

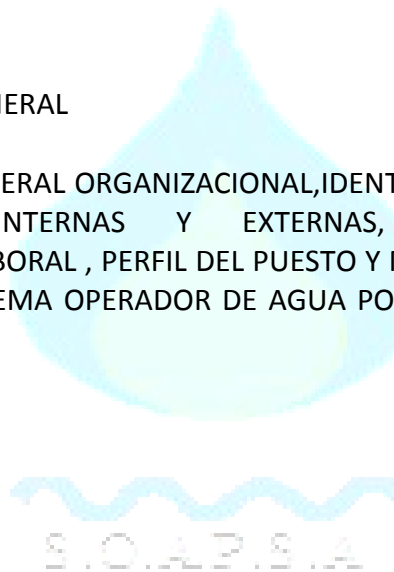


Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

CONTENIDO

- ❖ INTRODUCCION
- ❖ ANTECEDENTES
- ❖ OBJETIVOS RECTORES
- ❖ MARCO JURIDICO
- ❖ DIRECTORIO
- ❖ ESTRUCTURA ORGANICA GENERAL
- ❖ OBJETIVO, ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL, IDENTIFICACION DEL PUESTO, UBICACION DEL PUESTO, RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS, FUNCIONES (DIARIAS, PERIODICAS, EVENTUALES), SITUACION LABORAL, PERFIL DEL PUESTO Y MATERIAL Y EQUIPO DE TRABAJO DE LAS SIGUIENTES AREAS DEL SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE AYALA, MOR.
- ❖ DIRECCION GENERAL
 - Director General
 - Secretaria
 - U.D.I.P.
- ❖ SUBDIRECCION COMERCIAL
 - Departamento de atención al Publico
 - Sección atención a usuarios
 - Sección Contratos
 - Sección Padrón de Usuarios
 - Departamento de Facturación y Cobranza
 - Sección facturación
 - Sección Cobranza (rezago)
 - Sección Lectura y Reparto
 - Sección Mantenimiento a Medidores.
- ❖ SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	1	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio
de Ayala, Mor.
Manual de Organización



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	2	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

INTRODUCCION

El logro de objetivos institucionales, se debe en gran medida a la adecuada administración de los recursos: humanos, materiales y financieros, a través de una eficiente estructura organizacional con líneas de autoridad y grados de delegación y responsabilidad bien definidos.

Estas características están contenidas en los manuales administrativos (de Organización, procedimientos, políticas, etc.). El Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor., no cuenta con estos documentos implantados, por ello, y conscientes de su importancia, en este año 2009, se procedió a elaborar los manuales de Organización y procedimientos, con las características y alcances que requiere el sistema.

El “Manual de Organización” del Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor., tiene como función principal coadyuvar a la correcta ejecución de las actividades cotidianas de cada miembro de la organización. En él, se hace breve mención de la historia del sistema operador, de sus objetivos principales y del marco jurídico que rige sus actividades, el nombre de sus principales áreas de especialización, así como la esquematización de las mismas a través de su organigrama general.

Presenta una descripción detallada de las funciones y responsabilidades de cada unidad organizacional (Puesto) que la integra, definiendo aspectos como descripción del objetivo del área, estructura organizacional (esquematisando sus líneas de autoridad inmediata superior e inferior), así como sus funciones principales, mismas que se han separado en diarias, periódicas y eventuales con sus respectivas responsabilidades, perfil del puesto (que detalla aspectos educacionales y personalidad que deberá cubrir el personal que ocupe ese puesto), la situación laboral del puesto el material y equipo que se deberá contar para el cumplimiento de sus funciones, así como las unidades orgánicas internas y externas con la que se interrelacionan, cada uno.

Este manual será de gran utilidad para todos los miembros de la organización y permitirá contribuir al cumplimiento eficiente de las actividades encaminadas al logro de los objetivos institucionales.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	3	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

ANTECEDENTES

Con el objeto de satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento de la población del municipio de Ayala, Morelos, la Comisión Estatal de Agua, mediante administración, proporciona estos servicios de forma descentralizada, dependiendo directamente del gobierno del estado de Morelos.

En el año 1995 el ejecutivo del estado emite un decreto por el cual se expide la LEY ESTATAL DE AGUA POTABLE, publicada en el periódico oficial "TIERRA Y LIBERTAD" el 26 de Julio 1995 y en la que se establecen los lineamientos bajos las cuales se registrarán los servicios de agua potable y saneamiento en el estado.

Por acuerdo de cabildo y en sesión extraordinaria No. 74, efectuada el 15 de agosto de 1996, en términos de lo dispuesto por el artículo 94 Fracción III de la ley Orgánica Municipal del Estado de Morelos, se lleva a cabo el análisis en cuanto a la forma que debe adoptar el H. Ayuntamiento para la de prestación de los servicios de agua potable, conservación y saneamiento, conforme lo establece el artículo 2 de la Ley Estatal de Agua.

Mediante el Decreto No. 755, de fecha 4 de Septiembre de 1996, publicado en el periódico "Tierra y Libertad" del gobierno libre y Soberano de Morelos, se crea el Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, como organismo público descentralizado de la administración Municipal, con personalidad Jurídica y patrimonio propio y con funciones de autoridad Administrativa.

El Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Morelos, tiene como objetivo prestar y administrar los servicios públicos de Agua Potable y saneamiento, tiene a su cargo la planeación, construcción, Rehabilitación, Mejoramiento de los sistemas de captación y conservación de Agua, potabilización, conducción, almacenamiento y distribución de agua incluyendo el alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, rehúso de las mismas.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	4	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

OBJETIVOS RECTORES

El Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor., es un organismo público descentralizado, que se rige por lo establecido en la Ley Estatal de Agua Potable, del estado de Morelos, y es el artículo 4 que señala como principales objetivos rectores los siguientes:

I.- Planear y programar en el ámbito de la jurisdicción respectiva, así como estudiar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar y mejorar tanto los sistemas de captación y conservación de agua, potable, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable, como los sistemas de saneamiento, incluyendo el alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, re uso de las mismas y manejo de lodos;

II.- Proporcionar a los centros de población y asentamientos humanos de la jurisdicción del Municipio respectivo, los servicios descritos en la fracción anterior, en los términos de los convenios y contratos que para ese efecto se celebren;

III.- Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo;

IV.- Aplicar las cuotas o tarifas a los usuarios por los servicios de agua potable y alcantarillado, tratamiento, saneamiento y manejo de lodos, así como aplicar el procedimiento administrativo de ejecución fiscal sobre los créditos fiscales derivados de los derechos por los servicios de agua potable, su conservación y saneamiento;

V.- Ordenar y ejecutar la suspensión del servicio, previa su limitación en el caso de uso doméstico, por falta reiterada de pago, así como en los demás casos que se señalan en la presente Ley;

VI.- Elaborar los estudios técnicos necesarios que fundamenten las propuestas de cuotas y tarifas derivadas de la prestación de los servicios que regula esta Ley;

VII.- Realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener los financiamientos que se requieran para la completa prestación de servicios en los términos de la legislación aplicable;

VIII.- Solicitar, cuando las circunstancias así lo exijan, a las autoridades competentes la expropiación, ocupación temporal, total o parcial, de bienes, o limitación de dominio en los términos de ley;

IX.- Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo, para la reposición de sus activos fijos y para el servicio de su deuda;

X.- Proponer al Congreso del Estado, las cuotas y tarifas derivadas de la prestación de los servicios que regulan esta Ley;

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	5	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

- XI.- Realizar por sí o por terceros las obras para agua potable y alcantarillado de su jurisdicción, y recibir las que se construyan en la misma;
- XII.- Celebrar con personas de los sectores público, social o privado, los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento total o parcial de sus atribuciones, en los términos que prescribe esta Ley y los demás ordenamientos aplicables;
- XIII.- Cubrir oportunamente, las contribuciones, derechos, aprovechamientos y productos federales en materia de agua, que establezca la legislación fiscal aplicable;
- XIV.- Aprobar los programas y presupuestos anuales de prestación de los servicios;
- XV.- Desarrollar programas de capacitación y adiestramiento para su personal;
- XVI.- Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran el patrimonio afecto a los servicios a que se refiere esta Ley;
- XVII.- Promover programas de agua potable y de uso racional del líquido;
- XVIII.- Resolver los recursos y demás medios de impugnación interpuestos en contra de sus actos o resoluciones;
- XIX.- Inspeccionar, verificar y, en su caso, aplicar las sanciones que establece esta Ley;
- XX.- Utilizar todos los ingresos que recauden, obtengan o reciban, de los servicios públicos de conservación, agua potable y saneamiento de agua, incluyendo alcantarillado a los mismos servicios ya que en ningún caso podrán ser destinados a otro fin;
- XXI.- Otorgar los permisos de descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, en los términos de la presente Ley;
- XXII.- Realizar todas las acciones que se requieran, directa o indirectamente, para el cumplimiento de sus objetivos, y;
- XXIII.- Los Ayuntamientos en la cuenta pública de cada ejercicio fiscal, deberán incorporar el informe financiero derivado de la administración, de la construcción, operación, conservación y saneamiento del agua potable, bien sea que la realice por sí mismo, o por conducto de organismos, dependencias del Ejecutivo Estatal o concesionarios;
- XXIV.- Las demás que señalan esta Ley y otras disposiciones legales aplicables. Las facultades enumeradas en este artículo, se ejercerán sin menoscabo de las que ésta u otras leyes concedan al Ejecutivo del Estado por conducto de la Secretaría de Desarrollo Ambiental en materia de protección ambiental, forestal, de agua y saneamiento del Estado.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	6	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

MARCO JURIDICO

El Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor., encuentra su sustento legal en la Ley Estatal de Agua Potable del Estado de Morelos.

Sin embargo, como organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, deberá observar los siguientes ordenamientos Legales.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Constitución política del Estado Libre y Soberano del Estado de Morelos;
- Ley de Aguas Nacionales;
- Ley General de Salud;
- Ley del Impuesto sobre la Renta;
- Ley del Impuesto Al valor Agregado;
- Ley del Seguro Social;
- Ley del INFONAVIT;
- Ley del servicio Civil del Estado de Morelos;
- Ley de Obras públicas y Servicios Relacionados con la Administración Pública Federal.
- Ley Estatal de Agua Potable del Estado de Morelos.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos al servicio del Estado.
- Ley de adquisiciones; Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En relación a la situación laboral de los empleados del Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor., estos se registrarán por la Ley del servicio Civil del Estado de Morelos.

Sustentado en el artículo 13 párrafo tercero de la Ley Estatal de Agua Potable del Estado de Morelos, que dice

Las relaciones laborales de los organismos operadores se regularán por la Ley del Servicio Civil del Estado. El Director General, los Directores, Subdirectores, Administradores, Jefes de Departamento, Asesores y demás personal que efectúe labores de inspección, vigilancia y manejo de fondos serán trabajadores de confianza.

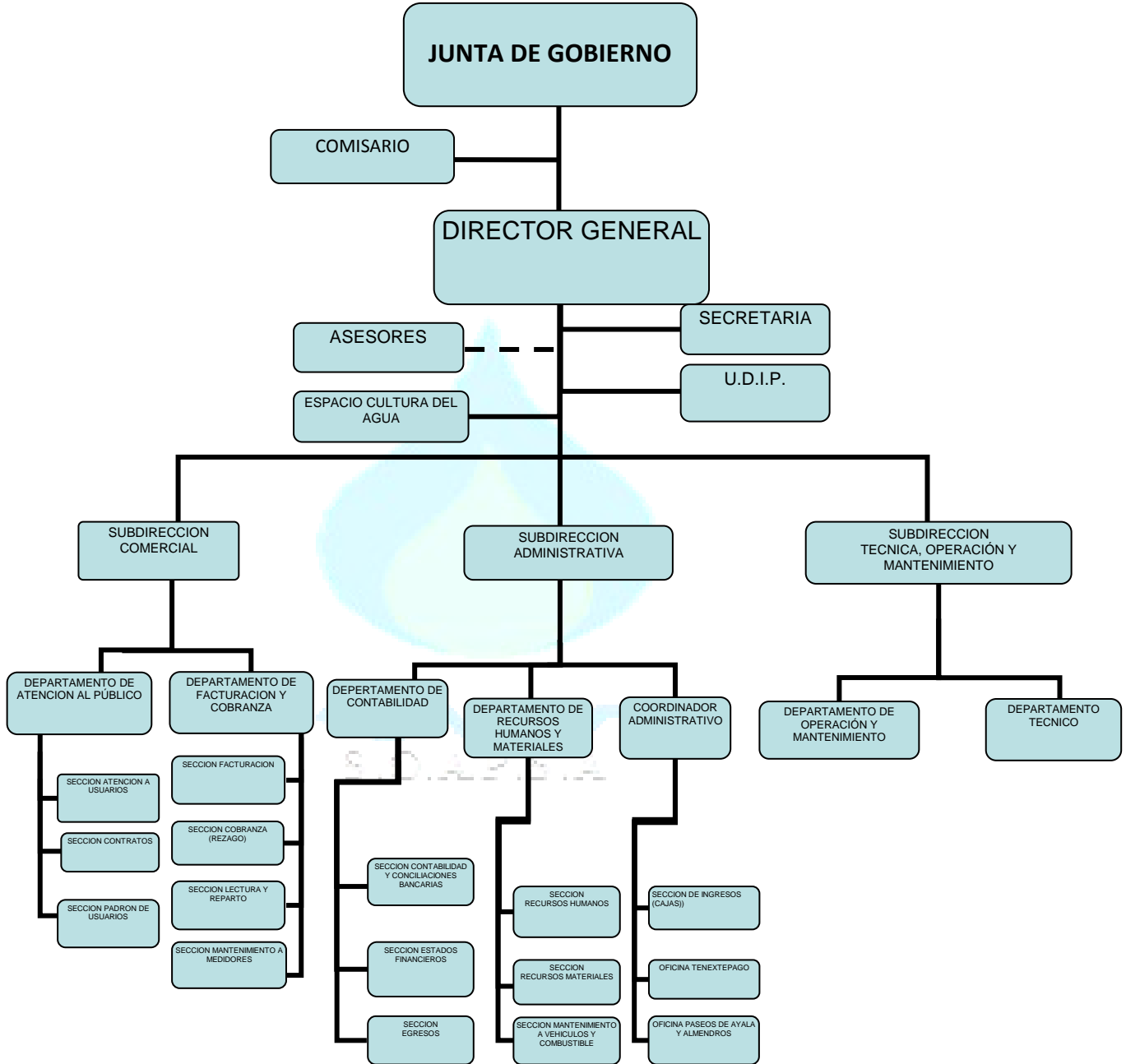
ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	7	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

ESTRUCTURA ORGANICA GENERAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	8	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

DIRECCION GENERAL

Nombre del Puesto: Director

Jefe Inmediato: Junta de Gobierno

Subordinados: Secretaria, Subdirector administrativo, subdirector comercial y Subdirector técnico, operación y mantenimiento.

Ubicación del puesto:



Relaciones Internas:

Subdirector Comercial

Para

Planeación y coordinación de actividades comerciales.

Subdirector Técnico, Operación y Mantenimiento.

Planeación y coordinación de actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Subdirector Administrativo.

Planeación y coordinación de actividades administrativas y financieras.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	9	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Relaciones Externas:

Presidente Municipal de Ayala, Mor.	Coordinación de programas relacionados con el adecuado abastecimiento del agua potable y alcantarillado.
Miembros de la junta de Gobierno	Tomar acuerdos e informar sobre el desarrollo general del S.O.A.P.S.A.
Representante de organismos privados y públicos.	Aspectos relacionados con la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado y su calidad.
Usuarios.	Atención y solución de problemas planteados sobre los servicios que presta la institución y su calidad.

Funciones Diarias:

1. Planear, dirigir y evaluar las actividades técnicas, administrativas, financieras y comerciales de las subdirecciones de la institución, para lograr una mayor eficiencia de las mismas.
2. Ejecutar acuerdos de la Junta de Gobierno.
3. Autorizar las erogaciones necesarias generadas por las actividades propias de la institución, encaminada al cumplimiento de objetivos institucionales.
4. Revisar y autorizar los oficios y en general todo tipo de documentos generados por las actividades propias del organismo, necesario para que el S.O.A.P.S.A. preste sus servicios eficientemente.
5. Celebrar actos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo.
6. Coordinar con el ayuntamiento los programas relacionados con el adecuado abastecimiento del agua potable y alcantarillado.
7. Atender personal o telefónicamente, a los usuarios y en general aquellos asuntos que por su naturaleza requieran de su atención.
8. Supervisar trabajos en campo de la ejecución de las obras en proceso y en general de la operación de los sistemas de dotación de la institución.
9. Mantener permanentemente informado al presidente municipal de las actividades realizadas y por realizar.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	10	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Periódicas:

1. Revisar los informes generados de las actividades propias de la institución, evaluar el desempeño de sus unidades administrativas y tomar medidas para corregir desviaciones en el logro de objetivos.
2. Recibir y revisar el informe mensual de actividades
3. Asistir a las reuniones de la Junta de Gobierno, con voz pero sin voto y presentar el informe mensual de actividades.
4. Convocar y dirigir las reuniones semanales de trabajo con las diferentes áreas de la institución.
5. Rendir al ayuntamiento los informes sobre el cumplimiento de acuerdos de su Junta de gobierno; resultados de los estados financieros; avance de metas establecidas en el programa operativo anual y en los programas de operación aprobados por la junta de Gobierno; cumplimiento de programas de obras y erogaciones en las mismas.
6. Establecer relaciones de coordinación con las autoridades federales, estatales y municipales, de la administración pública centralizada o paraestatal, y las personas de los sectores social y privado, para el trámite y atención de asuntos de interés común.
7. Mantener reuniones semanales con colonos para la atención de problemas relacionados con los servicios que presta el S.O.A.P.S.A.
8. Mantener reuniones mensuales con las comunidades para la atención de problemas relacionados con los servicios que presta el S.O.A.P.S.A.

