

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Magdalena Jalisco

|  |
| --- |
| CONTROL DE EMISIÓN |
| Participantes | Fecha | Firma |
| Elaboró: Paloma Esmeralda Caloca VillarrealCoordinador de Planeación | 11-10-2016  |  |
| Revisó:  |  |  |
| Aprobó: |  |  |

“El presente documento fue aprobado mediante acuerdo del Pleno del Consejo Directivo de Administración, en la sesión xxxxx, realizada el día xxxxx; para adecuar términos, nomenclaturas y funciones de las áreas conforme a la reforma de la Ley de Aguas para El Estado de Jalisco y sus municipios”.

Introducción

El presente Manual de Organización expone con detalle la estructura del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Magdalena (SAPASMAG), señala las áreas que lo integran y la relación que existe entre cada una de ellas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación, presentando de una manera general, la normatividad, su filosofía, atribuciones, estructura orgánica y funciones que le dan su razón de ser en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivos del manual

Actuar como medio para transparentar e informar sobre la estructura orgánica y los objetivos del Organismo Público Descentralizado SAPASMAG;

Ofrecer una visión de la organización del SAPASMAG;

Precisar las áreas de responsabilidad y competencia de cada unidad, orientadas éstas a la consecución de los objetivos estratégicos del Instituto, evitando la duplicidad de funciones, que repercuten en el uso indebido de recursos y en detrimento de la calidad y productividad;

Orientar al personal de nuevo ingreso en el contexto de la Institución;

Servir de marco de referencia para la evaluación de resultados, alineados a las funciones y atribuciones que marca la normatividad;

Asegurar que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del Plan General Institucional y de sus propios papeles y relaciones.

Marco normativo

Se presenta a continuación los referentes legales que enmarcan y regulan la operación del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Magdalena.

1. I.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
2. II.- Constitución Política del Estado de Jalisco
3. Ley de Aguas Nacionales;
4. Ley Federal de Derechos en Materia de Agua.
5. Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios
6. Ley de Hacienda Municipal del Estado de Jalisco.
7. Ley de Obras Públicas del Estado de Jalisco y su Reglamento.
8. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios;
9. Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios;
10. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco;

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 115, fracción III que a la letra señala lo siguiente:

Artículo 115 fracción III

*“…*III.Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; *(sic)”.*

LEY DE AGUAS NACIONALES

En lo que respecta a este ordenamiento, se encuentra en los artículos 44,45,46,47,88 BIS 1 respectivamente, mismos que a la letra señalan lo siguiente:

*“…Artículo 44.* La explotación, uso o aprovechamiento de aguas nacionales superficiales o del subsuelo por parte de los sistemas del Distrito Federal, estatales o municipales de agua potable y alcantarillado, se efectuarán mediante asignación que otorgue "la Autoridad del Agua", en los términos dispuestos por el Título Cuarto de esta Ley.

Las asignaciones de aguas nacionales a centros de población que se hubieran otorgado a los ayuntamientos, a los estados, o al Distrito Federal, que administren los respectivos sistemas de agua potable y alcantarillado, subsistirán aun cuando estos sistemas sean administrados por entidades paraestatales o paramunicipales, o se concesionen a particulares por la autoridad competente.

Corresponde al municipio, al Distrito Federal y, en términos de Ley, al estado, así como a los organismos o empresas que presten el servicio de agua potable y alcantarillado, el tratamiento de las aguas residuales de uso público urbano, previa a su descarga a cuerpos receptores de propiedad nacional, conforme a las Normas Oficiales Mexicanas respectivas o a las condiciones particulares de descarga que les determine "la Autoridad del Agua".

En los títulos de asignación que se otorguen, se establecerá expresamente el volumen asignado para la prestación del servicio público conforme a los datos que proporcionen los municipios, los estados y el Distrito Federal, en su caso.

Los títulos de asignación que otorgue "la Autoridad del Agua" a los municipios, a los estados o al Distrito Federal, en su caso para la prestación del servicio de agua potable, tendrán por lo menos los mismos datos que la solicitud y señalarán las causas de caducidad de los derechos derivados de los mismos.

Los municipios que celebren convenios entre sí o con los estados que les correspondan, para la prestación del servicio público de agua potable, alcantarillado y saneamiento y el ejercicio de las funciones a su cargo, así como para prestar los servicios en materia de uso público urbano, serán responsables directos del cumplimento de sus obligaciones ante las autoridades en materia de agua, en términos de esta Ley, de sus Reglamentos y los títulos correspondientes, siendo los estados o quienes en su caso se encarguen de prestar el servicio, responsables solidarios en el cumplimiento de las obligaciones correspondientes.

Los municipios, los estados y, en su caso, el Distrito Federal, podrán convenir con los Organismos de Cuenca con el concurso de "la Comisión", el establecimiento de sistemas regionales de tratamiento de las descargas de aguas residuales que se hayan vertido a un cuerpo receptor de propiedad nacional y su reúso, conforme a los estudios que al efecto se realicen y en los cuales se prevea la parte de los costos que deberá cubrir cada uno de los municipios, de los estados y, en su caso, el Distrito Federal.

Las personas que infiltren o descarguen aguas residuales en el suelo o subsuelo o cuerpos receptores distintos de los sistemas municipales de alcantarillados de las poblaciones, deberán obtener el permiso de descarga respectivo, en los términos de esta Ley independientemente del origen de las fuentes de abastecimiento.

Las descargas de aguas residuales de uso doméstico que no formen parte de un sistema municipal de alcantarillado, se podrán llevar a cabo con sujeción a las Normas Oficiales Mexicanas que al efecto se expidan y mediante aviso. *(sic)”.*

*“…Artículo 45.* Es competencia de las autoridades municipales, con el concurso de los gobiernos de los estados en los términos de esta Ley, la explotación, uso o aprovechamiento de las aguas nacionales que se les hubieran asignado, incluyendo las residuales, desde el punto de su extracción o de su entrega por parte de "la Autoridad del Agua", hasta el sitio de su descarga a cuerpos receptores que sean bienes nacionales. La explotación, uso o aprovechamiento se podrá efectuar por dichas autoridades a través de sus entidades paraestatales o de concesionarios en los términos de Ley.

