

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	1 de 1

## SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

<b>Nombre del puesto</b>	Subdirector Comercial.
<b>Categoría:</b>	Subdirector
<b>Jefe inmediato:</b>	Director del Organismo.
<b>Subordinados:</b>	Departamentos de: Atención a Usuarios, Control de usuarios, Facturación Y Medición, Control de Rezago.
<b>Educación:</b>	Lic. En Contaduría Pública, Lic. Administración.
<b>Experiencia:</b>	Haber trabajado tres años en alguna Jefatura del área Comercial.

### Objetivo

Promover, facturar y cobrar eficientemente los servicios; de igual forma, atender adecuadamente a los usuarios.

### Formación:

Conocimiento en el manejo de office, Conocer la Ley del Agua del estado del S.L.P (vigente) para su interpretación, Conocimiento del sistema de comercial utilizado por la Dapa (vigente), Conocimiento del reglamento interior de trabajo, Conocimiento de los procedimientos y funciones del área, Conocimientos en el manejo del personal.

### Habilidades:

Manejo de conflictos, Análisis de información, Trato con el usuario, Saber trabajar por metas y Objetivos, Capturar Información, trabajo en equipo, Liderazgo.

### Funciones:

1. Autorizar los procesos relacionados con la integración y actualización sistemática del padrón de Usuarios, mapa comercial sectorizado.
2. Autorizar los procesos con la integración y actualización sistemática del calendario comercial, Catálogo de tarifas y catálogo de órdenes de mantenimiento al micro medición.
3. Autorizar las rutas de sanción, así como todos aquellos procedimientos necesarios para la Recuperación oportuna de los ingresos.

4. Asegurar el cumplimiento de los procesos relacionados con la atención y orientación al usuario.
5. Vigilar el comportamiento de la cartera de documentos por cobrar.
6. Autorizar las estrategias de contratación para cada colonia o sector.
7. Capacitar de manera permanente a los jefes de departamento con relación a las Leyes y Reglamentos que rigen los servicios de agua potable y saneamiento.
8. Integrar el POA de los diferentes departamentos que conforman la Subdirección Comercial y Entregarlo oportunamente a la Dirección General.
9. Elaboración de contratos de los servicios , facturación de consumos y recuperación de la facturación

**Responsable de:**

1. Autorizar los procesos relacionados con la factibilidad y promoción de los servicios.
2. Asegurar el cumplimiento de los procesos relacionados con la actualización Sistemática de los procesos.
3. Informar periódica y oportunamente a la gerencia general sobre el comportamiento de los resultados obtenidos.
4. Evaluar las propuestas de actualización de las Normas y Políticas comerciales y proponerlas a la Dirección General.
5. Vigilar el cumplimiento de las Normas y Políticas comerciales.
6. Reportar oportunamente la lista de asistencia e incidencias al Departamento de Recursos Humanos.
7. Las demás actividades que ordene el Director General, con relación a sus funciones.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	2 de 1

## ASISTENTE COMERCIAL

<b>Nombre del puesto</b>	Asistente comercial
<b>Categoría:</b>	Asistente
<b>Jefe inmediato:</b>	Subdirector (a) comercial
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o Carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en un puesto de captura de datos.

### Objetivo:

Ofrecer soporte administrativo al Subdirector Comercial para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

### Formación:

Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente), Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

### Habilidades:

Facilidad de palabra, Trabajo en equipo, Elaboración de Informes, Elaboración y Control de Archivos, Captura de Información, Trabajar por Metas y Objetivos.

### Funciones:

1. Asistir al Subdirector del Área en el cumplimiento de sus funciones.

### Responsable de:

1. Ejecutar las funciones que le solicite la Subdirección Comercial.
2. Ejecutar las funciones del puesto al cual se designe para suplir períodos vacaciones, permisos e incapacidades al personal de oficina.
3. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	3 de 1

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

<b>Nombre del puesto</b>	Auxiliar Administrativo.
<b>Categoría:</b>	Auxiliar
<b>Jefe inmediato:</b>	Subdirector (a) comercial
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato.
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 año en algún puesto administrativo que tenga contacto directo con el cliente

### **Objetivo:**

Ofrecer soporte administrativo a la Subdirección Comercial, así como también, al personal de oficina adscrito al área comercial, para asistirlos en sus períodos vacaciones, faltas o permisos.

### **Formación:**

Conocimiento de los Sistemas del área Comercial, como son: Gerencia, Padrón de Usuarios, Control de Rezago, Inspección y Mantenimiento, Ventanillas, Conocimiento y manejo de los paquetes Office

### **Habilidades:**

Tratar con el usuario, Empatía con las Personas que se Interrelaciona, Integración de reportes, Operación de computadoras, Buena Ortografía.

### **Funciones:**

1. Cumplir con las actividades que desempeña el personal en turno de vacaciones, permiso o incapacidades.

### **Responsable de:**

1. Ejecutar las funciones que le solicite la Subdirección Comercial.
2. Ejecutar las funciones del puesto al cual se designe para suplir períodos vacaciones, permisos e incapacidades al personal de oficina.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	4 de 1

## COORDINADOR DE CUENTAS POR COBRAR

<b>Nombre del puesto</b>	Coordinador de Cuentas por cobrar.
<b>Categoría:</b>	Coordinador
<b>Jefe inmediato:</b>	Subdirector (a) comercial
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Licenciatura en Derecho, Administración o Contador Público.
<b>Experiencia:</b>	Mínimo tres años en manejo de personal, Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios de la Coordinación.