Funciones Eventuales:

1. Asistir a las sesiones extraordinarias de la Junta de Gobierno.
2. Asistir a reuniones celebradas en los organismos rectores de nivel Municipal, Estatal o Federal.
3. Revisar trámites ante dependencias de nivel Federal.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	11	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Extraordinarias:

1. Coordinar la elaboración de presupuestos anuales para el S.O.A.P.S.A., y presentarlos para su aprobación a la Junta de Gobierno.
2. Proponer a la Junta de Gobierno, la actualización de las tarifas de los servicios que presta el organismo.
3. Ordenar la publicación en la tabla de Avisos y el periódico de mayor circulación, las cuotas y tarifas de los servicios que presta el organismo.
4. Nombrar, promover y rescindir al personal de confianza bajo su control, e informar a la Junta de Gobierno, en su siguiente sesión.
5. Gestionar y obtener, conforme a la legislación aplicable y previa autorización de la Junta de Gobierno, el financiamiento para obras, servicios y amortización de pasivos.
6. Establecer relaciones de coordinación con las autoridades federales, estatales y municipales, de la administración pública centralizada o paraestatal, y las personas de los sectores social y privado, para el trámite y atención de asuntos de interés común.
7. Mantener reuniones semanales con colonos para la atención de problemas relacionados con los servicios que presta el S.O.A.P.S.A.
8. Mantener reuniones mensuales con las comunidades para la atención de problemas relacionados con los servicios que presta el S.O.A.P.S.A.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	12	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Situación Laboral:

Confianza

Perfil del Puesto:

- ❖ Nivel académico profesional en ciencias exactas o ciencias administrativas.
- ❖ Experiencia en la administración de recursos humanos, Materiales, técnicos y financieros.
- ❖ Habilidades en las relaciones publicas,
- ❖ Alto sentido de responsabilidad,
- ❖ Capacidad de concertación,
- ❖ 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 y experiencia en la operación y mantenimiento de infraestructura hidráulica, Plantas de tratamiento de aguas residuales y elaboración de estudios, proyectos y construcción de obras de agua potable y alcantarillado sanitario.
- ❖ 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	
	Marzo 2009	13	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



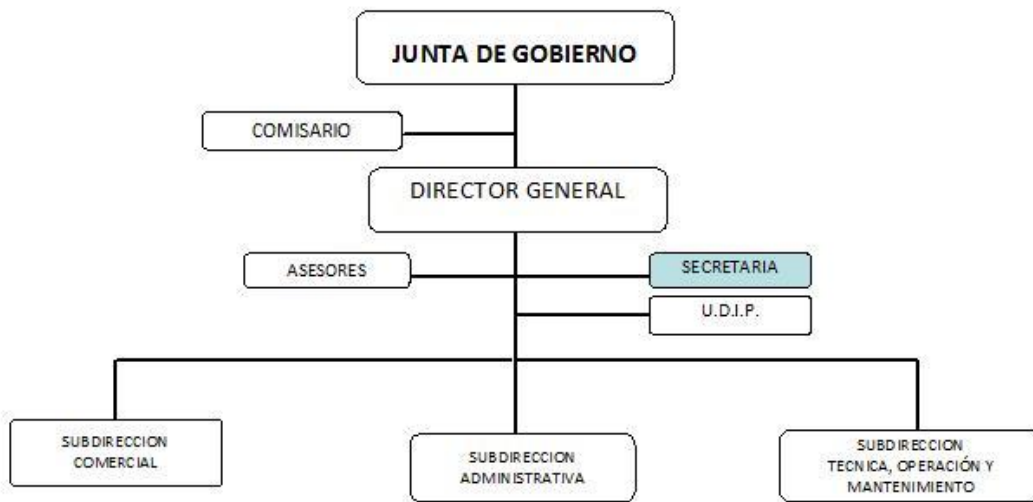
Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

SECRETARIA GENERAL

Nombre del Puesto: Secretaria
Jefe Inmediato: Director
Subordinados: Ninguno

Ubicación del puesto:



Relaciones Internas:

Subdirectores

Para

Turnar correspondencia, recibir documentación para firma del Director, turnar llamadas telefónicas, transmitir instrucciones del Director.

Personal del S.O.A.P.S.A

Hacer llegar correspondencia interna y transmitir instrucciones del Director General.

Relaciones Externas:

Usuarios

Recepción de documentos y control de acceso a la oficina del director General.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	14	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Representantes de Comités de agua potable. Atención telefónica y recepción de documentos.

Carteros, mensajeros y office boy Recepción de correspondencia.

Funciones Diarias:

10. Atender llamadas telefónicas de la dirección general, registrar mensajes y realizar llamadas solicitadas por el director y el personal del S.O.A.P.S.A.
11. Recibir, registrar, turnar para trámite, archivar la correspondencia y documentación en general.
12. Mantener los archivos ordinarios y confidenciales de la Dirección, debidamente resguardados, ordenados y actualizados.
13. Recibir y atender a personas que soliciten entrevistarse con el Director General.
14. Mantener al Director General al corriente de la agenda de actividades.
15. Realizar oficios y memorándums requeridos por el Director General.
16. Mecanografiar informes especiales que contengan información estratégica y confidencial referente a la Dirección, así como la responsabilidad de enviarlas a las instancias correspondientes.
17. Recibir y turnar para revisión y firma del director la documentación enviada por diversas áreas del S.O.A.P.S.A.
18. Mantener permanentemente actualizada la bitácora de llamadas del S.O.A.P.S.A.

Funciones Periódicas:

9. Mecanografiar y preparar la documentación para la Junta de Gobierno.
10. Llenar formatos para el pago de derechos de explotación de las Fuentes de abastecimientos.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	15	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Eventuales:

4. Realizar oficios de comisión del Director General, ordenar y clasificar la comprobación de gastos por este concepto.
5. Brindar apoyo al a las áreas de la institución que así lo requieran para eficientar la ejecución de los procesos.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	16	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Situación Laboral:

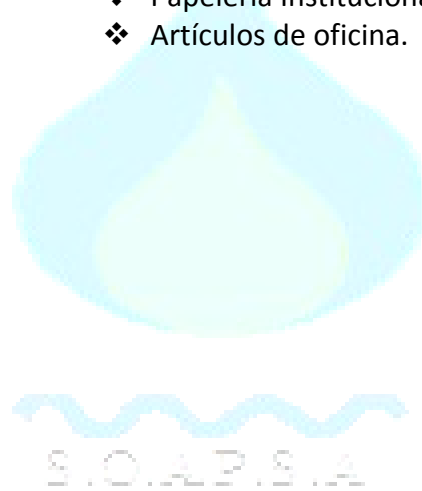
Confianza

Perfil del Puesto:

- ❖ Carrera técnica de Secretaria Ejecutiva.
- ❖ Experiencia en mecanografía y captura de datos.
- ❖ Experiencia en el manejo de Archivo.
- ❖ Alto sentido de responsabilidad y discreción,
- ❖ Excelente Ortografía,
- ❖ Habilidades en el trato con el público,
- ❖ Conocimiento básico de computación.

Material y Equipo de Trabajo:

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



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	17	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

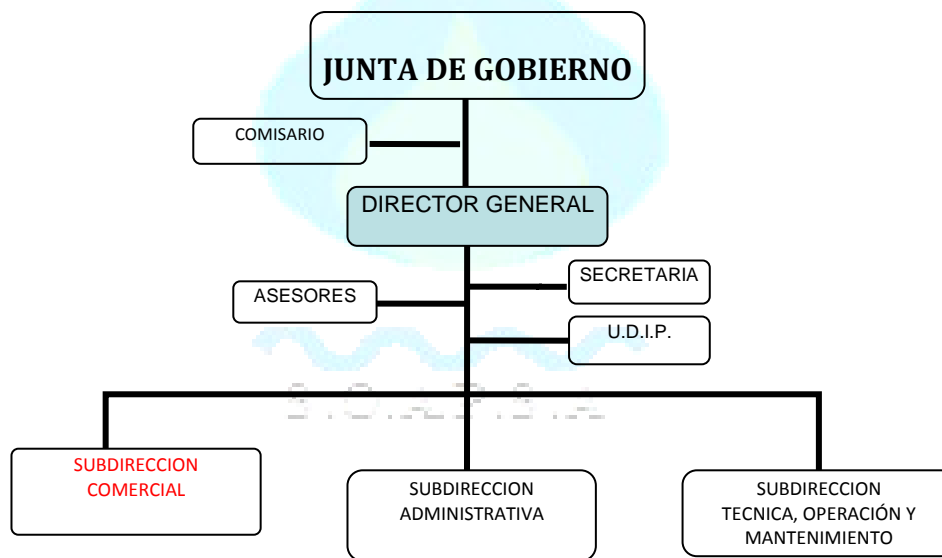
Manual de Organización

SUBDIRECCION COMERCIAL

OBJETIVO:

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

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	18	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

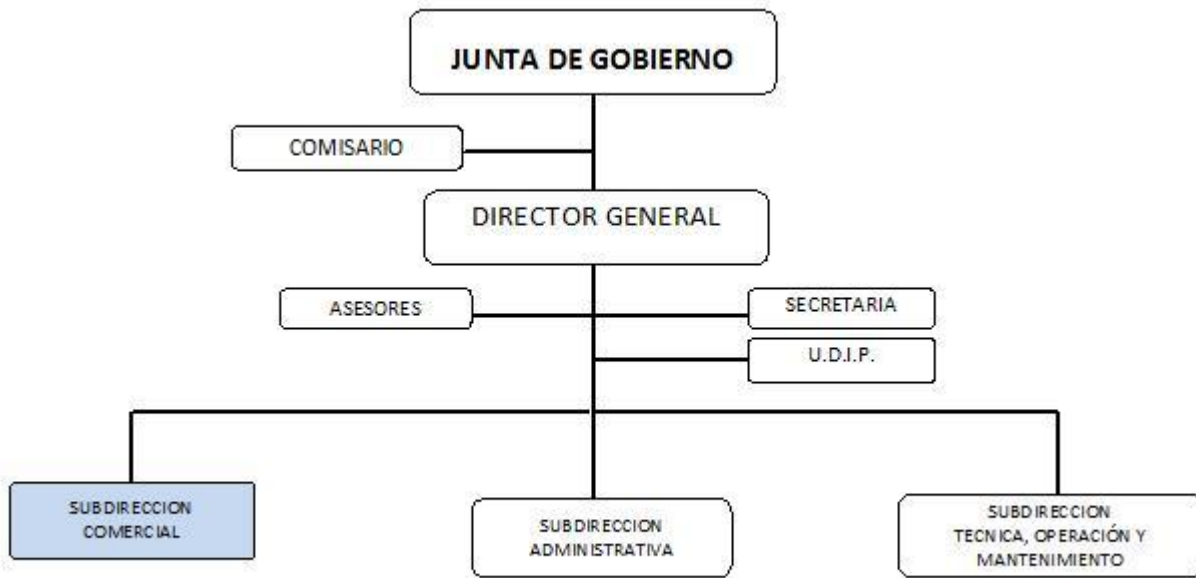
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Subdirector Comercial

Jefe Inmediato: Director General

Subordinados: Departamento de Atención al Público y Departamento de Facturación y Cobranza.

Ubicación del puesto:



Relaciones Internas:

Director General

Para

Planeación y coordinación de actividades comerciales.

Subdirector Técnico, Operación y Mantenimiento.

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

Subdirector Administrativo.

Planeación y coordinación de actividades administrativas y financieras.

Subordinados

Planear de actividades de la subdirección.

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	
	Marzo 2009	19	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.

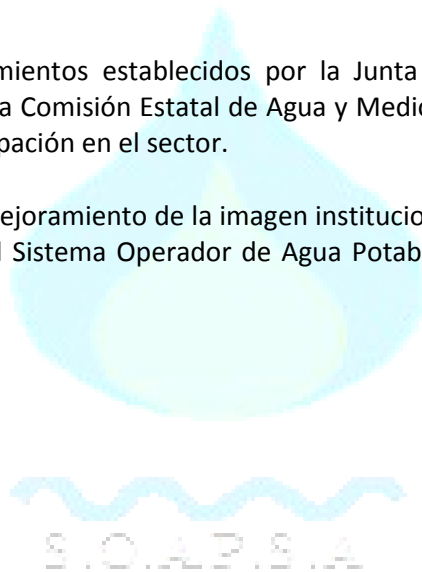


Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Diarias:

1. Apoyar al personal de los departamentos y secciones en la solución de problemas cotidianos.
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 los departamentos y del personal a su cargo y, en su caso, proponer las acciones necesarias para incrementarla.
5. Coordinar, controlar y supervisar las actividades de los departamentos 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 operador, 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 Operador de Agua Potable y saneamiento de Ayala, Mor.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	20	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

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 de la Subdirección Comercial y una mejor respuesta de los usuarios.
2. Establecer los programas y planes de trabajo de la Subdirección Comercial, de los departamentos de atención a usuarios, Facturación y cobranza, Control de Tomas e Inspección y Medición, así como de las secciones que los componen.
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, tomas de lecturas y cobros foráneos (comunidades).
8. Dar trámite a las solicitudes de materiales o herramientas realizadas por el personal de la subdirección, 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.

Funciones Eventuales:

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

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	21	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

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.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	22	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

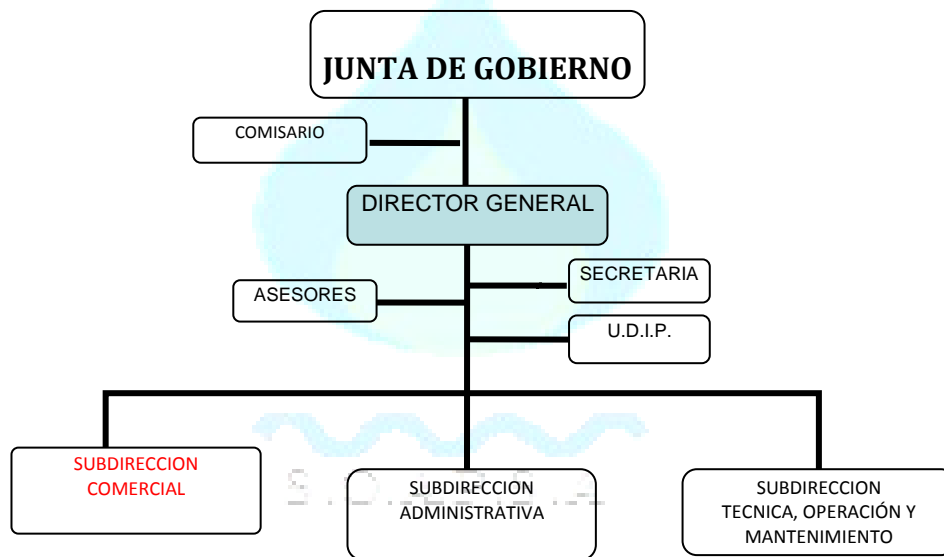
Manual de Organización

DEPARTAMENTO ATENCION AL PUBLICO

OBJETIVO:

Controlar, 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 Operador de agua Potable y saneamiento de Ayala, Morelos.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	23	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

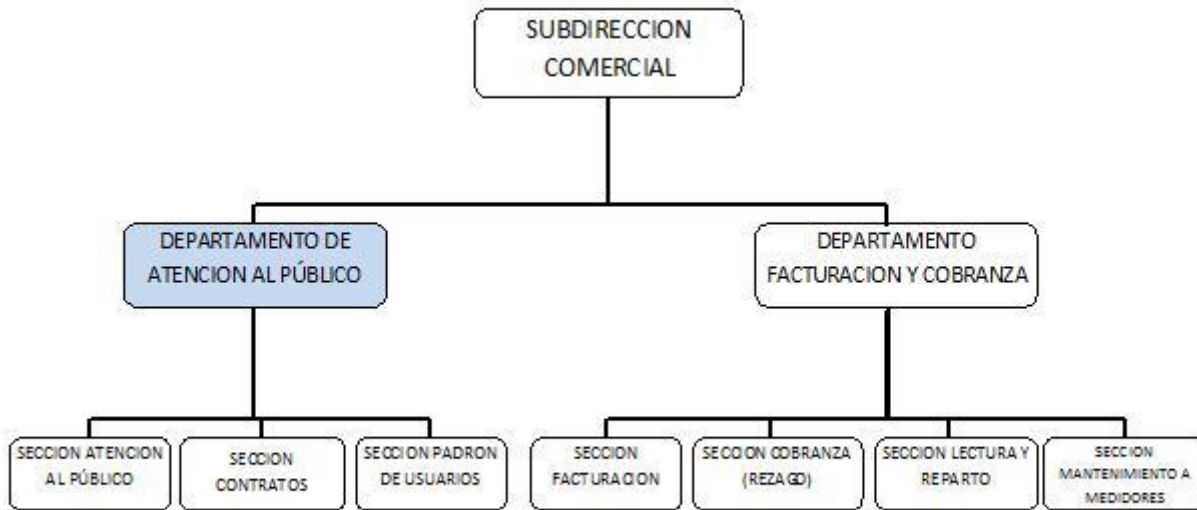
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Departamento de Atención al Público.

