

**EMPRESA ESTATAL DE TRANSPORTE  
POR CABLE "MI TELEFÉRICO"**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**Diciembre de 2016**

**Elaborado por: Departamento de Planificación y Gestión**

**GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**



**NOTA INTERNA**

A : Lic. Fátima Sánchez  
**Gerente de Servicio al Usuario y Cultura Teleférico**

Lic. Edwin Alcón E.  
**Gerente Administrativo Financiero**

Ing. Guido García R.  
**Gerente de Operación y Mantenimiento**

Ing. Iván Revollo P.  
**Gerente de Desarrollo de Proyectos**

Lic. Pablo Salinas Burgos  
**Gerente de Gestión Empresarial**

Lic. Gabriela Torrico Ocampo  
**Profesional en Desarrollo Organizacional**

**Difusión y Distribución de copia controlada de Documento Normativo**

GGE-DPG-GTO-0033-NOT/17 | MT/2017-01376

FECHA : La Paz, 20 de marzo de 2017



*[Firma manuscrita]*  
 Gerente de Operación y Mantenimiento



En cumplimiento a la normativa interna de la empresa, para su conocimiento, seguimiento, aplicación y custodia, según corresponda envío un ejemplar sellado como COPIA CONTROLADA, de los documentos:

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES y MANUAL DE DESCRIPCION DE PERFILES Y PUESTOS**

Consideramos que si se logra establecer una cultura de implantación de la documentación que generamos, habremos dado un gran paso que incrementará la eficiencia de la operativa empresarial, para lo cual las herramientas que se utilizarán son la difusión y distribución de los documentos.

Atentamente,

*[Firma manuscrita]*  
 Lic. Gabriela Torrico Ocampo  
 PROFESIONAL EN DESARROLLO ORGANIZACIONAL  
 EMPRESA ESTADAL DE TRANSPORTE POR CABLE  
 "MI TELEFERICO"

GTO  
 Adj. Lo citado  
 C.c. Archivo.



**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 090/2016**  
La Paz, 05 de diciembre de 2016

**VISTOS:**

Las solicitudes de la Gerencia Administrativa Financiera, para la aprobación de la "Escala Salarial" y "Estructura Organizacional", así como la Gerencia de Gestión Empresarial del "Manual de Organización y Funciones" y el "Manual de Descripción y Perfiles de Puestos" de la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", los antecedentes y todo lo que convino y se tuvo presente, y

**CONSIDERANDO:**

Que, por Ley N° 261 de fecha 15 de julio de 2012, determinó en "Artículo 1. (Objeto). De conformidad a lo previsto en el numeral 11 del parágrafo II del Artículo 298 de la Constitución Política del Estado, concordante con el numeral 2 del parágrafo I del Artículo 96 de la Ley Marco de Autonomías y Descentralización "Andrés Ibáñez" N° 031 de 19 de julio de 2010, inciso c) del numeral 2 del Artículo 20 de la Ley General de Transporte N° 165 de 16 de agosto de 2011, se declara de interés del nivel central del Estado la construcción, implementación y administración del Sistema de Transporte por Cable (Teleférico) en las ciudades de La Paz y El Alto".

Que, la Ley N° 466 de fecha 26 de diciembre de 2013, establece la tipología y características técnicas, económicas y administrativas en cuanto a su funcionamiento de las Empresas Estatales y otras citadas en dicha ley. El Artículo 6, inciso a) del Parágrafo I, establece que las empresas públicas de carácter estratégico o social tendrán entre otras, la tipología de Empresa Estatal - EE, cuyo patrimonio pertenece en un cien por ciento (100%) al nivel central del Estado. Por su parte el Artículo 7, establece que este régimen se encuentra integrado por la Ley y sus normas reglamentarias, el Código de Comercio que son de uso preferente a las demás normas, el Parágrafo II, señala que las empresas públicas se sujetarán a sistemas de administración y control adecuados a su dinámica empresarial, aplicando los regímenes: de planificación empresarial pública, laboral, de administración de bienes y servicios, presupuestaria y contable, de financiamiento, y de control y fiscalización establecidos en la citada Ley. Asimismo el Artículo 47 determina el régimen laboral, que se encuentra sujeta a la Ley General del Trabajo, Código de Seguridad Social.

Que, el Decreto Supremo N° 1978 de 16 de abril de 2014, tiene por objeto establecer el régimen transitorio para la creación de las Empresas Públicas de tipología Estatal, determinando a su vez las atribuciones comunes de los Directores Ejecutivos y diferentes procedimientos especiales entre ellos el de implementar la infraestructura y/o equipamiento hasta la puesta en marcha del emprendimiento, desarrollar la actividad empresarial de acuerdo al objeto de su creación. Asimismo, establece que dentro el régimen de transición de las Empresas Estatales Deberán adecuarse a las normas legales correspondientes las Empresas Públicas Nacionales Estratégicas.

Que, por Decreto Supremo N° 1980 de 23 de abril de 2014, se aprobó la creación de la Empresa Estratégica Pública denominada Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", en el marco del régimen transitorio para la creación de empresas públicas establecida en el Decreto Supremo N° 1978, con tipología de Empresa Estatal de carácter estratégico, personalidad jurídica y duración indefinida, patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, comercial, legal y técnica, así como se establece que el régimen laboral de las trabajadoras y los trabajadores están sujetos a la Ley General de Trabajo.



*[Firma manuscrita]*  
090/16



**CONSIDERANDO:**

Que, las Empresas Estatales de hoy no son como las del ayer, los cambios registrados por el actual Gobierno surge, cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes entonces, se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios. Por otro lado, conscientes de la realidad de las instituciones y empresas públicas, sabemos que en algunos casos es difícil aplicar algunos de los conceptos modernos de Gestión de Recursos Humanos.

Que, el diseño de una estructura organizacional en toda empresa, debe complementar con la ayuda a una alta Gerencia para a identificar los Recursos Humanos que necesita ser añadido, esta planificación de la estructura asegura suficientes personal para lograr las metas establecidas en el Plan Anual Estratégico elaborado anualmente por la Empresa en base a las funciones y nuevas actividades comerciales a ser implementadas con la construcción y puesta en funcionamiento de nuevas Líneas del Sistema de Transporte por Cable. Por otra parte es de suma importancia que las funciones y responsabilidades estén claramente definidas en un documento debidamente aprobado dentro las actividades administrativas en el cual cada trabajador tiene una descripción de las funciones de su trabajo y cada trabajo ocupa su propia posición en el organigrama de la empresa.

**CONSIDERANDO:**

Que, La Gerencia Administrativa Financiera, ha remitido el Informe Técnico GAF-DGRH-TEPM-0311-INF/16 de 05 de diciembre de 2016, de la Lic. Thelma Pinaya Medina, Jefe Departamento de Gestión de Recursos Humanos y el Lic. Edwin Mérida Calvimontes, Jefe del Departamento Financiero vía el Lic. Edwin Alcón Ezequiel, Gerente Administrativo Financiero en cuyo documento en primera instancia detallan los antecedentes, así como el marco normativo aplicable en el objetivo manifiestan en forma textual: *"La solicitud de aprobación de la Reestructuración de la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico y por ende de una nueva escala salarial, tiene como objetivo la creación de 246 Ítems, que permitirán la contratación de personal técnico y profesional especializado, los mismos que en algunos casos se encuentran actualmente bajo la modalidad a plazo fijo"*. De la misma forma detalla el marco institucional, la misión y visión empresarial, objetivos estratégicos, el análisis y justificación, situación del personal existente, el requerimiento de personal de áreas sustantiva y no sustantivas, resumen relación y porcentaje de participación según área con relación al total de puestos y masa salarial, escala salarial comparativa, gestión 2017, planilla presupuestaria, en el Numeral V detallan la sostenibilidad financiera indicando el histórico de ejecución de recursos de las gestiones 2014, 2015 y 2016 respecto al ingreso y egreso de recursos económicos dentro la actividad comercial principal, así como las complementarias. Puntualizan que dentro el saldo de Libreta de Gasto Corriente mantiene un acumulado de Bs. 28.100.280.48, aspecto que demostraría la solvencia financiera para sustentar la escala salarial propuesta por la EETC – MT (sic). En cuadro se encuentra la Programación de recursos para la gestión 2017, 2018, 2019 y 2020 puntualizan en forma textual: *"La EETC-MT, programó en su presupuesto plurianual los recursos a generar en las gestiones venideras en base a los recursos que se tienen proyectados generar cuando las líneas en construcción operen y brinden el servicios de transporte por cable generándose también los recursos por negocios complementarios, por lo que se justifica la sostenibilidad financiera de los recursos a captar por la EETC – MT"*. En sus conclusiones puntualizan todo lo expresado en el Informe y finalmente en recomendaciones: *"Remitir el presente informe a la Gerencia Jurídica y*



*[Firma]* 09/14



solicitar la elaboración del Informe Legal correspondiente y como consecuencia se dicte la respectiva Resolución Administrativa y el proyecto de Resolución Ministerial, aprobando la escala salarial para la Empresa Mi Teleférico misma que está constituida por 585 casos distribuidos en 22 niveles de remuneración básica con un costo mensual de Bs. 3.286.359.00 (Tres millones doscientos ochenta y seis mil trescientos cincuenta y nueve 00/100) y un costo anual de Bs. 39.436.308.00 (Treinta y nueve millones cuatrocientos treinta y seis mil trescientos ocho 00/100)". Así como remitir la documentación contenido en informes técnicos y legales así como la Resolución Administrativa ante el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda para proceder conforme procedimiento establecido para tal efecto.

Que, el Informe Técnico GGE-PG-CRS-0142-A-INF/16 (MT/2016-06519) de 02 de diciembre de 2016 emitido por la Lic. Celia de los Ángeles Rada Serpa, Responsable en Desarrollo de Procesos y Calidad, vía Lic. Víctor Andrade Loza, Jefe de Planificación y Gestión al Lic. Pablo Salinas Burgos, Gerente de Gestión Empresarial, referente al Manual de Organización y Funciones V-4 y Manual de Descripción y Perfiles de Puesto V-4, en antecedentes puntualiza que la Empresa dentro la dinámica de su funcionamiento requiere realizar ajustes permanentes por lo cual deben actualizarse los documentos normativos internos, por tal motivo los documentos propuestos a ser modificados correspondería a la Versión 4, en el desarrollo detalla en forma pormenorizada los cambios dentro el glosario, introducción, utilidad, la difusión, valores, principios, modificación de los objetivos estratégicos en base al Plan Estratégico Empresarial, los niveles jerárquicos, cambio de nombre de departamentos, se incluyó como área sustantiva a la Gerencia de Desarrollo de Proyectos, respecto al Manual de Organización y Funciones, en el Manual de descripción y perfiles de puestos, se incluyeron: los principios, se ajustó el cuadro sobre categoría, el nivel y clasificación de puestos estructurales y funcionales, se propuso el cambio de nombres, perfiles y niveles en los puestos, se propone la inclusión de nuevos puestos laborales, por tal motivo se ajustó el organigrama, finalmente solicita la emisión del informe jurídico correspondiente y posterior aprobación mediante Resolución Administrativa expresa.

Que, se ha emitido el Informe Jurídico GJ-DGAA-CRS-0393-INFJ/16 de 05 de diciembre de 2016, emitido por la Gerencia Jurídica establece que la aprobación de la Escala Salarial debe ser aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", por consiguiente en cumplimiento a lo establecido por las normas legales en vigencia siguiendo el procedimiento de la Resolución Ministerial N° 640 de 27 de diciembre de 2011 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que aprueba el reglamento para la presentación de solicitudes de aprobación de Escalas Salariales de las entidades del Sector Público, por consiguiente la aprobación solicitada no vulnera norma legal alguna de nuestra economía procesal.

Que, el Lic. Cesar Dockweiler Suarez, fue designado como Gerente Ejecutivo de la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", mediante Resolución Supremo N° 12139 de 07 de mayo de 2014.

**POR TANTO:**

El Gerente Ejecutivo de la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", sin entrar en mayores consideraciones de orden legal y en uso de sus atribuciones conferidas por Ley.

**RESUELVE:**

**PRIMERO:** Aprobar la Escala Salarial para la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", misma que está constituida por 585 casos, distribuidos en 22 niveles de remuneración básica, con un costo mensual de Bs.3.286.359.00.- (Tres Millones doscientos



*[Firma manuscrita]* 090/16



ochenta y seis mil Trescientos Cincuenta y Nueve 00/100 Bolivianos) y un costo anual de Bs39.436.308.00.- (Treinta y Nueve Millones Cuatrocientos Treinta y Seis Mil trescientos ocho 00/100 Bolivianos) financiados con fuente 20-230 "Recursos Especificos", contenidos en los anexos 1 y 2.

**SEGUNDO:** La escala salarial (anexo 1), la planilla presupuestaria (Anexo 2) y Organigrama forman parte indisoluble de la presente Resolución.

**TERCERO:** Aprobar el "Manual de Organización y Funciones" de la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", contenido en sus: 10 (Diez) Numerales, incluidos el Anexo detallando el Organigrama Funcional, documentos que forma parte indisoluble de la presente Resolución como anexo a la misma.

**CUARTO:** Aprobar el "Manual de Descripción y Perfiles de Puestos" de la Empresa Estatal de Transporte Por Cable "Mi Teleférico" contenido en sus: 10 (Diez) Numerales, incluidos el Organigrama Funcional, documentos que forma parte indisoluble de la presente Resolución como anexo a la misma.

