



# PERIÓDICO OFICIAL



ÓRGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE TAMAULIPAS

Periódico Oficial del Estado

RESPONSABLE

Registro Postal publicación periódica  
PP28-0009

TAMAULIPAS

SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

AUTORIZADO POR SEPOMEX

TOMO CXL

Victoria, Tam., martes 27 de octubre de 2015.

Anexo al Número 128

## GOBIERNO DEL ESTADO

PODER EJECUTIVO  
SECRETARÍA GENERAL

R. AYUNTAMIENTO VICTORIA, TAM.

COMISIÓN MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

**MANUAL** de Organización General de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Victoria, Tamaulipas.

COPIA

# GOBIERNO DEL ESTADO

## PODER EJECUTIVO SECRETARÍA GENERAL

R. AYUNTAMIENTO VICTORIA, TAM.

COMISIÓN MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE VICTORIA  
(COMAPA VICTORIA)

### MANUAL DE ORGANIZACIÓN GENERAL

OCTUBRE DEL 2014

#### CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	2
III. MARCO JURÍDICO.....	3
IV. MISIÓN Y VISIÓN.....	4
V. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	4
VI. ORGANIGRAMA.....	5
VII. OBJETIVOS GENERALES.....	5
Gerencia General.....	5
Coordinación de Difusión y Comunicación.....	7
Gerencia Administrativa.....	7
Gerencia Comercial.....	11
Gerencia Financiera.....	16
Gerencia Técnica.....	19
Gerencia de Planeación y Desarrollo Organizacional.....	27

#### I. INTRODUCCIÓN

Se formula el presente Manual de Organización General de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Victoria, de conformidad con lo previsto con el Artículo 3°. Fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

El presente Manual de Organización tiene como propósito dar a conocer de una manera clara y objetiva la estructura orgánica, los diferentes niveles jerárquicos que conforman este Organismo, además permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que lo integran y evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando y proporcionar los elementos para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus funciones, elementos indispensables que le permitan la actualización administrativa.

Por ser un documento de consulta frecuente, este manual deberá ser actualizado cada año, en su caso, cuando exista algún cambio orgánico funcional al interior de este Organismo, por lo que cada una de las áreas que lo integran, deberán aportar la información necesaria para este propósito.

#### II. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El primer sistema de agua potable nace en 1923, cuando se crea una oficina con base en el Reglamento de AGUAS y SANEAMIENTO, la cual estaba facultada para dirigir y vigilar las obras relativas a la introducción de los servicios de Agua y descargas sanitarias. En aquel tiempo se realizaron las primeras obras de la red de agua potable y drenaje de CD. VICTORIA, con un préstamo de 600,000 pesos oro tramitado por el Ejecutivo Estatal. Esas obras comprendían al sector de la calle Hidalgo a la Matamoros y del callejón 17 al 22.

Entre los años de 1937 y 1941, se realizaron importantes ampliaciones a la red de agua potable en la ciudad.

La administración de los servicios de agua potable estuvo a cargo de los Ayuntamientos hasta 1960, año en que se celebra un convenio con la Secretaría de Recursos Hidráulicos, mediante el cual se crea un organismo descentralizado con personal jurídica propia que se denominó JUNTA FEDERAL DE AGUA POTABLE.

El 17 de Agosto de 1977, con base en una solicitud de la ciudadanía, el gobernador del Estado remite al Congreso del mismo una iniciativa de decreto que pretende el establecimiento de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Ciudad Victoria, misma que es aprobada, creándose así este Organismo como persona moral en sustitución de la Junta Federal de Agua Potable, la cual venía operando, administrando y conservando los servicios en esta Capital.

No es, sino hasta el 5 de mayo de 1982, cuando formalmente se constituye la actual COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CD. VICTORIA, al ser aprobada por el Congreso del Estado, el decreto 203, mismo que la reitera y le da carácter de Organismo Público Descentralizado y le otorga personalidad jurídica y patrimonio propios, coadyuvando con esto a la consolidación del Organismo Operador.

Esta situación Jurídica permite que del Consejo de Administración del Organismo, emanen el establecimiento de objetivos, metas y prioridades estratégicas, la definición de los programas institucionales y la evaluación de los aspectos operativos. Dicho Consejo está integrado por representantes de los Gobiernos Estatal, Municipal y de las fuerzas vivas de la ciudad.

### III. MARCO JURÍDICO

El marco legal del agua en México, se cimienta en La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, iniciando la referencia en la fracción quinta del artículo 27, en la que la propiedad de las aguas comprendidas dentro de los límites del territorio nacional, corresponde originalmente a la Nación; pero cuando lo exija el interés público o se afecten otros aprovechamientos; el Ejecutivo Federal podrá reglamentar su extracción y utilización.

De igual manera y siguiendo con el marco legal hídrico, el artículo 115 de la CPEUM, faculta a los municipios para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento y deja en manos de la federación, como lo expresa el artículo 27, lo relacionado con la explotación, uso, aprovechamiento distribución y control de las aguas consideradas nacionales. Los municipios podrán prestar los servicios desde su propia estructura "como dependencia" o por medio de organismos públicos descentralizados, mismos que podrán celebrar convenios con el Estado y con otros municipios para coordinarse en la prestación de dichos servicios. Se puede manifestar y dejar en claro, la coparticipación del Estado, e incluye su facultad para asumir el servicio cuando el municipio esté imposibilitado para ejercerlo o prestarlo.

De manera particular, en relación a los ingresos derivados de la prestación de los servicios que cita la fracción IV del 115 constitucional, el 16 de junio de 2009, la Suprema Corte de Justicia de la Nación resolvió que los inmuebles públicos federales no están exentos del pago por el servicio de agua y alcantarillado, y precisó que la CPEUM sólo los libera del impuesto predial.

<b>Legislación del Orden Federal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</li> <li>• Ley de Aguas Nacionales</li> <li>• Ley Federal de Derechos</li> <li>• Ley General de Salud</li> <li>• Ley del Impuesto al Valor Agregado</li> <li>• Ley de Coordinación Fiscal</li> <li>• Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente</li> <li>• Código Fiscal de la Federación</li> </ul>
<b>Legislación del Orden Estatal</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política del Estado de Tamaulipas</li> <li>• Ley de Aguas del Estado de Tamaulipas</li> <li>• Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tamaulipas</li> <li>• Ley de Asociaciones Público-Privadas en Proyectos para la Prestación de Servicios del Estado de Tamaulipas</li> <li>• Ley de Bienes del Estado y Municipios de Tamaulipas</li> <li>• Ley de Salud para el Estado de Tamaulipas</li> <li>• Ley de Hacienda para el Estado de Tamaulipas</li> <li>• Código Fiscal del Estado de Tamaulipas</li> </ul>

- Código para el Desarrollo Sustentable del Estado de Tamaulipas
- Código Municipal para el Estado de Tamaulipas
- Prefacio al análisis de la legislación del Orden Municipal
- Ley de Ingresos del Municipio de Victoria, Tamaulipas, para el Ejercicio Fiscal del Año 2012
- Reglamento del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente de Victoria, Tamaulipas
- Bando de Policía y Buen Gobierno Victoria, Tamaulipas

#### **Normatividad interna de la COMAPA Victoria**

- Decreto No. 173 mediante el cual se crea el Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Municipal, que prestará el Servicio Público de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales en el Municipio de Victoria, Tamaulipas
- Contrato Colectivo de Trabajo de la Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Victoria, Tamaulipas

#### **IV. MISIÓN Y VISIÓN**

##### **Misión**

Suministrar agua potable para uso doméstico, comercial e industrial, recolectarla, darle tratamiento y reusó; con calidad, cantidad, eficiencia y oportunidad, cumpliendo con la demanda de los usuarios, cuidando el entorno ecológico y en apego a normas establecidas

##### **Visión**

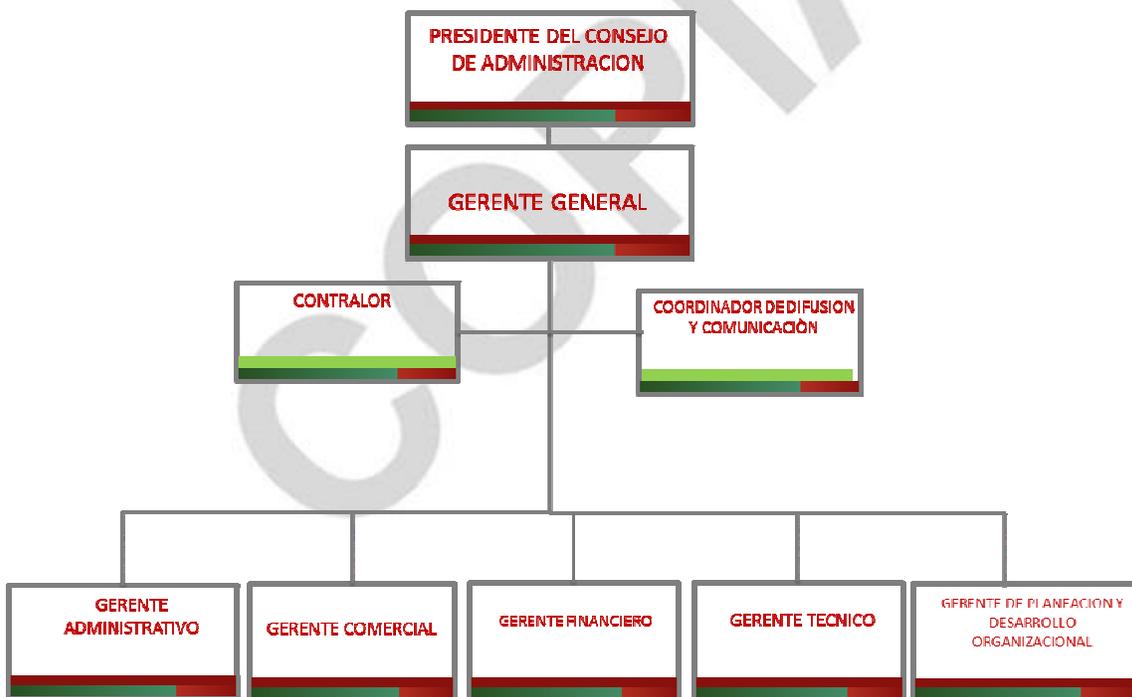
Ser un organismo operador de agua líder a nivel nacional; reconocido por la Excelencia en sus Servicios, Tecnología innovadora, procesos ágiles, Transparencia, Confiabilidad de sus Trabajadores y Compromiso en la continuidad sostenible del suministro de Agua.