### **Objetivo:**

Dirigir y ejecutar las acciones encaminadas a elevar el nivel de eficiencia de la cobranza, a través de la recuperación inmediata de los recursos económicos por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

### **Formación:**

Administración general, Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), Conocimientos de herramientas y técnicas estadísticas, Conocimiento de leyes y normas de agua aplicable, Conocimiento del código de comercio estatal, Manejo y control de inventarios, Ejecución fiscal, Conocimiento de leyes mercantiles, Conocimientos en la gestión de cobranza, Técnicas de ventas.

### **Habilidades:**

Planeación, Relaciones públicas, Negociación y trato con clientes, Prevención y solución de problemas, Toma de decisiones, Habilidad para trabajar en equipo, Liderazgo, Analítico, Habilidad para organizar, Buena comunicación.

### **Funciones:**

1. Aprobar, dirigir y supervisar las acciones de cobranza para la recuperación del rezago.
2. Elaborar y proponer estudio y análisis de las políticas de recaudación.
3. Acciones encaminadas a elevar la eficiencia de la cobranza recuperando adeudos por medio de la suspensión del servicio y así como su reconexión.

**Responsable de:**

1. Determinar la existencia de créditos fiscales.
2. Seguimiento y cobro de convenios con fraccionadores.
3. Apoyar y coordinar la cobranza centralizada.
4. Ejecutar y ordenar la notificación y requerimiento de pago de créditos fiscales.
5. Vigilar la aplicación de las políticas establecidas por la Subdirección Comercial.
6. Las demás que le requiera el Subdirector Comercial o el Director General.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	5 de 1

## COORDINACION DE FACTURACION Y MEDICIÓN

<b>Nombre del puesto</b>	Coordinación de Facturación y Medición
<b>Categoría:</b>	Coordinador
<b>Jefe inmediato:</b>	Subdirector (a) comercial
<b>Subordinados:</b>	Supervisor de Facturación "A", Supervisor de Facturación "B", Inspector de Facturación y Medición, Mecánico de medidores, Lecturista, Notificador, Fontanero comercial.
<b>Educación:</b>	Lic. Administración o Carrera afín.
<b>Experiencia:</b>	Mínimo tres años en manejo de personal, Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del Departamento.

### **Objetivo:**

Realizar correctamente la facturación de los diversos usuarios.

### **Formación:**

Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA vigente, Conocimiento acerca del manejo de las terminales de la toma de lectura, Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió, Conocimiento de los paquetes de Office.

Realizar un informe mensual, comercial y fiscal de acuerdo al calendario comercial.

### **Habilidades:**

Análisis de la información, Trabajar en Equipo, elaborar informes, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos, capturar información, Facilidad de palabra, Don de mando.

### **Funciones:**

1. Vigilar el uso del presupuesto
2. Vigilar que se cumpla el objetivo del taller de medidores de acuerdo a lo que genere el sistema de pre facturación.
3. Coordinar la persona que va a suplir en caso de incapacidades, faltas, permisos y vacaciones.

4. Coordinar los trabajos diarios de lecturas, notificaciones, inspecciones y fontanería.
5. Vigilar los procesos de toma de lectura y notificaciones.
6. Atender los reportes y dar seguimiento de las quejas de los usuarios de que no les entregan recibo.

**Responsable de:**

1. Coordinar, evaluar y vigilar los procesos de toma de lectura, verificación de lectura, Pre facturación, facturación y notificación de la facturación de acuerdo a los tiempos establecidos en el calendario comercial.
2. Verificar que los importes por consumo promedio se correspondan a los estándares de consumo por habitante al día.
3. Comparar los importes, volúmenes y número de usuarios facturados con los datos históricos y justificar cualquier desviación de las tendencias.
4. Elaborar el rol de vacaciones del personal de campo.
5. Revisar los reportes de cobranza, pre facturación, facturación, cobros anticipados aplicados y descuentos aplicados, re facturaciones, generar pólizas que se entregan al departamento de contabilidad.
6. Diseñar rutas de lectura y notificación.
7. Entregar al Departamento de Padrón de usuarios el reporte de incidencias generados por los lecturistas y los notificadores relacionados con errores en los datos de ubicación y/o Identificación de los predios.
8. Entregar al departamento de Control de rezago el Reporte de Incidencias generados por los lecturistas y los notificadores relacionados con toma clandestina y reconexiones ilegales.
9. Realizar el POA de su Departamento y entregarlo en su oportunidad al Subdirector Comercial para su concentración y entrega a la Dirección General.
10. Ajustar recibos por error de lectura (facturación activa) aplicar la re facturación a usuarios que utilizan el agua indistinto al contratado y/o diferencias de consumo.
11. Las demás que le señale el subdirector comercial.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	6 de 1

## SUPERVISOR DE FACTURACIÓN “A”

<b>Nombre del puesto</b>	Supervisor de Facturación “A”
<b>Categoría:</b>	Supervisor
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o Carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en manejo de personal.

### Objetivo:

Asistir al Coordinador del departamento de Facturación y micro medición para que todas las Actividades del área se lleven a cabo.

### Formación:

Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente), Conocimiento del manejo de las terminales para la toma de lectura, Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).

### Habilidades:

Análisis de la información, Trabajo en Equipo, Elaborar Informes, Elaboración y Control de Archivos, Trabajar por Metas y Objetivos, Tratar con el Usuario, Manejo de Personal.