Jefe Inmediato: Subdirector Comercial.

Subordinados: Secciones de: Atención a usuarios, Contratos y Padrón de Usuarios.

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.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	24	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. Establecer los programas de trabajo de las secciones de: Atención a Usuarios, Contratos, Padrón de Usuarios.
2. Coordinar, controlar y supervisar las actividades de las secciones descritas.
3. Auxiliar a la Subdirección Comercial en la elaboración de planes y programas de comercialización.
4. 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 eficiente las actividades de sus secciones para el mejoramiento de la atención a los usuarios.
5. Apoyar al personal de los departamentos de la Subdirección Comercial en la solución de problemas cotidianos.
6. 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.
7. Dar solución a los problemas y solicitudes de los usuarios que requieran de su atención.
8. Verificar con los usuarios la calidad del servicio recibido, después de haber dado trámite o solución a la situación planteada por ellos.
9. Cuidar y acrecentar la imagen institucional de respeto y servicio eficiente a los usuarios,
10. Atender, dar trámite y verificar el resultado de todas las solicitudes, quejas, reclamaciones o reportes que le sean presentados por los usuarios,
11. Dar cumplimiento a todas las políticas establecidas para las secciones del departamento, así como las establecidas en la Ley Estatal de Agua Potable del estado de Morelos y las leyes y reglamentos del sector.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	25	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Periódicas:

1. Elaborar, proponer y participar en los programas de capacitación para el personal bajo su jurisdicción.
2. Solicitar a los departamentos los resultados estadísticos de las actividades realizadas, comprobar su veracidad, analizarlos y remitirlos a la Subdirección Comercial, junto con las observaciones y sugerencias derivadas de ese análisis.
3. Llevar el control y estadística de la eficiencia de las secciones a su cargo y, en su caso, proponer las acciones necesarias para incrementarla.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	26	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Departamento 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.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	27	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

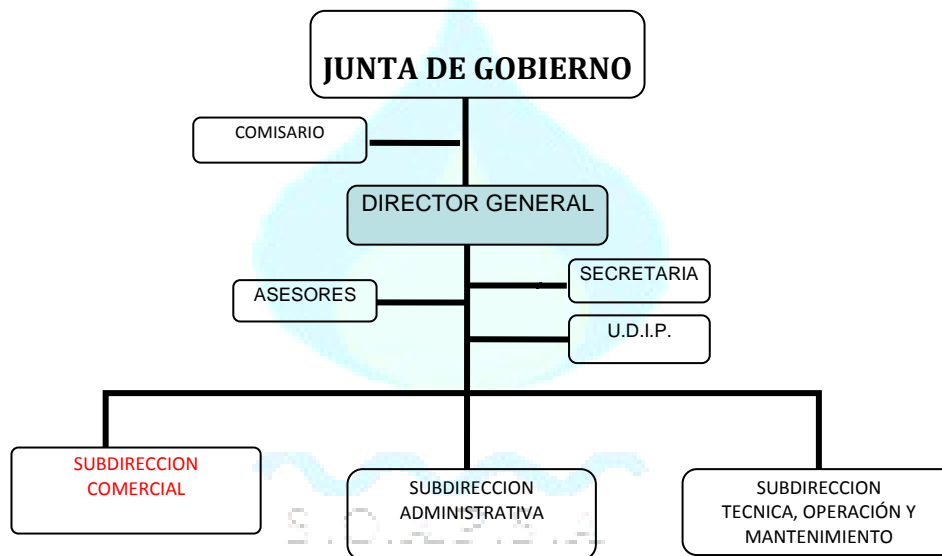
Manual de Organización

SECCION ATENCION A USUARIOS

OBJETIVO:

Recibir, atender, tramitar y en su caso solucionar asuntos relacionados con los usuarios y/o los servicios proporcionados por el Sistema operador de Agua potable y saneamiento del Municipio de Ayala , Mor.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	28	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

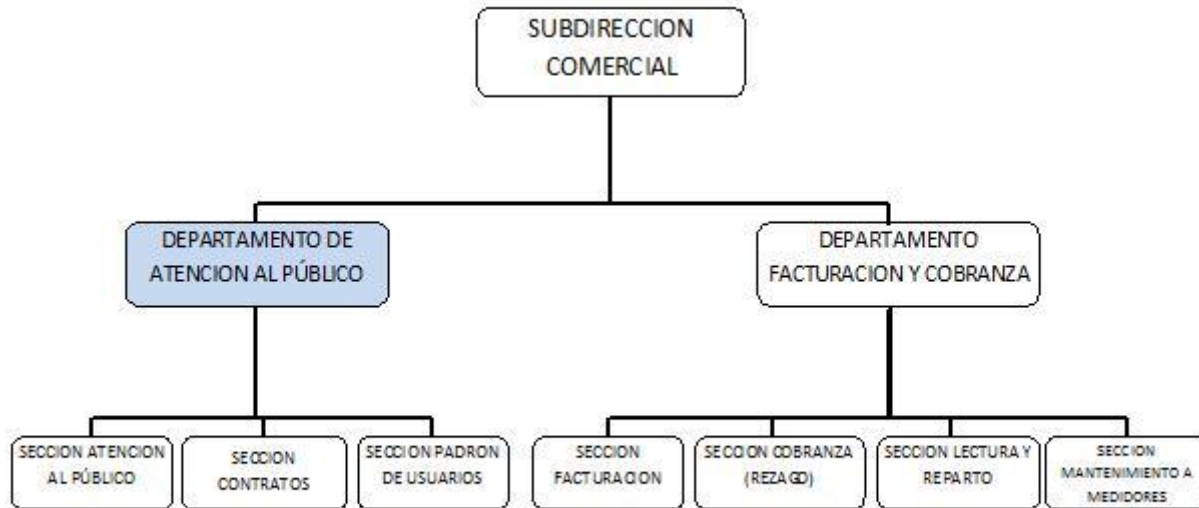
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Sección de Atención al Público.

Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Atención al Público.

Subordinados: Ninguno.

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.

Jefe de Departamento Atención al Público.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	29	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. Recibir y atender a los usuarios que se presenten ante la oficina con solicitudes de información, quejas o reportes para la institución
2. Registrar las solicitudes, quejas o reportes de los usuarios,
3. Aclarar las dudas de los usuarios, respecto a los servicios proporcionados por la institución.
4. Dar solución inmediata a las solicitudes y situaciones planteadas por los usuarios, cuando estas no requieran de una inspección física al sitio de la toma.
5. Verificar con los usuarios la calidad del servicio recibido, después de haber dado trámite o solución a la situación planteada por ellos.
6. Dar trámite (al interior de la institución y a las áreas correspondientes) y seguimiento a las peticiones de los usuarios que requieran de una inspección al sitio de la toma.

Funciones Periódicas:

1. Dar solución a los problemas y solicitudes de los usuarios, cuando se hayan recibido, en la sección, los resultados de las inspecciones practicadas en los sitios de las tomas.
2. Preparar los expedientes de cambios al padrón de usuarios y remitirlos a la subdirección Comercial para su aprobación y trámite ante la sección de padrón de usuarios.
3. Llevar el control y estadística de las situaciones atendidas por la sección.

Políticas:

El personal que preste sus servicios en la sección deberá:

1. Ser amable y atento con los usuarios,
2. Atender todas las solicitudes, quejas, reclamaciones o reportes que le sean presentados por los usuarios,
3. Invitar a los usuarios a que efectúen el pago correspondiente por los servicios prestados, una vez que le sea resuelta la situación que motivó su visita a la institución,
4. Registrar todas las gestiones realizadas para los usuarios y los resultados de ellas y reportarlas a la jefatura del departamento de Atención a Usuarios, la Subdirección Comercial, esto con el objeto de tomar las medidas pertinentes para reducir y en su caso eliminar los motivos de las

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	30	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

quejas.

5. Cualquier cambio que se efectúe a los datos del padrón o a los saldos de los usuarios, deberá estar soportado con el resultado de una inspección al sitio de la toma y/o con la documentación que valide la modificación, autorizados por personal debidamente acreditado.
6. Se requerirá de una inspección al sitio de la toma, cuando la solicitud del usuario contemple alguna de las siguientes situaciones:

Cambio en el tipo de uso de la toma (tarifa),

Modificación del monto estipulado en la factura, cuando se trate de tomas con servicio medido.

Consideración en el pago de la factura correspondiente a los servicios proporcionados por la institución, por las diversas situaciones:

- I. Terreno Baldío,
- II. Casa sola
- III. Austeridad en el suministro de los servicios.

7. No se requerirá de una inspección al sitio de la toma, cuando la solicitud del usuario contemple alguna de las siguientes situaciones:

- Cambio en el nombre del usuario o corrección en la dirección de la toma. En este caso el usuario deberá presentar el original (para cotejar) y una copia de cualquiera de estos documentos:
- Escrituras del predio,
- Recibo del pago del predial,
- Constancia de posesión o poseedor, emitida por autoridades competentes (CORETT, Patrimonio del Estado y/o Juzgado),
- Acta de entrega de vivienda (Unidades habitacionales).;
- en donde aparecerá tanto el nombre como la dirección oficial del predio.
- Solicitar descuento de Jubilado, INSEN. Este beneficio se otorga al usuario jubilado, pensionado, Personas de la tercera Edad, siempre y cuando cumpla con los requisitos siguientes:

* Que realice el trámite durante el período de promoción del Pago Anual Anticipado, cubriendo la cuota correspondiente a ese pago,

*Que sea propietario y habite el domicilio en el cual se solicita la tarifa,

*Que no posea otros predios a su nombre y con descuento de jubilado,

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	31	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

*Que no tenga adeudos anteriores,

*Presentar original de credencial (para cotejo) y copia de credencial para expediente.

* Que el uso de la toma en la que solicita el beneficio sea exclusivamente domestico.

Para obtener el beneficio deberá acreditar su situación de trabajador jubilado o pensionado, mediante la presentación de su credencial y último recibo de cobro de la pensión, así como el recibo predial del sitio para el cual solicita la tarifa de jubilado, estos documentos deberán presentarse en original (para cotejar) y copia (para archivo), el personal de la sección verificará que el usuario cumpla con los requisitos solicitados.

8. Fuera de las temporadas de promoción, el personal de Atención a Usuarios, está autorizado a otorgar descuentos hasta por el 25 % de los recargos a que se hagan acreedores los usuarios. Estos descuentos se otorgarán previa solicitud de los usuarios y no como oferta por parte del personal.
9. El Jefe de subdirección Comercial está facultado para otorgar descuentos de hasta el 50 % de los recargos a que se hagan acreedores los usuarios. Estos descuentos se otorgarán previa solicitud de los usuarios y para ser concedidos será necesaria la evaluación de las características socioeconómicas de cada usuario y su historial de pagos y consumos M3. Los descuentos superiores al porcentaje señalado, deberán ser autorizados por la dirección General.
10. En todos los casos que se hayan concedido descuentos, se deberá emitir la nota de crédito correspondiente.
11. Cuando el usuario, propietario o poseedor, no esté de acuerdo con los cobros que se le hagan, tendrá el derecho de inconformarse por escrito ante el organismo operador, manifestando sus argumentos y anexando todas las pruebas que considere procedentes, en los formatos entregados por el SOAPSA.
El escrito de inconformidad deberá presentarse hasta 60 días después del vencimiento de la fecha de pago marcada en el recibo respectivo.
El organismo operador resolverá el recurso en un término de cinco días hábiles a partir de ser presentada esta. Ley Estatal de Agua Potable, Art.102.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	32	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

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.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	33	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

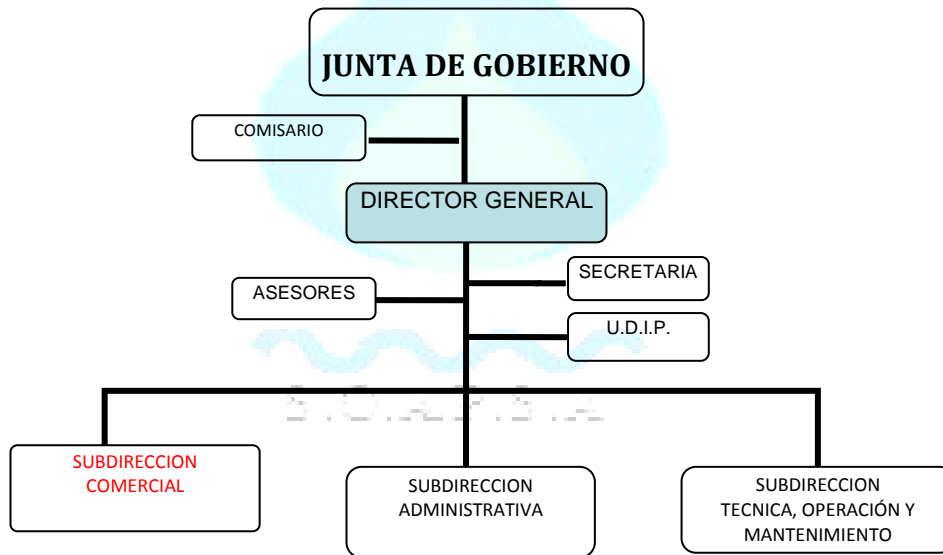
Manual de Organización

SECCION CONTRATOS

OBJETIVO:

Atender y tramitar las solicitudes que los propietarios o poseedores de predios, presenten al Sistema operador de agua potable y saneamiento de Ayala, Mor., para que les sean proporcionados los servicios públicos que esta ofrece, en materia de suministro de agua potable, drenaje y saneamiento.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	34	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

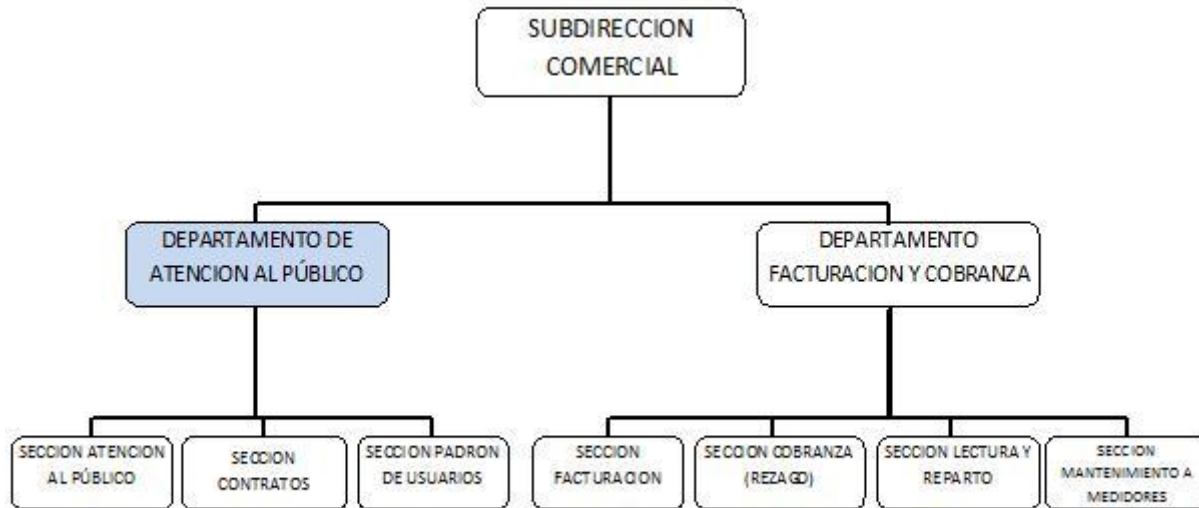
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Sección Contrato.

Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Atención al Público.

Subordinados: Ninguno.

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.

Jefe de Departamento Atención al Público.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	35	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. Proporcionar informes acerca de los requisitos para la contratación de los servicios prestados por la institución.
2. Recibir y atender a los propietarios o poseedores de predios en el Municipio, que se presenten ante la oficina con solicitudes para que les sea proporcionados los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.
3. Auxiliar a los solicitantes que lo requieran, en el llenado del formato de solicitud de servicios.
4. Dar trámite inmediato a las solicitudes de servicios, para que se realicen las inspecciones y presupuestos correspondientes.
5. Llevar el registro minucioso de las solicitudes de servicio y tener controlada la situación de cada una de ellas.
6. Elaborar el recibo para el pago del contrato y convenios cuando se trate de contratos a crédito.

Funciones Periódicas:

1. Elaborar el contrato de prestación de servicios entre la institución y el usuario.
2. Elaborar los expedientes de los nuevos contratos, relacionarlos y enviarlos al archivo de la institución.
3. Elaborar la solicitud de instalación de toma y remitirla al Departamento de Control de Tomas para que este proceda a la instalación del servicio al nuevo usuario.

