

**EMPRESA SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DE LA LIBERTAD SOCIEDAD ANONIMA****SEDALIB S.A.****REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES****I N D I C E**

	Pág.
PRESENTACION	3
TITULO PRELIMINAR	4
TITULO PRIMERO	5
CAPITULO I	5
Naturaleza	5
Base Legal y Normativa	5
Misión	5
Visión	5
Objetivos	6
Funciones Generales	6
Líneas de Autoridad, Responsabilidad y Coordinación	7
TITULO SEGUNDO	8
Estructura de la Organización	8
Niveles Orgánicos	8
Organigrama Estructural	9
CAPITULO II	10
ORGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN	
Junta General de Accionistas	10
Directorio	12
Gerencia General	13
Consultoría Externa	14
CAPITULO III	13
ORGANO DE CONTROL	
Órgano de Control Institucional	15
CAPITULO IV	17
ORGANOS DE ASESORAMIENTO	
Gerencia de Desarrollo Empresarial	17
Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres	19
Oficina de Planificación y Presupuesto	20
Oficina de Racionalización y Control de Gestión	21
Subgerencia de Asesoría Jurídica	23

CAPITULO V	24
ORGANOS DE APOYO	
Oficina de Imagen Institucional	24
Gerencia de Administración y Finanzas	26
Oficina de Contabilidad y Finanzas	27
Oficina de Logística	28
Subgerencia de Informática e Información	29
Subgerencia de Recursos Humanos	30
CAPITULO VI	31
ORGANOS DE LINEA	
Gerencia de Operaciones y Mantenimiento	31
Subgerencia de Operaciones de Agua Potable	33
Subgerencia de Aguas Servidas	35
División de Mantenimiento Electromecánico	36
División de Control de Calidad	37
Subgerencia de Proyectos y Obras	38
Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas	39
División Zonal Norte	40
Gerencia Comercial	41
División Clientes de Alto Consumo	43
División de Marketing	45
Subgerencia de Programación y Control de Ventas	46
Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente	48
TITULO TERCERO	50
Disposiciones Finales	50

REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONES SEDALIB S.A.

PRESENTACION

El Reglamento de Organización y Funciones, es la norma organizacional de mayor jerarquía de SEDALIB S.A. por ser el instrumento técnico normativo de gestión institucional que se presenta para formalizar la estructura de organización, con el propósito de alcanzar los objetivos y las metas de la Empresa.

La actualización del Reglamento de Organización y Funciones, es producto de un proceso de cambios planificados de la organización vigente, ejecutados por la Empresa para incrementar la eficiencia y eficacia, orientando su accionar a la búsqueda de la calidad basado fundamentalmente en las demandas de nuestros clientes.

El Reglamento de Organización y Funciones, tiene la característica de ser un documento claro, preciso, flexible y funcional que permite su fácil manejo, identificación y actualización. Su contenido está inspirado en la misión empresarial, políticas y objetivos para el desarrollo de los servicios en el corto, mediano y largo plazo, dentro del marco legal de la Resolución Jefatural N° 182-79-INAP/DNR "Normas Generales del Sistema de Racionalización" y Decreto Supremo N° 002-83-PCM, que aprueba la Directiva N° 005-82-INAP/DNR "Normas para la Formulación del Reglamento de Organización y Funciones de los Organismos de la Administración Pública".

El Reglamento de Organización y Funciones para entrar en vigencia, será aprobado por la Gerencia General. Una vez aprobado, el Reglamento será difundido a todo nivel de la organización. Una nueva modificación o variación procederá, cuando se apruebe o modifique una disposición que afecte la naturaleza, funciones y/o servicios que presta SEDALIB S.A.

La Gerencia General y el Comité de Gerentes, son responsables del estricto cumplimiento de la aplicación e implementación de la estructura orgánica aprobada.

Trujillo, diciembre de 2006

TITULO PRELIMINAR

- Art. 1º** El Reglamento de Organización y Funciones (ROF), es la norma organizacional de mayor jerarquía de SEDALIB S.A. por ser el instrumento técnico normativo de gestión institucional que se presenta para formalizar la estructura de organización y orientar sus esfuerzos para alcanzar los objetivos y las metas de la Empresa. En él se precisan la naturaleza, objetivo y funciones generales de cada unidad orgánica hasta el nivel de División - Oficina, de acuerdo a la forma legal de creación, Estatuto y disposiciones complementarias.
- Art. 2º** La aplicación del ROF comprende todo el ámbito jurisdiccional de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima, en las provincias de Trujillo, Chepén y Ascope, con sus respectivos distritos socios de la Empresa.
- Art. 3º** La organización de SEDALIB S.A. se sustenta en los siguientes valores y lineamientos:
- A. VALORES
- Honestidad
 - Responsabilidad
 - Vocación de Servicio
 - Trabajo en Equipo
 - Comunicación efectiva
- B. LINEAMIENTOS
- Compromiso corporativo con el cambio y servicio al cliente.
 - Cuadros idóneos de personal y tecnología de punta.
 - Planeamiento y gestión, basados en administración por objetivos e interfuncionalidad.
 - Estructura dinámica, con corta línea de mando y sin intermediación.
 - Alta Dirección fuerte y definida.
 - Apoyo administrativo coherente, integral y con nivel adecuado.
 - Asesoría y asistencia técnica clara y diferenciada.
 - Función operativa nítida, directa y desconcentrada
 - Desconcentración, delegación y polivalencia funcional efectivas.
 - Jurisdicción desconcentrada con carga operativa racional y equilibrada.
 - Filosofía de trabajo basada en la innovación, creatividad y mejora continua (productividad con calidad).
 - Procesos ágiles, flexibles y con valor agregado.
 - Alta eficiencia y eficacia de acciones.

TITULO PRIMERO

**DE LA EMPRESA SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD SOCIEDAD ANONIMA**

CAPITULO I

**DE LA NATURALEZA, BASE LEGAL Y NORMATIVA, MISION, VISION, OBJETIVOS,
FUNCIONES GENERALES, LINEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACION**

Art. 4º NATURALEZA. La Sociedad denominada "Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Empresa Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima" y cuya sigla es "SEDALIB S.A.", es una sociedad anónima, en virtud de lo dispuesto por la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley Nº 26338 y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nº 09-95-PRES.

Art. 5º BASE LEGAL Y NORMATIVA. SEDALIB S.A., tiene como base legal y normativa:

- a. Estatuto de SEDALIB S.A., inscrito en la Ficha 4936 (A-5) (B-15) del Registro de Sociedades Mercantiles de La Libertad a partir del 16.09.98.
- b. Reglamento de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la EPS Empresa Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad, aprobado con Resolución de Intendencia Nº 010-97-SUNASS-INF del 17.10.97
- c. Ley General de Servicios de Saneamiento 26338.
- d. D.S. Nº 09-95-PRES "Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento".
- e. D.S. 008-2005-VIVIENDA – Modificación al Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento.
- f. Organigrama Estructural de SEDALIB S.A del 2006.
- g. Reglamento Nacional de Edificaciones 2006.

Art. 6º **MISION.** SEDALIB S.A. es una empresa orientada a satisfacer con calidad la prestación de los servicios de agua para consumo humano y alcantarillado sanitario a la comunidad usuaria en la zona costera del Departamento de La Libertad, así como a lograr el crecimiento autosostenido, obtener márgenes de rentabilidad óptimos y operar con responsabilidad social en el mantenimiento del equilibrio ecológico, para ello cuenta con recursos humanos calificados y motivados, tecnología avanzada, una organización moderna y procesos eficientes.

Art. 7º **VISION.** SEDALIB S.A. será una empresa líder en la prestación del servicio de agua para consumo humano y alcantarillado sanitario, a nivel de las empresas regionales del sector, equilibrando en su accionar sus intereses empresariales con los de la sociedad y la protección del medio ambiente.

SEDALIB S.A. sustentará su liderazgo en procesos eficientes de producción, almacenamiento, distribución, recolección, tratamiento y disposición final, caracterizada por una óptima calidad del servicio y la efectiva comercialización del mismo; así como personal calificado y motivado, una organización moderna y con tecnología de punta, adecuada que permita atender a satisfacción de sus clientes y la comunidad en general.

Art. 8º **OBJETIVOS.** El objeto de la sociedad es la prestación de los servicios de saneamiento, los cuales están comprendidos por los siguientes sistemas:

1. SERVICIO DE AGUA POTABLE

- a. Sistema de Producción que comprende:
 - Captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada.
- b. Sistema de Distribución que comprende:
 - Almacenamiento, Redes de distribución y dispositivos de entrega al usuario, conexiones domiciliarias inclusive la medición, pileta pública, unidad sanitaria u otros.

2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL

- a. Sistema de Recolección, que comprende:
 - Conexiones domiciliarias, sumideros, redes de recolección, colectores y emisores.
- b. Sistema de Tratamiento y Disposición de las Aguas Servidas Tratadas.

3. SERVICIO DE DISPOSICIÓN SANITARIA DE EXCRETAS, SISTEMA DE LETRINAS Y FOSAS SÉPTICAS

Para la prestación de los servicios de saneamiento "SEDALIB S.A." deberá ceñirse a lo dispuesto en la Ley General de Servicios de Saneamiento y su Reglamento, y la normatividad específica emitida por la Superintendencia; así como las normas relativas a la calidad del agua, emitidas por el Ministerio de Salud o por otras entidades, así como por el Reglamento de la Prestación de Servicios aprobado por la Superintendencia.

Además, la sociedad podrá dedicarse a cualesquiera otras actividades afines, conexas y/o complementarias, permitidas por la Ley General de Servicios de Saneamiento, Ley N° 26338, compatibles con las sociedades anónimas.

Art. 9º **FUNCIONES GENERALES.** Las funciones y atribuciones de SEDALIB S.A., son las siguientes:

- a. Realizar el planeamiento del corto, mediano y largo plazo de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de la jurisdicción.
- b. Lograr el financiamiento para sus inversiones en activos fijos y capital de trabajo.
- c. Practicar peritajes, proyectos y ejecutar las obras de instalación y ampliación de servicios en las áreas geográficas de su competencia.
- d. Brindar asesoramiento y asistencia técnica a las personas y grupos organizados para la instalación o ampliación de los servicios.
- e. Supervisar y evaluar la instalación de servicios financiados por el Estado.
- f. Celebrar los actos y contratos necesarios para el cumplimiento de sus objetivos en el corto, mediano y largo plazo.
- g. Operar, mantener y controlar las operaciones, bienes y/o recursos que intervienen en la prestación de los servicios, así como realizar un efectivo mantenimiento de las estructuras, maquinaria y equipo.
- h. Otros aspectos que sean compatibles con las funciones y fines de SEDALIB S.A.

Art. 10º LINEAS DE AUTORIDAD, RESPONSABILIDAD Y COORDINACION

- 10.1 **Autoridad.** Queda definida como una situación de hecho y de derecho, pudiendo ser ejercida en forma directa o utilizando los diferentes mecanismos que conforman la organización de SEDALIB S.A.

La línea de autoridad fluye en forma descendente, manteniendo los criterios de Unidad de Dirección y de Mando.

Corresponde a la Gerencia General ejercer la dirección y gestión de SEDALIB S.A.

- 10.2 **Responsabilidad.** La asignación de responsabilidad va acompañada de la delegación de autoridad, a fin de garantizar el desarrollo de la función encomendada.

La línea de dirección y mando es a su vez línea de responsabilidad.

El nivel jerárquico del trabajador, funcionario o directivo establece el grado de supervisión y subordinación que requiere, establecido en el Manual de Organización y Funciones y en el Cuadro para Asignación de Personal.

- 10.3 **Coordinación.** Constituyen los canales y medios que se emplean para lograr un mejor entendimiento e intercambio de información entre las diferentes unidades orgánicas y áreas funcionales de la empresa.

Las líneas de coordinación se establecen de acuerdo a los niveles de la organización de SEDALIB S.A., siendo su forma general la coordinación horizontal y vertical, según las necesidades de cada área. La coordinación horizontal funciona entre niveles orgánicos de igual categoría. La coordinación vertical ascendente es efectiva, cuando los niveles orgánicos de categoría inferior tienen entre sus atribuciones el poder efectuarlas con otras de mayor jerarquía.

Puede efectuarse coordinación sin considerar los niveles orgánicos, cuando las características de los asuntos no afectan a la competencia y/o responsabilidad de las unidades orgánicas, o en su defecto no alteran o modifican las políticas de la Empresa.

Las Gerencias y Jefaturas en general de SEDALIB S.A. son responsables de coordinar o efectuar gestiones con y ante los organismos públicos y privados, siempre que así lo especifiquen las facultades delegadas.

