



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DEL SISTEMA OPERADOR DE
LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE ACATLÁN

CLAVE: 912/01

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
MARCO JURÍDICO.....	4
MISIÓN.....	5
VISIÓN.....	5
POLITICAS DE CALIDAD.....	6
OBJETIVOS GENERALES DEL MANUAL.....	7
ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	8
ORGANIGRAMA.....	9
NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL.....	10
NOMBRE DEL AREA: ASISTENTE DE DIRECCIÓN.....	12
NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN JURÍDICA.....	14
NOMBRE DEL ÁREA: NOTIFICADOR.....	16
NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN COMERCIAL.....	18
NOMBRE DEL ÁREA: CAJERA.....	20
NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN TÉCNICA.....	21
NOMBRE DEL ÁREA: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA.....	24
NOMBRE DEL ÁREA: ÁREA DE CUADRILLAS.....	26
NOMBRE DEL ÁREA: ÁREA DE VÁLVULAS.....	28
NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	29
NOMBRE DEL ÁREA: CONTADOR GENERAL.....	31
NOMBRE DEL ÁREA: COMUNICACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA.....	33
NOMBRE DEL ÁREA: CULTURA DEL AGUA.....	34
NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN.....	36
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	38

INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA), es un documento de control interno que contiene criterios administrativos que reglamentan las funciones y los órganos que la integran, con la intención fundamental de coadyuvar en la optimización de los procesos de trabajo, que incrementen la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, atendiendo el interés público y el bienestar de la sociedad.

El Manual de Organización constituye un instrumento de apoyo administrativo del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA), al proporcionar información sobre la estructura orgánica, atribuciones, objetivos y funciones que realiza, así mismo permite llevar a cabo la asignación adecuado al personal que estará a cargo de realizar actividades de los diversos departamentos que integran este Organismo Descentralizado.

Cabe hacer mención que es un instrumento técnico administrativo, de interés y observancia general, por el cual es fundamental la permanente actualización en cuanto a la funcionalidad y normatividad vigente aplicable.

Por otra parte, con la finalidad de promover un entorno de igualdad entre el personal de este Sistema Operador se consideraron los principios básicos de igualdad y equidad, que deben subsistir entre los hombres y mujeres para su óptimo desarrollo personal y profesional.

La gestión del Recurso Humano, es esencial al elemento de integración principal de la sociedad actual: el sistema, está conformada por personas, las mismas que son la parte fundamental, quienes permiten el desarrollo continuo para lograr los objetivos organizativos propuestos, que ayudarán a la consecución de las metas planeadas.

MARCO JURÍDICO

- LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA.
- Artículo 22. Los municipios, con el concurso del Estado si éste fuere necesario, tendrán a su cargo los Servicios Públicos materia de esta Ley, mismos que prestarán por sí, a través de las dependencias municipales correspondientes o, indirectamente a través de Organismos Operadores que podrán ser organismos descentralizados, desconcentrados o empresas de participación estatal o municipal. Los Organismos Operadores se integrarán y funcionarán en términos de sus decretos de creación y demás disposiciones legales aplicables.
- Artículo 28. Serán Prestadores de Servicios Públicos, los municipios, que directamente presten los Servicios Públicos materia de esta Ley a través de las dependencias municipales correspondientes; los Organismos Operadores definidos en esta Ley o la Comisión, en los términos de los convenios a los que se refiere la fracción VIII del artículo 13 de esta Ley.
- LEY DE AGUAS NACIONALES Y SU REGLAMENTO.
- DECRETO DE CREACION del H. Congreso del Estado, que crea el Organismo Público Descentralizado "Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán".

MISIÓN

Somos el Organismo Público Descentralizado del municipio de Acatlán, comprometido con brindar a la población los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento de calidad; fomentamos el bienestar social y la cultura del agua, impulsando siempre el trabajo en equipo y la mejora continua, desempeñándonos en forma honesta, transparente y dando la mejor atención a nuestros usuarios para responder a las exigencias de la sociedad, para generar credibilidad y confianza en el ciudadano.

VISIÓN

Ser el Organismo Público Descentralizado innovador y autosuficiente del municipio de Acatlán, reconocido por contribuir al bienestar social de la población al brindar los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento con oportunidad, calidad y cantidad suficiente, con personal de valores y principios éticos altamente comprometidos con el buen servicio, garantizando el acceso completo a los servicios esenciales de toda la población.

POLITICAS DE CALIDAD

COMPROMISO

En el cumplimiento de nuestra visión, quienes laboramos en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA) nos comprometemos a brindar a nuestros usuarios un servicio de calidad, con mayor y mejor infraestructura, implementando tecnologías de vanguardia, que conlleven a un manejo adecuado del recurso hídrico.

EQUIDAD DE GÉNERO

En SOSAPAMA manifestamos el compromiso de promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, generando un ambiente organizacional libre de violencia.

TRATO JUSTO

Los integrantes del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Acatlán, atenderán de manera eficiente y equitativa a todos los usuarios.

RESPONSABILIDAD

Todos los integrantes del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán, tienen la responsabilidad de trabajar con excelencia los asuntos encomendados, velando por la efectividad personal y de equipo.

