



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 CXXXIX

Victoria, Tam., jueves 6 de marzo de 2014.

Anexo al Número 29

GOBIERNO DEL ESTADO

PODER EJECUTIVO
SECRETARÍA GENERAL

CONTRALORÍA GUBERNAMENTAL

MANUAL de Organización de la COMAPA Zona Conurbada.

GOBIERNO DEL ESTADO

PODER EJECUTIVO SECRETARÍA GENERAL

CONTRALORÍA GUBERNAMENTAL

MANUAL de Organización de la COMAPA Zona Conurbada.

CONTENIDO

- PRESENTACIÓN
- MISIÓN Y VISIÓN
- ANTECEDENTES HISTÓRICOS
- MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN
- ESTRUCTURA ORGÁNICA
- ORGANIGRAMA GENERAL
- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:
- ❖ GERENCIA GENERAL
 - COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS
 - COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL
 - GERENCIA TÉCNICA
 - GERENCIA ADMINISTRATIVA
 - GERENCIA COMERCIAL

PRESENTACIÓN

Este manual de organización se formuló a partir de las atribuciones que le ha conferido el Ejecutivo Estatal en su Decreto de Creación y en cumplimiento a los Artículos 91, fracción V de la Constitución Política del Estado de Tamaulipas y 11 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tamaulipas, y con base en los lineamientos de modernización administrativa.

El Manual de Organización de la COMAPA Zona Conurbada fue realizado como parte del desarrollo administrativo para fortalecer las actividades del servicio público, que orientara en la operación del organismo a los servidores públicos que en él laboran así como al público en general.

El manual comprende de forma detallada la misión, la visión, los valores, los antecedentes históricos, marco jurídico de actuación, el organigrama, así como las funciones de cada uno de los puestos ejecutivos que comprenden la estructura orgánica de la entidad.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN COMAPA ZONA CONURBADA

MISIÓN

Satisfacer con eficiencia, calidad y responsabilidad la demanda de agua potable, saneamiento y reuso de aguas residuales en la zona conurbada; propiciando el desarrollo integral de su personal, conservando en incrementando el patrimonio de la empresa, actuando en armonía con el medio ambiente y en beneficio de la comunidad a la que sirve.

VISIÓN

Ser una empresa de excelencia continua que: mediante tecnología de vanguardia, autosuficiencia económica y armonía con el medio ambiente, cumpla las expectativas de su fuerza laboral y las necesidades de la comunidad.

VALORES

- Calidad
- Organización
- Mejora continua
- Actitud de equipo
- Profesionalismo
- Ambiente sano

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

En las labores del s. XX se comenzaron las obras de introducción de agua potable y saneamiento en ciudad Tampico, proyectadas para una población de 20,000 habitantes. En los años 20's un aluvión de empresario y sus familias arribaron al puerto atraídos por la "fiebre del oro negro", por lo que se les hizo necesario acelerar las obras para dar servicio a este abrupto aumento poblacional. Así, en 1929 surgió la HIDROS, una planta de capacitación y distribución de agua potable cuyas instalaciones aun pueden admirarse en el antiguo ejido de Tancol.

En 1945 se creó la JASAD, Junta Administrativa de los Servicios de Agua y Drenaje, para brindar los servicios de agua y drenaje al municipio de Tampico y también al de Madero.

La principal planta potabilizadora de la zona es la Planta Altavista, ubicada en el sur de la ciudad de Tampico cuyo edificio data de 1950.

Posteriormente en diciembre de 1976, la JASAD paso a denominarse COAPA, Comisión de Agua Potable y Alcantarillado, siendo amplio su radio de acción para incluir también al municipio de Altamira en 1984.

La actual COMAPA Zona Conurbada, Comisión Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de la Zona Conurbada, surgió en 1993. Su naturaleza es la de un organismo descentralizado del Gobierno de Tamaulipas con personalidad jurídica y patrimonio propio, en cuyo Órgano de Gobierno participan funcionarios de los 3 niveles de gobierno (municipal, estatal y federal).

En 2003 el municipio de Altamira se desincorporo de la COMAPA Zona Conurbada, que a partir de entonces sólo presta los servicios inherentes a las ciudades de Tampico y Madero.

La COMAPA Zona Conurbada es autofinanciable porque solventa sus gastos de operación y mantenimiento con los pagos de los usuarios, aunque se encuentra inscrita a diversos programas del gobierno federal que le han permitido acceder a recursos para realizar inversiones en infraestructura.

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN**ÁMBITO ESTATAL:**

- ✓ Constitución Política del Estado de Tamaulipas.
1921 y sus reformas
- ✓ Ley de Derechos de Cooperación para la Ejecución de Obras de Interés Público.
Decreto No. 406
Periódico Oficial No. 104
28 de Diciembre de 1977
y sus reformas
- ✓ Ley Estatal de Planeación.
Decreto No. 81
Periódico Oficial No. 75
19 de Septiembre de 1984
y sus reformas
- ✓ Ley de Expropiación, Ocupación Temporal o Limitación de Dominio para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. 208
Periódico Oficial No. 34
25 de Abril de 1992
y sus reformas

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

- ✓ Ley de Protección Civil para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LVII-427
Periódico Oficial No. 67
5 de Junio del 2001
y sus reformas
- ✓ Ley de Catastro para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LVII-472
Periódico Oficial No. 130
30 de Octubre del 2001
y sus reformas
- ✓ Ley de Salud para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. 524
Periódico Oficial No. 142
27 de Noviembre del 2001
y sus reformas
- ✓ Ley de Gasto Público.
Decreto No. LVII-611
Periódico Oficial No. 154
25 de Diciembre del 2001
y sus reformas
- ✓ Ley sobre el Régimen de Propiedad en Condominio de Bienes Inmuebles para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LVIII-335
Periódico Oficial No. 70
11 de Junio del 2003
y sus reformas
- ✓ Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LVIII-352
Periódico Oficial No. 101
21 de Agosto del 2003
y sus reformas
- ✓ Ley para la Entrega-Recepción de los Recursos Asignados a los Poderes, Organos y Ayuntamientos del Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LVIII-383
Periódico Oficial No. 134
6 de Noviembre del 2003
y sus reformas
- ✓ Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LVIII-1200
Periódico Oficial No. 152
21 de Diciembre del 2004
y sus reformas
- ✓ Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LVIII-1144
Periódico Oficial No. 156
29 de Diciembre del 2004
y sus reformas
- ✓ Ley de Bienes del Estado y Municipios de Tamaulipas.
Decreto No. LVIII-1143
Periódico Oficial No. 4
11 de Enero del 2005
y sus reformas

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

- ✓ Ley de Aguas del Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LIX - 522
Periódico Oficial No. 20
15 de Febrero del 2006
y sus reformas
- ✓ Ley para el Desarrollo Urbano del Estado de Tamaulipas
Decreto No. LIX-520
Periódico Oficial No. 49
25 de Abril del 2006
y sus reformas
- ✓ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LIX-958
Periódico Oficial No. 81
5 de Julio del 2007
y sus reformas
- ✓ Ley de Hacienda para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LIX-1090
Periódico Oficial Extraordinario No. 5
31 de Diciembre del 2007
y sus reformas
- ✓ Ley de Coordinación Fiscal del Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LIX-1089
Periódico Oficial Extraordinario No. 5
31 de Diciembre del 2007
y sus reformas
- ✓ Ley del Registro Público de la Propiedad Inmueble y del Comercio.
Decreto LIX-1093
Periódico Oficial Anexo al No. 27
28 de Febrero del 2008
y sus reformas
- ✓ Ley de Adquisiciones para la Administración Pública del Estado de Tamaulipas y sus Municipios.
Decreto No. LX-1857
Periódico Oficial No. 155 anexo
29 de Diciembre del 2010
- ✓ Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LXI-908
Periódico Oficial No. 116 anexo
25 de Septiembre del 2013
- ✓ Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. 381
Periódico Oficial No. 79
4 de Octubre de 1961
y sus reformas
- ✓ Código Municipal para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LII-7
Periódico Oficial No. 10 Anexo
4 de Febrero de 1984
y sus reformas
- ✓ Código Penal para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LII-410
Periódico Oficial No. 102 anexo
20 de Diciembre de 1986
y sus reformas

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

- ✓ Código Civil para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LII-441
Periódico Oficial No. 3 Anexo
10 de Enero de 1987
y sus reformas
- ✓ Código Fiscal del Estado de Tamaulipas.
Decreto No. 189
Periódico Oficial No. 104
28 de Diciembre de 1991
y sus reformas
- ✓ Código de Procedimientos Penales para el Estado de Tamaulipas.
Decreto No. LXI-475
Periódico Oficial Anexo al No. 80
4 de Julio del 2012
y sus reformas
- ✓ Reglamento Interior del Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Tamaulipas (COPLADET).
Periódico Oficial No. 60
29 de Julio de 1981
- ✓ Reglamento del Código Fiscal del Estado.
Periódico Oficial No. 83 Anexo
14 de Octubre de 1992
y sus reformas
- ✓ Reglamento para el Uso y Control de Vehículos Oficiales.
Periódico Oficial No. 127 Anexo
23 de Octubre del 2001
- ✓ Reglamento de la Ley de Protección Civil para el Estado de Tamaulipas.
Periódico Oficial No. 127 Anexo
23 de Octubre del 2001
- ✓ Reglamento de Construcciones para el Estado de Tamaulipas.
Periódico Oficial Anexo al No. 84
12 de Julio del 2012
- ✓ Acuerdo Gubernamental mediante el cual se dan a conocer las normas y formas oficiales para la declaración de situación patrimonial inicial, anual y final de los servidores públicos del Estado de Tamaulipas.
Periódico Estatal No. 118
1 de Octubre del 2002
- ✓ Acuerdo Gubernamental sobre la designación de los Servidores Públicos que serán los encargados de las Unidades Administrativas de Información Pública en las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo.
Periódico Oficial No. 62
25 de Mayo del 2005
- ✓ Acuerdo Gubernamental por el cual se determina el Sector Administrativo al que pertenece la Comisión Estatal del Agua de Tamaulipas
Periódico Oficial No. 70
13 de Junio del 2006
- ✓ Acuerdo que establece el Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales de la Comisión Estatal del Agua de Tamaulipas
Periódico Oficial No. 142
28 de Noviembre del 2006
- ✓ Decreto mediante el cual se crea el Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Tamaulipas.
Decreto No. 20
Periódico Oficial No. 33
25 de Abril de 1981
y sus reformas

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

- ✓ Decreto mediante el cual se crea la Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo.
Periódico Oficial No. 15
3 de Febrero del 2005

ÁMBITO FEDERAL:

- ✓ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
1917 y sus reformas.
- ✓ Ley Federal del Trabajo.
Diario Oficial
1 de Abril de 1970
y sus reformas
- ✓ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
Diario Oficial
29 de Diciembre de 1976
y sus reformas.
- ✓ Ley General de Deuda Pública.
Diario Oficial
31 de Diciembre de 1976
y sus reformas
- ✓ Ley de Coordinación Fiscal.
Diario Oficial de la Federación
27 de Diciembre de 1978
y sus reformas
- ✓ Ley General de Salud.
Diario Oficial de la Federación
7 de Febrero de 1984
y sus reformas
- ✓ Ley de Aguas Nacionales.
Diario Oficial de la Federación
1 de Diciembre de 1992
- ✓ Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
Diario Oficial de la Federación No. 2
4 de Enero del 2000
y sus reformas
- ✓ Ley del Impuesto Sobre la Renta.
Diario Oficial de la Federación
1 de Enero del 2002
y sus reformas
- ✓ Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Diario Oficial
11 de Junio del 2002
y sus reformas
- ✓ Ley General de Bienes Nacionales
Diario Oficial No. 13
20 de Mayo del 2004
y sus reformas
- ✓ Ley de Amparo, Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Diario Oficial de la Federación
2 de Abril del 2013
y sus reformas

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

- ✓ Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario de Actividades, Establecimientos, Productos y Servicios.
Diario Oficial de la Federación
18 de Enero de 1988
- ✓ Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales
Diario Oficial
12 de Enero de 1994
- ✓ Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.
Diario Oficial de la Federación
21 de Enero de 1997
- ✓ Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios.
Diario Oficial de la Federación
29 de Julio de 1999
- ✓ Reglamento de la Ley General de Población
Diario Oficial de la Federación
14 de Abril del 2000
- ✓ Reglamento Interno de la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales
Diario Oficial de la Federación No. 14
21 de Enero del 2003
- ✓ Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
Diario Oficial
28 de Julio del 2010 y sus reformas
- ✓ Decreto del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
Diario Oficial No. 17
24 de Diciembre del 2002
- ✓ Norma Oficial Mexicana NOM-031-ECOL-1993, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a cuerpos receptores provenientes de la industria, actividades agroindustriales, de servicios y el tratamiento de aguas residuales a los sistemas de drenaje y alcantarillado urbano o municipal
Diario Oficial No. 12
18 de Octubre de 1993
- ✓ NOM-127-SSA1-1994. Salud ambiental, agua para uso y consumo humano - Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización
Diario Oficial de la Federación
18 de Enero de 1996
- ✓ NOM-001-CNA-1995. Sistema de alcantarillado sanitario- Especificaciones de hermeticidad.
Diario Oficial de la Federación
11 de Octubre de 1996
- ✓ NOM-002-CNA-1995. Toma domiciliaria para abastecimiento de agua potable- Especificaciones y métodos de prueba
Diario Oficial de la Federación
14 de Octubre de 1996
- ✓ NOM-001-SEMARNAT-1996 Establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales y bienes nacionales
Diario Oficial de la Federación
6 de Enero de 1997
- ✓ NOM-003-CNA-1996. Requisitos durante la construcción de pozos de extracción de agua para prevenir la contaminación de acuíferos
Diario Oficial de la Federación
3 de Febrero de 1997

MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

- ✓ NOM-004-CNA-1996. Requisitos para la protección de acuíferos durante el mantenimiento y rehabilitación de pozos de extracción de agua y para el cierre de pozos en general.
Diario Oficial de la Federación
8 de Agosto de 1997
- ✓ NOM-002-SEMARNAT-1996 Establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal
Diario Oficial de la Federación
3 de Junio de 1998
- ✓ NOM-003-SEMARNAT-1997 Establece los límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se reusen en servicios al público
Diario Oficial de la Federación
21 de Septiembre de 1998
- ✓ NOM-007-CNA-1997. Requisitos de seguridad para la construcción y operación de tanques para agua.
Diario Oficial de la Federación
1 de Febrero de 1999
- ✓ NOM-013-CNA-2000. Redes de distribución de agua potable - Especificaciones de hermeticidad y métodos de prueba
Diario Oficial de la Federación
4 de Febrero del 2000
- ✓ Norma Oficial Mexicana NOM-180-SSA1-1998, Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano. Equipos de tratamiento de tipo doméstico. Requisitos sanitarios
Diario Oficial de la Federación
30 de Octubre del 2000
- ✓ NOM-179-SSA1-1998. Vigilancia y evaluación del control de calidad del agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público
Diario Oficial de la Federación
21 de Septiembre del 2001
- ✓ NOM-011-CNA-2000. Conservación del recurso agua - Establece las especificaciones y método para determinar la disponibilidad media anual de las aguas nacionales
Diario Oficial de la Federación
17 de Abril del 2002
- ✓ NOM-230-SSA1-2002. Salud ambiental - Agua para uso y consumo humano, requisitos sanitarios que deben cumplir en los sistemas de abastecimiento públicos y privados durante el manejo del agua - Procedimientos sanitarios para el muestreo
Diario Oficial de la Federación
21 de Julio del 2005

ESTRUCTURA ORGÁNICA**1. GERENCIA GENERAL****1.0.1. COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS****1.0.1.1. DEPARTAMENTO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS****1.0.2. COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL****1.0.2.1. UNIDAD DE VINCULACIÓN SOCIAL****1.0.2.2. DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL AGUA****1.1. GERENCIA TÉCNICA****1.1.1. COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN****1.1.1.0.1. DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A PROGRAMAS Y PROYECTOS TÉCNICOS**

1.1.1.0.2. DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICO ADMINISTRATIVOS

1.1.1.1. COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS

1.1.1.1.1. PLANTA ALTAVISTA

1.1.1.1.2. DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA ALTAVISTA

1.1.1.1.3. PLANTA LAGUNA DE LA PUERTA

1.1.1.1.4. DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA LAGUNA DE LA PUERTA

1.1.1.1.5. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO A PLANTAS, CÁRCAMOS Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS

1.1.1.1.6. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO MECÁNICO A PLANTAS DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES

1.1.1.1.7. DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PLANTAS DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES

1.1.1.2. COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN

1.1.1.2.1. DEPARTAMENTO DE PROYECTOS

1.1.1.2.2. DEPARTAMENTO DE LICITACIONES

1.1.1.2.3. DEPARTAMENTO DE COSTOS Y PRESUPUESTOS

1.1.1.2.4. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OBRA

1.1.1.3. COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES

1.1.1.3.1. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN TÉCNICA A USUARIOS

1.1.1.3.2. DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

1.1.1.3.3. UNIDAD DE SECTOR OPERATIVO

1.1.1.3.4. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A FUGAS

1.1.1.3.5. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AUXILIAR I

1.1.1.3.6. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AUXILIAR II

1.1.1.3.7. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR ALTAVISTA I

1.1.1.3.8. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR ALTAVISTA II

1.1.1.3.9. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR ALTAVISTA III

1.1.1.3.10. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ATENCIÓN A FUGAS

1.1.1.3.11. DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA I

1.1.1.3.12. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA II

1.1.1.3.13. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA III

1.1.1.3.14. UNIDAD DE CONTRATOS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

1.1.1.4. COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

1.2. GERENCIA ADMINISTRATIVA

1.2.1. COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

1.2.1.0.1. DEPARTAMENTO DE ACTIVOS FIJOS

1.2.1.0.2. DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS

1.2.1.1. COORDINACIÓN JURÍDICA

1.2.1.1.1. DEPARTAMENTO JURÍDICO

- 1.2.1.2. COORDINACIÓN DE CONTABILIDAD
- 1.2.1.3. COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA
 - 1.2.1.3.1. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS
 - 1.2.1.3.2. DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO
- 1.2.1.4. COORDINACIÓN DE FINANZAS
 - 1.2.1.4.1. DEPARTAMENTO DE EGRESOS
 - 1.2.1.4.2. DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL
- 1.2.1.5. COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES
 - 1.2.1.5.0.1. SECRETARÍA DE ACTAS Y ACUERDOS SUBCOMITÉ DE COMPRAS
 - 1.2.1.5.1. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES
 - 1.2.1.5.2. DEPARTAMENTO DE ALMACÉN
 - 1.2.1.5.3. DEPARTAMENTO DE TALLERES
 - 1.2.1.5.4. DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS
- 1.2.1.6. COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES
 - 1.2.1.6.1. DEPARTAMENTO DE EXPEDIENTES UNITARIOS
- 1.2.1.7. COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
 - 1.2.1.7.1. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PERSONAL
 - 1.2.1.7.2. DEPARTAMENTO DE NÓMINA
 - 1.2.1.7.3. DEPARTAMENTO DE TRÁMITES AL PERSONAL
 - 1.2.1.7.4. DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL
 - 1.2.1.7.5. DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD
 - 1.2.1.7.6. DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
 - 1.2.1.7.7. DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN
 - 1.2.1.7.8. DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL

1.3. GERENCIA COMERCIAL

- 1.3.1. COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL
 - 1.3.1.1. COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO
 - 1.3.1.1.1. DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO TAMPICO
 - 1.3.1.1.2. DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO MADERO
 - 1.3.1.2. COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN
 - 1.3.1.2.1. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN TAMPICO
 - 1.3.1.2.2. DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN MADERO
 - 1.3.1.2.3. DEPARTAMENTO DE PROCESO DE DATOS
 - 1.3.1.2.4. DEPARTAMENTO DE TALLER DE MEDIDORES
 - 1.3.1.2.5. DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE FACTURACIÓN
 - 1.3.1.3. COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

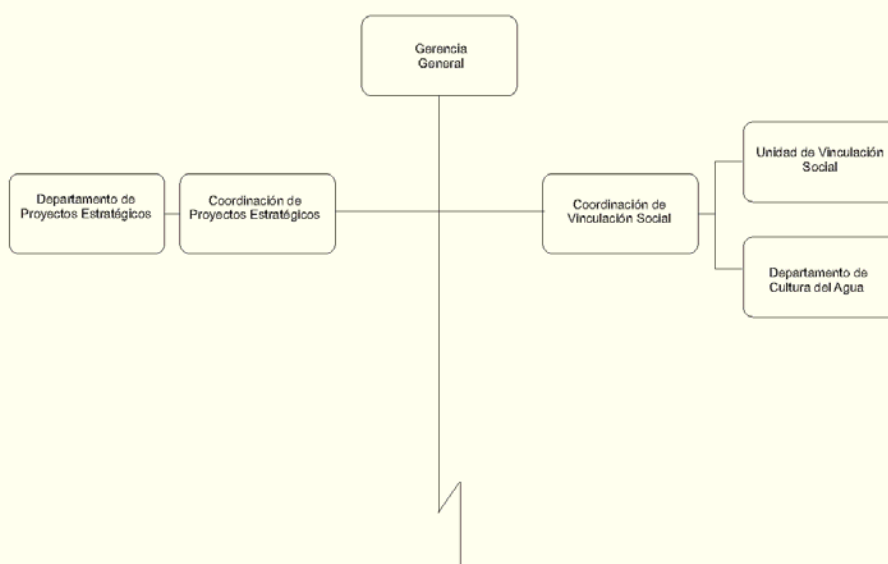
- 1.3.1.3.1. MÓDULO ALTAVISTA
- 1.3.1.3.2. MÓDULO CENTRO
- 1.3.1.3.3. MÓDULO NORTE
- 1.3.1.3.4. MÓDULO GERMINAL
- 1.3.1.3.5. MÓDULO INFONAVIT
- 1.3.1.3.6. MÓDULO MIRAMAR
- 1.3.1.3.7. CENTRO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA 073
- 1.3.1.3.8. MÓDULO HEB
- 1.3.1.3.9. OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS MADERO
- 1.3.1.3.10. MÓDULO MADERO
- 1.3.1.4. COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y COMERCIO
 - 1.3.1.4.1. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y COMERCIO
- 1.3.1.5. COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO
 - 1.3.1.5.1. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE REZAGO TAMPICO
 - 1.3.1.5.2. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE REZAGO MADERO
 - 1.3.1.5.3. DEPARTAMENTO DE COBRANZA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COMAPA ZONA CONURBADA

ORGANIGRAMA



Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA GENERAL

Área superior inmediata:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Organismo:

COMAPA ZONA CONURBADA

Dirección General:

GERENCIA GENERAL

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Prever, planear, organizar, dirigir y supervisar las acciones técnico - administrativas inherentes al servicio de agua potable y alcantarillado; así como apoyar técnicamente a los Ayuntamientos de Tampico y Madero para el fortalecimiento y mantenimiento del servicio de agua.

Atribuciones:

Ley de Aguas del Estado de Tamaulipas publicado en el Periódico Oficial del Estado No. 20 del 15 de Febrero del 2006

Artículo No. 34 .- El Gerente General del Organismo Operador tendrá las siguientes atribuciones:

- I Tener la representación legal del organismo, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley; así como otorgar y revocar poderes, formular querrelas y denuncias, otorgar el perdón extintivo de la acción penal, elaborar y absolver posiciones, así como promover y desistirse del juicio de amparo;
- II Elaborar, para su aprobación por el Consejo de Administración, las propuestas para los programas sectoriales y los programas hidráulicos del organismo y los operativos anuales;
- III Proponer a la aprobación del Consejo de Administración las cuotas y tarifas que deba cobrar el organismo operador por la prestación de los servicios públicos; y, una vez aprobadas, mandarlas publicar en el Periódico Oficial del Estado y en el diario de mayor circulación de la localidad;
- IV Determinar y cobrar, en términos de lo previsto en la presente ley, los adeudos que resulten de aplicar las cuotas y tarifas por los servicios públicos que preste el organismo;
- V Celebrar, con la autorización del Consejo de Administración, los actos jurídicos necesarios para la constitución de fideicomisos públicos;
- VI Determinar infracciones a esta ley e imponer las sanciones correspondientes, recaudando las pecuniarias a través del procedimiento administrativo de ejecución;
- VII Celebrar convenios de colaboración administrativa con la Comisión, a efecto de que ésta asuma la notificación y el cobro, a través del procedimiento administrativo de ejecución, de los créditos fiscales que determine conforme a la fracción anterior, a cargo de los usuarios, derivados de las cuotas o tarifas por la prestación de los servicios públicos y de la imposición de multas;
- VIII Remitir a la Comisión, para efectos de su notificación y cobranza, en los términos del convenio respectivo, los créditos fiscales determinados a cargo de los usuarios, derivados de las cuotas o tarifas por la prestación de los servicios públicos y de la imposición de multas;
- IX Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del organismo para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo;
- X Celebrar los convenios, contratos y demás actos jurídicos de colaboración, dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo;

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA GENERAL

- XI Gestionar y obtener, conforme a la legislación aplicable y previa autorización del Consejo de Administración, el financiamiento para obras, servicios y amortización de pasivos, así como suscribir créditos o títulos de crédito, contratos u obligaciones ante instituciones públicas y privadas;
- XII Autorizar las erogaciones correspondientes del presupuesto y someter a la aprobación del Consejo de Administración las erogaciones extraordinarias;
- XIII Ordenar el pago de los derechos por el uso o aprovechamiento de aguas y bienes nacionales inherentes, de conformidad con la legislación aplicable;
- XIV Ejecutar los acuerdos del Consejo de Administración;
- XV Rendir al o a los ayuntamientos, en su caso, el informe anual de actividades del organismo, así como los informes sobre el cumplimiento de acuerdos del Consejo de Administración; resultados de los estados financieros; avance en las metas establecidas en los programas sectoriales y en los programas de operación autorizados por el propio Consejo; cumplimiento de los programas de obras y erogaciones en las mismas; presentación anual del programa de labores; y los proyectos del presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente período;
- XVI Establecer relaciones de coordinación con las autoridades federales, estatales y municipales, de la administración pública centralizada o paraestatal, y las personas de los sectores social y privado, para el trámite y atención de asuntos de interés común;
- XVII Ordenar que se practiquen las visitas de inspección y verificación, de conformidad con lo señalado en el presente ordenamiento;
- XVIII Ordenar que se practiquen en forma regular y periódica, muestras y análisis del agua; llevar estadísticas de sus resultados y tomar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua que se distribuye a la población, así como la que una vez utilizada se vierta a los cauces o vasos, de conformidad con la legislación aplicable;
- XIX Realizar las actividades que se requieran para lograr que el organismo preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes;
- XX Nombrar y remover al personal del organismo, debiendo informar al Consejo de Administración en su siguiente sesión;
- XXI Las demás que le señalen el Consejo de Administración, esta ley, sus reglamentos y el Estatuto Orgánico.

ÁREA:**GERENCIA GENERAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aprobando y dando seguimiento al cumplimiento de los programas de trabajo de la gerencia
- Estableciendo estrategias y directrices para cumplir con los objetivos generales y específicos del organismo
- Vigilando la aplicación de las disposiciones jurídicas que rigen al organismo

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Gerencias de este organismo ■ Áreas del organismo	■ Gestionar y/o resolver asuntos de la gerencia ■ Coordinar las actividades para cumplir con los objetivos afines	Permanente Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Consejo de administración ■ Organismos públicos y privados de índole municipal, estatal y federal ■ Gobernador Constitucional del Estado ■ Usuarios ■ Sindicato	■ Coordinar las actividades para cumplir con los objetivos afines ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines ■ Informar de los avances y proyectos del organismo ■ Atender demandas detectadas ■ Negociar demandas sindicales	Diaria Diaria Permanente Periódicas Periódicas

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manejo de clientes, manejo de personal, presupuestos, administración de recursos materiales y recursos financieros, relaciones públicas, estadística, planeación estratégica,

Análisis y calidad del agua, infraestructura hidráulica, formulación, implementación y administración de proyectos, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito.

