# ACUERDO DE LA JUNTA DIRECTIVA No. 006 DE 2015
# (Junio 13 de 2015)

## "Por el cual se adopta la ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos"

**ACUERDO DE LA JUNTA DIRECTIVA No. 006**
**(Junio 13 de 2015)**

**"Por el cual se adopta la ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos"**

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA ESP "PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS, EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS EN EL ACUERDO DE LA JUNTA No 002 DEL 2006 (ESTATUTOS DE LA EMPRESA) Y DEMAS NORMAS CONCORDANTES.

**CONSIDERANDO:**

1. Que LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTA E.S.P, es una entidad cuya naturaleza o régimen jurídico es el de Empresa industrial y comercial del orden municipal de carácter oficial (Art. 17 Ley 142 de 1994), que tiene como objeto principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, como la producción y comercialización de agua ozonizada y microfiltrada, energía eléctrica, distribución de gas combustible por red, telefonía básica conmutada fija y móvil rural, así como las actividades complementarias a los mismos.

2. Que LA EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE PIEDECUESTANA E.S.P, para desarrollar su objeto social, se rige por el Manual de Contratación interno (Acuerdo No 004 del 2006 y demás acuerdos modificatorios), por los Estatutos (Acuerdo No 002 del 30 de Enero del 2006 y demás acuerdos modificatorios), por la Ley 142 de 1994, por las Resoluciones de la CRA y demás normas que reglamenten su naturaleza jurídica o aquellas a las que remitan las normas anteriores.

3. Que la Ley 142 de 1994 establece en su Título III Artículo 41 y siguientes, el régimen laboral de las personas que prestan los servicios a las empresas de servicios públicos, indicando que para las empresas mixtas y privadas tendrán el carácter de trabajadores particulares y estarán sometidas a las normas del Código Sustantivo del Trabajo, y quienes prestan los servicios a las Empresas que se hayan acogido al régimen de Industriales y Comerciales del Estado se regirán por las normas establecidas en el (inciso primero del) Artículo 5 del Decreto No 3135 de 1968. Lo contenido en paréntesis fue declarado inexequible Sentencia C-253 de 1996 Corte Constitucional.

4. Que el Artículo 5 del Decreto 3135 de 1968 establece lo siguiente:
"(...) ARTICULO 5. EMPLEADOS PUBLICOS Y TRABAJADORES OFICIALES. Las personas que prestan sus servicios en los Ministerios, Departamentos administrativos, Superintendencias y Establecimientos públicos son empleados públicos; sin embargo, los Trabajadores de la Construcción y sostenimiento de obras públicas son trabajadores oficiales.

En los estatutos de los Establecimientos públicos se precisará que actividades pueden ser desempeñadas por personas vinculadas mediante contrato de trabajo. **Todo el inciso 2 fue declarado inexequible Sentencia C-484 de 1995 Corte Constitucional.**

Las personas que prestan sus servicios en las Empresas industriales y comerciales del Estado son trabajadores oficiales, sin embargo, los estatutos de dichas empresas precisaran que actividades de dirección o confianza deben ser desempeñadas por personas que tengan la calidad de empleados públicos. **Lo subrayado fue declarado exequible Sentencia C-484 de 1995 Corte Constitucional. (...)"**

5. Que la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos, reformó sus estatutos mediante el Acuerdo No 002 del 30 de Enero del 2006, modificado mediante el Acuerdo No 008 del 21 de Noviembre del 2012, estableciendo entre otros lo siguiente: *ARTÍCULO 28. Estructura Orgánica. La estructura interna, planta de personal y manual de funciones de la Empresa Municipal de Servicios públicos domiciliarios de Piedecuesta E.S.P. Piedecuestana de Servicios públicos, será determinada por la Junta Directiva previo cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas legales vigentes.*

6. Que mediante Acuerdo No. 009 de Julio 9 de 1998, se adoptó el organigrama de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos.

