



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
SAPSY

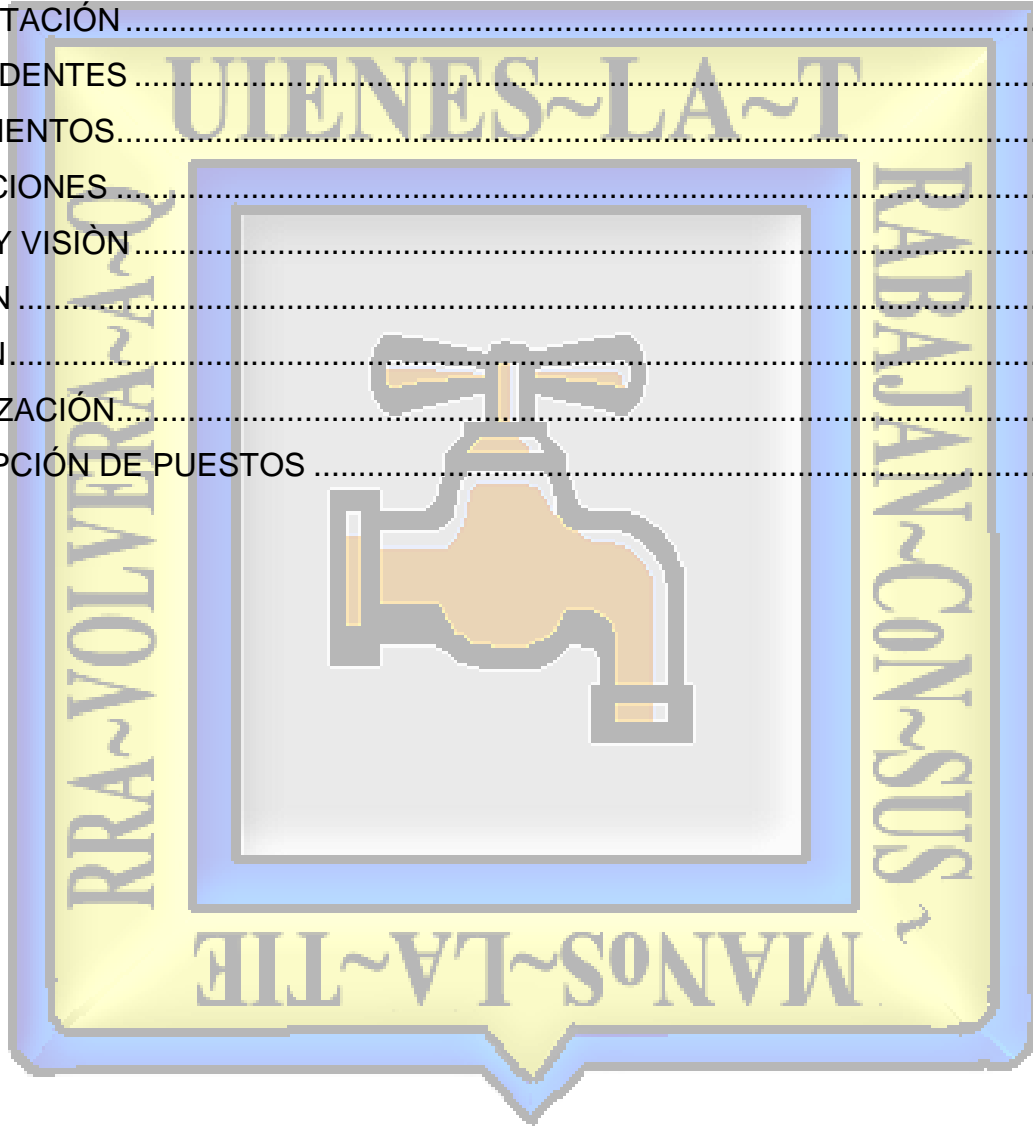




MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPS Y

Indice

PRESENTACIÓN.....	3
ANTECEDENTES.....	3
FUNDAMENTOS.....	5
ATRIBUCIONES.....	6
MISIÓN Y VISIÓN.....	9
MISIÓN.....	9
VISIÓN.....	10
ORGANIZACIÓN.....	11
DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.....	19





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

PRESENTACIÓN

La falta de organización y de procedimientos legalmente establecidos, es causa del fracaso de cualquier institución, empresa privada, social o popular y hasta de un evento, cualquiera que sea su índole y ámbito.

Por eso considero importante el esfuerzo por elaborar este modesto manual que dará su primer fruto al mejorar positivamente el funcionamiento del Sistema del Agua Potable y Saneamiento de Yautepec, y el desempeño tanto de los funcionarios, como del personal de confianza, de base y los trabajadores sindicalizados. El resultado más importante será la satisfacción de los usuarios del servicio de agua potable.

ANTECEDENTES

El sistema del agua potable de Yautepec, Morelos, tiene su origen antes de la conquista cuando a través de apantles de riego por donde corría a cielo abierto agua dulce y fría de los manantiales chihuahuita, la población Tlahuica obtenía tanto el agua para riego como para beber y elaborar sus alimentos, hay vestigios de que en aquellos tiempos los Tlahuicas tenían extensiones de riego más grandes que las actuales, en esos apantles había lugares especiales para tomar el agua para beber, las reparaciones y limpiezas de apantles se hacía por lo que ahora llamamos faenas comunitarias establecidas por usos y costumbre.

Con la llegada de los españoles se construyeron acueductos (todavía hay ruinas de ellos) y presas Después se llevó el agua a hidrantes públicos y finalmente se llevó el agua a las casas de los principales, el resto de los habitantes tenían que ir a las fuentes e hidrantes públicos. Por esos tiempos había fontaneros pagados por la municipalidad



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPS

para asegurar el servicio, la limpieza de los manantiales apantles fuentes e hidrantes se realizaba por faenas.

Los Ayuntamientos eran responsables de la operación y administración del servicio de distribución de agua a través de las redes fuentes e hidrantes de agua potable, y las casas y vecindades del Yautepéc antiguo contaba con el servicio a cargo del Ayuntamiento, los fontaneros eran trabajadores municipales y las cooperaciones se pagaban en la caja del municipio, la gente de las colonias acarreaban el agua con burros y caballos o con cantaros y “aguantadores” (bastones de madera que se echaban al hombro y en los extremos colgaban los recipientes) estamos hablando de los años 30s y 40s. la falta de administración sistematizada bien establecida favoreció que los ayuntamientos no contaran con recursos para hacer las ampliaciones de red suficiente

Ante la precaria administración municipal el gobierno federal a través de la SHAOP se hizo cargo de la administración y operación de los sistemas de agua potable para modernizarlos, en esa etapa se construyeron líneas de conducción y redes de distribución, se sistematizó la administración y operación de los sistemas de agua potable se establecieron sistemas manuales de contabilidad con tarjeteros Kardex, se abrieron cuentas bancarias para depositar la recaudación diaria, cada usuario contrato el servicio, se creó la estructura organizacional tradicional, un administrador, que era responsable de la operación y administración del servicio de distribución de agua había un jefe de fontaneros y una jefa de oficina con su cajera todos le reportaban al administrador.

Posteriormente se entregaron los sistemas de agua potable al gobierno estatal a través de la Comisión Estatal del Agua Potable, las cuentas bancarias fueron



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

mancomunadas, entre el administrador y la comisión estatal del agua potable, la contratación de personal se hacía a través de la “Comisión” y era ella la que nombraba al administrador, los sistemas de contabilidad fueron manuales, se entregaba un “corte de caja mensual” y un “reporte técnico” en los mismos formatos de la SHAOP.

En Yautepec hubo un tiempo entre los setentas y principios de los noventa en que el sistema del agua potable fue administrado por comités populares, pero siempre controlados por la Comisión Estatal del Agua Potable, aquí hubo formatos de cortes de caja, reportes técnicos, fechas de entrega, pero no se puso en práctica ningún manual de organización y procedimientos.

En 1995 se descentralizaron los sistemas del agua potable y se entregaron a los municipios el Gobierno Estatal siguió administrando los sistemas llamados intermunicipales de los que en Yautepec hubo dos “LA JOYA” y “VIVIANAS” y en el 2009 se creó el ORGANISMO OPERADOR DEL SISTEMA DEL AGUA POTABLE DE YAUTEPEC, existe el decreto de creación y un reglamento general, pero a la fecha de aprobación del presente se carecía del manual de organización y procedimientos.

FUNDAMENTOS

La prestación de los servicios de agua potable y saneamiento por los Ayuntamiento a través de Organismos Operadores tiene su fundamento en el artículo 114 y 115 de la constitución del estado libre y soberano de Morelos, los artículos 8 y 123 de la ley orgánica municipal y más específica y detalladamente en la ley estatal del agua potable, el decreto de creación y el reglamento general, así que con esos fundamentos



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

se elabora el presente manual de organización y procedimientos del Sistema del Agua Potable y Saneamiento de Yautepec, Morelos.

ATRIBUCIONES

Con esos fundamentos se determina en primer lugar que el objetivo fundamental del Organismo Operador del Sistema de Agua Potable de Yautepec es:

- 1) PROPORCIONAR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO CON LA CALIDAD Y CANTIDAD DEFINIDAS EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE, A LA TOTALIDAD DE LOS CENTROS DE POBLACIÓN Y ASENTAMIENTOS HUMANOS DE LA JURISDICCIÓN DEL MUNICIPIO DE YAUTEPEC,

Por lo que las principales atribuciones son:

- 1) Planear y programar las acciones necesarias para administrar y operar con eficiencia y eficacia los diferentes sistemas de agua potable y saneamiento incluyendo el alcantarillado que se encuentran en el ámbito de la jurisdicción municipal, así como:
- 2) Aprobar los programas y presupuestos anuales de prestación de los servicios de los sistemas de agua y saneamiento de las colonias y poblaciones del municipio que se administran en forma descentralizada;
- 3) 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



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

sistemas de saneamiento, incluyendo el alcantarillado, reúso de las mismas y manejo de lodos.

Para poder cumplir con estas primeras atribuciones el organismo operador tiene la atribución de elaborar los estudios técnicos necesarios que fundamenten las propuestas de cuotas y tarifas derivadas de la prestación de los servicios que regula la Ley Estatal de Agua del Estado de Morelos;

Proponer al su junta de gobierno y al Ayuntamiento del municipio de Yautepec para su aprobación, las cuotas y tarifas derivadas de la prestación de los servicios que presta;

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;

Aplicar las cuotas y 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;

Ordenar y ejecutar la suspensión del servicio, previa su limitación en el caso de uso doméstico, por falta reiterada de pago;

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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

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;

Realizar por sí o por terceros las obras para agua potable, alcantarillado y saneamiento de su jurisdicción, y recibir las que se construyan en la misma;

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 la Ley Estatal de agua del estado de Morelos y los demás ordenamientos aplicables;

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;

Desarrollar programas de capacitación y adiestramiento para su personal;

Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran el patrimonio afecto a los servicios a que se refiere esta Ley;

Promover programas de conservación de agua potable y de uso racional del líquido;

Resolver los recursos y demás medios de impugnación interpuestos en contra de sus actos o resoluciones;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Inspeccionar, verificar las instalaciones de agua potable y drenaje de los usuarios y, en su caso, aplicar las sanciones que establece la Ley Estatal de Agua del Estado de Morelos;

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;

Otorgar los contratos y permisos de servicios de agua potable y descargas de agua residual a los usuarios que cumplan con los requisitos marcados por la Ley Estatal de Agua de Morelos en los términos de la misma;

Realizar todas las acciones que se requieran, directa o indirectamente, para el cumplimiento de sus objetivos.

MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

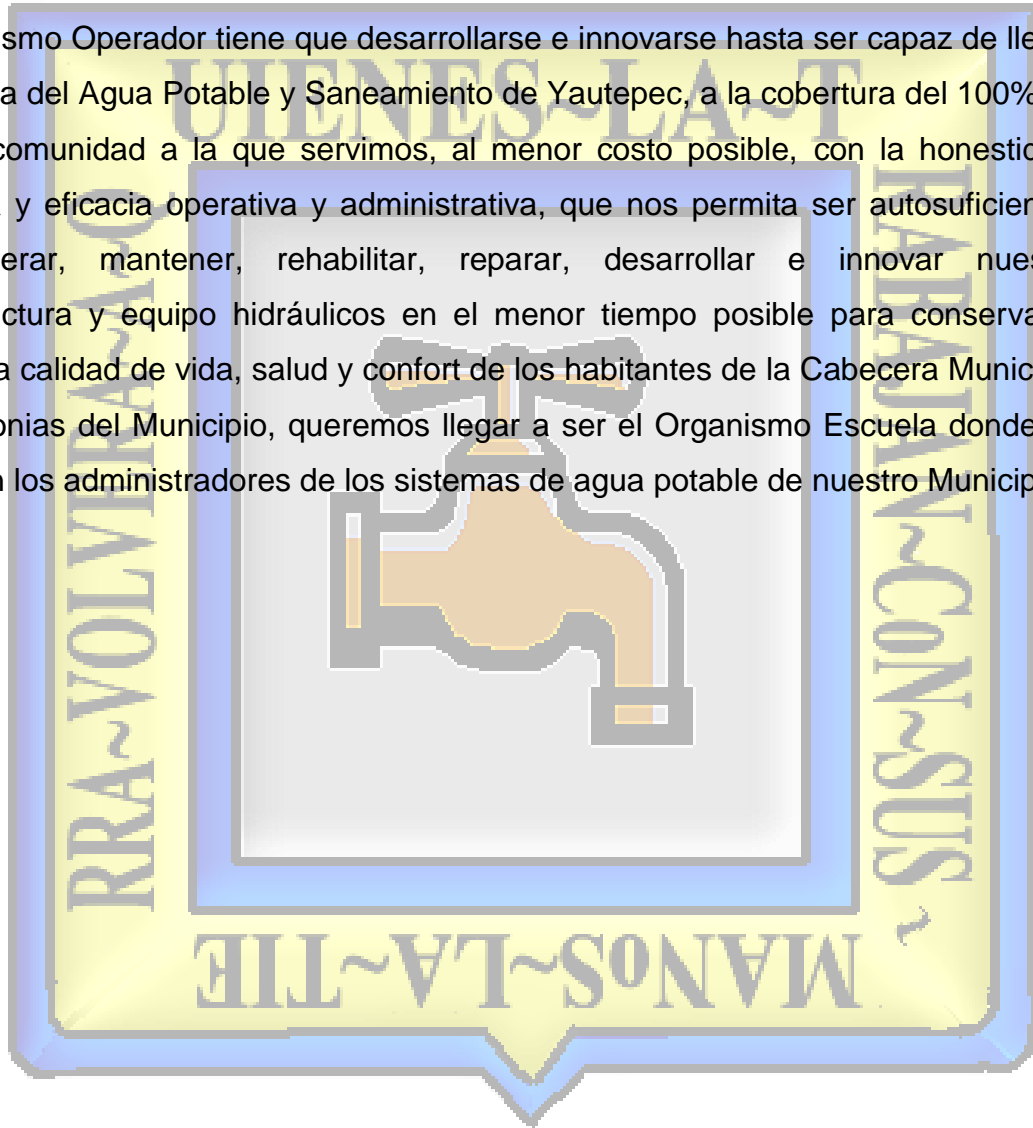
Dotar del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento en cantidad y calidad suficientes según las normas vigentes, al menor costo posible a la totalidad de los usuarios que forman nuestro actual padrón de la cabecera municipal, los pueblos y colonias del municipio para que sus habitantes disfruten de una mayor calidad de vida, salud y confort.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