#### **V. ESTRUCTURA ORGÁNICA**

1. Gerente General
  - 1.1 Coordinador de Difusión y Comunicación
    - 1.1.1 Coordinador Cultura del Agua
    - 1.1.2 Coordinador de Aquatel
  - 1.2 Contralor
  - 1.3 Gerente Administrativo
    - 1.3.1 Jefe de Recursos Materiales
      - 1.3.1.1 Jefe de Almacén
    - 1.3.2 Encargado de Despacho Recursos Humanos
    - 1.3.3 Encargado de Control Estadístico
    - 1.3.4 Jefe de Servicios Generales
      - 1.3.4.1 Coordinador de Transporte
      - 1.3.4.2 Coordinador Administrativo
    - 1.3.5 Coordinador General Jurídico
  - 1.4 Gerente Comercial
    - 1.4.1 Jefe de Medición y Facturación
    - 1.4.2 Jefe de Inspección y Mantenimiento
    - 1.4.3 Jefe Padrón de Usuarios
    - 1.4.4 Jefe de Recaudación y Rezago
    - 1.4.5 Jefe de Contratación y Cobranza
  - 1.5 Gerente Financiero
    - 1.5.1 Jefe de Cajas Externas
    - 1.5.2 Jefe de Egresos
    - 1.5.3 Jefe de Ingresos
    - 1.5.4 Jefe de Control Interno
  - 1.6 Gerente Técnico

- 1.6.1 Encargado del Despacho de Subgerencia Operativa
  - 1.6.1.1 Jefe de Control de Calidad
  - 1.6.1.2 Jefe de Operación y Mantenimiento de Equipo de Bombeo
  - 1.6.1.3 Jefe de Hidrología
  - 1.6.1.4 Coordinador de Programa de Mantenimiento Preventivo
  - 1.6.1.5 Coordinador de Enlace Rural
  - 1.6.1.6 Jefe de Macromedición y Mantenimiento
  - 1.6.1.7 Jefe Planta Tratadora
- 1.6.2 Encargado del Despacho Subgerente Construcción Mantenimiento de Redes
  - 1.6.2.3 Jefe de Mantenimiento de Redes
  - 1.6.2.4 Coordinador Vactor
  - 1.6.2.5 Jefe de Proyectos y Supervisión de Obras
  - 1.6.2.6 Coordinador de Bacheo
- 1.7 Gerente de Planeación y Desarrollo Organizacional
  - 1.7.1 Coordinador General de Sistemas
  - 1.7.2 Coordinador de Calidad y Productividad
  - 1.7.3 Coordinador de Desarrollo Humano

**VI. ORGANIGRAMA**



**VII. OBJETIVOS Y FUNCIONES**

**Gerencia General**

➤ **Gerente General**

**Objetivo:**

Evaluar y dar seguimiento al Plan estratégico de la empresa. Así como evaluar y dar seguimiento al Sistema.

**Funciones:**

- Presentar, elaborar y ejecutar los planes y programas del organismo a su cargo.
- Nombrar al personal de confianza, previa aprobación del Consejo de Administración.
- Cumplir y ejecutar los acuerdos y disposiciones emanadas por el Consejo de Administración.

- Efectuar los actos de dominio sobre bienes muebles e inmuebles, previo poder especial que al efecto le otorgue el Consejo de Administración el cuál no será delegable ni sustituible.
- Rendir al Consejo de Administración un informe de las actividades realizadas
- Ser el Representante legal del Organismo, como apoderado para pleitos y cobranzas y actos de administración, con todas las facultades generales y las especiales que requieren cláusula especial, conforme a la Legislación vigente en el Estado y las demás correlativas de las entidades de la República.
- Suscribir, endosar y cobrar títulos de crédito a nombre del organismo.
- Otras que le asigne el Consejo de Administración.
- Controlar la documentación y registros que maneje en su departamento de acuerdo a lo establecido en el Sistema.
- Conocer el boletín del Sistema de Gestión.
- Participar en el programa de reciclaje "Por tu casa empieza".
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.

➤ **Secretaría Particular**

**Objetivo:**

Asistir al Gerente General en el despacho de los asuntos oficiales planteados hacia el interior y exterior, así como coordinar la correspondencia, la audiencia y acuerdos, llevando su registro y seguimiento.

**Funciones:**

- Planear, organizar, dirigir y evaluar el desempeño de las funciones correspondientes al área a su cargo.
- Coordinar la operación de la agenda de trabajo del titular del organismo, así como mantener actualizados los directorios y archivos correspondientes.
- Atender y canalizar adecuadamente los asuntos oficiales relacionados con el titular del organismo, a fin de agilizar y controlar los asuntos atendidos.
- Comunicar con oportunidad a las áreas correspondientes las instrucciones al titular del organismo, así como dar seguimiento a las mismas.
- Analizar la correspondencia recibida y generada, registrando, canalizando y dando seguimiento adecuado a la información, previo acuerdo con el Gerente General.
- Asistir al Gerente General en sus giras de trabajo, coordinando la logística de viaje y demás actividades inherentes.
- Organizar y coordinar las reuniones.
- Informar oportunamente al Gerente General de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.
- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

➤ **Contralor**

**Objetivo:**

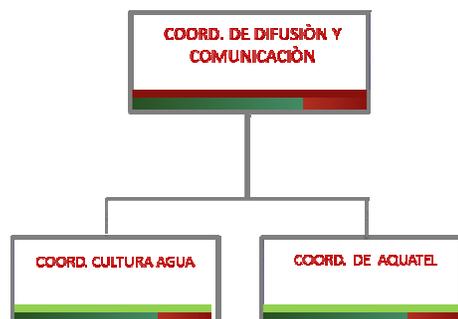
Fiscalización de los recursos humanos, materiales y financieros del organismo.

**Funciones:**

- Presentar informe de revisión anual del organismo ante el consejo de administración.
- Presentar informe de revisión trimestral ante la Auditoría Superior del estado.
- Participar en los concursos y licitaciones de COMAPA.
- Atención de quejas y denuncias de los usuarios externos e internos.
- Validación del acto de entrega de recepción.
- Revisión de trámites internos de las gerencias (Gasolina, cheques a proveedores, órdenes de compra, órdenes de servicio y Nómina).
- Conocer el boletín del Sistema.
- Participar en el programa de reciclaje "Por tu casa empieza".

- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en insumos.

**Coordinación de Difusión y Comunicación**



➤ **Coordinador de Difusión y Comunicación**

**Funciones:**

- Estar en contacto con medios de comunicación.
- Supervisar áreas de Cultura del Agua y Aquatel.
- Mantener enterado al Gerente General.

➤ **Coordinador Cultura del Agua**

**Funciones:**

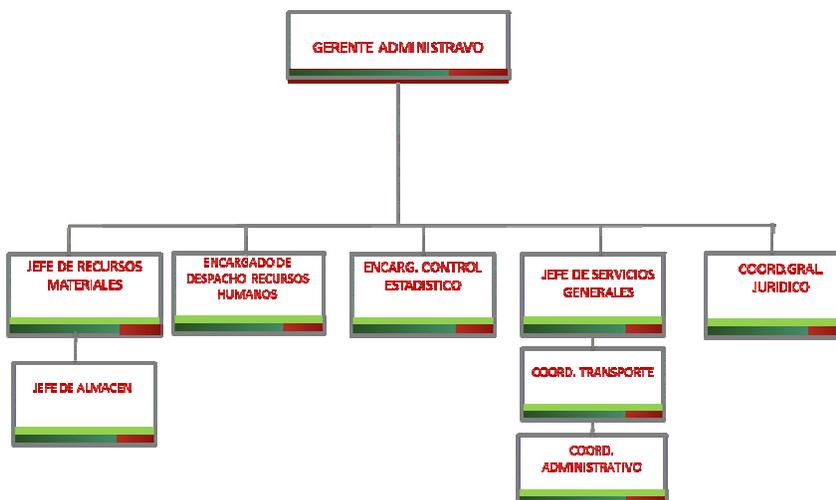
- Difundir y desarrollar actividades para el ahorro y cuidado del agua.
- Impartir pláticas en las Escuelas acerca del trato y cuidado del agua.
- Realizar visitas domiciliarias.
- Elaborar folletos o trípticos relacionados al tema.

➤ **Coordinador de Aquatel**

**Funciones:**

- Supervisar llamadas que se reciben en este departamento.
- Canalizar las quejas o situaciones y pasarla directamente al área responsable.

**Gerencia Administrativa**



➤ **Gerente Administrativo**

**Objetivo:**

Administrar los procesos relacionados al control de personal, recursos materiales y servicios generales que requieran las áreas del organismo, en estricto apego al presupuesto aprobado y normatividad vigente.

**Funciones:**

- Coordinar la elaboración del programa de trabajo anual, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Autorizar para su validación, los movimientos de altas, bajas, cambios de adscripción o cualquier movimiento relacionado con la plantilla de personal del organismo.
- Verificar que se cumplan los lineamientos administrativos aplicables a los derechos y obligaciones del personal del organismo.
- Supervisar que se cumplan las disposiciones legales establecidas en el proceso de contratación a proveedores.
- Dirigir la administración de almacén del organismo verificando que se cumplan los lineamientos correspondientes para su correcta función.
- Celebrar contratos de arrendamiento, compra-venta, servicios profesionales y servicios generales, entre otros rubros competencia del organismo, así como, coordinar el control estadístico.
- Coordinar la administración de Planta Potabilizadora.
- Verificar que los inventarios y resguardos se encuentren permanentemente actualizados.
- Controlar la documentación y datos que correspondan a su departamento dentro del Sistema.
- Conocer el boletín del Sistema.
- Participar en el programa de reciclaje (papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Asegurarse del cumplimiento de los objetivos establecidos en los procedimientos a su cargo.