Políticas:

1. Los propietarios o poseedores de predios destinados a casas habitación., predios no edificados (lotes baldíos) o los destinados a la industria o comercio, tienen obligación de contratar con el organismo operador los servicios de agua y alcantarillado en los lugares en que estos servicios existan. La misma obligación existe para los usuarios que por su actividad estén obligados al uso de agua potable y alcantarillado (Escuelas, hospitales, etc.). Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 67, Fracciones I, II y III.
2. Los propietarios o poseedores de predios en cuyo frente se encuentre instalada tubería de distribución de agua y/o de recolección de aguas negras, deberá solicitar la instalación de sus tomas respectivas y su conexión, firmando el contrato en los términos siguientes:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	36	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

- ✓ I.- De 30 días siguientes a la fecha en que se notifique al propietario o poseedor de un predio que ha quedado establecido el servicio público en la calle en que se encuentra ubicado;
 - ✓ II.- De 30 días contados a partir de la fecha en que se adquiriera la posesión del predio;
 - ✓ III.- De 30 días siguientes a la fecha de la apertura del giro comercial o establecimiento industrial; y
 - ✓ IV.- Dentro de los 15 días anteriores al inicio de una construcción.
 - ✓ Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 68.
4. Los interesados en contratar los servicios de agua potable y alcantarillado deberán presentar sus solicitudes cumpliendo con los requisitos señalados por el organismo operador, en los términos que se indican en esta Ley. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 71.
 5. El formato de “Solicitud de Servicios” será proporcionado por la institución. El personal de la sección resolverá cualquier duda o aclaración que le planteen los solicitantes respecto a los datos que debe contener el citado documento.
 6. El solicitante deberá acompañar la solicitud con el original (mismo que será devuelto al solicitante después de haber cotejado la veracidad de las copias) y copia de cualquiera de los siguientes documentos:
 - ✓ Escrituras del predio,
 - ✓ Recibo del pago del predial,
 - ✓ Constancia de posesión o poseedor, emitida por autoridades competentes (CORETT, Patrimonio del Estado y/o Juzgado),
 - ✓ Acta de entrega de vivienda (Unidades habitacionales).
 - ✓ Identificación oficial (IFE, Pasaporte o cedula Profesional)
 7. Para verificar los datos contenidos en la Solicitud de Servicio (Localización de la toma, presencia de redes de agua y drenaje y tipo de uso del servicio solicitado) y elaborar la relación de materiales y mano de obra necesarios para la instalación, de realizará la inspección física del predio. Esta inspección deberá llevarse a cabo en un período no mayor a los cinco días contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud y documentos requeridos. Ley Estatal de Agua Potable , Artículo 72..
 8. Las conexiones e instalaciones de tomas solicitadas se autorizarán en base al resultado de la inspección practicada de acuerdo a esta Ley, en un término de seis días computables a partir de la recepción del informe. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 72.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	37	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

9. Una vez recibido el resultado de la inspección y el presupuesto correspondiente, se hará del conocimiento del solicitante el costo de los derechos de instalación y de los materiales y mano de obra requeridos para la instalación de los servicios solicitados.
10. A petición del solicitante, el personal de la Sección de Contratos esta autorizado a negociar con el solicitante el cobro del costo de los derechos de instalación y de los materiales y mano de obra requeridos, de la siguiente manera:
 - ✓ Un anticipo equivalente al 30 % al 50% del costo total y
 - ✓ Hasta dos pagos iguales mensuales del restante .
11. Una vez realizado el pago correspondiente al costo del contrato o cubierto el anticipo (cuando se otorguen facilidades) se deberá elaborar el Contrato de Prestación de Servicios, el cual deberá ser firmado por el nuevo usuario y El Director del Sistema operador de agua potable y saneamiento de Ayala, Mor.
12. Firmado el contrato correspondiente el organismo operador ordenará la instalación de la toma y la conexión de las descargas de aguas negras, que deberá llevarse a cabo dentro de los treinta días siguientes a la fecha de pago en la oficina recaudadora. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 73.
13. El personal de la Sección de Contratos, tramitará diariamente las órdenes de Instalación de Tomas, ante el Departamento de Control de Tomas Subdirección Comercial.
14. La Sección de Contratos será la responsable de la creación de los Expedientes de Contratos, los que deberán conservarse en el Archivo de la institución. Estos expedientes deberán contener como mínimo copia de los siguientes documentos: La solicitud, el resultado de la inspección y presupuesto, el contrato, el recibo de pago del contrato y la orden de instalación.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	38	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Sección de Contrato.

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	
	Marzo 2009	39	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

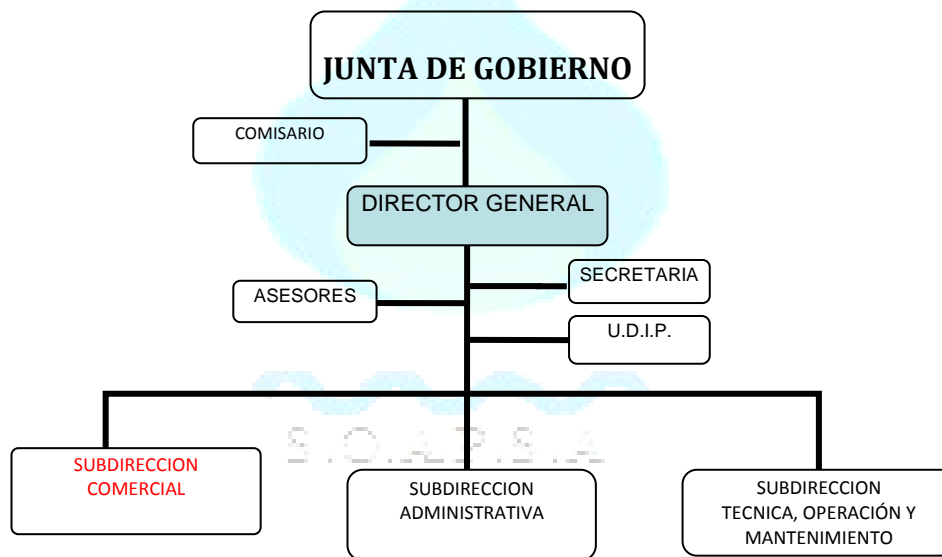
Manual de Organización

SECCION PADRON DE USUARIOS

OBJETIVO:

Atender y tramitar las solicitudes que los propietarios o poseedores de predios, presenten al Sistema operador de agua potable y saneamiento de Ayala, Mor., para que les sean proporcionados los servicios públicos que esta ofrece, en materia de suministro de agua potable, drenaje y saneamiento.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	40	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

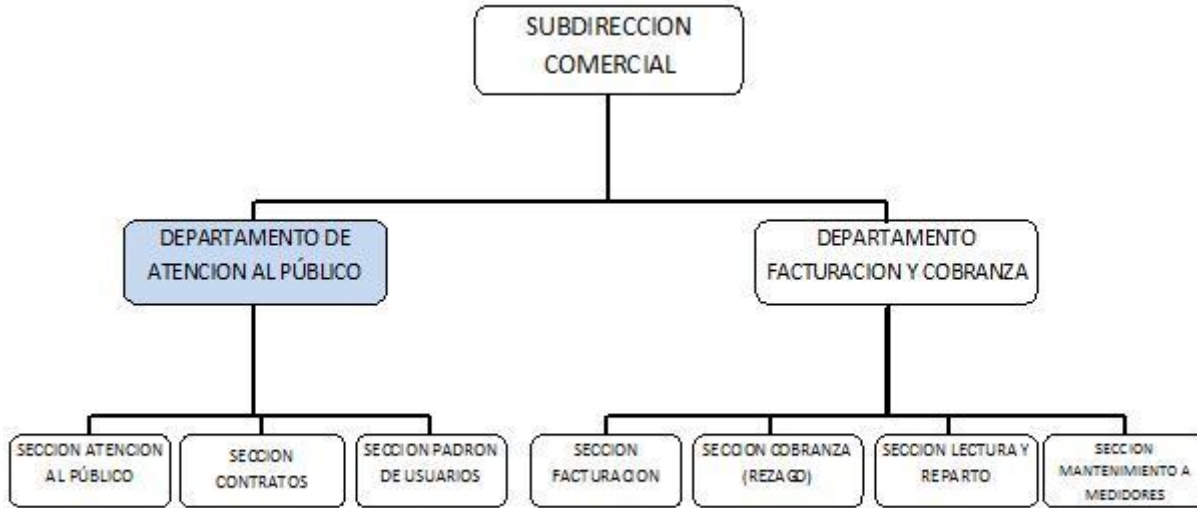
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Sección Contrato.

Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Atención al Público.

Subordinados: Ninguno.

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.

Jefe de Departamento Atención al Público.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	41	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

7. Proporcionar informes acerca de los requisitos para la contratación de los servicios prestados por la institución.
8. Recibir y atender a los propietarios o poseedores de predios en el Municipio, que se presenten ante la oficina con solicitudes para que les sea proporcionados los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.
9. Auxiliar a los solicitantes que lo requieran, en el llenado del formato de solicitud de servicios.
10. Dar trámite inmediato a las solicitudes de servicios, para que se realicen las inspecciones y presupuestos correspondientes.
11. Llevar el registro minucioso de las solicitudes de servicio y tener controlada la situación de cada una de ellas.
12. Elaborar el recibo para el pago del contrato y convenios cuando se trate de contratos a crédito.

Funciones Periódicas:

15. Elaborar el contrato de prestación de servicios entre la institución y el usuario.
16. Elaborar los expedientes de los nuevos contratos, relacionarlos y enviarlos al archivo de la institución.
17. Elaborar la solicitud de instalación de toma y remitirla al Departamento de Control de Tomas para que este proceda a la instalación del servicio al nuevo usuario.

Políticas:

3. Los propietarios o poseedores de predios destinados a casas habitación., predios no edificados (lotes baldíos) o los destinados a la industria o comercio, tienen obligación de contratar con el organismo operador los servicios de agua y alcantarillado en los lugares en que estos servicios existan. La misma obligación existe para los usuarios que por su actividad estén obligados al uso de agua potable y alcantarillado (Escuelas, hospitales, etc.). Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 67, Fracciones I, II y III.
4. Los propietarios o poseedores de predios en cuyo frente se encuentre instalada tubería de distribución de agua y/o de recolección de aguas negras, deberá solicitar la instalación de sus tomas respectivas y su conexión, firmando el contrato en los términos siguientes:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	42	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

- ✓ I.- De 30 días siguientes a la fecha en que se notifique al propietario o poseedor de un predio que ha quedado establecido el servicio público en la calle en que se encuentra ubicado;
 - ✓ II.- De 30 días contados a partir de la fecha en que se adquiriera la posesión del predio;
 - ✓ III.- De 30 días siguientes a la fecha de la apertura del giro comercial o establecimiento industrial; y
 - ✓ IV.- Dentro de los 15 días anteriores al inicio de una construcción.
 - ✓ Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 68.
18. Los interesados en contratar los servicios de agua potable y alcantarillado deberán presentar sus solicitudes cumpliendo con los requisitos señalados por el organismo operador, en los términos que se indican en esta Ley. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 71.
19. El formato de “Solicitud de Servicios” será proporcionado por la institución. El personal de la sección resolverá cualquier duda o aclaración que le planteen los solicitantes respecto a los datos que debe contener el citado documento.
20. El solicitante deberá acompañar la solicitud con el original (mismo que será devuelto al solicitante después de haber cotejado la veracidad de las copias) y copia de cualquiera de los siguientes documentos:
- ✓ Escrituras del predio,
 - ✓ Recibo del pago del predial,
 - ✓ Constancia de posesión o poseedor, emitida por autoridades competentes (CORETT, Patrimonio del Estado y/o Juzgado),
 - ✓ Acta de entrega de vivienda (Unidades habitacionales).
 - ✓ Identificación oficial (IFE, Pasaporte o cedula Profesional)
21. Para verificar los datos contenidos en la Solicitud de Servicio (Localización de la toma, presencia de redes de agua y drenaje y tipo de uso del servicio solicitado) y elaborar la relación de materiales y mano de obra necesarios para la instalación, de realizará la inspección física del predio. Esta inspección deberá llevarse a cabo en un período no mayor a los cinco días contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud y documentos requeridos. Ley Estatal de Agua Potable , Artículo 72..
22. Las conexiones e instalaciones de tomas solicitadas se autorizarán en base al resultado de la inspección practicada de acuerdo a esta Ley, en un término de seis días computables a partir de la recepción del informe. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 72.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	43	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

23. Una vez recibido el resultado de la inspección y el presupuesto correspondiente, se hará del conocimiento del solicitante el costo de los derechos de instalación y de los materiales y mano de obra requeridos para la instalación de los servicios solicitados.
24. A petición del solicitante, el personal de la Sección de Contratos esta autorizado a negociar con el solicitante el cobro del costo de los derechos de instalación y de los materiales y mano de obra requeridos, de la siguiente manera:
 - ✓ Un anticipo equivalente al 30 % al 50% del costo total y
 - ✓ Hasta dos pagos iguales mensuales del restante .
25. Una vez realizado el pago correspondiente al costo del contrato o cubierto el anticipo (cuando se otorguen facilidades) se deberá elaborar el Contrato de Prestación de Servicios, el cual deberá ser firmado por el nuevo usuario y El Director del Sistema operador de agua potable y saneamiento de Ayala, Mor.
26. Firmado el contrato correspondiente el organismo operador ordenará la instalación de la toma y la conexión de las descargas de aguas negras, que deberá llevarse a cabo dentro de los treinta días siguientes a la fecha de pago en la oficina recaudadora. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 73.
27. El personal de la Sección de Contratos, tramitará diariamente las órdenes de Instalación de Tomas, ante el Departamento de Control de Tomas Subdirección Comercial.
28. La Sección de Contratos será la responsable de la creación de los Expedientes de Contratos, los que deberán conservarse en el Archivo de la institución. Estos expedientes deberán contener como mínimo copia de los siguientes documentos: La solicitud, el resultado de la inspección y presupuesto, el contrato, el recibo de pago del contrato y la orden de instalación.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	44	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Sección de Contrato.

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	
	Marzo 2009	45	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

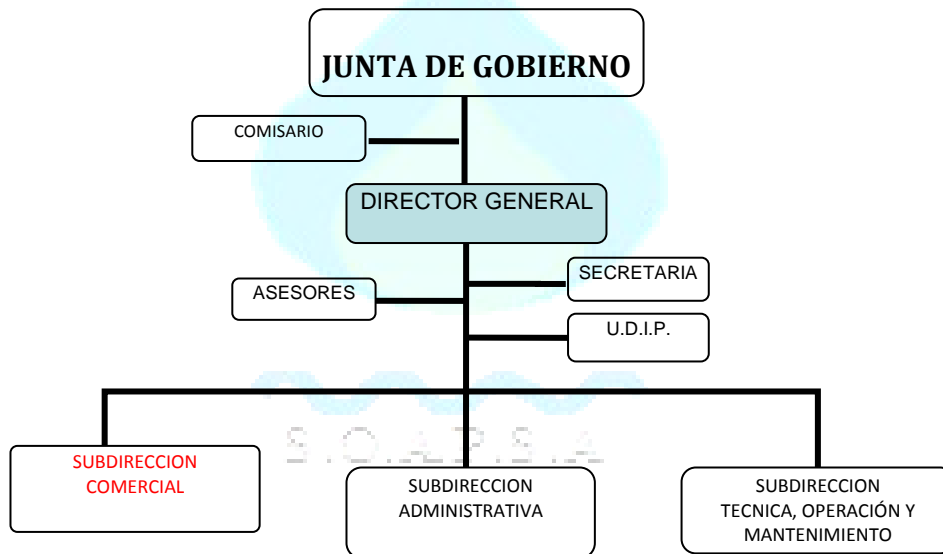
Manual de Organización

DEPARTAMENTO DE 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.O.A.P.S.A.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	46	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

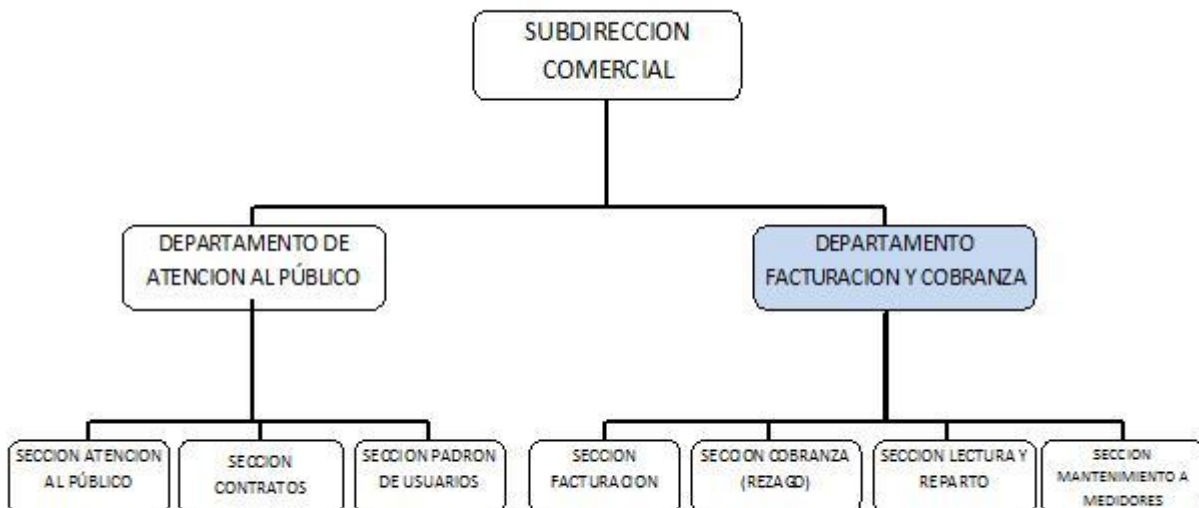
Nombre del Puesto: Departamento Facturación y Cobranza.