AMABILIDAD

Todos los integrantes del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán atenderán de manera amable y cortés a los usuarios cualquier solicitud requerida por los usuarios.

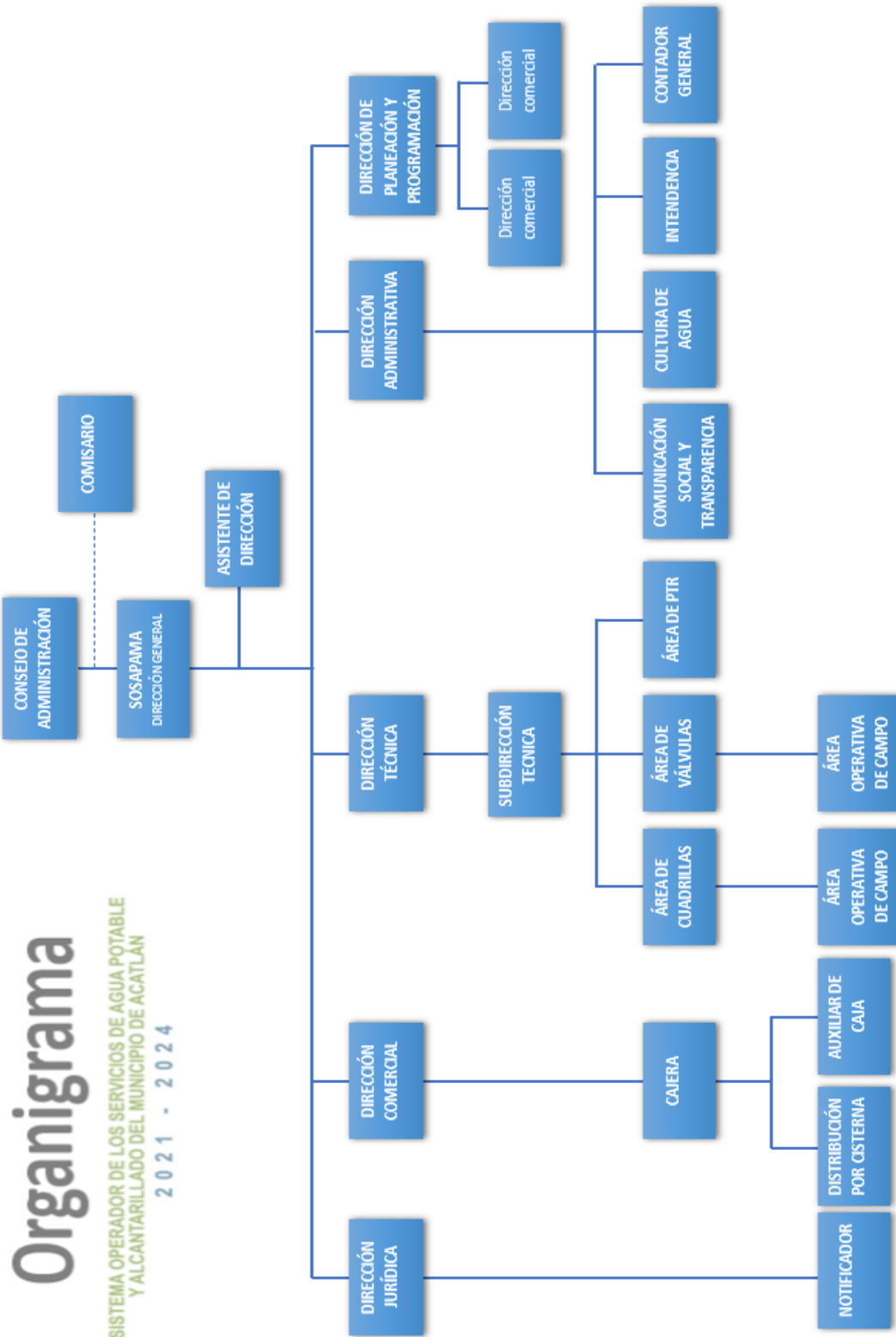
OBJETIVOS GENERALES DEL MANUAL

- Precisar las funciones y relaciones de cada puesto estableciendo las líneas de autoridad de los colaboradores del sistema en sus distintos niveles.
- Establecer una descripción clara y concisa del puesto para que el colaborador tenga una visión oportuna y objetiva de sus funciones.
- Determinar los perfiles de puestos, conforme a las funciones obtenidas en el formato de descripción de los mismos, con objeto de que contribuya a normar criterios para la toma de decisiones dentro de la planeación del desarrollo profesional de los colaboradores de este sistema operador.
- Adecuar las políticas de selección de personal, inducción al puesto y capacitación de personal.
- Mejorar la funcionalidad de las actividades administrativas de Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
- Servir como medio de integración y orientación de personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación al puesto asignado.
- Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afecten el desempeño de los colaboradores