En el reúso de aguas residuales, se deberán respetar los derechos de terceros relativos a los volúmenes de éstas que estén inscritos en el Registro Público de Derechos de Agua.*; (sic)”.*

*“…Artículo 46.* "La Autoridad del Agua" podrá realizar en forma parcial o total, previa celebración del acuerdo o convenio con los gobiernos de los estados o del Distrito Federal y, a través de éstos, con los gobiernos de los municipios correspondientes, las obras de captación o almacenamiento, conducción y, en su caso, tratamiento o potabilización para el abastecimiento de agua, con los fondos pertenecientes al erario federal o con fondos obtenidos con aval o mediante cualquier otra forma de garantía otorgada por la Federación, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

Que las obras se localicen en más de una entidad federativa, o que tengan usos múltiples de agua, o que sean solicitadas expresamente por los interesados;

Que los gobiernos de los estados, del Distrito Federal y de los municipios respectivos participen, en su caso, con fondos e inversiones en la obra a construir, y que se obtenga el financiamiento necesario;

Que se garantice la recuperación de la inversión, de conformidad con la legislación fiscal aplicable, y que el usuario o sistema de usuarios se comprometa a hacer una administración eficiente de los sistemas de agua y a cuidar la calidad de la misma; en relación con esta fracción, la Autoridad en la materia adoptará las medidas necesarias para atender las necesidades de infraestructura de las zonas y sectores menos favorecidos económica y socialmente;

Que en su caso los estados, el Distrito Federal y municipios respectivos, y sus entidades paraestatales o paramunicipales, o personas morales que al efecto contraten, asuman el compromiso de operar, conservar, mantener y rehabilitar la infraestructura hidráulica, y

Que en el caso de comunidades rurales, los beneficiarios se integren a los procesos de planeación, ejecución, operación, administración y mantenimiento de los sistemas de agua potable y saneamiento.

En los acuerdos o convenios respectivos se establecerán los compromisos relativos. *(sic)”.*

*“…Artículo 47.* Las descargas de aguas residuales a bienes nacionales o su infiltración en terrenos que puedan contaminar el subsuelo o los acuíferos, se sujetarán a lo dispuesto en el Título Séptimo de la presente Ley.

"La Autoridad del Agua" promoverá el aprovechamiento de aguas residuales por parte de los municipios, los organismos operadores o por terceros provenientes de los sistemas de agua potable y alcantarillado. *(sic)”; y*

*“…Artículo 88 Bis I.* Las descargas de aguas residuales de uso doméstico que no formen parte de un sistema municipal de alcantarillado, se podrán llevar a cabo con sujeción a las Normas Oficiales Mexicanas que al efecto se expidan y mediante un aviso por escrito a "la Autoridad del Agua".

En localidades que carezcan de sistemas de alcantarillado y saneamiento, las personas físicas o morales que en su proceso o actividad productiva no utilicen como materia prima substancias que generen en sus descargas de aguas residuales metales pesados, cianuros o tóxicos y su volumen de descarga no exceda de 300 metros cúbicos mensuales, y sean abastecidas de agua potable por sistemas municipales, estatales o el Distrito Federal, podrán llevar a cabo sus descargas de aguas residuales con sujeción a las Normas Oficiales Mexicanas que al efecto se expidan y mediante un aviso por escrito a "la Autoridad del Agua".

El control de las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado urbano o municipal de los centros de población, que se viertan a cuerpos receptores, corresponde a los municipios, a los estados y al Distrito Federal.

Los avisos a que se refiere el presente Artículo cumplirán con los requisitos que al efecto prevé esta Ley y se deberá manifestar en ellos, bajo protesta de decir verdad, que se está en los supuestos que éstos señalan.

Cuando se efectúen en forma fortuita una o varias descargas de aguas residuales sobre cuerpos receptores que sean bienes nacionales, los responsables deberán avisar inmediatamente a "la Autoridad del Agua", especificando volumen y características de las descargas, para que se promuevan o adopten las medidas conducentes por parte de los responsables o las que, con cargo a éstos, realizará "la Comisión" y demás autoridades competentes

Los responsables de las descargas mencionadas en el párrafo anterior, deberán realizar las labores de remoción y limpieza del contaminante de los cuerpos receptores afectados por la descarga. En caso de que el responsable no dé aviso, o habiéndolo formulado, "la Comisión" u otras autoridades competentes deban realizar tales labores, su costo será cubierto por dichos responsables dentro de los treinta días siguientes a su notificación y tendrán el carácter de crédito fiscal. Los daños que se ocasionen, serán determinados y cuantificados por "la Autoridad del Agua", y su monto al igual que el costo de las labores a que se refieren, se notificarán a las personas físicas o morales responsables, para su pago.

La determinación y cobro del daño causado sobre las aguas y los bienes nacionales a que se refiere este Artículo, procederá independientemente de que "la Autoridad del Agua", "la Procuraduría" y las demás autoridades competentes apliquen las sanciones, administrativas y penales que correspondan. *(sic)”.*

III. CONSTITUCIÓN POLITICA DEL ESTADO DE JALISCO

Dicha información se encuentra prevista en el artículo 79, mismo que señala lo siguiente:

*“…Artículo 79.-* Los municipios, a través de sus ayuntamientos, tendrán a su cargo las siguientes funciones y servicios públicos:

Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales*; (sic)”*

IV. LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS

En lo que concierne a este ordenamiento, la información se encuentra disponible en los artículos 1, 8, 24 y 25, mismos que para efecto de una mejor comprensión se transcriben:

*“…Artículo 1.* Ley - Naturaleza e Interpretación

Esta ley es de orden e interés público, y reglamentaria de los artículos 6 y 16 párrafo segundo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en lo relativo a datos personales en posesión de entes públicos, así como párrafo tercero, 9 y 15 fracción IX de la Constitución Política del Estado de Jalisco.

La información materia de este ordenamiento es un bien del dominio público en poder del Estado, cuya titularidad reside en la sociedad, misma que tendrá en todo momento la facultad de disponer de ella para los fines que considere.

El derecho de acceso a la información pública se interpretará conforme a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Declaración Universal de los Derechos Humanos; el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos; la Convención Americana sobre Derechos Humanos; la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, y demás instrumentos internacionales suscritos y ratificados por el Estado Mexicano y la interpretación que de los mismos hayan realizado los órganos internacionales especializados; así como lo dispuesto por la Constitución Política del Estado de Jalisco, favoreciendo en todo tiempo los principios pro persona y de máxima publicidad.

El ejercicio del derecho de acceso a la información no estará condicionado a que el solicitante acredite interés alguno o justifique su utilización, ni podrá condicionarse el mismo. *(sic)”.*

*“…Artículo 8.* Información Fundamental - General

LEY PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE JALISCO Y SUS MUNICIPIOS

LEY DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL ESTADO DE JALISCO;

En lo que respecta a los ordenamientos descritos a supra líneas en las fracciones V y VI; toda vez que según se define en la Constitución del Estado de Jalisco como "servidores públicos", y dentro de la Ley, como toda persona que preste un trabajo subordinado físico o intelectual, con las condiciones establecidas como mínimas a las Entidades Públicas, en virtud del nombramiento que corresponda a alguna plaza legalmente autorizada, por lo cual los servidores públicos del SAPASMAG están regulados por las disposiciones formuladas en las normatividades previamente descritas.

