

## Manual de Organización

### SECCION COBRANZA

#### Jefe de Sección Cobranza

**Situación Laboral:**

Confianza

**Perfil del Puesto:**

- ❖ Nivel de escolaridad mínimo de Bachillerato o carrera Técnica en Administración.
- ❖ Conocimiento del sistema de cajas y de los diferentes conceptos de cobro,
- ❖ Alto sentido de responsabilidad,
- ❖ Habilidades con el trato con el público,
- ❖ Iniciativa y creatividad,
- ❖ Habilidades numéricas,
- ❖ Capacidad de concertación,
- ❖ Capacidad de juicio
- ❖ Conocimientos básicos en computación.

**Material y Equipo de Trabajo:**

- ❖ Mobiliario y equipo de oficina
- ❖ Sumadora,
- ❖ Sellos,
- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Papelería Institucional,
- ❖ Medios de comunicación (radio, teléfono, etc)
- ❖ Artículos de oficina.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	3	3	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.V.	ALEJANDRO CANO ARELLANO, DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.V.

## Manual de Organización

### SECCION FACTURACION Y COBRANZA

#### OBJETIVOS:

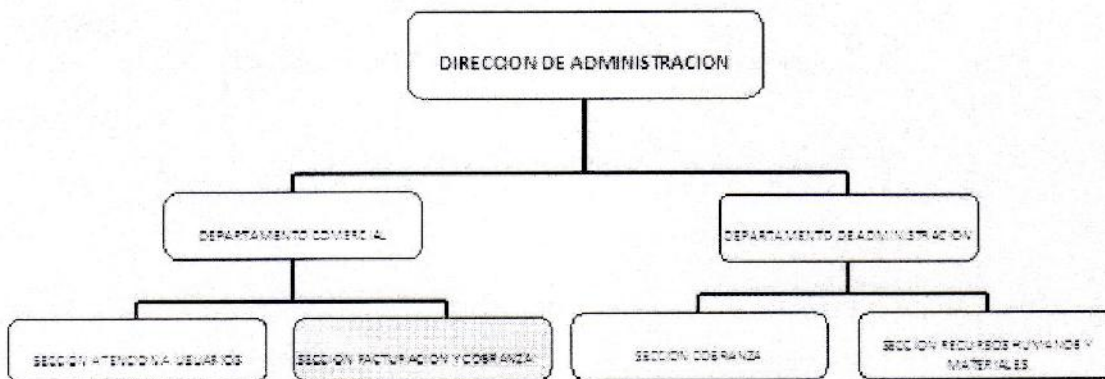
Coordinar las actividades necesarias para la facturación de los servicios, cobranza y supervisión de la recuperación de la cartera vencida en los pagos de las cuotas correspondientes por los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento, convenios y estudios de factibilidad, proporcionados por el S.A.P.S.Y.

**Nombre del Puesto:** Sección de Facturación y Cobranza.

**Jefe Inmediato:** Jefe de Departamento Comercial.

**Subordinados:** Mecánico de medidor, Lecturistas /Notificadores.

**Ubicación del puesto:**



#### Relaciones Internas:

**Subdirector Técnico, Operación y Mantenimiento.**

#### Para

Entrega de ordenes de trabajos por inspecciones, fugas, instalación de tomas, Reinstalación de servicios, etc.

**Subdirector Comercial.**

Planeación y coordinación de actividades de la subdirección comercial.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	JUNIO 2010	1	4	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### SECCION FACTURACION Y COBRANZA

#### **Subordinados**

Planear las actividades y revisión de las mismas del departamento.

#### **Relaciones Externas:**

#### **Usuarios.**

Atención y solución de problemas planteados sobre los servicios que presta la institución y su calidad.

#### **Funciones Diarias:**

1. Coordinar las acciones de la sección de Facturación y Cobranza, para que estas sean ejecutadas con eficiencia.
2. Coordinar las actividades requeridas para la correcta realización de las actividades propias de la sección.
3. Dar solución a los problemas que se presenten en la sección.
4. Suscribir convenios con los usuarios para el pago de los adeudos que estos tengan con la institución.
5. Recibir, revisar y reparar los aparatos medidores de los consumos de agua potable.
6. Elaborar el Control Diario de Medidores Reparados, indicando la reparación y partes utilizadas.
7. Elaborar y entregar a la jefatura del departamento la Relación Semanal de Mantenimiento de Medidores.
8. Recibir y custodiar las partes y refacciones para el mantenimiento de los aparatos medidores.
9. Formular las requisiciones de materiales y herramientas y transmitirlos a la Jefatura del Departamento para su aprobación.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	2	4	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### SECCION FACTURACION Y COBRANZA

#### Funciones Periódicas:

1. Cargar en los dispositivos electrónicos la información de las rutas para registro de lecturas y anomalías.
2. Realizar, dentro de los tiempos programados por la jefatura del departamento, los recorridos para la correcta toma de lecturas de consumos de agua potable en los medidores de las tomas con servicio medido y cualquier anomalía detectada en la toma o el aparato medidor.
3. Transferir de los dispositivos electrónicos las lecturas y anomalías al servidor del sistema de cómputo.
4. Supervisar que se cumplan los ciclos de facturación, dentro de los períodos programados.
5. Elaborar los reportes semanales y mensuales de actividades y entregarlos a la Subdirección comercial.
6. Realizar, de acuerdo con el programa establecido por la jefatura del departamento, los recorridos de entrega de recibos.
7. Hacer la Relación de Facturas No Entregadas, indicando en ella las causas que impidieron la entrega y presentarla a la jefatura del departamento.
8. Realizar la entrega de notificaciones, volantes y cualquier documento que la institución tenga que hacer llegar directamente a los usuarios.
9. Realizar los recorridos de verificación de los Altos Consumidores programados por las jefatura del departamento comercial y entregar el reporte de lecturas.
10. Otorgar claves de ruta y folio a los nuevos usuarios que se incorporen al servicio, de acuerdo con los planos y diseños de rutas establecidas; y enviar los datos de su localización a la Sección de Padrón de Usuarios, a fin de que estos incorporen las claves correspondientes y formen parte del proceso de facturación de manera ordenada, para su posterior toma de lectura y/o entrega de recibos.
11. Actualizar la cartografía de las rutas de lectura con la adición, corrección o modificación de las claves de localización de los usuarios y sus tomas.
12. Formular las requisiciones de materiales y herramientas y transmitirlos a la Jefatura del Departamento para su aprobación.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	3	4	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### SECCION FACTURACION Y COBRANZA

#### Jefe de Sección de Facturación y Cobranza.

**Situación Laboral:**

**Confianza**

**Perfil del Puesto:**

- ❖ Nivel académico profesional en ciencias económico- administrativas.
- ❖ Experiencia en el manejo de personal y coordinación de equipo de trabajo.
- ❖ Conocimientos de los lineamientos establecidos para los sistemas operadores de Agua potable.
- ❖ Conocimiento de las políticas y procesos de la Institución.
- ❖ Habilidades en las relaciones publicas,
- ❖ Alto sentido de responsabilidad,
- ❖ Capacidad de planeación,
- ❖ Capacidad de Liderazgo,
- ❖ Capacidad de Juicio,
- ❖ Iniciativa y creatividad,
- ❖ Conocimientos de las políticas y procesos de la institución y de las Normas Oficiales Mexicanas.
- ❖ Conocimiento y experiencia en la administración de sistemas operadores de Agua.
- ❖ Conocimientos básicos de computación.