7. Que la Junta directiva de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos aprobó el estudio, presentado para su conocimiento en la reunión de Junta directiva extraordinaria del 13 de Junio del 2015.

8. Que la modificación de la estructura organizacional es conclusión del estudio técnico que analizó los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.

9. Que el costo de la nueva planta de empleos que se establece para la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos, cuenta con certificado de viabilidad presupuestal expedido por el Director Comercial, Administrativo y Financiero.

10. Que teniendo en cuenta lo anterior se hace necesario establecer la nueva Estructura Organizacional de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos.

En mérito de lo anteriormente expuesto.

**ACUERDA:**

**ARTÍCULO 1.-** Adóptese la nueva estructura Organizacional de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos, Municipio de Piedecuesta, de acuerdo con el siguiente contenido:

## CAPITULO I

## DE LA MISION, VISION, POLITICAS Y OBJETIVOS

**ARTICULO 2.- DE LA MISION DE LA EMPRESA:** Satisfacer las necesidades de acueducto, alcantarillado y aseo con procesos eficientes y del más alto nivel de calidad de los habitantes del municipio de Piedecuesta, a través de un equipo multidisciplinario que participa de la formación en atención al cliente y en nuevas tecnologías, buscando la mejora continua al incrementar los indicadores de responsabilidad social, sostenibilidad ambiental y crecimiento financiero que contribuyen con el desarrollo del municipio de Piedecuesta y la región.

**ARTICULO 3.- DE LA VISION DE LA EMPRESA:** Para el año 2030 ser una empresa del estado líder a nivel nacional en la prestación de los servicios de acueducto, aseo y alcantarillado que desarrolle procesos más eficientes y eficaces, a través del uso de nuevas tecnologías aplicadas a su capacidad técnica y operativa, logrando cobertura del 100% de su área de influencia con innovación permanente así como la capacitación de su equipo humano y que esto genere impacto en la calidad de vida de los usuarios.

**ARTICULO 4.- DE LAS POLITICAS DE LA EMPRESA:**

1. Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos, como institución prestadora de servicios públicos, consiente del bienestar de la región, ofrece a sus partes interesadas servicios de calidad, dentro de la legislación y normativa vigente. Garantizando la gestión transparente a través de la mejora continua en sus procesos y el control y administración de los riesgos asociados a los mismos.
2. Promueve la preservación del Medio Ambiente, mediante programas de prevención de contaminación y de riesgos ambientales.
3. Fomenta un adecuado entorno laboral a través de trabajo en equipo, desarrollo de las habilidades y destrezas de sus colaboradores y prevención de eventos seguridad industrial y salud ocupacional.

**ARTICULO 5. - DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA:**

1. Prestar los Servicios de acueducto, aseo y alcantarillado al municipio de Piedecuesta garantizando la calidad y continuidad en el servicio dentro de los parámetros exigidos por los entes de control, regulación y vigilancia.
2. Atender de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios a través de una gestión integral de los mismos establecida en el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Desarrollar proyectos de optimización de la infraestructura para mejorar la cobertura de los servicios ofrecidos, mediante procesos de investigación, desarrollo e innovación que aseguren la sostenibilidad ambiental de la región.
4. Optimizar el talento humano de la organización a través de programas continuos de formación en competencias y habilidades técnicas.