ESTRUCTURA ORGÁNICA

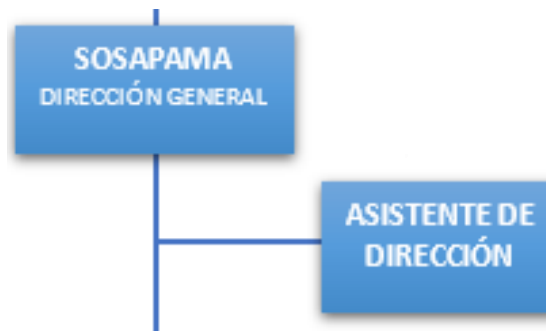
ÁREA	PUESTOS	No. DE PLAZAS
DIRECCIÓN GENERAL	DIRECTOR(A) GENERAL	1
	ASISTENTE DE DIRECCIÓN	1
DIRECCIÓN JURIDICA	DIRECTOR(A) JURIDICA	1
	NOTIFICADOR	1
DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECTOR(A) COMERCIAL	1
	CONTADOR GENERAL	1
	CAJERA	1
	AUXILIAR DE CAJA	1
	CHOFER DE DISTRIBUCIÓN CISTERNA	1
DIRECCIÓN TÉCNICA	DIRECTOR(A) TECNICA	1
	SUBDIRECTOR TECNICO	1
	RESPONSABLE DE CUADRILLAS	1
	OPERADORES DE CAMPO	7
	RESPONSABLE DE VALVULEROS	1
	OPERADORES DE CAMPO	4
	RESPONSABLE DE PTR	1
	OPERADORES DE CAMPO	2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVA	1
	RESPONSABLE DE CULTURA DEL AGUA	1
	RESPONSABLE DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA	1
	INTENDENCIA	2
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	DIRECTOR(A) DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN	1
	RESPONSABLE DE PLANEACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS	1
	RESPONSABLE DE PROGRAMACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS	1

ORGANIGRAMA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL



OBJETIVO:

Dirigir, coordinar y conducir todas las áreas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA), aplicando las estrategias e innovaciones tecnológicas tendientes a aprovechar eficientemente la infraestructura, los recursos materiales, naturales, financieros y al personal, con la finalidad de obtener la mayor eficiencia y eficacia en las actividades propias del Sistema Operador.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Nombre del Puesto	Director(a) General
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección General
A quien reporta	Consejo de Administración
A quien supervisa	Dirección Jurídica, Dirección Comercial, Dirección Técnica, Dirección Administrativa, Dirección de Planeación y Programación, Responsables de Área, Personal Administrativo y Operativo de SOSAPAMA
Personal a Cargo	47

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

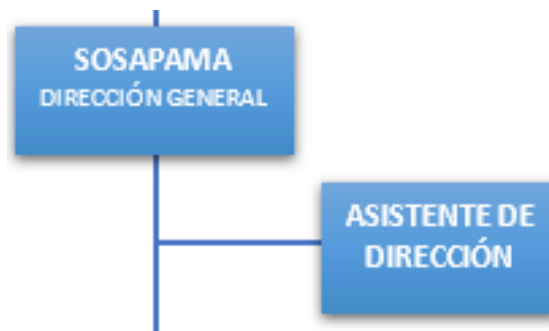
Escolaridad	Licenciatura- Ingeniería
Genero	Indistinto
Rango de Edad	30 a 60 años
Habilidades	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, toma de decisiones, liderazgo y responsabilidad
Experiencia	No necesaria

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Coordinar actividades técnicas, administrativas y financieras del Sistema Operador, para lograr mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo.
2.- Celebrar actos jurídicos sobre el dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento óptimo del sistema operador.
3.- Autorizar erogaciones correspondientes al presupuesto y someter a la aprobación del Consejo de Administración las que resulten extraordinarias.
4.- Ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración
5.- Rendir al Consejo de Administración los informes de las actividades desarrolladas sobre los aspectos siguientes: <ul style="list-style-type: none">a) Cumplimiento de los acuerdos del Sistema Operador.b) Presentar al Consejo de Administración, los estados financieros, los balances ordinarios y extraordinarios, así como los informes generales y especiales que el propio consejo solicite.c) Avance de los programas de operación y mantenimiento autorizados por el Consejo de Administración.d) Cumplimiento de los programas de obras y erogaciones de las mismas; ye) Presentación semestral del programa de labores, presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente periodo.
6.- Vigilar que se practiquen en todo el municipio en forma regular y periódica, muestreos y análisis del agua; llevar estadísticas de sus resultados y tomar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua que se distribuye a la población, así como, la que una vez utilizada se vierte en los cauces de ríos, arroyos o vasos receptores.
7.- Realizar las actividades que se requieran para lograr que el Sistema Operador preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes.
8.- Asistir a las reuniones del Consejo de Administración con voz, pero sin voto, con el fin de mantenerlos informados de las actividades del Sistema Operador.
9.- Tener la representación legal del Sistema Operador con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o clausula especial conforme a la ley.
10.- Suscribir títulos de crédito y contraer obligaciones con cargo al patrimonio del Sistema Operador, previa autorización por escrito del Consejo de Administración.

- | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11.- Someter a la aprobación del Consejo de Administración las tarifas y cuotas que deba cobrar el Sistema Operador por las prestaciones de sus servicios para la recuperación de costos e inventarios. |
| 12. Someter a la aprobación del Consejo de Administración el reglamento interior, los manuales de organización y de procedimientos, así como sus modificaciones. |
| 13. Nombrar y remover libremente el personal del sistema operador señalándoles sus adscripciones y funciones de conformidad con las disposiciones aplicables en la materia. |
| 14. Someter para su aprobación ante el consejo de administración la estructura ocupacional, así como el tabulador general de los salarios correspondientes. |

NOMBRE DEL AREA: ASISTENTE DE DIRECCIÓN



OBJETIVO:

Auxiliar al director general para llevar a cabo la coordinación y conducción de las áreas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán, aprovechando eficientemente los recursos materiales y técnicos para desarrollar las actividades del Sistema con mayor eficiencia y eficacia.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO:

Nombre del Puesto	Asistente de Dirección
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección General
A quien reporta	Dirección General

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

A quien supervisa	No aplica
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Bachillerato, Carrera Técnica, Licenciatura
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 a 35 años
Habilidades	Actitud de servicio, buena presentación, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, apertura mental, excelencia y calidad, creatividad e iniciativa, autodisciplina, honestidad.
Experiencia	No necesaria

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Elaborar oficios y memorandos.
2.- Recibir y dar seguimiento a la correspondencia y memorandos recibidos y enviados de forma externa e interna.
3.- Recibir y responder diariamente a los emails, notificaciones o avisos.
4.- Archivar y fotocopiar diversos documentos.
5.- Dar atención a los visitantes, saludándolos, dándoles la bienvenida y anunciándolos de forma adecuada.
6.- Responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono, así como proporcionar la información básica si es necesaria.
7.- Dar seguimiento a los asuntos, actualizar las citas en el calendario, así como mantener al día las reuniones y agendas necesarias.
8.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN JURÍDICA

OBJETIVO:

Representar jurídicamente al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA) y sus unidades administrativas en los términos de los poderes que se le otorguen en todos los casos en que sea necesaria su intervención, en estricto apego a la normatividad aplicable.

Nombre del Puesto	Director(a) Jurídica
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Jurídica
A quien reporta	Director/a General
A quien supervisa	Notificadores
Personal a Cargo	1

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Licenciatura en derecho
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 a 55 años
Habilidades	Planeación y programación de trabajo, servicio, toma de decisiones, liderazgo, maneja de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, organización, comunicación oral y escrita, apertura mental, excelencia y calidad, inteligencia emocional, respeto, integridad, manejo de relaciones interpersonales.
Experiencia	3 años

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Proporcionar asesorías a todos los departamentos que integran el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA).
2.- Planear, organizar, normar coordinar supervisar y evaluar los servicios jurídicos y la aplicación de las disposiciones jurídicas.
3.- Auxiliar en todas aquellas actividades que le sean requeridas por el director(a) del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)

MANUAL DE ORGANIZACIÓN



- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.- Llevar a cabo la elaboración de contratos a usuarios nuevos, así como constancias que necesiten los usuarios de SOSAPAMA. |
| 5.- Asesorar en el levantamiento de actas administrativas laborales y en la formulación de dictámenes de cese y suspensión de los efectos del nombramiento de los trabajadores. |
| 6.- En coordinación con la Dirección General, llevar a cabo la regularización de los bienes inmuebles con que cuenta el Sistema Operador de los Servicios de Agua potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán. |
| 7.- Auxiliar en todas aquellas actividades que le sean requeridas por el director (a) general. |
| 8.- Elaborar un reporte mensual de sus actividades. |

NOMBRE DEL ÁREA: NOTIFICADOR



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Notificador
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Jurídica
A quien reporta	Dirección Jurídica
A quien supervisa	No aplica
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Secundaria o Bachillerato
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 a 35 años
Habilidades	Planeación y programación de trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, disponibilidad de horario, autodisciplina, honestidad, lealtad.
Experiencia	No necesaria

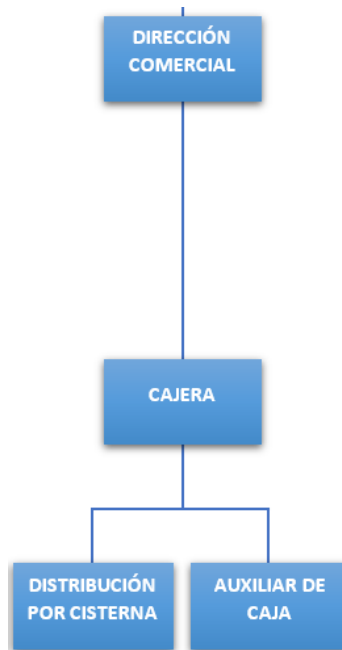
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Notificar a los usuarios que han cumplido sus obligaciones de pago ante el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
2.- Llevar un control sobre los usuarios que han recibido la notificación correspondiente y han realizado su regularización y quienes no, informando a las áreas correspondientes.
3.- Ser el enlace y primer acercamiento entre el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán y el usuario con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus obligaciones.
4.- Tomar la medición de los medidores de agua potable y servicios que presta el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
5.- Llevar un control sobre la toma de lectura, y toda la información necesaria para generar el cobro correspondiente a los usuarios, informando a las áreas correspondientes.
6.- Inspeccionar el manejo que tiene la población con el uso de agua y el conocimiento de los programas que ofrece el área de cultura del agua.
7.- Revisar las fugas que se reporten y dar la información a las áreas correspondientes para su pronta reparación.
8.- Realizar reportes de trabajo diario de cortes y reconexiones.
9.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.
10.- Realizar un reporte mensual de sus actividades.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN COMERCIAL