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Obras públicas	5 años
Administración de recursos humanos, materiales y financieros	5 años
Gestión administrativa	5 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:
COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS**Área superior inmediata:**
GERENCIA GENERALDirección General:
GERENCIA GENERALCoordinación:
COORDINACIÓN DE PROYECTOS
ESTRATÉGICOS

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar con la Gerencia General y analizar todas las acciones técnico-administrativas inherentes al servicio del agua potable y alcantarillado, identificando las necesidades y prioridades del sector, con el objeto de proponer acciones para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio que presta el organismo operador.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Coordinar acciones entre la Gerencia General y las Gerencias Operativas.
- ▶ Coordinar con las autoridades municipales, estatales y federales, estudios y proyectos relacionados con el uso del agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- ▶ Coordinar el levantamiento y actualización del inventario de infraestructura hidráulica.
- ▶ Coordinar la actualización de la normatividad y políticas así como las normas y procedimientos tanto estatales como federales.
- ▶ Coordinar la revisión y actualización de manuales operativos y de procedimientos internos del organismo operador, cuidando su apego a las leyes, normas y procedimientos aplicables al caso.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aplicando los proyectos de agua potable, alcantarillado y saneamiento
- Verificando la información de los proyectos hidráulicos

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Gerencia General ■ Departamento de Proyectos Estratégicos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Permanente Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos públicos municipales, estatales y federales	■ Establecer coordinación en materia de proyectos de uso de agua potable, alcantarillado y saneamiento	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Desarrollo humano, estadística, logística, toma de decisiones, relaciones públicas

Manejo de sistemas computacionales, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Recursos hidráulicos	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:
DEPARTAMENTO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS**Área superior inmediata:**
COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESTRATÉGICOSDirección General:
GERENCIA GENERALDirección:
COORDINACIÓN DE PROYECTOS
ESTRATÉGICOSDepartamento:
DEPARTAMENTO DE PROYECTOS
ESTRATÉGICOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Dar apoyo en las actividades y normas en materia de estudios y proyectos relacionados con la Ley de Aguas para el Estado de Tamaulipas que la Coordinación de Proyectos Estratégicos supervise.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Dar apoyo y seguimiento con las autoridades municipales, estatales y federales de los estudios y proyectos relacionados con el uso de agua potable, alcantarillado y saneamiento de la zona conurbada.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y procedimientos que establezca la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento para los proyectos de agua potable.
- ▶ Supervisar el seguimiento a las acciones relativas propuestas para la planeación y programación hidráulica en el ámbito de su competencia.
- ▶ Gestionar con los organismos operadores municipales, la planeación del financiamiento de obras para los sistemas requeridos en la prestación de los servicios públicos.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Apoyando los proyectos de agua potable, alcantarillado y saneamiento
- Supervisando la información de los proyectos hidráulicos
- Ejecutando el programa de trabajo

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Proyectos Estrategicos ■ Áreas adscritas al organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Recopilar información necesaria para estudios y proyectos y establecer acciones que permitan el mejoramiento de las mismas	Permanente Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos públicos y privados	■ Solicitar información de proyectos	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, formulación, implementación y administración de proyectos, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, infraestructura hidráulica

Computación básica, construcción, estadística, sanidad, logística, inventarios, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Proyectos estratégicos	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL

Área superior inmediata:

GERENCIA GENERAL

Dirección General:

GERENCIA GENERAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Mantener vínculos con los medios de comunicación de la zona conurbada, con el fin de mantener informada a la ciudadanía de las actividades que realiza la COMAPA; organizar y supervisar el funcionamiento de los programas de cultura del agua, para crear una conciencia entre la niñez sobre el cuidado de la misma; coordinar y supervisar eventos deportivos en fomento a la sana recreación de los empleados.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Elaborar la información diaria para difundir las actividades y programas del organismo, a través de los medios de comunicación.
- ▶ Elaborar proyectos de imagen para televisión, radio y prensa escrita, en referencia a los requerimientos de las áreas y su vinculación con los usuarios.
- ▶ Atender en forma directa a funcionarios, columnistas, reporteros y personal diverso de los diferentes medios de comunicación, manteniendo contacto permanente para lograr la mejor difusión sobre la información de las actividades de la COMAPA.
- ▶ Organizar los eventos conmemorativos relacionados con el periodismo y la libertad de expresión, a fin de mantener una estrecha comunicación con los periodistas que cubren la fuente diaria de información que representa la entidad.
- ▶ Organizar y supervisar la operación de los programas de cultura del agua, llevados a cabo para crear conciencia del cuidado de la misma y elaborar el programa anual de visitas a escuelas, así como las visitas de grupos escolares a las instalaciones de la COMAPA.
- ▶ Organizar los eventos de cultura del agua, que conmemoran los acuerdos internacionales sobre la materia, en cumplimiento a las disposiciones que de ellos emanan.
- ▶ Organizar y supervisar eventos deportivos interdepartamentales y abiertos, como un plan de acercamiento laboral y familiar de los trabajadores.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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 delega la superioridad.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Validando la información a publicarse, en los medios de comunicación
- Valorando la calidad e influencia en la sociedad de cada uno de los medios informativos que existen en la localidad
- Programando eventos para la promoción de la cultura del agua
- Programando eventos deportivos entre los trabajadores de la COMAPA

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Titular de la Gerencia General	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencias y las coordinaciones	■ Obtener información para publicarse	Diaria
	■ Jefaturas de la coordinación de vinculación social	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Medios de comunicación	■ Difundir actividades	Diaria
	■ Planteles educativos	■ Programar pláticas	Diaria
	■ Ligas deportivas	■ Programar eventos	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, contabilidad gubernamental, publicidad, administración pública, técnicas de comunicación y negociación, formulación, implementación y administración de proyectos, manuales administrativos, prensa escrita, radio y televisión

Capacidad de análisis político, social y administrativo, imagen, relaciones públicas, protocolo institucional, comunicación, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	4 años
Comunicación social	4 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

UNIDAD DE VINCULACIÓN SOCIAL

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL

Dirección General:

GERENCIA GENERAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL

Departamento:

UNIDAD DE VINCULACIÓN SOCIAL

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Establecer mecanismos de vinculación para la ejecución de acciones con los sectores de la sociedad, así como coordinar las acciones y actividades que realiza el organismo con la sociedad en general.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Proponer los diversos mecanismos y estrategias que coadyuven en la optimización y eficiencia de las actividades que realizan en materia de vinculación social.
- ▶ Coordinar la realización de eventos con las organizaciones y asociaciones del sector social.
- ▶ Supervisar, coordinar el Programa de Cultura del Agua en el organismo, con el fin de crear conciencia en la ciudadanía promoviendo los programas de ahorro y uso eficiente del agua.
- ▶ Llevar la logística de los eventos definidos en el Programa de Cultura del Agua.
- ▶ Promover ante las autoridades educativas, la incorporación en los programas de estudio la materia de prevención y control de la contaminación del agua.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones 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.

ÁREA:**UNIDAD DE VINCULACIÓN SOCIAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando las campañas de cultura del agua en la zona conurbada
- Participando en las reuniones a nivel estatal de cultura del agua

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Vinculación Social ■ Departamento de Cultura del Agua	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos públicos y privados	■ Participar en la difusión de la cultura del agua	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, implementación y administración de proyectos, logística, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación,

Trámites administrativos conducentes, computación básica, protocolo e imagen institucional, medio ambiente, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Comunicación	2 años
Ciencias ambientales	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL AGUA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL

Dirección General:

GERENCIA GENERAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE VINCULACIÓN SOCIAL

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL AGUA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Promover a través de programas y actividades el fomento de la cultura del agua en la ciudadanía, supervisando y atendiendo los planes de acción que promuevan la preservación del uso del agua y el medio ambiente.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Programar visitas, pláticas y conferencias a través de eventos y campañas de concientización con los diversos sectores de la población a fin de garantizar la conciencia del agua
- ▶ Participar en reuniones estatales para el cuidado del medio ambiente y el agua, estableciendo coordinación de acciones con instancias gubernamentales de los tres niveles de gobierno.
- ▶ Dirigir y supervisar la elaboración y ejecución de programas y planes de trabajo del área.
- ▶ Elaborar y gestionar el presupuesto del área para el periodo correspondiente.
- ▶ Informar mensualmente a la Comisión Estatal del Agua en Tamaulipas y a la Comisión Nacional del Agua, con respecto a las actividades programadas.
- ▶ Promover y desarrollar la cultura laboral entre los departamentos de la dependencia.
- ▶ Establecer coordinación permanente con la Secretaría de Educación para programar visitas a las escuelas con el fin de promover la preservación y cuidado del agua.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones programadas, en proceso y concluidos 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CULTURA DEL AGUA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Elaborando las campañas de concientización del agua aplicadas a la zona conurbada
- Participando en las reuniones estatales de promoción al medio ambiente y cuidado del agua

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Unidad de Vinculación Social	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Gestionar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades	Permanente
	■ Diversos sectores de la sociedad	■ Difundir la preservación y cuidado del agua	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos públicos y privados	■ Difundir la preservación y cuidado del agua	Diaria
	■ CEAT, CONAGUA	■ Informar los trabajos realizados	Permanente
	■ Organismos operadores del agua	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, implementación y administración de proyectos, manejo de grupos, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación,

Trámites administrativos conducentes, computación básica, protocolo institucional, planeación administrativa, logística, medio ambiente y desarrollo sustentable, relaciones públicas, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

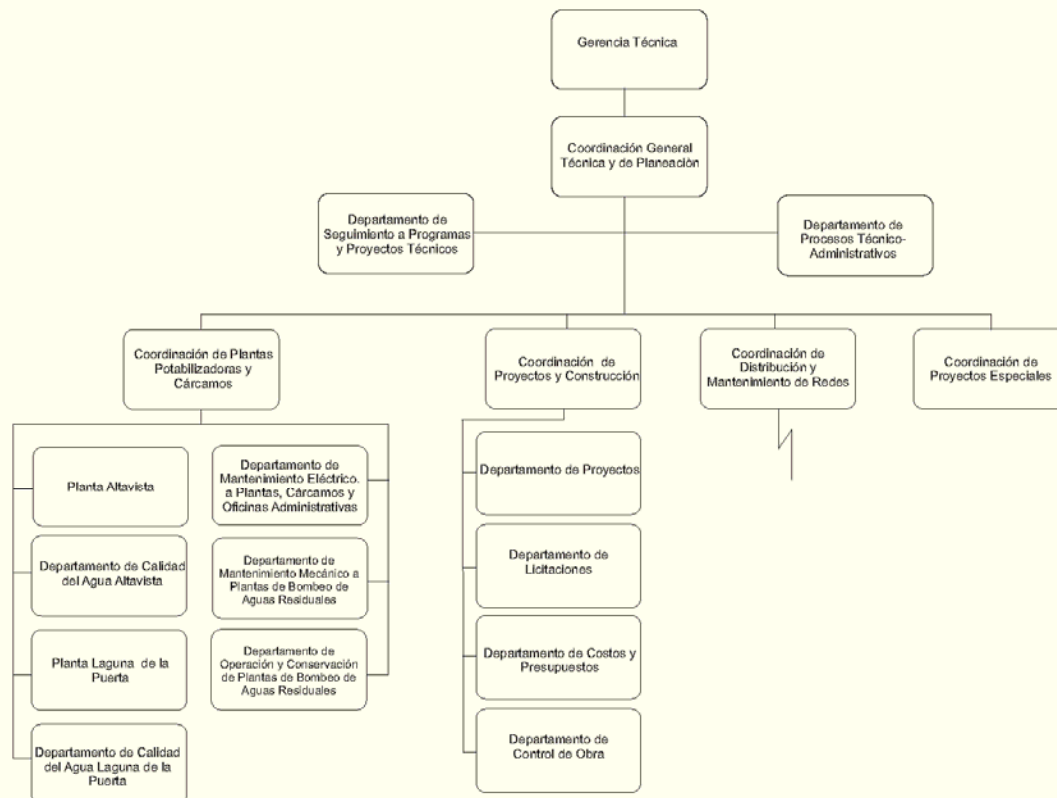
Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de cuidado ambiental	2 años
Pedagogía	2 años



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COMAPA ZONA CONURBADA

ORGANIGRAMA

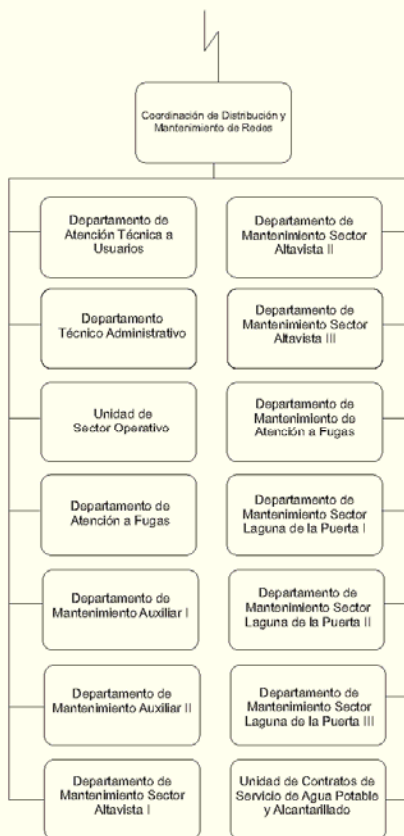




MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COMAPA ZONA CONURBADA

ORGANIGRAMA



Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA TÉCNICA

Área superior inmediata:

GERENCIA GENERAL

Dirección General:

GERENCIA GENERAL

Dirección:

GERENCIA TÉCNICA

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Planear, programar, organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de las áreas de mantenimiento de redes de agua potable y alcantarillado, de plantas potabilizadoras y estaciones de bombeo de aguas residuales, de proyectos y construcción de la infraestructura necesaria de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales para el cumplimiento de la misión de la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Atender los aspectos técnicos - operativos relacionados con la captación, potabilización, transportación y distribución de agua y control y tratamiento de aguas residuales.
- ▶ Asesorar técnicamente a Gerencia General, en asuntos relacionados con los procesos del área a su cargo y la factibilidad de nuevos proyectos hidráulicos.
- ▶ Proporcionar la información técnica que le sea solicitada a la Gerencia General del organismo, por autoridad competente de los tres niveles gubernamentales.
- ▶ Revisar la estructura orgánica y su funcionalidad, con fundamento en el desarrollo tecnológico y la modernización de procesos y metodologías afines a su área, en lo procedente modificar la estructura orgánica de su área, con la anuencia y autorización de las instancias superiores que correspondan.
- ▶ Evaluar el cumplimiento de las funciones en las coordinaciones adscritas.
- ▶ Analizar informes y reportes de importancia relevante de cada coordinación para apoyar la toma de decisiones.
- ▶ Coordinar con sus áreas subordinadas inmediatas, la elaboración de informes ejecutivos para Gerencia General y el Consejo de Administración.
- ▶ Establecer las normas, objetivos y metas para garantizar la disponibilidad, continuidad, calidad y economía del proceso de generación de agua potable.
- ▶ Establecer y coordinar la elaboración de políticas, normas y lineamientos generales de los procesos de potabilización, conducción y distribución de agua potable y las actividades conexas para la utilización integral de la infraestructura productiva de la COMAPA.
- ▶ Dirigir la elaboración de estudios técnicos referentes a proyectos hidráulicos de la COMAPA, promoviendo la modernización de la infraestructura existente.
- ▶ Coordinar el apoyo tecnológico de instituciones especializadas en tratamiento de agua.
- ▶ Definir las acciones u obras que sean susceptibles de apoyos con recursos estatales y federales con diversos programas sociales, programa de devolución de derechos, poder, entre otros.
- ▶ Coordinar la elaboración y/o actualización del Plan de Contingencia para afrontar fenómenos meteorológicos, conflictos laborales y desperfectos electromecánicos en las instalaciones del organismo.
- ▶ Colaborar en los programas institucionales de cultura del agua.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA TÉCNICA**Específicas:**

- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia los órganos de control correspondientes.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia General le delegue o encomiende e informarlo sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Someter a la consideración del Gerente General, estudios, proyectos y programas del área a su cargo.
- ▶ Promover reformas o adiciones al marco normativo para el mayor aprovechamiento de los cuerpos de agua e infraestructura existente.
- ▶ Delegar facultades a los titulares de las coordinaciones adscritas a la Gerencia Técnica
- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades y las que le correspondan por delegación.
- ▶ Promover la capacitación del personal adscrito a la gerencia.
- ▶ Acordar con el Gerente General el despacho de asuntos relevantes de la gerencia a su cargo.
- ▶ Proporcionar información solicitada por autoridad competente, Gerencia General u otras áreas de la COMAPA, en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- ▶ Realizar las demás atribuciones o facultades que le confiera el Consejo de Administración, Gerencia General, manuales y ordenamientos aplicables al ámbito de su competencia.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservación de los bienes asignados a la gerencia a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**GERENCIA TÉCNICA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Autorizando el mantenimiento y construcción de infraestructura requerida por los sistemas

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Gerencia General	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Diaria
	■ Gerencia Administrativa	■ Solicitar insumos, control de proveedores y contratistas, recursos humanos	Diaria
	■ Gerencia Comercial	■ Tomar decisiones generados por obras nuevas	Diaria
	■ Departamento de Capacitación	■ Capacitar al personal	Diaria
	■ Sindicato	■ Solucionar controversias	Diario

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Autoridades municipales	■ Coordinar acciones para mejorar la presencia operativa del Organismo en la comunidad	Variable
	■ Gobierno estatal, federal	■ Intercambiar información oficial para el desarrollo de proyectos de interés mutuo	Diaria
	■ Funcionarios y contratistas	■ Desarrollar infraestructura hidráulica	Diaria
	■ Medios de comunicación	■ Dar a conocer a la ciudadanía las obras y actividades del órgano operador	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Hidrología, desarrollo urbano, manuales técnicos y administrativos, obra pública, legislaciones respectivas, normas oficiales, liderazgo alta capacidad de negociación, logística

Toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Sistemas hidráulicos	5 años
Gestión técnica - operativa de estructuras para agua	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN

Área superior inmediata:

GERENCIA TÉCNICA

Dirección:

GERENCIA TÉCNICA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar, definir y aplicar las políticas, normas, ordenamientos y procedimientos tácticos y operativos, para unificar criterios en la interrelación de las áreas que constituyen la Gerencia Técnica, su materia de mantenimiento y ampliación de los sistemas de agua potable y saneamiento.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Dar seguimiento a la elaboración del programa anual de proyectos de obras, programas anuales comercial y administrativo de la COMAPA desde el SAP como Sistema de Mejora Continua.
- ▶ Direccionar y coordinar el Plan de Saneamiento de la Zona Conurbada Tampico-Madero con las Gerencias Técnica, Comercial y Administrativa.
- ▶ Establecer coordinación con la Comisión Nacional del Agua y Comisión Estatal del Agua de Tamaulipas, para el manejo de los recursos hidráulicos concesionados, programas institucionales y apoyo de los mismos recursos.
- ▶ Evaluar técnica y financieramente, los proyectos de reestructuración y/o modernización de las instalaciones y equipo de potabilización y distribución de agua potable, de acuerdo a la implementación y seguimiento al DPI-Promagua de la Comapa Zona Conurbada y el Plan Maestro para los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de las ciudades de Tampico y Madero coordinando su productividad comercial y administrativamente.
- ▶ Planear el diseño e instrumentación de esquemas técnico-financieros referentes a proyectos de infraestructura productiva, nuevas redes o reposición de las ya inoperables u obsoletas, a corto, mediano y largo plazo.
- ▶ Dar seguimiento a la elaboración de las bases de licitación para proyectos de infraestructura productiva a largo plazo, con las especificaciones que formulen las áreas involucradas en cada proyecto y conforme a los lineamientos que dicten las autoridades competentes.
- ▶ Participar en el proceso de evaluación de las propuestas técnicas que se reciban en las licitaciones públicas respectivas y los dictámenes técnicos para la emisión del fallo.
- ▶ Colaborar en la elaboración, difusión, implementación y actualización de las normas referentes a materiales, productos, equipos e instalaciones, que permitan asegurar la calidad de los mismos.
- ▶ Participar en la solución de los problemas sociales, de afectaciones ambientales con el propósito de permitir la ejecución de una obra y/o política comercial y administrativa.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia el órgano de control.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia General y el titular de la Gerencia Técnica le deleguen o encomienden y mantenerlos informados sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Acordar con los titulares de la Gerencia General y Gerencia Técnica el despacho de los asuntos relevantes de su competencia.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN**Específicas:**

- ▶ Someter a consideración de la Gerencia General y gerencias de áreas las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades en el ámbito de su competencia.
- ▶ Proporcionar la información solicitada por autoridad competente o por áreas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- ▶ Dirección, coordinación y promoción de Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos de los eventos programados Proyectos Ejecutivos Estratégicos como son: captación y conducción Río Tamesí-PP Altamira, conducción y distribución PP Laguna de la Puerta- Playa Miramar y Corredor Urbano Luis Donaldo Colosio.
- ▶ Las demás facultades que le confieran el Consejo de Administración, la Gerencia General, la Gerencia Técnica, así como los ordenamientos a su área aplicables.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservar los bienes asignados a la coordinación a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN****CAMPO DE DECISIÓN**

- Realizando estudios y proyectos técnicos, comerciales y administrativos.
- Evaluando los proyectos de obra, comerciales y administrativos.
- Realizando la planeación para la modernización de sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento y los sistemas comercial y administrativo en el marco de un programa de mejora continua.

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Gerencia Técnica	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia General	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Gestionar recursos	Variable
	■ Gerencia Comercial	■ Intercambiar información para soluciones	Diaria
	■ Áreas diversas del organismo	■ Lograr proyectos de mejora continua en el organismo	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos municipales, estatales y federales ■ Usuarios, desarrolladores de vivienda, organismos públicos y privados	■ Colaborar en el seguimiento a programas de diversas obras de desarrollo urbano y medio ambiente de la Zona Conurbada, programas comerciales y administrativos ■ Apoyar el mejoramiento de la capacidad de respuesta a las solicitud de prestación de servicios técnicos, comerciales y administrativos.	Variable Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, contabilidad gubernamental, planeación, implementación y administración de proyectos, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, sistemas computacionales especializados,

Ingeniería de recursos hidráulicos, desarrollo urbano, impacto ambiental, desarrollo regional, ingeniería sanitaria, ingeniería de proyectos, evaluación financiera de proyectos, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Estudios y proyectos	5 años
Planeación, programación y administración de obra pública	2 años
Gestión administrativa	2 años
Liderazgo de proyectos	5 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A
PROGRAMAS Y PROYECTOS TÉCNICOS**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**

Dirección:

GERENCIA TÉCNICA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A
PROGRAMAS Y PROYECTOS TÉCNICOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Revisión, análisis y seguimiento a proyectos de inversión técnicos y planeación de obras de agua potable y saneamiento.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Coordinar la cartera de proyectos y obras de agua potable y saneamiento determinadas en el Estudio de Diagnóstico y Planeación Integral, DPI del Programa de Modernización de los Organismos de Agua Potable y Alcantarillado, PROMAGUA y el Plan Maestro para la Comapa Zona Conurbada Tampico-Madero para el corto, mediano y largo plazo.
- ▶ Dar seguimiento a los proyectos y construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Negras, PTAN, en la refinería Francisco I. Madero.
- ▶ Apoyar en la Coordinación del Plan de Saneamiento de Tampico-Madero y reuso de aguas negras tratadas en zonas industriales de Altamira, Tamaulipas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO A PROGRAMAS Y PROYECTOS TÉCNICOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Validando la revisión y análisis a proyectos técnicos especiales de acuerdo a la normatividad.
- Validando la información contenida en estudios de proyectos especiales

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación General Técnica y de Planeación	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Coordinar información derivada de actividades específicas.	Permanente
	■ Diversas áreas de la Gerencia Técnica	■ Coordinar información para el desarrollo de las actividades específicas.	Permanente
	■ Diversas áreas de la Gerencia Administrativa	■ Coordinar información y apoyo informático	Permanente

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Consultores contratados	■ Intercambiar información para la revisión de proyectos específicos	Permanente
	■ CNA	■ Consultar información técnica	Variable
	■ Diversas dependencias de Gobierno del Estado	■ Intercambiar información	Variable
	■ Ayuntamientos locales	■ Intercambiar información	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, formulación, implementación y administración de proyectos de agua potable y alcantarillado, y saneamiento, manuales administrativos,

Técnicas de comunicación y negociación, computación básica, trámites administrativos conducentes, análisis y síntesis, trabajo en equipo, manejo del autocad, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Desarrollo de proyectos	3 años
Proyectos, presupuestos y control de obra	3 años
Proyectos especiales de ingeniería	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICO
ADMINISTRATIVOS**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**

Dirección:

GERENCIA TÉCNICA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE PROCESOS
TÉCNICO ADMINISTRATIVOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Coordinación administrativa, seguimiento y actualización del diagnóstico de Planeación Integral del Programa de Modernización de los Organismos de Agua Potable y Alcantarillado de la COMAPA, indicadores y propuestas de las áreas técnica, administrativa y comercial.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Analizar la información derivada de los indicadores técnicos, comerciales, financieros y contables, elaborando un reporte estadístico mensual que muestre su seguimiento y evaluación.
- ▶ Elaborar el informe ejecutivo de indicadores, para su aprobación por la Gerencia Técnica previamente a su presentación ante el Consejo de Administración.
- ▶ Evaluar propuestas de micromedición, macromedición, demanda de agua potable, demanda de las aportaciones de aguas negras, servicio y costo de agua potable y alcantarillado.
- ▶ Apoyar en las mejoras continuas del Sistema SAP, en los procesos técnico, comercial y recursos humanos.
- ▶ Establecer coordinación con los usuarios industriales que vierten descargas residuales a los sistemas de drenaje y alcantarillado sanitario aplicando la Norma 002 ECOL-1996.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE PROCESOS TÉCNICO ADMINISTRATIVOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Revisando la información de indicadores proporcionados por las áreas técnica, administrativa y comercial.
- Elaborando el informe ejecutivo para su presentación ante el Consejo de Administración.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Técnica y de Planeación	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencias técnica, administrativa y comercial	■ Coordinar la información de los indicadores de productividad.	Diaria
	■ Coordinadores de áreas	■ Coordinar la información de los indicadores de productividad.	Diaria
	■ Jefaturas de departamento	■ Coordinar la información de los indicadores de productividad.	Periódica

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios industriales	■ Verificar la aplicación de la norma oficial	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, implementación y administración de proyectos, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trabajo en equipo, normas oficiales mexicanas, manejo de indicadores,

Trámites administrativos conducentes, computación básica, conocimientos del área comercial, administrativa y técnica, manejo de autocad, proyect y acces, procesos SAP, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Áreas administrativas	3 años
Operación del sistema de agua potable y alcantarillado y saneamiento	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS
Y CÁRCAMOS**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PLANTAS
POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar a través de la planeación organización y control, las actividades de producción, mantenimiento y operación de plantas potabilizadoras, plantas de bombeo de aguas residuales y plantas de tratamiento de aguas residuales a fin de proporcionar el suministro oportuno y continuo de los servicios de agua y alcantarillado.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Colaborar en la creación y validación del programa predictivo y preventivo dando seguimiento a su cumplimiento.
- ▶ Establecer las normas, objetivos y metas para garantizar la disponibilidad, continuidad, calidad y economía del proceso de potabilización apegandonos a las normas jurídicas vigentes.
- ▶ Mantener en correcto funcionamiento las plantas, carcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales.
- ▶ Coordinar la realización de estudios y proyectos para evaluar el estado y funcionamiento de las plantas potabilizadoras y cárcamos, proponiendo las acciones necesarias para la mejora y optimización de las mismas.
- ▶ Coordinar los programas de desarrollo, mejora y modernización de métodos y procedimientos inherentes a los procesos de potabilización, operación de las plantas de bombeo de aguas residuales y de tratamientos de aguas residuales.
- ▶ Fomentar la comunicación permanente con los jefes de área, para dar seguimiento a las actividades planeadas.
- ▶ Validar la elaboración de informes y reportes elaborados por los jefes de área generados sobre los avances y resultados de las actividades desarrolladas.
- ▶ Coordinar la supervisión de las condiciones de los equipos, instalaciones y sistemas de trabajo, promoviendo su correcta utilización.
- ▶ Supervisar y autorizar los reportes de trabajo extraordinario, al personal operativo del régimen sindicalizado adscrito al área de su responsabilidad.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determine al área de su competencia el órgano de control.
- ▶ Proporcionar la información requerida por la autoridad competente o por las áreas internas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservación de los bienes asignados al área.
- ▶ Monitorear el comportamiento de los costos de producción y operación confrontándolos contra el presupuesto anual autorizado.
- ▶ Elaborar, integrar y someter a aprobación el presupuesto anual del área.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Manteniendo el correcto funcionamiento de las plantas potabilizadoras y de bombeo de aguas residuales.
- Coordinando los programas de desarrollo, mejora y modernización.

