



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./GC.

NOMBRE DEL CARGO: Gerente Comercial

1 de 6

1. FUNCIÓN GENERAL

- Es directamente responsable ante Gerencia General, por la planificación y organización, dirección, coordinación, ejecución, monitoreo, evaluación y control de las actividades de venta y cobro del servicio, sobre la base del cumplimiento estricto del Calendario de Facturación, del mantenimiento del mercado consumidor, proporcionando un servicio eficiente y eficaz a los clientes.
- El Gerente Comercial, es responsable de ejecutar las actividades de comercialización venta y cobro del servicio, debe estar capacitado para realizar con precisión las tareas de su área, a través de instrumentos administrativos y técnicos, atendiendo las exigencias de todos los demás sistemas de la Entidad, con los que tiene relación.
- La eficiencia en el desarrollo del Sistema Comercial, está en base de sus políticas, estrategias y el funcionamiento de este sistema, compuesto, por los subsistemas de catastro de clientes, medición de consumos, facturación, hidrómetros, cortes y atención al cliente.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

PLANIFICACIÓN

- 1.1.1 Facilitar, el acceso y disponibilidad de los servicios a toda la población de acuerdo al alcance de los Recursos Físicos y Humanos de la Entidad.
- 1.1.2 Emplear todos los esfuerzos para que el valor de los servicios, sean cobrados al cliente en el menor tiempo posible.
- 1.1.3 Mantener una relación cordial y respetuosa con los clientes, atendiéndolos con calidad simplicidad y puntualidad.
- 1.1.4 Dirigir la formulación de políticas, planes y programas de comercialización para garantizar una adecuada atención a los clientes.
- 1.1.5 Crear estrategias que permitan al SeLA, alcanzar un alto índice de eficiencia en la facturación y cobranza por los servicios prestados.
- 1.1.6 Desarrollar de manera continua acciones y actividades que permitan mejorar y consolidar la imagen Institucional en los distintos estratos poblacionales.
- 1.1.7 Adecuar y mejorar, permanentemente con las tecnologías modernas y económicamente factibles, el mantenimiento eficiente de los subsistemas de comercialización
- 1.1.8 Ejercer permanentemente el control de la calidad de los servicios prestados de acuerdo a la normatividad vigente en la prestación de los servicios, como también participará en el equipo dirigido por la Unidad de Planificación para la elaboración de estructuras tarifarias, sobre la base de normas y reglamentos vigentes.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./GC.

NOMBRE DEL CARGO: Gerente Comercial

2 de 6

- 1.1.9 Mantener canales permanentes de comunicación con toda la población, con el fin de posibilitar la recolección de información necesaria para mejorar los servicios y transmitir conocimientos a los usuarios, para su desarrollo cultural en lo referente a los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

ORGANIZACIÓN

- 1.1.10 Elaborar y mantener actualizada las normas y procedimientos para efectuar las actividades de operación y mantenimiento del Sistema de Comercialización.
- 1.1.11 Establecer sistemas de trabajo que garanticen un mejor aprovechamiento de los Recursos Humanos y Presupuestarios de su Área.
- 1.1.12 Elaborar y formular periódicamente el calendario de facturación, con el fin de garantizar el cobro mensual oportuno de los servicios proporcionados.
- 1.1.13 Organizar con los Jefes de Divisiones y Secciones a su cargo, la forma más adecuada y racional que permite obtener y suministrar información Gerencial de manera oportuna, ágil y eficiente.
- 1.1.14 Conocer y mantener actualizados los registros, con las características de los clientes reales, factibles y potenciales que conforman el mercado de servicios de la Entidad.
- 1.1.15 Garantizar el cobro justo y oportuno de los servicios, multas e infracciones de los clientes, ofreciendo y aprobando las facilidades de los créditos y de pago cuando estos lo soliciten.
- 1.1.16 Conocer y autorizar en casos especiales las correcciones en facturas por altos, bajos consumos u otros conceptos con documentos plenamente justificados y respaldados.
- 1.1.17 Atender y resolver los reclamos y casos especiales de los clientes, que por su importancia y/o gravedad así lo requieren, los cuales deben ser resueltos sobre la base del Reglamento de Prestación de Servicios y otras Normas reglamentarias afines.
- 1.1.18 Establecer las fechas de cumplimiento de trabajos y de realización del mantenimiento preventivo en los Sistemas de Comercialización.

COORDINACIÓN

- 1.1.19 Coordinar el funcionamiento de sus dependientes, para que presten una atención eficiente y eficaz a los usuarios del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado.
- 1.1.20 Coordinar las funciones de su Gerencia y con las demás áreas del SeLA, con el fin de alcanzar los objetivos comunes fijados por las políticas dictadas por la Gerencia General.
- 1.1.21 Coordinar con las otras Gerencias en la identificación y ejecución de políticas, planes y programas para minimizar el índice de Agua no Facturada.
- 1.1.22 Realizar actividades conjuntas con otras Unidades del SeLA para el desarrollo de programas orientadas a la optimización de la gestión comercial de los servicios con el fin de reducir la mora acumulada e incrementar el índice de recaudación mensual.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./GC.

NOMBRE DEL CARGO: Gerente Comercial

3 de 6

- 1.1.23 Participar y coordinar con los Sistemas Organizacionales de la Entidad, dentro de los cuales se destacan por su importancia las Áreas Administrativa y Financiera, para la prestación de servicios en forma eficiente y eficaz.
- 1.1.24 Poner a consideración del Gerente General, los problemas, resultados y requerimientos Administrativos, Técnicos, Operativos, Capacitación y otros, para la coordinación y toma de decisiones en forma integral.
- 1.1.25 Coadyuvar al relacionador público en campañas para lograr la utilización racional de los servicios mediante campañas educativas a la comunidad.

CONTROL

- 1.1.26 Cumplir y hacer cumplir las disposiciones y Normas legales vigentes en la Entidad.
- 1.1.27 Dar cumplimiento a las Resoluciones Administrativas y Técnicas de Directorio y Gerencia General.
- 1.1.28 Mantener, controlar, supervisar y consolidar el funcionamiento del Sistema de Facturación de la Entidad.
- 1.1.29 Velar por la correcta aplicación de las tarifas autorizadas, en apego a la Resolución de la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- 1.1.30 Velar porque se haga efectivo el cobro de las inversiones en las Redes locales de Acueducto y Alcantarillado como también de los demás conceptos no incluidos en las tarifas de servicio de acuerdo a los dictados por la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- 1.1.31 Facturar los servicios de acuerdo con los consumos efectuados por los clientes (lectura real de medidores) y/o los cargos fijos (consumos sin medidor), controlando la aplicación de las tarifas autorizadas por las autoridades competentes, asimismo, vigilar, promover y controlar su cobro oportuno.
- 1.1.32 Supervisar los trabajos de sus dependencias y dependientes.
- 1.1.33 Comprobar la calidad del trabajo y rendimiento del personal a su cargo.
- 1.1.34 Mantener actualizado el sistema de información estadística y de control sobre el comportamiento de los consumidores, las tarifas, cobranza y otros, estableciendo indicadores de gestión y resultados para cada una de sus tareas.
- 1.1.35 Está autorizado para operar en el sistema, no debe dejar conocer su clave de acceso ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo. Es el responsable de la información que se introduzca con su password.
- 1.1.36 Desarrollar funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones contenidas en la Ley 1178 y DS. 23318-A y otros afines.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./GC.

NOMBRE DEL CARGO: Gerente Comercial

4 de 6

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIAS

- Depende directamente de la Gerencia General

2.2 SUPERVISIÓN

- Supervisa las labores de:
 1. Jefe División Atención al Cliente
 2. Jefe de División Facturación
 3. Asistente de Gerencia Comercial

2.3 LIMITES DE AUTORIDAD

- Tiene autoridad en línea, sobre los Jefes de División y Secciones de la Gerencia Comercial pudiendo en consecuencia, conformar con ellos comités o grupos de trabajo permanentes o transitorios, para revisar y aprobar su programación, asignarle funciones específicas, promover su traslado, ascenso y remoción y evaluar su eficiencia de acuerdo con factores de calificación ponderables.
- Tiene autoridad para elaborar el Presupuesto Anual para la Gerencia Comercial, como también colaborar y coordinar la elaboración y de los Anteproyectos presentados por las Divisiones adscritas a su dependencia, pudiendo recomendar los ajustes y reclasificaciones que considere convenientes para un mayor adelanto de los programas y servicios que se le han confiado, asimismo, está facultado para presentar e intervenir en la discusión final del Presupuesto de Ingresos y Gastos de la Institución, presentando sugerencias sobre su conformación definitiva y colaborando activamente en su integración final.
- Tiene autoridad para integrar políticas, unificar criterios sobre la forma en que deben desarrollarse los programas asignados a las dependencias de la Gerencia Comercial, con el fin de coordinar las actividades, interpretar correctamente sus objetivos y evitar la dispersión de los recursos y esfuerzos.
- Está facultado para elaborar los programas de vacaciones para sus funcionarios subalternos, consultando las necesidades de servicio con el fin de asegurar su continuidad.

3. COMUNICACIONES

3.1 COMITÉS

- Forma parte de Comités, que tiene la responsabilidad de intervenir y definir en:
 - Desarrollo Institucional
 - Capacitación
 - Licitaciones
 - Presupuesto



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./GC.

NOMBRE DEL CARGO: Gerente Comercial

5 de 6

3.2 REUNIONES

- Asiste a las reuniones de los Comités anteriormente citados, con el fin de revisar la programación general: presenta sugerencias, recibe información e instrucciones sobre las decisiones adoptadas por la Gerencia General acerca de las políticas generales de la Entidad o específicas de la Gerencia Comercial, con el fin de evaluar el desarrollo de los programas, servicios al cliente y coordinar sus labores.

3.3 INFORMES

- Rinde los siguientes informes al Gerente General
- Informes diarios sobre el proceso de facturación versus recaudación.
- Informes semestrales sobre la atención al cliente consignando el número de reclamos atendidos y solucionados, cortes, rehabilitaciones, lecturas realizadas, volumen facturado y cobrado, trámites por instalaciones, emergencias atendidas, en el Sistema Comercial, de conformidad a disposiciones de la SISAB.
- Informes mensuales de metros cúbicos facturados.
- Crear y consolidar, institucionalmente los instrumentos y mecanismos de intercomunicación ante las Unidades de Facturación, Atención al Cliente, División de Mantenimiento e Instalaciones y el Taller de Hidrómetros, respecto al trabajo de campo y la autorización de ejecución del trabajo sobre la Red de Distribución.
- Desarrollar una activa comunicación entre Gerencia Comercial y Gerencia Técnica para lograr un permanente intercambio de información comercial por información operativa a los efectos de poder controlar la variable producción, distribución (pérdidas), frente a los volúmenes facturados.
- Activar planes conjuntos (Gerencia Comercial/Gerencia Técnica) para reducir y controlar el índice de Agua no Contabilizada, promoviendo la puesta en marcha de programas de instalación de micro medidores y crear el manejo diferencial entre clientes residenciales, comerciales, institucionales, industriales y grandes consumidores.

4. CAPACITACIÓN

- Debe estar vinculado al sistema de información de ANESAPA y tener acceso a publicaciones técnicas mensuales, sobre temas vinculados a su competencia Institucional.
- Debe participar en reuniones técnicas Nacionales e Internacionales que por su importancia temática, se consideren que contribuirán a su excelencia técnica y el fortalecimiento tecnológico del SeLA.
- Debe realizar como mínimo, dos reuniones anuales de auto capacitación con los demás integrantes de la Gerencia Comercial, las cuales deben realizarse por Unidad y de manera conjunta a analizar el desarrollo y grado de avance del Plan Operativo formulado por la Gerencia Comercial.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./GC.

NOMBRE DEL CARGO: Gerente Comercial

6 de 6

- Cuando uno de sus funcionarios ha tenido adiestramiento en cursos especiales o participado en reuniones técnicas externas a la Entidad, deberá promover una reunión de grupo para que en conjunto y actuando como expositor del recurso recién entrenado, informando de los resultados y beneficios obtenidos con su participación en el evento de capacitación.
- Promover y desarrollar personalmente como mínimo, dos charlas técnicas sobre temas de su competencia institucional a los demás componentes que directa o indirectamente son copartícipes en la ejecución de sus actividades.
- Preparar notas técnicas sobre temas de su competencia que publicadas en la revista técnica de ANASAPA, sirvan y actúen como medios promocionales y educativos.
- Apoyar la gestión de capacitación de los recursos de la Gerencia, en los programas de capacitación disponibles dentro del Sistema Nacional de Capacitación en Saneamiento Básico (SNCSB) – ANESAPA.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Ser Ingeniero Comercial, Economista, Administrador de Empresas, con título en Provisión Nacional.
- Amplia experiencia comprobada, no menor a 5 años, Área Comercial de Empresas de Agua Potable y Saneamiento.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./Asist.

NOMBRE DEL CARGO: Asistente I

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable de la elaboración recepción y despacho de correspondencia y mantener el área bien informada y relacionada con las demás Gerencias y áreas de la Institución.
- Atención permanente a los usuarios de SeLA, reflejando simpatía y amabilidad, asimismo orientando sobre las gestiones que debe realizar para ser atendido convenientemente.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Realizar su trabajo con esmero, rapidez, responsabilidad, dedicación y eficiencia, para mejorar el rendimiento de la oficina.
- 1.1.2 Manejar correspondencia externa e interna apoyando al Gerente Comercial.
- 1.1.3 El uso de teléfono debe ser mínimo, incluso para comunicaciones de trabajo evitando la pérdida de tiempo y la utilización inútil de nuestros sistemas de comunicación telefónica.
- 1.1.4 Contestar el teléfono con delicadeza y educación a todas las llamadas.
- 1.1.5 Indicar al usuario, la persona que puede solucionar su problema, evitando recargar labores a sus superiores.
- 1.1.6 La permanencia en su escritorio es imprescindible y lo abandonará solo en casos especiales, solicitando autorización a su jefe inmediato, evitando acudir a otras dependencias de la Entidad, si no ha sido dispuesto en ese sentido por su superior.
- 1.1.7 La seriedad en su trabajo es imprescindible, llevando archivo de toda la documentación, en perfecto orden y a disposición inmediata a requerimiento en cualquier momento.
- 1.1.8 Copiar documentos, cartas, memorandums, informes, etc. dispuestos por orden superior.
- 1.1.9 Tener información estadística mensual de todas las hojas de ruta que recibe, para derivar a su destino.
- 1.1.10 Realizar cualquier labor, que por razones de mejor servicio se le encomiende, sin que estén descritos en sus funciones.