### Funciones:

### Responsable de:

1. Verificar el cálculo de la facturación de los servicios de agua y saneamiento que se determinen por servicio medido.
2. Análisis de tiempos en tomas de lecturas.
3. Revisar que los reportes de los lecturistas y los notificadores sean atendidos por el departamento correspondiente y reportar en forma oportuna la Coordinación de Facturación y Micro medición.
4. Asistir al Coordinador del departamento en la elaboración de avisos de información a los usuarios.
5. Asistir al Coordinador del departamento en la revisión del pre facturación de acuerdo a los criterios definidos.

6. Entregar a los lectors y notficadores las terminales cargadas con los listados de lectura y los recibos de consumo.
7. Recibir las terminales con las lecturas recabadas y reportes de notficadores.
8. Descargar y validar en el sistema de informac3n comercial cada una de las lecturas y/o anomal3as que reporten los lectors.
9. Emitir los recibos de consumo, validarlos y agruparlos por rutas.
10. Anexar a los recibos de consumo cualquier notificaci3n que solicite el Coordinador del Departamento.
11. Realizar el cierre del d3a.
12. Las dem3s que se3ale el Coordinador del Departamento.
13. Dar seguimiento a los reportes de tr3mites generados por atenci3n a usuarios de no llegar recibo al usuario.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	7 de 1

## SUPERVISOR DE FACTURACIÓN “B”

<b>Nombre del puesto</b>	Supervisor de Facturación “B”
<b>Categoría:</b>	Supervisor
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o Carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Conocimiento en los procesos relacionados con las inspecciones domiciliarias.

### Objetivo:

Asistir al Coordinador del departamento de Facturación y Micro medición para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

### Formación:

Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente), Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió), Conocimiento de las actividades que realizan los lecturistas, inspectores, notificadores y Fontaneros, Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

### Habilidades:

Manejo de Vehículo, Trabajar en Equipo, Elaborar Reportes, Elaboración y Control de Archivos, Operación de Computadoras, Buena Ortografía.

### Funciones:

### Responsable de:

1. Coordinar los procesos relacionados con las inspecciones domiciliarias (por sistema, por usuario y por padrón).
2. Vigilar los procesos relacionados con las inspecciones y pruebas del funcionamiento de los medidores, imprimir las órdenes de inspecciones y aforos.
3. Coordinar inspecciones intradomiciliarias a grandes consumidores que resulten en la revisión de la prefectura, programar órdenes de trabajo de inspectores de los grandes consumidores de acuerdo al calendario comercial, así como también recibir el trabajo de los inspectores.

4. Identificar a los grandes consumidores y verificar su facturación, realizando de manera sistemática verificaciones a las lecturas de sus medidores.
5. Elaborar informe mensual de las inspecciones realizadas.
6. Responsable de generar cargos por material ocupado por: robo de medidor, reubicación de toma, reparación de arco y medidor dañado.
7. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	8 de 1

## CAPTURISTA

<b>Nombre del puesto</b>	Capturista
<b>Categoría:</b>	Auxiliar
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o carrera técnica
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 año como capturista y/o secretaria

### Objetivo:

Introducir al sistema todos los datos recopilados por los inspectores

### Formación:

Conocimiento del Sistema de Comercial utilizado por la DAPA (vigente),  
Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió),  
Conocimiento y manejo de los paquetes Office Conocimiento de las actividades de los Inspectores.

### Habilidades:

Trabajar en Equipo, elaborar informes, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos, capturar información, escribir con buena ortografía, manejo de personal.

### Funciones:

1. Recibir y verificar las ordenes de inspección.

### Responsable de:

1. Imprimir y entregar las inspecciones generadas por usuario y por sistema a los inspectores.
2. Capturar en el sistema de información, el resultado de las órdenes de inspección emitidas.
3. Entregar al coordinador de facturación los reportes generados por los inspectores y relacionados con errores en los datos de ubicación y/o identificación de los predios.

4. Entregar al coordinador de facturación los reportes generados por los inspectores y relacionados con toma clandestina y reconexiones ilegales.
5. Realizar y entregar al coordinador de facturación los respectivos reportes mensuales, donde se muestran los resultados obtenidos, en cuanto a desarrollo y productividad de los inspectores.
6. Capturar en el sistema, las órdenes de trabajo realizadas por los fontaneros.
7. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	9 de 1

## **MECÁNICO DE MEDIDORES “A”**

<b>Nombre del puesto</b>	Mecánico de Medidores “A”
<b>Categoría:</b>	Auxiliar
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o carrera técnica
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año como mecánico o como fontanero

### **Objetivo:**

Mantener en perfecto estado el padrón de medidores.

### **Formación:**

Conocimiento del Sistema Comercial utilizado por la DAPA (vigente), Conocimientos para reparar medidores (curso brindado por la empresa proveedora de los Medidores), Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

### **Habilidades:**

Trabajar en Equipo, manejar automóvil, Facilidad de palabra, Liderazgo, elaboración de reportes, trabajar por metas y objetivos, Dominio en el manejo de equipo de cómputo y buena ortografía, Habilidad para el análisis de la información.

