



**Empresa de Propiedad Social Directa Comunal  
de Atención Telefónica Ejido  
(EPSDC-ATE)**

**MODELO DE GESTIÓN CON VISIÓN SOCIALISTA  
2014 - 2019.**

**Diciembre, 2015**

## CONTENIDO

|  | Pág. |
|--|------|
| Introducción   | 3    |
| I. Aspectos filosóficos y teóricos que sustentan el modelo               | 6    |
| II. Bases Legales  | 9    |
| III. Estructura Organizativa   | 10   |
| IV. Nivel Estratégico Gestión del Poder Popular                          | 15   |
| V. Nivel Estratégico Gestión de Productores (As)                         | 25   |
| VIII. De Los Fondos  | 30   |
| Áreas Estratégicas Mixtas  |      |
| I. Unidad de Administración  | 33   |
| II. Unidad de Gestión Productiva   | 44   |
| III. Unidad de Formación   | 48   |
| IV. Unidad de Contraloría Social   | 52   |
| Áreas Estratégicas de Gestión Interna                                    |      |
| I. Coordinación General  | 70   |
| II. Coordinación de Salud, Seguridad y Medio Ambiente<br>Socioproductivo | 79   |
| III. Coordinación de Operaciones   | 100  |
| IV. Coordinación de Administración                                       | 113  |
| V. Coordinación de Consultoría Jurídica                                  | 125  |
| VI. Coordinación de Planificación  | 134  |
| VII. Coordinación de Talento Humano                                      | 149  |
| VIII. Coordinación de Comunicaciones Integrales                          | 171  |
| Nivel Estratégico de Gestión Productores y Productoras                   |      |
| I. Asamblea de Productores y Productoras                                 | 181  |

## INTRODUCCIÓN

Venezuela desde hace más de una década viene transitando un conjunto de cambios expresados en los ámbitos sociales, culturales, políticos y económicos. Dichos cambios no se comprenden si no se evalúa la importante participación activa y directa del pueblo venezolano, en su afán por construir un “Proyecto País”, que está enmarcado en las definiciones teóricas expresadas en el preámbulo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que define:

“El pueblo de Venezuela, en ejercicio de sus poderes creadores e invocando la protección de Dios, el ejemplo histórico de nuestro Libertador Simón Bolívar y el heroísmo y sacrificio de nuestros antepasados aborígenes y de los precursores y forjadores de una patria libre y soberana; con el fin supremo de refundar la República para establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica, multiétnica y pluricultural en un Estado de justicia, federal y descentralizado, que consolide los valores de la libertad, la independencia, la paz, la solidaridad, el bien común, la integridad territorial, la convivencia y el imperio de la ley para esta y las futuras generaciones; asegure el derecho a la vida, al trabajo, a la cultura, a la educación, a la justicia social y a la igualdad sin discriminación ni subordinación alguna; promueva la cooperación pacífica entre las naciones e impulse y consolide la integración latinoamericana de acuerdo con el principio de no intervención y autodeterminación de los pueblos, la garantía universal e indivisible de los derechos humanos, la democratización de la sociedad internacional, el desarme nuclear, el equilibrio ecológico y los bienes jurídicos ambientales como patrimonio común e irrenunciable de la humanidad...”

De igual forma ese proyecto País se dibuja y define en la Ley Plan de la Patria 2013-2019, cuyos objetivos históricos son:

1. Defender, expandir y consolidar el bien más preciado que hemos reconquistado después de 200 años: la Independencia Nacional.
2. Continuar construyendo el socialismo bolivariano del siglo XXI, en Venezuela, como alternativa al sistema destructivo y salvaje del capitalismo y con ello asegurar la “mayor suma de seguridad social, mayor suma de estabilidad política y la mayor suma de felicidad” para nuestro pueblo.
3. Convertir a Venezuela en un país potencia en lo social, lo económico y lo político dentro de la Gran Potencia Naciente de América Latina y el Caribe, que garanticen la conformación de una zona de paz en Nuestra América.

4. Contribuir al desarrollo de una nueva Geopolítica Internacional en la cual tome cuerpo un mundo multicéntrico y pluripolar que permita lograr el equilibrio del Universo y garantizar la Paz planetaria.
5. Preservar la vida en el planeta y salvar a la especie humana.

Es así como este gran propósito no se alcanzaría sin la construcción del poder popular que dé al traste con las viejas prácticas clientelares, populistas, facilistas y pasivas, que fueron parte medular de la forma de hacer política de la democracia representativa.

Un poder popular que sea capaz de construir al nuevo Estado, al “Estado Revolucionario” y, que de manera complementaria, construya una nueva economía cuyo centro sea el ser humano, donde predomine la propiedad social sobre los medios de producción, donde se elimine la explotación y la enajenación del trabajo y donde ésta se coloque al servicio de las necesidades de la población en general.

Estas tres estrategias: poder popular, transformación del Estado y la construcción de la economía con enfoque socialista donde el productor y productora conciba y construya en su cotidianidad las bases de un trabajo digno, creativo y liberador, son inseparables y forman parte de la propuesta política revolucionaria que caracteriza a la revolución venezolana.

En este marco de ideas, el gobierno bolivariano, revolucionario y chavista instrumentando las políticas para fomentar la construcción de la democracia participativa y el protagonismo del pueblo en la gestión de los asuntos públicos, ha apoyado la organización de las diversas comunidades que forman parte del Municipio Campo Elías en el Estado Mérida, para promover y consolidar la constitución de la **Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica Ejido (EPSDC-ATE)**; a objeto de que el pueblo organizado y consciente de su papel protagónico, por intermedio de dicha organización socio-productiva; corresponsablemente asuma la dirección, administración y gestión del Servicio de Atención Telefónica.

Dicho servicio con mucho orgullo y satisfacción, luego de transcurrir cinco (5) años bajo la gestión y rectoría de las comunidades organizadas, donde luego de un camino transitado donde se demuestra que si es posible construir otro modelo productivo con un enfoque donde el ser humano y comunidad como un todo, sea el centro de atención y no el capital, se hace imperativo transitar de la compañía anónima a Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de hecho y de derecho, bajo la rectoría de la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal y su Reglamento.

En el presente documento Movilnet, actuando nuevamente como orientador, apoyo y facilitador del proceso de diseño y desarrollo de la empresa de propiedad social comunal, contribuye con el diseño del **Modelo de Gestión con Visión Socialista 2014 - 2019**, cuya elaboración es el resultado de la sistematización de un trabajo realizado conjuntamente con los diversos actores del pueblo, que vienen instrumentando la gestión y dirección de la empresa, es decir, comunidad organizada y productores (as) conscientes y corresponsables de su papel histórico.

El presente Modelo como expresión planificada, organizada y articulada tanto interna como externamente (comunidades, productoras, productores y Estado) de la gestión en el servicio de atención telefónica que presta la Empresa de Propiedad Social Comunal, se concibe como un instrumento que, si bien debe orientar la gestión y la toma de decisiones a lo interno de la empresa, el mismo hay que entenderlo como una construcción dialéctica y progresiva en la medida en que se vayan consolidando y desarrollando tanto la gestión del servicio como la articulación democrática y protagónica del pueblo, donde los valores y principios que definen la razón de ser de la Empresa, serán los pilares fundamentales en los que descansa el sistema de relaciones humanas e institucionales que se consoliden, por lo que considera que el mismo, no debe concebirse como un instrumento acabado, sino por el contrario, debe ser objeto de revisión y de adecuación en la medida en que surjan nuevas propuestas por parte de las comunidades y productores (as), en aras de fortalecer la visión filosófica que define a la **Empresa**, como una organización socioproductiva que en su esencia real se concreta la propiedad social directa comunal.

## I. ASPECTOS FILOSÓFICOS Y TEÓRICOS QUE SUSTENTAN EL MODELO DE GESTIÓN CON VISIÓN SOCIALISTA.

El modelo de acumulación de capital que define a la sociedad capitalista desde prácticamente su nacimiento, a lo largo de su devenir histórico ha sido estudiado por múltiples investigadores. Hoy en día, diversos académicos y no académicos de las distintas disciplinas o ciencias sociales, coinciden y cada vez con mayor firmeza, que el sistema de sociedad basado en la metabolización del capital, presenta un cúmulo de contradicciones sistémicas y estructurales, que son insostenibles en el tiempo.

A la contradicción fundamental entre capital y trabajo (planteada por Carlos Marx), es decir, la apropiación privada del producto y el carácter social del proceso productivo, se interconectan de manera dialéctica y progresivas en su complejidad, la planteada entre la economía financiera y la economía real (producción de bienes y servicios) detonantes de las llamadas crisis financieras, así como la referida a la contraposición entre crecimiento económico de los países y el bienestar social de sus pueblos. De la misma forma, la planteada entre el capital y la naturaleza, evidenciada en el recalentamiento global, la extinción acelerada de especies animales, vegetales y de las reservas de agua dulce, donde ya se hace necesario para poder salvar a la humanidad, cambiar los patrones de producción y consumo, pilares fundamentales de la cultura del capital.

En este sentido el filósofo Istvan Mészáros en su libro, *La Crisis Fundamental del Capital* sostiene:

*“Imaginar que, dentro del marco de esas determinaciones causales antagónicas, se pudiese hallar una solución permanente armoniosa para la crisis estructural cada vez más profunda de un orden de producción e intercambio absolutamente inicuo –hoy involucrado en la producción de incluso una crisis alimentaria global, como culminación de todas sus otras contradicciones flagrantes, incluida la destrucción cada vez mayor de la naturaleza– sin intentar siquiera remediar sus atroces iniquidades, constituye el peor tipo de ideas fantasiosas, bordeando la total irracionalidad. Porque, en contradicción consigo misma, quiere conservar el orden existente a pesar de sus iniquidades y antagonismos obligadamente explosivos. Y la llamada “integración jurisdiccional de los demasiados Estados” bajo unos pocos autodesignados, o uno solo, como lo propugnan algunos connotados apologistas del capital, solamente puede sugerir la permanencia –igualmente contradictoria en sí misma– de la dominación imperialista global potencialmente suicida. Es por eso que Marx tiene hoy mayor pertinencia que nunca. Porque sólo un cambio sistémico radical*

*puede ofrecer una esperanza y una solución históricamente sustentables para el futuro”.*

Esta es la realidad histórica en la que se inscribe la construcción de una propuesta de empresa de propiedad social como la de **Atención Telefónica, Ejido**. Sabemos que la construcción de una sociedad distinta a la actual sociedad capitalista, es un asunto por demás complejo y sería poco serio, llegar a pensar que la construcción del socialismo se puede realizar en un solo país menos aún en una determinada región o localidad, como tampoco se pretende llegar a pensar que el mismo surgirá con el decreto de su construcción, sin embargo, lo que sí es cierto es que se pueden lograr avances en el éxito del proyecto socialista, apuntando estratégicamente a la supresión radical del capital, reduciendo de manera consciente y persistente el poder del capital en las regulación de su evolución y control social, aspectos estos que se procuran incorporar en el **Modelo De Gestión Con Visión Socialista 2014–2019** para la EPSDC-ATE.

Entonces, siendo el capital una categoría histórico social que se expresa y metaboliza en varios factores y relaciones sociales de producción y circulación, donde su razón de ser está en el incesante proceso de acumulación, definido por el grado de explotación del ser humano y la naturaleza, para el caso de la Empresa de Propiedad Social, se busca construir su MODELO DE GESTIÓN que defina su visión socialista a partir de los siguientes criterios y aspectos teóricos, así como los objetivos históricos contenidos en la Ley Plan de la Patria 2013 -2019:

1. La EPSDC-ATE es una empresa cuya propiedad no le pertenece a un individuo o a un grupo, sino que por el contrario le pertenece a todo el pueblo venezolano y quienes están fungiendo como propietarios, lo hacen por mandato del pueblo en general, para preservar los intereses de éste en la misma.
2. La EPSD – ATE Comunal concibe a la comunicación como el ejercicio de la información oportuna y veraz, que permita progresiva y conscientemente cohesionar a la Empresa como un sistema social de valores socialistas, de igual forma como palanca fundamental para la mejora continua de la dinámica sociopolítica, estratégica, gerencial, administrativa, y operacional de la Empresa.
3. Aunque en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal y su Reglamento se crea la instancia de Contraloría Social, para efectos de la Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica, la misma se concibe como un eje transversal y medular de la Empresa, donde todo venezolano (na) puede ejercer de forma consciente y organizada la contraloría social a la Empresa y esta de forma transparente y oportuna rinda permanentemente cuenta de su actuación.

4. Los productores y productoras de manera transversal participaran en las decisiones y gestión de la Empresa, cuya participación democrática y protagónica se realizará por dos vías; una a través de las instancias del poder popular (desde sus comunidades organizadas) y otra, a través de las instancias de organización interna, así como de la Asamblea de Productores y Productoras definidas en la LOSEC y su Reglamento. Todo ello en virtud de que, por ser los productores (as) miembros de las comunidades propietarias de la empresa, tienen interés directo en los resultados operativos, financieros y organizativos en términos de construcción del poder popular a través de ésta; y por ende, sus intereses particulares y como colectivo, no pueden verse nunca como contrapuestos a los de la empresa, que son al final los de las comunidades en las que ellos habitan.
5. La EPSDC-ATE es una organización flexible y abierta en cuanto a sus procesos internos, ya que su razón de ser es el control y autogestión tanto de las comunidades organizadas como de sus productores y productoras; y de aprendizaje continuo,-como elevación del nivel de conciencia política revolucionaria-, como elemento fundamental que enmarca su actuación, en virtud de ser una empresa cuyo eje es el desarrollo integral de los seres humanos. Por lo tanto la EPSDC-ATE presta un servicio que crea, organiza, procesa y transmite información a fin de generar nuevos conocimientos mediante el aprendizaje individual, organizacional, comunal y de país, en aras de la construcción de una sociedad socialista.
6. En el ejercicio de hacer un justo reconocimiento a la participación de la mujer en la gesta histórica de independencia de nuestro país, mediante un proceso de consulta interna, se acordó denominar al espacio de atención telefónica; **“Centro de Llamadas Josefa Camejo”**.
7. Las relaciones sociales e interpersonales en el seno de la EPSDC-ATE, están basadas en principios y valores de respeto, cooperación, solidaridad, honestidad, transparencia, corresponsabilidad, equidad y justicia social. Dichos principios y valores son la base fundamental de la Empresa y el sustrato articulador de la misma.
8. Si bien en la empresa se debe respetar y reconocerla división técnica del trabajo, para evitar las posiciones en estanco que generan control personal o grupal de procesos y de información,-factores estos que inciden en la enajenación del trabajo y la conformación de grupos de poder- algunas funciones pueden ser objeto de rotación interna y su tiempo estará determinado por la definición clara de procesos y responsabilidades individuales, definidos en lo posible, en este Modelo de Gestión.

9. En la planificación y en la toma de decisiones existirá una participación directa y protagónica del poder popular, es decir, consejos comunales, comunas y/o cualquier otra instancia del poder popular, mediante el Sistema de Agregación Comunal y productores y productoras en general en sus diversas instancias de organización, cuyos mecanismos estarán descritos en este Modelo, donde las decisiones se convierten en compromiso para ejercer acciones, por lo que su estructura organizativa no responde a una concepción jerárquica piramidal, sino a un sistema social dinámico y abierto, donde el ejercicio del poder debe estar atomizado sin que ellos genere entropía positiva o anarquía en la operatividad de la Empresa.
10. De forma periódica y cuando lo exijan los actores fundamentales (comunidades organizadas, productores (as) y Estado revolucionario) y sin que ello afecte la operatividad de la empresa, la EPSDC-ATE a través de sus instancias: **Sistema de Agregación Comunal** y Unidades, así como a la **Asamblea de Productores y Productoras**, presentará cuenta de los resultados de su Gestión, es decir, estados financieros e indicadores de desempeño comparados con otros modelos de gestión bien sean privado o similar, a objeto de garantizar un transparente, sano y eficiente manejo de los recursos.
11. El valor o excedente económico, que genere la empresa será destinado para constituir el Fondo Comunitario para la Reinversión Social el cual estará destinado al desarrollo comunitario comunal y nacional.
12. Movilnet actuando corresponsablemente y consciente de las múltiples amenazas, riesgos y desafíos que enfrenta la Empresa, seguirá acompañando y apoyará la consolidación del **Modelo de Gestión con Visión Socialista de la Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica Ejido**, durante un tiempo determinado, a objeto de garantizar la consolidación de dicho Modelo, así como monitorear el impacto que su gestión genera sobre la operatividad diaria, semanal y mensual de Movilnet, como de las comunidades que forman parte de su razón de ser.

## **II. BASES LEGALES**

El presente Modelo de Gestión con Visión Socialista 2014, tiene como fundamento legal la siguiente normativa:

- A. La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela;
- B. La Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal y su Reglamento
- C. La Ley de los Consejos Comunales.
- D. La ley de Orgánica de Contraloría Social

- E. Ley Orgánica de los Consejos Comunales
- F. Ley Orgánica de las Comunas
- G. La Ley Orgánica del Trabajo, su Reglamento
- H. La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo

### **III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

La estructura organizativa de la empresa de Propiedad Social Directa Comunal, Ejido, responde al interés colectivo que tienen tanto las comunidades organizadas, como los productores y productoras que forman parte de la Empresa, en el resultado eficiente de su gestión, orientado no sólo a satisfacer las exigencias de calidad en la prestación del servicio que define a la Empresa, sino que también, responde a los parámetros de una empresa que busca maximizar sus resultados financieros para ponerlos al servicio del bienestar integral de los habitantes de las comunidades y de los productores y productoras que forman parte de su razón de ser, por lo que su diseño organizacional está orientado tomando en cuenta los siguientes criterios:

1. Impulsar a la empresa hacia la prestación de un servicio de calidad a los usuarios (as) de atención telefónica.
2. No responde a una estructura “piramidal”, ni de jerarquía, ni de privilegios laborales, contractuales ni de toma de decisiones en grupos de poder.
3. Las relaciones de trabajo se basan en la cooperación, solidaridad, transparencia, camaradería, responsabilidad entre otros.
4. Se plantea la equidad en el manejo de la información, de acuerdo al nivel de competencia técnica requerida, respetando el conocimiento técnico y los intereses colectivos o sociales por encima de los individuales o grupales.
5. Se respeta y reconoce la división técnica del trabajo.
6. Es una empresa flexible para efectuar los cambios organizacionales que así lo exija la dinámica socio-política de las comunidades y del servicio eficiente y eficaz que presta.
7. La toma de decisiones es colectiva garantizando el ejercicio de la democracia participativa y protagónica y siempre en aras de los intereses del pueblo, las comunidades, los productores y productoras y de la operatividad de la empresa.

8. Los productores y productoras participaran activa, protagónica y democráticamente en la gestión estratégica, administrativa y operativa de la empresa por medio de sus diversas instancias organizativas internas, así como desde sus comunidades a través de los voceros o voceras designadas en las instancias respectivas del poder popular (Sistema de Agregación Comunal).
9. Se concibe a la comunidad y a los productores (as) como un todo unificado, evitando generar divisiones de concepción e intereses.
10. Las instancias de Coordinación son espacios de discusión y trabajo colectivo donde lo que debe prevalecer es el espíritu de trabajo en equipo, las mismas están dirigidos por un coordinador (a).
- 11. La estructura organizativa está conformada por:**
  - a. Nivel Estratégico de Gestión del Poder Popular:**
    - i. **Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas de Comunidades Propietarias.** Siendo ésta Asamblea la máxima instancia de dirección estratégica de la EPSDC-ATE.
    - ii. **Sistema de Agregación Comunal:** constituido por personas (Voceros, Voceras) elegidas por su comunidad, a objeto de velar por los intereses de éstas en el seno de la EPSDC-ATE, su función es netamente política-organizativa (poder popular) y no tienen ninguna relación laboral con la Empresa. Cabe destacar que estas personas se eligen en función de sus méritos en su comunidad. Méritos en el trabajo y organización de éstas, y que con tal carácter se incorporan a la empresa, para ejercer la vocería de sus comunidades. Esto, porque es importante que quienes resulten electos como voceros, no pierdan en ningún momento el vínculo con sus comunidades.
  - b. Nivel Estratégico de Gestión Productores y productoras:**  
**Asamblea de Productores y Productoras:** Constituida por todos los productores y productoras de la Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica, Ejido. Su reglamentación será objeto de este Modelo de Gestión en una segunda fase de su revisión.
  - c. Área Estratégica Mixta:** Estas áreas tienen carácter transversal en toda la Empresa y su organización preferiblemente es paritaria entre voceros (as) y productores (as).
    - i. **Unidad de Administración:** espacio colegiado constituido por siete (7) personas, cuyas decisiones se toman democrática y

directamente por mayoría simple con el quorum requerido, con obligatoria presencia de tres (3) voceros (as), así mismo deberá estar integrado por tres (3) productores (as) que tienen las responsabilidades de: Coordinador General, Coordinador de Administración y Coordinador de Consultoría Jurídica.

Este espacio está constituido: por cuatro (4) voceros (as) tres permanentes y un suplente que se activara en el caso de existir ausencia de uno de los tres (3) voceros (as) permanentes. Los voceros principales y suplente deberán ser electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal.

En el caso de los voceros (as), los mismos para garantizar el ejercicio de participación de la Instancia de Agregación Comunal y por ende de las comunidades organizadas, de existir ausencia reiterada y consecutiva durante dos sesiones de trabajo, se levanta un acta explicando los puntos diferidos por falta de quórum por parte de los voceros (as) y se solicita al sistema de agregación comunal la designación de nuevos voceros (as).

- ii. **Unidad de Gestión Productiva:** espacio colegiado constituido por seis (6) personas, cuyas decisiones se toman democrática y directamente por mayoría simple. Este espacio está constituido: por tres (3) voceros (as) electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal y por tres (3) productores (as) que tienen responsabilidad directa o por delegación de las siguientes Coordinaciones Internas: Coordinación de Operaciones, Coordinación de Planificación, Coordinación de Talento Humano. **En esta instancia su competencia es de carácter estratégica y no operativa.**
- iii. **Unidad de Formación:** espacio colegiado constituido por seis (6) personas, cuyas decisiones se toman democrática y directamente por mayoría simple. Este espacio está constituido: por tres (3) voceros (as) electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal y por tres (3) productores (as) que tienen responsabilidad directa o por delegación de las siguientes Coordinaciones Internas: Coordinación Salud y Seguridad Laboral, Coordinación de Talento Humano y Coordinación de Comunicación Integral. **En esta instancia su competencia es de carácter estratégica y no operativa.**

- iv. **Unidad de Contraloría Social:** espacio colegiado constituido por seis (6) personas, cuyas decisiones se toman democrática y directamente por mayoría simple. Este espacio está constituido: por tres (3) voceros (as) electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal y por tres (3) productores (as) que con competencias técnicas y sociopolíticas, deben ser elegidos en la instancia de la Asamblea de Productores y Productoras. En esta instancia su competencia es de carácter estratégica y pudiera ser operativa. En el caso de surgir cualquier conflicto que no pueda ser resuelto de forma amena por parte de quienes ejercen paritariamente esta Unidad, el mismo se tendría que resolver incorporando a un tercer actor que sería el servidor (a) público designado para tal fin por el Órgano Coordinador (LOSEC), dicho servidor o servidora se convertiría en el integrante número siete (7) el cual tendría solamente voz y un solo voto.

v. **Cuadro de Matriz Área Estratégica Mixtas:**

| Coordinaciones/<br>Productores (as) | Unidad<br>Administración | Unidad de<br>Gestión P | Unidad de<br>Formación | Unidad<br>Contraloría<br>Social |
|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------------|
| General                             | X                        |                        |                        |                                 |
| Salud y Seguridad                   |                          |                        | X                      |                                 |
| Operaciones                         |                          | X                      |                        |                                 |
| Administración                      | X                        |                        |                        |                                 |
| Consultoría Jurídica                | X                        |                        |                        |                                 |
| Planificación                       |                          | X                      |                        |                                 |
| Talento Humano                      |                          | X                      | X                      |                                 |
| Comunicaciones                      |                          |                        | X                      |                                 |
| Integrales                          |                          |                        |                        |                                 |

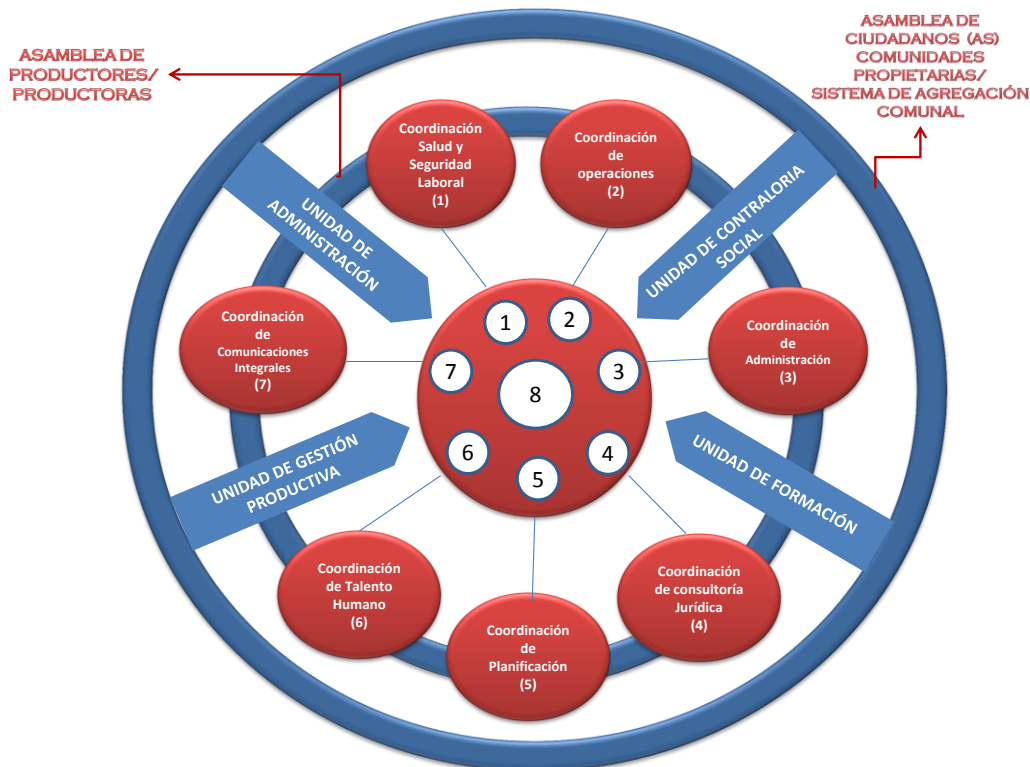
d. **Áreas Estratégicas de Gestión Interna:**

- i. **Coordinación General;** conformada por un grupo de trabajo dirigido por un coordinador o coordinadora, quienes velarán por la planificación, seguimiento y control de toda la operatividad de la EPSDC-ATE, así como por la instrumentación de las decisiones acordadas en las instancias Estratégicas tanto de **Gestión del Poder Popular como Estratégicas Mixtas**, así como de los

lineamientos emanados en el Contrato derivado de la alianzas estratégicas que firme la Empresa con terceros.

- ii. **Coordinación de Salud y Seguridad Laboral, Coordinación de Operaciones, Coordinación de Administración, Coordinación de Consultoría Jurídica, Coordinación de Planificación, Coordinación de Talento Humano y Coordinación de Comunicaciones Integrales.** Cada una de estas coordinaciones está conformada por grupos de trabajo dirigidas por un coordinador o coordinadora.

### Estructura Organizativa:



### Leyenda:

#### A. Nivel Estratégico de Gestión del Poder Popular

1. Asamblea de Ciudadanos y Ciudadana de Comunidades Propietarias.
2. Sistema de Agregación Comunal

#### B. Nivel Estratégico de Gestión de Productores y Productoras

1. Asamblea de Productores y Productoras

### **C. Área Estratégica Mixta**

1. Unidades:
  - i. De Administración
  - ii. De Gestión Productiva
  - iii. De Formación
  - iv. De Contraloría Social

### **D. Área Estratégica de Gestión Interna. Coordinaciones**

1. Coordinación General
2. Salud y Seguridad Laboral
3. De Operaciones
4. De Administración
5. De Consultoría Jurídica
6. Planificación
7. De Talento Humano
8. Comunicaciones Integrales

## **IV. NIVEL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL PODER POPULAR**

### **1. ASAMBLEA DE CIUDADANOS Y CIUDADANAS:**

La Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas está constituida por las **Comunidades Propietarias**, como expresión del poder popular y de la participación activa protagónica y democrática del pueblo organizado (Consejos Comunales, comunas etc.), de donde partirán las decisiones estratégicas de la empresa, estando las demás áreas subordinadas a ésta.

### **2. SISTEMA DE AGREGACIÓN COMUNAL**

#### **A. Qué es el Sistema de Agregación Comunal:**

En el **Artículo 6, literal 10 de la LOSEC** el Sistema de Agregación Comunal se define y constituye como:

#### **Instancias de Poder Popular**

“Constituida por los diferentes Sistemas de Agregación Comunal: Consejos Comunales, Comunas, Federaciones Comunales, Confederaciones Comunales y los que, de conformidad con la

Constitución y la Ley, surjan de la iniciativa popular”. En el caso de la Empresa serán entonces la constituida por los voceros y voceras de sus comunidades propietarias elegidos mediante votación directa y universal en asambleas de ciudadanos y ciudadanas.

De igual forma a esta instancia le corresponde coordinar el accionar político de la Empresa, cuyo objeto es promover la organización y el fortalecimiento de los Consejos Comunales y de todas las formas de participación y protagonismo del pueblo en la gestión de los asuntos públicos y en la autogestión de los servicios y necesidades de la comunidad, en la seguridad y defensa de la nación. Corresponde también a este Sistema recibir de las comunidades las propuestas para la agilización de los fondos de la actividad económica de la Empresa, promover y orientar la discusión de las mismas y realizar estudios de viabilidad de estas a objeto de apoyar la toma de decisión final por parte de la comunidad.

**B. En cuanto a sus miembros:**

- ✓ Los mismos serán designados directamente en Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas a razón de dos (2) por cada comunidad propietaria. Perdurarán dos (2) años en el ejercicio de sus funciones. En atención a sus méritos, podrán ser reelectos o revocados en sus cargos.
- ✓ Para coordinar el trabajo del Sistema, los miembros de éste, elegirán de su seno y en su primera sesión de trabajo a un coordinador o coordinadora.
- ✓ Estos voceros No son productores, su rol y responsabilidad con la Empresa se deriva de la elección popular que en sus respectivas comunidades son designados, para ejercer la vocería de estas en la Empresa de Propiedad Social Directa Comunal.
- ✓ Para contribuir a la más eficiente gestión de los integrantes de este Sistema, la Empresa podrá designar a tres (3) productores y/o productoras que apoyaran en el desarrollo de todas las actividades internas que le compete a los integrantes del Sistema.

**C. Los Voceros que formarán parte de las Unidades Estratégicas Mixtas:**

Los voceros (as) del Sistema una vez electos por sus respectivas Asambleas de Ciudadanos (as) para tal función, deberán elegir

atendiendo a su idoneidad y solvencia ética, moral y profesional, a los que formaran parte en calidad de voceros (as) de las Unidades: de Administración, de Gestión Productiva, de Formación y de Contraloría Social. La relación entre La Empresa y los voceros (as) del Sistema y/o Unidades, no se entenderá como una relación que implique compromisos laborales de ninguna índole.

De lo anterior se desprende, que el **Sistema de Agregación Comunal** es la instancia que vincula y articula al poder popular en sus diversas expresiones organizativas, con la Empresa y viceversa.

El Sistema, coadyuvará a fortalecer la democracia participativa y protagónica del pueblo organizado, en las disposiciones estratégicas de la empresa, así como coordinará las actividades relacionadas con las decisiones que se deban tomar para generar con justicia social una eficiente, transparente y equitativa distribución de los Fondos que genere la empresa en su gestión operativa y financiera.

Este Sistema no es una instancia **administrativa per se de la Empresa**, no obstante, los voceros que serán designados en las Unidades deben de manera periódica (mensual, bimensual o anual) presentar a los integrantes de este Sistema, los resultados de la gestión tanto operativa (indicadores de desempeño), Administrativa (planificación, estructura de costos y Estados Financieros) así como financiera (flujo de caja) para que se evalúe la gestión en su conjunto y se preparen las acciones que conlleven a fortalecer la contraloría social por parte de las comunidades organizadas. Igualmente preparar la documentación necesaria para presentar cuenta de la gestión en la Asamblea de ciudadanos y ciudadanas tanto ordinaria (2 veces al año) como extraordinaria, cuando se convoque por parte de las comunidades propietarias.

### **3. MACROPROCESOS Y FUNCIONES DEL SISTEMA DE AGREGACIÓN COMUNAL:**

#### **Promoción y fortalecimiento del Poder Popular:**

1. Facilitar y coadyuvar al desarrollo del poder popular de las Comunidades integrantes del Municipio Campo Elías, tanto las que actualmente participan de la Empresa como las que aspiren integrarse a futuro, en aras de fortalecer la toma de decisiones en la gestión de la mejora de las condiciones de vida de los habitantes de dichas comunidades, así como de

- la creación de instancias de organización superior como la COMUNA, FEDERACIONES, entre otras.
2. Promover la organización y participación del pueblo en el diseño de estrategias que permitan construir y/o diseñar planes de desarrollo comunal, sobre la base de la realización de diagnósticos participativos, así como de la visión de país plasmada tanto en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela como en la Ley Plan de la Patria 2013 – 2014 o de cualquier otro Programa o Plan Socialista emanado del Ejecutivo Nacional.
  3. Organizar las acciones e instrumentar las decisiones que surjan de la Mesa Técnica de Proyectos Socio-económicos, instancia de carácter contractual, creada para coordinar la inversión social de los excedentes, utilidad o Fondos generados por la operatividad de la EPSDC-ATE. Dichos Planes serán el producto de un diagnóstico participativo de las comunidades.
  4. Coordinar conjuntamente con la Mesa Técnica de Proyectos Socio-económicos los aportes que por concepto de responsabilidad social, deba realizar la EPSDC-ATE, en cumplimiento ordenado por la Ley de Contrataciones Públicas y garantizar que los mismos sean invertidos para apuntalar el desarrollo de las comunidades, mediante el financiamiento del Plan o Planes de Desarrollo Comunal y sus proyectos.
  5. Desarrollar diversas estrategias y acciones que permitan sensibilizar a las comunidades en cuanto a la filosofía y razón de ser de la empresa.
  6. Promover la incorporación en las agendas de discusión cotidiano de las comunidades, el tema relacionado con la gestión de la EPSDC-ATE, manteniendo comunicación fluida y transparente entre las comunidades y la EPSDC-ATE y viceversa.
  7. Diseñar Planes de formación continua que permita coadyuvar a elevar el nivel de conciencia política revolucionaria de los habitantes de las Comunidades.
  8. Con el objeto de instrumentar las decisiones que le competen al Sistema de Agregación Comunal y en aras de fortalecer al poder popular, quienes forman parte del Sistema podrán organizar equipos de trabajo, tanto internamente como externamente (incorporando a gente de sus comunidades), los cuales deberán de manera periódica rendir cuenta de sus responsabilidades ante el Sistema en pleno, así como a las comunidades de las cuales forman parte. Cabe señalar que los equipos de trabajo no tendrán relación laboral alguna con la EPSDC-ATE.

## **Poder Popular y gestión EPSDC-ATE**

1. Informar a través de la instancia respectiva (Contraloría Social) de manera mensual, semestral o cuando lo soliciten las comunidades organizadas o la Asamblea de Productores y Productoras la situación operativa y financiera de la Empresa.
2. Apoyar y direccionar la convocatoria para la realización de las Asambleas ordinarias o extraordinarias de la EPSDC-ATE, para lo cual deberá definir estrategias conjuntamente con la Unidad de Contraloría Social, así como con la Unidad de Administración.
3. Canalizar y orientar de acuerdo a las instancias que compete, cualquier solicitud o petición que surja de las comunidades hacia la EPSDC-ATE y viceversa.
4. Mantener un control de las comunicaciones recibidas por las comunidades organizadas a la EPSDC-ATE, y canalizar adecuadamente la respuesta.
5. Promover la incorporación de nuevas comunidades a las instancias de dirección de la EPSDC-ATE.
6. Realizar periódicamente, como mínimo bimensual, reuniones de coordinación con la Unidad de Administración conjuntamente con la de Contraloría Social, para revisar el desempeño administrativo, operativo y financiero de la EPSDC-ATE.
7. Planificar y coordinar con la Unidad de Gestión Operativa la labor social que deben realizar quienes forman parte de manera directa de la empresa, sin que por ello, se afecte la operatividad de la misma. Dicha labor social, se concibe como una tarea política que permita fortalecer las relaciones entre la EPSDC-ATE y las comunidades organizadas, cuidando que sobre dicha acción, no se promuevan intereses políticos personales o partidistas.
8. Cuando sea necesariamente requerido por la EPSDC-ATE, coordinar conjuntamente con la Unidad de Gestión Operativa, lo relativo a las postulaciones que se deban hacer desde las comunidades organizadas para nuevos ingresos de personal.
9. Coordinar conjuntamente con la Unidad de Gestión Operativa y de Formación, incentivos morales que se tengan que otorgar a personas que hayan sido reconocidas en sus comunidades por mantener actividades en pro del desarrollo de las mismas.

10. Diseñar conjuntamente con la Unidad de Gestión Operativa diversas estrategias que promuevan la participación de los productores y productoras en pro del fortalecimiento del poder popular en la gestión de la EPSDC-ATE.
11. Diseñar y evaluar periódicamente (mensual, trimestral y semestral) planes y acciones que le permitan desarrollar las funciones aquí descritas, para someterlas a consideración del Sistema y sus instancias de vinculación, es decir, poder popular y gobierno bien sea local, regional o nacional.
12. Aprobar conjuntamente con los productores (as) en la Asamblea de Productores y Productoras, el plan estratégico y operativo de la Empresa.

#### **DE LA ORGANIZACIÓN INTERNA DEL SISTEMA DE AGREGACIÓN COMUNAL**

1. Del seno de quienes forman parte del Sistema, se elegirá a un Vocero (a) coordinador, cuyo tiempo de función en el cargo será determinado por los voceros (as) que forman parte del Sistema.
2. El vocero (a) coordinador (a) como se indica, será la persona que ayude a organizar, planificar y controlar las funciones y responsabilidades que le compete a los integrantes del Sistema, y por ninguna circunstancia deberá sustituir en sus responsabilidades y competencias, a los voceros y voceras del poder popular elegidos por sus comunidades para ejercer la vocería de éstas en todos los asuntos de la EPSDC-ATE. Tampoco será responsabilidad del Vocero (a) Coordinador (a), de las funciones que le son propias y naturales a los voceros y voceras, en cuanto al desarrollo y fortalecimiento del poder popular que estos o estas deban ejercer en sus comunidades.
3. El Vocero (a) Coordinador (a) llevará un control de las reuniones del Sistema y deberá realizar las convocatorias que permitan mantener el quórum requerido para tomar las decisiones necesarias, apoyándose en los productores (as) que la Empresa pudiera colocar para tales fines.
4. Antes de dar inicio a las reuniones el Vocero (a) Coordinador (a), debe realizar lectura del acta anterior, y evaluar colectivamente si en la misma se recogen los temas tratados y las decisiones tomadas.
5. El Vocero (a) Coordinador (a) elaborará minutas o actas de cada reunión donde se recoja, puntualidad en la asistencia (hora de llegada de cada integrante así como hora de salida) los temas tratados, las decisiones tomadas, acuerdos y disensos.

6. Dichas actas enumeradas y foliadas deben reposar en los archivos de la EPSDC-ATE en la Coordinación del Sistema de Agregación Comunal, las mismas pueden ser revisadas por los integrantes, debidamente identificados, tanto del Sistema como de cualquier instancia válida de poder popular de las comunidades propietarias y, por ningún concepto, deben ser sacadas fuera de las instalaciones de la Empresa.

#### **DE LAS VOCERAS O VOCEROS DEL SISTEMA DE AGREGACIÓN COMUNAL.**

1. Quienes forman parte del Sistema como voceros o voceras de sus comunidades, están obligados a asistir a las reuniones que realice el Sistema y esté a través de su Vocero (a) Coordinador (a) deberá llevar un control de asistencia (hora de llegada y hora de salida) de cada integrante.
2. Quienes forman parte del Sistema como voceros o voceras de sus comunidades, están obligados a cumplir con el desarrollo de la planificación, así como de las tareas y responsabilidades acordadas en las reuniones del Sistema así como en lo plasmado en el presente Modelo de Gestión con Visión Socialista 2014 - 2019.
3. El Sistema deberá ordinariamente reunirse como **mínimo una vez al mes** para planificar y evaluar el trabajo en su conjunto, así como de las responsabilidades individuales o colectivas que se asuman. De igual forma, el Sistema debe reunirse bimensualmente (cada 2 meses) con los integrantes (voceros) de la Unidad de Administración y Contraloría Social para conocer en detalle por parte de éstos; la gestión operativa, financiera y administrativa de la EPSDC-ATE.
4. Cuando un vocero o vocera deje de asistir sin notificación o causa justificada alguna, por lo menos durante dos (2) sesiones ordinarias o cuatro (4) meses continuos, a las reuniones del Sistema, éste designará una comisión integrada por dos (2) miembros como mínimo, los cuales deberán contactar a los voceros y voceras de la comunidad afectada, y realizarán las gestiones necesarias con las organizaciones del poder popular de la comunidad a fin de que se nombren los nuevos voceros o voceras que con probidad y responsabilidad ejerzan su vocería en el Sistema de Agregación Comunal.