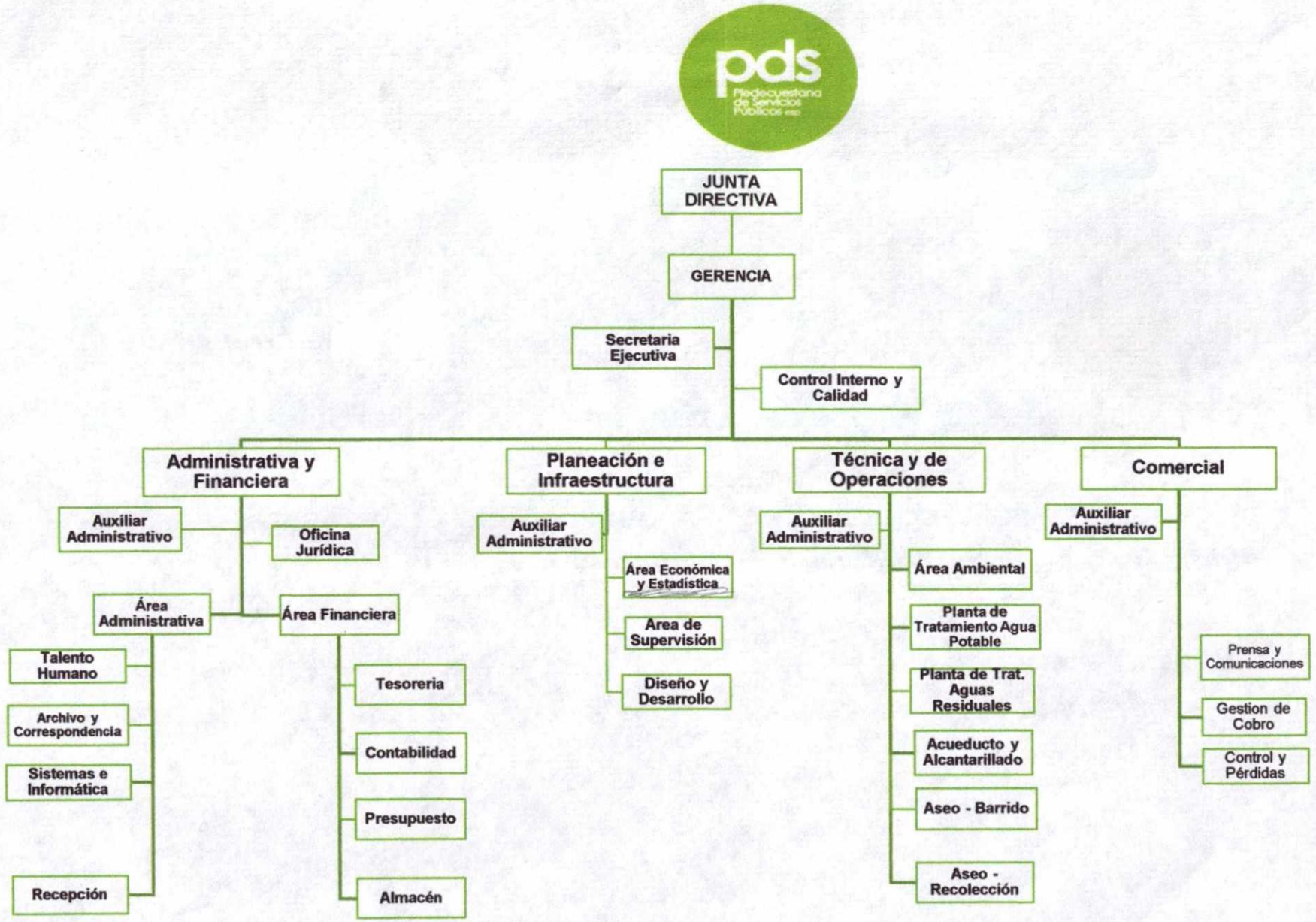
## CAPITULO II

## DE LA ESTRUCTURA

**ARTÍCULO 6.- DE LA NOCION DE ESTRUCTURA:** La estructura organizacional se define como el patrón establecido de relaciones entre los componentes o partes de la Empresa, indispensable para mejorar la prestación del servicio público.