**QUINTO:** Los documentos aprobados mediante la presente Resolución Administrativa entrarán en vigencia una vez que se cumplan los procedimientos y se emita la Resolución Bi Ministerial de aprobación de la Escala Salarial por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

**SEXTO:** Se instruye a la Gerencia Administrativa Financiera remitir la presente Resolución Administrativa, Informes, Técnicos, Legales Anexos y demás documentación de respaldo ante el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, solicitando la aprobación de la respectiva Resolución Bi-Ministerial, previo informes de sus Direcciones Generales de Asuntos Administrativos y Asuntos Jurídicos de ese Portafolio del Estado, en cumplimiento del Artículo 9 del Decreto Supremo N° 1980 de fecha 23 de abril de 2014 y posteriormente realice el seguimiento del trámite ante el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Regístrese, cúmplase, comuníquese y Archívese.

Lic. Cesar Luis Dockweiler Suárez  
GERENTE EJECUTIVO  
EMPRESA ESTATAL DE TRANSPORTE POR CABLE  
"MI TELEFERICO"

cc. Arch  
Res. Adm. 090/2016  
CLDS/GVR/cers



090/16

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
i

## INDICE

GLOSARIO .....	IX
INTRODUCCIÓN.....	XII
<b>1. GENERALIDADES .....</b>	<b>1-1</b>
1.1. OBJETIVO .....	1-1
1.2. UTILIDAD.....	1-1
1.3. DISPOSICIONES LEGALES QUE REGULAN LA ESTRUCTURA .....	1-1
1.4. ALCANCE .....	1-2
1.5. ACTUALIZACIÓN, DIFUSIÓN Y CUSTODIA DEL DOCUMENTO .....	1-2
1.6. CONTENIDO DEL MANUAL .....	1-3
1.7. MARCO ESTRATÉGICO Y FILOSÓFICO DE LA EETC MT .....	1-3
1.7.1. Misión .....	1-3
1.7.2. Visión.....	1-3
1.7.3. Principios.....	1-3
1.7.4. Valores.....	1-3
1.7.5. Objetivos estratégicos.....	1-4
1.8. ESTRUCTURA DE LA EETC MT .....	1-4
1.9. SISTEMA DE ORGANIZACIÓN.....	1-4
1.10. CONFORMACIÓN DE ÁREAS Y DEPARTAMENTOS ORGANIZACIONALES .....	1-5
1.11. NIVELES JERÁRQUICOS .....	1-5
1.11.1. Nivel Directivo Gerencial: .....	1-5
1.11.2. Nivel Ejecutivo: .....	1-5
1.11.3. Nivel Operativo: .....	1-6
1.12. INSTANCIAS DE COORDINACIÓN INTERNA.....	1-6
1.12.1. Comité Ejecutivo .....	1-7
<b>2. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE GERENCIA EJECUTIVA.....</b>	<b>2-1</b>
2.1. GERENCIA EJECUTIVA .....	2-1
2.1.1. Nivel Jerárquico.....	2-1
2.1.2. Clasificación Estructural.....	2-1
2.1.3. Unidades Dependientes .....	2-1

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
ii

<i>2.1.4. Objetivo .....</i>	<i>2-1</i>
<i>2.1.5. Funciones .....</i>	<i>2-1</i>
<i>2.1.6. Relaciones de Coordinación Interna .....</i>	<i>2-3</i>
<i>2.1.7. Relaciones de Coordinación Externa .....</i>	<i>2-3</i>
<b>3. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE GESTIÓN EMPRESARIAL .....</b>	<b>3-1</b>
<b>3.1. GERENCIA DE GESTIÓN EMPRESARIAL .....</b>	<b>3-1</b>
3.1.1. <i>Nivel Jerárquico .....</i>	<i>3-1</i>
3.1.2. <i>Clasificación Organizacional .....</i>	<i>3-1</i>
3.1.3. <i>Relación de Dependencia .....</i>	<i>3-1</i>
3.1.4. <i>Unidades dependientes .....</i>	<i>3-1</i>
3.1.5. <i>Objetivo .....</i>	<i>3-1</i>
3.1.6. <i>Funciones .....</i>	<i>3-1</i>
3.1.7. <i>Relaciones de Coordinación Interna .....</i>	<i>3-3</i>
3.1.8. <i>Relaciones de Coordinación Externa .....</i>	<i>3-3</i>
<b>3.2. DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN .....</b>	<b>3-4</b>
3.2.1. <i>Nivel Jerárquico .....</i>	<i>3-4</i>
3.2.2. <i>Clasificación Organizacional .....</i>	<i>3-4</i>
3.2.3. <i>Relación de Dependencia .....</i>	<i>3-4</i>
3.2.4. <i>Unidades Dependientes .....</i>	<i>3-4</i>
3.2.5. <i>Objetivo .....</i>	<i>3-4</i>
3.2.6. <i>Funciones .....</i>	<i>3-4</i>
3.2.7. <i>Relaciones de Coordinación Interna .....</i>	<i>3-5</i>
3.2.8. <i>Relaciones de Coordinación Externa .....</i>	<i>3-5</i>
<b>3.3. DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>3-6</b>
3.3.1. <i>Nivel Jerárquico .....</i>	<i>3-6</i>
3.3.2. <i>Clasificación Organizacional .....</i>	<i>3-6</i>
3.3.3. <i>Relación de Dependencia .....</i>	<i>3-6</i>
3.3.4. <i>Unidades Dependientes .....</i>	<i>3-6</i>
3.3.5. <i>Objetivo .....</i>	<i>3-6</i>
3.3.6. <i>Funciones .....</i>	<i>3-6</i>
3.3.7. <i>Relaciones de Coordinación Interna .....</i>	<i>3-7</i>

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016





# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
iii

<i>3.3.8. Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	3-7
<b>3.4. DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN, MARKETING Y NEGOCIOS</b> .....	<b>3-8</b>
<i>3.4.1. Nivel Jerárquico</i> .....	3-8
<i>3.4.2. Clasificación Organizacional</i> .....	3-8
<i>3.4.3. Relación de Dependencia</i> .....	3-8
<i>3.4.4. Unidades Dependientes</i> .....	3-8
<i>3.4.5. Objetivo</i> .....	3-8
<i>3.4.6. Funciones</i> .....	3-8
<i>3.4.7. Relaciones de Coordinación Interna</i> .....	3-9
<i>3.4.8. Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	3-9
<b>4. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO</b> ....	<b>4-1</b>
<b>4.1. GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO</b> .....	<b>4-1</b>
<i>4.1.1. Nivel Jerárquico</i> .....	4-1
<i>4.1.2. Clasificación Organizacional</i> .....	4-1
<i>4.1.3. Relación de Dependencia</i> .....	4-1
<i>4.1.4. Unidades dependientes</i> .....	4-1
<i>4.1.5. Objetivo</i> .....	4-1
<i>4.1.6. Funciones</i> .....	4-1
<i>4.1.7. Relaciones de Coordinación Interna</i> .....	4-2
<i>4.1.8. Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	4-2
<b>4.2. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES</b> .....	<b>4-4</b>
<i>4.2.1. Nivel Jerárquico</i> .....	4-4
<i>4.2.2. Clasificación Organizacional</i> .....	4-4
<i>4.2.3. Relación de Dependencia</i> .....	4-4
<i>4.2.4. Unidades Dependientes</i> .....	4-4
<i>4.2.5. Objetivo</i> .....	4-4
<i>4.2.6. Funciones</i> .....	4-4
<i>4.2.7. Relaciones de Coordinación Interna</i> .....	4-7
<i>4.2.8. Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	4-7
<b>4.3. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO</b> .....	<b>4-8</b>
<i>4.3.1. Nivel Jerárquico</i> .....	4-8

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
iv

4.3.2. Clasificación Organizacional .....	4-8
4.3.3. Relación de Dependencia .....	4-8
4.3.4. Unidades Dependientes .....	4-8
4.3.5. Objetivo .....	4-8
4.3.6. Funciones .....	4-8
4.3.7. Relaciones de Coordinación Interna .....	4-10
4.3.8. Relaciones de Coordinación Externa .....	4-10

## 5. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE SERVICIO AL USUARIO Y CULTURA

### TELEFÉRICO .....5-1

5.1. GERENCIA DE SERVICIO AL USUARIO Y CULTURA TELEFÉRICO.....	5-1
5.1.1. Nivel Jerárquico.....	5-1
5.1.2. Clasificación Organizacional .....	5-1
5.1.3. Áreas o Unidades Dependientes.....	5-1
5.1.4. Relación de Dependencia.....	5-1
5.1.5. Objetivo .....	5-1
5.1.6. Funciones .....	5-1
5.1.7. Relaciones de Coordinación Interna .....	5-2
5.1.8. Relaciones de Coordinación Externa .....	5-2
5.2. DEPARTAMENTO DE CULTURA TELEFÉRICO.....	5-3
5.2.1. Nivel Jerárquico.....	5-3
5.2.2. Clasificación Organizacional .....	5-3
5.2.3. Dependencia Estructural.....	5-3
5.2.4. Áreas o Unidades Dependientes.....	5-3
5.2.5. Objetivo .....	5-3
5.2.6. Funciones .....	5-3
5.2.7. Relaciones de Coordinación Interna .....	5-5
5.2.8. Relaciones de Coordinación Externa .....	5-5
5.3. DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN .....	5-6
5.3.1. Nivel Jerárquico.....	5-6
5.3.2. Clasificación Organizacional .....	5-6
5.3.3. Dependencia Estructural.....	5-6

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código M-EST-MOF-1.1.2	Versión V-4	Página V
---------------------------	----------------	-------------

5.3.4. Áreas o Unidades Dependientes.....	5-6
5.3.5. Objetivo .....	5-6
5.3.6. Funciones .....	5-6
5.3.7. Relaciones de Coordinación Interna .....	5-7
5.3.8. Relaciones de Coordinación Externa .....	5-7
<b>6. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA FINANCIERA .....</b>	<b>6-1</b>
6.1. GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA.....	6-1
6.1.1. Nivel Jerárquico.....	6-1
6.1.2. Clasificación Organizacional .....	6-1
6.1.3. Áreas o Unidades Dependientes.....	6-1
6.1.4. Relación de Dependencia .....	6-1
6.1.5. Objetivo .....	6-1
6.1.6. Funciones .....	6-1
6.1.7. Relaciones de Coordinación Interna .....	6-3
6.1.8. Relaciones de Coordinación Externa .....	6-3
6.2. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN.....	6-4
6.2.1. Nivel Jerárquico.....	6-4
6.2.2. Clasificación Organizacional .....	6-4
6.2.3. Dependencia Estructural.....	6-4
6.2.4. Áreas o Unidades Dependientes.....	6-4
6.2.5. Objetivo .....	6-4
6.2.6. Funciones .....	6-4
6.2.7. Relaciones de Coordinación Interna .....	6-5
6.2.8. Relaciones de Coordinación Externa .....	6-5
6.3. DEPARTAMENTO DE FINANZAS .....	6-6
6.3.1. Nivel Jerárquico.....	6-6
6.3.2. Clasificación Organizacional .....	6-6
6.3.3. Dependencia Estructural.....	6-6
6.3.4. Áreas o Unidades Dependientes.....	6-6
6.3.5. Objetivo .....	6-6
6.3.6. Funciones .....	6-6

Actualizado por: CRS/DPG	Revisado por: VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ	Aprobado por: CD/GE
-----------------------------	--	------------------------

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
vi

6.3.7. <i>Relaciones de Coordinación Interna</i> .....	6-7
6.3.8. <i>Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	6-7
6.4. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS .....	6-8
6.4.1. <i>Nivel Jerárquico</i> .....	6-8
6.4.2. <i>Clasificación Organizacional</i> .....	6-8
6.4.3. <i>Dependencia Estructural</i> .....	6-8
6.4.4. <i>Áreas o Unidades Dependientes</i> .....	6-8
6.4.5. <i>Objetivo</i> .....	6-8
6.4.6. <i>Funciones</i> .....	6-8
6.4.7. <i>Relaciones de Coordinación Interna</i> .....	6-9
6.4.8. <i>Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	6-9
<b>7. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA DE DESARROLLO DE PROYECTOS</b> .....	<b>7-1</b>
7.1. GERENCIA DE DESARROLLO DE PROYECTOS .....	7-1
7.1.1. <i>Nivel Jerárquico</i> .....	7-1
7.1.2. <i>Clasificación Organizacional</i> .....	7-1
7.1.3. <i>Áreas o Unidades Dependientes</i> .....	7-1
7.1.4. <i>Relación de Dependencia</i> .....	7-1
7.1.5. <i>Objetivo</i> .....	7-1
7.1.6. <i>Funciones</i> .....	7-1
7.1.7. <i>Relaciones de Coordinación Interna</i> .....	7-3
7.1.8. <i>Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	7-3
7.2. DEPARTAMENTO DE PREINVERSIÓN E INVESTIGACIÓN .....	7-4
7.2.1. <i>Nivel Jerárquico</i> .....	7-4
7.2.2. <i>Clasificación Organizacional</i> .....	7-4
7.2.3. <i>Dependencia Estructural</i> .....	7-4
7.2.4. <i>Áreas o Unidades Dependientes</i> .....	7-4
7.2.5. <i>Objetivo</i> .....	7-4
7.2.6. <i>Funciones</i> .....	7-4
7.2.7. <i>Relaciones de Coordinación Interna</i> .....	7-5
7.2.8. <i>Relaciones de Coordinación Externa</i> .....	7-5
7.3. DEPARTAMENTO DE INVERSIÓN DE PROYECTOS .....	7-7