#### **DE LAS INCORPORACIONES DE NUEVAS COMUNIDADES ORGANIZADAS**

1. Cualquier comunidad ubicada en el Municipio Campo Elías, podrá formar parte como propietaria de la EPSDC-ATE, para ello debe a través de sus instancias organizativas, debidamente legalizadas

- (Consejos Comunales o cualquier otra que defina la Ley) y con el aval de su comunidad, mediante la firma recogida en la Asamblea de Ciudadanos y ciudadanas, motivar por escrito ante los integrantes del Sistema de Agregación Comunal su deseo de incorporarse como propietario de la EPSDC-ATE.
2. En dicha Asamblea de ciudadanos y ciudadanas no solo debe aprobarse la incorporación de la comunidad como propietaria en la EPSDC-ATE, sino que también se deben designar a los voceros o voceras que estarán en el Sistema de Agregación Comunal. Igualmente se debe aprobar la incorporación obligatoria en la agenda de trabajo y discusión del Consejo Comunal o Comuna un capítulo relacionado con la EPSDC-ATE.
  3. La comunidad que formará parte de la EPSDC-ATE está obligada a conocer y a difundir el Modelo de Gestión con Visión Socialista de la Empresa de Propiedad Social Comunal de Atención Telefónica Ejido, así como su Plan Estratégico, principios y valores. Corresponderá al Consejo Comunal o Comuna dar cumplimiento a esta exigencia.

#### **FUNCIONES DEL SISTEMA DE AGREGACIÓN COMUNAL DE LA EPSDC-ATE.**

1. El Sistema de Agregación Comunal (SAC) es la instancia de dirección político-estratégica de la EPSDC-ATE, encargada de ser la conexión directa entre el poder popular (Consejo Comunal y otras instancias organizativas existentes en la comunidad, movimientos comunicacionales, culturales, deportivos, entre otros) y la Empresa.
2. El SAC se encargará de coordinar el accionar político de la EPSDC, cuyo objeto es promover y fortalecer los Consejos Comunales, Comunas y algunas otras expresiones del Poder Popular.
3. SAC es una instancia de direccionalidad política por lo tanto tomará parte decisiva junto a la Asamblea de productores y productoras en las decisiones de orden estratégicas, bien sean; planes anuales de la Empresa, aprobación del presupuesto, inversiones de los recursos financieros, decisiones sobre los activos de la Empresa y otros, que no deben confundirse con la operatividad cotidiana de la EPSDC-ATE.
4. El Sistema de Agregación Comunal está constituido por personas (voceros y voceras) de las comunidades propietarias de la EPSDC-ATE, electo en Asamblea general de ciudadanos de su respectiva comunidad, promovidos por el Consejo Comunal. Elección regida por las normativas de la Ley de Consejos Comunales (perfil y legitimidad de la

Asamblea). Actualmente estaría constituido por los treinta y cuatro (34) vocer@s electos de la diez y siete (17) comunidades propietarias. Cada comunidad propietaria tendrá dos (2) voceros en el SAC. Su ampliación corresponderá a los planes de incorporación que promoverá la EPSDC-ATE de nuevas comunidades correspondientes al Municipio Campo Elías-Edo. Mérida.

5. El funcionamiento ordinario del Sistema de Agregación Comunal se realizara una (1) vez al mes, con la finalidad de mantener la revisión y el cumplimiento de los planes de la EPSDC-ATE y otras atribuciones atinentes a esta instancia. Podrá reunirse de manera extraordinaria cuando la situación lo amerite en base a la planificación.
6. El funcionamiento del SAC estará regido por su convocatoria bajo una agenda establecida, la cual debe ser del conocimiento de los voceros con antelación a la fecha de reunión. Cada reunión del SAC, deberá estar regida por el levantamiento de su respectiva acta, para la cual, la EPSDC apoyara con un equipo de tres (3) productores y productoras (Art. 18)
7. El inicio de cada reunión del SAC debe estar precedida por la lectura de los acuerdos y resoluciones asumida en la reunión anterior, es decir, la lectura del acta anterior.
8. Para la aprobación de decisiones del SAC, se regirá por el criterio de la votación directa de la mayoría simple. La mayoría estaría referida a las comunidades presentes y no al número de voceros, es decir, existe mayoría si hay presencia de la mitad más uno de las comunidades legalmente registradas en el documento constitutivo: presencia de nueve (9) comunidades de las diecisiete (17) que conforman el registro de la EPSDC - ATE.
9. El método a usar para la votación al interior del SAC, podrá quedar sujeto a los criterios que tome la instancia del SAC, es decir, votación directa a mano alzada o votación directa secreta. Para este último caso, el SAC determinara como se realizara el proceso.
10. El equipo de apoyo de la EPSDC-ATE al SAC se encargará de llevar, las actas de sus reuniones, el listado de asistencia de los voceros de las comunidades a las reuniones del SAC. Deberán presentar la relación de asistencia e inasistencia que tienen los voceros para de esta forma evaluar sus faltas y tomar las respectivas medidas del caso. Esta relación de asistencia se hará pública y de notificación a los Consejos Comunales Propietarios y a los Productores y Productoras, en las

respectivas rendiciones de cuentas a realizar en las comunidades o en reuniones de los Consejos Comunales según la gravedad del caso.

11. De presentarse por parte de algún vocero o vocera opiniones que enfoquen una visión o concepción contraria a los intereses y objetivos de la EPSDC-ATE, el SAC podrá nombrar una comisión de vocer@s, que se encargue de procesar estas opiniones para que sean aclaradas y debatidas en el Consejo Comunal respectivo.
12. El SAC está en la obligación de mantener informada a las comunidades propietarias sobre la gestión financiera, administrativa y operativa de la EPSDC-ATE, además del desempeño de los productores y productoras promovidos por las comunidades ante la EPSDC-ATE. Esta información debe ser escrita y verbal, para ello la EPSDC-ATE debe mantener una cartelera informativa en sus comunidades. La EPSDC-ATE se encargara de apoyar para adquirir dichas carteleras.
13. El SAC debe revisar la actualización de las vocerías de sus comunidades propietarias para organizar planes de acompañamiento que faciliten su reorganización o que ayuden al fortalecimiento de sus consejos comunales, como también de hacer cumplir con el proceso de incorporación de nuevas comunidades al sistema como futuras propietarias en las perspectivas del desarrollo de las comunas. El equipo de apoyo al SAC, les notificara a los voceros por escrito de sus tiempos de vigencia y a sus respectivos Consejos Comunales con la finalidad de iniciar sus actualizaciones.
14. En caso donde los Consejos Comunales entren en situación de irregularidad por no estar actualizados, el o los voceros de esta comunidad permanecerán en el SAC por un espacio máximo de tres (3) meses o 90 días mientras organiza su actualización y elección en Asamblea de ciudadan@s como lo establece la Ley de Consejos Comunales; de lo contrario se suspende su asistencias al SAC.
15. El SAC debe definir la estrategia para que se construya el espacio de planificación y desarrollo de los proyectos socio-productivos y proyectos sociales. Este espacio, definido como Mesa Técnica de proyectos Socio-económicos, debe contar con participación de voceros de cada comunidad propietaria además de un apoyo técnico colocado por la EPSDC-ATE.
16. Los voceros del SAC miembros de la Unidad de Gestión productiva, deberán apoyar y velar por el funcionamiento y avance en los objetivos de la Mesa Técnica de proyectos Socio-económicos.

17. El SAC organizara las acciones e instrumentara las decisiones que surjan de la Mesa Técnica de proyectos Socio-económicos, como instancia creada para coordinar la inversión social de los excedentes o fondos generados por la operatividad de la EPSDC-ATE. La Mesa Técnica de Proyectos Socio-económica rendirá cuenta al SAC y se orientara por las funciones que contempla tanto el Documento del Acta Constitutiva de la EPSDC-ATE como el Modelo de Gestión.
18. La vinculación del SAC con la EPSDC-ATE se realizará a través de las Unidades Estratégicas Mixtas (Administración, Gestión Productiva, Formación y Contraloría Social). Al menos en una reunión al mes los voceros designados ante estas unidades deberán rendir cuentas ante el SAC de las actividades realizadas en estas unidades.
19. Cuando la EPSDC-ATE requiera la incorporación de nuevo personal, está a través de las políticas de talento humano podrá solicitar que las comunidades propietarias abran procesos de postulación. Dichos procesos serán instrumentados por el SAC.

## **V. NIVEL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE PRODUCTORES Y PRODUCTORAS**

### **1. DEFINICIÓN, CONCEPCIÓN Y RELACIONES DE PRODUCTORES PRODUCTORAS CON LA EMPRESA DE PROPIEDAD SOCIAL DIRECTA COMUNAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA (EPSDC-ATE).**

Seguidamente exponemos los aspectos más relevantes de la Ley (LOSEC) y su reglamento adaptándolo a los criterios y fundamentos de la EPSDC-ATE.

En el artículo 6 de la LOSEC, en su literal 14 se define a los productores y productoras como:

“Integrantes de las organizaciones socioproductivas que conforman el Sistema Económico Comunal, que ejercen el control social de la producción, de manera directa o en conjunto con la representación del poder público, según la organización sea de propiedad directa comunal o de propiedad indirecta comunal; y cuyas relaciones de trabajo se basan en la igualdad de derechos y deberes, sin ningún tipo de discriminación o posición jerárquica”.

En el artículo 32 de la misma Ley, se habla de los deberes de los productores y productoras los cuales son:

- a. Recibir una justa remuneración por el trabajo realizado, de acuerdo a la calidad y cantidad del mismo.
- b. Recibir apoyo económico de su organización socioproductiva ante situaciones de contingencia, emergencia o problemas de salud, que no posean capacidad de cubrir.
- c. Recibir permanentemente formación y capacitación técnica – productiva y político – ideológica, necesarias para su pleno desarrollo dentro de la organización y del Sistema Económico Comunal.

De igual forma en el artículo 33, se habla de los deberes. Textualmente dice:

- a. Coadyuvar en el desarrollo del Sistema Económico Comunal, para contribuir con el desarrollo de la transformación del modelo productivo tradicional, hacia el modelo productivo socialista.
- b. Incentivar la participación y ayuda mutua entre sus compañeros (as) de trabajo.
- c. Promover la ética y disciplina revolucionaria.
- d. Rendir cuenta de su gestión cuando le sea requerido
- e. Manejar con eficacia y eficiencia los recursos de la organización, asignados por el Estado y obtenidos por cualquier otra vía.
- f. Actuar conforme a los acuerdos alcanzados en Asamblea, ya sea del ámbito de su sistema de agregación comunal o las ordinarias y extraordinarias de la organización productiva.
- g. Promover y practicar la democracia participativa y protagónica en el desarrollo de las actividades socioproductivas.
- h. Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos socioproductivos dirigidos a consolidar el desarrollo integral de la comunidad.
- i. Promover la contraloría social y estar sujeto a la misma.
- j. Velar por el buen uso de los activos de propiedad colectiva o social.

En el Artículo 34: Pérdida de la condición de Integrante:

- a. Renuncia a su condición de integrante de la organización.
- b. El cambio de residencia comprobado fuera del ámbito geográfico al que pertenezca la organización socioproductiva.
- c. Enfermedad que imposibilite ejercer sus funciones.

- d. Estar sujeto a sentencia definitiva firme.
- e. **Ser designado en un cargo público de elección popular.**
- f. Por disolución o liquidación de la organización socioproductiva.
- g. Por vencimiento del termino de duración de la organización.
- h. Incurrir en alguna falta grave o infracción de las establecidas en la LOSEC y las que norme las instancias del poder popular.
- i. Contravenir las disposiciones establecidas en la Carta Fundacional de la Comuna, las Cartas Comunales, relativas a las normas de convivencia, o incurrir en alguna falta grave LOSEC.
- j. La muerte
- k. Incumplimiento reiterado e injustificado de sus responsabilidades laborales.
- l. Cualquier otra que establezca los estatutos de la organización.

En el Artículo 35 se dice que las faltas graves son:

- a. Observar mala conducta o realizar actos que se traduzcan en grave perjuicio moral o material para la organización socioproductiva. **En el caso de la Empresa estaría asociado a los indicadores de servicio requeridos y/ o al sistema de evaluación del desempeño que esta defina.**
- b. El no cumplimiento de los deberes e irrespeto de los principios y valores fundamentales establecidos en la LOSEC y su reglamento.
- c. Cuando se desvíe el destino de los recursos que le hayan sido entregados para su administración, a un uso distinto al planificado y que de origen a un hecho previsto en la Ley como punible.
- d. Cuando los integrantes de la organización socioproductiva incumplan con la reinversión social del excedente en un período de un (1) año. **En el caso de la Empresa sería una vez disponibles en las cuentas bancarias de esta.**

## **2. DE LA ASAMBLEA DE PRODUCTORES Y PRODUCTORAS**

Estará integrada por todos los productores y productoras integrantes y vigentes en la Empresa.

El Artículo 36 del Reglamento de la LOSEC se refiere a las atribuciones de la Asamblea:

1. Aprobar el Acta Constitutiva y Estatutos de la organización socioproductiva, así como sus reformas, previa decisión de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas de la instancia de agregación comunal a que corresponda.

**Consideraciones:** *En el caso de la EPSD-ATE Comunal por ser esta una empresa en marcha con vigencia de cinco (5) años, dicha acta constitutiva será aprobada en las instancias del Sistema de Agregación Comunal para su rápida constitución como EPSD Comunal.*

Proponer el Proyecto socioproductivo a la consideración de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas de la instancia de agregación comunal a que corresponda. **En este ítem se tendría la misma consideración tal como fue expuesta en párrafo anterior.**

2. Proponer el ingreso de nuevos Productores y Productoras a la consideración de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas de la instancia de agregación comunal a que corresponda.

**Consideraciones:** *En el caso de la EPSDC-ATE, por tratarse de una empresa en marcha, se incorporaran todos los trabajadores (as) que formaran parte de la nómina de Talento Humano hasta el 31 de octubre de 2014.*

*En el caso del personal que formará parte de las Coordinaciones a crear, es decir, de Salud y Seguridad Laboral, Planificación y de Comunicaciones Integrales la metodología de ingreso será la que actualmente instrumenta la EPSDC-ATE C.A.*

3. Aprobar la pérdida de condición de integrantes de la organización socioproductiva, así como informar a la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas de la instancia de agregación comunal a que corresponda.

**Consideraciones:** *En este caso por tratarse de la Empresa en marcha y dada su importante rotación de personal, mientras se preparan las condiciones para la creación de la instancia de Asamblea de Productores y Productoras, objeto de construcción en la segunda fase de este Modelo de Gestión, se le dará continuidad a las políticas y mecanismos actuales de postulación e ingreso que tiene la Empresa.*

4. Proponer los integrantes de las unidades internas de la organización socioproductiva a la consideración de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas de la instancia de agregación comunal a que corresponda, así como solicitar su remoción cuando lo estimen conveniente y oportuno, salvo lo establecido en el artículo 26 de la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal.

**Consideraciones:** En este caso por tratarse de la Empresa en marcha y por prestar actualmente un servicio de atención telefónica a una empresa estratégica del Estado venezolano, los actuales cargos de Coordinación, Supervisión (en sus diversos roles y niveles) y analistas seguirán siendo asumidos por quienes estén ejerciendo dichos cargos al 31 de octubre del presente año. En el caso de que cualquiera que ocupe cargos de responsabilidad en las Coordinaciones, incurra en alguna falta grave que genere daños morales, financieros o materiales a la Empresa, entonces se procederá a someter la remoción de dicha persona del cargo ante la Unidad de Administración. La decisión que resultare en esta instancia, será sometida a la consideración de la instancia del Sistema de Agregación Comunal para su definitiva sanción y resolución, donde se decidirá por mayoría simple. En el caso de los cargos que por su naturaleza no pueden quedar vacantes, la Unidad de Administración nombrará a una persona encargada, mientras se someta a consulta la designación definitiva del nuevo responsable.

5. Aprobar y reformar el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones de los Productores y Productoras, así como aplicar las sanciones a que hubiere lugar por las faltas que no sean graves.
6. Aprobar y reformar el Reglamento Interno del Fondo de Atención a los Productores y Productoras.  
Aprobar las solicitudes de cooperación solidaria dirigidas a atender a necesidades imprevistas de los Productores y Productoras con recursos del Fondo de Atención a los Productores y Productoras.
7. Adoptar las decisiones de disponer y gravar los bienes que constituyen medios de producción bajo régimen de propiedad social directa, con autorizaciones previas de la Unidad de Contraloría Social, de la instancia de agregación comunal a que corresponda, y del Ministerio del Poder Popular para las Comunas y Protección Social.
8. Promover la solución alternativa de conflictos internos de la organización, sus unidades internas y de sus Productores y Productoras a través de la mediación.

9. Proponer la escala de remuneraciones y beneficios sociales de los Productores y Productoras a la consideración de la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas de la instancia de agregación comunal a que corresponda.

**Consideraciones:** *En este caso por tratarse de una Empresa en marcha las condiciones laborales (sueldos y salarios, beneficios, antigüedad, y posición de rol y responsabilidad en la empresa y otros pertinentes a las relaciones laborales) seguirán rigiendo, tomando como fecha base el 31 de octubre del presente año.*

10. Fijar los porcentajes de Fondos Internos de la organización productiva, de conformidad con las leyes, reglamentos y resoluciones. **Válidas las consideraciones del ítem anterior.**
11. Determinar las condiciones de trabajo de los Productores y Productoras de carácter no pecuniario tales como, jornada de trabajo, horario, días de descanso y vacaciones. **Válido y extensiva las consideraciones del ítem numeral 11.**
12. Conocer los informes de funcionamiento de las unidades internas de la organización socioproductiva.
13. Las demás que establezcan las leyes, reglamentos y resoluciones.

## VI. RELATIVO A LOS FONDOS

### 1. Del Fondo de Mantenimiento del Ciclo Productivo

El Fondo de Mantenimiento Productivo (Art. 63), "... está destinado a garantizar el Ciclo Productivo...", en este sentido, se dio lectura al numeral 3 del artículo 6 de la LOSEC, en el que se define al "Ciclo Productivo" de esta manera: "Sistema de producción, transformación, distribución, intercambio, y consumo de bienes y servicios de las distintas formas de organización Socioproductivas...". Se hizo el análisis de lo que se interpreta de este artículo y se concluyó que la creación de este Fondo se debe incorporar dentro del Modelo de Costo, es decir, este fondo se debe calcular al momento de diseñar la estructura de costo de la nueva EPSD.

Nota: Este Fondo será administrado por la Unidad de Administración.

### 2. Del Fondo de Atención de los Productores y Productoras

El Fondo de Atención a los Productores y Productoras (Art 64), “... está destinado a cubrir las necesidades imprevistas de estos...” Para la interpretación de la normativa referente a la creación de este Fondo; fue necesario pasar a leer e interpretar primeramente el Art. 65 sobre el Fondo Comunitario para la Reinversión Social, en el cual se deja claro que este es el único fondo que se crea con los recursos financieros que se generan como excedentes del proceso productivo; partiendo de esto y de la premisa que ni en la LOSEC ni en su Reglamento se desarrollan los aspectos relativos a la cobertura y garantía de los derechos y beneficios económicos que los Productores(as) deben recibir de forma permanente, se concluye que presuntamente el legislador consideró que dichos derechos y beneficios económicos debían cubrirse también por la vía de este Fondo, en virtud de lo cual se propone que los recursos para garantizar dichos derechos y beneficios deben ser considerados también al momento de diseñar la estructura de costos de la nueva EPSD, y por tanto de igual forma la creación de este Fondo de Atención a los Productores; teniendo en consideración que se deben prever los recursos necesarios para atender también las necesidades imprevistas de estos, es decir, más allá de los derechos, beneficios y conceptos laborales establecidos en la LOTTT. En virtud de todo lo anterior se hace necesario que sea definido con claridad el porcentaje que dentro de la estructura de costos se establecerá para destinar a la creación de este Fondo, en virtud de poder definir el alcance con el que se contará para la satisfacción de las **necesidades imprevistas de los Productores(as)**.

Nota: En este mismo Artículo 64, se establece que dicho Fondo será administrado por la Unidad de Administración, no obstante, se propone que sea evaluada la posibilidad de que la Asamblea de Productores y Productoras tenga injerencia en la administración del mismo, a los fines de que puedan establecer los criterios y mecanismos para que los Productores(as) puedan optar al uso de esos recursos para la satisfacción de sus necesidades imprevistas.

### **3. Del Fondo de Mantenimiento del Ciclo Productivo**

El Fondo Comunitario para la Reinversión Social (Art. 65), “... está destinado al desarrollo social comunitario, comunal, y nacional, constituido por los recursos financieros excedentes del proceso socioproductivo...” En este artículo se plantea claramente que este fondo se alimenta de los recursos financieros excedentes y en él se incluye el fondo nacional. Es decir, se concluye entonces que el 100% de los excedentes de la EPSD están

comprometidos a ser destinados para la creación y el desarrollo de este Fondo.

Nota: La administración y distribución de la inversión de los recursos de este Fondo, corresponderá a la respectiva instancia del Poder Popular, mientras que lo relativo al aporte para la reinversión social nacional será establecida mediante Decreto del Presidente o Presidenta de la República. No obstante, siendo que esto de la reinversión social nacional, es algo que aún no está definido por el Ministerio de las Comunas, le toca a la empresa discutir y establecer algún criterio para contribuir con este fondo el cual sale de los excedentes, esto con el fin de que la empresa empiece a construir una visión de estado y nación, y si actualmente siendo compañía anónima contribuye con la nación a través del pago de impuesto que son administrados por el SENIAT, pudieran también plantear un porcentaje cuando inicien con la nueva empresa y contribuir con el desarrollo social integral de la nación, para que estas iniciativas se desarrollen en otras partes del país partiendo de la premisa de la reinversión social. Sobre este último punto, se concluyó que siendo una Empresa de Propiedad Social, lo importante es dejar claro que la EPSD tiene un compromiso con el desarrollo social integral del país, y no solamente con las 20 comunidades de Ejido vinculadas directamente con la empresa, de modo que llegado el momento en que el Ministerio para las Comunas avance en la creación del Fondo Nacional, la EPSD-ATE Comunal, debía cumplir con su compromiso y brindar importantes aportes a ese Fondo.

## ÁREA ESTRATÉGICA MIXTA

Esta área está constituida por las **Unidades (LOSEC)** que conforman: Administración, Gestión Operativa, Formación y Contraloría Social. Estas Unidades son transversales a toda la Empresa y las mismas están integradas por equipos de trabajo entre voceros (as) y productores (as) en una relación colegiada y paritaria, en cuanto a número, derechos y poder de decisión de sus miembros, con excepción de la Unidad de Administración y eventualmente en la Unidad de Contraloría Social.

Las decisiones que se toman por cada equipo de trabajo en las Unidades se fundamentan en el ejercicio de la democracia participativa y protagónica. Estas Unidades tienen carácter estratégico y sus decisiones son vinculantes a la gestión interna de la EPSD – ATE Comunal.

## UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN

### 1. UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN. DEFINICIÓN

La Unidad de Administración es una instancia político-administrativa de carácter estratégico, que forma parte del Área Estratégica Mixta de la estructura organizativa de la EPSDC-ATE; creada de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (LOSEC) y su Reglamento, en el Modelo de Gestión de la Empresa, y en sus Estatutos Sociales; teniendo como brazo ejecutor de sus decisiones a las diferentes instancias del área de Gestión Interna de la Empresa, principalmente: la Coordinación de Administración, la Coordinación General, y la Coordinación de Consultoría Jurídica, según sea el caso dependiendo de la naturaleza de cada área. La Unidad de Administración mantiene relación directa con la Unidad de Contraloría Social, así como también con el resto de las Unidades Internas y con el Sistema de Agregación Comunal.

Es un órgano colegiado que se constituye con seis (6) personas, cuyas decisiones se toman democrática y directamente por mayoría simple con el quorum requerido, el cual exige la obligatoria presencia de tres (3) voceros (as).

Está compuesta por cuatro (4) voceros (as), de los cuales tres (3) son permanentes y uno (1) es suplente, el cual se activara en el caso de existir ausencia de uno de los tres (3) voceros (as) permanentes, y por tres (3) Productores y Productoras que tengan las responsabilidades de:

Coordinador General, Coordinador de Administración, y Coordinador de Consultoría Jurídica.

## **2. VALORES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**

Rectitud; Imparcialidad; Transparencia; Honestidad; Eficacia y Eficiencia; Efectividad; Responsabilidad y Corresponsabilidad; Rendición de cuentas; Voluntariedad; Iniciativa; Espíritu de trabajo colectivo; Complementariedad; Equidad; Justicia; Igualdad social; Primacía de los intereses comunitarios; Confidencialidad empresarial; Defensa y protección ambiental; Defensa y protección de los derechos e intereses de las Comunidades Propietarias; Defensa y protección de los derechos de los Productores(as); Defensa y protección del carácter social de la propiedad de la P.

## **3. POLÍTICAS**

- Cumplir con lo establecido en la LOSEC y su Reglamento, el Modelo de Gestión, y los Estatutos Sociales de la EPSDC-ATE.
- La Unidad de Administración es una Instancia de carácter estratégico, y por tanto no debe instrumentar en sí misma los procesos o acciones operativas que conlleven sus decisiones. No obstante que los Productores(as) que integran dicha Unidad, en virtud de sus cargos y competencias fuera de ésta, si deban instrumentar por sí mismos y/o con sus equipos de trabajo, varias acciones operativas que se desprendan de las decisiones tomadas desde la Unidad.
- Cumplir con las directrices emanadas desde la Unidad de Contraloría Social a fin de garantizar la transparencia de sus procesos.
- Sostener una permanente y fluida comunicación y articulación con todas las instancias de la Empresa, especialmente con la Unidad de Contraloría Social, el Sistema de Agregación Comunal, y la Asamblea de Productores(as), a fin de garantizar que su gestión se enmarque en una visión global del desarrollo de toda la Empresa.
- El manejo de la Clavenet empresarial será solo para el pago de nómina, consultas de saldos y bloqueo de cheques, no se podrá realizar transferencias a terceros, además la misma solo será utilizada o ejecutada dentro de la oficina de la Coordinación de Administración.
- Garantizar que exista una correcta selección y contratación de proveedores, para lo cual se deberá diseñar un eficiente mecanismo de selección pertinente y en la medida de las posibilidades rotativo; así como también diseñar y

actualizar permanentemente una base de datos de proveedores, indicando las características del servicio o bien que suministran a la Empresa.

- Solicitar el visto bueno y la autorización de la Unidad de Gestión Productiva, para la compra o adquisición de cualquier material, bien mueble o inmueble, y/o servicio que sea requerido para el desarrollo de la actividad económico - productiva de la EPSDC-ATE.
- Solicitar el visto bueno y la autorización de la Unidad de Contraloría Social, para comprar, vender, gravar y enajenar los bienes muebles e inmuebles de la “EPSDC-ATE”, o la adquisición de algún servicio, cuando los montos de dichas operaciones sean iguales o superiores a Dos mil (2000) unidades tributarias.
- Admitir cualquier procedimiento de auditoría que sea solicitado por el Sistema de Agregación Comunal, la Asamblea de Productores(as), la Unidad de Contraloría Social, el Ministerio del Poder Popular para las Comunas, o por cualquiera de los Entes Contratantes o Clientes de la EPSDC-ATE, acordando para tal fin los mecanismos que garanticen la no interrupción de los procesos administrativos y operativos de la Empresa.
- No acceder ante ningún tipo de imposición, amenazas, o solicitud de privilegios, proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública, con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC-ATE.
- Promover y generar mecanismos para fortalecer la participación de los productores y productoras, y voceros y voceras en la gestión de la EPSDC-ATE, así como también aquellos que contribuyan con el fortalecimiento de las relaciones políticas de la EPSDC-ATE con sus comunidades propietarias.

#### **4. COMPETENCIAS**

- Ejercer la representación legal de la EPSDC-ATE.
- Llevar las relaciones legales, y político-administrativas con las Instituciones públicas y/o privadas, u Organizaciones Sociales de cualquier naturaleza, que sean necesarias y convenientes a los intereses de la Empresa y que deriven de sus funciones.
- Definir y dictar las políticas y lineamientos políticos para garantizar el adecuado desarrollo de los procesos administrativos, financieros, y legales de la EPSDC-ATE, que garanticen el eficiente uso y manejo de los recursos materiales y financieros de la Empresa, y que aseguren la legalidad de toda su gestión.

- Hacer seguimiento, control y evaluación de todo el proceso administrativo, financiero, legal y operativo de la Empresa, sin que afecte la operatividad de la misma, a fin de emitir los correspondientes informes ante las instancias competentes.
- Velar porque se cumplan los planes y proyectos y se ejecuten las medidas preventivas y correctivas necesarias para garantizar el mantenimiento y preservación de todos los recursos materiales y financieros de la Empresa.
- Notificar al Ministerio del Poder Popular para las Comunas, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de la decisión de disolución de la EPSDC-ATE. Cuya decisión solo será tomada previa aprobación de las Asambleas de Ciudadanos(as) de las Comunidades Propietarias, el Sistema de Agregación Comunal, la Asamblea de Productores(as); y siguiendo el procedimiento establecido para tal fin en su Modelo de Gestión o los Reglamentos Internos.
- Desarrollar el proceso para la liquidación de la EPSDC-ATE. En cuyo caso, de conformidad con el numeral 4 del artículo 40 de la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal, los bienes resultantes de la liquidación, si los hubiere, no podrán ser apropiados por ninguna de las personas que conformen esta organización socioproductiva. Estos bienes conservarán y pasarán a estar bajo el régimen de propiedad social comunal directa y se pondrán a disposición de las instancias del Poder Popular que les corresponda, de conformidad con lo establecido en las leyes, reglamentos y resoluciones emanados del Órgano Competente.

## **5. MACROPROCESOS Y FUNCIONES**

Las principales funciones de esta Unidad están definidas en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal y su Reglamento, en el Modelo de Gestión, y en los Estatutos Sociales de la EPSDC-ATE; sin menoscabo de las que se derivan de la propia dinámica política, administrativa, y operativa de la Empresa, que se van definiendo por su naturaleza en la medida en que se desarrolla la gestión de la misma, y que serán plasmados de forma detallada en el Manual de Normas y Procedimientos Internos de la Unidad.

### **A. Macroproceso de Gestión Estratégica en el Área Político - Administrativa, Financiera, y Contable.**

#### **FUNCIONES**

- Definir las políticas para administrar los recursos que será destinados al Fondo de Mantenimiento Productivo, y al Fondo de Atención a los Productores y Productoras.
- Presentar semestralmente ante el Sistema de Agregación Comunal, informe de la gestión administrativa, financiera y contable de la EPSDC-ATE. Así como también, estado de cumplimiento de las metas de la Empresa; y al cierre del ejercicio fiscal: balance general, estado de ganancias y pérdidas, el flujo de caja, y el plan de actividades del ejercicio fiscal siguiente, para su aprobación.
- Garantizar que se lleve un estricto control de los libros, informes, y otros documentos establecido en las leyes y reglamentos competentes, así como cualquier otro que se estime conveniente para la EPSDC-ATE.
- Definir las políticas para administrar todos los recursos materiales y financieros de la EPSDC-ATE, de conformidad con las leyes, reglamentos y resoluciones competentes.
- Definir conjuntamente con la unidad de Contraloría Social, las políticas pertinentes para la asignación de viáticos y pasajes para los integrantes de la organización que lo requieran.
- Elaborar el informe sobre los porcentajes aplicables a los fondos internos de la EPSDC-ATE para presentarlos a consideración de la Asamblea de Productores y Productoras.
- Presentar a la consideración de la Unidad de Contraloría Social informes trimestrales sobre la administración de los recursos financieros y materiales de la EPSDC-ATE.

## **B. Macro Proceso de gestión estratégica en el área Político-Legal.**

### **FUNCIONES**

- Ejercer la representación legal de la EPSDC-ATE.
- Aprobar y suscribir contratos y convenios de diferente índole, que sean necesarios para la consecución de los fines y ajustados a la naturaleza de la Empresa de conformidad con lo dispuesto en las leyes, reglamentos y resoluciones, previa autorización del Sistema de Agregación Comunal, y visto bueno de la Unidad de Contraloría Social.
- Convocar y presidir a las asambleas ordinarias y extraordinarias de la EPSDC-ATE, de acuerdo a las leyes y reglamentos que le competen.
- Designar y revocar apoderados (as) judiciales y extrajudiciales.

- Abrir, movilizar y cerrar cuentas bancarias.
- Comprar o incrementar los bienes muebles e inmuebles de la EPSDC-ATE, previo informe favorable de la Unidad de Contraloría Social, la Unidad de Gestión Productiva, según sea el caso, y aprobación del Sistema de Agregación Comunal.
- Velar porque las actividades de la EPSDC-ATE se realicen en estricto cumplimiento de las disposiciones del marco legal competente, así como el estatuto de la organización sus planes y actividades.

### **C. Macro Proceso de gestión estratégica para el desarrollo, crecimiento y fortalecimiento de la EPSDC-ATE.**

#### **FUNCIONES**

- Definir las políticas concernientes para la captación estratégica de nuevos clientes.
- Supervisar por medio de las instancias de Coordinación la gestión de los integrantes de la EPSDC-ATE.
- Presentar a la Unidad de Contraloría Social informes semestrales sobre el desarrollo de los Planes y proyectos de la EPSDC-ATE.
- Ejercer con el apoyo de la Coordinación competente las políticas en materia de talento humano, salud, seguridad medio ambiente socio productivo.
- Ejercer cualquier otra atribución que le competa de acuerdo al marco legal que rige la razón de ser de la EPSDC-ATE.

### **6. DE LA DESIGNACIÓN Y REMOCIÓN DE LOS VOCEROS DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

Los voceros principales y el suplente deberán ser electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal de la “EPSDC-ATE”. Los voceros (as) designados deben asegurar su asistencia para garantizar el ejercicio de participación de la Instancia de Agregación Comunal y por ende de las comunidades organizadas en esta Unidad Administrativa, por lo que de existir ausencia reiterada y consecutiva durante dos sesiones de trabajo, se levanta un acta explicando los puntos diferidos por falta de quórum por parte de los voceros (as) y se solicita al sistema de agregación comunal la designación del o los nuevo(s) vocero(as) que sean necesarios para completar el quórum requerido, en cuyo caso el suplente pasará a ser titular y el SAC designara un nuevo Vocero(a) suplente.

## **7. FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

### **7.1. De las reuniones ordinarias**

La Unidad de Administración se reunirá ordinariamente los primeros cinco (5) días de cada mes para evaluar la gestión del mes inmediatamente anterior y definir las estrategias que de acuerdo a la planificación de la Gestión Administrativa-Legal deban desarrollarse en el mes que transcurre. En esta misma reunión ordinaria se revisarán los avances del contenido de los informes que deben presentar trimestral y semestralmente ante la Unidad de Contraloría Social y ante el Sistema de Agregación Comunal, es decir, se debe ir avanzando de forma mensual en la revisión del desarrollo de dichos informes, para luego consolidar todo el contenido al tiempo que corresponda presentarlos. El contenido de los mencionados informes deberá ir siendo construido desde las diferentes áreas administrativas u operativas de la Empresa, según corresponda, bajo la supervisión de los Tres (3) Productores(as) que integran la Unidad de acuerdo a cada uno de los Macro Procesos, de la siguiente manera:

- El o la Coordinador(a) de Administración será responsable de hacer seguimiento e ir consolidando la información requerida que corresponda al Macro Proceso de Gestión Estratégica en el área Político-Administrativa, Financiera, y Contable.
- El o la Coordinador(a) de Consultoría Jurídica será responsable de hacer seguimiento e ir consolidando la información requerida que corresponda al Macro Proceso de Gestión Estratégica en el área Político - Legal.
- El o la Coordinador(a) General de la Empresa será responsable de hacer seguimiento e ir consolidando la información requerida que corresponda al Macro Proceso de Gestión Estratégica para el Desarrollo, Crecimiento y Fortalecimiento de la EPSDC-ATE.

### **7.2. De las reuniones extraordinarias**

La Unidad de Administración podrá reunirse extraordinariamente cuando la dinámica operativa y/o administrativa de la Empresa determine la necesidad de tomar decisiones no previstas con anticipación en la Planificación de la Gestión Administrativa-Legal de la Empresa.

Las Reuniones Extraordinarias serán aprobadas y convocadas por el o la Coordinador(a) General de la Empresa cuando lo crea necesario y/o por la solicitud presentada por al menos dos (2) voceros, quienes deberán

presentar la solicitud fundamentando las razones de hecho o de derecho que amerite dicha reunión.

En virtud de preservar el carácter “Extraordinario” de estas reuniones, se deben tomar las debidas medidas y precauciones para que no sea necesario convocarlas frecuentemente. En este sentido, los Productores(as) y Voceros(as) que integran la Unidad, deberán establecer una dinámica metodológica que les permita prever los temas y puntos que ameriten ser discutidos y decididos en esta instancia, a fin de que sean incorporados como punto de agenda de las reuniones ordinarias; así como también las acciones que en virtud de la representación legal que ejercen deban cumplir, como por ejemplo: firma de cheques, de contratos, convenios, comunicaciones, oficios, entre otros.

### **7.3. De las actas de cada reunión:**

De cada reunión de la Unidad se deberá levantar un Acta, en la cual se dejará constancia de todas las decisiones tomadas, especificando los casos en los que algún(os) integrante(s) de la Unidad salve(n) su voto o vote(n) en contra, detallando las razones expuestas por dicho(s) integrante(s), el o los cual(es) deberá(n), en todos los casos, firmar el Acta de la reunión y suscribir los documentos que por mayoría simple hayan sido aprobados.

Al dar por terminada cada reunión se debe realizar la lectura del Acta del día, y evaluar colectivamente si en la misma se recogen los temas tratados y las decisiones tomadas, a fin de imprimirla de forma inmediata y que todos(as) la firmen antes de retirarse.

Dichas actas enumeradas y foliadas deben reposar en los archivos de la EPSDC-ATE, concretamente en la oficina del Productor(a) que ejerza la función de Secretario(a), las mismas pueden ser revisadas por los integrantes de la Unidad de Administración y/o por la Unidad de Contraloría Social debidamente identificados, y por ningún concepto deben ser sacadas fuera de las instalaciones de la EPSDC-ATE.

### **7.4. De los casos en que se presente un empate en la votación entre los integrantes de la unidad**

En caso de existir algún empate en la votación, se convocará a una segunda sesión de debate de esa misma reunión en un lapso no mayor a veinticuatro (24) horas, a fin de someter a discusión el mismo punto en controversia,

con el objetivo de que los integrantes de la Unidad puedan reconsiderar sus opiniones o encontrar una alternativa que les permita llegar a un acuerdo.

En caso que no se lograre desempatar la votación en esta segunda sesión de debate, se llamara inmediatamente al Vocero(a) Suplente para que emita el voto de desempate, a quien se le hará brevemente una exposición detallada del punto en controversia.

Ante la imposibilidad de asistir de forma inmediata del Vocero(a) Suplente, se le solicitará a la Unidad de Contraloría Social que envíe de forma inmediata a alguno de sus integrantes para que emita el voto del desempate, a quien se le hará brevemente una exposición detallada del punto en controversia.

#### **7.5. De la organización para el funcionamiento eficiente**

El o La Productor(a) que funja como Coordinador(a) General de la EPSDC-ATE, contribuirá con la organización interna de la misma, quien con el apoyo del o la Secretario(a) y el equipo que considere necesario, preparará las agendas y las minutas o actas de cada reunión de la Unidad. Igualmente la o el Coordinador General será la persona encargada de velar porque las decisiones de los miembros de la Unidad sean difundidas y cumplidas tanto interna como externamente, según sea el caso.

La Unidad debe contar con un Secretario(a), el cual será designado por los integrantes de la Unidad del seno de los Productores(as) que la integran, quien ejercerá sus funciones por un periodo de seis (6) meses pudiendo ser reelecto.

Quien cumpla las funciones de Secretario(a) deberá preparar el cronograma de reuniones ordinarias y extraordinarias, según sea el caso, y desarrollará las siguientes funciones, sin menoscabo de otras que puedan incorporarse de acuerdo a la organización interna de la Unidad, y a los procedimientos que se construyan en el Manual de Normas y Procedimientos Internos de la Unidad:

- Preparar las agendas de reunión tomando en cuenta las orientaciones dadas en el Modelo de Gestión, y realizar previamente reuniones de trabajo con la Coordinación General y demás áreas de la EPSDC-ATE, a fin de coordinar los distintos puntos de discusión y decisión.

- Realizar conjuntamente con la Coordinación General seguimiento a los acuerdos o decisiones tomadas en cada sesión de la Unidad.
- Consolidar los informes trimestrales y semestrales que deben ser presentados a otras instancias por la Unidad.
- Realizar a través de un medio debidamente válido (mensajería de texto, correo electrónico, llamadas etc.) convocatoria a las reuniones, y antes de cada sesión, evaluar el quórum de asistencia a la misma.
- Elaborar minutas o actas de cada sesión de trabajo donde se recoja, puntualidad en la asistencia (hora de llegada de cada integrante así como hora de salida) los temas tratados, las decisiones tomadas, acuerdos y disensos.
- Cuando por razones justificadas o no, uno o varios de los integrantes de la Unidad, no pueda seguir cumpliendo con sus funciones, la o el Secretario lo notificará al Coordinador General, el cual si se llegara a tratar de un vocero (a) integrante de la Unidad deberá informar a la instancia del Sistema de Agregación Comunal para que esta designe a un nuevo vocero (a), o lo notificará a la Unidad de Contraloría Social, para que uno de sus Voceros(as) integrantes pueda temporalmente suplir la falta del vocero (a) en calidad de veedor de las decisiones que se tomen en la Unidad de Administración. Si la falta es de un productor (a) de cualquiera de las Coordinaciones que pertenece a el Área de Gestión Interna de la EPSDC-ATE, el o la Coordinadora General deberá decidir quién de los otros Coordinadores participará de forma temporal en la reunión mientras se supla definitivamente la falta, dicho Coordinador (a) temporal tendrá derecho a voz pero no a voto. En el caso que se tratase del o la Coordinador(a) General, éste(a) será sustituido por quien este asumiendo su responsabilidad como Coordinador(a) Encargado(a) de forma temporal.