OBJETIVO:

El objetivo de la Dirección Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Director/a Comercial
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Comercial
A quien reporta	Director/a General
A quien supervisa	Cajera, Auxiliar Caja, Distribución por cisterna
Personal a Cargo	3

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Licenciatura en mercadotecnia, licenciatura en administración de empresas, licenciatura en administración pública, licenciaturas afines
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 a 60 años
Habilidades	Planeación y programación de trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, disponibilidad de horario, autodisciplina, honestidad, lealtad.
Experiencia	No necesaria

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, así como los aprovechamientos por los servicios prestados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
2.- Aplicar las cuotas o tarifas previamente aprobadas a los usuarios por los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, así como los aprovechamientos por los servicios prestados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
3.- Ordenar y ejecutar la suspensión del servicio por falta reiterada de pago.
4.- Elaborar los estudios necesarios que fundamente y permitan la fijación de cuotas y tarifas apropiadas para el cobro de los servicios.
5.- Vigilar que los usuarios cumplan con la contratación del servicio de agua potable, así como la conexión a las respectivas redes, en los lugares que existan dichos servicios.
6.- Tramitar y dar seguimiento a las solicitudes para la contratación e instalación del servicio de agua.
7.- Supervisar los asuntos relacionados con los procesos de facturación y cobranza a fin de tomar un nivel de facturación adecuado y un nivel óptimo de cobranza.
8.- Implementar sistemas de recaudación, apropiadas para el cobro de los servicios.
9.- Implementar sistemas, programas y políticas necesarias para evitar la evasión fiscal en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
10.- Coordinar, analizar, evaluar y adecuar las tareas encomendadas a las áreas a su cargo.
11.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.
12.- Realizar un reporte mensual de sus actividades.

NOMBRE DEL ÁREA: CAJERA



OBJETIVOS:

El objetivo de la Dirección Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Cajera
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Comercial
A quien reporta	Contador General
A quien supervisa	No aplica
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Bachillerato, carrera técnica en administración, carrera técnica en contabilidad
Genero	Indistinto

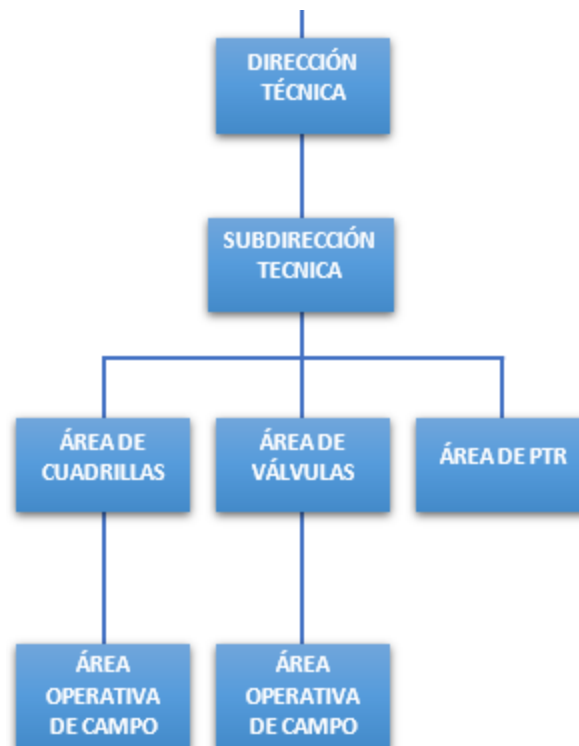
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Rango de Edad	25 a 45 años
Habilidades	Planeación y programación de trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, comunicación oral y escrita, buena presentación.
Experiencia	1 año

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Recibir los pagos de los contribuyentes.
2.-Recibir a todos los contribuyentes con amabilidad y respeto, mejorando con ello la imagen del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
3.- Realizar cortes de caja y arqueos de las transacciones realizadas en el día, semana o mes según sea requerido.
4.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.
5.- Realizar un reporte mensual de sus actividades.

NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN TÉCNICA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

OBJETIVOS:

Da seguimiento y cumplimiento a las demandas ciudadanas respetando la legalidad de los procedimientos a cargo de las Direcciones que integran la estructura del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán conforme a sus objetivos y directrices.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Director/a Técnico
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Técnica
A quien reporta	Director/a General
A quien supervisa	Subdirección técnica, área de cuadrillas, área de válvulas, área de PTR, área operativa
Personal a Cargo	16

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Ingeniería civil, ingeniería industrial, ingeniería a fines
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 a 60 años
Habilidades	Actitud de servicio, toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos, organización, planeación, capacidad de análisis y síntesis, manejo de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral y escrita, buena presentación, trabajo bajo presión.
Experiencia	1 año

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Revisar la planeación, estudio, proyección, construcción y operación de la infraestructura hidráulica a cargo del SOSAPAMA, para cubrir las necesidades de la población en materia de agua, alcantarillado y saneamiento.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