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
vii

<i>7.3.1. Nivel Jerárquico.....</i>	<i>7-7</i>
<i>7.3.2. Clasificación Organizacional .....</i>	<i>7-7</i>
<i>7.3.3. Dependencia Estructural.....</i>	<i>7-7</i>
<i>7.3.4. Áreas o Unidades Dependientes.....</i>	<i>7-7</i>
<i>7.3.5. Objetivo .....</i>	<i>7-7</i>
<i>7.3.6. Funciones.....</i>	<i>7-7</i>
<i>7.3.7. Relaciones de Coordinación Interna .....</i>	<i>7-8</i>
<i>7.3.8. Relaciones de Coordinación Externa .....</i>	<i>7-8</i>
<b>8. OBJETIVOS Y FUNCIONES DEL ÁREA JURÍDICA.....</b>	<b>8-1</b>
<b>8.1. GERENCIA JURÍDICA.....</b>	<b>8-1</b>
<i>8.1.1. Nivel Jerárquico.....</i>	<i>8-1</i>
<i>8.1.2. Clasificación Organizacional .....</i>	<i>8-1</i>
<i>8.1.3. Áreas o Unidades Dependientes.....</i>	<i>8-1</i>
<i>8.1.4. Relación de Dependencia .....</i>	<i>8-1</i>
<i>8.1.5. Objetivo .....</i>	<i>8-1</i>
<i>8.1.6. Funciones .....</i>	<i>8-1</i>
<i>8.1.7. Relaciones de Coordinación Interna .....</i>	<i>8-1</i>
<i>8.1.8. Relaciones de Coordinación Externa .....</i>	<i>8-2</i>
<b>8.2. DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>8-4</b>
<i>8.2.1. Nivel Jerárquico.....</i>	<i>8-4</i>
<i>8.2.2. Clasificación Organizacional .....</i>	<i>8-4</i>
<i>8.2.3. Dependencia Estructural.....</i>	<i>8-4</i>
<i>8.2.4. Áreas o Unidades Dependientes.....</i>	<i>8-4</i>
<i>8.2.5. Objetivo .....</i>	<i>8-4</i>
<i>8.2.6. Funciones .....</i>	<i>8-4</i>
<i>8.2.7. Relaciones de Coordinación Interna .....</i>	<i>8-4</i>
<i>8.2.8. Relaciones de Coordinación Externa.....</i>	<i>8-5</i>
<b>8.3. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y GESTIÓN JURÍDICA.....</b>	<b>8-7</b>
<i>8.3.1. Nivel Jerárquico.....</i>	<i>8-7</i>
<i>8.3.2. Clasificación Organizacional .....</i>	<i>8-7</i>
<i>8.3.3. Dependencia Estructural.....</i>	<i>8-7</i>

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
viii

8.3.4. Áreas o Unidades Dependientes.....	8-7
8.3.5. Objetivo .....	8-7
8.3.6. Funciones .....	8-7
8.3.7. Relaciones de Coordinación Interna .....	8-7
8.3.8. Relaciones de Coordinación Externa .....	8-8
<b>9. FIRMAS.....</b>	<b>9-1</b>
<b>10. ORGANIGRAMA GENERAL .....</b>	<b>10-1</b>

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**Código  
M-EST-MOF-1.1.2Versión  
V-4Página  
ix**GLOSARIO**

<b>AFP:</b>	Administradora de Fondos de Pensión.
<b>COSEEP:</b>	Consejo Superior Estratégico de la Empresa Pública.
<b>EETC MT:</b>	Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico".
<b>RRPP:</b>	Relaciones Públicas.
<b>SIN:</b>	Servicio de Impuestos Nacionales.
<b>SIT:</b>	Sistema Integrado de Transporte.
<b>TIC:</b>	Tecnologías de Información y Comunicación.
<b>Área:</b>	Unidad Organizacional dependiente de la Gerencia Ejecutiva.
<b>Clasificación Organizacional:</b>	Identificación de la Unidad Organizacional según Áreas o Departamentos.
<b>Departamento:</b>	Unidad Organizacional perteneciente a un Área.
<b>Dependencia Estructural:</b>	Indica si la Unidad responde jerárquicamente a una instancia superior de manera directa.
<b>Empresa Pública:</b>	Denominación genérica para las empresas del Estado, que incluye a la empresa estatal, estas podrán tener carácter estratégico o social.
<b>Estructura Orgánica:</b>	Es el conjunto de áreas y unidades organizacionales interrelacionadas entre sí, a través de canales de comunicación y procesos establecidos por la empresa, para cumplir con sus objetivos.
<b>Funciones de la Unidad:</b>	Comprende el conjunto de funciones inherentes al ámbito de competencia de la Unidad y que se

Actualizado por:  
CRS/DPGRevisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJAprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
X

	derivan de su base normativa, técnica, etc.
<b>Máxima Instancia de Decisión:</b>	Instancia que tiene a su cargo la toma de decisiones dentro de la empresa.
<b>Misión:</b>	Es la razón de ser de la empresa.
<b>Nivel Jerárquico:</b>	Posición que ocupa un Área o Departamento en la estructura organizacional y que define su naturaleza directiva, ejecutiva u operativa.
<b>Objetivo de la Unidad:</b>	Describe el propósito, naturaleza o razón de ser de la unidad organizacional con relación a la misión de la Empresa.
<b>Objetivos Estratégicos:</b>	Se denomina objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por la empresa para lograr determinadas metas, lograr a largo plazo, la posición de la empresa en un mercado específico, es decir, son los resultados que la empresa espera alcanzar en un tiempo mayor a un año, realizando acciones que le permitan cumplir con su misión, inspirados en la visión.
<b>Relaciones de Coordinación Interna:</b>	Menciona a las Unidades y Áreas con las que existe una relación para el cumplimiento de objetivos o realización de procesos.
<b>Relaciones de Coordinación Externa:</b>	Hace referencia a las entidades, organizaciones o instancias públicas, privadas o de la sociedad civil con las que se relaciona por diferentes fines conjuntos u órganos rectores relacionados.
<b>Relaciones de Dependencia:</b>	Señala las relaciones de dependencia y supervisión lineal de la Unidad, así como la dependencia y supervisión funcional.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
xi

<b>Ubicación de la Unidad en la Estructura Organizacional:</b>	Determina la ubicación gráfica de la Unidad dentro del Área organizacional a la que pertenece.
<b>Unidades Dependientes:</b>	Indica si un Área posee otras Unidades bajo su dependencia directa.
<b>Visión:</b>	Es la descripción de un futuro deseado.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
xii



## INTRODUCCIÓN

La Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", enmarca su funcionamiento en la Ley N° 466, Ley de la Empresa Pública de 26 de diciembre de 2013 bajo la Tipología de Empresa Estatal, cuyo patrimonio pertenece en un 100% (cien por ciento) al nivel central del Estado.

Su creación se formaliza con el Decreto Supremo N° 1980 de 23 de abril de 2014, asignándole el carácter de estratégica, personalidad jurídica y duración indefinida, patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, comercial, legal y técnica, con sujeción a las atribuciones de la Ministra o Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda como responsable de la política del sector.

La elaboración del Manual de Organización y Funciones, surge principalmente de la necesidad de contar con un instrumento de gestión que permita sistematizar e informar a nivel interno y externo sobre las atribuciones que le han sido delegadas a la EETC-MT a través de sus diferentes áreas y unidades organizacionales, mismas que conforman la estructura organizacional; además, de contar con un instrumento que coadyuve al logro de sus objetivos estratégicos y de gestión.

Su contenido permite identificar en cada una de las áreas organizacionales denominación, clasificación, nivel jerárquico, objetivo, relaciones de dependencia y supervisión lineal y funcional, relaciones de coordinación interna y externa y, ubicación en la estructura organizacional; así como, la descripción de sus atribuciones.

Sin embargo, al ser este Manual un instrumento dinámico, requerirá de un ajuste continuo de acuerdo al crecimiento y los cambios que experimente la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
1-1



## 1. Generalidades

### 1.1. **Objetivo**

El Manual de Organización y Funciones es el instrumento de carácter administrativo que permite formalizar la estructura de la empresa, en el cual se ordena, distribuye y detallan los objetivos, funciones y niveles jerárquicos inherentes a cada una de las áreas y departamentos organizacionales establecidos.

### 1.2. **Utilidad**

- ✓ Subsana y define problemas de competencias, duplicidad de funciones, responsabilidades y autoridad de las diferentes áreas y unidades.
- ✓ Constituye parte del proceso de comunicación para cumplir la función unificadora de los componentes de la empresa conformando la estructura formal.
- ✓ Ayuda en la planificación, organización, coordinación y control de gestión.
- ✓ Muestra tanto de manera gráfica y narrativa la estructura de la EETC-MT.
- ✓ Describe las funciones principales de cada área y unidad organizacional, delimitado la amplitud, naturaleza y campo de acción de la misma.
- ✓ Visualiza y determina las interrelaciones jerárquicas, funcionales y de coordinación, tanto internas como externas.
- ✓ Facilita la comprensión de la estructura organizacional.
- ✓ Es un instrumento técnico de carácter flexible.
- ✓ Es un documento de jerarquía superior de permanente de consulta.

### 1.3. **Disposiciones legales que regulan la estructura**

La Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico" (EETC MT), se basa en la Ley Nº 466 de 26 de diciembre de 2013, de la Empresa Pública, que determina el régimen de las empresas públicas del nivel central del Estado, para que con eficiencia, eficacia y transparencia contribuyan al desarrollo económico y social del país, transformando la matriz productiva y fortaleciendo la independencia y soberanía económica del Estado Plurinacional de Bolivia, en beneficio del pueblo boliviano.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
1—2

La Ley N° 466, dispone que las empresas públicas, tendrán la tipología de empresa estatal, cuyo patrimonio pertenece en un cien por ciento (100%) al nivel central de Estado.

El Decreto Supremo N° 1978 establece el régimen transitorio para la creación de empresas públicas de tipología Estatal, que se aplicará hasta la aprobación de los lineamientos y normativa reglamentaria que regule la gestión empresarial pública establecida en la Ley N° 466, de 26 de diciembre de 2013, de la Empresa Pública.

El Decreto Supremo N° 1978 también determina que durante el régimen transitorio, "MI Teleférico" deberá elaborar la documentación legal de la empresa y realizar el registro de la misma, conforme a la Ley N° 466.

El Decreto Supremo N° 1980 de 23 de abril de 2014, crea la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", la empresa asume un rol de carácter estratégico, contribuyendo significativamente a la consecución de los objetivos del Estado, enmarcada en su actividad económica de transporte, en el marco de la Constitución Política del Estado, con la finalidad de producir excedentes económicos para potenciar el desarrollo económico.

"MI Teleférico", de acuerdo a la Ley N° 466 se funda en el logro de soberanía económica del Estado y mejora de la calidad de vida de los bolivianos y bolivianas para vivir bien.

### 1.4. Alcance

El presente Manual contiene información sobre el organigrama vigente (Ver Anexo), y describe los objetivos y funciones de las Gerencias de Área y Departamentos Organizacionales, precisando la relación de dependencia de cada uno de ellos.

### 1.5. Actualización, difusión y custodia del documento

- ✓ El Departamento de Planificación y Gestión, será el encargado de la actualización y mejora continua del presente documento, en función a cambios que se susciten en las áreas y unidades organizaciones de la EETC MT.
- ✓ La difusión física o impresa del documento mediante copia controlada estará a cargo del Departamento de Planificación y Gestión, como única instancia responsable de esta labor.
- ✓ La difusión digital del presente documento será responsabilidad del Departamento de Planificación y Gestión en coordinación con el Departamento de Tecnologías de

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
1—3

Información dependientes de la Gerencia de Gestión Empresarial, a través de la intranet.

- ✓ El Departamento de Planificación y Gestión, será el encargado de la custodia física de uno de los ejemplares originales del documento normativo interno.

## 1.6. Contenido del manual

Incorpora los siguientes puntos:

- Descripción de las funciones y las agrupa por áreas y departamentos a escala horizontal.
- Ubicación de las áreas y departamentos a escala vertical y en forma descendente.
- Determinación de las instancias de coordinación interna (Comité) que se puedan crear para el tratamiento de asuntos y/o funciones específicas.

## 1.7. Marco estratégico y filosófico de la EETC MT

### 1.7.1. MISIÓN

La misión de la empresa es *"Transportamos vidas con seguridad, eficiencia, sostenibilidad, calidez e inclusión social para vivir bien."*

### 1.7.2. VISIÓN

La visión consiste en *"Ser el referente mundial del transporte urbano, que trasciende en la vida de las personas"*.

### 1.7.3. PRINCIPIOS

Los principios de "Mi Teleférico" son:

1. Integridad.
2. Eficiencia.
3. Profesionalidad.
4. Transparencia.
5. Compromiso.
6. Empatía.

### 1.7.4. VALORES

Los valores son:

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
1-4

1. Responsabilidad.
2. Lealtad.
3. Amistad.
4. Tolerancia.
5. Pro actividad.

## 1.7.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- a) Optimizar permanentemente la gestión de servicios de transporte y negocios complementarios.
- b) Desarrollar la segunda fase de construcción de teleféricos y otras iniciativas de inversión.