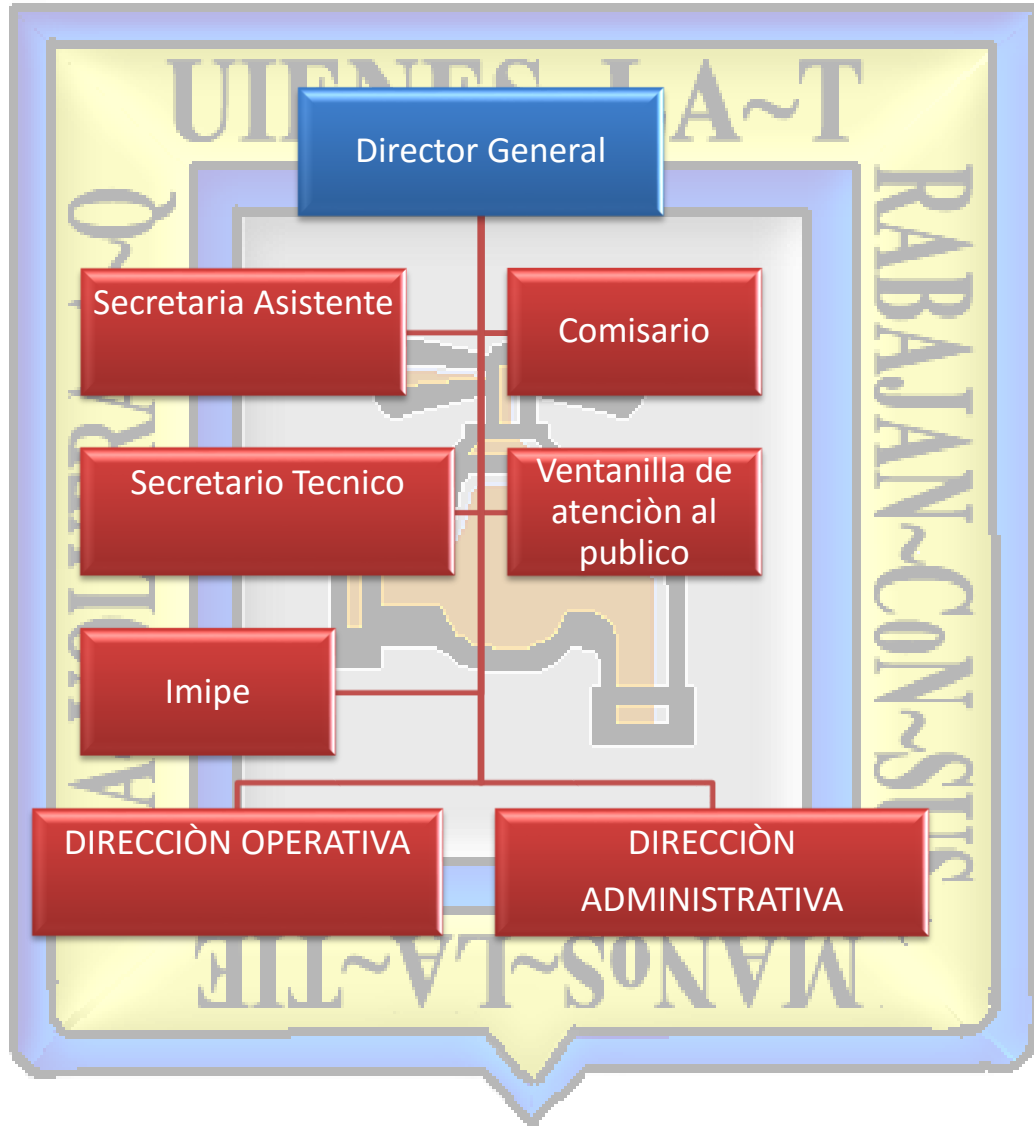
VISIÓN

El Organismo Operador tiene que desarrollarse e innovarse hasta ser capaz de llevar al Sistema del Agua Potable y Saneamiento de Yautepec, a la cobertura del 100% de nuestra comunidad a la que servimos, al menor costo posible, con la honestidad, eficiencia y eficacia operativa y administrativa, que nos permita ser autosuficientes para operar, mantener, rehabilitar, reparar, desarrollar e innovar nuestra infraestructura y equipo hidráulicos en el menor tiempo posible para conservar y mejorar la calidad de vida, salud y confort de los habitantes de la Cabecera Municipal y las colonias del Municipio, queremos llegar a ser el Organismo Escuela donde se capaciten los administradores de los sistemas de agua potable de nuestro Municipio.