**ARTÍCULO 7.- ESTRUCTURA**: La estructura de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos, será la siguiente:

1. Gerencia
2. Oficina de Control Interno y Calidad
3. Dirección Administrativa y Financiera
4. Dirección Planeación e Infraestructura
5. Dirección Técnica y de Operaciones
6. Dirección Comercial


JUNTA DIRECTIVA
GERENCIA
Secretaria Ejecutiva
Control Interno y Calidad
Administrativa y Financiera
Auxiliar Administrativo
Oficina Jurídica
Área Administrativa
Área Financiera
Talento Humano
Archivo y Correspondencia
Sistemas e Informática
Recepción
Tesoreria
Contabilidad
Presupuesto
Almacén
Planeación e Infraestructura
Auxiliar Administrativo
Área Económica y Estadística
Area de Supervisión
Diseño y Desarrollo
Técnica y de Operaciones
Auxiliar Administrativo
Área Ambiental
Planta de Tratamiento Agua Potable
Planta de Trat. Aguas Residuales
Acueducto y Alcantarillado
Aseo - Barrido
Aseo - Recolección
Comercial
Auxiliar Administrativo
Prensa y Comunicaciones
Gestion de Cobro
Control y Pérdidas

**ARTÍCULO 8. - DESPACHO DEL GERENTE.-** La dirección y jefatura de la Gerencia le corresponde al Gerente, quien las ejercerá con la inmediata colaboración de los Directores y sus respectivos colaboradores.

**ARTICULO 9.- ATRIBUCIONES, FACULTADES Y FUNCIONES.** Corresponde al Gerente de la empresa municipal de servicios públicos de Piedecuesta ESP, Piedecuestana de Servicios Públicos asistir a las sesiones de la Junta Directiva con voz pero sin voto y hará las veces de Secretario de la Junta, al igual será agente del Alcalde, de su libre nombramiento y remoción, será el representante legal de la entidad.

**ARTÍCULO 10. FUNCIONES DEL GERENTE**. Corresponden al Gerente, en cumplimiento de las competencias y autorizaciones otorgadas por la junta directiva y dispuesta en los estatutos, las siguientes funciones:

1. Representar a la empresa ante los usuarios, terceros y toda clase de autoridades políticas administrativas y judiciales; personas naturales o jurídicas; celebrar contratos y convenios de acuerdo a las autorizaciones de la Junta directiva.
2. Fijar las políticas de gestión de la calidad, los diferentes reglamentos y normas inherentes al funcionamiento de la empresa y las asignadas por la Junta Directiva, que garanticen el funcionamiento de la empresa.
3. Liderar el proceso de planificación estratégica de los planes, proyectos y en general todas las actividades que a corto mediano y largo plazo, garanticen la oportuna y excelente prestación de todos los servicios de la empresa.
4. Establecer los nombramientos, la contratación y remoción de los empleados de la empresa de acuerdo con las políticas y la planta de personal fijada por la Junta Directiva
5. Liderar la elaboración y presentación para estudio y aprobación por parte de la Junta Directiva del proyecto de presupuesto de ingresos y gastos de cada vigencia fiscal y los proyectos estratégicos por gestionar.
6. Liderar los procesos de actualización tarifaria y fijación de subsidios de los diferentes servicios públicos para su respectiva aprobación.
7. Gestionar la correcta ejecución del presupuesto de ingresos y gastos de la empresa, de acuerdo con las políticas fiscales, las prioridades y las pautas que establezca la normatividad vigente sobre la materia.
8. Gestionar la entrega oportuna de los informes que le sean debidamente solicitados por los organismos públicos y/o las entidades de control.
9. Liderar los procesos de rendición de cuentas que comprueben su gestión al final de cada ejercicio, cuando se retire del cargo o cuando se lo exija la Junta Directiva.

**ARTÍCULO 11 - Funciones de la Oficina Asesora de Control Interno.**

**OBJETIVO**. Asesorar y evaluar la oportunidad, eficiencia y transparencia de las actividades de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Piedecuesta ESP "Piedecuestana de Servicios Públicos, con el fin de asegurar la ejecución de los planes, proyectos y objetivos institucionales y fomentar la cultura de autocontrol en todos los niveles.