## **8. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

**PRIMERA:** Durante los cuatro (4) primeros meses de funcionamiento de la Unidad de Administración, las reuniones ordinarias de ésta se realizarán cada quince (15) días, a fin de que puedan diseñar y establecer las políticas, los procedimientos y la metodología que les permita cumplir con sus funciones de forma planificada.

**SEGUNDA:** La Unidad de Administración deberá definir las políticas a que se hace mención en el marco de sus competencias y funciones, en un lapso no mayor a sesenta (60) días contados a partir de la fecha de aprobación de la segunda fase del Modelo de Gestión de la EPSDC-ATE.

**TERCERA:** Las políticas a que se hace referencia en la Disposición Segunda deberán ser presentadas por una sola vez ante el Sistema de Agregación Comunal para su correspondiente aprobación. Una vez que sean aprobadas, dichas políticas comenzarán a regir el funcionamiento y la toma de decisiones de la Unidad Administrativa, y solo en el caso en que se demuestre que existe una violación e incumplimiento de las políticas que han sido aprobadas, se llevara el caso ante el Sistema de Agregación Comunal, a fin de que se restituya el cumplimiento de la política infringida.

**CUARTA:** La modificación de alguna de las políticas a las que se hace referencia en la Disposición Segunda y Tercera, deberá ser sometida a consulta ante el Sistema de Agregación Comunal para su correspondiente aprobación.

**QUINTA:** La Unidad Administrativa deberá diseñar su Manual de Normas y Procedimientos Internos, a la luz de las políticas establecidas en este documento y las que sean definidas y aprobadas en el Sistema de Agregación Comunal, en un lapso no mayor a cuatro (4) meses, contados a partir del inicio de sus funciones.

**SEXTA:** La Unidad Administrativa deberá diseñar su Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, a la luz de las políticas establecidas en este documento y las que sean definidas y aprobadas en el Sistema de Agregación Comunal, en un lapso no mayor a cuatro (4) meses, contados a partir del inicio de sus funciones.

**SÉPTIMA:** Las cuatro (4) Unidades Internas de la EPSDC-ATE, deberán armonizar sus competencias y funciones en virtud de evitar el solapamiento de las mismas.

**OCTAVA:** La Unidad Administrativa aprobará como encargados, hasta que se apruebe definitivamente su designación en la Asamblea de Productores y Productoras, el nombramiento de productores (as) que de acuerdo a la estructura de costos de la Empresa, perfil, roles y responsabilidades, tengan que ser designados para ocupar cargos de coordinación, supervisión, analistas etc. (todo ellos en consonancia con el Manual de ingresos que tenga la EPSDC-ATE).

## **UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA**

### **1. UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA. DEFINICIÓN**

La Unidad de Gestión Productiva forma parte de las Unidades que constituyen el Área Estratégica Mixta de la EPSDC-ATE conformada por voceros (as) de las comunidades propietarias y por productores (as) que tienen roles y responsabilidades en la gestión interna de la Empresa, por lo que esta Unidad es una instancia político–estratégica, creada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (LOSEC) y su Reglamento, en el Modelo de Gestión de la Empresa, y en sus Estatutos Sociales; teniendo como brazo ejecutor de sus decisiones a las diferentes instancias del área de Gestión Interna de la Empresa, principalmente a las siguientes Coordinaciones: Operaciones, Planificación y Talento Humano. La Unidad de Gestión Productiva dentro de una visión sistémica y de acuerdo a su competencia mantiene una relación directa con las distintas instancias de la EPSDC-ATE.

### **2. VALORES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:**

Rectitud; Imparcialidad; Transparencia; Honestidad; Eficacia y Eficiencia; Efectividad; Responsabilidad y Corresponsabilidad; Rendición de cuentas; Voluntariedad; Iniciativa; Espíritu de trabajo colectivo; Complementariedad; Equidad; Justicia; Igualdad social; Primacía de los intereses comunitarios; Confidencialidad empresarial; Defensa y protección ambiental; Defensa y protección de los derechos e intereses de las Comunidades Propietarias; Defensa y protección de los derechos de los Productores(as); Defensa y protección del carácter social de la propiedad de la EPSDC-ATE.

### **3. POLÍTICAS**

1. Cumplir con lo establecido en la LOSEC y su Reglamento, el Modelo de Gestión, y los Estatutos Sociales de la EPSDC-ATE.
2. La Unidad de Gestión Productiva es una Instancia de carácter estratégico, y por tanto no debe instrumentar en si misma los procesos o acciones operativas que conlleven sus decisiones. No obstante que los Productores(as) que integran dicha Unidad, en virtud de sus cargos y competencias fuera de esta, si deban instrumentar por sí mismos y/o con sus equipos de trabajo, varias funciones que se desprendan de las decisiones tomadas desde la Unidad.
3. Sostener una permanente y fluida comunicación y articulación con todas las instancias de la Empresa, especialmente con la Unidad de Contraloría Social,

el Sistema de Agregación Comunal, y la Asamblea de Productores(as), a fin de garantizar que su gestión se enmarque en una visión global del desarrollo de toda la Empresa.

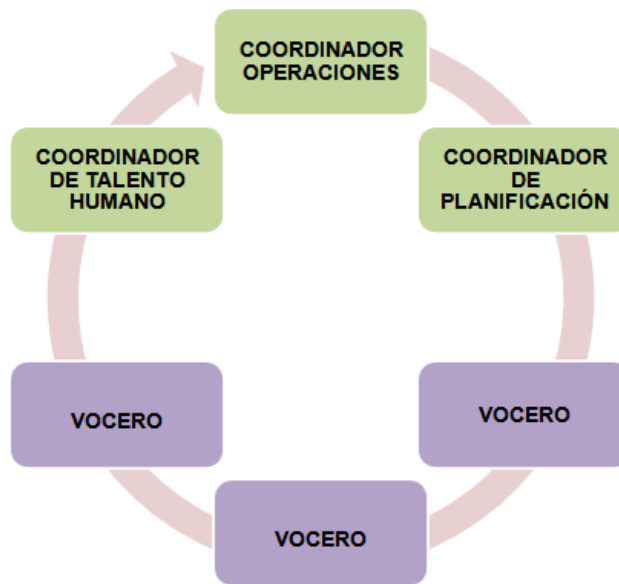
4. No acceder ante ningún tipo de imposición, amenazas, o solicitud de privilegios, proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública, con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.
5. Promover y generar mecanismos para fortalecer la participación de los productores y productoras, y voceros y voceras en la gestión de la EPSDC-ATE. Así como también aquellos que contribuyan con el fortalecimiento de las relaciones políticas de la EPSDC-ATE con sus comunidades propietarias.

#### **4. FUNCIONES**

1. Conocer y establecer orientaciones en torno a garantizar una gestión operativa de la EPSDC-ATE que responda al logro de un equilibrio entre el cumplimiento de las exigencias establecidas en el o los contrato de servicio que firme la Empresa con sus clientes y, el desarrollo integral de sus productores (as)
2. Establecer los lineamientos y orientaciones estratégicas que garanticen una gestión operativa que responda a los principios y valores definidos en la concepción filosófica de la EPSDC-ATE.
3. Orientar y establecer lineamientos que coadyuven en la ejecución del ciclo productivo bajo los principios socialistas de equilibrio socio-político y ecológico.
4. Definir lineamientos para asegurar que el manejo de la organización y sus beneficios, estén en función de la satisfacción de las necesidades colectivas (productores y comunidades).
5. Revisar y evaluar mensualmente o cuando sea necesario la gestión operativa de la EPSDC-ATE contrastando su actuación con las exigencias establecidas en los contratos de servicio que preste la Empresa a sus clientes o usuarios.
6. Establecer los lineamientos estratégicos que definen la estructura de costos que debe regir para garantizar la operatividad de la Empresa.
7. Conocer y dar su visto bueno en cuanto a la adquisición de bienes (muebles e inmuebles) vinculados directamente con la gestión de la Empresa.
8. Promover y establecer lineamientos para que se garantice una nueva cultura de trabajo, basada en los principios del trabajo creativo y liberador.

## **5. DE LA CONSTITUCIÓN DE LA UNIDAD.**

Esta Unidad es un órgano colegiado que se constituye con seis (6) personas: tres (3) voceros (as) electos por mayoría simple y democráticamente del seno del Sistema de Agregación Comunal y, por tres (3) productores (as) que ejercen los roles y responsabilidad de: Coordinación de Planificación, Coordinación de Operaciones y Coordinación de Talento Humano.



## **6. DE LA DESIGNACIÓN Y REMOCIÓN DE LOS VOCEROS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA.**

Los voceros deberán ser electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal de la EPSDC-ATE. Los voceros (as) designados deben asegurar su asistencia para garantizar el ejercicio de participación de la Instancia de Agregación Comunal y por ende de las comunidades organizadas en la Unidad de Gestión Productiva, por lo que de existir ausencia reiterada y consecutiva durante dos (2) sesiones de trabajo, se levanta un acta explicando los puntos diferidos por falta de quórum por parte de los voceros (as) y se solicita al sistema de agregación comunal la designación de nuevos voceros (as).

## **7. FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA.**

### **7.1. De las Reuniones Ordinarias:**

La Unidad de Gestión Productiva se reunirá ordinariamente una vez al mes, previo conocimiento de la agenda de trabajo que definirá los puntos que deban ser discutidos y aprobados por la Unidad y que tienen carácter vinculante para las Coordinaciones que conforman el Área Estratégica de Gestión Interna.

Uno de los primeros puntos de cada mes que debe ser analizado por la Unidad es el referido a la situación operativa de la EPSDC-ATE, revisando y evaluando los indicadores de gestión de la Empresa y estableciendo orientaciones y lineamientos que definan la planificación operativa de la misma, siempre en aras de contribuir al desarrollo de la Empresa en su carácter de propiedad social directa comunal.

### **7.2. De las Reuniones Extraordinarias:**

La Unidad de Gestión Productiva podrá reunirse extraordinariamente cuando la dinámica operativa y/o administrativa de la Empresa determine la necesidad de tomar decisiones no previstas con anticipación. La convocatoria de las reuniones extraordinarias será definida por las Coordinaciones pertenecientes al Área Estratégica de Gestión Interna que forman parte de la Unidad, previa revisión y consulta con la Coordinación General de la EPSDC-ATE.

### **7.3. De las Actas de cada reunión:**

De cada reunión de la Unidad se deberá levantar un Acta, en la cual se dejará constancia de todas las decisiones tomadas, especificando los casos en los que algún(os) integrante(s) de la Unidad salve(n) su voto o vote(n) en contra, detallando las razones expuestas por dicho(s) integrante(s), el o los cual(es) deberá(n) en todos los casos firmar el Acta de la reunión y suscribir los documentos que por mayoría simple hayan sido aprobados.

## UNIDAD DE FORMACIÓN

### 1. UNIDAD DE FORMACIÓN. DEFINICIÓN

La Unidad de Formación forma parte de las Unidades que constituyen el Área Estratégica Mixta de la EPSDC-ATE conformada por voceros (as) de las comunidades propietarias y por productores (as) que tienen roles y responsabilidades en la gestión interna de la Empresa, por lo que esta Unidad es una instancia político–estratégica, creada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (LOSEC) y su Reglamento, en el Modelo de Gestión de la Empresa, y en sus Estatutos Sociales; teniendo como brazo ejecutor de sus decisiones a las diferentes instancias del área de Gestión Interna de la Empresa, principalmente a las siguientes Coordinaciones: Talento Humano, Salud, Seguridad y Medioambiente Socioproductivo y Comunicaciones Integrales. La Unidad de Formación dentro de una visión sistémica y de acuerdo a su competencia mantiene una relación directa con las distintas instancias de la EPSDC-ATE.

El ámbito de competencia de esta Unidad se circunscribe en el permanente diseño de estrategias tanto internas como externamente (poder popular comunidades propietarias), que contribuyan a elevar la conciencia política revolucionaria de los sujetos protagónicos de la EPSDC-ATE, en aras fortalecer una cultura de trabajo digno, creativo y liberador donde se busque permanentemente el desarrollo integral del ser humano en un saludable y seguro medioambiente socioproductivo.

### 2. VALORES Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES:

Rectitud; Imparcialidad; Transparencia; Honestidad; Eficacia y Eficiencia; Efectividad; Responsabilidad y Corresponsabilidad; Rendición de cuentas; Voluntariedad; Iniciativa; Espíritu de trabajo colectivo; Complementariedad; Equidad; Justicia; Igualdad social; Primacía de los intereses comunitarios; Confidencialidad empresarial; Defensa y protección ambiental; Defensa y protección de los derechos e intereses de las Comunidades Propietarias; Defensa y protección de los derechos de los Productores(as); Defensa y protección del carácter social de la propiedad de la EPSDC-ATE.

### 3. POLÍTICAS

1. Cumplir con lo establecido en la LOSEC y su Reglamento, el Modelo de Gestión, y los Estatutos Sociales de la EPSDC-ATE.

2. La Unidad de Formación es una Instancia de carácter estratégico, y por tanto no debe instrumentar en sí misma los procesos o acciones operativas que conlleven sus decisiones. No obstante que los Productores(as) que integran dicha Unidad, en virtud de sus cargos y competencias fuera de esta, si deban instrumentar por sí mismos y/o con sus equipos de trabajo, varias funciones que se desprendan de las decisiones tomadas desde la Unidad.
3. Sostener una permanente y fluida comunicación y articulación con todas las instancias de la Empresa, especialmente con la Unidad de Contraloría Social, el Sistema de Agregación Comunal, y la Asamblea de Productores(as), a fin de garantizar que su gestión se enmarque en una visión global del desarrollo de toda la Empresa.
4. No acceder ante ningún tipo de imposición, amenazas, o solicitud de privilegios, proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública, con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC-ATE.
5. Promover y generar mecanismos para fortalecer la participación de los productores y productoras, y voceros y voceras en la gestión de la EPSDC-ATE. Así como también aquellos que contribuyan con el fortalecimiento de las relaciones políticas de la EPSDC-ATE con sus comunidades propietarias.

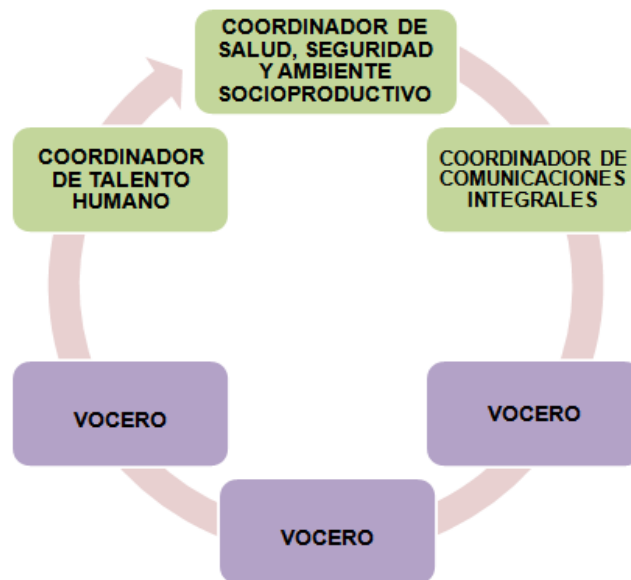
#### **4. FUNCIONES:**

- Diseñar las líneas político - estratégicas que orienten el proceso de formación y capacitación ético-política y técnico-productiva de los productores (as) y voceros (as) de las comunidades propietarias.
- Orientar desde el punto de vista ideopolítico el proceso de formación interno de la EPSDC-ATE.
- Orientar desde el punto de vista ideopolítico el proceso de formación de los voceros (as) que forman parte del Sistema de Agregación Comunal.
- Dar el visto bueno al Plan de Formación anual, trimestral o semestral que diseñe la EPSDC-ATE.
- Conocer y evaluar el proceso de formación y capacitación que instrumente la EPSDC-ATE.
- Promover y establecer lineamientos para que se garantice una nueva cultura de trabajo, basada en los principios del trabajo creativo y liberador.
- Diseñar líneas que orienten el proceso de formación socio-política, utilizando para ello adecuados y pertinentes estrategias comunicacionales.

- Diseñar estrategias comunicacionales que permitan generar sinergias entre la EPSDC-ATE y las comunidades propietarias.
- Diseñar estrategias comunicacionales que permitan posicionar en el ámbito de las comunidades propietarias el sentido de pertenencia que deben tener hacia la EPSDC-ATE.

## 5. DE LA CONSTITUCIÓN DE LA UNIDAD.

Esta Unidad es un órgano colegiado que se constituye con seis (6) personas: tres (3) voceros (as) electos por mayoría simple y democráticamente del seno del Sistema de Agregación Comunal y, por tres (3) productores (as) que ejercen los roles y responsabilidad de: Coordinación de Salud, Seguridad y Medioambiente Socioproductivo, Coordinación de Talento Humano y Coordinación de Comunicaciones Integrales.



## 6. DESIGNACIÓN Y REMOCIÓN DE LOS VOCEROS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA.

Los voceros deberán ser electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal de la “EPSDC-ATE”. Los voceros (as) designados deben asegurar su asistencia para garantizar el ejercicio de participación de la Instancia de Agregación Comunal y por ende de las comunidades organizadas en la Unidad de Formación, por lo que de existir

ausencia reiterada y consecutiva durante dos (2) sesiones de trabajo, se levanta un acta explicando los puntos diferidos por falta de quórum por parte de los voceros (as) y se solicita al sistema de agregación comunal la designación de nuevos voceros (as).

## **7. FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE FORMACIÓN**

### **7.1. De las reuniones ordinarias:**

La Unidad de Gestión Formación se reunirá ordinariamente por lo menos una vez al mes, previo conocimiento de la agenda de trabajo que definirá los puntos que deban ser discutidos y aprobados por la Unidad y que tienen carácter vinculante para las Coordinaciones que conforman el Área Estratégica de Gestión Interna.

En las reuniones mensuales la Coordinación de Talento Humano como la Coordinación de Salud, Seguridad y Medioambiente Socioproductivo deben presentar informe sobre la ejecución de los planes de formación que la EPSDC-ATE este instrumentando en su proceso de formación, explicando en detalle el costo de dicho formación.

### **7.2. De las reuniones extraordinarias:**

La Unidad de Formación podrá reunirse extraordinariamente cuando la dinámica operativa de la Empresa determine la necesidad de tomar decisiones no previstas con anticipación. La convocatoria de las reuniones extraordinarias será definida por las Coordinaciones pertenecientes al Área Estratégica de Gestión Interna que forman parte de la Unidad, previa revisión y consulta con la Coordinación General de la EPSDC-ATE.

### **7.3. De las actas de cada reunión:**

De cada reunión de la Unidad se deberá levantar un Acta, en la cual se dejará constancia de todas las decisiones tomadas, especificando los casos en los que algún(os) integrante(s) de la Unidad salve(n) su voto o vote(n) en contra, detallando las razones expuestas por dicho(s) integrante(s), el o los cual(es) deberá(n) en todos los casos firmar el Acta de la reunión y suscribir los documentos que por mayoría simple hayan sido aprobados.

## UNIDAD DE CONTRALORÍA SOCIAL

### 1. UNIDAD DE CONTRALORÍA SOCIAL. DEFINICIÓN

La Unidad de Contraloría Social al igual que las Unidades de Administración, Formación y Gestión productiva, forma parte del Área Estratégica Mixta de la EPSDC-ATE.

Se denomina Contraloría Social a la acción permanente de prevención, vigilancia, supervisión, seguimiento, control y evaluación de las fases del ciclo productivo que tiene como propósito la consecución de los grandes objetivos y compromisos de la empresa, y como fin último la concreción del plan de desarrollo integral del ámbito geográfico asiento de la Empresa de propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica Ejido. (EPSDC-ATE) en concordancia con la Ley Plan de la Patria 2013-2019.

El propósito fundamental del control social es la **prevención y corrección** de comportamientos, actitudes y acciones que sean contrarios a los intereses sociales y a la ética en el desempeño de las funciones públicas, así como en las actividades de producción, distribución, intercambio, comercialización y suministro de bienes y servicios necesarios para la población, realizadas por el sector público, el sector privado, o en el ámbito de la economía social y comunal.

Con base en esa definición, diremos que la Unidad de Contraloría Social es una instancia organizativa que forma parte del Área Estratégica Mixta de la Empresa y que al igual que las otras Unidades, es un órgano colegiado que tiene por objeto la acción permanente de prevención, vigilancia, supervisión, seguimiento, control y evaluación de las fases del ciclo productivo de la EPSDC-ATE, que tiene como fin último la concreción del plan de desarrollo integral del ámbito geográfico propio de las Comunidades que fungen como propietarias, en el marco del Proyecto País definido en la Ley plan de la Patria 2013-2019.

### 2. PRINCIPIOS Y VALORES DE LA CONTRALORÍA SOCIAL

De acuerdo con lo establecido en el Art. Nro. 6 de la Ley Orgánica de la Contraloría Social, los principios y valores en los que debe sustentarse el ejercicio ciudadano de la Contraloría Social son, entre otros:

- Rectitud, Imparcialidad, Transparencia; Honestidad; Eficacia; Eficiencia; Efectividad; Corresponsabilidad; Responsabilidad; Rendición de cuentas; Voluntariedad; Equidad; Justicia; Igualdad social.

- Tal como quedó reflejado en el documento constitutivo de la EPSDC-ATE y en su Modelo de Gestión (Primera Fase) la contraloría social es concebida como un eje transversal a toda la Empresa, por lo que no puede interpretarse a la Unidad de Contraloría Social, como un espacio para el ejercicio de un poder supra.

### 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD

1. Educar e informar a voceros, voceras, productores y productoras y a la comunidad en general, comunidades sobre sus atribuciones y derechos y sobre la naturaleza y alcance del ejercicio de función contralora.
2. Desarrollar todas las actividades concernientes al control social: inspeccionar, fiscalizar, evaluar, tramitar denuncias.
3. Rendir informes de las evaluaciones de control social realizadas a las comunidades y a quien las solicite
4. Verificar la naturaleza, tipo, monto, prioridad, características y correcto uso de los recursos de la EPSDC - ATE, tanto internamente como en materia de inversión social de sus excedentes de acuerdo con la normativa vigente y vinculante.
5. Articular la labor contralora con quienes ejercen esa misma función en cada uno de los Consejos Comunales que forman parte de la estructura de comunidades propietarias, contribuyendo a conformar una Red de Contraloría Social.

### 4. POLÍTICAS

- **Todos somos contralores:** Es política de la empresa facilitar a productores, productoras, voceros y voceras, la información necesaria y las condiciones para un ejercicio responsable, orgánico y permanente de la Contraloría Social. Todo ello en consonancia con el principio de respeto a los derechos humanos de productores (as) y de voceros (as).
- **Transparencia:** Es política de la empresa el manejo pulcro, transparente, honesto y responsable de los recursos de toda índole con los cuales cuenta, por lo que velará por la existencia de medios de información lo suficientemente amplios y seguros que permitan tener una gestión administrativa totalmente transparente a los ojos de voceros, productores y comunidades propietarias para lo cual se apoyará hasta donde sea posible en las herramientas de información digital.

- **Prevención, más que sanción.** Es política de la empresa procurar establecer los mayores y mejores mecanismos de control previo que eviten hasta donde sea posible la comisión de hechos punibles respecto del manejo de los recursos de toda índole con que cuenta la empresa, que luego tengan que ser sometidos a la acción civil, administrativa o penal.
- **Cero impunidad.** Es política de la empresa, realizar todos los esfuerzos que sean necesarios para que se sancione con todo el peso de la normativa interna y de las leyes a quien(es) resulte(n) incurso(s) en prácticas que lesionen o pongan en riesgo el patrimonio físico, financiero y hasta moral de la empresa, independientemente de quien sea y del cargo que ocupe en la empresa; y procurar el resarcimiento de los daños causados.
- **La práctica contralora como pedagogía cotidiana de una nueva ética:** Es política de la empresa realizar el mayor esfuerzo posible por formar a todos y cada uno de sus miembros en el ejercicio responsable y honesto del manejo de sus recursos, y en la vigilancia colectiva y revolucionaria sobre su uso, como fundamento del ejercicio de una nueva ética de responsabilidad individual y colectiva, para fortalecimiento institucional de nuestra empresa y parte del ejercicio de una nueva ciudadanía en revolución.
- **Mejoramiento continuo:** La empresa propenderá a instrumentar cada vez más y mejores prácticas, instrumentos, mecanismos y normativas de control que profundicen el uso racional, eficiente, transparente, legal y legítimo de sus recursos, sin que ello afecte la calidad de los servicios que presta ni su eficiencia y eficacia.
- **Autonomía con arreglo a las normas:** Quienes ejercen la función de Contraloría Social, no cederán ante ningún tipo de imposición, amenazas, o solicitud de privilegios, proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública, con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.
- **Participación y control de la gestión:** la empresa promoverá y generará mecanismos que permitan fortalecer la participación de los productores y productoras, y voceros y voceras en el control de la gestión de la EPSDC-ATE.
- **Máxima articulación organizacional:** Sostener una permanente y fluida comunicación y articulación con todas las instancias de la Empresa, especialmente con el Sistema de Agregación Comunal, y la Asamblea de Productores(as), a fin de garantizar que su se gestión se enmarque en una visión global del desarrollo de toda la Empresa.

## 5. FUNCIONES

- Cumplir y hacer cumplir lo establecido en los Estatutos Sociales y Acta constitutiva de la EPSDC-ATE, en el Modelo de Gestión con Visión Socialista, en el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, en los Manuales de Normas y Procedimientos y en cualquier otro instrumento normativo vigente en la empresa, así como por supuesto en lo establecido en la legislación vinculante.
- Autorizar previamente la compra, incremento, disposición y gravamen de los bienes (muebles o inmuebles) de la “EPSDC-ATE”. Con el objeto de no afectar la operatividad de la Empresa, en el caso de las compras, su autorización estará condicionada con montos iguales o superiores a Dos mil (2.000) unidades tributarias.
- Vigilar la buena marcha de todos los compromisos, competencias, funciones, responsabilidades y procesos, de la “EPSDC-ATE” y recomendar oportunamente a las distintas instancias (estratégicas, mixtas, administrativas, funcionales y operacionales) de la EPSDC-ATE los ajustes y correctivos que estime necesarios.
- Conocer y evaluar los informes semestrales que presentan tanto la Unidad de Administración como de Gestión Productiva sobre el desarrollo de los planes y proyectos de la “EPSDC-ATE” y realizar las observaciones y recomendaciones pertinentes.
- Conocer y evaluar los informes trimestrales que presenta la Unidad de Administración sobre la gestión administrativa, financiera y contable, incluyendo el manejo de los Fondos existentes y realizar las observaciones y recomendaciones a que hubiere lugar, conforme al marco legal su reglamento y resoluciones internas.
- Convocar asambleas extraordinarias de la “EPSDC-ATE” cuando lo estime pertinente para el mejor manejo de sus funciones.
- De forma eventual y cuando lo considere necesario inspeccionar y tener acceso a los libros, archivos, documentos y oficinas de la “EPSDC-ATE”, sin que ello afecte la operatividad de la “EPSDC-ATE”.
- Ejercer la supervisión, control, seguimiento, vigilancia y fiscalización de los planes, presupuestos y proyectos de la “EPSDC-ATE”, así como de sus fondos internos.
- Rendir cuenta pública mediante la presentación de un Informe Anual, contentivo de todas las actuaciones de la Unidad al cierre de cada ejercicio fiscal, ante la asamblea de ciudadanos y ciudadanas de las Comunidades

Propietarias, la instancia del Sistema de Agregación Comunal o en cualquier momento que la instancia respectiva lo requiera de conformidad con las leyes y reglamentos. Dicho Informe Anual deberá ser registrado en el Registro Público del Sistema Económico Comunal. Esta rendición de cuentas se hará conjuntamente con la rendición de cuentas que presente el Sistema de Agregación Comunal.

- Requerir información mensual sobre la situación Administrativa y Operativa de la Empresa, incluyendo el estado de las cuentas bancarias.
- Realizar o solicitar cuando lo crea pertinente, la realización de auditorías de todo tipo, a cualquier unidad, coordinación de la empresa o proceso específico dentro de la empresa de carácter parcial o total, tanto internas como externas, incluyendo el uso y destino de los recursos correspondientes a los Excedentes.
- Las demás que establezcan las leyes, reglamentos, resoluciones, normativa interna y demás instrumentos normativos vinculantes.

**Parágrafo primero:** Cuando las observaciones y recomendaciones de la Unidad de Contraloría Social no sean consideradas y acatadas por las demás unidades o coordinaciones internas de la EPSDC-ATE, de manera reiterada e injustificada, las mismas serán elevadas ante el Sistema de Agregación Comunal, al Ministerio del Poder Popular para las Comunas y los Movimientos Sociales, y/o ante cualquier otra instancia competente.

**Parágrafo segundo:** El Informe Anual contemplado en el numeral 9 de este punto deberá ser registrado en el Registro Público del Sistema Económico Comunal. A tal efecto, quienes integren la Unidad de Contraloría Social están autorizados a registrar este informe directamente, sin intermediación de las demás unidades internas.

## **6. COMPOSICIÓN ORGANIZATIVA ORDINARIA INTERNA**

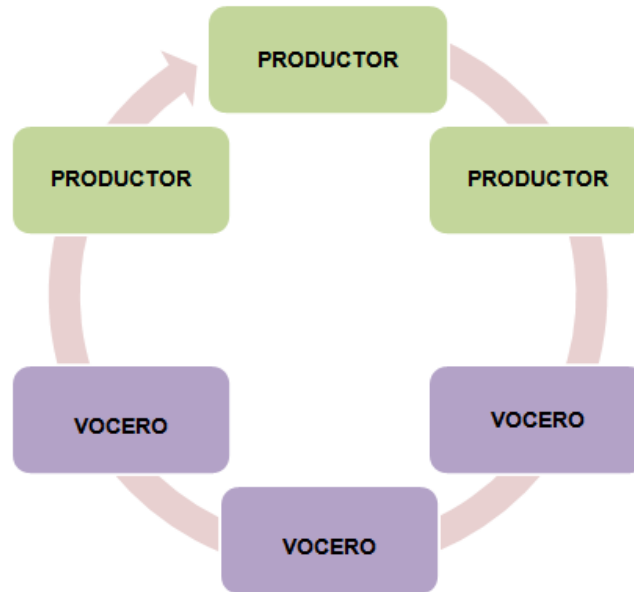
### **6.1. De cómo se estructura la Unidad de Contraloría Social**

La Unidad de Contraloría Social es un espacio colegiado constituido ordinariamente por seis (6) personas, cuyas decisiones se toman democrática y directamente por mayoría simple.

Las seis personas que ordinariamente constituyen esta Unidad vienen a ser:

- » Tres (3) voceros (as) electos directa y democráticamente en la instancia del Sistema de Agregación Comunal

- » Y tres (3) productores (as) que, con competencias técnicas y sociopolíticas, deben ser elegidos por la Asamblea de Productores y Productoras.



## **6.2. Del perfil de los Miembros de la Unidad de Contraloría Social**

Para ser miembro de la Unidad de Contraloría, se debe cumplir con el siguiente perfil:

### **6.2.1. Para el caso de los Productores y Productoras:**

- » Nacionalidad Venezolana
- » Mayor de Edad
- » Con conocimientos demostrables en áreas afines a la función contralora: Administración, Contabilidad, Contaduría, Auditoría, etc.
- » De reconocida honestidad y solvencia moral
- » Comprobada responsabilidad en vida comunitaria y familiar, avalada por el Consejo Comunal donde reside.
- » Deberá tener al menos un año continuo prestando servicios para la EPSDC-ATE o su entidad precedente.

- » Haber cumplido eficiente de sus deberes y responsabilidades como Productor, teniendo en consideración la Evaluación del Desempeño realizada por la instancia correspondiente.
- » Deberá ser postulado por un mínimo productores o productoras. (Elaborar formato de postulación), de acuerdo al siguiente esquema:
  - ✓ Si el productor (a) labora en un área administrativa, entonces debe ser postulado por una cantidad de productores equivalentes al 10% de la plantilla vigente de talento humano que laboren en el ámbito administrativo, es decir, Coordinaciones de: Administración, Talento Humano, Salud y seguridad, Planificación, Comunicaciones Integrales y Consultoría Jurídica.
  - ✓ Si el productor (a) labora en el ámbito operativo (Coordinación de Operaciones) entonces debe ser postulado por una cantidad de productores (as) equivalentes al 5% de la plantilla de talento humano vigente de la Coordinación de Operaciones.
- » No estar ejerciendo funciones públicas.
- » Residenciado en la comunidad con un mínimo de un (1) año ininterrumpido, salvo para los casos de los Productores q no habitan en ninguna d las Comunidades Propietarias
- » Disposición para trabajar en equipo.
- » No haber sido declarado responsable de algún ilícito administrativo o juicio penal.
- » No mezclar las actividades políticas con las funciones inherentes a la Contraloría Social.
- » Cumplir eficientemente con sus deberes y responsabilidades como Productor, teniendo en consideración la Evaluación del Desempeño

#### **6.2.2. Para el caso de los Voceros y Voceras:**

- » Nacionalidad Venezolana
- » Mayor de Edad
- » De reconocida honestidad y solvencia moral

- » Deberá ser postulado por un mínimo de 3 Voceros del Sistema de Agregación Comunal (Elaborar formato de postulación)
- » No estar ejerciendo funciones públicas.
- » Residenciado en la comunidad con un mínimo de un (1) año ininterrumpidos.
- » Disponibilidad para trabajar en equipo.
- » No haber sido declarado responsable de algún ilícito administrativo o juicio penal.
- » No mezclar las actividades políticas con las funciones inherentes a la Contraloría Social.
- » Cumplir íntegramente con de sus deberes y responsabilidades como Vocero, y no haber sido sancionado severamente por el incumplimiento de sus funciones y competencias con base en el Reglamento del Sistema de Agregación Comunal.

### **6.3. De la limitación sine qua non para ser miembro de la Unidad de Contraloría:**

Bajo ningún concepto podrá ser electo integrante de la Unidad de Contraloría Social:

- a) Los voceros o voceras que formen o hayan formado parte de la Unidad de Administración durante al menos un año previo al periodo en el cual se va a ejercer la función contralora.
- b) Los productores o productoras que detenten o haya detentado cargos de responsabilidad y dirección en las Coordinaciones: General, Administración, Operaciones, Talento Humano, Planificación, Comunicaciones Integrales, Salud, Seguridad y Medioambiente Socioproductivo y Consultoría Jurídica o que por la razón que sea, haya formado parte de la Unidad de Administración, o la Unidad de Gestión Productiva, durante el año previo al momento a partir del cual se va a iniciar el ejercicio de la responsabilidad contralora.
- c) Quien sea contratista o proveedor de bienes o servicios, por sí o por interpuestas personas, y participe en este tipo de actividades en el municipio en cualquiera de sus formas o modalidades, a menos que se trate de contrato como usuario de algún servicio público local.
- d) Quien desempeñe un cargo de cualquier naturaleza en la administración municipal o en institutos autónomos, fundaciones, asociaciones civiles u otros organismos del municipio.

- e) Quien se encuentre incurso en averiguación civil, administrativa o penal, o poseer antecedentes penales o policiales.
- f) Los productores o productoras que incumplan eficiente con sus deberes y responsabilidades como Productor, teniendo en consideración la Evaluación del Desempeño realizada por la Coord. De Planificación.

#### **6.4. De la duración de la Función de los miembros de la Unidad de Contraloría Social**

Los miembros de la Unidad de Contraloría Social ejercerán su función durante un período de un (1) año continuo, contado a partir de la fecha en que asuman sus funciones, sin derecho a ser reelectos para el período siguiente.

Corresponde:

1. Al Sistema de Agregación Comunal organizar los procesos conducentes para la escogencia pública y transparente de su seno a los voceros de las comunidades propietarias que integraran esta Unidad,
2. A la Asamblea de Productores (as) corresponderá organizar los procesos conducentes para la escogencia pública y transparente de los productores (as) que serán miembros de la Unidad,

Para el cumplimiento de su función, la Unidad de Contraloría Social contará en todo momento con el apoyo de las instancias internas de la EPSDC-ATE que sean necesarias.

Quienes resultaren escogidos como integrantes de la Unidad, deberán asumir su función en un período nunca mayor a 7 días continuos, contados a partir del momento de la elección, para lo cual deberán prestar juramento ante el Sistema de Agregación Comunal.

#### **6.5. De la pérdida de la condición de miembro de la Unidad de Contraloría**

- a) Renuncia a su condición de miembro de la Unidad de Contraloría
- b) En el caso de los Voceros, el cambio de residencia comprobado fuera del ámbito geográfico al que pertenezca su Consejo Comunal Propietario.
- c) Enfermedad que imposibilite ejercer sus funciones.
- d) Estar sujeto a sentencia definitiva firme.

- e) Ser designado en un cargo público de elección popular.
- f) Por disolución o liquidación de la organización socioproductiva.
- g) Por vencimiento del termino de duración de la organización.
- h) Por vencimiento del termino de duración del ejercicio de la función.
- i) Incurrir en alguna falta grave o infracción de las establecidas en la LOSEC y las que norme las instancias del poder popular.
- j) Contravenir las disposiciones establecidas en la Carta Fundacional de la Comuna, las Cartas Comunales, relativas a las normas de convivencia, o incurrir en alguna falta grave según la LOSEC.
- k) La muerte
- l) Incumplimiento reiterado e injustificado de sus responsabilidades.
- m) Haber sido sancionado severamente por el Reglamento Interno de Normas Faltas y Sanciones, o por el Reglamento Interno del SAC, según sea el caso.
- n) Cualquier otra que establezca los estatutos de la organización.

**Parágrafo Único:** Cuando por cualquier razón, algún integrante de la Unidad pierda su condición de miembro de la misma, el Sistema de Agregación Comunal, por iniciativa de quien funja como Coordinador o Coordinadora del SAC, tomará las medidas que sean necesarias para que se active el procedimiento que permita la designación del o los integrantes de la Unidad, en los términos establecidos tanto en la LOSEC y su reglamento como en este Modelo de Gestión.

### **12.1. Del procedimiento para sustituir a un miembro de la Unidad de Contraloría Social:**

Cuando por razones justificadas o no, uno o varios de los integrantes de la Unidad, no pueda(n) seguir cumpliendo con sus funciones, o cuando por cualquier razón, algún integrante de la Unidad pierda su condición de miembro de la misma, el (la) Contralor Guía<sup>1</sup> de la Unidad de Contraloría, deberá actuar de la siguiente manera:

En el caso de los Voceros: Si se trata de uno de los voceros, deberá notificarlo al Sistema de Agregación Comunal mediante comunicación escrita dirigida a los Voceros miembros del SAC. Consecuentemente,

---

<sup>1</sup> El Contralor Guía es una responsabilidad rotativa entre los integrantes de la Unidad, por lo tanto no es un cargo remunerado per se.

quien funja como Coordinador del SAC, deberá proceder a incorporar el punto en la agenda de la más próxima reunión ordinaria del SAC, a los efectos de que se designe de inmediato al sustituto de quien haya perdido su condición de miembro de la Unidad.

En el caso de los productores o productoras: Si se trata de uno de los Productores o productoras, deberá notificarlo a la Asamblea de Productores y Productoras, mediante comunicación escrita dirigida, solicitando la activación de los mecanismos que permitan la escogencia del productor faltante.

## **12.2. De la Coordinación y la Secretaría de la Unidad de Contraloría Social**

- a. La Unidad de Contraloría Social será dirigida rotativa y alternativamente por cada uno de los miembros que la constituyan, y dicha coordinación será ejercida por períodos de 2 meses. A la persona que le corresponda la actividad de dirigir a la Unidad por el período de tiempo aquí determinado, será denominado como Contralor Guía.
  - ✓ Se constituye la **Secretaría de la Unidad de Contraloría Social** la cual estará direccionada y conducida por quien funja como Contralor Guía de la Unidad. La misma estará conformada por un (1) productor o productora distinta de los productores integrantes de la Unidad, quien administrativamente será dependiente de la Coordinación General pero con adscripción y dedicación funcional exclusiva a esta Unidad. La Secretaría tendrá por propósito la gestión diaria de la Unidad, y tendrá las siguientes funciones:
    - ✓ Preparar las agendas de reunión tomando en cuenta las orientaciones dadas en este Modelo de Gestión, a fin de coordinar los distintos puntos de discusión y decisión.
    - ✓ Realizar seguimiento a los acuerdos o decisiones tomadas en cada sesión de la unidad.
    - ✓ Consolidar los informes trimestrales y semestrales que deben ser presentados por otras instancias por la Unidad, y disponerlos para la evaluación de los miembros de la Unidad
    - ✓ Realizar a través de un medio debidamente válido (mensajería de texto, correo electrónico, llamadas etc.) convocatoria a las

reuniones, y antes de cada sesión, evaluar el quórum de asistencia a la misma.