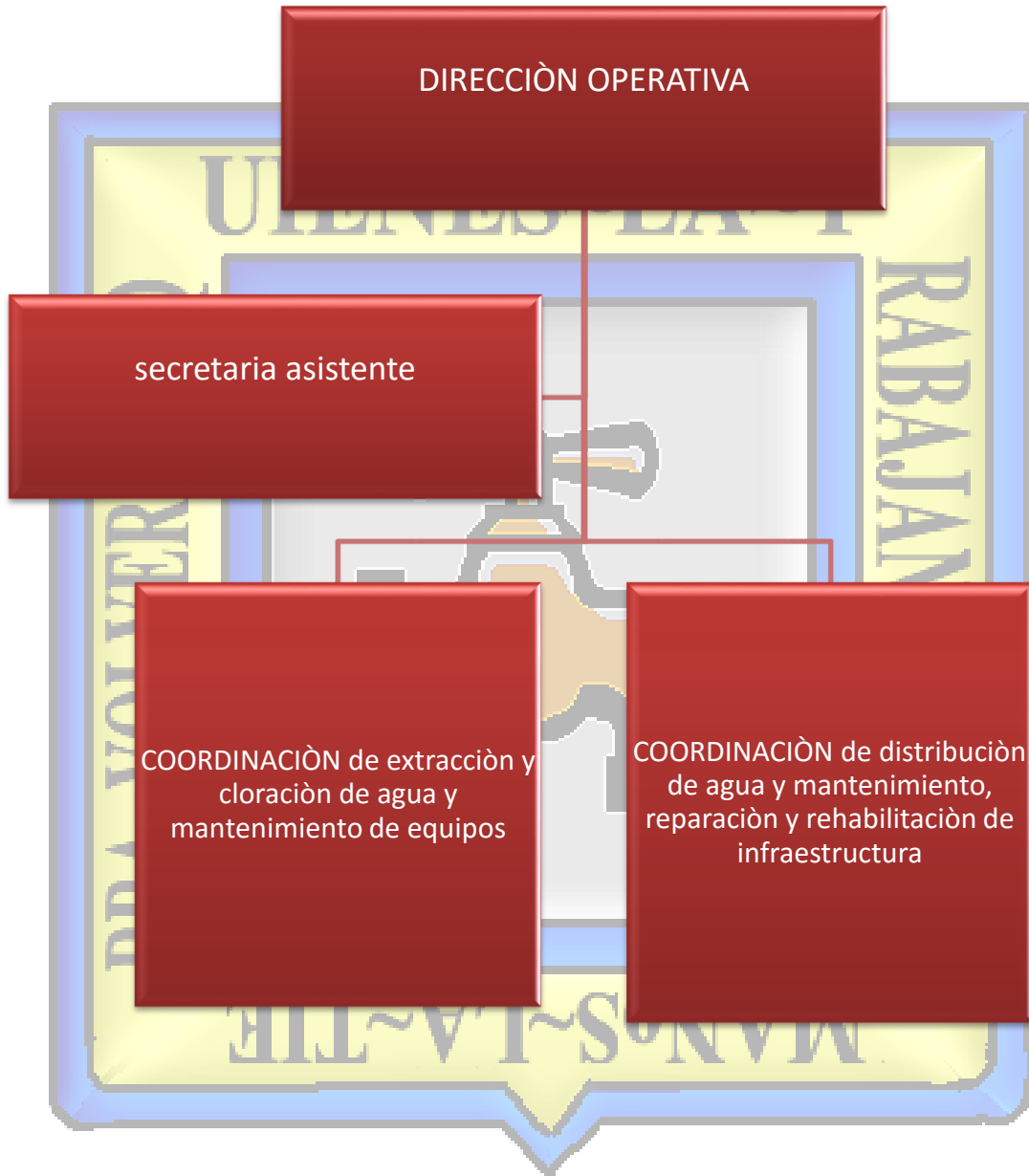


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

ORGANIZACIÓN

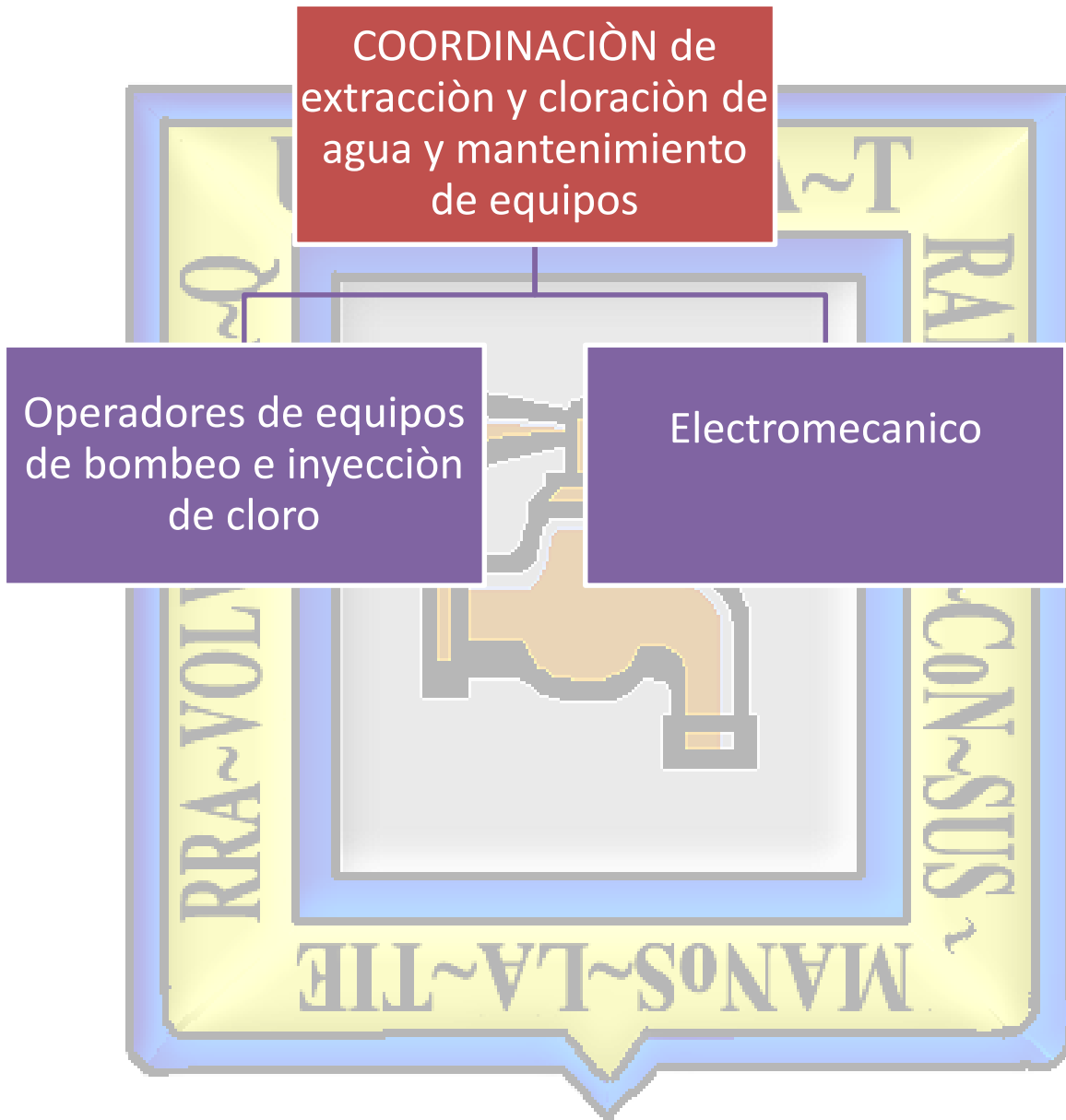


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY



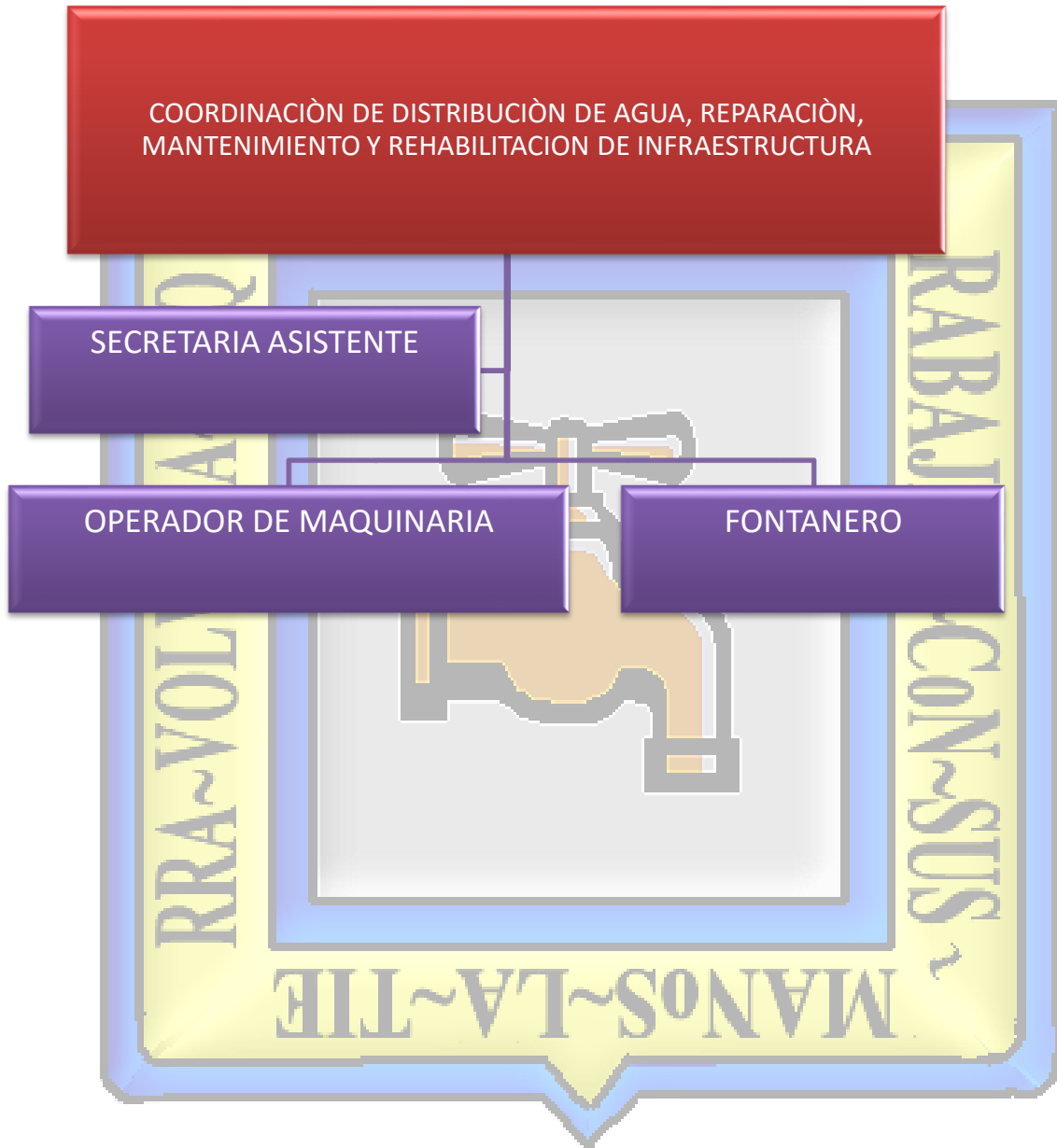


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY



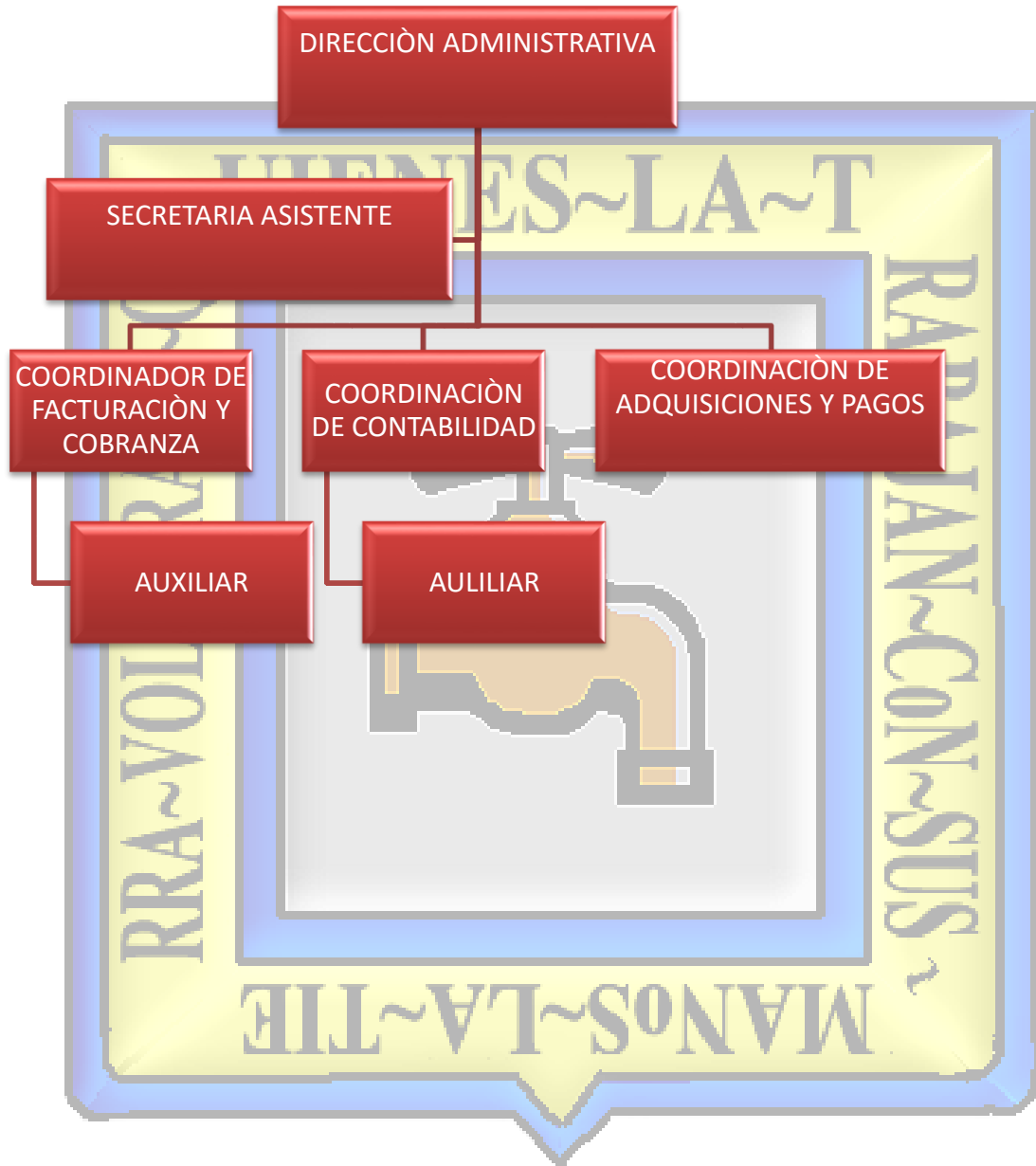


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY



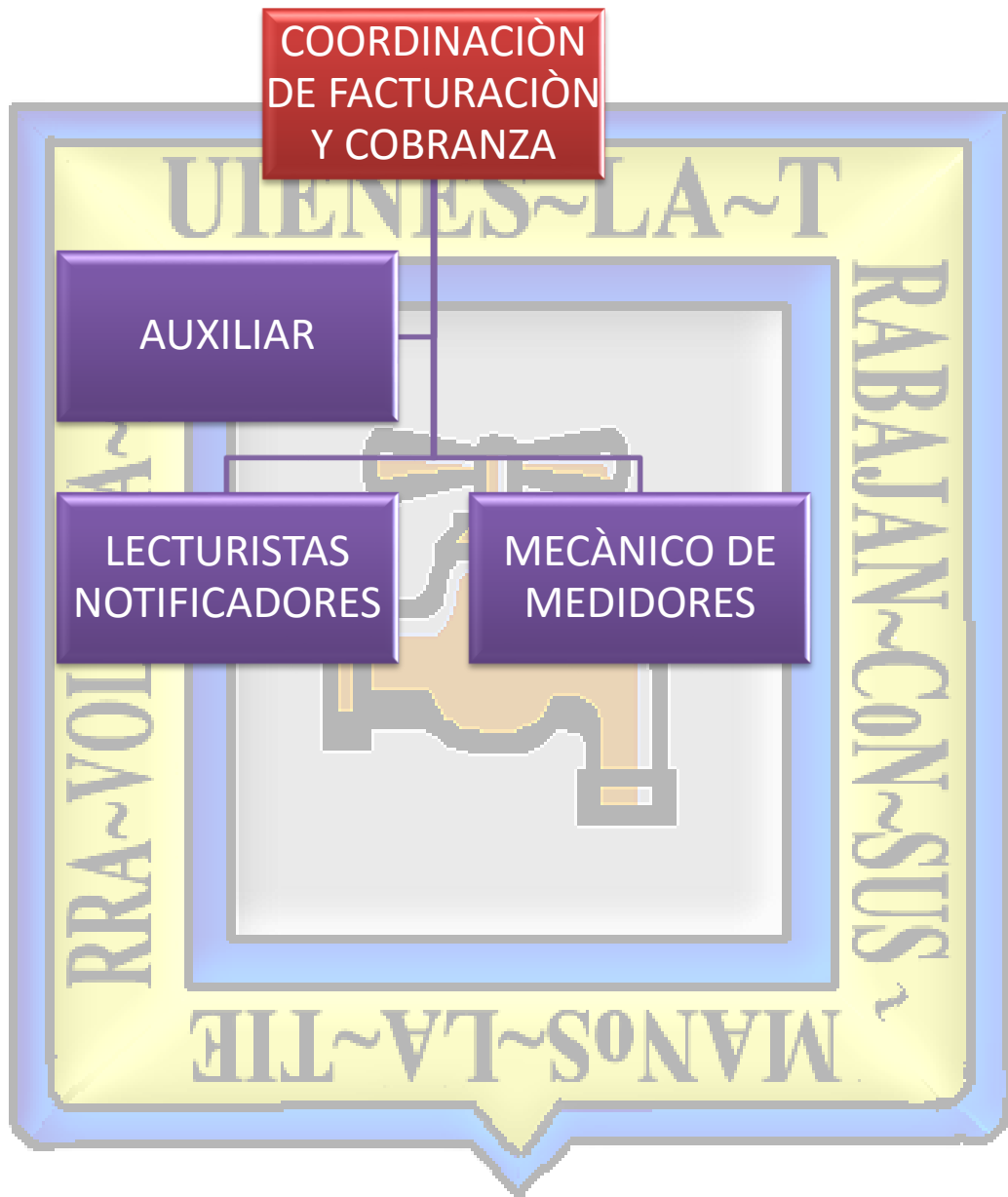
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

SAPSY



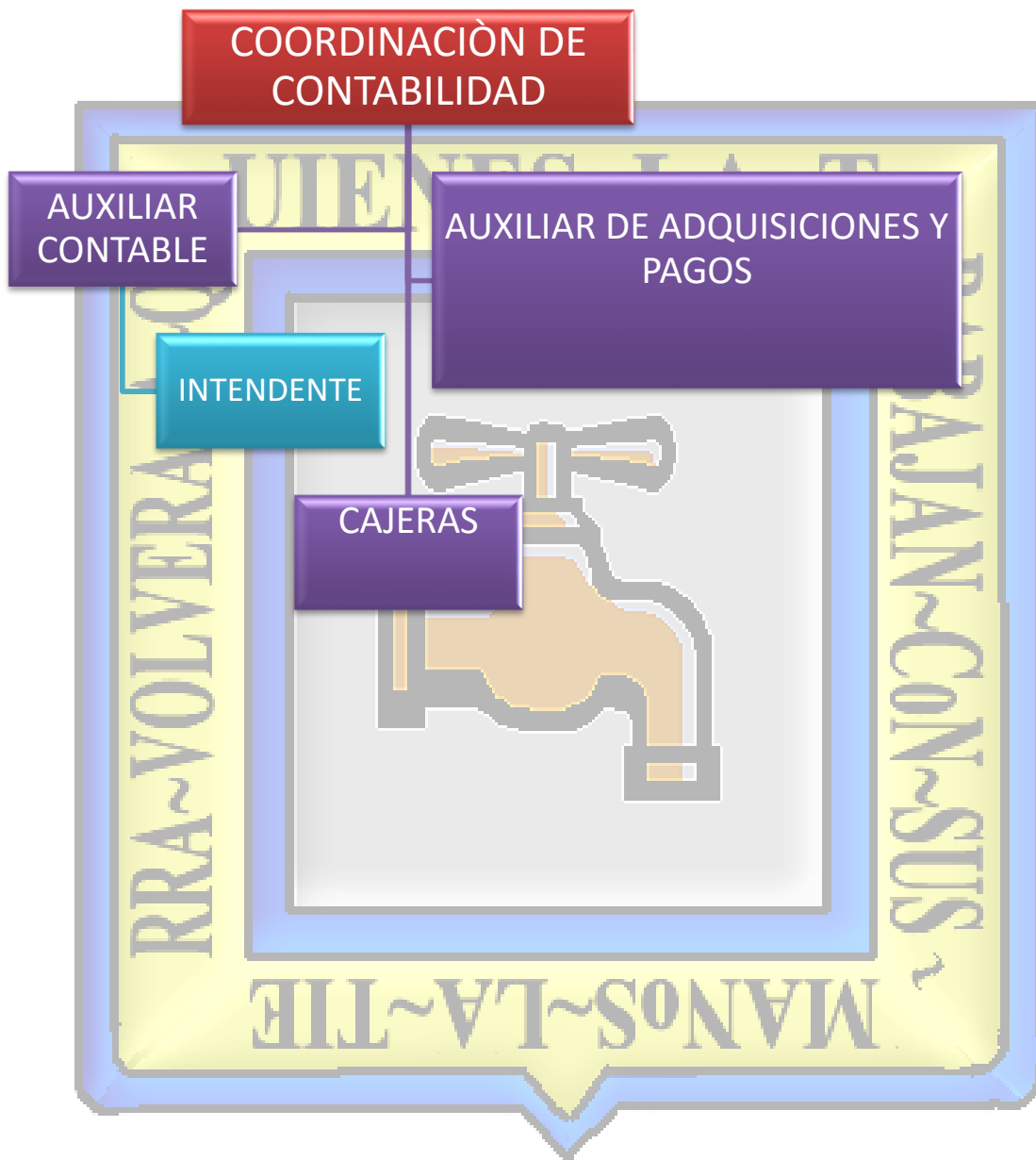


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY



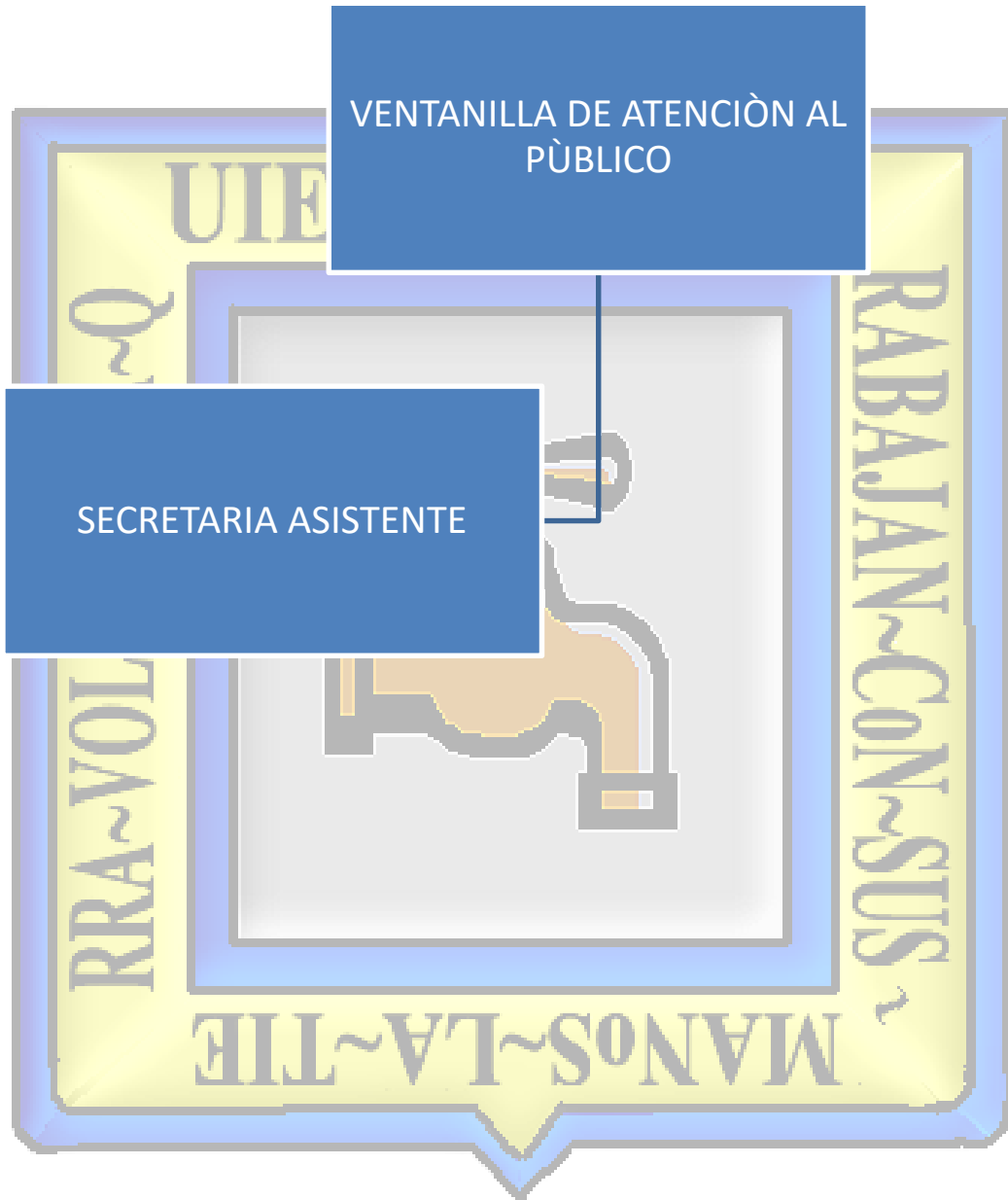


MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY



DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

NOMBRE DEL PUESTO: **DIRECCION GENERAL**

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: Junta de Gobierno Del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yautepéc, Mor.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Departamento Jurídico, Comisaría, Dirección Administrativa, Dirección Operativa, Dirección de Proyectos y Dirección de Alcantarillado y Saneamiento.