ORGANIZACION

- 1.1.11 Organizar archivos, separados de acuerdo a la correspondencia interna y externa mediante cuadros de control por numeración para cada uno de los documentos que elabora y recepciona.

COORDINACION

- 1.1.12 Con el Gerente Comercial y las Unidades de Facturación y Atención al Cliente, sobre las reuniones a realizarse.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./Asist.

NOMBRE DEL CARGO: Asistente I

2 de 2

CONTROL

1.1.13 Que las oficinas se encuentren presentables para que Gerencia Comercial, pueda desempeñar sus funciones en forma adecuada.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

2.1. DEPENDENCIA

- Depende directamente del Gerente Comercial.

3. COMUNICACIONES

3.1 INFORMES

- Informar diariamente a Gerencia Comercial, de los acontecimientos diarios y los reclamos de las Instituciones y clientes que tiene relación la Entidad.

4. REQUISITOS DEL CARGO.

- Poseer título en provisión Nacional de Secretaria Ejecutiva.
- Manejo de paquetes de computación, sistemas operativos, procesadores de palabras, planillas electrónicas, graficadores y otros relacionados con el cargo.
- Trato cortés con el personal dependiente de Gerencia Comercial, otras unidades y los usuarios.
- Mínimo decoro en su presentación simpatía y elegancia en su comportamiento.
- Tener experiencia mínima de 3 años en trabajos de Asistente.
- Poseer excelente redacción.
- Conocimiento de disposiciones de la Ley 1178 y D.S. 23318



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./Ch.

NOMBRE DEL CARGO: Chofer I

1 de 2

1. FUNCIÓN GENERAL

- Está a cargo del vehículo, además de conducir y cuidar debe coadyuvar en las labores de servicio con el vehículo asignado a la Sección Lecturas y/o Gerencia Comercial.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Conducir la movilidad en forma eficiente y razonable, sin causar deterioros al vehículo, los usuarios y peatones.
- 1.1.2 Cumplir con las obligaciones establecidas por tránsito en la conducción de vehículos.
- 1.1.3 Realizar su trabajo con esmero, rapidez en las labores de atención de chofer a Gerencia Comercial y sus dependencias.
- 1.1.4 Mantener limpio y en buen estado el vehículo a su cargo para el traslado inmediato del Gerente Comercial u otro personal del área.
- 1.1.5 Cuidar las herramientas de trabajo que le sean asignadas para su trabajo, respondiente en caso de pérdidas.
- 1.1.6 Apoyar con el vehículo en las actividades que le sean instruidas por el Gerente Comercial, como asistencia a talleres de capacitación a usuarios, inspecciones, notificaciones, etc.
- 1.1.7 Asegurar que el vehículo se encuentre en garaje en las horas fuera de trabajo (medio día, en la noche, sábados, domingos y días feriados), salvo cuando el Jefe inmediato disponga otra situación excepcional.
- 1.1.8 Elevar informes diarios de sus actividades al Encargado de la Sección de Transportes y a su Jefe inmediato superior cuando así lo requiera.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 COORDINACION

- Con Secretaria de Gerencia Comercial para atención a otras Divisiones del área por instrucciones del Gerente Comercial.

2.2 CONTROL

- El vehículo se encuentra bajo su cuidado y debe evitar el traslado a personas particulares o ajenas a la Entidad.

2.3 DEPENDENCIA

- Depende directamente de la Gerencia Comercial.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./Ch.

NOMBRE DEL CARGO: Chofer I

2 de 2

3. COMUNICACIONES

3.1 INFORMES

- Informar diariamente al Encargado de la Sección Transportes, de los acontecimientos diarios, traslado del personal y otros en forma escrita.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Poseer brevet o Licencia, Nivel Profesional "C".
- Trato cortés con el personal dependiente de Gerencia Comercial y/o de otras unidades y los usuarios
- Mantener pulcritud en su presentación, simpatía y elegancia en su comportamiento
- Tener experiencia mínima de 3 años en trabajos de chofer.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./MC.

NOMBRE DEL CARGO: Mensajero/ Conserje

1 de 2

1. FUNCIÓN GENERAL

- Realiza actividades diversas de apoyo a Secretaria, para el buen funcionamiento de Gerencia Comercial, realizando las tareas encomendadas con un buen desempeño.

1.1. FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Realizar el trabajo con esmero, rapidez, responsabilidad, dedicación y eficiencia, para coadyuvar a Gerencia Comercial
- 1.1.2 Manejar de correspondencia externa e interna instruida por Secretaria o Gerente de Área.
- 1.1.3 Colaborar al usuario en la ubicación de oficinas para la inmediata atención y solución de sus problemas.
- 1.1.4 Realizar mantenimiento y limpieza de los ambientes u oficinas de Gerencia Comercial
- 1.1.5 Realizar la atención de refrigerio en reuniones de Gerencia Comercial
- 1.1.6 Prestar atención diligente al Gerente de Área y Jefaturas de División sobre servicios de traslado de documentación u otros de su competencia.
- 1.1.7 Las oficinas se encuentren bajo cuidado y evitar que se encuentren personas particulares o ajenas a la Entidad.
- 1.1.8 Informar diariamente a Gerencia Comercial de los acontecimientos diarios.
- 1.1.9 La seriedad en su trabajo es imprescindible, llevando la documentación, en perfecto orden a disposición inmediata de requerimiento en cualquier momento.

ORGANIZACIÓN

- 1.1.10 Organizar toda la documentación de acuerdo a la correspondencia interna y externa, recibe y entrega mediante libros de control.

COORDINACION

- 1.1.11 Con la Secretaria, el Gerente de Área y Jefes de División, referente a la correspondencia a enviar, la limpieza y otros relacionados a su cargo.

CONTROL

- 1.1.12 Que las oficinas se encuentren limpias y presentables de la Gerencia Comercial de las Jefaturas de División, para que puedan desempeñar sus funciones de forma adecuada.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL

SIGLA: G.C./MC.

NOMBRE DEL CARGO: Mensajero/ Conserje

2 de 2

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1. DEPENDENCIA

- Depende directamente del Gerente Comercial y/o Asistente.

3. COMUNICACIONES

3.1 INFORMES

- Informar diariamente a la Asistente, de la correspondencia enviada y recibida que tiene relación la Entidad.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener vencido el ciclo secundario
- Habilidad para realizar el trabajo
- Habilidad para comprender y seguir instrucciones.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA TECNICA

SIGLA: G.C./Ser.

NOMBRE DEL CARGO: Sereno II

1 de 2

1. FUNCIÓN GENERAL

- Realiza actividades diversas de precautelar y garantizar la seguridad del patrimonio y unidades de trabajo de la Entidad, con desempeño aceptable.

FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Realizar el trabajo con esmero, responsabilidad, dedicación y eficiencia, en el resguardo de los bienes de la Entidad.
- 1.1.2 Cumplimiento de Normas de vigilancia y control en ejecución de tareas inherentes al puesto de trabajo
- 1.1.3 Cuidar los muebles, inmuebles, maquinarias, equipos, cercos y otros activos de las unidades de trabajo de la Entidad.
- 1.1.4 Cumplir con el trabajo de vigilancia del edificio.
- 1.1.5 Informar por escrito sobre casos sospechosos que se presentan en el periodo de vigilancia que se realiza.
- 1.1.6 Efectuar limpieza general de las dependencias designadas por las autoridades superiores.
- 1.1.7 Apoyar en diferentes actividades en la Entidad y/o unidades de trabajo, de acuerdo a requerimientos de autoridades superiores.
- 1.1.8 Las demás tareas asignadas por su Jefe inmediato superior.

ORGANIZACIÓN

- 1.1.9 Organizar el recorrido de vigilancia en los ambientes de la Entidad mediante horarios controlados por su Jefe superior.

COORDINACIÓN

- 1.1.10 Con la Jefatura de Personal y Bienes y Servicios, sobre los bienes existentes en el área de trabajo, para realizar un control y cuidado adecuado

CONTROL

- 1.1.11 Todos los ambientes y bienes inmuebles pertenecientes al SeLA; de la misma manera que las oficinas se encuentren limpias y presentables de la Gerencia Comercial y las Jefaturas de División.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Profesional I RR.HH.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA TECNICA
SECCION INSTALACIONES

SIGLA: G.C./Ser.

NOMBRE DEL CARGO: Sereno II

2 de 2

3. COMUNICACIONES

3.1 INFORMES

- Informar diariamente al Encargado de Personal.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Saber leer y escribir correctamente.
- Conocimientos de vigilancia.
- Estado físico adecuado al cargo de vigilante.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION

SIGLA: G.C./DF/JF

NOMBRE DEL CARGO: Jefe División

1 de 4

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable ante el Gerente Comercial, por ejecutar todos los proyectos y actividades aprobados por el Directorio y asignados por Gerencia General, como también de optimizar los procedimientos del sistema Comercial, Catastro, Lecturas, Facturación e Hidrómetros.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Verificar, supervisar y controlar el Sistema de Facturación sobre altas, bajas, cambio en la información del sistema, medición de los consumos, los nuevos servicios instalados conforme a los trámites realizados por la Oficina de Atención al Cliente.
- 1.1.2 Garantizar la integridad de la Base de Datos de Clientes del SeLA y velar por su permanente actualización como producto de la realización de un trabajo coordinado de cruce regular de información con las Unidades de Atención al Cliente, Catastro de Clientes, Instalaciones Domiciliarias, Lectura de Medidores y la División de Mantenimiento e Instalaciones.
- 1.1.3 Solucionar problemas de cambio de categorías, lecturas, consumo facturado y otros.
- 1.1.4 Organizar y supervisar la actualización del registro de clientes mediante censos, muestreos, verificaciones e inspecciones.
- 1.1.5 Supervisar que la plano teca de la sección esté actualizada permanentemente.
- 1.1.6 Supervisar y controlar que la codificación catastral esté asignada correctamente.
- 1.1.7 Revisar y reasignar categorías de acuerdo a inspecciones e informes de catastro de clientes
- 1.1.8 Proponer e implantar procedimientos y tecnologías que garanticen la calidad de la facturación.
- 1.1.9 Garantizar el cobro justo y oportuno de los servicios, de las multas y de las infracciones cometidas por los clientes.
- 1.1.10 Mantener actualizado un sistema de información estadística y de control sobre el comportamiento de los consumidores, las tarifas, cobranza y otros, estableciendo indicadores de gestión y resultados para cada una de sus tareas.
- 1.1.11 Llevar un control sobre las instalaciones suspendidas tanto transitoriamente como en forma definitiva, verificando y registrando el retiro del medidor y su entrega al Taller de Medidores y así, poder controlar las instalaciones con servicio fraudulento.
- 1.1.12 Planificar, organizar, coordinar y dirigir la ejecución de los trabajos preparatorios para realizar la lectura de medidores y periódicamente acompañar la ejecución de estas tareas en el campo.
- 1.1.13 Supervisar y controlar la facturación de los servicios de acuerdo con los consumos efectuados por los clientes con la aplicación de las tarifas autorizadas por las autoridades competentes y controla su cobro oportuno.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION

SIGLA: G.C./DF/JF

NOMBRE DEL CARGO: Jefe División

2 de 4

- 1.1.14 Establecer y coordinar con las demás dependencias del SeLA, estrategias encaminadas a controlar y minimizar el Agua no Facturada, mediante la realización de un control comparativo mensual entre el volumen facturado (sistema medido y no medido) y el volumen distribuido para la realización del balance hídrico, frente al ingreso mensual real y el costo por metro cúbico.
- 1.1.15 Supervisa la correcta y oportuna facturación y entrega de las facturas de cobro del servicio.
- 1.1.16 Participar activamente durante el proceso de revisión de las lecturas y realizar mensualmente el análisis de consumos para clientes sin medidor, estudiar y sugerir ajustes y soluciones según las capacidades individuales y/o potenciales de consumo de los clientes sin medidor.
- 1.1.17 Cumplir con el Calendario de Facturación, organizando y controlando la lectura de medidores.
- 1.1.18 Maximizar el trabajo de su División, mejorando no sólo los rendimientos totales por unidades, sino optimizando el tiempo.
- 1.1.19 Sugerir y proponer los cambios o diseño de ciclos y rutas de Lecturas en coordinación con la Unidad de Catastro de Clientes.
- 1.1.20 Cumplir y hace cumplir las Disposiciones y Normas legales vigentes
- 1.1.21 Autorizar las revisiones especiales para dar de baja cuentas que lo ameriten.
- 1.1.22 Organizar, dirigir y controlar el trabajo y el cabal cumplimiento de todos los procesos asignados a la División.
- 1.1.23 Tener control permanente sobre: deudores morosos, listado de cortes, listados de suspensiones, listado de retiro del medidor, listado reconexiones.
- 1.1.24 Verificar periódicamente que los pagos acordados con los usuarios, se realicen puntualmente, mediante confrontación de listado de pagos.
- 1.1.25 Participar mensualmente en la conciliación de cuentas de facturación, recaudos, cuentas de facturación, cuentas por cobrar, entre las cifras arrojadas por el sistema y los contables.
- 1.1.26 Está autorizado para operar en el sistema de información, no debe dejar conocer su clave de acceso, ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo, porque es responsable de la información que se introduzca con su password.
- 1.1.27 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de la Ley 1178, DS. 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente de Gerencia Comercial.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION

SIGLA: G.C./DF/JF

NOMBRE DEL CARGO: Jefe División

3 de 4

2.2 SUPERVISION

- Supervisa las labores de:
 - Facturación de Servicios
 - Catastro de Clientes
 - Lectura de Medidores
 - Taller de Hidrómetros
 - Sección Cortes

2.3. LIMITES DE AUTORIDAD

- Tiene facultad para preparar y justificar con el Gerente Comercial, el Presupuesto Anual de la División.
- Tiene facultad para preparar y justificar, el Plan de Trabajo Anual de la División.
- Tiene autoridad para implantar o modificar los métodos y técnicas de trabajo e instrumentos que regulen las normas y procedimientos fijados que rigen la ejecución y seguimiento de las actividades de la División.

3. COMUNICACIONES

3.1 COMITES

- Forma parte de los comités en que le asigne su representación, el Gerente Comercial.
- Forma parte del comité técnico del Área Comercial

3.2 REUNIONES

- Asiste a las reuniones de los Comités y Comisiones que le asigne el Gerente Comercial.
- Se reúne frecuentemente con el Gerente Comercial y/o otros Gerentes de área, con el fin de analizar el Presupuesto Anual y Plan de Trabajo de la División, con el propósito de integrarlo al Plan Operativo Anual de la Institución, así como para evaluar su grado de avance.
- Se reúne con la periodicidad que crea conveniente, con los Encargados de Sección, a fin de monitorear y evaluar el Programa General de Trabajo de la División.

