

MANUAL

DE

ORGANIZACIÓN

2015

INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el plan de desarrollo estatal, que persigue conjuntar todos los esfuerzos para regular la organización y funcionamiento de la administración pública del Estado de Hidalgo, se establecen los organismos operadores de agua potable y alcantarillado, que se encargan del mantenimiento y operación de los sistemas de agua potable, con la capacidad para proporcionar a toda la población en el área de su responsabilidad servicios de agua potable, en la cantidad, calidad y continuidad requerida, adecuando su estructura para actuar eficientemente enmarcando sus actividades, bajo las normas y procedimientos más expeditos e idóneos y estableciendo los mecanismos que permitan continuar con la autonomía financiera en la operación, mantenimiento y ampliación de los servicios que presta.

MARCO LEGAL

SUSTENTAN EL MARCO LEGAL:

LEY DE PLANEACION PARA EL ESTADO DE HIDALGO.

LEY DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE HIDALGO.

LEY DE AGUAS NACIONALES.

LEY GENERAL DE SALUD.

LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLOGICO Y LA PROTECCION AL AMBIENTE.

EL REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SALUD EN MATERIA DE CONTROL SANITARIO, DE ACTIVIDADES ESTABLECIMIENTOS PRODUCTIVOS Y DE SERVICIOS.

Y OTRAS LEYES, ASI COMO REGLAMENTOS, DECRETOS, ACUERDOS Y ÓRDENES DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.

POLÍTICAS

DE DESARROLLO SOCIAL

Una de las líneas de acción, que marca el rumbo de la política de combate a la pobreza es:

La provisión de servicios básicos; la dimensión del reto implica: mejorar el servicio de agua potable, incrementar el tratamiento de aguas residuales y aumentar la capacidad de instalar agua potable; y asimismo dotar de agua potable y alcantarillado a un mayor número de comunidades.

DE DESARROLLO ECONOMICO

Esta considera que el uso eficiente del agua y su abastecimiento a todos los lugares es una de nuestras más altas prioridades y refiere entre otros señalamientos el hacer frente a la creciente demanda por servicios de agua para consumo humano.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar cuantitativamente y cualitativamente el servicio de agua potable, abatiendo los rezagos existentes y ampliando la cobertura del sistema.

ATRIBUCIONES

Son atribuciones de los organismos, la administración, operación y mantenimiento incluyendo las que les ha conferido la Ley de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo, como son las siguientes:

- Administrar sus recursos, con sujeción a las leyes aplicables y de acuerdo a los lineamientos y normas que dicten las autoridades superiores del Gobierno del Estado, a través de la Comisión Estatal de Agua y Alcantarillado.
- Elaborar el presupuesto anual de egresos, ajustándolo a la normatividad establecida al respecto.
- Controlar y actualizar el inventario físico de sus recursos.
- Prestar sus servicios de acuerdo a la legislación, reglamentos y disposiciones vigentes en la materia.
- Tener conocimiento de la calidad del elemento “agua”, que entregan los habitantes, para cumplir con lo dispuesto en las leyes y reglamentos.
- Respetar la legislación en materia de ecología, en la formulación de sus proyectos o en el destino final de sus servicios.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 1.- **JUNTA DE GOBIERNO**
- 2.- COMISARIO
- 3.- **DIRECTOR GENERAL**
- 4.- **SUB-DIRECTOR DE ADMINISTRACION**
- 5.- **SUB-DIRECCION COMERCIAL**
- 6.- AUXILIAR DEL DEPTO. COMERCIAL
7. ENCARGADO DE INFORMATICA
8. ENCARGADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
- 9.- **JEFE DEL DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**
- 10.- ENCARGADO DE ALMACEN
- 11.- **SUB-DIRECCION TECNICA**
- 12.- **JEFE DEL DEPTO. DE OBRA CIVIL Y PROYECTOS**
- 13.- **JEFE DEL DEPTO. DE CLORACION**
- 14.- ENCARGADO DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO
- 15.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA CENTRO
- 16.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA ORIENTE
- 17.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA SUR
- 18.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA OCCIDENTE

CARGO: DIRECTOR GENERAL

PERSONAL A CARGO:

Para un mejor desempeño de sus funciones, el Director General tendrá a su mando inmediato a un Subdirector de Administración y Finanzas, un Subdirector Técnico y un Subdirector Comercial así como el departamento de informática.

OBJETIVO:

Conducir a las áreas que integran a la Comisión de Agua y Saneamiento del Municipio de Tlahuelilpan, Hidalgo, para cumplir con las metas y obtener los resultados que permitan cumplir la misión, visión y objetivos establecidos.