**FUNCIONES GENERALES.** Son funciones de la Oficina de Control Interno, las siguientes:

1. Organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno.
2. Revisar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
3. Revisar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.
4. Revisar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.
5. Diseñar estrategias para velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
6. Brindar apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin que se obtengan los resultados esperados.
7. Revisar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios.
8. Generar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
9. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.
10. Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento; y verificar que se implanten las medidas respectivas recomendadas.

**ARTÍCULO 12. Funciones de la Dirección Administrativa y Financiera.**

**OBJETIVO**. Dirigir la organización y funcionamiento de la empresa, en el área administrativa y financiera, al igual que aplicación de políticas en el manejo del recurso económico, humano y físico necesarios para la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Son funciones de la Dirección Administrativa y Financiera las siguientes:

1. Dirigir y responder ante el Gerente y Junta Directiva, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos de la empresa.
2. Dirigir y responder por la elaboración y presentación oportuna ante la Gerencia y Junta Directiva de los estados financieros.

3. Definir junto con la Gerencia y Dirección de Planeación el plan de inversiones de la empresa, y garantizar su cumplimiento mediante adopción de estrategias tendientes a la obtención de recursos financieros requeridos para la ejecución y presentar los informes de gestión requeridos.
4. Definir y aplicar los parámetros para la presupuestación de ingresos, gastos anuales y compra de activos, de acuerdo con las políticas definidas por la Junta Directiva y la Gerencia.
5. Dirigir las políticas contables y de tesorería para la empresa, procurando el cumplimiento oportuno de los compromisos y de la información; realizando los análisis a que haya lugar.
6. Establecer las medidas requeridas para garantizar la protección de los recursos humanos, físicos y activos de la empresa, evitando su uso inadecuado, adelantando las gestiones para la adquisición de las pólizas de seguros para su protección.
7. Gestionar y organizar el proceso de adquisiciones y suministro de bienes muebles y servicios generales necesarios para el normal funcionamiento de las áreas de la empresa.
8. Liderar y organizar todo el proceso del sistema de archivo y la correspondencia de la empresa en general, aplicando y utilizando técnicas y procedimientos acordes con las necesidades de la misma y de acuerdo a la ley.
9. Dirigir los procesos de potenciación y desarrollo del recurso humano y los programas de inducción, entrenamiento, capacitación, Salud Ocupacional, seguridad industrial y bienestar laboral.
10. Dirigir la implementación y mantenimiento de los sistemas de información que la empresa requiera para su funcionamiento y prestación de los servicios.

**ARTÍCULO 13. Funciones de la Dirección de Planeación e Infraestructura.**

**OBJETIVO.** Garantizar el desarrollo empresarial a partir de la Planeación institucional, fundamentada y desarrollada en planteamiento estratégico y planteamiento operativo de la Empresa, de manera que se lleven a cabo en la empresa un conjunto de procesos y procedimientos que permitan alcanzar la Visión Empresarial, mediante el uso eficiente de medios y recursos.

Son funciones de la Dirección de Planeación e Infraestructura las siguientes:

1. Definir los procesos para la realización de planes de organización, y desarrollo de la Empresa, velando por la aplicación de una adecuada planeación, programación y ejecución conforme a lo planeado.
2. Liderar la labor de planificación en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera para la elaboración del presupuesto anual de la empresa acorde a la Normatividad vigente para ser presentado a la Junta Directiva.
3. Organizar los distintos proyectos de recuperación, optimización de activos, y desarrollo de los proyectos de abastecimiento en cumplimiento al Acuerdo de Contratación.