3.3 INFORMES

- Informa al Gerente Comercial en forma verbal o escrita



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION

SIGLA: G.C./DF/JF

NOMBRE DEL CARGO: Jefe División

4 de 4

- Informes verbales diarios sobre asuntos que requieran soluciones inmediatas y posteriormente los regulariza mediante informes escritos.
- Informes mensuales escritos sobre el grado global de desarrollo y avance del Plan General de Trabajo de su División y/o de actividades especiales.
- Lleva una estadística de todos los trabajos realizados, informando al responsable del área el estado de estos en forma mensual.
- Informes Semestrales escritos de las actividades realizadas, consolidando los informes mensuales.
- Informes y Memoria Anual, similar al informe semestral, con cuadros estadísticos y comentarios breves de los resultados alcanzados sobre la base del Plan Operativo Anual formulado para la gestión.

4. CAPACITACION

- Contacto a través de Gerencia Comercial, de las posibles fuentes y sistemas de capacitación, tales como el SNCBS, ANESAPA y otros organismos que apoyen este tipo de programas para el sector.
- Debe participar en reuniones técnicas nacionales que por su importancia y temática se consideren que contribuirán al fortalecimiento técnico de la División.
- Debe realizar como mínimo, de forma trimestral reuniones de auto-capacitación y evaluación con los Responsables de Unidad para analizar sobre la base de datos estadísticos reales, el desarrollo y grado de avance del Plan de Trabajo y proponer soluciones en caso de retraso en el mismo.
- Participar dentro de ANESAPA de las reuniones de los Comités Nacionales de su área, promoviendo el intercambio Técnico - Administrativo de los logros y resultados obtenidos, consecuencia de la ejecución de los programas de Fortalecimiento Institucional.
- Desarrollar charla técnica sobre temas de su competencia Institucional a los demás componentes que directamente son copartícipes en la ejecución de las actividades de su División.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Ingeniero, Civil, Comercial, Industrial, de Sistemas, Administración de Empresas, Economista, con Título en Provisión Nacional, conocimientos básicos de manejo de personal y relaciones públicas
- Con una experiencia de dos años en trabajos similares.
- De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad, y este debe tener como mínimo, una antigüedad de tres años dentro del SeLA.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION

SIGLA: G.C./DF/Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II Créditos

1 de 3

1. FUNCIÓN GENERAL

- Otorgar créditos por ingresos varios y por venta de Agua Potable, previa autorización del Jefe de División Facturación, en los siguientes casos:
 - Instalaciones Nuevas
 - Reconexiones
 - Reparaciones
 - Colocación de caja y medidor

1.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1.1.1 Elaborar contratos de crédito, que deben ser suscritos con los usuarios.
- 1.1.2 Otorgar créditos por consumo de Agua Potable, en consideración a los meses de mora y monto adeudado.
- 1.1.3 Elaborar planes de pagos que permitan la disminución de la mora de los usuarios.
- 1.1.4 Revisar diariamente los registros para la aplicación correcta de códigos en ingresos varios.
- 1.1.5 Atender venta de agua en cisternas, previa elaboración del formulario orden de cobro. Elaborando para el cliente, la orden de despacho posterior a la cancelación.
- 1.1.6 Atender por venta de pliego de condiciones, previa elaboración del formulario orden de cobro y posterior preparación de informes sobre la cantidad de pliegos vendidos, de acuerdo a la fecha estipulada según instructivo.
- 1.1.7 Atención por flete de cancha, previa elaboración del formulario orden de cobro.
- 1.1.8 Atención de amortizaciones por créditos otorgados, ingresos varios previa elaboración de la boleta de autorización de pago.
- 1.1.9 Atención por créditos otorgados y pagos parciales por consumo de Agua Potable.
- 1.1.10 Preparar informe mensual de amortizaciones por ingresos varios de diferentes cuentas: General, por gestiones y por meses.
- 1.1.11 Preparar listado de notas de contabilidad mensual.
- 1.1.12 Bloqueo en la facturación por créditos otorgados en ingresos varios y activar cuentas de pasivo a activo.
- 1.1.13 Autorización de cobro, al contado por instalaciones nuevas, reconexiones, reparaciones, extensión de sub. matriz, venta de hidrómetros, cambio de nombre.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION

SIGLA: **G.C./DF/Enc.**

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II Créditos

2 de 3

- 1.1.14 Autorización de cobro, al contado por instalaciones nuevas, reconexiones, reparaciones, extensión de sub. matriz, venta de hidrómetros, cambio de nombre.
- 1.1.15 Entrega de informes mensuales de resumen de créditos y amortizaciones y número de usuarios atendidos.
- 1.1.16 Atención de clientes pasivos, usuarios programados en otras recuperaciones:
- Atención de cobro con las boletas programadas.
 - Informe de cuentas canceladas en su totalidad.
- 1.1.17 Elaboración de pro-formas de rehabilitación por instrucciones superiores.
- 1.1.18 Entrega a Sección Cortes, lista de usuarios que cancelaron por instalación de caja y medidor.
- 1.1.19 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones superiores.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDIENCIA

- Depende directamente del Jefe de División Facturación.

2.2 SUPERVISIÓN

- No supervisa.

3. COMUNICACIONES

3.1 REUNIONES

- Participa de las reuniones a que convoque el Jefe de División Facturación y/o Gerencia Comercial.

3.2 INFORMES

- Rinde información responsable de la Unidad sobre todos los casos atendidos en el día y el estado de cada trámite.
- Realiza informes mensualmente del número de trámites atendidos y el estado de estos.
- Informa periódicamente (a diario) el desarrollo de los trámites.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION

SIGLA: G.C./DF/Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II Créditos

3 de 3

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Técnico en Atención al Cliente, con amplia experiencia.
- Amplia experiencia en el sector de un año en cargos similares en el área Comercial de Entidades de Agua Potable y Alcantarillado.
- De preferencia se seleccionará al candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad, y éste debe tener como mínimo una antigüedad de dos años dentro del SeLA - área de Servicios Comerciales.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION

SIGLA:G.C./DF/Asiste

NOMBRE DEL CARGO: Asistente II

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable de la elaboración recepción y despacho de correspondencia y mantener la Unidad bien informada y relacionada con las demás dependencias de la Institución.
- Atención permanente a los usuarios del SeLA, reflejando simpatía y amabilidad, asimismo orientando sobre las gestiones que debe realizar para ser atendido convenientemente

1.2 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.2.1 Realizar su trabajo con esmero, rapidez, responsabilidad, dedicación y eficiencia, para mejorar el rendimiento de la Oficina.
- 1.2.2 Manejar correspondencia externa e interna apoyando al Jefe de División Facturación
- 1.2.3 El uso de teléfono debe ser mínimo, incluso para comunicaciones de trabajo evitando la pérdida de tiempo y la utilización inútil de nuestros sistemas de comunicación telefónica.
- 1.2.4 Contestar el teléfono con delicadeza y educación a todas las llamadas.
- 1.2.5 Indicar al usuario, la persona que puede solucionar su problema, evitando recargar labores a sus superiores.
- 1.2.6 La permanencia en su escritorio es imprescindible y lo abandonará solo en casos especiales, solicitando autorización a su jefe inmediato, evitando acudir a otras dependencias de la Entidad, si no ha sido dispuesto en ese sentido por su superior.
- 1.2.7 La seriedad en su trabajo es imprescindible, llevando archivo de toda la documentación, en perfecto orden y a disposición inmediata a requerimiento en cualquier momento.
- 1.2.8 Copiar documentos, cartas, memorandums, informes, etc. dispuestos por orden superior.
- 1.2.9 Tener información estadística mensual de todas las hojas de ruta que recibe, y despacha la documentación.
- 1.2.10 Realizar cualquier labor, que por razones de mejor servicio se le encomiende, sin que no estén descritos en sus funciones.

ORGANIZACIÓN

- 1.1.11 Organizar archivos, separados de acuerdo a la correspondencia interna y externa mediante cuadros de control por numeración para cada uno de los documentos que elabora y recepciona.

CONTROL

- 1.1.12 Que las Oficinas se encuentren presentables para que la División Facturación, pueda desempeñar sus funciones en forma adecuada.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION

SIGLA: G.C./DF/Asist.

NOMBRE DEL CARGO: Asistente II

2 de 2

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

DEPENDENCIA

- Depende directamente del Jefe de División Facturación

3. COMUNICACIONES

3.1 INFORMES

- Informar diariamente a Jefatura de División Facturación, de los acontecimientos diarios y los reclamos de las instituciones y clientes que tiene relación la Entidad.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Poseer Título en Provisión Nacional de Secretaria Ejecutiva.
- Manejo de paquetes de computación, sistemas operativos, procesadores de palabras, planillas electrónicas, graficadores y otros relacionados con el cargo.
- Trato cortés con el personal dependiente de la Gerencia, otras unidades y los usuarios.
- Mínimo decoro en su presentación simpatía y elegancia en su comportamiento.
- Tener experiencia mínima de 3 años en trabajos de Asistente.
- Poseer excelente redacción.
- Conocimiento de disposiciones de la Ley 1178 y D.S. 23318



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION CATASTRO CLIENTES

SIGLA: G.C./DF/Tec.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II Catastro

1 de 3

1. FUNCION GENERAL

- Es el responsable ante el Jefe de División de Facturación de verificar y actualizar el mercado potencial, real, factible y detección de clandestinos de los servicios de Agua y Alcantarillado de la Ciudad de Oruro a fin de suministrar información básica para la emisión de facturas, nuevas instalaciones, reconexiones.

1.1. FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Supervisar y controlar el trabajo designado a su Unidad, tanto en campo como en gabinete.
- 1.1.2 Verificar el registro de clientes en coordinación con la Oficina de Atención al Cliente y la Unidad de Facturación.
- 1.1.3 Intercambiar con el Área Técnica, información planimétrica de catastro de redes, circuitos hidráulicos, horarios de distribución y catastro de usuarios.
- 1.1.4 Revisar y verificar los códigos y categorías de acuerdo a la ubicación en planos, actividad de predio, volumen estimado a consumir de acuerdo a la actividad, etc.
- 1.1.5 Supervisar y controlar por muestreo las inspecciones domiciliarias para categorizar o controlar la legalidad del servicio.
- 1.1.6 Supervisar y controlar las notificaciones a las instalaciones clandestinas de acuerdo al Reglamento de Prestación de Servicios para regularizar los contratos.
- 1.1.7 Efectuar periódicamente inspecciones de recategorización e identificación de clientes potenciales, factibles y reales.
- 1.1.8 Apoyar en análisis de sondeos, para determinar el comportamiento del mercado consumidor para obtener una visión de la Entidad, mediante la entrega de avisos de cobros.
- 1.1.9 Supervisar y controlar la elaboración de resúmenes de los kardex de usuarios y con los planos demostrativos de ubicación en manzanos de los predios de cada cliente.
- 1.1.10 De acuerdo a procedimientos en vigencia efectuar las altas y bajas de los clientes de la base de datos coordinando con el Responsable de Facturación.
- 1.1.11 Supervisar el registro y actualización de la base de datos y el archivo de la documentación catastral de todos los clientes.
- 1.1.12 Mantener actualizado el sistema de información estadística sobre los datos a su cargo.
- 1.1.13 Instruye el archivo de toda la documentación a su cargo en archivos por manzanos e individualizados mediante fichas de cada cliente, ya que constituye el historial del mismo por constituirse en información valiosa para la Entidad .



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CATASTRO CLIENTES**

SIGLA: G.C./DF/Tec.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II Catastro

2 de 3

1.1.14 Administrar y garantizar la calidad del archivo de los folios de los clientes del SeLA.

1.1.15 Debe dar cualquier información a solicitud escrita por conducto regular a requerimiento de la Entidad.

- Sobre la asignación de categorías.
- Sobre planoteca de la Entidad.
- Sobre correcta codificación.
- Sobre organización.

1.1.16 Llevar una estadística de todos los trámites atendidos, informando al Jefe de División el estado de estos en resumen mensual.

1.1.17 Está autorizado para operar en el sistema, no debe dejar conocer su clave de acceso, ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo, porque es el responsable de la información que introduzca.

1.1.18 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de la Ley. 1178, DS 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Jefe de División Facturación.

2.2 SUPERVISION

- Supervisa en coordinación con su Jefe de División.
- Encargado de Computación.
- Censadores.
- Dibujante.

3. COMUNICACIONES

3.1. REUNIONES

- Participa de las reuniones a que convoque el Jefe de la División de Facturación y/o la Gerencia Comercial



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CATASTRO CLIENTES**

SIGLA: G.C./DF/Tec.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II Catastro

3 de 3

3.2. INFORMES

- Rinde por escrito informe al Jefe de División, sobre las inspecciones atendidas en el día y el estado de cada trámite.
- Realiza informes mensuales indicando el número de trámites atendidos y el estado de estos.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener Título de Técnico y/o Egresado (Universitario) de las carreras de Ingeniería Industrial, Economía, Administración de Empresas o ramas afines.
- Amplia experiencia en el sector de dos años en cargos similares, en el área Comercial de Entidades de Agua Potable y Alcantarillado.
- De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad, y éste debe tener como mínimo una antigüedad de 3 años dentro del SeLA.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CATASTRO CLIENTES**

SIGLA: G.C./DF/Cens.

NOMBRE DEL CARGO: Censador I y II

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable ante el Jefe de la Unidad de Catastro, de realizar el censo o trabajo de campo considerando el relevamiento "in situ" (inspecciones) de todos los predios que considere la Entidad.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

1.1.1 Realizar inspecciones de cambio de categoría, duplicidad de cuenta, lectura y otros trabajos encomendados por su superior.

1.1.2 El trabajo a desempeñar es el siguiente:

a) Trabajo de Campo:

Relevamiento

- Consiste en el levantamiento o identificación "in situ" de todos los predios.
- Llenado de la ficha técnica de actividad específica.

Censo

- Transcribir en forma clara y precisa todos los datos que la Entidad, requiere conocer de cada cliente en la base de datos de catastro y fichas técnicas.

Verificación de Predios y Datos

- Consiste en volver al lugar del censo y verificar la ubicación de la actividad económica del inmueble y el estado de la acometida.

b) Trabajo de Gabinete

- Preparación de los kardex individual del usuario en oficina (Plano de ubicación, etc.)
- Realizar resúmenes por rutas, manzanos y circuitos así también actualizar los planos por rutas (indicando calles).
- Revisión de los kardex u hojas de campo antes de oficializar las listas.