FUNCIONES:

1. El Director General, tendrá además de las facultades y obligaciones que le señalan la Ley de Agua y Alcantarillado Estatal y su Reglamento, las siguientes:
2. Nombrar y remover libremente a los servidores públicos del organismo
3. Delegar parcial o totalmente a los subdirectores de área, según sea la naturaleza del asunto de que se trate, cualesquiera de sus facultades, siempre y cuando no sean intransferibles
4. Resolver ajuste de precios conforme a la Ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas
5. Asegurar el cumplimiento de los acuerdos de la Junta de Gobierno
6. Realizar los manuales de organización y procedimientos en la Comisión de Agua y Saneamiento del Municipio de Tlahuelilpan Hidalgo
7. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le asigne la Junta de Gobierno

CARGO: SECRETARIA DE LA DIRECCION GENERAL

OBJETIVO:

Llevar el control de la agenda de la Dirección General

FUNCIONES:

1. Actualizar la agenda del Director General
2. Tener en tiempo y forma la información requerida por la Dirección General
3. Llevar una bitácora de llamadas telefónicas
4. Tener el control de los vales de gasolina
5. Tomar recados tanto de la Dirección General como de las demás áreas y turnarlos a donde correspondan
6. Recopilar la información necesaria para cuando se realicen las juntas de gobierno
7. Checar y reportar la asistencia de los trabajadores
8. Y todas aquellas que le asigne o delegue el Director

CARGO: DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

OBJETIVO:

Aplicar la utilización de tecnología informática, para brindar soluciones y apoyo en la toma de decisiones.

FUNCIONES:

1. Asesorar y /o mantener en óptimas condiciones los sistemas y equipos de cómputo del organismo.
2. Establecer el sistema de un banco de información relacionada con los usuarios del sistema, así como elaborar reportes propios del sistema comercial.
3. Establece los mecanismos de consulta optimizados que sean veraces y confiables.
4. Presentar informes de metodología del manejo almacenamiento de información.
5. Estructurar la base de datos
6. Establecer el sistema de controles digitales de consulta
7. Realizar diagnósticos de requerimientos de información
8. Elaborar un programa de contingencia de los sistemas de información y base de datos
9. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia
10. Todas aquellas que le delegue el Subdirector Comercial y Dirección General

CARGO: SUBDIRECTOR TÉCNICO

PERSONAL A CARGO:

Departamento de proyectos y construcción, operación y mantenimiento, calidad de agua

OBJETIVO:

Conducir las áreas que integran a la comisión, para lograr resultados y metas que permitan cumplir la misión, visión y objetivos establecidos para un buen servicio de agua.

FUNCIONES:

1. Elaborar y remitir al Director General el programa operativo anual, para su posterior presentación a la junta de gobierno
2. Planear obras futuras a corto, mediano y largo plazo
3. Planear la recuperación del agua y control de fugas
4. Aplicación de las normas oficiales mexicanas y reglamentos relacionados con la materia
5. Elaborar los presupuestos de obra
6. Ejecutar programas de obra y acciones autorizados
7. Validar el presupuesto del programa anual para el ejercicio por parte de la Subdirección de Administración y Finanzas
8. En coordinación con las autoridades de prevención Municipal, Estatal y Federal, proponer la ejecución y mantenimiento de las obras tendientes a contrarrestar los efectos de fenómenos hidro-meteorológicos.
9. Establecer los mecanismos de coordinación con dependencias de los tres niveles de Gobierno para llevar a cabo acciones inherentes al uso y aprovechamiento del agua
10. Colaborar en la elaboración del manual de trámites correspondientes a la prestación de los servicios del agua que se proponga para su aprobación ante la Junta de Gobierno

11. Proponer las obras y acciones de mantenimiento de la infraestructura básica, (pozos, tanques, redes, líneas, acueductos, etc.)
12. Controlar y dar seguimiento a las órdenes de trabajo que se le indiquen al personal de brigadas
13. Establecer los medios de control en la extracción de agua, (tipometría, micro y macro medición)
14. Recepcionar y poner en operación las obras que sean entregadas al organismo
15. Supervisar la distribución del servicio del agua en el ámbito territorial del organismo
16. Levantar el catastro de las líneas, redes, válvulas e infraestructura
17. Llevar a cabo las acciones que le indique el Director General en coordinación con otras dependencias de los gobiernos Federal, Estatal y Municipal
18. Seleccionar y establecer el cálculo de equipo electromecánico
19. Supervisar y verificar los parámetros de niveles en pozos (estáticos y dinámicos)
20. Realizar las acciones de recuperación de pozos
21. Realizar las acciones de recuperación de caudal
22. Realizar acciones de ahorro de energía eléctrica
23. Proponer programas de autorización de pozos de bombeo, para someterlo a la aprobación de la Junta de Gobierno
24. Analizar los consumos de energía eléctrica con relación a los volúmenes de agua explotados en pozos para determinar el costo unitario (m³)
25. Verificar los parámetros eléctricos e hidráulicos para evaluar la eficiencia de operación de los equipos de bombeo
26. Elaborar los programas de señalización de acuerdos y mamparas de prevención e integrarlo al Programa Operativo Anual para su aprobación por parte de la Junta de Gobierno
27. Elaborar mensualmente un informe de labores en el que se consignan los aspectos más relevantes