Misión

Proporcionar, con la participación de la sociedad, los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a los asentamientos humanos del municipio, con la calidad, cantidad y continuidad que permitan alcanzar el nivel y la dignidad de vida demandados por la comunidad, con tarifas equitativas y en forma sostenible.

Valores

En el cumplimiento de sus atribuciones y el desempeño de sus funciones, el Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Magdalena Jalisco, se regirá por los siguientes valores:

-Servicio

-Trabajo en equipo

-Respeto

-Honestidad

Estructura orgánica

La estructura orgánica del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, es como se muestra a continuación:

Consejo Directivo de Administración.

Dirección General.

Gerencia Área Administrativa:

1. Contador

Gerencia Área Técnica.

1. Coordinador de Fontaneros;
2. Coordinador de Saneamiento y Aguas Residuales
3. Coordinador de Operadores de Telemetría, Válvulas y Pozos.

Gerencia Área Comercial:

1. Atención a Usuarios;
2. Auxiliar Comercial.
3. Lecturista/Notificador
4. Cajera

Organigrama SAPASMAG 2016\*\*(autorizado CONSEJO)



Objetivos y funciones de las unidades administrativas

1.-Consejo Directivo de Administración

Objetivo General:

Garantizar la transparencia del ejercicio de la función pública, la rendición de cuentas, el proceso de la toma de decisiones en los asuntos de interés público y proteger los datos personales en posesión de los sujetos obligados, resolviendo las controversias en tiempo y forma que se susciten por el ejercicio de estos derechos.

Funciones:

1. Vigilar que se preste, el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en cantidad y oportunidad a la población;
2. Aprobar los anteproyectos de los presupuestos de ingresos y egresos anuales;
3. Aprobar el Plan Maestro Hidráulico Municipal;
4. Aprobar el Programa Anual de Obras a realizar en cada ejercicio, de acuerdo al presupuesto de egresos aprobado, de conformidad con el Plan Maestro Hidráulico Municipal y los Planes de Desarrollo;
5. Promover el desarrollo y autosuficiencia administrativa, técnica y financiera del Sistema;
6. Vigilar la recaudación de los recursos del Sistema y la conservación de su patrimonio, revisando mensualmente su estado contable;
7. Revisar y aprobar el proyecto de modificación a las tarifas por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, previa validación de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco (CEA Jalisco), mismas que deberán ser remitidas a la Comisión Tarifaria antes del 31 de noviembre, para efectos de su aprobación de dicha Comisión.
8. Vigilar la correcta aplicación de las tarifas, y que los ingresos que por ello se perciban, se destinen exclusivamente a cubrir los gastos de construcción, administración, operación mantenimiento, rehabilitación y ampliación de la infraestructura necesaria para la prestación de servicios;
9. Aprobar la solicitud de los servicios necesarios, solicitando el aval del H. Ayuntamiento, en su caso;
10. Nombrar, remover y/o ratificar al Director General;
11. Autorizar las condiciones en que deben celebrarse los contratos de trabajo colectivo o individuales con el personal del Sistema;
12. Otorgar los poderes o mandatos para pleitos y cobranzas, actos de administración y de dominio sobre el patrimonio del Sistema, con las restricciones que se consideren necesarias.
13. Autorizar la adquisición de los bienes muebles o inmuebles necesarios para el desempeño de los fines del Sistema, así como autorizar la enajenación de los mismos.
14. Aprobar el Proyecto de Reglamento Interior del Sistema, vigilando su correcta aplicación;
15. Aprobar la estructura organizacional del Sistema que les sea presentada por el Director General, así como su adecuación y modificaciones; y
16. Las demás que se deriven del presente Acuerdo; así como de otras disposiciones legales.
17. Informar trimestralmente al H. Ayuntamiento Municipal de los avances y deficiencias del Organismo, así como los planes y programas aprobados para lograr la autosuficiencia del Sector;
18. Aprobar programas de regularización de deudores morosos.

1.1 Presidente del Consejo Directivo

Funciones

1. Convocar al Consejo Directivo a sesiones.
2. Presidir las sesiones del Consejo Directivo;
3. Convocar a las Dependencias de los tres órdenes de Gobierno a Sesiones, cuando sea necesario;
4. Autorizar con su firma las actas de las sesiones del Consejo Directivo; y
5. Las demás que le confiere la Ley y otras disposiciones legales aplicables.
6. Proponer al Consejo Directivo el nombramiento del Director del Organismo Operador;
7. Vigilar las actividades propias del Organismo, conforme a los lineamientos que al efecto emita el Consejo Directivo;
8. Representar ante las Dependencias y Entidades de los tres órdenes de Gobierno y particulares, para la mejor administración y defensa del patrimonio del Organismo Operador, con facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas. Para ejercer actos de dominio se requiere el consentimiento expreso del Consejo Directivo.
9. Secretario del Consejo Directivo
10. Ejecutar las tareas que le sean encomendadas por el Consejo.
11. Levantar y autorizar las actas de las reuniones celebradas por el Consejo, asentándolas en el libro correspondiente que llevará bajo su cuidado, debiendo recabar en cada una de ellas la firma de quienes en ella intervinieron;
12. Autorizar con su firma las comunicaciones que el Presidente dirija a nombre del Consejo; y
13. Las demás que se deriven del presente Acuerdo o le sean conferidas por el Consejo Directivo.

1.2 Comisario del Consejo Directivo

Funciones:

1. Dictaminar los Estados Financieros;
2. Vigilar las actividades de recaudación y administración de contribuciones;
3. Vigilar la oportuna entrega al ayuntamiento, de los reportes necesarios para rendir la cuenta pública;
4. Vigilar la correcta operación administrativa del Organismo;
5. Realizar las tareas que le encomiende el propio Consejo Directivo.

1.3 Vocales del Consejo Directivo

Funciones:

1. Asistir con voz y voto a las sesiones de Consejo;
2. Desempeñar las comisiones que les sean encomendadas;
3. Proponer los puntos de Acuerdo para el mejor desarrollo de las actividades del Organismo;
4. Las demás tareas que les sean encomendadas por el Consejo.

2. Director General

Misión: Administrar los recursos humanos, técnicos y financieros requeridos para proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio.