## 1.8. Estructura de la EETC MT

La estructura de la EETC MT, de acuerdo a su tipología estará conformada por:

- a) Área Ejecutiva. - Es la Máxima Autoridad Ejecutiva de la empresa, desempeñará sus funciones en forma exclusiva y a tiempo completo
- b) Área Gerencial. - Compuesta por las Gerencias de Área que se encargarán de dirigir y gestionar los asuntos de la empresa.
- c) Área Operativa. - Compuesta por los diferentes Departamentos Organizacionales compuestos de profesionales y técnicos, los que realizarán directamente el servicio.
- d) Órgano Interno de Fiscalización. - Realizará el control y fiscalización interna de la empresa, a cargo de un responsable y dos profesionales que desarrollarán sus atribuciones.

## 1.9. Sistema de organización

El Sistema de Organización establecido en la empresa, corresponde al tipo de organización lineal - funcional, cuya representación es vertical, en que la autoridad y responsabilidad correlativas, se transmiten íntegramente por una sola línea o íntegramente para cada persona o grupo. En este sistema, cada trabajador responde a sus inmediatos superiores, y a él solo reporta. Su utilización posibilita un elevado nivel de especialización, agrupados de acuerdo con determinados criterios, permitiendo de esa manera una coordinación más eficiente.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
1—5

Es funcional, ya que un puesto o departamento organizacional tiene autoridad sobre otro en un campo restringido y especializado, pese a que no haya relación lineal.

### 1.10. Conformación de áreas y departamentos organizacionales

La empresa está conformada por un conjunto de áreas y departamentos organizacionales interrelacionados entre sí, a través de canales de comunicación, instancias de coordinación interna y procesos establecidos, para el cumplimiento de sus objetivos de manera eficiente.

Las áreas y departamentos organizacionales, se forman agrupando las funciones, de acuerdo con los siguientes criterios:

- a) El tipo de trabajo que se debe realizar en cada uno de los puestos.
- b) Las personas idóneas de que se requiere disponer.
- c) Los lugares en que dichos trabajos se deben realizar.

La empresa, sobre la base de estos criterios, está compuesta por:

- o Gerencia Ejecutiva
- o Gerencias de Área
- o Departamentos Organizacionales

### 1.11. Niveles jerárquicos

Los niveles jerárquicos de organización con los que se cuenta, son los siguientes:

#### 1.11.1. NIVEL DIRECTIVO GERENCIAL:

- o Gerencia Ejecutiva

#### 1.11.2. NIVEL EJECUTIVO:

Conformado por:

- o Gerencia de Gestión Empresarial
- o Gerencia de Servicio al Usuario y Cultura Teleférico
- o Gerencia de Operación y Mantenimiento
- o Gerencia de Desarrollo de Proyectos
- o Gerencia Jurídica

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
1-6

### o Gerencia Administrativa Financiera

Considera a las Gerencias de Área en las dimensiones sustantivas, administrativas o de apoyo de la empresa. Son consideradas sustantivas la Gerencia de Gestión Empresarial, Gerencia de Operación y Mantenimiento, Gerencia de Servicio al Usuario y Cultura Teleférico y Gerencia de Desarrollo de Proyectos, ya que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos, misión y giro empresarial.

La Gerencia Administrativa Financiera y la Gerencia Jurídica, son áreas administrativas o de soporte, porque prestan servicios a las unidades sustantivas para su funcionamiento.

#### 1.11.3. NIVEL OPERATIVO:

Comprende a:

- o Departamento de Planificación y Gestión
- o Departamento de Tecnologías de Información
- o Departamento de Comercialización, Marketing y Negocios
- o Departamento de Cultura Teleférico
- o Departamento de Promoción y Difusión
- o Departamento de Mantenimiento
- o Departamento de Operaciones
- o Departamento de Estudios e Investigación
- o Departamento de Proyectos
- o Departamento de Finanzas
- o Departamento de Administración
- o Departamento de Gestión de Recursos Humanos
- o Departamento de Gestión de Asuntos Administrativos
- o Departamento de Análisis y Gestión Jurídica

#### **1.12. Instancias de coordinación interna**

Dentro de la Empresa Estatal de Transporte por Cable "Mi Teleférico", existe un Comité Ejecutivo, el cual tiene su propio reglamento de funcionamiento.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
1-7

## 1.12.1. COMITÉ EJECUTIVO

El Comité Ejecutivo de la Empresa Pública de Transporte por Cable "Mi Teleférico", es la instancia interna, responsable de dirigir, administrar, coordinar y maximizar el valor de la empresa, cuyo objetivo principal es garantizar el logro de los objetivos empresariales a través del análisis, organización, regulación y definición de las actividades.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
2-1

## 2. Objetivos y Funciones del Área de Gerencia Ejecutiva

### 2.1. Gerencia Ejecutiva

#### 2.1.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Directivo Gerencial.

#### 2.1.2. CLASIFICACIÓN ESTRUCTURAL

Área.

#### 2.1.3. UNIDADES DEPENDIENTES

- a) Gerencia de Gestión Empresarial.
- b) Gerencia de Operación y Mantenimiento.
- c) Gerencia de Desarrollo de Proyectos.
- d) Gerencia de Servicio al Usuario y Cultura Teleférica.
- e) Gerencia Administrativa Financiera.
- f) Gerencia Jurídica.

#### 2.1.4. OBJETIVO

Conducir la ejecución de las políticas, planes, programas, proyectos y normativa interna, para el logro de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la empresa, bajo los principios de eficiencia, eficacia, competitividad y calidad en el servicio, tanto para usuarios internos como externos. Dirigir los procesos de planificación, organización y control de gestión de la empresa. Tomar decisiones y efectuar el seguimiento respectivo a las mismas. Propiciar una cultura y clima organizacional estables para el desarrollo de las actividades en la organización.

#### 2.1.5. FUNCIONES

- o Ejercer la representación legal de la Empresa.
- o Supervisar la administración de los recursos para el desarrollo de la Empresa en el marco de la normativa vigente.
- o Suscribir contratos, convenios y/o acuerdos para el cumplimiento de las actividades de la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
2-2

- Aprobar la organización, estructura, planes, programas, proyectos, documentación interna necesarios para el funcionamiento y desarrollo de las actividades de la Empresa.
- Aprobar el plan estratégico empresarial, el plan anual de ejecución y el presupuesto de la Empresa y su reformulación, para su posterior remisión a las instancias correspondientes.
- Gestionar la elaboración de la documentación normativa interna que permita el desenvolvimiento de la Empresa.
- Aprobar los proyectos, programas y planes provenientes de las respectivas áreas de la Empresa.
- Contratar y remover a los Gerentes y demás personal de la Empresa, sujeto a normativa vigente.
- Supervisar el establecimiento del sistema de información gerencial en la Empresa.
- Evaluar y aprobar los informes anuales de las distintas Gerencias y Departamentos bajo su directa dependencia, evaluando los resultados alcanzados.
- Supervisar las relaciones públicas y comunicaciones externas de la empresa, con el apoyo de las áreas especializadas.
- Establecer políticas, mecanismos y actividades para el mejoramiento continuo de la gestión empresarial y de la prestación de servicios.
- Supervisar el cumplimiento de los procesos y documentos internos que efectivicen la participación y control social establecidos legalmente.
- Garantizar la gobernabilidad interna en la gestión de la Empresa, aplicando mecanismos preventivos y correctivos, cuando haga falta.
- Realizar las gestiones necesarias sobre la fiscalización interna de la administración de la empresa.
- Impulsar la ética, rendición pública de cuentas, controlando el desarrollo de mecanismos para la implementación del control social y lucha contra la corrupción en la Empresa.
- Coordinar y supervisar el desarrollo de las actividades de las diferentes Gerencias y Departamentos bajo su dependencia.
- Realizar las acciones necesarias para garantizar el funcionamiento de la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
2-3

- o Ejecutar otras funciones relacionadas con los objetivos de la Empresa que les sean asignadas por instancias superiores.

### 2.1.6. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la EETC MT.

### 2.1.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ COSEEP.
- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- √ Ministerio de Comunicación.
- √ Ministerio de Planificación del Desarrollo.
- √ Instituciones de Seguridad Social.
- √ Empresas proveedoras de bienes y servicios.
- √ Organismos Internacionales de Transporte y de Cooperación Internacional.
- √ Representantes de Organizaciones Sociales y de la Sociedad Civil.
- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Medios de Comunicación.
- √ Servicio de Impuestos Nacionales.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3-1

## **3. Objetivos y Funciones del Área de Gestión Empresarial**

### **3.1. Gerencia de Gestión Empresarial**

#### 3.1.1. NIVEL JERÁRQUICO

Corresponde al Nivel Ejecutivo.

#### 3.1.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Área.

#### 3.1.3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de Gerencia Ejecutiva.

#### 3.1.4. UNIDADES DEPENDIENTES

- a) Departamento de Planificación y Gestión.
- b) Departamento de Tecnologías de Información.
- c) Departamento de Comercialización, Marketing y Negocios.

#### 3.1.5. OBJETIVO

Elaborar, realizar el seguimiento y evaluar la planificación y presupuesto por resultados; proporcionando a la empresa la instrumentalización y desarrollo de la gestión documentaria interna mediante el mejoramiento continuo, manteniéndola tecnológicamente actualizada a través de la implementación de sistemas y equipos informáticos de alta calidad, proporcionando y ejecutando las políticas comerciales y los métodos de venta de servicios de transporte por cable en sus diferentes modalidades y de productos complementarios.

#### 3.1.6. FUNCIONES

- o Conducir la elaboración, seguimiento, evaluación y ajuste del plan estratégico empresarial, plan anual de ejecución y presupuesto de la empresa, así como de las adecuaciones y ajustes a los mismos a partir de requerimientos de la Gerencia Ejecutiva y otras autoridades.
- o Estructurar el presupuesto de ingresos y gastos de la empresa.
- o Coordinar con la Gerencia Administrativa Financiera la integración del presupuesto con el plan anual de ejecución.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3-2

- Supervisar el seguimiento y la evaluación de la gestión empresarial, mediante el estableciendo de indicadores de eficiencia, eficacia y economía.
- Desarrollar y dirigir las políticas comerciales.
- Ejecutar estrategias de marketing.
- Promover la sostenibilidad empresarial.
- Monitorear las actividades de ejecución y mantenimiento de los sistemas, la administración de la plataforma tecnológica y el suministro de servicios de soporte informático a la empresa.
- Planificar y conducir la gestión integral de las tecnologías de información de la empresa mediante la gestión de los recursos, servicios, seguridad y continuidad de activos de tecnología de información.
- Supervisar la implantación del sistema integrado de información para el control de la gestión empresarial.
- Participar en la implementación de las estrategias empresariales que permitan el mejoramiento de la rentabilidad de la Empresa.
- Proponer al Gerente Ejecutivo para su aprobación, las metas de ingreso, por concepto de productos comerciales.
- Evaluar el impacto económico del Servicio de Transporte por Cable, verificando el cumplimiento de las metas e indicadores proyectados en los planes de la empresa.
- Evaluar el sistema organizacional de la empresa, en lo referido a su estructura, e introducir ajustes cuando se requiera, desarrollando y manteniendo actualizados los instrumentos necesarios.
- Monitorear, coordinar y supervisar, la elaboración, actualización, mantenimiento y mejora continua de los documentos normativos internos, metodologías y procedimientos que permitan el incremento de la productividad y eficiencia empresarial.
- Asesorar a las diferentes áreas orgánicas de la empresa para mejorar la productividad y eficiencia en sus operaciones, considerando el beneficio de los usuarios externos e internos.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del área que les sean asignadas expresamente por la Gerencia Ejecutiva.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3-3

## 3.1.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la empresa.

## 3.1.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Planificación del Desarrollo.
- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales.
- √ Organismos Internacionales.
- √ Agencias de Cooperación.
- √ Socios Estratégicos.
- √ Empresas Comerciales.
- √ Sistema Financiero.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3-4

## 3.2. Departamento de Planificación y Gestión

### 3.2.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 3.2.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 3.2.3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de la Gerencia de Gestión Empresarial.

### 3.2.4. UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 3.2.5. OBJETIVO

Facilitar la gestión estratégica empresarial, asegurando una implementación flexible de la planificación de corto, mediano, largo plazo y presupuesto, basado en el análisis y estadísticas de la gestión empresarial, así como lograr la instrumentación y optimización de la gestión documentaria interna a través de la mejora continua de los procesos y procedimientos empresariales en el marco de la normativa vigente.