➤ **Jefe de Recursos Materiales**

**Objetivo:**

Coordinar las actividades relativas a la administración de recursos materiales, verificando el cumplimiento de las disposiciones legales para la adquisición de insumos requeridos por las áreas del organismo.

**Funciones:**

- Elaborar el programa de trabajo anual, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Verificar que se cumplan los criterios y métodos para que los productos cumplan con los requerimientos que se le establezcan.
- Asegurarse de que los proveedores se integren al Listado General de Proveedores.
- Asegurarse de identificar y evaluar a sus proveedores críticos.
- Coordinar los procesos de elaboración, recepción y cotización de órdenes y pedidos de materiales.
- Mantener informados a los proveedores sobre sus responsabilidades dentro del SGI de este organismo operador.
- Impulsar una cultura de optimización y adecuado uso de los recursos materiales.
- Informar al área superior inmediata sobre las actividades realizadas, en procesos y programadas.
- Controlar la documentación y registros que son responsabilidad de su puesto, de acuerdo a lo establecido en el Sistema.
- Asegurarse de la evaluación de sus proveedores críticos.
- Conocer el boletín del Sistema.
- Participar en el programa de reciclaje (papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Asegurarse del cumplimiento de los objetivos establecidos en los procedimientos a su cargo.

➤ **Encargado de Despacho de Recursos Humanos**

**Objetivo:**

Desarrollar, coordinar y supervisar los procesos de administración de personal adscrito al organismo, en apego a las disposiciones legales, así como, implementar esquemas para el desarrollo humano y organizacional. Así como coordinar las actividades relacionadas con la comunicación externa de este organismo operador.

**Funciones:**

- Elaborar el programa de trabajo anual del área a su cargo, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Implementar programas de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo a los requerimientos de los puestos con los que opera el organismo.
- Gestionar y supervisar la correcta aplicación de pago de nómina y prestaciones laborales a los trabajadores del organismo.
- Implementar herramientas administrativas para evaluar el desempeño de los trabajadores.
- Mantener actualizados los expedientes de los trabajadores.
- Proponer modelos administrativos para el desarrollo humano y organizacional.
- Coordinar el control de los tableros de avisos, así como, la información que contengan.
- Controlar la documentación y registros que son responsabilidad de su puesto, de acuerdo a lo establecido en el Sistema.
- Revisar, acordar y aplicar el Contrato Colectivo de Trabajo.
- Coordinar y efectuar las actividades de comunicación externa del organismo.
- Controlar los tableros de avisos.
- Conocer el boletín del Sistema.
- Participar en el programa de reciclaje (papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Asegurarse del cumplimiento de los objetivos de los procedimientos en los cuales es responsable.

➤ **Encargado de Control Estadístico**

**Objetivo:**

Desarrollar, coordinar y supervisar los procesos de administración de personal adscrito al organismo, en apego a las disposiciones legales, así como, implementar esquemas para el desarrollo humano y organizacional. Así como coordinar las actividades relacionadas con la comunicación externa de este organismo operador.

**Funciones:**

- Reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Asegurarse del cumplimiento de los objetivos de los procedimientos en los cuales es responsable.
- Elaborar el programa de trabajo anual del área a su cargo, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Implementar programas de reclutamiento y selección de personal, de acuerdo a los requerimientos de los puestos con los que opera el organismo.
- Gestionar y supervisar la correcta aplicación de pago de nómina y prestaciones laborales a los trabajadores del organismo.
- Implementar herramientas administrativas para evaluar el desempeño de los trabajadores.
- Mantener actualizados los expedientes de los trabajadores.
- Proponer modelos administrativos para el desarrollo humano y organizacional.
- Coordinar el control de los tableros de avisos, así como, la información que contengan.
- Controlar la documentación y registros que son responsabilidad de su puesto, de acuerdo a lo establecido en el Sistema.

- Revisar, acordar y aplicar el Contrato Colectivo de Trabajo.
- Coordinar y efectuar las actividades de comunicación externa del organismo.
- Controlar los tableros de avisos.
- Conocer el boletín del Sistema.
- Participar en el programa de reciclaje (papeles de oficina, material [sic])

➤ **Jefe de Servicios Generales**

**Objetivo:**

Coordinar la atención de los servicios generales requeridos por las áreas del organismo en apego al presupuesto aprobado y a las disposiciones legales aplicables.

**Funciones:**

- Elaborar el programa de trabajo anual del área a su cargo y áreas adscritas, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Verificar que se cumplan los criterios y métodos para que los servicios cumplan los requerimientos hechos por las áreas.
- Asegurarse de que los proveedores estén en el Listado General de Proveedores.
- Asegurarse de identificar y evaluar a sus proveedores críticos.
- Supervisar que los procedimientos relativos a órdenes de servicios cumplan con los lineamientos y requisitos establecidos.
- Mantener informados a los proveedores sobre las responsabilidades adquiridas dentro del SGI.
- Coordinar el reparto de agua que se realiza por medio de pipas a las colonias y ejidos que requieran de este servicio.
- Mantener actualizadas las bitácoras relativas a los servicios otorgados a las áreas.
- Informar al área superior inmediata sobre las actividades realizadas, en proceso y programadas.
- Asegurarse del cumplimiento de la legislación aplicable.
- Participar en el programa de reciclaje (papeles de oficina, material reciclable y basura)
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir y dar seguimiento a los Objetivos.
- Asegurarse del cumplimiento de los objetivos de sus procedimientos a cargo.

➤ **Coordinador de Transporte**

**Objetivo:**

Organizar, programar y controlar los mantenimientos preventivos y correctivos de toda la flota vehicular.

**Funciones:**

- Elaborar un programa anual de trabajo, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Controlar toda la información vinculada al estado en el que se encuentra la flota vehicular.
- Informar a su jefe inmediato cuando considere que un vehículo ya no se encuentra en condiciones adecuadas para seguir operando.
- Proporcionar información para llevar un historial de los mantenimientos preventivos y correctivos que tiene cada unidad.
- Dar seguimiento a la obtención de placas, pago de tenencia y licencia de los chóferes de las unidades.
- Evaluar a los proveedores de servicios mecánicos y eléctricos.
- Controlar la documentación que se maneja en su departamento cumpla con lo establecido en el Sistema.
- Asegurarse que los residuos contaminados con hidrocarburos y aceite usado se coloquen en los contenedores correspondientes.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Participar en el programa de reciclaje (papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.

- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con los Objetivos.
- Dar cumplimiento al objetivo establecido en el procedimiento del cual es responsable.

➤ **Coordinador General Jurídico**

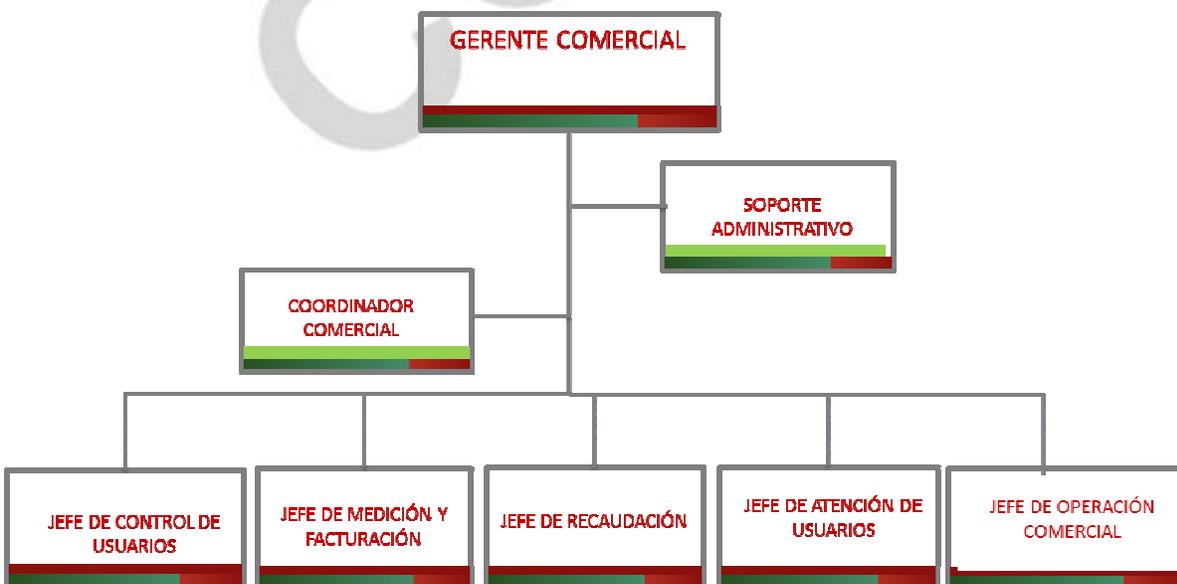
**Objetivo:**

Coordinar a través de personal a su cargo todos aquellos asuntos de tipo legal que se presenten entre los miembros del organismo operador, los usuarios y trabajadores de COMAPA. Así como garantizar la certidumbre jurídica de las operaciones y acciones administrativas del organismo, en estricto apego al marco jurídico vigente, además de brindar asesoría legal a las áreas internas si así lo requieren.