- ✓ Al dar por terminada cada reunión realizar lectura del acta del día, y promover la evaluación colectivamente si en la misma se recogen los temas tratados y las decisiones tomadas, a fin de imprimirla de forma inmediata y que todos(as) la firmen antes de retirarse.
- ✓ Elaborar minutas o actas de cada sesión de trabajo donde se recoja, puntualidad en la asistencia (hora de llegada de cada integrante así como hora de salida) los temas tratados, las decisiones tomadas, acuerdos y disensos.
- ✓ Dichas actas enumeradas y foliadas deben reposar en los archivos de la Unidad. Las mismas podrán ser revisadas por los integrantes de la Unidad de debidamente identificados, y siguiente el protocolo de seguridad que a tal fin deberá implementarse para garantizar el resguardo de la misma. Por ningún concepto deben ser sacadas fuera de las instalaciones de la EPSDC-ATE, salvo por requerimiento expreso de alguna instancia judicial competente.
- ✓ La elaboración de comunicaciones para la solicitud de información por instrucciones del (la) Contralor Guía de la Unidad.
- ✓ La preparación de informes y reportes de acuerdo con las instrucciones del (la) Contralor Guía de la Unidad.
- ✓ La preparación y tramitación de la convocatoria a las reuniones de la Unidad, de acuerdo con las instrucciones del (la) Contralor Guía de la Unidad.
- ✓ El archivo de documentos y correspondencia.
- ✓ Las demás funciones, tareas y actividades que se deriven del trabajo de la Unidad, por instrucciones del(la) Contralor Guía de la Unidad

## **7. FUNCIONAMIENTO INTERNO DE LA UNIDAD**

### **7.1. De la composición organizativa extraordinaria**

Cuando a propósito de la necesidad de tomar una discusión, se produzca un empate en la votación de los miembros de la Unidad, se convocará a una nueva reunión a los miembros de la Unidad con la finalidad de volver a someter a discusión el tema en disputa, y se procederá a votar por segunda vez. Dicha reunión deberá realizarse en un lapso no mayor de 72 horas hábiles de realizada la primera reunión. En caso en que se

produjera nuevamente un empate en esta segunda reunión, se solicitará la incorporación de un tercer actor que sería el servidor (a) público designado para tal fin por el Órgano Coordinador (LOSEC), dicho servidor o servidora se convertiría en el integrante número siete (7) el cual tendría solamente voz y un solo voto, a los efectos exclusivos de la decisión que se esté tomando.

## **7.2. De las reuniones de la Unidad de Contraloría Social:**

**7.2.1. De las reuniones ordinarias:** La Unidad de Contraloría Social se reunirá una vez al mes de manera ordinaria, de acuerdo con un cronograma que previamente deberá ser establecido, para evaluar la gestión del mes inmediatamente anterior, el procesamiento de solicitudes, la apertura de procedimientos, la revisión de los procesos de investigación en marcha que pudieran existir o para definir las estrategias que de acuerdo a las circunstancias deben desarrollarse en el mes que transcurre o los venideros. Así mismo se establecerán las directrices del trabajo cotidiano que deberá canalizar quien funja como del (la) Contralor Guía de la Unidad.

**7.2.2. De las reuniones extraordinarias:** La Unidad de Contraloría podrá reunirse extraordinariamente cuando la dinámica operativa y/o administrativa de la Empresa, o la eventualidad de intervención de la Unidad de Contraloría determine la necesidad de tomar decisiones no previstas con anticipación. La convocatoria de las reuniones extraordinarias será tarea a cumplir por parte de quien funja como Contralor Guía de la Unidad.

En virtud de preservar el carácter “extraordinario” de estas reuniones, se deben tomar las debidas medidas y precauciones para que no sea necesario convocarlas frecuentemente. En este sentido, los Productores(as) y Voceros(as) que integran la Unidad, deberán establecer una dinámica metodológica que les permita prever los temas y puntos que ameriten ser discutidos y decididos en esta instancia, a fin de que sean incorporados como punto de agenda de las reuniones ordinarias; así como también las acciones que en virtud de sus competencias legales deban cumplir.

✓ **Parágrafo segundo:** Cuando por razones justificadas o no, uno o varios de los voceros integrantes<sup>2</sup> de la Unidad, no pueda seguir

<sup>2</sup> En este caso se refiere solamente a los voceros (as) de las comunidades propietarias.

cumpliendo con sus funciones, el o la Contralor Guía de la Unidad informará de inmediato al SAC, para proceder a su reemplazo.

### **7.3. Del quorum mínimo reglamentario**

El quorum mínimo reglamentario para la toma de decisiones en la Unidad de Contraloría Social, será de cinco (5) de sus miembros.

### **7.4. De las Actas de cada reunión:**

De cada reunión de la Unidad se deberá levantar un Acta, en la cual se dejará constancia de todas las decisiones tomadas, especificando los casos en los que algún(os) integrante(s) de la Unidad salve(n) su voto o vote(n) en contra, detallando las razones expuestas por dicho(s) integrante(s), el o los cual(es) deberá(n), en todos los casos, firmar el Acta de la reunión y suscribir los documentos que por mayoría simple hayan sido aprobados.

### **7.5. Procedimiento Contralor**

7.5.1. La Unidad de Contraloría Social articulará su esfuerzo de manera permanente con la Unidad de Formación y la Coordinación de Comunicaciones Integrales, a los fines de fortalecer la conciencia contralora de todos y cada uno de los miembros de la EPSDC-ATE, mediante la estructuración de programas formativos específicos o la divulgación de contenidos referidos a esta temática, incluyendo la legislación vigente.

7.5.2. La Unidad de Contraloría Social solicitará a todas las Coordinaciones, Unidades y demás instancias de la EPSDC-ATE, dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes, la información relativa a su gestión en el mes, libro de actas, registro de asistencia, y/o cualquier otro documento, así como la asistencia necesaria de quienes se requiera para la realización de auditorías, cualquier día del mes, sin previo aviso, disponiendo para su revisión de libros, archivos, contratos, carpetas o cualquier otro documento de cualquier naturaleza. La información solicitada a este respecto deberá ser consignada por la instancia objeto de la solicitud en un lapso no mayor a tres días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud.

7.5.3. En el caso de la información de la gestión Operativa, Talento Humano y Administrativa, las respectivas Coordinaciones

enviaran a la Unidad de Contraloría Social vía correo, la Presentación de cierre Mensual de la Gestión que se presenta ante los clientes de la EPSDC-ATE.

- 7.5.4. La Unidad de Contraloría Social solicitará dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes a la Coordinación de Administración la información administrativa, contable y financiera de la empresa, incluyendo la información sobre excedentes, inversiones y movimientos por cada uno de los fondos de la EPSDC-ATE: Fondo de Mantenimiento del Ciclo Productivo, Fondo de Atención de los Productores y Productoras y Fondo Comunitario para la Reinversión Social. Dicha información deberá ser suministrada en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles a partir de la fecha en que la Unidad de Administración recibe la solicitud.
- 7.5.5. La Unidad de Contraloría Social solicitará dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes a la Coordinación de Talento Humano un informe del movimiento de la nómina en el que se detallen, ingresos, egresos y sus causas, novedades en materia de manejo del personal, etc. Dicha información deberá ser suministrada en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles a partir de la fecha en que se la Unidad de Administración recibe la solicitud.
- 7.5.6. Cuando así lo considere necesario, la Unidad de Contraloría Social realizará las recomendaciones que estime pertinentes a las distintas Unidades, Coordinaciones e instancias, para el correcto uso de los recursos y total apego de la gestión a la normativa vigente.
- 7.5.7. La Unidad de Contraloría Social velará por la existencia de un mecanismo de información, oportuno, inmediato, transparente y permanente sobre la gestión administrativa, financiera, contable y operacional, que permita y facilite el ejercicio de la labor contralora por parte de todos y cada uno de los miembros de la EPSDC-ATE, para lo cual contará con la mayor colaboración de todas las coordinaciones y Unidades de la Empresa.
- 7.5.8. La Unidad de Contraloría Social autorizará o no, mediante informe sustentado, las solicitudes presentadas por la Unidad de Administración para comprar, vender, gravar y enajenar los

bienes muebles e inmuebles de la “EPSDC-ATE”, cuando los montos de dichas operaciones sean iguales o superiores a Dos mil (2000) unidades tributarias.

- 7.5.9. La Unidad de Contraloría Social comunicará formalmente cada cuatro (4) meses tanto al Sistema de Agregación Comunal como a la Asamblea de Productores y Productoras los avances y resultados de los procesos de control, vigilancia, supervisión y evaluación realizados.
- 7.5.10. La Unidad de Contraloría Social deberá llevar Acta de todas y cada una de sus actuaciones y llevarlas debidamente registradas en un libro de actas.
- 7.5.11. La Unidad de Contraloría Social velará por la aplicación rigurosa de la normativa vigente y formulará las recomendaciones cuando ello no ocurra, así como solicitará ante las instancias (internas o externas) correspondientes, las averiguaciones que fueren necesarias y eventualmente, la sanción a que hubiere lugar.
- 7.5.12. La Unidad de Contraloría Social deberá presentar una opinión formal sobre la Memoria y Cuenta de todos y de cada uno de los órganos, Coordinaciones, Unidades o instancias de la EPSDC-ATE.
- 7.5.13. La Unidad de Contraloría Social formalizará la denuncia ante las autoridades competentes de los actos, hechos u omisiones presuntamente irregulares que se hayan detectado en el ejercicio de la función contralora.

#### **7.6. Del procedimiento extraordinario para solicitar la intervención de la Unidad de Contraloría Social:**

- 7.6.1. Cualquier productor, productora, vocero, vocera o miembro de algunas de las comunidades propietarias, cuando presuma que en un determinado momento o proceso, se hayan violentando normativas, o se puedan violentar, o en forma alguna se ponga en riesgo o tiendan a lesionar total o parcialmente el patrimonio físico o financiero de la empresa, o se deduzca la posibilidad de la comisión de un hecho punible conforme a lo establecido en las leyes y reglamentos que regulan el uso de los recursos de la empresa, podrá solicitar la intervención de la Unidad de Contraloría Social, con la finalidad de que se aboque a investigar y

a determinar la veracidad de los hechos o procesos denunciados, y a proceder en consecuencia.

7.6.2. La Unidad de Contraloría Social dispondrá de un formato a ser llenado por el o los solicitante(s), mediante el cual se identificará al(los) solicitante(s); se le pedirá una breve explicación razonada de la solicitud que realiza, sus motivaciones u orígenes de su presunción y se le solicitará que aporte las pruebas que pudiera tener o la información que maneje sobre los hechos objetos de la denuncia. Dicho formato será consignado ante la Unidad de Contraloría Social, quien por conducto de quien funja como Contralor Guía, verificará la seriedad y pertinencia de la solicitud, presentándola ante la inmediata reunión ordinaria de la Unidad quien decidirá si hay mérito suficiente para avocarse a investigar. Si la urgencia y pertinencia del caso lo ameritase, podrá solicitarse la convocatoria a una Reunión Extraordinaria. En caso de no proceder la investigación, la Unidad estará obligada a explicar a los solicitantes los fundamentos de su negativa

7.6.3. Unidad de Contraloría Social deberá informar al solicitante en un lapso nunca mayor a 15 días hábiles, de todo el proceso seguido.

**Parágrafo único:** Bajo ningún concepto, ninguna persona o instancia dentro de la empresa podrá utilizar la solicitud de intervención de la Contraloría como excusa para perseguir, amedrentar, someter, aplicar castigos o sanciones y en general, tomar represalias contra quien haciendo uso de este derecho, solicite la intervención contralora, y la Unidad de Contraloría, se hace responsable del manejo de la información de quienes utilicen este procedimiento, estando imposibilitada para ceder a otra dicha información.

**Parágrafo Segundo:** cuando por razones justificadas o no uno de los voceros integrantes de la Unidad de Administración, no pueda seguir cumpliendo con su función, mientras el SAC designa a un nuevo vocero (a) que lo sustituya, el Coordinador (a) General solicitará al Contralor Guía la incorporación de un vocero (a) de la Unidad de Contraloría Social, quien actuará de manera temporal como veedor de las decisiones que se vayan a tomar.

## **8. DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

**PRIMERA:** La Unidad de Contraloría Social deberá elaborar en un plazo no mayor a 3 meses continuos, un Manual de Normas y Procedimientos Contralores con el cual reglamentar su funcionamiento cotidiano con base en los contenidos de este Modelo de Gestión, y demás normativa aplicable.

**SEGUNDA:** Las cuatro (4) Unidades Internas de la EPSDC-ATE, deberán armonizar sus competencias y funciones en virtud de evitar el solapamiento de las mismas.

## **ÁREAS ESTRATÉGICAS DE GESTIÓN INTERNA**

A los fines de garantizar una única dirección donde se diferencie claramente las instancias estratégicas de la EPSDC-ATE expresadas en este Modelo de Gestión por las Unidades anteriormente descritas y, las que tienen competencia operativa, se crea el nivel relacionado con las Áreas de Gestión Interna de la Empresa, constituido por las siguientes Coordinaciones:

1. Coordinación General
2. Coordinación de salud, Seguridad y Medioambiente Socioproductivo
3. Coordinación de Operaciones
4. Coordinación de Administración
5. Coordinación de Consultoría Jurídica
6. Coordinación de Planificación
7. Coordinación de Talento Humano
8. Coordinación de Comunicaciones Integrales

Las referidas Coordinaciones estarán gerenciadas internamente por un Coordinador o Coordinadora y las mismas en su conjunto estarán dirigidas por la Coordinación General, la cual de igual manera, estará dirigidas por un Coordinador o Coordinadora General.

Cada Coordinación internamente, se organizará dependiendo de las funciones y los procesos que la definen, instrumentarán políticas, planes, programas y proyectos que tienen que ver con la gestión de la EPSDC-ATE, para el logro de sus objetivos en función de su razón de ser y filosofía que la concibe como una Empresa de Propiedad Social Directa Comunal.

## **COORDINACIÓN GENERAL**

### **1. COORDINACIÓN GENERAL. DEFINICIÓN**

Esta Coordinación forma parte del Área Estratégica de Gestión Interna y está relacionada directamente con el Área Estratégica Mixta a través de la Unidad de Administración. Esta Coordinación orienta, supervisa, controla y administra la gestión estratégica, administrativa y operativa de la EPSDC-ATE y a ella deben rendir cuentas de manera permanente las Coordinaciones de: Talento Humano, Operaciones, Administración, Planificación, Seguridad, Salud y Medioambiente Socioproductivo, Consultoría Jurídica y Comunicaciones Integrales.

Por otra parte, la Coordinación General es la instancia que debe garantizar el funcionamiento logístico-operativo del Sistema de Agregación Comunal de la EPSDC-ATE, por lo que a esta Coordinación están adscritos y rinden cuenta los productores (Promotores Sociales) que apoyan en el desarrollo y en la toma de decisiones que realizan las comunidades propietarias de la EPSDC-ATE, a través de los voceros (as) que constituyen el Sistema de Agregación Comunal.

## **2. FUNCIONES**

- Coordinar y garantizar la gestión operativa, funcional, administrativa y financiera de la EPSDC-ATE, garantizando los estándares de Calidad de servicio, en los términos y condiciones establecidos en los contratos de servicio firmados entre la EPSDC-ATE y sus clientes, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes vigentes, así como el correcto uso de los recursos patrimoniales de la EPSDC-ATE.
- Evaluar continuamente el desempeño de la organización en su conjunto y de manera específica el de cada una de las Coordinaciones que conforman la EPSDC-ATE, ejerciendo la supervisión directa sobre los productores (as) y/o los equipos de trabajo (Coordinaciones) que tienen roles y responsabilidades vinculantes a la toma de decisiones de la Empresa.
- Ejercer labores de supervisión y control sobre los Coordinadores (as) que forman parte del Área Estratégica de Gestión Interna de la Empresa.
- Coordinar el diseño y la ejecución de los planes y proyectos estratégicos y operativos anuales, semestrales, trimestrales y mensuales definidos, así como el cumplimiento de los objetivos trazados y el desempeño de los responsables de su cumplimiento, de acuerdo con los lineamientos emanados tanto del Sistema de Agregación Comunal como de la Asamblea de Productores (as).
- Rendir cuenta de manera periódica de la gestión de la EPSDC-ATE, ante las Unidades de Administración y Contraloría Social, ante la Asamblea de Productores (as) y el Sistema de Agregación Comunal.
- Garantizar los derechos laborales establecidos por las leyes y reglamentos vigentes, promoviendo condiciones de trabajo humanizadas para los productores y productoras, a través de la Coordinación de Talento Humano.
- Promover la formación socio-política y capacitación intelectual, técnica, social y cultural de los productores y productoras, a través de la Coordinación de Talento Humano.
- Dar el visto bueno a la nómina de personal para procesar el pago, así como de cualquier otra erogación financiera que sea procesada por la

Coordinación de Administración y que sea parte del modelo de costos de la EPSDC-ATE, plasmada en el Plan Operativo anual de la EPSDC-ATE.

- Presentar ante la Unidad de Administración para su aprobación como encargados, hasta que se apruebe definitivamente su designación en la Asamblea de productores (as), el nombramiento de productores (as) que de acuerdo a la estructura de costos de la Empresa, perfil, roles y responsabilidades, tengan que ser designados para ocupar cargos de coordinación, supervisión, analistas etc. (todo ellos en consonancia con el Manual de ingresos que tenga la EPSDC-ATE).

### **3. POLÍTICAS**

- Es política de la Coordinación de General, cumplir y hacer cumplir el Acta Constitutiva Estatutaria de la nueva EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de General, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Gestión con Visión Socialista EPSDC-ATE 2014-2019.
- Es política de la Coordinación de General, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE 2014-2016.
- Es política de la Coordinación de General, cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones 2014.
- Es política de la Coordinación de General, cumplir y hacer cumplir el contrato de servicio entre la EPSDC-ATE y sus clientes
- Es política de la Coordinación de General, garantizar una ejecución administrativa austera, eficiente y transparente.
- Es política de la Coordinación de General, no acceder a ningún tipo de imposición, amenazas, privilegios, entre otros; proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.
- Las faltas temporales o definitivas del (la) Coordinador(a) General serán suplidas de manera inmediata y automática pero temporal por el Coordinador de Talento Humano, hasta que se proceda a la designación de un(a) nuevo(a) Coordinador(a) General, de acuerdo con el procedimiento establecido, si fuera el caso.

### **4. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

La Coordinación General está vinculada a la Unidad de Administración de la EPSDC-ATE, conjuntamente con la Coordinación de Administración y la Coordinación de Consultoría Jurídica.

En la Unidad de Administración se presentará una vez al mes la situación financiera y administrativa de la EPSDC-ATE, así como las recomendaciones y los planes que se desarrollarán para una gestión óptima de la misma, de acuerdo con los parámetros establecidos en el modelo de gestión vigente que tenga la empresa.

En esta unidad se realizarán las recomendaciones o acuerdos que involucrarán a otras Unidades y/o Coordinaciones cuya responsabilidad es garantizar el manejo transparente, eficiente y eficaz de recursos de la EPSDC-ATE, sin que ello genere acciones burocráticas que impidan el desarrollo oportuno y pertinente de las mismas.

## **5. MACROPROCESOS**

### **A. Proceso: Control de Gestión**

#### **a. Subproceso Supervisión de las Funciones de las Coordinaciones y Áreas**

Supervisará la ejecución diaria de las funciones de las distintas Coordinaciones y áreas de la EPSDC-ATE, a través de reportes diarios que estas deben enviarle, con la finalidad de llevar el seguimiento Operativo y Financiero, para garantizar una adecuada y transparente toma de decisiones en función de la razón de ser y objetivos estratégicos y operativos de la EPSDC-ATE.

### **B. Proceso Planificación de Objetivos y cursos de acción a seguir en la EPSDC-ATE**

#### **a. Subproceso: Generación de Modelo de Costos**

La Coordinación General diseñará el modelo de costos, considerando las variables financieras necesarias para el funcionamiento operativo de la EPSDC-ATE y los requerimientos de servicios que esta preste a sus clientes.

#### **b. Subproceso: Control y Seguimiento Mensual del Modelo de Costos**

La Coordinación General velará por el estricto cumplimiento mensual del modelo de costos aprobado, asegurando la viabilidad económica y financiera de la EPSDC-ATE.

**c. Subproceso: Plan Operativo Anual (POA)**

La Coordinación General emana las orientaciones y directrices para que la Coordinación de Planificación elabore un Plan Operativo Anual (POA), plan estratégico donde se enumeran los objetivos y las directrices que la EPSDC-ATE debe cumplir en el corto y mediano plazo.

**C. Proceso: Organización y Ejecución**

**a. Subproceso: Reuniones estratégicas con las distintas áreas y Coordinaciones**

La Coordinación General convocará a los Coordinadores de área de manera quincenal, mensual o cuando sea requerido, a reuniones de carácter estratégico, para la organización, planeación y control de las actividades generación de planes de acción que busquen el logro de los objetivos establecidos en pro del desarrollo de la EPSDC-ATE.

**D. Apoyo en el Desarrollo del Sistema de Agregación Comunal y la Unidad de Contraloría Social**

Mediante el control y la supervisión directa de los Productores Promotores Sociales y a través de esta Coordinación, la EPSDC-ATE, apoya el desarrollo del Sistema de Agregación Comunal, y la Unidad de Contraloría Social, mediante las siguientes funciones que desarrollarán dichos Promotores y/o cualquier otra asignada por el Coordinador General, en aras de lograr el ejercicio de la propiedad social que tienen las comunidades sobre la Empresa.

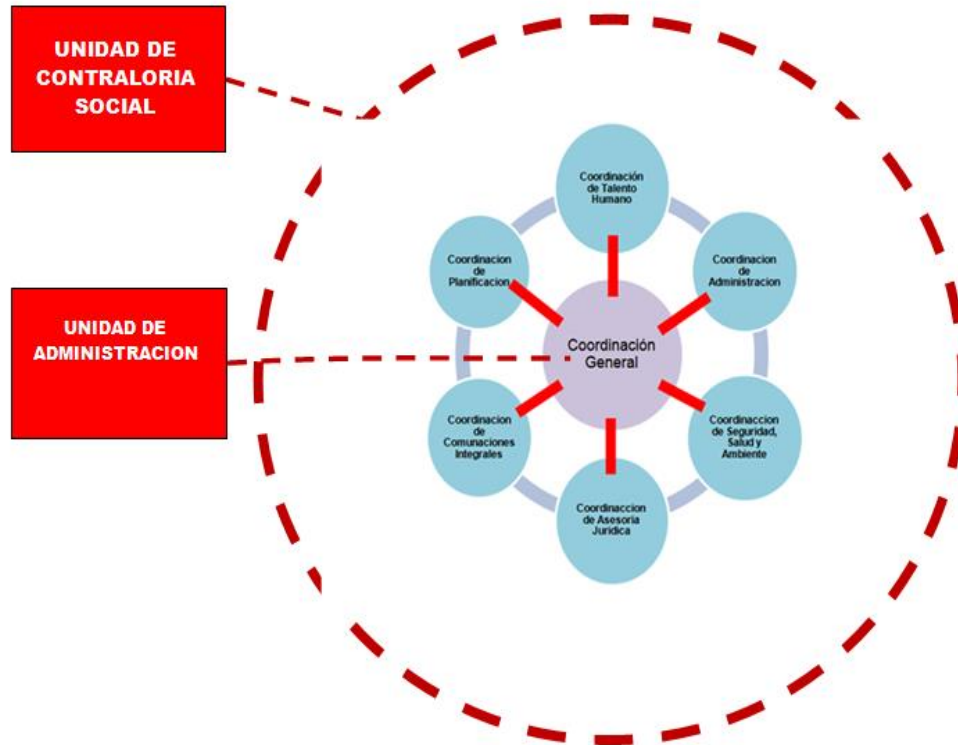
En este sentido son funciones de los Promotores Sociales las siguientes:

- Apoyar desde el punto de vista logístico el desarrollo de todas las actividades internas que les compete a los integrantes del Sistema de Agregación Comunal (SAC) y la Unidad de Contraloría Social, para su cabal funcionamiento.
- Conjuntamente con los Voceros/as del SAC y la Unidad de Contraloría Social, promover que las Comunidades propietarias estén permanentemente informadas sobre los planes (estratégicos y operativos) y gestión operativa de la empresa.
- Apoyar en la convocatoria a diferentes reuniones y actividades relacionadas con las funciones que deben cumplir los voceros (as) del SAC y la Unidad de Contraloría Social.

- Resguardar, en las instalaciones de la empresa, toda la documentación que se genera desde el SAC y las Unidades donde participan los voceros (as), procurando que dicha información esté a disposición para cualquier consulta por parte de los voceros (as), de los productores (as) y de las comunidades propietarias mediante solicitud expresamente motivada y debidamente solicitada.
- Mantener actualizados los archivos donde reposan todos los documentos (actas, asistencia entre otros) relacionados con las decisiones que desde diversas instancias de la Empresa, participan las comunidades propietarias de la *EPSDC-ATE* a través de sus vocerías legítimamente constituidas.
- Los Promotores Sociales Adjuntos al SAC asisten a las reuniones con voz pero sin voto; se encargan de llevar el registro de asistencia, de las actas y acuerdos así como de archivar y preservar toda la documentación relacionada con las reuniones del SAC.
- Mantienen contacto permanente con la Coordinación de Comunicaciones Integrales, apoyando así a la difusión de la información oportuna hacia las Comunidades.
- Reciben y canalizan a través de la Coordinación General toda documentación dirigida a la Empresa por parte de las Comunidades propietarias.
- Recopilan los Planes de Desarrollo de los diferentes Consejos Comunales que forman parte de la empresa, así como las solicitudes de apoyo de carácter social de cualquier persona natural o jurídica.

## **6. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN GENERAL**

Conformada por un (1) Coordinador(a), quien velará por la gestión integral de la *EPSDC-ATE*, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios que preste la *EPSDC-ATE*. Dicho Coordinador (a) será el supervisor directo de los Coordinadores de las áreas de Talento Humano, Administración, Operaciones, Planificación, Seguridad, Salud y Ambiente Socio Productivo, Consultoría Jurídica, Comunicaciones Integrales y los Promotores sociales adjuntos al Sistema de Agregación Comunal y la Unidad de Contraloría Social.



## 7. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

### 1.1. Actividades y Responsabilidades del Coordinador (a) General

- Formular y presentar a la Unidad de Administración y Sistema de Agregación Comunal para su aprobación los planes anuales, semestrales, trimestrales mensuales de la EPSDC-ATE, que incluye las estrategias de planeamiento, objetivos, políticas, metas, programas y presupuestos referidos a las actividades institucionales.
- Rendir Cuenta mensualmente de la gestión de la EPSDC-ATE ante la Unidad de Administración. Dicho informe deberá contener todo lo concerniente a la Gestión Operativa, Administrativa-Financiera y de Talento Humano.
- Supervisa directamente las funciones atinentes a los Coordinadores de las distintas áreas que conforman la EPSDC-ATE y los promotores sociales adjuntos al Sistema de Agregación Comunal y la Unidad de Contraloría Social.
- Garantizar los Derechos Laborales establecidos por las leyes y reglamentos vigentes, (LOSEC, RLOSEC, LOTT, LOPCYMAT, IVSS,)

promoviendo condiciones de trabajo humanizadas para los productores y productoras

- Asesorar a la Unidad de Administración en cuestiones técnicas proporcionándole la información necesaria.
- Formular y presentar ante las Unidades de Administración, Contraloría Social, Sistema de Agregación Comunal y Asamblea de Productores (as), el modelo de costos anual de la Empresa para su aprobación y posterior presentación ante los clientes de la EPSDC-ATE.
- Seguimiento mensual al cumplimiento a lo establecido en el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE.
- Dirigir las medidas correctivas que fueran necesarias para el logro de los objetivos, planes, programas, metas y presupuestos establecidos.
- Asegurar que el desarrollo de programas y planes que dirijan las actividades y el uso de los recursos, se lleven a cabo conforme la estrategia, políticas, procedimientos y normas establecidas.
- Hacer cumplir de manera eficiente los acuerdos y resoluciones que adopte el Sistema de Agregación Comunal así como la asamblea de productores.
- Aprobar los Estados Financieros, Estados de Resultados e información complementaria, con la percepción respecto de los objetivos de la Empresa, antes que sean sometidos a consideración de las unidades de Administración y Contraloría Social.
- Establecer con los Coordinadores bajo su responsabilidad, las actividades que aseguren una tarea ordenada y de coordinación constante.
- Supervisar y evaluar periódicamente al personal directamente a su cargo.
- Amonestar a los Coordinadores y promotores sociales productores de apoyo al Sistema de Agregación Comunal bajo su responsabilidad, de ser necesario.
- Disponer proyectos de formación capacitación para los Productores y Productoras, orientados a su desarrollo técnico, social y cultural, a través de la Coordinación de Talento Humano.
- Dar visto bueno a la Nómina de personal para procesar el pago, así como de cualquier otra erogación financiera que sea procesada por la Coordinación de Administración y que sea parte de la estructura de gastos de la empresa, plasmada en el plan operativo.

- Aprobar el rol de vacaciones anuales del personal a su cargo y las modificaciones necesarias.
- Informar permanentemente a las Unidades de Administración y Contraloría de las actividades que por su índole o importancia requieren de su conocimiento.
- Representar a la EPSDC-ATE, ante toda clase de autoridades, entidades y personas, dentro de las facultades conferidas por ésta.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **1.2. Perfil del Coordinador(a) General**

### **1.2.1. Requisitos Mínimos:**

- Licenciado(a) en Administración, Gerencia, Economía o carrera afín.
- Persona altamente capacitada.
- Experiencia en el área de Gerencia Administrativa.
- Experiencia en manejo de personal - equipos grandes o muy grandes.
- 5 años mínimos de experiencia en cargos de Dirección o Gerencia.
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

### **1.2.2. Conocimientos:**

- Conocimientos en gestión del talento humano, recursos materiales y financieros.
- Conocimientos en planificación estratégica.
- Principios, técnicas, normas y políticas que rigen las actividades del área.
- Normas y técnicas aplicadas a la formulación y ejecución del presupuesto
- Procesador de palabras, Sistemas operativos, Paquete de gráficos, Hoja de cálculo.

### **1.2.3. 1.1.3 Habilidades:**

- Capacidad de relación, gestión y negociación.
- Integración (visión sistémica).
- Trabajo en equipo.
- Liderazgo y Comunicación.
- Manejo de conflictos.

## **COORDINACIÓN DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SOCIOPRODUCTIVO**

### **1. COORDINACIÓN DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SOCIOPRODUCTIVO. DEFINICIÓN**

En el desarrollo y concepción del Proceso Social del Trabajo de las Productoras y Productores de la EPSDC-ATE, se hace de vital importancia garantizar, tal como lo establece el marco jurídico de la República Bolivariana de Venezuela, la salud y seguridad de todos (as), por lo que se crea la Coordinación de Salud, Seguridad y Medioambiente Socioproductivo<sup>3</sup>, la cual está definida como una instancia de la Empresa que forma parte del Área Estratégica de Gestión Interna y está vinculada al Área Estratégica Mixta a través de la Unidad de Formación.

La función de la Coordinación es administrar, gestionar, fomentar y garantizar, mediante mecanismos de participación conscientes, un saludable y seguro medioambiente socioproductivo. De igual modo, generar mecanismos de aprendizaje necesarios para que el talento humano se apropie de las herramientas investigativas, legales y técnicas que le permitan a los PRODUCTORES y PRODUCTORAS tomar adecuadas decisiones en aras de consolidar y mantener un proceso social del trabajo que sea saludable desde el punto de vista físico y psicosocial, así como seguro (minimización todo tipo de riesgos) dentro de las Instalaciones de la EPSDC-ATE, con el objeto de contribuir al máximo bienestar individual (calidad de vida<sup>4</sup>) y social posible.

<sup>3</sup>Denominada en el Modelo de Gestión con Enfoque Socialista 2014-2019 (Fase I) y en el documento constitutivo de la EPSDC-ATE como Coordinación de Salud y Seguridad Laboral.

<sup>4</sup> El término calidad de vida se refiere a la capacidad para lograr funcionamientos valiosos, ejemplo estar nutrido, tener buena salud, lograr la autodignidad, integrarse socialmente entre otros. Este término es tomado del libro: *La Calidad de Vida, Pag.56, compilado y escrito por Amartya Sen, Fondo de Cultura Económica.*

## 2. FUNCIONES

- Diseñar conjuntamente con los productores (as) las políticas que tienen que ver con la seguridad y salud en el proceso social del trabajo.
- Diseñar conjuntamente con los productores (as) y formando parte de la Unidad de Formación; las políticas, planes, proyectos y actividades que tienen que ver con la formación de los productores (as) en lo relativo a la seguridad y salud en el proceso social del trabajo.
- Recibir, procesar y dar respuestas oportunas y pertinentes relacionadas con las sugerencias o denuncias expresadas válidamente por los productores (as) relativas a las condiciones y medioambiente<sup>5</sup> de trabajo.
- Promover la participación consciente y orgánica de los productores (as) para generar las mejores condiciones de trabajo, contribuyendo con el máximo bienestar individual (calidad de vida) y social, generando conductas preventivas en los productores y productoras.
- Promover la participación consciente de los productores (as) para la vigilancia en la ejecución de normativas sobre condiciones y medioambiente de trabajo.
- Promover la participación de los productores (as) en cuanto a la elaboración del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, para su presentación y aprobación ante la Asamblea de Productores (as) y su posterior consideración por parte de las Instituciones competentes.
- Mantener seguimiento y evaluación de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como ejecutar conjuntamente con la Coordinación de Talento Humano, todo lo relativo a los programas de recreación, utilización del tiempo libre, descanso, turismo social y la existencia de condiciones mínimas necesarias en los espacios destinados para tales fines.
- Coordinar todo lo relacionado con la gestión del Servicio Médico de la EPSDC-ATE.
- Contribuir a dar respuestas oportunas y pertinentes a todo lo que tiene que ver con daños producidos a la salud de los productores (as), valorando sus causas y estableciendo correctivos.
- Mantener un canal permanente de comunicación e información entre la EPSDC-ATE y los organismos encargados de la prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo.

<sup>5</sup> Medioambiente o Medio Ambiente; según el diccionario de la Real Academia Española se refiere a: conjunto de circunstancias o condiciones exteriores a un ser vivo que influyen en su desarrollo y en sus actividades.

- Documentar, realizar seguimiento de estadísticas y estudios e investigaciones para profundizar en el conocimiento de los procesos de trabajo, atinentes al tipo de actividad o servicio que presta la EPSDC-ATE.
- Generar procesos de información y formación con los productores (as) en aras de mejorar permanentemente las condiciones de trabajo orden y limpieza, así como el mantenimiento y cuidado de los equipos e instalaciones.

### **3. POLÍTICAS**

- Es política de la coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, cumplir y hacer cumplir el Acta Constitutiva Estatutaria de la nueva EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Gestión con Visión Socialista EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE
- Es política de la coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, cumplir y hacer cumplir el contrato de servicio entre la EPSDC-ATE y sus clientes, en las áreas de competencia de la Coordinación.
- Las políticas en materia de salud y seguridad socioproductivas y medio ambiente en el trabajo, son elaboradas por la Coordinación, promoviendo la participación activa y protagónica de los productores (as) en el diseño de las mismas, las cuales serán aprobadas por la Asamblea de Productores y Productoras para su posterior presentación ante los entes competentes.
- Es política de la coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, generar mecanismos de prevención en el trabajo, que garanticen un desarrollo integral de los productores (as) acordes con la filosofía y razón de ser de la Empresa.
- Las políticas establecidas por la empresa en materia de salud y seguridad en el trabajo, podrán ser cambiadas siempre y cuando tiendan al mejoramiento de la calidad de vida y condiciones de trabajo de los productores (as). Todo ello, tomando en consideración el equilibrio que debe existir entre el bienestar

laboral de los y las productoras y la generación de adecuados indicadores de calidad y servicios, acordes con la relación contractual que mantiene la Empresa con entes contratantes.

- Es política de la coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, respetar y cumplir con la normativa legal en materia de Salud, Seguridad y Medio Ambiente en el Trabajo, garantizando así los derechos básicos y fundamentales de los productores (as), y haciendo hincapié en el ejercicio de la democracia participativa y protagónica donde todos los productores (as) deben ser responsables y corresponsables de garantizar y mantener vigilancia en función de tener un ambiente productivo adecuado y propicio para el pleno desarrollo de las capacidades físicas y mentales.

#### **4. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SOCIOPRODUCTIVO CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE FORMACIÓN**

La Coordinación de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo está vinculada a la Unidad de Formación de la EPSDC-ATE, conjuntamente con la Coordinación Talento Humano y la Coordinación de Planificación.

La Coordinación como parte de la Unidad de Formación contribuirá al diseño y puesta en marcha de los planes de formación que en materia de prevención y seguridad socioproductiva sean definidos por la EPSDC-ATE como parte de sus principales políticas, que le permitan progresivamente contribuir al desarrollo integral de un talento humano más consciente y corresponsable del papel y rol que debe jugar tanto en el desarrollo de su individualidad como ser, así como en su deber ser para su comunidad, con la Empresa y con el país.

#### **5. MACROPROCESOS:**

Los macroprocesos de esta Coordinación están referidos al Sistema de Gestión de Salud, Seguridad y Ambiente Socioproductivo basado en normas internacionales estandarizadas; para ello se divide en cuatro (3) macroprocesos que se detallan a continuación:

##### **A. Proceso: Seguridad Integral**

###### **a. Sub Proceso: Prevención de Accidentes:**

- a) Programa de Salud y Seguridad Socioproductivo.
- b) Programa de prevención y atención de grupos vulnerables.
- c) Programa de Formación Integral e Integrador

- d) Programa de inspecciones.
- e) Seguridad para trabajos realizados por empresa contratista, intermediarias y cooperativas.

**b. Sub Proceso: Seguridad de Maquinarias e infraestructura:**

- a) Adecuación de ambientes de trabajo
- b) Actualización tecnológica.
- c) Formulación y evaluación de proyectos.
- d) Mantenimiento preventivo.

**c. Sub Proceso: Seguridad, Orden y Limpieza:**

- a) Higiene de los ambientes de trabajo.
- b) Almacenamiento seguro.
- c) Programa de control de plagas.

**d. Sub Proceso: de Prevención de Incendios:**

- a) Estudios técnicos de vulnerabilidad de incendios.
- b) Programa de Prevención y Protección Contra Incendio
- c) Programa de mantenimiento de los equipos de extinción de incendios.

**e. Sub Proceso: de Protección Física:**

- a) Alineado con la Normativa de seguridad de los Clientes de la EPSDC-ATE

**f. Sub Proceso: Responsabilidad de la Supervisión y la Coordinación:**

- a) Programa de Gestión Proactiva del Supervisor y la Coordinación (PGPS)
- b) Programa de Sensibilización y Motivación.
- c) Evaluación de competencias de seguridad en el proceso de mejora continua del productor o productora.

**g. Sub Proceso: Manejo de Emergencias y Contingencias:**

- a) Programa de manejo de Emergencias y Contingencias.
- b) Brigada de Emergencia / Grupo de Rescate.

**B. Proceso: Salud Integral**

**a. Sub Proceso: Salud Ocupacional:**

- a) Servicio Médico Preventivo.
- b) Monitoreo y vigilancia epidemiológica.
- c) Programa preventivo de Salud
- d) Programa de formación en Salud.
- e) Seguro de Salud.

**a. Sub Proceso: Recreación y uso del Tiempo Libre:**

- a) Adecuación de ambientes de recreación y uso del tiempo libre.
- b) Actividades deportivas.
- c) Actividades culturales.
- d) Actividades recreativas.
- e) Ecosocialismo

**b. Sub Proceso: Descanso y Turismo Social:**

- a) Propuesta de Agencia de viajes

**C. Proceso: Medio Ambiente Socioproductivo**

**a. Sub Proceso: Protección Ambiental:**

- a) Programa de Capacitación en Protección Ambiental
- b) Programa de mantenimiento de los Sistemas y equipos de protección Ambiental

**6. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SOCIOPRODUCTIVO**

Coordinación de salud, seguridad y ambiente socioproductivo será el espacio propicio que concentrará todo el potencial Socialista, Humanista, Técnico, Legal, Profesional y productivo que trabajará incansablemente en el estudio, investigación, control, seguimiento, registro, transformación, capacitación, formación, recreación, turismo social y formulación de problemas con sus respectivas propuestas de solución, en el marco del nuevo orden de las Relaciones de Producción que se plantean en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (LOSEC) acortando los lapsos de respuestas para las distintas polémicas en todo lo referente a la salud, seguridad y ambiente de las Productoras y Productores de la EPSDC-ATE. La Coordinación estará conformada por los siguientes elementos de la estructura, conocida también como Servicio de Salud Seguridad y Ambiente:

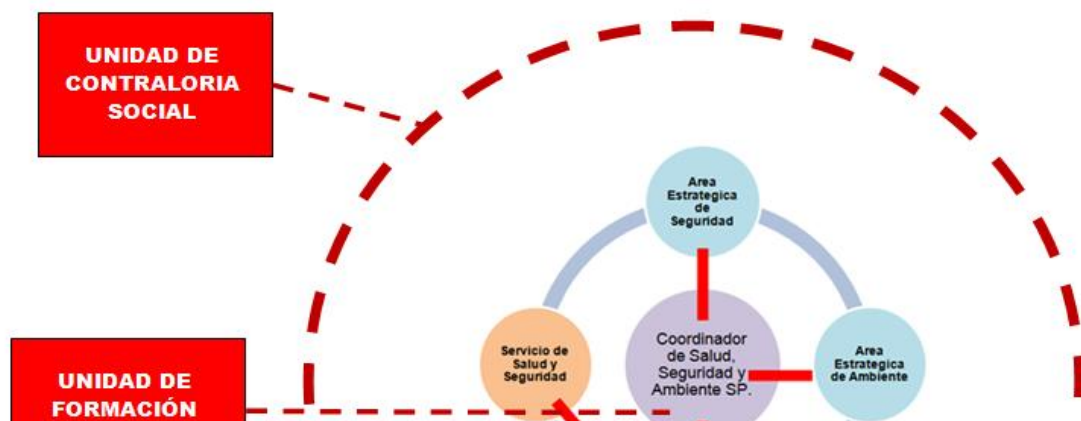
- a) Coordinación
- b) Área estratégica de Seguridad

- c) Área estratégica de Salud
- d) Área estratégica Ambiental

Estas áreas serán articuladas entre sí y hacia los demás elementos del modelo de Gestión de la organización a través de los siguientes productores o productoras responsables definidos a continuación:

- a) Un o una (1) Coordinador(a).
- b) Un o una (1) Supervisor(a) de Salud
- c) Un o una (1) Supervisor(a) de Seguridad y Ambiente
- d) Un o una (1) Analista de Seguridad
- e) Un o una (1) Analista de Recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social.
- f) Dos (2) médicos o medicas generales familiares
- g) Dos (2) enfermeros o enfermeras,
- h) Dos (2) médicos ocupacionales certificados,
- i) Un o una (1) sicólogo
- j) Un o una (1) Trabajadora o Trabajador Social
- k) Un o una (1) Analista de Estadística
- l) Un o una (1) asistente de Salud; para el proceso de citas y recepción en el Servicio de Salud
- m) Un o una (1) asistente de Salud; para el proceso de Archivo tanto en el Servicio de Salud, como en el de Seguridad y Ambiente.