4. Dirigir la proyección de Ingresos de la empresa y desarrollar la proyección de los egresos con base en el Plan de Inversión (Proyectos de Inversión), planes de acción y operativos de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos PDS, elaborado y actualizado de acuerdo a los proyectos de inversión registrados.
5. Dirigir las funciones de supervisión e interventoría de los contratos, que tengan por objeto el desarrollo de los distintos proyectos identificados en las tres áreas de servicio – Acueducto, Alcantarillado y Aseo - que presta la Piedecuestana de Servicios Públicos ESP.
6. Gestionar con las Autoridades Municipales las distintas acciones que permitan enmarcar los planes de la Empresa dentro de los planes de ordenamiento Municipal e inscribir los proyectos de la Empresa dentro de los planes de desarrollo municipal, metropolitano, regional y nacional.
7. Definir proyectos de tipo ambiental que garantizase la sostenibilidad de los recursos hídricos del municipio.
8. Liderar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de acueducto, alcantarillado y aseo, conforme a lo estipulado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y/o demás organismos de control.
9. Desempeñar la supervisión de los proyectos, programas, políticas y acciones que en conjunto han de permitir en el corto y mediano plazo, el cumplimiento de los objetivos propuestos en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.
10. Revisar los informes, análisis y diagnósticos en relación con programas y proyectos de la inversión pública realizados por la Dirección de Planeación e infraestructura.

**ARTÍCULO 14. Funciones de la Dirección Técnica y de Operaciones.**

**OBJETIVO.** Coordinar las actividades de mantenimiento, conservación, dotación, insumos que garanticen el buen funcionamiento de los procesos de acueducto, alcantarillado, servicio de recolección y disposición final de residuos sólidos tendiente a la óptima administración y prestación de los servicios, Fijando políticas y adopción de planes, programas y proyectos aplicables a la infraestructura hidráulica, sanitaria del municipio.

Son funciones de la Dirección Técnica y de Operaciones las siguientes:

1. Definir y llevar a cabo investigaciones y análisis relacionados con el continuo mejoramiento y cumplimiento en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
2. Dirigir los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, garantizando el suministro de agua potable, el proceso de captación, conducción y tratamiento de aguas residuales y el servicio de barrido, recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos domiciliarios.
3. Gestionar el suministro de insumos, servicios, reparaciones, mantenimiento preventivo y correctivo de los activos necesarios para las distintas operaciones relacionadas con la prestación de los servicios, atendiendo las solicitudes, quejas, peticiones y revisiones de los usuarios de los servicios

de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que se le formulen por los distintos medios y/o de conformidad con las normas legales.

4. Establecer un método para verificar que los equipos de trabajo pesado a disposición de la empresa se le realice mantenimiento correctivo y preventivo (niveles adecuados de combustible, agua, aceite entre otros) de acuerdo a un cronograma y a los procedimientos internos de la empresa; así mismo, velar porque se mantenga al día la documentación de los vehículos utilizados para prestar los servicios de la empresa y la documentación del personal (conductores).
5. Liderar el cumplimiento de las especificaciones de las rutas y horarios para los procesos de Barrido, Limpieza, Recolección y Transporte, con el fin de garantizar el cumplimiento de dichos procesos realizando el seguimiento correspondiente, registrándolo e informando a la Gerencia cualquier novedad así como al Área de Prensa y Comunicaciones de la Empresa.
6. Gestionar los equipos requeridos para el desarrollo y la elaboración de cálculos y pruebas, con el fin de ejecutar las labores de acueducto, así como apoyar a otras coordinaciones de servicios básicos.
7. Diseñar políticas y planes relacionados con la producción, captación, conducción, administración, potabilización y tratamiento residual del agua en el municipio.
8. Liderar los procesos de mejoras en los métodos y sistemas que incrementen la productividad de los contratistas y de la Empresa, incorporando tales elementos a los "Términos de Referencia" en cada oportunidad, participando en todos los procesos inherentes a la contratación de terceros para los efectos de la operación de los activos
9. Establecer un cronograma de actividades para el desarrollo del programa de control de pérdidas, acorde con las directrices de la Empresa visualizando la ruta crítica del proyecto y las acciones a tener en cuenta para efectuar su normal cumplimiento.
10. Establecer un sistema de información estadística sobre las actividades que la dirección realiza en la operación y mantenimiento de los servicios públicos prestados por la empresa.