**Funciones:**

- Coordinar los trámites de tipo legal llevados ante su personal.
- Coordinar la elaboración del programa de trabajo anual de la coordinación general jurídica y áreas adscritas, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Verificar el cumplimiento legal de los requisitos aplicables a COMAPA-Victoria.
- Difundir entre las diferentes áreas de este organismo operador que requisitos legales les aplican a cada departamento.
- Fungir como apoderado para pleitos y cobranzas y actos de administración del organismo conforme a la legislación aplicable.
- Dar seguimiento a las demandas presentadas en la empresa.
- Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades concluidas en proceso y programadas.
- Conocer el boletín del Sistema.
- Participar en el programa de reciclaje " Por tu casa empieza".
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en insumos.
- Verificar efectividad del área jurídica en COMAPA.

**Gerencia Comercial**



**➤ Gerente Comercial****Objetivo:**

Gestionar la aprobación de las políticas, bases y lineamientos necesarios para realizar una adecuada comercialización de los servicios que presta el organismo; planeando las operaciones que permitan prever el crecimiento poblacional, la facturación eficiente y el cobro oportuno. Así también es responsable de la integración adecuada del presupuesto de ingresos, permitiéndole al organismo realizar una correcta planeación financiera con base en los recursos proyectados.

**Funciones:**

- Coordinar la elaboración del programa de trabajo, así como, supervisar y evaluar el cumplimiento del mismo.
- Planear la oferta de los servicios, con base a la capacidad instalada y de acuerdo al plan de desarrollo urbano de la ciudad.
- Administrar las directrices de oferta y demanda de los servicios.
- Implementar estrategias para el aprovechamiento económico de los servicios en base a los resultados mensuales en materia de cobranza.
- Determinar y promover políticas en recuperación de rezago.
- Implementar proyectos y programas para mejorar continuamente los procesos de: Contratación, facturación y cobro de los servicios.
- Planear, organizar, coordinar y dirigir los procesos de los departamentos comerciales y asegurar el cumplimiento de las disposiciones normativas para atender correcta y oportunamente los requerimientos del público usuario.
- Coordinar y vigilar el diseño y el cumplimiento del calendario comercial.
- Coordinar la actualización de manera permanente a los jefes de departamento con relación a las Leyes y Reglamentos que rigen los servicios de agua potable y saneamiento.
- Supervisar que el padrón de usuarios permanezca actualizado.
- Coordinar los procesos relacionados con la atención y orientación al usuario.
- Atender, canalizar y dar seguimiento a solicitudes de los usuarios.
- Coordinar a través de las áreas respectivas la inspección y el mantenimiento de los servicios prestados.
- Evaluar las propuestas de actualización de las Normas y políticas comerciales y proponerlas a la Gerencia General.
- Cumplir con el objetivo planteado en el procedimiento en el cual es responsable.
- Controlar la asignación, resguardo, uso, destino, del equipo y mobiliario asignado a la subgerencia.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Informar periódica y oportunamente a la Gerencia General sobre el comportamiento de los resultados obtenidos.

**➤ Soporte Administrativo****Objetivo:**

Ofrecer soporte administrativo al Jefe de Departamento para coadyuvar en el cumplimiento de sus funciones.

**Funciones:**

- Administrar la agenda del Jefe de Departamento.
- Recepción y elaboración de oficios, memorándum y demás documentos.
- Resguardar la correspondencia del departamento.
- Asistir al Jefe de Departamento en el cumplimiento de sus funciones.
- Las que ordene el Jefe de Departamento.

**➤ Coordinador Comercial****Objetivo:**

Verificar, asesorar y asegurar que las acciones comerciales en todo el departamento estén apegadas al proceso establecido sean del orden técnico, administrativo y legal. Teniendo una participación como un asesor, supervisor, verificador y auditor interno. Con calidad, efectividad y experto en relaciones interpersonales y una visión de mejora constante.

**Funciones:**

- Elaboración del programa de trabajo, así como, supervisar y evaluar el cumplimiento del mismo.
- Asegura el cumplimiento del plan oferta de los servicios, con base a la capacidad instalada y de acuerdo al plan de desarrollo urbano de la ciudad.
- Coordinar las estrategias para el aprovechamiento económico de los servicios en base a los resultados en materia de cobranza.
- Asegurar la ejecución de políticas en recuperación de rezago.
- Análisis de resultados de programas para mejorar los procesos de: Contratación, facturación y cobro de los servicios.
- Coordinar y dirigir los procesos de los departamentos comerciales y asegurar el cumplimiento de las disposiciones normativas para atender correcta y oportunamente los requerimientos del público usuario.
- Seguimiento al cumplimiento del calendario comercial.
- Asegurar que el padrón de usuarios permanezca actualizado.
- Análisis de los resultados a los procesos relacionados con la atención, orientación y satisfacción al usuario.
- Realizar las propuestas de actualización de las Normas y políticas comerciales y proponerlas al Gerente Comercial.
- Controlar la asignación, resguardo, uso, destino, del equipo y mobiliario asignado a la Gerencia.

**➤ Jefe de Control de Usuarios****Objetivo:**

Asegurar la exacta ubicación e identificación de cada usuario; identificar los predios o ubicaciones potenciales y factibles de contratación de servicio de agua; con la visión de integrar y regularizar a quien no esté incorporado; con calidad, precisión y honestidad. Manteniendo un censo real y actualizado.

**Funciones:**

- Definir el programa de trabajo anual del área a su cargo y supervisar su cumplimiento.
- Establecer Programas permanentes de censo para poder detectar y atender los cambios, anomalías y variaciones ocurridas en el padrón, a fin de mantenerlo constantemente actualizando y reducir el índice de las anomalías.
- Revisar y rediseñar las nuevas rutas de lectura cuando se requiera, agregando también las colonias de nueva creación.
- Apoyo en las actividades de campo con relación a información que solicite la Gerencia Comercial, así como los departamentos de esta misma área.
- Supervisión y atención permanente por grupos y libros de todas las anomalías (causa de no lectura) que se detecten en las tomas de agua (claves y direcciones equivocadas, medidores dentro del predio, medidores en mal estado, fugas, tomas directas, usuarios con rezago y con agua, actualización de cartografía, toma instaladas y no dadas de alta, medidores repetidos, etc.)
- Detectar y abatir la toma clandestina.
- Coordinar las acciones relacionadas con la integración de un Padrón de Usuarios (Reales y Factibles) confiable.
- Planear y coordinar las acciones relacionadas con la actualización sistemática del Padrón de Usuarios y el Mapa Comercial.
- Promover la contratación de los servicios con base en la información del Padrón de Usuarios Factibles.
- Proponer las estrategias de contratación para cada colonia o sector, sustentadas en las normas y políticas comerciales establecidas.
- Autorizar las actualizaciones al Padrón de Usuarios.
- Cumplir con los indicadores de eficacia relacionados con el incremento de usuarios reales y la disminución de usuarios factibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Dar cumplimiento al objetivo planteado en el procedimiento del cual es responsable.
- Cumplir con la legislación aplicable.

- Informar periódica y oportunamente a la Gerencia Comercial sobre el comportamiento de los resultados obtenidos.

➤ **Jefe de Medición y Facturación**

**Objetivo:**

Medir y facturar correctamente a cada toma domiciliaria controlada; con la visión de señalar y tomar acciones correctivas en omisiones, desviaciones, clandestinaje y o anomalías domésticas con calidad, eficiencia, exactitud e integridad.

**Funciones:**

- Elaborar el programa de trabajo anual, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia Comercial.
- 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.
- Vigilar el registro oportuno de las órdenes de trabajo y validar su veracidad.
- Establecer los mecanismos que permitan efectuar una validación oportuna de los consumos antes de procesar la facturación.
- Revisar, actualizar, controlar y aplicar las tarifas establecidas.
- Sancionar a los usuarios que incurran en violaciones a la normatividad establecida por el organismo, a través de la aplicación de multas y otros cargos.
- Informar periódicamente al Gerente comercial sobre el comportamiento estadístico de la facturación en sus diferentes variantes, informando sobre las mejoras implementadas para elevar la exactitud en la facturación.
- Planear, coordinar y ejecutar actividades de mejora en los procesos de toma de lectura, inspección intradomiciliaria, notificación, entrega de recibos y mantenimiento al subsistema de micromedición.
- Establecer los mecanismos que permitan controlar de una forma eficiente a los altos consumidores.
- Establecer los mecanismos para generar información de forma oportuna, veraz y suficiente; que permitan a la Gerencia Comercial contar con los elementos necesarios para realizar sus procesos de forma eficiente.
- Realizar recorridos de campo para reconocimiento de la problemática y la confección de propuestas de solución.
- Promover y asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Gerente Comercial.
- Informar permanentemente al área superior inmediata las actividades concluidas, en proceso y programadas.
- Dar cumplimientos a los objetivos establecidos en los procedimientos en los cuales es responsable.

➤ **Jefe de Recaudación**

**Objetivo:**

Generar órdenes de corte a usuarios morosos, con calidad respeto, rapidez y honestidad y apegada a reglamentos; a través de estrategias efectivas que coadyuven a combatir la morosidad y provoquen recaudación.

**Funciones:**

- Elaborar el programa de trabajo anual, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Establecer estrategias que permitan el cumplimiento de los estándares de productividad establecidos con relación a la recuperación de los ingresos facturados.
- Coordinar la generación de las órdenes de trabajo para los cortes y reconexiones de agua ocasionados por rezago en el pago del consumo.
- Coordinar las actividades de limitación, suspensión, desmantelamiento o cancelación del servicio a los usuarios que de acuerdo a la normatividad establecida.
- Analizar el comportamiento de la morosidad y diseñar estrategias para atacarla.
- Vigilar el registro oportuno de las órdenes de trabajo realizadas y validar su veracidad.
- Informar al departamento de Facturación y Micro medición sobre las violaciones en que incurran los usuarios para que se les realice la sanción correspondiente.