Jefe Inmediato: Subdirector Comercial.

Subordinados: Secciones de: Facturación, Cobranza (Rezago), Lectura y Reparto y Mantenimiento a Medidores.

.....

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.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	47	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. Coordinar las acciones de las secciones de Facturación y Cobranza del Sistema operador de agua potable y saneamiento del Municipio de Ayala, Mor., para que estas sean ejecutadas con eficiencia.
2. Coordinar con los Departamentos de Informática, de Control de Tomas y de Inspección, las actividades requeridas para la correcta realización de las actividades propias de cada sección del Departamento.
3. Dar solución a los problemas que se presenten en el Departamento.
4. Suscribir convenios con los usuarios para el pago de los adeudos que estos tengan con la institución.

Funciones Periódicas:

1. Supervisar que se cumplan los ciclos de facturación, dentro de los períodos programados.
2. Elaborar los reportes semanales y mensuales de actividades y entregarlos a la Subdirección comercial.
3. Elaborar las requisiciones y solicitudes de equipo y materiales para el desempeño de las actividades del Departamento y sus secciones.

Políticas:

1. En la ejecución de las actividades del Departamento deberá dar observancia a la Ley Estatal de Agua Potable; la Ley de Salud y la Ley Federal de Aguas Nacionales.
2. En todo momento se deberá cumplir con las políticas establecidas por la Dirección General, la Subdirección Comercial, para el departamento de Facturación y Cobranza.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	48	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Departamento 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	
	Marzo 2009	49	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

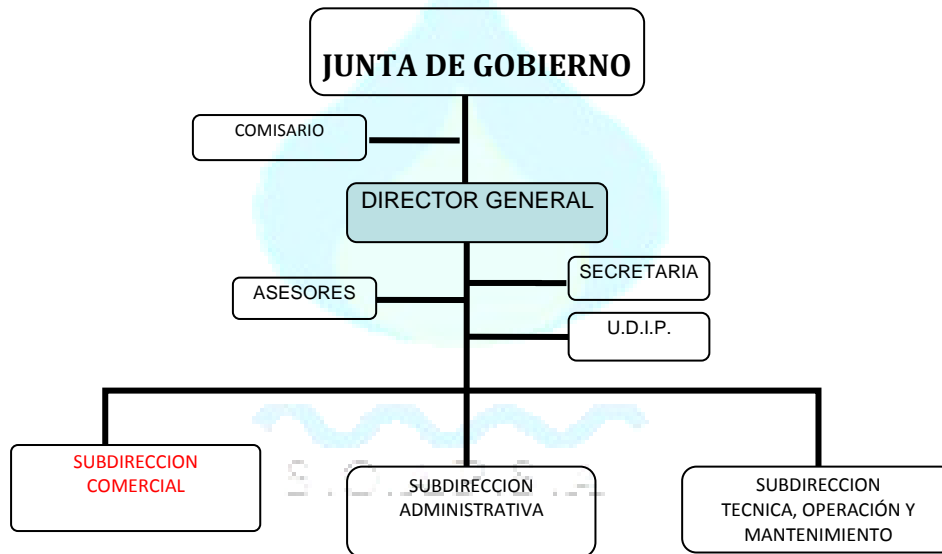
Manual de Organización

SECCION FACTURACION

OBJETIVO:

Programar, controlar y revisar la facturación de los usuarios de cuota fija y servicio medido del Sistema operador de agua potable y saneamiento de Ayala, Mor.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	50	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

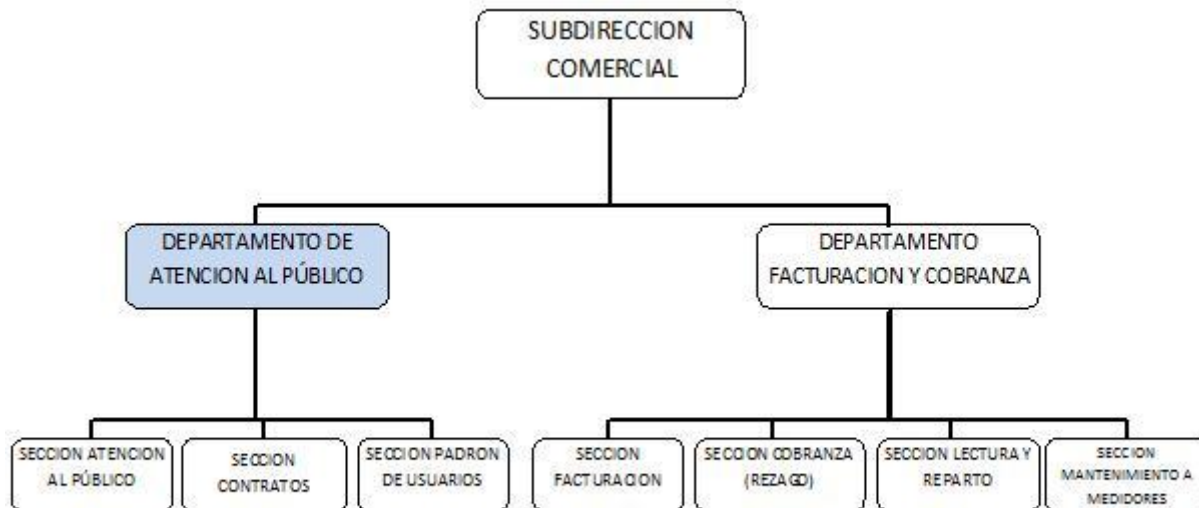
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Sección de Facturación.

Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Facturación y Cobranza.

Subordinados: Ninguno.

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.

Jefe de Departamento Atención al Público.

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.

1. Funciones:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	51	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

2. Elaborar el programa de facturación para los usuarios de cuota fija, de acuerdo con las políticas establecidas por la institución.
3. Coordinar con los departamentos involucrados la emisión de la facturación para los usuarios de cuota fija y de servicio medido, en las fechas indicadas de acuerdo al programa de facturación elaborado y aceptado por la Subdirección Comercial.
4. Vigilar la correcta aplicación de las tarifas para cada tipo de usuario y rango de consumo.
5. Verificar la relación de consumos anómalos, definir las causas que generaron las anomalías y de ser necesario solicitar al Departamento de Control de tomas la verificación de las lecturas que se consideren erróneas.
6. Concluida la verificación, enviar al Departamento de Atención al Público la relación de modificaciones a la facturación para que se proceda a la corrección de datos e impresión de la facturación.
7. Elaborar el Reporte Estadístico de Anomalías en la Facturación, indicando en este las causas que motivaron las anomalías y las medidas tomadas y presentarlo a la Subdirección Comercial.
8. Preparar y presentar a la Subdirección Comercial, la información de los diferentes tipos de usuarios y las tarifas aplicadas para los cálculos y análisis tarifarios.
9. Elaborar el Reporte Estadístico de Anomalías en la Facturación, indicando en este las causas que motivaron las anomalías y las medidas tomadas y presentarlo a la subdirección Comercial.

Políticas:

1. La Facturación del Servicio Medido y Cuota Fija se hará en períodos mensuales, debiendo establecerse las fechas de vencimiento dentro de los veinte días hábiles del mes siguiente al del período facturado. Ley Estatal de Agua Potable Artículo 98, inciso H
2. "Las tarifas por los servicios incluirán los costos de operación, administración, mantenimiento y la constitución de un fondo de reserva para la rehabilitación ampliación y mejoramiento de los sistemas", Ley Estatal de Agua Potable Artículo 95.
3. El H. Congreso del estado aprobará las tarifas que se causaran por la prestación de los servicios que regula esta ley. El SOAPSA revisará periódicamente las tarifas. Para cualquier modificación de éstas, el SOAPSA deberá elaborar un estudio que justifique las nuevas tarifas. Esta propuesta se enviara a la CEAMA para el análisis correspondiente en coordinación con la secretaria de Hacienda, de ser viable la propuesta se elevara a consideración del Ejecutivo del Estado para su presentación al Congreso. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 93,94.
4. El monto de las tarifas que se aplicarán a los distintos tipos de uso será calculado, considerando los conceptos señalados en el Artículo 98 de la Ley Estatal de Agua Potable y la información que se genere en la Sección de Facturación, por la Subdirección Comercial y la

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	52	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Subdirección de Administración y Finanzas y sometido a la aprobación de la Dirección, la Junta de Gobierno. Ya aprobadas deberán de publicarse en los diarios de mayor circulación.

5. "Los pagos que deberán cubrir los usuarios por la prestación de los servicios, se clasifican en:

CUOTAS:

a).- Por Cooperación
b).- Por instalación de Tomas domiciliarias;
c).- Por conexión de Servicios de Agua;
d).- Por conexión al drenaje o alcantarillado y tratamientos de aguas residuales provenientes de uso domestico.
e).- Por conexiones al drenaje o alcantarillado y tratamiento previo de aguas residuales provenientes de actividades productivas, cuando la descarga se realice por debajo de las concentraciones permisibles conforme a las normas técnicas ecológicas y las condiciones particulares de descarga vigentes, en los términos de la legislación de equilibrio ecológico y protección del ambiente.
f).- Por conexiones al drenaje o alcantarillado y tratamiento previo de aguas residuales provenientes de actividades productivas, cuando la descarga se realice por arriba de las concentraciones permisibles conforme a las normas técnicas ecológicas y las condiciones particulares de descarga vigentes, en los términos de la legislación de equilibrio ecológico y protección del ambiente.
g).- Por instalación de Medidores; y
h).- Por Otros servicios.

II. TARIFAS:

a).- Por uso mínimo;
b).- Por uso doméstico;
c).- Por uso comercial;
d).- Por uso industrial;

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	53	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

e).- Por otros servicios;
f).- Por servicios de drenaje o alcantarillado y tratamiento de aguas residuales provenientes de uso domestico;
g).- Por servicio de drenaje o alcantarillado y tratamiento previo de aguas residuales provenientes de actividades productivas, cuando la descarga se realice por abajo de las concentraciones permisibles conforme a las normas técnicas ecológicas y las condiciones particulares de descarga vigentes, en los términos de la legislación de equilibrio ecológico y protección del ambiente;
g).- Por otros servicios.
Articulo 98, Ley Estatal de Agua Potable.

Además de las clasificaciones anteriores, las tarifas serán aplicadas por rango de consumo, de acuerdo con lo que señale el reglamento respectivo.

En los lugares en que haya servicio de alcantarillado sanitario, su costo se cobrará fijando cuotas en un porcentaje que sea proporcional al consumo que el usuario tenga de agua”.

6. El Sistema operador de agua potable y saneamiento del Municipio de Ayala, Mor. aplica las tarifas autorizadas, de acuerdo al siguiente criterio de clasificación para los usuarios domésticos:

Doméstico Popular. Viviendas con acabados sencillos e incluso provisionales, con superficies construidas de hasta 50 m2 aproximadamente, generalmente ubicadas en las zonas periféricas de la ciudad o no totalmente urbanizadas, aunque ésta última condición no es excluyente de viviendas con los acabados mencionados pero situadas en sectores mas desarrollados.

Doméstico de Interés Social. Viviendas con acabados homogéneos, construidas principalmente por instituciones tales como: FOVISSSTE, INFONAVIT, FOVI e IPE, ubicadas en zonas bien definidas, con superficies de construcción máxima de 125 m2.

Doméstico Urbano. Viviendas con acabados de primera (no de lujo), localizadas en la cabecera municipal que cuentan con todos los servicios (energía eléctrica, teléfono,

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	54	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

alumbrado público, servicio de limpia, pavimentación, transporte urbano, etc.) y que generalmente pertenecen a personas de clase media. La superficie de construcción es variable, sin embargo ocurre en el rango de 125 a 200 m².

Doméstico Residencial. Viviendas localizadas en zonas que de origen, fueron diseñadas para la construcción de casas habitación con acabados de lujo o en sectores bien consolidados que cuentan con todos los servicios y sobresalen por sus acabados, las superficies de construcción son variables, aunque generalmente ocupan cifras superiores a los 200 m².

7. Cuando se trate de un predio en el cual se haya establecido formalmente un comercio, se codificará de acuerdo con la relación de giros comerciales que a continuación se señalan:

Claves	Descripción de los Giros
1	ABARROTES
2	ACADEMIAS PARTICULARES
3	ACUARIOS
4	AGENCIAS DE AUTOS O DE VIAJES
5	AGENCIAS DE BIENES RAÍCES
6	ALMACENES DE ROPA Y BOUTIQUES
7	ASILOS PARTICULARES
8	AUDITORIOS PRIVADOS
9	BANCOS Y CASAS DE CAMBIO
10	BARES Y CANTINAS
11	BILLARES
12	BODEGAS Y DEPÓSITOS
13	BONETERÍAS Y MERCERÍAS
14	CAFETERÍAS
15	CARNES FRÍAS Y CREMERIAS
16	CARNICERÍAS Y PESCADERÍAS
17	CARPINTERÍAS Y MADERERÍAS
18	CASAS DE HUÉSPEDES
19	CASA HABITACIÓN CON COMERCIOS
20	CENTROS COMERCIALES

Claves	Descripción de los Giros
21	CENTROS DE RENTA DE VIDEO
22	CERVECERÍAS (EXPENDIOS)

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	55	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

23	CINES Y TEATROS
24	CLINICAS, HOSPITALES Y SANATORIOS PARTICULARES.
25	CLUBES DEPORTIVOS Y SOCIALES
26	COCINAS ECONÓMICAS
27	COCTELERIAS
28	CONSULTORIOS MÉDICOS
29	DESPACHOS Y OFICINAS PARTICULARES.
30	DISCOTEQUES
31	EXPENDIO DE REVISTAS Y PERIÓDICOS
32	EDIFICIO CON LOCALES COMERCIALES
33	EDIFICIO CON OFICINAS PARTICULARES
34	ESCUELAS PARTICULARES E INSTITUTOS
35	ESTACIONAMIENTOS Y PENSIONES
36	ESTACIONES RADIODIFUSORAS
37	ESTANQUILLOS Y MISCELÁNEAS
38	ESTÉTICAS Y PELUQUERÍAS
39	FARMACIAS Y BOTICAS
40	FARMACIAS VETERINARIAS
41	FERRETERÍAS
42	FLORERÍAS
43	FONDAS Y LONCHERIAS
44	FOTOGRAFÍAS
45	FRUTERÍAS
46	FUENTES DE SODAS
47	FUMIGADORAS
48	FUNERARIAS PRIVADAS
49	GASERAS (DISTRIBUIDORAS DE GAS)
50	GASOLINERAS
51	TERMINALES DE AUTOBUSES Y TRENES
52	GIMNASIOS
53	GUARDERÍAS INFANTILES PARTICULARES
54	HOTELES Y MOTELES
55	IMPRENTAS
56	JOYERÍAS Y RELOJERÍAS
57	JUGUERIAS Y LICUADOS
58	JUGUETERÍAS
Claves	Descripción de los Giros
59	LABORATORIOS CLÍNICOS
60	LECHERÍAS (EXPENDIO)
61	LIBRERÍAS
62	LONCHERIAS (TORTAS Y TACOS)
63	LOCAL COMERCIAL (ESPECIFICAR GIRO)
64	MARMOLERÍAS

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	56	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

102	ZAPATERÍAS
103	BAÑOS PÚBLICOS
104	LAVADO Y ENGRASADO DE AUTOS
105	LAVANDERÍAS Y TINTORERÍAS.

Cuando se trate de un predio en el cual se haya establecido formalmente una Industria, se codificará de acuerdo con la relación de giros industriales que se a continuación se señalan:

Claves	Descripción de los Giros
121	ALFARERÍAS
122	(Sin Uso)
123	BENEFICIOS DE CAFÉ
124	BLOQUERAS Y LADRILLERAS
125	CALERAS
126	CONGELADORAS Y FABRICAS DE HIELO
127	CURTIDURÍAS Y TENERÍAS
128	CONCRETO PRE-MEZCLADO (FABRICA)
129	EMBOTELLADORAS DE REFRESCOS Y CERVEZAS
130	EMPACADORAS DE MARISCOS Y OTROS
131	FABRICAS DE ACEITE
132	FABRICAS DE AGUARDIENTE Y ALCOHOLES
133	FABRICAS DE JABONES Y DETERGENTES
134	FABRICAS DE HELADOS Y PALETAS
135	FABRICAS DE PLÁSTICOS
136	FABRICAS DE VIDRIOS Y CRISTALES
137	GRANJAS Y HUERTOS
138	(Sin Uso)
139	(Sin Uso)
140	MOLINOS DE NIXTAMAL
141	PANIFICADORAS (ELABORACIÓN)
142	PASTEURIZADORAS
143	PLANTAS EMBOTELLADORAS DE AGUA
144	FABRICAS EN GENERAL
145	CONSTRUCCIONES HABITACIONALES

INSTITUCIONES PÚBLICAS FEDERALES:

Claves	Descripción de los Giros
161	BENEFICIENCIAS PUBLICAS
162	EDIFICIO DE OFICINAS

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	58	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

163	ESCUELAS
164	GUARDERÍAS
165	AUDITORIOS
166	RECLUSORIOS (CERESO).

INSTITUCIONES PÚBLICAS ESTATALES:

Claves	Descripción de los Giros
167	EDIFICIO DE OFICINAS
168	ESCUELAS
169	GUARDERÍAS
170	AUDITORIOS
171	RECLUSORIOS

INSTITUCIONES PÚBLICAS MUNICIPALES:

Claves	Descripción de los Giros
172	AUDITORIOS
173	ASILOS PÚBLICOS
174	BIBLIOTECAS PÚBLICAS
175	DEPORTIVOS PÚBLICOS
176	EDIFICIO DE OFICINAS
177	ESCUELAS
178	GUARDERIAS
179	PARQUES Y JARDINES
180	MERCADOS
181	PALACIO MUNICIPAL
182	PANTEONES
183	RASTROS
184	CASSETAS DE BOMBEO
185	MUSEOS
186	ESTACIÓN DE BOMBEROS
187	TANQUES DE ALMACENAMIENTO
188	HOSPITALES ESTATALES
189	HOSPITALES
190	AGUA EN BAHÍA
191	OTROS SERVICIOS

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	59	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

8. Las tarifas correspondientes a cada uso descrito deberán de ser aplicadas, considerando las modalidades de servicio medido o cuota fija.