### 3.2.6. FUNCIONES

- Gestionar el mejoramiento continuo del proceso de planificación y presupuesto en forma eficiente, eficaz y transparente, en coordinación con las áreas organizacionales relacionadas, mediante la dotación de herramientas normativas internas.
- Coordinar con las áreas de la EETC MT la elaboración del Plan Estratégico Empresarial, Plan Anual de Ejecución y Presupuesto de la empresa, consolidando los mismos en el marco de las directrices emanadas por el Órgano Rector, así como su articulación con los Planes de Desarrollo.
- Coordinar con las áreas de la EETC MT, los procesos de seguimiento, evaluación y ajuste al Plan Estratégico Empresarial, Plan Anual de Ejecución y Presupuesto, a los resultados de gestión y alcances pertinentes.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3-5

- Establecer indicadores, que permitan realizar el seguimiento adecuado a la gestión empresarial.
- Elaborar proyectos e iniciativas empresariales para el cumplimiento de objetivos de gestión empresarial.
- Elaborar, actualizar y mejorar continuamente los documentos normativos internos que regulan el accionar de la empresa, en función a la normativa vigente.
- Proveer la metodología para la elaboración de procesos, procedimientos, instructivos y otros documentos de importancia para la empresa.
- Elaborar y actualizar los procesos, procedimientos e instrumentos estratégicos, técnico – operativos, administrativos y de soporte de la empresa, en coordinación con las diferentes áreas y departamentos organizacionales involucrados.
- Efectuar el análisis y estadísticas de la gestión empresarial, para realizar correcciones y/o adecuaciones.
- Canalizar información estadística especializada a las unidades y áreas (DCMN, GSUCT, GAF).
- Administrar un sistema de registro, mediante el cuadro de mando integral. emitiendo informes periódicos a instancias superiores sobre el comportamiento de los mismos, para la toma de decisiones.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

### 3.2.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la empresa.

### 3.2.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Planificación del Desarrollo.
- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3-6

## 3.3. Departamento de Tecnologías y Sistemas de la Información

### 3.3.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 3.3.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 3.3.3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de la Gerencia de Gestión Empresarial.

### 3.3.4. UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 3.3.5. OBJETIVO

Planificar, diseñar, desarrollar, implementar, mantener, asegurar y conducir la gestión integral de sistemas y tecnologías de información y comunicación en la empresa, gestionando de manera eficiente los recursos y activos tecnológicos.

### 3.3.6. FUNCIONES

- Planificar, desarrollar, dirigir y controlar el mantenimiento, operación y optimización de los sistemas de información de la empresa.
- Administrar la gestión integral de las tecnologías de información mediante la gestión de los recursos, servicios, seguridad y continuidad de activos tecnológicos de la empresa.
- Contribuir en el desarrollo e integración del Sistema de Información en coordinación con el nivel ejecutivo y las unidades operativas.
- Articular todos los sistemas desarrollados en la empresa.
- Efectuar el seguimiento de los servicios de tecnología de información en la empresa.
- Proponer soluciones informáticas para productos comerciales.
- Verificar y evaluar el cumplimiento de las políticas de adquisición, desarrollo, mantenimiento y seguridad de los servicios de tecnología de información de la empresa.
- Desarrollar y aprobar estándares de calidad y manuales de buenas prácticas para la gestión de tecnología y sistemas de información.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3—7

- Desarrollar, poner en producción y brindar mantenimiento a los activos informáticos, de la EETC MT.
- Realizar el mantenimiento de equipos complementarios y del Centro de Control de Monitoreo del STC.
- Brindar asistencia y soporte técnico a todas las áreas y personal de la empresa, en el mantenimiento de hardware y actualización de software según necesidades.
- Brindar soporte técnico y apoyo en los actos de la empresa, con equipos y material requerido.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

### 3.3.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la empresa.

### 3.3.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Proveedores de equipos, instalaciones y servicios vinculados con el manejo de información y procesos de manejo de datos.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3—8



### 3.4. Departamento de Comercialización, Marketing y Negocios

#### 3.4.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

#### 3.4.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

#### 3.4.3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de la Gerencia de Gestión Empresarial.

#### 3.4.4. UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

#### 3.4.5. OBJETIVO

Gestionar los procesos de venta de servicios de transporte por cable en sus diferentes modalidades, así como por la explotación comercial de negocios complementarios, provenientes de locales comerciales, publicidad y otros servicios.

#### 3.4.6. FUNCIONES

- Elaborar y proponer a la Gerencia Ejecutiva estrategias de mercado, programas de ventas y promoción de negocios complementarios que incrementen los ingresos a la empresa.
- Establecer las necesidades de puntos de venta en las estaciones y otros lugares, así como las características físicas de equipamiento, informativas requeridas, para ofrecer un servicio adecuado a los usuarios.
- Cumplir las metas de ingresos asignadas al Departamento.
- Supervisar la ejecución de los contratos comerciales por negocios complementarios contraídos por la empresa.
- Capacitar al personal que prestará sus servicios en los puntos de venta, asegurando que posean las competencias necesarias.
- Elaborar las estrategias de marketing empresarial.
- Organizar equipos de ventas de acuerdo a las modalidades de transacción que se definan para la empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
3—9

- Coordinar el desarrollo de actividades comerciales con las diferentes áreas relacionadas.
- Aplicar técnicas de merchandising en los puntos de venta del Teleférico u otros puntos de distribución.
- Solicitar información periódica en base a reportes de ventas sobre el cumplimiento de objetivos, segmentación de mercado y otros que permitan un análisis y seguimiento al rendimiento del servicio.
- Depositar los ingresos por ventas en cuentas bancarias, de acuerdo a procedimientos establecidos.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

### 3.4.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la empresa.

### 3.4.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Bancos y Entidades Financieras.
- √ Empresas de Seguros.
- √ Empresas distribuidoras de tickets y tarjetas magnéticas.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4-1

## 4. Objetivos y Funciones del Área de Operación y Mantenimiento

### 4.1. Gerencia de Operación y Mantenimiento

#### 4.1.1. NIVEL JERÁRQUICO

Corresponde al Nivel Ejecutivo.

#### 4.1.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Área.

#### 4.1.3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de Gerencia Ejecutiva.

#### 4.1.4. UNIDADES DEPENDIENTES

- a) Departamento de Operaciones.
- b) Departamento de Mantenimiento.

#### 4.1.5. OBJETIVO

Gestionar la operación y mantenimiento del STC en sus aspectos técnico operativo, administrando la prestación del servicio de transporte por cable, con una alta calidad de servicio, desde el momento que el pasajero ingresa a las instalaciones hasta que abandona las mismas luego de emplear el servicio y garantizando que se realice el mantenimiento general y específico a los equipos e instalaciones en sus componentes mecánico, hidráulico, electrónico, eléctrico, de edificaciones, (torres, estaciones, otros), garantizando la seguridad y calidad operativa en la prestación del servicio a la ciudadanía.

#### 4.1.6. FUNCIONES

- o Conducir la elaboración del plan estratégico empresarial, plan anual de ejecución y presupuesto de la empresa, así como de las adecuaciones y ajustes a los mismos a partir de requerimientos de la Gerencia Ejecutiva y otras autoridades.
- o Planificar, organizar, implementar, dirigir y controlar el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas dispuestas para la operación del Transporte por Cable en los aspectos relacionados con las instalaciones en general y el mantenimiento.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4-2

- o Establecer planes, sistemas, procesos, procedimientos y mecanismos de operación y mantenimiento del STC.
- o Capacitar, motivar y supervisar la labor del personal encargado de operaciones y mantenimiento del STC para la cabal prestación del servicio a los usuarios.
- o Realizar la inspección y control de la infraestructura, instalaciones y equipamiento necesarios para la prestación del servicio.
- o Establecer, ejecutar y controlar todos los mecanismos necesarios para prevenir la suspensión del servicio por aspectos técnicos, operativos o de mantenimiento.
- o Supervisar que las medidas y protocolos establecidos de seguridad se cumplan para resguardar a los operadores y usuarios del servicio.
- o Planificar la cantidad necesaria de personal para la prestación adecuada del servicio.
- o Planificar, organizar e integrar los programas, mecanismos y acciones necesarios para la prestación del servicio.
- o Velar por el cumplimiento de la normativa, manuales y procedimientos vigentes del STC.
- o Atender y corregir los reclamos que provengan por fallas técnicas de los usuarios del STC.
- o Elaborar los informes referentes a los trabajos realizados e incidencias en la operación y mantenimiento del servicio.
- o Garantizar el cumplimiento de la programación establecida referente a los horarios y frecuencia del servicio.
- o Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del área que les sean asignadas expresamente por la Gerencia Ejecutiva.

#### 4.1.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la empresa.

#### 4.1.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Organizaciones de Transportistas.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4—3

- √ Empresas encargadas y especializadas en mantenimiento de equipos y sistemas.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4-4

## 4.2. Departamento de Operaciones

### 4.2.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 4.2.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 4.2.3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

### 4.2.4. UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 4.2.5. OBJETIVO

Administrar la prestación del servicio de transporte por cable, garantizando una alta calidad de servicio, desde el momento que el pasajero ingresa a las instalaciones, estableciendo y administrando plataformas y servicios de atención a los usuarios, brindando una atención de calidad, oportuna, eficiente y cálida, atendiendo sus solicitudes, reclamos o demandas hasta que abandona las mismas luego de emplear el servicio y diseñar sistemas, procesos, mecanismos y protocolos de seguridad operativa para evitar percances de cualquier naturaleza en el servicio de transporte, protegiendo la integridad física de pasajeros, personal de la empresa y ciudadanía en general.

### 4.2.6. FUNCIONES

- Realizar el registro de las operaciones del servicio de transporte por cable.
- Supervisar que lo relacionado con las instalaciones asignadas a su trabajo estén en óptimas condiciones para la adecuada prestación del servicio.
- Coordinar con los servicios de mantenimiento la operatividad del servicio.
- Supervisar y ejecutar el manual de operación para asegurar el cumplimiento de los requerimientos para una operación segura del servicio.
- Registrar los datos relevantes que se originen de la operación del STC.
- Administrar el funcionamiento, operación y atención de las líneas a su cargo.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4—5

- Velar por que el personal a su cargo cumpla con la normativa, manuales, procedimientos e instructivos vigentes y pertinentes.
- Identificación e informar de las necesidades de mantenimiento para su informe, atención y corrección inmediata.
- Gestionar el aprovisionamiento y dotación del material y suministros necesarios para su funcionamiento y operación.
- Gestionar y coadyuvar la operación de la infraestructura, instalación y equipamiento en condiciones normales y excepcionales.
- Verificar el correcto funcionamiento de los equipos de contingencia en condiciones excepcionales o de emergencia.
- Registrar e informar a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento acerca de la cantidad y frecuencia de usuarios en las estaciones y de la necesidad de espacio en las cabinas.
- Coadyuvar a atender las necesidades de operación de las instalaciones que puede requerir el personal de mantenimiento en el desarrollo de sus funciones.
- Gestionar la atención y asesoramiento al cliente para el uso adecuado de las instalaciones.
- Gestionar el funcionamiento y atención en las taquillas.
- Asegurar el funcionamiento de los medios de pago y equipos de expedición de billetes y cajas y control de billetes.
- Coordinar con la Gerencia Administrativa Financiera el programa de mantenimiento, su requerimiento presupuestario y cualquier otro elemento vinculado con las funciones asignadas.
- Gestionar con la Gerencia Administrativa el desarrollo de sus recursos humanos y la administración de trabajos por turnos
- Gestionar la atención primaria y de soporte a los usuarios del STC.
- Realizar las respectivas rendiciones de cuentas e informes sobre la venta del servicio y ámbitos de su competencia.
- Planificar, dirigir y controlar a nivel integral los planes y programas que garanticen la calidad de servicio y atención al usuario.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4--6

- Distribuir y verificar que la información a difundirse a través de los puntos de atención sea adecuada y oportuna.
- Proveer un servicio de alta calidad al usuario, demostrando la forma de trato que brinda la empresa, administrando adecuadamente las relaciones interpersonales, cuestionamientos y/o problemas que se susciten por y durante la prestación del servicio.
- Emplear las diferentes modalidades de comunicación y difusión para mantener bien informados a los usuarios.
- Definir varias líneas de contacto con los usuarios a efecto de brindarles accesibilidad a la información y retroalimentación como un parámetro de servicio con calidad.
- Evaluar la prestación física de las instalaciones y del personal de la empresa.
- Desarrollar programas de capacitación sobre temas relacionados con la atención de usuarios.
- Atender y dar solución inmediata a los reclamos de los usuarios por el servicio prestado y elaborar informes mensuales sobre quejas y reclamos existentes sobre el servicio y las causas de las mismas.
- Contar con una capacidad de respuesta y predisposición a colaborar a los usuarios generando un ambiente de confianza para la prestación del servicio.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia
- Establecer programas de asistencia técnica y cooperación técnica con los fabricantes de las cabinas, torres, motores y componentes.
- Coordinar la realización y programación de actividades de seguridad operativa con la Gerencia y las otras Departamentos de la empresa.
- Ejecutar y /o supervisar el desarrollo de proyectos de investigación y desarrollo de tecnologías propias para mejorar el funcionamiento de los equipos e instalaciones del Teleférico.
- Coordinar intra e interinstitucionalmente todos los temas relacionados al desarrollo de infraestructura y funcionamiento del STC.
- Desarrollar protocolos de seguridad tanto para el personal encargado de brindar el servicio y los usuarios del mismo.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4-7

- o Capacitar al personal técnico que ingrese a la empresa sobre el funcionamiento de todos los sistemas del Teleférico
- o Preparar material informativo sobre los protocolos de seguridad vigentes para personal y usuarios, para su difusión por el área respectiva.
- o Supervisar y administrar el cumplimiento debido de la ejecución de contratos con terceros.

### 4.2.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la empresa.

### 4.2.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Empresas encargadas y especializadas en mantenimiento de equipos y sistemas.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4—8

## 4.3. Departamento de Mantenimiento

### 4.3.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 4.3.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 4.3.3. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de la Gerencia de Operación y Mantenimiento.