PERFIL

REQUERIMIENTOS:

SEXO: Ambos sexos,

EDAD: 26 años en adelante.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

ESTADO CIVIL: indiferente

EXPERIENCIA LABORAL: Mínima de 3 años en el Área de Sistemas de Agua

ESCOLARIDAD:

Mínimo Preparatoria, Licenciado en administración, Contador Público, Ingeniero Hidrológico, Contador Público o carreras afines

CONOCIMIENTOS NO FORMALES:

Manejo de paquetes utilitarios: mínimo microsoft office.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Administración Pública

Planeación Estratégica

Políticas Públicas

Planeamiento de Sistemas

Procesos de Administración General

Resolución y Manejo de Conflicto

Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional

Administración de Recursos Humanos y Materiales

Control Presupuestal

HABILIDADES Y DESTREZAS

Alta capacidad de análisis y de síntesis,

Excelente comunicación oral y escrita,

Excelentes relaciones interpersonales,

Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo,



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación,
Capacidad para dirigir,
Capacidad de Negociación,
Eficiente administración del tiempo,
Capaz de asumir riesgos,
Tener Iniciativa, creatividad e innovación.

El Director General tendrá las atribuciones señaladas en el artículo 26 de la Ley Estatal de Agua Potable y el artículo 14 del Acuerdo de Creación del Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yautepec, Mor. Mismas que a continuación se citan:

- I. Coordinar las actividades de las Unidades Administrativas;
- II. Programar, controlar y evaluar las actividades encomendadas por la Junta, de conformidad con las disposiciones legales, lineamientos, normas, políticas y procedimientos aplicables;
- III. Someter, en su caso, a la aprobación de la Junta, las normas, políticas, criterios, sistemas y procedimientos operativos que rijan al Sistema;
- IV. Dentro de la esfera de su competencia coordinar con otros servidores públicos del H. Ayuntamiento las actividades de orden público y;
- V. Ejercer en su caso en forma directa, las atribuciones que otorga éste Reglamento a las Unidades Administrativas.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de dirigir, controlar, coordinar y supervisar directamente las acciones de las diferentes Direcciones para lograr que los planes, proyectos autorizados por la Junta de Gobierno, y los que el establezca se realicen conforme al marco técnico, administrativo y jurídico vigentes, para alcanzar los objetivos en los tiempos calendarizados conforme estrategias y políticas establecidas,

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

para que El Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yautepec cumpla con su misión y avance a la visión de futuro en beneficio de la comunidad a la que sirve.

RESPONSABILIDAD: Que todos los departamentos realicen sus funciones en tiempo, forma apegándose a la normatividad, para alcanzar sus objetivos específicos y coordinarlos para lograr los Objetivos Generales en beneficio y satisfacción de los usuarios.

TAREAS O FUNCIONES:

1. Convocar a sesión de Junta de Gobierno.
2. Presentar ante la junta de gobierno para su aprobación:
 - a) Proyecto de ingresos y egresos,
 - b) Programa operativo anual,
 - c) Estructura organizativa,
 - d) Proyecto de actualización de tarifas,
 - e) Proyecto de reglamento,
 - f) Proyecto de manual de organización y procedimientos.
 - g) Modificaciones o actualizaciones de los documentos anteriores.
 - h) Cuenta pública trimestral y anual.
 - i) La información y reportes solicitados por la Junta de Gobierno, Auditoría Superior de Fiscalización, instituciones normativas y de apoyo y los señalados por la ley estatal de agua potable y reglamentos a fines.
3. Realizar reuniones periódicas con las Direcciones para evaluar los resultados del trabajo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

4. Controlar el óptimo aprovechamiento y buen uso de los recursos humanos, financieros, de infraestructura, equipo, y materiales para que los servicios sean de calidad y a bajo costo.
5. Evaluar los reportes e informes periódicos de los diferentes departamentos para estar en posibilidad de dirigir y controlar el desempeño y desarrollo de la Institución y aplicar las medidas de estímulo y disciplinarias al personal.
6. Establecer y cultivar buenas relaciones de comprensión y apoyo con las diferentes direcciones, sub-direcciones, coordinaciones y en general con todos los trabajadores de la institución.
7. Comprender y atender las solicitudes de servicio de los usuarios que correspondan a su competencia o entrar en comunicación con el responsable de otra área cuando sea necesario. Nunca estará justificado dejar a los usuarios sin atención.
8. Autorizar las adquisiciones en general y los pagos de facturas.
9. Establecer y cultivar buenas relaciones con las instituciones relacionadas con el servicio del agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como con las que aplican la normatividad respectiva o proporcionan servicios al propio sistema de agua potable y saneamiento de Yautepéc y principalmente con los usuarios.
10. Trabajar por el desarrollo y mantenimiento de una imagen de calidad en el servicio y comprensión hacia los usuarios y las instituciones gubernamentales y privadas.
11. Seleccionar, contratar y terminar las relaciones laborales del personal, según los perfiles, descripciones de puesto y las leyes laborales vigentes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

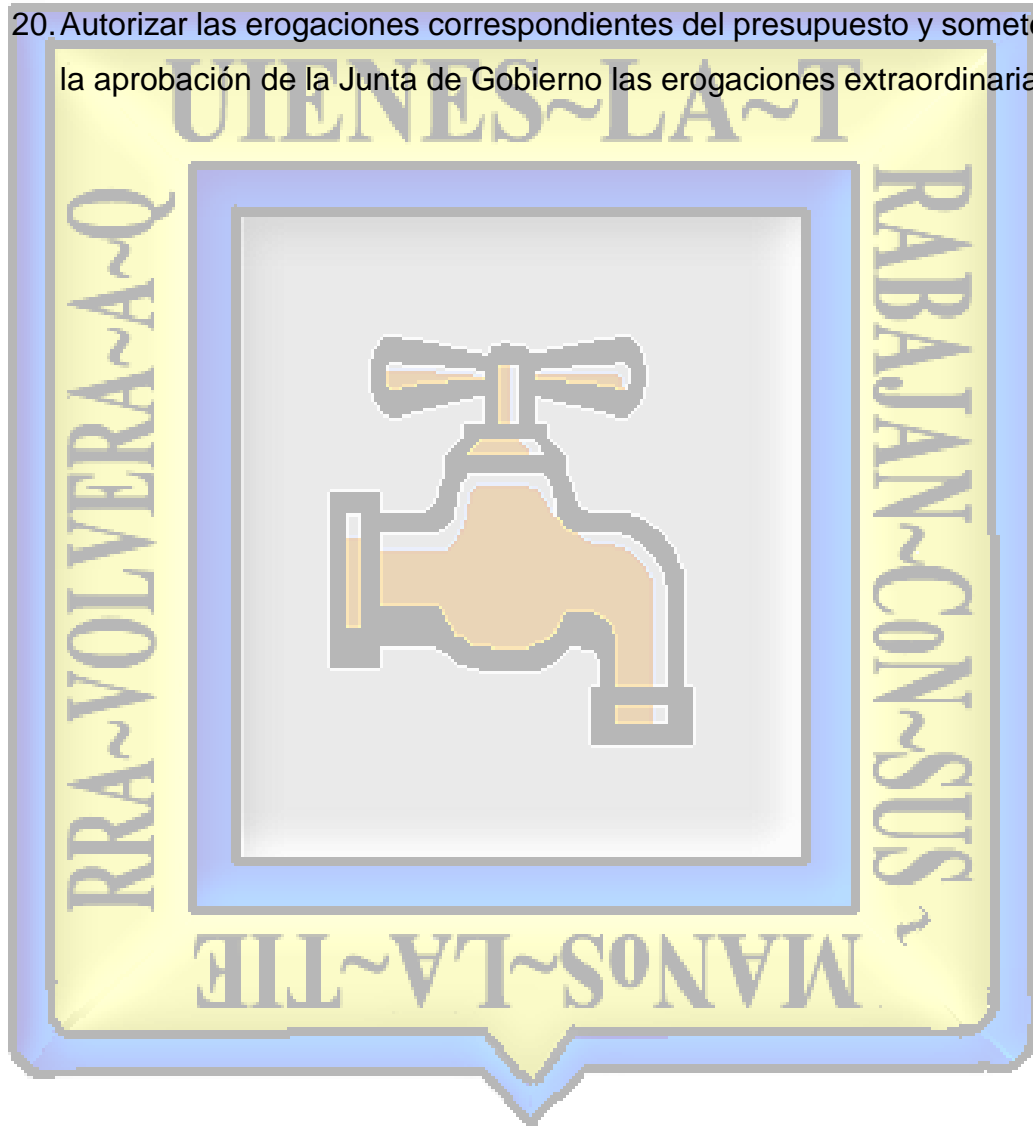
12. Autorizar permisos con y sin goce de sueldo a los trabajadores según el contrato colectivo de trabajo vigente.
13. Coordinar a los diferentes departamentos para en forma conjunta elaborar un Plan de Desarrollo Institucional a corto mediano y largo plazo.
14. En coordinación con los diferentes departamentos establecer las metas de cada uno de ellos, así como establecer los indicadores de gestión.
15. Llevar las estadísticas generales y particulares de la institución y sobre la base de las mismas, realizar las proyecciones necesarias para el adecuado funcionamiento de la institución y de los servicios que presta.
16. Asegurarse de que se realicen auditorias y sus resultados se den a conocer donde corresponda de manera oportuna para potencializar aciertos o corregir rumbos.
17. Tener la representación legal del organismo, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley; ante toda clase de autoridades administrativas o jurisdiccionales, sean estas últimas, en forma enunciativa y no limitativa, sobre materia civil, penal, laboral; formular querellas y denuncias; otorgar el perdón extintivo de la acción penal; elaborar y absolver posiciones, así como promover y desistirse del juicio de amparo;
18. Celebrar los actos jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo;
19. Gestionar y obtener, en los términos de la Ley respectiva, y previa autorización de la junta de gobierno, el financiamiento para obras,



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

servicios así como suscribir créditos o títulos de crédito, contratos u obligaciones ante instituciones públicas y privadas,

20. Autorizar las erogaciones correspondientes del presupuesto y someter a la aprobación de la Junta de Gobierno las erogaciones extraordinarias;





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

NOMBRE DEL PUESTO: **COMISARIO**

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: Director General

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Dirección Administrativa, Departamento de Adquisiciones, Departamento de Contabilidad, Departamento de Facturación y Cobranza, Dirección Operativa, Departamento de Proyectos, Almacén.

PERFIL

REQUERIMIENTOS:

SEXO: Ambos sexos,

EDAD: 26 años en adelante.

ESTADO CIVIL: Indiferente

EXPERIENCIA GERENCIAL: Mínima de 3 años en el área de contabilidad gubernamental y procesos de auditoría

ESCOLARIDAD:

Licenciado en Contaduría Pública, Administración de Empresas, Licenciatura en Derecho.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de supervisar y vigilar las acciones de los departamentos responsables de gasto, manejo de materiales y equipos, para lograr que los recursos financieros, materiales y humanos se administren conforme a los presupuestos y programas, autorizados por la Junta de Gobierno La Dirección General y conforme al marco jurídico correspondiente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

RESPONSABILIDAD: Vigilar que la administración de los recursos se haga de acuerdo con lo que dispongan la Ley, los programas y presupuestos aprobados;

Funciones Principales:

El Comisario tendrá las atribuciones señaladas en la Ley Estatal de Agua Potable en su Artículo 27, el Decreto de Creación en su Artículo 15 así como las siguientes.

I. Proponer e instrumentar la política de control, inspección y supervisión de las Unidades Administrativas;

II. Proponer a la Junta los auditores externos;

III. Proponer al Director General, previa consulta con la Dirección de Administración, la creación, modificación o supresión de oficinas o departamentos a su cargo;

IV. Proponer los manuales de organización, procedimientos y servicios, y el informe de labores de las oficinas a su cargo;

V. Resolver las dudas que se susciten con motivo de la interpretación o aplicación de éste Reglamento, así como los casos no previstos en él;

I. Establecer el programa de auditoría de las Unidades Administrativas, así como los sistemas para su instrumentación, ejecución, control y evaluación;

VII. Realizar, de manera selectiva, auditorías a las Unidades Administrativas o cuando lo soliciten los propios Titulares de dichas Unidades;

VIII. Analizar los dictámenes de las auditorías internas y externas y proponer a los titulares de las Unidades Administrativas, las acciones y medidas correctivas que sean pertinentes;

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

IX. Verificar el cumplimiento de normas respecto al manejo, custodia o administración de fondos y valores, así como supervisar y fiscalizar los ingresos;

X. Participar en el proceso de licitación, fallo y adjudicación de los concursos para adquisiciones y ejecución de la obra pública así como en la entrega recepción de la misma;

XI. Verificar y supervisar que los concursos de obra pública y adquisiciones se realicen de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas;

XII. Promover la simplificación administrativa en las Unidades Administrativas para agilizar los procedimientos de funcionamiento interno así como reducir los trámites y modernizar los sistemas de atención al público;

XIII. Recibir y atender las quejas y denuncias que se presenten por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos;

XIV. Aplicar el procedimiento administrativo de fincamiento de responsabilidades a los Servidores Públicos del Sistema de acuerdo a la Ley Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y demás legislación relativa y aplicable;

XV. Verificar el cumplimiento a las resoluciones o medidas disciplinarias que se impongan a los Servidores Públicos del Sistema y;

XVI. Validar los contratos de obra y servicios relacionados con la misma, que suscriba el Sistema

TAREAS O FUNCIONES:

1. Convocar a sesiones ordinarias y extraordinarias, en caso de omisión del Presidente de la junta de gobierno o del Director General y en cualquier otro en que lo juzgue conveniente;
2. Practicar la auditoría de los estados financieros y las de carácter técnico administrativo al término del ejercicio, o antes si así lo considera conveniente;

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

3. Hacer las observaciones correctivas a los diferentes departamentos e informar a la Dirección General, en tiempo y forma.
4. Dar seguimiento al cumplimiento de las observaciones realizadas.
5. Asistir a las reuniones semanales con la Dirección General
6. Establecer y cultivar buenas relaciones de comprensión y apoyo con las diferentes direcciones, sub-direcciones, coordinaciones y en general con todos los trabajadores de la institución, así como con las que aplican la normatividad respectiva o proporcionan servicios al propio sistema de agua potable y saneamiento de Yautepéc.
7. Comprender y atender las solicitudes de servicio de los usuarios que correspondan a su competencia o entrar en comunicación con el responsable de otra área cuando sea necesario. Nunca estará justificado dejar a los usuarios sin atención.
8. Rendir anualmente en sesión ordinaria de la junta de gobierno un informe, respecto a la veracidad, suficiencia y responsabilidad de la información presentada por el Director General;
9. Hacer que se inserten en la orden del día de las sesiones de la Junta de Gobierno los puntos que crea pertinentes;
10. Asistir con voz, pero sin voto a todas las sesiones de la Junta de Gobierno a las que deberá ser invitado;
11. Vigilar ilimitadamente en cualquier tiempo las operaciones del organismo operador;
12. Informar en tiempo y forma a la Dirección General y las Direcciones de las diferentes áreas del Organismo Operador los resultados de las acciones de fiscalización.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

13. Verificar que las diferentes Direcciones; entreguen en tiempo y forma los presupuestos de ingresos y egresos así como los programas operativos anuales.
14. Rendir y proporcionar los informes que le solicite la Contaduría Mayor de Hacienda del Congreso del Estado.
15. Establecer, cultivar y conservar relaciones de colaboración y asesoramiento con las diferentes instituciones, fiscalizadoras, rectoras, financieras, de crédito.