Cuando no sea posible medir el consumo de agua, debido a la destrucción total o parcial del medidor respectivo, las cuotas por los servicios se cubrirán promediando el importe de los consumos efectuados en los seis meses anteriores, o por la cuota fija que establezca el organismo operador, a elección de éste. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 116 y 117.

Al realizar la verificación de la relación de "Consumos Anómalos", que emita el Departamento de Informática, deberá considerar las siguientes condiciones:

Se considera que un consumo es anómalo cuando:

- a).- El volumen consumido en el período sea mayor en 2 veces al promedio mensual, estimando para el cálculo del promedio un semestre como mínimo.
- b).- El volumen consumido sea inferior al 50 % del promedio mensual de consumo, estimando para el cálculo del promedio un semestre como mínimo.

9. Si después de haber analizado los datos de las lecturas y de la captura, persiste la anomalía en el consumo, deberá solicitarse al Departamento de Inspecciones la verificación de la lectura del aparato medidor y únicamente después de realizada la inspección se podrá modificar el importe de la factura.

10. Cuando un predio se vaya a encontrar desocupado por período superior a los seis meses, el usuario podrá solicitar por escrito la supresión temporal del servicio, el SOAPSA podrá otorgar esa supresión temporal, siempre y cuando la toma se encuentre en los siguientes supuestos:

- Que no afecte la salud e intereses de terceras personas.
- Se encuentre al corriente de todos sus pagos por conceptos de tarifas y cuotas.

Durante el período en que la toma se encuentre suprimida, no se cobrarán las cuotas por servicio de agua y descarga de alcantarillado.

Si el usuario no realizará el trámite indicado, se le cobrará la tarifa de cuota fija correspondiente a su clasificación. En ninguna circunstancia se autorizará la disminución al tipo de uso o tarifa de una toma en esta situación.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	60	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	61	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Sección de Facturación.

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	
	Marzo 2009	62	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

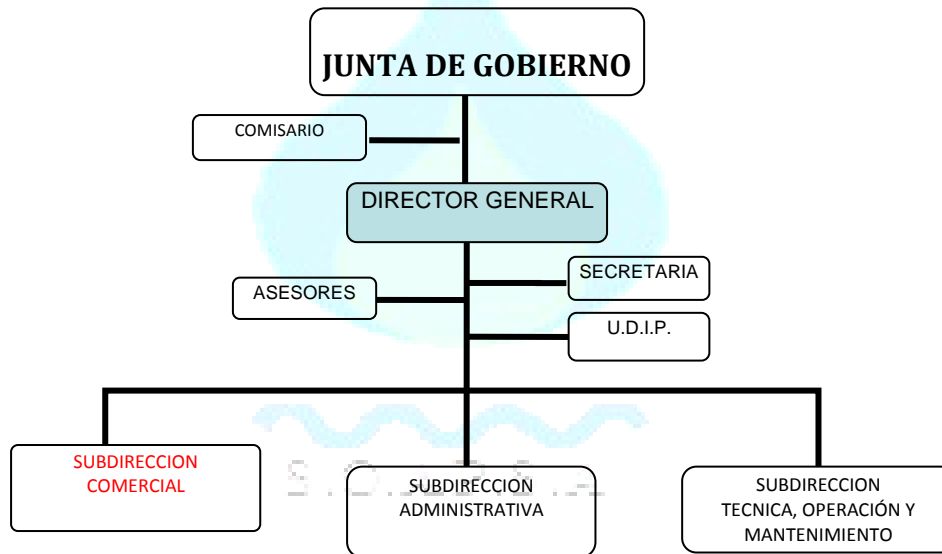
Manual de Organización

SECCION COBRANZA (REZAGO)

OBJETIVO:

Recuperar la cartera vencida de los usuarios morosos en los pagos de las cuotas correspondientes por los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento, convenios y estudios de factibilidad.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	63	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

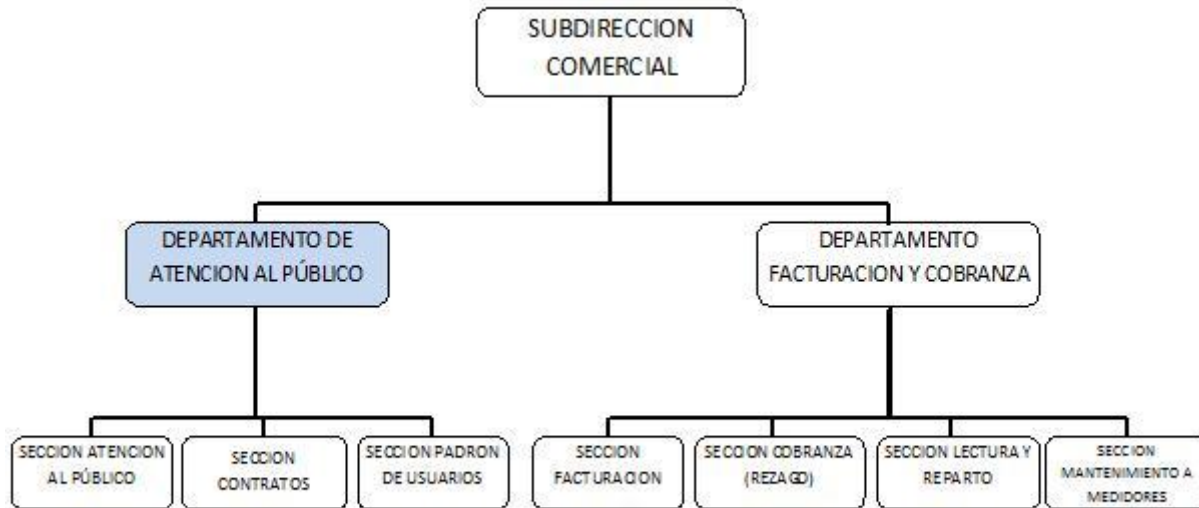
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Sección de Cobranza.

Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Facturación y Cobranza.

Subordinados: Ninguno.

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.

Jefe de Departamento Atención al Público.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	64	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. Elaborar el programa de recuperación del rezago de acuerdo con las políticas establecidas por la institución.
2. Proponer a la Subdirección Comercial los planes y promociones para la recuperación de los adeudos de los usuarios.
3. Coordinar con el Departamento de Informática de la institución, la emisión de la relación de los usuarios rezagados en el pago de los servicios prestados por la institución y de los morosos en el cumplimiento de convenios establecidos.
4. Realizar la impresión de las notificaciones a los usuarios con adeudos.
5. Revisar que las notificaciones contengan todos los datos respecto a los adeudos de los usuarios y los necesarios para la correcta distribución de ellas.
6. Coordinar con el sección de lecturas y reparto de recibos, el reparto de las notificaciones a los usuarios con adeudos.
7. Dar seguimiento a las notificaciones para controlar los pagos efectuados por los usuarios.
8. Recibir y controlar las notificaciones no entregadas a los usuarios y definir las causas por las cuales no fueron entregadas.
9. Dar solución a las causas que generaron la no entrega de notificaciones de cobro y regresarlas al Departamento de Facturación y cobranza para su reparto.
10. Elaborar la relación de adeudos incobrables (indicando las causas) y presentarla a la Subdirección Comercial para su autorización de baja del archivo de rezago ante la Junta de Gobierno del sistema operador de agua potable y saneamiento de Ayala, Mor.
11. Suscribir con los usuarios morosos los convenios para el pago de sus adeudos, considerando las políticas establecidas por la institución.
12. Preparar y presentar a la Subdirección Comercial, el reporte semanal y mensual del comportamiento de las actividades de cobranza.
13. Con base en el resultado de la gestión de cobranza de los adeudos de los usuarios morosos, se elaborará la relación de tomas a limitar o reinstalar y se remitirá al Departamento de Control de Tomas para que este proceda a su ejecución.
14. Preparar y presentar a la Subdirección Comercial, el reporte semanal y mensual de las tomas limitadas y reinstaladas.

Pólíticas:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	65	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. “Todo usuario tanto del sector público como del sector social o privado está obligado al pago de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en base a las tarifas generales autorizadas vigentes”. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 84.
2. “Las tarifas por los servicios incluirán los costos de operación, administración, mantenimiento y la constitución de un fondo de reserva para la rehabilitación ampliación y mejoramiento de los sistemas”. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 95.
3. Las fraccionadoras, Urbanizadoras y desarrolladoras, deberán construir por su cuenta las instalaciones y conexiones de agua potable y saneamiento, incluyendo alcantarillado necesarias, de conformidad con el proyecto autorizado por la autoridad competente y las especificaciones del SOAPSA.
4. “Los usuarios deberán pagar sus cuotas dentro de los plazos que en cada caso señale el recibo correspondiente y en las oficinas que determine el organismo operador, Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 85.
5. Fuera de este plazo, todo pago causará recargos, de conformidad con lo que estipula el código fiscal para el Estado de Morelos”.
6. “El propietario de un predio responderá ante los organismos operadores, por los adeudos que ante los mismos se generen en los términos de esta Ley.
7. Cuando se transfiera la propiedad de un inmueble con sus servicios, el nuevo propietario se subroga en los derechos y obligaciones derivados de la contratación anterior, debiendo dar aviso al organismo operador” Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 86.
8. “Los adeudos a cargo de los usuarios tendrán el carácter de créditos fiscales y para su cobro, en los términos de la ley, las autoridades correspondientes harán uso de la facultad económico coactiva, Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 101. La suspensión o limitación del servicio, no extingue el crédito fiscal.
9. Cuando la cuenta de un usuario presente un adeudo atrasado equivalente a un período de facturación, se imprimirá en la factura un mensaje recordatorio del adeudo e invitándolo a cubrir sus cuotas.
10. Cuando la cuenta de un usuario presente un adeudo equivalente a dos períodos de facturación, se imprimirá en la factura un mensaje informando al usuario que su toma se encuentra en proceso de limitación.
11. Para optimizar el proceso de cobranza de adeudos, se deberá considerar a los usuarios que presenten un mayor rezago (tanto en tiempo como en monto) y con base en este análisis se procederá a la elaboración de notificaciones.
12. Los usuarios notificados contarán con un período de tres días hábiles, contados a partir de la fecha de entrega de la notificación, para que ocurran a las oficinas de la institución a

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	66	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

regularizar la situación de su toma.

13. Los plazos máximos para el pago de montos rezagados serán los siguientes:
 - Usuarios Domésticos e Instituciones Públicas: 4 meses
 - Usuarios Comerciales e Industriales: 2 meses.
14. Para poder suscribir un convenio de pago a plazos, el usuario deberá cubrir como mínimo el equivalente al primer pago, el saldo del adeudo podrá ser cubierto de acuerdo con los plazos indicados en el párrafo anterior.
15. Si a pesar de las facilidades otorgadas, no se llegará a un acuerdo con el usuario o éste no realizará los pagos convenidos, se procederá a la limitación del servicio.
16. Cuando una toma se encuentre limitada se emitirá la factura correspondiente sin incrementar adeudos por consumos, únicamente se afectará el monto del recargo, considerando los porcentajes vigentes.
17. Cuando un usuario limitado regularice la situación de sus adeudos, se procederá a la reinstalación del servicio en un período no mayor a los tres días hábiles.
18. Las actas de baja administrativa de usuarios inexistentes, serán realizadas en la Sección de Cobranza, del Departamento de Facturación y Cobranza, serán revisadas por la Subdirección Comercial y la Subdirección de Administración y Finanzas y sometidas a la autorización de la Junta de Gobierno por el Director del Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.
19. No podrán darse de baja a usuarios con rezago sin la aplicación de la política descrita en el párrafo anterior.

S.O.A.P.S.A.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	67	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Sección de 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	
	Marzo 2009	68	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

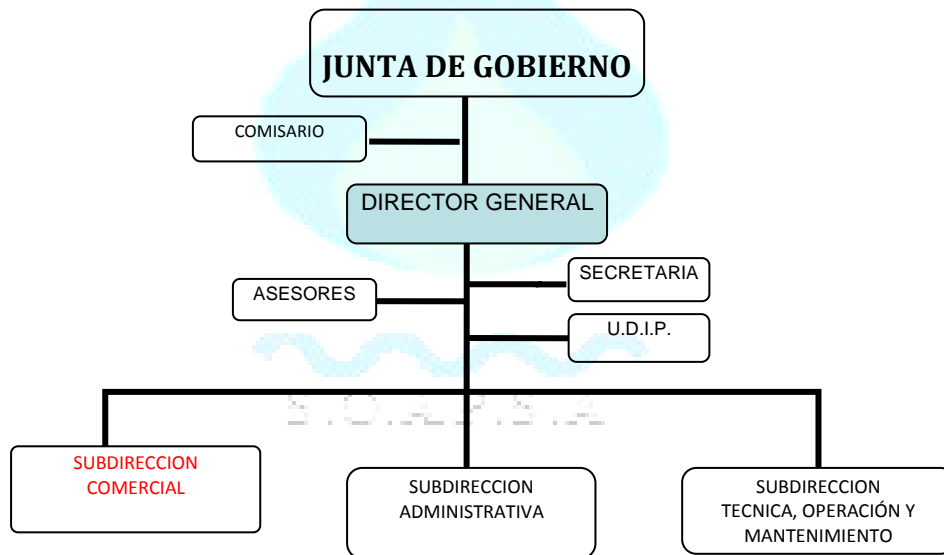
Manual de Organización

SECCION LECTURA Y REPARTO

OBJETIVO:

Tomar correctamente las lecturas de los aparatos medidores, entregar en tiempo y forma los recibos de facturación mensual, así como las notificaciones (Requerimiento de pago) a usuarios morosos y actualizar constantemente la cartografía de rutas de lecturas.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	69	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

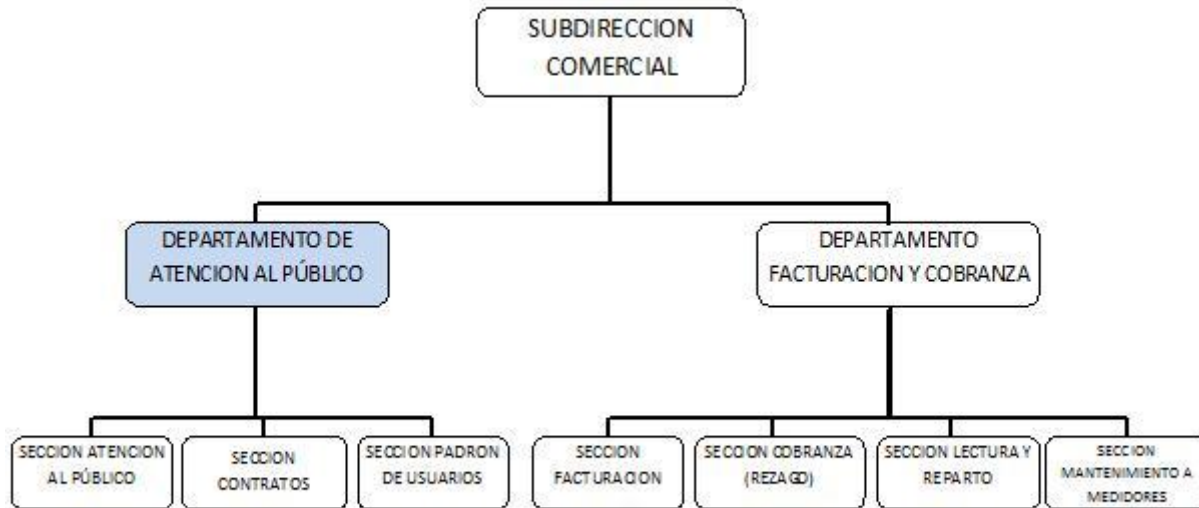
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Sección de Cobranza.

Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Facturación y Cobranza.

Subordinados: Ninguno.

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.