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación General Técnica y de Planeación	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia General	■ Informar de resultados con respecto a las actividades realizadas	Diaria
	■ Gerencia Comercial	■ Informar volúmenes de producción	Periódica
	■ Gerencia Administrativa	■ Gestionar con respecto a las adquisiciones de químicos y materiales	Diaria
	■ Jefes de área	■ Coordinar esfuerzos en las actividades afines	Diaria

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Proveedores	■ Apoyar en el mantenimiento de equipos.	Permanente
	■ Organismos municipales, estatales y federales	■ Intercambio de información de interés ciudadano	Permanente
	■ Comisión Nacional del Agua	■ Supervisar el cumplimiento de las actividades	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, formulación, implementación y administración de proyectos, computación básica, planeación y organización, hidrología,

Obra pública, drenaje sanitario, potabilización, logística, tratamiento de aguas, manuales técnicos, ingles, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	5 años
Gestión administrativa	2 años
Plantas de tratamiento de aguas	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

PLANTA ALTAVISTA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y
CÁRCAMOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PLANTAS
POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS

Departamento:

PLANTA ALTAVISTA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la operación y mantenimiento de la planta potabilizadora, estableciendo programas de trabajo para el proceso de potabilización, suministrando así la cantidad y calidad de agua necesaria.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar el proceso de potabilización para que cumpla con la norma establecida.
- ▶ Supervisar bajo estándares de eficiencia, calidad y seguridad los trabajos de mantenimiento.
- ▶ Conjuntar esfuerzos con el laboratorio de calidad del agua en la detección de cambios que afecten el proceso.
- ▶ Elaborar el programa de mantenimiento predictivo y preventivo.
- ▶ Elaborar informes generales con respecto a los procesos de potabilización.
- ▶ Conjuntar esfuerzos en actividades afines con el jefe de la planta potabilizadora La Puerta.
- ▶ Supervisar las estaciones de rebombeo dependientes de Planta Altavista.
- ▶ Fungir como capacitador del personal de nuevo ingreso.
- ▶ Supervisar las condiciones de los equipos, instalaciones y sistemas de trabajo de la planta.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**PLANTA ALTAVISTA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando el proceso de potabilización para que cumpla con la norma establecida.
- Supervisando las estaciones de bombeo dependientes de la planta.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Cárcamos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Solicitar insumos o personal	Diaria
	■ Áreas del organismo	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores	■ Apoyar en el mantenimiento del equipo	Permanente
	■ Comisión Nacional del Agua	■ Supervisar el cumplimiento de las actividades	Permanente
	■ Organismos municipales, estatales y federales	■ Supervisar la aplicación de normatividad en los procesos	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, implementación y administración de proyectos, computación básica, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos,

Trámites administrativos conducentes, obras públicas, logística, procesos de calidad total, drenaje pluvial y sanitario, hidrología, capacidad de análisis y síntesis, tratamiento de aguas, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento electromecánico e hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA
ALTAVISTA**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y
CÁRCAMOS**

Dirección:

GERENCIA TÉCNICA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PLANTAS
POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA
ALTAVISTA**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Dar cumplimiento a la normatividad vigente mediante la supervisión y toma de decisiones del proceso de potabilización y las actividades en laboratorio a fin de proporcionar un servicio de calidad al usuario.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Reportar diariamente al superior inmediato con respecto a los parámetros químicos y físicos de calidad del agua.
- ▶ Generar mensualmente el reporte de actividades y calidad del agua.
- ▶ Coordinar y supervisar en conjunto con el jefe de planta las acciones necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de la norma oficial con respecto a la calidad del agua.
- ▶ Supervisar y revisar las técnicas de los análisis de control de calidad que se efectúan en el laboratorio.
- ▶ Definir y supervisar las dosis de reactivos químicos necesarios en el proceso de potabilización.
- ▶ Interpretar los resultados de los diferentes análisis de laboratorio.
- ▶ Llevar a cabo verificaciones de campo en la red de distribución de agua potable correspondiente al organismo.
- ▶ Manejar y optimizar los procesos y productos aplicados en el área.
- ▶ Realizar los muestreos y análisis a nivel laboratorio de las aguas residuales.
- ▶ Proporcionar el reporte requerido por el superior inmediato a fin de informar a la autoridad competente o áreas internas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA ALTAVISTA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Coordinando las acciones necesarias para cumplir con la norma oficial en materia de calidad del agua.
- Supervisando las técnicas de análisis de control de calidad efectuadas en laboratorio.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Cárcamos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Informar con respecto a los resultados obtenidos	Periódica
	■ Jefatura de plantas potabilizadoras	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Diaria
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos federales, estatales y municipales	■ Coordinar e informar las acciones con respecto a la calidad del agua	Variable
	■ Comisión Nacional del Agua	■ Supervisar el cumplimiento de las actividades	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, computación básica, procesos de calidad total, logística,

Trámites administrativos conducentes, tratamiento de aguas, procesos de calidad total, ingeniería ambiental y de procesos, manejo de personal, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Ingeniería química	3 años
Gestión administrativa	2 años
Tratamiento de aguas	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

PLANTA LAGUNA DE LA PUERTA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y
CÁRCAMOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PLANTAS
POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS

Departamento:

PLANTA LAGUNA DE LA PUERTA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la operación y mantenimiento de la planta potabilizadora, estableciendo programas de trabajo para el proceso de potabilización, suministrando así la cantidad y calidad de agua necesaria.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar el proceso de potabilización para que se cumpla con la norma establecida.
- ▶ Supervisar bajo estándares de eficiencia, calidad y seguridad los trabajos de mantenimiento.
- ▶ Conjuntar esfuerzos con el laboratorio de calidad del agua en la detección de cambios que afecten el proceso.
- ▶ Elaborar el programa de mantenimiento predictivo y preventivo.
- ▶ Elaborar informes generales con respecto a los procesos de potabilización.
- ▶ Conjuntar esfuerzos en actividades afines con el jefe de la Planta Potabilizadora Altavista.
- ▶ Supervisar las estaciones de bombeo dependientes de Planta la Puerta.
- ▶ Fungir como capacitador del personal de nuevo ingreso.
- ▶ Supervisar las condiciones de los equipos, instalaciones y sistemas de trabajo de la planta.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**PLANTA LAGUNA DE LA PUERTA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando las estaciones de bombeo dependientes de la planta.
- Supervisando el proceso de potabilización para que cumpla con la norma establecida.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Cárcamos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Solicitar insumos o personal	Diaria
	■ Áreas del organismo	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Comisión Nacional del Agua	■ Supervisar el cumplimiento de las actividades	Permanente
	■ Organismos municipales, estatales y federales	■ Supervisar la aplicación de normatividad en los procesos	Permanente
	■ Proveedores	■ Apoyar en el mantenimiento del equipo	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, implementación y administración de proyectos, computación básica

Procesos de calidad total, hidrología, obras públicas, drenaje pluvial y sanitario, tratamiento de aguas, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento electromecánico e hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA LAGUNA DE LA PUERTA****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS****Coordinación:**

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA LAGUNA DE LA PUERTA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Dar cumplimiento a la normatividad vigente mediante la supervisión y toma de decisiones del proceso de potabilización y las actividades en laboratorio a fin de proporcionar un servicio de calidad al usuario.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Reportar diariamente al superior inmediato con respecto a los parámetros químicos y físicos de calidad del agua.
- ▶ Generar mensualmente el reporte de actividades y calidad del agua.
- ▶ Coordinar y supervisar en conjunto con el jefe de planta las acciones necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de la norma oficial con respecto a la calidad del agua.
- ▶ Supervisar y revisar las técnicas de los análisis de control de calidad que se efectúan en el laboratorio.
- ▶ Definir y supervisar las dosis de reactivos químicos necesarios en el proceso de potabilización.
- ▶ Interpretar los resultados de los diferentes análisis de laboratorio.
- ▶ Llevar a cabo verificaciones de campo en la red de distribución de agua potable correspondiente al organismo.
- ▶ Manejar y optimizar los procesos y productos aplicados en el área.
- ▶ Realizar los muestreos y análisis a nivel laboratorio de las aguas residuales.
- ▶ Proporcionar el reporte requerido por el superior inmediato a fin de informar a la autoridad competente o áreas internas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA LAGUNA DE LA PUERTA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando las técnicas de análisis de control de calidad efectuadas en laboratorio.
- Coordinando las acciones necesarias para cumplir con la norma oficial en materia de calidad del agua.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Cárcamos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Informar con respecto a los resultados obtenidos	Periódica
	■ Jefatura de plantas potabilizadoras	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Diaria
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos federales, estatales y municipales	■ Coordinar e informar las acciones con respecto a la calidad del agua	Variable
	■ Comisión Nacional del Agua	■ Supervisar el cumplimiento de las actividades	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Procesos de calidad total, ingeniería ambiental y de procesos, normas oficiales mexicanas, tratamiento de aguas, química, manejo de personal, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Ingeniería química	3 años
Gestión administrativa	2 años
Tratamiento de aguas	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
ELÉCTRICO A PLANTAS, CÁRCAMOS Y OFICINAS
ADMINISTRATIVAS****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y
CÁRCAMOS****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE PLANTAS
POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS**Departamento:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
ELÉCTRICO A PLANTAS, CÁRCAMOS Y
OFICINAS ADMINISTRATIVAS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Llevar a cabo las acciones preventivas y/o correctivas necesarias para el eficiente funcionamiento de los equipos electromecánicos, alumbrado interior y exterior de las plantas potabilizadoras y de bombeo de aguas residuales, así como garantizar el suministro de energía eléctrica a oficinas administrativas, para su correcto funcionamiento.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Administrar, coordinar y supervisar los trabajos de mantenimiento del equipo electromecánico de las plantas de bombeo de aguas residuales y potabilizadoras, asegurando su buen funcionamiento.
- ▶ Definir y aplicar políticas de ahorro de energía eléctrica aplicados a la planta.
- ▶ Coordinar los trabajos de mantenimiento eléctrico a plantas y oficinas administrativas, para llevar un control de los mismos.
- ▶ Solicitar materiales y equipo para las reparaciones de acuerdo a especificaciones.
- ▶ Elaborar programas de mantenimiento preventivo y correctivo de plantas y oficinas.
- ▶ Coordinar los trabajos de las brigadas de mantenimiento eléctrico.
- ▶ Coordinar los trabajos con talleres externos para mantenimiento y/o reparación de equipos.
- ▶ Elaborar análisis de consumo de energía eléctrica de plantas y oficinas, para llevar un control en el ahorro de energía.
- ▶ Revisar proyectos para instalaciones eléctricas nuevas o reposiciones de proveedores externos.
- ▶ Revisar presupuestos de proveedores externos para verificar que cumplan con las normas establecidas.
- ▶ Supervisar que se utilice el equipo de seguridad en los trabajos a realizar, para evitar accidentes.
- ▶ Realizar los trámites necesarios de los proyectos de plantas y oficinas nuevas, desde el suministro hasta la contratación de servicios eléctricos ante CFE.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO A PLANTAS, CÁRCAMOS Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Elaborando el programa de mantenimiento eléctrico de plantas potabilizadoras de aguas residuales y oficinas administrativas.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Cárcamos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Informar resultados del mantenimiento	Diaria
	■ Demás gerencias y coordinaciones	■ Atender problemas eléctricos y solicitud de material	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores de servicios	■ Revisión de presupuestos y proyectos de reparación y/o mantenimiento de equipos electromecánicos	Variable
	■ C.F.E	■ Intercambiar información	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones eléctricas, electricidad y electromecánica, tratamiento de aguas, hidrología, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración y mantenimiento de equipo electromecánico	5 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO MÉCANICO
A PLANTAS DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y
CÁRCAMOS****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE PLANTAS
POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS**Departamento:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
MÉCANICO A PLANTAS DE BOMBEO DE
AGUAS RESIDUALES**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Organizar y supervisar el mantenimiento predictivo y preventivo de los diversos equipos que se encuentran instalados en plantas de bombeo de aguas residuales y oficinas, conforme a la norma.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar los programas de mantenimiento predictivo y preventivo a plantas de bombeo de aguas residuales y plantas de tratamiento.
- ▶ Supervisar que los programas de mantenimiento de las plantas de bombeo de aguas residuales se realicen conforme a las normas de seguridad y funcionalidad establecidas.
- ▶ Vigilar el suministro de insumos básicos para asegurar el óptimo funcionamiento de los equipos de bombeo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO MÉCANICO A PLANTAS DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asegurando que los programas de mantenimiento se realicen conforme a las normas de seguridad y funcionalidad.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Cárcamos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Entregar Informes de seguimiento y resultados	Diaria
	■ Coordinación Servicios Generales	■ Suministrar servicios y materiales	Diario
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Desarrollar y aportar datos para proyectos nuevos y recepción de obras nuevas	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Con los municipios	■ Dar información del funcionamiento de los cárcamos cuando lo solicitan	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Hidrología, tratamiento de aguas, drenaje pluvial y sanitario, electricidad y electromecánica, manuales técnicos, mantenimiento de plantas de bombeo, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración y mantenimiento de equipo electromecánico	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y
CONSERVACIÓN DE PLANTAS DE BOMBEO DE
AGUAS RESIDUALES****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE PLANTAS POTABILIZADORAS Y
CÁRCAMOS****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE PLANTAS
POTABILIZADORAS Y CÁRCAMOS**Departamento:**DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y
CONSERVACIÓN DE PLANTAS DE
BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Coordinar y vigilar acciones relacionadas con la construcción y el mantenimiento de edificios y plantas de bombeo, para su mejor funcionamiento.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar que las instalaciones de obra civil, edificios, estructuras de las plantas de bombeo para que se mantengan en un óptimo estado de conservación.
- ▶ Elaborar programa de mantenimiento a plantas bombeo de aguas residuales para su adecuado funcionamiento.
- ▶ Elaborar las requisiciones de materiales para llevar acabo el mantenimiento de las plantas de bombeo de aguas residuales.
- ▶ Coordinar los trabajos de bombeo de aguas pluviales, en las áreas que se requieran.
- ▶ Brindar capacitacion al personal para su mejor desempeño y seguridad.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y CONSERVACIÓN DE PLANTAS DE BOMBEO DE AGUAS RESIDUALES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Realizando los programas de mantenimiento a las plantas de aguas residuales.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Cárcamos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Informar de seguimientos y resultados	Diaria
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Suministrar servicios y materiales	Diaria
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Desarrollar y aportar datos para proyectos nuevos y recepción de obras nuevas	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Municipios	■ Proporcionar información del funcionamiento de las plantas de aguas residuales cuando se requiera	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Tratamiento de aguas, drenaje pluvial y sanitario, hidrología, electricidad y electromecánica, construcción de obras, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración y mantenimiento de equipo electromecánico	3 años
Construcción	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y
CONSTRUCCIÓN**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y
CONSTRUCCIÓN

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar y administrar los recursos que el organismo dispone para la solución de los problemas que los usuarios y el sistema demande, buscando siempre la satisfacción al menor costo, dándole seguimiento desde la elaboración del proyecto hasta la ejecución del mismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Validar los proyectos de agua y drenaje revisando los aspectos teóricos y económicos con el objeto de apoyar en la toma de decisiones.
- ▶ Validar y aprobar la adjudicación de contratos de obra.
- ▶ Coordinar con los ayuntamientos de Tampico y Madero las solicitudes de obra requeridas a este organismo.
- ▶ Verificar y validar las estimaciones de contratos de obra, durante todo el proceso de ejecución.
- ▶ Coordinar y validar los informes solicitados por la Gerencia General y la Gerencia Técnica.
- ▶ Validar y autorizar las solicitudes de precio unitarios en la ejecución de un contrato.
- ▶ Solicitar las diferentes autorizaciones para la ejecución de obra.
- ▶ Validar los importes de contratación que se aplicarán en el área comercial previa actualización.
- ▶ Atender de forma personal a usuarios que requieran un proyecto o presupuesto relativo al organismo.
- ▶ Validar la factibilidad de servicios de agua y drenaje que demanden los desarrolladores de vivienda.
- ▶ Participar en reunión de seguimiento en la Gerencia Técnica con las demás áreas de la misma.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las especificaciones y normas en materia de agua y alcantarillado
- ▶ Verificar en caso de contratación la aplicación de las Leyes de Obra Pública Federal y/o Estatal.
- ▶ Entrevistar a proveedores, buscando nuevas tecnologías u oferta.
- ▶ Verificación de campo de la ejecución de la obra contratada.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN****CAMPO DE DECISIÓN**

- Validando presupuestos y proyectos
- Validando estimaciones de obra pública
- Autorizando presupuesto de servicios domiciliarios

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación General Técnica y de Planeación	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Areas diversas de la Gerencia Técnica	■ Intercambiar información	Variable
	■ Gerencia Comercial	■ Elaborar presupuestos	Variable
	■ Coordinación de Finanzas	■ Tramitar estimaciones	Variable
	■ Coordinación de Proyectos Especiales	■ Elaborar actas	Variable
	■ Gerencia Administrativa	■ Liberar recursos	Variable
	■ Áreas diversas de la Coordinación	■ Planear en conjunto para actividades afines	Diaria

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Usuarios	■ Aprobar estudios de factibilidad y análisis de solicitudes de servicio	Diaria
	■ Proveedores	■ Seleccionar equipos de tecnología de punta	Variable
	■ Organismos municipales, estatales y federales	■ Coordinar los programas de pavimentación y obras diversas	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, contabilidad gubernamental, administración pública, técnicas de comunicación y negociación, formulación, implementación y administración de proyectos,

Manuales administrativos, computación básica, control de procesos, manejo de personal, desarrollo humano y organizacional, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Diseño y administración de proyectos de obra hidráulica	2 años
Licitaciones	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y
CONSTRUCCIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Elaborar proyectos de agua potable y drenaje sanitario actualizando y evaluando la factibilidad del mismo, con el objeto de optimizar y aumentar la cobertura del servicio.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar proyectos hidráulicos, por medio de un análisis de campo topográfico y analítico cumpliendo con la normatividad vigente, para solucionar problemas de agua potable y/o drenaje sanitario, detectados en Tampico y Madero.
- ▶ Elaborar proyectos y trámite de permiso para cruzamientos en derechos de vía de ferrocarriles, petroleras y Secretaría de Comunicaciones y Transportes; según se requiera, solicitando permiso ante la dependencia.
- ▶ Elaborar especificaciones no incluidas en la Comisión Nacional del Agua, CNA, mediante criterios de construcción y aplicación de las normas.
- ▶ Tramitar permisos ante dependencias de gobierno y concesionarios para cruces direccionales y derechos ocupacionales en vías de ferrocarril y/o carreteras para conducción de aguas negras y aguas crudas; así como asegurar y evaluar la máxima cobertura de los servicios.
- ▶ Llevar a cabo la revisión técnica de planos y memorias de proyectos municipales y particulares elaborados para cumplir las normas y especificaciones de la CNA.
- ▶ Proyectar servicios a futuro en zonas de desarrollo de la ciudad.
- ▶ Realizar visitas a campo para la elaboración de proyectos.
- ▶ Organizar y revisar la elaboración de presupuestos para la elaboración del catálogo de conceptos y el seguimiento para su licitación.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE PROYECTOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Seleccionando materiales vigentes de construcción de equipamiento y mecánicos en la elaboración del proyecto, de acuerdo a las normas vigentes oficiales
- Elaborando proyectos para derechos de cruzamientos de vía

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Departamento de Topografía	■ Solicitar levantamientos de estudios preeliminares	Diaria
	■ Departamento de Autocad	■ Organizar la elaboración de planos digitalizados	Variable
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Apoyar información de campo	Variable
	■ Coordinación de Plantas Potabilizadoras y Carcamos	■ Apoyar información de campo	Variable

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ PEMEX	■ Tramitar cruces de derechos de vía	Variable
	■ SCT	■ Tramitar cruces de derechos de vía en carreteras y ferrocarriles	Variable
	■ Organismos estatales, municipales y federales	■ Dar seguimiento a solicitudes	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Proceso de calidad total, economía, hidráulica, hidrología, diseño de proyectos de obras hidráulicas, administración pública, desarrollo urbano y organizacional

Capacidad de análisis y síntesis, alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Diseño y administración pública de obras hidráulicas	2 años
Trámites ante organismos federales	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE LICITACIONES

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y
CONSTRUCCIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE LICITACIONES

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Elaborar y controlar la documentación necesaria para licitar los proyectos de obra de agua y drenaje en base a las disposiciones jurídicas y normatividad vigente.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar las bases de las licitaciones de obra, verificando la información recepcionada del área de proyectos.
- ▶ Realizar el análisis de las propuestas presentadas y contribuir a la emisión del fallo.
- ▶ Elaborar el contrato de obra pública así como la recepción de las fianzas aplicando las leyes vigentes.
- ▶ Dar a conocer las obras realizadas por este organismo a prestadores de servicios, con el objeto de conocer y proteger sus instalaciones, CFE, TELMEX, TRACTEBEL, AXTEL.
- ▶ Dar a conocer a los ayuntamientos y Protección Civil, las obras a realizarse, con el objeto de coordinarse y proteger a la ciudadanía.
- ▶ Integrar el expediente de la licitación de la obra.
- ▶ Controlar el archivo de la documentación de los concursos de acuerdo a la normatividad vigente.
- ▶ Solventar observaciones de auditoría de cada uno de los expedientes y elaborar informes.
- ▶ Capturar la información requerida de las obras en internet, en los diferentes programas dependiendo del origen del recurso.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE LICITACIONES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Participando en el proceso de adjudicación de la obra
- Solventando las observaciones correspondientes en los expedientes de obra

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas adscritas a la Coordinación General Técnica y de Planeación	■ Complementar datos de las obras	Diaria
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Obtener apoyos durante el proceso de ejecución	Variable
	■ Coordinación de Proyectos Especiales	■ Coordinar información diversa para reportes	Diaria
	■ Departamento Jurídico	■ Firmar contratos y reportes de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Afianzadoras	■ Intercambiar información para la elaboración de las fianzas	Variable
	■ Contratistas	■ Tramitar proceso de la licitación	Diaria
	■ Auditores	■ Proporcionar documentación	Variable
	■ Ayuntamientos (Tampico y Madero)	■ Obtener permisos	Variable
	■ Organismos prestadores de servicios	■ Recabar la información para preservar sus instalaciones	Variable
	■ Dependencias Gubernamentales, Municipales y Estatales	■ Elaborar invitaciones de licitaciones de obra	Variable
	■ Comisaría en la entidad	■ Firmar actas de los procesos de licitación	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Construcción, administración de proyectos, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, logística,

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas, Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas para el Estado de Tamaulipas disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de obra pública	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE COSTOS Y PRESUPUESTOS****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y
CONSTRUCCIÓN**Departamento:**DEPARTAMENTO DE COSTOS Y
PRESUPUESTOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Realizar el estudio de factibilidad de las diversas solicitudes de servicios de agua y drenaje, así como la verificación técnica.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Vigilar la elaboración de los presupuestos de las diversas solicitudes, así como dar seguimiento al mismo verificando que se apruebe, para la contratación del servicio requerido.
- ▶ Establecer la documentación necesaria para la liberación de la contratación de los servicios de agua potable y drenaje del conjunto habitacional.
- ▶ Elaborar el documento informativo sobre infraestructura en nuevos asentamientos humanos.
- ▶ Mantener constante comunicación con el área de Padrón y Censo, dando seguimiento a las solicitudes.
- ▶ Coordinar con el área de Distribución y Mantenimiento de Redes para la instalación de los servicios de agua y drenaje de los conjuntos habitacionales.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE COSTOS Y PRESUPUESTOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Distribuyendo las solicitudes de agua potable y drenaje para su análisis y elaboración del presupuesto para su entrega
- Dando prioridad a la solicitud de agua y drenaje

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Informar resultados y seguir instrucciones	Diaria
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Analizar programas de instalación de servicios domiciliarios	Variable
	■ Coordinación de Padrón y Censo	■ Solicitar información de los servicios contratados	Diaria
	■ Áreas adscritas a la Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Intercambiar información	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios ■ Organismos municipales, estatales y federales	■ Agilizar sus trámites ■ Dar reporte a sus requerimientos	Variable Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Construcción urbana, administración de proyectos, procesos de calidad total, economía, estadística, obra hidráulica, costos,

Capacidad de negociación, logística, planeación y organización, capacidad de análisis y liderazgo, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de proyectos	2 años
Presupuestación de proyectos	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OBRA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS Y
CONSTRUCCIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OBRA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Observar el cumplimiento de cada una de las cláusulas establecidas en el contrato de obra referente a su ejecución así como llevar el control de la información relativa a la ejecución de las obras a través de la recepción de estimaciones generadas de la supervisión, con el objeto de aportar un informe físico-financiero.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Generar expedientes para supervisión de obra conjuntando la información necesaria para llevar a cabo la correcta aplicación de las especificaciones.
- ▶ Revisar estimaciones y números generadores presentados por los contratistas.
- ▶ Dar seguimiento al trámite de las firmas para autorización de las estimaciones con el objeto de cumplir con el pago correspondiente.
- ▶ Elaborar convenios de obra tanto de ampliación al monto, al plazo y diferimiento.
- ▶ Revisar precios unitarios extraordinarios de las obras realizadas por los contratistas.
- ▶ Supervisar la elaboración de actas de entrega-recepción de cada una de las obras realizadas por los contratistas.
- ▶ Llevar el control de los expedientes de obra, así como de las estimaciones por contrato.
- ▶ Elaborar informes de egresos por contrato de acuerdo a la cuenta contable y el centro de costos.
- ▶ Solicitar avances de obra a la supervisión, para elaborar informes de avances físico-financieros de cada una de las obras en proceso.
- ▶ Supervisar la aplicación de los cargos por reposición de los servicios domiciliarios a cada uno de los usuarios.
- ▶ Supervisar la captura de información en la base de datos para contar con la información actualizada.
- ▶ Solventar observaciones de la Auditoría Superior del Estado en cada uno de los expedientes solicitados y elaborar informes.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OBRA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Solventando las observaciones generadas por auditoría en los expedientes correspondientes
- Recepcionando estimaciones y números generadores

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Finanzas	■ Dar trámite a las estimaciones para pago	Diaria
	■ Coordinación de Contabilidad	■ Confirmar la aplicación de las cuentas contables, informar obras en activo	Variable
	■ Gerencia Técnica	■ Entregar avances de obra y firmar trámite de estimaciones	Variable
	■ Gerencia General	■ Tramitar las estimaciones	Variable
	■ Coordinación de Plantas y Cárcamos	■ Revisar generadores cuando proceda	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Empresas contratistas	■ Recepcionar y agilizar el trámite de las estimaciones	Variable
	■ Contraloría Gubernamental	■ Proporcionar informes de las obras realizadas	Variable
	■ Auditoría Superior del Estado	■ Proporcionar informes de las obras realizadas, así como solventar observaciones derivadas de las revisiones	Variable
	■ Comisaría en la entidad	■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Construcción de obras de agua potable y drenaje, procesos de calidad total, economía, estadística, costos, construcción en general, administración de proyectos,

Compromisos y cumplimiento, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, disposiciones jurídicas que rigen el ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de obra pública	2 años
Gestión administrativa	1 año
Control de obra	1 año

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar, organizar y controlar la ejecución de planes y programas de operación, y mantenimiento de la red general de distribución de agua potable y de drenaje sanitario, apoyando así a los diferentes compromisos del organismo de proporcionar a la comunidad, servicios adecuados y eficientes.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Coordinar la aplicación de políticas y normatividad para la operación de las redes de distribución de agua potable y drenaje sanitario.
- ▶ Coordinar la realización de estudios de comportamiento de las redes de agua potable y drenaje sanitario y proponer las acciones que permitan optimizar su funcionamiento.
- ▶ Coordinar los programas de desarrollo, mejora y modernización del sistema de distribución de agua potable y el transporte de aguas residuales.
- ▶ Establecer y mantener comunicación planeada con sus subordinados, para dar seguimiento a los programas de instalación, operación y mantenimiento de redes, que le permita subsanar oportunamente las deficiencias detectadas.
- ▶ Coordinar, con sus subordinados inmediatos, la elaboración de informes y reportes gerenciales sobre avances y resultados de las actividades desarrolladas en el área.
- ▶ Coordinar la supervisión de las condiciones de los equipos, instalaciones y sistemas de trabajo y promover su correcta utilización.
- ▶ Supervisar y autorizar los trámites para el suministro de maquinaria, equipo, material, personal y transporte a los sectores operativos y áreas que le dependen.
- ▶ Supervisar y autorizar los reportes de trabajo extraordinario, al personal operativo del régimen sindicalizado adscrito al área de su responsabilidad.
- ▶ Supervisar y evaluar, el cumplimiento y aplicación de leyes, políticas, normas y procedimientos vigentes, a los reportes de usuarios, por fallas en los servicios que presta el Organismo a la comunidad
- ▶ Verificar que se apliquen las leyes, políticas y normas correspondientes, en la intervención de contratistas externos en la ejecución de obras de instalación o mantenimiento de red de agua potable o red de drenaje.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia el órgano de control correspondiente.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia Técnica le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Acordar con el titular de la Gerencia Técnica el despacho de los asuntos relevantes de su competencia.
- ▶ Someter a consideración de la Gerencia Técnica las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES**Específicas:**

- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades y las que le correspondan en el ámbito de su competencia.
- ▶ Proporcionar la información solicitada por autoridad competente o por áreas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ▶ Realizar las demás facultades que le confieran el Consejo de Administración, Gerencia General, Gerencia Técnica, los manuales y ordenamientos a su área aplicables.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservación los bienes asignados a la gerencia a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Utilizando equipo propio y externo para instalación y mantenimiento de redes
- Elaborando y ejecutando el plan de contingencia de la coordinación
- Verificando que se aplique la normatividad vigente en los contratos

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación General Técnica y de Planeación	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Titular de la Gerencia Técnica	■ Entregar informes y reportes del área	Variable
	■ Servicios Generales	■ Suministrar materiales y combustible	Diaria
	■ Gerencia Comercial	■ Informar de instalaciones de tomas y descargas	Diaria
	■ Coordinación de Plantas y Cárcamos	■ Reportar contingencias en el transporte de aguas residuales	Variable
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Elaborar informe técnicos de la red	Variable

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Ayuntamientos	■ Facilitar la operación por instalación o reparación de líneas en zonas de vialidad	Variable
	■ Constructores	■ Atender y orientar	Diaria
	■ Dependencias estatales y federales	■ Informar sobre el servicio y su evolución	Variable
	■ Usuarios	■ Atender quejas	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, administración pública, contabilidad gubernamental, computación básica, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, logística, tratamiento de aguas