Reporta a:

CONSEJO DIRECTIVO

Supervisión Directa sobre:

Jefe de Área Comercial

Jefe de Área Administrativa

Jefe de Área Técnica

Funciones:

1. Ejecutar los acuerdos que el Consejo Directivo le encomiende.
2. Ejercer la representación del Consejo ante cualquier autoridad, los usuarios de los servicios y terceros, para los actos de defensa del patrimonio del Sistema y del (los) Organismo(s) Auxiliar(es), con facultades para ejercer actos de administración, pleitos y cobranzas; excepto para ejercer actos de dominio, lo cual requiere acuerdo previo del Consejo.
3. Coordinarse, cuando sea necesario, con otras Dependencias, Entidades y Organismos Públicos Municipales, Estatales, Federales e Internacionales, así como con Instituciones de carácter social y privado, para el ejercicio de las funciones que le correspondan.
4. Supervisar las actividades propias del Sistema y del (los) Organismo(s) Auxiliar(es), administrándolo(s) bajo su dirección y dependencia, de acuerdo a los lineamientos que en forma general determine el Consejo;
5. Autorizar las erogaciones del presupuesto que deban efectuarse con motivo de su administración ordinaria, y someter a la aprobación del Consejo las erogaciones extraordinarias.
6. Solicitar, por conducto del Consejo, a las autoridades competentes, la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de bienes o la limitación de los derechos de dominio, en los términos que para tal efecto establecen las Leyes aplicables.
7. Suscribir, junto con el Secretario y Presidente, de ser necesario, los convenios, contratos y demás actos jurídicos que obliguen al Sistema y a (los) Organismo(s) Auxiliar(es) que previamente sean aprobados por el Consejo Directivo.
8. Suscribir, mancomunadamente con el Secretario, los títulos de crédito, en los términos del artículo noveno de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, excepto en calidad de avales.
9. Aprobar la elaboración de los estudios necesarios para determinar los requerimientos presentes y futuros de los caudales para la prestación de los servicios a su cargo.
10. Someter a aprobación del Consejo Directivo el Programa Anual de Obras a realizar en el presente ejercicio, de acuerdo al presupuesto de egresos aprobado, de conformidad con el Plan Maestro Hidráulico Municipal y los planes de desarrollo.
11. Ordenar la formulación de los proyectos de obras para la construcción, conservación, rehabilitación y ampliación de las fuentes de suministro y redes de conducción de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
12. Suscribir las actas que se levanten con motivo de los concursos de obra pública.
13. Aprobar la ejecución de las obras que sean necesarias para el desempeño de las funciones del Sistema y el (los) Organismo(s) Auxiliar(es), pudiendo hacerlas en forma directa o por medio de terceros, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
14. Presentar al Consejo el proyecto de modificación de las tarifas por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para efectos de la iniciativa de la Ley de Ingresos correspondiente.
15. Vigilar que se cobren en forma y tiempo los adeudos a favor del Sistema y Organismo(s) Auxiliar(es), mediante el procedimiento administrativo de ejecución por parte del Encargado de la Tesorería Municipal;
16. Autorizar la implementación de programas de cultura de agua y los tendientes a fomentar el uso eficiente del recurso agua en el municipio.
17. Adquirir los bienes muebles o inmuebles necesarios para el desempeño de los fines del Sistema y Organismo (s) Auxiliar(es); así como solicitar la enajenación de los mismos.
18. Tener a su cargo el inventario de bienes propiedad del Sistema y Organismo(s) Auxiliar(es), debiendo dar cuenta al Consejo de todas las modificaciones de que fuere objeto;
19. Revisar los estados financieros del Sistema y Organismo(s) Auxiliar(es) e informar mensualmente al Consejo Directivo, sobre su estado.
20. Otorgar todas las facilidades para la práctica de auditorías al Sistema y Organismo(s) Auxiliar(es) al término de cada ejercicio anual, o cuando el Consejo o el H. Ayuntamiento lo determinen;
21. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento, por parte de los usuarios.
22. Formular y plantear al Consejo, los procedimientos y políticas a que deberán sujetarse los usuarios para la obtención de los servicios.
23. Resolver y tramitar las solicitudes que presenten los usuarios para la prestación de los servicios que presta el Sistema.
24. Imponer multas y sanciones que con motivo de la prestación de los servicios se hagan acreedores los usuarios al infringir disposiciones de esta Ley y demás ordenamientos aplicables que le faculten.
25. Determinar la resolución de las inconformidades, recursos y quejas con motivo de la prestación de los servicios del Sistema y Organismo (s) Auxiliar(es) o por el cobro de los derechos y aprovechamientos.
26. Proponer la estructura organizacional del Sistema, así como sus adecuaciones.
27. Determinar las condiciones en que deben celebrarse los contratos de trabajo colectivo o individual con el personal del Sistema y Organismo(s), así como el monto de los sueldos y salarios.
28. Expedir los nombramientos del personal que labore en el Sistema y Organismo(s) Auxiliar(es) del municipio y localidades.
29. Vigilar las labores del personal exigiendo su debido cumplimiento e imponiendo en su caso las amonestaciones y correcciones disciplinarias procedentes.
30. Promover y llevar a cabo la capacitación y actualización del personal que labore en el Sistema y Organismo(s) Auxiliar(es).
31. Conceder licencias al personal que labore en el Sistema y el (los) Organismo(s) Auxiliar(es), en los términos previstos en las condiciones generales de trabajo.
32. Resolver las controversias que se susciten con motivo de la relación laboral en el ámbito interno de su competencia e informar al Consejo.

3. Jefe de Área Administrativa

Misión:

Asegurar que todas las áreas del Organismo cuenten de manera oportuna con los recursos necesarios autorizados, tanto humanos como materiales para desarrollar sus labores.

Reporta a:

Director General

Supervisión Directa sobre:

Contador Público (Outsourcing)

Funciones:

1. Promover la eficiente administración de los recursos humanos y materiales del Organismo, y el desarrollo de los procesos de apoyo administrativo, mediante el desarrollo de las medidas de control y estándares de desempeño que correspondan.
2. Atender y supervisar, los asuntos derivados de las relaciones laborales de los trabajadores adscritos, promoviendo el desarrollo armónico de las relaciones obrero-patronales, en coordinación con las instancias que correspondan, y en términos del Contrato Colectivo y de los ordenamientos jurídicos y normatividad aplicable.
3. Establecer, coordinar y actualizar, en coordinación con el área correspondiente, los criterios, procedimientos y políticas generales de administración, de los recursos humanos, relaciones laborales, compensaciones, seguridad industrial, seguridad e higiene laboral, evaluación y seguimiento de la gestión relativa al personal.
4. Establecer, coordinar y actualizar, a través del área correspondiente, los criterios, procedimientos y políticas generales de capacitación, desarrollo organizacional y profesionalización.
5. Establecer, ejecutar y supervisar, a través del área correspondiente, programas de mantenimiento preventivo y correctivo para que el equipo de transporte, bienes muebles e inmuebles y edificios e instalaciones se mantengan en adecuadas condiciones de operación, estableciendo las medidas de control necesarias para verificar que las asignaciones de vehículos, los gastos de combustibles, lubricantes y mantenimiento, así como el uso que se le otorgue, sea el apropiado.
6. Efectuar, a través del área correspondiente, la adquisición y enajenación de bienes muebles y servicios que se requieran.
7. Supervisar y controlar la existencia de materiales y suministros en los distintos almacenes.
8. Generar los estados financieros y la cuenta pública del Instituto;
9. Participar en las actividades para el establecimiento elaboración, control y seguimiento del Programa Presupuestario del Instituto;
10. Recabar, controlar y resguardar los expedientes laborales del personal del Instituto; tales como empleados y prestadores de servicios en general;
11. Vigilar la correcta elaboración, control y resguardo de los nombramientos relativos al personal seleccionado y contratado para la integración de la plantilla del Instituto;
12. Supervisar y controlar el registro de asistencia del personal adscrito al Instituto, así como elaborar informe de incidencias de forma quincenal;
13. Coordinar y gestionar los trámites que se requieran de movimientos de personal, derivados de la administración de recursos humanos;
14. Gestionar la apertura de cuentas bancarias del personal de nuevo ingreso, así como efectuar el seguimiento respectivo en la entrega de tarjetas de débito;
15. Tramitar ante el IMSS y aseguradoras los movimientos de altas, bajas, y modificaciones salariales del personal del Instituto.
16. Auxiliar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual de egresos del Instituto para su validación ante el Pleno del Instituto;
17. Coordinar y elaborar la nómina del Instituto, así como vigilar el pago correspondiente de las nóminas ordinarias y extraordinarias
18. Evaluar, adquirir, operar, actualizar, desarrollar y supervisar, a través del área correspondiente, los programas informáticos, de telefonía y telecomunicaciones.
19. Participar en la elaboración de presupuesto de inversión y gasto corriente, vigilando la correcta aplicación de los recursos.
20. Coordinar la política en materia de aseguramiento de los bienes muebles e inmuebles, con apoyo del resto de las áreas.
21. Coordinar el adecuado registro de los egresos realizados a través de las cuentas de cheques.
22. Controlar la aplicación de los fondos de caja chica, asignados a compras menores.
23. Realizar las modificaciones al presupuesto autorizado cuidando la aplicación de las políticas establecidas.
24. Realizar las compras que demande el Organismo en apego a procedimientos y marco legal existente, realizando las cotizaciones necesarias en condiciones de calidad, costo y tiempo de entrega más convenientes para el Organismo.
25. Elaborar el procedimiento técnico mediante el cual se organiza el cuadro de cargos y a estructura salarial de la empresa, estableciendo y ejecutanto los mecanismos de control y administración correspondientes como cálculo y pago de nómina, cumplimiento de obligaciones ante IMSS, SAR e INFONAVIT.
26. Promover y ejecutar actividades de administración social y seguridad industrial que permitan dar al personal, apoyo y protección en el medio físico, síquico, social y familiar.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL BÁSICA

ÁREA TÉCNICA

4. Jefe de Área Técnica

Objetivo General: Garantizar el abastecimiento del servicio de agua potable y los servicios de alcantarillado y saneamiento a la comunidad de la coordinación eficiente de la operación y mantenimiento a los sistemas físicos.

Reporta a:

Director General

Supervisión Directa sobre:

Coordinador de Agua Potable y Telemetría

Coordinador de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales

Coordinador de Mantenimiento

Funciones:

1. Planear la adecuada operación de los sistemas para una distribución equitativa del agua, mediante la implantación de parámetros y controles operacionales.
2. Planear, ejecutar y supervisar las actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y drenaje sanitario en el Municipio.
3. Garantizar la calidad del agua potable, que se entrega a los usuarios, asegurando procesos eficientes de potabilización y el control a través de pruebas y monitoreo de calidad en la red de distribución.
4. Supervisar el abasto de agua de calidad que cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas.
5. Planear, supervisar y mantener en forma continua las acciones para la reducción de agua no contabilizada, mediante los programas de sectorización, detección de fugas, tomas directas y clandestinas, así como el cambio y reubicación de medidores.
6. Dirigir los proyectos de telemetría y automatización para todos los sistemas de agua potable, red y bombeos de distribución, así como los planes y proyectos de actualización y modernización.
7. Intervenir en los procesos de revisión y autorización de factibilidad de introducción de redes de agua potable y drenaje en nuevos desarrollos de obras municipales.
8. Identificar los requerimientos de infraestructura hidráulica y sanitaria para su oportuna propuesta a la dirección del organismo y en su caso inclusión en los programas de obra.
9. Garantizar el funcionamiento adecuado de los elementos que conforman el sistema de abastecimiento (equipo de bombeo, rebombeo y equipos de cloración).
10. Garantizar el funcionamiento óptimo de las instalaciones de saneamiento.
11. Coordinar las actividades de mantenimiento de la infraestructura del organismo para su correcto funcionamiento.
12. En coordinación con el Jefe de Área Administrativa, identificar las empresas y talleres externos disponibles para la reparación de equipos, maniobras de retiro e instalación para asegurar el restablecimiento de los servicios a la brevedad, seleccionando el más confiable y económico.
13. Garantizar la realización de acciones de cloración para asegurar la potabilidad del agua que se suministra.
14. Generar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.
15. Coordinar con las autoridades sanitarias para prevenir y en su caso controlar posibles brotes de enfermedades transmisibles por el agua.
16. Generar estadísticas sobre las horas de bombeo en los equipos para determinar volumen, tiempo y calidad de servicio proporcionado a la comunidad.
17. Garantizar la instalación de tomas a usuarios nuevos del servicio, así como la sustitución en caso requerido.
18. Realizar los trámites administrativos para garantizar los permisos necesrios de volúmenes de explotación.
19. Validar los consumos de energía eléctrica para comparar los gastos reportados en los recibos de C.F.E., detectando desviaciones para solicitar los ajustes correspondientes.

5. Coordinador de Mantenimiento.

Misión: Supervisar los trabajos realizados en campo correspondientes, garantizando su realización con la calidad y con el tiempo de respuesta establecidos.

Reporta a:

Jefe de Área Técnica.