### **Funciones:**

1. Coordinar los procesos de recepción y resguardo de los medidores.
2. Emitir las órdenes de trabajo relacionadas con los cambios y/o instalación de medidores como reparación de fugas, instalación de válvulas, reubicaciones de toma, de acuerdo a los procesos establecidos.
3. Elaboración de requisiciones de material necesarios para la ejecución del trabajo generado.
4. Recibir en el sistema de cómputo las órdenes ejecutadas de acuerdo al procedimiento establecido.
5. Capacitar al personal del taller de medidores.
6. Definir de acuerdo a la facturación que sectores o colonias requieren de pruebas de funcionamiento a sus medidores, elaborar el informe mensual del Mantenimiento

## **Responsabilidades**

1. Recibir y registrar los medidores nuevos
2. Preventivo y correctivo del padrón de medidores realizado y por realizar
3. Análisis del comportamiento de las cuentas con cambio de medidor.
4. Coordinar los procesos de control de medidores
5. Resguardar y coordinar el uso de manchimbradores y sellos.
6. Coordinar y realizar campañas para verificar que todos los medidores tengan sello.
7. Entregar al asistente del jefe de facturación copia de los reportes del trabajo realizado diariamente por el personal de fontanería.
8. Realizar los respectivos reportes mensuales en donde se muestran los resultados obtenidos en cuanto a desarrollo y productividad de los fontaneros.
9. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.
10. Recibir las órdenes ejecutadas de acuerdo al procedimiento establecido.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	10 de 1

## INSPECTOR

<b>Nombre del puesto</b>	Inspector
<b>Categoría:</b>	Inspector
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Secundaria
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 año en el puesto de Lecturista

**Objetivo:** Validar las lecturas reportadas por los lecturistas que resulten por alto consumo e informar al usuario la manera correcta de tomar la lectura.

### Formación:

- Conocer los requerimientos que debe contener una inspección.
- Conocimientos para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA, Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
- Conocimiento de la posición y el sellado que deben de tener los medidores, Conocer el funcionamiento correcto de los medidores, Conocer la manera correcta de realizar el aforo de medidor, Conocer los diferentes tipos de cortes existentes

### Habilidades:

Trabajar en Equipo, tratar al usuario, manejar automóvil y motocicleta, Habilidad para utilizar el equipo de aforo,

### Funciones:

### Responsable de:

- 1 Validar las lecturas de las inspecciones generadas por el sistema de acuerdo al procedimiento establecido.
- 2 Realizar las inspecciones generadas por el sistema por anomalía medidor al revés y verificar los daños que pudiera tener el medidor por esta situación.
- 3 Realizar las inspecciones por usuario solicitadas por personal del organismo.

- 4 Realizar las pruebas del funcionamiento del medidor para concientizar al usuario de la responsabilidad del organismo
- 5 Entregar diariamente al capturista los resultados de las inspecciones realizadas.
- 6 Reportar cualquier anomalía observada en el subsistema de micro medición; como tomas sin sello, reconexiones ilegales, medidores pegados, fugas en el cuadro de la toma, etc.
- 7 Reportar cualquier situación que corresponda a Padrón de Usuarios.
- 8 Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	11 de 1

## LECTURISTA.

<b>Nombre del puesto</b>	Lectorista
<b>Categoría:</b>	Lectorista
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Secundaria
<b>Experiencia:</b>	Mínima 1 año de conocer las ubicaciones de las colonias de la ciudad.

**Objetivo:** Obtener información verídica y oportuna y de los medidores instalados en cada uno de los predios contratados, a fin de realizar el correcto cálculo de los consumos de agua potable.

### **Formación:**

Conocimientos acerca del manejo de la Terminal de toma de lecturas, Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió), Conocimiento de la posición y el sellado que deben tener los medidores, Conocer los diferentes tipos de cortes existente.

### **Habilidades:**

Buena condición física, Habilidad para trabajar en equipo, Habilidad para trabajar por metas y objetivos, Habilidad para tratar con el usuario.

### **Funciones:**

#### **Responsable de:**

- 1 Realizar Las actividades de “toma de lectura” de acuerdo a los tiempos establecidos en el calendario comercial en cada uno de los medidores que integren el reporte individual diario de su terminal y de acuerdo con las rutas establecidas en el mapa comercial sectorizado.
- 2 Entregar diariamente la terminal con las lecturas recabadas en el día, las anomalías en la medición y cualquier otra información relacionada con la facturación, antes de las 3:00 de la tarde.
- 3 Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	12 de 1

## NOTIFICADOR

<b>Nombre del puesto</b>	Notificador
<b>Categoría:</b>	Notificador
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Secundaria
<b>Experiencia:</b>	Mínima 1 año de conocer las ubicaciones de las colonias de la ciudad.

### Objetivo:

Establecer un vínculo de comunicación entre el organismo y cada uno de los usuarios que permita realizar con eficiencia y oportunidad el proceso de entrega de recibos y cualquier otro tipo de notificación.

### Formación:

Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió),  
Conocimiento de la posición y el sellado que deben tener los medidores,  
Conocimiento de los diferentes tipos de cortes.

### Habilidades:

Habilidad para trabajar en equipo, Buena condición física, Habilidad para trabajar por metas y objetivos, Habilidad para tratar con el usuario

### Funciones:

### Responsable de:

1. Entregar los recibos de consumo y cualquier otra notificación a los usuarios en su domicilio de acuerdo a las rutas establecidas en la sectorización del sistema y al calendario comercial.
2. Reportar cualquier anomalía observada en el subsistema de micro medición; como tomas sin sello, reconexiones ilegales y fugas.
3. Reportar cualquier situación que corresponda a Padrón de Usuarios, tales como mala ubicación de alguna cuenta.
4. Asesorar a los usuarios con relación a la toma de lectura
5. Las demás que le señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	13 de 1

## FONTANERO COMERCIAL

<b>Nombre del puesto</b>	Fontanero Comercial
<b>Categoría:</b>	Fontanero Comercial
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de facturación y medición
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Secundaria
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en plomería.

### Objetivo:

Eficiente la medición de los volúmenes de agua distribuidos a cada uno de los predios que hayan realizado un contrato de servicio con el organismo operador, coadyuvando en el cumplimiento de las funciones del coordinador del departamento.