Trámites administrativos conducentes, computación básica, hidrología, desarrollo urbano, drenaje pluvial y sanitario, normas oficiales mexicanas de la SEMARNAT y CNA disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años
Área en ingeniería ambiental	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN TÉCNICA A
USUARIOS**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN TÉCNICA
A USUARIOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Dar atención personal o telefónica al usuario, orientándolo en relación a los servicios que presta la coordinación de redes, como la instalación de servicios nuevos, mantenimiento de tomas de agua potable y alcantarillado sanitario y de igual manera aclaración de cargos a los usuarios comerciales contratados.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Aclarar, analizar y evaluar la realización de ajustes a orden de trabajo con cargo a usuarios, en lo referente a la orden en tiempo, mano de obra y materiales conforme a las políticas internas.
- ▶ Analizar y evaluar la solicitud de reposición de tomas y descargas, modificación de escuadras solicitadas por el usuario.
- ▶ Analizar y evaluar la orden de trabajo por diferencia de contratación y envió al área comercial para su ajuste.
- ▶ Autorizar ajustes, cancelaciones de cargo por mano de obra, materiales y garantía de servicios.
- ▶ Tramitar la devolución por cancelación de contratos.
- ▶ Orientar y canalizar a los usuarios al área correspondiente, cuando no es competencia del área.
- ▶ Elaborar órdenes por quejas de servicio de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar reportes de las quejas de los usuarios para su evaluación y realización de los programas para el mejoramiento de la calidad de nuestros servicios al usuario.
- ▶ Dar seguimiento de órdenes de trabajo por instalación de servicios.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN TÉCNICA A USUARIOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Atendiendo de manera personalizada al usuario, con respecto a los cargos facturados en su cuenta de los trabajos de mantenimiento que éste organismo ejecuta en sus tomas domiciliarias de agua y drenaje

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia General	■ Atender usuarios específicos	Diaria
	■ Departamento de Atención a Fugas	■ Reportar los trabajos pendientes por orden	Permanente
	■ Coordinación de Atención a Usuarios	■ Realizar ajustes sobre cargos	Permanente
	■ Coordinación de Facturación	■ Solicitar inspecciones	Permanente
	■ Coordinación de Padrón y Censo	■ Solicitar ubicación de predios, localización de datos	Permanente
	■ Coordinación de Control de Rezago	■ Solicitar la retención de corte por aclaración	Permanente
	■ Departamento de Mantenimiento de Redes	■ Solicitar aclaración sobre trabajo realizado	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios domésticos, comerciales e industriales	■ Atender las quejas	Permanente
	■ Ayuntamientos (Tampico y Madero)	■ Atender las quejas	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Drenaje pluvial sanitario y tratamiento de aguas, computación básica, atención al público, capacidad de organización, análisis y resultados,

Calidad humana, trabajo bajo presión, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Mantenimiento hidráulico y sanitario	2 años
Control de obra y pavimentación	2 años
Relaciones públicas	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Departamento:

DEPARTAMENTO TÉCNICO
ADMINISTRATIVO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, administrar y coordinar el proceso de los reportes de los diferentes mantenimientos realizados en campo, así como su análisis y evaluación correspondiente para dar cumplimiento a la normatividad administrativa interna autorizada.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Recepcionar las órdenes de trabajo del personal de campo de los diferentes departamentos de mantenimiento de la Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes.
- ▶ Analizar y valorar la documentación recepcionada de los departamentos de mantenimiento, para la entrega a las diferentes mesas de trabajo para dar cumplimiento al trámite administrativo.
- ▶ Verificar, analizar y dar seguimiento a la documentación entregada a diferentes mesas de trabajo, incorporándola al sistema de reportes de atención a usuarios, SAP.
- ▶ Realizar informes del área de instalación de contratos, cargos a COMAPA, cargos a compañías, cargos a usuarios y atención a fugas para su correspondiente evaluación.
- ▶ Analizar y elaborar el presupuesto anual de la Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes.
- ▶ Elaborar el informe al Consejo de Administración de la Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes.
- ▶ Elaborar minutas de trabajo de las reuniones celebradas con el personal de los departamentos de mantenimiento, así como dar seguimiento de los compromisos establecidos y su correspondiente informe de avance.
- ▶ Generar reportes de los trabajos ejecutados, turnándola a la coordinación para su autorización y envío al área comercial y al área administrativa.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO TÉCNICO ADMINISTRATIVO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Analizando la documentación indicando las correcciones correspondientes y señalando las soluciones u omisiones para dar cumplimiento a los requerimientos preestablecidos.
- Generando reportes de los trabajos ejecutables.
- Supervisando el cumplimiento del proceso administrativo en la mesa de trabajo.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Atención a Usuarios	■ Aclarar cargos de los trabajos ejecutados en campo	Variable
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Dar respuesta a las peticiones de instalación de servicios nuevos de agua y drenaje por concepto de pavimentación de calles	Variable
	■ Departamento de Atención a Fugas	■ Dar seguimiento a la solución de quejas recibidas	Permanente
	■ Coordinación de Contabilidad	■ Informar los trabajos ejecutados de mantenimiento	Variable
	■ Gerencia Comercial	■ Informar los trabajos ejecutados en campo con cargo a usuarios	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Recepcionar quejas de servicios de agua y drenaje e instalación de servicios nuevos	Variable
	■ Ayuntamientos (Tampico y Madero)	■ Apoyar a jornadas asistenciales	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Drenaje pluvial sanitario y tratamiento de aguas, computación básica,

Proceso de calidad total, desarrollo urbano, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración	2 años
Mantenimiento hidráulico y sanitario	2 años
Relaciones públicas	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

UNIDAD DE SECTOR OPERATIVO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Departamento:

UNIDAD DE SECTOR OPERATIVO

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Administrar la logística requerida de los sectores operativos mediante el análisis, planeación, programación y coordinación de las necesidades en campo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Tramitar las requisiciones de materiales conforme al proceso administrativo correspondiente de los insumos requeridos.
- ▶ Realizar las requisiciones de los servicios de maquinaria y / o equipo conforme al proceso administrativo correspondiente.
- ▶ Recepcionar y analizar las solicitudes ordinarias y extraordinarias de los materiales y servicios requeridos en el campo para la realización de los diferentes mantenimientos de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario.
- ▶ Verificar los programas de mantenimiento con respecto a los suministros programados y sus conciliaciones administrativas para evitar excedencias y faltantes a lo solicitado por los jefes del departamento de mantenimiento.
- ▶ Notificar al usuario contratado el incumplimiento a la norma SERMANAT 002.
- ▶ Realizar los concentrados de informes, seguimientos y evaluaciones de las actividades de la coordinación.
- ▶ Dar seguimiento a la entrega y recepción de la maquinaria y/o equipo en campo.
- ▶ Controlar la operación y el mantenimiento de los servicios requeridos y la realización de los informes correspondientes.
- ▶ Supervisar en coordinación con el jefe del departamento de mantenimiento auxiliar de los servicios de agua potable y drenaje sanitario que solicitan los diferentes fraccionadores.
- ▶ Entregar órdenes de trabajo de los diferentes constructores de fraccionamientos al titular del departamento de mantenimiento.
- ▶ Recepcionar, evaluar y analizar las órdenes de trabajo por supervisión y/o instalación de interconexiones de los servicios de agua potable y alcantarillado de los diferentes desarrolladores de fraccionamientos para su entrega al Departamento de Proyectos y Normas para dar cumplimiento al proceso técnico administrativo establecido.
- ▶ Analizar y elaborar el presupuesto anual de los suministros de materiales, servicios y manos de obra de la Coordinación de Redes y Distribución.
- ▶ Recepcionar y analizar el tiempo extraordinario del personal sindicalizado, realizando el trámite competente, en caso de aprobación por la coordinación.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**UNIDAD DE SECTOR OPERATIVO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Requisitando y distribuyendo el material, maquinaria y/o equipo solicitado por los jefes del departamento de mantenimiento.
- Supervisando las instalaciones de los servicios de agua potable y drenaje sanitario de los diversos desarrolladores de fraccionamientos.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Departamento de Compras y Adquisiciones	■ Dar trámite y seguimiento a las requisiciones de materiales	Permanente
	■ Departamento de Servicios Generales	■ Dar trámite y seguimiento a las requisiciones de maquinaria y equipo	Permanente
	■ Departamento de Almacén	■ Verificar el suministro del material requerido	Periódica
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Dar seguimiento a las órdenes de trabajo de los fraccionadores	Periódica

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Obras públicas de los municipios de Cd. Madero y Tampico	■ Dar seguimiento a los permisos de ruptura de pavimentos de los diversos fraccionadores	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación o negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Técnicas de supervisión, construcción, hidráulica, logística, normas oficiales mexicanas de la SEMARNAT y CNA, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Ingeniería civil	2 años
Saneamiento ambiental	1 año

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A FUGAS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A FUGAS

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Controlar y administrar el sistema de recepción de quejas de los servicios de agua y drenaje, dándole seguimiento para su solución por las aéreas correspondientes.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Realizar relación de reportes que se generan en el sistema de recepción de quejas y/o del programa de la coordinación de redes durante las 24 horas diarias, todo el año, entregándolos al día siguiente a los verificadores con el aviso correspondiente para su diagnóstico.
- ▶ Elaborar el informe de fugas reportadas y acumulado de quejas atendidas, para su entrega a la Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes, Gerencia Técnica y Gerencia General.
- ▶ Recepcionar listados de reportes diagnosticados por los verificadores para su seguimiento.
- ▶ Importar al sistema de fugas el reporte de usuarios (SAP) para generar las órdenes de trabajo de todas las llamadas o quejas que han sido verificadas para su atención inmediata.
- ▶ Supervisar el trabajo en la captura de los reportes de avisos del sistema de fugas y se den de baja los trabajos realizados en campo por cada sector operativo en las redes de agua y drenaje sanitario.
- ▶ Generar un listado de órdenes pendientes a cada sector operativo, para su ejecución, evitando la demora en la atención.
- ▶ Atender a usuarios vía telefónica y personal.
- ▶ Dar seguimiento a los reportes de Vinculación Social e informar mensualmente de los resultados a la coordinación.
- ▶ Elaborar informe mensual de las quejas reportadas y atendidas en el mes y su rezago.
- ▶ Mantener la vinculación directa con el departamento 073 para la atención inmediata a casos específicos.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A FUGAS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Analizando las quejas y determinando su prioridad.
- Organizando la recepción de quejas para la distribución a los sectores operativos.
- Dando seguimiento a las quejas recepcionadas, hasta su solución.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Departamento de Análisis de Atención a Usuarios	■ Presentar informe de trabajos ejecutados en cada queja atendida según se requiera	Variable
	■ Gerencia General	■ Entregar información de resultados	Diaria
	■ Gerencia Comercial	■ Entregar resultado del análisis de otros cargos generados	Permanente
	■ Departamentos de Mantenimiento de Redes	■ Reportar quejas de servicio de agua y drenaje	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios ■ Ayuntamientos (Tampico y Madero)	■ Reportar fugas y drenaje azolvados ■ Reportar fugas y drenajes azolvados	Diaria Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Drenaje pluvial sanitario y tratamiento de aguas, computación básica, procesos de calidad total y desarrollo urbano

Capacidad de organización, análisis y resultados, trabajo bajo presión y calidad humana, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Mantenimiento hidráulico y sanitario	2 años
Relaciones públicas	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AUXILIAR I**Área superior inmediata:**
**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Dirección:**
COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**
COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
AUXILIAR I**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratados por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AUXILIAR I****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las ordenes de servicio
- Verificando el trabajo de los contratistas
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Servicios generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AUXILIAR II**Área superior inmediata:**
**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Coordinación:
COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓNCoordinación:
COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDESDepartamento:
DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
AUXILIAR II**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar de solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar acabo los diferentes trabajos programados asi como su seguimiento para su autorización, por la Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, linea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red asi como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de lineas de agua y drenaje por pavimentación
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratadas por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete dias de la semana y dias festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO AUXILIAR II****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las ordenes de servicio
- Verificando el trabajo de los contratistas
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Servicios generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Área	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR
ALTAVISTA I****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
SECTOR ALTAVISTA I**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratadas por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR ALTAVISTA I****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las ordenes de servicio.
- Verificando el trabajo de los contratistas.
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Área	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR
ALTAVISTA II****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Dirección:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
SECTOR ALTAVISTA II**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratados por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR ALTAVISTA II****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las órdenes de servicio
- Verificando el trabajo de los contratistas
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal.	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR
ALTAVISTA III****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
SECTOR ALTAVISTA III**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratadas por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR ALTAVISTA III****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las órdenes de servicio
- Verificando el trabajo de los contratistas
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Dar instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal.	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas.	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas.	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Ingeniería civil o carrera afín; titulado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE
ATENCIÓN A FUGAS**

Área superior inmediata:

**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE
ATENCIÓN A FUGAS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario, proporcionando apoyo con equipo especializado al sector que lo requiera y siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratados por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE ATENCIÓN A FUGAS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico
- Asignando el personal específico para la atención de las órdenes de servicio
- Verificando el trabajo de los contratistas

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal.	Variable
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdo Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas.	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas.	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO SECTOR
LAGUNA DE LA PUERTA I****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO
SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA I**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratadas por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO MANTENIMIENTO SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA I****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las órdenes de servicio
- Verificando el trabajo de los contratistas
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Servicios generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal.	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas.	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR
LAGUNA DE LA PUERTA II****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA II**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratados por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA II****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las ordenes de servicio
- Verificando el trabajo de los contratistas
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal	Variable
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR
LAGUNA DE LA PUERTA III****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA III**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Planear, organizar, ejecutar y supervisar todas las acciones necesarias para el mantenimiento y distribución de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en función de un óptimo servicio al usuario siguiendo las leyes y normatividad del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento diario de trabajo inmediato y mediano plazo de reparaciones en fugas de agua y drenaje.
- ▶ Elaborar solicitudes de materiales y de servicios requeridos para llevar a cabo los diferentes trabajos programados así como su seguimiento para su autorización, por la coordinación de distribución y mantenimiento de redes.
- ▶ Supervisar y elaborar el reporte administrativo de los trabajos en proceso y realizados en el sector especificando las reparaciones, reposición e instalación de tomas de agua, descarga sanitaria, línea general de agua y drenaje, pavimentos, pozo de visita y/o brocal, caja de válvulas, válvula de seccionamiento, extensión de red así como los materiales utilizados.
- ▶ Generar y atender reportes de trabajos emergentes.
- ▶ Elaborar el dictamen técnico para reposición de líneas de agua y drenaje por pavimentación.
- ▶ Supervisar los trabajos ejecutados por compañías contratados por el organismo o ayuntamiento.
- ▶ Analizar y monitorear el buen funcionamiento de la red de agua potable como presión en la red, presión de salidas en plantas de bombeo y monitoreo de macromedición.
- ▶ Controlar y supervisar el mantenimiento de herramienta, maquinaria y equipo.
- ▶ Fomentar la cultura de seguridad e higiene, a través de la solicitud y uso de equipo especializado para tal fin.
- ▶ Realizar guardias programadas para cubrir los siete días de la semana y días festivos.
- ▶ Supervisar la asistencia y desempeño del personal adscrito al sector.
- ▶ Proponer cursos de capacitación para personal adscrito al sector.
- ▶ Verificar el cumplimiento técnico de los trabajos especificados para los contratistas.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO SECTOR LAGUNA DE LA PUERTA III****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando el personal específico para la atención de las ordenes de servicio.
- Verificando el trabajo de los contratistas.
- Eligiendo las alternativas de solución de la problemática y todo lo concerniente al aspecto técnico.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir instrucciones en trabajos específicos	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Solicitar suministros de material	Diaria
	■ Secretaría de Actas y Acuerdos Subcomité de Compras	■ Solicitar suministro de maquinaria y/o materiales	Diaria
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Rentar maquinaria e insumos	Variable
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Solicitar suministros y reposición de personal	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamientos	■ Atender las problemáticas planteadas	Variable
	■ Contratistas	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable
	■ Compañías telefónicas, GNP, PEMEX, CFE y FFCC	■ Supervisar, orientar y resolver problemas	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Desarrollo urbano, obra pública, drenaje pluvial y sanitario, ingeniería hidráulica y sanitaria, procesos de calidad total, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área de construcción y mantenimiento hidráulico	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**UNIDAD DE CONTRATOS DE SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES****Coordinación:**COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE
PLANEACIÓN**Coordinación:**COORDINACIÓN DE DISTRIBUCIÓN Y
MANTENIMIENTO DE REDES**Departamento:**UNIDAD DE CONTRATOS DE SERVICIO
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Administrar la instalación de los servicios nuevos contratados de agua y drenaje en la zona conurbada, de acuerdo a las políticas establecidas en la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Programar y asignar las órdenes de instalación, por números de contratos que cumplan con las políticas de pago establecidas.
- ▶ Recepcionar la documentación de campo para dar seguimiento a las instalaciones realizadas para dar trámite y cargos correspondientes.
- ▶ Elaborar un informe semanal y mensual de los servicios instalados, así como de los pendientes de instalar.
- ▶ Atender a usuario via personalizada y telefónica referente a los servicios contratados.
- ▶ Coordinar con la Unidad de Sector Operativo, las acciones para las tomas especiales o de fraccionamientos.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**UNIDAD DE CONTRATOS DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando y controlando las órdenes para la instalación de contratos nuevos a los departamentos de mantenimiento

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Distribución y Mantenimiento de Redes	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Padrón y Censo	■ Informar las fechas de instalación para las altas	Diaria
	■ Coordinación de Atención a usuarios	■ Informar de fechas de instalación o cancelación de servicios	Diaria
	■ Módulos de atención a clientes	■ Programar instalaciones de servicios solicitados por cliente	Diaria
	■ Coordinación de Proyectos y Construcción	■ Relacionar con obras especiales	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Ayuntamiento de Tampico y Madero ■ Transito de Tampico y Madero	■ Solicitar permisos de ruptura de pavimento ■ Solicitar apoyo vial	Variable Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica

Capacidad de organización, atención al público, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración	2 años
Gestión pública	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL TÉCNICA Y DE PLANEACIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar, planear y dar seguimiento técnico a los programas de obras y servicios relacionados con la obra pública, desarrollada por el organismo con recursos federales, estatales, municipales o propios, a través de informes proporcionados por las áreas ejecutoras, para dar cumplimiento a la normatividad y reglas de operación correspondiente a cada programa.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Someter a consideración de la Gerencia Técnica, las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Elaborar el Programa Anual de Obras Públicas de la COMAPA para su entrega a la Contraloría Gubernamental y la Auditoría Superior del Congreso del Estado.
- ▶ Elaborar las fichas técnicas de los proyectos aprobados de los programas de obra pública gubernamentales.
- ▶ Preparar y presentar, para su aprobación ante el Subcomité Técnico para la Contratación de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, la relación de las obras a contratar por COMAPA, clasificadas por períodos mensuales, así como las modificaciones a los contratos que se consideren necesarias.
- ▶ Participar en la Subcomisión de Licitaciones para las Obras Públicas y Servicios Relacionados con los Mismos.
- ▶ Llevar acabo los trámites para las licitaciones de obra pública de la COMAPA, a través del Sistema Electrónico de Contratación Gubernamental, COMPRANET.
- ▶ Elaborar los informes para el seguimiento de las obras públicas promovidas por cualquiera de o por los tres niveles de gobierno.
- ▶ Elaborar el Informe y Avance de Obras Públicas, para su integración a la Cuenta Pública Trimestral que se presenta al Congreso del Estado.
- ▶ Integrar informes de evaluación de los resultados obtenidos con la ejecución de las obras públicas.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia, el órgano de control correspondiente.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE PROYECTOS ESPECIALES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aplicando la normatividad correspondiente.
- Determinando las ordenes del día para sesiones del subcomité técnico para la contratación de las obras públicas y servicios relacionados con las mismas.
- Elaborando informes y reportes de avances de las obras públicas.
- Evaluando resultados de las acciones realizadas por el organismo de acuerdo al programa de obras.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Técnica y de Planeación	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Revisar avances de programas	Periódica
	■ Areas diversas de la Gerencia Técnica	■ Recabar información para la elaboración de informes.	Periódica
	■ Gerencia Administrativa	■ Conciliar información Técnica con Contable para la elaboración de la cuenta publica en lo referente a obra pública.	Periódica

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ CNA	■ Revisar la aplicación de la normatividad correspondiente a cada programa	Periódica
	■ Gobierno del Estado	■ Informar de avances de obras y programas	Periódica
	■ Comisaría	■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, computación básica, formulación, implementación y administración de proyectos,

Trámites administrativos conducentes, obras públicas, hidráulica y sanitaria, administración de obras, licitaciones, reglas de operación de los programas aplicables, cuentas públicas, disposiciones jurídicas que rigen al ambito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

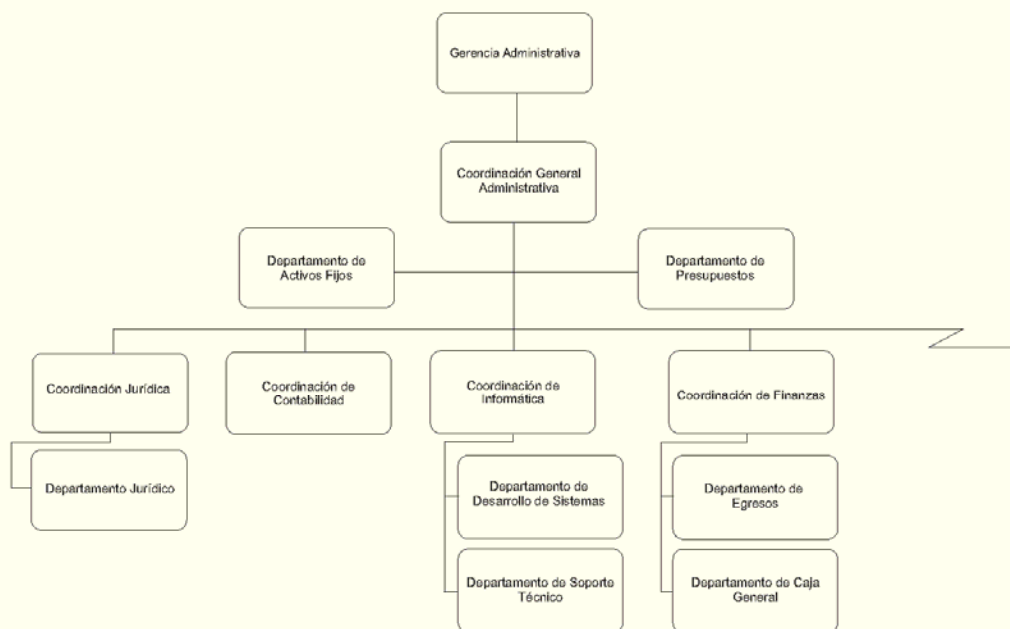
Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Obra civil	2 años
Normatividad de la obra pública	3 años
Administración de obra	2 años



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COMAPA ZONA CONURBADA

ORGANIGRAMA

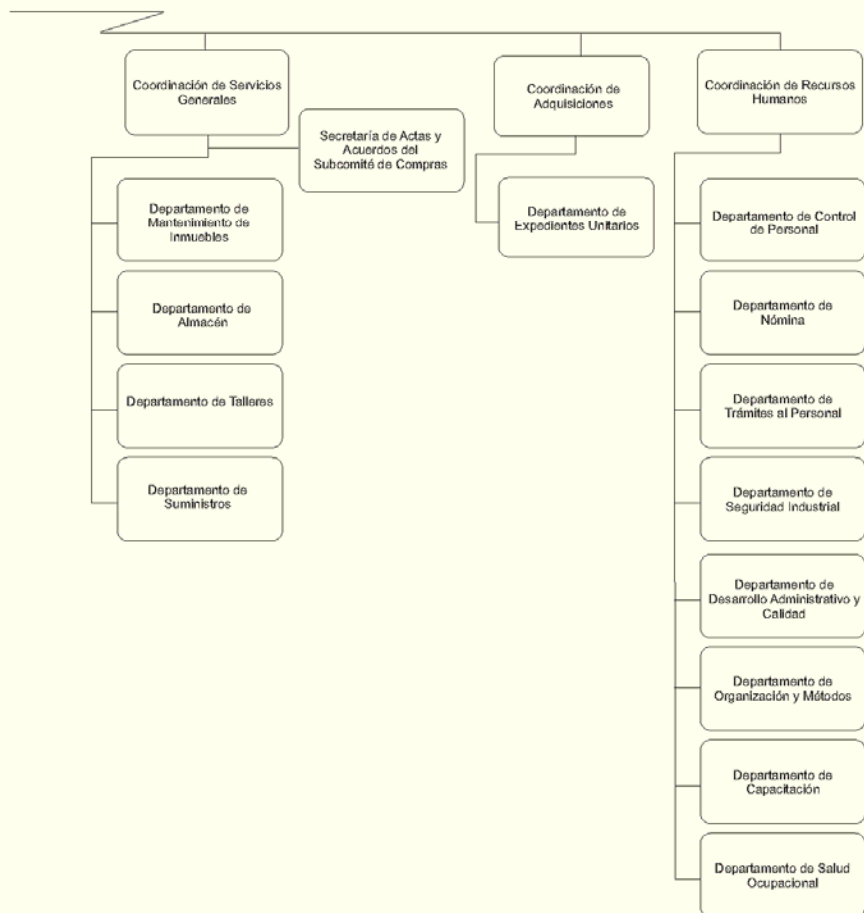




MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COMAPA ZONA CONURBADA

ORGANIGRAMA



Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Área superior inmediata:

GERENCIA GENERAL

Dirección General:

GERENCIA GENERAL

Dirección:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Planear, programar, organizar, dirigir y supervisar la administración de los recursos económicos, materiales, humanos así como de los servicios generales, mediante procesos de calidad y atender todos los asuntos legales del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Supervisar la elaboración de los presupuestos de ingresos, egresos e inversiones anuales del organismo así como solicitar la validación de la Gerencia General y posterior aprobación del Consejo de Administración.
- ▶ Administrar el ejercicio de los presupuestos, en su oportunidad, presentar propuestas de rectificación o justificación a desviaciones para aprobación de la Gerencia General y del Consejo de Administración.
- ▶ Autorizar a la Coordinación General Administrativa los procedimientos administrativos y contables, así como, los apoyos tecnológicos necesarios para ejercer el control y utilización de los recursos asignados a cada área del organismo.
- ▶ Coordinar la integración de los informes ejecutivos de carácter administrativo o financiero de la operación del organismo, para aprobación de la Gerencia General y Consejo de Administración, así como, la remisión documental correspondiente al Ejecutivo Estatal.
- ▶ Determinar las normas y políticas en los procesos de administración de recursos humanos, relaciones laborales, capacitación, desarrollo administrativo, evaluación y seguimiento de la gestión administrativa.
- ▶ Coordinar que, las erogaciones por salarios al personal, pagos a proveedores y contratistas, se realicen conforme al presupuesto autorizado y con la aplicación de los procedimientos de control establecidos.
- ▶ Proponer al gerente general estrategias de mejora de organización y funcionamiento de la COMAPA
- ▶ Dictar los lineamientos y criterios para la atención y supervisión de los asuntos jurídicos de la COMAPA.
- ▶ Establecer conjuntamente con la Coordinación Jurídica, las sanciones aplicables en el o los procedimientos disciplinarios que correspondan a actos u omisiones que constituyan violación a lo establecido en las normas, políticas y leyes que rigen al organismo.
- ▶ Impulsar, a través del programa de desarrollo administrativo y calidad, en las áreas del organismo, el desarrollo organizacional y mejoramiento de habilidades y destrezas del personal, con el propósito de elevar los estándares de calidad en el trabajo en congruencia con los objetivos de la entidad.
- ▶ Coordinar y supervisar que el servicio de computación e informática proporcionado a todas las áreas del organismo, se efectúe con la calidad necesaria, tanto en equipo como en sistemas de aplicación y el apoyo técnico que se requiera.
- ▶ Disponer que se cumplan las disposiciones legales y procedimientos administrativos vigentes en materia de adquisiciones, almacenaje, mantenimiento y resguardo de artículos, materiales, equipo e instalaciones.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA ADMINISTRATIVA**Específicas:**

- ▶ Participar como secretaría en el Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales, de acuerdo a las instrucciones superiores y los requerimientos de las áreas con la finalidad de contribuir en la mejora de los procesos de adquisición.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen a su área de competencia el órgano de control de la entidad.
- ▶ Someter a la consideración de la Gerencia General las políticas, programas, proyectos y estudios de la gerencia a su cargo.
- ▶ Suscribir documentos correspondientes al ejercicio de sus facultades y las que le correspondan por delegación en su ámbito de competencia.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservación los bienes asignados a la gerencia a su cargo.
- ▶ Autorizar los movimientos laborales de altas, bajas, promociones, contratos y movimientos escalafonarios sindicales del personal adscrito al organismo
- ▶ Revisar y firmar los informes de los estados financieros del organismo que conforman la cuenta pública, para su aprobación por la Gerencia General y el Consejo de Administración.
- ▶ Participar en el proceso de entrega-recepción, inicial, intermedia y final de los recursos asignados a las áreas del organismo.
- ▶ Autorizar el pago de proveedores así como firmar los cheques y transferencias de fondos.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen a su área de competencia el órgano de gobierno correspondiente.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**GERENCIA ADMINISTRATIVA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando el oportuno suministro y control de recursos materiales, financieros y servicios generales
- Autorizando órdenes de servicio
- Validando sistemas de control de inventarios y resguardos
- Supervisando la elaboración de los presupuestos de ingresos, egresos e inversiones anuales