**ARTÍCULO 15. Funciones de la Dirección Comercial.**

**OBJETIVO:** Desarrollar e implementar políticas, métodos y procedimientos que agilicen los procesos de facturación, mercadeo, publicidad y comercialización de la Empresa, orientados hacia el logro eficiente de la misión empresarial.

Son funciones de la Dirección Comercial las siguientes:

1. Definir los diferentes planes, programas y proyectos de ventas, mercadeo, publicidad y comercialización que permitan a la empresa el cumplimiento de su misión, enmarcado en las políticas de comercialización y diversificación de productos establecidas, mediante planeación estratégicas.
2. Organizar la recolección de datos necesarios para el correcto y oportuno procesamiento de la Facturación.
3. Dirigir la facturación, los períodos de cobro, entrega de recibos, cortes y reconexiones de los clientes, así mismo la liquidación y facturación de todos los servicios públicos domiciliarios prestados en la empresa, servicios especiales y extraordinarios que pueda prestar la entidad.
4. Optimizar la programación del período de lectura, de procesamiento de facturas y entrega de las mismas, a fin de que lleguen oportunamente a sus

suscriptores y que garantice un flujo de recursos adecuados para la Empresa.

5. Administrar todo lo relacionado con la medición, crítica, facturación, recaudo, cobranzas de los Servicios Públicos Domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante los servicios sistematizados convenientes a los consumidores y a la Empresa y en cumplimiento de las distintas normas legales.
6. Dirigir el proceso de cobro y recaudo de cartera morosa que la empresa factura a sus suscriptores por todos los conceptos, implementando políticas de financiación y descuento por pronto pago o venta de servicios.
7. Controlar los procesos de suspensiones, cortes y reconexiones, instalación de medidores y demás servicios que generen valor agregado a la entidad
8. Dirigir la remisión de la información de la Dirección comercial requerida por los distintos entes de control en los tiempos previstos y las fechas establecidas.
9. Coordinar con la oficina de atención al cliente las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios y darles solución oportuna y adecuada; generando las estadísticas necesarias para la presentación de informes y revisión de la solución efectiva del trámite.
10. Definir estrategias para el control de conexiones ilícitas detectadas por el personal que realiza suspensiones del servicio de Acueducto y las demás que afecten el patrimonio económico de la empresa.
11. Establecer y coordinar todos los estudios de tarifas relacionados con los tres servicios, siguiendo la metodología establecida por la CRA.

## CAPITULO III

## ACTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA

**ARTÍCULO 16.- DENOMINACIÓN DE LOS ACTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA.** Los actos por medio de los cuales se dicten disposiciones de carácter general se denominarán ***Acuerdos***, y aquellos que resuelvan situaciones particulares se llamarán ***Resoluciones***. Los primeros llevarán la firma de quien preside la reunión y la del Secretario de la Junta Directiva y las segundas la del Gerente.

**PARAGRAFO UNICO.** Los acuerdos se archivarán en un libro bajo la custodia del Secretario de la Junta, y se numerarán sucesivamente con indicación del día, el mes y el año en que se expidan. Lo mismo se hará con relación a las actas y las resoluciones.

## CAPITULO IV

## DELEGACION DE FUNCIONES

**ARTÍCULO 17.-** El Gerente podrá delegar en los empleados de la empresa bajo su responsabilidad en los términos constitucionales y legales.

**ARTICULO 18. VIGENCIA.** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de publicación y sanción y deroga todas aquellas disposiciones que le sean contrarias, en especial el Acuerdo No. 009 de Julio 9 de 1998.

**COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Expedido en Piedecuesta, Santander, a los trece (13) días del mes de Junio de 2015.

**ANGEL DE JESUS BECERRA AYALA**
Presidente Junta Directiva

**ARQ. RAUL DURAN SANCHEZ**
Secretario Junta Directiva