### Formación:

Conocimientos acerca del funcionamiento de los medidores, Conocimiento de la posición y el sellado que deben tener los medidores, Conocimientos para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA, Conocimientos básicos de plomería.

### Habilidades:

- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para tratar al usuario.
- Habilidad para la utilización de herramienta de plomería, soldadura y fontanería.
- Habilidad para manejar motocicleta

**Funciones:****Responsable de:**

1. Ejecutar las ordenes de trabajo emitidas por el coordinador del departamento relacionadas con cambios, instalación, reinstalación, pruebas, reubicaciones de tomas, reparación de fugas en el cuadro de la toma, cambios de válvulas de paso y reparación de fugas en conector de medidor.
2. Reportar, en los formatos establecidos, la información requerida para cada orden de trabajo.
3. Entregar al coordinador del departamento los aparatos descompuestos que hayan sido retirados de la toma domiciliaria.
4. Reportar cualquier anomalía en el subsistema de micro medición que detecte en la ciudad, como tomas sin sello, reconexiones ilegales, toma clandestina.
5. Realizar la revisión de los medidores con consumos dudosos y/o con anomalía de probable manipulación.
6. Realizar el sellado de los medidores que le solicite el coordinador del departamento.
7. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	14 de 1

## COORDINACIÓN DE CONTROL DE USUARIOS

<b>Nombre del puesto</b>	Coordinación de Padrón de Usuarios
<b>Categoría:</b>	Coordinador
<b>Jefe inmediato:</b>	Subdirector (a) comercial
<b>Subordinados:</b>	Asistente de Padrón de Usuarios, Auxiliar de Contratos, Inspector de Padrón de Usuarios.
<b>Educación:</b>	Lic. Administración, O Carrera afín.
<b>Experiencia:</b>	Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del Departamento de padrón de usuarios. Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina en el área comercial.

### **Objetivo:**

Facturar a todos los usuarios que comprendan el área de factibilidad

### **Formación:**

Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).

### **Habilidades:**

Liderazgo, análisis de información, trabajar en equipo, elaborar informes, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos, tratar con el usuario, Facilidad de palabra, interpretar planos, manejo de conflictos, toma fotográfica y video.

### **Funciones:**

1. Revisar que las solicitudes de actualización del Padrón de Usuarios cumplan con los reglamentos, Normas y Políticas establecidas.
2. Informar a la Coordinación de Control de Rezago sobre las tomas clandestinas detectadas por los Inspectores Verificadores.

3. Cumplir con los indicadores de eficacia relacionados con los montos máximos y mínimos de la cartera de documentos por cobrar y los montos máximos de documentos vencidos.
4. Coordinarse con el área de construcción (instalación de tomas) en el proceso de ubicación de las tomas a instalarse.

**Responsable de:**

1. Coordinar las acciones relacionadas con la integración y actualización del Padrón de Usuarios (Reales y Factibles) confiable.
2. Coordinar las acciones relacionadas con la integración y actualización del Mapa Comercial Sectorizado.
3. Coordinar la contratación de los servicios con base en la información del Padrón de Usuarios Factibles y el área de factibilidad.
4. Proponer las estrategias de contratación para cada colonia o sector, sustentadas en las Normas y Políticas comerciales establecidas.
5. Informar a la Coordinación de Atención a Usuarios sobre las estrategias de contratación aprobadas.
6. Informar a la Subdirección Comercial sobre el comportamiento del Padrón de Usuarios Factibles y Potenciales, por colonia y por sector.
7. Cumplir con los indicadores de eficacia relacionados con el incremento de usuarios reales y la disminución de usuarios factibles.
8. Revisar el registro de nuevos asentamientos en el sistema y su respectivo pago de derechos.
9. Informar periódicamente al Subdirector Comercial, sobre las actividades propias del departamento.
10. Realizar el POA de su Departamento y entregarlo en su oportunidad al Subdirector Comercial para su concentración y entrega a la Dirección General.
11. Las demás que le señale el Subdirector Comercial.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	15 de 1

## ASISTENTE DE CONTROL DE USUARIOS

<b>Nombre del puesto</b>	Asistente de Padrón Usuarios
<b>Categoría:</b>	Asistente
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de control de usuarios
<b>Subordinados:</b>	No lo requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Lic. Administración, O Carrera afín.
<b>Experiencia:</b>	Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina propias del departamento de padrón de usuarios.

**Objetivo:** Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del Departamento para coadyuvar al cumplimiento de sus funciones.

### **Formación:**

Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente), Conocimiento de las Leyes de Obligaciones de los Usuarios (vigentes) para su interpretación, Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió), Conocimiento y manejo de los paquetes Office, Conocimientos en cartografía.

### **Habilidades:**

Facilidad de palabra, análisis de información, trabajar bajo presión, trabajar en equipo, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos, capturar información, tratar con el usuario.

### **Funciones:**

1. Asistir al Jefe de Departamento en el cumplimiento de sus funciones
2. Las que ordene el Coordinador del Departamento.

### **Responsable de:**

1. Resguardar la correspondencia del departamento.
2. Resguardar la documentación que sustente los contratos de servicio
3. Las que ordene el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	16 de 1

## AUXILIAR DE CONTRATOS

<b>Nombre del puesto</b>	Auxiliar de contratos.
<b>Categoría</b>	Auxiliar
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de control de usuarios
<b>Subordinados:</b>	No lo requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o Carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año de haber laborado en actividades de campo u oficina propias del departamento.

**Objetivo:** Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del Departamento en cuanto a la contratación de servicios para ayudar en el cumplimiento de sus funciones.