CONOCIMIENTOS NO FORMALES:

Manejo de paquetes utilitarios: microsoft office.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Planeamiento Estratégico

Administración Pública

Planeamiento de Sistemas

Procesos de Administración General

Resolución y Manejo de Conflicto

Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional

Uso de computadoras y paquetes utilitarios

HABILIDADES Y DESTREZAS



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Alta capacidad de análisis y de síntesis,

Excelente comunicación oral y escrita,

Excelentes relaciones interpersonales,

Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo,

Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación,

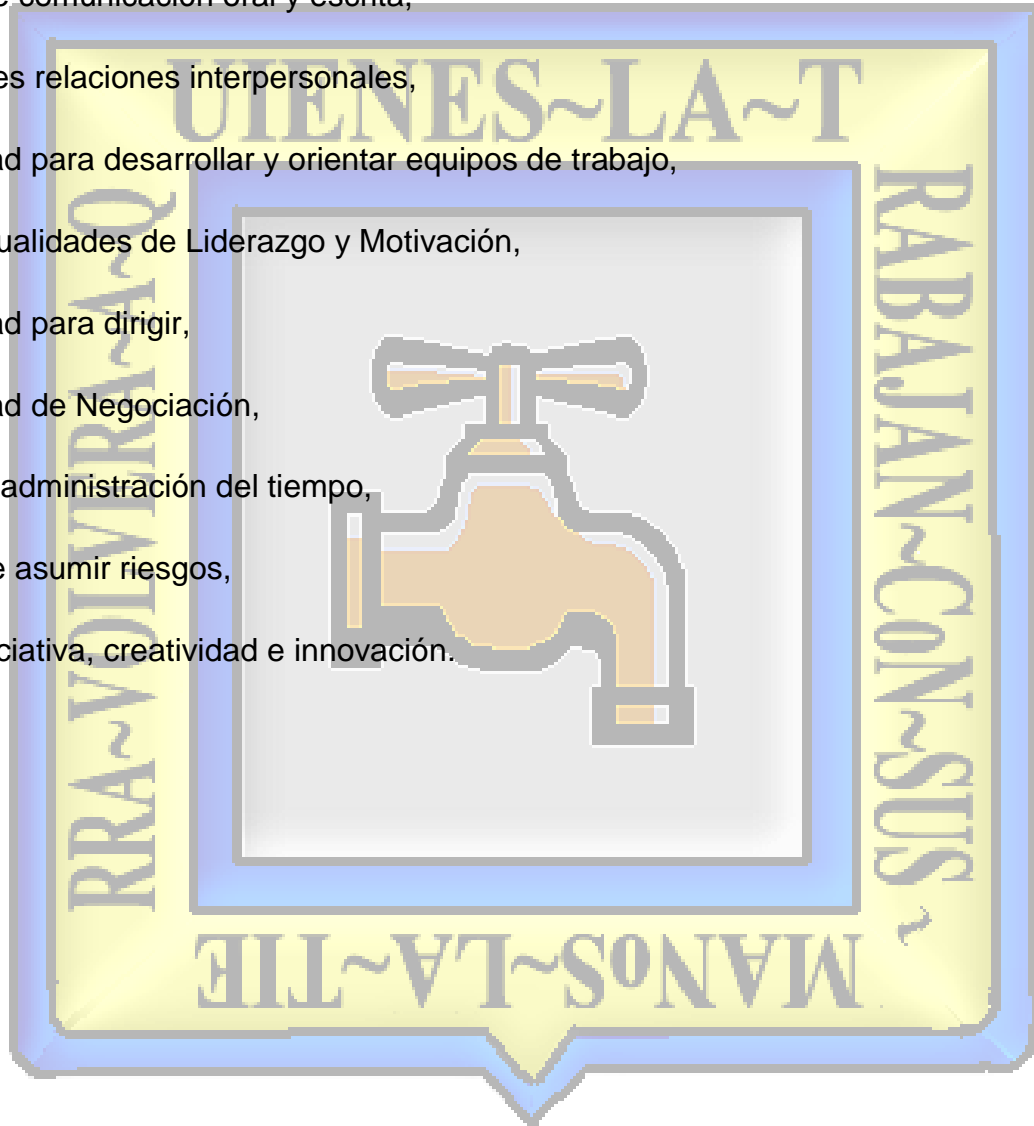
Capacidad para dirigir,

Capacidad de Negociación,

Eficiente administración del tiempo,

Capaz de asumir riesgos,

Tener Iniciativa, creatividad e innovación.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Puesto: Secretario Técnico

Jefe Inmediato:

Director General

Escolaridad:

Licenciatura en Administración de Empresas

Licenciatura en Derecho

Experiencia Laboral:

Mínimo 2 años

Conocimientos:

Administración

Atención a personal

Manejo de información confidencial

Jurídicos

Logística

Redacción

Lenguaje escrito, redacción

Ofimática

Habilidades:

Servicio



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Toma de decisiones

Liderazgo

Manejo de conflictos

Organización

Planeación

Capacidad de análisis y síntesis.

Manejo de relaciones interpersonales

Trabajo en equipo

Responsabilidad

Comunicación oral y escrita

Excelencia y calidad

Inteligencia emocional

Creatividad

Iniciativa

Autodisciplina

Honestidad

Lealtad



Personal a su Cargo:

Funciones Principales:

El Secretario Técnico tendrá las atribuciones señaladas en el decreto de creación del sistema de agua potable y saneamiento de Yautepéc, Mor.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

- I. Convocar a los miembros de la misma para celebración de las sesiones, por acuerdo del Presidente.
- II. Llevar las actas de las sesiones.
- III. Verificar que se cumplan los acuerdos de la Junta, y
- IV. Los demás que la junta le asigne.
- V. Programar la agenda del Director General para el desarrollo de las actividades de índole política;
- VI. Acordar lo que corresponda con el Director General para la organización de sus actividades y que se relacionen con actos públicos en donde se requiera la representación del Organismo;
- VII. Coordinar las comparecencias y presentaciones del Director General en las reuniones que se tengan dependencias u organismos del sector público y privado;
- VIII. Coordinar la organización de la realización de las sesiones ordinarias y extraordinarias de la Junta de Gobierno del Sistema operador, debiendo concertar el lugar de celebración;
- IX. Definir en coordinación con los Directores y Titulares de área los temas de habrán de desarrollarse y los puntos de acuerdo de deberán someterse a la aprobación de la Junta de Gobierno;
- X. Convocar a los integrantes e invitados especiales a las sesiones de la Junta de Gobierno del organismo, según instrucciones directas del Director General;
- XII. Realizar las actas o minutas correspondientes, con motivo de la celebración de las sesiones de la Junta de Gobierno ordinarias y extraordinarias, debiendo recabar las firmas de los asistentes;
- XIII. Dar el debido seguimiento y vigilar el cumplimiento de los puntos de acuerdos tomados en las sesiones de la Junta de Gobierno;



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

XIV. Mantener y resguardar el archivo en donde se concentre la información correspondiente a la celebración de las sesiones de la Junta de Gobierno;

XV. Elaborar discursos y mensajes, así como el resumen ejecutivo del informe de actividades que anualmente rinde el Director General ante Junta de Gobierno, mediante la recopilación y análisis de información generada por las Direcciones de área para informar amplia y verazmente sobre el estado que guarda la administración;

XVI. Dar cuenta al Director General de toda invitación a actos públicos que se dirijan a aquél, para que se determine lo que proceda en cuanto al cumplimiento con sus compromisos y se de la representación pública institucional adecuadamente;

XVII. Remitir las invitaciones a los servidores públicos y personalidades reconocidas social y políticamente, a los eventos que realice el Organismo previo acuerdo con el Director General y confirmar su asistencia;

XVIII. Proponer y coordinar estrategias de cabildeo con los organismos e instituciones de los sectores privado y social sobre las materias de interés que sean competencia del organismo;

XIX. Asesorar al Consejo Consultivo para apoyo en las actividades que le correspondan y;

XX. Llevar el control y archivo de las publicaciones en periódicos y revistas que se refieran a las actividades que sean realizadas por el organismo operador.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

NOMBRE DEL PUESTO: **DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: DIRECCIÓN GENERAL

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: COORDINACIÓN de Contabilidad, Adquisiciones, Almacén y Pagaduría. COORDINACIÓN de Facturación y cobranza.

PUESTOS CON LOS QUE TIENE COMUNICACIÓN: Dirección Operativa, Comisaria, Secretario Técnico, Ventanilla de Atención al Público.

PERFIL

REQUERIMIENTOS:

Sexo: Ambos Sexos,

Edad: 26 años en adelante.

Estado civil: indiferente

EXPERIENCIA GERENCIAL: Mínima de 3 años. En las áreas administrativas, y contabilidad gubernamental

ESCOLARIDAD:

Licenciado en administración, Contador Público, Economía, Abogado.

CONOCIMIENTOS NO FORMALES:

Manejo de paquetes utilitarios: Microsoft office.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de dirigir, controlar, coordinar y supervisar directamente las acciones de las coordinaciones a su cargo, y a través de ellas las acciones de cajas, y auxiliar de adquisiciones y pagos, vigilando que los planes, proyectos autorizados por la Junta de Gobierno y/o la Dirección General, se realicen para alcanzar los objetivos en los tiempos calendarizados conforme a las normas, estrategias y políticas vigentes para que El Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yautepéc cumpla con su misión y avance a la visión de futuro en beneficio y confort de la comunidad a la que sirve.

RESPONSABILIDAD: Que todos las Coordinaciones a su cargo y el personal que las integran realicen sus funciones en tiempo, forma y normatividad, para alcanzar sus objetivos específicos y coordinarlos para lograr los Objetivos Generales en beneficio y satisfacción de los usuarios.

TAREAS O FUNSIONES:

1. Presentar a la Dirección General para su aprobación:
 - a) Estudios y propuestas para integrar el proyecto de ingresos y egresos del Sistema,
 - b) Programa operativo anual de su departamento,
 - c) Cuenta pública mensual, trimestral y anual.
 - d) Estados financieros mensuales,
 - e) Propuesta de modificación a la estructura organizativa para mejorar el desempeño de su departamento,
 - f) Estudios comparativos de ingresos y egresos para integrarlos en las propuestas de proyectos de actualización de tarifas.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

- g) Estudios de la cartera vencida para realizar la campaña de cobranza, intensiva y permanente.
 - h) Actualizaciones de reglamento para mejorar el desempeño de su departamento,
 - i) Actualizaciones del manual de organización y procedimientos para mejorar el desempeño de su departamento.
 - j) La información y reportes solicitados por la Junta de Gobierno, Auditoría Superior de Fiscalización, Instituciones normativas y de apoyo que por su naturaleza correspondan a su departamento o bien que complemente la de otros departamentos.
2. En coordinación con los demás departamentos elaborar la cuenta pública trimestral y anual.
 3. Actualizar en tiempo y forma el padrón de usuarios y las listas de usuarios morosos y tenerlo a la mano para presentarlo a la Dirección General cuando lo soliciten.
 4. Realizar y mantener actualizado el estudio de costos de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de aguas residuales
 5. Controlar el óptimo aprovechamiento y buen uso de los recursos financieros, de equipo, y materiales de su departamento de conformidad con los programas autorizados para que los servicios sean de calidad y a bajo costo.
 6. Analizar y evaluar los reportes e informes periódicos de los diferentes departamentos bajo su dirección para estar en posibilidad de dirigir y controlar su desempeño.
 7. Asistir a las reuniones semanales de evaluación con la Dirección

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

8. Aplicar las medidas de estímulo y disciplinarias al personal a su cargo, en base a los reportes de asistencia, puntualidad, cumplimiento en el trabajo, indisciplinas, accidentes y otros que deben hacerle sus coordinadores o cualquier otro departamento.
9. Autorizar las requisiciones de compra de su área,
10. Obtener de la Dirección General la autorización de las adquisiciones de su departamento.
11. Obtener de la Dirección General la autorización de los pagos de facturas de todas las áreas.
12. Establecer y cultivar buenas relaciones con los responsables de las direcciones del Organismo Operador y con las instituciones relacionadas con el servicio del agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como con las que aplican la normatividad respectiva o proporcionan servicios al propio sistema de agua potable y saneamiento de Yautepéc y principalmente con los usuarios.
13. Trabajar por el desarrollo y mantenimiento de una imagen de calidad en el servicio y comprensión hacia los usuarios y las instituciones gubernamentales y privadas.
14. Obtener de la Dirección General la autorización para Seleccionar, contratar y terminar las relaciones laborales del personal a su cargo, según los perfiles, descripciones de puesto y las leyes laborales vigentes.
15. Autorizar permisos con y sin goce de sueldo a los trabajadores según el contrato colectivo de trabajo vigente.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

16. Colaborar con los diferentes departamentos del Organismo para en forma conjunta elaborar un Plan de Desarrollo Institucional a corto mediano y largo plazo.
17. Dirigir y coordinar a sus departamentos para establecer las metas de cada uno de ellos, así como establecer los indicadores de gestión que permitan potenciar los aciertos y corregir las desviaciones.
18. Llevar las estadísticas de sus departamentos y con base en ellas, realizar las proyecciones necesarias para el adecuado funcionamiento de su departamento y de los servicios que presta.
19. Facilitar que se realicen auditorías y sus resultados se den a conocer donde corresponda y donde lo solicite la Dirección General de manera oportuna para potencializar aciertos o corregir desaciertos.
20. Vigilar que las erogaciones autorizadas correspondientes a su área se realicen conforme a lo establecido en el presente manual, el reglamento y las leyes del marco jurídico del Organismo Operador.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Planeamiento Estratégico

Políticas Públicas

Planeamiento de Sistemas

Procesos de Administración General

Resolución y Manejo de Conflicto

Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional

Uso de computadoras y paquetes utilitarios



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

HABILIDADES Y DESTREZAS

Alta capacidad de análisis y de síntesis,
Excelente comunicación oral y escrita,
Excelentes relaciones interpersonales,
Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo,
Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación,
Capacidad para dirigir,
Capacidad de Negociación,
Eficiente administración del tiempo,
Capaz de asumir riesgos,
Tener Iniciativa, creatividad e innovación.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

NOMBRE DEL PUESTO: DIRECCION OPERATIVA

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: Dirección General

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Coordinación de extracción y cloración de agua y mantenimiento y reparación de equipos electromecánicos, Y Coordinación de distribución del servicio de agua potable y mantenimiento, rehabilitación de infraestructura hidráulica.

