

REGLAMENTO INTERNO ORGANISMO INTERMUNICIPAL METROPOLITANO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y SERVICIOS CONEXOS DE LOS MUNICIPIOS DE CERRO DE SAN PEDRO, SAN LUIS POTOSI Y SOLEDAD DE GRACIANO SANCHEZ (INTERAPAS)

ARTÍCULO 58. El titular de la Unidad de Atención Social tendrá a su cargo las siguientes funciones:

I.- Atender a los ciudadanos o a los representantes, en el caso de grupos, juntas de mejoras y organizaciones sociales; analizar la situación de los problemas que plantean o cuentas específicas de los usuarios y coadyuvar con las Direcciones y Áreas Administrativas que según corresponda, para poder ofrecer solución a la problemática presentada, para ello se levantarán minutas de acuerdos en los que se establezcan compromisos mutuos encaminados a la solución de la problemática;

II.- Realizar correcciones a la facturación de los servicios por anomalías presentadas en los procesos de facturación de acuerdo a las políticas y normas establecidas en los “Procedimientos de Correcciones y Ajustes a la Facturación” autorizados, y recabar las firmas de autorización correspondientes de la Dirección de Comercialización;

III.- Solicitar la revisión o cambio de medidores, en casos específicos de usuarios cuyas cuentas muestren inconsistencias, ya sean de uso doméstico, comercial, industrial o de servicio público en los que el INTERAPAS preste el servicio de agua potable;

IV.- En coordinación con la Dirección de Comercialización, planear, implementar y supervisar las acciones necesarias para lograr que el INTERAPAS realice de manera pronta, eficaz y eficiente la atención a la ciudadanía;

V.- En coordinación con las Direcciones y Áreas Administrativas que según corresponda, promover y formalizar comités de contraloría social en aquellas obras de infraestructura hidráulica que así lo requieran, conforme a la normatividad correspondiente con el fin de transparentar la aplicación de los recursos, vigilar que se cumpla en tiempo y forma la obra y lograr que se involucre a la ciudadanía en el proceso;

VI.- A través de la Contraloría Social, dar seguimiento a las obras, conforme a la normatividad correspondiente para vigilar que se cumplan los compromisos con los usuarios;

VII.- En los casos relacionados con la operación de la infraestructura, trabajar de manera coordinada con la Dirección de Operación y Mantenimiento, para atender las peticiones de los usuarios y evitar que detonen en conflicto, asimismo coordinar con la Dirección Comercial para evitar que la suspensión del servicio por falta de pago, se dé en momento de crisis por falta de abastecimiento en algún sector;

VIII.- Coadyuvar con los programas de atención social de los Ayuntamientos, recibiendo, canalizando y dando seguimiento a las peticiones que se presenten en el desarrollo de eventos;

IX.- Participar en las sesiones de los consejos de desarrollo municipal cuando así se requiera, para aportar información sobre obras y acciones realizadas por el Interapas;

X.- Los demás que le señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes en el INTERAPAS, así como aquellas que le confiera el Director General.