TITULO SEGUNDO**Art. 11º DE LA ESTRUCTURA DE ORGANIZACIÓN**

La Empresa Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de La Libertad Sociedad Anónima, para el cumplimiento de sus objetivos y fines cuenta con la siguiente Estructura Orgánica:

- 1. ORGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCIÓN**
 - 1.1 Junta General de Accionistas
 - 1.2 Directorio
 - 1.3 Gerencia General
- 2. CONSULTORIA EXTERNA**
- 3. ORGANO DE CONTROL**
 - 3.1. Órgano de Control Institucional
- 4. ORGANOS DE ASESORAMIENTO**
 - 4.1 Gerencia de Desarrollo Empresarial
 - 4.1.1 Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres
 - 4.1.2 Oficina de Planificación y Presupuesto
 - 4.1.3 Oficina de Racionalización y Control de Gestión
 - 4.2 Subgerencia de Asesoría Jurídica
- 5. ORGANOS DE APOYO**
 - 5.1 Oficina de Imagen Institucional
 - 5.2 Gerencia de Administración y Finanzas
 - 5.2.1 Oficina de Contabilidad y Finanzas
 - 5.2.2 Oficina de Logística
 - 5.3 Subgerencia de Informática e Información
 - 5.4 Subgerencia de Recursos Humanos
- 6. ORGANOS DE LINEA**
 - 6.1. Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
 - 6.1.1 Subgerencia Operaciones de Agua Potable
 - 6.1.2 Subgerencia Aguas Servidas.
 - 6.1.3 División de Mantenimiento Electromecánico
 - 6.1.4 División Control de Calidad
 - 6.2 Subgerencia de Proyectos y Obras.
 - 6.3 Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas
 - 6.4 División Zonal Norte
 - 6.5 **Gerencia Comercial.**
 - 6.5.1 División Clientes de Alto Consumo
 - 6.5.2 División de Marketing
 - 6.5.3 Subgerencia de Programación y Control de Ventas
 - 6.5.4 Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente

Art. 12º NIVELES ORGANICOS

La Estructura Orgánica de SEDALIB S.A. se encuentra configurada por cuatro niveles orgánicos:

- PRIMER NIVEL Gerencia General
- SEGUNDO NIVEL Gerencia
- TERCER NIVEL Subgerencia
- CUARTO NIVEL Oficina – División

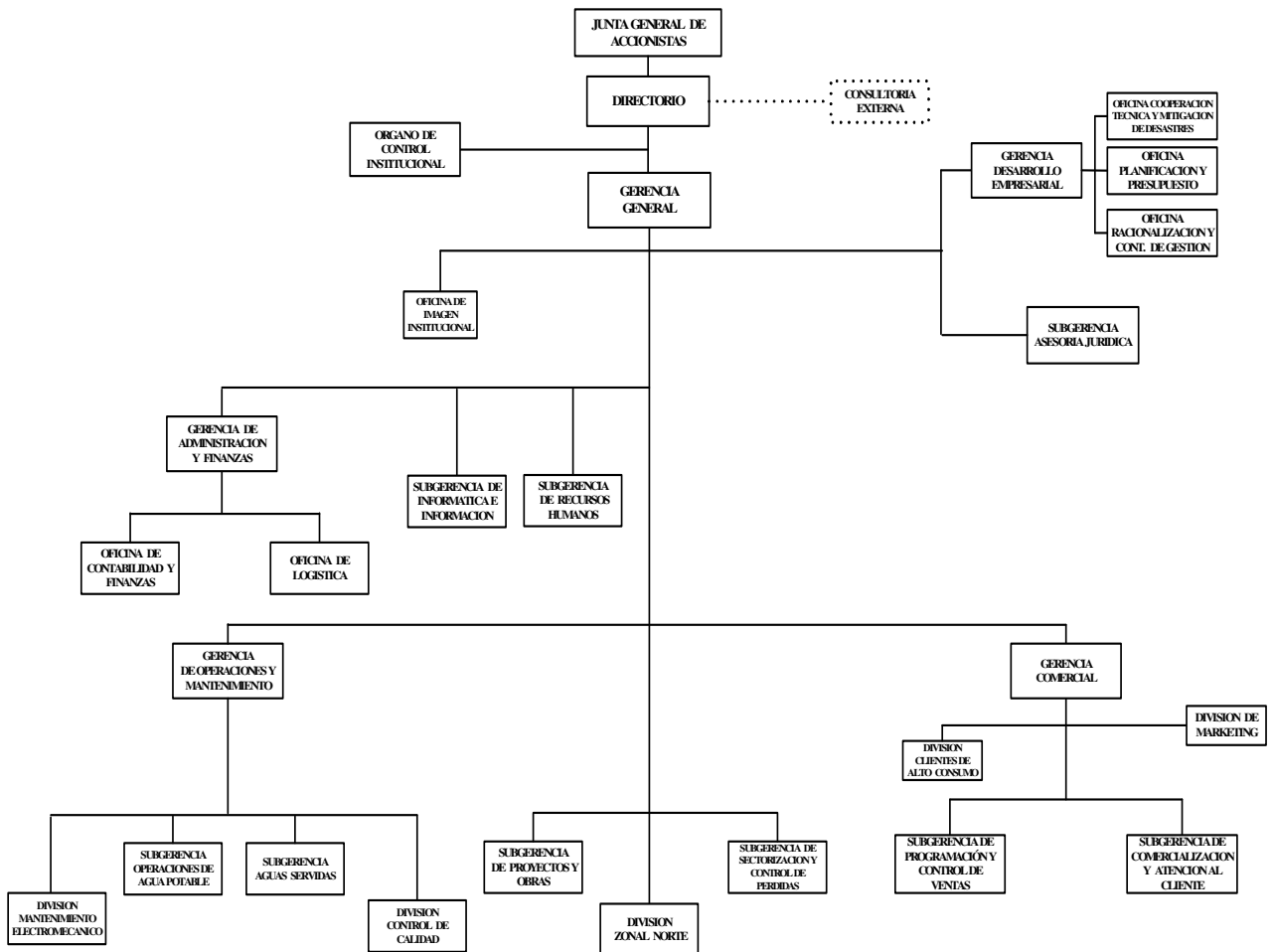
Correspondiéndole estar representada por los siguientes cargos:

- PRIMER NIVEL Gerente General
- SEGUNDO NIVEL Gerente
- TERCER NIVEL Subgerente
- CUARTO NIVEL Jefe de Oficina – Jefe de División

Art. 12º Organigrama Estructural

SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE LA LIBERTAD
SEDALIB S.A.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE SEDALIB S.A. 2006



APROBADO EN SESIÓN EXTRAORDINARIA
DE DIRECTORIO N° 331 DEL 16.01.06

CAPITULO II

1. ORGANOS DE GOBIERNO Y DIRECCION

Art. 14º Los Órganos de Gobierno y Dirección son la máxima autoridad política y administrativa de la Empresa.

1.1 JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Art. 15º La Junta General de Accionistas es el órgano de mayor jerarquía de la Sociedad. Está integrada por los Alcaldes, que por Ley son los representantes legales de las Municipalidades Provinciales de Trujillo, Chepén, y Ascope, y de las Municipalidades Distritales de La Esperanza, El Porvenir, Víctor Larco Herrera, Florencia de Mora, Chocope, Moche, Huanchaco, Salaverry, Paján y Rázuri.

Art. 16º Los accionistas se reúnen en Junta Anual y en Juntas Extraordinarias.

La Junta Obligatoria Anual se efectuará en el Primer Trimestre de cada año.

Así mismo, se reunirán adicionalmente en juntas ordinarias trimestrales además de la sesión de junta obligatoria anual.

La Junta no Obligatoria de Accionistas es convocada por el Directorio, cuando lo ordene la Ley, lo acuerde el Directorio o lo solicite por vía notarial.

Indicando los asuntos a tratar en la Junta, un número de accionistas que represente, cuando menos, el veinte por ciento de las acciones suscritas por la Sociedad. En este último caso la Junta deberá ser convocada dentro de los 15 días siguientes a la solicitud.

Art. 17º Corresponde a la Junta Anual:

- a. Pronunciarse sobre la gestión social y los resultados económicos del ejercicio, expresados en los estados financieros del ejercicio anterior.
- b. Resolver sobre la aplicación de las utilidades, si las hubiese.
- c. Elegir, cuando corresponda, a los miembros del Directorio y fijar su retribución, con arreglo al Artículo 46º del Estatuto.
- d. Tratar los asuntos correspondientes a la Junta Extraordinaria de Accionistas, si esos asuntos se hubieren indicado en el aviso de convocatoria y existiera el Quórum fijado en ese Estatuto.

Art. 18º La Junta no Obligatoria puede realizarse en cualquier tiempo, inclusive simultáneamente con la Junta Obligatoria Anual para tratar los asuntos de convocatoria.

Es de su exclusiva competencia:

- a. La modificación del Estatuto Social.
- b. Remover a los miembros del Directorio y designar a sus reemplazantes.
- c. Acordar la transformación, fusión, escisión, disolución y liquidación de la Sociedad, contando con la autorización previa de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- d. Determinar las tarifas y el aumento de las mismas, de acuerdo a lo señalado en la Ley General de Saneamiento y su Reglamento.

- e. Acordar el aumento o reducción del Capital Social, así como autorizar la emisión de obligaciones, debiendo comunicar este hecho a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento.
- f. Acordar la transferencia y/o adjudicación de bienes que integran el activo de la Sociedad, así como acordar la enajenación en un solo acto de activos cuyo valor contable exceda el cincuenta por ciento del capital de la sociedad.
- g. Disponer investigaciones y auditorías especiales. La contratación de Auditores Externos se hará previa autorización de la Contraloría General de la República, en virtud a lo previsto por la normatividad vigente.
- h. Declarar en reorganización la sociedad de acuerdo a las normas legales correspondientes.
- i. Resolver los asuntos que le someta el Directorio, así como aquellos en los que resulte comprendido algún interés de la Sociedad.

1.2 DIRECTORIO

Art. 19º La dirección de la Sociedad se ejerce por un Directorio integrado por seis (06) miembros. Puede elegirse a miembros suplentes, quienes reemplazarán a los titulares en caso de vacancia.

Art. 20º El Directorio tiene representación y la administración de la Sociedad y ejercerá los derechos y las atribuciones necesarias para la dirección de ésta, exceptuándose tan sólo las facultades reservadas por la Ley General de Sociedades o por el Estatuto a la Junta General de Accionistas.

Art. 21º Son atribuciones del Directorio:

- a. Dirigir y administrar los negocios de la Sociedad, teniendo como objetivo primordial brindar los servicios en las mejores condiciones de calidad y continuidad, así como buscar la viabilidad económica.
- b. Aprobar el Plan Maestro de la Sociedad.
- c. Convocar a la Junta General de Accionistas.
- d. Nombrar y remover al Gerente General y demás funcionarios de nivel directivo; determinando sus obligaciones y remuneraciones.
- e. Evaluar y controlar la gestión del Gerente General.
- f. Aceptar la renuncia de los Directores y proveer las vacantes con cargo de dar cuenta a la próxima Junta General de Accionistas para que resuelva lo que considere conveniente, cuando no hubiere directores suplentes.
- g. Velar por la formulación, aplicación y actualización de los planes maestros y los programas de operación y mantenimiento que en cumplimiento de la normatividad vigente debe formular la Sociedad.
- h. Velar por el cumplimiento de las normas de salud relacionadas con la prestación del servicio, protección de los recursos hídricos y del medio ambiente.
- i. Las demás facultades que le señale la Ley o el Estatuto.

1.3 GERENCIA GENERAL

Art. 22º La Gerencia General es el Órgano Ejecutivo de mayor jerarquía ejerciendo representación legal y administrativa en primera instancia en la Empresa, en base a las facultades del mandato y facultades especiales que le confiere el Directorio.

Art. 23º Está conformada por las Unidades Orgánicas siguientes:

- Gerencia de Desarrollo Empresarial
- Subgerencia de Asesoría Jurídica
- Oficina de Imagen Institucional
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Subgerencia de Informática e Información
- Subgerencia de Recursos Humanos
- Gerencia de Operaciones y Mantenimiento
- Subgerencia de Proyectos y Obras
- Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas
- División Zonal Norte
- Gerencia Comercial

Art. 24º La Gerencia General tiene como objetivo, lograr una administración eficiente y eficaz de los recursos; obtener logros óptimos, promoviendo el desarrollo de las operaciones realizadas en función a su giro social; así como, fomentar y desarrollar una alta productividad técnico-operativa y administrativa de la Institución.