1.1.3 Desarrollar las funciones asignadas de acuerdo a disposiciones del D.L. 1178, DS. 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1. DEPENDENCIA

- Depende directamente del Responsable de la Unidad de Catastro.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CATASTRO CLIENTES**

SIGLA: G.C./DF/Cens.

NOMBRE DEL CARGO: Censador I y II

2 de 2

3. COMUNICACIÓN

3.1 INFORMES

- Informa diariamente por escrito al Responsable de la Unidad sobre el número de Inspecciones atendidas como también de la nueva asignación de códigos y bajas, asignación de codificación, cambio de categorías, etc.; trámites en proceso, indicando las clases y el tiempo utilizado para despachar.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener Título de Bachiller
- Tener conocimientos de Plomería.
- Experiencia de dos años en trabajo de inspecciones domiciliarias en Entidades de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado.
- De preferencia se seleccionará el candidato de los cuadros funcionales de la Entidad y éste debe tener mínimo una antigüedad de dos años.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA: G.C./FACT./Prof.

NOMBRE DEL CARGO: Profesional I

1 de 3

1. FUNCION GENERAL

- Es el responsable ante el Jefe de División de Facturación de emitir facturas por ciclos y sectores, como de Administrar el Sistema de Facturación, de la información estadística y de control que produce el sistema, así como del equipo a su cargo para realizar la Facturación de la Entidad.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Aplicar las tarifas autorizadas por Superintendencia de Saneamiento Básico y cumplir con los procedimientos establecidos para Facturación.
- 1.1.2 Realizar y garantizar la Facturación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
- 1.1.3 Supervisar y controlar la revisión previa de todo el proceso antes de hacer la emisión de facturas y lanzar la facturación a cobro, a los efectos de analizar los resultados del proceso y garantizar el cobro justo y adecuado de los consumos y de esta forma disminuir los márgenes de error y reducir los reclamos de los clientes.
- 1.1.4 Facturar los cobros de conexión y otros conceptos no incluidos en las tarifas de los servicios por instrucciones superiores.
- 1.1.5 Coordinar con las diferentes áreas de Gerencia Comercial, que se encuentren involucradas en el proceso de facturación y recaudaciones, el cumplimiento del Calendario de Facturación.
- 1.1.6 Investigar, proponer e implantar procedimientos y tecnologías que garanticen la calidad de Facturación en todas sus etapas y permitan la emisión de facturas previo análisis, esperando “mínimos reclamos” de los clientes en cada ciclo de Facturación.
- 1.1.7 Preparar y emitir antes de hacer la impresión de las facturas y oficializar la facturación de los servicios, todos los listados previos que permiten hacer la crítica o revisión previa de la facturación a los efectos de identificar errores, omisiones y oportunamente corregirlos, para minimizar los reclamos de los clientes.
- 1.1.8 Participar junto a División de Facturación, en el cierre del ciclo total de facturación y determinar el porcentaje de lo facturado por cada tipo de servicio, frente a lo recaudado mensualmente, estadística de seguimiento y control mensual del proceso.
- 1.1.9 Producir y emitir informes mensuales, como resultado del proceso integrado de facturación vs. recaudación mensual, del Sistema de Información Comercial, y presentar a Gerencia Comercial, durante los primeros cinco días hábiles después del cierre del ciclo de recaudación correspondiente al periodo facturado de servicios.
- 1.1.10 Administrar, mantener y controlar el funcionamiento del Sistema de Facturación, bajo la supervisión y control de su inmediato superior.
- 1.1.11 Efectuar el proyecto y diseño de actualizaciones del Sistema de Facturación para que sea ejecutado por la Unidad de Sistemas.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA: G.C./FACT./Prof.

NOMBRE DEL CARGO: Profesional I

2 de 3

- 1.1.12 Cumple las Resoluciones Administrativas, informes de inspección y otros, previa formalidades documentadas de cada trámite.
- 1.1.13 Solicitar mediante informes la inspección de acuerdo a lo requerido para mantener actualizada la base de datos.
- 1.1.14 Supervisar los accesos de los usuarios del sistema.
- 1.1.15 Supervisar las labores de todos sus dependientes.
- 1.1.16 Programar el Calendario de Facturación de la Entidad.
- 1.1.17 Determinar la facturación total del mes, calculando los costos individuales de cada concepto incluyendo deudas y créditos.
- 1.1.18 Se corregirán los errores de lecturas, consumos y códigos de consumos antes de facturarlos, para de esta manera evitar reclamos de los clientes, cumpliendo los procedimientos aprobados y con autorización superior.
- 1.1.19 Está autorizado para operar en el sistema, no debe dejar conocer su clave de acceso, ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo, porque es responsable de la información que se introduzca con su password.
- 1.1.20 Cumplir hace cumplir las disposiciones y Normas legales vigentes.
- 1.1.21 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de la Ley 1178, D.S. 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1. DEPENDENCIA

- Depende directamente del Jefe de División de Facturación.

2.2 SUPERVISION

- Supervisa en colaboración con su Jefe de División.
 - Técnico I en Recaudaciones
 - Transcriptor I de Lecturas
 - Transcriptor II de Inconsistencias



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA: G.C./FACT./Prof.

NOMBRE DEL CARGO: Profesional I

3 de 3

3. COMUNICACIONES

3.1 REUNIONES

- Participa en las reuniones que convoque el Jefe de División de Facturación y/o Gerencia de Comercial.

3.2 INFORMES

- Realiza informes escritos mensuales, a División de Facturación de los trabajos realizados en la base de datos sobre altas, bajas, inconsistencia de lecturas, recaudaciones, atendidas en el día.
- Realiza informes escritos mensuales del número de trámites observados y estado de estos.
- Realiza informes escritos de acuerdo a formatos y periodos solicitados para la SISAB, el INE y otros que se le instruyan.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener una formación académica Ingeniero en Sistemas o Analista de Sistemas a Nivel Licenciatura, Economista, con base en las áreas Administrativas y Financieras.
- Con experiencia de tres años en cargos similares.
- Conocimiento de la Ley 1178, Ley de Aguas y Contrato de Concesiones.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS

SIGLA: G.C./FACT./Tec.

NOMBRE DEL CARGO: Técnico I Informático

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Es el responsable ante el Profesional I de Facturación, de verificar la información de las facturas emitidas y cobradas, llevando, realizando e informando, el control diario de las recaudaciones por la venta del servicios y otros ingresos.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

1.1.1 Cumplir con las disposiciones y Normas legales vigentes.

1.1.2 Revisar y circular la información de las lecturas con el reporte del Sistema de Facturación y el arqueo diario.

1.1.3 Consolidar las recaudaciones diarias por cajas recaudadoras con el informe y depósitos en el banco, emitiendo listados con los montos recaudados.

1.1.4 Imprimir listados de control de facturación, contabilidad y estadísticas (diaria y mensual). Teniendo los siguientes reportes:

- Resumen diario por banco
- Recaudo en un periodo por banco mensual
- Registro de facturas eliminadas
- Resumen de pagos imputados por ciclo
- Listado de pagos imputados por cliente
- Comprobantes de recaudaciones diaria
- Comprobantes de recaudaciones mensuales
- Resumen de pagos clase de uso

1.1.5 Debe informar inmediatamente a su Jefe inmediato superior cualquier novedad que observe en las facturas ya sean por servicio, por otros ingresos o anuladas, por lo que debe mantener constante atención sobre las mismas.

1.1.6 Reportar el Formulario de Ingreso emitido por el sistema y enviar a Gerencia Administrativa y Financiera para su control y contabilización con el Visto Bueno del Responsable del Área, Jefe de División y Gerencia Comercial.

1.1.7 Llevar adelante procesos adecuados concernientes al ordenamiento, organización y resguardo de los tacos de facturación para su archivo final.

1.1.8 Apoyar a otras actividades designadas por el Encargado de la Unidad.

1.1.9 Está autorizado para sacar información del sistema y realizar informes y/o reportes financieros para el control de facturación, no debe dejar conocer su clave de acceso, ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo, porque es responsable de la información que se introduzca.

1.1.10 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de la Ley 1178, DS. 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA: G.C./FACT./Tec.

NOMBRE DEL CARGO: Técnico I Informático

2 de 2

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1. DEPENDENCIA

- Depende directamente del Profesional I de Facturación.

3. COMUNICACIÓN

3.1 INFORMES

- Informa diariamente por escrito, al responsable de la Unidad de las facturas emitidas y el cobro (por los cajeros) llevando el control diario de las recaudaciones por la venta de servicios y otros ingresos que genere la Entidad como también los trámites a su cargo en proceso, indicando las clases y el tiempo utilizado para despachar.
- Llevar una estadística de todos los trabajos realizados, informando por escrito al responsable de su área el estado de estos en forma diaria, semanal y mensual.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener una formación de analista de sistemas.
- Con una experiencia de un año en cargos similares de Entidades de Servicios.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA: G.C./FACT./Trans.

NOMBRE DEL CARGO: Transcriptor I

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Es el responsable ante el Profesional I de Facturación de transcribir las Lecturas en el Sistema de Facturación, cumpliendo estrictamente en el Calendario de Facturación establecido por la Entidad.

1.1. FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Cumplir las disposiciones y Normas legales vigentes.
- 1.1.2 Transcribir las lecturas en el Sistema de Facturación de manera oportuna, ordenada y sistemática.
- 1.1.3 Cumplir con el calendario de trabajo previsto para realizar Facturación mensual por ciclos.
- 1.1.4 Coordinar con el Jefe de Sección Lecturas la entrega oportuna de los listados de lectura para la transcripción.
- 1.1.5 Emitir listados, órdenes de trabajo y registrarlas en el sistema.
- 1.1.6 Realizar una precrítica de las lecturas y revisar las lecturas según instrucciones.
- 1.1.7 Actualizar los cuadros demostrativos de avance de trabajo
- 1.1.8 Informar al encargado de la unidad cualquier anomalía en las lecturas, medidores, cajas cerradas y otros.
- 1.1.9 Apoyar a otras actividades designadas por el Encargado de la Unidad.
- 1.1.10 Está autorizado para operar en el sistema, no debe dejar conocer su clave de acceso, a la computadora a su cargo, porque es el responsable de la información que se introduzca al equipo.
- 1.1.11 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de la Ley 1178, DS. 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Profesional I de Facturación.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA: G.C./FACT./Trans.

NOMBRE DEL CARGO: Transcriptor I

2 de 2

3. COMUNICACIÓN

3.1 INFORMES

- Informa diariamente por escrito al Responsable de la Unidad de la transcripción de las lecturas a través de reportes de inconsistencias, estado de las acometidas, medidores y también los trámites a su cargo en proceso, indicando las clases y el tiempo utilizado para despachar.
- Llevar una estadística de todos los trabajos realizados, informando al responsable de su área el estado de estos en forma diaria, semanal y mensual.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener conocimientos en Informática, estudios en Institutos Superiores.
- Con una experiencia de un año en cargos similares de Entidades de Servicios



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA:G.C./FACT./Trans.

NOMBRE DEL CARGO: Transcriptor II

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable ante el Profesional I de Facturación de analizar el consumo de los clientes, de acuerdo a histogramas de consumo o del rango de tolerancia para ser analizados y se determine, él porque de la inconsistencia y/o sean releídos si es el caso, como también es el que identifica las acometidas y/o medidores en mal estado para su inspección y posterior mantenimiento preventivo o correctivo.

Realizando las tareas siguientes:

Análisis

- De cuentas
- Listado de Inconsistencia y trabajos.
- Promedio alto.
- Consumos Altos.
- Revisión de información de los clientes.

Rectificación

- De Consumo
- De Lecturas
- De promedio.

Consolidación

- Final
- Listado final



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Cumplir las disposiciones y Normas legales vigentes
- 1.1.2 Analizar las lecturas en el Sistema de Facturación de manera oportuna, ordenada y sistemática, imprimiendo los listados de consumos elevados, y otros (inconsistencia de lecturas).
- 1.1.3 Remitir los listados de inconsistencia y revisión de lecturas al Jefe inmediato.
- 1.1.4 Emitir órdenes de trabajo para la verificación de lecturas y otros.
- 1.1.5 Cumplir con el calendario de trabajo previsto para fines de Facturación.
- 1.1.6 Remisión de las órdenes de trabajo de reparaciones y necesidades de inspección a las Unidades interesadas.
- 1.1.7 Estimación de las lecturas con base en el análisis de histogramas de consumos o promedios anteriores, con instrucción del Jefe de División de Facturación y Gerente Comercial.
- 1.1.8 Apoyar a otras actividades designadas por el Encargado de la Unidad.
- 1.1.9 La autorización para operar en el sistema, no debe dejar conocer su clave de acceso, ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo, porque es responsable de la información que se introduzca con su password.
- 1.1.10 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones del la Ley 1178, DS. 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION FACTURACION SERVICIOS**

SIGLA: G.C./FACT./Trans.

NOMBRE DEL CARGO: Transcriptor II

2 de 2

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Profesional I de Facturación, Responsable de la Unidad.

3. COMUNICACIÓN

3.1. INFORMES

- Informa diariamente por escrito al Responsable de la Unidad, de los trabajos realizados, reportes de inconsistencias, estado de las acometidas, medidores y actualización de rutas como también los trámites a su cargo en proceso, indicando las clases y el tiempo utilizado para despachar.
- Llevar una estadística de todos los trabajos realizados, informando por escrito al responsable de su área en forma diaria, semanal y mensual.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener conocimientos de Analista de Sistemas, estudios en institutos superiores con especialidad en desarrollo de Sistemas Comerciales, Financieros, Administrativos.
- Con una experiencia de un año en cargos similares de Entidades de Servicios

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II

1 de 3

1. FUNCION GENERAL

- Realizar cortes de suministro de Agua y rehabilitaciones, colocación de sellos de seguridad del corte y realiza las reconexiones en las instalaciones de acuerdo con las instrucciones que por escrito remite el Jefe de la División de Facturación y el Gerente Comercial



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

1.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1.1.1 Mantener una disponibilidad razonable de materiales, chavetas o cintas de seguridad, accesorios, tuberías, equipos, herramientas demás elementos requeridos para la ejecución eficiente de las actividades de corte y rehabilitaciones.
- 1.1.2 Realizar directa o indirectamente y controlar las actividades de corte y rehabilitaciones, verificando el estado del corte y/o de la reconexión optima de las acometidas domiciliarias comerciales, oficiales y de grandes consumidores.
- 1.1.3 Vigilar el corte realizado y en caso contrario, informar a División de Facturación, cualquier violación o restitución del servicio en forma fraudulenta no autorizada por el SeLA.
- 1.1.4 Vigilar e informar cualquier anomalía detectada en las conexiones.
- 1.1.5 Participar en estudios e investigaciones sobre evaluación de las Redes de Acueducto, sus accesorios y acometidas en general.
- 1.1.6 Las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe de División de Facturación y que correspondan a la naturaleza del área.
- 1.1.7 Desarrolla funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de la Ley 1178 y D.S. 23318-A.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

2.1 DEPENDENCIA.

- Depende directamente del Jefe de la División de Facturación.