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Gerencia General	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas adscritas a la Gerencia Administrativa	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Diaria
	■ Demás áreas de la COMAPA	■ Asesorar, tramitar, gestionar o resolver asuntos del área, en el ámbito administrativo requerido.	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Junta Especial de Conciliación y Arbitraje	■ Gestionar y resolver todo tipo de asuntos del área de su competencia donde se involucra a la empresa	Diaria
	■ Juzgados civiles y penal	■ Gestionar y resolver asuntos legales ante estas autoridades	Diaria
	■ CNA	■ Atender y coordinar todos los asuntos de la comisión nacional del agua	Diaria
	■ SAT	■ Cumplir con las obligaciones fiscales de la entidad	Diaria
	■ Comisaría en la COMAPA	■ Disponer de información para las actividades de información y fiscalización	Periódica
	■ Secretaría de Finanzas, Auditoría Superior del Estado	■ Atender los asuntos pendientes de la cuenta pública	Periódica
	■ Auditores externos	■ Revisar dictamen	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, administración pública, contabilidad gubernamental, computación básica, inventarios, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos

Desarrollo humano y organizacional, procesos de calidad total, estadística y costos, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración financiera	3 años
Administración de recursos humanos y materiales	3 años
Gestión administrativa	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Área superior inmediata:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Dirección:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL
ADMINISTRATIVA

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Revisar, evaluar y en su caso aprobar los trámites, proyectos y diversos programas que integran la administración de recursos materiales, humanos, económicos, todo mediante sistema de calidad y atención de asuntos legales de las diferentes autoridades.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Revisar la elaboración de los presupuestos de ingresos, egresos en inversiones anuales del organismo, previa autorización de la Gerencia Administrativa.
- ▶ Validar las solicitudes de pedido de presupuestos.
- ▶ Elaborar los comparativos presupuestos de manera periódica mismos que posteriormente se integraran a la Cuenta Pública.
- ▶ Fijar los procedimientos contables y administrativos con apoyos contables tecnológicos necesarios para ejercer el control y utilización de los recursos asignados a cada área del organismo.
- ▶ Asistir como presidente suplente del Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales, de acuerdo a las instrucciones superiores.
- ▶ Proporcionar la información administrativa y financiera que le sea solicitada a la Gerencia Administrativa.
- ▶ Aplicar las resoluciones de los procedimientos disciplinarios que corresponda a actos u omisiones que constituyan violación a lo establecido en las normas, políticas y leyes que rigen al organismo.
- ▶ Supervisar los criterios y lineamientos para la atención y supervisión de los asuntos jurídicos de la COMAPA.
- ▶ Supervisar que se cumplan las disposiciones legales y procedimientos administrativos vigentes en materia de adquisiciones, almacenaje, mantenimiento y resguardo de artículos, materiales, equipo e instalaciones.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen a su área de competencia los órganos de control correspondiente.
- ▶ Suscribir documentos correspondientes al ejercicio de sus facultades en el área de su competencia.
- ▶ Proporcionar la información por autoridad competente ó por áreas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservación de los bienes asignados a la coordinación a su cargo.
- ▶ Evaluar y realizar las correcciones necesarias de las desviaciones del presupuesto.
- ▶ Supervisar las incidencias del personal que realiza la Coordinación de Recursos Humanos.
- ▶ Supervisar la propuesta de pago a proveedores así como la firma de cheques y transferencias para los pagos respectivos.
- ▶ Revisar y emitir opinión sobre la información financiera presentada a la Gerencia General y al Consejo de Administración.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA**Específicas:**

- ▶ Revisar la entrega-recepción inicial, intermedia y final de los recursos asignados a las áreas del organismo.
- ▶ Participar en los procesos para lograr la administración mediante sistemas de gestión de calidad, así como detectar áreas de oportunidad y necesidades de capacitación.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Gestionando el suministro de los recursos materiales, financieros y servicios generales
- Implementando sistemas de control de inventarios y resguardos
- Elaborando reportes con la información administrativa y financiera generada por esta coordinación
- Aplicando las resoluciones de los procedimientos disciplinarios

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Gerencia Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Areas adscritas a la Coordinación General Administrativa	■ Asesorar, tramitar, gestionar o resolver asuntos del área correspondiente.	Diaria
	■ Diversas áreas del organismo	■ Intercambiar información, supervisión y evaluación de resultados	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Comisaría en la entidad	■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, formulación, implementación y administración de proyectos, técnicas de comunicación y negociación, computación básica,

Manejo de personal, inventarios, costos, sistema de gestión de la calidad, estadística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración financiera	5 años
Gestión administrativa	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE ACTIVOS FIJOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Dirección:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL
ADMINISTRATIVA

Departamento:

DEPARTAMENTO DE ACTIVOS FIJOS

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Establecer y supervisar contable y físicamente el cumplimiento de las medidas de control interno necesarias, tendientes a mantener los activos fijos en buen estado de conservación, procurando prolongar la vida útil de los mismos.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Contabilizar mensualmente en SAP la adquisición de bienes muebles y elaborar reporte para la Coordinación de Contabilidad.
- ▶ Elaborar reporte de la adquisición de bienes muebles trimestralmente para la cuenta pública.
- ▶ Supervisar que las facturas de las compras de activos se den de alta en el inventario y elaborar el resguardo correspondiente.
- ▶ Practicar inventarios físicos, por lo menos una vez al año en todos los renglones del activo fijo, especialmente bienes muebles como mobiliario y equipo de oficina, transporte, computo, radio comunicación y maquinaria y equipo.
- ▶ Elaborar un resguardo interno a cada empleado, el cual contenga el activo fijo que se le haya asignado para el desarrollo de sus funciones.
- ▶ Establecer y mantener un control de resguardos de todos y cada uno de los activos fijos.
- ▶ Asignar oportunamente el número de inventario que le corresponde a cada bien mueble.
- ▶ Reportar periódicamente a la Dirección de Patrimonio Estatal los movimientos de alta, bajas y cambios de ubicación, para que actualicen sus registros y nos remitan las etiquetas de inventario que contienen código de barras.
- ▶ Colaborar en los trabajos relacionados con el levantamiento de inventario de activos fijos que solicite la Dirección de Patrimonio Estatal.
- ▶ Establecer y mantener contacto con la Dirección de Patrimonio Estatal respecto a la normatividad y disposiciones vigentes en materia de activos fijos.
- ▶ Verificar que las bajas se tramiten sólo cuando por su estado físico o cualidades técnicas del bien no resulte útil o funcional, no tenga reparación o que el bien haya sufrido un siniestro.
- ▶ Participar con las gerencias y coordinaciones para que se mantenga actualizada la información en los procesos de entrega - recepción.
- ▶ Realizar periódicamente revisiones físicas de los activos fijos verificando cambios o faltantes.
- ▶ Verificar que se reporte a comisaría y a la Coordinación Jurídica, la falta de algún bien mueble, por extravío, pérdida o robo para la investigación correspondiente.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE ACTIVOS FIJOS

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE ACTIVOS FIJOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Tramitando las bajas de los activos fijos
- Informando a las instancias correspondientes, los casos de extravías, perdida o robo de activo fijo

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Administrativa ■ Todas las áreas de la COMAPA	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Solicitar y actualizar información de activos fijos	Permanente Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Dirección de Patrimonio Estatal ■ Comisaría en la entidad	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines ■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Variable Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, logística, manejo del SAP

Trámites administrativos conducentes, computación básica, administración y control de inventarios, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de recursos materiales y servicios generales	2 años
Gestión pública	1 año

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Dirección:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL
ADMINISTRATIVA

Departamento:

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Elaborar e integrar el presupuesto de ingresos y egresos, analizando el Programa Anual de Adquisiciones de bienes muebles e inmuebles y de la obra del organismo operador, dándole seguimiento al presupuesto para determinar las variaciones presupuestales, así como dar apoyo y/o asistencia a todas las áreas.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar el presupuesto de ingresos, egresos y flujo de efectivo en forma mensual y anual; considerando en algunas partidas específicas la información que se le solicita a las gerencias.
- ▶ Apoyar en la elaboración del programa anual de adquisiciones de bienes muebles e inmuebles en base a los insumos que requieran las áreas, cuidando el presupuesto de egresos autorizado.
- ▶ Distribuir el presupuesto de egresos autorizado por el consejo de administración vía SAP; a las áreas del organismo.
- ▶ Revisar la aplicación del gasto y en su caso se señala al área de finanzas y contabilidad las correcciones a realizar, fundándoles la información para tal efecto.
- ▶ Realizar comparativos mensuales y trimestrales del ejercicio, por lo que respecta al egreso de acuerdo a indicaciones de la Auditoría Superior del Estado, en el formato CPO-08, se indica el importe que se requiera para las transferencias de las mismas; después se turna al Consejo de Administración para su autorización.
- ▶ Autorizar diariamente las solicitudes de materiales y de servicios, una vez que es revisada su aplicación contable y además especificaciones que deben de contener las mismas turnándolos a la Coordinación de Finanzas, de acuerdo a los montos señalados en los procedimientos internos.
- ▶ Elaborar los centros de costos de acuerdo a la estructura organizacional.
- ▶ Realizar diversos análisis de impacto financiero como incrementos tarifarios, incrementos salariales entre otros.
- ▶ Colaborar en el sistema SAP en la elaboración, diseño, modificación o implementación de un sistema de informática que conlleve a eficientizar y optimizar de manera sistemática el control del presupuesto.
- ▶ Emitir mensualmente el reporte de egresos para clasificación del gasto y a su vez se verifica el ingreso para la determinación del saldo en bancos, mientras que el área de contabilidad proporciona la cobranza, esto con el fin de elaborar el flujo de efectivo.
- ▶ Elaborar el flujo de efectivo, en el cual se concilian los ingresos y egresos con la tesorería de la Coordinación de Finanzas, así como con los saldos contables al cierre de cada mes.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Autorizando el presupuesto de gastos sobre la base de los ingresos programados
- Autorizando solicitudes de materiales y de servicios

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación General Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencias del organismo	■ Apoyar en áreas financieras, contable, entre otras	Variable
	■ Gerencia Comercial	■ Controlar los ingresos	Periódica
	■ Coordinación de Contabilidad	■ Informar resultados	Diaria
	■ Coordinación de Finanzas	■ Solicitar información contable	Periódica
	■ Áreas diversas del organismo	■ Autorizar solicitudes de materiales y de servicio	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ No aplica	■ No aplica	No aplica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Control de ingresos, estadísticas, relaciones públicas, finanzas, procesos de calidad total, manuales administrativos, manejo de sistemas computacionales

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración contable y financiera	3 años
Gestión administrativa	3 años
Área de presupuestos	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN JURÍDICA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN JURÍDICA

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Representar y defender legalmente al organismo ante todas las autoridades administrativas externas e internas.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Representar legalmente a la empresa ante todas las autoridades administrativas tales como CNA, IMSS, Sistema Hacienda, Infonavit, ser representante legal para interponer denuncias, demandas y/o contestar las mismas ante la Junta de Conciliación y Arbitraje, Juzgados Civiles y Penales y las diversas agencias del Ministerio Público correspondiente.
- ▶ Desempeñar las funciones como titular de la unidad de información pública.
- ▶ Fungir como apoderado legal del organismo, con el poder otorgado por el gerente general de la empresa para la defensa de los intereses y actos jurídicos que intervengan.
- ▶ Participar en el subcomité técnico para la contratación de obras públicas y servicios relacionados de COMAPA.
- ▶ Proponer proyectos de iniciativa, reforma, adiciones a leyes, decretos y reglamentos en los que tenga ingerencia COMAPA.
- ▶ Dar contestación a los informes de autoridad que requieren al organismo operador.
- ▶ Asesorar a las diversas coordinaciones en los asuntos jurídicos en los que interviene la COMAPA, principalmente como aplicación de sanciones, procedimientos para la prestación de los servicios.
- ▶ Elaborar los convenios y contratos que el organismo celebre con particulares y/o diversas instancias de gobierno.
- ▶ Revisar los contratos de obra pública, servicios y convenios de colaboración en que participa la COMAPA.
- ▶ Compilar los documentos necesarios para la integración de los expedientes relacionados con los bienes inmuebles de éste organismo operador.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN JURÍDICA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Coordinando la revisión jurídica de todos los actos de dominio en que intervenga la Gerencia General del organismo
- Proponiendo proyectos de iniciativa, reforma, adiciones a leyes, decretos y reglamentos en donde intervenga COMAPA

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas adscritas al organismo	■ Supervisar y dar seguimiento en la integración de expedientes	Permanente
	■ Áreas de coordinación del organismo	■ Brindar asesoría legal	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Instancias públicas del orden federal, estatal y municipal	■ Tramitar, verificar documentos, resolución de asuntos de carácter litigioso	Permanente
	■ Notarios públicos	■ Tramitar certificaciones	Permanente
	■ Comisaría en la entidad	■ Proporcionar información para los asuntos de control y fiscalización	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Derecho civil, constitucional, administrativo, laboral, mercantil, administración pública, control de procesos jurídicos, alta capacidad de negociación,

Toma de decisiones, capacidad de análisis y síntesis, sentido de cumplimiento, planeación y organización, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área jurídica	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO JURÍDICO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN JURÍDICA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN JURÍDICA

Departamento:

DEPARTAMENTO JURÍDICO

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar los actos jurídicos en los que interviene COMAPA con lo que se obtiene seguridad jurídica para la empresa.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Desempeñar las funciones como auxiliar de la unidad de información pública.
- ▶ Fungir como apoderado legal del organismo, con el poder otorgado por la Gerencia General del organismo para la defensa de los intereses y actos jurídicos que intervengan.
- ▶ Participar en el subcomité técnico para la contratación de obras públicas y servicios relacionados de COMAPA en ausencia del titular de la Coordinación Jurídica.
- ▶ Elaborar y revisar los contratos de obra pública, servicios y convenios de colaboración en que participa la COMAPA.
- ▶ Proponer proyectos de iniciativa, reforma, adiciones a leyes, decretos y reglamentos en los que tenga ingerencia COMAPA.
- ▶ Dar contestación a los informes de autoridad que requieren al organismo operador.
- ▶ Asesorar a las diversas coordinaciones en los asuntos jurídicos en los que interviene la COMAPA.
- ▶ Implementar el procedimiento administrativo de aplicaciones de sanción al personal por falta laboral.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO JURÍDICO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Coordinando la revisión jurídica de todos los actos de dominio en que intervenga la Coordinación Jurídica o la Gerencia General del organismo
- Proponiendo proyectos de iniciativa, reforma, adiciones a leyes decretos y reglamentos en donde intervenga COMAPA
- Supervisando los proyectos de demandas y/o contestación en los procedimientos legales en que interviene el organismo

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación Jurídica	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas adscritas	■ Supervisar y dar seguimiento en la integración de expedientes	Permanente
	■ Áreas de coordinación del organismo	■ Brindar asesoría general	Permanente
	■ Comisaría	■ Proporcionar información para los asuntos de control y fiscalización	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Instancias publicas del orden federal, estatal y municipal	■ Tramitación, verificación de documentos, resolución de asuntos de carácter litigioso	Permanente
	■ Notarios públicos	■ Tramitar certificaciones	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, litigio, implementación y administración de proyectos, manejo de conflictos, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación,

Trámites administrativos conducentes, computación básica, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Área jurídica	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE CONTABILIDAD

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE CONTABILIDAD

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Revisar las operaciones y las interfaces de los diversos sistemas comercial y recursos humanos, verificar lo relacionado a lo que esta afecta al impuesto al valor agregado y lo relativo a las retenciones y salarios respectivos.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar la nómina ejecutiva y contabilizar las pólizas respectivas, haciendo las solicitudes de dinero y de vales de despensa, imprimiendo los recibos de nómina y pagándolos a todos los ejecutivos.
- ▶ Integrar la información de la cuenta pública, en tiempo y forma, recabando las firmas de la Gerencia General y Administrativa, para su posterior envío a la Secretaría de Finanzas.
- ▶ Atender las observaciones que señala la Auditoría Superior del Estado, así como la Contraloría Gubernamental.
- ▶ Atender a los auditores de Hacienda, auditores externos, así como a los auditores de la Contraloría Gubernamental, con todo lo que necesiten o soliciten para revisar las operaciones contables del organismo operador.
- ▶ Mantener comunicación continua con las demás coordinaciones y departamentos para un mejor control de los procesos contables.
- ▶ Atender todos los informes urgentes que son solicitados por diversas autoridades y por necesidades internas del mismo organismo.
- ▶ Coordinar los procesos contables en forma general primeramente y posteriormente analizar todas las operaciones que realiza cada auxiliar.
- ▶ Revisar la afectación a las cuentas contables y el IVA respectivo previamente a la elaboración de los cheques.
- ▶ Hacer las transferencias de dinero al personal de confianza de la nómina general y ejecutiva.
- ▶ Revisar la cobranza de cada mes, y las variaciones entre el sistema comercial y contable.
- ▶ Elaborar los estados financieros para la aprobación del consejo de administración.
- ▶ Revisar que el acumulado de sueldos y la balanza de comprobaciones de servicios personales, sea igual, para entregárselos al despacho que dictamina para la presentación del seguro social.
- ▶ Realizar pagos provisionales del impuesto sobre la renta por retención de salarios, servicios profesionales, arrendamiento de inmuebles e impuesto al valor agregado.
- ▶ Presentar la Declaración Informativa de Operaciones con Terceros (DIOT), así como las Declaraciones Informativas Anuales.
- ▶ Atender los requerimientos del Instituto Mexicano del Seguro Social por conceptos de Cuotas Obrero Patronales e Infonavit.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE CONTABILIDAD**Específicas:**

- ▶ Atender los diversos requerimientos de información por parte del INEGI Y CNA.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE CONTABILIDAD****CAMPO DE DECISIÓN**

- Integrando la información de la cuenta pública

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Comunicar permanentemente sobre las operaciones contables	Permanente
	■ Gerencia General	■ Atender las disposiciones de la gerencia	Diaria
	■ Todas las coordinaciones y departamentos	■ Comunicar para tener al día las operaciones contables	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Gobierno del Estado	■ Tener disposiciones y observaciones	Variable
	■ Auditores externos	■ Recibir auditorias	Variable
	■ Hacienda Federal	■ Recibir auditorias	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Finanzas, costos, manejo de personal, derecho fiscal, procesos de calidad total, manuales administrativos, economía, estadísticas, administración pública, manejo del SAP

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración contable y financiera	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Asegurar la operación del centro de cómputo y proporcionar eficientemente los servicios de sistemas de la aplicación, procesamiento de información, infraestructura de cómputo y de comunicación a las áreas del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Impulsar el uso de nuevas tecnologías para el fortalecimiento de la infraestructura informática estableciendo programas de capacitación para la correcta asimilación de dichas tecnologías.
- ▶ Presentar informes de actividades mensuales, presentando los avances de las actividades relativas al programa operativo anual de trabajo.
- ▶ Coordinar y apoyar técnicamente las actividades de diseño, construcción, implantación y operación de los sistemas y aplicaciones de informática y telecomunicaciones que requieran las áreas del organismo, para el correcto funcionamiento de la infraestructura informática instalada.
- ▶ Determinar y evaluar las acciones que justifiquen la adquisición y contratación de bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones, con el objetivo de implantar tecnologías que faciliten la presentación del servicio de la COMAPA.
- ▶ Instrumentar programas de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo instalado para garantizar sus óptimas condiciones de uso.
- ▶ Administrar las licencias de programas informáticos adquiridas, con el fin de controlar el uso, correcto de los mismos, así como recibir actualizaciones de software.
- ▶ Elaborar programa de mantenimiento de sistemas informáticos instalados para mantener la base de datos en excelentes condiciones.
- ▶ Evaluar la factibilidad de nuevos requerimientos de sistemas y equipamiento de las diferentes áreas de la entidad, para determinar su viabilidad, mediante la validación correspondiente.
- ▶ Establecer los dispositivos tecnológicos y administrativos para asegurar la integridad de la información de cada sistema, a través de herramientas de vanguardia.
- ▶ Establecer programas de capacitación para el personal de informática, con el objetivo de contar con personal eficiente para su desempeño.
- ▶ Coordinar y supervisar la capacitación, asesoría y transferencia de sistemas al personal usuario de las diferentes aplicaciones informáticas, para permitir el correcto uso de los sistemas.
- ▶ Coordinar la atención a reportes de las diferentes áreas de la entidad, sobre fallas de equipo de cómputo y sistemas de aplicación instalados.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Valorando los sistemas de información de la COMAPA, con el fin de garantizar que se cuente con recursos óptimos para su funcionamiento
- Elaborando los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura informática

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Administrativa ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Instalar, asesorar o dar mantenimiento a equipos y sistemas	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores de tecnología computacional ■ Gobierno estatal y federal	■ Actualizar documentación de avances tecnológicos ■ Intercambiar información tecnológica	Variable Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estartégica, administración pública, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, formulación, implementación y administración de proyectos

Contabilidad gubernamental, instalación de redes, lenguaje y programación de computadoras, diseño grafico, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Sistemas computacionales	3 años
Gestión administrativa	1 años
Análisis, diseño y programación de sistemas	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS**Área superior inmediata:**
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICACoordinación:
COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVACoordinación:
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICADepartamento:
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE
SISTEMAS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Analizar, diseñar, programar e implantar sistemas computarizados para las diferentes áreas del organismo, con el objetivo de sistematizar los procesos de la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Analizar y evaluar los requerimientos de los usuarios, para la elaboración y desarrollo de programas de aplicación y/o explotación de información correspondiente a cada una de las áreas del organismo.
- ▶ Proporcionar oportunamente las adecuaciones o modificaciones a los programas de explotación de información solicitadas por los usuarios, por actividades propias de la entidad o derivadas de regulaciones externas.
- ▶ Apoyar y asesorar a los usuarios en la utilización de los sistemas de aplicación instalados para agilizar el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Programar sesiones periódicas de actualización a usuarios en el manejo de aplicaciones informáticas, para asegurar el correcto uso.
- ▶ Establecer programas de actualización a los manuales de usuario de cada una de las aplicaciones de proceso de información, para permitir su correcto uso.
- ▶ Elaborar reportes mensuales de las actividades de implementación, adecuación, o modificación a los procesos, para la adecuada toma de decisiones.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asegurando el correcto funcionamiento de los sistemas instalados en la COMAPA
- Desarrollando programas informaticos por el organismo

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Informática ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Asesorar, resolver y agilizar asuntos relacionados con los sistemas de aplicación	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores de software	■ Solicitar asesoria relativo a programas informáticos	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, implementación y administración de proyectos, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos

Lenguaje de programación, análisis de información manejo de software especializado, manejo de redes, disposiciones juridicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Analista programador	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA

Departamento:

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Conservar de manera óptima la funcionalidad del equipo y sistemas de computación instalados en el organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Instalar equipo de cómputo y establecer configuraciones específicas, para su óptimo funcionamiento.
- ▶ Instalar y mantener en buen estado el cableado y dispositivos de comunicación de estaciones de trabajo con los servidores, para garantizar la integridad de la información.
- ▶ Mantener actualizado el inventario de equipo de cómputo y software instalado.
- ▶ Apoyar en la instalación y operación de los módulos móviles del área comercial, para asegurar su buen funcionamiento.
- ▶ Llevar a cabo programas de mantenimiento preventivo a la infraestructura informática con el fin de garantizar su correcto funcionamiento.
- ▶ Elaborar fichas técnicas de los recursos tecnológicos instalados para un mejor control que permita una correcta toma de decisiones.
- ▶ Dar atención oportuna a las llamadas y reportes de soporte a las distintas áreas de la entidad.
- ▶ Coordinar actividades en el departamento de activo fijo, para llevar el inventario del equipo informático.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Llevando a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura informática de la entidad
- Manteniendo actualizado el inventario de equipo informático

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Informática ■ Diferentes área del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Atender preventiva y correctivamente el equipo de computo	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Técnicos especialistas ■ Proveedores de partes y dispositivos de computo	■ Dar manejo especializado de mantenimiento a servidores. ■ Localizar, cotizar y/o presupuestar partes y componentes computacionales, así como el manejo de garantías.	Variable Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, instalación y mantenimiento de equipo de cómputo

Trámites administrativos conducentes, manejo de redes, manejo de software especializado, disposiciones jurídicas que rigen el ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Soporte técnico a usuario	2 años
Mantenimiento de Equipo de Computación	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Fungir como el instrumento técnico y administrativo para operar y vigilar las finanzas inherentes a las actividades del organismo operador, de acuerdo con la normatividad y lineamientos establecidos, a fin de garantizar el manejo óptimo y transparente de los recursos.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Elaborar informes financieros y la documentación ya sea interna o externa, que incluye accesos financieros, tarjetas informativas, oficios, informando a las partes pertinentes la situación financiera del organismo.
- ▶ Informar a los superiores la situación financiera del organismo.
- ▶ Integrar documentación para las diferentes dependencias cuando éstas la soliciten.
- ▶ Revisión semanal del Reporte de Cuentas por Pagar.
- ▶ Detectar y corregir las irregularidades financieras que surjan, tales como las discrepancias en las facturas.
- ▶ Comunicar y formular las respuestas cuando hay auditorías de cómo fue gastado el efectivo.
- ▶ Supervisar la recepción y desembolso del dinero, así como la planeación para el futuro financiamiento del organismo.
- ▶ Invertir el efectivo para la buena administración del organismo.
- ▶ Elaborar el flujo de efectivo real, que incluye pago de gastos fijos, proveedores, impuestos, contratistas nóminas, etc.
- ▶ Administrar diariamente la tesorería de la entidad para salvaguardar su patrimonio.
- ▶ Asegurar que las cuentas por pagar reciban su pago oportuno.
- ▶ Revisar, analizar y formar los respaldos de control interno contenidos en los trámites de cheques.
- ▶ Mantener el organismo con finanzas sanas, entre otras la planificación del Pago Anual de Octubre - Diciembre de cada año.
- ▶ Supervisar la ejecución de la propuesta de pago a proveedores y contratistas de manera semanal, proporcionada por la Gerencia Administrativa; previa autorización de la Gerencia General.
- ▶ Coordinar la revisión, recepción, contabilización y captura correcta de la facturas recibidas en la entidad.
- ▶ Supervisar y auditar las operaciones diarias del área de cajas, verificando periódicamente sus actividades.
- ▶ Elaborar gráficos de ingresos de los diversos módulos del organismo y el número de usuarios atendidos de cajas.
- ▶ Mantener contacto permanente con los proveedores y contratistas de la entidad; así como de las diversas dependencias de Gobierno e instituciones financieras a fin de tramitar los recursos de crédito necesarios, para la obtención de los recursos requeridos para afrontar los compromisos financieros del organismo.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE FINANZAS**Específicas:**

- ▶ Validar las solicitudes de pedidos en materia de presupuestos, así como las adquisiciones de activos fijos, de acuerdo al monto establecido.
- ▶ Coordinar con la Coordinación de Contabilidad lo referente al pago de impuestos federales y estatales a fin de provisionarlos en el flujo de efectivo para su pago oportuno.
- ▶ Depurar los depósitos bancarios no identificados proporcionados por el área de contabilidad.
- ▶ Revisar mensualmente el cálculo de las T-1, T-2 y T-3 del Contrato de Prestación de Servicios (CPC), para el pago de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales(PTAR), Tierra Negra y Morelos.
- ▶ Actualizar la información financiera cada año con las calificadoras Fitch y Moody's, para la renovación de las calificaciones para el organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE FINANZAS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Colaborando para la preparación del presupuesto de ingresos y egresos del organismo
- Elaborando el flujo de efectivo real en el pago de gasto fijo, proveedores y contratistas

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Administrativa ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Instituciones financieras bancarias ■ Organismos gubernamentales ■ Tiendas de autoservicio y demás comercios	■ Verificar el manejo de cuentas ■ Gestionar recursos para la operación ■ Verificar el cobro de cuentas del usuario	Periódica Periódica Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Finanzas, costos, manejo de personal, derecho fiscal, procesos de calidad total, contabilidad, paquetes computacionales, economía, estadística, administración pública, manejo de recursos humanos

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración contable y financiera	5 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE EGRESOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE EGRESOS

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Elaborar y emitir los pagos que le permitan al organismo solventar los gastos fijos o contrataciones diversas correspondientes a los periodos, a fin de garantizar la continuidad de las operaciones.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Verificar que la documentación soporte de las cuentas a pagar, contenga la documentación completa y oportuna.
- ▶ Elaborar los cheques de pago a proveedores, reposición de gastos, contratistas, impuestos, fondo de ahorro, entre otros.
- ▶ Coordinar la realización de depósitos, pagos y gastos diversos.
- ▶ Elaborar periódicamente las pólizas contables por conceptos de cheques cancelados, traspasos de cuentas bancarias y póliza de nómina.
- ▶ Mantener contacto permanente con los proveedores y contratistas del organismo para comunicar sus periodos de pago.
- ▶ Elaborar pasivos de nóminas, traspasos de cuentas, proveedores e impuestos.
- ▶ Generar periódicamente cartas de instrucción a la institución bancaria para el desglose de pago de nómina del personal sindicalizado.
- ▶ Elaborar carta de traspaso de nómina a fin de generar el pago de sueldo de los trabajadores del organismo.
- ▶ Elaborar el reporte de fondo de ahorro.
- ▶ Mantener periódicamente la cuenta puente de bancos, asegurándose de su correcta operación.
- ▶ Elaborar cartas de Spei para pago a proveedores y contratistas.
- ▶ Elaborar archivo para interface en el sistema SAP: IMSS, INFONAVIT, RCV, Cuotas, 2%.
- ▶ Integrar las facturas de bonos por semana en sistema de facturación electrónica.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE EGRESOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Elaborando los cheques de pago a proveedores, reposición de gastos, contratistas, impuestos, fondo de ahorro, y demás pagos que requiera el organismo
- Verificando que la documentación soporte de la cuenta a pagar sea completa