Art. 25º La Gerencia General, ejerce las siguientes funciones:

- a. Celebrar y ejecutar los actos y contratos relativos al objeto social y otros que estuvieren dentro de sus facultades, o que le fueren delegados por el Directorio.
- b. Dirigir las operaciones comerciales, administrativas y la ejecución de las operaciones sociales que se efectúen.
- c. Organizar el régimen interno de la sociedad, usar el sello de la misma, expedir la correspondencia, cuidar que la contabilidad este al día, inspeccionar los libros, documentos y operaciones de la sociedad y dictar las disposiciones para el correcto funcionamiento de la misma.
- d. Ordenar pagos y cobros, otorgando cancelaciones o recibos.
- e. Contratar, sancionar y despedir a los trabajadores de SEDALIB S.A. que sean necesarios, fijándoles remuneraciones y labor a efectuar.
- f. Dar cuenta en cada sesión de Directorio o de la Junta General de Accionistas cuando se le solicite, del estado y de la marcha de los negocios sociales.
- g. Elaborar el proyecto de los Estados Financieros.
- h. Supervisar la ejecución de los planes y presupuestos, de acuerdo a las normas legales aplicables.
- i. Ejecutar acuerdos y disposiciones del Directorio.
- j. Llevar la firma y representación legal de la sociedad ante las distintas entidades nacionales y extranjeras, públicas o privadas, pudiendo suscribir los convenios interinstitucionales correspondientes, etc.
- k. Vigilar la correcta aplicación de las normas técnicas y legales que rigen la prestación de los servicios.

- l. Actuar como secretario en las sesiones de la Junta General y del Directorio.
- m. Asistir con voz pero sin voto, a las Sesiones del Directorio y de la Junta General de Accionistas, salvo que estos órganos dispongan lo contrario.
- n. Aprobar los Proyectos de Preinversión y Definitivos en el Marco del Sistema Nacional de Inversiones Públicas y demás normas vigentes.

2. CONSULTORIA EXTERNA

El Directorio, de considerarlo conveniente podrá contar con los servicios de Consultores Externos, para asesorar y apoyar el desarrollo de sus funciones o la toma de decisiones.

CAPITULO III**3. ORGANO DE CONTROL****3.1 ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL**

- Art. 26º** El Órgano de Control Institucional, es el órgano interno de control de la Empresa, que pertenece al Sistema Nacional de Control – Contraloría General de la República.
- Art. 27º** El Órgano de Control Institucional no cuenta con subdivisiones. Su alcance funcional comprende la formulación, dirección y ejecución del Programa Anual de Auditoría, exámenes especiales; así como, la formulación de observaciones y recomendaciones que sean necesarias para los efectos de convalidar y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes.
- Art. 28º** El Órgano de Control Institucional tiene como objetivo ejercer el control posterior de manera integral de las actividades financieras, administrativas, operacionales y comerciales del SEDALIB S.A.; verificando, comprobando y observando el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y de política empresarial pertinentes en términos de exactitud, veracidad y confiabilidad.
- Art. 29º** Las funciones básicas del Órgano de Control Institucional son:
- a. Ejercer el control interno posterior a los actos y operaciones de la entidad, sobre la base de los lineamientos y cumplimiento del Plan Anual de Control, a que se refiere el Artículo 7º de la Ley, y de control externo a que se refiere el Artículo 8º de la Ley, por encargo de la Contraloría General (Ley Nº 27785 – Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República).
 - b. Efectuar auditorías a los estados financieros y presupuestarios de SEDALIB S.A. así como a la gestión de la misma, de conformidad con las plazas que señale la Contraloría General. Alternativamente, estas auditorías podrán ser contratadas por SEDALIB S.A. con Sociedades de Auditoría Externa, con sujeción al Reglamento sobre la materia.
 - c. Ejecutar las acciones y actividades de control a los actos y operaciones de SEDALIB S.A. que disponga la Contraloría General, así como, las que sean requeridas por el titular de la entidad. Cuando éstas últimas tengan carácter de no programadas, su realización será comunicada a la Contraloría General por el Jefe del Órgano de Control Institucional. Se consideran actividades de control, entre otras, las evaluaciones, diligencias, estudios, investigaciones, pronunciamientos, supervisiones y verificaciones.
 - d. Efectuar control preventivo, sin carácter vinculante, al órgano de más alto nivel de la entidad con el propósito de optimizar la supervisión y mejora de los procesos, prácticas e instrumentos de control interno, sin que ello genere prejuzgamiento u opinión que comprometa el ejercicio de su función, vía el control posterior.
 - e. Remitir los informes resultantes de sus acciones de control a la Contraloría General, así como al Titular de la entidad, y del Sector cuando corresponda, conforme a las disposiciones sobre la materia.
 - f. Actuar de oficio, cuando en los actos y operaciones de la entidad, se adviertan indicios razonables de ilegalidad, de omisión o de incumplimiento, informando al titular de la entidad, para que adopte las medidas correctivas pertinentes.
 - g. Recibir y atender las denuncias que formulen los funcionarios, servidores públicos y ciudadanos sobre actos y operaciones de la entidad, otorgándole el trámite que corresponda a su mérito y documentación sustentatoria respectiva.

- h. Formular, ejecutar y evaluar el Plan Anual de Control aprobado por la Contraloría General, de acuerdo a los lineamientos y disposiciones emitidas para el efecto.
- i. Efectuar el seguimiento de las medidas correctivas que adopte SEDALIB S.A., como resultado de las acciones y actividades de control, comprobando su materialización efectiva, conforme a los términos y plazos respectivos.

Dicha función comprende efectuar el seguimiento de los procesos judiciales y administrativos derivados de las acciones de control.
- j. Apoyar a las comisiones que designe la Contraloría General para la ejecución de las acciones de control en el ámbito de la entidad. Asimismo, el Jefe del Órgano de Control Institucional y el personal de dicho órgano colaborarán, por disposición de la Contraloría General en otras acciones de control externo, por razones operativas o de especialidad.
- k. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas internas aplicables a SEDALIB S.A., por parte de las unidades orgánicas y personal de éstas.
- l. Formular y proponer el presupuesto anual del Órgano de Control Institucional para su aprobación correspondiente por SEDALIB S.A.
- m. Cumplir diligentemente con los encargos, citaciones y requerimientos que le formule la Contraloría General.
- n. Adicionalmente al cumplimiento de las funciones asignadas, el Órgano de Control Institucional ejercerá las atribuciones que le confiere el Artículo 15º de la Ley N° 27785.
- o. Otras que establezca la Contraloría General.

CAPITULO IV

4. ORGANOS DE ASESORAMIENTO

Art. 30º Los órganos de asesoramiento, son los encargados de prestar asesoría a la Gerencia General y a las unidades orgánicas de SEDALIB S.A., en asuntos específicos de su competencia; así como realizar actividades de planificación, dirección, supervisión y control de gestión a nivel institucional.

Art. 31º Los órganos de asesoramiento son:

- Gerencia de Desarrollo Empresarial
- Subgerencia de Asesoría Jurídica

4.1 GERENCIA DE DESARROLLO EMPRESARIAL

Art. 32º La Gerencia de Desarrollo Empresarial, es un Órgano de Asesoramiento Administrativo y Técnico de la Empresa, que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General.

Art. 33º La Gerencia de Desarrollo Empresarial tiene las subdivisiones siguientes:

Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación y Desastres
Oficina de Planificación y Presupuesto
Oficina Racionalización y Control de Gestión

Art. 34º La Gerencia de Desarrollo Empresarial tiene como objetivo: Lograr un adecuado y oportuno asesoramiento a la Gerencia General, Gerencias y Jefaturas; en aspectos especializados de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres, Planificación y Presupuesto, y Racionalización y Control de Gestión.

Art. 35º Las funciones básicas de la Gerencia de Desarrollo Empresarial son:

- a. Conducir la formulación, revisión y actualización de los planes empresariales que sean los orientadores del desarrollo armónico y autosostenido de la institución.
- b. Organizar, coordinar y controlar la oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres, Oficina de Planificación y Presupuesto y Oficina Racionalización y Control de Gestión.
- c. Coordinar, dirigir y evaluar el sistema integral de gestión empresarial, configurado por información geográfica, gestión comercial, gestión operacional y administrativa.
- d. Asesorar a la Gerencia General y Gerencias en la formulación de políticas, objetivos y metas institucionales.
- e. Identificar, gestionar y canalizar la cooperación técnica y económica nacional e internacional.
- f. Supervisar y controlar lo correspondiente a la Evaluación de los Proyectos de Inversión Pública (PIP) en el marco del SNIP, gestionando ante la Gerencia General la aprobación respectiva.
- g. Estructurar los requerimientos de financiamiento de los proyectos de inversión de mediano y largo plazo, efectuando su programación y evaluación correspondiente.
- h. Organizar, dirigir y coordinar los estudios pertinentes para proponer y evaluar la estructura tarifaria, así como evaluar y proyectar la situación económica financiera de la gestión empresarial de mediano y largo plazo. Esta labor debe tener la participación activa con corresponsabilidad de la Gerencia Comercial y la Gerencia de Administración y Finanzas.

- i. Disponer, coordinar y evaluar el desarrollo del proceso de formulación y presentación del Boletín Estadístico y la Memoria Anual.
- j. Organizar, dirigir, coordinar y evaluar el desarrollo de estudios, programas y modelos orientados a la expansión, diversificación y determinación de la naturaleza y calidad de los servicios de la empresa.
- k. Organizar, dirigir, coordinar y evaluar el desarrollo de estudios para la incorporación de avances tecnológicos, normalización y estandarización técnica de procesos, recursos y servicios de saneamiento, así como desarrollar e implementar modelos de gerenciamiento del conocimiento.
- l. Apoyar la realización de estudios e investigaciones en Universidades u otros organismos sobre temas relacionados con las actividades del servicio de agua potable y alcantarillado, así como evaluar el cumplimiento de los compromisos derivados de los convenios de crédito internacional.
- m. Formular, ejecutar y controlar los proyectos de Mitigación de Desastres para el cumplimiento de sus objetivos y metas.
- n. Formular los estudios organizacionales que faciliten la aplicación de la estrategia empresarial, supervisando su implementación y proponiendo los ajustes que exija el entorno.
- o. Ejecutar y promover la investigación y desarrollo para mejorar la efectividad en los procesos empresariales, formulando normas y estándares de operación.
- p. Consolidar, interpretar y evaluar mediante indicadores los resultados de la gestión empresarial.
- q. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en materia de su competencia.

4.1.1 OFICINA DE COOPERACION TECNICA Y MITIGACION DE DESASTRES

- Art. 36º** La Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres, depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Desarrollo Empresarial. Su naturaleza es de asesoramiento técnico.
- Art. 37º** La Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres no tiene subdivisiones.
- Art. 38º** La Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres tiene como objetivos:
- Contribuir en la definición de la posición de SEDALIB S.A., en los procesos de negociación social de ayuda internacional a través de la identificación, focalización y prioridades de desarrollo en trabajo conjunto con la sociedad civil organizada y seguimiento de los temas de la agenda social local y regional.
 - Obtener recursos financieros y asistencia técnica con las estrategias y prioridades sociales y de desarrollo local.
 - Fortalecer los vínculos institucionales con los organismos internacionales, nacionales y regionales para acceder a sus programas y proyectos de cooperación.
 - Desarrollar planes de mitigación de desastres, contra las distintas amenazas y al presentarse un fenómeno, hacer cumplir el respectivo Plan de Emergencia.
- Art. 39º** Las funciones básicas de la Oficina de Cooperación Técnica y Mitigación de Desastres son:
- a. Formular, ejecutar y evaluar los Programas de Mitigación de Desastres, considerando las necesidades y prioridades para la protección y funcionamiento de la infraestructura
 - b. Coordinar con la Oficina de Planificación y Presupuesto, respecto a la cartera de proyectos para la búsqueda de financiamiento proveniente de la cooperación técnica.
 - c. Evaluar los lineamientos derivados de las negociaciones en el ámbito internacional a objeto de identificar los alcances de estos procesos en las políticas nacionales, regionales y local.
 - d. Brindar asesoramiento para la definición de la posición local en materia social en coordinación con los organismos nacionales competentes.
 - e. Participar y contribuir en la elaboración de convenios internacionales, nacionales y bilaterales en el contexto del desarrollo sostenible en coordinación con las dependencias competentes.
 - f. Promover, difundir y gestionar las oportunidades de asistencia técnica y financiera (no reembolsable) a proyectos locales en coordinación con las autoridades competentes.
 - g. Identificar, captar y difundir las modalidades de cooperación de las agencias y organismos internacionales, negociando y haciendo seguimiento a los proyectos internacionales de cooperación.
 - h. Describir las zonas y los componentes físicos que integran los sistemas, así como los servicios auxiliares de los servicios de saneamiento.
 - i. Estimar la vulnerabilidad operativa de los servicios de saneamiento.
 - j. Realizar estudios de vulnerabilidad física e impacto, tanto en los servicios de agua potable y evacuación de las aguas residuales como en sus locales administrativos, y su capacidad de respuesta.
 - k. Plantear las medidas correctivas de mitigación y de emergencia.
 - l. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Desarrollo Empresarial, en materia de su competencia.