2.2. SUPERVISION

- Supervisa las labores del personal de la Unidad

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II

2 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

2.3. LIMITES DE AUTORIDAD

- Tiene facultad para preparar y presentar el Plan de Trabajo Anual y mensual de la Unidad.
- Tiene facultad para preparar y presentar al Jefe de la División de Facturación, el Presupuesto Anual de su Unidad.
- Tiene autoridad para sugerir o modificar los métodos de trabajo, e instructivos que regulan las Normas fijadas para la ejecución de las actividades de la Unidad en el Sistema que Administra y opera el SeLA.

3. COMUNICACIONES

3.1. REUNIONES

- Participa de las reuniones que le indique el Jefe de División de Facturación.
- Promueve y realiza en coordinación o por delegación del Jefe de División de Facturación, reuniones de trabajo con personal de la Unidad sobre temas y definiciones con las áreas de su competencia.

3.2 INFORMES

- Rinde al Jefe de División de Facturación, los siguientes informes:
- Informes verbales diarios sobre los asuntos que requieren soluciones inmediatas y posteriormente los regulariza mediante informes escritos.
- Sobre el grado de desarrollo y avance del programa general de trabajo o actividades especiales.
- De las actividades realizadas, detallando el grado de avance de cada una, en el logro de las metas formuladas en el Plan de Trabajo.

INFORMES Y MEMORIA ANUAL

- Igual que el informe semestral, destacando con estadísticas y comentarios breves, los logros y resultados más relevantes de su accionar anual.

4. CAPACITACION

- Con autorización del Gerente Comercial debe participar en simposios, seminarios, reuniones o cursos sobre temas relacionados con su problemática funcional.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II

3 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

- Debe realizar como mínimo reuniones de adiestramiento con los demás integrantes de su Unidad, donde en reuniones de grupo, se destacara y analizara el desarrollo y grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Formulado.
- Cuando uno de sus funcionarios ha tenido entrenamiento en cursos especiales o participando en reuniones técnicas externas al SeLA, deberá promover una reunión de grupo para que en conjunto y actuando como expositor el recurso recién entrenado de informes de los resultados y beneficios obtenidos con su participación en el evento técnico.
- Promover y desarrollar charlas técnicas sobre el tema de su competencia Institucional a los demás componentes que directamente son partícipes en la Ejecución de sus Actividades.
- Preparar notas técnicas sobre temas de su competencia que, publicadas en la revista técnica de ANESAPA, sirven y actúan como medios promocionales y educativos, para personal de otras Entidades de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener experiencia en Plomería.
- Amplia experiencia comprobada en trabajos de ejecución de instalaciones.
- Experiencia en la realización de programa de cortes y reconexiones.
- De preferencia se seleccionará en primera instancia, el candidato de los cuadros funcionales del SeLA y este debe tener como mínimo una antigüedad no menor a dos años.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Chof.

NOMBRE DEL CARGO: Chofer I

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCIÓN GENERAL

- Está a cargo del vehículo, además de conducir y cuidar debe coadyuvar en las labores de servicio con el vehículo asignado a Sección Cortes.

1.2 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.9 Conducir la movilidad en forma eficiente y razonable, sin causar deterioros al vehículo, los usuarios y peatones.
- 1.1.10 Cumplir con las obligaciones establecidas por Tránsito en la conducción de vehículos.
- 1.1.11 Realizar su trabajo con esmero, rapidez en las labores de atención del chofer a División Facturación.
- 1.1.12 Mantener limpio y en buen estado el vehículo a su cargo para el traslado inmediato del Gerente Comercial y otro personal del área.
- 1.1.13 Cuidar las herramientas de trabajo que le sean asignadas para su trabajo, respondiente en caso de pérdidas.
- 1.1.14 Apoyar con el vehículo en las actividades que le sean instruidas por el Gerente Comercial, como asistencia a talleres de capacitación a usuarios, inspecciones, notificaciones, etc.
- 1.1.15 Asegurar que el vehículo se encuentre en garaje en las horas fuera de trabajo (medio día, en la noche, sábados, domingos y días feriados), salvo cuando el Jefe inmediato disponga otra situación excepcional.
- 1.1.16 Elevar informes diarios de sus actividades al Encargado de Sección de Transportes y a su Jefe inmediato superior cuando así lo requiera.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.4 COORDINACION

- Con la Asistente de Gerencia Comercial para atención a otras Divisiones del área por instrucciones del Gerente Comercial.

2.5 CONTROL

- El vehículo se encuentra bajo su cuidado y debe evitar el traslado a personas particulares o ajenas a la Entidad

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Chof.

NOMBRE DEL CARGO: Chofer I

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

2.6 DEPENDENCIA

- Depende directamente de Gerencia Comercial.

3. COMUNICACIONES

3.2 INFORMES

- Informar diariamente al Encargado de Sección Transportes, de los acontecimientos diarios, traslado del personal y otros en forma escrita.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Poseer Brevet o Licencia, Nivel Profesional "C".
- Trato cortés con el personal dependiente de la Gerencia Comercial y/o de otras Unidades y los usuarios
- Mantener pulcritud en su presentación, simpatía y elegancia en su comportamiento
- Tener experiencia mínima de 3 años en trabajos de Chofer.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Cortad.

NOMBRE DEL CARGO: Cortador I

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable ante el Encargado de Cortes y Reconexiones, de las siguientes funciones:
 - Cortes por morosidad del medidor
 - Cortes por morosidad, decomiso pileta medidor y/o artefactos
 - Cortes por crédito de instalaciones
 - Cortes por crédito de reparaciones
 - Cortes por crédito de reconexiones
 - Cortes por desperdicio
 - Cortes a solicitud del cliente permanente
 - Cortes a solicitud del cliente temporal
 - Rehabilitación del suministro de Agua

1.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1.1.1 Ejecutar las órdenes de corte ó reconexión del servicio e informa de los mismos al Responsable de Cortes y Jefe de la División Facturación.
- 1.1.2 Cumplir las órdenes de reconexión del servicio una vez canceladas y autorizadas según formulario de rehabilitación.
- 1.1.3 En el desempeño de sus funciones tratará con delicadeza y cortesía a los usuarios en caso de tener estos reclamos les pedirá se apersona a Jefatura de División Facturación.
- 1.1.4 Organizar su trabajo en forma sistemática y coordina al máximo el rendimiento de trabajo.
- 1.1.5 Realizar las demás funciones que le sean asignadas por el Encargado de Cortes.
- 1.1.6 Realizar inspecciones y seguimiento de los casos atendidos por instrucciones superiores.
- 1.1.7 Desarrollar las funciones asignadas de acuerdo a disposiciones superiores y reglamentación interna.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION.

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Encargado II Sección Cortes.

2.2 SUPERVISION

- Ninguna

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Cortad.

NOMBRE DEL CARGO: Cortador I

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

3. COMUNICACIONES

3.1 REUNIONES

- Participa de las reuniones convocado por el Jefe de División Facturación.

3.2 INFORMES

- Informe al responsable de la Unidad sobre todos los trabajos realizados de cortes y rehabilitaciones.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Conocimientos de Plomería.
- Con una experiencia de un año en cargos similares.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Cortad.

NOMBRE DEL CARGO: Cortador II

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable ante el Encargado II de Cortes y Reconexiones, de las siguientes funciones:
 - Cortes por morosidad del medidor
 - Cortes por morosidad, decomiso pileta medidor y/o artefactos
 - Cortes por crédito de instalaciones
 - Cortes por crédito de reparaciones
 - Cortes por crédito de reconexiones
 - Cortes por desperdicio
 - Cortes a solicitud del cliente permanente
 - Cortes a solicitud del cliente temporal
 - Rehabilitación del suministro de Agua

1.1. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1.1.1 Ejecutar las órdenes de corte ó reconexión del servicio e informa de los mismos al Responsable de Cortes y Jefe de División Facturación.
- 1.1.2 Proceder al corte de acuerdo a las órdenes de corte o reconexión del servicio
- 1.1.3 Cumplir las órdenes de reconexión del servicio una vez canceladas, son autorizadas por División Facturación y respaldar con copia de la Factura de Pago entregada por escrito por el Responsable de Cortes para la rehabilitación del servicio.
- 1.1.4 En el desempeño de sus funciones tratará con delicadeza y cortesía a los usuarios en caso de tener estos reclamos les pedirá se apersona a la Jefatura de División Facturación.
- 1.1.5 Organizar su trabajo en forma sistemática y coordina al máximo el rendimiento de trabajo.
- 1.1.6 Realizar las demás funciones que le sean asignadas por el Encargado II de Cortes.
- 1.1.7 Realizar inspecciones y seguimiento de los casos atendidos por instrucciones superiores.
- 1.1.8 Desarrollar las funciones asignadas de acuerdo a disposiciones superiores y Reglamento Interno.
- 1.1.9 Es responsable de sus funciones y obligaciones según la Ley 1178 y D.S. 23318-A
- 1.1.10 Es responsable del manejo y cuidado de las herramientas asignadas.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Encargado II de Cortes.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Cortad.

NOMBRE DEL CARGO: Cortador II

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

3. COMUNICACIONES

3.1 REUNIONES

- Participa de las reuniones convocado por el Jefe de División Facturación.

3.2 INFORMES

- Informe al responsable de la Unidad sobre todos los trabajos realizados de cortes y rehabilitaciones.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Conocimientos de Plomería.
- Con una experiencia de un año en cargos similares.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Cortad.

NOMBRE DEL CARGO: Cortador III

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable ante el Encargado II de Cortes y Reconexiones, de las siguientes funciones:
 - Cortes por morosidad del medidor
 - Cortes por morosidad, decomiso pileta medidor y/o artefactos
 - Cortes por crédito de instalaciones
 - Cortes por crédito de reparaciones
 - Cortes por crédito de reconexiones
 - Cortes por desperdicio
 - Cortes a solicitud del cliente permanente
 - Cortes a solicitud del cliente temporal
 - Rehabilitación del suministro de Agua

1.1. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1.1.1 Ejecutar las órdenes de corte ó reconexión del servicio e informa de los mismos al Responsable de Cortes y Jefe de División Facturación.
 - 1.1.11 Proceder al corte de acuerdo a las órdenes de corte o reconexión del servicio
 - 1.1.12 Cumplir las órdenes de reconexión del servicio una vez canceladas, son autorizadas por División Facturación y respaldar con copia de la Factura de Pago entregada por escrito por el Responsable de Cortes para la rehabilitación del servicio.
 - 1.1.13 En el desempeño de sus funciones tratará con delicadeza y cortesía a los usuarios en caso de tener estos reclamos les pedirá se apersona a la Jefatura de División Facturación.
 - 1.1.14 Organizar su trabajo en forma sistemática y coordina al máximo el rendimiento de trabajo.
 - 1.1.15 Realizar las demás funciones que le sean asignadas por el Encargado II de Cortes.
 - 1.1.16 Realizar inspecciones y seguimiento de los casos atendidos por instrucciones superiores.
 - 1.1.17 Desarrollar las funciones asignadas de acuerdo a disposiciones superiores y Reglamento Interno.
 - 1.1.18 Es responsable de sus funciones y obligaciones según la Ley 1178 y D.S. 23318-A
 - 1.1.19 Es responsable del manejo y cuidado de las herramientas asignadas.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Encargado II de Cortes.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION CORTES**

SIGLA: G.C./FACT./Cortad.

NOMBRE DEL CARGO: Cortador III

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

3. COMUNICACIONES

3.3 REUNIONES

- Participa de las reuniones convocado por el Jefe de División Facturación.

3.4 INFORMES

- Informe al responsable de la Unidad sobre todos los trabajos realizados de cortes y rehabilitaciones.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Conocimientos de Plomería.
- Con una experiencia de un año en cargos similares.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA:G.C./FACT./Enc

NOMBRE DEL CARGO: Encargado I

1 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL

- Responder ante el Jefe de División de Facturación, el mantenimiento del sistema de micro medición de acuerdo a las características de la Ciudad de Oruro, para brindar un apropiado mantenimiento preventivo a los micro medidores y macro medidores instalados en la Ciudad, mantener información referida a las áreas de micro medición y macro medición; por la correcta organización y programación de todos y cada uno de los estudios específicos que como consecuencia del Plan de Control de Agua no Contabilizada, sean necesarias realizar para determinar y conocer el comportamiento real del Ciclo de Producción y Facturación.