**Material y Equipo de Trabajo:**

- ❖ Oficina
- ❖ Mobiliario y equipo de oficina
- ❖ Medios de transporte
- ❖ Medios de comunicación
- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Papelería Institucional
- ❖ Artículos de oficina.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización
	JUNIO 2010	4	4	<p style="text-align: center;">PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.</p> <p style="text-align: center;">ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.</p>

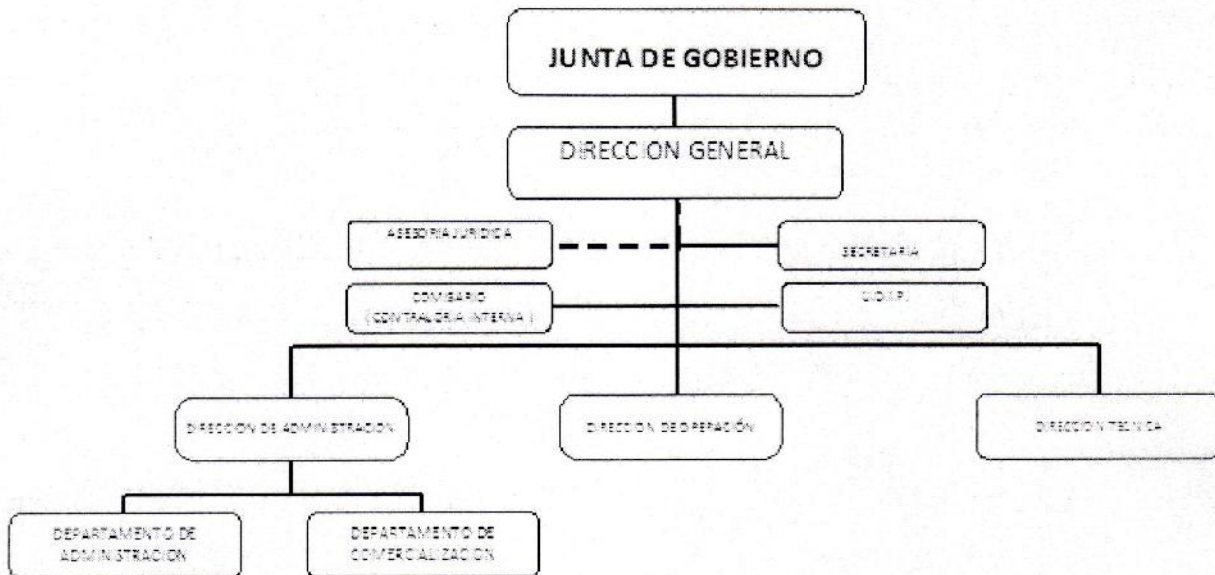
Manual de Organización

DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION

**OBJETIVO:**

Promover, contratar, Actualizar, facturar, controlar, atender a los usuarios y cobrar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento proporcionados por el Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yautepec, Mor.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	1	5	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.

Manual de Organización

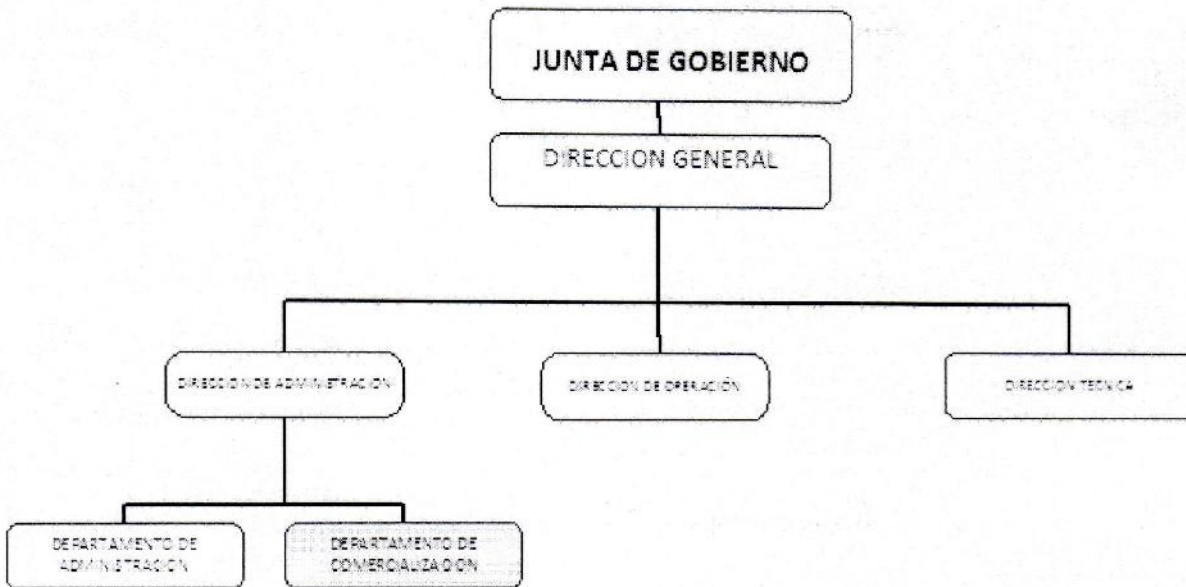
DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION

**Nombre del Puesto:** Jefe de Departamento Comercial.

**Jefe Inmediato:** Director de Administración.

**Subordinados:** Secciones de Atención al Público y Facturación y Cobranza.

**Ubicación del puesto:**



**Relaciones Internas:**

**Director General**

**Para**

Planeación y coordinación de actividades comerciales.

**Director Técnico y Director de Operación y Mantenimiento.**

Planeación y coordinación de actividades de operación y mantenimiento, instalación de Tomas y Cortes de Suministros.