- Realizar recorridos de campo para reconocimiento de la problemática y la confección de propuestas de solución.
- Implementar estrategias para disminuir los indicadores de rezago por el pago de consumo por parte de los usuarios.
- Elaborar un reporte de lo recaudado diariamente, para llevar un control sobre el mismo.
- Revisar la vigencia de los convenios realizados con los establecimientos considerados como cajas externas para recibir lo recaudado semanalmente y depositarlo posteriormente.
- 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 limitado, suspendido, desmantelado o cancelado.
- Consignar al departamento jurídico la documentación de los usuarios morosos, de acuerdo a la normatividad establecida.
- Informar permanentemente al área superior inmediata las actividades concluidas, en proceso y programadas.
- Dar cumplimiento a los objetivos establecidos en los procedimientos en los cuales es responsable.

➤ **Jefe de Atención a Usuarios**

**Objetivo:**

Brindar el servicio de aclaración, orientación y atención a usuarios, con la visión de convencerlo y lograr el pago de su consumo. Teniendo una actuación basada en conocimientos técnico /administrativo comercial, respeto, atención, buen trato, y precisión. Buscando una imagen de alta profesionalización en COMAPA.

**Funciones:**

- Establecer los mecanismos que permitan garantizar una atención ágil, veraz, oportuna y con calidad.
- Movilizar al personal ejecutivo comercial a las posiciones que considere necesarias para lograr la agilidad en la atención y mejorar el servicio.
- Atender al público usuario para aclarar sus dudas y demás requerimientos que realice.
- Turnar a los departamentos comerciales los requerimientos de los usuarios que necesiten ser atendidos por alguno de los departamentos comerciales y dar seguimiento de ellos para informar de manera oportuna al usuario el resultado de su petición de consulta o aclaración.
- Establecer los mecanismos que permitan resguardar de forma eficiente los documentos o pagarés generados por el otorgamiento de facilidades de pago.
- Turnar al departamento de Control de usuarios los documentos generados por el proceso de contratación de los servicios.
- Informar periódicamente al Subgerente comercial sobre el comportamiento estadístico de la atención al público en sus diferentes variantes, informando sobre las estrategias implementadas para mejorar la atención.
- Planear, coordinar y ejecutar actividades de mejora en los procesos de atención al público.
- Realizar recorridos por los centros de atención externos para su supervisión y evaluación.
- Promover y asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Subgerente Comercial.
- Definir la metodología para conocer el grado de satisfacción de los servicios proporcionados por el Organismo Operador.
- Informar permanentemente al área superior inmediata las actividades concluidas, en proceso y programadas.
- Dar cumplimientos a los objetivos establecidos en los procedimientos en los cuales es responsable.

➤ **Jefe de Operación Comercial**

**Objetivo:**

Ejecutar las órdenes de trabajo de instalación, fontanería, limitación suspensión y reconexión (otras) del área comercial; con calidad, rapidez y honestidad; apegado a procesos técnicos y reglamentos establecidos y estricto respeto al usuario.

**Funciones:**

- Elaborar el programa de trabajo anual, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia Comercial.
- Cumplir y hacer cumplir las normas y políticas establecidas por la Subgerencia Comercial.

- Coordinar la ejecución de los trabajos de fontanería.
- Investigar, desarrollar e implementar prácticas y tecnologías que permitan mejorar la eficiencia del personal operativo.
- Programar y gestionar los insumos requeridos para la ejecución de los trabajos.
- Establecer los mecanismos que permitan asegurar la correcta utilización de la maquinaria y equipos de trabajo.
- Desarrollar el presupuesto anual de materiales, herramientas y equipos del departamento.
- Promover y asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Gerente Comercial.
- Informar permanentemente al área superior inmediata las actividades concluidas, en proceso y programadas.
- Dar cumplimientos a los objetivos establecidos en los procedimientos en los cuales es responsable.

### Gerencia Financiera



#### ➤ Encargado del Despacho de Gerencia Financiera

##### Objetivo:

Planear, organizar, dirigir, controlar y supervisar las actividades de la Gerencia Financiera.

##### Funciones

- Coordinar la elaboración del programa anual de trabajo, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Validar y firmar los cheques para pago a proveedores y para pago de otros gastos.
- Integrar y firmar el presupuesto de egresos del organismo.
- Validar y firmar las pólizas de diario, ingresos y cuentas por pagar.
- Validar y firmar los estados financieros mensuales y la cuenta pública trimestral.
- Validar y firmar las declaraciones de impuestos.
- Asegurarse de que el personal a su cargo realice los pagos a proveedores.
- Asegurarse de que el personal a su cargo valide el presupuesto de las áreas y le presente proyecto de presupuesto de egresos.
- Asegurarse de que el personal a su cargo realice la distribución de combustible.
- Asegurarse de que el personal a su cargo participe en las reuniones de los sub - comité de compras, operaciones patrimoniales y de obra pública.
- Coordinar el manejo de las cuentas bancarias del organismo.
- Asegurarse de que personal a su cargo proporcione los recursos de caja chica para sufragar gastos urgentes no predecibles de la COMAPA.
- Vincular acciones con las áreas para el uso y optimización de recursos financieros.
- Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades concluidas, en proceso y programadas.

- Asegurarse de que el personal a su cargo controle la documentación que son responsabilidad de su puesto, de acuerdo a lo establecido en el Sistema.
- Asegurarse del cumplimiento de los objetivos establecidos en los procedimientos donde es participe.
- Participar en el programa de reciclaje por tu casa empieza.
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en insumos.
- Cumplir con la legislación aplicable.

➤ **Jefe de Cajas Externas**

**Objetivo:**

Entregar información oportuna y correcta para la toma de decisiones y formación de estados financieros.

**Funciones:**

- Análisis, Formulación y Archivo de Conciliación Bancaria de cuenta Operativa (Diariamente y Mensual).
- Análisis y formulación de conciliación bancaria de cuenta del programa PRODER y registro contable de cargos y comisiones.
- Control, análisis y archivo de Estados de Cta. de Cheques del fondo de ahorro y formulación de conciliación, registró contable de intereses y depósito de las aportaciones.
- Análisis y formulación creación de pasivo del fondo de ahorro.
- Análisis y formulación de conciliación bancaria en dólares y registro de variaciones por tipo de cambio
- Análisis, control y archivo de Cuentas por Cobrar.
- Recepción, análisis y control de las cuentas por cobrar Trabajos Especiales, Ingresos por Venta de Bienes, Otros Servicios, Recuperación de Tinacos.
- Análisis y control de Cajas Externas (Tiendas Grand, OXXO, Centros Comerciales Soriana, Tiendas Comercial Mexicana, Supermercados Internacionales. Verificación de saldos y control para recuperación de importes.
- Control y validación de préstamos personales, seguimiento a saldos y recuperación de los mismos.
- Análisis y elaboración de formatos C. P. 06-A otros fondos de Terceros en Garantía, para cortes trimestrales y cuenta Pública Anual.
- Formular y validar Pólizas de diario Presupuestales.

➤ **Jefe de Egresos**

**Objetivo:**

Llevar el control de egresos del organismo en estricto apego a las disposiciones establecidas.

**Funciones:**

- Impresión diaria de saldos de Banamex por medio del sistema electrónico, separando Ingresos y Egresos para el Informe diario de Flujo de efectivo.
- Realizar transferencias por medio del sistema electrónico de las cuentas de Banamex.
- Realizar el pago mensual del IMSS por medio del sistema electrónico de Banamex, una vez que el área de Recursos Humanos envía la línea de captura.
- Imprimir reportes de cheques cobrados en el mes, separar el IVA correspondiente y generar el reporte del IVA acreditable, analizar el IVA cobrado de otros ingresos no comerciales, y determinar el IVA por pagar o a favor según sea el caso.
- Realizar el pago mediante transferencia bancaria del pago de ISR, IVA Y HONORARIOS y llenar un formulario correspondiente en la página del SAT con los requisitos señalados.
- Control de consecutivos de facturas electrónicas.
- Control de papeles de trabajo de pagos efectuados tramites de devolución, altas y bajas de representante legal, seguimiento de requerimientos, declaraciones informativas de proveedores (DIOT).
- Preparar información para contestar requerimientos de SAT.
- Autorización de asientos contable de pólizas de cheque.
- Recabar información para generar informes externos.

- Solicitud de Información a las áreas para dar seguimiento a oficios de la ASE y la recepción de la misma.
- Preparar información de egresos en revisiones de ASE.
- Recepción de solicitudes para cheques de entregas a comprobar, control de comprobación de las mismas y validación de requisitos fiscales, registro contable de los mismos.
- Recepción de solicitudes para cheques de viáticos, control de comprobación de las mismas y validación de requisitos fiscales, registro contable de los mismos.
- Análisis mensual de pasivos creados para generar momentos contables.
- Registro contable diario y archivo de comisiones y cargos bancarios de la cuenta operativa de Banamex.
- Registro contable y archivo de reposiciones de caja chicas.
- Registro contable para la creación de los pasivos y así elaborar cheques de nómina.
- Análisis y generación de Estados. Financieros (Estado de Situación Financiera, Estado de Actividades, Estado de Actividades Analítico, Estado de Flujo de Efectivo) para los informes trimestrales y cuenta pública.
- Reportes analítico para los formatos establecidos por la Auditoría Superior del Edo. que integran los informes trimestrales y cuenta pública ( Formatos de Reporte Analítico del Activo, Formato Analítico de derechos a recibir efectivo o equivalentes, Formato de Reporte Analítico de Pasivo, Formato de Integración de Reservas Territoriales, Formato de Análisis por Vta. de Reservas Territoriales.
- Formular y Validar Pólizas Presupuestales de Cuentas Por Pagar (Entregas a Comprobar y Reposiciones de Caja Chica), Pólizas de Diario (Comisiones Bancarias, Viáticos, IVA, Rep. De Gastos) Pólizas de Recursos Humanos (Nomina, ISR).