1.1. FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1.1.1 Estudiar las necesidades, fija las Normas y características del tipo y periodicidad de mantenimiento preventivo a medidores y a partir del nuevo censo de clientes y medidores reinicia el sistema de control por tarjetas individuales por medidor el seguimiento de los daños, reparaciones y/o cambios de medidores.
- 1.1.2 Desarrollar con el apoyo del Centro de Digitalización de la Red, los planos por sectores ubicando en cada planimetría los medidores, tanto domiciliarios como industriales, comerciales y/o oficiales: identificándolos con el ingreso del tipo de medidor, número y año de instalación para iniciar el proceso de Planificación del mantenimiento preventivo de los medidores instalados.
- 1.1.3 Elaborar el programa de mantenimiento preventivo y de renovación de medidores, teniendo como referencia el censo actualizado de medidores que le debe proporcionar la Unidad de Catastro de Clientes y su ubicación en planos del Centro de Digitalización.
- 1.1.4 Ejecutar el mantenimiento preventivo, el seguimiento, las pruebas y la homologación de los medidores en los bancos de prueba del Taller.
- 1.1.5 Programar las operaciones del Taller de Medidores de acuerdo con los programas de renovación y/o cambio de medidores, originados por el nuevo Sistema de Facturación sobre daños detectados.
- 1.1.6 Ejecutar los procedimientos y métodos de trabajo que deben seguirse en el mantenimiento y reparación de medidores bien en situ o en el Taller.
- 1.1.7 Coordinar con la Sección de Adquisiciones, la compra de medidores y repuestos.
- 1.1.8 Coordinar las actividades del Taller para prestar un servicio eficiente de mantenimiento y prueba de medidores dentro las condiciones económicas favorables al SeLA.
- 1.1.9 Controlar el funcionamiento de los medidores de grandes consumidores y/o especiales para garantizar el registro exacto del Agua suministrada a este tipo de clientes.
- 1.1.10 Apoyar las actividades de la Unidad de Lectura de Medidores, en especial dando oportuna respuesta a los informe de daños detectados en cada ciclo de lectura.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA:G.C./FACT./Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado I

2 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

- 1.1.11 Controlar el funcionamiento del Taller de Medidores para proporcionar un servicio eficiente de mantenimiento
- 1.1.12 Organizar y retirar los medidores que según informes de la Unidad de Lectura de Medidores deben ser retirados para su reparación y control de eficiencia de registro para repararlos y calibrarlos en el Taller.
- 1.1.13 Programar y coordinar las operaciones del Taller de Medidores relacionado con la revisión, reparación, ensamble y prueba de calibración.
- 1.1.14 Colaborar en la investigación relacionada con lecturas anormales de consumos y compartir su información con la Unidad de Lectura de Medidores de la Gerencia de Comercial y con la División de Facturación.
- 1.1.15 Llevar las estadísticas necesarias sobre la eficiencia y comportamiento operativo de los medidores instalados y en servicio, así como sobre los daños que presentan los medidores.
- 1.1.16 Cumplir con las demás funciones inherentes a la Unidad y que le sean asignadas por el Jefe de la División.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Jefe de División de Facturación.

2.2 SUPERVISIÓN

- Supervisa las labores del personal del Taller de Medidores.

2.3 LÍMITES DE AUTORIDAD

- Tiene facultad para preparar y presentar el Plan de Trabajo Anual y Mensual de la Unidad.
- Tienen facultad para preparar y presentar al Jefe de la División de Facturación, el Presupuesto Anual de la Unidad.
- Tiene facultad para ampliar o modificar el método de trabajo, Normas e instructivos que regulan la ejecución de las actividades propias de la Unidad.

3. COMUNICACIONES

3.1 REUNIONES

- Participa de las reuniones que le delegue el Jefe de la División de Facturación.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA:G.C./FACT./Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado I

3 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

- Promueve y realiza en coordinación con el Jefe de División, reuniones de trabajo con los Encargados de los grupos responsables de hacer las lecturas, instalaciones y el mantenimiento de micro medidores.
- Efectúa reuniones directas con el personal que integra su Unidad.

3.2 INFORMES

- Informa al Jefe de la División de Facturación, con la periodicidad que se señala, los siguientes informes verbales o escritos.
- Informes verbales diarios sobre los asuntos que exijan una solución inmediata y posteriormente los regulariza con informes escritos.

DIARIOS Y MENSUALES

Sobre el grado de desarrollo y avance del Programa de Trabajo de su Unidad o actividades especiales, realizadas y no programadas, en forma diaria y mensual.

Promueve y supervisa la preparación de los informes diarios y mensuales sobre el grado de avance y cobertura del Programa de Micro medición, Macro medición instalación, reparación y reposición.

SEMESTRALES Y ANUAL

Consolida los informes mensuales y anuales, prepara el resumen de las actividades de la Unidad, destacando el grado de avance y resultados obtenidos frente al plan de trabajo global.

4. CAPACITACIÓN

- Debe participar en seminarios, reuniones o cursos sobre temas relacionados con su problemática funcional.
- Debe realizar reuniones de auto-adiestramiento con los demás integrantes de su Unidad, donde en reuniones de grupo, se destacará y analizará el desarrollo y grado de cumplimiento del Plan de Trabajo Formulado.
- Cuando uno de sus funcionarios ha tenido entrenamiento en cursos especiales o participados en reuniones técnicas externas al SeLA, deberá promover una reunión donde haga conocer los resultados y beneficios obtenidos con su participación en el evento técnico.
- Promover y desarrollar charlas técnicas sobre el tema de su competencia Institucional a los demás componentes que directa o indirectamente son partícipes en la ejecución de sus actividades.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Ser Técnico Superior Mecánico
- Experiencia y conocimientos comprobados en el Área de Mantenimiento de micro y macro medidores.
- De preferencia se seleccionará el candidato de los cuadros funcionales del SeLA y éste debe tener como mínimo, una antigüedad de tres años.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA: G.C./FACT./H

NOMBRE DEL CARGO: Hidrometrista

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

1. FUNCIÓN GENERAL

- Es responsable ante el Jefe de Sección, de brindar un apropiado mantenimiento preventivo a los micro medidores y macro medidores instalados en la Ciudad, por la correcta organización y programación de todos y cada uno de los estudios específicos.

1.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS

- 1.1.1 Determinar las Normas y características del tipo y periodicidad de mantenimiento preventivo a medidores, controlar mediante tarjetas individuales por medidor el seguimiento de daños, reparaciones y/o cambios de medidores.
- 1.1.2 Elaborar el programa de mantenimiento preventivo y de renovación de medidores, teniendo como referencia el censo actualizado de medidores que le debe proporcionar la Unidad de Catastro de Clientes y su ubicación en planos del Centro de Digitalización.
- 1.1.3 Realizar mantenimiento preventivo, seguimiento, las pruebas y la homologación de los medidores en los bancos de prueba del Taller.
- 1.1.4 Programar las operaciones del Taller de Medidores de acuerdo con los programas de renovación y/o cambio de medidores, originados por el nuevo Sistema de Facturación sobre daños detectados.
- 1.1.5 Proceder trámites en la Sección de Adquisiciones, la compra de medidores y repuestos.
- 1.1.6 Prestar un servicio eficiente de mantenimiento y prueba de medidores dentro las condiciones económicas favorables al SeLA.
- 1.1.7 Controlar el funcionamiento de los medidores de grandes consumidores y/o especiales para garantizar el registro exacto del Agua Suministrada a este tipo de clientes.
- 1.1.8 Coordinar las actividades de la Unidad de Lectura de Medidores, en especial dando oportuna respuesta a los informes de daños detectados en cada ciclo de lectura.
- 1.1.9 Hacer funcionar el Taller de Medidores, para proporcionar un servicio eficiente de mantenimiento.
- 1.1.10 Retirar los medidores que según informes de la Unidad de Lectura de Medidores deben ser retirados para su reparación y control de eficiencia de registro para repararlos y calibrarlos en el Taller.
- 1.1.11 Realizar operaciones diversas en el Taller de Medidores relacionado con la revisión, reparación, ensamble y prueba de calibración.
- 1.1.12 Las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe de Sección, que correspondan a la naturaleza del área.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA: G.C./FACT./H

NOMBRE DEL CARGO: Hidrometrista

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDIENCIA

- Depende directamente del Encargado I y/o Jefe de Sección.

2.2 LÍMITES DE AUTORIDAD

- Tiene facultad para preparar y presentar el Plan de Trabajo Mensual de la Unidad.

3 COMUNICACIONES

3.1 REUNIONES

- Participa de las reuniones que le delegue el Jefe de Sección.

3.2 INFORMES

- Informes verbales y escritos diarios sobre los asuntos que exijan una solución inmediata y posteriormente los regulariza con informes escritos.
- Informe mensual sobre el grado, de desarrollo y avance del Programa de Trabajo de su Unidad o actividades especiales, realizadas u no programadas.
- Desarrollar charlas técnicas sobre el tema de su competencia y demás componentes que directamente son partícipes en la ejecución de sus actividades.

4. CAPACITACION

- Debe Participar en seminarios, reuniones sobre temas relacionados.

6. REQUISITOS DEL CARGO

- Experiencia y conocimientos comprobados en el área de Mantenimiento de micro y macro medidores.
- De preferencia se seleccionará el candidato de los cuadros funcionales del SeLA y éste debe tener como mínimo, una antigüedad de dos años

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA: G.C./FACT./Ay.Hid.

NOMBRE DEL CARGO: Ayudante Hidrometrista

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCIÓN GENERAL.

- Es responsable ante el Jefe de Sección, de brindar un apropiado mantenimiento preventivo a los micro medidores y macro medidores instalados en la Ciudad.

1.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS.

- 1.1.1 Coordinar el mantenimiento preventivo y de renovación de medidores, teniendo como referencia el censo actualizado de medidores que le debe proporcionar la Unidad de Catastro de Clientes y su ubicación en planos del Centro de Digitalización.
- 1.1.2 Proceder a recoger medidores y repuestos del Almacén del SeLA.
- 1.1.3 Realizar un servicio eficiente de mantenimiento y prueba de medidores dentro las condiciones económicas favorables al SeLA.
- 1.1.4 Colaborar el control del funcionamiento de los medidores de grandes consumidores y/o especiales para garantizar el registro exacto del Agua Suministrada a este tipo de clientes.
- 1.1.5 Hacer funcionar el Taller de Medidores, para proporcionar un servicio eficiente de mantenimiento.
- 1.1.6 Retirar los medidores que según informes de la Unidad de Lectura de Medidores deben ser retirados para su reparación y control de eficiencia de registro para repararlos y calibrarlos en el Taller.
- 1.1.7 Realizar operaciones diversas en el Taller de Medidores relacionado con la revisión, reparación, ensamble y prueba de calibración.
- 1.1.8 Las demás funciones que le sean asignadas por el Jefe de Sección, que correspondan a la naturaleza del área.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1. DEPENDIENCIA

- Depende directamente del Jefe de Sección.

2.2. LÍMITES DE AUTORIDAD.

- No tiene autoridad.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA: G.C./FACT./Ay.Hid.

NOMBRE DEL CARGO: Ayudante Hidrometrista

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

3. COMUNICACIONES

3.1. REUNIONES

- Participa de las reuniones que le delegue el Jefe de Sección.

3.2. INFORMES

- Informa al Jefe de Sección.
- Informes verbales y escritos diarios sobre los asuntos que exijan una solución inmediata y posteriormente los regulariza con informes escritos.

MENSUALES

- Sobre el grado, de desarrollo y avance del Programa de Trabajo de su Unidad o actividades especiales, realizadas y no programadas.

4. CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

- Debe participar en seminarios, reuniones o cursos sobre temas relacionados con la problemática funcional.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Experiencia y conocimientos comprobados en el Área de Mantenimiento de micro y macro medidores.
- De preferencia se seleccionará el candidato de los cuadros funcionales del SeLA y éste debe tener como mínimo, una antigüedad de dos años.

**GERENCIA TECNICA
DIVISION FACTURACION
SECCION HIDROMETROS**

SIGLA: G.T./DMR./ P.

NOMBRE DEL CARGO: Peón II

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL		
➤ Es responsable ante el Encargado I, de todos los trabajos correspondientes a Plomería y otros que le sean asignados de acuerdo a Normas vigentes		
1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS		
1.1.1 Realizar un servicio eficiente de mantenimiento y prueba de medidores dentro las condiciones económicas favorables al SeLA.		
1.1.2 Colaborar con el personal de área correspondiente en casos que se lo requiera		
1.1.3 Colaborar el control del funcionamiento de los medidores de grandes consumidores y/o especiales para garantizar el registro exacto del Agua Suministrada a este tipo de clientes.		
1.1.4 Hacer funcionar el Taller de Medidores, para proporcionar un servicio eficiente de mantenimiento.		
1.1.5 Realizar operaciones diversas en el Taller de Medidores relacionado con la revisión, reparación, ensamble y prueba de calibración.		
1.1.6 Cumplir con otras funciones inherentes al cargo que le sean asignadas y que no este descritas en el presente manual.		
2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN		
2.1. DEPENDENCIA		
➤ Depende directamente del Encargado I		
2.2. SUPERVISIÓN		
➤ No realiza ninguna supervisión.		
2.3. LIMITES DE AUTORIDAD		
➤ No tiene autoridad.		
3. COMUNICACIONES		
3.1. REUNIONES		
➤ Asiste a las reuniones de los Comités y Comisiones que le asigne el Jefe de División.		
GERENCIA TECNICA DIVISION FACTURACION SECCION HIDROMETROS		
SIGLA: G.T./DMR./ P.	NOMBRE DEL CARGO: Peón II	2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

3.2. INFORMES

- Informa al Encargado I sobre asuntos que requieran soluciones inmediatas.

4. CAPACITACIÓN

- Solicitar a su Jefe de División, Encargado I, para realizar charlas técnicas sobre temas de Micro y Macro medidores.
- Solicitar para que su Jefe de División gestione capacitaciones organizadas por el SeLA en coordinación con ANESAPA, CENCAP y otros que organicen cursos relacionados al Agua Potable.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Formación en Plomería
- De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Institución y este debe tener como mínimo, una antigüedad de 2 años en el SeLA.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO**

SIGLA: G.C./DAC/Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado I A. Al Cliente

1 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL

- Debe conocer y satisfacer las necesidades del cliente en términos de comodidad, oportunidad, cantidad y calidad a un costo accesible al mayor número de clientes posible de acuerdo con el uso y nivel socio económico que corresponda y genere las órdenes de trabajos de las Instalaciones Domiciliarias de Servicio.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1. Realizar estudios y proponer estrategias para el mantenimiento y/o modernización de los procesos de atención a los clientes.
- 1.1.2. Planificar, dirigir, controlar y superar el proceso de solicitudes nuevas de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado.
- 1.1.3. Estudiar las solicitudes de independización de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado en coordinación con el área Técnica previa a su ejecución.
- 1.1.4. Coordinar con otras dependencias del SeLA, la definición de políticas comerciales para la prestación de los servicios.
- 1.1.5. Atender y resolver los reclamos de los clientes de acuerdo al reglamento de prestación de servicio y otras Normas Reglamentarias de la Entidad.
- 1.1.6. Controlar el seguimiento a todas las actividades planteadas en el Plan Operativo de cada gestión de la División de Atención al Cliente, Plataforma de Atención al Cliente, Gestión y Control de Trámites de Servicios.
- 1.1.7. Velar que los reclamos de los clientes de los servicios, sean atendidos dando respuesta a las cartas de solicitud y/o reclamo, en un tiempo máximo de acuerdo al Reglamento de la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- 1.1.8. Realizar el seguimiento de todas las solicitudes de los clientes del servicio, mediante la elaboración del banco de datos que certifique la procedencia o improcedencia de un reclamo a la brevedad posible.
- 1.1.9. Crear los mecanismos, instrumentos y procedimientos de Atención a los Clientes que permitan mediante el empleo de personal capacitado y entrenado, cumplir y brindar los mejores servicios de respuestas a las inquietudes y reclamos formulados por los clientes del SeLA.
- 1.1.10. Vigilar permanentemente la calidad de la atención y la veracidad de la información proporcionada a los clientes del SeLA.
- 1.1.11. Mejorar el flujo de los trámites de la Sección con el fin de elevar la eficiencia de Atención al cliente.
- 1.1.12. Ordenar y controlar el proceso de legalización de clientes de acuerdo con las políticas adoptadas y las Normas vigentes.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO**

SIGLA: G.C./DAC/Enc

NOMBRE DEL CARGO: Encargado I A. Al Cliente

2 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

1.1.13 Supervisar los trabajos de su División, y las Oficinas de Gestión Trámites.

1.1.14 Asignar otras labores de apoyo, al personal de su dependencia.

1.1.15 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a Disposiciones y Resolución de la SISAB.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente de Gerencia Comercial.