28. Verificar los parámetros eléctricos e hidráulicos para evaluar la eficiencia de operación de los equipos de bombeo
29. Elaborar el programa de adquisición y baja de equipo electromecánico para someterlo a consideración del organismo
30. Elaborar mensualmente informe de labores en el que se consignen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno
31. Elaborar los programas de señalización de acueductos y mamparas de prevención e integrarlos al Programa Operativo Anual de ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno
32. Y todas aquellas que le delegue la Dirección General

CARGO: OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

PERSONAL A CARGO:

Operador de válvulas, operador de bombeo, fontaneros

FUNCIONES:

1. Elaborar y remitir al departamento de estudios y proyectos el Programa Operativo Anual, para su revisión y aprobación del Subdirector Técnico.
2. Llevará a cabo las acciones de mantenimiento de las redes del sistema de agua potable.
3. Proponer al departamento de estudios y proyectos con el visto bueno del Subdirector Técnico, la ejecución de obras de ampliación de redes del sistema de agua potable.
4. Establece los mecanismos de seguimiento de las obras y acciones de mantenimiento del sistema.
5. Supervisar las obras y acciones de agua potable que se ejecuten dentro del ámbito territorial del organismo, cuidando que las mismas se realizan de acuerdo con las especificaciones y normatividades aplicables.
6. Supervisar y avalar los trabajos de bacheos, producto de la reparación de fugas.
7. Elaborar mensualmente un informe de labores en el que se señalan los aspectos más relevantes de los avances de las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno.
8. Monitorear y evaluar la calidad de agua en las fuentes y en las tomas del sistema.
9. Proponer alternativas para el mejoramiento de la calidad de agua.
10. Apoyar en la programación elaboración de proyectos y ejecución de obras de mejoramiento en el sistema.
11. Establecer los criterios para un mejor aprovechamiento del recurso agua.

12. Realizar visitas de inspección para la verificación del cumplimiento de la ley estatal de agua y alcantarillado, y su reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables, observando en todos los casos las formalidades establecidas, para el debido levantamiento del acta circunstanciada.
13. Elaborar mensualmente un informe de labores en el que señalen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno.
14. Y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

CARGO: ESTUDIOS Y PROYECTOS

OBJETIVO:

Formular la elaboración de proyectos y planes generales, para lograr eficiencia en los servicios que presta la comisión

FUNCIONES:

1. Elaborar y remitir al Subdirector Técnico el Programa Operativo Anual para su posterior presentación a la Junta de Gobierno
2. Supervisar y validar que los procesos constructivos de fraccionamientos, obras públicas y particulares, que cumplan con las normas oficiales, especificaciones autorizadas y demás disposiciones aplicables
3. Aplicar y supervisar que en la ejecución y rehabilitación de obras se observen las normas oficiales mexicanas
4. Proponer los mecanismos de seguimiento de obras y acciones para su aprobación de la Junta de Gobierno
5. Proporcionar los elementos técnicos y administrativos a la contraloría federal y estatal e interna sobre las obras y acciones realizadas
6. Apoyar técnicamente los programas emergentes que ejecuten otras dependencias de gobierno federal, estatal y municipal
7. Recepcionar las obras de agua potable que ejecuten dentro del ámbito territorial del organismo

8. Elaborar los estudios de facultad para otorgar los servicios de agua potable a los nuevos desarrollos habitacionales, complejos industriales y comerciales, conforme a un análisis cuidadoso de la infraestructura con que cuenta el organismo y determinar de conformidad con las cuotas y tarifas aprobadas por el congreso, el monto de los derechos a pagar por concepto de conexión de las redes de agua potable
9. Integrar los expedientes técnicos de los proyectos que permitan llevar a cabo, ante otras dependencias e instancias de gobierno, los trámites necesarios para la obtención de los recursos para la ejecución de las acciones
10. Mantener constantemente actualizado el catálogo de conceptos y precios unitarios de las obras que por administración realice el organismo
11. Elaborar los presupuestos de las obras a ejecutar por administración directa
12. Revisar y en su caso aprobar los proyectos de agua potable presentados por el organismo, por las diferentes instancias de gobierno involucradas en la construcción y desarrollo de obra pública así como por la iniciativa privada, dentro de su zona de influencia, verificando que dichos proyectos habían sido realizados conforme a las normas y especificaciones de la construcción correspondientes, así como con las condiciones más favorables de la operación y mantenimiento
13. Mantener constantemente actualizada la información de infraestructura de agua potable con que cuenta el organismo, disponibilidad del recurso agua
14. Llevar a cabo los procesos de licitación de obras, de acuerdo a lo dispuesto en la ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas
15. Proponer el incremento de técnicas, materiales y métodos constructivos de tecnología de punta, que permitan proporcionar a los usuarios el servicio de agua potable en forma eficiente y económica
16. Proporcionar a las distintas dependencias normativas y de control federal, estatal y municipal, la información técnica relativa a la construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de agua potable a cargo del organismo
17. Elaborar mensualmente un informe de labores donde se consignan los aspectos más relevantes de los avances en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno
18. Y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: OPERADOR DE BOMBEO