Jefe de Departamento Atención al Público.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	70	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. 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.
2. Entregar a la jefatura del departamento, los talones de lectura de consumos o guías de lecturas.
3. Reportar en los talones de lectura o guías de lecturas, cualquier anomalía detectada en la toma o el aparato medidor.
4. Realizar, de acuerdo con el programa establecido por la jefatura del departamento, los recorridos de entrega de recibos.
5. Hacer la Relación de Facturas No Entregadas, indicando en ella las causas que impidieron la entrega y presentarla a la jefatura del departamento.
6. Realizar la entrega de notificaciones, volantes y cualquier documento que la institución tenga que hacer llegar directamente a los usuarios.
7. Realizar los recorridos de verificación de los Altos Consumidores programados por las jefaturas de departamento y subdirección comercial y entregar el reporte de lecturas.
8. 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.
9. 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.
10. Formular las requisiciones de materiales y herramientas y transmitirlos a la Jefatura del Departamento para su aprobación.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	71	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Pólíticas:

1. El personal de la Sección de Lecturas y Reparto deberá ser amable y atento con los usuarios ya que por su trabajo constituyen un contacto directo de la institución con el público.
2. El personal de la Sección de Lecturas y Reparto obtiene información vital y básica en el proceso de comercialización de los servicios proporcionados por la institución, por lo que su desempeño deberá ser eficiente, sin mentir o falsear los datos de las lecturas y en su caso, de los usos que se les de a las tomas.
3. El personal de la Sección de Lecturas y Reparto está obligado a reportar cualquier anomalía que exista tanto en el aparato medidor como en el uso que se le de a la toma.
4. Los recorridos de toma de lectura y reparto de recibos deberá realizarse dentro de los tiempos programados por la institución.
5. Las tomas deberán instalarse frente a las puertas de entrada de los predios, giros o establecimientos, y los medidores en lugar accesible, junto a dichas puertas, en forma tal que sin dificultad se puedan llevar a cabo las lecturas de consumo, las pruebas de funcionamiento de los aparatos y, cuando sea necesario, el cambio de los mismos. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 74.
6. El servicio que disfruten los usuarios en el Estado, será medido. En los lugares donde no haya medidores y mientras estos no se instalen, los pagos serán determinados por las cuotas fijas que señalen los organismos operadores. Ley Estatal de Agua Potable, Artículo 87.
7. La lectura de los aparatos medidores, para determinar el consumo de agua de cada toma o derivación, se hará mensualmente por personal autorizado
8. El lectorista llenará un formato oficial, verificando que el número del medidor y el domicilio que se indique sean los correspondientes y expresará la lectura del medidor y/o la clave correspondiente a la anomalía encontrada y los comentarios que considere de importancia.
9. Al señalar alguna anomalía el personal deberá indicar las causas que impidieron la medición, tales como:
 - Medidor descompuesto,
 - Medidor Retirado,
 - Casa o predio cerrado,
 - Toma limitada o Suspensiva.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	72	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

10. Los recorridos de reparto de recibos serán mensuales para el servicio medido y cuota fija, en tiempo y forma definido en el programas de actividades del departamento.
11. Los lecturistas entregarán diariamente (durante el período de toma de lecturas) a la jefatura de la sección, los talones de lectura o guías del servicio medidos para que estos sean transmitidos al Departamento de Informática oportunamente y se capturen las lecturas y calculen los consumos de la siguiente facturación.
12. Tanto en los recorridos de toma de lecturas como en los de reparto de recibos, se deberán visitar todos los predios indicados en las rutas diseñadas. Si faltara alguna toma en los recorridos establecidos, esta deberá ser agregada a la ruta, otorgándole un número consecutivo de lectura - reparto intermedio, de acuerdo a la numeración de las tomas adyacentes.
13. Si por el contrario, se detectara algún recibo sobrante en el recorrido de una ruta, este deberá ser reubicado adecuadamente para conservar al máximo la integridad de los recorridos diseñados.
14. Se definen como Altos Consumidores a los siguientes tipos de uso: Industrial (Todos sus giros), Comercial (Clubes Deportivos, Hoteles, Servicios de Lavado y Engrasado de Automóviles, Tintorerías y Lavanderías, Baños Públicos y Restaurantes) y las viviendas de tipo Residencial que contengan amplias áreas jardinadas y alberca.
15. El servicio de agua potable proporcionado a los Altos Consumidores deberá ser medido.
16. El personal de la Sección deberá efectuar recorridos semanales de verificación de consumos de los Altos Consumidores y reportar las lecturas obtenidas.
17. Si existiera algún desperfecto en el aparato de medición, este deberá ser reportado y de inmediato sustituido por otro, a efecto evitar la "No Lectura" en estos usuarios.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	73	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Sección de Lectura y Reparto.

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	
	Marzo 2009	74	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

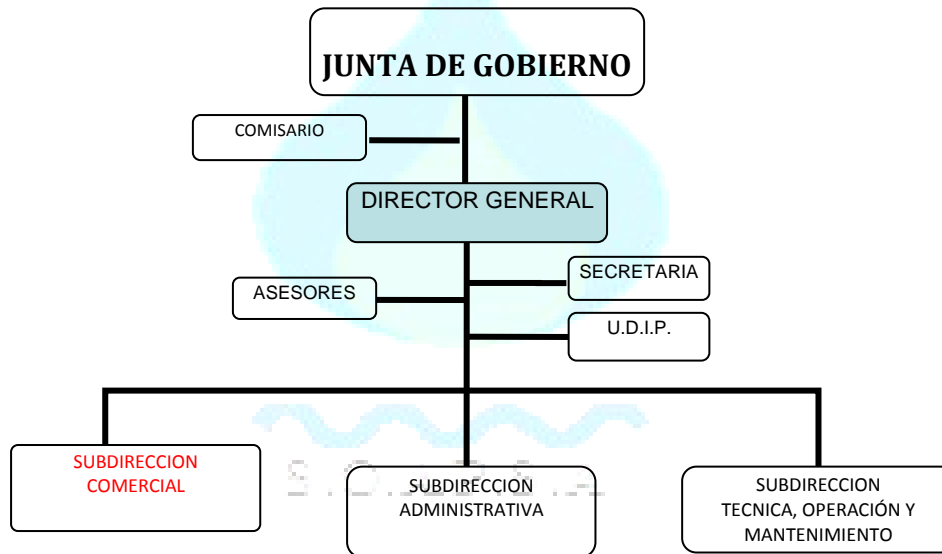
Manual de Organización

SECCION MANTENIMIENTO A MEDIDORES

OBJETIVO:

Mantener en perfecto estado de funcionamiento a los aparatos medidores de los consumos de agua potable realizados por los usuarios del Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	75	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.

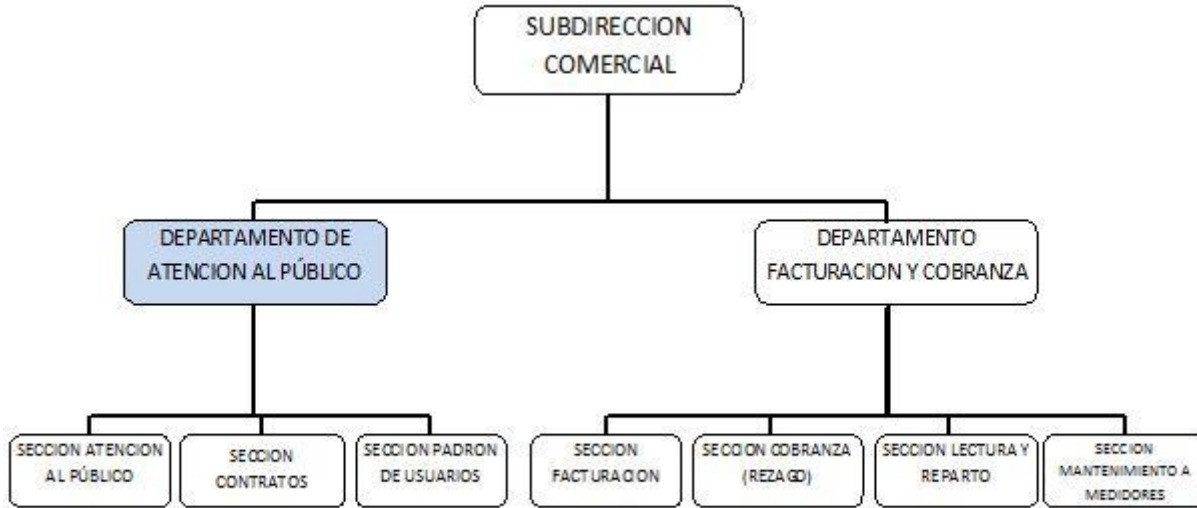


Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Nombre del Puesto: Sección de Mantenimiento a Medidores.
Jefe Inmediato: Jefe del departamento de Facturación y Cobranza.
Subordinados: Ninguno.

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.

Jefe de Departamento Atención al Público.

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:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	76	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

1. Recibir, revisar y reparar los aparatos medidores de los consumos de agua potable.
2. Elaborar el Control Diario de Medidores Reparados, indicando la reparación y partes utilizadas.
3. Elaborar y entregar a la jefatura del departamento la Relación Semanal de Mantenimiento de Medidores.
4. Recibir y custodiar las partes y refacciones para el mantenimiento de los aparatos medidores.
5. Formular las requisiciones de materiales y herramientas y transmitirlos a la Jefatura del Departamento para su aprobación.

Pólíticas:

1. Cualquier aparato medidor que llegue al taller, será reparado y probado para asegurar su adecuado funcionamiento.
2. Cuando sea retirado un medidor de una toma, se sustituirá inmediatamente por otro en buen estado de funcionamiento, esto con el objeto de no dejar de medir el consumo del usuario.
3. Cualquier cambio de aparato medidor, deberá ser reportado de inmediato a los departamentos de control de tomas y de facturación.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	77	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Sección de Mantenimiento a Medidores.

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	
	Marzo 2009	78	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

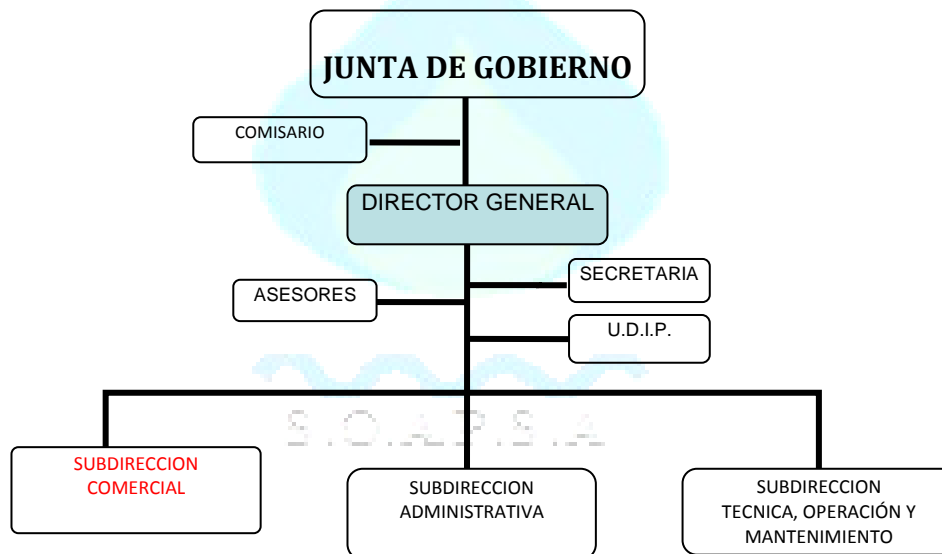
Manual de Organización

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA

OBJETIVO:

Administrar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y financieros que permitan lograr el desarrollo armónico de la institución, manteniendo la liquidez de los recursos para soportar los compromisos del S.O.A.P.S.A. mediante el correcto ejercicio de los presupuestos.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	79	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

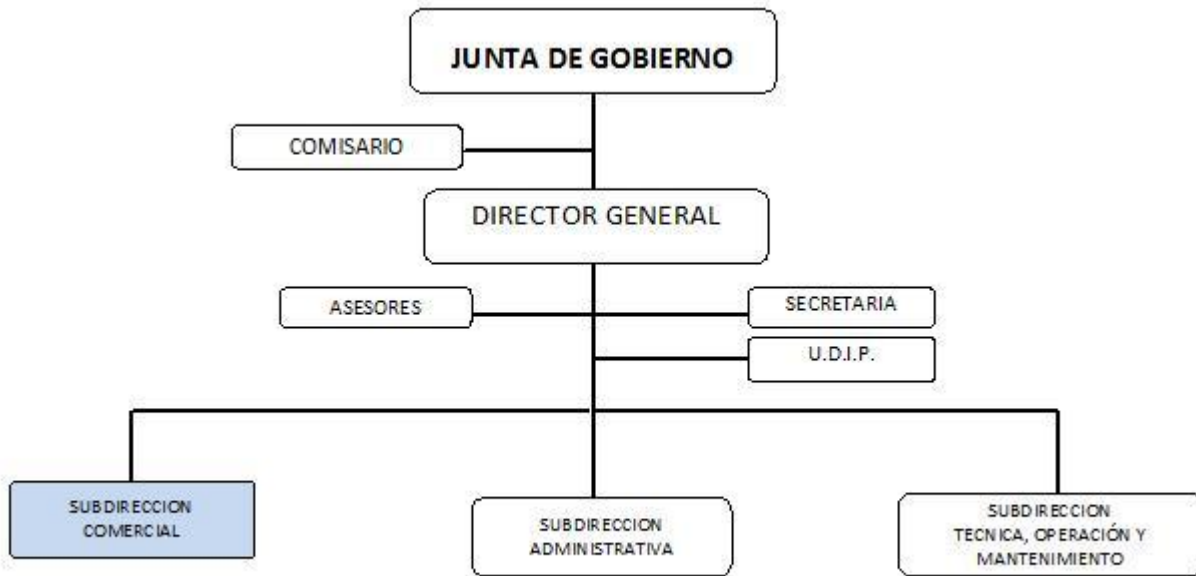
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Subdirector Administrativo.

Jefe Inmediato: Director General

Subordinados: Departamento de Contabilidad, Departamento de Recursos Humanos y Materiales y Coordinador Administrativo.

Ubicación del puesto:



Relaciones Internas:

Director General

Para

Planeación y coordinación de actividades Administrativas.

Subdirector Técnico, Operación y Mantenimiento.

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

Subdirector Comercial.

Planeación y coordinación de actividades Comerciales.

Subordinados

Planear de actividades de la subdirección.

Relaciones Externas:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	80	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Auditoría Superior Gubernamental, Gobierno Municipal, IMSS, Secretaría de Salud, Instituciones bancarias.

Entrega de Informes trimestrales y anuales a la Auditoría Superior gubernamental y Secretaria Municipal. Trámites y actividades propias con Instituciones Bancarias e Instituto Mexicano del seguro Social.

Proveedores

Adquisiciones de Bienes y Servicios.

Usuarios.

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

Funciones Diarias:

1. Verificar el cumplimiento de las políticas, normas, especificaciones y reglas para la correcta administración de los recursos que presta de la institución.
2. Autorizar los vales de caja chica, comprobantes de gastos, pago de nómina, vales de resguardo, adquisiciones de bienes y servicios materiales de consumo y equipo.
3. Solicitar al departamento de contabilidad la elaboración de los cheques para los pagos a los proveedores y prestadores de servicios.
4. Autorizar cheques en forma mancomunada con el Director.
5. Revisar y autorizar pólizas de cheques.
6. Recibir el efectivo proveniente de la cobranza diaria, revisar, firmar la póliza de diario correspondiente y ordenar el depósito en Banco.
7. Vigilar la observancia y cumplimiento de la ley Federal del Trabajo, Leyes Fiscales y en general de los reglamentos aplicables a la institución, en los departamentos a su cargo.
8. Consultar diariamente los saldos de las diferentes cuentas de bancos de la institución, con el propósito de conocer la disponibilidad de recursos y en base a ello tomar decisiones.
9. Recibir y atender las necesidades tanto de información como de recursos que realice el Director y el Jefe del Departamento Técnico, necesarias para el desarrollo eficiente de sus actividades.
10. Atender quejas del personal.
11. Recibir y analizar los reportes diarios de las acciones de solicitud y contratación, inspección, instalación, limitación, etc., generados por las actividades de la sección de comercialización a su cargo.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	81	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

12. Supervisar los programas promocionales de recuperación de 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.
13. Apoyar al personal a su cargo en la solución de problemas cotidianos.
14. Dar solución a los problemas y solicitudes de los usuarios que requieran de su atención
15. Realizar avances al informe de actividades que se presenta ante la junta de gobierno.

Funciones Periódicas:

1. Supervisar la correcta aplicación y elaboración de la nómina en forma quincenal, revisarla y autorizarla.
2. Supervisar la correcta elaboración de los estados financieros.
3. Vigilar el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias, municipales, estatales y federales de la institución.
4. Realizar y entregar el informe solicitado por la CONAGUA.
5. Autorizar las requisiciones de materiales y equipo solicitado por las diversas áreas del S.O.A.P.S.A., siempre y cuando estas cumplan con las políticas establecidas.
6. Recibir y dar trámite a las solicitudes de materiales y herramientas realizadas por el personal bajo su cargo para correcta ejecución de sus funciones, verificando su adecuada utilización.
7. Proponer y participar en los programas de capacitación para el personal a su cargo.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	82	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.