➤ **Jefe de Ingresos**

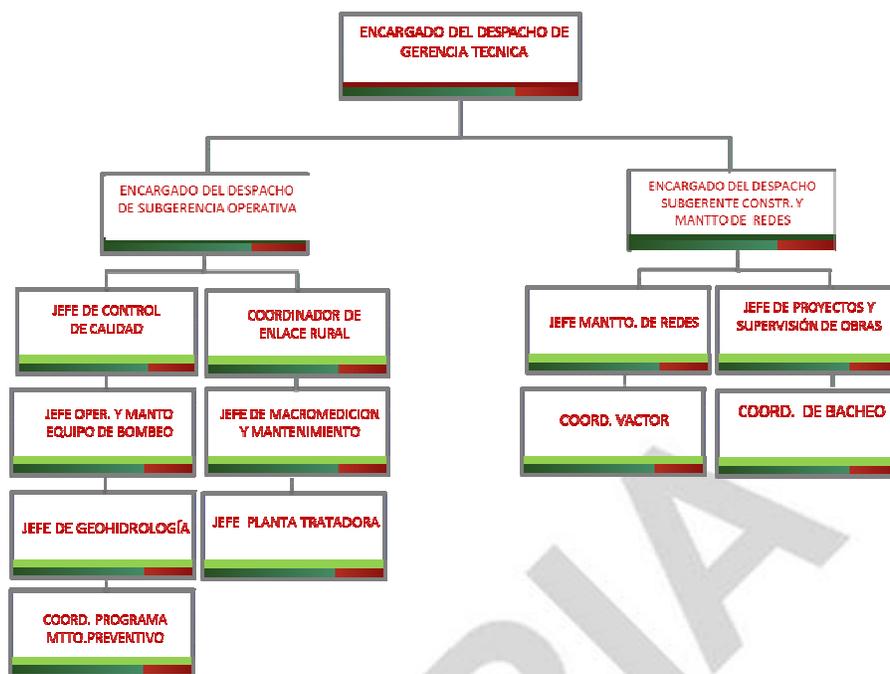
**Objetivo:**

Llevar el control de los ingresos del organismo por concepto de prestación de los servicios en estricto apego a la normatividad vigente.

**Funciones:**

- Validar que los depósitos que se enviaron por el Servicio Panamericano y los cheques que se depositaron, estén en el Estado de Cuenta.
- Entregar a los cajeros monedas para que empiecen a cobrar a los usuarios.
- Sacar el total de ingresos del día anterior, ya sea de cajas internas y externas, para informe entregado a Recursos Financieros.
- Imprimir los reportes, como son los Cortes de cajas internas y Caja externas, Bonificaciones, Ajustes, Pagos adelantados.
- Validar los reportes para empezar a elaborar la Póliza de Ingresos.
- Determinar diferencias en la captura de los recibos enviados a Sistemas, y solicitar la corrección.
- Elaboración y análisis de la Póliza de ingresos y Registro Contable.
- Enviar por monedas al Banco.
- Embolsar por denominación \$13,000.00, dos veces diarias.
- Autorizar los cheques recibidos por los cajeros, validando que estén correctos los datos del organismo y que cumpla con el número de cuenta en la parte superior del cheque.
- Validar recibo por recibo cobrado en cajas externas, como son las tiendas y los bancos, y enviarlos al Departamento de Sistemas para su captura identificando la caja, la cantidad de recibos y el importe enviado.
- Realizar a la una de la tarde el primer corte a las 6 cajas y 5 ventanillas, y a la tres el segundo corte definitivo.
- Transmitir los cheques recibidos por los usuarios en el sistema bancario para que su depósito quede registrado el mismo día de recibidos.
- Contar las monedas que quedan de los cortes que se realizan.
- Preparar por denominación el efectivo que es trasladado por Servicio Panamericano al banco, se genera el formato y se hace la entrega del mismo, antes de las 4 de la tarde.
- Preparar para el día siguiente las monedas.

## Gerencia Técnica



### ➤ Encargado del Despacho de Gerencia Técnica

#### Objetivo:

Planear, organizar, dirigir, controlar y dictaminar los procesos de operación, extracción, suministro, mantenimiento, potabilización y aprovechamiento de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales a cargo del Organismo Operador, en estricto apego a las disposiciones legales aplicables.

#### Funciones:

- Coordinar la elaboración del plan de trabajo anual de la Gerencia y sus áreas adscritas, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Dictaminar los presupuestos, tipo de instalación de tomas y descargas, gestionando oportunamente su ejecución.
- Coordinar que los planos de las instalaciones y redes de agua y drenaje estén actualizados.
- Vigilar que se respeten los lineamientos establecidos para las colonias y fraccionamientos que se vayan a incorporar al sistema.
- Ordenar y supervisar los mantenimientos preventivo y correctivo de los equipos del organismo así como el control de calidad del agua.
- Revisar y dictaminar los estudios y proyectos de agua potable y alcantarillado que sean presentados a COMAPA por otras dependencias públicas o privadas.
- Coordinar acuerdos técnicos de la COMAPA con dependencias oficiales para el desarrollo de obras.
- Dar seguimiento a peticiones o solicitudes de factibilidad de nuevos servicios de agua potable y alcantarillado.
- Informar al gerente general sobre las actividades de la gerencia técnica.
- Controlar la documentación y registros que se manejen en su departamento cumplan con lo establecido en el Sistema de Gestión Integral.
- Cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia.
- Registrar resultados del trabajo realizado.
- Reportar al Jefe inmediato los resultados del trabajo durante la jornada.
- Asistir a los cursos de capacitación.

- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Jefe de Departamento.

➤ **Encargado del despacho de Subgerencia Operativa**

**Objetivo:**

- Implementar las estrategias para la atención y mantenimiento de acueductos y fuentes de abastecimiento del sistema de agua, con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

**Funciones:**

- Coordinar la elaboración del programa de trabajo anual del área a su cargo, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Llevar el control del volumen suministrado a la ciudad por cada fuente de abastecimiento.
- Organizar la operación diaria del sistema de acueductos para el suministro de agua en bloque a la ciudad considerando las condiciones de abastecimiento en que se encuentran las fuentes.
- Realizar recorridos de supervisión por las diferentes instalaciones del sistema de acueductos y tanques, equipos de bombeo, líneas de conducción, múltiples de descarga y la instalación en general, para detectar posibles fallas y programar un mantenimiento preventivo.
- Recopilar la información de los sistemas de supervisión.
- Coordinar el seguimiento y la atención de las fallas de válvulas.
- Vincular las acciones con las diversas áreas de la Gerencia Técnica
- Controlar la documentación y registros que se manejen en su departamento cumplan con lo establecido en el Sistema.
- Identificar y evaluar aspectos ambientales.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Participar en el programa de reciclaje de basura (Papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Participar en simulacros contra contingencias.
- Dar cumplimiento a los objetivos establecidos en sus procedimientos.

➤ **Jefe de Control de Calidad**

**Objetivo:**

Vigilar que el agua que se distribuye a los usuarios del sistema de distribución y abastecimiento, cumpla con la calidad requerida para uso y consumo humano, mediante el monitoreo de fuentes de abastecimiento, plantas potabilizadoras, sistemas de almacenamiento, fuentes concesionadas y tomas domiciliarias.

**Funciones:**

- Planeación del trabajo de Laboratorio.
- Establecer los programas de trabajo.
- Dar seguimiento a los trabajos programados.
- Contratar los servicios de laboratorios externos.
- Solicitar al Responsable de laboratorio el informe mensual de actividades.
- Programar la toma de muestra y análisis de agua residual.

**Control y Registro de la Calidad**

- Elaborar la base de datos de la información de la calidad de los pozos.
- Analizar los reportes técnicos emitidos por el laboratorio.
- Reportar los resultados de calidad del agua a la Gerencia.

**Programa de mejoramiento**

- Establecer y dar seguimiento al programa de mejoramiento de la calidad en fuentes de abastecimiento.
- Coordinar las actividades de monitoreo y análisis en pozos con la Secretaría de Salud y la Comisión Nacional del Agua.

- Programar visitas de verificación de la calidad en tomas domiciliarias.
- Programar visitas en campo a usuarios con problemas de calidad en el suministro de agua.
- Firmar las órdenes de compra para la adquisición de reactivos y demás consumibles del Laboratorio de Calidad.
- Identificar el estado de inspección y prueba de las muestras de agua de las diferentes fuentes de abastecimiento que se analizan en el laboratorio hasta su liberación.
- Coordinar la entrega del recurso agua a la ciudad de acuerdo a los parámetros marcados por la NOM-127-SSA1-1994.
- Vigilar los instrumentos de inspección, medición y prueba deberán estar calibrados y/o verificados.
- Llevar el control estadístico de los análisis realizados en laboratorio, fortaleciendo la toma de decisiones.
- Coordinar acciones con diversas áreas del organismo, con objeto de revisar permanentemente los procesos que garanticen calidad en la entrega del producto.
- Controlar la documentación y registros que se manejen en su departamento cumplan con lo establecido en el Sistema.
- Coordinar la identificación y evaluación de los aspectos ambientales.
- Coordinar la difusión, manejo y respuesta ante emergencias.
- Vincular las acciones con las diversas áreas de la Gerencia.
- Cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia.
- Asistir a los cursos de capacitación.

➤ **Jefe de Operación y Mantenimiento de Bombeo**

**Objetivo:**

- Programar, coordinar, controlar y supervisar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de bombeo en apego a los lineamientos aplicables.
- Planear, coordinar y supervisar los trabajos eléctricos inherentes al mantenimiento preventivo y correctivo, así como ejecutar nuevos proyectos eléctricos del sistema supervisorio, sistemas de comunicación y sistemas rurales.