PUESTOS O DEPARTAMENTOS CON LOS QUE MANTIENE COMUNICACIÓN: Dirección Administrativa, Comisaria, Secretario Técnico, Ventanilla de Atención al Público.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de planear, dirigir, controlar, coordinar y supervisar las acciones de las dos coordinaciones a su cargo y a través de ellas las acciones y actitudes del personal de las mismas, vigilar que los proyectos y programas autorizados por la Junta de Gobierno y la Dirección General, se realicen en los tiempos calendarizados conforme a las normas, los presupuestos autorizados, los manuales, estrategias y políticas vigentes para que El Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yautepéc cumpla con su misión y avance a la visión de futuro en beneficio de la comunidad a la que sirve.

RESPONSABILIDAD: Supervisar y vigilar que se cumpla con la dotación de agua potable en cantidad y calidad suficientes según los tanteos establecidos para cada uno de los centros de población, colonias, poblados, unidades habitacionales, caseríos.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Dirigir, supervisar y controlar todos los departamentos a su cargo para que realicen sus funciones en tiempo, forma y normatividad.

Dirigir, Supervisar y Controlar coordinaciones a su cargo para que se realice la elaboración y actualización de registros: escritos, gráficos y digitales de las diferentes acciones, trabajos, reparaciones y rehabilitaciones de infraestructura y equipo hidráulicos así como de la realización de tandeos.

TAREAS O FUNSIONES:

1. Mantener informado a su equipo de coordinadores, sobre los planes, proyectos, políticas y estrategias de operación, mantenimiento y reparación de la infraestructura electromecánica, e hidráulica del sistema de agua potable y saneamiento.
2. Supervisar y vigilar que se cumpla con la distribución de agua limpia de acuerdo a los tandeos establecidos.
3. Obtener de la Dirección General la autorización de las adquisiciones de su departamento, el mantenimiento y reparaciones de equipos no programados.
4. Vigilar y supervisar que se registren diariamente los ingresos y egresos de materiales, herramientas, equipos, maquinaria, transporte para mantener actualizados los inventarios de su área.
5. Presentar ante la Dirección General para su aprobación:
 - a) Proyecto de egresos de la Dirección Operativa
 - b) Programa Operativo Anual,
 - c) Modificaciones a la estructura organizativa,

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

- d) Estudios de costos, de la operación, mantenimiento y reparación de equipos, infraestructura, maquinaria.
 - e) Estudio de costos del servicio de distribución de agua potable por m³.
 - f) Propuestas de programas de mantenimiento de equipos, maquinaria, infraestructura.
 - g) Presupuestos de adquisiciones de su departamento,
 - h) Proyecto de modificaciones al reglamento,
 - i) Informe mensual, trimestral y anual de la Dirección Operativa,
 - j) La información y reportes solicitados por la Junta de Gobierno, Auditoría Superior de Fiscalización, instituciones normativas y de apoyo.
6. Supervisar y controlar el óptimo aprovechamiento y buen uso de los recursos humanos, financieros, de infraestructura, equipo, y materiales para que los servicios sean de calidad y a bajo costo.
 7. Controlar y supervisar la elaboración y actualización de las bitácoras de, operación, mantenimiento, reparación, rehabilitación de los equipos incluyendo el de transporte, consumos de aceites y lubricantes, herramientas e infraestructura a su cargo.
 8. Supervisar que se elabore y se mantenga actualizado el catastro de la infraestructura hidráulica, eléctrica y mecánica.
 9. Evaluar y analizar los reportes e informes periódicos de los diferentes departamentos a su cargo para estar en posibilidad de dirigir y controlar el desempeño y desarrollo de la Institución y aplicar las medidas de estímulo y disciplinarias al personal a su cargo previamente acordadas con la Dirección General.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

10. Aplicar las medidas de estímulo y disciplinarias al personal a su cargo, en base a los reportes de asistencia, puntualidad, cumplimiento en el trabajo, indisciplinas, accidentes y otros que deben hacerle sus coordinadores o cualquier otro departamento.
11. Autorizar las requisiciones de su departamento.
12. Asistir a las reuniones semanales de evaluación con la Dirección General
13. Establecer y cultivar buenas relaciones con las instituciones relacionadas con el servicio del agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como con las que aplican la normatividad respectiva o proporcionan servicios al propio sistema de agua potable y saneamiento de Yautepéc y principalmente con los usuarios.
14. Trabajar por el desarrollo y mantenimiento de una imagen de calidad en el servicio y comprensión hacia los usuarios y las instituciones gubernamentales y privadas.
15. Apoyar a la Dirección General para seleccionar, contratar y terminar las relaciones laborales del personal a su cargo según los perfiles, descripciones de puesto y las leyes laborales vigentes.
16. Autorizar permisos con y sin goce de sueldo a los trabajadores a su cargo, según el contrato colectivo de trabajo vigente.
17. Coordinar a los diferentes departamentos de su área para en forma conjunta elaborar un Plan de Desarrollo Institucional a corto mediano y largo plazo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

18. En coordinación con los diferentes departamentos de su área establecer las metas de cada uno de ellos, así como establecer los indicadores de gestión.
19. Utilizando los reportes de las diferentes coordinaciones llevar las estadísticas generales y particulares del área y sobre la base de las mismas, realizar los estudios y las proyecciones necesarias para el adecuado funcionamiento de la institución y de los servicios que presta.
20. Facilitar al órgano interno de control la realización de auditorías y sus resultados se den a conocer donde corresponda de manera oportuna para potencializar aciertos o corregir rumbos.
21. En coordinación con la Dirección General ejercer la representación técnica y operativa del organismo, ante las instituciones normativas del gobierno, municipal, estatal y federal.
22. Con autorización y en coordinación de la Dirección General ejercer los presupuestos de los proyectos ejecutivos autorizados.

PERFIL

REQUERIMIENTOS: **sexo:** ambos sexos, **edad:** 26 años en adelante. **estado civil:** indiferente



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

EXPERIENCIA GERENCIAL: Mínima de 3 años

ESCOLARIDAD:

Si cuenta con experiencia de 3 años en adelante la escolaridad mínima puede ser Preparatoria, sino no tiene experiencia, deberá tener preparación universitaria, Ingeniería Civil, ingeniería hidráulica, ingeniería mecánica, licenciado o técnico en administración.

CONOCIMIENTOS NO FORMALES:

Manejo de paquetes utilitarios: Microsoft office.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Planeamiento Estratégico

Políticas Públicas

Planeamiento de Sistemas

Procesos de Administración General

Resolución y Manejo de Conflicto

Conocimiento sobre integración de equipos gerenciales y desarrollo organizacional

Uso de computadoras y paquetes utilitarios

HABILIDADES Y DESTREZAS



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Alta capacidad de análisis y de síntesis,

Excelente comunicación oral y escrita,

Excelentes relaciones interpersonales,

Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo,

Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación,

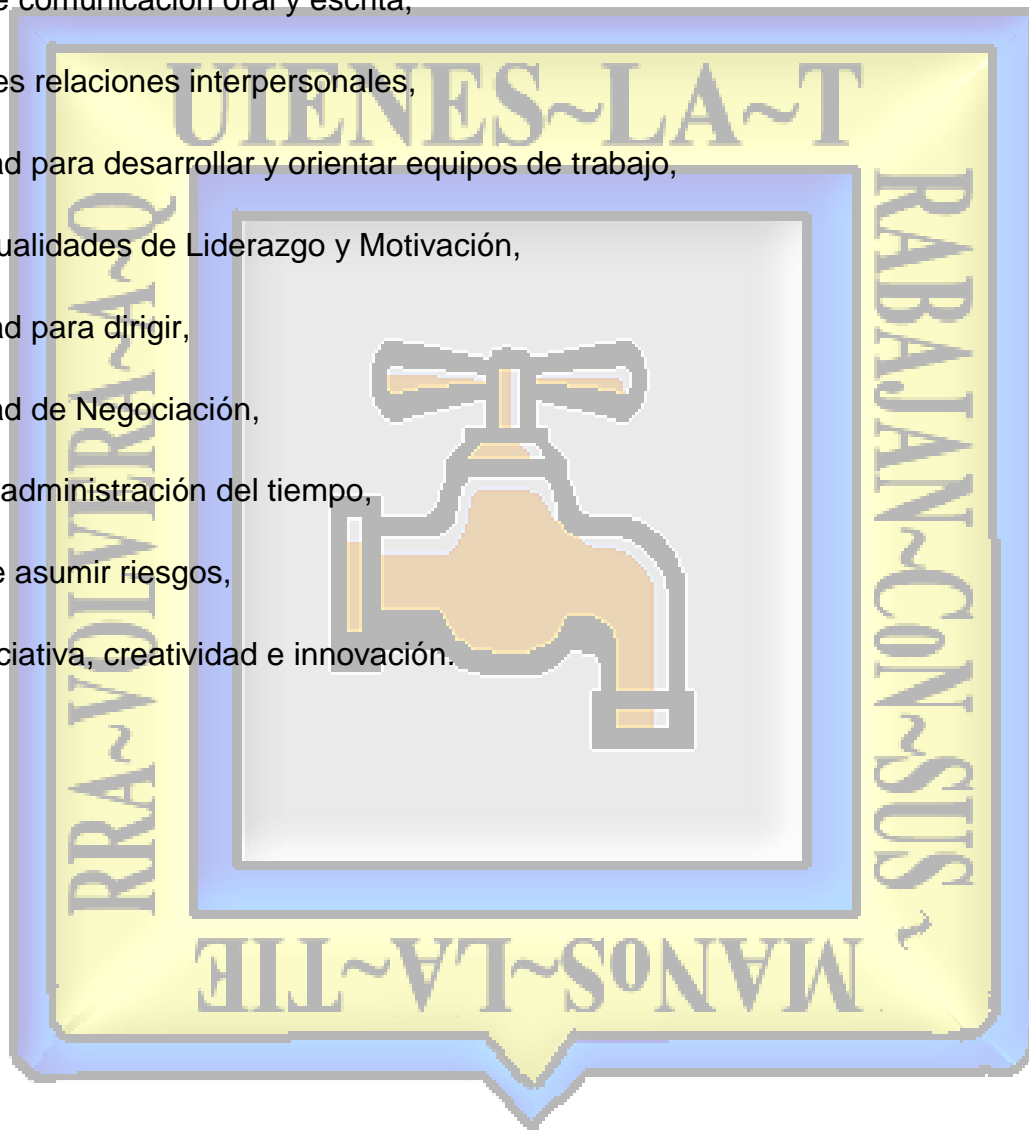
Capacidad para dirigir,

Capacidad de Negociación,

Eficiente administración del tiempo,

Capaz de asumir riesgos,

Tener Iniciativa, creatividad e innovación.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPS Y

NOMBRE DEL PUESTO: **JEFE DE FACTURACION Y COBRANZA**

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: Director Administrativo

PUESTOS QUE COORDINA Y SUPERVISA DIRECTAMENTE:

PUESTOS CON LOS QUE MANTIENE COMUNICACIÓN:

El Jefe de Departamento de Facturación tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Inspeccionar y supervisar la toma de lecturas con el propósito de reducir el concepto de consumo no leído e incrementar la veracidad y autenticidad de la toma de lecturas;
- II. Supervisar la captura y cambio de nombre, dirección, folios, sector, ruta y número de medidor y tarifa;
- III. Actualizar previo censo, las rutas para toma de lecturas y entrega de recibos;
- IV. Atender y canalizar en forma prioritaria los reportes de medidores descompuestos incrementando con esta medida, la captación de ingresos por consumo real;
- V. Elaborar bimestralmente calendario de facturación en tres bloques compuestos de seis sectores cada uno y darlo a conocer a las oficinas que mantienen trato directo con los usuarios;

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

- VI.** Supervisar y coordinar la aplicación correcta del calendario de facturación en ambas zonas con el propósito de evitar atraso;
- VII.** Mantener y vigilar lecturas de los contratos que integran los diferentes centros de envío y grandes consumidores;
- VIII.** Coordinar el proceso de captura de datos derivados del reporte de guías de lectura, así como las correcciones y la correcta aplicación de tarifas que permitan mantener un confiable padrón de usuarios;
- IX.** Hacer informes semanales de actividades, proceso de facturación bimestral y reporte de lecturas capturadas semanalmente, así como el reporte de observaciones de diferentes claves y;
- X.** Coordinar y ejecutar el proceso de facturación y la emisión de los reportes que de este se deriven.