4.1.2 OFICINA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO

Art. 40º La Oficina de Planificación y Presupuesto, depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Desarrollo Empresarial. Su naturaleza es de asesoramiento técnico y administrativo

Art. 41º La Oficina de Planificación y Presupuesto no tiene subdivisiones.

Art. 42º La Oficina de Planificación y Presupuesto tiene como objetivos:

Conducir la formulación, elaboración y mantener actualizados el Plan Maestro, Plan Estratégico y Plan Financiero, así como formular, elaborar y evaluar periódicamente el Plan Operativo y Presupuesto Anual, con una clara percepción filosófica y conceptual de la Visión y Misión de la Empresa prevista para el corto, mediano y largo plazo, asegurando que los procesos de planeamiento, dirección y gestión estratégica sean corporativos; y que, como tal, las acciones para alcanzar los objetivos y metas deseadas, respondan a un marco definido de política institucional

Art. 43º Las funciones básicas de la Oficina de Planificación y Presupuesto son:

- a. Formular y evaluar los planes empresariales de mediano y largo plazo.
- b. Supervisar la ejecución y control de los planes y presupuestos operativos de la empresa.
- c. Mantener permanentemente actualizados Plan Maestro, Plan Estratégico y Plan Financiero, de acuerdo a la visión, misión, políticas, objetivos y metas institucionales.
- d. Evaluar y controlar los avances de la ejecución de los Planes y Programas de mediano y corto plazo, e informar de los resultados a los Órganos de Dirección y a los Organismos Externos pertinentes.
- e. Elaborar los Informes Técnicos, en concordancia con su competencia funcional, a solicitud de los Organismos Externos Oficiales.
- f. Evaluar y aprobar los Proyectos de Inversión Pública, en el marco de las normas del Sistema Nacional de Inversión Pública.
- g. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Desarrollo Empresarial, en materia de su competencia.

4.1.3 OFICINA DE RACIONALIZACION Y CONTROL DE GESTION

Art. 44º La Oficina de Racionalización y Control de Gestión, depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Desarrollo Empresarial. Su naturaleza es de asesoramiento técnico y administrativo.

Art. 45º La Oficina de Racionalización y Control de Gestión no tiene subdivisiones.

Art. 46º La Oficina de Racionalización y Control de Gestión tiene como objetivos:

- Mantener una organización moderna y concordante con las exigencias del entorno, en cumplimiento de la misión empresarial.
- Lograr, en forma adecuada y oportuna, la ejecución del Control de Gestión Gerencial para la toma de decisiones y conducir programas de mejoramiento continuo y optimización de los recursos de la empresa.

Art. 47º Las funciones básicas de la Oficina de Racionalización y Control de Gestión son:

- a. Formular y aplicar los Planes y Programas, debidamente aprobados.
- b. Supervisar y controlar los resultados, comerciales, operacionales y administrativos, proponiendo alternativas de solución.
- c. Planificar y organizar actividades de programación, ejecución y evaluación del proceso de racionalización, adecuándolo a sus capacidades y necesidades de la Empresa frente a su entorno.
- d. Asesorar a la Gerencia de Desarrollo Empresarial, Gerencia General y Jefaturas de SEDALIB S.A. y absolver consultas de carácter integral, relativas al Sistema de Racionalización, evacuando los informes técnicos correspondientes.
- e. Dirigir la formulación y aplicación de normatividad técnico – legal en materia de Racionalización.
- f. Integrar y/o conducir comisiones sobre asuntos especializados de Racionalización.
- g. Participar y coordinar en la formulación de políticas y objetivos, a nivel de empresa.
- h. Evaluar, organizar y establecer las variables de gestión a nivel de la empresa, orientando la generación de datos confiables.
- i. Analizar e interpretar los resultados de los indicadores de gestión institucionales, para que los órganos correspondientes puedan tomar oportunamente decisiones o medidas correctivas necesarias.
- j. Formular la Memoria Anual de la Empresa, así como el Boletín Estadístico y difundirlos a todas las áreas de la empresa, preferentemente a través de los dispositivos de comunicación digital.
- k. Asesorar y evaluar las propuestas de reglamentos, manuales, directivas y procedimientos, que emanan de las diversas jefaturas de SEDALIB S.A. alineadas a la Estructura Orgánica vigente; así como orientar su implementación y controlar su cumplimiento en coordinación con las Gerencias y Jefaturas involucradas.
- l. Disponer y ejecutar análisis de racionalización del trabajo en áreas prioritarias para el mejoramiento continuo de los procesos de impacto de la Empresa, generando mayor velocidad y eficiencia en su desempeño.
- m. Emitir opinión técnica en estudios, proyectos, directivas, procedimientos u otros en materia de Racionalización y Control de Gestión, emitiendo informes técnicos.

- n. Formular y proponer la Estructura Orgánica, Reglamento de Organización y Funciones, Cuadro para Asignación de Personal, Perfiles de Puestos y Manual de Organización y Funciones.
- o. Apoyar en la formulación del Estudio de Remuneraciones, alineado a la Estructura Orgánica aprobada.
- p. Integrar la Comisión de Evaluación de Puestos de Trabajo, con la finalidad de formular y proponer el estudio técnico respectivo.
- q. Racionalizar la administración documentaria y de oficinas, optimizando los costos de la empresa.
- r. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Desarrollo Empresarial, en materia de su competencia.

4.2 SUB GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA

- Art. 48º** La Subgerencia de Asesoría Jurídica es un Órgano de Asesoramiento Jurídico especializado, que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, responsable de orientar la marcha institucional dentro del ordenamiento jurídico – legal.
- Art. 49º** La Subgerencia de Asesoría Jurídica no cuenta con subdivisiones. Su alcance funcional comprende la investigación, análisis, interpretación y adecuación del marco legal y normativo en los asuntos de carácter legal y administrativo de su competencia; emite opiniones y recomendaciones respecto a las consultas que en materia de índole legal le fueren formuladas por las instancias competentes, así como entablar la acción jurídica y atender la defensa de la Empresa.
- Art. 50º** La Subgerencia de Asesoría Jurídica, tiene como objetivo asesorar, dictaminar, recomendar en asuntos de carácter jurídico-legal a la Gerencia General, Directorio, Gerencias y trabajadores en el ámbito de la Gestión Empresarial y todas las acciones administrativas internas requeridas en consulta, dentro del marco legal establecido; así como, asumir la defensa legal de la Empresa en las acciones judiciales y administrativas seguidas contra la Empresa o por la Empresa.
- Art. 51º** Las funciones básicas de la Subgerencia de Asesoría Jurídica son:
- a. Asesorar a la Gerencia General, Gerencias, Subgerencias y Jefaturas en aspectos jurídicos y legales de orden institucional.
 - b. Asistir a la Subgerencia de Recursos Humanos en el proceso de negociaciones colectivas, aplicación de acciones disciplinarias y solución de controversias laborales, así como elaborar contratos de trabajo y de servicios no personales.
 - c. Proponer la normatividad específica para la atención de los aspectos jurídicos legales en la empresa.
 - d. Emitir informes y absolver consultas formuladas por las Gerencias y Jefaturas de SEDALIB S.A.
 - e. Formular contratos y convenios requeridos por la Gerencia General, así como revisar y visar los propuestos por otras áreas.
 - f. Patrocinar y defender judicial y administrativamente los intereses de la empresa.
 - g. Efectuar la asignación, seguimiento, control y evaluación de los asuntos legales de orden institucional encargados a asesorías legales externas.
 - h. Administrar el régimen de representación (poderes de SEDALIB S.A.).
 - i. Organizar y difundir la normatividad legal general y específica, relativa al ámbito de competencia de SEDALIB S.A.
 - j. Participar como miembro en los procesos de selección, de conformidad al Artículo 41 del Reglamento de la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.
 - k. Normar, supervisar y apoyar a la Gerencia Comercial con la cobranza judicial de los clientes morosos, de acuerdo a las normas legales vigentes.
 - l. Asesorar en los procesos de Licitación y/o Concursos Públicos, verificando que se ajusten a las disposiciones legales vigentes e intereses de la empresa.
 - m. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

CAPITULO V

5. ORGANOS DE APOYO

Art. 52º Los Órganos de Apoyo, son los encargados de realizar las actividades de soporte y asistencia especializada a nivel institucional.

Art. 53º Los Órganos de Apoyo son:

- Oficina de Imagen Institucional
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Subgerencia de Informática e Información
- Subgerencia de Recursos Humanos

5.1 OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Art. 54º La Oficina de Imagen Institucional es un Órgano de Apoyo que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.

Art. 55º La Oficina de Imagen Institucional no cuenta con subdivisiones.

Art. 56º La Oficina de Imagen Institucional tiene como objetivo, mantener una adecuada imagen de la empresa en relación a los servicios que brinda, tanto a nivel interno como externo; para lo cual deberá de coordinar estrechamente con las diversas Jefaturas de la empresa.

Art. 57º Las funciones básicas de la Oficina de Imagen Institucional son:

- a. Formular y proponer a la Gerencia General, los objetivos, políticas, estrategias, planes y programas para el desarrollo de las actividades de su competencia.
- b. Difundir la filosofía Empresarial, sus proyectos de desarrollo, mejoras y beneficios.
- c. Generar y mantener adecuadas relaciones institucionales, tanto internas como externas.
- d. Fomentar y mantener relaciones armoniosas y comunicaciones permanentes con los representantes de los medios públicos y privados de información.
- c. Efectuar en coordinación con las áreas de línea, investigaciones y sondeos de opinión pública para evaluar el posicionamiento de la Empresa y los resultados de las campañas publicitarias realizadas, con la finalidad de conocer las posibles reacciones del público y adoptar las medidas más convenientes.
- d. Proyectar y elaborar notas de prensa, boletines, folletos informativos, videos institucionales, spots para radio y TV, cartillas y revistas para los usuarios y los trabajadores, con el fin de mantenerlos informados de los planes y realizaciones, y los beneficios que deriven de las actividades empresariales.
- e. Llevar a cabo la promoción de las obras a construirse y la motivación de las comunidades para asegurar su participación directa, efectiva en un orden personal y económico; así como llevar a cabo programas de educación sanitaria para el adecuado y racional uso de los servicios.
- f. Desarrollar e implementar estrategias de comunicación coherentes con trabajos de campo y atención al cliente (presencia de la empresa a través de inversiones, obras comunales, mejoramiento de locales, información al cliente, rótulos vistosos, etc.), para establecer un posicionamiento privilegiado en la mente del cliente.