**Funciones:**

- Coordinar la elaboración del programa de trabajo anual del área a su cargo, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Mantener los equipos de bombeo en condiciones que garanticen una operación confiable y segura.
- Elaborar un calendario anual de mantenimiento.
- Coordinar las acciones necesarias para mantener los equipos de bombeo y el sistema eléctrico operando a máxima eficiencia todo el tiempo.
- Realizar los ajustes en la paquetería computacional que controla el sistema supervisorio.
- Implementar reingeniería de procesos para reducir al mínimo el tiempo de las interrupciones.
- Determinar la sustitución de piezas específicas, según sea necesario.
- Dar mantenimiento correctivo y preventivo al equipo de bombeo y sistemas eléctricos.
- Realizar las gestiones y trámites necesarios ante la CFE.
- Proponer modificaciones o mejoras convenientes para una mejor operación en el equipo de bombeo y sistema eléctrico.
- Ejecutar proyectos eléctricos, tales como, línea de alta tensión, subestación, baja tensión y motor, así como, supervisar las obras respectivas.
- Controlar la documentación y registros que se manejen en su departamento cumplan con lo establecido en el Sistema.
- Participar en los programas de reciclaje de basura (Papeles de oficina, material reciclable y basura) así como, colocar los residuos contaminados con hidrocarburos y aceites usados en el contenedor correspondiente.
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Participar en simulacros por contingencias.

- Cumplir con la legislación aplicable.
- Dar cumplimiento a los objetivos planteados en sus procedimientos.

➤ **Jefe de Geohidrología**

**Objetivo:**

- Realizar las investigaciones geo hidrológicas para dictaminar las medidas preventivas y correctivas de la operación técnica de las fuentes de abastecimiento y los procesos del organismo.

**Funciones:**

- Coordinar las actividades relacionadas al lavado de filtros de arena sílica, así como, la rehabilitación y limpieza de tanques de almacenamiento de agua potable.
- Mantener en buen estado las líneas de conducción de tubería de fierro para evitar pérdidas en el abastecimiento de agua potable.
- Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo a las líneas de los acueductos.
- Identificar y atender los problemas de fuga o por falla en el equipo instalado.
- Ubicar, rehabilitar y aforar nuevas perforaciones, así como, las existentes en el sistema del organismo operador.
- Integrar y mantener actualizada la información estadística del control geohidrológico.
- Cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia.
- Registrar resultados del trabajo realizado.
- Reportar al Jefe inmediato los resultados del trabajo durante la jornada.
- Asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Jefe de Departamento.

➤ **Coordinador Programa Mantenimiento Preventivo**

**Objetivo:**

- Programar, coordinar y administrar ordenes de trabajos preventivos y correctivos para el mantenimiento de la planta electromecánica del organismo operador.

**Funciones:**

- Elaborar un programa anual de trabajo, así como, supervisar el cumplimiento del mismo.
- Controlar la documentación y registros que se manejen en su departamento cumplan con lo establecido en el Sistema.
- Generar órdenes de trabajo.
- Capturar información contenida en las órdenes de trabajo cumplidas.
- Procesar información de las órdenes de trabajo cumplidas.
- Generar estadísticas con la información obtenida.
- Generar informes periódicos de las actividades ejecutadas para el cumplimiento de las órdenes de trabajo.
- Registrar el contenido de los recibos de CFE en el formato correspondiente para su proceso.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Participar en el programa de reciclaje de basura (Papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Participar en simulacros por contingencias.
- Dar cumplimiento a los objetivos de sus procedimientos.

➤ **Coordinador de Enlace Rural**

**Objetivo:**

Brindar asesoría administrativa, técnica y legal con el objetivo de eficiente los sistemas de agua potable del área rural del municipio de Victoria.

**Funciones:**

- Elaborar un programa de trabajo anual, así como, supervisar y evaluar el cumplimiento del mismo.
- Organizar los Comités de Agua para su adecuado funcionamiento.
- Atender los requerimientos que efectúan los Sistemas de Agua Potable a fin de obtener un óptimo funcionamiento de los mismos.
- Actualizar la información a los diferentes Comités de Agua, en relación a Leyes y Reglamentos para el uso y aprovechamiento de las aguas del subsuelo (Ley Nacional de Aguas, Ley Estatal del Servicio de Agua Potable....)
- Difundir entre los usuarios rurales el uso adecuado del recurso agua.
- Gestionar con el área correspondiente dentro de COMAPA en base a la problemática que se presente en la comunidad rural (Geohidrología, Mecánica, Eléctrica y Control de Calidad).
- Canalizar al usuario con la dependencia correspondiente en caso de que la problemática que se esté presentando en la comunidad rural no sea de la competencia de COMAPA.
- Apoyar a los usuarios para buscar a los proveedores que cuentan con los equipos necesarios tomando en cuenta el precio, la garantía y el tiempo de entrega.
- Solicitar diagnósticos sobre las condiciones de los pozos o norias en cuanto a volúmenes de agua para saber si es factible incorporar a la comunidad a la red de agua potable.
- Revisar los ingresos y egresos que genere el Comité de Agua por concepto de servicios.
- Gestionar capacitación y mantenimiento para los usuarios rurales en relación al Sistema Eléctrico de bombeo.
- Gestionar capacitación respecto a la maniobra de válvulas en la red de agua potable.
- Gestionar y capacitar en relación a la aplicación de las pastillas de cloro, así como, al mantenimiento del hipoclorador.
- Gestionar ante el departamento de Control de Calidad, el monitoreo del cloro residual o cloración en la red de agua potable de las comunidades rurales.
- Gestionar con Control de Calidad los estudios físico-químicos-bacteriológicos del agua cuando así se requiera.
- Gestionar en el departamento de Geohidrología la revisión de los niveles del pozo, así como, el control del suministro de agua.
- Elaboración del Reglamento del Uso de Agua Potable en el área rural y Reglamento de Funciones de los Comités de Agua.
- Asesoría y apoyo legal en relación a usuarios morosos.
- Intervenir a fin de informar y persuadir a los propietarios de áreas rurales para poder llevar a cabo los proyectos que tengan programados en COMAPA.
- Realizar un archivo de cada Sistema Rural (Plano de la Red de agua, servicios atendidos...).
- Elaborar un padrón general de los Sistemas de Agua Potable del área rural del municipio de Victoria (Comunidad, número de tomas, fuentes de captación, tipo de cloración....).
- Efectuar relación de los integrantes del Comité de Agua de cada comunidad (Presidente, Secretario, Tesorero y Bombeo).
- Atender y estudiar las solicitudes de proyectos en materia de agua potable en las comunidades para conocer la factibilidad de llevarlos a cabo.
- Coordinar reuniones con los usuarios de comunidades rurales, con el fin de mantenerlos informados de sus obligaciones en relación a los pagos de cuotas, a los pagos extraordinarios y crear conciencia de que de ellos depende un buen servicio.
- Realizar los trámites correspondientes en caso de actualización de títulos de concesión.
- Cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia.
- Registrar resultados del trabajo realizado.
- Reportar al Jefe inmediato los resultados del trabajo durante la jornada.
- Asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Jefe de Departamento.

➤ **Jefe de Macromedición y Mantenimiento**

**Objetivo:**

Supervisión y control de las actividades realizadas en el mantenimiento de válvulas, líneas de conducción de acuerdo a los procedimientos establecidos.

**Funciones:**

- Coordinar las actividades de mantenimiento que se llevan a cabo en el sistema.
- Coordinar la elaboración del programa de trabajo anual del área a su cargo, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Coordinar y supervisar los trabajos realizados en campo por el personal subalterno, verificando que se ejecuten operaciones bajo los lineamientos de calidad.
- Proponer rediseño en los procedimientos establecidos para la simplificación operativa y garantizar servicios de calidad.
- Gestionar los recursos necesarios para la operación de los procesos asignados a su cargo.
- Mantener actualizados los archivos y bitácoras de los trabajos atendidos.
- Recopilar la información de los sistemas de supervisión.
- Coordinar el seguimiento y la atención de las fallas operativas.
- Vincular las acciones con las diversas áreas de la Gerencia.
- Cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia.
- Registrar resultados del trabajo realizado.
- Reportar al Jefe inmediato los resultados del trabajo durante la jornada.
- Asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Jefe de Departamento.

➤ **Encargado del Despacho Subgerente Construcción y Mantenimiento de Redes**

**Objetivo:**

• Coordinar y supervisar los trabajos de construcción y mantenimiento de agua potable y alcantarillado, bajo los lineamientos legales vigentes.

**Funciones:**

- Coordinar la elaboración del programa de trabajo anual del área a su cargo y sus áreas adscritas, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Programar rutas de trabajo en base a los contratos de servicios recibidos por el departamento de Contratación y Cobranza.
- Supervisar que las órdenes de trabajo indiquen correctamente el tipo de servicio a instalarse.
- Analizar y clasificar por tipo de obra, los reportes recibidos, priorizando su atención de acuerdo a la fecha de contratación más antigua.
- Entregar al personal correspondiente el vale de salida de almacén y la orden de trabajo para proceder a los trabajos de fontanería.
- Programar y coordinar las actividades de la retroexcavadora y compresor con martillos neumáticos.
- Controlar la documentación y registros que se manejen en su departamento cumplan con lo establecido en el Sistema.
- Participar en el programa de reciclaje de basura (Papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Cumplir con la Política Integral D-CD-04.
- Cumplir y dar seguimiento a los Objetivos D-CD-05.
- Dar cumplimientos a los objetivos establecidos en sus procedimientos.

➤ **Jefe de Mantenimiento de Redes**

**Objetivo:**

Efectuar las reparaciones y rehabilitaciones en las líneas de agua potable a cargo del personal de este Organismo Operador.

**Funciones:**

- Recibir los reportes de fuga, para hacer una valoración del problema reportado y programarlo a las cuadrillas en turno para atenderlo.
- Dar prioridad a las fugas reportadas como fuga en línea general de una colonia, fraccionamiento o sector de la ciudad.
- Programar la retroexcavadora para retirar escombros.
- Operar eficientemente la red de distribución de agua potable.
- Programar la unidad de bacheo para las zanjas y pozos.
- Revisar las órdenes de trabajo enviadas por el departamento de Aquatel para ser atendidos diariamente y regresarlas para su captura y baja en el Sistema.
- Cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia.
- Registrar resultados del trabajo realizado.
- Reportar al Jefe inmediato los resultados del trabajo durante la jornada.
- Asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Jefe de Departamento.