### 4.3.4. UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 4.3.5. OBJETIVO

Realizar el mantenimiento tanto de manera preventiva, predictiva y correctiva de los equipos, maquinaria, esquemas eléctricos, hidráulicos y/o mecánicos y de las instalaciones del teleférico y auxiliares; asegurando la oportuna dotación de todos los insumos, repuestos, piezas, partes, maquinaria o equipos que requiera el Sistema de Transporte de Cable en sus aspectos técnicos operativos y resguardar los mismos en almacenes, con medidas de seguridad y registros pertinentes a efecto de garantizar el adecuado funcionamiento de los equipos, sistemas, maquinaria e instalaciones que conforman el sistema operacional del teleférico.

### 4.3.6. FUNCIONES

- Gestionar el desarrollo permanente de actividades técnicas y administrativas sobre los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo.
- Administrar la información técnica actualizada que se requiere para el cumplimiento de actividades de mantenimiento, tales como manuales de los fabricantes de equipos, instalaciones, órdenes de trabajo, etc.
- Supervisar el cumplimiento de los procedimientos de control y registro de mantenimiento de los equipos, cabinas, componentes, accesorios y repuestos.
- Elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento Global, que considera inclusive los planes de mantenimiento de los proveedores.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4-9

- Controlar y supervisar el cumplimiento de los plazos establecidos para el mantenimiento preventivo y modificado de acuerdo a las condiciones de operación.
- Realizar la recepción de órdenes de trabajo, programar y ejecutar un plan de mantenimiento correctivo y elaborar los informes de reparación y el historial de mantenimiento de cada Departamento.
- Verificar el estricto cumplimiento de actividades de mantenimiento operado por la empresa o delegado a terceros, bajo estrictas medidas de control y supervisión.
- Establecer programas de asistencia técnica y cooperación técnica con proveedores de los equipos.
- Coordinar con la Gerencia Administrativa Financiera el programa de mantenimiento, su requerimiento presupuestario y cualquier otro elemento vinculado con las funciones asignadas.
- Coordinar los requerimientos de compra de repuestos y materiales necesarios para el mantenimiento.
- Efectuar pruebas necesarias de aceptación de material y otros equipos del STC de acuerdo a las especificaciones correspondientes.
- Planificar y coordinar las funciones de abastecimiento de materiales, equipamiento e insumos, atendiendo la demanda de los Departamentos de Operaciones y Mantenimiento, con calidad, oportunidad y al menor costo posible.
- Supervisar el proceso logístico de adquisición y remisión de los materiales, equipamiento e insumos, proveniente de los países proveedores, hasta la recepción, registro y almacenaje.
- Evaluar el cumplimiento de las especificaciones de las maquinarias, equipamiento e insumos adquiridos, emitiendo el certificado de conformidad respectiva para fines administrativos.
- Disponer de la información calificada y objetiva sobre proveedores a nivel local y mundial, que permita la oportuna adquisición de piezas y partes para el funcionamiento del Teleférico.
- Administrar y resguardar los almacenes de piezas, partes, insumos y materiales del STC, manteniendo un inventario informático actualizado.
- Evaluar permanente los servicios prestados por los proveedores y mantener una base de datos actualizada sobre el desempeño de éstos, para sugerir futuras contrataciones.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
4-10

- o Coordinar con el área administrativa, la ejecución del Programa de Licitaciones en los tiempos establecidos.
- o Prestar apoyo técnico a los Comités Especiales encargados de conducir los Procesos de Licitaciones Públicas y Concursos Públicos que convoque la EETC MT.

### 4.3.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la empresa.

### 4.3.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Empresas encargadas y especializadas en mantenimiento de equipos y sistemas.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
5-1



## 5. Objetivos y Funciones del Área de Servicio al Usuario y Cultura Teleférico

### 5.1. Gerencia de Servicio al Usuario y Cultura Teleférico

#### 5.1.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Ejecutivo.

#### 5.1.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Área.

#### 5.1.3. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

- √ Departamento de Cultura Teleférico.
- √ Departamento de Promoción y Difusión.

#### 5.1.4. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de Gerencia Ejecutiva.

#### 5.1.5. OBJETIVO

Fomentar la creación de una cultura de valoración y uso responsable del servicio de transporte por cable en la ciudadanía, definiendo y ejecutando planes y estrategias comunicacionales que hagan sostenible las operaciones de la empresa.

#### 5.1.6. FUNCIONES

- Proponer, desarrollar e impulsar la Cultura Teleférico dentro de la ciudadanía vinculada con el transporte por cable.
- Desarrollar políticas, lineamientos e instrumentos destinados a la implementación de programas sostenibles de educación de la ciudadanía para el empleo y valoración del Teleférico.
- Diagnosticar los estados de opinión de los públicos internos y externos relacionados en diferentes niveles con las operaciones de la EETC MT.
- Coadyuvar a la competitividad de la empresa por medio de herramientas comunicacionales que den a conocer las líneas de acción de la empresa tanto en sus operaciones como en el relacionamiento con los usuarios.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
5-2

- Promover relaciones de largo plazo con sectores y grupos de la sociedad que permitan una buena relación de la EETC MT.
- Utilizar medios publicitarios para motivar y comunicar la conveniencia de adquirir los servicios de la EETC MT.
- Cubrir necesidades comunicacionales tanto al interior de la EETC MT como aquellas que surgen de la interacción con el exterior de la misma.
- Generar por medio de herramientas comunicacionales una cultura empresarial positiva que permita la identificación, involucramiento y compromiso con la imagen institucional.
- Diseñar, implementar y controlar planes y acciones publicitarias y periodísticas estratégicas que permitan generar una imagen positiva que influya en la opinión pública.

### 5.1.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la EETC MT.

### 5.1.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Ministerio de Comunicación.
- √ Medios de Comunicación escritos, visuales, orales.
- √ Empresas de Publicidad.
- √ Organizaciones sociales.
- √ Organizaciones Empresariales.
- √ Medios de Comunicación Social.
- √ Otras entidades relacionadas con el objetivo de la Gerencia.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
5-3

## 5.2. Departamento de Cultura Teleférico

### 5.2.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 5.2.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 5.2.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia de Servicio al Usuario y Cultura Teleférico

### 5.2.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 5.2.5. OBJETIVO

Definir y ejecutar planes comunicacionales, educacionales, de relacionamiento público y gestión social, dirigido a consolidar favorablemente la imagen del servicio y a la empresa ante la sociedad, consolidando una cultura de apropiación, uso responsable y aprovechamiento social del servicio de transporte por cable. Como también la atención oportuna a reclamos y quejas de los usuarios del STC.

### 5.2.6. FUNCIONES

- Desarrollar políticas, lineamientos e instrumentos destinados a la implementación de mecanismos de comunicación, relacionamiento y difusión de información relacionada con el servicio.
- Realizar actividades de concientización y fortalecimiento de la "Educación Teleférico" en las estaciones, espacios públicos y otras locaciones.
- Elaborar campañas y actividades educativas, a través de actividades directas con los actores sociales y ciudadanía.
- Difundir la información del proyecto a través de seminarios y talleres orientado a las organizaciones sociales, juntas vecinales, organizaciones cívicas, instituciones públicas, privadas, universidades y público en general.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
5-4

- Organizar, coordinar y ejecutar actividades con establecimientos educativos y de formación en todos sus niveles.
- Realizar estudios y evaluaciones sobre la cultura ciudadana en torno al Teleférico (usos, comportamientos, actitudes, etc.).
- Coordinar actividades de fortalecimiento de la cultura de educación ciudadana en temas de transporte con otras entidades estatales y privadas, en espacios del teleférico u otros.
- Elaborar campañas y actividades comunicacionales para fortalecer el posicionamiento de la empresa tanto interna como externamente.
- Organizar, coordinar ejecutar actividades de relaciones públicas con medios de prensa, instituciones, organizaciones sociales y otros públicos de interés para la empresa.
- Administrar procesos comunicacionales tendientes a disminuir conflictos con sectores de la población afectados por las actividades propias del teleférico.
- Proponer y aplicar las políticas de comunicación y relacionamiento público de la empresa.
- Efectuar el monitoreo, procesamiento y análisis de la información difundida por los medios de comunicación sobre la empresa y otros de su interés. Coordinar investigaciones, sondeos de opinión, encuestas, entrevistas y demás actividades que den a conocer la opinión y actitud de la sociedad respecto a la empresa.
- Contar con una base de proveedores calificados para la producción de materiales y elementos comunicacionales en condiciones de oportunidad, calidad y precio.
- Proponer y aplicar lineamientos de imagen corporativa para documentos impresos, digitales, audiovisuales, página web y otros que defina la empresa.
- Administrar la Imagen Corporativa de la Empresa, estandarizando formatos, materiales, señalética, papelería y todo material físico o virtual que proyecte la imagen empresarial.
- Coordinar y facilitar con base a las políticas institucionales y procedimientos establecidos la participación de la empresa en eventos nacionales e internacionales.
- Desarrollar toda la logística y composición de la participación del Teleférico en ferias y expo ferias.
- Coordinar operativamente todas las inauguraciones.
- Coordinar todos los eventos relacionados con el Teleférico.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
5-5

- Sistematizar el cronograma de ferias, inauguraciones y eventos para garantizar el éxito en cada una de ellas.
- Organizar y dirigir la Oficina de Defensa del Consumidor.
- Recibir, procesar y atender los reclamos y quejas de los usuarios del servicio de transporte por cable, de manera oportuna.

### 5.2.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

### 5.2.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.
- √ Ministerio de Comunicación.
- √ Medios de Comunicación escritos, visuales, orales.
- √ Empresas de Publicidad.
- √ Organizaciones sociales.
- √ Organizaciones Empresariales.
- √ Medios de Comunicación Social.
- √ Usuarios del STC
- √ Otras entidades relacionadas con el objetivo del Dpto.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
5-6

## 5.3. Departamento de Promoción y Difusión

### 5.3.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 5.3.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 5.3.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia de Servicio al Usuario y Cultura Teleférico

### 5.3.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 5.3.5. OBJETIVO

Definir, ejecutar, coordinar y controlar los planes y acciones promocionales dirigidas a informar y concientizar tanto de manera interna como externa sobre el funcionamiento, objetivos, políticas y decisiones empresariales de manera coordinada y coherente con la estrategia empresarial.

### 5.3.6. FUNCIONES

- Diseñar, implementar y controlar la estrategia promocional que utilizará la EETC MT para la proyección de su imagen tanto de manera interna como externa.
- Diseñar y supervisar, el diseño, la elaboración y distribución de material promocional e informativo de la empresa.
- Diseñar y relacionar campañas promocionales dirigidas a fortalecer la imagen institucional, posicionamiento de marca y promover el uso adecuado del servicio.
- Evaluar permanentemente la opinión del público en general y específico sobre el funcionamiento y comercialización del servicio de transporte por cable.
- Elaborar y analizar información estadística generada por el funcionamiento de la EETC MT como herramienta para desarrollar estrategias y toma de decisiones futuras.
- Organizar actividades promocionales que incentiven el empleo del servicio en horarios, días y temporadas establecidas.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
5-7

- o Establecer una base de empresas proveedoras de servicios de comunicación, para la contratación de servicios.
- o Diseñar el material promocional e informativo de la empresa para difusión masiva o focalizada.
- o Organizar actividades promocionales que incentiven el empleo del servicio en horarios, días y temporadas de baja demanda.

### 5.3.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

### 5.3.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.
- √ Ministerio de Comunicación.
- √ Empresas distribuidoras de tickets y tarjetas magnéticas.
- √ Medios de Comunicación escritos, visuales, orales.
- √ Empresas de Publicidad.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-1



## 6. Objetivos y Funciones del Área Administrativa Financiera

### 6.1. Gerencia Administrativa Financiera

#### 6.1.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Ejecutivo.

#### 6.1.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Área.

#### 6.1.3. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

- √ Departamento de Administración.
- √ Departamento de Finanzas.
- √ Departamento de Gestión de Recursos Humanos.

#### 6.1.4. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de Gerencia Ejecutiva.

#### 6.1.5. OBJETIVO

Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades económicas, financieras y contables de la empresa en forma efectiva, eficiente y transparente; realizar la gestión de los recursos humanos y ejecutar las actividades para la contratación de bienes y servicios, para el manejo y la disposición de bienes según normativa vigente, coordinando con la Gerencia Ejecutiva y las otras áreas el trabajo transversal y de soporte.