**Director Administrativo.**

Planeación y coordinación de actividades administrativas y financieras.

**Subordinados**

Planear de actividades del departamento.

**Relaciones Externas:**

**Usuarios.**

Atención y solución de problemas planteados sobre los servicios que presta la institución y su calidad.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	JUNIO 2010	2	5	PROF. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION

#### Funciones Diarias:

1. Apoyar al personal de las secciones en la solución de problemas cotidianos.
1. Establecer los programas de trabajo de las secciones de: Atención al público y Facturación y Cobranza.
2. Dar solución a los problemas y solicitudes de los usuarios que requieran de su atención.
3. Verificar con los usuarios la calidad del servicio recibido, después de haber dado trámite o solución a la situación planteada por ellos.
4. Llevar el control y estadística de la eficiencia de las secciones y del personal a su cargo y, en su caso, proponer las acciones necesarias para incrementarla.
5. Coordinar, controlar y supervisar las actividades de las secciones de atención a usuarios y facturación y cobranza.
6. Aplicar las políticas y procedimientos establecidos por la Junta de Gobierno, la Dirección General del sistema, la Comisión Estatal de Agua y Medio Ambiente y las entidades estatales y federales con participación en el sector.
7. Proponer las acciones para el mejoramiento de la imagen institucional, ante los usuarios de los servicios proporcionados por el Sistema de Agua Potable y saneamiento de Yauteppec, Mor.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	JUNIO 2010	3	5	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO, DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.





## Manual de Organización

### DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION

#### Funciones Periódicas:

1. Analizar la funcionalidad de las políticas establecidas y de ser necesario, proponer las modificaciones y adecuaciones necesarias para obtener una mayor eficiencia en el desempeño de las actividades del departamento Comercial y una mejor respuesta de los usuarios.
2. Establecer los programas y planes de trabajo del departamento Comercial y de las secciones de atención a usuarios, Facturación y cobranza.
3. Analizar los reportes estadísticos de las actividades realizadas y las sugerencias de cada uno de ellos, y dictar los cambios y adecuaciones a los programas de trabajo, con el objeto de obtener los mejores resultados y aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
4. Elaborar los programas promocionales de recuperación del rezago y de regularización de usuarios no registrados (Clandestinas).
5. Elaborar los programas promocionales de recuperación del rezago y de regularización de usuarios no registrados (Clandestinas).
6. Supervisar los programas promocionales de recuperación del rezago y de regularización de usuarios no registrados, analizar los resultados y de ser necesario rediseñarlos para obtener el máximo de eficiencia en su aplicación.
7. Elaborar calendarios de facturaciones, entrega de recibos/notificaciones y tomas de lecturas
8. Dar trámite a las solicitudes de materiales o herramientas realizadas por el personal del departamento, para la correcta ejecución de sus funciones y verificar la adecuada utilización de los recursos materiales.
9. Elaborar, proponer y participar en los programas de capacitación para el personal bajo su jurisdicción.
10. Solicitar a las secciones los resultados estadísticos de las actividades realizadas, comprobar su veracidad, analizarlos y remitirlos a la dirección de Administración, junto con las observaciones y sugerencias derivadas de ese análisis.

#### Funciones Eventuales:

1. Elaborar análisis tarifario en coordinación con la dirección de Administración, a fin de proponer a la dirección General, las tarifas aplicables, para mantener finanzas sanas en la institución.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	4	5	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.

## Manual de Organización

### DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACION

#### Situación Laboral:

#### Perfil del Puesto:

#### Confianza

- ❖ Nivel académico profesional en ciencias económico- administrativas.
- ❖ Experiencia en el manejo de personal y coordinación de equipo de trabajo.
- ❖ Conocimientos de los lineamientos establecidos para los sistemas operadores de Agua potable.
- ❖ Conocimiento de las políticas y procesos de la Institución.
- ❖ Habilidades en las relaciones publicas,
- ❖ Alto sentido de responsabilidad,
- ❖ Capacidad de planeación,
- ❖ Capacidad de Liderazgo,
- ❖ Capacidad de Juicio,
- ❖ Iniciativa y creatividad,
- ❖ Conocimientos de las políticas y procesos de la institución y de las Normas Oficiales Mexicanas.
- ❖ Conocimiento y experiencia en la administración de sistemas operadores de Agua.
- ❖ Conocimientos básicos de computación.

#### Material y Equipo de Trabajo:

- ❖ Oficina
- ❖ Mobiliario y equipo de oficina
- ❖ Medios de transporte
- ❖ Medios de comunicación
- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Papelería Institucional
- ❖ Artículos de oficina.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	5	5	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.
				ALEJANDRO CANO ARELLANO, DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.

Manual de Organización

DEPARTAMENTO DE FONTANERIA Y OBRA CIVIL

**OBJETIVO:**

Recibir y ejecutar eficientemente las órdenes de trabajo emitidas por las diferentes áreas de la institución, como son: Instalación y reinstalación de tomas, Instalación de Medidores, Reparación de fugas en tomas domiciliarias, cortes de suministro, inspecciones, etc.

Reparar la infraestructura urbana (pavimentos, banquetas y guarniciones) dañadas durante la instalación de medidores y tomas de agua potable y descargas de alcantarillado.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Junio 2010	1	4	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.V.	ALEJANDRO CANO ARELLANO DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.V.

Manual de Organización

DEPARTAMENTO DE FONTANERIA Y OBRA CIVIL

**Nombre del Puesto:** Departamento de Fontanería y obra civil.  
**Jefe Inmediato:** Dirección de Operación.  
**Subordinados:** Sección de fontanería y sección de obra civil.  
**Ubicación del puesto:**



**Relaciones Internas:**

Encargados de la Secciones del departamento.

Personal del departamento de Comercialización.

Almacén

Planeación y coordinación de Actividades encaminadas al logro de objetivos.

Aspectos relacionados con reportes de fugas en Tomas domiciliars, fuga en red, inspecciones, etc.

Solicitud y entrega de materiales y herramientas para las actividades de mantenimiento de redes y tomas domiciliarias, así como instalación de tomas.

**Relaciones Externas:**

Usuarios.

Aspectos relacionados con los reportes de fugas, Limitación de suministro o instalación de tomas nuevas.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	Junio 2010	2	4	PROF. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.





## Manual de Organización

### DEPARTAMENTO DE FONTANERÍA Y OBRA CIVIL

#### Jefe de Departamento de Fontanería y Obra civil.

**Situación Laboral:**

Confianza

**Perfil del Puesto:**

- ❖ Nivel académico técnico en ramas de la ingeniería.
- ❖ Conocimientos en sistemas de red de agua potable.
- ❖ Conocimientos de detección y reparación de fugas en la red de distribución y tomas domiciliarias.
- ❖ Conocimiento en fontanería y albañilería.
- ❖ Alto sentido de responsabilidad.
- ❖ Don de mando.
- ❖ Capacidad de Juicio
- ❖ Iniciativa.