La Coordinación de Salud Seguridad y Ambiente de las productoras y productores, tendrá entre sus fines la progresiva Transformación Cultural en el Productor y la productora buscando trascender hacia el nuevo Trabajador comprometido con las comunidades propietarias de la empresa, como agentes de cambio para alcanzar la socialización de los medios de producción y que todos los excedentes de esta vayan a satisfacer las necesidades medulares sociales de esas comunidades a las cuales nos debemos.



## **7. DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA COORDINACIÓN DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SOCIOPRODUCTIVO**

### **a. Área estratégica de Seguridad:**

Constará de un equipo de trabajo compuesto por Un o una (1) Supervisor(a) de Seguridad y Ambiente, un o una (1) Analista de Recreación, uso del tiempo libre, descanso y turismo social, y Un o una (1) Analista de Seguridad Integral que posean conocimientos y destrezas en los aspectos ambientales, los cuales serán los encargados del cumplimiento de las normas y procedimientos de Seguridad y Ambiente, apoyando en la inspección de sitios de trabajo e investigación de accidentes y/o enfermedades, a fin de garantizar la salud y seguridad del Colectivo de Productores y Productoras.

### **b. Área estratégica de Salud:**

Conformado por Un o una (1) Supervisor(a) de Salud, dos (2) médicos o medicas generales familiares, dos (2) enfermeros o enfermeras dos (2) médicos ocupacionales certificados, un o una (1) sicólogo, un o una (1) Trabajadora o Trabajador Social, un o una (1) Analista de Estadística de la Salud, un o una (1) asistente de Salud; para el proceso de citas y recepción en el Servicio de Salud y un o una (1) asistente de Salud; para el proceso de Archivo tanto en el Servicio de Salud, como en el de Seguridad y Ambiente, y esta área se regirá mediante la planificación, supervisión, coordinación y evaluación de procedimientos, normas y programas orientados a la salud de

los productores (as), así como llevar a cabo el proceso de Vigilancia de la Salud de los Productores (as) y Trabajadoras de la Empresa.

**c. Área de estratégica Ambiental:**

Estará a cargo del mismo equipo estratégico correspondiente al área estratégica de Seguridad en forma paralela, atendiendo a los aspectos que dentro del marco ambiental, ecosocialista, de nueva cultura en cuanto a la preservación y conservación del ambiente y la ecología.

## **8. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES**

### **1. Actividades y Responsabilidades del Coordinador de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo:**

- Orientar, planificar y coordinar las actividades de la Coordinación entre los distintos departamentos del área y su relación con entes externos.
- Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo.
- Da respuesta dentro del ámbito de su competencia a las propuestas que hagan las Productoras y Productores.
- Planifica, coordina, ejecuta y controla la implementación del Sistema de Gestión de Salud Seguridad y Ambiente productivo basado en la Norma Técnica OHSAS 18001:2008.
- Elabora el informe mensual de actividades, alcances y logros de la Coordinación.
- Coordinar y generar planes y programas de conciencia ambiental, de reaprovechamiento, reúso y reutilización de los materiales, con la finalidad de minimizar los desperdicios o desechos.
- Coordinar y velar por el uso racional y consciente de la energía
- Está presente o designa un responsable en las inspecciones oficiales, que realice cualquier organismo o institución gubernamental.
- Cumple y hace cumplir el proceso de control y seguimiento de las productoras y productores responsables pertenecientes a la Coordinación Salud, Seguridad y Ambiente Productiva Comunal de la EPSDC-ATE, controlar sus inasistencias injustificadas y la omisión en la presentación de los informes respectivos.
- Cumple y hace cumplir las normas de Seguridad Física en nuestras instalaciones de acuerdo a las premisas acordadas con nuestros clientes

- Coadyuvar en los procesos de formación de conciencia política, de compromiso con la EPSDC-ATE a través de la generación de actitudes proactivas, reflexivas y de sentido de pertenencia para con la organización, enmarcadas en el proceso socialista, revolucionario, Bolivariano y Chavista de cambios.
- Presenta informes técnicos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones

## **1.1 Perfil del Coordinador(a) de Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo**

### **1.1.1 Requisitos Mínimos**

- Licenciado en Recursos Humanos, Abogado(a) o Ingeniero.
- Experiencia mínima de cuatro (3) años en el campo de la seguridad, la salud e higiene, el ambiente y la protección física.
- Tener experiencia como supervisor en el área no menor a dos (2) años.
- Conocimientos demostrables en: Normas COVENIN, OHSAS, ISO, DIN, BSA.
- Conocimientos amplios del marco regulatorio.
- Registrado ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral INPSASEL como Asesor o Consultor.

- Competencias: innovador, trabajo en equipo, orientación al usuario o usuaria, excelencia y desarrollo del talento, capacidad de trabajo bajo presión.
- Formación en Seguridad y Salud ocupacional mínima de 200 horas.
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

### **1.1.2 Conocimientos**

- Políticas, Normas y Procedimientos en materia de Seguridad y Salud Laboral, Protección Ambiental e Higiene Ocupacional.
- Leyes, Reglamentos y Estatutos relativos al área de seguridad y salud en el trabajo, protección ambiental e higiene ocupacional.
- Manejo de equipos de Medición y evaluación de las condiciones y riesgos laborales.
- Métodos de prevención, investigación y registros de accidentes, inspecciones y otros relacionados con la Salud y Seguridad ocupacional.
- Manejo y supervisión de personal.
- Seguimiento, Análisis, Evaluación y Control de los riesgos asociados al proceso productivo.
- Contaminación ambiental.
- Conocimiento y manejo de herramientas para el estudio de las condiciones ambientales.
- Organización de Sistemas de Atención de Primeros Auxilios y atención Médica de Emergencia.

### **1.1.3 Habilidades**

- Toma de decisiones.
- Interpretar leyes, reglamentos, resoluciones y/o acuerdos relacionados con la prevención de accidentes, enfermedades ocupacionales, protección física y protección ambiental.
- Supervisar y controlar personal.
- Expresarse claramente en forma oral y escrita.
- Elaborar y presentar informes técnicos.

- Tratar en forma cortés y efectiva al personal de la EPSDC-ATE en todos los niveles.
- Evaluar planes y programas de Protección Ambiental, Seguridad Salud productiva.
- Comprometido(a), metódico(a), ético (a) e imparcial.
- Manejo de herramientas de edición de texto, hojas de cálculo, y presentaciones

## **2. Actividades y Responsabilidades del Supervisor(a) de Seguridad y Ambiente Productivo:**

- Asesorar técnicamente a la EPSDC-ATE, al servicio de seguridad y salud Productiva, en cuanto a la creación e implementación de los Programas de Salud, Seguridad y Ambiente.
- Planificar, dirigir y supervisar las actividades del personal a su cargo.
- Velar por el cumplimiento de las Políticas y Normas establecidas en el departamento, en materia de Seguridad y Salud ocupacional.
- Dirigir y coadyuvar en la generación de la conciencia ambientalista, de reaprovechamiento, reúso y reutilización de los materiales, con la finalidad de minimizar los desperdicios o desechos.
- Velar por el uso racional y consciente de la energía
- Dirigir los programas de adiestramiento en materia de seguridad y salud productiva.
- Coordinar el proceso de inspección en los puestos de trabajo.
- Investiga accidentes de trabajo, determina sus causas y recomienda medidas correctivas.
- Lleva y analiza estadísticas de accidentes.
- Elabora normas y procedimientos relacionados con la adquisición y dotación de equipos de protección personal.
- Aplica sistemas y procedimientos administrativos y técnicos para la ejecución o evaluación de proyectos.
- Cumple y hace cumplir las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas en el marco del Programa de Salud y Seguridad Productiva.

- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones

### **3. Actividades y Responsabilidades Asistente de Seguridad y Ambiente Productivo**

- Inspecciona las condiciones de las áreas de trabajo.
- Realiza la dotación de equipos de protección personal necesarios para los productores (as).
- Apoya en la Identificación y evaluación de los riesgos que puedan causar accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Verifica el cumplimiento de las medidas correctivas en los centros de trabajo donde se detectaron anomalías.
- Participa en el diseño y adecuación de planes y programas en materia de seguridad integral según normas COVENIN, normas internacionalmente aceptadas y cualquiera otra norma que esté contenida en los tratados y acuerdos que en esta materia sean aprobados y ratificados por la República.
- Realiza seguimiento a los productores (as) afectados por accidente y/o enfermedad para verificar si han recibido el tratamiento médico-asistencial adecuado para su total recuperación.
- Realiza Inducciones y charlas al personal en materia de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas. Verifica el cumplimiento de las medidas correctivas en los centros de trabajo donde se detectaron anomalías.
- Apoya en la elaboración cronogramas de las inspecciones a realizar.

- Realiza cualquier otra tarea que le sea asignada. Índices de accidentalidad, frecuencia entre otros establecidos en la norma actual vigente.
- Realiza actividades administrativas del departamento y servicio de Seguridad y Salud Ocupacional (Cartelera informativas, oficios, certificados, informes, actas).
- Realiza seguimiento a las actividades desplegadas por la Brigada de Manejo de Contingencias y Emergencias, mediante la inspección del Libro de Novedades y del cuadro de Planificación que emite el jefe de Brigada.
- Presenta informes técnicos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **4. Actividades y Responsabilidades del Supervisor(a) de Salud Productiva:**

- Realizar las evaluaciones médicas al personal, exigidos por la ley que rige en materia de salud ocupacional. “Evaluaciones y/o consultas médicas de condiciones generales, exámenes médicos pre-empleo, exámenes post-empleo, exámenes pre y post-vacacional, así como exámenes especiales”.
- Emitir constancia al culminar las evaluaciones médicas y entregar a la Coordinación de Talento Humano para anexar a los expedientes.
- Elaborar, actualizar y custodiar los expedientes médicos del personal de la EPSD, con la finalidad de llevar el control de las historias médicas.

- Llevar diariamente la estadística de la morbilidad de la EPSDC-ATE y presentar análisis de resultados.
- Elaborar e implementar y hacer seguimiento a los sistemas de vigilancia epidemiológica.
- Emitir análisis de los resultados mensualmente para publicar en cartelera y tomar los correctivos necesarios.
- Diseñar, ejecutar, dar seguimiento y evaluar los programas de promoción y prevención de salud en el trabajo y atención de los daños a la salud en ocasión al trabajo.
- Elaborar plan de correctivos y seguimientos de patologías que pudieran ser consecuentes y/o del personal que se ingresó de manera condicionada.
- Brindar atención médica e investigación, al ocurrir accidentes laborales y/o enfermedades ocupacionales. A fin de orientar con basamento médico, para la toma de correctivos y/o adecuación laboral al Trabajador(a) lesionado o enfermo de ser necesario; de igual forma a los efectos de la declaración y notificación ante el INPSASEL.
- Guardar la confidencialidad de toda información de la Empresa, de sus clientes internos y externos, que por ende sea necesaria manejar.
- Controlar la realización de las fichas médicas ocupacionales.
- Dar soporte en campañas de salud ocupacional.
- Valorar estadísticas de morbilidad de la empresa.
- Coordinar exámenes médicos ocupacionales periódicos (pre empleo, pre vacacional, post vacacional y post empleo).
- Revisar protocolos para vigilancia de salud de los productores (as).
- Monitoreo de riesgos en puestos de trabajo
- Mantener la apertura al cambio de acuerdo a las directrices dadas por la organización.
- Presenta informes técnicos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **5. Actividades y Responsabilidades del Médico o Medica General Familiar**

- Recopila información sobre la estructura y composición familiar, resaltando los antecedentes patológicos familiares y estructurándolos de preferencia en forma de genograma. Tendrá carácter oportunista como norma y será, en cambio, sistemática, ante problemas importantes. Favorecerá la adaptación de los sistemas de registro a la atención familiar, usando historias familiares y hoja de problemas familiares.
- Explora de forma sistemática la presencia de factores que indiquen y/o condicionen una mala adaptación familiar al problema y que afecten a su desarrollo, tratamiento y resolución.
- Identificará, asesorará y apoyará a aquellas personas que explícita o implícitamente sean designadas en la familia como "cuidadores principales", ya que constituyen el principal recurso de la misma ante los problemas de salud.
- Valorará la existencia de disfunciones familiares, ante problemas psicosociales, confusos o indiferenciados, trastornos de la percepción de la enfermedad, mala relación médico-paciente o uso inadecuado de servicios sanitarios.
- Valorará la trascendencia que sobre los problemas de salud de sus pacientes puedan tener los períodos críticos en el ciclo vital de sus familias.
- Valorará la intervención familiar, cuando la situación así lo requiera, de una forma proporcional a las necesidades detectadas y teniendo en cuenta su propia capacidad y los recursos disponibles para ello.
- Presenta informes técnicos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.

- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **6. Actividades y Responsabilidades del Médico o Medica Ocupacional**

- Fomentar conductas, hábitos, consumos y estilos de vida saludables.
- Fomentar la cultura preventiva en la empresa.
- Desarrollar en la empresa programas sanitarios frente a patologías prevalentes en la comunidad.
- Participar en los programas de salud organizados por las instituciones sanitarias.
- Evaluar los riesgos inherentes a las tareas y puestos de trabajo.
- Investigar los daños a la salud derivados del trabajo como técnica preventiva.
- Fomentar la creación de entornos saludables en la empresa.
- Evaluar la exposición a un riesgo a partir del control biológico.
- Proponer medidas preventivas a partir de la evaluación de riesgos.
- Indicar los EPI adecuados que sean necesarios verificando su adaptación a cada trabajador.
- Planificar la prestación de los primeros auxilios en los centros de trabajo.
- Indicar la adaptación de las condiciones de trabajo a los productores (as) en general y de los susceptibles en particular.
- Indicar la inmuno-quimioprofilaxis necesaria frente a los riesgos laborales.

- Informar y formar sobre los riesgos laborales para la salud y las medidas preventivas necesarias.
- Asesorar a la empresa, a los productores (as) y a sus representantes en todos los aspectos de la prevención de riesgos.
- Diseñar las actividades de vigilancia de la salud adecuadas a cada situación con criterios de validez.
- Identificar y diagnosticar los problemas de salud relacionados con el trabajo.
- Llevar a cabo los exámenes de salud e interpretar sus resultados.
- Aplicar técnicas de control biológico de exposición e interpretar sus resultados.
- Realizar encuestas de salud.
- Analizar los distintos registros o fuentes de información sanitaria disponibles.
- Intercambiar e integrar informaciones de forma bidireccional con el resto del equipo multidisciplinar.
- Seleccionar y manejar indicadores de salud.
- Identificar la información sanitaria de interés y analizarla con criterios epidemiológicos.
- Comunicar e informar los resultados de la vigilancia de forma asertiva.
- Analizar y valorar los problemas de salud de los productores (as) y su interacción con el trabajo (capacidad laboral).
- Promover medidas de adecuación del trabajo al trabajador con un problema de salud.
- Participar en la identificación, evaluación y prevención de los riesgos medioambientales comunitarios derivados de las actividades de la EPSDC-ATE.
- Evaluar la efectividad y eficiencia de las medidas preventivas implementadas para eliminar y reducir la exposición a partir de los indicadores de salud.
- Proporcionar la atención médica necesaria ante emergencias y urgencias.
- Elaborar y promover recomendaciones sobre rehabilitación y reincorporación al trabajo.

- Determinar la posible relación entre los daños a la salud y las condiciones de trabajo.
- Interactuar con el sistema público de salud en la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los problemas de salud.
- Realizar el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de las enfermedades profesionales, enfermedades relacionadas con el trabajo y enfermedades comunes que en su caso proceda.
- Presenta informes técnicos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **7. Actividades y Responsabilidades del Psicólogo(a)**

- Entrevistar pacientes con problemas psicológicos.
- Planificar y coordinar las actividades que se realizan en la unidad a su cargo.
- Administrar y corregir pruebas psicológicas individuales y/o de grupos.
- Supervisar las actividades que se realizan en la unidad a su cargo.
- Analizar y evaluar pruebas psicológicas y psicotécnicas.
- Aplicar pruebas psicotécnicas a los pacientes, evaluando sus aptitudes, intereses y aspectos de la personalidad.
- Elaborar informes de los resultados de las pruebas, diagnósticos y tratamiento a seguir.
- Aplicar psicoterapia individual y/o de grupo.

- Suministrar orientación vocacional y profesional a los usuarios.
- Coordinar la elaboración de perfiles de aptitudes en lo concerniente a orientación y selección profesional.
- Realizar talleres de técnicos para modificar conductas.
- Participar en reuniones periódicas con el equipo de trabajo a fin de discernir sobre los problemas críticos observados en los pacientes y obtener o suministrar sugerencias de solución.
- Participar en la planificación, desarrollo y evaluación de campañas educativas diversas.
- Participar en la elaboración de programas de evaluación motivacional y desarrollo personal.
- Presenta informes técnicos.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **8. Actividades y Responsabilidades de la Enfermera o Enfermero**

- Valoración el estado de salud de los productores(as).
- Programa las citas con el Medico Ocupacional y Médico de Familia.
- Colabora en la elaboración del diagnóstico situacional del servicio.
- Colabora en el desarrollo de programas de mejora continua del servicio.
- Administración de fármacos.
- Derivación del trabajador al médico del trabajo u otro profesional sanitario.

- Registrar la actividad asistencial.
- Información preventiva sobre la patología laboral relacionada con los factores de riesgo.
- Realizar campañas informativas sobre enfermedades prevalentes entre la población laboral
- Gestión de los recursos materiales e instalaciones del Servicio.
- Trabajar de forma integrada en el equipo multidisciplinar de prevención de riesgos laborales
- Organiza el archivo de expedientes médicos de los productores (as) (as).
- Presenta informes técnicos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **9. Actividades y Responsabilidades del Analista de Recreación, uso del tiempo libre , descanso y turismo social**

- Organizar actividades que permitan el desarrollo tanto físico como mental de los productores (as) y sus familiares.
- Incentivar la participación de productores (as) y trabajadoras en la planificación de actividades de recreación, utilización del tiempo libre y turismo social.
- Proporcionar facilidades para la realización de la recreación y del turismo social por parte de los productores (as) y su familia.
- Establecer áreas tanto dentro como fuera de la organización que pueden ser usadas para las actividades recreativas y utilización del tiempo libre de los productores (as).

- Presenta informes técnicos.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **10. Actividades y Responsabilidades de la Brigada de Contingencias y Emergencias**

- Equipo especializado de productores y productoras, se encarga de la atención de las emergencias, las contingencias junto a la inspección de las condiciones de salud y seguridad en los distintos ambientes de trabajo.
- Se conformará mediante el Plan de Emergencia y el reglamento de la Brigada de manejo de contingencias y las emergencias, las cuales dictarán las normas, reglamentos y compromisos de ese importante y vital colectivo de productoras y productores.

## **COORDINACIÓN DE OPERACIONES**

### **1. COORDINACIÓN DE OPERACIONES. DEFINICIÓN**

La Coordinación de Operaciones forma parte del Área Estratégica de Gestión Interna de la EPSDC-ATE y está vinculada a la Unidad de Gestión Productiva de la EPSDC-ATE. Esta coordinación es la encargada de garantizar un servicio de atención telefónica con altos niveles de eficiencia, eficacia y productividad en materia de gestión, asesoría, solución, documentación y canalización de los requerimientos de los diferentes servicios que presta la EPSDC-ATE.

### **2. POLÍTICAS**

- Es política de la Coordinación de Operaciones, cumplir y hacer cumplir el Acta Constitutiva Estatutaria de la nueva EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Gestión con Visión Socialista EPSDC-ATE 2014-2019.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE 2014-2016.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones 2014.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, cumplir y hacer cumplir el contrato de servicio entre la EPSDC-ATE y sus clientes, en las áreas de competencia de la Coordinación.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, cumplir y hacer cumplir las Políticas y Normativas tanto internas de la EPSDC-ATE y en materia laboral, garantizando los derechos básicos y fundamentales de los Productores(as).
- Es política de la Coordinación de Operaciones, fomentar las buenas relaciones entre los Productores y Productores a efectos de lograr los objetivos de la EPSDC-ATE con base en los principios de eficiencia, equidad, justicia y solidaridad.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, Coadyuvar en la formación integral de los Productores(as) que laboran en la Coordinación.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, coadyuvar en la construcción de un ambiente de trabajo tanto físico como emocional que contribuya al desarrollo integral de los Productores(as) que laboran en la Coordinación.

- Es política de la Coordinación de Operaciones, contribuir al desarrollo y consolidación de la propiedad social comunal, a través de la Asamblea de Productores(as).
- Es política de la Coordinación de Operaciones, presentar cuenta de la gestión operativa de la EPSDC-ATE ante los integrantes de la Unidad de Gestión Productiva una vez al mes o cuando la mayoría simple de quienes integran esta Unidad así lo soliciten.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, promover formas de organización del trabajo que desarrollen una nueva cultura organizacional donde se privilegie el trabajo digno y creador.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, diseñar conjuntamente con la Coordinación de Planificación planes de gestión operativa
- Es política de la Coordinación de Operaciones, garantizar la prestación de servicios de telecomunicaciones con los estándares requeridos de penetración, acceso y calidad de servicio.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de estos, en particular el del respeto a los derechos al honor, a la intimidad y al secreto en las comunicaciones.
- Es política de la Coordinación de Operaciones, no acceder a ningún tipo de imposición, amenazas, privilegios, entre otros; proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.
- Las políticas establecidas por la Coordinación de Operaciones, podrán ser cambiadas siempre y cuando tienda a la mejora de la prestación de los servicios que preste la EPSDC-ATE y no vulnere los derechos relacionados con el acceso y confidencialidad de la información.

### **3. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE OPERACIONES CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA**

La Coordinación de Operaciones está vinculada a la Unidad de Gestión Productiva de la EPSDC-ATE conjuntamente con la Coordinación de Planificación y la Coordinación de Talento Humano.

En la Unidad de Gestión Productiva se presentará una vez al mes la situación operativa de la EPSDC-ATE y las acciones o planes que se desarrollarán para una gestión óptima de la misma, de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato de servicios vigente que tenga la empresa con sus principales clientes.

En esta Unidad se realizarán las recomendaciones o acuerdos que involucran a otras Unidades y/o Coordinaciones cuya responsabilidad es garantizar el funcionamiento eficiente y eficaz de las operaciones de la EPSDC-ATE, sin que ello genere acciones burocráticas que impidan el desarrollo oportuno y pertinente de las mismas.

#### **4. MACROPROCESOS**

##### **A. Proceso: Planificación de Disponibilidad del Talento Humano**

Conjuntamente con la Coordinación de Planificación se planeará: horarios de trabajo, porcentaje de reductores como ausentismo y reposos médicos, descansos, porcentaje de rotación y vacaciones.

##### **B. Proceso: Horarios de Trabajo**

La Coordinación de Operaciones realizará la distribución de turnos de trabajo y cantidad de productores y productoras de acuerdo al comportamiento del tráfico de llamadas.

##### **C. Proceso: Gestión Analítica**

Se realizará el seguimiento de las siguientes variables operativas: llamadas recibidas, contestadas, tiempo medio de operaciones (TMO), nivel de servicio (NS), nivel de abandono, precisión de llamadas y minutos y tiempo medio de espera, así como otros indicadores requeridas en los servicios que preste la EPSDC-ATE a sus clientes.

En cuanto a los indicadores de calidad se efectuará el seguimiento de las variables como: error crítico usuario (ECU), error crítico negocios (ECN), error no crítico (ENC), resolución en la llamada (RLI) y resolución en un primer contacto (RPC), así como otros indicadores de calidad y satisfacción a los usuarios y usuarias establecidos en los servicios que preste la EPSDC-ATE a sus clientes.

##### **D. Proceso: Gestión de Negocio**

Es responsabilidad de la Coordinación de Operaciones, la gestión integral de los servicios que preste la EPSDC-ATE actividad a ser cumplida a través de la: Tipificación de Llamadas, Resolución de Casos, Escalamiento y

Seguimiento de casos, Otras actividades de gestión integral requeridas en los servicios que preste la EPSDC-ATE a sus clientes.

**E. Proceso: Especificaciones de los servicios que preste la EPSDC-ATE**

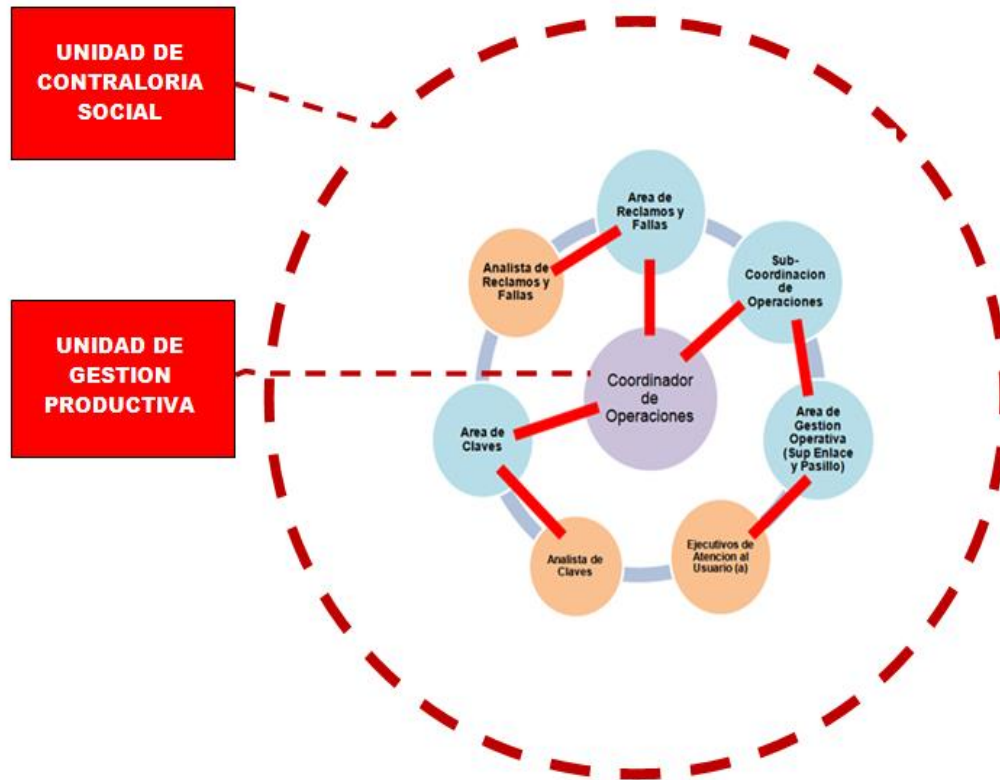
Es responsabilidad de la Coordinación de Operaciones prestar apoyo a la Coordinación de Planificación específicamente en el área de Planificación Operativa, con el objeto que la EPSDC-ATE pueda realizar la mejor distribución de los turnos de trabajo y cantidad de Ejecutivos de Atención al Usuario y Usuaría de acuerdo al comportamiento del tráfico de llamadas para el cumplimiento de las metas de desempeño.

**F. Proceso: Servicios de Teleatención al Usuario(a)**

Es responsabilidad de la Coordinación de Operaciones con el apoyo de todas las Unidades y Coordinaciones, garantizar el servicio de atención telefónica con altos niveles de eficiencia, eficacia y productividad en materia de Gestión, Asesoría, Solución, Documentación, Canalización de los requerimientos de los usuarios y usuarias de los clientes de la EPSDC-ATE. Dicha atribución será ejecutada de manera específica a través de equipos de trabajo constituidos por un Supervisor de Enlace de Turno, Supervisores de Atención al Usuario (a), responsables de la operación diaria durante el horario de atención definido y un grupo de Ejecutivos de Atención al Usuario (a).

**5. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE OPERACIONES**

Conformada por un Coordinador(a) y un(a) Sub Coordinador(a) quien analiza, consolida y clasifica la información para garantizar el cumplimiento de los objetivos operativos emanados de los contratos entre los clientes y la EPSDC-ATE así como velar por las óptimas condiciones de trabajo de los Productores y Productoras. Dicho coordinador (a) será el supervisor directo de los equipos de trabajo organizados en tres áreas: Gestión Operativa, Claves, Reclamos y Falla Operativa.



## 6. DESCRIPCIÓN DE ÁREAS DE LA COORDINACIÓN DE OPERACIONES

- a) Área de Gestión Operativa:** conformada por (1) Supervisor de Enlace y Apoyo de Enlace por Turno de Trabajo, Supervisores de Atención al usuario(a) y Ejecutivos de Atención al Usuario(a). Es el área responsable de la atención de usuarios y usuarias de los servicios de Teleatención que presta la EPSDC-ATE a sus clientes, con los más altos estándares de Calidad y Desempeño.
- b) Área de Reclamos y Fallas Operativas:** conformada por (1) analista, el cual es el encargado de consolidar, analizar la información y presentar las estadísticas sobre casos mal aperturados en la EPSDC-ATE, para dar la correspondiente retroalimentación a los Supervisores, Ejecutivos de Atención al Usuario(a), otorgar la información de nuevos procedimientos en Reclamos y Fallas en los servicios que prestan los clientes de la *EPSDC-ATE*.
- c) Área de Clave:** conformada por (1) analista, el cual es el encargado de la asignación de clave al personal nuevo ingreso así como mantener actualizadas todas las claves de acceso a las herramientas de trabajo del

personal regular. También de realizar la solicitud o escalamientos de las fallas generadas con las claves del área operativa.

## **7. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES**

### **1. Actividades y Responsabilidades del Coordinador de Operaciones**

- Es responsabilidad del Coordinador de Operaciones el control y seguimiento permanente de la información suministrada por los sistemas de gestión de operación del centro de llamadas EPSDC-ATE, con mediciones comparativas y diferenciales de días, fecha y hora de las operaciones del centro de llamadas en cuanto:
- Control y seguimiento de Llamadas recibidas o realizadas según el servicio que preste la EPSDC-ATE, Niveles de Abandono, Niveles de Servicio, Tiempo Medio de Operaciones (TMO), Adhesión, Niveles de Ausentismo, Productividad y Ocupación, Rotación de días libres, Planificación de periodos vacacionales.
- Hacer seguimiento y velar por el cumplimiento de los indicadores operativos y de calidad de los servicios que preste la EPSDC-ATE.
- Supervisa directamente las funciones atinentes a los equipos de trabajo que forman parte de las áreas que conforman la Coordinación de Operaciones.
- Programar con el apoyo de las Coordinaciones de Planificación y Talento Humano los reductores de vacaciones, permisos, cambios, rotación, descansos, entre otros.
- Programar con el apoyo Planificación y Talento Humano, horarios de los turnos, descansos, personal libre a fin de garantizar el servicio de atención.
- Prestar apoyo a la unidad de Planificación de las Operaciones, con el objeto de que la EPSDC-ATE pueda realizar la mejor distribución de los turnos de trabajo y cantidad de Ejecutivos de Atención al usuario y usuaria, de acuerdo al comportamiento del tráfico de llamadas recibidas para el cumplimiento de las metas de desempeño.
- Garantizar los mayores niveles de eficiencia y rentabilidad, a través de la ocupación, utilización, tiempo hablado.
- Supervisar, dirigir, evaluar y asesorar al personal a cargo. Mantener contacto directo y motivar la armonía del equipo de trabajo. Amonestar por escrito de ser necesario.

- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **1.1 Perfil del Coordinador (a) de Operaciones**

### **1.1.1 Requisitos Mínimos**

- TSU en, Informática, Ingeniero en Sistemas, Industrial, o área relacionada.
- Planificación y control de gestión.
- Mejoramiento de la calidad y productividad.
- Conocimientos en gestión de procesos.
- Diseño de estrategias y políticas de operación y continuidad operativa.
- 3 años mínimos de experiencia progresiva en el área operativa.
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

### **1.1.2 Conocimientos**

- Manejo herramientas computacionales
- Manejo y Análisis de Estadísticas
- Conocimientos en planificación estratégica
- Sistemas operativos, Paquete de gráficos, Hoja de cálculo

### **1.1.3 Habilidades**

- Liderazgo y Comunicación
- Manejo de Conflictos
- Capacidad de relación, gestión y negociación
- Integración (visión sistémica)

## **2. Actividades y Responsabilidades del Sub-Coordinador(a) de Operaciones**

- Apoyo al Coordinador de Operaciones en el control y seguimiento permanente de la información suministrada por los sistemas de gestión de operación del centro de llamadas EPSDC-ATE, con mediciones comparativas y diferenciales de días, fecha y hora de las operaciones.

- Velar por el cumplimiento de los indicadores Operativos y de Calidad de los servicios que preste la EPSDC-ATE identificando de forma inmediata posibles incidentes que puedan afectar la Operación, casos puntuales, grupales y generales.
- Apoyo en el proceso de Conexión y Desconexión del personal de Ejecutivo de Atención al Usuario(a).
- Garantizar los mayores niveles de eficiencia y rentabilidad, a través de la ocupación, utilización, tiempo hablado.
- Supervisar, dirigir, evaluar y asesorar al personal a cargo. Mantener contacto directo y motivar la armonía del equipo de trabajo. Amonestar por escrito de ser necesario
- Asumir las Funciones del Coordinador de Operaciones en el caso de su ausencia.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **3. Actividades y Responsabilidades Supervisor(a) de Enlace de Turno**

- Supervisar, dirigir, evaluar, retroalimentar y asesorar al personal a cargo. Mantener contacto directo y motivar la armonía del equipo de trabajo. Amonestar por escrito de ser necesario.
- Planificar el personal a cargo en los días libres de los supervisores de Atención al Usuario(a) de igual forma asignar el personal a los pasillos y letras de rotación de los días libres.
- Velar por el cumplimiento de los indicadores de desempeño (Operativos y de Calidad)
- Evaluar y hacer seguimiento de los resultados de la gestión y planes de mejora de cada uno de los Ejecutivo de Atención al Usuario(a).
- Monitorear, realizar refrescamientos, dudas u observaciones del grupo.
- Garantizar el cumplimiento de los procesos de calibraciones y conexiones mensuales por parte de los supervisores de Atención al Usuario(a), para medir sus habilidades.
- Planificar estrategias de trabajo, con la correcta distribución del personal a su cargo, cumpliendo de forma puntual con las pautas establecidas en las reuniones de seguimiento de las métricas.

- Detectar tempranamente, registros y escalamientos de incidencias masivas en los servicios que preste la EPSDC-ATE a sus clientes, como reporte y seguimiento de fallas de aplicaciones, servicios o baja afluencia llamadas que afecten la operación,
- Enviar diariamente el reporte de su gestión.
- Realizar la evaluación de desempeño al equipo de supervisores de su turno.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **4. Actividades y Responsabilidades del Apoyo de Supervisor(a) de Enlaces**

- Velar por el cumplimiento de los indicadores de nivel de desempeño y de servicio.
- Liderar, supervisar, evaluar, retroalimentar, asistir y asesorar al personal a cargo.
- Mantener contacto directo y motivar la armonía del equipo de trabajo.
- Amonestar por escrito de ser necesario.
- Asesorar, canalizar y apoyar la gestión de los ejecutivos de atención al Usuario y Usuaría.
- Detección temprana y escalamiento de incidencias masivas en los servicios que preste la EPSDC-ATE que afecten la operación.
- Asumir las funciones del Supervisor de Enlace en el caso de su ausencia.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **5. Actividades y Responsabilidades del Supervisor(a) de Atención al Usuario(a)**

- Los Supervisores de Atención al Usuario(a) deben manejar y brindar apoyo a los Ejecutivos de Atención al Usuario(a), con el fin de dar toda asistencia y ejercer el control necesario en el cumplimiento de las normas y reglamentos de la EPSDC-ATE.

- Velar por el cumplimiento de los indicadores de nivel de desempeño y de servicio.
- Evaluación y Seguimiento de los resultados de la gestión y planes de mejora década uno de los Ejecutivos de Atención al Usuario(a).
- Realizar la evaluación de desempeño al equipo de ejecutivos de atención al usuario(a) a su cargo.
- Asesorar, canalizar y apoyar la gestión de los Ejecutivos de Atención al Usuario(a).
- Detección temprana y escalamiento de incidencias masivas en los servicios que preste la EPSDC-ATE que afecten la operación
- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus usuarios(as).
- Llevar un historial de resultados, acciones, entrenamientos, actualizaciones, incidencias y otros elementos que conforman un expediente operativo por Ejecutivo de Atención al Usuario y por pasillo, de forma tal que permita generar planes de acción puntuales o grupales según las incidencias y necesidades.
- Realizar informe de gestión de su equipo de trabajo, al momento de realizar cambios o rotaciones planificadas por la Coordinación de Operaciones.
- cumplimiento de los procesos de calibraciones y conexiones para medir sus habilidades.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **6. Actividades y Responsabilidades del Ejecutivo(a) de Atención al Usuario y Usuaría**

- Responder de manera oportuna y precisa las dudas y requerimientos de los usuarios y usuarias de los servicios que preste la EPSDC-ATE a sus clientes, ya sea vía telefónica, fax, correo electrónico o correo.
- Ofrecer asesoría al usuario(a) sobre los productos y/o servicios.
- Garantizar la atención al usuario en el menor tiempo posible y con altos niveles de calidad y así cumplir con los indicadores de desempeño.

- Identificar las incidencias del servicio y comunicarlas al Supervisor de Atención al Usuario(a)
- Escalar los problemas (casos complejos) que no puedan ser resueltos inmediatamente, utilizando las herramientas y/o procedimientos establecidos.
- Colaborar con otros proyectos si así se requiere, así como el compromiso en la asistencia a charlas, cursos, entrenamientos y reuniones fuera de su jornada laboral.
- Prestar cualquier servicio dentro del contexto que se incorporen a medida que se requieran, producto de la dinámica de la actividad social, política y comercial de la EPSDC-ATE y sus clientes (Nuevos productos y servicios).
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7. Actividades y Responsabilidades del Analista de Reclamos y Fallas**

- Analizar el consolidado de casos enviado por el área de reclamos de los clientes de la EPSDC-ATE.
- Escalar a área de reclamos del cliente de la EPSDC-ATE, los casos que correspondan producto del análisis que se registraron de forma correctamente por parte de la EPSDC-ATE a través de la herramienta de escalamiento de reclamos.
- Entregar la retroalimentación al Supervisor de Pasillo, responsable de los casos mal registrados a través de la herramienta de escalamiento de Reclamos por los ejecutivos a su cargo, para que este a su vez se la haga llegar a ellos.
- Verificar con el ejecutivo que el Supervisor de Pasillo le entregó la retroalimentación.
- Presentar las estadísticas semanales, así como las incidencias de cada consolidado recibido de parte área de reclamos en las reuniones de seguimiento con el personal de del cliente de la EPSDC-ATE.
- Garantizar que los reclamos escalados a área de reclamos del cliente de la EPSDC-ATE sean resueltos en el tiempo establecido.
- Garantizar que el supervisor de atención al usuario (a), baje la presentación mostrada en la reunión semanal en cada mesa de trabajo.

- Prevenir que la cantidad de casos recibidos baje progresivamente tomando parte entre las áreas que intervienen (área de reclamos y EPSDC-ATE) con medidas correctivas.
- Consolidar en bitácora los casos escalados de forma puntual, dirigidos al área de reclamos del Cliente de la EPSDC-ATE.
- Consolidar en bitácora los casos escalados de forma puntual dirigidos al área de Soporte de Averías del cliente de la EPSDC-ATE.
- Velar porque los escalamientos realizados a las distintas áreas se hagan de forma correcta
- Velar porque todos los casos escalados a área de reclamos y área de Soporte de Averías del cliente de la EPSDC-ATE, sean resueltos de forma oportuna, para ello solicitar estatus en caso contrario.
- Presentar las estadísticas mensuales y los resultados obtenidos, tanto de los consolidados recibidos del área de reclamos, los casos que fueron escalados al área de Soporte de Averías en la reunión mensual de seguimiento con el Cliente de la EPSDC-ATE.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **8. Actividades y Responsabilidades del Analista de Claves**

- Asignación de clave de todos los productores y aspirante de los diferentes turnos.
- Actualizar todas las claves del personal activo por turno por los periodos correspondientes.
- Realizar solicitudes o escalamientos de errores o inconvenientes con las claves de herramientas operativas.
- Establecer estadística del proceso de reseteo y escalamiento de fallas.
- Seguimiento del proceso e incidencia de Claves.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

### **1. COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN. DEFINICIÓN**

La Coordinación de administración forma parte del área estratégica de Gestión Interna de la EPSDC-ATE y está relacionada directamente con el Área Estratégica Mixta a través de la Unidad de Administración. La misma garantizará las condiciones necesarias para el desarrollo de la gestión operativa de la empresa en cuanto a la administración, la planificación, organización, ejecución y control de la gestión financiera, contable y tributaria, contribuyendo de manera eficaz, eficiente y transparente en el uso de los recursos de acuerdo al objetivo social, económico y jurídico de la EPSDC-ATE.