#### 6.1.6. FUNCIONES

- Planificar, ejecutar y controlar la administración de los recursos humanos, financieros y materiales que requiera la empresa para el cumplimiento de sus fines y objetivos.
- Informar periódicamente sobre los avances y resultados logrados a través de reportes estadísticos e indicadores de gestión.
- Coordinar y controlar el cumplimiento de planes de trabajo de los departamentos que supervisa.
- Elaborar el plan anual de contrataciones y el plan de compras y suministros de la empresa y asegurar su compatibilidad con el resto de las áreas de la empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-2

- Proponer lineamientos, mecanismos y estrategias para el funcionamiento de los sistemas administrativos de recursos humanos, financieros, de adquisiciones, almacenes y activos fijos.
- Velar por el adecuado mantenimiento y funcionamiento del edificio, instalaciones, estaciones, muebles y vehículos de la empresa.
- Aprobar técnicamente las bases administrativas de licitaciones públicas para la contratación y adquisición de bienes y suministros, así como participar en dichos procesos de acuerdo a las normas legales vigentes.
- Supervisar el contenido de los contratos de trabajo del personal, servicios no personales y adquisición de bienes y servicios, para la firma del Gerente Ejecutivo.
- Administrar adecuadamente la ejecución de las asignaciones presupuestarias.
- Formular los objetivos, políticas económicas, financieras y contables de la empresa, en coordinación con la Gerencia Ejecutiva.
- Evaluar permanentemente la situación financiera de la empresa y realizar proyecciones de corto, mediano y largo plazo.
- Evaluar la información administrativa y contable sobre los activos fijos y supervisar su autorización.
- Cumplir con los procedimientos legales establecidos para la celebración de contratos de acuerdo a necesidades de la empresa.
- Coordinar con las instancias internas y externas que correspondan, la transferencia de recursos financieros para asegurar la liquidez financiera para atender de forma favorable las obligaciones, compromisos y gastos de operación de la empresa.
- Garantizar la adecuada gestión y administración de recursos humanos, dotando de personas competentes, idóneas y motivadas a la empresa.
- Planificar y ejecutar los procesos de planificación, selección, dotación, evaluación, compensación, movilidad y registro de personal.
- Diseñar, proponer y administrar un sistema integral de capacitación de recursos humanos en función de las necesidades de la empresa y del personal contratado, con el fin de mejorar sus niveles de rendimiento y motivación.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-3

- o Ejercer la representación de la empresa ante instituciones como el Ministerio de Trabajo, Caja del Seguro de Salud, AFP y otras relacionadas con los empleados de la empresa.
- o Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del área que les sean asignadas expresamente por la Gerencia Ejecutiva.

## 6.1.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la EETC MT.

## 6.1.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- √ Bancos y Entidades Financieras.
- √ Empresas distribuidoras de tickets y tarjetas magnéticas.
- √ Empresas de seguros y reaseguros.
- √ Empresas de Seguridad.
- √ Policía Nacional.
- √ Medios de Comunicación escritos, visuales, orales.
- √ Caja del Seguro de Salud
- √ Servicio de Impuestos Nacionales.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-4



## 6.2. Departamento de Administración

### 6.2.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 6.2.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 6.2.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia Administrativa Financiera.

### 6.2.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 6.2.5. OBJETIVO

Administrar el manejo transparente y eficiente de los materiales, suministros y activos, así como los procesos de adquisiciones, compras y contrataciones de bienes y servicios de la empresa, apoyando a su funcionamiento en el marco de la normativa vigente.

### 6.2.6. FUNCIONES

- Responder por el cumplimiento de los procesos de contratación de bienes y servicios.
- Asesorar y apoyar a los responsables de las unidades solicitantes en el cumplimiento de los procesos de contratación de bienes y servicios según normativa vigente.
- Lograr que la empresa cuente con los activos fijos, suministros y materiales necesarios para su funcionamiento de acuerdo a la programación de contrataciones y a la disponibilidad presupuestaria.
- Precautelar por la conservación, custodia y mantenimiento de activos fijos, materiales, suministros y documentación relacionada.
- Realizar el mantenimiento de maquinaria, equipos, vehículos, instalaciones y otros activos.
- Revisar los informes de las comisiones de calificación y actas de recepción, de los procesos en los que participe y revisar las cotizaciones, términos de referencia y/o especificaciones técnicas y recomendaciones de adjudicación según normativa interna vigente.
- Controlar la vigencia de contratos y boletas de contrataciones de bienes y servicios.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6—5

MT  
Telefónica

- Unificar los criterios de organización, identificación, clasificación, ordenamiento, instalación, descripción y transferencia del sistema de archivos.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

### 6.2.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

### 6.2.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Empresas distribuidoras de tickets y tarjetas magnéticas.
- √ Proveedores de bienes y servicios.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-6

## 6.3. Departamento de Finanzas

### 6.3.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 6.3.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 6.3.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia Administrativa Financiera.

### 6.3.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 6.3.5. OBJETIVO

Generar información financiera oportuna y confiable, administrando los recursos financieros, la gestión presupuestaria y la elaboración de estados financieros para el funcionamiento de la empresa en forma efectiva, eficiente y transparente.

### 6.3.6. FUNCIONES

- Administrar la planificación de los recursos financieros de la empresa para la toma de decisiones oportuna sobre su origen y aplicación.
- Realizar la administración y control del presupuesto de manera oportuna y eficiente.
- Generar información sobre la situación financiera así como de su resultado económico, en forma periódica.
- Producir reportes e informes financieros, presupuestarios y contables.
- Administrar el registro contable, las cuentas y libretas bancarias.
- Responder por la elaboración de los estados financieros y su correcta aplicación.
- Coordinar, programar y ejecutar el desarrollo de las operaciones relacionadas con el movimiento de ingreso y egreso de los fondos de la empresa.
- Administrar y controlar el fondo para pagos en efectivo.
- Administrar la captación, custodia y control de los recursos financieros en cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-7

Telefónica

- Elaborar la información financiera y gerencial de la empresa para su presentación y envío a Gerencia Ejecutiva y entidades solicitantes.
- Elaborar y presentar los Estados Financieros de la empresa auditados, a la Contraloría General del Estado, Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y otras instituciones que la requieran.
- Administrar el Plan de Cuentas de la empresa.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

### 6.3.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

### 6.3.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Bancos y Entidades Financieras.
- √ Servicio de Impuestos Nacionales.
- √ Empresas distribuidoras de tickets y tarjetas magnéticas.
- √ Empresas de seguros y reaseguros.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-8



### 6.4. Departamento de Gestión de Recursos Humanos

#### 6.4.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

#### 6.4.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

#### 6.4.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia Administrativa Financiera.

#### 6.4.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

#### 6.4.5. OBJETIVO

Desarrollar la gestión del recurso humano de la empresa, promoviendo su desarrollo y competencias, fortaleciendo la cultura y clima organizacional, incentivando el trabajo en equipo y una relación personal favorable.

#### 6.4.6. FUNCIONES

- Programar, organizar y controlar las actividades relacionadas con la administración de los recursos humanos conforme a la legislación laboral.
- Diseñar y proponer estrategias e instrumentos para implementar las políticas en materia de recursos humanos que permitan el logro de los objetivos empresariales.
- Realizar el proceso de selección y contratación de personal conforme a las políticas, reglamentos y objetivos empresariales.
- Proponer, ejecutar y optimizar las políticas de registro, movilidad, evaluación del desempeño, remuneración, compensación y beneficios al personal.
- Elaborar los procesos de clasificación, valoración y remuneración de cargos.
- Velar por el cumplimiento del Reglamento Interno de Personal y normativa relacionada con la legislación laboral vigente.
- Proponer planes o programas de incentivos y reconocimientos para los empleados de la empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
6-9

- Elaborar el inventario y plan de personal, cuantificación de la demanda y análisis de la oferta interna de personal.
- Elaborar, consolidar y ajustar el Manual de Puestos de la empresa, en coordinación con el Departamento de Planificación y Gestión.
- Organizar, coordinar y controlar todas las actividades relacionadas con la capacitación de personal de acuerdo con los lineamientos de la Gerencia.
- Proponer acciones que propicien y fortalezcan un adecuado clima y cultura organizacional para las relaciones interpersonales y laborales, que incrementen la productividad empresarial.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

#### 6.4.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

#### 6.4.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- √ Policía Nacional.
- √ AFPs.
- √ Caja de Seguro de Salud.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7-1

## 7. Objetivos y Funciones del Área de Desarrollo de Proyectos

### 7.1. Gerencia de Desarrollo de Proyectos

#### 7.1.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Ejecutivo.

#### 7.1.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Área.

#### 7.1.3. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

- ✓ Departamento de Preinversión e Investigación.
- ✓ Departamento de Inversión de Proyectos.

#### 7.1.4. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de Gerencia Ejecutiva.

#### 7.1.5. OBJETIVO

Desarrollar estudios, proyectos y actividades destinadas al mantenimiento y mejora del sistema de transporte por cable, con un enfoque intermodal; implementar el Plan Maestro de Teleféricos a nivel departamental o nacional. Ejecutar las funciones relativas a la fiscalización o supervisión en la ejecución de los proyectos aprobados y contratados por la EETC MT en sus aspectos técnicos, económico-sociales, operativos y ambientales.

#### 7.1.6. FUNCIONES

- Realizar la fiscalización del cumplimiento de los contratos de obra suscritos con la EETC MT, a través de las instancias de supervisión o de manera directa, si corresponde.
- Coordinar todos los asuntos relacionados con los contratos de obra y supervisión, relacionados con el objetivo de la Gerencia.
- Efectuar el seguimiento y control técnico de los proyectos asegurando el estricto cumplimiento de los plazos y condiciones establecidas en los contratos y compromisos establecidos con los proveedores o contratistas.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016





## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7-2

- Aprobar cuando corresponda, previo informe técnico sustentado por la supervisión y certificación emitida por el contratante competente, la compensación de plazo debido al mal tiempo u otros factores incontrolables en las zonas de obra.
- Realizar o encomendar la ejecución de estudios especializados de naturaleza social, económica, ambiental u otros que les sean encargados, o supervisar la contratación de los mismos a través de consultorías, supervisando su realización.
- Elaborar Proyectos de Factibilidad, Prefactibilidad u otros que les sean encomendados, relacionados con el desarrollo del servicio de transporte por cable en La Paz o a nivel nacional o, supervisar su ejecución si se realizan a través de servicios externos.
- Actuar como contraparte técnica en todos los Estudios y Proyectos que sean contratados por la empresa, salvo aquellos casos expresamente determinados por la Gerencia.
- Elaborar los documentos técnicos que sean requeridos por instancias estatales para la gestión de financiamiento de los Proyectos aprobados.
- Desarrollar y coordinar proyectos e iniciativas destinados a lograr el establecimiento de un Sistema Integrado de Transporte (SIT) entre el Sistema de Transporte por Cable (STC) de La Paz y otras modalidades de transporte que alimenten o complementen el servicio, de acuerdo a la demanda y necesidades de los usuarios.
- Programar y supervisar la realización de estudios técnicos relativos al estado de situación e implementación de un Sistema Integrado de Transporte a partir del STC de la ciudad de La Paz y El Alto.
- Identificar y establecer relaciones de coordinación y cooperación interinstitucional, con actores sociales, organizaciones del transporte público y privado, instituciones de educación técnica y superior, agencias de cooperación, organizaciones no gubernamentales y organizaciones gubernamentales, para el desarrollo del SIT y la mejora de la calidad de vida de los usuarios.
- Aprobar el diseño de los sistemas, métodos, normas y procedimientos que estén vinculados con el SIT, en lo que corresponda a la operación de la empresa, en coordinación con las partes involucradas.
- Efectuar la definición del abordaje metodológico, diseño global y conceptual de los sistemas y/o proyectos vinculados al SIT.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7-3

- Controlar y monitorear el desarrollo de los proyectos en sus componentes de infraestructura civil y estudios en otros componentes.
- Identificar conjuntamente otras gerencias y departamentos, proyectos de desarrollo tecnológico para la mejora continua del Sistema de Transporte por Cable.

### 7.1.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- ✓ Todas las Gerencias y Departamentos de la EETC MT.

### 7.1.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- ✓ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- ✓ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- ✓ Ministerio de Planificación del Desarrollo
- ✓ Gobernación Departamental.
- ✓ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- ✓ Organizaciones de Transportistas.
- ✓ Organismos internacionales vinculados al servicio de transporte por cable y otros.
- ✓ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7-4



## 7.2. Departamento de Preinversión e Investigación

### 7.2.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 7.2.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 7.2.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia de Desarrollo de Proyectos.

### 7.2.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 7.2.5. OBJETIVO

Elaborar los Estudios de Preinversión e Investigaciones que se requieran para la ampliación, mejora o readecuación de las líneas de transporte por cable en sus aspectos técnico-operativos, de equipamiento, obras de infraestructura, innovaciones tecnológicas, ambientales y sociales, velando por que se implemente un sistema de transporte intermodal que optimice el impacto y beneficio social.