Supervisión directa sobre:

Fontaneros

Funciones:

1. Supervisar la reparación de fugas de agua y drenaje en la infraestructura hidráulica en general.
2. Supervisar la instalación de toma domiciliaria, cambio de medidores, limitación y reconexión de servicios.
3. Ejecutar trabajos de conexiones especiales (instalación de válvulas, sustituciones o interconexiones de tomas.)
4. Supervisar trabajos de conservación a la planta física de tanques y tuberías con que cuenta el organismo para la prestación del servicio de agua potable.
5. Realizar los trámites administrativos necesarios para el adecuado control de materiales, equipo y herramienta.
6. Realizar los reportes semanales de los trabajos ejecutados, informando incidencias y trabajos extraordinarios.
7. Entregar los materiales requeridos para la realización de los trabajos de los fontaneros.
8. Auxiliar en las actividades de control de materiales y herramientas.
9. Ejecutar los programas preventivo y correctivo de los equipos.
10. Supervisar la ejecución en tiempo y forma de los programas de mantenimiento preventivo de los equipos.
11. Realizar la recepción de materiales adquiridos.
12. Entregar el material solicitado por los trabajadores a su cargo, en apego al procedimiento y políticas establecidas al respecto.
13. Efectuar el registro de movimientos de entradas y salidas de material.
14. Elaborar y aplicar el establecimiento de stocks mínimos, elaborando la solicitud de suministro de lo necesario para mantenerlos.
15. Realizar las actividades de inventario y valoración inicial de los bienes patrimoniales, su clasificación, registro y revalúo.
16. Verificar el Control Patrimonial, mediante el registro de bienes, examen de inventarios periódicos, totales o parciales; con el establecimiento de métodos de transferencia, movimientos, baja, etc., de los bienes de patrimonio.
17. Mantener en orden el contenido de los almacenes y los resguarda.
18. Auxiliar al Jefe del Área Técnica en todas las actividades que le sean encomendadas.

5.1 Fontanero y Ayudante (Falta)

Misión:

Realizar los trabajos en campo para el óptimo funcionamiento de las líneas y redes de Agua Potable y Alcantarillado, a cargo del Sistema, con calidad y con el tempo de respuesta que demanda la comunidad.

Reporta a:

Coordinador de Mantenimiento.

Funciones:

1. Reparar las instalaciones de tomas domiciliarias.
2. Localizar tomas e instalación de medidores.
3. Realizar suspensión y reconexión de servicios.
4. Reparar las fugas en las redes y tomas domiciliarias.
5. Apoyar la ejecución de trabajos de conexiones especiales (instalaciones de válvulas o interconexión de redes).
6. Reparar drenajes y alcantarillas dañadas averiadas o tapadas.
7. Cambiar o sustituir tomas domiciliarias, cuando así sea necesario.
8. Cambiar o sustituir tapas de alcantarillas dañadas.
9. Realizar inspecciones domiciliarias para la detección oportuna de fugas.
10. Entregar puntualmente y debidamente llenadas las órdenes de trabajo al jefe inmediato, para su correcto seguimiento administrativo.
11. Informar al jefe directo, cualquier anomalía que encuentre en campo, o en su área de trabajo.
12. Reportar de manera oportuna al jefe directo cualquier avería o extravío de su equipo y/o herramienta asignados.
13. Tener el adecuado cuidado en el manejo de materiales, equipo y herramienta.
14. Atender los trabajos (relacionados con su trabajo) que le asigne el Coordinador de Mantenimiento.

5.2 Ayudante de Fontanero (Falta)

Misión:

Auxiliar al fontanero a realizar los trabajos encomendados, con calidad y con el tiempo de respuesta establecidos.

Reporta a:

Fontanero

Funciones:

1. Auxiliar a reparar las instalaciones de tomas domiciliarias.
2. Apoyar a localizar tomas e instalación de medidores.
3. Auxiliar a realizar suspensión y reconexión de servicios.
4. Asistir al fontanero para reparar las fugas en las redes y tomas domiciliarias.
5. Apoyar la ejecución de trabajos de conexiones especiales (instalaciones de válvulas o interconexión de redes).
6. Auxiliar a destaponar y reparar drenajes y alcantarillas dañadas averiadas o tapadas.
7. Informar al jefe directo, cualquier anomalía que encuentre en campo, o en su área de trabajo.
8. Reportar de manera oportuna al jefe directo cualquier avería o extravío de su equipo y/o herramienta asignados.
9. Tener el adecuado cuidado en el manejo de materiales, equipo y herramienta.
10. Atender los trabajos (relacionados con su trabajo) que le asigne el Fontanero y/o Coordinador de Mantenimiento.

6. Coordinador de Agua Potable y Telemetría

Misión: Garantizar el servicio de agua potable a la comunidad a través de la eficiente operación de los sistemas físicos.

Reporta a:

Jefe de Área Técnica

Supervisión Directa sobre:

Operador de Válvulas y Telemetría

Funciones:

1. Supervisar el funcionamiento adecuado de los elementos que conforman el sistema de abastecimiento. Para asegurar la continuidad en sus funcionamiento.
2. Supervisar la atención de reportes por falta de servicio en la comunidad y coordinar las medidas correctivas y preventivas correspondientes.
3. Supervisar los trabajos de conservación y operación que se realicen en campo.
4. Supervisar las acciones de cloración para asegurarla potabilidad del agua que se suministra.
5. Atender los reportes por falta de servicio en la comunidad e implementar las medidas correctivas correspondientes.
6. Validar los consumos de energía eléctrica para comparar los gastos reportados en los recibos de la C.F.E., detectando desviaciones para solicitar los ajustes correspondientes.
7. Sugerir los cambios y/o trabajos especiales que se tengan que realizar a los elementos que conforman el sistema de abastecimiento.
8. Supervisar la ejecución en tiempo y forma de los programas de mantenimiento preventivo de los equipos.
9. Proporcionar al jefe inmediato los datos sobre las horas de bombeo de los equipos.
10. Atender los trabajos (relacionados con su trabajo) que le asigne el Jefe del Área Técnica.

6.1Operador de Válvulas y Telemetría.

Misión: Ejecuta acciones para el encendido y apagado de los equipos de bombeo y los movimientos de válvulas encomendados vigilando que no existan alteraciones, informar al jefe inmediato y jefe del Área Técnica.

Reporta a:

Coordinador de Agua Potable y Telemetría.

Funciones:

1. Atender reportes de fallas de servicio en la comunidad para informar y que sea posible implementar las medidas correctivas correspondientes.
2. Revisar instalaciones y arranca equipos de bombeo y rebombeo para darle la continuidad al servicio.
3. Revisar los niveles de tanque existentes en la zona encomendada y efectúa movimientos operacionales, para evitar desabasto o derrames.
4. Efectuar los movimientos de válvulas según las instrucciones preestablecidas.
5. Registrar diariamente las horas de bombeo efectivo para presentar reporte.
6. Efectuar la toma de presiones de agua y muestras de cloro residual para verificar que los parámetros de operación se encuentres dentro del rango establecido.
7. Aplica cloro según las indicaciones necesarias.
8. Registrar e informar sobre los volúmenes producidos de cada una de las fuentes de abastecimiento.
9. Realizar la toma de lecturas de energía eléctrica de los equipos electromecánicos.
10. Ejecutar los programas preventivo y correctivo de los equipos.
11. Realizar mantenimiento preventivo a las casetas de cloración, realizando todas y cada una de las tareas enlistadas y según el rol de trabajo.
12. Atender los trabajos (relacionados con su trabajo) que le asigne el Jefe del Área Técnica.