**Material y Equipo de Trabajo:**

- ❖ Medios de Transportes.
- ❖ Medios de comunicación
- ❖ Papelería Institucional
- ❖ Artículos de oficina.
- ❖ Herramienta de mano y equipo especial (llaves stilsson, española, perico, soplete, pinza mecánica, cinces, marro, cortadora de concreto, roto martillo, etc.)
- ❖ Equipo de Seguridad Personal Básico

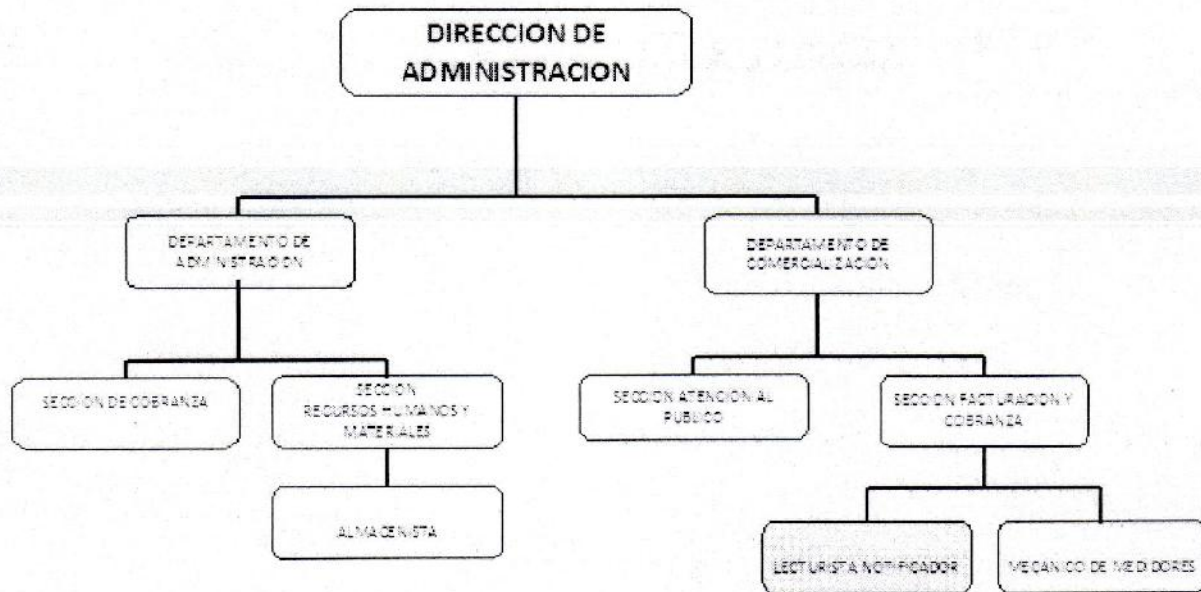
ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Junio 2010	4	4	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.

Manual de Organización

LECTURISTA NOTIFICADOR

**Nombre del Puesto:** Lecturista Notificador.  
**Jefe Inmediato:** Jefe Sección Facturación y Cobranza.  
**Subordinados:** Ninguno.

**Ubicación del puesto:**



**Relaciones Internas:**

Jefe de sección de Facturación y cobranza.

Jefe de Sección Atención al Público.

Mecánico de Medidores.

**Para**

Coordinación de entrega de recibos y toma de lectura de los aparatos medidores.

Aspectos relacionados con la inspección para tomas nuevas.

Aspectos relacionados con el mantenimiento de medidores.

**Relaciones Externas:**

Usuarios del Servicios.

Toma de lectura de los aparatos medidores y entrega de recibos y notificaciones de adeudo.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2010	1	3	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO RODRIGUEZ SALGADO DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### LECTURISTA NOTIFICADOR

#### Funciones Diarias:

1. Preparar los recibos y/o notificaciones que serán entregadas.
2. Realizar dentro de los tiempos programados los recorridos para la entrega de recibos y/o notificaciones.
3. Realizar dentro de los tiempos programados los recorridos para la correcta toma de lecturas de los aparatos medidores registrándolos en el dispositivo electrónico.
4. Verificar que el número de serie del medidor corresponda al del usuario registrado en el dispositivo electrónico.
5. Reportar cualquier error en los datos del usuario, así como cualquier anomalía en el aparato medidor.
6. Reportar fugas de agua en las tomas y/o redes, al encargado de la sección de atención al público.
7. Entregar oportunamente al jefe de la sección de Facturación y Cobranza la información de las lecturas de consumos.
8. Realizar la relación de lecturas no ejecutadas indicando las causas que impidieron la medición y turnarla al jefe de la sección de Facturación y Cobranza.
9. Realizar nuevamente el recorrido para toma de lecturas de las tomas que no fueron ejecutadas.
10. Verificar la lectura de los medidores.

#### Funciones Periódicas y Eventuales:

1. Solicitar oportunamente al jefe de la sección de recursos humanos y materiales, equipo, herramientas y materiales necesarios para la ejecución de sus actividades.
2. Detectar y reportar al jefe de la sección de facturación y cobranza, las tomas clandestinas existentes.
3. Firmar el (los) resguardo(s) del equipo bajo su responsabilidad, utilizados en el desarrollo de sus actividades.
4. Brindar apoyo a las áreas del departamento de comercialización que por las características de las actividades que estén desarrollando lo requieran.
5. Todas aquellas que le sean indicadas por la sección a la que este adscrito.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	Marzo 2010	2	3	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO RODRIGUEZ SALGADO DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



Manual de Organización

LECTURISTA NOTIFICADOR

Lectorista Notificador

**Situación Laboral:**

Confianza

**Perfil del Puesto:**

- ❖ Nivel de escolaridad mínimo de Secundaria o Nivel técnico.
- ❖ Conocimiento de la Ciudad.
- ❖ Conocimiento de las rutas de lectura y reparto de recibos.
- ❖ Conocimiento en el funcionamiento de varios modelos de aparatos medidores instalados.
- ❖ Conocimiento básico de fontanería.
- ❖ Conocimientos básicos de cartografía.
- ❖ Alto sentido de responsabilidad.
- ❖ Conocimientos básicos en el manejo de equipo de cómputo.