Conocimientos

- Proceso de Facturación
- Atención a usuarios
- Estadísticas
- Legales
- Financieros
- Administrativos



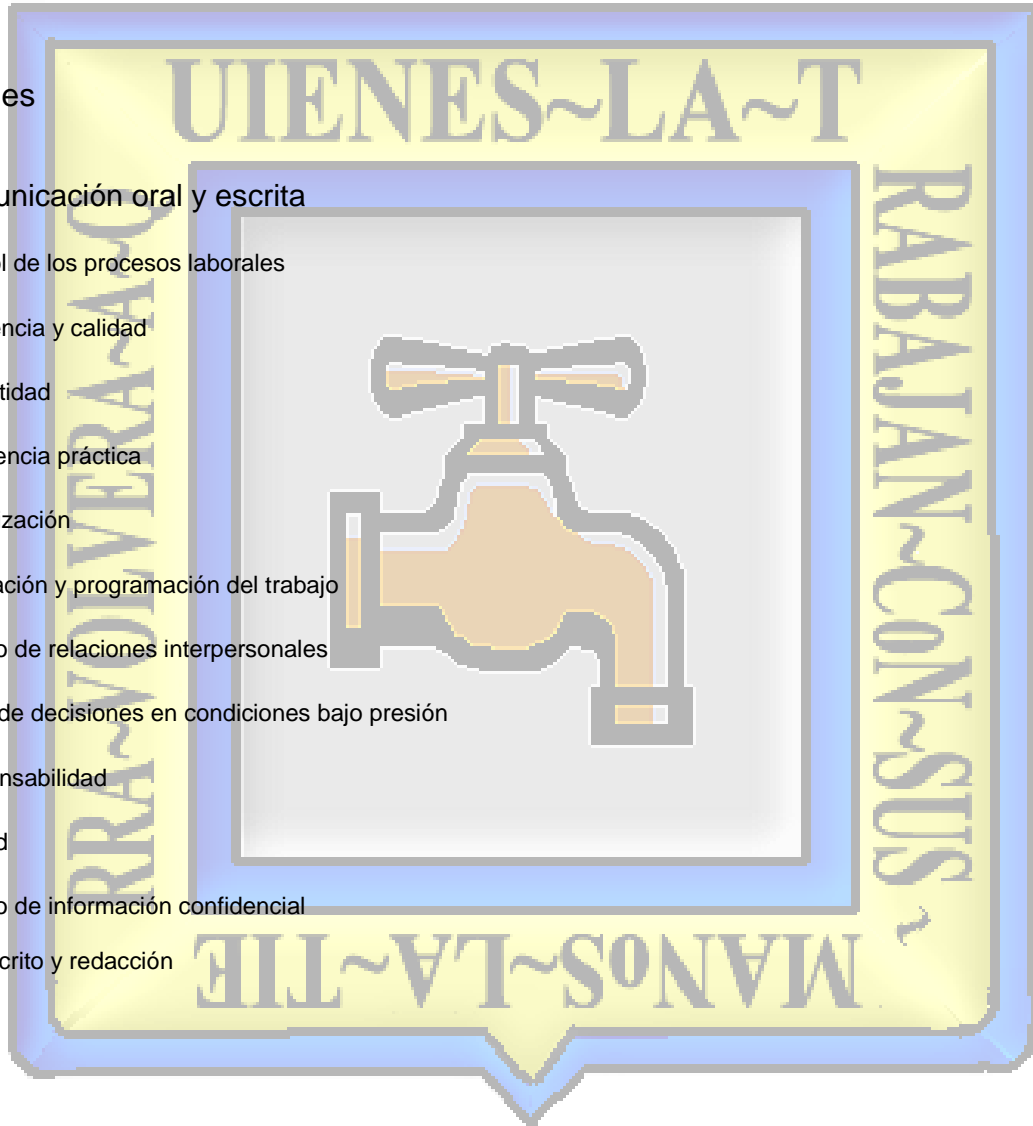
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

- Fiscales
- Ofimática

Habilidades

- Comunicación oral y escrita
- Control de los procesos laborales
- Excelencia y calidad
- Honestidad
- Inteligencia práctica
- Organización
- Planeación y programación del trabajo
- Manejo de relaciones interpersonales
- Toma de decisiones en condiciones bajo presión
- Responsabilidad
- Lealtad
- Manejo de información confidencial

Lenguaje escrito y redacción





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

DEL PUESTO: COORDINACION DE ATENCION AL PÚBLICO

DEL PUESTO: COORDINADOR DE EXTRACCIÓN, CLORACIÓN
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPO ELECTROMECÁNICO NOMBRE

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: Director Operativo

PUESTOS QUE COORDINA Y SUPERVISA DIRECTAMENTE: Operadores de equipos electromecánicos y de inyección de cloro. (motobombas, arrancadores, interruptores, breakers, bombas dosificadoras de gas cloro e hipoclorito) personal de empresas externas que realicen trabajos en los equipos del sistema de agua potable de Yautepéc.

PUESTOS CON LOS QUE MANTIENE COMUNICACIÓN: Coordinación de Contabilidad, Coordinación de distribución de agua y rehabilitación de infraestructura y cuando no se pueda establecer comunicación con este, con los fontaneros de esos departamentos.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de coordinar, controlar motivar y supervisar las acciones y actitudes del personal a su cargo, y de empresas externas para lograr que los programas de extracción y cloración, mantenimiento, reparación y rehabilitación de equipos, se realicen conforme a la autorización técnica y financiera establecida o con las modificaciones autorizadas por la Dirección Operativa dentro de las normas y manuales de operación del proveedor así como las estrategias y políticas vigentes para que El Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yauhtepec cumpla con su misión y avance a la visión de futuro en beneficio de la comunidad a la que sirve.

RESPONSABILIDAD: Cumplir con los periodos de bombeo de agua potable y los programas de cloración que garanticen la cantidad y calidad del agua para cumplir con los tandeos establecidos para cada uno de los centros de población, colonias, poblados, unidades habitacionales, caseríos.

Que todo el personal a su cargo realicen sus funciones en tiempo, forma y normatividad.

Supervisar y controlar la elaboración y actualización de registros escritos, gráficos y digitales de las diferentes acciones, trabajos, reparaciones y rehabilitaciones de infraestructura y equipo hidráulicos y de transporte.

TAREAS O FUNCIONES:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

1. Mantener informado a su personal por medio escrito y/o audio visual las normas, políticas, estrategias de los programas de distribución y cloración de agua, así como los programas de mantenimiento preventivo de los equipos eléctricos y mecánicos.
2. Vigilar que se cumpla con la extracción y cloración de agua establecidos.
3. Vigilar que se realicen diariamente las bitácoras de monitoreo de cloro residual.
4. Realizar los programas de mantenimiento preventivo o en su caso supervisar que se realicen.
5. realizar las reparaciones y rehabilitaciones de los equipos eléctricos y mecánicos tanto de extracción como de cloración o en su caso supervisar los que sean realizados por compañías o empresas externas.
6. Supervisar y vigilar que se elaboren y registren diariamente los ingresos y egresos de materiales, herramientas, equipos, maquinaria, transporte para mantener actualizados los inventarios de su área.
7. Capacitar al personal a su cargo para que realice los trabajos de mantenimiento de la infraestructura que les corresponda.
8. Presentar ante la Dirección Operativa para su aprobación a mas tardar el 31 de septiembre de cada año:
 - a) Proyecto de renovación de equipo, herramientas y materiales para cumplir con sus funciones,
 - b) Programas de mantenimiento y rehabilitación de equipos,
 - c) Propuestas de renovación de infraestructura hidráulica, y de obra civil.
 - d) Presupuestos de adquisiciones de su departamento,
 - e) Proyecto de modificaciones al reglamento,

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

9. Controlar el óptimo aprovechamiento y buen uso de los recursos humanos, financieros, de infraestructura, equipo, herramientas y materiales para que los servicios sean de calidad y a bajo costo.
10. En coordinación del jefe de almacén Vigilar que los resguardos de equipo, transporte, herramientas estén actualizados en su totalidad.
11. Vigilar que todo trabajo se realice con la orden respectiva y en casos de urgencias o imprevistos realizar los trabajo y solicitar inmediatamente la elaboración de órdenes a la ventanilla de atención al público.
12. Controlar la elaboración y actualización de las bitácoras de, operación, mantenimiento, reparación, rehabilitación de los equipos incluyendo el de transporte, consumos de aceites y lubricantes, herramientas e infraestructura a su cargo.
13. Colaborar en la elaboración y actualización del catastro del equipo electromecánico de extracción y cloración del agua.
14. Evaluar y analizar los reportes e informes periódicos de los diferentes departamentos a su cargo para estar en posibilidad de dirigir y controlar el desempeño y desarrollo de la Institución y aplicar las medidas de estímulo y disciplinarias al personal a su cargo previamente acordadas con la Dirección Operativa, la Dirección General o la Junta de Gobierno.
15. elaborar las requisiciones de su departamento, con especial atención y puntualidad las de cloro ya sea en gas o hipoclorito.
16. Elaborar y entregar a tiempo la información y reportes solicitados por la Dirección Operativa, la Dirección General o la Junta de Gobierno, Auditoría Superior de Fiscalización, instituciones normativas y de apoyo.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

17. Establecer y cultivar buenas relaciones de comprensión y apoyo con las diferentes direcciones, coordinaciones y en general con todos los trabajadores de la institución, así como con las que aplican la normatividad respectiva o proporcionan servicios al propio sistema de agua potable y saneamiento de Yautepéc y principalmente con los usuarios.
18. Recibir los reportes de entrada y salida de los operadores de equipo y en general del personal a su cargo.
19. Reportar a su director las inasistencias o retardos del personal a su cargo y al mismo tiempo al departamento encargado de la nómina.
20. En coordinación con su jefe inmediato aplicar las acciones motivacionales al personal a su cargo o bien las medidas correctivas correspondientes.
21. Comprender y atender las solicitudes de servicio de los usuarios que correspondan a su competencia o entrar en comunicación con el responsable de otra área cuando sea necesario. Nunca estará justificado dejar a los usuarios sin atención.
22. Trabajar por el desarrollo y mantenimiento de una imagen de calidad en el servicio y comprensión hacia los usuarios y las instituciones gubernamentales y privadas.
23. Apoyar a la Dirección General para seleccionar, contratar y terminar las relaciones laborales del personal a su cargo según los perfiles, descripciones de puesto y las leyes laborales vigentes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

24. Dar visto bueno a permisos con y sin goce de sueldo a los trabajadores a su cargo, según el contrato colectivo de trabajo vigente.
25. Coordinar a los diferentes departamentos de su área para en forma conjunta elaborar un Plan de Desarrollo Institucional a corto mediano y largo plazo.
26. En coordinación con los diferentes departamentos de su área establecer las metas de cada uno de ellos, así como establecer los indicadores de gestión.
27. Utilizando los reportes de las diferentes coordinaciones llevar las estadísticas generales y particulares del área y sobre la base de las mismas, realizar los estudios y las proyecciones necesarias para el adecuado funcionamiento de la institución y de los servicios que presta.
28. Facilitar al órgano interno de control la realización de auditorías y sus resultados se den a conocer donde corresponda de manera oportuna para potencializar aciertos o corregir rumbos.
29. Con autorización y en coordinación de la Dirección General ejercer los presupuestos de los proyectos ejecutivos autorizados.

PERFIL



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

REQUERIMIENTOS: **sexo:** ambos sexos, **edad:** 21 años en adelante. **estado civil:** indiferente

EXPERIENCIA EN MANTENIMIENTO DE EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS

ESCOLARIDAD:

Si cuenta con experiencia de 3 años en adelante la escolaridad mínima puede ser Preparatoria, si no tiene experiencia deberá tener preparación como técnico en mantenimiento industrial, administración, técnico en electricidad.

CONOCIMIENTOS NO FORMALES:

Manejo de paquetes utilitarios: windows, microsoft office.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Planeamiento Estratégico

Electricidad,

Mantenimiento industrial

Procesos de Administración General

Uso de computadoras y paquetes utilitarios

HABILIDADES Y DESTREZAS



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Buena comunicación oral y escrita,

Buenas relaciones interpersonales,

Capacidad para desarrollar y orientar equipos de trabajo,

Poseer cualidades de Liderazgo y Motivación,

Capacidad para dirigir personal,

Capacidad de Negociación,

Eficiente administración del tiempo,

Capaz de asumir responsabilidades,

Tener Iniciativa, creatividad e innovación.





MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

NOMBRE DEL PUESTO: **OPERADOR DE EQUIPOS DE BOMBEO Y CLORACIÓN**

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERÁRQUICAMENTE: Coordinador de extracción, cloración mantenimiento y reparación de equipo electromecánico.

PUESTOS CON LOS QUE MANTIENE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN EN CASO DE AUSENCIA O FALLAS EN LA COMUNICACIÓN CON SU COORDINADOR:
1º Coordinador de distribución del servicio de agua potable y mantenimiento, rehabilitación de infraestructura hidráulica. 2º Jefe de tandeos, 3º Fontanero tandeador. En este orden establecido.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de “arrancar” los motores de los equipos de bombeo y cloración, vigilar su correcto funcionamiento y reportar inmediatamente en su caso, cualquier variación eléctrica o mecánica, que se salga de las normas o cualquier falla de los equipos, registrando diariamente en las bitácoras las condiciones eléctricas y de funcionamiento.

Mantener limpios y pintados los lugares casetas y cercos de protección.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

RESPONSABILIDAD: Operar los equipos según los horarios establecidos y las instrucciones de su coordinador o bien en su caso de los otros puestos con los que tiene comunicación en caso de ausencia o falta de comunicación con su coordinador, alertar inmediatamente a su coordinador de las variaciones eléctricas o mecánicas de los equipos. Mantener las reservas de hipoclorito o gas cloro, que las bitácoras se actualicen diariamente.

TAREAS O FUNCIONES:

1. Reportar por radio su llegada así como su salida al lugar de trabajo informando el estado en que se reciben o entregan según sea el caso; los equipos bajo su responsabilidad, así como las reservas de hipoclorito y gas cloro.
2. En su caso poner a funcionar los equipos de bombeo accionando el desfogue correspondiente por el tiempo establecido.
3. Anotar diariamente en bitácora las condiciones eléctricas de los equipos electromecánicos, voltaje y amperaje, tanto al recibir como al entregar el turno, así como a mitad de turno, de igual forma cuando después de falta de energía eléctrica se restablezca,
4. Si las condiciones eléctricas tienen variaciones en amperaje o voltaje mayores al 10 % de lo establecido además de anotarse en bitácora deberá reportarlo por radio a su jefe inmediato, si su jefe no responde deberá buscar comunicación

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

con los otros puestos con los que tiene comunicación según lo establece el presente manual.

5. En el caso de bombas verticales deberá tener a la vista el programa de engrasado de valeros y anotar en bitácora los días en que se engrasen. En este caso deberá reportar de inmediato cuando los valeros hagan ruidos superiores a los de costumbre.
6. Deberá reportar de inmediato cuando se termine el contenido de uno de los cilindros o tambos de los dos que debe tener cada equipo de cloración, con la finalidad de que no se quede sin reserva ningún equipo.
7. Barrer diariamente las casetas de los equipos y mantenerlas limpias y libres de basura, escombros o desechos de todo tipo.
8. Mantener sin hierba y sin basura cuando menos 3 metros alrededor de cada cerco de protección y cuando este bardeado mantener limpio el patio de servicio.
9. Mantener limpia y pintada la caseta donde toman sus alimentos y descansan así como libre de cacharros y ropa.
10. Mantener bien pintada tanto la caseta como el cerco de protección.
11. Solicitar a su jefe inmediato el equipo de trabajo, material, herramienta, y medicamentos de primeros auxilios necesarios.
12. En el caso de varios pozos mantener a la vista la relación de los responsables del aseo limpieza y conservación de cada área.
13. Confirmar por radio con su jefe inmediato y solicitar la autorización escrita de la salida de cualquier material, herramienta parte de equipo, equipo completo o material usado. Y regístralo de inmediato en bitácora con nombre y firma de



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

quien se lo lleva, en caso de personal ajeno al sistema, además teléfono y dirección.

14. Cuando el equipo de bombeo cuente con garza para llenado de pipas, llevar el registro de llenado en el formato establecido, y cuando se presente a llenar algún carro tanque sin el vale correspondiente, comunicarse con su jefe inmediato para confirmar autorización. Pero siempre registrarlo en bitácora.

PERFIL

REQUERIMIENTOS: sexo: ambos sexos, edad: 26 años en adelante. estado civil: indiferente

EXPERIENCIA NO INDISPENSABLE EN operación de equipos electromecánicos de bombeo y de inyección de cloro

ESCOLARIDAD:

Si cuenta con experiencia de 3 años en adelante la escolaridad mínima puede ser secundaria. Si no cuenta con experiencia la preparación mínima será de preparatoria.