7. Coordinador de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

Misión:

Garantizar a través de la eficiente operación de los sistemas físicos, la prestación de los servicios de alcantarillado y saneamiento de la comunidad.

Reporta a:

Jefe del Área Técnica

Supervisión directa sobre:

Operadores de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

Funciones:

1. Asignar a su personal las órdenes de trabajo para su oportuna atención.
2. Supervisar los trabajos de conservación y operación en campo (reparación de fugas, mantenimiento a los elementos de la Planta de Tratamiento, limpieza,), para asegurar su adecuada ejecución.
3. Supervisar la operación de la planta de tratamiento, asegurando por medio de un programa contingente la atención a eventualidades por fallas en el servicio, realizando reporte oportuno de fallas eléctricas, mecánicas y/o electromecánicas al jefe inmediato.
4. Garantizar la conexión de drenajes a usuarios nuevos del servicio, así como la sustitución en caso de requerirse.
5. Realizar los trámites administrativos necesarios para el adecuado control de materiales, equipo y herramienta. ( Se tiene inventariado y controlado?)
6. Ejecutar los programas preventivo y correctivo de los equipos.
7. Detectar los focos de contaminación existentes por desalojo de aguas negras sin tratamiento, aportando al Jefe de Área Técnica los elementos necesarios para el planteamiento de la solución de la problemática.
8. Atender los trabajos (relacionados con su trabajo) que le asigne el Jefe del Área Técnica.

7.1 Operador de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

Misión:

Operar y obtener el óptimo funcionamiento de todas las instalaciones de la Planta de Tratamiento a cargo del Sistema.

Reporta a: Coordinador de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.

Funciones:

1. Revisar y cuidar instalaciones, asegurando la continuidad del servicio.
2. Tomar lecturas de energía eléctrica de los equipos electromecánicos de la planta.
3. Verificar el estado de conservación de las instalaciones y apoyar la ejecución de los trabajos de mantenimiento correspondientes.
4. Atender reportes de fallas de servicio y ejecutar las medidas preventivas y correctivas correspondientes.
5. Llenar los formatos de control asignados y entregar puntualmente al jefe directo.
6. Informar de inmediato al jefe inmediato cualquier anomalía o desperfecto que se encuentre en los procesos durante su turno de trabajo.
7. Realizar el mantenimiento de las instalaciones y los equipos para conservar en perfecto funcionamiento e imagen.
8. Auxiliar al Jefe inmediato, en las actividades que le sean encomendadas.

8. Jefe de Área Comercial.

Misión: Asegurar la recuperación efectiva de los valores facturados, garantizar una buena relación con el usuario y fortalecer la expansión de los servicios.

Reporta a: Director General

Funciones:

1. Vigilar la adecuada atención de los usuarios y la satisfacción de las necesidades en materia de incorporación a los servicios, las tarifas y cualquier trámite relacionado con los servicios.
2. Dar seguimiento continuo y llevar controles sobre los niveles de recuperación de cartera vencida.
3. Definir, supervisar y dar seguimiento a los indicadores y esquemas de operación.
4. Informar los resultados de la gestión comercial a la dirección General.
5. Otorgar atención especializada a los clientes que así lo soliciten, y supervisar la relación con clientes y usuarios especiales, en cuanto a sus volúmenes de consumo.
6. Promover y supervisar el control de la facturación, cobranza e implantación de estrategias de recaudación.
7. En caso de servicios particulares o concesiones, vigilar el cumplimiento en particular por parte de las empresas de los acuerdos y obligaciones de acuerdo a las normas del Organismo.
8. Promover la expansión y mantenimiento del mercado consumidor.
9. Participar, promover los estudios y la formulación de estructuras tarifarias para alcanzar la autosuficiencia del organismo.
10. Mantener un padrón catastral actualizado de usuarios reales, factibles y potenciales con datos de localización, identificación y caracterización del servicio.
11. Determinar los consumos efectuados por los usuarios, instalando y manteniendo los medidores en condiciones que garanticen exactitud, funcionamiento continuo y factibilidad de ser leídos.
12. Recopilar y analizar datos para el sistema de información de nivel estratégico del Organismo.
13. Analizar actividades tendientes al cumplimiento de compromisos de trabajo del Organismo y proponer alternativas de solución en el caso de desviaciones en los resultados esperados.
14. Mantener un registro por cada usuario de los importes que corresponden por la prestación de los servicios, así como asegurar su cobro.
15. Realizar estudios en el mercado consumidor sobre la opinión respecto a la calidad de los servicios que se le otorgan.
16. Atender los reportes, quejas, inconformidades y sugerencias de los usuarios tanto internos como externos.
17. Emitir la facturación del periodo basada en la información levantada.
18. Efectuar la preparación metodológica y de información que soporte los ajustes a la facturación para mantener un control adecuado.
19. Atender los reclamos de los usuarios sobre la facturación.
20. Coordinar los programas encaminados a abatir la cartera vencida.
21. Vigilar la confiabilidad el monto que arroje la facturación en todos sus conceptos,
22. Dirigir y controlar los trabajos de toma de lectura, reparto de recibos y entrega de notificaciones.
23. Realizar la validación aleatoria de los datos de la facturación en todo su ciclo, reportando y registrando incidencias.
24. Entregar duplicados de avisos a usuarios que lo soliciten.
25. Difundir el cuidado y buen uso del agua, mediante la ejecución de programas de concientización a las instituciones públicas y a la sociedad en general.
26. Apoyar al resto de las áreas en proporcionar o generar cualquier información o asesoría que se le solicite, siempre y cuando no le impida cumplir con sus actividades principales.

8.1 Auxiliar Comercial.

Misión:

Atender a toda persona, ofrecer la mejor atención, dando orientación e información a cualquier persona que lo demande, dar seguimiento a todos los reportes registrados, y también facilitar a la realización de las actividades y tareas asignadas que el jefe inmediato le designe.