- g. Establecer, en coordinación con la Gerencia Comercial y plataformas de atención al cliente, los mecanismos mas adecuados de comunicación con el cliente.
- h. Propiciar convenios de cooperación mutua con entidades públicas y privadas, para realizar campañas, planificando y controlando el desarrollo de las mismas con contenidos relacionados con aspectos operacionales, comerciales e institucionales.
- i. Fomentar las comunicaciones y relaciones humanas al interno de la Empresa, mediante la organización de actividades culturales, sociales, recreativas y deportivas.
- j. Conducir la edición anual de la Memoria Institucional, en coordinación con la Gerencia de Desarrollo Empresarial.
- k. Coordinar y atender eventos culturales, cívicos, sociales, deportivos, reuniones de trabajo, congresos, inauguraciones, entre otros.
- l. Coordinar y realizar la divulgación de las actividades de Educación Sanitaria a la comunidad.
- m. Realizar el análisis y elaborar resúmenes sobre el contenido de las opiniones periodísticas, en relación con la Empresa, informando de las mismas a la Gerencia General o las Gerencias involucradas.
- n. Conducir, desarrollar, integrar y evaluar los procesos de Trámite Documentario, Comunicaciones y Archivo general.
- o. Atender a las personas e instituciones interesadas en conocer las actividades e infraestructura de la empresa.
- p. Suministrar información a toda persona o entidad que lo solicite, dentro del marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y los procedimientos que para tal fin establezca la empresa, en base a la normatividad vigente
- q. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

5.2 GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

- Art. 58º** La Gerencia de Administración y Finanzas, es un Órgano de Apoyo que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 59º** La Gerencia de Administración y Finanzas está conformada por las siguientes Unidades Orgánicas:
- Oficina de Contabilidad y Finanzas
Oficina de Logística
- Art. 60º** La Gerencia de Administración y Finanzas, tiene como objetivo lograr una administración eficiente y eficaz de los recursos económicos, para fortalecer oportunamente la dinámica operativa de la Empresa; así como, custodiar y mantener los bienes muebles e inmuebles de la empresa.
- Art. 61º** Las funciones básicas de la Gerencia de Administración y Finanzas son:
- a. Organizar, dirigir, evaluar y optimizar el funcionamiento de los procesos de Logística, Contabilidad, Finanzas y Tesorería, en función a la misión, objetivos, políticas y metas empresariales.
 - b. Proponer y establecer los instrumentos normativos necesarios para realizar el control permanente del funcionamiento de los órganos de su competencia y que contribuyan a racionalizar la gestión administrativa de la Empresa.
 - c. Administrar los dineros de la organización y controlar el uso del patrimonio.
 - d. Establecer políticas, objetivos y normas para la realización de operaciones económicas y financieras de la Empresa, procurándole la liquidez necesaria en función de los objetivos presupuestales previstos, así como fortalecer la solidez necesaria del patrimonio de la empresa.
 - e. Producir y cumplir con la remisión mensual de la información básica y económico-financiera que se requiera para el control de gestión institucional.
 - f. Disponer, coordinar y supervisar la planificación y programación anual de adquisición de bienes y servicios, en concordancia con los planes y programas.
 - g. Garantizar el suministro oportuno de los bienes y servicios establecidos en los planes de adquisiciones, controlar el stock de materiales y supervisar el uso de los mismos.
 - h. Efectuar el control a través de evaluaciones mensuales y aplicar las medidas correctivas pertinentes, por ser el responsable de los resultados de su área.
 - i. Controlar, organizar, planear y programar los calendarios de ejecución de pago que la Empresa debe cumplir como consecuencia de la cuantificación de los programas físicos, para un período determinado.
 - j. Controlar el manejo de los fondos de todo el ámbito de SEDALIB S.A.
 - k. Obtener la información, a través de los Bancos y Centros Autorizados, de los ingresos por cobranza de la Empresa.
 - l. Custodiar y controlar todos los valores de SEDALIB S.A.
 - m. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

5.2.1 OFICINA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

- Art. 62º** La Oficina de Contabilidad y Finanzas depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 63º** La Oficina de Contabilidad y Finanzas no cuenta con subdivisiones.
- Art. 64º** La Oficina de Contabilidad y Finanzas tiene como objetivo, lograr la aplicación técnica y eficiente del Sistema Contable y Financiero, en lo que se refiere a registros, análisis y control de las operaciones, que permita contar con información económica y financiera confiable y oportuna para la toma de decisiones de los Órganos de Dirección y Gestión.
- Art. 65º** Las funciones básicas de la Oficina de Contabilidad y Finanzas son:
- a. Diseñar el planeamiento financiero en el mediano plazo conjuntamente con la Gerencia de Administración y Finanzas.
 - b. Estudiar, proponer criterios y establecer métodos, procedimientos y normas, para que el Sistema de Contabilidad esté acorde con las Normas Internacionales de Contabilidad, aplicando el Plan Contable General Revisado. Verificando los respectivos registros contables que se originan en los diferentes sistemas de la Empresa, para su respectivo análisis, control de la información económica y financiera.
 - c. Analizar e interpretar y cumplir con las disposiciones legales de carácter contable, tributario.
 - d. Diseñar, evaluar y controlar el sistema de Contabilidad y Costo de la Empresa, de acuerdo a las necesidades de la organización.
 - e. Producir y cumplir con la remisión periódica de la información contable que se requiera para el control de la gestión institucional, a la Gerencia de Desarrollo Empresarial.
 - f. Elaborar los Estados Financieros mensuales para su presentación al Directorio y Junta Empresarial, a través de la Gerencia de Administración y Finanzas; así como remitirlos a la Gerencia de Desarrollo Empresarial para las evaluaciones pertinentes del Sistema.
 - g. Controlar la ejecución del presupuesto de la Empresa de acuerdo a las leyes vigentes, políticas y procedimientos internos.
 - h. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Administración y Finanzas, en materia de su competencia.

5.2.2 OFICINA DE LOGISTICA

- Art. 66º** La Oficina de Logística depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 67º** La Oficina de Logística no cuenta con subdivisiones.
- Art. 68º** La Oficina de Logística tiene como objetivo, proponer un eficiente apoyo al funcionamiento de la institución mediante la adquisición y distribución oportuna, en calidad y cantidad adecuadas, de los bienes, servicios u obras en concordancia a los planes y programas aprobados de SEDALIB S.A.
- Art. 69º** Las funciones básicas de la Oficina de Logística son:
- a. Planificar y programar anualmente la compra y suministro de bienes, el arrendamiento, la contratación para la Ejecución de Obras y la Contratación de Servicios de toda naturaleza y de Consultoría, en concordancia a los planes y programas.
 - b. Diseñar las políticas y procedimientos de operación para la realización de las compras, almacenajes, contratación de los servicios, obras y consultoría.
 - c. Comprobar que las compras de bienes, servicios y obras se realicen con observancia estricta de las normas legales vigentes y a las políticas y procedimientos de la Empresa.
 - d. Formular y aplicar procedimientos técnicos adecuados para la recepción, registros, codificación, clasificación y distribución de materiales; así como mantener el nivel óptimo de inventarios de acuerdo a necesidades y posibilidades económicas de la Empresa.
 - e. Organizar, coordinar y proporcionar oportunamente a la Gerencia de Administración y Finanzas, la información y documentación pertinente, respecto a la preparación, operación y desarrollo de las licitaciones, para un adecuado control y toma de decisiones.
 - f. Atender, coordinar y preparar la documentación necesaria para la adquisición de bienes y servicios, obras y consultorías, así como controlar que el proceso y/o procedimiento esté de acuerdo a los dispositivos legales vigentes.
 - g. Atender adecuada y oportunamente a las unidades orgánicas con los suministros o servicios, obras y consultorías, según lo programado.
 - h. Supervisar, controlar y disponer que las actividades de registro y control de activo fijo de la Empresa, se efectúen en forma eficiente y oportuna de acuerdo a normas, dispositivos y procedimientos establecidos.
 - i. Producir y cumplir con la remisión periódica de la información logística que se requiera para el control de la gestión institucional, a la Gerencia de Desarrollo Empresarial y Organismos del Estado.
 - j. Mantener en buenas condiciones operativas los ambientes y equipos menores de la Empresa.
 - k. Atender oportunamente a las áreas orgánicas con unidades móviles para cumplir sus funciones especificadas, según lo programado.
 - l. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Administración y Finanzas, en materia de su competencia.

5.3 SUBGERENCIA DE INFORMATICA E INFORMACIÓN

- Art. 70º** La Subgerencia de Informática e Información es un Órgano de Apoyo, que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 71º** La Subgerencia de Informática e Información no cuenta con subdivisiones.
- Art. 72º** La SubGerencia de Informática e Información tiene como objetivos:
- Brindar el apoyo a todas las áreas de la empresa, con los recursos de software y hardware y todos aquellos componentes que integran el sistema de informática e información, en cantidad y calidad, garantizando el buen funcionamiento y conservación de los mismos.
 - Administrar, integrar, coordinar y supervisar el sistema de informática e información, a fin de mantener un alto nivel de eficiencia en el soporte informático, asesorando a todo nivel de la organización, utilizando modernas tecnologías de información al servicio de la institución.
- Art. 73º** Las funciones básicas de la Subgerencia de Informática e Información son:
- a. Desarrollar, implementar, evaluar y actualizar el Plan Director de Tecnologías de la Información.
 - b. Definir, formular e implementar directivas, políticas, reglas, normas, estándares y procedimientos, que regulen el uso racional, eficaz y eficiente de las tecnologías de información en la Empresa.
 - c. Planificar el desarrollo tecnológico de la Empresa, alineando la estrategia empresarial con las bondades que proveen las tecnologías de la información.
 - d. Fomentar el desarrollo de la investigación informática, mediante la formulación de proyectos tecnológicos, como medio de transformación tecnológica, científica y cultural, a fin de poner a disposición de la empresa las herramientas informáticas más convenientes y de tecnología de punta, que puedan mejorar su gestión y consolidar el liderazgo en el sector.
 - e. Asesorar a las diferentes áreas de la empresa en la incorporación de nuevas tecnologías de información orientadas al mejoramiento de la eficiencia empresarial.
 - f. Organizar, dirigir y evaluar el ciclo de vida de la tecnología de información, a fin de proporcionar oportunamente las alternativas de solución que permitan mantener la eficiencia y competitividad en esta materia.
 - g. Establecer las estrategias de la administración en materia de redes, comunicaciones, hardware, software y aplicaciones informáticas.
 - h. Analizar y evaluar el desarrollo de proyectos informáticos determinando su costo/beneficio en función al valor agregado que genere para la Empresa.
 - i. Normar la adquisición de software de base y apoyo al usuario para el desarrollo de las aplicaciones informáticas, así como normar el funcionamiento y operatividad del sistema de comunicaciones internas y externas de la Empresa.
 - j. Administrar la implementación y ejecución de los sistemas informáticos. Velar por la seguridad de las bases de datos, programas fuentes, software, equipos a su cargo, etc., que garantice el buen funcionamiento de los sistemas informáticos.
 - k. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

5.4 SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

- Art. 74º** La Subgerencia de Recursos Humanos es un Órgano de Apoyo, que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 75º** La Subgerencia de Recursos Humanos no cuenta con subdivisiones.
- Art. 76º** La Subgerencia de Recursos Humanos tiene como objetivo administrar, proveer y velar por el desarrollo, bienestar, protección y seguridad de los trabajadores en su conjunto (estables y contratados) de la empresa; así como la seguridad de sus locales.
- Art. 77º** Las funciones básicas de la Subgerencia de Recursos Humanos son:
- a. Formular, ejecutar y evaluar los Planes y Programas del Sistema de Recursos Humanos, a nivel institucional.
 - b. Establecer metas mensuales y cumplir con la remisión mensual de la información básica que se requiera para el control de la gestión institucional, a la Gerencia de Desarrollo Empresarial.
 - c. Analizar e interpretar los resultados de los Índices de Gestión, dictando las estrategias y/o medidas correctivas para el mejoramiento del mismo.
 - d. Proponer a la Gerencia General los objetivos, políticas, metas y acciones referidas a la selección, capacitación y desarrollo, bienestar social, promoción, motivación, remuneración del personal, seguridad u otros aspectos, en función a los requerimientos de la Empresa y trabajadores, en armonía con los dispositivos legales vigentes.
 - e. Controlar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo y actualizarlo periódicamente de acuerdo a la normatividad vigente, así como aplicar las leyes y procedimientos relacionados con la administración del personal de SEDALIB S.A.
 - f. Fomentar y aplicar métodos y procedimientos efectivos de comunicación entre directivos y demás trabajadores, así como mantener las relaciones laborales armoniosas.
 - g. Estudiar, proponer métodos y establecer normas que contribuyan a racionalizar y optimizar el recurso humano.
 - h. Disponer la realización de actividades de asistencia y promoción social, educación para la atención y prevención de necesidades y problemas sociales de los trabajadores y sus familiares.
 - i. Verificar y supervisar que los medios proporcionados al trabajador para el desempeño de las actividades laborales, sean utilizados de la forma más adecuada; así como, programar campañas de capacitación al trabajador para el mejoramiento de su labor.
 - j. Supervisar y velar el cumplimiento de la seguridad física de los trabajadores de la empresa; a fin de evitar riesgos innecesarios que perjudiquen la salud del trabajador.
 - k. Implementar adecuadamente el Cuadro para Asignación de Personal, de acuerdo a los lineamientos establecidos y dentro de las posibilidades de la empresa.
 - l. Promover y velar por un adecuado clima laboral y organizacional.
 - m. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

CAPITULO VI

6. ORGANOS DE LINEA

Art. 78º Los Órganos de Línea son los encargados de conducir, liderar, monitorear y controlar las actividades fundamentales de la empresa, dentro del área de su competencia.

6.1 GERENCIA DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO

Art. 79º La Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, es un Órgano de Línea que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.

Art. 80º La Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, está conformada por las unidades orgánicas siguientes:

- Subgerencia Operaciones de Agua Potable
- Subgerencia Aguas Servidas
- División de Mantenimiento Electromecánico
- División de Control de Calidad

Art. 81º La Gerencia de Operaciones y Mantenimiento tiene como objetivo lograr un adecuado y eficiente servicio de agua potable en cantidad y calidad óptima; así como un eficaz y eficiente tratamiento y evacuación de aguas servidas, logrando la integración y actualización del Sistema Técnico, buscando mejores oportunidades de desarrollo en el entorno, coordinando, supervisando y controlando los planes y programas en función a los objetivos y misión institucional.