CONOCIMIENTOS NO FORMALES:

Electricidad básica,

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Saber leer y escribir

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

aritmética

Electricidad,

HABILIDADES Y DESTREZAS

Buena comunicación oral y escrita,

Buenas relaciones interpersonales,

Saber y estar dispuesto a seguir instrucciones

Tener Iniciativa, creatividad y compromiso en el trabajo.

NOMBRE DEL PUESTO COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, MANTENIMIENTO Y REHABILITACIÓN DE INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA.

PUESTO DEL QUE DEPENDE GERARQUICAMENTE: Dirección operativa

PUESTOS CON LOS QUE MANTIENE COMUNICACIÓN: Coordinación de Extracción, Cloración, Mantenimiento y Reparación de equipos electromecánicos y de cloración, Coordinación de contabilidad, coordinación de facturación y cobranza.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: Se encarga de coordinar, controlar motivar y supervisar las acciones y actitudes del personal a su cargo, y de empresas externas en su caso, para garantizar la dotación puntual y eficiente de agua según los programas de

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

tandeos, por lo que se encarga del mantenimiento, reparación y rehabilitación de infraestructura hidráulica según las prioridades, los proyectos ejecutivos autorizados, las ordenes de trabajo recibidas en la ventanilla de atención al público y las estrategias y políticas vigentes para que El Sistema de Agua Potable y Saneamiento de Yautepec cumpla con su misión y avance a la visión de futuro en beneficio de la comunidad de usuarios a la que sirve.

RESPONSABILIDAD: Cumplir con los programas de tandeos establecidos para cada uno de los centros de población, colonias, poblados, unidades habitacionales, caseríos.

Que todo el personal a su cargo realicen sus funciones en tiempo, forma y normatividad.

Supervisar y controlar la elaboración y actualización de registros escritos, gráficos y digitales de las diferentes acciones, trabajos, reparaciones y rehabilitaciones de infraestructura y equipo de transporte.

TAREAS O FUNCIONES:

1. Mantener informado a su personal por medio escrito y/o audio visual de las normas, políticas, estrategias de los programas o proyectos de mantenimiento reparación y rehabilitación de infraestructura y equipo de transporte, así como los programas de mantenimiento preventivo y la reparación de los equipos

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

eléctricos y mecánicos para prever tandeos especiales o temporales y avisar a la comunidad de usuarios.

2. Planea el trabajo del día siguiente, con dos criterios, urgencia por fugas, y por tiempo de espera, en ese orden.
3. A las 8.00 a.m. inicia la distribución de órdenes de trabajo a los fontaneros.
4. Supervisar que la entrega de material para realizar los trabajos se realice con agilidad, sin pérdida de tiempo.
5. Los días de carga de combustible, supervisar el llenado de los tanques de gasolina de las camionetas bajo su dirección, y el registro de las bitácoras de combustible, mantenimiento y reparación.
6. Supervisa que las ordenes de trabajo se realicen por el personal a su cargo, en el tiempo y cumpliendo con las normas de calidad y legalidad que garanticen que:
 - a) Las inspecciones de lugares de conexión de nuevas tomas se realicen en los plazos establecidos,
 - b) La conexión de nuevas tomas queden bien instaladas,
 - c) La reparación de fugas se realicen en el tiempo que la experiencia el compromiso y dedicación de los fontaneros a establecido y con la calidad que garantice que las fugas no se vuelvan a presentar en el mismo lugar,
 - d) Las inspecciones de; tomas y reconexiones clandestinas se realicen conforme a la normatividad y los protocolos establecidos para poder comprobar la violación a la ley y sustentar la aplicación de sanciones.
 - e) Se tomen las imágenes digitales de las conexiones clandestinas reparaciones que lo ameriten según lo establecido en la comprobación de utilización de materiales.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

- f) Las causas de falta de servicio se diagnostique a la mayor brevedad, para resolver el problema de inmediato, para eso deberán de seguir el protocolo de detección de causas de falta de servicio.
 - g) Las notificaciones, requerimientos, se realicen conforme a los procedimientos legales establecidos.
 - h) Las limitaciones y cortes de servicio se realicen el día programado y con fundamento en lo establecido en la ley
 - i) Las reconexiones se realicen a la mayor brevedad y queden sin fuga,
 - j)
7. Capacitar al personal para que realicen los trabajos dentro de las normas que garanticen que el trabajo no tenga fallas y evite la pérdida de tiempo y así dar cumplimiento al punto anterior.
 8. Programar las vacaciones del personal procurando cumplir con las cláusulas del contrato colectivo y con las necesidades de trabajo.
 9. Acordar con el Coordinador de Extracción, Cloración de Agua y Mantenimiento de Equipos Electromecánicos, la cobertura, con fontaneros a su cargo, de las vacaciones de los operadores de equipos de bombeo.
 10. Levantar los reportes de inasistencia, indisciplina y violaciones al reglamento interno de trabajo, a la ley federal del trabajo y al contrato colectivo de trabajo para entregarlos a su jefe inmediato.
 11. Notificar al personal a su cargo de las motivaciones, y medidas disciplinarias acordadas por el director operativo
 12. Establecer y cultivar buenas relaciones de comprensión y apoyo con las diferentes direcciones, coordinaciones y en general con todos los trabajadores de la institución, así como con el personal de las diferentes instituciones que



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

aplican la normatividad respectiva o proporcionan servicios al propio sistema de agua potable y saneamiento de Yautepéc y principalmente con los usuarios.

13. Recibir diariamente, de los trabajadores a su cargo, los reportes de trabajos realizados, y llevar un registro de los mismos por trabajador por día.
14. De dicho registro deberá entregar una copia al Director Operativo.

NOMBRE DEL PUESTO: Fontanero

PUESTO DEL QUE DEPENDE JERARQUICAMENTE: Jefe de Fontaneros de mantenimiento, reparación y rehabilitación de infraestructura y tandeos.

PUESTOS QUE SUPERVISA DIRECTAMENTE: Peón

PUESTOS CON LOS QUE MANTIENE COMUNICACIÓN: coordinador de tandeos.

DESCRIPCIÓN GENÉRICA: se encarga de realizar las órdenes de trabajo recibidas de su jefe inmediato, referentes a conservación, mantenimiento, reparación, rehabilitación o renovación de la infraestructura hidráulica. Se encarga de maniobrar las válvulas necesarias para realizar puntualmente el calendario de tandeos establecidos en el área correspondiente.

RESPONSABILIDAD: es responsable de que las acciones de conservación, mantenimiento, reparación, rehabilitación y renovación cubran los requerimientos técnicos, de seguridad y calidad que aseguren el servicio a la comunidad, es



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

responsable y estarán bajo su resguardo, la herramienta necesaria para realizar su trabajo, en caso de pérdida tendrá una semana para reponerla en la misma marca, con las mismas características y en las mismas condiciones de uso, en caso de que se cumpla la semana sin que sea repuesta se descontará de su sueldo en la siguiente catorcena. En su caso también estarán bajo su resguardo los vehículos y la maquinaria que opere y será responsable de los golpes, ralladuras y desperfectos atribuibles a la mala conducción y al descuido en el mantenimiento vehicular, por lo que para su seguridad, en caso de que haya reportado la falla, la falta de mantenimiento y este no se le realice en un plazo máximo de 48 horas el fontanero está autorizado a dejar el vehículo estacionado sin responsabilidad para él.

TAREAS O FUNSIONES:

1. A las 8:00 a.m. recoger las ordenes de trabajo,
2. Posteriormente recoger el material necesario para realizar las órdenes de trabajo, firmando los vales de salida correspondientes.
3. Trasládarse al lugar de trabajo en vehículo del sistema de agua potable o en bicicleta, acompañado únicamente con su peón auxiliar. No está autorizado que en la realización de una orden de trabajo estén presentes más de dos trabajadores.
4. Su traslado de un lugar a otro deberá realizarlo en bicicleta.
5. Solo en el caso de trabajos en líneas de conducción de 8" en adelante el jefe de fontaneros podrá bajo su responsabilidad determinar un número de trabajadores mayor a 2 y como máximo 4.
6. En el lugar donde realizará sus órdenes de trabajo solo deben de estar presentes el fontanero y el peón auxiliar.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

7. Realizar las órdenes de trabajo de acuerdo con las normas técnicas y los estándares de calidad necesarios para establecer o restablecer el servicio de conformidad con las expectativas de los usuarios.
8. En caso de ser fontanero responsable de tandeos, operar las válvulas para cumplir con los tandeos según el calendario y los horarios establecidos.
9. En caso de encontrar fugas o cualquier tipo de reparación de daños o fallas en la infraestructura hidráulica deberá repararlas una vez terminadas las órdenes de trabajo. En el caso de que sean fugas en líneas de distribución o conducción deberán repararse de inmediato, comunicando por radio la falla y el lugar donde se localiza, para que elaboren la orden de trabajo donde deberán cargar el material utilizado.
10. Conforme terminen las órdenes de trabajo deberán descargar los materiales utilizados de tal forma que al regreso pasen al almacén para entregar en su caso, el material sobrante y recuperar sus vales de salida.
11. El tiempo extra solo podrá ser autorizado por el director operativo a petición del jefe de fontaneros.



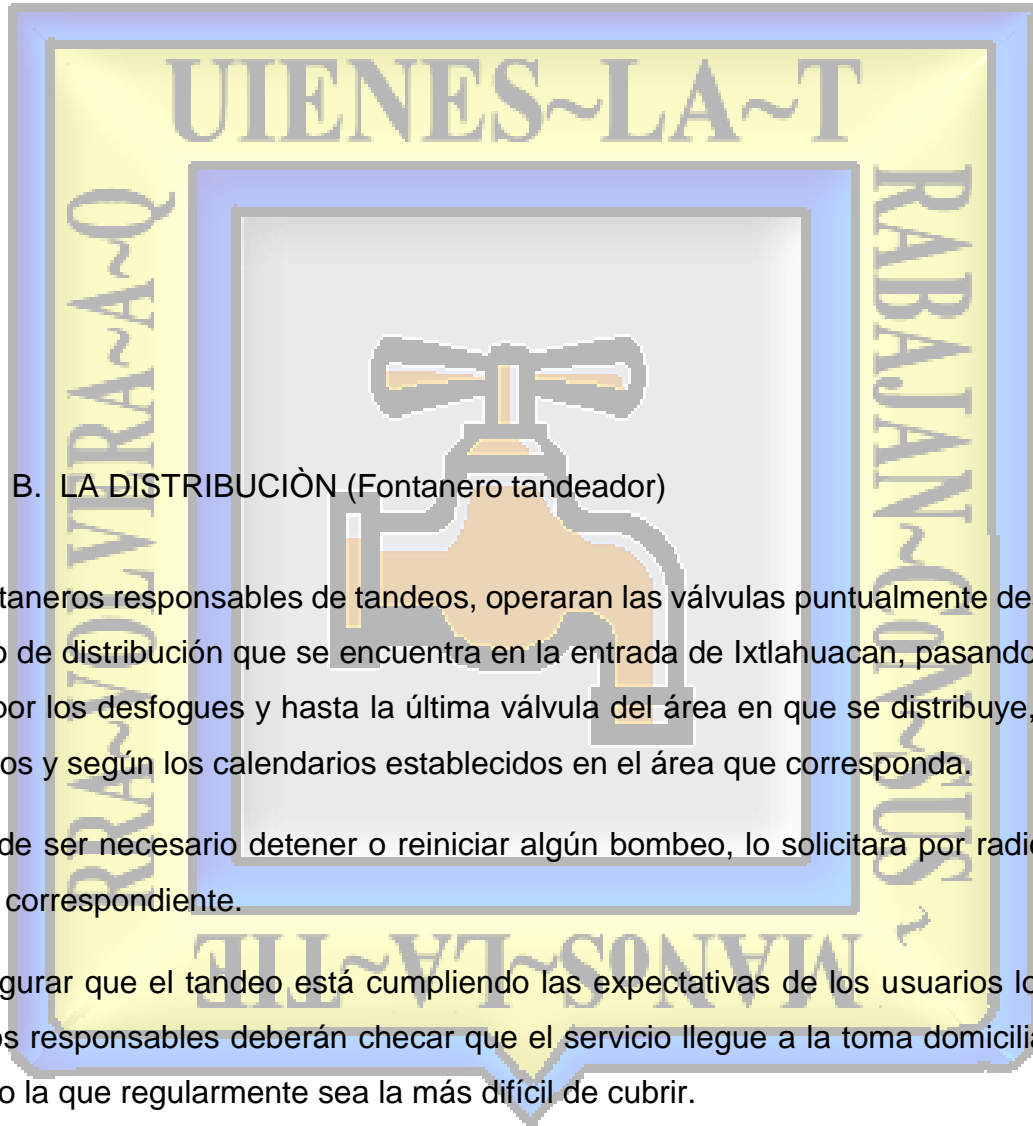
MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

PROCEDIMIENTOS

II.A.- DE OPERACIÓN (DIRECTOR OPERATIVO)

1. EL SERVICIO DE AGUA POTABLE (Jefe de distribución del Agua Potable)
 - A. LA EXTRACCIÓN (operador de equipos de bombeo)

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY



B. LA DISTRIBUCIÓN (Fontanero tandeador)

Los 2 fontaneros responsables de tandeos, operaran las válvulas puntualmente desde el módulo de distribución que se encuentra en la entrada de Ixtlahuacan, pasando en su caso por los desfuegos y hasta la última válvula del área en que se distribuye, en los horarios y según los calendarios establecidos en el área que corresponda.

En caso de ser necesario detener o reiniciar algún bombeo, lo solicitara por radio al operador correspondiente.

Para asegurar que el tandeo está cumpliendo las expectativas de los usuarios los 2 fontaneros responsables deberán checar que el servicio llegue a la toma domiciliaria más alta o la que regularmente sea la más difícil de cubrir.

En el caso de falla por mala apertura o cerrado de válvulas los fontaneros deberán encontrar la causa y resolverla durante el mismo tandeo.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

Si la falla en el tandeo fuera durante el día por fuga en línea de distribución o de conducción, se reportará al jefe de fontaneros y se reparara en el mismo día.

En caso de falla de tandeo por fuga en líneas de conducción o de distribución por la noche se reportará al jefe de fontaneros se suspenderá el tandeo y programara la reparación para el día siguiente,

Solo en caso de fuga en toma domiciliaria se intentara bloquear la fuga de manera provisional, pero si aun si no se lograra el bloqueo de la fuga totalmente se reducirá al mínimo posible y se mantendrá el tandeo aun con la falla y su reparación se realizará al día siguiente.

Los fontaneros deberán realizar el monitoreo del cloro residual en la toma más distante del área. Esto debe realizarse diariamente.

Tanto el cumplimiento eficaz del tandeo como el resultado del monitoreo de cloro es obligación reportarlo por radio y por escrito al jefe de fontaneros, en el caso del cloro residual el monitoreo se realizará 2 veces en el horario de 8:00 a.m. a 15:00 p.m. y una vez por la noche.

1. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE NUEVA CONEXIÓN
2. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA DE REZAGO DE TRES MESES EN ADELANTE.
3. PROCEDIMIENTO DE RESTRICCIÓN Y SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR FALTA DE PAGO.
4. PROCEDIMIENTO DE REINSTALACIÓN DE SERVICIO.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS SAPSY