### **Formación:**

- Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).
- Conocimiento de las Leyes de Obligaciones de los Usuarios (vigentes) para su interpretación.
- Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
- Conocimiento y manejo de los paquetes Office.
- Conocimientos en cartografía.

### **Habilidades:**

Facilidad de palabra, análisis de información, trabajar en equipo, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos, capturar información, tratar con el usuario.

### **Funciones:**

1. Efectuar la contratación del usuario factible.
2. Asistir al Coordinador del Departamento en el cumplimiento de sus funciones.

### **Responsable de:**

1. Elaborar solicitud para la contratación de los servicios.
2. Las que ordene el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	17 de 1

## INSPECTOR

**Categoría:** Inspector

**Objetivo:** Coadyuvar en la actualización del Padrón de Usuarios y del Mapa Comercial Sectorizado por medio de la verificación visual.

<b>Nombre del puesto</b>	Inspector
<b>Categoría:</b>	Inspector
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de control de usuarios
<b>Subordinados:</b>	No lo requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Secundaria
<b>Experiencia:</b>	Mínimo 1 año de haber laborado en actividades de campo u oficina propias del departamento de padrón de usuarios.

**Objetivo:**

Coadyuvar en la actualización del Padrón de Usuarios y del Mapa Comercial Sectorizado por medio de la verificación visual.

**Formación:**

- Conocimiento del Sistema Comercial de Padrón de Usuarios utilizado por la DAPA (vigente).
- Conocimiento de las Leyes de Obligaciones de los Usuarios (vigentes) para su interpretación.
- Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
- Conocimientos en cartografía.

**Habilidades:**

Trabajar en equipo, elaborar informes, trabajar por metas y objetivos, registrar información de campo, tratar con el usuario, Facilidad de palabra, manejar automóvil y motocicleta.

**Funciones:**

1. Imponer multas a los usuarios que sorprenda realizando actos que violen las Leyes,
2. Reglamentos y disposiciones que norman la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.

**Responsable:**

1. Inspeccionar diariamente la zona de factibilidad de servicio de acuerdo a la sectorización y al calendario comercial.
2. Reportar cualquier anomalía de la medición, toma clandestina, tomas sin sello, reconexiones ilegales, nuevas construcciones, cambio de giro y nuevos asentamientos humanos que localice en las inspecciones diarias.
3. Realizar inspecciones intradomiciliarias que solicite el Coordinador del departamento.
4. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	18 de 1

## COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO

<b>Nombre del puesto</b>	coordinador
<b>Categoría:</b>	Coordinador
<b>Jefe inmediato:</b>	Subdirector (a) comercial
<b>Subordinados:</b>	Asistente de Rezago, Supervisor Rezago, Reanudador, Limitador.
<b>Educación:</b>	Lic. Administración
<b>Experiencia:</b>	Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del departamento, Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina en el área comercial, Mínimo un año en manejo de personal.

### Objetivo:

Cobrar oportunamente los ingresos facturados

### Formación:

- Conocimiento del Sistema Comercial de Control de Rezago utilizado por la DAPA (vigente).
- Conocer la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
- Conocer la Ley de Agua del Estado de S.L.P. (vigente) para su interpretación.
- Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

### Habilidades:

Análisis de información, trabajar en equipo, elaborar informe, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos, capturar información.

### Funciones:

1. Coordinar la reanudación del servicio a los usuarios que hayan cumplido con las condiciones que se establecen y que por algún motivo se les haya suspendido el servicio.
2. Emitir y entregar las ordenes de sanción o reanudación generadas por el sistema.
3. Analizar el sector a verificar y generar las órdenes de trabajo para el inspector.

**Responsable de:**

1. Coordinar las actividades de limitación, suspensión, desmantelamiento o cancelación de servicio a los usuarios que de acuerdo a la normatividad establecida no cumplan en tiempo con sus obligaciones.
2. Analizar los niveles de rezago por sector con respecto a los datos históricos para determinar la causa y proponer estrategias para la recuperación del rezago.
3. Establecer estrategias que permitan el cumplimiento de los estándares de productividad establecidos con relación a la recuperación de los ingresos facturados.
4. Analizar el sector que saldrá a sancionar para hacer las observaciones necesarias.
5. Mandar a desmantelar la toma que se reportan con anomalía de reconexión ilegal o clandestinas.
6. Acudir eventualmente a campo para supervisar el trabajo del personal.
7. Informar periódicamente al subdirector comercial sobre las actividades propias de su Departamento.
8. Realizar el POA de su Departamento y entregarlo en su oportunidad al Subdirector Comercial para su concentración y entrega a la Dirección General.
9. Las demás que le señale el Subdirector Comercial

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	19 de 1

### **ASISTENTE DE REZAGO**

<b>Nombre del puesto</b>	Asistente de Rezago
<b>Categoría</b>	Asistente
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de control de rezago
<b>Subordinados:</b>	No lo requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o Carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en un puesto de captura de datos.

#### **Objetivo:**

Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del departamento para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

#### **Formación:**

- Conocimiento del Sistema Comercial de Control de Rezago utilizado por la DAPA (vigente).
- Conocimiento y manejo de los paquetes Office.