### **2. FUNCIONES**

- Elaborar el plan de inversión de la empresa, a corto mediano y largo plazo.
- Planificar la ejecución de los recursos económicos, financieros y materiales de acuerdo a lo establecido en el modelo de costos.
- Gestionar todo lo concerniente a la captación estratégica de nuevos clientes.
- Presentar la rendición de cuentas de manera trimestral o cuando le sea solicitado.
- Administrar de manera transparente, eficiente y eficaz los recursos financieros y económicos de la EPSDC-ATE.
- Administrar de manera eficiente y eficaz el fondo de mantenimiento productivo; tal como lo indique el reglamento interno.
- Desarrollar un control eficiente de los bienes muebles e inmuebles de la empresa.
- Desarrollar un control eficiente de los servicios generales para garantizar la operatividad de la empresa.
- Establecer políticas para la atención efectiva a los productores y productoras, con respecto a los procedimientos administrativos en donde estos estén incluidos.
- Elaborar periódicamente el flujo de efectivo e informes financieros para la posterior toma de decisiones y de esta manera garantizar la fluidez de la información eficientemente a las áreas estratégicas de la EPSDC-ATE.
- Presentar ante la Unidad de Administración los análisis financieros contables y administrativos planteados en la coordinación, derivados del registro y

control de las operaciones diarias que se realizan con los recursos financieros y materiales de la empresa.

- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **3. POLÍTICAS**

- Es política de la coordinación de Administración, Cumplir y hacer cumplir el Acta Constitutiva Estatutaria de la nueva EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Administración, Cumplir y hacer cumplir el Modelo de Gestión con Visión Socialista EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Administración, Cumplir y hacer cumplir el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Administración, Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE
- Es política de la coordinación de Administración, Cumplir y hacer cumplir el contrato de servicio entre la EPSDC-ATE y sus clientes, en las áreas de competencia de la Coordinación.
- Preservar la información económica-financiera de la EPSDC-ATE, gestionando dicha información a través de los canales previamente definidos en el Modelo de Gestión de la Empresa.
- Es política de la coordinación de Administración, gestionar todo lo relacionado con la aperturas, movilización y cierre de cuentas bancarias, previa aprobación de la unidad de administración.
- Es política de la coordinación de Administración, llevar un estricto control contable y administrativo propio de la coordinación, esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las leyes y reglamentos, así como cualquier otro que estime la EPSDC-ATE a través de la Unidad de Administración y de Contraloría Social.
- Es política de la Coordinación de Administración, que el manejo de la Clavenet empresarial sea solo para el pago de nómina, consultas de saldos y bloqueo de cheques, no se podrá realizar transferencias a terceros, además la misma será utilizada o ejecutada dentro de la oficina de la Coordinación de Administración.

- Es política de la Coordinación de Administración, el manejo de un fondo de caja chica, para la cual el coordinador de administración nombrara un custodio el cual no podrá ser ni el coordinador, ni el contador. Así como también la supervisión y control de las demás cajas chicas manejadas por las diferentes coordinaciones de la EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Administración, realizara todas las compras previa aprobación de la Unidad de Administración y de la Unidad de Contraloría Social, según se requiera, a través del registro de proveedores; que la misma debe manejar; el cual se estará actualizando mensualmente.
- Es política de la Coordinación de Administración, gestionar todo lo relacionado con la suscripción de contratos y convenios de diferentes índoles, previa aprobación de la unidad de administración y contraloría según sea el caso.
- Es política de la Coordinación de Administración, establecer las políticas para la designación de viáticos y pasajes para los integrantes de la organización que lo requiera; una vez aprobado en la Unidad de Administración o previa aprobación de la Unidad de Contraloría.
- Es responsabilidad de los integrantes adscritos a la Coordinación de Administración controlar y cuidar todos los activos que estén dentro del inventario de la empresa.
- Es política de la Coordinación de Administración, no acceder a ningún tipo de imposición, amenazas, privilegios, entre otros; proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.
- Es política de la Coordinación de Administración, apoyar la mayor participación de sus productores y productoras en la gestión de la EPSDC-ATE, por lo cual se promoverá su aportación en las decisiones de la misma.

#### **4. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

La Coordinación de Administración está vinculada a la Unidad de Administración de la EPSDC-ATE, conjuntamente con la Coordinación General y la Coordinación de Consultoría Jurídica.

En la Unidad de Administración se presentará una vez al mes la situación financiera y administrativa de la EPSDC-ATE, así como las recomendaciones y

los planes que se desarrollarán para una gestión óptima de la misma, de acuerdo a los parámetros establecidos en el modelo de gestión vigente que tenga la empresa.

En esta unidad se realizarán las recomendaciones o acuerdos que involucran a otras Unidades y/o Coordinaciones cuya responsabilidad es garantizar el manejo transparente, eficiente y eficaz de recursos de la *EPSDC-ATE*, sin que ello genere acciones burocráticas que impidan el desarrollo oportuno y pertinente de las mismas.

## **5. MACROPROCESOS**

### **A. Proceso: Administración del Fondo de mantenimiento productivo.**

Este proceso administrativo permite garantizar el ciclo productivo y brindar una respuesta eficaz a las contingencias surgidas en el ejercicio de la actividad productiva. En este proceso se desarrollarán las siguientes actividades:

- Gestionar lo correspondiente a la adquisición de bienes y contratación servicios necesarios para la gestión operativa y administrativa de la empresa de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Unidad Administrativa y la Unidad de Gestión Productiva.
- Gestionar el proceso de facturación para tramitar el pago que por concepto de prestación de servicios deban cancelar los clientes de la EPSDC-ATE.
- Elaborar el registro de proveedores de la EPSDC-ATE, garantizando que éstos cumplan con los requerimientos técnicos y legales establecidos en los manuales administrativos y reglamentos.
- Analizar de manera recurrente y oportuna las necesidades de bienes, materiales, suministros y servicios de las unidades y coordinaciones adscritas a la EPSDC-ATE.; presentando ante la Unidad Administrativa el informe correspondiente para la toma de decisiones.
- Presentar ante la Unidad de Contraloría Social informes quincenales de todo lo gestionado en la Coordinación para mantener una comunicación efectiva para la toma de decisiones.
- Presentar ante la Unidad de Administración los requerimientos de contratación de servicios técnicos especializados, previo análisis de ofertas de servicios y solicitud de requerimientos legales y técnicos que avalen la propuesta.

- Elaborar de manera periódica y oportuna la conciliación de las cuentas bancarias que maneje la empresa, preparando los reportes bancarios a la Unidad de Administración para la efectiva toma de decisiones.
- Definir las normas y procedimientos para el uso de los recursos asignados al fondo de caja chica establecidos en la empresa.
- De manera mensual o cuando se considere necesario, la Coordinación realizar las proyecciones de los ingresos, costos y gastos requeridos para la efectiva toma de decisiones, basados en principios de economía, eficacia y eficiencia.
- Elaborar informe de rendición de cuentas de manera trimestral.

#### **B. Proceso: Contabilidad y finanzas**

- Realizar el registro contable de manera oportuna, de todas las transacciones que realiza la empresa.
- Conducir el sistema contable y los estados financieros, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en la República Bolivariana de Venezuela.
- Elaborar los manuales de políticas contables y financieras y presentar ante la Unidad de Administración para su evaluación y aprobación.
- Diseñar los controles internos contables necesarios para garantizar la transparencia en el registro de la información.
- Preparar los Estados financieros de manera mensual y oportuna para la toma de decisiones, incluyendo la presentación de informes que requiera la Unidad Administrativa.
- Llevar los libros legales y fiscales, de manera eficaz, eficiente y oportuna.
- Velar por la continua automatización de la información contable, con la finalidad de garantizar la conservación y respaldo de la misma.
- Elaborar informe de rendición de cuentas de manera trimestral.

#### **C. Proceso: Administración y Control de Bienes**

- Elaborar y actualizar el Inventario de bienes muebles e inmuebles propiedad de la EPSDC-ATE.
- Elaborar la metodología para realizar la codificación, registro y control de los bienes, muebles e inmuebles, designado responsables para el cuidado y uso de los mismos.
- Verificar de manera oportuna y periódica el estado físico y el funcionamiento de los bienes muebles e inmuebles de la empresa.

- Preparar de manera mensual y oportuna el informe de manejo de inventario, en el cual se debe informar a las instancias correspondientes las incorporaciones y desincorporaciones de bienes que se requieran.
- Proporcionar los recursos para la ejecución de los trabajos de mantenimiento.
- Realizar los análisis correspondientes que permitan disminuir los costos de mantenimiento.

#### **D. Proceso: Atención al Productor y Productora**

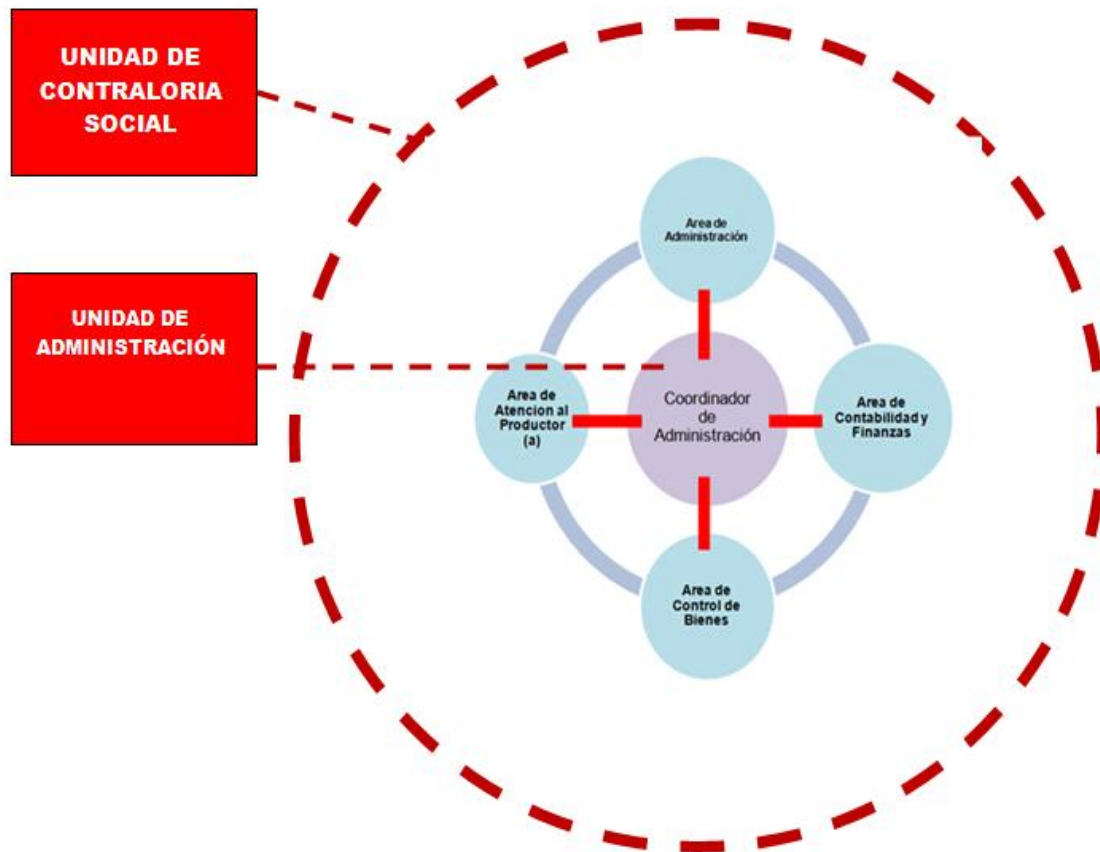
- Recibir las solicitudes, inquietudes, planteamientos que tengan los productores y productoras sobre los asuntos administrativos de la empresa.
- Administrar el fondo de productores y productoras dando cumplimiento al reglamento de asamblea de productores y productoras para el funcionamiento del fondo, con principios de económica, eficacia y eficiencia.
- Gestionar la entrega de los pagos correspondientes a la ejecución del fondo de productores y productoras.

#### **E. Proceso: Presentación de informes:**

- Elaborar y presentar reportes financieros diariamente los cuales serán presentados a la coordinación general; con el fin de mantener las cuentas conciliadas y conocer la disponibilidad financiera de la empresa al momento de llevar a cabo las decisiones emanadas de las unidades de administración y contraloría social.
- Elaborar y presentar los informes financieros y contables de manera mensual que serán presentados a la unidad de administración para la posterior toma de decisiones.
- Entregar información financiera y contable oportuna y veraz a la unidad de administración para la elaboración y presentación de los informes trimestrales sobre la administración de los recursos financieros y materiales a la Unidad de Contraloría Social.
- Entregar información financiera y contable oportuna y veraz a la unidad de administración en la elaboración y presentación de los informes semestrales sobre el desarrollo de los planes y proyectos de la EPSDC-ATE a la Unidad de Contraloría Social.

## 6. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Conformada por un Coordinador(a) quien orienta, analiza, consolida y clasifica la información para la elaboración, control y ejecución de los planes, programas y proyectos concernientes a los procesos de índole Administrativo y Financiero de la *EPSDC-ATE*, dicho Coordinador (a) será el supervisor directo de los equipos de trabajo organizado en: un (1) Analista de Administración, un (1) Contador y dos (2) Asistentes Administrativos. Por su parte la Coordinación tiene cuatro áreas constituidas por equipos de trabajo donde se desarrollan los macro procesos medulares, estas son: área de Administración, Área de Contabilidad y Finanzas, Área de control de Bienes y el Área de Atención al Productor (a).



## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

- a) **Área de Administración:** Conformada por un (1) Analista de Administración encargado de asegurar los procesos administrativos que permitan garantizar el ciclo productivo y brindar una respuesta eficaz a las contingencias surgidas en el ejercicio de la actividad productiva.
- b) **Área de Contabilidad y Finanzas:** Conformada por (1) Contador(a) Conducir el sistema contable y los estados financieros, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en la República Bolivariana de Venezuela.
- c) **Área de Control de Bienes:** Conformada por un (1) Asistente Administrativo, encargado Elaborar y actualizar el Inventario de bienes muebles e inmuebles propiedad de la EPSDC-ATE.
- d) **Área de Atención al Productor (a):** Conformada por un (1) Asistente Administrativo, encargado de Recibir las solicitudes, inquietudes, planteamientos que tengan los productores y productoras sobre los asuntos administrativos de la empresa.

## 8. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

### 1. Actividades y Responsabilidades del Coordinador(a) de Administración:

- Coordinar, asignar y supervisar las tareas del personal a su cargo.
- Realizar las gestiones ante las instituciones financieras (bancos) para que la Unidad de Administración realice aperturas, movimientos y cierres de cuentas.
- Manejar la clave empresarial para operaciones de consultas de movimientos de saldos, bloqueo de cheques y pago de nómina a través de internet.
- Establecer controles eficientes sobre el proceso administrativo, así como lograr la efectiva distribución y utilización de los recursos de la empresa; es decir; ingresos, costos y gastos.
- Coordinar la elaboración de manuales de políticas, normas y procedimientos que rigen todos los procesos desarrollados dentro de la coordinación.
- Garantizar el pago a los proveedores entre los que se encuentran: los pagos de servicios públicos tales como: agua, luz, teléfono, servicios de soporte técnico, alquileres para los locales administrativos y del centro de llamadas

Josefa Camejo, todo esto con el fin de mantener la operatividad de la empresa.

- Coordinar en conjunto con la coordinación de talento humano los pagos al personal llámese sueldos y salarios, vacaciones liquidación, bonificación fin de año, entre otros.
- Realizar todas las gestiones necesarias para las compras de bienes y servicios, una vez haya sido aprobado por la Unidades responsables.
- Mantener la dotación a las coordinaciones y unidades respectivas de los activos necesarios para el desarrollo de sus actividades, previa solicitud de los requerimientos.
- Coordinar la generación oportuna, eficiente y confiable de la información contable para la toma de decisiones; así como para la presentación de los informes contables y financieros solicitados por la unidad de administración y contraloría social.

## **1.1 Perfil del Coordinador(a) de Administración**

### **1.1.1 Requisitos Mínimos**

- Licenciado en Administración o Carrea afín.
- Conocimientos en Principios administrativos.
- Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos.
- 3 años mínimos en cargos similares.
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

### **1.1.2 Conocimientos**

- Conocimientos en gestión de recursos financieros.
- Conocimientos en planificación estratégica.
- Principios, técnicas, normas y políticas que rigen las actividades del área.
- Procesador de palabras, Sistemas operativos, Paquete de gráficos, Hoja de cálculo, Paquetes Administrativos

### **1.1.3 Habilidades**

- Desarrollar métodos y procedimientos de trabajo
- Redactar y analizar informes técnicos
- Realizar cálculos numéricos
- Analizar problemas presupuestarios
- Supervisar los equipos de trabajo a su cargo

## **2. Actividades y Responsabilidades del Analista de Administración:**

- Llevar el control del efectivo (caja chica y bancos), registrando diariamente; mediante el sistema de gestión administrativo vigente; las erogaciones por cheques, transferencias y depósitos entre otros, de las cuentas bancarias que se lleva la empresa.
- Realizar la conciliación bancaria mes a mes.
- Llevar el control y custodia de la caja chica y chequeras.
- Cargar en el sistema de gestión administrativo vigente las facturas y/o órdenes de pago, autorizadas por la Unidad de Administración y/o la Unidad de Contraloría Social.
- Llevar el libro de compras de la empresa esto solo para información formal requerida por el SENIAT.
- Manejar mensualmente el proceso de facturación con los Clientes de la EPSDC-ATE en forma física y digital.
- Remitir a la coordinación general y coordinación de administración el reporte financiero, el cual servirá para alimentar los informes requeridos por las unidades.
- Confirmar los cheques emitidos por la empresa ante los bancos.
- Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en cuanto al archivo permanente y temporal de los documentos que soportan las actividades administrativas, financieras y contables.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **3. Actividades y Responsabilidades Asistente de Administración:**

- Elaborar, codificar y controlar los inventarios de mobiliario, equipos, suministros y materiales.
- Mantener organizado el depósito y/o armarios.
- Recibir las órdenes de requisición, procesar y entregar bajo acta; los materiales y suministros a las diferentes áreas de la Empresa.
- Realizar acta de entrega para asignación y/o traslado de mobiliarios y equipos en las diferentes áreas de la empresa.

- Llevar registro y control de cada entrega y/o asignación de mobiliarios y equipos.
- Manejar y controlar los archivos de la Coordinación de Administración.
- Asistir en el registro y control de emisión de cheques utilizando el sistema de gestión administrativo vigente.
- Asistir en las funciones propias del Coordinador de Administración y su Analista.
- Atender personal de la empresa y proveedores.
- Recibir y enviar encomienda y/o correspondencia.
- Sacar fotocopias, atender el teléfono y apoyar otras áreas de la EPSDC-ATE.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **4. Actividades y Responsabilidades del Contador:**

- Procesar en el sistema de gestión administrativo vigente; toda información contable de la empresa y emitir estados financieros.
- Procesar y actualizar los libros contables.
- Aplicar los indicadores financieros, analizar resultados y realizar los ajustes correspondientes.
- Realizar presupuesto anual basado en el Modelo de Costo y Modelo de Gestión de la empresa.
- Monitorear y controlar el presupuesto de gastos de la empresa, comparando lo ejecutado con el Modelo de Costos.
- Elaborar los formatos TXT y XML para la declaración de retención de ISLR e IVA.
- Realizar declaración mensual de IVA, verificando los libros de compra y ventas.
- Garantizar el cumplimiento a tiempo, de las obligaciones tributarias nacional y municipal que tiene la empresa como contribuyente especial.

- Realizar el control previo y posterior de las actividades administrativas de la Empresa.
- Elaborar y mantener actualizada la cartelera fiscal.
- Elaborar manuales de políticas para el control contable de la Coordinación Administrativa.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **COORDINACIÓN DE CONSULTORÍA JURÍDICA**

### **1. COORDINACIÓN DE CONSULTORÍA JURÍDICA**

La Coordinación de Consultoría Jurídica forma parte del Área Estratégica de Gestión Interna de la EPSDC-ATE, y está relacionada directamente con el Área Estratégica Mixta a través de la Unidad de Administración. La misma garantizará las condiciones necesarias para que desde la visión del marco legal, que rige a la EPSDC-ATE, apoyar el desarrollo administrativo y operativo de la empresa mediante la planificación, organización, ejecución y control de la gestión legal, garantizando de manera eficaz, eficiente y transparente al objetivo social, económico y jurídico de la EPSDC-ATE.

La Coordinación de Consultoría Jurídica le prestará apoyo operativo a la Unidad de Administración, a fin de instrumentar los procedimientos y acciones que sean necesarios en virtud del cumplimiento de las políticas y decisiones emanadas desde esa instancia.

### **2. FUNCIONES:**

- Velar por que las actividades legales de la Empresa se cumplan con cabalidad y dentro de los parámetros establecidos en la LOSEC y su Reglamento, el Modelo de Gestión, los Estatutos Sociales, y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE, así como en cualquier otra norma jurídica vinculante.
- Brindar asesoría jurídica, y emitir opiniones técnico/legales que sean solicitadas por cualquier instancia de dirección de la Empresa.
- Coadyuvar con la definición de las políticas para administrar todos los recursos materiales y financieros de la EPSDC-ATE, de conformidad con las leyes, reglamentos y resoluciones competentes.
- Coadyuvar con la elaboración de las políticas en materia de talento humano, salud y seguridad laboral.
- Ejercer cualquier otra atribución que le competa de acuerdo al marco legal que rige la razón de ser de la EPSDC-ATE.
- Contribuir con la generación de las condiciones materiales óptimas para el ejercicio de la representación legal de la EPSDC-ATE.
- Elaborar todos los contratos y convenios de diferente índole, que sean necesarios para la consecución de los fines y ajustados a la naturaleza de

la Empresa de conformidad con lo dispuesto en las leyes, reglamentos y resoluciones.

- Elaborar los documentos que sean necesarios para designar y revocar apoderados (as) judiciales y extrajudiciales.
- Elaborar Dictámenes, Informes y otros documentos de carácter legal sobre aspectos requeridos por cualquier autoridad competente ante la EPSDC - ATE.
- Elaborar o tramitar los documentos legales que sean requeridos a los fines de abrir, movilizar y cerrar cuentas bancarias.
- Elaborar los documentos que sean necesarios para comprar o incrementar los bienes muebles e inmuebles de la EPSDC-ATE.
- Coadyuvar con la elaboración del informe sobre los porcentajes aplicables a los fondos internos de la EPSDC-ATE, de conformidad con lo establecido en el Modelo de Costos de la Empresa, y en cumplimiento de las leyes, reglamentos y resoluciones competentes.
- Coadyuvar con la elaboración de los informes que la Unidad de Administración debe presentar ante la Unidad de Contraloría Social, el Sistema de Agregación Comunal, y cualquier otra instancia
- Recibir y atender cualquier solicitud de información, consulta y/o aclaratoria legal que sea presentada por los Productores y Productoras de la EPSDC-ATE.
- Mantener un control de las comunicaciones recibidas y canalizar adecuadamente la respuesta.
- Realizar periódicamente reuniones conjuntamente con las unidades.
- Canalizar y orientar de acuerdo a la instancia que compete cualquier solicitud o petición que surja.
- Planificar y coordinar con la unidad de gestión operativa la labor de quienes forman parte de manera directa de la empresa.
- las actividades relacionadas con las decisiones que se deben tomar para generar con justicia una eficiente, transparente que genere la empresa en su gestión operativa.
- Coordinar conjuntamente en cumplimiento de lo ordenado por la ley y garantizar su buen funcionamiento.
- Coordinar con el equipo de trabajo quienes forman parte de la consultoría jurídica tanto como internamente como externamente las tareas realizadas.

- Presentar cuenta de los resultados de su gestión.
- Coordinar conjuntamente con el abogado de apoyo las actividades que le compete.
- Desarrollar un control eficiente de los servicios generales para garantizar la operatividad de la empresa.
- Establecer políticas para la atención efectiva a los productores y productoras, con respecto a los procedimientos legales en donde estos estén inmersos.
- Recibir inquietudes, planteamientos que tengan los productores y productoras sobre los asuntos jurídico de la empresa.
- Realizar otras funciones afines que le sean asignadas interna o externa.

### **3. POLÍTICAS**

- Es política de la Coordinación de Consultoría Jurídica, cumplir y hacer cumplir el Acta Constitutiva Estatutaria de la nueva EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Consultoría Jurídica, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Gestión con Visión Socialista EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Consultoría Jurídica, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Consultoría Jurídica, cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE
- Es política de la Coordinación de Consultoría Jurídica, Cumplir y hacer cumplir el contrato de servicio entre la EPSDC-ATE y sus clientes, en las áreas de competencia de la Coordinación.
- Cumplir y hacer cumplir todo lo establecido en la LOSEC y su Reglamento, el Modelo de Gestión, los Estatutos Sociales, y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE, el o los Contrato(s) de Servicios que tenga la Empresa con cualquier Cliente; y en general cualquier otra norma jurídica vinculante para las Organizaciones Socioproductivas del Sistema Económico Comunal.
- Defender legalmente en todo momento y ante cualquier instancia interna de la Empresa o externa a ella, ya sea judicial o administrativa; los intereses, derechos, y garantías de la EPSDC-ATE, sus comunidades propietarias, y sus Productores y Productoras.
- Cumplir con las directrices emanadas desde la Unidad de Administración, y desde la Unidad de Contraloría Social, a fin de coadyuvar con la gestión

administrativa y legal de la Empresa, y de garantizar la transparencia de los procesos y gestiones legales que se realicen desde la Coordinación.

- Garantizar que exista un correcto desarrollo del procedimiento legal correspondiente para la contratación de proveedores.
- Promover y generar mecanismos para fortalecer la participación de los productores y productoras, y voceros y voceras en la gestión de la EPSDC-ATE. Así como también aquellos que contribuyan con el fortalecimiento de las relaciones políticas de la EPSDC-ATE con sus comunidades propietarias.
- Es política de la coordinación de Consultoría Jurídica, llevar un estricto control propio, esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en las leyes y reglamentos, así como cualquier otro que estime la EPSDC-ATE a través de la Coordinación.
- Es política de la coordinación de Consultoría Jurídica, el manejo de un fondo de caja chica, para la cual el coordinador nombrará un custodio.
- Es política de la coordinación gestionar todo lo relacionado con la suscripción de contratos y convenios de diferentes índoles, previa aprobaciones.
- Es política de la coordinación de Consultoría Jurídica, no acceder a ningún tipo de imposición, amenazas, privilegios, entre otros; proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC-ATE.
- Es política de la coordinación de Consultoría Jurídica, apoyar la mayor participación de sus productores y productoras en la gestión de la EPSDC-ATE, por lo cual se promoverá su aportación en las decisiones de la misma.

#### **4. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

La Coordinación de Consultoría Jurídica está vinculada a la Unidad de Administración de la EPSDC-ATE, conjuntamente con la Coordinación General y la Coordinación de Administración.

En la Unidad de Administración se presentará una vez al mes la situación financiera y administrativa de la EPSDC-ATE, así como las recomendaciones y los planes que se desarrollarán para una gestión óptima de la misma, de acuerdo

a los parámetros establecidos en el modelo de gestión vigente que tenga la empresa.

En esta unidad se realizarán las recomendaciones o acuerdos que involucrarán a otras Unidades y/o Coordinaciones cuya responsabilidad es garantizar el manejo eficiente y eficaz de recursos de la EPSDC-ATE, sin que ello genere acciones burocráticas que impidan el desarrollo oportuno y pertinente de las mismas.

## **5. MACROPROCESOS**

### **A. Proceso de Gestión Estratégica-Legal:**

Cumplir a cabalidad y dentro de los parámetros establecidos en la LOSEC y su Reglamento, el Modelo de Gestión, los Estatutos Sociales, y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE; así como en cualquier otra norma jurídica vinculante. Brindando asesoría jurídica, y emitir opiniones técnico/legales que sean necesarias.

### **B. Proceso de Gestión Operativa-Legal:**

Proceso de generación de las condiciones materiales óptimas para el ejercicio de la representación legal de la EPSDC-ATE, a través de la Elaboración y gestión de dictámenes, Informes y otros documentos de carácter legal requeridos por cualquier autoridad competente ante la EPSDC - ATE.

### **C. Proceso: Planificación en el área Jurídica**

A través de la planificación la Coordinación de Consultoría Jurídica obtendrá un adecuado análisis de la situación jurídica a medio plazo y un estudio de las mejores alternativas a adoptar. Supone un ejercicio de reflexión acerca de qué necesita o qué se puede optimizar la EPSDC-ATE desde el punto de vista legal.

### **D. Proceso: Control Legal**

Determinar las acciones que eviten los riesgos desde punto de vista legal en la EPSDC-ATE. Tiene un marcado carácter preventivo y mediante ciertos protocolos que establecen el modo de proceder ante las situaciones legales específicas, estableciendo los mecanismos de control que alerten sobre los posibles incumplimientos a nivel legal en los que pueda incurrir la EPSDC-ATE.

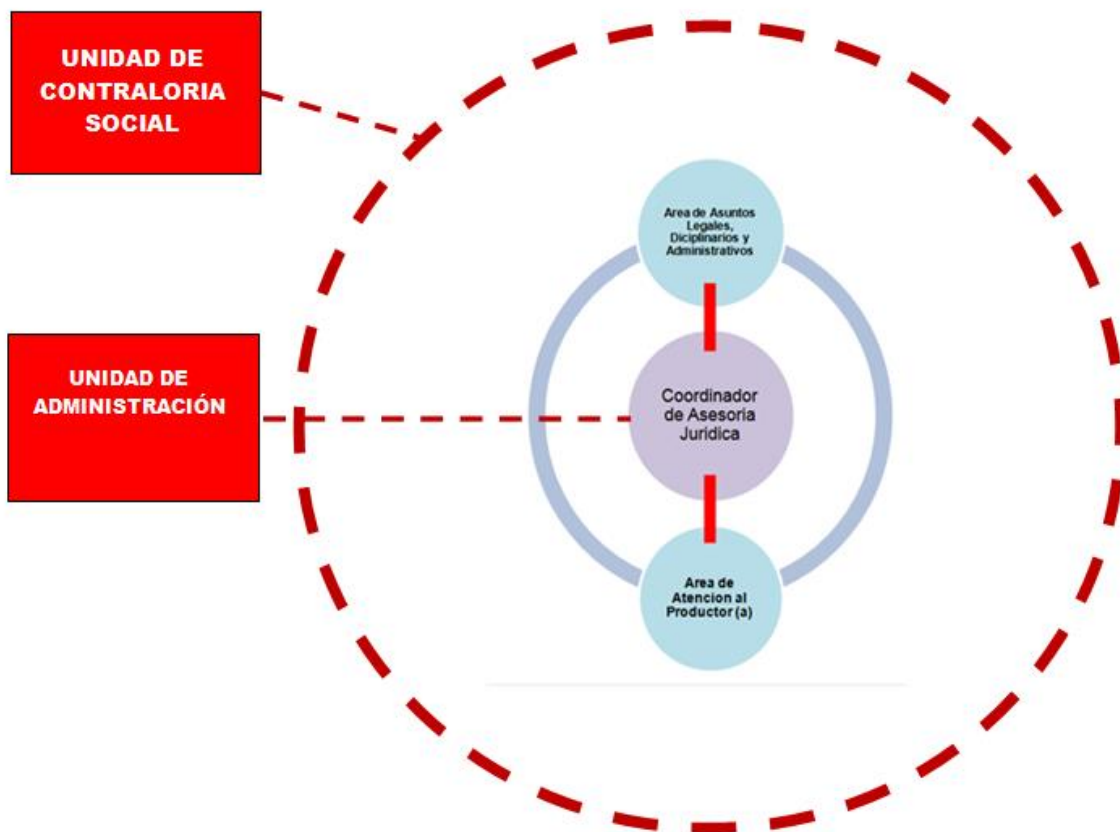
### **E. Proceso: de Asesoramiento y Defensa**

La resolución de las consultas y dudas a nivel legal que aparezcan en el día a día en cualquiera de las Coordinaciones y Áreas, ofreciendo defensa

legal y de los intereses de la EPSDC-ATE respecto a reclamaciones o demandas en procedimientos judiciales o extrajudiciales.

## 6. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE CONSULTORÍA JURÍDICA:

Conformada por un Coordinador(a) quien orienta, analiza, consolida y clasifica la información para la elaboración, control y ejecución de los planes, programas y proyectos concernientes a los procesos de carácter legal de la EPSDC-ATE, dicho Coordinador (a) será el supervisor directo de los equipos de organizados en dos (2) áreas: Área de asuntos Legales, disciplinarios y Administrativos, Área de Atención al Productor (a).



## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA COORDINACIÓN DE CONSULTORÍA JURÍDICA

- a. Área de Asuntos Legales, disciplinarios y Administrativos:** Conformada por un (1) Abogado (a), quien realizará interpretaciones y dará respuestas a las consultas referentes a la legislación laboral que rige a Productores y Productoras, procesa expedientes disciplinarios referentes a faltas cometidas por los miembros de la EPSDC-ATE y brindar respuestas a las consultas que se les soliciten referentes a la legislación que regulan los asuntos de índole administrativo.
- b. Área de Atención al Productor (a):** Conformada por un (2) Asistentes Legales, área que funcionan como medio de consulta en los casos de índole legal de la organización, para todos los productores (as) de la EPSDC-ATE.

## **8. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES**

### **1. Actividades y Responsabilidades del Coordinador (a) de Consultoría Jurídica**

- Atiende personal y profesionalmente a los productores y productoras de la EPSDC-ATE involucrado de una u otra forma en una averiguación administrativa.
- Elabora dictámenes por escrito, relacionados con las diferentes consultas realizadas a la Coordinación de Talento Humano en materia laboral, administrativa y sobre los diferentes casos que son investigados por la misma
- Programa y proponer los cambios jurídicos necesarios para la efectiva gestión en la EPSDC-ATE
- Defiende judicial o extrajudicialmente a la EPSDC-ATE.
- Evaluar permanentemente la actuación jurídica de la EPSDC-ATE.
- Gestiona tramites de su competencia ante diferentes entes gubernamentales y organismos públicos
- Atiende a los abogados que presentan medidas de embargo de salario y otras similares, impuestas al personal de productores y productoras la EPSDC-ATE.
- Asesora a la Coordinación de Talento Humano y las diferentes Coordinaciones y áreas de la EPSDC-ATE, en materia administrativa laboral.
- Toma declaraciones y realiza la sustanciación de expedientes disciplinarios de los productores y productoras que hayan incurrido en faltas que ameriten su despido.

- Transcribe y accesa información operando un microcomputador
- Coordinar, asignar y supervisar las tareas del equipo de trabajo a su cargo
- Coordina la elaboración de manuales de políticas, normas y procedimientos que rigen todos los procesos desarrollados dentro de la coordinación.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **1.1 Perfil del Coordinador(a) de Consultoría Jurídica**

#### **1.1.1 Requisitos Mínimos**

- Abogado (a), o equivalente.
- 3 años como mínimo en cargos similares
- Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos, laborales, penales y civiles
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

#### **1.1.2 Conocimientos**

- Ordenamiento jurídico venezolano.
- Legislación laboral.
- Procedimientos administrativos.
- Computación básica.

#### **1.1.3 Habilidades**

- Analizar leyes, proyectos de leyes, contratos, reglamentos, disposiciones y demás documentos legales y jurídicos complejos.
- Redactar reglamentos, dictámenes y documentos legales complejos.
- Elaborar informes técnicos.
- Tomar decisiones acertadas.

### **2. Actividades y Responsabilidades del Abogado(a) II**

- Atiende personal y profesionalmente a los productores y productoras de la EPSDC-ATE involucrado de una u otra forma en una averiguación administrativa.
- Elabora dictámenes por escrito, relacionados con las diferentes consultas realizadas a la Coordinación de Talento Humano en materia laboral,

administrativa y sobre los diferentes casos que son investigados por la misma.

- Hacer seguimiento a la efectividad del reglamento interno de normas, faltas y sanciones de la EPSDC-ATE.
- Analizar y elaborar los documentos legales que sean requeridos.
- Defiende judicial o extrajudicialmente a la EPSDC-ATE.
- Gestiona trámites de su competencia ante diferentes entes gubernamentales y organismos públicos
- Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
- Asesora a la Coordinación de Talento Humano y las diferentes Coordinaciones y áreas de la EPSDC-ATE, en materia administrativa laboral.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **3. Actividades y Responsabilidades del Asistente Legal**

- Apoyo al Coordinador (a), y Abogado (a) II en la revisión, y verificación de información y documentos concernientes a los casos de índole legal que lleve la Coordinación.
- Realiza labores de investigación de antecedentes legales que sirvan de base para argumentar los casos llevados por la Coordinación.
- Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
- Asiste al Abogado (a) II en la transcripción de documentos legales.
- Realiza labores de atención a los Productores(as), en cuanto a la información que estos soliciten en los casos de índole legal y disciplinaria.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN**

### **1. COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN**

La Coordinación de Planificación forma parte del Área Estratégica de Gestión Interna de la EPSDC-ATE y está vinculada a la Unidad de Gestión Productiva. Esta Coordinación define las orientaciones metodológicas básicas que le permiten a la organización desarrollarse como Empresa de Propiedad Social Comunal, así como en la prestación con eficiencia y calidad del servicio relacionado con las tecnologías de información y comunicación.

### **2. FUNCIONES**

La Coordinación cumplirá labores de investigación, asesoría, planificación estratégica y operativa, control y evaluación de la gestión estratégica, operativa, administrativa y financiera de la EPSDC-ATE, mediante un proceso permanente de percepción externa e interna y de creación de conocimientos (indicadores) para coadyuvar en la toma de decisiones tanto estratégica como operativa de la empresa en aras de su desarrollo y consolidación como EPSD Comunal. De igual modo la Coordinación elaborará y evaluará programas y proyectos a fin de lograr el desarrollo integral de la organización y el fortalecimiento de su razón de ser como Empresa de Propiedad Social Comunal relacionada con las tecnologías de información y comunicación.

### **3. POLÍTICAS**

- Es política de la Coordinación de Planificación, cumplir y hacer cumplir el Acta Constitutiva Estatutaria de la EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Planificación, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Gestión con Visión Socialista EPSDC-ATE 2014-2019.
- Es política de la Coordinación de Planificación, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Planificación, cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones 2014.
- Es política de la Coordinación de Planificación, cumplir y hacer cumplir el contrato de servicio entre la EPSDC-ATE y sus clientes, en las áreas de competencia de la Coordinación.

- Es política de la Coordinación de Planificación, generar procesos que contribuyan a la alineación de la visión estratégica de la EPSDC-ATE a la Ley Plan de la Patria 2013-2019.
- Es política de la Coordinación de Planificación, generar procesos de investigación relacionados con las tecnologías de información y comunicación y cualquier otra afín con la razón de ser de la EPSDC-ATE.
- Promover la participación consciente y orgánica de los Productores(as) en los procesos de planificación y evaluación de la gestión de la EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Planificación, apoyar en la rendición de cuentas que la EPSDC-ATE debe realizar ante la Asamblea de Productores(as), ante las Comunidades Propietarias, así como de cualquier otra instancia del poder popular o instancia del Estado que lo exija a través de los órganos competentes.
- Es política de la Coordinación de Planificación, la evaluación y seguimiento de los resultados de gestión y planes de mejora.
- Es política de la Coordinación de Planificación, velar por el cumplimiento de los indicadores de desempeño y de talento humano.
- Es política de la Coordinación de Planificación, brindar soporte directo a las distintas unidades dentro de la EPSDC-ATE, en cuanto a los sistemas de información desarrollados en esta Coordinación por parte del equipo de Desarrollo de Sistemas.
- Es política de la Coordinación de Planificación, fomentar las buenas relaciones entre los integrantes de la Coordinación a efectos de lograr los objetivos de la EPSDC-ATE con base en los principios de eficiencia, equidad, justicia y solidaridad.
- Es política de la Coordinación de Planificación, que todos los macroprocesos de las áreas dentro de la Coordinación de Planificación serán de conocimiento de todos los miembros del equipo de trabajo.
- Es política de la Coordinación de Planificación que toda solicitud o requerimiento será procesado luego de la recepción de un correo electrónico, el cual debe ser enviado al Coordinador(a) de Planificación para su aprobación y posterior respuesta de viabilidad y fecha de entrega.
- Las políticas establecidas por la Coordinación de Planificación, podrán ser cambiadas siempre y cuando tienda a la mejora de la prestación de los servicios de la EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Planificación , no acceder a ningún tipo de imposición, amenazas, privilegios, entre otros; proveniente de

cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.

#### **4. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA**

La Coordinación de Planificación está vinculada a la Unidad de Gestión Productiva de la EPSDC-ATE conjuntamente con la Coordinación de Operaciones y la Coordinación de Talento Humano.

En la Unidad de Gestión Productiva se presentará una vez al mes la situación operativa y administrativa de la EPSDC-ATE, así como las recomendaciones y los planes que se desarrollarán para una gestión óptima de la misma, de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato de servicios vigente que tenga la empresa con sus principales clientes.

En esta unidad se realizarán las recomendaciones o acuerdos que involucran a otras Unidades y/o Coordinaciones cuya responsabilidad es garantizar el funcionamiento eficiente y eficaz de las operaciones de la EPSDC-ATE, sin que ello genere acciones burocráticas que impidan el desarrollo oportuno y pertinente de las mismas.

#### **5. MACROPROCESOS**

##### **A. Proceso: Proceso de Planificación**

En conjunto con las demás áreas de la EPSDC-ATE, se establecerán los objetivos o metas a alcanzar, los medios para obtenerlos a través de orientaciones metodológicas básicas y el plazo temporal para lograrlos.

##### **a. Subproceso: Planificación de disponibilidad del Talento Humano**

- Conjuntamente con la Coordinación de Operaciones se planeará: horarios de trabajo, porcentaje de reductores como ausentismo y reposos médicos, descansos, porcentaje de rotación y vacaciones.