➤ **Coordinador de Saneamiento**

**Objetivo:**

Asegurar que las descargas de agua residual cumplan con calidad establecida en las normas en materia de control ambiental; a través de la ejecución de visitas de inspección, del establecimiento de condiciones particulares de descarga, del requerimiento de obras de tratamiento de efluentes, de la aplicación de multas y de sanciones, siguiendo los procedimientos legales.

**Funciones:**

**DICTAMEN TÉCNICO DE VISITAS DE VERIFICACIÓN**

- Coordinar la unidad de Inspección de descargas.
- Elaborar el programa de visitas de inspección.

**INFORMES DE VISITAS TÉCNICAS**

- Coordinar la unidad de Inspección de descargas.
- Elaborar el programa de visitas técnicas y de visitas de verificación.
- Elaborar estudios y reportes técnicos de las descargas industriales.

**APLICACIÓN DE TARIFAS POR SANEAMIENTO**

- Coordinar la revisión de descargas.
- Verificar los procedimientos de descargas.
- Generar el listado de usuarios sujetos al cobro por derechos de descargas de aguas residuales.

**INVENTARIO DE GENERADORES DE DESCARGAS**

- Elaborar y actualizar el inventario de descargas de aguas residuales.

**CONTROL DE CALIDAD EN DESCARGAS NO DOMESTICAS**

- Generar y establecer Condiciones Generales de descarga a los usuarios industriales, comerciales y de servicios.
- Generar y establecer Condiciones Particulares de descarga a los usuarios industriales, comerciales y de servicios.
- Requerir a los usuarios del sistema de alcantarillado la instalación de sistemas de tratamiento.

**INSPECCIÓN**

Realizar visitas de inspección a las zonas y áreas de trabajo.

- Cumplir las normas y políticas establecidas por la Gerencia.
- Registrar resultados del trabajo realizado.
- Reportar al Jefe inmediato los resultados del trabajo durante la jornada.
- Asistir a los cursos de capacitación.
- Realizar todas aquellas actividades que coadyuven al buen desempeño de sus funciones de acuerdo a las disposiciones normativas vigentes y las que le confiera el Jefe de Departamento.

➤ **Coordinador de Vactor**

**Objetivo:**

- Supervisar el mantenimiento preventivo de las redes de drenaje y alcantarillado, así como, el mantenimiento a las redes pluviales.

**Funciones:**

- Elaborar un programa de trabajo anual, así como, supervisar y evaluar su cumplimiento.
- Supervisión la ejecución de las ordenes de trabajo del Vactor (locales y foráneos ).
- Programar el mantenimiento de los drenes pluviales, así como, coordinar la ejecución de las actividades con el proveedor.
- Coordinarse con el personal del área de Aquatel para asegurarse del cierre efectivo de las órdenes de trabajo del vactor.
- Informar al área inmediata correspondiente sobre las acciones realizadas, en proceso y programadas.
- Cumplimiento de la legislación aplicable.
- Conocer el boletín del Sistema de Gestión Integral.
- Participar en el programa de reciclaje de basura (papeles de oficina, material reciclable y basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Dar cumplimiento a los objetivos establecidos en los procedimientos en los cuales tiene participación.

➤ **Coordinador de Bacheo**

**Objetivo:**

- Coordinar las actividades de rehabilitación de baches generados por las actividades realizadas en este organismo operador.

**Funciones:**

- Recepción de órdenes de trabajo.
- Determinar rutas de trabajo.
- Coordinar a las cuadrillas en las actividades de rehabilitación de baches.
- Determinar qué tipo de material requieren para rehabilitar el bache.
- Definir que maquinaria requiere para realizar las actividades de bacheo.
- Asegurarse que el área donde se repararon los baches quede limpia.
- Efectuar un reporte mensual sobre las actividades realizadas, en proceso y programadas.
- Informar al área correspondiente sobre las órdenes de trabajo atendidas para darlas de baja.
- Participar en el programa de reciclaje de basura ( papeles de oficina, material reciclable, basura).
- Participar en el programa de ponte las pilas.
- Ahorrar en consumibles.
- Cumplir con la legislación aplicable.
- Dar cumplimiento a los objetivos establecidos en los procedimientos en los cuales tiene participación.

## Gerencia de Planeación y Desarrollo Organizacional



### ➤ Gerente de Planeación y Desarrollo Organizacional

#### Objetivo:

Dirigir la participación del Organismo en las actividades de la Planeación Estratégica Institucional.

#### Funciones:

- Elaborar en coordinación con las actividades administrativas del Organismo el programa de Ejecución de la estrategia, así como gestionar su implementación.
- Realizar la Evaluación económica de los proyectos estratégicos, así como dictaminar la evaluación económica de los proyectos operacionales del Organismo.
- Integrar, jerarquizar y gestionar el registro del portafolio de programas y proyectos de inversión y otras iniciativas que impliquen el uso de recursos de operación.
- Integrar las necesidades del Organismo relacionadas con la estrategia tecnológica institucional.
- Coordinar la integración y entrega de documentación e información que requiera el consejo de Administración.

### ➤ Coordinador de Desarrollo Humano

#### Objetivo:

Propiciar y desarrollar una cultura organizacional competitiva, de buen ambiente, centrada en resultados; a través de:

- Potencializar habilidades, actitudes y aptitudes en los trabajadores.
- Utilizar modelos de Gestión Humana-Administrativa SEA INDIVIDUAL Y GRUPAL
- Intervenir como coaching y o consultor con calidad y eficacia, acorde a los lineamientos y políticas de COMAPA CD. VICTORIA.
- Administrar proyectos humanos administrativos.

#### Funciones:

- De alineación objetivos, políticas o instrucciones de orden gerencial comapa con Gerencia de Planeación.
- Saber escuchar, interpretar, procesar y lograr identificar las políticas o instrucciones de manera permanente o eventual emanadas de la gerencia general comapa/ gerencia de planeación.
- Diseñar y ejecutar acciones específicas en el área que mantengan una estricta alineación con la gerencia general/ gerencia de Planeación.
- Saber transmitir y sensibilizar a todo el personal de las políticas e instrucciones de la gerencia; manteniendo un respeto, atención y buena disponibilidad en la ejecución.
- Proponer a su gerente directo programas o actividades en materia de manejo.
- Operaciones humano. Administrativas del área de su competencia.
- Desarrollar proponer y propiciar la vivencia del marco filosófico de comapa funciones de capacitación.
- Administrar la función de capacitación.
- Diseño de planes y evaluar la función.
- Función didáctica.
- Planear actividades de capacitación: diseño de cursos , definir recurso didácticos , elaboración de manuales, impartición de conferencias y curso de capacitación, evaluación de la misma y elaboración de informes técnicos.
- Trabajar en función de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Llevar una transparencia del manejo de la parte administrativa, académica y financiera del área a su control.

- Representar dignamente a la gerencia cuando se le solicite en actividades externas o es o de la propia institución en el momento que se requiera.
- Generar y supervisar la gestión de los procesos que le correspondan.
- Gestionar el proceso administrativo con otros departamentos o áreas comapas.
- Generar y supervisar la gestión de los proyectos con instituciones externas que se le requieran propias de su
- Coadyuvar a los procesos de tomar decisiones y dar solución a problemáticas presentadas en buzón de quejas de la escuela superior de ingeniería.
- Brindar atención y servicio al personal administrativo, docente, alumnado y público en general con calidad, apegiéndose a los valores institucionales.
- Generar proyectos humanos administrativos.

➤ **Coordinador de Productividad y Calidad**

**Objetivo:**

Elaborar estrategias y políticas para elevar la calidad y la productividad, darles seguimiento y evaluar sus avances mediante auditorías de calidad.

**Funciones:**

- Elaborar y garantizar la efectividad de los procesos, normas y procedimientos Técnicos y Administrativos.
- Elaboración y aplicación de un reglamento interno.
- Simplificar y documentar estructuras organizacionales.
- Coordinar eventos de revisión de indicadores.
- Definir funciones y perfiles de puesto.
- Proponer, gestionar e implantar tecnologías que impulsen la calidad y productividad.

➤ **Coordinador de Informática**

**Objetivo:**

Proponer, coordinar, operar y supervisar los proyectos responsabilidad de la Coordinación y en caso de ser necesario, tomar medidas correctivas para el buen desempeño de los mismos.

**Funciones:**

- Presentar propuestas para el mejoramiento y automatización de los procesos de las diferentes áreas que conforman el organismo.
- Interactuar con las diferentes áreas del organismo con el fin de dar solución a la problemática de manejo de información, mediante la utilización de los recursos tecnológicos disponibles.
- Mantener contacto permanente con la Gerencia de Planeación, para el óptimo desempeño de sus funciones.
- Administrar los servicios, las herramientas, los servidores y equipos de informática y telecomunicaciones de esta Coordinación.
- Ofrecer a las áreas del organismo servicios de tecnologías de información, de pertinencia y vigencia tecnológica.
- Coordinar la evaluación, instalación, configuración y monitoreo de los equipos conectados a la red de comunicaciones, para lograr una eficiente conectividad aplicando normas y políticas de los servicios de telecomunicaciones.
- Diseñar e implementar las políticas de protección para el buen funcionamiento de la Red de Datos, así como optimizar y administrar la conexión a Internet.
- Diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de aplicaciones para el apoyo en el desempeño de las distintas áreas del organismo.
- Implementar los mecanismos de seguridad que garanticen la confidencialidad de los datos, y asignar los permisos de acceso con base en la normatividad vigente.
- Coordinar las actividades de Instalación y mantenimiento a los servidores de bases de datos de la institución y asegurar la continuidad y calidad del servicio de las aplicaciones.
- Administrar el portal web del organismo, la Intranet y los servicios que se ofertan como la sección de Transparencia.
- Coordinar las actividades para el mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de cómputo y telecomunicaciones.
- Realizar reuniones de trabajo con los responsables de cada servicio con el propósito de revisar la calidad y eficiencia de los servicios que se ofrecen.