#### **Habilidades:**

Facilidad de palabra, elaborar informes, tratar con el usuario, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos

#### **Funciones:**

1. Asistir al jefe de departamento en el cumplimiento de sus funciones.

#### **Responsable de:**

1. Emitir las órdenes de sanción, generando el vencimiento del sector.
2. Capturar las órdenes de limitación y reanudación ejecutadas en el día.
3. Realizar las llamadas para la cobranza diaria según el vencimiento del sector.
4. Sacar y revisar el monitoreo de las ordenes de limitación que hay en campo
5. Resguardar los archivos del departamento.
6. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	20 de 1

## SUPERVISOR DE REZAGO

<b>Nombre del puesto</b>	Supervisor de Rezago
<b>Categoría:</b>	Supervisor
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de control de rezago
<b>Subordinados:</b>	No lo requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o Carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en el puesto de Reanudador y/o Limitador.

### Objetivo:

Ofrecer soporte técnico al Coordinador del departamento para coadyuvar el cumplimiento de sus funciones.

### Formación:

- Conocimientos de soldadura.
- Conocimientos de fontanería.
- Conocimiento de las funciones de los puestos del Limitador y Reanudador.

### Habilidades:

- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para tratar al usuario.
- Habilidad en la utilización de las herramientas de plomería, soldadura y fontanería.
- Habilidad para evaluar el trabajo del Limitador y del Reanudador.

### Funciones:

#### Responsable de:

1. Supervisar en campo el trabajo de los limitadores y reanudadores
2. Ejecutar las ordenes de desmantelación de aquellas cuentas que tienen reporte de reconexión ilegal o tomas clandestinas.
3. Realizar una verificación de todos los sectores el mismo día que los inspectores para detectar las posibles reconexiones ilegales.
4. Apoyar en cortes y reconexiones que requieren apoyo de herramienta necesaria para situaciones especiales.

5. Realizar visitas en coordinación con el departamento de padrón de usuarios en fraccionamientos y colonias que tienen servicio sin contrato.
6. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	21 de 1

## REANUDADOR

<b>Nombre del puesto</b>	Reanudador
<b>Categoría:</b>	Reanudador
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de control de rezago
<b>Subordinados:</b>	No lo requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Secundaria
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en plomería.

**Objetivo:** Restablecer el servicio de agua potable con eficiencia y oportunidad a los usuarios sancionados.

### **Formación:**

- Conocimientos de soldadura.
- Conocimientos de fontanería.
- Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
- Conocimientos para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA.
- Conocimientos acerca del funcionamiento de los medidores

### **Habilidades:**

- Habilidad en la utilización de las herramientas propias de la plomería, soldadura y fontanería.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Habilidad para tratar al usuario.

### **Funciones:**

1. Orientar al usuario con relación a los importes notificados y sobre los prejuicios que provocan la morosidad en el pago oportuno.
2. Reportar cualquier anomalía en el sistema de micro medición que detecte en la ciudad.

**Responsable:**

1. Recibir y ejecutar las ordenes de reanudación de acuerdo al procedimiento establecido.
2. Reportar al coordinador del departamento las causas que afecten el cumplimiento de sus funciones.
3. Entregar las órdenes de trabajo ejecutadas al coordinador del departamento de acuerdo al procedimiento establecido.
4. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	22 de 1

## LIMITADOR

<b>Nombre del puesto</b>	Limitador
<b>Categoría:</b>	Limitador
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de control de rezago
<b>Subordinados:</b>	No lo requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Secundaria
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en plomería.

### Objetivo:

Evitar la morosidad de los usuarios en el pago de los servicios y otras obligaciones contraídas con el organismo operador.

### Formación:

- Conocimientos en la toma de lectura.
- Conocimientos de soldadura.
- Conocimientos de fontanería.
- Conocimiento de la ciudad (los sectores comerciales en los que la DAPA la dividió).
- Conocimiento para la utilización del equipo de radiocomunicación usado en la DAPA.
- Conocimiento del funcionamiento de los medidores.

### Habilidades:

- Habilidad para vencer obstáculos que le impidan realizar su trabajo.
- Habilidad para utilizar las herramientas propias de la plomería, soldadura y fontanería.
- Habilidad para tratar al usuario.
- Habilidad para trabajar en equipo.

### Funciones:

1. Orientar al usuario con relación a los importes notificados y sobre los prejuicios que provocan la morosidad en el pago oportuno.
2. Reportar cualquier anomalía en el sistema de micro medición que detecte en la ciudad.

**Responsable de:**

1. Recibir y ejecutar las ordenes de sanción de acuerdo al procedimiento establecido.
2. Reportar al coordinador del departamento las causas que afecten el cumplimiento de sus funciones.
3. Entregar las órdenes de trabajo ejecutadas al coordinador del departamento de acuerdo al procedimiento establecido.
4. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	23 de 1

## COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

**Categoría:** Coordinador

**Objetivo:** Evitar la morosidad de los usuarios en el pago de los servicios y otras obligaciones contraídas con el organismo operador.

<b>Nombre del puesto</b>	Coordinación de Atención a Usuarios
<b>Categoría:</b>	Coordinador
<b>Jefe inmediato:</b>	Subdirector (a) comercial
<b>Subordinados:</b>	Asistente de Atención a Usuarios, Cajero.
<b>Educación:</b>	Bachillerato, Lic. Administración, O Carrera afín.
<b>Experiencia:</b>	Conocimiento total de los procesos técnicos y administrativos en cuanto propios del departamento. En el manejo de personal y en el trato directo con el cliente. Mínimo tres años de haber laborado en actividades de campo u oficina en el área

**Objetivo:**

Evitar la morosidad de los usuarios en el pago de los servicios y otras obligaciones contraídas con el organismo operador.