2.- Dar cuenta mensualmente y por escrito al director(a) general, acerca de informes, documentación acciones e información pendientes de integrar del SOSAPAMA, así como el número y contenido de los expedientes pasados a comisión, con mención de los que hayan sido resueltos y de los pendientes.
3.- Recopilar y poner a disposición de cualquier interesado las leyes, decretos, reglamentos, circulares y ordenes emitidas por el estado que tenga relevancia para la administración del Sistema Operador.
4.- Asistir a todas las reuniones internas realizadas en el SOSAPAMA para levantar las actas y/o minutas y distribuirlas a los asistentes de las mismas.
5.- Coordinar y dar seguimiento a las acciones acordadas en las reuniones con todas las áreas.
6.- Asistir en nombre del director(a) general a las reuniones externas y elaborar el informe y seguimiento de lo que se acuerde en las mismas.
7.- Coordinar y atender en su caso, los encargos que le sean encomendados expresamente por el director (a) de General del SOSAPAMA.
8.- Tramitar e integrarlas certificaciones y los documentos públicos que legalmente procedan, acuerdos y demás documentos oficiales emanados del SOSAPAMA.
9.- Cuidar que los asuntos de despacho se transmiten dentro de los plazos establecidos por las leyes.
10.- Revisar con el director(a) general y con los jefes de área al inicio de cada mes, la calendarización de información pendiente de entregar y dar el seguimiento a la entrega de la misma.
11.- Proporcionar información para la elaboración de bases de datos interno, así como el sistema de información.
12.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.
13.- Realizar un reporte mensual de sus actividades.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Subdirector/a Técnico
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Técnica
A quien reporta	Director/a Técnica
A quien supervisa	área de cuadrillas, área de válvulas, área de PTR, área operativa
Personal a Cargo	14

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	licenciatura en Administración Pública, ingenieras a fines
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 a 45 años
Habilidades	Actitud de servicio, manejo de conflictos, organización, planeación, capacidad de análisis y síntesis, manejo de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral y escrita, buena presentación, trabajo bajo presión.
Experiencia	1 año

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Coordinar y vigilar el adecuado funcionamiento de las redes de distribución y recolección de agua, así como la regulación y conservación de la misma.
2.- Recibir de la subdirección Comercial las órdenes de trabajo, coordinar y supervisar la reparación de fugas reportadas por los usuarios.
3.- Mantener una constante comunicación con la Subdirección Comercial notificando las órdenes de trabajo atendidas, así como las suspensiones temporales del servicio por obras de mantenimiento o reparación.
4.- Verificar con los usuarios la calidad del servicio recibido, después de haber dado trámite o solución a la queja o inconformidad por ellos.
5.- Dar trámite a las solicitudes de materiales o herramientas utilizadas por el personal a su cargo, para la correcta ejecución de sus funciones y verificar la adecuada utilización de los recursos materiales.
6.- Verificar el buen estado de las líneas de conducción de agua.
7.- Mantener en buen funcionamiento los sistemas de abastecimiento y la red de distribución del agua potable.
8.- Brindar, vigilar y hacer cumplir el buen uso del servicio de agua potable.
9.- Revisar válvulas de admisión y expulsión de aire en sus diferentes ubicaciones.
10.- Elaborar informes técnicos para la Dirección General cuando se requiera.
11.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.
12.- Realizar un reporte mensual de sus actividades.

NOMBRE DEL ÁREA: ÁREA DE CUADRILLAS



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Área de cuadrillas
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Técnica
A quien reporta	Director/a Técnica
A quien supervisa	Área operativa
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Bachillerato
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 años en adelante

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Habilidades	Trabajo en equipo, positivismo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral.
-------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Atender las solicitudes de revisión entregadas por la subdirección.
2.- Organizar al personal de cuadrillas para la atención de solicitudes.
3.- Reportar los resultados de las visitas de campo encomendadas.
4.- Solicitar el material requerido para atender y dar solución a los problemas en la red de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
5.- Reportar cualquier situación que no se pueda atender para encontrar la solución
6.- Cuidar la unidad a cargo con combustible, aceite y resguardarla limpia en las instalaciones
7.- Cuidar el material y equipo entregado para atender solicitudes
8.- Promover en los compañeros la actitud participativa y realizar un trabajo eficiente y eficaz
9.- Revisar el estatus administrativo del usuario antes de realizar acciones para resolver la problemática encontrada

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA: ÁREA DE VÁLVULAS



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Operador de Válvulas
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Área de válvulas
A quien reporta	Director/a Técnica
A quien supervisa	Área operativa
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