2.2 SUPERVISION

- Supervisa las labores de las Unidades de Atención al Cliente y Gestión de Trámites

2.3 LIMITES DE AUTORIDAD

- Tiene facultad para preparar y justificar con el Gerente Comercial, el Plan de Trabajo y Presupuesto Anual de su División.
- Tiene autoridad para implantar o modificar los métodos y técnicas de trabajo e instrumentos que regulen las Normas y procedimientos fijados que rigen la ejecución y seguimiento de las actividades de la División.

3. COMUNICACIONES

3.1 COMITES

- Forma parte de los comités en que le asigne su representación, el Gerente Comercial.

3.2. REUNIONES

- Asiste a las reuniones de los Comités y Comisiones que le asigne el Gerente Comercial.
- Se reúne frecuentemente con el Gerente Comercial y/o otros Gerentes de Área, con el fin de discutir y analizar su Presupuesto Anual y el Plan de Trabajo de la División, con el propósito de integrarlo al Plan Operativo Anual de la Institución, así como para evaluar su grado de avance.
- Se reúne con la periodicidad que crea conveniente, con sus Encargados de Unidad, a fin de monitorear y evaluar el Programa General de Trabajo de su División.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO**

SIGLA: G.C./DAC/Prof.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado I A. Al Cliente

3 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

3.3 INFORMES

- Informes escritos diarios sobre asuntos que requieran soluciones inmediatas y posteriores los regulariza mediante informes escritos.
- Informes escritos mensuales sobre el grado global de desarrollo y avance del Plan de Trabajo de su División y/o de actividades especiales.
- Informes semestrales de las actividades realizadas en el semestre, consolidando los informes mensuales.
- Informes y Memoria Anual, similar al informe semestral, con cuadros estadísticos y comentarios breves de los resultados alcanzados sobre la base del Plan Operativo Anual formulado para la gestión.
- Verifica e informa a sus superiores, sobre retrasos y anomalías en los trámites remitidos al División de Mantenimiento e Instalaciones dependiente de Gerencia Técnica.

4. CAPACITACION

- Debe estar en permanente contacto a través de Gerencia Comercial, de las posibles fuentes y sistemas de capacitación, tales como el SNCSB, ANESAPA, y otros organismos que apoyen este tipo de programas para el sector.
- Debe participar en reuniones técnicas Nacionales que por su importancia y temática se consideren que contribuirán al fortalecimiento técnico del personal de la División.
- Debe realizar reuniones de capacitación y evaluación con los Responsables de la Unidad y el personal para analizar sobre la base de datos estadísticos reales, el desarrollo y grado de avance del Plan de Trabajo y proponer soluciones en caso de retraso en el mismo.
- Participar dentro de ANESAPA de las reuniones de los Comités Nacionales de su área, promoviendo el intercambio Técnico-Administrativo de los logros y resultados obtenidos, consecuencia de la ejecución de los Programas de Fortalecimiento Institucional.
- Desarrollar charlas técnicas sobre temas de su competencia Institucional a los demás componentes que directamente e indirectamente son copartícipes en la ejecución de las actividades de la División.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener Título en Provisión Nacional de las carreras de Economía Administración de Empresas, Ciencias Sociales y/o ramas afines.
- Amplia experiencia comprobada, no menor a dos años en función de Atención al Cliente y de Comercialización de Servicios.
- De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad, y este debe tener como mínimo, una antigüedad de cinco años dentro del SeLA.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO**

SIGLA: G.C./OD./Asis.

NOMBRE DEL CARGO: Asistente II

1 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL

- Atender las necesidades del cliente en términos de comodidad oportunidad respeto y calidad del servicio, siendo la cordialidad y buena atención actitudes indispensables en el desempeño de sus funciones en términos de eficiencia en todos los servicios que presta el SeLA ORURO.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Los conceptos elementales de relaciones públicas deben formar parte de su tarea cotidiana.
- 1.1.2 Atender de manera eficiente las solicitudes y reclamos relacionados con los servicios que presta el Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA - ORURO.
- 1.1.3 Controlar y realizar seguimiento para que los reclamos y solicitudes de los usuarios del servicio, se atiendan, dando respuestas verbales y/o escritas según el caso y en los tiempos estipulados en el Reglamento de la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- 1.1.4 Recepción a los reclamos y solicitudes, facilitando a los usuarios y dar los medios para su solución. En caso de no poder solucionar los mismos, basándose en normatividad vigente, deberán ser derivados a la Jefatura de División Atención al Cliente.
- 1.1.5 Atender y registrar conjuntamente el personal de la Plataforma de Atención al Cliente, todos los reclamos y solicitudes (Números de cuenta, extractos de facturación, consumos elevados, filtraciones, etc.) sean estos escritos, verbales o telefónicos presentados por los usuarios, efectuando el seguimiento, a fin de que las soluciones se cumplan en el plazo establecido.
- 1.1.6 Atender conjuntamente el personal de la Plataforma de Atención al Cliente a los usuarios que presentan reclamos por problemas de facturación, deficiencia del servicio, revisión de categorías, etc.
- 1.1.7 Atender y efectuar el seguimiento a los grandes consumidores, Entidades Públicas y demás usuarios, que por característica especial le sean encomendadas.
- 1.1.8 Sugerir los formatos para la elaboración de trípticos destinados a Educación Sanitaria y otras labores de educación en escuelas, colegios, juntas vecinales y otros, participando de los talleres programados por la Entidad y/o Gerencia Comercial en coordinación con Jefatura de División Atención al Cliente.
- 1.1.9 Imprimir en coordinación con el personal de la Plataforma de Atención al Cliente, las facturas Pro forma para su distribución a los grandes consumidores, Institucionales y otros.
- 1.1.10 Cumplir con los lineamientos, procedimientos y Normas establecidas en las Resoluciones Administrativas emanadas por la Superintendencia de Saneamiento Básico, Sistema de Regulación Sectorial.
- 1.1.11 Controlar las actividades del personal de Atención al Cliente, sugiriendo y recomendando acciones que mejoren la imagen de la Plataforma de Atención al Cliente.
- 1.1.12 Cumplir instrucciones directas de Jefatura de División de Atención al Cliente.

GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO

SIGLA: G.C./OD/Asis.

NOMBRE DEL CARGO: Asistente II

2 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

- 1.1.13 Estar permanentemente informado por medios radiales u orales, relacionado con el servicio que presta la Institución para informar a su Jefe inmediato superior o las Unidades correspondientes.
- 1.1.14 En ausencia del personal de la Plataforma de Atención al Cliente (por vacaciones, licencias, bajas médicas u otras causas), asumir y cumplir directamente en la Plataforma con la atención a los clientes, en los reclamos y solicitudes, sean estas de carácter personal, escrito o vía teléfono.
- 1.1.15 Registrar en el Programa de Atención al Cliente, las soluciones de los reclamos y solicitudes que sean remitidas por las diferentes Unidades del SeLA.
- 1.1.16 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de la Ley 1178 y D.S. 23318-A.
- 1.1.17 Cumplir y realizar por instrucciones superiores y razones de mejor servicio a los clientes, otras funciones que no se encuentren consignadas en el presente Manual.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Jefe de División de Atención al Cliente.

2.2 SUPERVISION

- Supervisa y Controla el trabajo del personal de Atención al Cliente en coordinación con el Jefe de División

3. COMUNICACIONES

3.1 REUNIONES

- Participa en reuniones convocadas por Gerencia Comercial y Jefatura de División de Atención al Cliente.

3.2 INFORMES

- Presentar información responsable a Jefatura de División, sobre todos los casos atendidos en el día y el estado de cada trámite
- Realizar informes mensualmente del número de trámites atendidos y el estado de estos para conocimiento y remisión a la Superintendencia.
- Informar diariamente y/o periódicamente del estado y atención de los trámites de reclamos y solicitudes.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO**

SIGLA: G.C./OD/Asis.

NOMBRE DEL CARGO: Asistente II

3 de 3



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

3.3 LIMITES DE AUTORIDAD

- Tiene facultad para preparar y justificar con el Jefe de División de Atención al Cliente el Plan de Trabajo Anual de la División.
- Tiene facultades para implantar o modificar los métodos y técnicas de trabajo e instrumentos que regulen las Normas y procedimientos fijados por Jefatura de División Atención al Cliente.

4. CAPACITACION

- Debe participar en cursos, seminarios y otros, por su importancia y temática se consideren de importancia.

5. REQUISITOS DEL CARGO

- Técnico en Atención al Cliente.
- Amplia experiencia en el sector, de 3 años en el cargo o similares en el área Comercial de Entidades de Agua Potable y Alcantarillado.
- De preferencia se seleccionara al candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad y este debe tener como mínimo una antigüedad de dos años en el SeLA - Área Comercial.
- Conocimiento de la Ley 1178, Reglamentación relacionada con el Área de Atención al Cliente y D.S. 23318-A.
- Contar con cursos de Relaciones Humanas y Públicas.
- Conocimiento de manejo de paquetes informáticos relacionados con el cargo.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO**

SIGLA: G.C./OD/Aux.

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar II

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCION GENERAL

- Es directamente responsable ante el Técnico I de Atención al Cliente y Profesional I de Atención al Cliente, sus funciones son, atender a los clientes del servicio, brindando una atención eficiente y eficaz.

1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Atender, registrar y archivar las solicitudes y reclamos de los clientes.
- 1.1.2 Atender los reclamos de los clientes de los servicios, comunicando respuestas a las solicitudes y reclamos, en un tiempo máximo, realizando seguimiento a las disposiciones legales.
- 1.1.3 Realizar, un seguimiento detallado de cada trámite, mediante la elaboración de un banco de datos (Archivo), que certifique la procedencia o improcedencia de un reclamo con la mayor brevedad posible.
- 1.1.4 Verificar la correcta utilización de los formularios para los trámites requeridos por los clientes de acuerdo a Manual de Procedimientos.
- 1.1.5 Sugerir y recomendar acciones que favorezcan la relación de trámites oportunos, para los clientes.
- 1.1.6 Prestar diligente atención a los requerimientos de los clientes, en cuanto a información.
- 1.1.7 Llenar los formularios para inicio de trámites, revisando y verificando que los datos de los clientes sean exactos y confiables.
- 1.1.8 Informar al Técnico I de la oficina de Atención al Cliente de las y dificultades observadas en el ejercicio de sus funciones, proponiendo soluciones a estas.
- 1.1.9 Información veraz sobre los cortes de Agua, programados o de emergencia a fin de mantener informado a los usuarios.
- 1.1.10 Llevar una estadística de todos los trámites atendidos (concluidos y pendientes), informando al Técnico I de Atención al Cliente del estado de estos en forma diaria, semanal y mensual.
- 1.1.11 Está autorizado para, operar en el sistema, no debe dejar conocer su clave de acceso, ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo, porque es responsable de la información que se introduzca con su pass Word, realizar otros trabajos de apoyo, inherentes al cargo, ordenado por el Jefe de la Unidad.
- 1.1.12 Desarrollar las funciones asignadas y obligaciones de acuerdo a disposiciones superiores.

2. RELACIONES DE ORGANIZACION

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Técnico I de Atención al Cliente y el Jefe de División de Atención al Cliente.

GERENCIA COMERCIAL
DIVISION ATENCION AL CLIENTE
ODECO

SIGLA: G.C./OD/Aux.

NOMBRE DEL CARGO: Auxiliar II

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado **SeLA-ORURO**

2.2 SUPERVISION

- Ninguna

3. COMUNICACIONES

3.1 INFORMES

- Informa diariamente por escrito al Técnico I de Atención al Cliente, el estado de los trámites decepcionados, despachados, en proceso indicando las clases y el tiempo utilizado para despachar.

4. REQUISITOS DEL CARGO

- Tener conocimientos de Atención al Cliente y manejo de archivos y correspondencia.
- Experiencia en el sector de un año en cargos del área Comercial de Entidades de Agua Potable y Alcantarillado.
- De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad y este debe tener como mínimo, una antigüedad de dos años dentro del SeLA.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION MEDICION CONSUMOS**

SIGLA: G.C./D.F./Enc.

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II

1 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

1. FUNCIONES GENERAL

- Es el responsable directamente ante el Jefe de División Facturación, de supervisar de forma permanente las lecturas de los medidores instalados en cada domicilio de los clientes, respetando el calendario de facturación, dentro de la Red de Distribución, siguiendo las rutas predefinidas.

1.1 FUNCIONES ESPECÍFICAS.

- 1.1.1 Supervisar de acuerdo al calendario de Facturación – Lectura de Medidores, las lecturas de los medidores instalados, sean estos residenciales, comerciales, oficiales e industriales, respetando, cumpliendo y siguiendo las rutas predefinidas e informando las novedades encontradas.
- 1.1.2 Revisar, ordenar los listados de lectura y las hojas de ruta, antes de entregarlos previo registro a los lectores.
- 1.1.3 Supervisar por muestreo aleatorio el trabajo correcto y sistemático de los lectores en la lectura de los consumos netos registrados en los medidores, asentando las lecturas en los listados de lectura entregados.
- 1.1.4 Si tuviese acceso al sistema, ejecutar la pre-crítica o revisión preliminar de las lecturas, previa a la entrega para la crítica final antes de la facturación para garantizar su calidad, veracidad y minimizar errores y reclamos de los interesados, no debe dejar a conocer su clave de acceso, ni dejar su computadora encendida con el sistema a su cargo.
- 1.1.5 Detectar las diferencias de los consumos de un periodo (mes) a otro, sean estas superiores o inferiores al consumo promedio del cliente; con el fin de evitar los reclamos por alto consumo o la pérdida de dinero por el SeLA. Posterior al análisis de inconsistencia.
- 1.1.6 Establecer los controles adecuados que permitan investigar las razones y prevenir o corregir los errores, omisiones o negligencias que se presenten en la facturación y que puedan afectar la confianza mutua en las relaciones entre el SeLA y los clientes.
- 1.1.7 Realizar las inspecciones en los predios para la verificación de lecturas previa instrucción por el Jefe de División Facturación y a solicitud de clientes internos y externos
- 1.1.8 Vigilar y evitar que el SeLA pierda dinero al sub - facturar los consumos de los clientes.
- 1.1.9 Suministrar información a Unidad de Facturación (lectura y observaciones) para que ésta pueda sistemáticamente organizar sus procesos y detectar fallas.
- 1.1.10 Solicitar al Analista de Inconsistencias, informe sobre errores por lector para su seguimiento.
- 1.1.11 Realizar la lectura a los Grandes Consumidores para garantizar la facturación y cobros correctos.
- 1.1.12 Efectuar la supervisión de los lectores que deben hacer los reportes y las observaciones de rigor en cada caso.
- 1.1.13 Llevar registros de los lectores de su rendimiento, capacidad-productiva y numero de errores, omisiones y calidad del trabajo realizado.