FUNCIONES:

1. Vigilar permanentemente las fuentes de abastecimiento con que cuenta al organismo
2. Asegurar el abastecimiento del agua
3. Checar de manera permanente la calidad
4. Reportar constantemente los niveles de cloro o cualquier eventualidad que no garantiza el abastecimiento del líquido al Subdirector Técnico
5. Elaborar reportes diarios
6. En caso de contingencias ser hará necesario sus servicios
7. Todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: FONTANERO

OBJETIVO:

Reparación de fugas de agua de manera eficiente para evitar desperdicios innecesarios del líquido

FUNCIONES:

1. Reparación de fugas
2. Reportar los desperdicios del agua
3. Utilizar de manera eficiente los materiales para evitar los desperdicios
4. Cuidar las herramientas y equipo propiedad de la comisión
5. En caso de contingencia se hará necesario sus servicios
6. Todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: AYUDANTE DE MANTENIMIENTO

OBJETIVO:

Apoyar en todas las labores propias en la comisión, reparación de fugas y de apoyo

FUNCIONES:

1. Apoyo operativo para la reparación de fugas
2. Reportar las fugas de agua
3. Utilizar las fugas de agua
4. Cuidar las herramientas y equipos propiedad de la comisión
5. En caso de contingencia se hará necesario sus servicios
6. Todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: CALIDAD DE AGUA

PERSONAL A CARGO:

Personal de cloración

OBJETIVO:

Concientización a la sociedad sobre el uso, ahorro y aprovechamiento del agua

FUNCIONES:

1. Elaborar el programa operativo anual en materia de difusión y cultura del agua
2. Crear campañas de concientización para evitar el desperdicio del vital líquido
3. Organizar campañas para el pronto pago del servicio

4. Evaluar el comportamiento y la respuesta de los usuarios del servicio con relación a la cultura del pago y la campaña de concientización para el aprovechamiento en el uso del vital líquido
5. Participar en ferias y exposiciones en la que se promuevan las secciones más importantes del organismo
6. Coordinar eventos especiales
7. Coordinar la realización de folletos y revistas
8. Y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: PERSONAL DE CLORACIÓN

FUNCIONES:

1. Cumplir y hacer cumplir las normas oficiales mexicanas, para uso y consumo humano
2. Establecer criterios para la organización, funcionamiento y acciones a desarrollar por personal adscrito al departamento
3. Realizar los análisis sobre calidad física, química y bacteriológica del agua
4. Llevar a cabo el registro de control de resultados de análisis fisicoquímicos y bacteriológicos efectuados
5. Llevará a cabo muestreos de agua potable y residual para el análisis de su calidad
6. La operación de equipos y niveles de cloración del sistema de agua en base a la normatividad establecida
7. Elaborar en coordinación con las autoridades municipales y sanitarias, así como otros organismos los programas de mejoramiento ambiental y de salud
8. Apoyar en acciones emergentes
9. Establecer los mecanismos de control de procesos de las plantas potabilizadoras
10. Elaborar los programas de higiene y seguridad del personal

11. Establecer planes de emergencia en caso de fuga de gas cloro
12. Controlar los equipos, reactivos y materiales para evitar el dispendio
13. Elaborar mensualmente un informe de labores en el que señalen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el programa operativo anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno
14. Y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: OPERADOR DE VÁLVULAS

OBJETIVO:

Establecer y asegurar el suministro del servicio

FUNCIONES:

1. Tandeos en las zonas críticas de Tlahuelilpan y sus colonias en el período de estiaje
2. Apoyo a brigadas para suspender el servicio, cuando se presente una fuga
3. Establecimiento del servicio de agua potable
4. Monitoreo el cloro residual libre en cabecera municipal y colonias de Tlahuelilpan
5. Reparación y mantenimiento de las líneas de conducción y distribución
6. Y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: SECRETARIA

OBJETIVO:

Llevar un control en operaciones técnicas de la Subdirección Técnica

FUNCIONES:

1. Archivo de documentación
2. Capturar, emisión y envío de reportes el monitoreo
3. Realización de tarjetas informativas, oficios, memorándums
4. Y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico

CARGO: SUBDIRECTOR COMERCIAL

Personal a cargo:

Contará con los departamentos de padrón de usuarios instalación y corte, cobranza, atención de usuarios, así como cultura del agua

Objetivo:

Establece los vínculos con la sociedad a fin de mejorar la gestión y las acciones de seguimiento de los servicios que proporciona al organismo

Funciones:

1. Elaborar y remitir al Director General del programa operativo anual en materia comercial, para su presentación a la junta de gobierno
2. Dirigir y coordinar todas las actividades relacionadas con la función comercial del organismo
3. Mantener actualizado el padrón de usuarios
4. Vigilar que los servicios se presten con la cantidad, calidad y eficiencia establecida en la ley estatal de agua y alcantarillado y su reglamento, las normas

oficiales mexicanas y que los mismos se facturen y cobren de acuerdo a las cuotas y tarifas autorizadas por el congreso del estado

5. Recepcionar las inconformidades presentadas para dar solución en los términos señalados en la ley estatal del agua y alcantarillado y su reglamento
6. Incidir sobre la promoción de los servicios en aquellas áreas donde sea factible la introducción de la infraestructura de agua potable
7. Evitar la contratación de los servicios cuando se acredite que se encuentran pagados los derechos por concepto de estudio de factibilidad y conexión a la red principal
8. Determinar conjuntamente con el área técnica, en la calidad del servicio, por su influencia en la cobranza
9. Controlar la cobranza por tipo de servicio, zona geográfica, número de usuarios
10. Difusión de campañas de tipo cultural respecto al buen uso del agua y pago por consumo
11. Ordenar la suspensión de los servicios del agua, previa su limitación en caso de uso doméstico, por falta de pago en dos ocasiones consecutivas, así como en los demás casos que se señala en la ley estatal de agua y alcantarillado y su reglamento
12. Determinar los mecanismos que permitan conocer el campo de acción del organismo en cuanto al número de usuarios reales, facultades y potenciales, y sus características socio económicas, así como su probable demanda de servicios
13. Evaluar el comportamiento y la respuesta de los usuarios de los servicios con relación a la aplicación de reglamentos, políticas tarifarias, programas de comercialización, campañas de difusión y concientización, etc.
14. Establecer las medidas necesarias para abatir los rezagos administrativos en la integración de expedientes, procurando que los mismos se encuentren con la documentación que señala la ley y su reglamento
15. Elaborar el anteproyecto de tarifas de conformidad con las fórmulas establecidas y presentarlas en el mes de octubre de cada año ante el Director General para la aprobación de la Junta de Gobierno y el Congreso del Estado
16. Ordenar que se practiquen visitas de inspección y verificación, observando las formalidades señaladas en la ley y su reglamento

17. Proponer para la aprobación de la Junta de Gobierno, el manual de trámites correspondientes a la presentación de los servicios del agua
18. Elaborar mensualmente un informe de labores en el que señalen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el programa operativo anual para ese período, y remitirlo a la Dirección General para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno
19. Establecer programas que apoyen el uso responsable y eficiente del agua
20. Todas aquellas que le encomiende el Director General.

CARGO: DIBUJANTE

FUNCIONES:

1. Elaboración de croquis de obras de aplicación de redes de agua potable
2. Elaboración de planes para proyectos de construcción de redes de agua potable
3. Elaboración de levantamientos topográficos para estudios de factibilidad del proyecto
4. Apoyo en elaboración de expedientes técnicos de obra de ampliación de redes de agua potable

CARGO: PADRÓN DE USUARIOS

PERSONAL A CARGO:

Instalación y corte

OBJETIVO:

Mantener al corriente las contrataciones, adeudos con actualización del padrón de usuarios

FUNCIONES:

1. Elaborar y remitir al Subdirector Comercial el programa operativo anual en materia de contrataciones, actualización y control del padrón de usuarios, así como de la integración de los expedientes administrativos de los usuarios del servicio, para su posterior presentación a la Junta de Gobierno
2. Integrar y controlar el padrón de usuarios, manteniendo actualizados los datos referentes a propietarios de precios con el servicio, nombre de los contratantes, domicilios, colonia, calle y otros que permitan la plena identificación de los usuarios
3. Celebrar contratos de prestación de servicios con los solicitantes que reúnen los requisitos señalados en la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado y su reglamento
4. Ordenar, se elaboren los presupuestos correspondientes a la contratación instalación de los servicios a los plazos señalados en la ley y su reglamento
5. Vigilar que los pagos de derechos por servicios solicitados se efectúen y anexar copias de ellos en el expediente administrativo del usuario
6. Definir los lineamientos acerca de la medición del alcance contenido nivel de actualización información de los actos en las oficinas de catastro municipal, para determinar los predios que se encuentran sin contratación de servicio
7. Coordinar la integración del expediente de todos y cada uno de los usuarios, procurando se realicen de manera adecuada, cuando entregar en tiempo y forma la información que sea solicitada por cualquiera de las subdirecciones o áreas del organismo
8. Remitir los datos que requieran departamento de informática para el registro y asignación del número de contrato, cambio de uso, cambio de usuario y demás que se requieran, y que inciden en el padrón de usuarios, con el fin de mantener antecedentes documentales de los movimientos realizados
9. Verificar que posteriormente a los procesos de actualización del padrón de usuarios, los resultados correspondan con el número de movimientos efectuados en el período que corresponda al informe que deba presentar
10. Coadyuvar con el departamento de consumos en actualización del libro de rutas, así como los planos manzaneras
11. Coordinar el control y seguimiento de las áreas geográficas del mercado consumidor de acuerdo con las políticas de crecimiento de la demanda