##### **b. Subprocesos: Horarios de Trabajo**

- La Coordinación de Planificación realizará la distribución de turnos de trabajo y cantidad de Productores y Productoras de acuerdo al comportamiento del tráfico de llamadas.

- Realizar de manera continua el análisis, optimización y control de procesos para el seguimiento y gestión de las actividades de las distintas unidades de la EPSDC-ATE.

## **B. Procesos: Análisis de la Calidad**

Implementar las estrategias para seguimiento y control de la calidad del servicio que se presta a los clientes EPSDC-ATE, apuntalando a la satisfacción global en todos sus aspectos dentro de la organización, en búsqueda de la mejora continua y sostenida.

### **a. Subproceso: Gestión Analítica de los Indicadores de Calidad**

- En cuanto a los indicadores de calidad se efectuara el seguimiento de las variables exigidas contractualmente por los clientes de la EPSDC-ATE.

### **b. Subproceso: Satisfacción de los usuarios (as)internos y externos**

- A través del seguimiento a la satisfacción del servicio tanto interno como externo

## **C. Procesos: Diseño, Implantación y Control del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) Integral de la EPSDC-ATE**

Planificación, organización e implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en Normas Internacionales Estandarizadas, para asegurar que los servicios que preste la EPSDC-ATE tanto a los usuarios(as) internos como externos se ajusten los objetivos de la Calidad Total establecidos, asegurando la confianza de los procesos y resolución de problemas, con un entendimiento común a todos los niveles, buscando de esta manera el crecimiento de la organización y la mejora continua.

## **D. Proceso: Control y Evaluación de la Gestión**

La recolección, análisis de los datos e información necesaria, fiable y oportuna, permitirá asesorar a las áreas correspondientes para la toma de decisiones efectivas y oportunas tanto operativas como estratégicas. Medir el aprovechamiento eficaz y permanente de los recursos que posee la empresa para el logro de los objetivos previamente fijados.

### **a. Subprocesos: Gestión Analítica Operativa**

- Se realizará el seguimiento de las siguientes variables operativas: llamadas recibidas, contestadas, tiempo medio de operaciones (TMO), nivel de servicio (NS), nivel de abandono, precisión de llamadas y

minutos, tiempo medio de espera, así como cualquier otra variable que permita el análisis operativo de los clientes de la EPSDC-ATE.

**b. Subprocesos: Gestión Analítica de Talento Humano y Administración**

- Se realizará el seguimiento de las siguientes variables de las áreas de Talento Humano: Índice (%) de Rotación de personal, Porcentaje de Personal Captado (Elegibles, No Elegibles), Índice (%) de Ausentismo, Índice (%) de Reclamos, Necesidades de Capacitación y Formación del Personal, Porcentaje (%) de Reposos Médicos, Porcentaje (%) de Efectividad en las Solicitudes. Para el área de Administración: Liquidez (Liquidez corriente), Solvencia (endeudamiento del activo, endeudamiento patrimonial, endeudamiento del activo fijo, apalancamiento, apalancamiento financiero), Gestión (rotación de cartera, rotación del activo fijo, rotación de ventas, Período Medio de Cobranza, Período Medio de Pago, Impacto de los gastos administrativos y ventas, Impacto de la Carga Financiera, Rentabilidad (rentabilidad neta del activo, Du Pont), Margen Bruto, Margen Operacional, Rentabilidad Neta de Ventas, Rentabilidad Operacional del Patrimonio, Rentabilidad Financiera), y cualquier otra variable que permita el análisis de la gestión de Talento Humano y Administrativo de los clientes de la EPSDC-ATE.

**c. Subprocesos: Productividad y Ocupación**

- Con la finalidad de garantizar los mayores niveles de eficiencia y rentabilidad de la plataforma, se efectuará el seguimiento de los niveles de ocupación, productividad, adhesión y cualquier otra variable que permita el análisis de la gestión de Talento Humano y Administración de la EPSDC-ATE.

**E. Proceso: Análisis de Procesos y Diseño de Proyectos**

A través del análisis, implantación y automatización de los procesos, se examinará la dinámica de la empresa permitiendo alcanzar una visión sistémica con el transcurrir continuo de un conjunto articulado de procesos, subprocesos y actividades con miras al logro de la eficiencia y eficacia. Se aplicaran los conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas para el desarrollo de programas y proyectos que surgen de las necesidades de la EPSDC-ATE.

**a. Subprocesos: Desarrollo de Sistemas**

- Diseño, desarrollo, implantación, implementación, mantenimiento y actualización de los sistemas de información que optimicen el trabajo de las distintas áreas de la EPSDC-ATE.

**b. Subprocesos: Diseño de Procesos**

- Análisis, documentación, implementación y seguimiento de los procesos de todas las áreas de la EPSDC-ATE.

**c. Subprocesos: Evaluaciones de Desempeño**

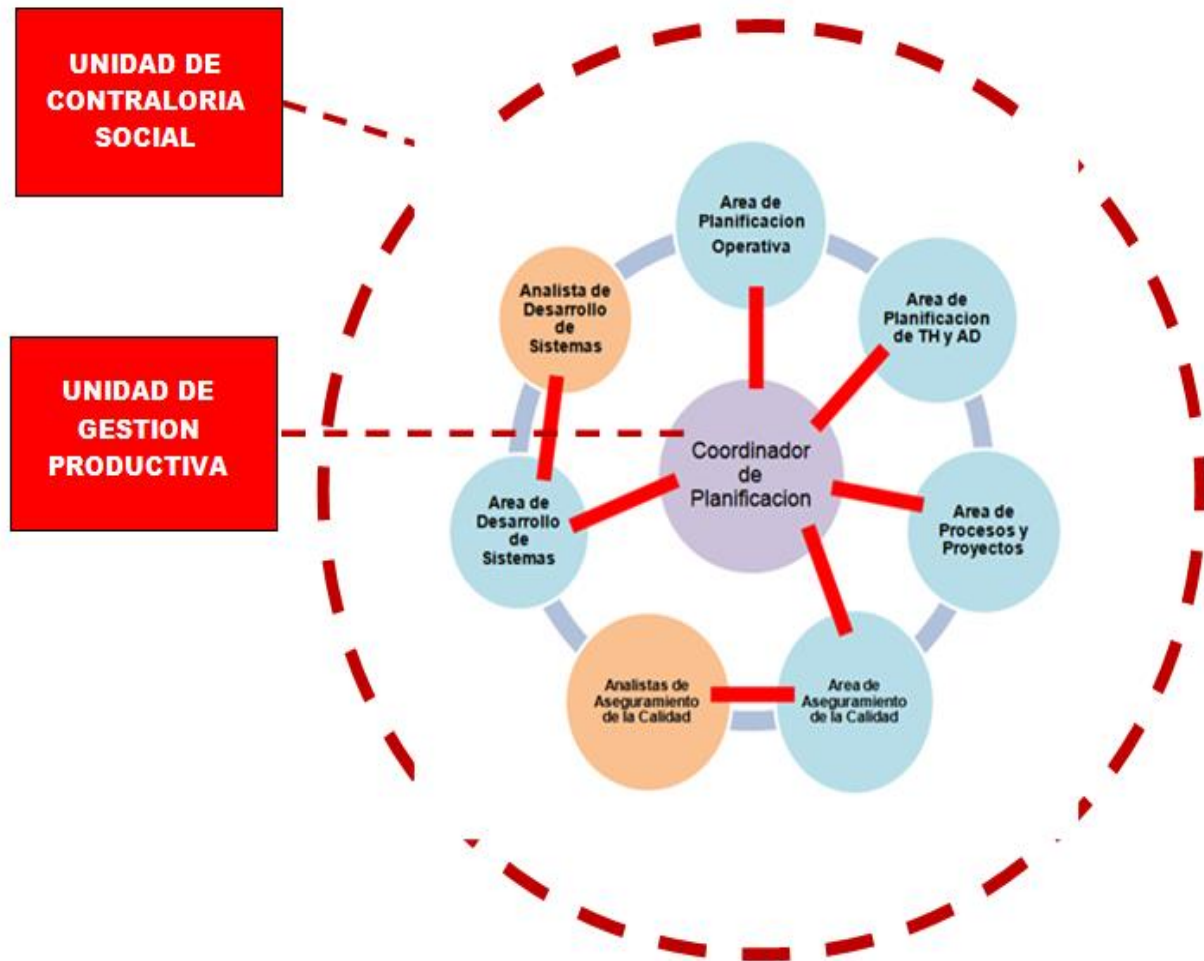
- Recolección, análisis de data y realización de las evaluaciones de desempeño de los Productores y Productoras de las distintas áreas de la EPSDC-ATE, con la finalidad de medir las competencias técnicas y genéricas, en búsqueda de la mejora continua y el fortalecimiento del su rol dentro de la EPSDC-ATE.

**d. Subprocesos: Proyectos**

- Realizar estudios para la caracterización de la organización, diagnosticando, analizando y revaluando el desarrollo e implantación de normas, procedimientos, métodos de trabajo, administración del tiempo y del espacio y la evaluación del funcionamiento de los sistemas de registros y documentación, a fin de optimizar los procesos y lograr la administración eficiente de los recursos de la EPSDC-ATE.

**6. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN**

Conformada por un Coordinador(a) quien orienta, analiza, consolida y clasifica la información para la elaboración, control y ejecución de planes, programas y proyectos de la *EPSDC-ATE*. Dicho Coordinador(a) será el supervisor directo de los equipos de trabajo organizados en cinco áreas: Planificación Operativa, Planificación Talento Humano y Administración, Procesos y Proyectos, Desarrollo de Sistemas y Aseguramiento de la Calidad.



## 7. DESCRIPCIÓN DE LAS ÁREAS DE LA COORDINACIÓN DE OPERACIONES

- a. **Área de Planificación Operativa:** Conformada por un (1) especialista encargado de la planificación operativa o quienes hagan sus veces. Es el área responsable de la correcta distribución de los Productores y Productoras en los horarios más adecuados de acuerdo al volumen de llamadas y del crecimiento proyectado por el cliente.
- b. **Área de Planificación Talento Humano y Administración:** conformada por un (1) especialista encargado de la planificación de las coordinaciones de talento humano y administración o quienes hagan sus veces.
- c. **Área de Procesos y Proyectos:** conformada por un (1) especialista de procesos o quienes hagan sus veces, el cual levantará, creará y optimizará los

procesos de las distintas áreas Realizará los manuales de normas, procedimientos y cargos, apoyados a su vez en la realización de proyectos de la *EPSDC-ATE*.

- d. Área de Desarrollo de Sistemas:** conformada por un (1) especialista y un (1) analista o quienes hagan sus veces. Son los encargados de optimizar los procesos de la *EPSDC-ATE*, con la creación, puesta en marcha y mantenimiento de herramientas desarrolladas con distintos lenguajes de programación para su automatización.
- e. Área de Aseguramiento de la Calidad:** Conformada por un (1) especialista, y dieciocho (18) analistas, quienes buscan la mejora continua por medio del aseguramiento de los estándares de calidad establecidos tanto para los usuarios (as) externos como internos de la *EPSDC-ATE*, a través de la implementación y auditoría de procesos, por medio del monitoreo aleatorio en línea, en tiempo real, y evaluaciones presenciales, con el fin de evaluar con los parámetros establecidos por los clientes y la propia Coordinación de Planificación, la formulación e implementación de planes de acción para la consecución y mantenimiento de indicadores contractuales de calidad para la gestión de la *EPSDC-ATE*. La función del Especialista en el Aseguramiento de la Calidad, es la de consolidar y analizar la información y junto a su equipo de trabajo crear, implementar y dar seguimiento a estrategias que aseguren el cumplimiento de los indicadores externos (contractuales) e internos (Generados del Sistema de Gestión de Calidad SGC-EPSDC-ATE) de la *EPSDC-ATE*.

Por otro lado, los Analistas de Calidad se encargarán de la verificación a través de la evaluación de las llamadas, y evaluaciones presenciales que se cumplan las métricas de calidad establecidas para cada gestión de los Productores y Productoras, identificando aquellas situaciones que exceden a dichos parámetros establecidos en los acuerdos de servicio para proceder a verificar si se trata de una excepción o se trata de una situación que requiere la atención especial del supervisor inmediato y de su personalizada retroalimentación a fin de garantizar la mejora de su gestión.

## **8. ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES**

### **8.1 Actividades y Responsabilidades del Coordinador(a) de Planificación**

- Es responsabilidad del Coordinador de Planificación el diseño, control y seguimiento permanente de la información suministrada por los sistemas

de gestión, con mediciones comparativas y diferenciales de días, fechas y horas de las operaciones de todas las áreas de la EPSDC-ATE.

- Supervisa directamente las funciones atinentes a los equipos de trabajo que forman parte de las áreas que conforman la Coordinación de Planificación.
- Realiza estudios de planificación en todas las áreas de la EPSDC-ATE, definiendo metas, objetivos y variables a estudiar.
- Estudia las interrelaciones entre las variables que inciden en la ejecución de planes y programas.
- Planifica y coordina el Talento Humano y materiales requeridos para el desarrollo de los planes y programas.
- Evalúa proyectos y formula recomendaciones sobre los mismos.
- Elabora métodos y procedimientos para la estructuración y presentación de datos estadísticos y la actualización de las mismas.
- Asistir a reuniones, seminarios, talleres y foros concernientes al área de planificación.
- Supervisa la elaboración de cuestionarios, la realización de encuestas y el análisis de la información obtenida.
- Participa en la implantación de políticas definidas para alcanzar las metas previstas en los planes.
- Mantiene registro de datos relacionados con el área.
- Tramita solicitudes relacionadas con el área.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **8.1.1 Perfil del Coordinador(a) de Planificación**

#### **8.1.1.1 Requisitos Mínimos**

- Licenciado en Estadística, Economía, Administración o Contaduría, Ingeniería en Sistemas, Industrial, Organización y métodos o carrera afín.
- Principios y técnicas estadísticas.
- Manejo de datos estadísticos.

- 3 Años de experiencia progresiva de carácter operativo y estratégico en el área de planificación.
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

#### **8.1.1.2 Conocimientos**

- Manejo de microcomputador.
- Manejo y análisis de estadísticas.
- Conocimientos en planificación estratégica.
- Sistemas operativos, paquete de gráficos, Hoja de cálculo, paquetes estadísticos.
- Indicadores de Gestión.

#### **8.1.1.3 Habilidades**

- Habilidad comunicacional y numérica
- Cooperación orientada a trabajar en equipo, con integridad para los logros de las metas.
- Orientación hacia los resultados.
- Toma de decisiones a través del análisis situacional.
- Manejo de grupos.
- Redacción de informes técnicos.

### **8.2 Actividades y Responsabilidades del Especialista en Planificación Operativa, Talento Humano y Administración**

- Realizar diagnósticos y pronósticos de mediana complejidad
- Actualizar cuadros estadísticos e información relevante relacionada con los proyectos asignados.
- Elaborar métodos y procedimientos para la estructuración y presentación de datos estadísticos y la actualización de las mismas
- Prestar asistencia técnica en materia de su competencia.
- Llevar la estadística diaria por turno, de mediciones comparativas y diferenciales de días fechas y horas de las operaciones dentro del centro de llamadas EPSDC-ATE, utilizando las metodologías y herramientas adecuadas sobre todos los indicadores operativos de gestión solicitados contractualmente por los clientes de la EPSDC-ATE e indicadores de gestión interna de las áreas de Talento Humano y Administración.

- Realizar y enviar vía correo diariamente el reporte estadístico de gestión, al Coordinador General, Coordinador de Operaciones, Supervisores de Enlace, personal Operativo de los clientes de la EPSDC-ATE.
- Mantener informado a los Coordinadores de Operaciones, Talento Humano y Administración sobre el comportamiento de los indicadores de gestión de cada una de las áreas, posibles reductores de la operación o cualquier desviación que impida el cumplimiento de las metas establecidas.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **8.3 Actividades y Responsabilidades del Especialista de Procesos y Proyectos**

- Analizar, diagnosticar y recomendar sobre estudios realizados en materia de organización y sistematización de los procesos administrativos. .
- Analizar y redactar la información relacionada con las entrevistas y aplicación de cuestionarios.
- Elaborar cronogramas de trabajo.
- Participar en comisiones técnicas del área.
- Orientar las consultas técnicas en el área de su competencia.
- Redactar informes técnicos para diagnósticos y proposiciones.
- Participar en la implantación y seguimiento de los sistemas, procedimientos o estructuras organizativas propuestas.
- Sostener reuniones con el personal de las unidades involucradas.
- Entrenar a los usuarios en nuevas técnicas y procedimientos a implementar.
- Participar en el diseño de estructuras organizativas y/o funcionales de la organización.
- Diseñar y analizar gráficos, organigramas, flujogramas de proceso, formularios e instructivos.
- Realizar estudios de métodos de trabajo, procedimientos, utilización de espacios, equipos y sistemas de registro y documentación.
- Elaborar manuales de organización, normas y procedimientos.

- Elaborar propuestas para el mejoramiento de los sistemas administrativos vigentes en las distintas dependencias.
- Someter los manuales a revisión por parte del supervisor inmediato.
- Corregir y/o adaptar los procedimientos, estructuras y funciones de acuerdo a las revisiones realizadas.
- Hacer seguimiento a planes, programas y proyectos organizacionales.
- Participa en la elaboración de planes, programas y proyectos organizacionales.
- Transcribir y acceder a la información operando un microcomputador.
- Recabar información relativa a los procesos técnicos y administrativos, funciones y actividades de las unidades en estudio.
- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Evalúa proyectos y formula recomendaciones sobre los mismos.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **8.4 Actividades y Responsabilidades del Especialista de Desarrollo de Sistemas**

- Planificar y coordinar el Talento Humano y materiales requeridos para el desarrollo de los proyectos asignados a su área.
- Supervisar el desarrollo y programación de la Página Web de la EPSDC-ATE.
- Administrar los sistemas informáticos de optimación de procesos creados en el área de Desarrollo de Sistemas.
- Apoyar otras áreas de la EPSDC-ATE en temas de su competencia.
- Supervisar la gestión de la base de datos MYSQL para administración de los sistemas informáticos de optimación de procesos dentro de la EPSDC-ATE.
- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.

- Planificar, desarrollar, e implementar las nuevas herramientas informáticas que optimicen el trabajo en las distintas aéreas de la EPSDC-ATE.
- Evaluar proyectos en el área de su competencia y formular recomendaciones sobre los mismos.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **8.5 Actividades y Responsabilidades del Analista de Desarrollo de Sistemas**

- Desarrollar sistemas informáticos de optimación de procesos para las distintas áreas de la EPSDC-ATE.
- Realizar cambios y desarrollo de nuevas aplicaciones en la página Web oficial de la EPSDC-ATE.
- Planificar, desarrollar, e implementa las nuevas herramientas informáticas que optimicen el trabajo en las distintas áreas de la EPSDC-ATE.
- Apoyar otras áreas de la EPSDC-ATE en temas de su competencia.
- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma, como para sus clientes.
- Gestionar la base de datos MYSQL para administración de los sistemas informáticos de optimación de procesos dentro de la EPSDC-ATE.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **8.6 Actividades y Responsabilidades del Especialista en Aseguramiento de la Calidad**

- Mantener reuniones periódicas con los analistas del área de calidad con el objeto de programar, delegar y hacer seguimiento en el avance y cumplimiento de metas y objetivos.
- Fomentar y participar en acciones correctivas y preventivas para el logro sistemático de mejoras y soluciones a los problemas de calidad.

- Supervisar, dirigir, evaluar y asesorar al personal a cargo. Mantener contacto directo y motivar la armonía del equipo de trabajo.
- Amonestar por escrito de ser necesario.
- Organizar y planificar todas las actividades del departamento de aseguramiento de la calidad.
- Crear, implementar y dar seguimientos a estrategias que ayuden a garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad tanto internos como los solicitados por los clientes de la EPSDC-ATE.
- Supervisar que los procesos de calibraciones, conexiones, retroalimentaciones y mesas de trabajo se cumplan a cabalidad.
- Analizar cada una de las incidencias detectadas en los indicadores tanto internos como los solicitados por los clientes de la EPSDC-ATE.
- Supervisar el proceso de auditoría por parte de los analistas de aseguramiento de la calidad EPSDC-ATE, de las evaluaciones realizadas por los clientes de la EPSDC-ATE.
- Crear medios capaces de optimizar cada uno de los procesos establecidos en el área de aseguramiento de la calidad.
- Llevar un reporte estadístico mensual del cumplimiento de las métricas establecidas.
- Llevar un reporte estadístico de todas las evaluaciones realizadas por el departamento de aseguramiento de la calidad EPSDC-ATE.
- Capacitar y difundir las herramientas básicas de calidad entre el personal operativo y supervisor de las áreas usuarias
- Garantizar la ejecución de los planes de acción de las áreas de calidad a fin de establecer planes conjuntos para el desarrollo de todos los servicios que preste la EPSDC-ATE a sus clientes.
- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus usuarios(as).
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

### **8.7 Actividades y Responsabilidades del Analista de Aseguramiento de la Calidad**

- Velar por el cumplimiento de los indicadores de calidad internos y externos (exigidos por los clientes de la EPSDC-ATE).
- Evaluar y dar seguimiento de los resultados globales e individuales de la gestión de requerimientos de los usuarios por parte de los Productores(as) de Teleatención.
- Monitorear, escuchar y evaluar las llamadas de los Productores(as) de Teleatención detectando las incidencias, es decir, verificar que se cumplan los parámetros establecidos para cada operación en cuanto a nivel de servicio, tiempos de conversación, tiempos de espera, entre otros indicadores de gestión del Productor(a) de Teleatención, identificando aquellas situaciones que exceden a dichos parámetros establecidos en los acuerdos de servicio para proceder a verificar si se trata de una excepción o se trata de una situación que requiere la atención especial del supervisor.
- Realizar la entrega personalizada de retroalimentaciones, de la forma más humana y profesional, y con ello; las oportunidades de mejora que garantizarán que el Productor(as) de Teleatención no incida en el error y se logre cumplir con la meta del indicador. Posteriormente efectuará el seguimiento al Productor(as) de Teleatención a fin de garantizar la mejora en su gestión y cambios en las próximas evaluaciones.
- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus usuarios(as).
- Reportar las incidencias de la base de datos mediante correo electrónico según los parámetros establecidos por la Coordinación y realizar las respectivas actualizaciones en la misma.
- Activación de alarmas referentes a información no actualizada en las herramientas de apoyo a la gestión de los Productores(as) de Teleatención.
- Cumplir con los procesos de calibración entre calidad EPSDC-ATE y sus clientes, así como las conexiones mensuales.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **COORDINACIÓN DE TALENTO HUMANO**

### **1. COORDINACIÓN DE TALENTO HUMANO. DEFINICIÓN**

Esta Coordinación forma parte del Área Estratégica de Gestión Interna y está relacionada directamente con el Área Estratégica mixta a través de la Unidad de Gestión Productiva y la Unidad de Formación. Esta Coordinación establece las políticas, normas, procesos y estrategias con principios y valores, que determinarán el pleno funcionamiento de la EPSDC-ATE, en todos sus ámbitos a través de su Talento Humano, garantizando las condiciones y estrategias necesarias para su desarrollo, formación y bienestar personal, integral, social y económico, anteponiendo la satisfacción de las necesidades colectivas. En consecuencia, se crean y establecen políticas que orientaran a la EPSDC-ATE en esta materia, garantizando que las relaciones de trabajo sean basadas en la responsabilidad, honestidad, solidaridad y con conciencia social.

### **2. FUNCIONES**

Con el objeto de abarcar todas las áreas importantes para el funcionamiento y desarrollo de la EPSDC-ATE, se definen las siguientes funciones para la Coordinación de Talento Humano:

1. Captación, Selección e Ingreso de los y las Productores(as).
2. Diseño y reestructuración de cargos, remuneración y beneficios.
3. Evaluación de Desempeño del Talento Humano.
4. Formación y Desarrollo Integral del Talento Humano.
5. Nómina Registro y Control.

### **3. POLÍTICAS GENERALES**

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, cumplir y hacer cumplir el Acta Constitutiva Estatutaria de la nueva EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Gestión con Visión Socialista EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, cumplir y hacer cumplir el Modelo de Costos de la EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Normas, Faltas y Sanciones de la EPSDC-ATE

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, cumplir y hacer cumplir el contrato de servicio entre la EPSDC-ATE y sus clientes, en las áreas de competencia de la Coordinación.
- Las políticas laborales de la EPSDC-ATE, son elaboradas por la Coordinación de Talento Humano, promoviendo la participación activa y protagónica de los y las Productores(as) en las mismas, las cuales serán aprobadas por las instancias que correspondan (Asamblea de Productores y Productoras y Sistema de Agregación Comunal)
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, propender a la mayor participación de sus productores y productoras en la gestión de la EPSDC-ATE, por lo cual se promoverá su aportación en las decisiones de la misma.
- Las políticas establecidas por la organización en materia de Talento Humano, podrán ser cambiadas siempre y cuando tiendan al mejoramiento de la calidad de vida y condiciones de trabajo de sus productores y productoras.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, propender a un salario justo y equilibrado, que permita el sustento de sus Productores y Productoras y a su vez la obtención de un excedente apropiado para el desarrollo integral de las comunidades.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, respetar y cumple con el Reglamento de Políticas, Beneficios, Normas, Faltas y Sanciones de los Productores y Productoras, garantizando así los derechos básicos y fundamentales de sus Productores y Productoras, incluyendo los beneficios adquiridos sin violentar lo establecido en la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal (LOSEC) y su Reglamento (RLOSEC).
- Es política de la Coordinación, no acceder a ningún tipo de imposición, amenazas, privilegios, entre otros; proveniente de cualquier Productor o Productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública con intereses personales que atenten con del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, cumplir y hacer cumplir los horarios y condiciones establecidos en las actas de compromisos suscritas entre Productor(a) y la Unidad de Administración.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, garantizar en todo momento la reestructuración de cargos y funciones existentes según las necesidades, la dinámica y los avances tecnológicos de la Organización, se crearan cargos nuevos sólo en los casos que por contrataciones con los clientes así lo ameriten y en caso de fuerza mayor por aumento de la plantilla de personal y por consiguiente la necesidad del cargo debidamente sustentando.

- Es política de la Coordinación de Talento Humano garantizar y velar por el cumplimiento de la jornada de producción (tiempo de conexión).
- La Coordinación de Talento Humano velará por la capacitación y formación integral, técnica e ideológica de todas las Productoras y Productores y los integrantes del Sistema de Agregación Comunal.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, utilizar y velar por el uso de todos los recursos y mecanismos tecnológicos de comunicación, a fin de garantizar cualquier tipo de información, noticias, solicitudes, notificaciones, entre otros, igual manera trabajar de forma articulada con la Coordinación de Comunicaciones Integrales.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, garantizar junto con las demás Coordinaciones las condiciones necesarias y óptimo ambiente socio productivo, en aras de mantener la salud y bienestar de los productores y productoras.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, no acceder a ningún tipo de imposición, amenazas, privilegios, entre otros; proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.
- La EPSDC-ATE respetuosa de sus productores y productoras, guardará la confidencialidad debida con respecto a toda la información relacionada con los mismos.

#### **4. POLÍTICAS ESPECIFICAS**

##### **A. Captación, Selección E Ingreso De Nuevo Productores(As)**

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, garantizar la no discriminación por razones de etnia, sexo, estado civil, credo, filiación política o condición social, dando igualdad de oportunidades a todas las personas que opten por ingresar a prestar sus servicios en la organización.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, garantizar el cumplimiento del perfil establecido, al momento de la selección de los nuevos Productores(as).
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, dar oportunidades de ingreso a todos las personas que formen parte de las comunidades que conforman los consejos comunales propietarios de la EPSDC-ATE, y en aras de integrar a otras comunidades, se permitirá la postulación de personas que habiten en otras zonas de fácil acceso al centro de producción.

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, velar por el cumplimiento de los procesos establecidos en el reglamento de Postulaciones EPSDC-ATE.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, garantizar la realización de los siguientes procesos; entrevista, prueba técnica, prueba psicológica y evaluación médica y/o, otras; destinadas a valorar objetivamente a las(os) aspirantes a la EPSDC-ATE a los fines de constatar si cumplen con el perfil requerido. Dichos procesos podrán ser reestructurados cuando sea requerido por la dinámica operativa de la organización.
- Es política de la Coordinación de Talento, garantizar conjuntamente con la Coordinación de Operaciones el personal suficiente para las vacantes existentes a fin de mantener los niveles operativos, servicio y de calidad exigidos por los clientes de la EPSDC-ATE.

#### **B. Diseño y reestructuración de cargos, remuneración y beneficios.**

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, el diseño de la estructura de nuevos cargos necesarios para el funcionamiento operativo de la EPSDC-ATE, delimitando las funciones y competencias que correspondan; siempre y cuando el nuevo cargo sea exigible por la contratación de un cliente o sea consecuencia del aumento de plantilla, y esté debidamente sustentado.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, la reestructuración los cargos y las funciones, cuando sea preciso, producto de la dinámica operativa, necesidades y avances tecnológicos, para ello delimitara las funciones y competencias que correspondan.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, la presentación de las propuestas de diseños y/o reestructuración de cargos, ante la Unidad de Gestión Productiva y la Unidad de Administración a fin de ser aprobada.

#### **C. Evaluación de desempeño del Talento Humano**

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, que para garantizar la calidad en la prestación del servicio, la realización de manera trimestralmente una evaluación a sus productores y productoras del desempeño en las funciones asignadas.
- Las evaluaciones de desempeño, tienen como objetivo el crecimiento y desarrollo de su talento humano, procurando a través de ellos corregir y mejorar el sentido de pertenencia hacia la filosofía de la empresa y, por ende, la calidad del servicio que se presta.  
Es política de la Coordinación de Talento Humano, que los resultados de las evaluaciones de desempeño sean comunicadas a los Productores y Productoras, permitiendo a los mismos expresar su acuerdo o desacuerdo

con las mismas, y sus motivos, garantizando siempre el respeto a y su participación dentro de la organización.

- Es política de la Coordinación de Talento Humano la realización de la evaluación del desempeño individual y grupal. En lo atinente al desempeño individual la organización evalúa el desempeño técnico, como también el desenvolvimiento de su Productor o Productora con su equipo de trabajo y el desempeño de éste en su comunidad como sujeto activo y que procura el desarrollo de la misma. En lo que respecta al desempeño grupal, la EPSDC-ATE evalúa al equipo de trabajo por turno y pasillo; verificando sus indicadores de calidad con la información suministrada por el proveedor, su sinergia como equipo, la solidaridad que existe entre sus integrantes y la integración del mismo.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, que las evaluaciones de desempeño, podrán acarrear incentivos morales o materiales, así como el cambio de la orientación en la formación y desarrollo integral de sus productores y productoras, de acuerdo a las deficiencias y/o necesidades de éstos.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, que los equipos de la Coordinación Talento Humano y la Unidad de Formación garanticen la planificación y ejecución trimestral del plan de incentivos, de todos los productores y productoras que hacen vida dentro de la organización.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, que los Productores o Productoras que se desempeñen en el área administrativa, serán evaluados según el cumplimiento eficiente de sus funciones, metas y el desempeño, de acuerdo al cronograma establecido previamente y evaluado por la coordinación correspondiente.
- Las evaluaciones de desempeño, serán analizadas por la Coordinación de Talento Humano, quien velara por la objetividad de las mismas, según los indicadores de gestión establecidos.

#### **D. Formación y Desarrollo Integral del Talento Humano**

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, proporcionar oportunidades para el desarrollo de los Productores y Productoras, en sus distintas facetas; la personal, profesional, familiar y comunal a través de la capacitación y formación en cursos, talleres y otros.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, dar herramientas a los productores y productoras, mediante la formación y capacitación laboral en las áreas que presenten deficiencias, a los fines de mejorar su eficiencia y

calidad de servicio que presta la EPSDC-ATE a sus clientes, así como coadyuvar con su desarrollo profesional.

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, promover la participación de los Productores y Productoras en la selección de los talleres, cursos y otros, de acuerdo a las necesidades individuales o colectivas.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, velar porque los Productores y Productoras participen como miembros activos de sus comunidades; en aras de contribuir efectivamente con el desarrollo y mejoras en las mismas.

#### **E. Nómina, Registro y Control**

- Es política de la Coordinación de Talento Humano, hacer llenar a los nuevos Productores y Productoras, una planilla donde se recaben sus datos básicos, personales y profesionales, llevando un registro en físico y digital; así mismo se le solicitara toda la documentación pertinente en original y copia, de la cual se guardaran las copias
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, llevar un expediente de cada Productor o Productora, donde conste toda la información del mismo; sus datos, los documentos presentados al momento de su ingreso, los pagos realizados y recibos debidamente firmados, las evaluaciones de desempeño realizadas y cualesquiera otros documentos.
- Es política de la Coordinación de Talento Humano, cancelar quincenalmente los beneficios por conceptos salariales a los Productores y Productoras, haciendo descuentos de los conceptos que correspondan la segunda quincena de cada mes, para lo cual la Coordinación de Talento Humano a los fines de procesar el pago, enviara la nómina tres días hábiles antes de finalizar el mes a la Coordinación de Administración, con el visto bueno del Coordinador o Coordinadora General.

### **5. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE TALENTO HUMANO CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE GESTIÓN PRODUCTIVA Y UNIDAD DE FORMACIÓN**

La Coordinación de Talento Humano está vinculada a las Unidades de Gestión Productiva de la EPSDC-ATE conjuntamente con las Coordinaciones de Planificación, Operaciones, Comunicaciones integrales y Seguridad, Salud y Ambiente Socio productivo.

En la Unidad de Gestión Productiva se presentará una vez al mes la situación operativa de la EPSDC-ATE y las acciones o planes que se desarrollarán para

una gestión óptima de la misma, de acuerdo a los parámetros establecidos en el contrato de servicios vigente que tenga la empresa con sus principales clientes.

En esta Unidad se realizarán las recomendaciones o acuerdos que involucran a otras Unidades y/o Coordinaciones cuya responsabilidad es garantizar el funcionamiento eficiente y eficaz de las operaciones de la EPSDC-ATE, sin que ello genere acciones burocráticas que impidan el desarrollo oportuno y pertinente de las mismas.

En la Unidad de Formación se presentará una vez al mes el avance de los planes de Formación y Capacitación de los Productores y Productoras de la EPSDC-ATE y las acciones se desarrollarán para una gestión óptima de los mismos.

## **6. MACROPROCESOS**

### **A. Proceso: Captación e ingreso**

- La Coordinación de Talento Humano solicita al Sistema de Agregación Comunal, las postulaciones para el cargo de ejecutivos de atención al usuario(a), de acuerdo a las vacantes requeridas por parte de la Coordinación de Operaciones.
- El Sistema de Agregación Comunal solicita equitativamente a sus comunidades por medios de sus voceros asignados, las postulaciones para el proceso de selección a realizar por la Coordinación de Talento Humano.
- El Sistema de Agregación Comunal consigna ante la Coordinación de Talento Humano los currículos de los postulados los cuales son revisados con detenimiento para verificar sellos y firmas de las comunidades postulantes, y así garantizar el buen funcionamiento del proceso.
- La Coordinación de Talento Humano procederá a verificar los datos de los postulados; en caso de ser reingresos deberán apegarse al manual vigente para dichos casos.
- Los postulados serán llamados a entrevista donde obtendrán información general a cerca de la EPSDC-ATE, serán sujetos a una dinámica de grupo para observar sus habilidades en cuanto a la atención telefónica; pasan a un breve diálogo para obtener información en cuanto a sus estudios, vida familiar, capacidades experiencia en trabajos anteriores y aplicación de pruebas de lectura, computación básica y aplicación de pruebas psicológicas debidamente aprobadas por el Psicólogo (a) de la EPSDC-ATE, de acuerdo a los resultados obtenidos pasarán a realizarse los exámenes médicos correspondientes incluyendo la audiometría.

- Los postulados seleccionados serán asignados al curso de iniciación mediante el cual recibirán información técnica, ideológica y política por un lapso de 22 días hábiles, determinándose a través de esta, quienes quedarán definitivamente seleccionados para ingresar a la EPSDC-ATE.
- Para poder ingresar a la EPSDC-ATE, los aspirantes deberán aprobar el proceso de selección escrito anteriormente.
- Posteriormente la Coordinación de Talento Humano procederá con la contratación del personal seleccionado paulatinamente y según el número de vacantes y turnos disponibles. Dichas contrataciones serán entre el postulado y la EPSDC-ATE a través de la Unidad de Administración, serán por un lapso de seis (06) meses, pudiéndose derogar por una sola vez hasta un máximo de tres (03) meses más, en consecuencia terminado este tiempo el suplente en cuestión podrá; optar para ser integrante Productor o Productora de la EPSDC-ATE, siempre que haya cumplido con la evaluación de desempeño y la aprobación en asamblea de Productores y Productoras.

## **B. Proceso: Diseño de cargos, remuneración y beneficios**

### **a. Subproceso: Diseño y Reestructuración de Cargos para Productores Operativos**

- La Coordinación de Talento Humano diseñará la estructura de nuevos cargos necesarios para el funcionamiento operativo de la EPSDC-ATE, delimitando las funciones y competencias que correspondan; siempre y cuando el nuevo cargo sea exigible por la contratación de un cliente o consecuencia del aumento de plantilla y esté debidamente sustentado.
- La Coordinación de Talento Humano reestructurará los cargos y las funciones, cada vez que sea preciso producto de la dinámica, necesidades y avances tecnológicos, delimitando las funciones y competencias que correspondan.
- La Coordinación de Talento Humano presentará las propuestas de diseños y/o reestructuración de cargos, ante las Unidades de Gestión Productiva y Administración a fin de ser aprobada.

### **b. Subproceso: Remuneración y Beneficios**

- La Coordinación de Talento Humano conjuntamente con la Coordinación Administrativa, Operativa y General, elaborará la propuesta de salarios y beneficios que consideren deben pagarse a los Productores y Productoras. Todo ello tomando en consideración la estructura de costos de la EPSDC-ATE y su necesaria generación de excedentes, el marco legal y los intereses de las comunidades

propietarias expresados a través de los voceros que forman parte del Sistema de Agregación Comunal.

- Los salarios se fijarán de acuerdo a las funciones y roles desempeñados y los beneficios serán planteados cuando se considere aumentar de acuerdo a lo establecido por Ley o se quiera otorgar otros beneficios que no estén dispuestos en la normativa que rige la materia, siempre y cuando sea en el marco de la equidad, la transparencia y la no afectación de la estructura de costos vigente de la EPSDC-ATE.
- La propuesta de remuneración y beneficios será presentada por la Coordinación de Talento Humano y la Unidad de Gestión Productiva ante las Unidades, Administración y Contraloría Social.
- La propuesta de remuneración y beneficios deberá ser informada al Sistema de Agregación Comunal para su conocimiento.

### **C. Proceso: Evaluación de Desempeño**

- La evaluación de desempeño será realizada trimestralmente con el apoyo de la Coordinación de Planificación.
- La evaluación será realizada por quien se desempeñe como supervisor del Productor o Productora. El supervisor será evaluado tanto por el equipo que este supervisa, su superior inmediato y la Coordinación de Talento Humano.
- Se evaluará mediante un test, los indicadores de calidad del Productor o Productora y su interacción con el grupo de trabajo y su comunidad.
- Se evaluará mediante otro test, los indicadores de calidad del grupo supervisado, así como su comportamiento como equipo de trabajo orientado en los principios de solidaridad, responsabilidad y compromiso social.
- Los resultados de las evaluaciones; tanto individual como grupal, serán comunicados a los Productores y Productoras, para que los mismos hagan observaciones a la evaluación y manifiesten su acuerdo o desacuerdo debidamente sustentados.
- Dicha comunicación será realizada por los supervisores inmediatos, en compañía de un representante de Talento Humano; quien velará por la objetividad de las evaluaciones.

#### **a. Subproceso: Incentivos morales**

Obtenidos los resultados de la Evaluaciones de desempeño, la Coordinación de Talento Humano discutirá y aprobará en conjunto con las Unidades de Gestión Productiva y Formación, los incentivos morales a

darles a los productores y productoras de la EPSDC-ATE que cumplan dichas evaluaciones con niveles de excelencia.

#### **D. Proceso: Formación y Capacitación Integral**

- En conjunto con las demás áreas de la EPSDC-ATE se establecerá planes a de formación y capacitación Trimestrales, semestrales o anuales, según las necesidades de formación detectadas en los Productores y Productoras así como a los aspirantes a Productores(as), estableciendo objetivos o metas a alcanzar así como los medios para obtenerlos a través de la planeación, desarrollando y fortaleciendo las competencias de acuerdo a los objetivos estratégicos de la EPSDC-ATE.
- La Coordinación de Talento Humano garantizará la participación de los Productores y Productoras, en la selección de cursos, talleres u otros.