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION MEDICION CONSUMOS**

SIGLA: **G.C./D.F./Enc.**

NOMBRE DEL CARGO: Encargado II

2 de 2



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

1.1.14	Confeccionar cuadros demostrativos de avance de trabajo del personal a su cargo.	
1.1.15	Cumplir las Normas Administrativas y rutas de lecturas vigentes en la Entidad.	
1.1.16	Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones de Ley 1178, D.S. 23318-A, Reglamento Interno y otros afines.	
2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN		
2.1. DEPENDENCIA		
	➤ Depende directamente del Jefe de División de Facturación.	
3. COMUNICACIONES		
3.1 REUNIONES		
	➤ Participa en las reuniones a que convoque el Jefe de División de Facturación y/o Gerente Comercial.	
3.2. INFORMES		
	➤ Informa al responsable de la Unidad sobre todos los trabajos del levantamiento de lecturas y las observaciones identificadas en las acometidas y medidores.	
	➤ Informar diariamente y por casos el trabajo asignado a la unidad.	
	➤ Realizar informes semanales y semestrales de las actividades realizadas.	
	➤ Realiza informes cada semana del número de lecturas observadas y el estado de estos.	
	➤ Informar novedades de lectura a micro medición para que esta pueda establecer las dificultades operativas que puedan eventualmente ser objeto de revisión o ajustes.	
	➤ Informar al Taller de Medidores de tipo operativo para que de esta manera pueda encontrar los orígenes de fallas en micro medidores y hallar las relaciones entre las mismas y sus características.	
	➤ Verificar e informar a sus superiores, sobre anomalías en las instalaciones, lecturas y otros.	
4. REQUISITOS DEL CARGO		
	➤ Experiencia y conocimientos en plomería con conocimientos básicos de manejo de personal.	
	➤ Experiencia de dos años en cargos similares.	



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION MEDICION CONSUMOS		
SIGLA: G.C./D.F./Lec.	NOMBRE DEL CARGO: Lector I	1 de 2
1. FUNCION GENERAL		
<p>➤ Su función principal es la de apoyar, coadyuvar y supervisar en todas las actividades del responsable de Micro Medición</p>		
1.1 FUNCIONES ESPECIFICAS		
1.1.1 Planificar conjuntamente con el Encargado de Unidad el trabajo de campo respetando el calendario de Facturación.		
1.1.2 Proponer mejoras a las rutas constatando en el lugar la factibilidad de las mismas.		
1.1.3 Cumplir con el calendario de facturación mensualmente respecto a la fecha de las lecturas que deben realizarse de la siguiente forma.		
* Tiempo de lectura en la calle Máximo 5"		
* Tiempo de lectura en el interior de la casa Máximo 10"		
Con un promedio de rendimiento mínimo día de 120 lecturas.		
1.1.4 Si no abría la puerta el cliente a los 5" se continuará con el siguiente cliente.		
1.1.5 Concluido el recorrido, volverá a pasar para completar las lecturas, en caso de no poder leer se debe colocar en observaciones la nota respectiva.		
1.1.6 De acuerdo a los informes remitidos por el analista de inconsistencias (Facturación), realizar en campo la inspección a los clientes para evaluar las observaciones.		
1.1.7 Supervisar por muestreo aleatorio las lecturas realizadas por sectores o rutas.		
1.1.8 Apoyar otras actividades designadas por el Encargado de la Unidad.		
1.1.9 Realiza el seguimiento y control del personal.		
1.1.10 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones superiores y Reglamento Interno.		
2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN		
2.1. DEPENDENCIA		
<p>➤ Depende directamente del Responsable de Lecturas.</p>		



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION MEDICION CONSUMOS		
SIGLA: G.C./D.F./Lec.	NOMBRE DEL CARGO: Lector I	2 de 2
2.2. SUPERVISION <ul style="list-style-type: none">➤ Supervisa en colaboración con el Responsable de Lecturas a los: Lectores.		
3. COMUNICACIONES 3.1. INFORMES <ul style="list-style-type: none">➤ Rinde por escrito al responsable de la Unidad sobre todas las observaciones identificadas en las tareas de campo.➤ Realiza informes escritos cada semana del número de lecturas realizadas o de los trámites atendidos y estado de estos.➤ Elabora informes diarios, mensuales, semestrales de los casos identificados en el trabajo de campo, realizando un seguimiento de estos.		
4. REQUISITOS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none">➤ Experiencia y conocimiento en plomería➤ Amplia experiencia en el sector de dos años en cargos similares.➤ De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad y éste debe tener como mínimo de antigüedad de dos años dentro del SeLA.		



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION MEDICION CONSUMOS**

SIGLA: G.C./D.F./Lec.

NOMBRE DEL CARGO: Lector II

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Es responsable ante el encargado de lecturas de consumos de los clientes del servicio "in situ", siguiendo las rutas establecidas y de acuerdo al Calendario de Facturación de la Entidad.

1.1. FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.1.1 Registrar el consumo del medidor en los listados, con exactitud y coherencia.
- 1.1.2 Cumplir con las tareas designadas por el Encargado de la Unidad.
- 1.1.3 Cumplir con las fechas de lectura programadas en el Calendario de Facturación.
- 1.1.4 Sobre la base del listado de lecturas identificar mensualmente el estado de cada medidor, el cual debe anotar en las hojas de lecturas.
- 1.1.5 El registro por clientes se tiene que realizar de la siguiente forma.
 - * Tiempo de lectura en la calle Máximo 5"
 - * Tiempo de lectura en el interior de la casa Máximo 5"Con un promedio de rendimiento mínimo día de 120 lecturas.
- 1.1.6 Si no abriese la puerta el cliente a los 5" se continuará con el siguiente cliente.
- 1.1.7 Concluido el recorrido, volverá a pasar para completar las lecturas, en caso de no poder leer se debe colocar en observaciones la nota respectiva.
- 1.1.8 Realizar las lecturas de inconsistencias.
- 1.1.9 Informar de las acometidas y/o observaciones del caso.
- 1.1.10 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas por su inmediato superior.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

2.1 DEPENDENCIA

- Depende directamente del Encargado de Lecturas.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION MEDICION CONSUMOS		
SIGLA: G.C./D.F./Lec.	NOMBRE DEL CARGO: Lector II	2 de 2
3. COMUNICACIÓN		
3.1 INFORMES		
<ul style="list-style-type: none">➤ Informa diariamente por escrito al Responsable de la Unidad sobre el estado de las instalaciones, como también las lecturas a su cargo.➤ Informa diariamente por escrito al Jefe inmediato superior sobre los medidores en mal estado, trancados, congelados, cajas cerradas, consumo mínimo y elevado y otros.		
4. REQUISITOS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none">➤ Técnico en plomería.➤ Con una experiencia de un año en cargos similares de Entidades de Servicios.➤ Visualidad de por lo menos 75%, según examen oftalmológico.		



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado

SeLA-ORURO

**GERENCIA COMERCIAL
DIVISION FACTURACION
SECCION MEDICION CONSUMOS**

SIGLA: G.C./D.F./Lec.

NOMBRE DEL CARGO: Lector III

1 de 2

1. FUNCION GENERAL

- Su función principal es la de apoyar, coadyuvar y supervisar en todas las actividades del responsable de Micro Medición

1.2 FUNCIONES ESPECIFICAS

- 1.2.1 Planificar conjuntamente con el Encargado de Unidad el trabajo de campo respetando el calendario de Facturación.
- 1.2.2 Proponer mejoras a las rutas constatando en el lugar la factibilidad de las mismas.
- 1.2.3 Cumplir con el calendario de facturación mensualmente respecto a la fecha de las lecturas que deben realizarse de la siguiente forma.
- * Tiempo de lectura en la calle Máximo 5"
 - * Tiempo de lectura en el interior de la casa Máximo 10"
- Con un promedio de rendimiento mínimo día de 120 lecturas.
- 1.2.4 Si no abría la puerta el cliente a los 5" se continuará con el siguiente cliente.
- 1.2.5 Concluido el recorrido, volverá a pasar para completar las lecturas, en caso de no poder leer se debe colocar en observaciones la nota respectiva.
- 1.2.6 De acuerdo a los informes remitidos por el analista de inconsistencias (Facturación), realizar en campo la inspección a los clientes para evaluar las observaciones.
- 1.2.7 Supervisar por muestreo aleatorio las lecturas realizadas por sectores o rutas.
- 1.2.8 Apoyar otras actividades designadas por el Encargado de la Unidad.
- 1.2.9 Realiza el seguimiento y control del personal.
- 1.2.10 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones superiores y Reglamento Interno.

2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN

4.1. DEPENDENCIA

- Depende directamente del Encargado de Lecturas.



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION MEDICION CONSUMOS		
SIGLA: G.C./D.F./Lec.	NOMBRE DEL CARGO: Lector III	2 de 2
2.2. SUPERVISION <ul style="list-style-type: none">➤ Supervisa en colaboración con el Responsable de Lecturas a los: Lectores.		
5. COMUNICACIONES		
5.1. INFORMES <ul style="list-style-type: none">➤ Rinde por escrito al responsable de la Unidad sobre todas las observaciones identificadas en las tareas de campo.➤ Realiza informes escritos cada semana del número de lecturas realizadas o de los trámites atendidos y estado de estos.➤ Elabora informes diarios, mensuales, semestrales de los casos identificados en el trabajo de campo, realizando un seguimiento de estos.		



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION MEDICION CONSUMOS		
SIGLA: G.C./D.F./Lec.	NOMBRE DEL CARGO: Lector IV	2 de 2
2.2. SUPERVISION <ul style="list-style-type: none">➤ Supervisa en colaboración con el Responsable de Lecturas a los: Lectores.		
6. COMUNICACIONES		
6.1. INFORMES <ul style="list-style-type: none">➤ Rinde por escrito al responsable de la Unidad sobre todas las observaciones identificadas en las tareas de campo.➤ Realiza informes escritos cada semana del número de lecturas realizadas o de los trámites atendidos y estado de estos.➤ Elabora informes diarios, mensuales, semestrales de los casos identificados en el trabajo de campo, realizando un seguimiento de estos.		
4. REQUISITOS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none">➤ Experiencia y conocimiento en plomería➤ Amplia experiencia en el sector de dos años en cargos similares.➤ De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad y éste debe tener como mínimo de antigüedad de dos años dentro del SeLA.		



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION MEDICION CONSUMOS		
SIGLA: G.C./D.F./Lec.	NOMBRE DEL CARGO: Lector V	1 de 2
1. FUNCION GENERAL		
<p>➤ Su función principal es la de apoyar, coadyuvar y supervisar en todas las actividades del responsable de Micro Medición</p>		
1.4 FUNCIONES ESPECIFICAS		
1.4.1 Planificar conjuntamente con el Encargado de Unidad el trabajo de campo respetando el calendario de Facturación.		
1.4.2 Proponer mejoras a las rutas constatando en el lugar la factibilidad de las mismas.		
1.4.3 Cumplir con el calendario de facturación mensualmente respecto a la fecha de las lecturas que deben realizarse de la siguiente forma.		
* Tiempo de lectura en la calle Máximo 5"		
* Tiempo de lectura en el interior de la casa Máximo 10"		
Con un promedio de rendimiento mínimo día de 120 lecturas.		
1.4.4 Si no abría la puerta el cliente a los 5" se continuará con el siguiente cliente.		
1.4.5 Concluido el recorrido, volverá a pasar para completar las lecturas, en caso de no poder leer se debe colocar en observaciones la nota respectiva.		
1.4.6 De acuerdo a los informes remitidos por el analista de inconsistencias (Facturación), realizar en campo la inspección a los clientes para evaluar las observaciones.		
1.4.7 Supervisar por muestreo aleatorio las lecturas realizadas por sectores o rutas.		
1.4.8 Apoyar otras actividades designadas por el Encargado de la Unidad.		
1.4.9 Realiza el seguimiento y control del personal.		
1.4.10 Desarrollar las funciones y obligaciones asignadas de acuerdo a disposiciones superiores y Reglamento Interno.		
2. RELACIONES DE ORGANIZACIÓN		
6.2. DEPENDENCIA		
<p>➤ Depende directamente del Encargado de Lecturas.</p>		



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO

GERENCIA COMERCIAL DIVISION FACTURACION SECCION MEDICION CONSUMOS		
SIGLA: G.C./D.F./Lec.	NOMBRE DEL CARGO: Lector V	2 de 2
2.2. SUPERVISION <ul style="list-style-type: none">➤ Supervisa en colaboración con el Responsable de Lecturas a los: Lectores.		
7. COMUNICACIONES 7.1. INFORMES <ul style="list-style-type: none">➤ Rinde por escrito al responsable de la Unidad sobre todas las observaciones identificadas en las tareas de campo.➤ Realiza informes escritos cada semana del número de lecturas realizadas o de los trámites atendidos y estado de estos.➤ Elabora informes diarios, mensuales, semestrales de los casos identificados en el trabajo de campo, realizando un seguimiento de estos.		
4. REQUISITOS DEL CARGO <ul style="list-style-type: none">➤ Experiencia y conocimiento en plomería➤ Amplia experiencia en el sector de dos años en cargos similares.➤ De preferencia se seleccionará el candidato, de los cuadros funcionales de la Entidad y éste debe tener como mínimo de antigüedad de dos años dentro del SeLA.		



Servicio Local de Acueductos y Alcantarillado
SeLA-ORURO