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Finanzas ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores	■ Informar el pago de cuentas	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Contabilidad básica, manejo de paquetes computacionales, procesos de calidad total, toma de decisiones, alta capacidad de negociación, logística,

Planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración contable y financiera	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FINANZAS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Manejar y controlar el fondo fijo, de efectivo bajo la normatividad establecida, a fin de solventar los pagos a los gastos menores de la entidad que permitan su operación.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Erogar los gastos menores corroborando que los mismos cumplan con los lineamientos establecidos.
- ▶ Emitir el pago de los pasajes realizados por el personal de las diferentes coordinaciones y gerencias.
- ▶ Planear y coordinar el trabajo del personal de caja, verificando sus actividades de manera permanente y proporcionándoles el material necesario.
- ▶ Elaborar y llevar a cabo el plan de auditorías internas a las cajeras en los módulos correspondientes.
- ▶ Generar el reporte de ingresos diario y el número de usuarios atendidos enviándola a la Coordinación de Finanzas.
- ▶ Identificar los depósitos pendientes de acreditar a los usuarios según la conciliación bancaria mensual elaborada por la Coordinación de Contabilidad.
- ▶ Enviar a la Coordinación de Contabilidad la póliza global, corte de caja, movimiento bancario y fichas de depósito del periodo correspondiente.
- ▶ Supervisar permanentemente los depósitos bancarios.
- ▶ Elaborar notas de ajustes.
- ▶ Mantener contacto permanente con los ejecutivos de los bancos y tiendas de autoservicio para el control de los cobros de usuarios.
- ▶ Coordinar con la empresa de Transporte de Valores para la verificación de la recolección de la cobranza de cada uno de los módulos del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CAJA GENERAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Erogando los gastos menores y corroborando que los mismos cumplan con los lineamientos establecidos.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Finanzas ■ Todas las gerencias y coordinaciones	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Bancos ■ Tiendas de autoservicio	■ Corroborar los depósitos correspondientes ■ Corroborar los depósitos correspondientes	Diaria Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Contabilidad básica, manejo de personal, paquetería office, inventarios, procesos de calidad total, liderazgo

Alta capacidad de negociación, capacidad de análisis y resultados disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Atención a usuarios	2 años
Área de cajas	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Proporcionar los servicios generales a las áreas que integran a la COMAPA, a través de sistemas administrativos y de control, que permitan el uso racional de los mismos.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Vigilar que se cumplan los lineamientos y disposiciones legales en materia de bienes y servicios.
- ▶ Participar en las sesiones que celebra el Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales.
- ▶ Dar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos tomados en dichas sesiones.
- ▶ Vigilar la adjudicación de las solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo de bombeo de plantas y cárcamos a través del proceso de designación establecido en conjunto con el solicitante por poner en riesgo la operación del organismo.
- ▶ Celebrar la contratación de arrendamiento de maquinaria y equipo mayor cuando sea requerido por el área correspondiente.
- ▶ Coordinar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo y mobiliario de oficinas, administrar los espacios físicos, así como dar seguimiento y supervisar las obras o trabajos derivados de estas actividades.
- ▶ Supervisar y dar seguimiento al mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular, así como administrar el combustible al mismo.
- ▶ Coordinar y proporcionar el mantenimiento en materia de obra civil a los edificios del organismo.
- ▶ Coordinar la contratación y la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia, así como establecer acciones con la finalidad de resguardar los bienes muebles e inmuebles y prevenir acciones que vayan en contra de la integridad de las personas e instalaciones.
- ▶ Coordinar y proporcionar el servicio de limpieza a las diferentes departamentos de COMAPA Zona Conurbada.
- ▶ Proporcionar el servicio de fotocopiado y papelería de las diferentes áreas que integran el Organismo cuando sea requerido.
- ▶ Establecer e implementar sistemas de almacenaje y control de materiales, equipo, artículos de oficina, herramientas y mobiliario en coordinación con el Departamento de Almacenes y en base a las disposiciones vigentes.
- ▶ Evaluar el cumplimiento de los proyectos programados y mantener las relaciones institucionales con el Comité de Compras y Operaciones Patrimoniales, a fin de cumplir con las políticas y normas emitidas por el mismo.
- ▶ Supervisar y dar el seguimiento al mantenimiento del equipo de radiocomunicación, enlaces del Departamento de Informática.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES**Específicas:**

- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Estableciendo estrategias y directrices para el cumplimiento de objetivos
- Validando proyectos de obra civil
- Contratando los servicios básicos para los edificios del organismo

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación General Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Diaria
	■ Gerencia General	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Variable
	■ Gerencia Comercial y Gerencia Técnica	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Diaria
	■ Areas adscritas a la coordinación	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Diaria
	■ Todas las áreas del organismo	■ Satisfacer las necesidades requeridas	Diaria

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Proveedores	■ Dar seguimiento a las contrataciones de servicio	Variable
	■ Organismos y dependencias estatales y federales	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines	Variable
	■ Comisaría en la entidad	■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración o control de inventarios, costos, procesos de calidad, manuales administrativos, estadísticas, relaciones públicas, liderazgo,

Técnicas de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de recursos materiales y servicios generales	4 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**SECRETARÍA DE ACTAS Y ACUERDOS
SUBCOMITÉ DE COMPRAS**

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES

Departamento:

SECRETARÍA DE ACTAS Y ACUERDOS
SUBCOMITÉ DE COMPRAS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Vigilar la aplicación de la normatividad vigente en lo referente a la Ley de Adquisiciones de la Administración Pública, así como ordenamientos relativos aplicables al funcionamiento del Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales a través de la integración, operación y actualización de los expedientes técnicos, a fin de mantener documentadas las obtenciones de bienes y servicios en base a la normatividad vigente.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Formular en atención a las instrucciones del presidente, la convocatoria y el orden del día de los asuntos a tratar en cada sesión y las invitaciones que se requieran.
- ▶ Remitir a los miembros del subcomité el orden del día de la reunión, acompañando la documentación correspondiente.
- ▶ Turnar las convocatorias a la SOPDU estatal a efecto de que envíen un representante a cada sesión.
- ▶ Preparar las bases para los concursos categorías III, IV y V y tramitar la publicación de licitaciones públicas.
- ▶ Asistir a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales.
- ▶ Registrar los asuntos tratados en cada sesión en el acta respectiva y recabar de los participantes las firmas de conformidad.
- ▶ Integrar, operar y mantener actualizados los expedientes técnicos y documentación soporte del Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales.
- ▶ Proporcionar el soporte normativo a todas las áreas del organismo sobre asuntos relacionados con el quehacer del Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales.
- ▶ Efectuar consultas y solicitar autorizaciones a las dependencias superiores en los asuntos relacionados con las operaciones propias del Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales.
- ▶ Dar respuesta a oficios y memorandums sobre asesorías solicitadas, así como de la consulta de procedimientos administrativos con el propósito de cumplir la normatividad vigente.
- ▶ Proporcionar a los proveedores, formatos y asesoría para su inscripción y actualización en el padrón de proveedores del Gobierno del Estado.
- ▶ Solventar auditorías llevadas a cabo por la Contraloría Gubernamental o por despachos privados.
- ▶ Elaborar formatos de contratos de adjudicación en licitaciones públicas o arrendamientos de maquinaria suministros o servicios para acompañar a la formulación de las bases.
- ▶ Gestionar las licitaciones públicas nacionales con fondos total o parcialmente federales mediante el sistema compranet.
- ▶ Solicitar a la Dirección de Auditoría Pública de la Contraloría Gubernamental el padrón de proveedores que actualiza mensualmente.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

SECRETARÍA DE ACTAS Y ACUERDOS SUBCOMITÉ DE COMPRAS**Específicas:**

- ▶ Coordinarse con la Contraloría Gubernamental y con la Secretaría de Administración para llevar a cabo licitaciones públicas con fondos estatales.
- ▶ Levantar actas administrativas relacionadas con el quehacer del subcomité como son entrega - recepción, mantenimientos realizados, depuraciones documentales, entre otros.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones 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.

ÁREA:**SECRETARÍA DE ACTAS Y ACUERDOS SUBCOMITÉ DE COMPRAS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando la eficaz adquisición de bienes y servicios.
- Documentando puntualmente todos los trámites de adquisición dentro del marco jurídico aplicable.
- Reportando a los superiores jerárquicos los trámites realizados por el Subcomite de Compras y Operaciones Patrimoniales.

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación General Administrativa	■ Recibir instrucciones y conjuntar esfuerzos en actividades afines	Diaria
	■ Todas las gerencias y coordinaciones	■ Convocar a sesiones de subcomité y dar seguimiento a asuntos pendientes	Permanente
	■ Coordinación de Finanzas	■ Remitir cheques de garantía de sostenimiento de ofertas	Permanente
	■ Gerencia General	■ Informar resultados y recibir instrucciones	Permanente

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Comisaría	■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Permanente
	■ Proveedores	■ Brindar asesoría para su registro en el padrón de proveedores	Permanente
	■ Secretaría de la Función Pública	■ Dar seguimiento a la administración del sistema Compranet	Permanente
	■ Organismos y Dependencias Estatales	■ Plantear consultas e informar resultados	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Normas oficiales mexicanas, manejo de grupos, disposiciones jurídicas que rigen el ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Area juridica	3 años
Gestión administrativa	4 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE
INMUEBLES**

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE
INMUEBLES**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los inmuebles de la empresa, con el fin de conservarlas en buen estado, confortables y dentro de los estándares de seguridad e higiene en el trabajo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Priorizar las solicitudes de servicio y mantenimiento promovidas por las diferentes áreas del organismo, de acuerdo al tipo de problema.
- ▶ Elaborar la lista de materiales requeridos para proporcionar cada mantenimiento y captura de la solicitud de pedido correspondiente en el sistema SAP.
- ▶ Supervisión de los trabajos realizados por los trabajadores de COMAPA o por contratistas, para que se realicen con seguridad y calidad.
- ▶ Designar al personal a su cargo para proporcionar los mantenimientos y reparaciones requeridas.
- ▶ Analizar los proyectos de obras nuevas en las instalaciones de COMAPA y determinar la factibilidad de su construcción.
- ▶ Elaborar memorandums, oficios y reportes a solicitud de los superiores jerárquicos.
- ▶ Elaborar el presupuesto anual a ejercer en el mantenimiento de inmuebles y mobiliario
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE INMUEBLES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Priorizando los trabajos de mantenimiento de los inmuebles
- Determinando los materiales a utilizar en base a las necesidades

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Servicios Generales ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Proporcionar los mantenimientos requeridos	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores ■ Fabricantes ■ Contratistas ■ Comisaría	■ Elegir materiales, cotizar precios ■ Elegir materiales, cotizar precios ■ Supervisar las obras que realicen ■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Diaria Diaria Diaria Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Administración y control de inventarios, estadística, manejo de grupos, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de recursos materiales y servicios generales	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Mantener existencias de materiales de uso continuo y vigilar el desplazamiento de los mismos, con el fin de no cargar de inventarios al almacén con materiales de poco uso.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Revisar que las solicitudes de materiales cumplan con los requisitos marcados en la misma, de las generadas por el almacén.
- ▶ Revisar los stocks de materiales, y elaborar oportunamente las solicitudes para material de stock.
- ▶ Supervisar las actividades de las mesas de trabajo con relación a las solicitudes, llevando el movimiento de entradas y salidas de almacén.
- ▶ Atender a la Coordinación de Adquisiciones para aclaración de solicitudes de materiales.
- ▶ Solicitar información a las áreas respecto a los pedidos realizados, para atender dudas de los proveedores.
- ▶ Supervisar inventarios físicos anuales.
- ▶ Participar en las juntas del subcomité de compras, apoyando en aclaraciones que se requieran.
- ▶ Tomar decisiones en caso de emergencias, fuerza mayor que repercutan sobre las funciones del almacén.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE ALMACÉN****CAMPO DE DECISIÓN**

- Determinando la existencia de materiales en almacén
- Validando entradas y salidas de materiales

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Servicios Generales ■ Todas las gerencias, coordinaciones y departamentos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Surtir materiales, reportar eventuales desviaciones en el procedimiento, Informar de materiales disponibles	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores ■ Comisaría	■ Describir el material requerido por la COMAPA ■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Diaria Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, control de inventarios, manejo de personal, costos

Trámites administrativos conducentes, computación básica, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Control de inventarios	3 años
Gestión dministrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE TALLERES

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE TALLERES

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar los mantenimientos correctivos y preventivos a las unidades de transporte, maquinaria pesada y equipos menores.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar los trabajos de los talleres internos, mecánico, torno y soldadura.
- ▶ Valorar el diagnóstico del taller mecánico del organismo, para determinar el traslado de vehículos para su reparación a talleres externos.
- ▶ Solicitar cotización a talleres externos para la reparación de vehículos descompuestos según diagnóstico.
- ▶ Realizar los trámites de pagos de deducibles para la liberación de los vehículos accidentados.
- ▶ Realizar trámites fiscales como reemplacamiento, obtención de tenencias y similares.
- ▶ Atender solicitudes de servicio y mantenimiento de vehículos del organismo y en comodato.
- ▶ Realizar el trámite de póliza de seguro vehicular y de responsabilidad civil tratándose de maquinaria pesada.
- ▶ Coordinar las actividades del taller de soldadura en la fabricación y reparación de plataformas de camiones de 3.5 toneladas, reparación de los equipos de presión y vacío, remolques, ademes, tapas de registro, equipo diverso menor como cucharas de desazolve, llaves de cierre, estructuras tubulares para lona y reparación de retroexcavadoras en el aspecto de soldadura estructural y accesorios.
- ▶ Supervisar las reparaciones y modificaciones de las líneas de proceso dentro de la planta, tanto como en las redes de distribución en la ciudad.
- ▶ Elaborar reportes, estadísticas e informes cuando sean solicitados.
- ▶ Recepcionar facturas de proveedores de refacciones y mantenimientos para su cargo y trámite de pago.
- ▶ Realizar las solicitudes de pedido para el trámite de facturas en el programa SAP.
- ▶ Dar seguimiento en SAP para la autorización de solicitudes de pedido.
- ▶ Pasar facturas y pedidos de los coordinadores y Gerente Administrativo.
- ▶ Pasar facturas y pedidos plenamente autorizados a la Coordinación de Finanzas.
- ▶ Elaborar la solicitud de pedido de material de limpieza que se requiere en los talleres de mecánica, torno y soldadura.
- ▶ Elaborar el presupuesto anual a ejercer para el mantenimiento del parque vehicular.
- ▶ Suministrar las refacciones necesarias para la ejecución de los trabajos realizados en el taller del organismo.
- ▶ Tramitar créditos con las casas comerciales que nos proveen de refacciones y servicios.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE TALLERES**Específicas:**

- ▶ Solicitar y fabricar las herramientas de mano y aditamentos necesarias para mantener laborando a nuestra plantilla de trabajadores de manera eficiente y segura.
- ▶ Supervisar las actividades del personal para que laboren en un ambiente seguro y libre de riesgos.
- ▶ Mantener un ambiente de trabajo amistoso y cordial entre los trabajadores.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE TALLERES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Validando la lista de las refacciones solicitadas para la reparación de los vehículos
- Instruyendo y capacitando al personal del área para el desarrollo de las actividades del personal

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Todas las gerencias, coordinaciones y departamentos	■ Proporcionar servicios y mantenimientos al parque vehicular respectivo	Diaria
	■ Coordinación de Adquisiciones	■ Plantear e informar	Diaria
	■ Áreas diversas del organismo	■ Intercambiar información	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores	■ Realizar cotizaciones	Diaria
	■ Organismos municipales	■ Gestionar trámites	Variable
	■ Comisaría en la entidad	■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Mecánica automotriz en general, economía, costos y control de inventarios, relaciones públicas, manejo de personal, procesos de calidad, seguridad industrial y control de riesgos

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y liderazgo, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Mecánico automotriz	3 años
Eléctrico automotriz	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE SERVICIOS
GENERALES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Administrar y coordinar la prestación de los servicios de seguridad, vigilancia, transporte, capacitación, impresión, rentas así como proporcionar mantenimiento preventivo / predictivo y correctivo a las oficinas, mobiliario y equipo, incluyendo toda la maquinaria y equipo de las áreas técnicas de este Organismo Operador.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar el programa de los servicios fijos anualizados de acuerdo a los requerimientos de las diferentes áreas y coordinar los procedimientos para la asignación.
- ▶ Observar el cumplimiento de las políticas, normas y establecer procedimientos para proporcionar la prestación de los servicios.
- ▶ Atender la solicitud y el trámite de los servicios generales con calidad y en el menor tiempo posible las oficinas, plantas, sucursales, módulos, sectores y cárcamos que integran el Organismo Operador.
- ▶ Proporcionar el mantenimiento preventivo y correctivo a oficinas, mobiliario, equipo de oficina y radiocomunicación propiedad del organismo, de conformidad a lo solicitado por cada área.
- ▶ Recepcionar los equipos de radiocomunicación con daño para su envío a revisión y diagnóstico así como solicitar cita con proveedores en el caso de los radios base y móviles.
- ▶ Revisar las solicitudes de servicio de cada una de las áreas solicitantes.
- ▶ Brindar atención personalizada a cada uno de los prestadores de servicios respecto a la ubicación de las áreas que solicitan los servicios y presentación de propuestas.
- ▶ Solicitar y revisar las cotizaciones de todos los servicios requeridos para que una vez autorizadas se proceda a la elaboración de pedidos correspondiente.
- ▶ Emitir pedidos de servicio y reportes a través del sistema de información SAP dando seguimiento a las autorizaciones correspondientes para la asignación con el proveedor que en su caso proceda.
- ▶ Presentar ante el Subcomité de Compras todos aquellos servicios que por invitación, bases de concurso y asignaciones directas se requiere adjudicar.
- ▶ Revisar todos los contratos emitidos por la Coordinación Jurídica de aquellos proveedores a los que por el tipo de servicio e importe fueron asignados y solicitados a la Coordinación Jurídica.
- ▶ Coordinar en tiempo y forma la realización y entrega de los servicios asignados.
- ▶ Dar seguimiento a los Registros de Proveedor por inscripción o actualización ante el Padrón de Gobierno del Estado.
- ▶ Recepcionar observaciones y sugerencias respecto a los servicios prestados por el personal de seguridad.
- ▶ Elaborar estadísticas y reportes varios.
- ▶ Revisar todos los pedidos emitidos, así como las facturas y reportes de trabajo.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS**Específicas:**

- ▶ Revisar y turnar a las áreas correspondientes los diagnósticos de baja de equipos de radiocomunicación y de aire acondicionado.
- ▶ Reportar ante la aseguradora correspondiente los siniestros ocasionados de conformidad con lo notificado al Departamento de Suministros.
- ▶ Realizar todos los servicios relacionados con telefonía celular como contratación, cancelación, renovación, modificación de planes y límites de crédito, así como también consultas, aclaraciones, diagnósticos y reportes de robo o extravío para su seguimiento en el área jurídica.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE SUMINISTROS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Validando solicitudes
- Determinando la contratación de servicios

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Informar y autorizar	Diaria
	■ Todas las áreas integrantes del organismo	■ Suministrar mantenimiento, reparaciones y servicios diversos	Diaria
	■ Coordinaciones de área	■ Autorizar solicitudes	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores ■ Comisaría	■ Cotizar y dar seguimiento a trabajos ■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Permanente Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Finanzas, costos, manejo de personal, administración pública, procesos de calidad total, manuales administrativos, relaciones públicas, logística, toma de decisiones, mercadotecnia, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento

Alta capacidad de negociación, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Mercadotecnia	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Administrar y coordinar la proporción de los recursos materiales a las áreas comercial, técnicas, administrativas y almacén.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Elegir posibles proveedores diversos analizando precios, calidad y tiempos de entrega que permitan seleccionar los mejores prospectos.
- ▶ Autorizar cada una de las solicitudes de pedido recibidos y ordenar la cotización, las mismas con el propósito de seleccionar el procedimiento a seguir según se requiera.
- ▶ Autorizar los proveedores que participaran en las cotizaciones de acuerdo a los lineamientos enmarcados por el documento y el monto de adquisiciones.
- ▶ Presidir y participar en el Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales de este organismo presentando las peticiones de ofertas con sus respectivas cotizaciones para la autorización de las mismas así como informar las compras directas.
- ▶ Autorizar reportes de verificación de precios, en base a las cotizaciones presentadas.
- ▶ Supervisar el seguimiento a las peticiones de oferta autorizadas por el Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales en cuanto a firmas, sellos, dictámenes y contratos.
- ▶ Solicitar reportes de Almacén General de faltantes de materiales, así como de las diferentes áreas con el fin de cubrir en tiempo y forma las necesidades.
- ▶ Proporcionar las facilidades para atender la demanda de materiales por parte del organismo en caso de siniestro para solventar las contingencias.
- ▶ Verificar la validez física del control del padrón de posibles proveedores del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES****CAMPO DE DECISIÓN**

- Asignando a proveedores en adjudicaciones directas
- Seleccionando a proveedores a participar en concursos
- Realizando los mecanismo para la distribución, supervisión y evaluación de actividades

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Diaria
	■ Áreas diversas del organismo	■ Suministrar mantenimiento, reparaciones y servicios diversos	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores	■ Cotizar y dar seguimiento a trabajos	Permanente
	■ Capacitadores	■ Cotizar y dar seguimiento a la impartición de cursos	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, contabilidad gubernamental, administración pública, manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación

Computación básica, relaciones públicas, estadística, manejo de proveedores, manejo de inventarios, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Mercadotecnia	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE EXPEDIENTES UNITARIOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES

Departamento:

DEPARTAMENTO DE EXPEDIENTES
UNITARIOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Proporcionar los recursos materiales a las áreas técnicas, administrativas y almacén, en tiempo y forma con el fin de ofrecer un servicio de calidad a la ciudadanía.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Atender a los proveedores diversos analizando precios, calidad y tiempos de entrega que permitan seleccionar los mejores precios.
- ▶ Analizar cada una de las solicitudes de pedido recibidas y cotizar las mismas con el propósito de seleccionar el procedimiento a seguir según se requiera en cada caso.
- ▶ Seleccionar los proveedores que participaran en las cotizaciones de acuerdo a los lineamientos enmarcados por el documento monto de adquisiciones.
- ▶ Participar en el Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales de este organismo, presentando las peticiones de oferta con sus respectivas cotizaciones para la autorización de las mismas así como informar de las compras directas.
- ▶ Elaborar reportes de verificación de precios, en base a las cotizaciones presentadas.
- ▶ Dar seguimiento a las peticiones de oferta autorizadas por el Subcomité de Compras y Operaciones Patrimoniales, en cuanto a firmas, sellos, dictámenes y contratos.
- ▶ Recibir reportes del Departamento de Almacén de faltantes de materiales, así como de las diversas áreas del organismo con el fin de cubrirlos en tiempo y forma.
- ▶ Atender la demanda de materiales por parte del organismo en casos de siniestro con el objeto de solventar la contingencia.
- ▶ Llevar el control del padrón de posibles proveedores del organismo, verificando su validez física.
- ▶ Realizar la integración del expediente unitario respectivo al monto por mas \$50,001.00 y hasta \$1,000.000.00
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las acciones 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE EXPEDIENTES UNITARIOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Seleccionando los proveedores tratándose de adjudicación directa
- Seleccionando los proveedores a participar en los concursos

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Adquisiciones	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Servicios Generales	■ Coordinar esfuerzos en actividades afines e intercambio de información	Variable
	■ Áreas diversas del organismo	■ Recepcionar solicitudes de material	Diaria
	■ Departamento de Almacén	■ Informar el estado que guarda la reserva de equipo y materiales	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Proveedores diversos	■ Solicitar cotizaciones y materiales	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos,

Trámites administrativos conducentes, computación básica, costos y estadísticas, manejo de información, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Adquisiciones	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Administrar el capital humano de COMAPA a través del control de personal, el cumplimiento de la normatividad vigente y proporcionando las medidas necesarias para la seguridad y desarrollo de los trabajadores que operan en el organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Organizar las actividades para proporcionar adecuada y oportunamente las prestaciones a los trabajadores de la empresa, derivadas del Contrato Colectivo de Trabajo y de la Ley Federal del Trabajo en vigor.
- ▶ Coordinar la actualización de la plantilla de personal de la empresa, con el objeto de facilitar las consultas y cumplir con los lineamientos de administración del personal.
- ▶ Validar y supervisar las líneas de acción para la administración de las prestaciones y nóminas de la empresa, así como trámite, control y seguimiento de las obligaciones fiscales correspondientes.
- ▶ Supervisar que los expedientes y directorios del personal adscrito a la empresa estén completos, ordenados y actualizados, para facilitar su consulta y cumplir con los lineamientos de la empresa.
- ▶ Coordinar el reclutamiento, selección y capacitación del personal en base a los requisitos o requerimientos del perfil del puesto a cubrir.
- ▶ Asegurar la integración formal del personal al organismo a través de medios y recursos formativos y administrativos disponibles.
- ▶ Revisar y validar los trámites de movimientos de personal que se generan, tanto del sindicato como personal de confianza.
- ▶ Fomentar las acciones laborales de la empresa, aplicando estrategias y mecanismos para labrar la productividad en cada una de las áreas.
- ▶ Supervisar las actividades vinculadas a los servicios médicos, para prevenir riesgos de trabajo e higiene en las áreas de trabajo.
- ▶ Autorizar programas de capacitación sobre seguridad industrial integral para el personal de la empresa, coordinando y vigilando las actividades inherentes, así como intervenir en su caso, en la gestión de apoyos interinstitucionales o contratados para cumplir con los objetivos.
- ▶ Participar cada dos años en los acuerdos para la reestructuración periódica del Contrato Colectivo de Trabajo en coordinación con las autoridades correspondientes y de acuerdo a los lineamientos y normatividad establecidos.
- ▶ Establecer canales adecuados de comunicación ante los conflictos interpersonales y/o sindicales del organismo, para minimizar el impacto en el desempeño, efectividad individual y organizacional.
- ▶ Supervisar los resultados de los procesos de nómina para el pago correcto de las remuneraciones de los trabajadores y empleados.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**Específicas:**

- ▶ Canalizar las demandas y necesidades externadas por el personal o su representación sindical, hacia las instancias que con mayor efectividad pueden solucionarlas.
- ▶ Optimizar la aplicación del presupuesto asignado a la coordinación a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando que se cumplan las obligaciones contractuales del personal del organismo
- Supervisando la aplicación de las prestaciones de los trabajadores
- Supervisando el cumplimiento de las obligaciones patronales ante el IMSS
- Supervisando el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene laboral del personal

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Intercambiar información	Diaria
	■ Áreas integrantes al organismo	■ Intercambiar información y conjuntar esfuerzos en actividades afines	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Junta de Conciliación y Arbitraje	■ Conciliar conflictos laborales y negociación del Contrato Colectivo de Trabajo	Periodica
	■ Sindicato	■ Tramitar y recibir solicitudes derivadas del contrato colectivo de trabajo	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Planeación estratégica, contabilidad gubernamental, manuales administrativos, administración pública, formulación, implemetación y administración de proyectos, técnicas de comunicación y negociación, computación básica

Trámites administrativos conducentes, manejo de nominas, desarrollo humano y organizacional, sistemas especializados de computación, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Desarrollo organizacional	2 años
Administración de recursos humanos y financieros	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PERSONAL

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
PERSONAL**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Controlar el ámbito laboral del personal sindicalizado y no sindicalizado a través de la emisión de reportes de las listas de asistencias y revisión de tarjetas, con la finalidad de que se elabore la nómina.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Controlar y revisar los movimientos generados por el sindicato, verificando que cumpla con lo establecido.
- ▶ Controlar y capturar incapacidades, faltas, permisos, retardos y días económicos de contratos del personal sindicalizado y no sindicalizado en el Sistema Integral de Recursos Humanos.
- ▶ Tramitar altas, bajas y modificaciones de salario al personal por diversas causas, así como el trámite al Departamento de Trámites al Personal.
- ▶ Controlar y revisar al personal no sindicalizado días de vacaciones, cambios de área y puestos notificados en forma oficial a la coordinación.
- ▶ Elaborar y controlar los periodos vacacionales del personal.
- ▶ Elaborar y revisar para el personal sindicalizado el pago del record perfecto.
- ▶ Elaborar el informe trimestral de la cuenta pública, remitiendo a la Coordinación de Contabilidad.
- ▶ Elaborar el pago mensual de becas para hijos y para los trabajadores sindicalizados.
- ▶ Revisar el record bimestral del trabajador sindicalizado para pago de bono de productividad, requerido por la Comisión Mixta de Productividad.
- ▶ Revisar anualmente la antigüedad del personal sindicalizado con derecho a premio por años de servicios.
- ▶ Efectuar la estadística mensual del personal registrado por área de adscripción, el cual se reporta al Consejo Administrativo del Organismo y a la Gerencia Administrativa de manera trimestral.
- ▶ Calcular y tramitar el pago de las liquidaciones del personal por baja, previa autorización de la Coordinación de Recursos Humanos y las Gerencias Administrativa y General.
- ▶ Controlar los certificados de designación de beneficiarios del seguro de vida del personal no sindicalizado.
- ▶ Coordinar y supervisar al personal adscrito al departamento.
- ▶ Proporcionar asistencia a la coordinación de área cuando lo requiere.
- ▶ Dar atención personalizada al trabajador y vía telefónica por aclaración de dudas.
- ▶ Asesorar a jubilados y pensionados sobre los trámites para el retiro del Afore.
- ▶ Elaborar las solicitudes de uniformes al personal del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PERSONAL