Art. 82º Las funciones básicas de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento son:

- a. Conducir y supervisar el óptimo funcionamiento de las unidades bajo su dependencia, en función a la misión, objetivos, políticas y metas de SEDALIB S.A., teniendo en cuenta el Plan Estratégico y Plan Maestro, así como los dispositivos y normas vigentes.
- b. Establecer los instrumentos normativos y herramientas de gestión necesarias para realizar el control permanente del funcionamiento de los órganos de su competencia, que contribuyan a racionalizar los recursos y optimizar la gestión técnico – administrativa.
- c. Mantener vinculación con organizaciones a nivel local, nacional e internacional para el cumplimiento de sus objetivos y metas, con conocimiento de la Gerencia General.
- d. Controlar la gestión de los Planes y Programas en función a las metas y objetivos que garantice la continuidad, calidad y cobertura de agua potable, así como la recolección, tratamiento, y disposición final de las aguas residuales, dictando para ello las estrategias o medidas correctivas.
- e. Planificar, dirigir y controlar la gestión de la calidad de los servicios operacionales, con la finalidad de garantizar que los servicios de agua potable y alcantarillado que se brinda a los clientes sea el óptimo.
- f. Coordinar el desarrollo e implementación de Planes y Programas con la Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas, para reducir las pérdidas de agua potable, logrando una eficiente y efectiva ejecución de las metas programadas.
- g. Establecer un proceso de control de reportes de decisión, soportado por una plataforma de información sobre la operación, mantenimiento y ampliación de los servicios.
- h. Apoyar en la implementación de la composición estratégica del mercado de SEDALIB S.A.

- i. Implementar estrategias de gestión, sobre la base de una administración por resultados.
- j. Disponer de un control adecuado de los insumos de cloro residual a utilizar en los sistemas de agua potable.
- k. Remitir mensualmente los reportes de información básica y consistente, a la Gerencia de Desarrollo Empresarial, para el control de la gestión institucional por localidades.
- l. Formular, elaborar y controlar la ejecución de los Planes y Programas diseñados para la operación y mantenimiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.
- m. Monitorear y controlar la explotación del acuífero subterráneo, dentro del ámbito jurisdiccional de la empresa.
- n. Consolidar, analizar y evaluar mensualmente la información técnica de las áreas a su cargo.
- o. Supervisar la calidad de los materiales, repuestos e insumos químicos a utilizar en los sistemas de producción, distribución y conexiones domiciliarias; así como en el tratamiento de las aguas servidas.
- p. Mantener permanente coordinación con la Oficina de Imagen Institucional, para la difusión de actividades que tengan relación trascendente con el servicio de agua potable y alcantarillado, a través de los medios de comunicación.
- q. Suministrar información técnica básica en forma mensual respecto a indicadores de gestión a los niveles correspondientes.
- r. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en materia de su competencia.

6.1.1 SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE AGUA POTABLE

- Art. 83º** La Subgerencia de Operaciones de Agua Potable depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 84º** La Subgerencia de Operaciones de Agua Potable no tiene subdivisiones.
- Art. 85º** La Subgerencia de Operaciones de Agua Potable tiene como objetivo fundamental dar soporte técnico a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, operando y manteniendo el Sistema de Agua Potable en óptimas condiciones.
- Art. 86º** Las funciones básicas de la SubGerencia de Operaciones de Agua Potable son las siguientes:
- a. Planificar, programar y ejecutar actividades para la operación y mantenimiento de la infraestructura de producción, conducción, almacenamiento, distribución y conexiones de Agua Potable.
 - b. Coordinar y supervisar la ejecución de las órdenes de trabajo que emiten las áreas de la Gerencia Comercial, teniendo cuenta los procedimientos establecidos.
 - c. Coordinar con la Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas, para definir y establecer e independizar los sectores de distribución, implementando el sector de distribución con la instalación de macromedidores al ingreso del sector.
 - d. Formular y proponer anteproyectos de los planes, programas, presupuestos y diagnóstico del área y evaluar e informar los avances de gestión en forma mensual.
 - e. Supervisar que las redes primarias, secundarias y conexiones para agua potable, mantengan caudal, presión y continuidad de acuerdo a lo establecido en el sector.
 - f. Emitir opiniones técnicas sobre factibilidad de servicio para los casos de ampliaciones de redes de agua potable.
 - g. Supervisar que la dosificación de los insumos químicos inyectados en el agua potable estén de acuerdo a los parámetros de calidad, haciéndola apta para el consumo humano.
 - h. Realizar el requerimiento de recursos para el desarrollo de las actividades de su competencia, debidamente sustentado, en coordinación con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - i. Supervisar las labores y visar las facturas y valorización por los trabajos de terceros en el área de su competencia, de acuerdo al contrato establecido.
 - j. Ejecutar y/o supervisar la operación y mantenimiento de la infraestructura de agua potable, para garantizar su normal funcionamiento planteando alternativas de solución a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - k. Formular, implementar y ejecutar programas de acción anual, debidamente presupuestados en base a objetivos y metas establecidas.
 - l. Supervisar y controlar la ejecución de los programas específicos dirigidos a la reducción de las pérdidas de agua potable, en forma integral, coordinado y elaborado por la Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas.
 - m. Generar información para el seguimiento y control de gestión y toma de decisiones, a través de indicadores establecidos.
 - n. Programar, controlar y ejecutar las tareas definidas en los estudios de macro medición, sectorización y control de fugas de agua, en coordinación con la Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas.

- o. Desarrollar estudios e investigaciones para optimizar la operatividad de los servicios de agua.
- p. Supervisar, controlar el proceso de toma de lecturas y mantenimiento de la macromedición.
- q. Programar los horarios y turnos del personal operativo para cumplir con las actividades encomendadas del área de su competencia.
- r. Velar por el estricto cumplimiento de la normatividad, tanto interna como externa, en el ámbito de su jurisdicción.
- s. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento en materia de su competencia.

6.1.2 SUBGERENCIA DE AGUAS SERVIDAS

- Art. 87°** La Subgerencia de Aguas Servidas depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 88°** La Subgerencia de Aguas Servidas no tiene subdivisiones.
- Art. 89°** La Subgerencia de Aguas Servidas tiene como objetivo efectuar un eficiente control de la recolección, tratamiento y disposición final de las aguas servidas, en las localidades bajo su jurisdicción, así como velar por el adecuado mantenimiento de las redes colectoras.
- Art. 90°** Las funciones básicas de la Subgerencia de Aguas Servidas son las siguientes:
- a. Planificar, programar y ejecutar actividades para la operación y mantenimiento de la infraestructura de recolección, tratamiento y disposición final.
 - b. Formular y proponer el anteproyecto de los planes, programas, presupuestos y diagnóstico del área a su cargo, y evaluar e informar los avances de gestión en forma mensual.
 - c. Emitir opiniones técnicas sobre factibilidad del servicio para los casos de ampliaciones y/o mejoramiento de la infraestructura sanitaria, en lo referente a las redes de alcantarillado.
 - d. Realizar el requerimiento de recursos para el desarrollo de las actividades de su competencia debidamente sustentado en coordinación con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - e. Programar los horarios y turnos del personal operativo para cumplir con las actividades encomendadas del área de su competencia.
 - f. Velar por el estricto cumplimiento de la normatividad, tanto interna como externa, en el ámbito de su jurisdicción.
 - g. Supervisar las labores y visar las facturas y valorización por los trabajos de terceros en el área de su competencia, de acuerdo al contrato establecido
 - h. Emitir órdenes de servicio, para el cumplimiento de los trabajos programados.
 - i. Supervisar los trabajos y los servicios que son realizados en el área de su competencia.
 - j. Brindar el soporte logístico adecuado para el cumplimiento de las diferentes actividades.
 - k. Coordinar con la Subgerencia de Operaciones de Agua Potable, División de Mantenimiento Electromecánico y División de Control de Calidad para el desarrollo de las actividades afines.
 - l. Ejecutar y/o supervisar la operación y mantenimiento de la infraestructura de alcantarillado, para garantizar su normal funcionamiento planteando alternativas de solución a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - m. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, en materia de su competencia.

6.1.3 DIVISION DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO

- Art. 91º** La División de Mantenimiento Electromecánico depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 92º** La División de Mantenimiento Electromecánico no tiene subdivisiones.
- Art. 93º** La División de Mantenimiento Electromecánico, tiene como objetivo mantener en eficiente operación todos los equipos electromecánicos de la infraestructura sanitaria de SEDALIB S.A., de sus locales y oficinas operacionales y administrativas, con criterios de calidad y costos.
- Art. 94º** Las funciones básicas de la División de Mantenimiento Electromecánico son las siguientes:
- a. Formular, controlar y evaluar la ejecución de los Planes y Programas diseñados para el mantenimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado en todo el ámbito jurisdiccional de la Empresa.
 - b. Implantar sistemas de trabajo eficientes, diseñando métodos y programas para mejorar la productividad de los recursos a su cargo, disminuyendo los costos sin que la calidad del servicio de agua afecte a la población; así como evaluar mensualmente la información de la gestión técnica de los equipos de trabajo especializados bajo su mando.
 - c. Fomentar la cultura de trabajo en equipo y administración por resultados.
 - d. Recopilar información confiable de la gestión del área y cumplir con la remisión mensual que se requiera para el control de la gestión institucional.
 - e. Efectuar el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de: pozos, equipos de bombeo, árboles de salida, tableros eléctricos, líneas y sub-estaciones de transformación en 10 KV, equipos de cloración y plantas de tratamiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.
 - f. Supervisar y controlar la toma de lecturas de los medidores instalados en la infraestructura de cabecera, de modo mensual reportando a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - g. Suministrar especificaciones técnicas y opinar sobre los recursos materiales destinados a la operación y el mantenimiento de los equipos electromecánicos en general.
 - h. Ejecutar adecuadamente el mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo de las unidades vehiculares y maquinaria pesada que tiene la empresa.
 - i. Coordinar la contratación de los servicios de terceros para realizar los trabajos de mantenimiento, cuando sea necesario.
 - j. Desarrollar estudios e investigaciones para optimizar el mantenimiento de los equipos electromecánicos.
 - k. Supervisar el uso racional de los equipos y maquinaria a su cargo y brindar servicios y productos colaterales solicitados por las áreas de la empresa. (taller electromecánico, mantenimiento de pozos, maquinaria, etc.)
 - l. Otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, en materia de su competencia.

6.1.4 DIVISION DE CONTROL DE CALIDAD

Art. 95º La División de Control de Calidad, depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento a la cual reporta sus actividades.

Art. 96º La División de Control de Calidad de Agua Potable no cuenta con subdivisiones.

Art. 97º La División de Control de Calidad de Agua Potable tiene dos objetivos:

- Efectuar un control minucioso de la calidad de agua potable producida y suministrada a la población, para garantizar su calidad dentro de los estándares definidos por la legislación o los reglamentos vigentes.
- Controlar la calidad de las aguas residuales, para garantizar que cumplan con los estándares definidos por la legislación y los reglamentos vigentes.

Art. 98º Las funciones básicas de la División de Control de Calidad son:

- a. Planificar las inspecciones sanitarias periódicas, de los sistemas de agua potable y aguas residuales.
- b. Planificar la recolección de muestras y ejecución de análisis del agua potable en todas las etapas del proceso productivo, fuente de captación o producción, tratamiento, almacenamiento y distribución, de acuerdo con los recursos disponibles.
- c. Planificar la recolección de muestras y ejecución de análisis de las aguas residuales, de acuerdo con los recursos disponibles.
- d. Almacenar sistemáticamente las informaciones y los resultados obtenidos.
- e. Elaborar informes mensuales del seguimiento de calidad y su evaluación.
- f. Controlar la calidad de los productos químicos utilizados en el tratamiento del agua.
- g. Supervisar y evaluar las actividades de limpieza y desinfección de reservorios y redes de distribución.
- h. Ejecutar, procesar y evaluar la caracterización de las aguas residuales, informando mensualmente de los resultados.
- i. Monitorear la calidad de los cuerpos receptores, que permita la conservación del medio ambiente.
- j. Planificar y ejecutar el control de las descargas industriales, que afecten el sistema de alcantarillado de la empresa
- k. Maximizar el uso de la infraestructura a su cargo y brindar servicios y productos colaterales a los clientes de SEDALIB S.A. (análisis fisicoquímico y bacteriológico, de agua y desagüe), proponiendo negocios alternativos que conlleven a captar ingresos.
- l. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, en materia de su competencia.