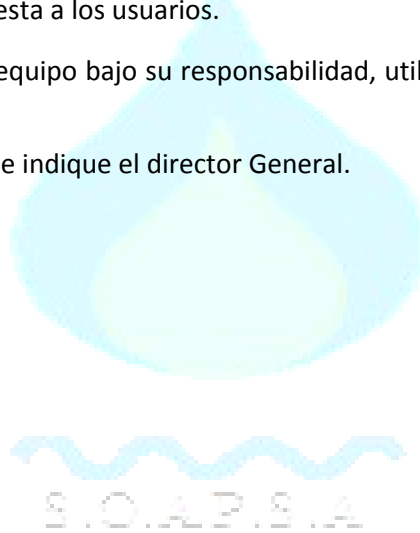


Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Eventuales:

1. Elaborar los programas de trabajo anual de la subdirección a su cargo, así como de los departamentos que la integran.
2. Realizar el presupuesto anual de egresos del departamento a su cargo , con estricto apego a las políticas de racionalización de los recursos.
3. Realizar las pólizas de cierre y apertura del ejercicio.
4. Supervisar el inventario físico de materiales y equipos muebles e inmuebles del S.O.A.P.S.A.
5. Llevar a cabo las actividades inherentes a la contratación de personal de acuerdo con las políticas establecidas al respecto.
6. Analizar la funcionalidad de las políticas establecidas y de ser necesario proponer las modificaciones para obtener una mayor eficiencia en el desempeño de las actividades de la subdirección y una mejor respuesta a los usuarios.
7. Firma el (los) resguardo (s) del equipo bajo su responsabilidad, utilizado en el desarrollo de sus actividades.
8. Todas aquellas actividades que le indique el director General.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	83	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Subdirector Administrativo.

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	
	Marzo 2009	84	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

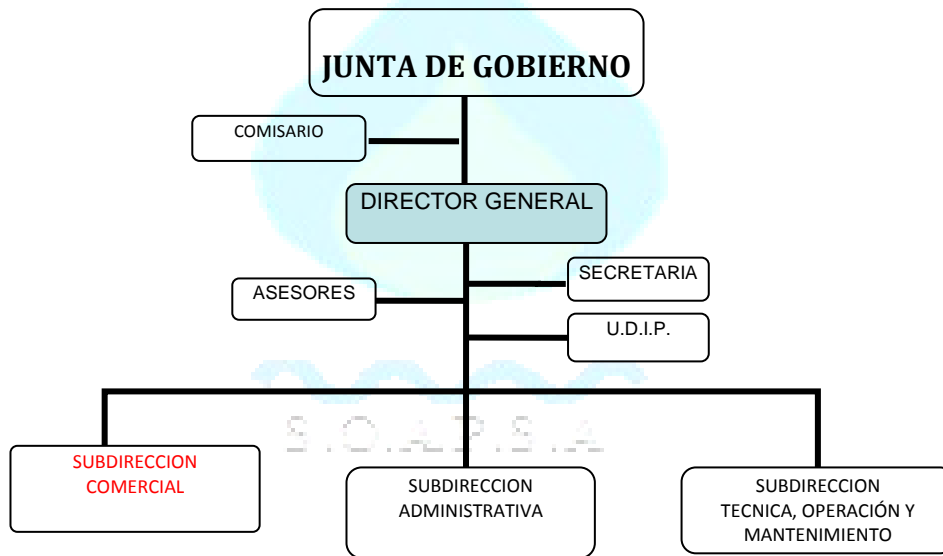
Manual de Organización

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

OBJETIVO:

Organizar, controlar y supervisar la ejecución de las actividades contables, administrativas y financieras que permitan lograr el desarrollo armónico de la institución manteniendo la liquidez necesaria de los recursos para soportar los compromisos de la institución, mediante el correcto ejercicio de los presupuestos.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	85	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

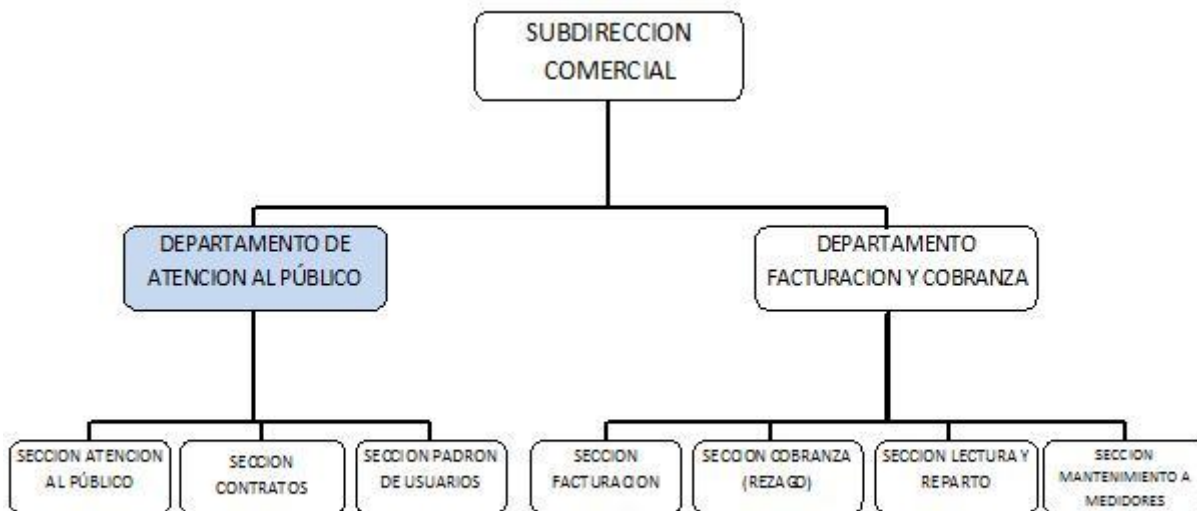
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Departamento de Contabilidad.

Jefe Inmediato: Subdirector Administrativo.

Subordinados: Secciones de: Contabilidad y conciliaciones Bancarias, Estados financieros y Egresos.

Ubicación del puesto:



Relaciones Internas:

Subdirector 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.

Funciones Diarias:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	86	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

12. Recibir de la subdirección administrativa las solicitudes de cheques, para el pago a proveedores y prestadores de servicios.
13. Recibir y enviar cheques y polizas a la subdirección administración , para validación y firmas de autorización.
14. Recibir los cheques firmados y entregarlos a los proveedores, previa firma de la póliza cheque recibido.
15. Recibir y analizar los reportes diarios de ingresos en caja, las pólizas de diarios generadas así como los reportes de los arqueos realizados.
16. Coordinar los depósitos en las instituciones bancarias de los ingresos captados en cajas.
17. Analizar el compartimiento de los techos presupuestales asignados a las unidades generadoras de gastos.
18. Dar solución a los problemas que se presenten en el departamento a su cargo.
19. Capturar en sistema contable las pólizas de ingresos, egresos y diarios generadas por las operaciones normales de la institución , necesarias para la generación de estados financieros.
20. Verificar que estén permanentemente actualizados y en orden los archivos que contengan la información, contable generadas por las operaciones normales de la institución.
21. Manejar el fondo fijo de caja chica de la Institución.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	87	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Periódicas:

4. Recibir los estados de cuentas de las instituciones bancarias y realizar las conciliaciones correspondientes.
5. Efectuar la aplicación contable de la nomina.
6. Revisar facturas de fondo de caja chica, para realizar los cheques de reposición.
7. Elaborar cheques y pólizas para el pago de obligaciones fiscales así como de servicios (Teléfono, energía eléctrica, internet, etc).
8. Imprimir los estados financieros mensuales de la institución (Ingresos, I.V.A Acreditable , I.V,A,por pagar e I.S.R. retenido).
9. Analizar la información financiera generada, integrar los ingresos gravados y determinar la cantidad de los impuestos a pagar.
10. Realizar las declaraciones de impuestos tradicionales y turnarlas al subdirector administrativo, para su revisión y autorización.
11. Apoyar al subdirector administrativo en la elaboración de informes de actividades del departamento que serán presentados ante la Junta de Gobierno.
12. Apoyar al subdirector administrativo en atención de observaciones realizadas por la junta de gobierno, relacionada con la información presentada.
13. Integrar la información financiera solicitada en forma trimestral por la comisión nacional del agua (conagua)
14. Elaborar la solicitud de equipo y materiales requeridos en la ejecución de sus actividades.

S.O.A.P.S.A.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	88	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.

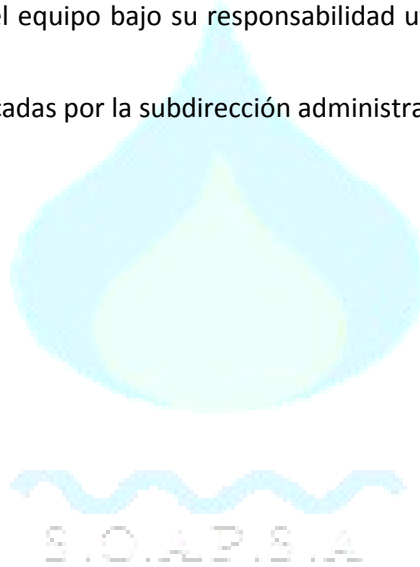


Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Eventuales:

1. Realizar conjuntamente con el subdirector administrativo, el proyecto del presupuesto anual de ingresos y egresos de la institución y presentarlo para su autorización.
2. Apoyar al Subdirector administrativo en la realización de las pólizas de apertura y cierre del ejercicio.
3. Recibir y tramitar las solicitudes de materiales de las diferentes áreas de la institución para el desarrollo de sus funciones.
4. Preparar la documentación comprobatoria por conceptos de viajes por comisiones.
5. Firmar el (los) resguardo (s), del equipo bajo su responsabilidad utilizados en el desarrollo de sus actividades.
6. Todas aquellas que le sean indicadas por la subdirección administrativa.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	89	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Departamento de Contabilidad

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.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	90	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

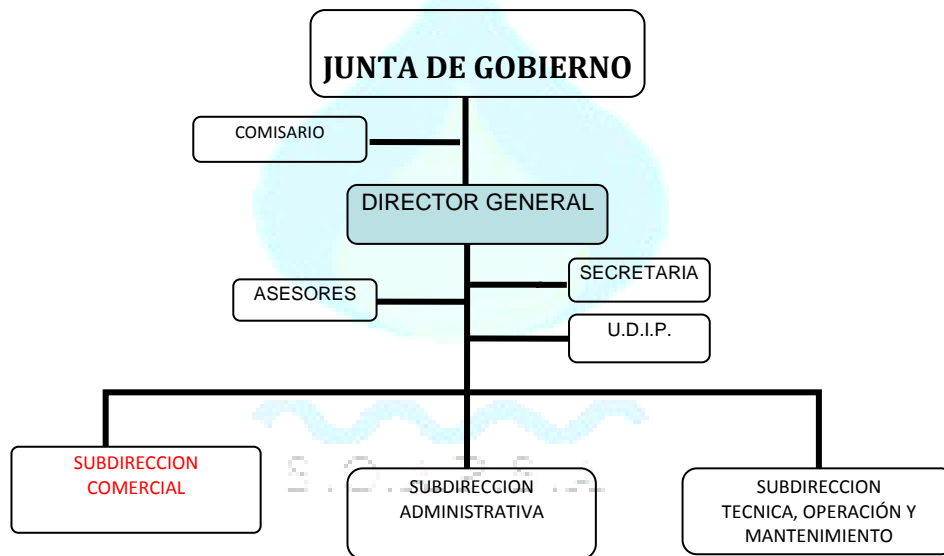
Manual de Organización

DEPARTAMENTO 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.

ESTRUCTURA GENERAL ORGANIZACIONAL



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	91	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

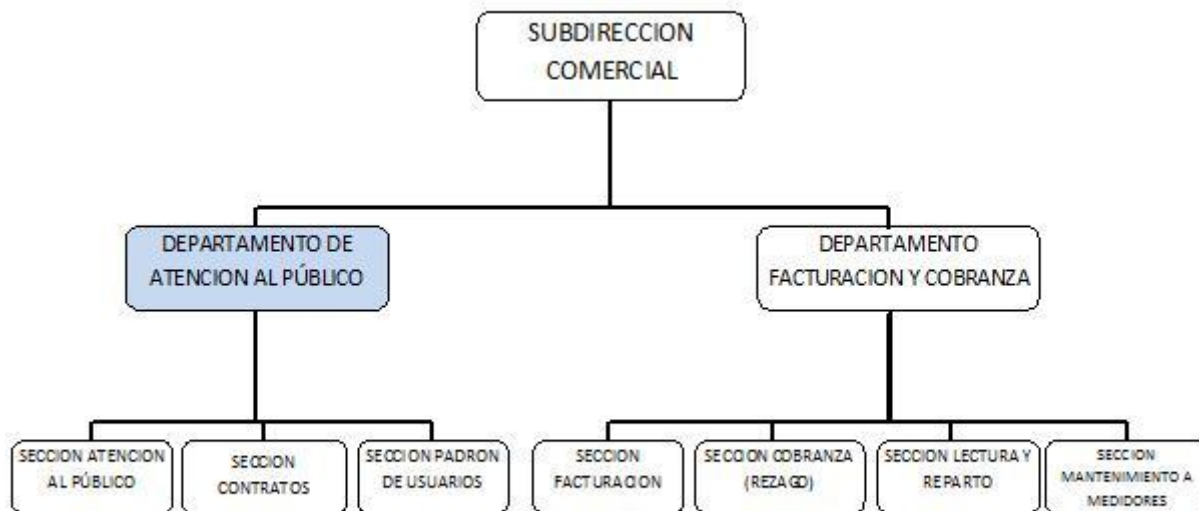
Manual de Organización

Nombre del Puesto: Departamento de Recursos Humanos y Materiales.

Jefe Inmediato: Subdirector Administrativo.

Subordinados: Secciones de: Recursos Humanos, Recursos Materiales y Mantenimiento a Vehículos y combustible.

Ubicación del puesto:



Relaciones Internas:

Subdirector 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.

Funciones Diarias:

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	92	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

22. Recibir de las todas las áreas requisiciones de compras de materiales, equipos o herramientas .
23. Recibir y enviar cheques y pólizas a la subdirección administrativa , para validación y firmas de autorización.
24. Recibir los cheques firmados y entregarlos a los proveedores, previa firma de la póliza cheque recibido.
25. Recibir y analizar los reportes diarios de ingresos en caja, las pólizas de diarios generadas así como los reportes de los arqueos realizados.
26. Coordinar los depósitos en las instituciones bancarias de los ingresos captados en cajas.
27. Analizar el compartimiento de los techos presupuestales asignados a las unidades generadoras de gastos.
28. Dar solución a los problemas que se presenten en el departamento a su cargo.
29. Capturar en sistema contable las pólizas de ingresos, egresos y diarios generadas por las operaciones normales de la institución, necesarias para la generación de estados financieros.
30. Verificar que estén permanentemente actualizados y en orden los archivos que contengan la información, contable generadas por las operaciones normales de la institución.
31. Manejar el fondo fijo de caja chica de la Institución.



ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	93	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Periódicas:

15. Recibir los estados de cuentas de las instituciones bancarias y realizar las conciliaciones correspondientes.
16. Efectuar la aplicación contable de la nomina.
17. Revisar facturas de fondo de caja chica, para realizar los cheques de reposición.
18. Elaborar cheques y pólizas para el pago de obligaciones fiscales así como de servicios (Teléfono, energía eléctrica, internet, etc).
19. Imprimir los estados financieros mensuales de la institución (Ingresos, I.V.A Acreditable , I.V,A,por pagar e I.S.R. retenido).
20. Analizar la información financiera generada, integrar los ingresos gravados y determinar la cantidad de los impuestos a pagar.
21. Realizar las declaraciones de impuestos tradicionales y turnarlas al subdirector administrativo, para su revisión y autorización.
22. Apoyar al subdirector administrativo en la elaboración de informes de actividades del departamento que serán presentados ante la Junta de Gobierno.
23. Apoyar al subdirector administrativo en atención de observaciones realizadas por la junta de gobierno, relacionada con la información presentada.
24. Integrar la información financiera solicitada en forma trimestral por la comisión nacional del agua (conagua)
25. Elaborar la solicitud de equipo y materiales requeridos en la ejecución de sus actividades.

S.O.A.P.S.A.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	94	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Funciones Eventuales:

7. Realizar los cálculos de aguinaldos y primas vacacionales del personal que labora en la institución.
8. Realizar las liquidaciones a los empleados que se den de baja de la institución y tramitar la documentación ante las autoridades competentes.
9. Coordinar con el almacenista la devolución del equipo y herramienta que tengan en resguardo los trabajadores que causen baja.
10. 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.
11. Solicitar las cotizaciones de precios a los diferentes proveedores de acuerdo al catálogo de proveedores de la institución y realizar el cuadro comparativo.
12. Turnar al Subdirector administrativo los cuadros comparativos y una vez aprobada la adquisición, formular las requisiciones de compras.
13. Realizar los trámites necesarios para otorgar los prestamos o anticipos de nomina solicitados por los empleados.
14. Elaborar programas de mantenimiento de los vehículos.
15. Firmar el (los) resguardo (s), del equipo bajo su responsabilidad utilizados en el desarrollo de sus actividades.
16. Todos aquellas que le sean indicadas por la subdirección administrativa.

S.O.A.P.S.A.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	95	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.



Sistema Operador de Agua Potable y Saneamiento del Municipio de Ayala, Mor.

Manual de Organización

Jefe de Departamento 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.

ROJAM	Fecha de Elaboración	Hoja	De	Autorización	
	Marzo 2009	96	96	C. JUAN NOLASCO VAZQUEZ PRESIDENTE MUNICIPAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL S.O.A.P.S.A.	ING. GABRIEL LOPEZ AGUIRRE. DIRECTOR GENERAL DEL S.O.A.P.S.A.