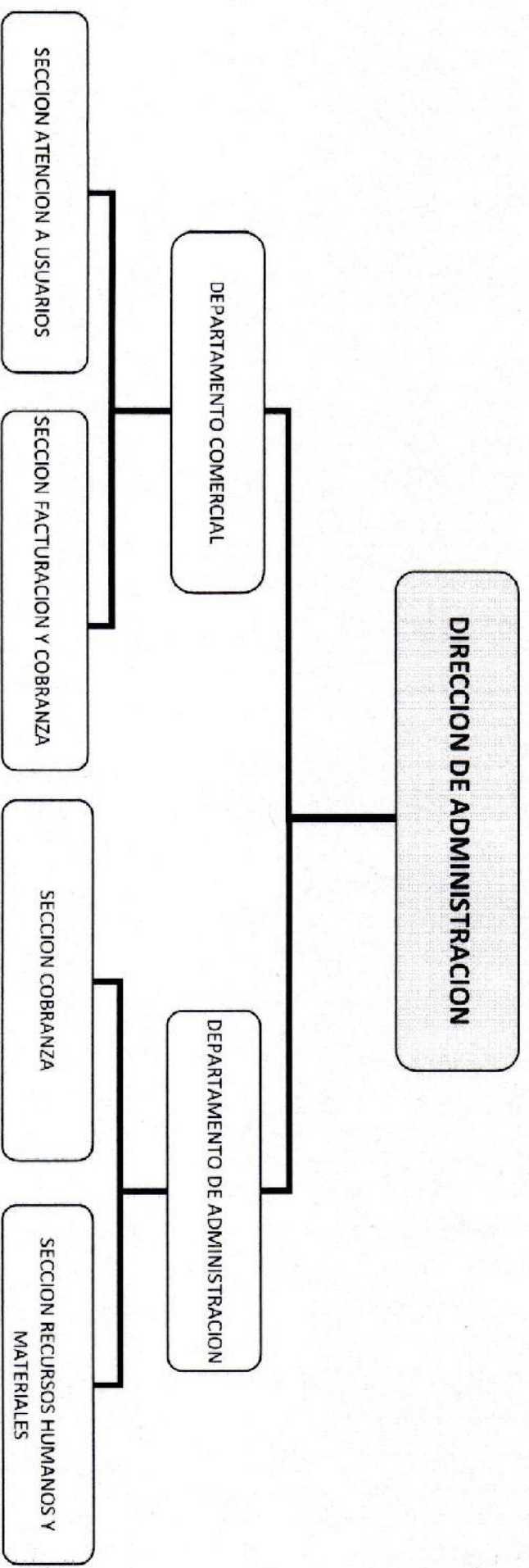
**Material y Equipo de Trabajo:**

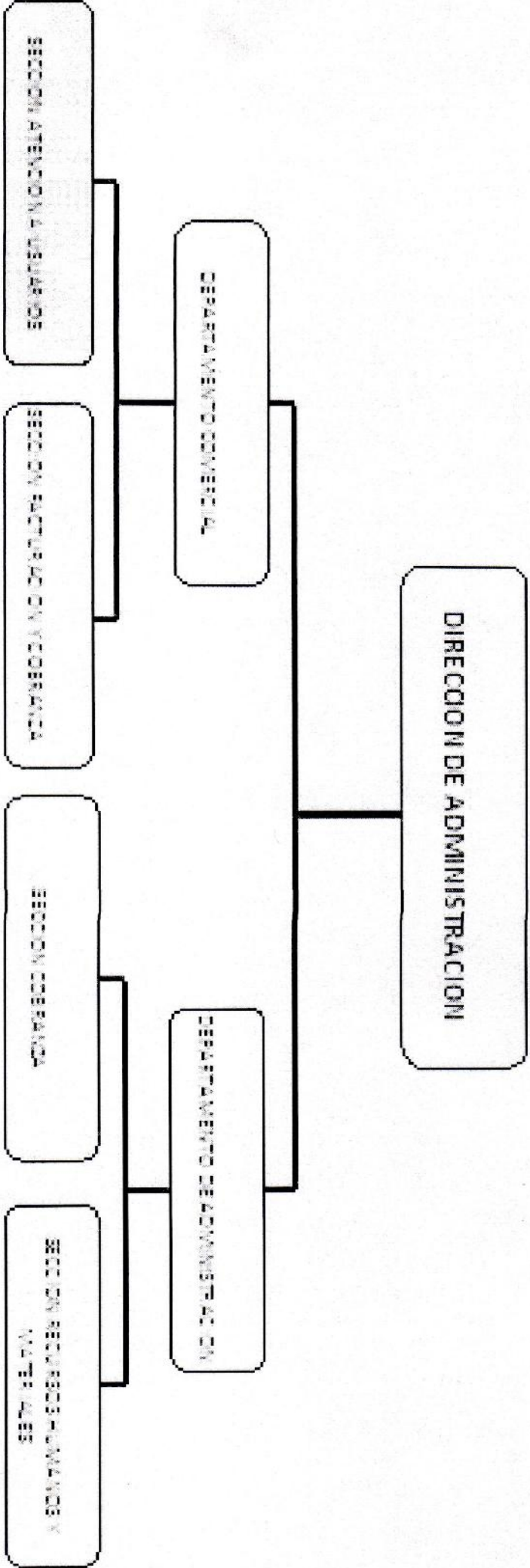
- ❖ Equipo de Computo (Móvil)
- ❖ Papelería Institucional
- ❖ Artículos de oficina.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	Marzo 2010	3	3	PROF. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO RODRIGUEZ SALGADO DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.

# SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE YAUTEPEC, MOR.

## ORGANIGRAMA GENERAL

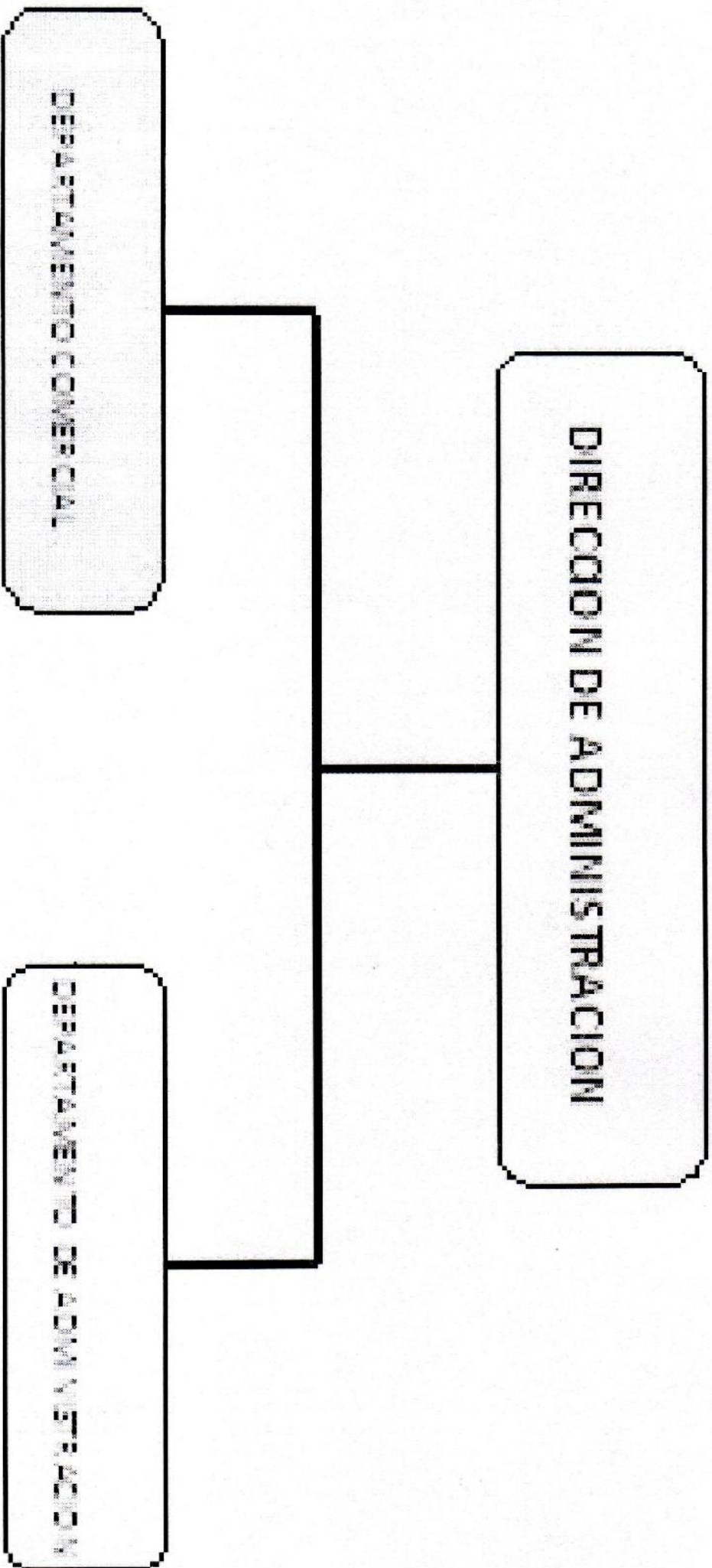




DIRECCION DE ADMINISTRACION

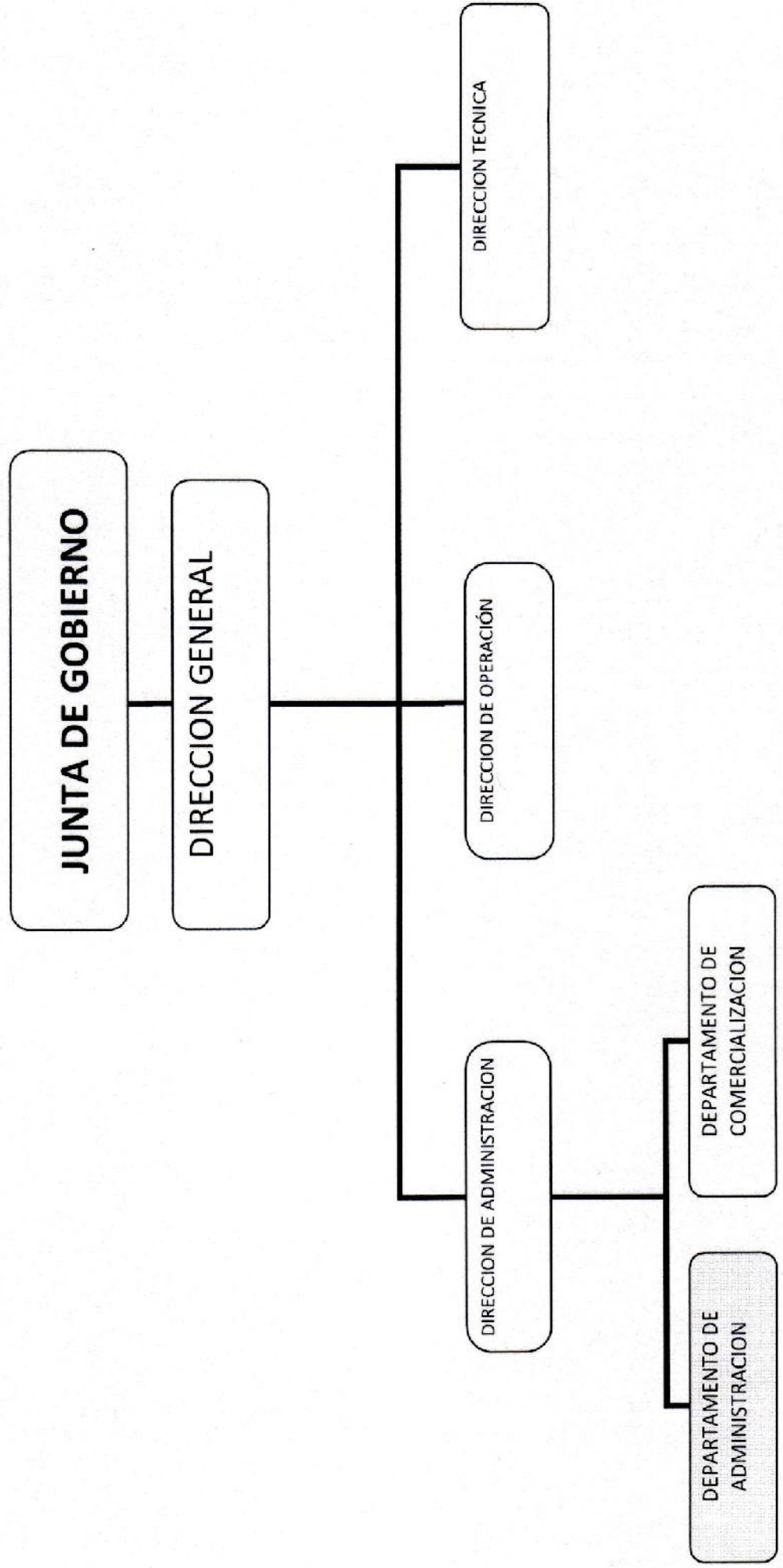
DEPARTAMENTO COMERCIAL

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION



# SISTEMA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE YAUTEPEC, MOR.

## ORGANIGRAMA GENERAL



Manual de Organización

SECCION ATENCION AL PUBLICO

**OBJETIVO:**

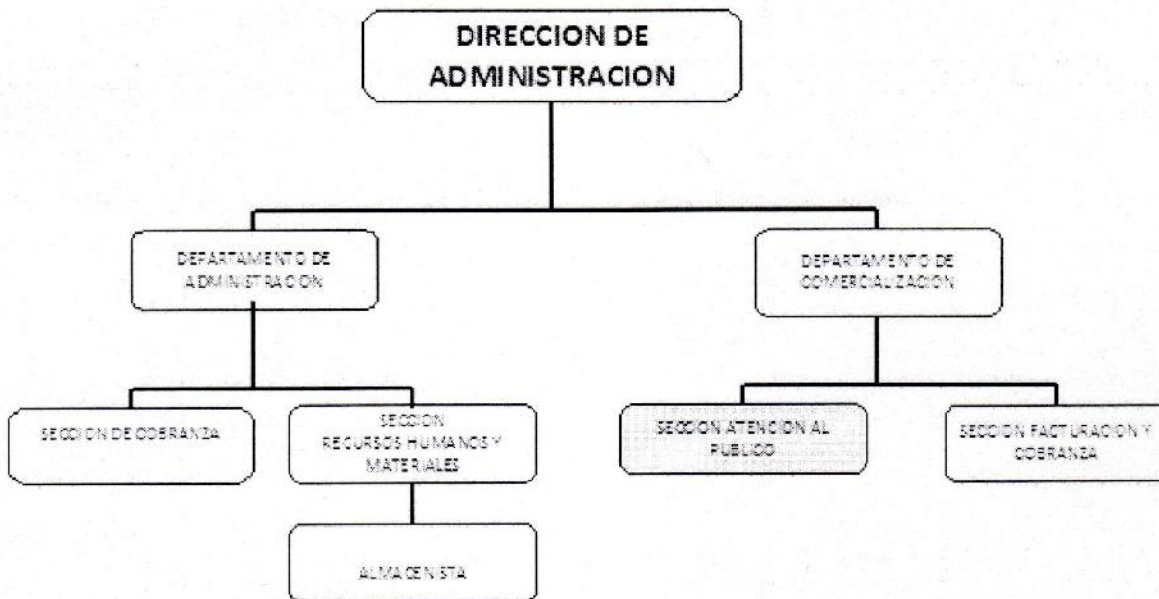
Contratar, atender, tramitar y resolver cualquier cuestión administrativa generada por la interrelación comercial entre los Usuarios de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento y el Sistema de agua Potable y saneamiento de Yautepec, Morelos.

**Nombre del Puesto:** Sección Atención al Público.

**Jefe Inmediato:** Jefe de departamento de Comercialización.

**Subordinados:** Auxiliar.

**Ubicación del puesto:**



**Relaciones Internas:**

**Director Técnico, Operación y Mantenimiento.**

**Para**

Entrega de ordenes de trabajos por inspecciones, fugas, instalación de tomas, Reinstalación de servicios, etc.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	1	3	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.V..	ALEJANDRO CANO ARELLANO, DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.V..



## Manual de Organización

### SECCION ATENCION AL PUBLICO

**Jefe de departamento Comercial.**

Planeación y coordinación de actividades del departamento comercial.

**Subordinados**

Planear las actividades y revisión de las mismas del departamento.

**Relaciones Externas:**

**Usuarios.**

Atención y solución de problemas planteados sobre los servicios que presta la institución y su calidad.

**Funciones Diarias:**

1. Coordinar, controlar y supervisar las actividades de las secciones adscritas.
2. Auxiliar al departamento Comercial en la elaboración de planes y programas de comercialización.
3. Verificar la correcta aplicación de las políticas establecidas por la institución y/o por la Junta de Gobierno. En su caso revisar y proponer las modificaciones a estas, teniendo como meta eficientar las actividades de sus secciones para el mejoramiento de la atención a los usuarios.
4. Apoyar al personal de las secciones del departamento Comercial en la solución de problemas cotidianos.