6.2 SUBGERENCIA DE PROYECTOS Y OBRAS

- Art. 99º** La Subgerencia de Proyectos y Obras es un Órgano de Línea, que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 100º** La Subgerencia de Proyectos y Obras no tiene subdivisiones.
- Art. 101º** La Subgerencia de Proyectos y Obras tiene como objetivo asegurar y controlar la realización de proyectos y obras de agua potable y alcantarillado e infraestructura en general, sistema de información geográfica (catastro integrado); así como la asistencia técnica comunal para acceder a los servicios sanitarios.
- Art. 102º** Las funciones básicas de la Subgerencia de Proyectos y Obras son las siguientes:
- a. Formular y controlar y evaluar los planes y programas de la Subgerencia.
 - b. Coordinar con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento, la ejecución de las obras por inversiones en función de los planes empresariales, la demanda y disponibilidad de los recursos económicos y prioridades de los servicios de agua potable y alcantarillado.
 - c. Mantener vinculación con instituciones y empresas, para coordinar la ejecución de los proyectos y obras.
 - d. Asesorar y apoyar en la elaboración de estudios y proyectos de agua potable y alcantarillado, al interno y al externo de la empresa.
 - e. Elaborar estudios de Preinversión o formular Proyectos de Inversión Pública (PIP) en el marco del SNIP.
 - f. Elaborar Proyectos Técnicos Definitivos, así como gestionar la aprobación correspondiente del proyecto, de acuerdo a lo establecido.
 - g. Ejecutar las obras correspondientes a los Proyectos Técnicos Definitivos, de acuerdo a lo establecido
 - h. Supervisar y controlar la ejecución, recepción y liquidación de obras; así como el control de materiales y las pruebas de acuerdo a especificaciones técnicas.
 - i. Diseñar y formular el sistema de información geográfica de la empresa y velar por su correcto uso en las diferentes áreas de la empresa.
 - j. Coordinar directamente con la Oficina de Planificación y Presupuesto, sobre la elaboración de los proyectos definitivos priorizados en el Plan Maestro y Financiero.
 - k. Supervisar y controlar la ejecución de las obras de emergencia, en coordinación con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - l. Velar por la buena calidad de las obras que se ejecuten y materiales que se utilicen en la empresa, vigilando que estas respondan a procesos y precios eficientes y estándares competitivos de productividad.
 - m. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en materia de su competencia.

6.3 SUBGERENCIA DE SECTORIZACION Y CONTROL DE PÉRDIDAS

- Art. 103º** La Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas es un Órgano de Línea, que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 104º** La Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas no tiene subdivisiones.
- Art. 105º** La Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas tiene como objetivo fundamental dar soporte técnico a la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento y la Gerencia Comercial; así como planificar, evaluar, reportar y recomendar la implementación del control de la distribución de agua potable, a través de sectores debidamente diseñados para tal fin.
- Art. 106º** Las funciones básicas de la Subgerencia de de Sectorización y Control de Pérdidas son las siguientes:
- a. Planificar, programar, ejecutar, controlar, evaluar e informar, los avances de su gestión, de manera mensual, trimestral y anual.
 - b. Coordinar con la Subgerencia de Operaciones de Agua Potable y Subgerencia de Programación y Control de Ventas, la identificación e implementación de la independización de los sectores de distribución, con su respectivo control de medición a nivel de macro y micro-medición.
 - c. Realizar balances hídricos en los sectores de distribución, con los datos de las lecturas tomadas de los medidores instalados en el sector, determinando las pérdidas de agua potable existente en el mes. De no existir micromedición al 100%, estimar consumos promedios utilizando medidores patrón u otros medios.
 - d. Formular y proponer proyectos viables en el marco del SNIP, orientados a la reducción de pérdidas de agua potable del sector de distribución.
 - e. Efectuar análisis y cálculos hidráulicos, necesarios para la toma de decisiones en temas de ampliación y cambio de diámetro, tanto en redes primarias como en secundarias para agua potable.
 - f. Formular, elaborar y supervisar la ejecución de programas específicos, dirigidos a la reducción de las pérdidas de agua potable, coordinando con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento y Gerencia Comercial.
 - g. Realizar requerimientos de recursos para el desarrollo de las actividades de su competencia, debidamente sustentados, en coordinación con la Gerencia General.
 - h. Diseñar e implantar la automatización de la operación y control del abastecimiento de agua potable, tanto en la infraestructura de cabecera como en la de distribución.
 - i. Dirigir las pruebas de operatividad de las redes de agua potable, para comprobar la hermeticidad de los sectores de distribución.
 - j. Dirigir el modelamiento hidráulico de las redes primarias en su conjunto y de las redes secundarias de agua potable, a nivel de sector.
 - k. Coordinar con la Subgerencia de Proyectos y Obras, la actualización del catastro de redes y con Gerencia Comercial la demanda de agua potable por sectores.
 - l. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en materia de su competencia.

6.4 DIVISION ZONAL NORTE

- Art. 107º** La División Zonal Norte es un Órgano de Línea, que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General, a la cual reporta sus actividades.
- Art. 108º** La División Zonal Norte no tiene subdivisiones.
- Art. 109º** La División Zonal Norte tiene como objetivos: Gestionar, coordinar y supervisar el desarrollo de los planes y programas aprobados, asignando los recursos necesarios y supervisando la ejecución de las actividades comerciales, de operación y mantenimiento, y administrativas. Así como, proporcionar un servicio eficiente y oportuno de mantenimiento preventivo y correctivo de maquinarias y equipos, con la finalidad de asegurar el abastecimiento ininterrumpido de los servicios que brinda la Empresa.
- Art. 110º** Las funciones básicas de la División Zonal Norte son las siguientes:
- a. Formular planes y programas vinculados a su División.
 - b. Establecer y aplicar los instrumentos normativos necesarios para realizar el control permanente del funcionamiento de los equipos de trabajo bajo su dependencia y que contribuyan a racionalizar la gestión administrativa, comercial y operacional de la Empresa.
 - c. Organizar, conducir y evaluar las plataformas de atención al cliente (nuevos clientes, reclamos y recaudación) en las Agencias a su cargo, coordinando con la Gerencia Comercial.
 - d. Fomentar la cultura de trabajo en equipo y administración por resultados.
 - e. Formular y aplicar el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de redes, equipos electromecánicos, pozos, cámaras, reservorios de los procesos de agua y desagüe.
 - f. Coordinar con la División de Mantenimiento Electromecánico, el mantenimiento y la reparación de los sistemas electromecánicos.
 - g. Priorizar los trabajos cuando se trata de atender emergencias que se presenten en las diferentes localidades.
 - h. Llevar a cabo una evaluación permanente de la disponibilidad de equipos, herramientas y recurso humano.
 - i. Verificar, controlar y evaluar la aplicación de la normatividad vigente en el desarrollo de las actividades de la región.
 - j. Producir y/o cumplir periódicamente con la información administrativa, comercial y operacional que se requiera, para el control de las operaciones institucionales.
 - k. Velar porque las operaciones de la División se realicen en términos de eficiencia y estándares competitivos de productividad.
 - l. Mantener vinculación con organizaciones a nivel de su competencia, para el mejor desempeño y cumplimiento de sus metas.
 - m. Establecer las medidas necesarias que contribuyan al mantenimiento y desarrollo de la imagen de la Empresa
 - n. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General en materia de su competencia.

6.5 GERENCIA COMERCIAL

Art. 111º La Gerencia Comercial es un Órgano de Línea que depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia General.

Art. 112º La Gerencia Comercial está conformada por las siguientes Unidades Orgánicas:

División Clientes de Alto Consumo
División de Marketing
Subgerencia de Programación y Control de Ventas
Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente

Art. 113º La Gerencia Comercial tiene como objetivo dirigir y conducir el sistema comercial en el marco de las políticas, objetivos, planes y programas de desarrollo de la empresa, para la generación de ingresos por los servicios que brinda y atención a la población a la cual se dirige.

Art. 114º Las funciones básicas de la Gerencia Comercial son las siguientes:

- a. Dirigir, conducir y evaluar el funcionamiento de las unidades orgánicas integradas a su estructura y dependencia jerárquica, en función a los objetivos y metas de la empresa orientando su accionar a la generación de ventas e ingresos, así como a la satisfacción de las necesidades de los clientes referente a los servicios que brinda la empresa.
- b. Velar que los procesos de marketing, clientes de alto consumo, ventas, catastro, medición de consumos de agua, gestión de cobranzas y atención al cliente, sean eficientes y eficaces.
- c. Formular políticas, estrategias y establecer objetivos, metas, planes y programas orientados a la mejora continua de procesos y de la eficiencia de los mismos, buscando alcanzar niveles de productividad realistas y competitivos.
- d. Dirigir, conducir y ejecutar actividades concernientes a marketing, investigación y conocimiento del mercado de clientes, así como de la evaluación y valoración de los niveles de satisfacción de los clientes, basados en un conveniente control de gestión comercial y un adecuado desarrollo de proyectos y de los procesos.
- e. Dirigir, conducir y ejecutar los procesos de ventas de la empresa, buscando mantener y ampliar la cobertura de clientes.
- f. Formular el presupuesto de ventas de la empresa y controlar su implementación.
- g. Evaluar y coordinar la aplicación de la estructura de tarifas, proponiendo los ajustes necesarios para una adecuada venta y comercialización de los servicios.
- h. Dirigir, conducir y ejecutar los procesos de cobranza y recaudación, manteniendo y mejorando sus niveles de eficiencia, para permitir a la empresa cubrir sus costos, gastos y disponer de recursos necesarios para la inversión en obras de rehabilitación y ampliación de los servicios.
- i. Dirigir, conducir y ejecutar adecuadamente los procesos de atención al cliente en sus diversas formas y localidades del ámbito jurisdiccional; buscando satisfacer sus requerimientos, necesidades y expectativas en relación a los servicios.
- j. Conducir en coordinación con la Subgerencia de Informática e Información los procesos y procedimientos necesarios para dar seguridad a la información comercial, a los archivos y bases de datos de las operaciones comerciales, para asegurar su estabilidad y manejo adecuados.
- k. Participar activamente y apoyar en los programas de reducción de pérdidas, realizando una coordinación permanente e interactiva con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento y Subgerencia de Sectorización y Control de Pérdidas.

- l. Conducir los estudios e innovaciones tecnológicas en el sistema comercial, que permitan una actualización y racionalización periódica de los procesos, procedimientos y sistema de información comercial.
- m. Velar el cumplimiento adecuado de la normatividad vigente, tanto interna como externa, relacionada a las actividades de su competencia.
- n. Supervisar, controlar y garantizar, que los datos que reporta de la Gestión Comercial sean coherentes y este de acuerdo a la normatividad vigente.
- o. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia General, en materia de su competencia.

6.5.1 DIVISIÓN CLIENTES DE ALTO CONSUMO

Art. 115º La División Clientes de Alto Consumo depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia Comercial.

Art. 116º La División Clientes de Alto Consumo no tiene subdivisiones.

Art. 117º La División Clientes de Alto Consumo tiene como objetivo:

Seleccionar y dar una atención preferencial y personalizada en los procesos comerciales al segmento de clientes, constituidos especialmente por aquellos que por su naturaleza y nivel de consumo representan sectores importantes para la empresa desde el punto de vista de facturación, recaudación, proyección de consumo e importancia para la proyección de la imagen de la empresa tales como: Clientes Industriales, Comerciales, Entidades y Organismos Públicos, Multifamiliares y Clientes de Fuente Propia.