12. Recepcionar y tramitar todas las solicitudes de servicio que sean presentadas por los solicitantes, verificando que en caso de ser fraccionamientos, se encuentran pagados los derechos por concepto de estudio de factibilidad y conexión a la red de distribución, que señala la ley
13. Coadyuvar con el departamento de consumos, los trabajos encaminados a establecer un eficiente proceso de codificación e identificación de predios
14. Ordenar al departamento de inspección y corte, efectúe la reinstalación de los servicios cuando los derechos, multas y adeudos que generaron la suspensión estén totalmente cubiertos o convenido su pago
15. Realizar estudios periódicos acerca de la caracterización de cada uno de los tipos de usuarios con los que cuenta el organismo
16. Colaborar en la elaboración del manual de trámites correspondientes a la prestación de los servicios del agua que se proponga para su aprobación de la Junta de Gobierno
17. Establecer las medidas necesarias para abatir los rezagos administrativos en la integración de expedientes, procurando que los mismos se encuentren con la documentación que señala la ley y su reglamento
18. Las demás que le encomiende el Subdirector Comercial

CARGO: INSTALACIÓN Y CORTE

OBJETIVO:

Instalación oportuna del servicio contratado así como detectar tomas clandestinas

FUNCIONES:

1. Elaborar y remitir al subdirector comercial el programa operativo anual en materia de instalación y corte de consumos de agua, derivaciones no autorizadas, tomas de agua no contratadas, tomas de agua sin medidor, impedimentos de tomas de lecturas, entre otras, para su posterior presentación
2. Vigilar que la información relacionada con el comportamiento de los consumos, de los consumidores y el balance del agua suministrada al sistema de distribución sea generada
3. Con toda oportunidad para su análisis y evolución

4. Asistir a los domicilios de los usuarios a instalar los medidores contratado
5. Asistir a los domicilios de los usuarios a retirar los medidores reportados con descompostura así como después de su reparación a su reinstalación
6. Reportar toda incidencia que detecte en los recorridos los medidores por las diferentes rutas de control que requieran atención preventiva o sean conductas infractoras
7. Sugerir los cambios o ajustes a las rutas que sean necesarios con el fin de eficientar la realización de las actividades en campo
8. Participar con propuestas en el establecimiento de las nuevas rutas de recorrido que se diseñen para las zonas de control que se vayan incorporando
9. Colaborar en elaboración del manual correspondiente a la prestación de los servicios de agua que se proponga para su aprobación ante la junta de gobierno
10. Elaborar mensualmente un informe en el que se mencionan los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el programa operativo anual para ese período, y remitirlo a la subdirección comercial para su presentación y evaluación
11. Las demás que le encomiende el subdirector comercial

CARGO: COBRANZA

PERSONAL A SU CARGO:

Cajeros, lectorista y notificadores

OBJETIVO:

Control estricto y oportuno de los ingresos del organismo, así como sus depósitos y custodia.

FUNCIONES:

1. Realización de cortes de caja para el control de los ingresos a cada una de las diferentes cajas así como de los inspectores cajeros

2. Integrar la documentación diaria generada por las operaciones de la recaudación de ingresos
3. Participar arqueos a los fondos revolventes de cajeros
4. Elaboración mensual de reportes de cobranza
5. Manejo eficiente y estricto de los ingresos
6. Control de facturas por la prestación del servicio
7. Depósito y custodia de los ingresos
8. Los demás que le encomiende el subdirector comercial

CARGO: CAJERO

OBJETIVO:

Recaudación en forma eficiente de los recursos

FUNCIONES:

1. Recaudación por el servicio de agua potable que presta la comisión
2. Elaborar reportes de recaudación y remitirlos al departamento de cobranza
3. Remitir los ingresos diarios provenientes del pago de servicio y remitirlos a la caja central para su posterior depósito
4. Control en la corrección de contratos de tomas nuevas, suspensión de tomas, bajas temporales de servicio, órdenes e instalación o reactivaciones de tomas
5. Las demás que le encomiende el subdirector comercial

CARGO: INSPECTOR CAJERO

OBJETIVO:

Recaudación, notificación y corte a los usuarios del servicio

FUNCIONES:

1. Recaudación a los usuarios e ingresarla e integrarla a las recaudación central
2. Entregar casa por casa avisos de pago
3. Notificar al usuario moroso su adeudo
4. Notificar el corte al usuario moroso
5. Actualizado el padrón de usuarios
6. Todas las demás que le encomiende el Subdirector Comercial

CARGO: LECTURISTAS Y NOTIFICADORES

OBJETIVO:

Control en materia de medición de consumos de agua

FUNCIONES:

1. Elaborar y remitir al subdirector comercial el programa operativo anual en materia de medición de consumos de agua, derivaciones no autorizadas, tomas de agua no contratadas, tomas de agua sin medidor, impedimentos de tomas de lecturas, entre otras, para su posterior presentación a la junta de gobierno
2. Controlar y vigilar que los procesos de toma de lecturas, entrega de recibos y mantenimiento de medidores se cumplan de acuerdo al manual de trámites del organismo
3. Controlar y dar seguimiento a los recibos asignados a cada elector vista

4. Verificar que determinan tiempos preestablecidos sean entregados todos los recibos de pago, así como, que se hayan levantado todas las lecturas que correspondan
5. Realizar un estricto control de las lecturas levantadas, sometiendo los análisis los casos por los que no fueron entregados los recibos, como tomados los consumos correspondientes
6. Coadyuvar en un diseño de ruta de lectura, entrega de recibos que respondan a las necesidades de operación del personal de campo
7. Integrar el libro de rutas y planos manzanero, procurando se mantengan permanentemente actualizados, e informar de cualquier modificación a los departamentos de informática y contratos
8. Establecer y mantener un sistema de micro medición domiciliaria que permite registrar continuamente y con exactitud los consumos de agua de los usuarios
9. Coordinar las acciones orientadas a obtener la máxima eficiencia en el uso de agua
10. Promover la cultura de detección y corrección de las fallas y causas el índice de agua no contabilizada o pérdida
11. Vigilar que la información relacionada con el comportamiento de los consumos, que los consumidores y el balance del agua suministrada al sistema de distribución sea generada con toda oportunidad para su análisis y evaluación
12. Entrega de avisos de pago casa por casa
13. Notificar usuarios de su adeudo
14. Notificar el corte al usuario
15. Actualizar el padrón de usuarios
16. Todas aquellas que le encomiende el Subdirector Comercial

CARGO: ATENCIÓN DE USUARIOS

OBJETIVO:

Coordinar acciones que permitan la mejor atención al usuario

FUNCIONES:

1. Conducir las acciones en atención a los usuarios para el pago de adeudos a través de convenios
2. Coordinar las acciones de seguimiento para el pago por convenio
3. Conducir acciones que permitan una mejor atención al usuario
4. A recibir y dar seguimiento a las quejas y sugerencias de los usuarios por la protección de los servicios
5. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia y todas aquellas que le encomiende el Subdirector Comercial

CARGO: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PERSONAL A SU CARGO:

Contará con el departamento de administración y servicios generales, auxiliar en contabilidad y encargado de almacén

OBJETIVO:

Establecer la integración el control del presupuesto del organismo, con la finalidad de asegurar una adecuada asignación y ejercicio de los recursos

FUNCIONES:

1. Elaborar y remitir al Director General el Programa Operativo Anual en materia administrativa y financiera, para su posterior presentación a la Junta de Gobierno

2. Administrar con eficiencia y vocación los recursos materiales humanos financieros puestos al servicio del organismo, al fin de alcanzar autosuficiencia y productividad
3. Generar oportunamente información financiera y presupuestal necesaria para la toma de decisiones
4. Dirigir y controlar la elaboración de los anteproyectos de presupuestos de ingresos y egresos y someterlos a la consideración del Director General para su posterior presentación a la Junta de Gobierno
5. Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Programa Operativo Anual
6. Difundir a las áreas del organismo, los lineamientos bajo los cuales se sujetará el ejercicio del presupuesto de egresos
7. Proponer políticas en materia financiera, contable y administrativa, que permitan hacer un uso racional de los recursos
8. Dar seguimiento al desarrollo presupuestal del organismo, a fin de proponer las adecuaciones que sean necesarias
9. Establecer los lineamientos para la selección y contratación del personal
10. Proponer ante el director General, a los aspirantes a ingresar a laborar en el organismo en los cargos de dirección, para la selección y aprobación de estos por parte de la Junta de Gobierno
11. Procurar que los fondos necesarios para la operación del organismo, se reciban oportunamente
12. Controlar los pasivos a cargo del organismo de los rubros más representativos como derechos de tracción, y energía eléctrica, cloración, etc.
13. Negociar con las instancias federales y estatales la liquidación de pasivos a cargo del organismo
14. Coordinar las acciones de capacitación para el personal del organismo
15. Adquirir, controlar, resguardar y actualizar los bienes que conforman el patrimonio del organismo, de acuerdo a la normatividad existente
16. Establecer los lineamientos para la correcta aplicación del tabulador salarial
17. Administrar los recursos provenientes de programas federales, estatales o municipales, para los diferentes proyectos autorizados