##### **a. Subproceso: Capacitación Inicial**

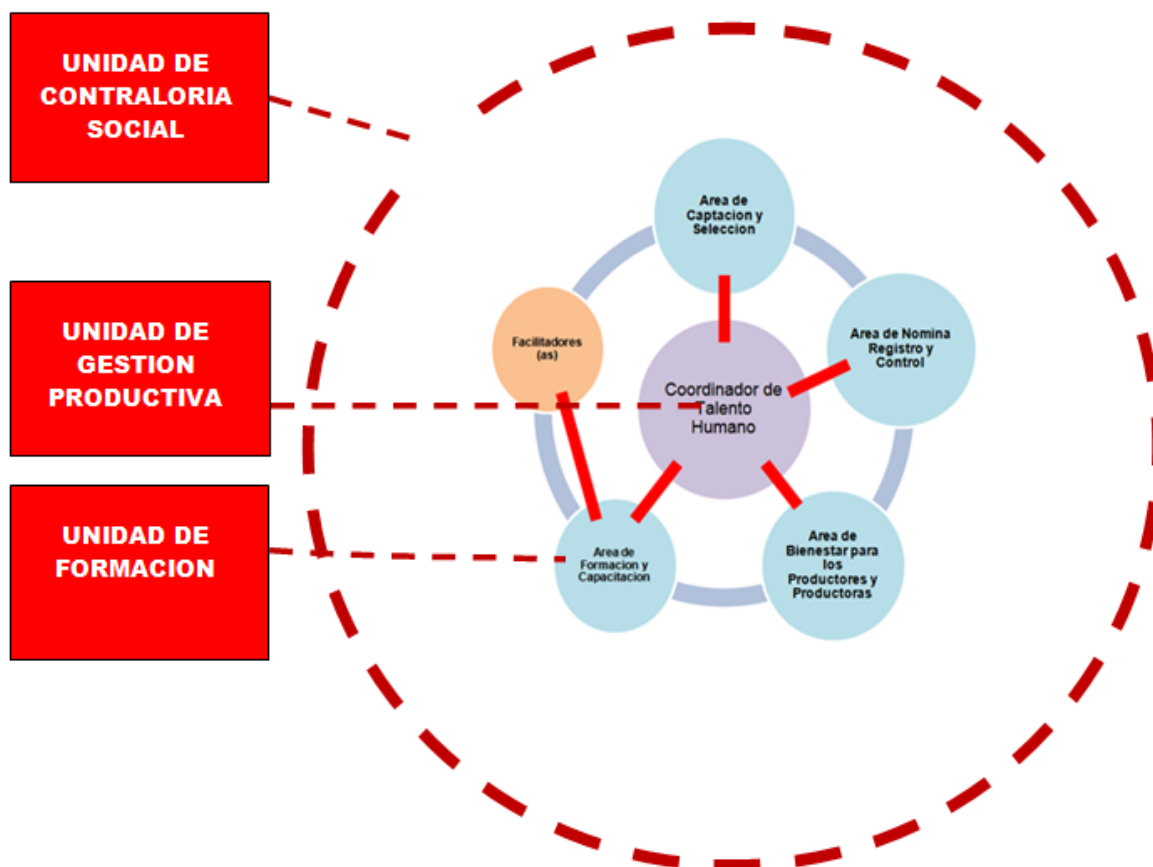
Según los requerimientos de los Clientes de la *EPSDC-ATE* y la rotación del personal se llevarán a cabo cursos de formación al personal aspirante a productor(a), capacitándolos para la atención de los servicios que EPSDC-ATE preste a sus clientes.

##### **b. Subproceso: Formación Integral de los Productores y Productoras**

Según las necesidades detectadas en todas las áreas de la EPSDC-ATE se implementarán programas de formación a los Productores(as), con el fin de fortalecer sus competencias y aptitudes en las áreas técnico-profesional, político-social, cultural, salud y seguridad laboral, entre otros; y así fomentar el compromiso, sentido de pertenencia y desarrollo laboral de los productores(as) de la EPSDC-ATE.

#### **7. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE TALENTO HUMANO**

Conformada por un Coordinador(a) quien orienta, analiza, consolida, clasifica y organiza la información para garantizar el cumplimiento de las funciones establecidas para dicha coordinación y así velar por el bienestar de los Productores(as). Dicho coordinador (a) será el supervisor directo de los equipos de trabajo organizados en cuatro (4) áreas de: Área de Captación y Selección, Área de Nomina Registro y Control, Área de Bienestar para los Productores y Productoras, Área de Formación y Capacitación, dichas áreas estarán conformadas por 21 Productores y Productoras.



## 7.1. Descripción de las áreas de la Coordinación de Talento Humano

- a. **Área de Captación y Selección:** conformada por (1) Analista y (1) Asistente encargados de los procesos de captación y selección del personal de nuevos Productores (as) y de Ingreso (Contrataciones) y egreso de estos de la EPSDC-ATE.
- b. **Área de Nomina Registro y Control:** conformada por (1) Analista y (3) Asistentes encargados del registro de asistencia, recepción, control y carga de Justificativos Médicos, Cálculo de Nómina y Bono de Alimentación.

- c. Área de Bienestar para los Productores y Productoras:** conformada por (2) Analistas y (1) Asistente, encargados de los Procesos de cálculo, registro y pago de beneficios para los Productores y Productoras como son: IVSS, FAOV, SPF, utilidades, liquidaciones, vacaciones, adelanto de prestaciones, centro integral de educación inicial (guardería).
- d. Área de Formación y Capacitación:** conformada por (1) especialista de formación y capacitación y (4) Facilitadores(as), encargados de gestionar los procesos de capacitación y formación integral de los Productores(as), los aspirantes a Productores(as) y los voceros del Sistema de agregación Comunal.

## **7.2. Actividades y Responsabilidades**

### **7.2.1. Actividades y Responsabilidades del Coordinador(a) de Talento Humano**

- Coordina las actividades de la Coordinación con las estructuras de la EPSDC-ATE que se requiera.
- Supervisa directamente las funciones atinentes a los equipos de trabajo que forman parte de las áreas que conforman la Coordinación de Talento Humano.
- Elabora informes periódicos referentes al cumplimiento de metas y desvíos sobre las operaciones relativas a la Gestión del Talento Humano.
- Analiza y evalúa el impacto de las actividades de la Coordinación, elabora y dirige la implementación de planes de contingencia frente a posibles riesgos relativos a la Gestión del Talento Humano.
- Actúa como representante de la EPSDC-ATE para promover sus objetivos, en comisiones, eventos, conferencias, o grupos de trabajo y/o ante entidades públicas y privadas, así como frente a la población en general, en aspectos de su competencia, cuando sea requerido y designado por la Coordinación General.
- Dirige controlara y gestionara las actividades referidas a la Administración de los Productores(as), (Control de Asistencias, Regímenes de Ascensos, Régimen Disciplinario, Liquidaciones, Vacaciones entre otras)
- Dirige, controla y gestiona el diseño, la implementación y el mantenimiento de Sistemas de Información y de registro de actividades de

los Productores y Productoras de la EPSDC-ATE, que provean elementos para la planificación y la toma de decisiones sobre el Talento Humano.

- Velar por el cumplimiento de la normativa legal laboral vigente y el reglamento interno de normas, faltas y sanciones de la EPSDC-ATE, y realizar actividades de seguimiento para el control y aplicación de las mismas.
- Propone y organiza en conjunto con Unidad de Formación, la realización de cursos, talleres u otros, en el ámbito técnico, sociopolítico con la finalidad de mejorar el rendimiento de la EPSDC-ATE mediante el desarrollo integral de sus Productores y Productoras.
- Coordinara en conjunto con la Unidad de Formación, la labor social que presten los Productores y Productoras de la EPSDC-ATE, de acuerdo con la planificación que se genere, y realizara seguimiento de dichas actividades.
- Velará porque se cumplan las condiciones necesarias de trabajo para los Productores y Productoras, trabajando en conjunto con la Coordinación de Salud Seguridad y Medio Ambiente Socio Productivo.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de Gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## **7.2.2. Perfil del Coordinador(a)de Talento Humano**

### **1.1.1.1 REQUISITOS MÍNIMOS**

- Formación específica en Administración y/o Recursos Humanos (TSU, Licenciatura)
- Formación en el área de Talento Humano, Normativa Laboral vigente, Relaciones Laborales y Administración de Personal.
- Formación en Gestión, Dirección, Liderazgo, Conducción de Equipos Efectivos de Trabajo, Motivación y Desarrollo de Personal, así como también formación y capacidad para la Gestión de Proyectos
- 3 años mínimos de experiencia en cargos similares.
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

#### **1.1.1.2 CONOCIMIENTOS**

- Conocimientos en Gestión Estratégica de Talento Humano, Captación y Selección de Personal, Inducción, Análisis y Descripción de Cargos, Planes de Capacitación, Desarrollo de Carrera, Evaluación de Desempeño, Estudios de Cultura y Clima Organizacional, Estudios y Análisis de Seguridad e Higiene Ambiental, Salud Ocupacional y prevención de Accidentes y Enfermedades laborales.
- Conocimientos en Gestión, Dirección, Liderazgo, Conducción de Equipos Efectivos de Trabajo, Motivación y Desarrollo de Personal, así como también conocimientos y capacidad para la Gestión de Proyectos.
- Conocimientos en Relaciones Laborales y conocimiento de técnicas de negociación
- Conocimientos en estudios estadísticos, formulación de indicadores y análisis de datos.
- Conocimientos Administración de Personal (Normativa laboral vigente LOTTT, IVSS, LOPCYMAT, LOSEC Y RLOSEC)
- Procesador de palabra, Sistemas operativos, Paquete de gráficos y Hoja de cálculo.

#### **1.1.1.3 HABILIDADES**

- Liderazgo y Comunicación
- Manejo de Conflictos
- Pensamiento Crítico

#### **7.2.3. Actividades y Responsabilidades del Analista de Captación y Selección**

- Realizar el proceso de selección de personal de aspirantes a Productor y Productora a través de entrevistas y pruebas técnicas; revisión de soportes de currículum y postulación de las comunidades, de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo de la EPSDC-ATE
- Solicitar a los clientes de la EPSDC-ATE, las pre-claves para los aspirantes que aprueben los cursos de capacitación Inicial.

- Notificar vía correo electrónico los ingresos y egresos de los Productores y Productoras de la EPSDC-ATE, a las Coordinaciones de Talento Humano, Operaciones y a los clientes de la EPSDC-ATE.
- Elaborar actualiza y enviar vía correo electrónico los días viernes la (base de datos del personal de la empresa, al cliente de la EPSDC-ATE y la Coordinación de Talento Humano.
- Elaborar todo movimiento de personal que exista en la empresa a través de un formulario con el soporte correspondiente y lo ingresa al sistema de gestión administrativo vigente para el momento.
- Atiende a los Productores y Productoras de la EPSDC-ATE suministrando la información requerida
- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.4. Actividades y Responsabilidades del Analista de Vacaciones**

- Recibe las solicitudes de vacaciones del personal de la EPSDC-ATE a fin de planificarlas según la disponibilidad por fecha, turno y servicio. Remitir al Productor o Productora al servicio de seguridad y salud en el trabajo para la asignación de citas médicas pre y post vacacional.
- Procesa y calcula las vacaciones aprobadas.
- Entregar la relación de cálculo de vacaciones a la Coordinación de Talento Humano, Coordinación General, Coordinación de Administración. Enviar listado de vacaciones quincenal a la Coordinación de Talento Humano y Operaciones para efectos de asistencia y nómina.
- Mantener actualizado el Maestro de Datos del personal activo e inactivo de la empresa.

- Llevar el control y proceso de la carnetización del personal de la empresa.
- Ingresar al personal de nuevo ingreso en el sistema de del Capta Huella, de igual forma dar seguimiento al personal que tiene inconveniente con dicho sistema.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.5. Actividades y Responsabilidades del Analista de Nómina**

- Realiza en sistema de gestión administrativa vigente, todo lo referente a cálculo de nóminas quincenales; pagos y asignaciones que según la Ley Orgánica de Trabajo (LOTTT), así como también las deducciones o descuentos. Calcula los pagos por descanso semanal, días feriados, bono nocturno, entre otros, así como retenciones legales: IVSS, SPF y FAOV.
- Realiza los abonos a cuentas y relación de cheques quincenal, enviar archivos a las diferentes Coordinaciones involucradas.
- Revisa el sistema de vacaciones para procesar en nómina.
- Realizar y procesar el cálculo del bono de alimentación mensual.
- Revisa diariamente la relación de reposos y justificativos médicos para efectos de asistencia y nómina.
- Realizar y procesar anualmente el cálculo de utilidades del personal de la EPSDC-ATE.
- Realizar los apartados mensuales para el cálculo de utilidades y prestaciones sociales de la que debe cancelársele a todo Productor o Productora, cuando finalice su relación laboral según la Orgánica de Trabajo (LOTTT).
- Atender los reclamos que realicen los Productores y Productoras con respecto a los pagos de sus beneficios laborales, con la finalidad de dar prontas soluciones.

- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.6. Actividades y Responsabilidades del Analista de Liquidaciones Fideicomiso y IVSS**

- Recibir los expedientes del personal egresado de la EPSDC-ATE, planifica, calcula y lleva la relación de liquidaciones. Entrega la relación de liquidaciones al Coordinador(a) de Talento Humano, Coordinación General, Coordinación de Administración. Elabora las planillas: 14-100 constancias del I.V.S.S.; 14-03 constancias de egreso del I.V.S.S. para el anexar al recibo de liquidaciones.
- Realizar y procesar carga masiva en archivos TXT para ingresos, egresos, cambios de salario ante el I.V.S.S. Cotejar mensualmente el personal activo en el I.V.S.S. Verificar las órdenes de pago y/o facturas emitidas por el I.V.S.S. Elaborar y entregar mensualmente relación de novedades (reposos recibidos) al I.V.S.S.
- Manejar y controlar mensualmente el cálculo del Fideicomiso individual por cada Productor y Productora activo de la EPSDC-ATE. Llevar la relación y entregar al Coordinador de Talento Humano, Coordinación General, Coordinación de Administración.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.7. Actividades y Responsabilidades del Asistente de Justificativos Médicos**

- Realizar el proceso de recepción, revisión (verificar los sellos, fecha y demás datos), digitalización y relación de todo justificativo y reposo médico consignado por el personal ante la Coordinación de Talento Humano.
- Hacer seguimiento de entrega de reposos convalidados por el I.V.S.S y/o el servicio de salud de la EPSDC-ATE.
- Entregar diariamente la relación de los justificativos y reposos médicos recibidos al Analista de Talento Humano encargado de nómina y asistentes administrativos para procesar en consolidado de asistencia.
- Recibir, clasificar y archivar todo documento, reposo y justificativo médico consignado por el personal de la EPSDC-ATE, en su respectivo expediente
- Identificar los expedientes del personal, y ubicar las carpetas nuevas en sus respectivos archivadores.
- Retirar e incorporar expedientes, carpetas con documentos u otros en los archivadores cuando cambie de estatus “activo / inactivo”.
- Suministra expedientes y/o documentos a las diferentes unidades sin ser extraído de la Coordinación de Talento Humano.
- Vela por la conservación y mantenimiento de los expedientes del personal de Productores y Productoras de la EPSDC-ATE.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.8. Actividades y Responsabilidades del Asistente de Nómina y FAOV**

- Asiste en el proceso de cálculo de nóminas quincenales; pagos y asignaciones que según la Ley Orgánica de Trabajo (LOTTT).
- Elaborar e imprimir los recibos de pago nómina quincenal y de utilidades anualmente.
- Asistir en el proceso de cálculo de bono alimenticio del personal de la empresa. Imprimir consolidado de asistencia.

- Organiza, planifica, contacta y procesa todo lo referente a la contratación de personal de nuevo ingreso a la empresa. Ingresar los datos del personal de nuevo ingreso en el sistema de gestión administrativa vigente
- Ensambla los expedientes de personal de nuevo ingreso y los facilita a demás asistentes de la Coordinación para realizar procesos relacionados.
- Elaborar y procesar archivo TXT para el pago del Fondo de Ahorro Obligatorio para la Vivienda. Imprimir las constancias del F.A.O.V
- Atender los requerimientos que realice el personal con respecto recibos no retirados en fecha estipulada
- Elaborar notificaciones de hora de lactancia y de licencia de paternidad según la Ley vigente, procesar en archivo y enviar a las asistentes administrativas. Llevar relación con fechas, horas, turnos y demás datos.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.9. Actividades y Responsabilidades Asistente de Registro y Control de Asistencia**

- Apoyar en el proceso de firma de asistencia por parte de los Productores y Productoras del área de Operaciones según su turno.
- Actualizar diariamente, digitalizar y procesar el consolidado de asistencia del personal de Productores y Productoras del área de operaciones de la EPSDC-ATE.
- Recibe, revisa, digitaliza y procesar la relación de reposos médicos enviado por Asistente de Justificativos Médicos.
- Actualizar las Bitácoras de incidencias por turno.
- Llevar y procesar los retiros de jornada del personal.

- Llevar el control de los días libres de rotación del personal operativo.
- Procesar y actualizar los cambios de turno y/o cambio temporal de jornada.
- Activar / desactivar al personal de nuevo ingreso o egreso en el consolidado, listas y sistema de asistencia según sea el caso.
- Enviar el consolidado de asistencia actualizado al Analista de Nómina cada vez que sea requerido.
- Elaborar y enviar reporte de asistencia del personal operativo a los clientes de la EPSDC-ATE.
- Atender al personal de la EPSDC-ATE, suministrando la información requerida.
- Cuidar y proteger los intereses de la EPSDC-ATE, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.10. Actividades y Responsabilidades Especialista de Formación y Capacitación**

- Elaborar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Formación.
- Elaborar el Plan Anual de Capacitación y Formación.
- Ejecución de contenidos programáticos, planificación y montaje de cursos y talleres presenciales (Invitaciones, Asistencias, Certificados, Logística).
- Realizar las gestiones necesarias para obtener los fondos para llevar a cabo el Plan de Capacitación y Formación.
- Elaborar la programación trimestral de las capacitaciones de nuevo ingreso (curso de formación inicial).
- Realizar la coordinación y logística de los eventos de capacitación y formación.
- Crear y administrar la base de datos del personal capacitado.

- Diseñar y actualizar constantemente los enfoques metodológicos, técnicas e instrumentos para el desarrollo de las actividades.
- Evaluar las actividades de Capacitación y Formación.
- Diseñar el plan de seguimiento y monitoreo de Capacitación y Formación.
- Actualizar el Programa de formación para los aspirantes a Productores(as).
- Planificar y coordinar los cursos iniciales de capacitación, talleres y charlas de formación conjunto a la Coordinación de Talento Humano
- Participar en el proceso de selección de Personal para la atención de los servicios que la EPSDC-ATE, preste a sus clientes.
- Supervisar, dirigir, evaluar y asesorar al personal a cargo. Mantener contacto directo y motivar la armonía del equipo de trabajo. Amonestar por escrito de ser necesario.
- Llevar y presentar las estadísticas de porcentaje de certificación, Plantilla de la empresa por Turnos, servicios, ingresos y egresos y sus motivos.
- Recibir, verificar datos y procesar a tiempo la información de los cursos iniciales de capacitación.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

#### **7.2.11. Actividades y Responsabilidades de los Facilitadores de los Procesos de Formación y Capacitación**

- Realizar cursos de capacitación inicial para los aspirantes a Productores(as).
- Realizar cursos de formación integral para los Productores(as).
- Realizar inducciones, actualizaciones, etc., los productores(as) del área operativa.
- Mantenerse actualizado con la información proveniente de los clientes de la EPSDC-ATE.
- Velar por el buen funcionamiento de las salas de capacitación.

- Cumplir con el proceso de monitoreo y calibración, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad y la satisfacción al usuario.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones.

## COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRALES

### 1. COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRALES. DEFINICIÓN

La Coordinación de Comunicaciones Integrales (CCI) es una instancia que forma parte del Área Estratégica de Gestión Interna y está relacionada directamente con el Área Estratégica mixta a través de la Unidad de Formación y se define como el órgano encargado de planificar, dirigir, evaluar, sistematizar, controlar, y en general conducir la gestión de los asuntos comunicacionales de la EPSDC-ATE, en atención a las demandas efectivas que tiene la empresa en esta materia y a lo establecido en sus Estatutos Sociales, en su Modelo de Gestión, en su Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones y en sus compromisos contractuales, teniendo como *Sur Estratégico* el alineamiento de todos los esfuerzos de la empresa, -de la voluntad colectiva expresada en el desempeño cotidiano frente a las múltiples tareas en las que se involucra su personal operativo, administrativo y de dirección-, en el fortalecimiento del Poder Popular, la construcción de la Comuna, del Estado Comunal y el Socialismo.

La CCI es la responsable de la gestión de todas las actividades de imagen, prensa, de producción de piezas comunicacionales institucionales de la más diversa índole, actos protocolares y de relaciones públicas y actividades de comunicación general, tanto interna como externa, así como del contenido de las publicaciones, y de los más distintos medios disponibles, a fin de asegurar una fluida y efectiva comunicación con el resto de las instancias de la empresa, con sus propios productores y productoras, con el Sistema de Agregación Comunal, con sus comunidades propietarias y con el público en general.

La Coordinación es concebida como una Unidad de Soporte a la Gestión en todos los niveles y en tal sentido, mantendrá y promoverá la más fluida interactividad y articulación funcional con las distintas instancias operacionales, administrativas, gerenciales y estratégicas de la empresa, así como con las comunidades organizadas propietarias o no de su entorno, además de todas aquellas instituciones y figuras que directa o indirectamente puedan contribuir a lograr sus objetivos y los de la empresa. Jerárquicamente, recibirá instrucciones y rendirá cuentas directamente ante el (la) Coordinador(a) General.

### 2. POLÍTICAS

- **La comunicación como derecho y como deber:** El ejercicio de la comunicación y el acceso a fuentes de información oportunas, veraces y confiables constituyen un Derecho de todos y cada uno de los miembros de la organización, y más aún, garantizar ese Derecho es un DEBER irrenunciable de

quienes por mandato de las comunidades o de los productores y productoras, tienen funciones, competencias y responsabilidades de dirección y liderazgo dentro de la Empresa.

- **Legalidad:** Cumplimiento de los Estatutos Sociales, el Modelo de Gestión, el Reglamento Interno de Normas Faltas y Sanciones, los contratos de servicio y demás instrumentos normativos vigentes en la EPSDC-ATE.
- **Alineación estratégica:** Facilitación de los mecanismos comunicacionales coadyuven a la alineación de los miembros de la EPSDC-ATE con su visión estratégica y con el cumplimiento de su misión.
- **Relaciones socio-productivas:** Fortalecimiento de la relación entre voceros, voceras, productores y productoras, sobre la base de la promoción del conocimiento exacto de los roles respectivos y de los alcances y limitaciones que cada actor tiene al interior de la empresa.
- **Relación empresa-entorno:** Fortalecimiento de la relación entre la EPSDC-ATE y sus miembros con la comunidad del Municipio Campo Elías (Ejido), así como con otras instituciones del Edo. Mérida sobre la base de la difusión adecuada de información y una imagen institucional cónsona con su visión, su misión, su gestión y el rol que juega nuestra empresa en la región.
- **Productor consciente:** Promoción de la participación consciente y orgánica de los productores (as) en los distintos procesos de la gestión EPSDC-ATE con base en el manejo oportuno de información, y en el plano de lo establecido en sus distintas normativas
- **Relaciones intra-organizacionales:** Apoyo directo a las distintas unidades dentro de la EPSDC-ATE, en cuanto a la divulgación oportuna y eficaz de información relativa a sus áreas de responsabilidad.
- **Fuente legítima:** impulso, reconocimiento y fortalecimiento de la legitimidad de la fuente que emite la información con carácter veraz y oportuno como mecanismo de limitación de la incertidumbre y la propagación malsana de rumores.
- **Mediática:** Utilización masiva pero proporcional (adecuada) de los medios de comunicación e información disponibles, especialmente las redes sociales y demás medios electrónicos y digitales.
- **Promoción de valores socialistas:** Impulso permanente, cotidiano, sistemático y transversal de los valores propios del socialismo en su relación directa e indirecta con la gestión, operación y dirección político-estratégica
- **Autonomía con arreglo a las normas:** Quienes ejercen la función de CCI, no cederán ante ningún tipo de imposición, amenazas, o solicitud de

privilegios, proveniente de cualquier productor o productora, vocero o vocera, comunidad organizada, instituciones públicas o privadas, funcionario o funcionaria pública, con intereses personales que atenten en contra del desarrollo y buen funcionamiento de la EPSDC ATE.

### **3. FUNCIONES**

- Cumplir y hacer cumplir todo lo previsto en los Estatutos Sociales, el Modelo de Gestión, el Reglamento Interno de Normas Faltas y Sanciones y en general, la normativa interna de la EPSDC-ATE, así como las que se deriven de cualquier compromiso legal por ésta adquirido, especialmente en lo atinente al plano informativo y comunicacional.
- Elaborar y ejecutar el Plan Estratégico Anual y su respectivo presupuesto en lo que concierne a la Coordinación de Comunicaciones Integrales, así como rendir cuentas ante las instancias y en los momentos correspondientes.
- Diseñar, construir, ejecutar y evaluar la estrategia comunicacional de la EPSDC-ATE, así como reorientarla cuando corresponda, mediante el uso de todos los medios y canales disponibles, tanto internamente como hacia afuera de la EPSDC-ATE.
- Planificar, organizar, ejecutar, direccionar y controlar la edición, publicación y distribución de material de difusión tanto en formato físico como digital, orientado a informar los planes, programas, proyectos, actividades, medidas, iniciativas u obras de interés tanto al personal que presta servicios en la empresa como a las comunidades propietarias y del entorno: Notas de prensa, boletines, videos y audiovisuales en general, etc.
- Supervisar, autorizar y contribuir con la difusión de cualquier material informativo elaborado por las unidades estratégicas, operativas y administrativas de la EPSDC-ATE.
- Planificar, organizar, dirigir y controlar, conjuntamente con las demás Coordinaciones y Unidades involucradas, las actividades de comunicación social, rendición de cuentas y publicación de los actos y resultados de la gestión de la EPSDC-ATE, y cualquier otro vinculado al cumplimiento de los objetivos estratégicos, la misión y la visión de nuestra empresa.
- Velar por el correcto uso y manejo de los elementos constitutivos de la imagen institucional tanto en los medios físicos y digitales como por parte de los miembros de la EPSDC-ATE: Logo, slogan, formatos, diseños para campañas específicas, etc.
- Apoyar y coadyuvar al éxito de la programación de las actividades sociales, culturales, políticas y organizativas de carácter popular y comunal, en el

municipio y en nuestro país, cónsonas con los objetivos estratégicos, la misión y la visión de nuestra empresa.

- Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades y programas de comunicaciones y relaciones institucionales, protocolo e imagen institucional.
- Coadyuvar en el diseño, levantamiento, organización y actualización permanente de una base de datos integral de todo el personal que presta servicios en la empresa, articuladamente con la Coordinación de Talento y la Coordinación de Operaciones y el Sistema de Agregación Comunal, así como de todos aquellos factores externos relevantes directa o indirectamente para el funcionamiento y la proyección de la *EPSDC-ATE*, que permita iniciativas comunicacionales de carácter personalizado, cuando así se requiera.
- Definir los medios y canales de difusión y comunicación más idóneos y apropiados al despliegue de los planes y estrategias comunicacionales.
- Diseñar, administrar y en general, gestionar los medios y herramientas de información y comunicación propios y alinearlos con las políticas de la empresa; sean estos de carácter físico: boletines, periódicos, revistas, pendones, etc.; digitales: Páginas WEB, Listas de Correos, Blogs, Redes Sociales, etc.; o audiovisuales, radio, tv, cine, etc., o canales y espacios en medios audiovisuales.
- Velar por el uso racional, transparente y correcto de la infraestructura, mobiliario y demás recursos físicos, técnicos, tecnológicos y presupuestarios de la empresa en general y de la Coordinación en particular.
- Organizar un voluntariado con personal de la propia EPSDC-ATE que pueda contribuir con la ejecución de los planes comunicacionales, en el marco de la estrategia respectiva

#### **4. RELACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRALES CON EL ÁREA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN MIXTA - UNIDAD DE FORMACIÓN**

La Coordinación de Comunicaciones Integrales, está vinculada a la Unidad de Formación de la *EPSDC-ATE*, conjuntamente con la Coordinación Talento Humano y la Coordinación de Salud, Seguridad y Medio Ambiente Socioproductivo.

La Coordinación como parte de la Unidad de Formación contribuirá al diseño, difusión y puesta en marcha de los planes de formación que sean definidos por la EPSDC-ATE como parte de sus principales políticas, que le permitan progresivamente contribuir al desarrollo integral de un talento humano más consciente y corresponsable del papel y rol que debe jugar tanto en el desarrollo

de su individualidad como ser, así como en su deber ser para su comunidad, con la Empresa y con el país.

## **5. MACROPROCESOS**

### **5.1. Proceso: Identificación de la demanda comunicacional:**

- Identificar y caracterizar permanentemente la totalidad de problemas y demandas que en el plano informativo/comunicacional confronta la Empresa como consecuencia de su dinámica operacional y político-estratégica, mediante la elaboración directa o indirecta y periódica de diagnósticos y estudios específicos.

### **5.2. Proceso Gestión comunicacional:** (Procesamiento de la demanda comunicacional):

- Articular las distintas actividades necesarias para la selección e institucionalización de la Imagen institucional de la EPSDC- en sus distintas expresiones, así como su correcto uso.

#### **a. Subproceso: Gestión de imagen:**

- Articular las distintas actividades necesarias para la selección e institucionalización de la Imagen institucional de la EPSDC-ATE, en sus distintas expresiones, así como su correcto uso.

#### **b. Subproceso: Comunicación interna, diseño de políticas, estrategias y planes comunicacionales internos:**

- Diseñar, formular proponer y ejecutar políticas, estrategias y planes comunicacionales, en campañas puntuales, planes de medios y campañas comunicacionales, de acuerdo con las necesidades existentes y los medios disponibles, que contribuyan decisivamente a superar la problemática existente en todos los ámbitos de la Empresa, así como también proponer medidas paliativas de corto o mediano alcance para el simple logro de objetivos comunicacionales muy puntuales y específicos.

#### **c. Subproceso: Comunicación externa, diseño de políticas, estrategias y planes comunicacionales externos:**

- Articular el conjunto de capacidades y medios disponibles al interior de la Empresa, que puedan ser comunicacionalmente útiles para la consecución de los objetivos estratégicos de la EPSDC-ATE.

#### **d. Subproceso: Identificación y articulación de capacidades y medios disponibles:**

- Articular el conjunto de capacidades y medios disponibles al interior de la Empresa, que puedan ser comunicacionalmente útiles para la consecución de los objetivos estratégicos de la EPSDC-ATE.

**e. Subproceso: Selección de medios:**

- Evaluar, seleccionar y promover la utilización de los medios más apropiados para el pleno despliegue de una estrategia comunicacional cónsona con la situación existente y con los objetivos de los Planes Comunicacionales.

**5.3. Proceso: Asesoría**

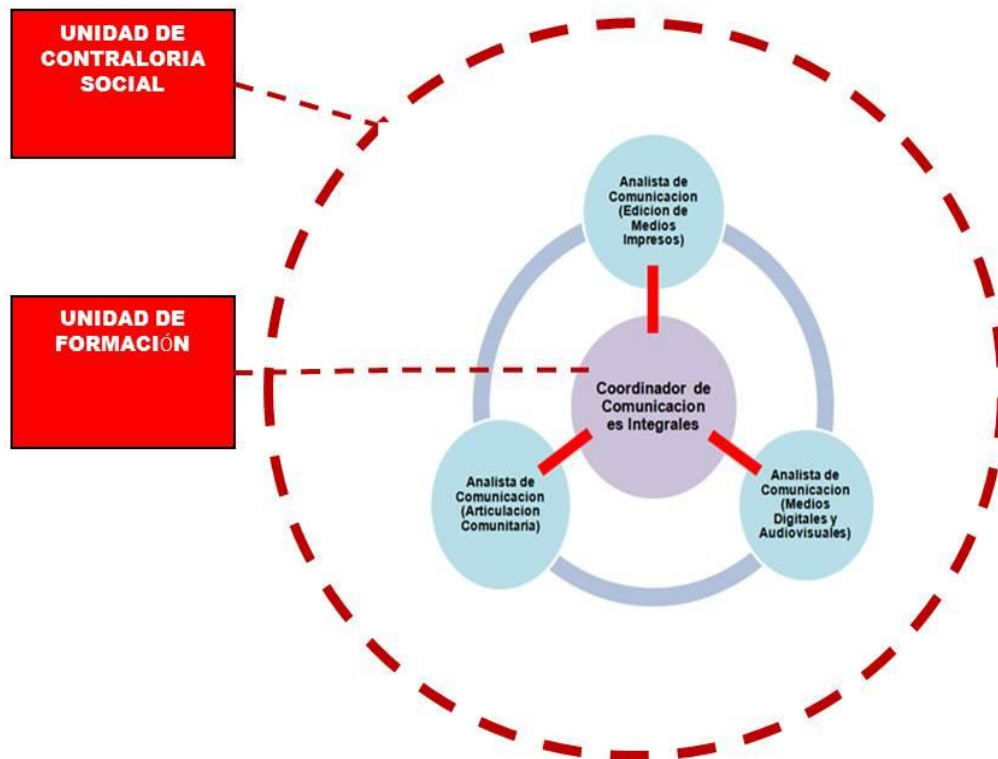
Servir de órgano asesor a quienes de manera permanente o circunstancial deban asumir la función de vocero(a) comunicacional de la EPSDC-ATE, a los fines de cuidar la mejor divulgación de la información, de los intereses y de la imagen institucional de la empresa.

**5.4. Proceso: Articulación con el poder popular**

Promover y fomentar la articulación de la EPSDC-ATE con experiencias comunales y populares en el plano comunicacional con miras a su fortalecimiento.

**6. ESTRUCTURA DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIONES INTEGRALES**

La Coordinación funcionará bajo la responsabilidad y dirección de un(a) Coordinador(a), apoyado en su labor por tres (3) analistas de Comunicación. El perfil, competencias y capacidades que deben tener quienes participan de esta Coordinación es el siguiente:



## 6.1. Actividades y responsabilidades

### 6.1.1. Actividades y Responsabilidades del Coordinador de Comunicaciones Integrales

- Coordinar las estrategias y políticas de comunicación, imagen y relaciones públicas, tanto al interior como al exterior del EPSDC-ATE.
- Supervisar el cumplimiento de las atribuciones en materia de comunicación, imagen y relaciones públicas de las Coordinaciones y aéreas.
- Evaluar el cumplimiento de las metas que en imagen, comunicación y Relaciones Públicas de la EPSDC-ATE.
- Proponer la contratación de servicios de publicidad en los medios de comunicación.
- Definir y elegir la imagen de la EPSDC-ATE.
- Coordinar los protocolos de los actos realizados en la EPSDC-ATE.

- Coordinar y apoyar a las distintas Coordinaciones o áreas de La EPSDC-ATE, en la realización de actividades Recreativas, Sociales, Políticas, Deportivas y Culturales.
- Crear e implementar estrategias de comunicación efectivas para la Empresa, coordinar y dirigir el programa de difusión de información, relativa a la realización labores sociales, eventos recreativos, Deportivos, Políticos y culturales realizados por la EPSDC-ATE.
- Establecer una estrecha relación de trabajo con los medios de información;
- Promover y programar las relaciones públicas de la EPSDC-ATE con las distintas instituciones Gubernamentales, Instituciones Públicas y Privadas.
- Elaborar y actualizar un programa de comunicación social, que establezca los lineamientos para garantizar una recepción fluida de la opinión pública y la proyección adecuada de los mensajes de la EPSDC-ATE.
- Apoyar y asesorar a las Coordinaciones y áreas en el manejo de la comunicación.
- Recabar y administrar la información generada por todas las Coordinaciones y áreas de la EPSDC-ATE.
- Lograr que la información que se genere dentro de la EPSDC-ATE, fluya a todas y cada una de las áreas correspondientes.
- Dirigir, coordinar y definir la estructura de la página Web de la EPSDC-ATE y redes sociales, promoviendo el uso de las tecnología de la información así como supervisando su mantenimiento y actualización.
- Creación, Administración y Difusión de Medios de Comunicación a lo interno (Productores y productoras) a lo externo (Comunidades) como Periódicos, Boletines Informativos, herramientas automatizadas de Comunicación.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno

de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones

#### **6.1.1.1. Perfil del Coordinador(a) de Comunicaciones Integrales**

##### **Requisitos Mínimos:**

- El o la responsable de la Coordinación deberá ser preferiblemente (aunque no limitativo) un profesional en el área de la Comunicación Social, la Sociología, la Psicología Social, Trabajo Social o disciplina afín
- Persona altamente capacitada.
- Experiencia en el área de Relaciones Interinstitucionales.
- 3 años mínimos de experiencia en cargos similares.
- Perfil Social y Político alineado con la Visión y Misión de la EPSDC-ATE.

##### **Conocimientos:**

- Visión global y capacidad de redacción y síntesis
- Capacidad y dominio en materia de planificación de la gestión comunicacional, organización de actividades y/o relaciones públicas y protocolo
- Conocimientos de edición de Impresos y Audiovisuales.
- Conocimientos generales sobre redes sociales
- Amplio conocimiento en las teorías de la información y comunicación.
- Conocimientos en diseño de estrategias de comunicación.
- Conocimiento en las técnicas de diseño y desarrollo de soportes digitales.

##### **Habilidades:**

- Capacidad de liderazgo y de negociación, y visión estratégica.
- Capacidad de relación y comunicación
- Dominio del Discurso Audiovisual
- Análisis y funciones estratégicas del discurso

- Alta capacidad, experiencia y gran disposición para el trabajo popular y comunitario, especialmente en el área comunicacional.
- Capacidad de liderazgo y creatividad.
- Predisposición al trabajo en equipos multidisciplinarios.

### **6.1.2. Actividades y Responsabilidades del Analista de Comunicación**

- Formula y desarrolla campañas de comunicación interna a fin de asegurar que los productores y productoras estén sensibilizados con los diversos conceptos políticos, sociales y culturales de la organización, facilitando el proceso de cambio.
- Diseña y desarrolla estrategias y soluciones de comunicación interna de acuerdo a los requerimientos de la EPSDC-ATE.
- Administrar y desarrollar medios de comunicación interna en función a los canales establecidos por la EPSDC-ATE (verbal, escrito y electrónico), a fin de facilitar la transmisión de información a los productores (as) en la organización.
- Apoyar en la supervisión de la construcción de la Identidad Visual Corporativa en piezas de comunicación interna de la EPSDC-ATE para afianzar la cultura organizacional en los Productores y Productoras, Voceros del Sistema de Agregación Comunal y Comunidades Propietarias.
- Realizar la Diagramación de la imagen corporativa y de todo material impreso.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.
- Cuidar y proteger los intereses de la Empresa, como toda información que por ende sea necesaria y de confidencialidad para la misma como para sus clientes.
- Cumplir y hacer cumplir con el Acta Constitutiva Estatutaria, el Modelo de gestión, el Modelo de Costos y el Reglamento Interno de Normas, Faltas y Sanciones, de la EPSDC-ATE y cualquier otro reglamento relacionado con la naturaleza de sus funciones

## **NIVEL ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE LOS PRODUCTORES Y PRODUCTORAS<sup>6</sup>**

### **ASAMBLEA DE PRODUCTORES Y PRODUCTORAS**

Constituida por todos los productores y productoras de la Empresa de Propiedad Social Directa Comunal de Atención Telefónica, Ejido tal como lo señala la LOSEC y su Reglamento, no obstante, por tratarse la EPSDC-ATE de una empresa en marcha con más de cinco (5) años de experiencia en operaciones, la conformación y Reglamento Interno para convocar a la primera Asamblea de Productores (as) serán objeto de la construcción en colectivo por parte de quienes constituyan una Comisión ad hoc<sup>7</sup>, conformada por productores y productoras (voceros) de las distintas áreas de la EPSDC-ATE que llevarán a cabo la tarea de construir la metodología y reglamento interno que facilite el proceso para convocar dentro del primer trimestre del año 2015, ala I Asamblea de Productores y Productoras de la EPSDC-ATE.

Esta Comisión ad hoc estará conformada, mediante un proceso abierto, democrático y por decisión de la mayoría simple, por una vocería representativa y equitativa constituida por productores (as) organizados en los roles de: Ejecutivos, Supervisores (ejecutivos y calidad) y administrativos.

Por otra parte la composición desde el punto de vista cuantitativo será de la siguiente manera:

1. Se elegirán voceros (as) de las Áreas de Operaciones (Ejecutivos de Atención al Usuario y Usuaría) tomando como referencia a el 1% de la plantilla de Talento Humano que corresponde a esta área para el momento de la elección, es decir, si la plantilla es de 840 personas, entonces el total de voceros (as) que se elegirán de Operaciones será de aproximadamente 8 personas.
2. Se eligieran voceros (as) del personal de Supervisores, Analistas de Calidad y Facilitadores, tomando como referencia a el 7% de la plantilla de Talento Humano que corresponde a estos para el momento de la elección, es decir, si

---

<sup>7</sup> Este Comité forma parte de la Mesa de Nuevas Relaciones Sociales de Producción, la cual se inscribe en la metodología instrumentada en el proceso de Reorganización de la Empresa por parte del Equipo tecnológico denominado Prosocial 21.

la plantilla es de 62 personas, entonces el total de voceros (as) que se elegirán de las mismas será de aproximadamente 4 personas.

3. Se eligieran voceros (as) de las Áreas Administrativas (Coordinaciones de Talento Humano, Administración, Seguridad, Salud y Medio Ambiente Socioproductivo, Planificación, Asesoría Jurídica, Comunicaciones Integrales), tomando como referencia a el 10% de la plantilla de Talento Humano que corresponde a estas áreas administrativas para el momento de la elección, es decir, si la plantilla es de 40 personas, entonces el total de voceros (as) que se elegirán será de aproximadamente 4 personas.

### **1.-DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES**

- 1.1. Los Productores o Productoras que serán electos para conformar la Comisión ad hoc, no podrán postularse a las elecciones de voceros de la Asamblea de Productores y Productoras.
- 1.2. La propuesta de instrumentación y reglamentación de la Asamblea de Productores y Productoras de la EPSDC-ATE no es una propuesta culminada, se encuentra en construcción de manera colectiva, democrática, participativa y protagónica por parte de los Productores y Productoras miembros de la EPSDC-ATE.

| <b>Nro</b> | <b>Nombre y Apellido</b> | <b>Cédula</b> | <b>Consejo Comunal</b> | <b>Firma</b> |
|------------|--------------------------|---------------|------------------------|--------------|
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |
|            |                          |               |                        |              |