5. Dar trámite a las solicitudes de materiales o herramientas realizadas por las secciones del departamento, para la correcta ejecución de sus funciones y verificar la adecuada utilización de los recursos materiales.
6. Dar solución a los problemas y solicitudes de los usuarios que requieran de su atención.
7. Verificar con los usuarios la calidad del servicio recibido, después de haber dado trámite o solución a la situación planteada por ellos.
8. Cuidar y acrecentar la imagen institucional de respeto y servicio eficiente a los usuarios,
9. Atender, dar trámite y verificar el resultado de todas las solicitudes, quejas, reclamaciones o reportes que le sean presentados por los usuarios,
10. Dar cumplimiento a todas las políticas establecidas para la sección, así como las establecidas en la Ley Estatal de Agua Potable del estado de Morelos y las leyes y reglamentos del sector.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	2	3	PROF. HÚMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### SECCION ATENCION AL PUBLICO

#### Funciones Periódicas:

1. Llevar el control y estadística de la eficiencia de las secciones a su cargo y, en su caso, proponer las acciones necesarias para incrementarla.

#### Jefe de sección de Atención al Público.

#### **Situación Laboral:**

Confianza

#### **Perfil del Puesto:**

- ❖ Nivel académico profesional en ciencias económico- administrativas.
- ❖ Experiencia en el manejo de personal y coordinación de equipo de trabajo.
- ❖ Conocimientos de los lineamientos establecidos para los sistemas operadores de Agua potable.
- ❖ Conocimiento de las políticas y procesos de la Institución.
- ❖ Habilidades en las relaciones publicas,
- ❖ Alto sentido de responsabilidad,
- ❖ Capacidad de planeación,
- ❖ Capacidad de Liderazgo,
- ❖ Capacidad de Juicio,
- ❖ Iniciativa y creatividad,
- ❖ Conocimientos de las políticas y procesos de la institución y de las Normas Oficiales Mexicanas.
- ❖ Conocimiento y experiencia en la administración de sistemas operadores de Agua.
- ❖ Conocimientos básicos de computación.

#### **Material y Equipo de Trabajo:**

- ❖ Oficina
- ❖ Mobiliario y equipo de oficina
- ❖ Medios de transporte
- ❖ Medios de comunicación
- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Papelería Institucional
- ❖ Artículos de oficina.