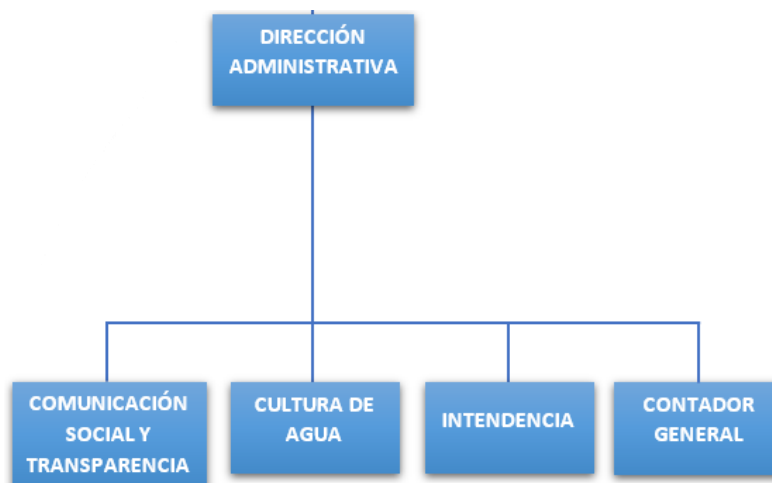
MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Escolaridad	TSU, licenciatura o equivalente
Genero	Indistinto
Rango de Edad	20 años en adelante
Habilidades	Actitud de servicio, organización, planeación, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral y escrita, trabajo bajo presión.
Experiencia	No necesaria

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Realizar la operación de las válvulas de manera correcta para realizar los tandeos.
2.- Dar aviso ante fugas y/o desperdicios.
3.- Dar aviso por fallas en energía eléctrica.
4.- Atender a los usuarios de manera cordial ante cualquier duda o recomendación que soliciten.
5.- Cuidar el llenado de tanques para evitar fuga y/o desperdicios.
6.- Reportar cualquier deficiencia en la red de agua potable.
7.- Atender las recomendaciones o solicitudes de su área superior.

NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Director/a Administrativo
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección de Administración
A quien reporta	Director/a General
A quien supervisa	Comunicación social y Transparencia, Cultura del agua, Intendencia y Contador General
Personal a Cargo	4

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

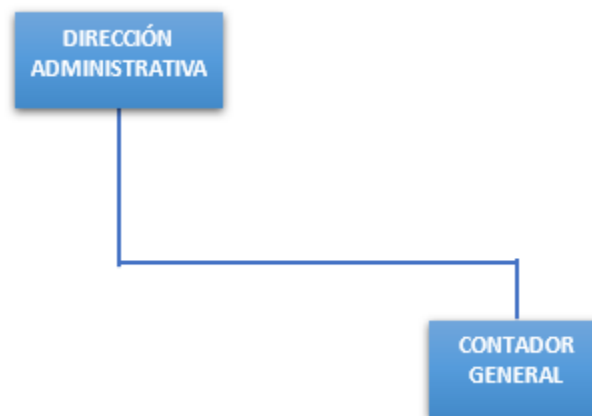
Escolaridad	Licenciatura, Carreara técnica
Genero	Indistinto
Rango de Edad	30 a 60 años
Habilidades	Actitud de servicio, toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos, organización, planeación, capacidad de análisis y síntesis, manejo de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral y escrita, buena presentación, trabajo bajo presión.
Experiencia	No necesaria

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Verificar el cumplimiento de las políticas, normas, especificaciones y reglas para la correcta administración de los recursos que presta el Sistema Operador.
2.- Autorizar, previo acuerdo con el Director General, la organización, estructura administrativa, catálogo de puestos y plantilla de persona
3.- Controlar y lograr el desarrollo del personal del Sistema, evaluarlo periódicamente, de acuerdo al programa presupuestario y al cronograma de actividades.
4.- Controlar y lograr el desarrollo del personal del Sistema, evaluarlo periódicamente, de acuerdo al programa presupuestario y al cronograma de actividades.

5.- Desarrollar, controlar y evaluar los procesos de inventario para el registro de la propiedad inmobiliaria de Recursos Materiales y Servicios Generales.
6.- Supervisar el inventario físico de materiales y bienes muebles e inmuebles del Sistema.
7.- Enviar de correos, administración de archivo, recepción de llamadas y toma de mensajes, fotocopiado de documentos y manejo de inventario de papelería.
8.- Clasificar la información, lleva registros de control de pagos al proveedor de servicios
9.- Elaborar y archivar la información de carácter administrativo.
10.- Gestionar o tramitar acciones según procedimientos establecidos.
11. Atender al personal de la institución brindando la información cuando es solicitada.
12.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.
13.- Realizar un reporte mensual de sus actividades.

NOMBRE DEL ÁREA: CONTADOR GENERAL



Objetivos:

El objetivo del Contador General es llevar los registros y consolidaciones contables de las operaciones financieras y presupuestarias, así como elaborar los estados financieros e información contable que muestre en forma veraz y oportuna la situación económica del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Contador General
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Área contable
A quien reporta	Director/a General
A quien supervisa	Ingresos, Egresos, Pagos, Auxiliar administrativo y de caja
Personal a Cargo	2

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Licenciatura en contaduría pública
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 a 45 años
Habilidades	Planeación y programación de trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, disponibilidad de horario, autodisciplina, honestidad, lealtad.
Experiencia	3 años