18. Presentar un informe de gastos-financiero al Director General, en el primer mes de ejercicio, así como informes trimestrales de evaluación de los mismos
19. Elaborar mensualmente un informe de labores en el que se consignan los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese proyecto, y remitirlo a la Dirección General para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno
20. Revisar los manuales de organización y procedimientos así como sus modificaciones que sean sometidos a la aprobación de la Junta de Gobierno
21. Contratar a través del Director General, los servicios de auditor externo para la realización de la auditoría y dictaminación de los estados financieros
22. Las demás que le encomiende el Director General

CARGO: AUXILIAR

OBJETIVO:

Establecer un sistema de registro adecuado a las características del organismo tomando como base la norma típica eficiente, con el fin de dar a conocer la situación económica de manera clara, que coadyuve a la toma de decisiones

FUNCIONES:

1. Apoyar al Subdirector de Administración y Finanzas en las siguientes labores:
2. Ayudar a elaborar el Programa Operativo Anual en materia contable y presupuestal, para su presentación a la Junta de Gobierno
3. Apoyo en recepción, revisión y aplicación contable de las pólizas de egresos
4. Recepcionar la documentación soporte, para su revisión y elaboración de pólizas de ingresos
5. Apoyo en la elaboración de pólizas de operaciones diversas
6. Apoyo para determinar las declaraciones excepto ISR y remitirlos al Subdirector de Administración y Finanzas para su acreditación ante las autoridades hacendarías

7. Apoyo para validar los puntos de datos capturados por la computadora
8. Ayudar a mantener actualizados, integrados y depurados permanentemente los saldos y los expedientes de activo fijo
9. Apoyo para formular mensualmente las condiciones bancarias
10. Apoyo por aplicar contablemente las entradas y salidas de almacén, participar en el levantamiento de inventarios físicos
11. Mantener actualizado el catálogo de cuentas
12. Apoyo a la Subdirección de Administración y Finanzas, para presentar oportunamente los estados financieros y demás a la Dirección General
13. Apoyo para presentar ante el auditor externo, los estados financieros y reportes que sean solicitadas
14. Apoyo para remitir en tiempo y forma a la Subdirección de Administración y Finanzas la cuenta pública para que una vez validada por el comisario y la Junta de Gobierno se envíe al H. Congreso del Estado
15. Apoyo a la Subdirección de Administración y Finanzas para emitir los estados financieros
16. Apoyo a la Subdirección de Administración y Finanzas para controlar y archivar las pólizas y documentos inherentes
17. Custodia y operación del fondo fijo revolvente
18. Elaboración de cheques para los pagos de proveedores y demás gastos
19. Revisión de facturas para pago de proveedores
20. Apoyo a la Subdirección Administrativa y Financiera para la elaboración mensual del informe de labores en el que se consignan los aspectos más relevantes en los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección de Administración y Finanzas para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno
21. Las demás que le encomiende el Subdirector de Administración y Finanzas.

CARGO: INTENDENTE

OBJETIVO:

Mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles propiedad del organismo así como su limpieza y aseo

FUNCIONES:

1. Mantener limpias y ordenadas las siguientes zonas
 - a. Oficinas
 - b. Baños
 - c. Jardines
2. Realizar limpieza de vidrios
3. Mantener en perfecto estado los utensilios de limpieza así como los muebles propiedad del organismo

CARGO: VELADOR

OBJETIVO:

Vigilar y cuidar las instalaciones del organismo

FUNCIONES:

1. Cuidar y avalar los bienes propiedad del organismo
2. Contestar teléfono y radio para tomar recados
3. Tomar los recados de fugas y turnarlos al Subdirector Técnico
4. Llevar el control de los reportes de cloración de todos y cada uno de las fuentes de abastecimiento del organismo
5. Estar al pendiente de las necesidades de personal que labore en los pozos
6. Y las demás que le sean designadas

CARGO: ALMACÉN

OBJETIVO:

Cuidar y resguardar los bienes de consumo del organismo

FUNCIONES:

1. Elaborar los requerimientos de material
2. Controlar las salidas de material
3. Apoyar en el inventario físico de material
4. Llevar tarjetas almacén

**COMISIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
TLAHUELILPAN HIDALGO**

TLAHUELILPAN HIDALGO A _____ DE _____ DEL _____.

**2da. SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO
APROBACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN DE AGUA Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAHUELILPAN HIDALGO**

**DR. JAIME MORENO CONTRERAS
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA
DE GOBIERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAHU
ELILPAN HIDALGO**

**LIC. MARLENE VIVEROS RESÉNDIZ
SINDICO PROCURADOR**

**C. VICTOR MANUEL TAPIA TRUJILLO
REGIDOR MUNICIPAL**

**L.A.E. NAZARIA PETRA MENDOZA HDEZ
TESORERA MUNICIPAL**

**ARQ. CRISTOBAL JIMÉNEZ JIMÉNEZ
DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS**

**ING. PEDRO DE MARIA OROZCO PÉREZ
REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO**

REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA EN HIDALGO

**APROBADO EN LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE
GOBIERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE
TLAHUELILPAN, HGO.**