Funciones:

1. Atender al usuario en sus peticiones, ofreciéndole una atención de calidad y con cordialidad.
2. Dar seguimiento a los programas, controles y bitácoras de los diferentes proyectos, que el Jefe de área le asigne.
3. Comunicar al jefe inmediato las necesidades que surjan para la ejecución de sus funciones y actividades.
4. Recibir, registrar y remitir todos los reportes que correspondan al Área Técnica.
5. Llevar el control de los reportes generados por las distintas áreas, capturando puntualmente los resultados de los trabajos realizados, con el fin de asegurar que la información contenida en la base de datos esté actualizada.
6. Capturar la información de las lecturas realizadas a los aparatos medidores.
7. Llevar a cabo minuciosamente la revisión de los datos recopilados y corroborar datos de lecturas.
8. Generar, si fuera necesario, una orden de revisión de lectura, o inspección de inmueble, apoyando al usuario a la detección oportuna de fugas internas no identificadas.
9. Comunicar de inmediato al área que corresponda la identificación de posibles fugas, para que se le dé celeridad a su resolución.
10. Llevar a cabo todos los procesos de contratación de cualquiera de los servicios que el usuario solicite.
11. Elaborar oficios de información a los usuarios.
12. Colaborar en la realización de las actividades de los planes de recuperación de cartera vencida.
13. Atender las quejas, inconformidades y sugerencias de los usuarios, y asegurar que estas sean atendidas.
14. Elaborar y enviar documentación dentro y fuera del Organismo, así como archivar la información generada.
15. Atender las llamadas telefónicas adecuadamente y con calidad.
16. Realizar y entregar un reporte de las actividades realizadas mensualmente.
17. Apoyar al área de cobranza (cajas) cuando así se requiera, llevando a cabo las funciones que el puesto demanda.
18. Apoyar directamente al Jefe de Área Comercial en la realización de su gestión.
19. Mantener limpia y en orden su área de trabajo.
20. Apoyar al resto de las áreas en proporcionar o generar cualquier información o asesoría que se le solicite, siempre y cuando no le impida cumplir con sus actividades principales.

8.2 Atención de Usuarios

Misión:

Asegurar la satisfacción, brindar la mejor atención, proporcionar información que oriente y aclare las dudas, recibir, registrar y dar seguimiento a cada una de las peticiones o solicitudes de los clientes internos y externos, así como contribuir al cumplimiento de las metas establecidas en el área.

Reporta a: Jefe de Área Comercial

Funciones:

1. Atender al usuario en sus peticiones, ofreciéndole una atención de calidad y expedita.
2. Dar seguimiento a los programas, controles y bitácoras de los diferentes proyectos, que el Jefe de área le asigne.
3. Comunicar al jefe inmediato las necesidades que surjan para la ejecución de sus funciones y actividades.
4. Llevar a cabo todos los procesos de contratación de cualquiera de los servicios que el usuario solicite.
5. Atender las quejas, inconformidades y sugerencias de los usuarios, y asegurar que estas sean atendidas.
6. Atender las llamadas telefónicas adecuadamente y con calidad.
7. Realizar y entregar un reporte de las actividades realizadas mensualmente.
8. Apoyar al área de cobranza (cajas) cuando así se requiera, llevando a cabo las funciones que el puesto demanda.
9. Apoyar directamente al Jefe de Área Comercial en la realización de su gestión.
10. Mantener limpia y en orden su área de trabajo.
11. Manejar el Archivo del Área Comercial apoyando a las distintas áreas a mantener ordenada e identificada toda la documentación que se genera y se gestiona en el Organismo.
12. Apoyar al resto de las áreas en proporcionar o generar cualquier información o asesoría que se le solicite, siempre y cuando no le impida cumplir con sus actividades principales.

8.3 Lecturista/Notificador

Misión:

Realizar las actividades de toma de lectura y entrega de recibos, garantizar la confiabilidad de la información que genera y apoyar permanentemente a la actualización del padrón de usuarios.

Reporta a: Jefe de Área Comercial

Funciones:

1. Atender al usuario en sus peticiones, ofreciéndole una atención de calidad y expedita.
2. Comunicar al jefe inmediato cualquier necesidad que surja, que impida la correcta realización de sus actividades.
3. Efectuar eficientemente la toma de lecturas en base a lo establecido.
4. Contribuir al cumplimiento puntual, del proceso de recuperación de cartera vencida, entregando a los usuarios la documentación correspondiente.
5. Realizar la entrega de los avisos de pago, según lo ya previsto en el calendario comercial.
6. Informar en tiempo y forma, al jefe inmediato los cambios detectados en campo, para su valoración presentando en todo caso evidencias, para en su caso, el cambio o actualización en el Padrón de usuarios.
7. Realizar inspecciones en campo, para cambios al Padrón de Usuarios.
8. Realizar visitas de supervisión en diversas zonas del Municipio para detectar irregularidades.
9. Reportar incidencias y anomalías detectadas durante la ejecución de sus actividades y turnar la información al área de control de usuarios para su seguimiento.
10. Apoyar en las labores que le sean encomendadas por su jefe inmediato.
11. Mantener limpia y en orden su área de trabajo.
12. Apoyar al resto de las áreas en proporcionar o generar cualquier información o asesoría que se le solicite, siempre y cuando no le impida cumplir con sus actividades principales.

8.4 Cajera

Misión:

Recibir pago de los usuarios con espíritu de servicio, trabajar por garantizar la satisfacción de los usuarios por los servicios proporcionados orientando e informando en las dudas que tenga, además de tomar todos los reportes que le sean confiados, realizar cortes de caja y depósito de los recursos recaudados.

Funciones:

1. Atender al usuario en sus peticiones, ofreciéndole una atención de calidad y expedita.
2. Comunicar al jefe inmediato cualquier necesidad que surja que impida la correcta realización de sus actividades.
3. Llevar a cabo el proceso de cobro a los usuarios, con la calidez y calidad que todo usuario merece.
4. Facilitar la información que necesite el usuario, según sea el caso, ya sea, una aclaración, información sobre requisitos de los diferentes servicios ofrecidos, costos y procesos a seguir para su contratación o fin.
5. Realizar cortes parciales de caja y entregarlo al jefe inmediato, proporcionando la información detallada de los valores entregados.
6. Garantizar que el fondo de la caja que se entrega esté completo y en caso contrario, completar el importe faltante, quedando a criterio del jefe inmediato la ejecución de acciones correctivas.
7. Realizar diariamente el depósito de los montos recaudados de una forma clara y correcta.
8. Entregar al jefe inmediato, el reporte de recaudación con las fichas de depósito correspondientes.
9. Realizar el cierre de caja en conjunto con el jefe de Área Administrativa o Comercial.
10. Apoyar y proporcionar la información que le solicite el Jefe del Área Comercial.
11. Mantener limpia y en orden su área de trabajo.
12. Asegurarse de encender y apagar la televisión de la sala de espera.
13. Integrar y archivar la información generada por la cobranza.
14. Llevar un control del número de usuarios atendidos, llenando un formato.
15. Actuar con reserva ante situaciones difíciles con los usuarios, de tal manera que no se provoque un sentimiento de ofensa o de acusación alguna, cuidando ante todo la buena relación y el buen trato.
16. Anotar cualquier anomalía detectada y turnarla al jefe inmediato, para su revisión interna de manera oportuna sin poner en alerta al usuario.
17. Turnar a tiempo, la información y documentos diversos que haya generado en su área, al área que corresponda, de manera que se pueda brindar la atención apropiada a cualquier demanda.
18. Apoyar de manera permanente a las áreas que así lo soliciten, dando prioridad a la realización de las principales funciones.