### 7.2.6. FUNCIONES

- o Realizar estudios especializados de naturaleza social, económica, ambiental u otros que les sean encomendados o, supervisar la contratación de los mismos, controlando su ejecución.
- o Desarrollar estudios y proyectos de transporte adicional, relacionado con la implementación del Plan Maestro de Teleféricos y otros conexos.
- o Elaborar o supervisar la ejecución de proyectos referidos a las nuevas líneas de transporte por cable, tanto en lo relativo a infraestructura, operaciones, mantenimiento, intercambio modal, y otros relacionados para este fin.
- o Desarrollar estudios de soluciones de transporte por cable en otros departamentos, que opten por este medio o que soliciten asesoramiento técnico en particular.
- o Actuar como contraparte técnica en todos los estudios y proyectos que sean contratados por la empresa, salvo aquellos casos expresamente determinados por la Gerencia.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7—5



- Elaborar los documentos técnicos que sean requeridos por instancias estatales para la gestión de financiamiento de los proyectos aprobados.
- Preparar los términos de referencia para la contratación de servicios de obra y otros especializados requeridos para la ejecución de los proyectos aprobados.
- Investigar y proponer soluciones tecnológicas para el desarrollo y mejora del servicio de transporte a la ciudadanía.
- Diseñar, elaborar y presentar informes técnicos, estudios y reportes estadísticos con información emergente de los procesos operativos y realizar proyecciones y/o estimaciones sobre requerimientos futuros del servicio de transporte por cable.
- Realizar evaluación y monitoreo a la implementación de Plan Maestro de Transporte por Cable, así como a las políticas y otras disposiciones normativas que afecten la calidad del servicio de transporte a la ciudadanía.
- Programar y supervisar la realización de estudios técnicos relativos al estado de situación e implementación de modalidades integradas de transporte multimodal.
- Realizar el diseño detallado de los sistemas, métodos, normas y procedimientos que estén vinculados con el SIT, en lo que corresponda a la operación de la empresa, en coordinación con las partes involucradas.
- Efectuar la definición del abordaje metodológico, diseño global y conceptual de los sistemas y/o proyectos vinculados al SIT.
- Coordinar aspectos técnicos y operativos del SIT con organizaciones de la sociedad civil, entidades públicas y privadas, en la búsqueda y aplicación de soluciones de transporte óptimo para el medio ambiente y la calidad de vida de la población.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del Departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

### 7.2.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

### 7.2.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
- √ Viceministerio de Transportes.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7-6

- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Planificación del Desarrollo
- √ Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- √ Organismos Internacionales de transporte y de Cooperación Internacional.
- √ Representantes de Organizaciones Sociales y de la Sociedad Civil.
- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- √ Organizaciones de Transportistas.



Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7-7



## 7.3. Departamento de Inversión de Proyectos

### 7.3.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 7.3.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 7.3.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia de Desarrollo de Proyectos.

### 7.3.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 7.3.5. OBJETIVO

Desarrollar los aspectos técnicos de los proyectos, a través de la priorización de su implementación: elaborar los TDR's y Especificaciones Técnicas para su contratación y fungir de contraparte técnica en la ejecución de todos los contratos de obra, supervisión o consultoría realizados por la EETC MT relacionados a infraestructura para el mejoramiento o ampliación del servicio del STC, velando por el uso óptimo de los recursos estatales asignados para este fin.

### 7.3.6. FUNCIONES

- o Exigir, a través de la instancia respectiva de supervisión, el cumplimiento de los contratos de obra que se suscriban con la Empresa.
- o Requerir el cumplimiento de los contratos de supervisión técnica, realizando el seguimiento y control de los actos de esta instancia, conforme a los términos de referencia establecidos.
- o Exigir el uso óptimo de los recursos asignados a las obras contratadas, en condiciones de cantidad, calidad, tiempo u otras.
- o Supervisar las obras complementarias a realizarse.
- o Tomar conocimiento, y en su caso, solicitar aclaraciones pertinentes sobre los certificados de obra aprobados por las instancias de supervisión.
- o Fiscalizar la ejecución de los proyectos que se desarrollen, referidos con la implementación del Plan Maestro de Teleféricos u otros necesarios.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
7-8

- Realizar el monitoreo de las obras civiles concluidas, previendo posibles refuerzos o cambios ante factores externos que dañen la estructura, edificaciones o ambientes del teleférico.
- Coordinar obras de mejoramiento de infraestructura autorizadas por la Gerencia.
- Evaluar y desarrollar soluciones de infraestructura complementaria al sistema de transporte por cable, como ser la ampliación de intercambiadores modales en estaciones, el mejoramiento del entorno de las torres, obras viales, viaductos, pasarelas, muros de contención entre otras.
- Evaluar y proponer mejoras en edificaciones o de infraestructura, tanto en el área de operaciones, mantenimiento y administración del STC.
- Supervisar la ejecución de estudios realizados por empresas consultoras, consultores individuales y otros proveedores a los cuales se les asignen estudios, proyectos, obras u otras actividades, bajo la responsabilidad de la Gerencia de Desarrollo de Proyectos.
- Asegurar el cumplimiento de las normativas de gestión ambiental y seguridad industrial en todos los proyectos desarrollados o por desarrollarse en la EETC MT.
- Establecer sistemas, procesos y mecanismos de fiscalización a los contratistas responsables de la construcción de bases operativas, estaciones, líneas de transporte y otras obras.
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del Departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia.

## 7.3.7. RELACIONES DE CODRDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

## 7.3.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8-1



## 8. Objetivos y Funciones del Área Jurídica

### 8.1. Gerencia Jurídica

#### 8.1.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Ejecutivo.

#### 8.1.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Área.

#### 8.1.3. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

- √ Departamento de Gestión de Asuntos Administrativos.
- √ Departamento de Análisis y Gestión Jurídica.

#### 8.1.4. RELACIÓN DE DEPENDENCIA

Depende de Gerencia Ejecutiva.

#### 8.1.5. OBJETIVO

Brindar asesoramiento jurídico legal según corresponda en todas las áreas, a Gerencia Ejecutiva y a otras Gerencia de la empresa, además de patrocinar la defensa de los derechos e intereses institucionales en procesos judiciales, administrativos o arbitrales en los que la empresa sea parte, además elaborar y proponer la normativa relacionada al funcionamiento de la empresa.

#### 8.1.6. FUNCIONES

- Asesorar y representar en aspectos de orden jurídico y legal a la empresa, en relación a las funciones y actividades de su incumbencia.
- Emitir pronunciamientos y criterios jurídicos y absolver las consultas que se le sean propuestas por la Gerencia Ejecutiva y más estamentos de la empresa, en relación a las funciones y actividades de su responsabilidad.
- Analizar permanentemente la base jurídica aplicable a la empresa y proponer proyectos de reformas a la normativa interna.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8-2

- Elaborar y analizar los proyectos de reglamentos, acuerdos, convenios, decretos, instructivos, normas y documentos jurídicos, cuya aprobación o legalización, compete a la Gerencia y proponer las modificaciones que sean necesarias.
- Emitir informes legales e intervenir de acuerdo a lo dispuesto en la Ley en los procesos de contratación pública.
- Defender los intereses de la empresa dentro de los procesos civiles, comerciales, penales, coactivos, laborales, administrativos, tributarios, constitucionales, arbitrales y otros procesos o procedimientos donde intervenga la empresa como demandante, demandado o tercero interesado.
- Supervisar la elaboración de los contratos referidos a Bienes y Servicios, Administración y de Personal.
- Participar o instruir la elaboración de convenios y documentos contractuales que suscribe la empresa con personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, nacionales o extranjeras
- Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo de la Gerencia que les sean asignadas expresamente por la Gerencia Ejecutiva.

### 8.1.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las Gerencias y Departamentos de la EETC MT.

### 8.1.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- √ Ministerio de Comunicación.
- √ Ministerio de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- √ Servicio de Impuestos Nacionales.
- √ Empresas proveedoras de bienes y servicios.
- √ Organismos Internacionales de transporte y de Cooperación Internacional.
- √ Representantes de Organizaciones Sociales y de la Sociedad Civil.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8—3

- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Medios de Comunicación.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8-4

## 8.2. Departamento de Gestión de Asuntos Administrativos.

### 8.2.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 8.2.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 8.2.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia Jurídica.

### 8.2.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 8.2.5. OBJETIVO

Brindar asesoramiento legal administrativo en temas referentes al Servicio de Transporte por Cable, a sus sistemas regulatorios, de Administración y Control Gubernamentales, así como en materia de contrataciones y convenios en general.

Emitir las opiniones legales relacionadas con el objeto y funciones de la EETC MT en diversas áreas del derecho (comercial, civil, administrativo, internacional, tributarios y otros), así como en los procesos de contratación y convenios en los cuales la EETC MT es parte, y en la revisión, análisis y elaboración de proyectos de normativa interna y externa, contratos, convenios y otros documentos de interés de la empresa.

### 8.2.6. FUNCIONES

- Atender los requerimientos de la Gerencia, en temas inherentes a actividades comerciales, tributarias e internacionales; las contrataciones y procesos de contratación de la EETC MT en general y otros vinculados a los sistemas de administración y control gubernamentales.
- Garantizar la cabal observancia del marco legal y administrativo de la empresa, en sus diversas decisiones y procesos.
- Asesorar y representar en aspectos de orden legal y administrativo a la empresa, en relación a las funciones y actividades de su incumbencia.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8—5

- o Emitir informes legales e intervenir de acuerdo a lo dispuesto en los procesos de contratación pública.
- o Supervisar y asesorar permanentemente en el ámbito legal de las actividades a los Departamentos organizacionales que conforman la empresa.
- o Brindar asesoramiento legal a todas las Gerencias de Área de la empresa, en materia comercial, social, tributaria, laboral e internacional.
- o Supervisar la elaboración de los contratos referidos a Bienes y Servicios, Administración y de Personal.
- o Participar o instruir la elaboración de convenios y contratos que suscribe la empresa con personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, nacionales o extranjeras.
- o Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia Jurídica.

## 8.2.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

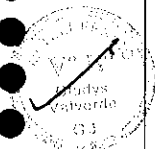
## 8.2.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- √ Ministerio de Comunicación.
- √ Ministerio de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.
- √ Instituciones de Seguridad Social.
- √ Empresas proveedoras de bienes y servicios.
- √ Organismos Internacionales de transporte y de Cooperación Internacional.
- √ Representantes de Organizaciones Sociales y de la Sociedad Civil.
- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- √ Organizaciones de Transportistas.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8—6

- √ Medios de Comunicación.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.
- √ Servicio de Impuestos Nacionales.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8—7



## 8.3. Departamento de Análisis y Gestión Jurídica.

### 8.3.1. NIVEL JERÁRQUICO

Nivel Operativo.

### 8.3.2. CLASIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

Departamento.

### 8.3.3. DEPENDENCIA ESTRUCTURAL

Gerencia Jurídica.

### 8.3.4. ÁREAS O UNIDADES DEPENDIENTES

Ninguna.

### 8.3.5. OBJETIVO

Brindar asesoramiento legal en materia social, penal, coactiva, administrativa, constitucional, civil, comercial y ventas forzosas, aplicando la normativa vigente en procura de la seguridad jurídica de la empresa, asumiendo la defensa de los intereses de la EETC MT en las instancias que participe como demandante, demandado o tercero interesado.

### 8.3.6. FUNCIONES

- Brindar asesoramiento legal a las diferentes áreas de la EETC MT en materia civil, comercial, penal, administrativa y social.
- Patrocinar y hacer seguimiento a todos los juicios en los que participa la EETC MT como demandante, demandado y/o tercero interesado.
- Proponer, asesorar, evaluar y participar en la elaboración de los instrumentos legales relacionados con las actividades de la EETC MT.
- Elaborar y/o revisar informes de asesoramiento legal para Gerencia Ejecutiva en materias de su competencia.
- Generar y proveer información respecto al estado de los diferentes procesos jurídicos que se patrocinan, su evaluación y recomendaciones.
- Supervisar y realizar el seguimiento de las acciones iniciadas por la empresa o contra la empresa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE

Diciembre 2016



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
8—8



- o Dirigir y desarrollar todo procedimiento necesario para realizar la expropiación de los predios afectados para el proyecto, en el marco de la normativa vigente.
- o Llevar adelante los trámites voluntarios de depósitos judiciales y todo procedimiento judicial emergente de éstos.
- o Impulsar la tramitación de regularización y registro de derecho propietario de los predios expropiados a favor del Estado ante la oficina de Derechos Reales hasta la obtención del título de propiedad a favor del Estado.
- o Ejecutar otras funciones relacionadas con el objetivo del departamento que les sean asignadas expresamente por la Gerencia Jurídica.

### 8.3.7. RELACIONES DE COORDINACIÓN INTERNA

- √ Todas las gerencias y departamentos de la EETC MT.

### 8.3.8. RELACIONES DE COORDINACIÓN EXTERNA

- √ Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- √ Viceministerio de Transportes.
- √ Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- √ Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- √ Ministerio de Comunicación.
- √ Instituciones de Seguridad Social.
- √ Empresas proveedoras de bienes y servicios.
- √ Organismos Internacionales de transporte y de Cooperación Internacional.
- √ Representantes de Organizaciones Sociales y de la Sociedad Civil.
- √ Gobernación Departamental.
- √ Gobiernos Autónomos Municipales Departamentales.
- √ Organizaciones de Transportistas.
- √ Medios de Comunicación.
- √ Otras entidades y organizaciones vinculadas a la Empresa.
- √ Servicio de Impuestos Nacionales.
- √ Otras Instituciones de regulación normativa.

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**



Código  
M-EST-MOF-1.1.2

Versión  
V-4

Página  
9-1

**9. Firmas.**

**Actualizado por:**

Lic. Celia de los Ángeles Rada Serpa  
*Responsable en Desarrollo de Procesos y Calidad*  
Departamento de Planificación y Gestión

**Revisado por:**

Lic. Victor Andrade Loza  
*Jefe de Planificación y Gestión*  
Departamento de Planificación y Gestión

Lic. Pablo Salinas Burgos  
Gerente de Gestión Empresarial  
Gerencia de Gestión Empresarial

Dra. Gladys Valverde Rodríguez  
*Gerente Jurídica*  
Gerencia Jurídica

**Aprobado por:**

Lic. Cesar Dockweiler Suárez  
*Gerente Ejecutivo*  
Empresa Estatal de Transporte por Cable "MI  
Teleférico"

Actualizado por:  
CRS/DPG

Revisado por:  
VA/DPG - PS/GGE - GV/GJ

Aprobado por:  
CD/GE