**Formación:**

- Conocimiento del Sistema Comercial de Atención a Usuarios utilizado por la DAPA
- (vigente)
- Conocimiento de todas las áreas del organismo
- Conocimiento y manejo de los paquetes Office

**Habilidades:**

Análisis de la información, trabajar en equipo, elaborar informes, elaboración y control de archivos, trabajar por metas y objetivos, capturar información, tratar con el usuario, manejo de personal, Facilidad de palabra.

**Funciones:**

1. Determinar las estrategias de atención a usuarios en relación a la demanda puntual de los usuarios.
2. Recopilar y entregar a la Coordinación de padrón de usuarios la documentación que sustente, bajas y cambios de padrón.
3. Aplicar los ajustes o bonificaciones que procedan de acuerdo a las políticas autorizadas.
4. Realizar los convenios necesarios con comercios y bancos de la Ciudad para que funjan como cajas externas.
5. Programar llamadas a comisionistas del sector próximo a vencer con la finalidad de tener su pago oportuno.
6. Coordinar los procesos de cobro de cajas externas y capturarlos en el sistema para su aplicación.
7. Atender a usuarios para aclaraciones, dudas, reportes, convenios o posibles ajustes, vía telefónica, whatsapp, correo electrónico y presencial.
8. Realizar convenios de pago a usuarios con adeudo.

**Responsable de:**

1. Coordinar las actividades relacionadas con el cobro de los servicios, contratación, aclaraciones y cualquier otro cuestionamiento relacionado con los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
2. Establecer procedimientos por incremento de consumo generando inspecciones, programación de aforos vía sistema en coordinación con la subdirección comercial.
3. Establecer los vínculos de comunicación con las demás unidades administrativas que conforman el organismo operados con la finalidad de obtener de manera oportuna la información necesaria para aclarar cualquier cuestionamiento del usuario.
4. Vigilar el cumplimiento y aplicación de las normas y políticas comerciales.
5. Asegurar que las bajas sean verificadas por padrón de usuarios y procedan.
6. Elaboración de memorando de inicios de obra y pago de ampliaciones recibidos en caja para turnarlo al área técnica para inicio de obra.
7. Revisar y contestar el correo electrónico.
8. Facturación electrónica (individual y global).
9. Aplicar los pagos realizados por transferencia electrónica en base al estado de cuenta que proporciona el departamento de ingresos.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	24 de 1

## ASISTENTE DE ATENCIÓN A USUARIOS

<b>Nombre del puesto</b>	Asistente de Atención a Usuarios
<b>Categoría:</b>	Asistente
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de atención a usuarios
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Mínimo un año en algún puesto en el que se tenga trato directo con el cliente.

**Objetivo:** Ofrecer soporte administrativo al Coordinador del departamento para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

### **Formación:**

Conocimiento del Sistema Comercial de Atención a Usuarios utilizado por la DAPA (vigente), Conocimiento de las áreas que integran el organismo, Conocimiento y manejo de los paquetes Office, Conocimiento de Gestión Comercial.

### **Habilidades:**

Análisis de información, administrativas, trabajar en equipo, elaborar informes, elaboración y control de archivos, capturar información, trato a clientes, facilidad de palabra.

### **Funciones:**

1. Crear, alimentar y mantener actualizada la base de datos de la retroalimentación del cliente, incluyendo las quejas y/o sugerencias.

### **Responsable de:**

1. Asistir al coordinador del departamento en el cumplimiento de sus funciones.
2. Ejecutar las tareas que solicite la Subdirección comercial
3. Orientar e informar al personal que integra la Subdirección Comercial, sobre los programas en desarrollo y actividades relacionadas con el área.
4. Informar el estatus de las quejas y/o sugerencias a la Coordinación de Atención a Usuarios para su seguimiento.
5. Asistir al Coordinador del Departamento de Atención a Usuarios.
6. Las que ordene el coordinador del departamento.

	<b>Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Ciudad Valles</b>	Fecha de Elaboración:	12/Noviembre/2021
		Revisión:	18/Mayo /2022
	<b>Manual de Organización y Descripción de Puestos</b>	Última Actualización:	10 /Octubre/ 2023
		Página:	25 de 1

## CAJERO

<b>Nombre del puesto</b>	Cajero
<b>Categoría:</b>	Cajero
<b>Jefe inmediato:</b>	Coordinador de atención a usuarios
<b>Subordinados:</b>	No los requiere el puesto.
<b>Educación:</b>	Bachillerato o carrera comercial
<b>Experiencia:</b>	Mínimo dos años en un puesto de cajero

### Objetivo:

Eficientar la atención y orientación al usuario en el mostrador, para coadyuvar en el cumplimiento de las funciones del coordinador del departamento

### Formación:

Conocimiento del Sistema Comercial de Atención a Usuarios utilizado por la DAPA

### Habilidades:

Análisis de información, trabajar en equipo, trabajar por metas y objetivos, capturar información, tratar con el usuario, manejar dinero, Integridad y honestidad.

### Funciones:

1. Aclarar cualquier duda en relación a la facturación de los servicios.
2. Realizar el corte de los cobros de consumos, servicios y contratos, cobrados en su jornada de trabajo entregando respaldado por los movimientos al área de recursos financieros

**Responsable de:**

1. Cobrar los importes de los “recibos de consumo” así como servicios o documentos por cobrar oficiales de la empresa.
2. Contratar los servicios de agua potable y saneamiento y otros servicios que presta el departamento de mantenimiento, de acuerdo al procedimiento establecido.
3. Archivar diariamente antecedentes (procedimientos por fuga, consumo elevado, descuentos autorizados).
4. Capturar cajas externas.
5. Realizar trámites a diferentes departamentos dependiendo el reporte que solicita el usuario.
6. Las demás que señale el Coordinador del Departamento.