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Establecer y operar el sistema de contabilidad gubernamental que sea funcional, de acuerdo con la normatividad, estructura y necesidades del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán.
2.- Definir, controlar y mantener actualizado el catálogo de cuentas contables.
3.- Realizar transferencias de impuestos, nómina, y proveedores por compra materiales o adquisición de servicios para el Sistema Operador.
4.- Realizar cheques para pago de servicios, finiquitos en su caso.
5.- Presentar obligaciones fiscales del SAT.
6.- Realizar y verificar las conciliaciones bancarias de la cuenta de ingresos de SOSAPAMA.
7.- Elaborar y sellar estados financieros, cedula de impuesto predial, ley de disciplina financiera.
8.- Presentar la información contable al director general y Comisaria, para firma de los mismos.
9.- Recibir, guardar y custodiar, por el tiempo que establezcan las disposiciones aplicables, la documentación original que genere, justifique, compruebe y registre los ingresos y egresos del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán y, en general de las diversas transacciones financieras y

presupuestarias realizadas, integrando y manteniendo un sistema funcional de archivo y control de dicha documentación y de los reportes presupuestarios y contables rendidos.

10.- Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.

11.- Realizar un reporte mensual de sus actividades.

NOMBRE DEL ÁREA: COMUNICACIÓN SOCIAL Y TRANSPARENCIA



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Director de Comunicación Social y Transparencia
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Administrativa
A quien reporta	Director/a Administrativa
A quien supervisa	No aplica
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	TSU, licenciatura o equivalente
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 años en adelante

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Habilidades	Actitud de servicio, organización, planeación, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral y escrita, manejo e equipo de computo
Experiencia	No necesaria

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo.
2.- Asesorar a todo el personal que labora en oficina.
3.- Respaldo la base de datos del sistema comercial diariamente en el servidor a un disco externo.
4.- Actualizar la página web portal transparencia. (programación y actualización mensual)
5.- Actualizaciones trimestrales de la página web.
6.- Cargar información a la página del SEVAC (Sistema de la Evaluación de la Armonización Contable).

NOMBRE DEL ÁREA: CULTURA DEL AGUA



OBJETIVO:

Promover la concientización y el cambio de actitud de la población en general, hacia el cuidado, preservación y uso racional del agua, para contribuir el desarrollo sustentable del Municipio de Acatlán

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Responsable de Cultura del Agua
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección Administrativa
A quien reporta	Director/a Administrativa
A quien supervisa	No aplica
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Licenciatura en administración pública, de empresas, carrera técnica
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 años en adelante
Habilidades	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, toma de decisiones, organización, planeación, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral y escrita
Experiencia	No necesaria

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Elaborar programas de promoción sobre cultura del agua
2.- Instalar, operar y consolidar permanentemente un espacio de cultura del agua que promueva entre la población una clara conciencia sobre la preservación del agua.
3.- Planear y desarrollar programas de capacitación al personal de SOSAPAMA referentes al uso racionado y preservación del agua.
4.- Normar la participación del SOSAPAMA en ferias, exposiciones y eventos de comunicación social.
5.- Apoyar en todas las actividades encomendadas por su jefe inmediato.
6.- Realizar un reporte mensual de sus actividades

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

NOMBRE DEL ÁREA: DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN



DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Nombre del Puesto	Director de Planeación y Programación
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Acatlán (SOSAPAMA)
Área de Adscripción	Dirección de Planeación y Programación
A quien reporta	Directora General
A quien supervisa	No aplica
Personal a Cargo	No aplica

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO:

Escolaridad	Licenciatura en administración pública, de empresas, carrera técnica
Genero	Indistinto
Rango de Edad	25 años en adelante
Habilidades	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, toma de decisiones, organización, planeación, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, creatividad, disponibilidad de horario, comunicación oral y escrita
Experiencia	No necesaria

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

1.- Elaborar y programar las actividades de cada área administrativa.
2.- Elaborar los programas presupuestarios para el ejercicio correspondiente.
2.- Llevar a cabo un seguimiento mensual sobre las actividades realizadas.
3.- Planear y desarrollar programas de capacitación al personal de SOSAPAMA referentes al seguimiento y desempeño.
5.- Controlar y lograr el desarrollo del personal del Sistema, evaluarlo periódicamente, de acuerdo al programa presupuestario y al cronograma de actividades.
6.- Llevar a cabo el seguimiento de indicadores en las fichas técnicas mensualmente de cada actividad.
7.- Apoyar en todas las actividades encomendadas por su jefe inmediato.
8.- Realizar un reporte mensual de sus actividades

GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Con el objeto de manejar una terminología común, a continuación, se presenta la definición que para efectos de esta guía se da en los términos empleados:

ACTIVIDAD. - Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.

JORNADA. - Tiempo que se dedica al trabajo en un día o en una semana.

ESTRUCTURA ORGANICA. - Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos, es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

FUNCIÓN. - Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable un área organizacional: se define a partir de las disposiciones jurídico administrativas vigentes. **ORGANIGRAMA.** - Un organigrama o carta de organización es un gráfico que expresa en forma resumida la estructura orgánica de una dependencia, o parte de ella, así como las relaciones entre las unidades que la componen.

PUESTO. - Es la unidad impersonal de trabajo integrada por un conjunto homogéneo de tareas, responsabilidades y requisitos para el cumplimiento de una o varias funciones y el logro de los objetivos de una o varias áreas administrativas.

ASE. - Auditoría Superior del Estado de Puebla.