	Fecha de Elaboración	Noja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	3	3	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



Manual de Organización

SECCION DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

**OBJETIVO:**

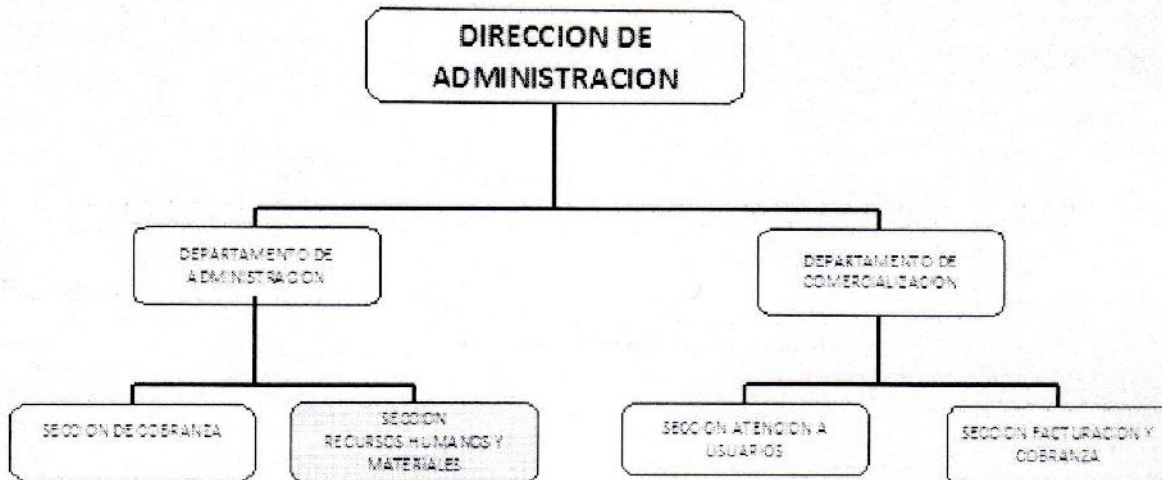
Realizar y controlar las actividades de elaboración de nómina, contratos de personal eventual, almacén, compras, mantenimiento de vehículos y combustible.

**Nombre del Puesto:** Sección de Recursos Humanos y Materiales.

**Jefe Inmediato:** Jefe de Administración.

**Subordinados:** Almacenista.

**Ubicación del puesto:**



**Relaciones Internas:**

**Jefe del departamento Administrativo.**

**Para**

Planeación y coordinación de actividades administrativas y financieras.

**Personal Subordinado.**

Transmisión de instrucciones, Coordinación de actividades, solicitud de información y evaluación del desempeño.

**Relaciones Externas:**

**Proveedores.**

Tramites relacionado con la adquisición y pagos de bienes y servicios.

**Instituciones bancarias.**

Asuntos relacionados con pagos, depósitos e inversiones de la institución.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	1	4	PROF. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### SECCION DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

#### Funciones Diarias:

1. Recibir de las todas las áreas requisiciones de compras de materiales, equipos o herramientas.
2. Recibir y enviar cheques y pólizas a la dirección de administración, para validación y firmas de autorización.
3. Recibir los cheques firmados y entregarlos a los proveedores, previa firma de la póliza cheque recibido.
4. Poner las tarjetas para el registro de entradas y salidas de los empleado en el reloj checador, elaborar estadísticos de registros de incidencias para aplicación de estímulos o sanciones en nómina.
5. Dar solución a los problemas que se presenten en la sección a su cargo.

#### Funciones Periódicas:

1. Recibir los estados de cuentas de las instituciones bancarias y realizar las conciliaciones correspondientes.
2. Efectuar la aplicación contable de la nomina.
3. Elaborar las tarjetas de los empleados para registros de entradas y salidas en el reloj checador.
4. Elaborar la solicitud de equipo y materiales requeridos en la ejecución de sus actividades.

#### Funciones Eventuales:

1. Realizar los cálculos de aguinaldos y primas vacacionales del personal que labora en la institución.
2. Realizar las liquidaciones a los empleados que se den de baja de la institución y tramitar la documentación ante las autoridades competentes.
3. Coordinar con el almacenista la devolución del equipo y herramienta que tengan en resguardo los trabajadores que causen baja.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	2	4	PROFR. HUMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.V.	ALEJANDRO CANO ARELLANO, DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.V.



## Manual de Organización

### SECCION DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

4. Recibir y tramitar las solicitudes de materiales de las diferentes áreas de la institución para el desarrollo de sus funciones, así como las del almacén.
5. Solicitar las cotizaciones de precios a los diferentes proveedores de acuerdo al catálogo de proveedores de la institución y realizar el cuadro comparativo.
6. Turnar al Subdirector administrativo los cuadros comparativos y una vez aprobada la adquisición, formular las requisiciones de compras.
7. Realizar los trámites necesarios para otorgar los prestamos o anticipos de nómina solicitados por los empleados.
8. Elaborar programas de mantenimiento de los vehículos.
9. Firmar el (los) resguardo (s), del equipo bajo su responsabilidad utilizados en el desarrollo de sus actividades.
10. Todos aquellas que le sean indicadas por la dirección de administración.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	3	4	PROFR. HÚMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.	ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.



## Manual de Organización

### SECCION DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

#### Jefe de Sección de Recursos Humanos y Materiales

**Situación Laboral:**

**Confianza**

**Perfil del Puesto:**

- ❖ Nivel académico profesional en ramas de la Administración, contabilidad o finanzas.
- ❖ Experiencia en el manejo de personal y coordinación de equipo de trabajo.
- ❖ Conocimientos de los lineamientos establecidos para los sistemas operadores de Agua potable.
- ❖ Conocimiento de las políticas y procesos de la Institución.
- ❖ Habilidades en las relaciones publicas,
- ❖ Alto sentido de responsabilidad,
- ❖ Capacidad de planeación,
- ❖ Capacidad de Liderazgo,
- ❖ Capacidad de Juicio,
- ❖ Iniciativa y creatividad,
- ❖ Conocimientos de las políticas y procesos de la institución y de las Normas Oficiales Mexicanas.
- ❖ Conocimiento y experiencia en la administración de sistemas operadores de Agua.
- ❖ Conocimientos básicos de computación.

**Material y Equipo de Trabajo:**

- ❖ Oficina
- ❖ Mobiliario y equipo de oficina
- ❖ Medios de transporte
- ❖ Medios de comunicación
- ❖ Equipo de Computo
- ❖ Papelería Institucional
- ❖ Artículos de oficina.

	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización
<b>ROJAM</b>	JUNIO 2010	4	4	PROF. HÍMBERTO GUERRERO SEGURA PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.A.P.S.Y.
				ALEJANDRO CANO ARELLANO. DIRECTOR GENERAL DEL S.A.P.S.Y.