Art. 118º Las funciones básicas de la División Clientes de Alto Consumo son las siguientes:

- a. Identificar, seleccionar los segmentos de la cartera de clientes de alto consumo, considerados importantes para la empresa con relación a los objetivos comerciales, en coordinación con la División de Marketing y las otras unidades orgánicas de la Gerencia Comercial.
- b. Organizar, coordinar y planificar las acciones comerciales a implementarse en la gestión del segmento de clientes preferenciales.
- c. Ejecutar acciones de promoción de ventas de los servicios ofertados por SEDALIB S.A. al segmento de clientes seleccionado, tendientes a promocionar y mejorar los niveles de recaudación de la empresa.
- d. Coordinar con la Subgerencia de Programación y Control de Ventas y la División de Marketing, propuestas y aplicación de tarifas adecuadas en el segmento seleccionado de clientes, para mejorar los planes y presupuesto de ventas e ingresos.
- e. Ejecutar un control continuo y permanente de la medición de consumos, actividades de inspección de campo y análisis de los indicadores de consumo histórico, en el segmento de clientes, con la finalidad de mantener e incrementar los niveles de recaudación.
- f. Realizar y garantizar una adecuada atención preferencial a los clientes seleccionados, procurando satisfacer sus requerimientos y expectativas, en el marco de las normas institucionales.
- g. Coordinar con la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, la atención personalizada y efectiva de la resolución de reclamos presentados por los clientes, dentro del marco de la normatividad del sector, y de acuerdo a las políticas institucionales.
- h. Ejecutar y coordinar la permanente actualización de los datos de información catastral de los clientes seleccionados, para garantizar la calidad de la facturación y facilitar la gestión de cobranza y recaudación.
- i. Coordinar y ejecutar la instalación adecuada de los medidores que se hagan necesarios en las conexiones de los clientes de la cartera seleccionada, e inspeccionar su operatividad para asegurar una correcta medición de los consumos.
- j. Verificar la información de la lectura de los medidores de la cartera y asegurar su consistencia para garantizar una correcta facturación.
- k. Difundir, en coordinación con la División de Marketing, los mensajes, documentos de promoción y educación comercial al segmento de clientes; y, con la Subgerencia de Programación y Control de Ventas y Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, las formas y oportunidad de la facturación y distribución de recibos.

- l. Coordinar con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento respecto al adecuado abastecimiento del servicio de agua potable en lo que respecta a caudal y horarios de abastecimiento y en lo referente a evacuación de aguas residuales en el segmento seleccionado de clientes.
- m. Promover la venta de agua potable, a través de tanques cisternas, a los clientes que lo requieran dentro de su segmento.
- n. Ejecutar todas las acciones necesarias para eliminar y evitar la morosidad en el segmento de clientes seleccionados.
- o. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia Comercial en materia de su competencia.

6.5.2 DIVISIÓN DE MARKETING

Art. 119º La División de Marketing depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia Comercial.

Art. 120º La División de Marketing no cuenta con subdivisiones.

Art. 121º La División de Marketing tiene como objetivos:

- Tomar conocimiento de la naturaleza del mercado de clientes y valorar el posicionamiento comercial de la empresa, con la finalidad de proyectar el servicio comercial tanto en base de las necesidades y expectativas de la población usuaria como a la promoción de ventas e imagen de la empresa.
- Planificar y ejecutar las actividades de Marketing interno y externo.
- Conocer a través de indicadores de gestión comercial, las posibilidades de mejoramiento y optimización de los procesos.

Art. 122º Las funciones básicas de la División de Marketing son las siguientes:

- a. Dirigir, conducir y ejecutar estudios e investigaciones sobre el mercado de clientes, incidiendo en los aspectos cualitativos y socioeconómicos de la población, para permitir una mejor segmentación de mercado y el desarrollo de estrategias de ampliación de la cartera de clientes y estrategias de ventas, cobranza y atención al cliente.
- b. Planificar, ejecutar y controlar programas tendientes a lograr la fidelización de los clientes respecto a los servicios de la empresa y destinados a establecer y mantener relaciones comerciales adecuadas.
- c. Diseñar, proponer y aplicar el Plan de Marketing de la empresa.
- d. Diseñar y aplicar metodologías de evaluación y valoración del nivel de satisfacción de los clientes con relación al servicio, en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional.
- e. Coordinar con la Oficina de Imagen Institucional en lo referente a posicionamiento y aspectos comerciales que deben ser difundidos a la población.
- f. Participar y ejecutar actividades relacionadas a los programas de promoción de los servicios y educación al cliente, en coordinación con la Oficina de Imagen Institucional.
- g. Diseñar y aplicar indicadores de gestión comercial, como elementos de ajuste de planes y programas en ejecución.
- h. Formular planes de desarrollo comercial y coordinar su ejecución con las demás unidades de la Gerencia Comercial y con las Agencias de la empresa.
- i. Planificar y formular, en coordinación con la Oficina de Racionalización y Control de Gestión y Subgerencia de Informática e Información, la automatización de procesos, procedimientos y sistema de información comercial.
- j. Canalizar las necesidades de capacitación del personal de la Gerencia Comercial.
- k. Apoyar a las distintas Agencias en aspectos de marketing local y control de gestión de comercialización y atención al cliente.
- l. Coordinar con las Subgerencias de Comercialización y Atención al Cliente y Subgerencia de Programación y Control de Ventas, los reportes de los datos de su gestión, para formular los indicadores de gestión de la Gerencia Comercial.
- m. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia Comercial, en materia de su competencia.

6.5.3 SUBGERENCIA DE PROGRAMACIÓN Y CONTROL DE VENTAS

- Art. 123º** La Subgerencia de Programación y Control de Ventas depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia Comercial.
- Art. 124º** La Subgerencia de Programación y Control de Ventas no tiene subdivisiones.
- Art. 125º** La Subgerencia de Programación y Control de Ventas tiene los siguientes objetivos:
- Incrementar los niveles de venta de la empresa, mediante el desarrollo integrado de los procesos a su cargo.
 - Formalizar el desarrollo del mercado de clientes en coordinación con la División de Marketing y la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento.
 - Garantizar la planificación, desarrollo, integración y mejoramiento de los procesos de actualización del catastro comercial de clientes, medición de consumos, facturación y reducción de pérdidas de ventas; en relación a las políticas comerciales de la empresa.
- Art. 126º** Las funciones básicas de la Subgerencia de Programación y Control de Ventas son las siguientes:
- a. Conducir, ejecutar las ventas de la empresa, mediante el desarrollo integrado de los procesos a su cargo, con la finalidad de mejorar en forma permanente los niveles de ingreso de la empresa.
 - b. Formular, proponer y ejecutar planes de desarrollo de los procesos de catastro comercial de clientes, medición de consumos y facturación, tendientes a mejorar los resultados de ventas y los ingresos de la empresa.
 - c. Ejecutar acciones de regularización de conexiones fraudulentas, manipulación de medidores, tarifas inadecuadas, entre otros, para su normalización en el sistema comercial.
 - d. Disponer la ejecución de las órdenes de trabajo derivadas de las operaciones comerciales, a través de la Subgerencia de Operaciones de Agua Potable.
 - e. Diseñar e implementar un sistema de información de ventas, adecuado y seguro para optimizar la gestión a todo nivel, en coordinación con la División de Marketing y con la Oficina de Imagen Institucional.
 - f. Formular la información de ventas requerido por las diversas instancias de la empresa, garantizando su calidad, seguridad y confiabilidad.
 - g. Proponer políticas y estrategias para el mejoramiento y desarrollo del sistema de ventas de la empresa.
 - h. Ejecutar la facturación por la venta de los servicios de la empresa, garantizando su consistencia y calidad.
 - i. Conducir y ejecutar en forma sistemática la actualización permanente del catastro comercial de clientes, y la medición de consumos, garantizando su confiabilidad y consistencia, necesarias para una facturación adecuada y oportuna.
 - j. Coordinar con la Subgerencia de Operaciones de Agua Potable, las estrategias y prioridades de producción y distribución de agua potable en función al incremento de las ventas.
 - k. Coordinar con las otras unidades orgánicas para el desarrollo integrado de los procesos y procedimientos de ventas, con la finalidad de optimizar el logro de los resultados en los ingresos de la empresa compatibles con la satisfacción de la demanda y las necesidades de los clientes.

- l. Supervisar y evaluar la prestación de los servicios de terceros en los procesos de su competencia y determinar el cumplimiento efectivo de metas trazadas por la empresa consignados en los respectivos contratos.
- m. Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que corresponden a la instalación, mantenimiento preventivo y correctivo de medidores de acuerdo a las estrategias y prioridades establecidas por la Gerencia Comercial para el mejoramiento de los ingresos.
- n. Organizar y controlar que el Taller – Laboratorio de Medidores se encuentre implementado con el equipo necesario y certificado por el organismo técnico nacional y con los recursos humanos capacitados.
- o. Velar que el parque de medidores en servicio cumpla con los rangos de precisión que exigen las normas metrológicas.
- p. Supervisar el cumplimiento de la normatividad vigente, tanto interna como externa, de su competencia.
- q. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia Comercial en materia de su competencia.

6.5.4 SUBGERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- Art. 127º** La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente depende jerárquica y funcionalmente de la Gerencia Comercial.
- Art. 128º** La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente no cuenta con subdivisiones.
- Art. 129º** La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente tiene como objetivos:
- Ejecutar y garantizar la correcta y adecuada comercialización, cobranza y recaudación por los servicios que brinda la empresa, conduciendo los procesos de cobranza regular, cobranza morosa y acciones coercitivas tendientes a lograr los niveles de ingreso que requiere la empresa.
 - Realizar y garantizar la calidad de los servicios de atención al cliente en los diferentes procesos que ejecuta la empresa, en coordinación con la División de Marketing y con la Oficina de Imagen Institucional.
 - Realizar y garantizar la adecuada realización de los procesos de atención de reclamos e inspecciones, en concordancia con la normatividad vigente y con los objetivos y políticas de la empresa.
 - Mejoramiento continuo de los niveles de cobranza y recaudación, mediante el desarrollo armónico e integrado de los procesos de su competencia compatibles con los servicios prestados y con las expectativas de los clientes.
- Art. 130º** La Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente tiene las siguientes funciones:
- a. Elaborar y ejecutar planes y programas de gestión de cobranza regular, cobranza morosa, cobranza judicial dirigidos a mejorar los niveles y eficiencia de la recaudación y a reducir los niveles de morosidad en el ámbito de la jurisdicción de la empresa.
 - b. Dirigir, organizar y ejecutar las actividades complementarias de acciones coercitivas, cobranza judicial y reducción de cuentas por cobrar para disminuir la morosidad e incrementar la recaudación.
 - c. Evaluar y supervisar la prestación de los servicios de terceros en lo que respecta a los procesos de su competencia, y determinar el cumplimiento efectivo de metas trazadas por la empresa consignados en los respectivos contratos.
 - d. Diseñar e implementar el sistema de información de cobranza adecuado y seguro, para optimizar la gestión a todo nivel, en coordinación con la División de Marketing y con la Oficina de Imagen Institucional.
 - e. Formular y reportar la información de cobranza y recaudación requerido por las diversas instancias de la empresa, garantizando su calidad y seguridad.
 - f. Coordinar directamente con la División de Marketing, Subgerencia de Programación y Control de Ventas, y con la División Clientes de Alto Consumo, los programas de desarrollo comercial y el mejoramiento de los procesos.
 - g. Ejecutar y garantizar la calidad y oportunidad de los procesos de cobranza y atención al cliente, estableciendo procedimientos convenientes en coordinación con la División de Marketing y con la Subgerencia de Programación y Control de Ventas, para mejorar el proceso de recaudación e ingresos de la empresa.
 - h. Establecer y mantener coordinaciones permanentes con las otras unidades orgánicas de la Gerencia Comercial, así como con la Gerencia de Operaciones y Mantenimiento y demás unidades orgánicas de la empresa para dirigir su accionar en la dirección de los objetivos y metas de la empresa.

- i. Formular y ejecutar los planes y programas de los procesos de reclamos, inspecciones y los procedimientos de atención al cliente.
- j. Desarrollar el proceso de gestión y solución de reclamos en el marco de las directivas y la ley de saneamiento, así como las políticas de la empresa. Resolver en primera instancia los reclamos por delegación de la Gerencia General.
- k. Supervisar, asesorar, controlar y apoyar el desarrollo de los procesos de cobranza y atención al cliente en las Agencias y en la División Zonal Norte.
- l. Desarrollar y ejecutar planes específicos para el mejoramiento de la cobranza y los procedimientos de atención al cliente en coordinación con la División de Marketing.
- m. Supervisar el cumplimiento de la normatividad vigente, tanto interna como externa, bajo su competencia.
- n. Realizar otras funciones que le asigne la Gerencia Comercial en materia de su competencia.

TITULO TERCERO

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

- Art. 131º:** El Gerente General, Gerentes, Subgerentes, Jefes de División y de Oficina, quedan encargados de velar por la estricta aplicación del presente Reglamento; así como de su permanente actualización y evaluación dando cuenta a los Órganos de Dirección.
- Art. 132º:** El Reglamento de Organización y Funciones se pondrá en vigencia en la Empresa, al día siguiente de su aprobación oficial, mediante Resolución de Gerencia General, quedando derogada cualquier otra disposición que contravenga el presente Reglamento.
- Art. 133º:** La Gerencia General propondrá la formación de Equipos de Trabajo, con la finalidad de apoyar la ejecución de proyectos específicos, los cuales funcionarán sin alterar la estructura de organización.

-----0-----