- Actualizando el registro de incidencias laborales del personal

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Administrativa	■ Entregar información solicitada	Diaria
	■ Áreas que integran el organismo	■ Intercambiar información	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ No aplica	■ No aplica	No aplica

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

Derecho laboral, desarrollo humano y organizacional, procesos de calidad total, manuales administrativos, relaciones públicas, técnicas de negociación, logística,	Toma de decisiones, planeación u organización, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo disposiciones jurídicas que rigen al ámbito
--	--

Puesto o Area	Tiempo mínimo de experiencia
Gestión administrativa	2 años
Administración de recursos humanos y financieros	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE NÓMINA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE NÓMINA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Elaborar semanalmente la nómina de trabajadores de la COMAPA a través del manejo del Sistema Integral de Nómina, con la finalidad de que los salarios de los trabajadores salgan en tiempo y forma.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar la pre Nómina de todos los trabajadores de planta y eventual de los municipios de Tampico y Madero.
- ▶ Aplicar los movimientos de personal en la nómina general.
- ▶ Revisar nómina de trabajadores de base y todos sus movimientos tales como tiempo extra, prestación de agua, vacaciones trabajadas, ascensos, permisos, incapacidades, faltas.
- ▶ Calcular el pago al personal sindicalizado de tiempo extra de acuerdo a las jornadas de trabajo reportadas por las áreas.
- ▶ Generar e imprimir la nómina semanal, por vacaciones, jubilados, pensionados, incapacidades, crédito al salario, nómina complementaria, retroactivo y aguinaldo.
- ▶ Analizar los cambios de periodos de las diferentes nóminas del sistema de la nómina general.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE NÓMINA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Elaborando la pre Nómina para la aplicación de los conceptos del salario integrado

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Recursos Humanos ■ Áreas que integran el organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Atender y aclarar pagos, conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Servicio Panamericano ■ Prestaciones mexicanas	■ Enviar sobres de nómina y entregar cheques ■ Entregar cheques y recibir vales de despesa	Periódica Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, contabilidad, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis

Alto sentido de responsabilidad, cumplimiento y ética, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Contabilidad	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE TRÁMITES AL PERSONAL

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE TRÁMITES AL
PERSONAL**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Controlar, supervisar y elaborar movimientos de nómina ante IMSS de trabajadores de la nómina ejecutiva y personal no sindicalizado vía internet, previa validación de alta por la Coordinación de Contabilidad y Coordinación de Recursos Humanos, con el propósito de dar cumplimiento a la Ley del Seguro Social.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar movimientos afiliatorios ante IMSS vía internet de nómina ejecutiva y personal no-sindicalizado.
- ▶ Calcular pago mensual de cuotas obrero-patronales e impresión del Sistema Unico de Autodeterminación para trámite de pago ante la Coordinación de Finanzas y Coordinación de Contabilidad.
- ▶ Calcular y elaborar mensualmente nómina de pensionados y de nuevos pensionados.
- ▶ Acudir a oficinas y clínicas del IMSS para aclarar situaciones diversas.
- ▶ Calcular salarios integrados IMSS en cada incremento salarial, así como generar variaciones bimestrales de los mismos para afectar nóminas y descuentos IMSS- INFONAVIT.
- ▶ Asistir mensualmente a Hospital #6 IMSS a tratar asuntos de carácter administrativo.
- ▶ Supervisar pago de incapacidades de la rama de enfermedad general y riesgos de trabajo.
- ▶ Supervisar y controlar los riesgos de trabajo para elaborar el grado de prima de riesgos de trabajo IMSS.
- ▶ Recibir subsidios por pago de incapacidades del IMSS y aclaración correspondiente así como conciliación respectiva.
- ▶ Recabar y supervisar la información requerida para el Dictamen IMSS
- ▶ Elaborar trabajos requeridos por la Coordinación de Recursos Humanos y la Gerencia Administrativa.
- ▶ Atender a usuarios internos y externos.
- ▶ Informar al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE TRÁMITES AL PERSONAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando el pago de incapacidades al personal.
- Presentando salarios diarios integrados ante el IMSS.
- Aplicando el salario integrado que corresponda en el formato de accidentes de trabajo.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Recursos Humanos ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Proporcionar información requerida y conjuntar esfuerzos en actividades afines.	Permanente Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Bancos ■ IMSS	■ Efectuar pagos diversos derivados de la relación laboral ■ Realizar movimientos diversos del personal	Variable Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica,

Relaciones públicas, supervisión de personal, manejo de software especializado, manejo de nóminas, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Gestión administrativa	2 años
Administración de recursos humanos y financieros	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
INDUSTRIAL**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Verificar áreas de oportunidad para el desarrollo de la seguridad e higiene laboral tanto para la empresa como para cada trabajador, proporcionando el equipo de protección personal adecuado a sus funciones, para prevenir accidentes y procurar el bienestar del recurso humano.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Controlar, verificar y recargar los extinguidores pertenecientes a la empresa.
- ▶ Coordinar actividades de capacitación en el área de seguridad e higiene industrial, conjuntamente con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y/o en forma interna para fomentar la cultura de seguridad e higiene.
- ▶ Llevar el control de los riesgos de trabajo que se presentan en la empresa para conocer las causas que los originaron, así como elaborar el reporte estadístico de los accidentes laborales.
- ▶ Realizar investigación de campo sobre accidentes laborales para proponer iniciativas para la mejora de la seguridad e higiene laboral de la COMAPA.
- ▶ Participar en la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, en la prevención de los riesgos de trabajo.
- ▶ Realizar recorridos en las instalaciones de la COMAPA para supervisar la utilización del equipo de protección del personal.
- ▶ Realizar simulacros de emergencia correspondientes a incendios y al manejo de materiales peligrosos.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD INDUSTRIAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Realizando recorridos de supervisión para la utilización del equipo de protección personal
- Coordinando cursos de capacitación de seguridad e higiene laboral

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Recursos Humanos ■ Áreas que integran el organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Intercambiar información y conjuntar esfuerzos y actividades afines	Permanente Periódica

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Secretaría de Trabajo y Previsión Social	■ Reportar y prevenir los riesgos de trabajo ocurridos dentro de las instalaciones de la empresa	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, implementación y administración de proyectos, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos

Implementación de programas de seguridad e higiene, riesgos mecánicos, eléctricos y químicos, manejo de personal, reglamentos de seguridad e higiene, primeros auxilios, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Seguridad industrial	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO Y CALIDAD**

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO Y CALIDAD**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Promover el desarrollo administrativo en el organismo a fin de contribuir a la mejora continua para el alcance de los objetivos del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Participar en la logística en cursos establecidos en el programa anual de capacitación.
- ▶ Contribuir en el análisis de convenios con instancias educativas a fin de elevar el nivel educativo y combatir el rezago existente en el personal de la COMAPA.
- ▶ Colaborar en la revisión de la estructura orgánica de la COMAPA para eficientar la ejecución de los procesos.
- ▶ Supervisar la oportuna actualización de la información pública de oficio generada por esta coordinación en el portal oficial del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando la elaboración del programa anual de capacitación
- Actualizando la estructura organica y los manuales administrativos del organismo
- Supervisando la actualización de la información pública de oficio generada por esta coordinación en el portal oficial del organismo

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Recursos Humanos ■ Todas las áreas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Instituciones educativas y consultores externos ■ Contraloría Gubernamental	■ Gestionar cursos de capacitación ■ Solicitar validación de estructura organica y manuales administrativos	Periódica Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, computación básica, trámites administrativos conducentes, manuales administrativos, manejo de sistemas especializados

reingeniería y control de procesos, sistema de gestión de la calidad, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Desarrollo administrativo	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y
MÉTODOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Actualizar los manuales administrativos del organismo con el propósito de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y las disposiciones jurídicas que rigen al organismo en apego a la estructura orgánica funcional autorizada.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Coordinar la asesoría del personal del organismo, respecto a los procesos de implantación y desarrollo de los modelos y sistemas de modernización con el objetivo de efficientar las actividades.
- ▶ Supervisar la actualización de la estructura orgánica de la COMAPA para efficientar la ejecución de los procesos.
- ▶ Realizar la oportuna actualización de la información pública de oficio en el portal oficial de Gobierno del Estado.
- ▶ Mantener la actualización de los manuales administrativos.
- ▶ Impartir el curso de inducción al organismo.
- ▶ Actualizar los procesos normativos del organismo.
- ▶ Brindar apoyo a las diversas áreas en lo relativo a la redacción de las funciones en los manuales administrativos.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Actualizando la estructura orgánica y los manuales administrativos del organismo
- Revisando el contenido y los manuales administrativos en la aplicación de la metodología

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Recursos Humanos ■ Todas las áreas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Intercambiar información, conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Periódica

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Organismos públicos de ámbito municipal, estatal y federal ■ Certificadoras ■ Subcontraloría de Evaluación y Mejora de la Gestión	■ Intercambiar información, conjuntar esfuerzos en actividades afines ■ Gestionar asesoría para la actualización de procesos normativos ■ Solicitar apoyo y validación para la actualización del manual de organización	Variable Variable Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, computación básica, trámites administrativos conducentes, manuales administrativos desarrollo humano y organizacional

Sistema de gestión de la calidad, manejo de sistemas especializa reingeniería y control de procesos, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Metodología de los procesos	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar la capacitación del personal del organismo y personal de nuevo ingreso con el objetivo de brindar un servicio de calidad al usuario.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Aplicar, recabar y supervisar las encuestas para la detección de necesidades de capacitación a fin de elaborar el programa de capacitación anual del organismo.
- ▶ Convocar al personal a los cursos de capacitación coordinando la asistencia del personal con los gerentes de área.
- ▶ Supervisar la logística de los cursos, y realizar trámites de pago a instructores internos.
- ▶ Realizar el procedimiento de capacitación a personal sindicalizado en base al contrato colectivo de trabajo en vigor.
- ▶ Elaborar el programa anual de capacitación en base a las necesidades del organismo para mejorar las habilidades de los trabajadores en el desempeño de su puesto.
- ▶ Establecer convenios con instituciones educativas a fin de elevar el nivel pedagógico-formativo para combatir el rezago educativo.
- ▶ Revisar semestralmente la actualización de los manuales y exámenes de conocimientos de capacitación al personal del organismo.
- ▶ Coordinar la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN****CAMPO DE DECISIÓN**

- Estableciendo el programa anual de capacitación
- Calificando las evaluaciones del personal sindicalizado
- Evaluando a los instructores internos en base a sus conocimientos

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia General y Gerencia Administrativa	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Periódica
	■ Áreas que integran el organismo	■ Detectar necesidades de capacitación	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Sindicato de Comapa Zona Conurbada	■ Recibir solicitudes de capacitación	Diaria
	■ Organismos públicos de ámbito municipal, prestadores de servicios	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines y coordinar las actividades de capacitación y conocer las necesidades de los trabajadores	Variable
	■ Consultores externos e instancias educativas	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, formulación, implementación y administración de proyectos, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Detección de necesidades de capacitación, psicología laboral, técnicas de recolección de información, diseño de presentaciones, manejo de grupos, manejo de conflictos, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Recursos humanos	3 años
Capacitación	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA

Coordinación:

COORDINACIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

Departamento:

DEPARTAMENTO DE SALUD
OCUPACIONAL**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Vigilar el estado de salud de los trabajadores, identificando los factores de riesgo y aplicando los conocimientos profesionales para su conservación y restauración.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Otorgar atención primaria a la salud de los trabajadores.
- ▶ Atender urgencias médicas a trabajadores y usuarios.
- ▶ Coordinar campañas con otras dependencias de salud para la prevención de enfermedades crónicas e infectocontagiosas.
- ▶ Participar con la Comisión de Seguridad e Higiene en la toma de decisiones.
- ▶ Brindar atención médica y dar seguimiento de los accidentes y enfermedades de trabajo.
- ▶ Impartir pláticas de fomento a la salud a los trabajadores.
- ▶ Organizar cursos de primeros auxilios para los trabajadores del organismo.
- ▶ Efectuar recorridos por los diferentes centros de trabajo para supervisar las condiciones de higiene.
- ▶ Mantener equipados con material de curación y medicamentos los botiquines de primeros auxilios.
- ▶ Informar a la Secretaría del Trabajo los accidentes ocurridos en el organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE SALUD OCUPACIONAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Calculando el surtimiento de material y equipo para el funcionamiento del consultorio médico
- Estableciendo convenios con otras dependencias de salud para el otorgamiento de medicina preventiva a los trabajadores

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Recursos Humanos	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Departamento de Seguridad Industrial	■ Intercambiar opiniones sobre los accidentes de trabajo ocurridos y alternativas para prevenirlos	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Instituto Mexicano del Seguro Social	■ Fomentar la salud y la prevención a través de brigadas	Periódica
	■ Secretaría de Salud	■ Recibir material y orientación sobre enfermedades epidemiológicas de la zona	Variable
	■ Secretaría del Trabajo	■ Reportar los accidentes de trabajo ocurridos en la empresa	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Medicina general, administración de recursos

Ley del Seguro Social
disposiciones jurídicas que rigen el ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

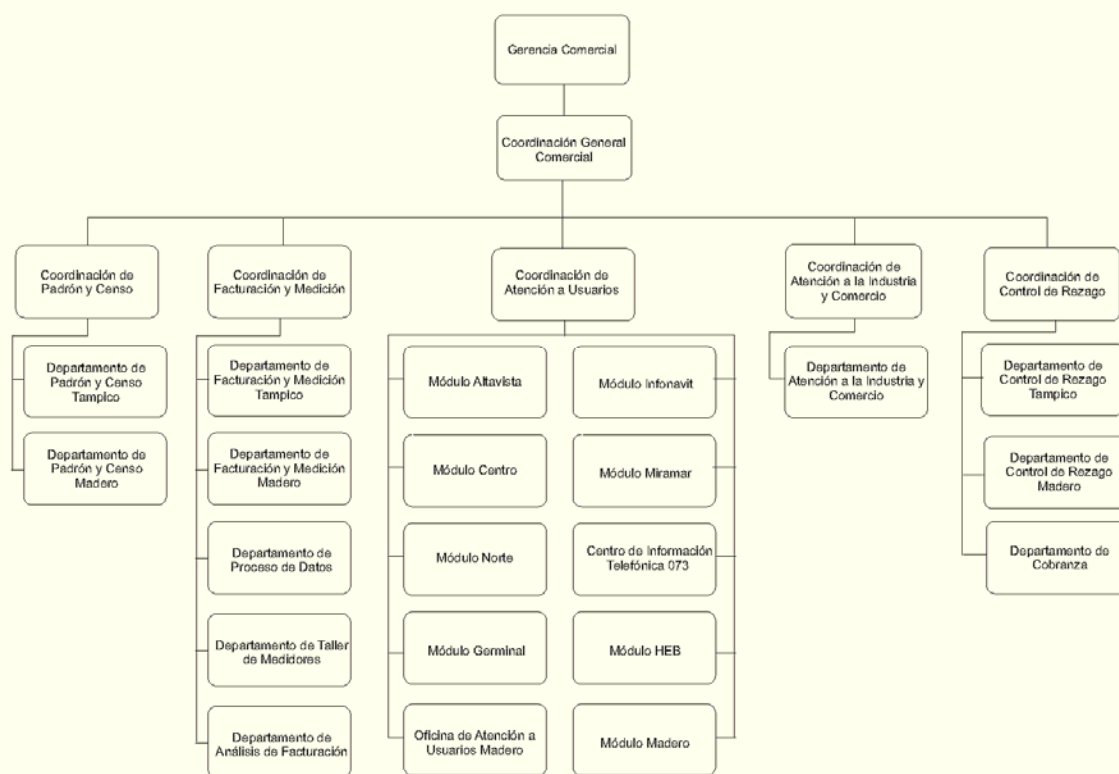
Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Salud ocupacional	2 años
Gestión administrativa	2 años



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COMAPA ZONA CONURBADA

ORGANIGRAMA



Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA COMERCIAL

Área superior inmediata:

GERENCIA GENERAL

Dirección General:

GERENCIA GENERAL

Dirección:

GERENCIA COMERCIAL

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades necesarias en la comercialización de los servicios que presta el organismo operador, teniendo como meta lograr la máxima cobertura y con una facturación óptima, a través de tarifas adecuadas y en la prestación de un servicio de calidad al cliente.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Elaborar el presupuesto anual de la Gerencia Comercial.
- ▶ Revisar y enriquecer las políticas comerciales establecidas, las disposiciones gerenciales y legales; así como asegurar su implementación y aplicación.
- ▶ Elaborar y presentar informes al Consejo de Administración.
- ▶ Presentar mejoras comerciales y programas de recuperación de cartera para su aprobación.
- ▶ Atender a los usuarios de los servicios de una forma eficiente y con calidad.
- ▶ Evaluar la investigación y análisis del comportamiento del mercado de los servicios.
- ▶ Elaborar y actualizar tarifas, así como la evaluación de los factores que intervienen en su formulación.
- ▶ Asegurar y evaluar la máxima cobertura de los servicios.
- ▶ Determinar y evaluar la detección y corrección de fallas y causas generadoras, del porcentaje de agua no contabilizada.
- ▶ Evaluar y expedir información oportuna de los indicadores comerciales.
- ▶ Asegurar la implementación y la aplicación de la Ley de Aguas del Estado de Tamaulipas, de las políticas comerciales y de las disposiciones gerenciales y legales.
- ▶ Dirigir la promoción y venta de los servicios.
- ▶ Asegurar el mantenimiento, de las relaciones institucionales y gerenciales.
- ▶ Administrar y controlar, el máximo aprovechamiento de los sistemas e instalaciones del área.
- ▶ Obtener el óptimo rendimiento económico de la venta de los servicios.
- ▶ Asegurar una mejor respuesta financiera, con la implementación de programas de recuperación de cartera.
- ▶ Evaluar y controlar el mantenimiento y expansión del mercado consumidor.
- ▶ Dirigir y revisar la elaboración de procedimientos de todas las áreas de la gerencia.
- ▶ Asegurar la estandarización de los procesos de la gestión de comercialización.
- ▶ Administrar, asegurar y dirigir el correcto flujo de información, entre las coordinaciones, que interactúan en un mismo proceso del área.
- ▶ Aprobar e implementar mejoras, así como los procesos para su logro.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

GERENCIA COMERCIAL**Específicas:**

- ▶ Coordinar la atención de las observaciones y recomendaciones del órgano de control interno y de la auditoría superior del Estado y Acuerdos de Consejo.
- ▶ Asegurar la implementación y aplicación de los convenios y/o disposiciones de los tres niveles de Gobierno, una vez aprobados por la Gerencia General.
- ▶ Definir y aprobar con el gerente general, los asuntos relevantes de la Gerencia Comercial.
- ▶ Elaborar informes para presentar al gerente general.
- ▶ Definir y delegar facultades a los titulares de las coordinaciones a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**GERENCIA COMERCIAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Seleccionando dispositivos de medición y control
- Recuperando créditos y valores del organismo operador
- Estableciendo prioridades para el otorgamiento y regularización del servicio
- Proponiendo la actualización de los precios y tarifas

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Gerencia General	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Diaria
	■ Gerencia Técnica	■ Revisar proyectos de servicio	Diaria
	■ Gerencia Administrativa	■ Controlar los recursos humanos, materiales y financieros	Diaria
	■ Coordinaciones de la Gerencia Comercial	■ Establecer metas y programas, así como su supervisar y evaluar resultados	Diaria
	■ Consejo de Administración	■ Entregar informes de actualización y resultados	Periódica
	■ Representantes oficiales de los tres niveles de Gobierno	■ Colaborar en los programas de los tres niveles	Periódica

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
E X T E R N A S	■ Representantes oficiales de los municipios de Tampico y Madero, así como del Gobierno estatal y federal	■ Colaborar en los programas de Gobierno relacionados con los servicios prestados por el organismo operador	Variable
	■ Usuarios	■ Atender problemas propios en la facturación de los servicios	Variable
	■ Comisaría en la entidad	■ Proporcionar información para las actividades de fiscalización y control	Periódica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Desarrollo humano y organizacional, procesos de calidad, manuales y procedimientos administrativos, liderazgo, administración pública, capacidad de análisis comercial

Capacidad de negociación, recursos materiales, planeación y organización de capital humano, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Mercadotecnia	3 años
Gestión administrativa	3 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Área superior inmediata:

GERENCIA COMERCIAL

Dirección:

GERENCIA COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar y controlar la interacción de las áreas que integran la Gerencia Comercial, supervisando la ejecución de los procesos correspondientes a cada una, para que se cumplan adecuadamente las políticas, normas y lineamientos autorizados con el propósito de eficientar la comercialización de los servicios y demás aspectos de Gestión Comercial.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Proponer planes encaminados en la comercialización de los servicios y propios de la gestión de la comercialización.
- ▶ Supervisar y verificar el cumplimiento de las políticas, normas y lineamientos legales que regulan la actividad comercial.
- ▶ Asegurar y supervisar las propuestas de mejoras encaminadas a cuidar la imagen institucional del organismo.
- ▶ Proponer y participar en la generación de los indicadores comerciales de cada coordinación en el control de la actividad comercial.
- ▶ Verificar y evaluar la funcionalidad y efectividad de los sistemas y procesos establecidos en el área comercial y proponer mejoras y correcciones oportunas.
- ▶ Concentrar, analizar e integrar y enviar la información oportuna, requerida por la Gerencia Comercial para la toma de decisiones.
- ▶ Elaborar propuestas de análisis, para evaluar los factores que intervienen en la formulación de tarifas y precios de los servicios.
- ▶ Supervisar la aplicación de la normatividad jurídica vigente en la comercialización de los servicios.
- ▶ Proponer mejoras en la elaboración de la instrumentación de proyecto, para obtener el óptimo rendimiento económico de los servicios.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determine el órgano de control y difundirlas a las áreas correspondientes para su ejecución.
- ▶ Acordar con la Gerencia Comercial el despacho de los asuntos relevantes de su competencia y tomar acciones al respecto.
- ▶ Asegurar el máximo aprovechamiento de los sistemas e instalaciones del área.
- ▶ Delegar facultades a los titulares de las coordinaciones que le dependen.
- ▶ Proponer y recomendar mecanismos que permita lograr la máxima cobertura de los servicios, para obtener la máxima recaudación económica y mejorar la respuesta financiera.
- ▶ Proporcionar la información oportuna a la Gerencia Comercial, solicitada por las autoridades competentes, en los términos dispuestos por la ley.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL**Específicas:**

- ▶ Evaluar la comunicación formal entre las coordinaciones del área comercial para optimizar su interrelación y estandarizar criterios de aplicación.
- ▶ Asegurar la implementación de nuevos sistemas tecnológicos aplicados al área comercial en base a las necesidades y mejoras del área.
- ▶ Mantener buenas relaciones entre las instituciones para su atención, dando cumplimiento a las disposiciones de la Gerencia Comercial.
- ▶ Coordinar y mantener el control del funcionamiento del sistema y evaluación de la gestión comercial y de la respuesta del mercado consumidor a las políticas y planes de la comercialización.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Otorgando prioridad de la regularización y prestación del servicio
- Implementando programas de recuperación de los créditos y valores del organismo operador
- Coordinando las funciones de las áreas que competen a la actividad de la comercialización de los servicios

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Gerencia Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Acordar en la prestación de servicios	Permanente
	■ Áreas adscritas a esta coordinación	■ Intercambiar información, soluciones compartidas, supervisión y evaluación de resultados	Permanente
	■ Áreas diversas del organismo	■ Intercambiar información para toma de decisiones y conjuntar esfuerzos en actividades afines	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Autorizar negociaciones de pagos por adeudos	Diaria
	■ Organismos municipales, estatales, federales y privados	■ Atender las solicitudes	Permanente
	■ Comisaría en la entidad	■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Procesos de calidad total, inventarios, economía, relaciones públicas, técnicas de mercadotecnia, manejo de personal, técnicas contables, liderazgo

Técnicas de negociación, toma de decisiones, logística, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	3 años
Gestión administrativa	2 años
Contabilidad y financiera	1 año

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Planear, organizar y dirigir las actividades de actualización, custodia, seguridad y eficiencia de la información del Padrón de Usuarios; mediante el manejo de una base de datos de usuarios facturados y una de usuarios factibles y/o potenciales, alimentada con apoyo de las diferentes áreas de la gerencia comercial y técnica; con el propósito de eficientar la recepción de pagos por el servicio de agua y drenaje y atención a la ciudadanía.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Someter a consideración del titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Coordinar la ejecución de planes y programas de actualización del padrón de usuarios.
- ▶ Diseñar estrategias de acción para regularizar usuarios sin contrato.
- ▶ Colaborar en la organización y supervisión de las actividades para la instalación y operación de módulos móviles en diferentes ubicaciones de la Zona Conurbada.
- ▶ Coordinar los programas de inspección, para determinar los segmentos territoriales con población carentes de los servicios de agua potable y drenaje sanitario y la verificación de anomalías en el suministro de agua potable y drenaje a usuarios ya registrados.
- ▶ Coordinar la planeación, organización y ejecución de los censos en los nuevos centros de población, unidades habitacionales y fraccionamientos.
- ▶ Coordinar la elaboración del programa de acción para la reposición e instalación adicional de tomas de agua y descargas sanitarias, derivadas del Programa Municipal de Pavimentación.
- ▶ Supervisar el cumplimiento de leyes, políticas y normas que se aplican en la contratación de los servicios de agua potable y drenaje sanitario.
- ▶ Organizar y supervisar el funcionamiento del soporte documental gráfico, planos, para la correcta integración de nuevos usuarios al sistema de sectorización.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia el órgano de control.
- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades y las que le correspondan en el ámbito de su competencia.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservar los bienes asignados a la coordinación a su cargo.
- ▶ Coordinar el funcionamiento del archivo general, la salvaguarda de los expedientes de usuarios y su actualización permanente.
- ▶ Realizar las demás facultades que le confieran el Consejo de Administración, Gerencia General, Gerencia Comercial, Coordinación Comercial, los manuales y ordenamientos a su área aplicables.
- ▶ Proporcionar la información solicitada por autoridad competente o por áreas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO**Específicas:**

- ▶ Acordar con el titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial el despacho de los asuntos relevantes de su competencia.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia Comercial o Coordinación Comercial le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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

ÁREA:**COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Priorizando actualización de censo.
- Elaborando reportes del estado que guardan las nuevas contrataciones.
- Actualizando el padrón de usuarios.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Areas diversas y del organismo	■ Intercambiar información y conjunción de esfuerzos	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Elaborar programas de pavimentación	Permanente
	■ Autoridades municipales	■ Solicitar programas de pavimentación	Periodica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Logística, estadística, planeación estratégica, administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos

Técnicas de comunicación y negociación, computación básica, disposiciones jurídicas que rigen al ambito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Manejo de base de datos	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO TAMPICO****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO****Coordinación:**

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO

Departamento:DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO
TAMPICO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Organizar, distribuir, supervisar y evaluar el trabajo del personal asignado al departamento, así como el control y manejo de la información generada de las contrataciones e inspecciones para la actualización del padrón existente.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar que el personal de inspección cumpla con las normas y procedimientos establecidos.
- ▶ Preparar y proporcionar a los inspectores el material correspondiente para el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Revisar y evaluar información de inspecciones a usuarios presentada por personal de campo.
- ▶ Realizar modificaciones al padrón de usuarios con base a la información de inspecciones.
- ▶ Verificar documentación para cambio de nombre y dirección del propietario en el padrón de usuarios.
- ▶ Mantener actualizada la información de padrón de usuarios en el sistema comercial.
- ▶ Verificar la aplicación de políticas, normas y lineamientos en el proceso de contratación de servicio.
- ▶ Concentrar información de resultados para la integración de reportes mensuales.
- ▶ Ordenar y actualizar el levantamiento del censo de los nuevos conjuntos habitacionales, fraccionamientos y colonias para su contratación.
- ▶ Verificar la correcta inclusión de las altas de usuarios en sus sectores para su correcta facturación, agrupación y entrega.
- ▶ Verificar las diferencias de cobros por conceptos de contratación así como las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento del mismo.
- ▶ Verificar el ordenamiento de limitaciones de servicio por el incumplimiento del contrato y su reanudación previa contratación.
- ▶ Verificar el ordenamiento e integración de la información del archivo que constituye la integración de expediente por cada usuario incluido en el padrón con la documentación que se genere.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO TAMPICO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Revisando inspecciones de servicio
- Modificando el padrón de usuarios
- Determinando la suspensión del servicio de tomas instaladas por fraccionadores

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Padrón y Censo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Areas diversas de la Gerencia Comercial	■ Intercambiar información y conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente
	■ Areas diversas de la Gerencia Técnica	■ Intercambiar información y conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Brindar información para contratación de servicios	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Procesos de calidad total, relaciones públicas, logística, manejo de personal, administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos

Técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO MADERO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE PADRÓN Y CENSO

Departamento:

DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO
MADERO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Organizar, distribuir, supervisar y evaluar el trabajo del personal asignado al departamento, así como el control y manejo de la información generada de las contrataciones e inspecciones para la actualización del padrón existente.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar que el personal de inspección cumpla con las normas y procedimientos establecidos.
- ▶ Preparar y proporcionar a los inspectores el material correspondiente para el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Revisar y evaluar información de inspecciones a usuarios presentada por personal de campo.
- ▶ Realizar modificaciones al padrón de usuarios con base a la información de inspecciones.
- ▶ Verificar documentación para cambio de nombre y dirección del propietario en el padrón de usuarios.
- ▶ Mantener actualizada la información de padrón de usuarios en el sistema comercial.
- ▶ Verificar la aplicación de políticas, normas y lineamientos en el proceso de contratación de servicio.
- ▶ Concentrar información de resultados para la integración de reportes mensuales.
- ▶ Ordenar y actualizar el levantamiento del censo de los nuevos conjuntos habitacionales, fraccionamientos y colonias para su contratación.
- ▶ Verificar la correcta inclusión de las altas de usuarios en sus sectores para su correcta facturación, agrupación y entrega.
- ▶ Verificar las diferencias de cobros por conceptos de contratación así como las sanciones correspondientes en caso de incumplimiento del mismo.
- ▶ Verificar el ordenamiento de limitaciones de servicio por el incumplimiento del contrato y su reanudación previa contratación.
- ▶ Verificar el ordenamiento e integración de la información del archivo que constituye la integración de expediente por cada usuario incluido en el padrón con la documentación que se genere.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE PADRÓN Y CENSO MADERO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Revisando inspecciones de servicio
- Determinando la suspensión del servicio de tomas instaladas por fraccionadores
- Modificando el padrón de usuarios

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Padrón y Censo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Areas diversas de la Gerencia Comercial	■ Intercambiar información y conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente
	■ Areas diversas de la Gerencia Técnica	■ Intercambiar información y conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Brindar información para contratación de servicios	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Procesos de calidad total, relaciones públicas, logística, manejo de personal, administración pública, contabilidad gubernamental, manuales administrativos

Técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Planear, organizar y supervisar el proceso integral de facturación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de los municipios de Tampico y Madero.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Elaborar y coordinar la ejecución del calendario mensual de actividades para el proceso de facturación y del análisis del resultado de su aplicación.
- ▶ Coordinar y supervisar los cálculos monetarios efectuados, valorizando los servicios que presta el organismo por cada usuario, por periodo de consumo en función de las tarifas establecidas y con los datos de lectura del medidor, emitiendo recibos en todos los casos.
- ▶ Verificar y supervisar que se cumplan las políticas y normas establecidas para la emisión, verificación, distribución y entrega de recibos.
- ▶ Coordinar y supervisar sesiones de comunicación planeadas con los jefes de departamento, adscritos a la coordinación, para homologar criterios en la corrección de anomalías de lecturas y validación de las mismas
- ▶ Elaborar estudios y análisis de las necesidades de medición y de la instalación más productiva de medidores domiciliarios y modificaciones de escuadra, para reducir cuotas fijas.
- ▶ Establecer programas de mantenimiento de los aparatos medidores, tanto preventivo como correctivo.
- ▶ Coordinar la ejecución y elaboración de los reportes estadísticos de anomalías por ruta, sector y población.
- ▶ Detectar, analizar y solucionar los problemas humanos y de sistema relacionados con el proceso de medición y facturación
- ▶ Promover la conducta disciplinada y metódica del personal a su cargo, para lograr los resultados y objetivos establecidos en los programas de trabajo de la coordinación y de la Gerencia Comercial.
- ▶ Implementar y aplicar las acciones necesarias, para mantener la honestidad, seriedad y compromiso con el trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Colaborar en la preparación del informe mensual de resultados que se presenta al Consejo de Administración del organismo.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones del órgano de control interno y de la auditoría superior del Estado y Acuerdos de Consejo.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de las actividades.
- ▶ Someter a consideración del titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades en el ámbito de su competencia.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN**Específicas:**

- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN****CAMPO DE DECISIÓN**

- Definiendo el personal a contratar para cubrir las necesidades del área.
- Supervisando el proceso de facturación y emisión de recibos.
- Supervisando la ejecución de instalación de medidores y/o modificaciones de escuadra.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Titular de la Gerencia Comercial	■ Informar de resultados y seguimiento de instrucciones	Permanente
	■ Áreas diversas del organismo	■ Intercambiar información relacionada con la facturación	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Aclarar facturas de servicios	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración, relaciones públicas, capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización

Capacidad de análisis y síntesis, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de servicios	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN
TAMPICO**

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN TAMPICO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Supervisar la aplicación de políticas, normas y lineamientos establecidos para la realización de las actividades previas y posteriores al proceso de facturación para los usuarios de Tampico.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y supervisar los reportes de toma de lectura para los dispositivos móviles.
- ▶ Supervisar y controlar sistemáticamente la toma de lectura.
- ▶ Supervisar y controlar la entrega sistemática de recibos a los usuarios.
- ▶ Monitorear y supervisar las anomalías en campo detectadas en las inspecciones.
- ▶ Elaborar las modificaciones del archivo maestro, enviándolo al Departamento de Proceso de Datos.
- ▶ Verificar correcciones al padrón de usuarios, de acuerdo al archivo maestro enviado.
- ▶ Comunicar, supervisar y asesorar al personal subordinado en la integración de la información para facturación.
- ▶ Revisar la validación de información en cuanto a rutas a facturar.
- ▶ Dar seguimiento a las inspecciones generadas en otras coordinaciones por aclaración de alto consumo ó anomalías.
- ▶ Recepcionar las lecturas diarias de los macromedidores.
- ▶ Supervisar el ingreso de lecturas de los dispositivos móviles.
- ▶ Realizar informe y reportar anomalías en los dispositivos móviles.
- ▶ Cumplir y ejecutar las instrucciones de la coordinación.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN TAMPICO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Verificando el ingreso de lecturas a dispositivos móviles.
- Supervisando la validación para la facturación.
- Supervisando la entrega de recibos.
- Verificando correcciones al padrón de usuarios.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas de la Gerencia Comercial	■ Intercambiar información para solución de problemas	Variable
	■ Áreas de la Gerencia Administrativa	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Variable
	■ Áreas de la Gerencia Técnica	■ Intercambiar información de macromedición	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Hacer aclaraciones sobre recibos de facturación	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Sistemas de control, estadística, procesos de calidad total, logística, manejo de personal, administración pública, toma de decisiones, planeación y organización,

Técnicas de comunicación y negociación, capacidad de análisis y síntesis, computación básica, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de proyectos	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN
MADERO**

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN MADERO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Supervisar la aplicación de políticas, normas y lineamientos establecidos para la realización de las actividades previas y posteriores al proceso de facturación para los usuarios de Madero.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Elaborar y supervisar los reportes de toma de lectura para los dispositivos móviles.
- ▶ Supervisar y controlar sistemáticamente la toma de lectura.
- ▶ Supervisar y controlar la entrega sistemática de recibos a los usuarios.
- ▶ Monitorear y supervisar las anomalías en campo detectadas en las inspecciones.
- ▶ Elaborar las modificaciones del archivo maestro, enviándolo al Departamento de Proceso de Datos.
- ▶ Verificar correcciones al padrón de usuarios, de acuerdo al archivo maestro enviado.
- ▶ Comunicar, supervisar y asesorar al personal subordinado en la integración de la información para facturación.
- ▶ Revisar la validación de información en cuanto a rutas a facturar.
- ▶ Dar seguimiento a las inspecciones generadas en otras coordinaciones por aclaración de alto consumo ó anomalías.
- ▶ Recepcionar las lecturas diarias de los macromedidores.
- ▶ Supervisar el ingreso de lecturas de los dispositivos móviles.
- ▶ Realizar informe y reportar anomalías en los dispositivos móviles.
- ▶ Cumplir y ejecutar las instrucciones de la coordinación.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN MADERO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Verificando el ingreso de lecturas a dispositivos móviles.
- Supervisando la validación para la facturación.
- Supervisando la entrega de recibos.
- Verificando correcciones al padrón de usuarios.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas de la Gerencia Comercial	■ Intercambiar información para solución de problemas	Variable
	■ Áreas de la Gerencia Administrativa	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Variable
	■ Áreas de la Gerencia Técnica	■ Intercambiar información de macromedición	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Hacer aclaraciones sobre recibos de facturación	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Sistemas de control, estadística, procesos de calidad total, logística, manejo de personal, administración pública, toma de decisiones, planeación y organización,

Técnicas de comunicación y negociación, capacidad de análisis y síntesis, computación básica, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración de proyectos	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE PROCESO DE DATOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE PROCESO DE
DATOS**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Supervisar, controlar y ejecutar las actividades que integran el proceso de facturación en los servicios de agua potable y alcantarillado de la zona conurbada.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Realizar modificaciones al sistema comercial, correspondientes a giros, tarifas, promedios.
- ▶ Realizar bajas y cuentas congeladas en el sistema comercial.
- ▶ Realizar la carga y descarga de lecturas de los aparatos móvil al sistema comercial.
- ▶ Realizar actualización de consumos estimados en el sistema comercial.
- ▶ Realizar control de las fechas de vencimiento de las rutas correspondientes diarias.
- ▶ Ejecutar el proceso de cálculo y facturación de la ruta correspondientes según calendario comercial.
- ▶ Realizar reportes estadísticos de la facturación para la Coordinación de Facturación y Medición.
- ▶ Supervisar la impresión de recibos facturados.
- ▶ Supervisar la ejecución de las órdenes de lectura.
- ▶ Supervisar la ejecución de la validación de la facturación
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE PROCESO DE DATOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Generando los procesos de cálculo y facturación

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Contabilidad	■ Intercambiar información	Permanente
	■ Coordinación de Control de Rezago	■ Intercambiar información	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ No aplica	■ No aplica	No aplica

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Estadística, programación, redes, logística, administración pública, contabilidad gubernamental, toma de decisiones, planeación y organización

Técnicas de comunicación y negociación, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Sistemas computacionales	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE TALLER DE MEDIDORES

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE TALLER DE
MEDIDORES**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Elaborar, administrar y ejecutar los planes y programas de instalación de medidores, así como las modificaciones de escuadras.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Aplicar las normas, criterios y políticas institucionales para el desarrollo de las actividades de cada uno de los integrantes del Taller de Medidores
- ▶ Atender a usuarios para la aclaración de dudas relacionadas con la instalación de medidores y modificaciones de escuadras.
- ▶ Generar reportes para la instalación de medidores y/o modificaciones de escuadra, así como las órdenes de servicio en base a la información registrada en el Sistema Comercial.
- ▶ Generar solicitudes al almacén de materiales, para la instalación de medidores y/o escuadras.
- ▶ Monitorear la existencia en almacén, de material exclusivo para la instalación de medidores y/o escuadras, realizando la solicitud de cada Coordinación de Adquisiciones.
- ▶ Controlar y supervisar las actividades de distribución de órdenes de instalación de medidores y/o modificaciones de escuadras que realiza el encargado de taller, entre el personal de cuadrillas de instalación.
- ▶ Verificar y valorizar las órdenes de trabajo ejecutadas por las cuadrillas de instalación de acuerdo a las normas y políticas de cobro establecidas en el organismo.
- ▶ Elaborar informes comparativos de los avances de programas de instalación de medidores y/o modificación de escuadras.
- ▶ Dar atención especial a órdenes de trabajo asignadas por las gerencias del organismo dando seguimiento oportuno a su ejecución.
- ▶ Proporcionar la información necesaria del área de su competencia para la preparación del informe mensual de resultados que se presenta al Consejo de Administración del organismo.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia los órganos de control correspondientes.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia Comercial o Coordinación de Facturación y Medición le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Acordar con el titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación de Facturación y Medición el despacho de los asuntos relevantes de su competencia.
- ▶ Someter a consideración del titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación de Facturación y Medición las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE TALLER DE MEDIDORES**Específicas:**

- ▶ Proporcionar la información solicitada por autoridad competente o por áreas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservar los bienes asignados a la unidad a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

DEPARTAMENTO DE TALLER DE MEDIDORES

- Atendiendo y dando solución a las solicitudes de usuarios relacionadas con la instalación, verificación y/o modificaciones de escuadra

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas diversas de la Gerencia Comercial	■ Intercambiar y dar seguimiento de información solicitada para solución de demandas de usuarios	Diaria
	■ Áreas diversas del organismo	■ Intercambiar y dar seguimiento de información solicitada para solución de demandas de usuarios	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Realizar instalaciones y modificaciones	Diaria

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

Estadística, relaciones públicas, atención al público, costos, administración de proyectos, logística, administración pública, contabilidad gubernamental	Manuales administrativos, técnicas de comunicación y negociación, trámites administrativos conducentes, computación básica, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito
--	--

Puesto o Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración	3 años
Gestión pública	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE FACTURACIÓN

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y MEDICIÓN

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE FACTURACIÓN Y
MEDICIÓN

Departamento:

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE
FACTURACIÓN**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Supervisar y planear la aplicación de políticas, normas y lineamientos para la realización de las actividades previas y posteriores al proceso de facturación para los usuarios de Tampico y Madero.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Generar reporte de anomalías y consumos altos.
- ▶ Realizar la cancelación de órdenes de lectura y desmontaje de medidores para dar seguimiento al proceso de cuentas dadas de baja o congeladas.
- ▶ Realizar las correcciones de series de medidor al padrón de usuarios.
- ▶ Supervisar la facturación para homologar con jefes de población de la coordinación, en los procesos de validación.
- ▶ Programar la ejecución de supervisiones por reporte de anomalías y/o inconsistencias en la facturación.
- ▶ Verificar y examinar actas y/o notificaciones con supervisores.
- ▶ Programar la ejecución de notificación de instalación de medidores y/o modificaciones de escuadra.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE FACTURACIÓN****CAMPO DE DECISIÓN**

- Supervisando y analizando la facturación

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Áreas diversas de la Gerencia Comercial	■ Intercambiar y dar seguimiento de información solicitada para solución de demandas de usuarios	Diaria
	■ Áreas diversas del organismo	■ Intercambiar información para solución de demandas de usuarios	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Aclarar y solucionar los detalles de facturación	Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental
calidad en el servicio, atención al público, imagen institucional,
toma de decisiones, planeación y organización
alta capacidad de negociación

Técnicas de comunicación y negociación,
trámites administrativos conducentes,
alto sentido de responsabilidad y cumplimiento,
disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Atención a usuarios	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Planear, programar y supervisar el funcionamiento de las ventanillas de atención a usuarios adscritas a la coordinación a su cargo para brindar un mejor servicio.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Recepcionar las solicitudes, revisar, dar trámite y supervisar la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales.
- ▶ Recepcionar las solicitudes, revisar y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación General Comercial y Gerencia Comercial.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Gerencia Comercial.
- ▶ Difundir en las oficinas de atención al usuario las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Establecer la comunicación con las coordinaciones de la Gerencia Comercial para unificar criterios en las políticas para otorgar soluciones al usuario.
- ▶ Colaborar en la preparación de informes requeridos de resultados que se presentan a la Gerencia Comercial.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determine al área de su competencia, el órgano de control.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el Gerente Comercial o Coordinador General Comercial, le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Acordar con el Gerente Comercial y/o Coordinador General Comercial las políticas, el despacho de los asuntos relevantes de su competencia.
- ▶ Someter a consideración del Gerente Comercial y/o Coordinador General Comercial las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Evaluar los resultados de la aplicación de políticas de cada ventanilla de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS****CAMPO DE DECISIÓN**

- Observando la aplicación de políticas y normas comerciales
- Contribuyendo a proponer mejoras de la imagen institucional
- Elaborando indicadores y evaluando su cumplimiento
- Informando de las problemáticas más recurrentes

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Titular de la Gerencia Comercial	■ Informar resultados y dar seguimiento de instrucciones	Permanente
	■ Areas integrantes de la Gerencia Comercial	■ Intercambiar información	Permanente
	■ Diversas áreas del organismo	■ Solucionar los requerimientos de usuario	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender las solicitudes de los usuarios en los aspectos del proceso comercial, orientación, aclaraciones y alternativas de soluciones	Permanente

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO ALTAVISTA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO ALTAVISTA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO ALTAVISTA

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO ALTAVISTA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO CENTRO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO CENTRO

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO CENTRO**Específicas:**

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO CENTRO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO NORTE

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO NORTE

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO NORTE

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO NORTE****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO GERMINAL

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO GERMINAL

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO GERMINAL

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO GERMINAL****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO INFONAVIT

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO INFONAVIT

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO INFONAVIT

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO INFONAVIT****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO MIRAMAR

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO MIRAMAR

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO MIRAMAR

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO MIRAMAR****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

CENTRO DE INFORMACIÓN TELÉFONICA 073

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

CENTRO DE INFORMACIÓN TELÉFONICA
073**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Coordinar y supervisar la atención que se brinda a la ciudadanía, sobre información y orientación de saldos, reanudación de servicio, contrataciones, tarifas preferenciales, presupuestos, entre otros.
- ▶ Establecer coordinación permanente con las áreas del organismo para dar solución a la problemática presentada por los usuarios.
- ▶ Dar seguimiento a los reportes de registro de fugas, azolvamientos, falta de suministro, medidores, a fin de verificar el status de los mismos.
- ▶ Supervisar que estén debidamente cubiertos los turnos del centro de información telefónica, a fin de brindar un buen servicio a los usuarios.
- ▶ Emitir los reportes de fallas en los equipos de telecomunicaciones y/o telefonía al área correspondiente.
- ▶ Asegurar que el personal del centro reciba capacitación, con el objetivo de proporcionar un mejor servicio.
- ▶ Coordinar las acciones de difusión del centro de información telefónico 073.
- ▶ Elaborar reportes estadísticos, diarios, semanales y mensuales para llevar el control de la atención brindada.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**CENTRO DE INFORMACIÓN TELÉFONICA 073****CAMPO DE DECISIÓN**

- Coordinando la operación del centro de información telefónico 073
- Atendiendo los reportes del 073

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Areas diversas de la Gerencia Comercial	■ Obtener y proporcionar la información correspondiente	Diaria
	■ Areas diversas del organismo	■ Intercambiar información para la solución de demandas de usuarios	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Informar y solucionar dudas y quejas sobre su recibo y/o contratación de servicio de agua y drenaje, así como canalizar los reportes generados	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Procesos de calidad total, manuales administrativos, estadística, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, administración pública, mercadotecnia

Logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO HEB

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO HEB

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO HEB

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO HEB****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:**OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS MADERO****Área superior inmediata:****COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS****Coordinación:**

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS**Departamento:**OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS
MADERO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS MADERO

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**OFICINA DE ATENCIÓN A USUARIOS MADERO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO MADERO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A
USUARIOS

Departamento:

MÓDULO MADERO

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Supervisar la atención a usuarios para brindar un servicio de calidad en función de las políticas establecidas por la entidad.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Supervisar y asesorar a los analistas en la solución a demandas de usuarios.
- ▶ Supervisar la correcta aplicación de las políticas de cobro que realizan los analistas.
- ▶ Supervisar y concentrar la información del trabajo realizado diariamente enviándolo a la oficina central para su trámite correspondiente.
- ▶ Supervisar y equilibrar la carga de trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Informar y proponer mejoras de las solicitudes planteadas por los usuarios.
- ▶ Aplicar las políticas, normas y lineamientos generales que regulen la actividad respecto a la aclaración, revisión y orientación de los servicios que proporciona la COMAPA.
- ▶ Revisar las solicitudes y dar trámite a la aplicación y actualización de las tarifas preferenciales, que se reciben en las ventanillas del módulo.
- ▶ Revisar solicitudes y dar trámite a las altas, bajas y cambios en el archivo maestro del padrón de usuarios generados por los analistas.
- ▶ Evaluar la atención a los usuarios mediante encuestas, elaborando los indicadores y reportando sus resultados a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Evaluar en tiempo y forma la atención en ventanilla.
- ▶ Detectar las problemáticas más recurrentes en las oficinas de atención a usuarios y proponer las medidas y estrategias pertinentes a la Coordinación de Atención a Usuarios.
- ▶ Difundir las promociones de pago y venta de servicios que autoriza el organismo.
- ▶ Participar en las reuniones de trabajo desarrolladas por la Coordinación de Atención a Usuarios, proponiendo mejoras para el desarrollo de las actividades y dando cumplimiento a los acuerdos tomados.
- ▶ Analizar y concertar permanentemente el reporte de actividades del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Gestionar el mantenimiento de materiales, suministros y servicios que se requieran en las oficinas para su buen funcionamiento.
- ▶ Acordar con el coordinador de atención a usuarios los asuntos de su competencia.
- ▶ Vigilar el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios.
- ▶ Participar en el cuidado de la imagen institucional del organismo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata de las actividades programadas, en proceso y concluidas, con la finalidad de unificar criterios para el cumplimiento de los objetivos.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

MÓDULO MADERO

Específicas:

- Realizar las demás funciones que en el ámbito de su competencia le delegue la superioridad.

ÁREA:**MÓDULO MADERO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Vigilando el correcto funcionamiento del módulo de atención a usuarios
- Aplicando las políticas que establece la Gerencia Comercial

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a Usuarios ■ Áreas diversas del organismo	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones ■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender y resolver dudas y aclaraciones	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Manuales administrativos, estadística, administración pública, relaciones públicas, atención al público, comunicación social, alto sentido de responsabilidad y cumplimiento, liderazgo

Alta capacidad de negociación, logística, toma de decisiones, planeación y organización, capacidad de análisis y síntesis, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:
**COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y
COMERCIO****Área superior inmediata:**
COORDINACIÓN GENERAL COMERCIALCoordinación:
COORDINACIÓN GENERAL COMERCIALCoordinación:
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A LA
INDUSTRIA Y COMERCIO

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Dirigir, controlar y supervisar la ejecución de planes y programas de trabajo relacionados con la atención, medición, facturación y asesoría a usuarios industriales y comerciales.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Dirigir y supervisar las actividades del personal asignado a la coordinación a su cargo.
- ▶ Supervisar la elaboración de planes y programas de trabajo de las áreas adscritas a la coordinación
- ▶ Elaborar informes de resultados de los programas y proyectos de la coordinación para la Gerencia Comercial
- ▶ Coordinar la supervisión y análisis de los consumos de los usuarios industriales y comerciales para verificar la congruencia del uso asignado a la toma.
- ▶ Coordinar la ejecución de inspecciones periódicas, para verificar que las tomas en comercios e industrias se hayan cubierto los derechos de agua, drenaje e infraestructura de acuerdo a su giro actual.
- ▶ Coordinar la verificación de los cálculos sobre los consumos anuales de usuarios industriales y comerciales para ajuste de cargos por consumos y otros derechos o sanciones.
- ▶ Dar atención y asesoría personalizada a los consumidores industriales y comerciales
- ▶ Planear, dirigir y supervisar los programas de instalación de los aparatos de medición.
- ▶ Coordinar la verificación de los medidores instalados en las tomas industriales y comerciales sean los correspondientes a su actividad o giro.
- ▶ Coordinar la facturación, cobranza y, en su caso, solicitar la limitación o corte del servicio de altos consumidores.
- ▶ Colaborar en la preparación del informe mensual de resultados que se presenta al Consejo de Administración del organismo.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia los órganos de control correspondientes.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia Comercial o Coordinación Comercial le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Acordar con el titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial el despacho de los asuntos relevantes de su competencia.
- ▶ Someter a consideración del titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades y las que le correspondan por delegación o suplencia.
- ▶ Delegar facultades a los titulares de las áreas que le dependen.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y COMERCIO**Específicas:**

- ▶ Proporcionar la información solicitada por autoridad competente o por áreas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- ▶ Realizar las demás facultades que le confieran el Consejo de Administración, Gerencia General, Gerencia Comercial, Coordinación Comercial, los manuales y ordenamientos a su área aplicables.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservar los bienes asignados a la coordinación a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y COMERCIO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aplicando la normatividad vigente ante violaciones a la prestación del servicio.
- Coordinando inspecciones periódicas a usuarios industriales y comerciales.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Comercial	■ Evaluar resultados y seguimiento de instrucciones	Variable
	■ Áreas que integran la Gerencia Comercial	■ Informar indirectamente de industrias y comercios	Variable
	■ Áreas que integran la Gerencia Técnica	■ Apoyar para instalar o remover tomas de comercios o industrias	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios comerciales e industriales ■ Comisaría en la entidad	■ Atender y dar asesoría ■ Proporcionar información para las actividades de control y fiscalización	Diaria Variable

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, trámites administrativos conducentes, computación básica, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos

Estadística, relaciones públicas, planeación estratégica, logística, manejo de grupos, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	3 años
Gestión administrativa	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:
**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y
COMERCIO****Área superior inmediata:**
**COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y
COMERCIO**Coordinación:
COORDINACIÓN GENERAL COMERCIALCoordinación:
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A LA
INDUSTRIA Y COMERCIODepartamento:
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA
INDUSTRIA Y COMERCIO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Elaborar, administrar y ejecutar los planes y programas de supervisión de altos consumidores y de actividades relacionadas con la medición del consumo.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Aplicar las normas, criterios y políticas institucionales para el desarrollo de las actividades de cada uno de los integrantes del área de supervisión.
- ▶ Realizar la validación de las tomas de lectura para facturación de usuarios altos consumidores.
- ▶ Efectuar la cobranza de usuarios de la industria y comercio.
- ▶ Verificar y evaluar los reportes de inspección de altos consumidores determinando las acciones para regular el servicio, ya sea sanción, cambio de medidor o cambio de tarifa, entre otras cosas.
- ▶ Establecer coordinación con las diferentes áreas de acuerdo a los resultados detectados en la inspección.
- ▶ Atender personalmente a usuarios altos consumidores.
- ▶ Proporcionar la información necesaria del área de su competencia para la preparación del informe mensual de resultados que se presenta al Consejo de Administración de éste organismo.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservar los beneficios asignados a la unidad a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA INDUSTRIA Y COMERCIO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aplicando las políticas de medición y facturación de altos consumidores.

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Atención a la Industria y Comercio	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación General Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Validar documentos	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Atender aclaraciones, modificaciones y validación	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Estadística, relaciones públicas, toma de decisiones, manejo de grupos, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración y gestión pública	3 años
Relación pública	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE
REZAGO

Departamento:

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Coordinar y controlar planes y programas que permitan situar el saldo de la cuenta por cobrar en rezago a un nivel razonable así como el manejo de las limitaciones y/o reanudaciones del servicio colaborando en la estabilización del recurso financiero del organismo.

Específicas:

- ▶ Elaborar y coordinar el programa operativo anual de trabajo, supervisando que se lleven a cabo las actividades de acuerdo a los requerimientos programados.
- ▶ Determinar las normas, criterios y políticas para el desarrollo de las actividades de cada uno de los integrantes de la coordinación.
- ▶ Establecer, coordinar y supervisar las políticas y metodología autorizadas para efectuar la limitación y reanudación del servicio de agua potable con la finalidad de orientar al pago oportuno del servicio de agua potable y drenaje.
- ▶ Coordinar la elaboración e implantación de procedimientos administrativos que permitan estandarizar las acciones para disminuir el saldo de cuentas por cobrar en rezago en base a las disposiciones jurídicas vigentes.
- ▶ Controlar y supervisar las actividades operativas y de cobranza que se realizan para la recuperación de rezago en cada una de las unidades de atención que integran la coordinación.
- ▶ Evaluar y dar seguimiento a cada uno de los programas de recuperación de rezago determinando el procedimiento legal que corresponda.
- ▶ Elaborar informes comparativos de las acciones de cobranza contra pago efectuado por usuarios
- ▶ Definir y coordinar políticas de cobro y la aplicación de fundamentos contables y fiscales para acceder a la baja temporal y/o definitiva de cuentas por cobrar en rezago
- ▶ Implementar y aplicar las acciones necesarias, para mantener la honestidad, seriedad y compromiso con el trabajo del personal a su cargo.
- ▶ Colaborar en la preparación del informe mensual de resultados que se presenta al Consejo de Administración del organismo.
- ▶ Atender las observaciones y recomendaciones que determinen al área de su competencia los órganos de control correspondientes.
- ▶ Desempeñar las atribuciones y comisiones que el titular de la Gerencia Comercial o Coordinación Comercial le delegue o encomiende y mantenerlo informado sobre el desarrollo de sus actividades.
- ▶ Acordar con el titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial el despacho de los asuntos relevantes de su competencia.
- ▶ Someter a consideración del titular de la Gerencia Comercial y/o Coordinación Comercial las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.
- ▶ Suscribir los documentos relativos al ejercicio de sus facultades y las que le correspondan por delegación o suplencia.

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO**Específicas:**

- ▶ Delegar facultades a los titulares de las áreas que le dependen.
- ▶ Proporcionar la información solicitada por autoridad competente o por áreas del organismo en términos de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- ▶ Asegurar el buen uso y preservar los bienes asignados a la coordinación a su cargo.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aplicando políticas a cuentas en rezago
- Generando acciones de limitación y reanudación del servicio de agua potable
- Determinando el procedimiento legal a aplicar de las cuentas en rezago

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación General Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Comercial	■ Verificar acuerdos y seguimiento de instrucciones	Permanente
	■ Areas diversas del organismo	■ Intercambiar información y conjunción de esfuerzos	Diaria

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Elaborar convenios de pago de los adeudos	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto, preferentemente con estudios de postgrado

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Planeación estratégica, estadística, relaciones públicas, atención al público, manejo de personal, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Gestión administrativa	1 año
Administración	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE REZAGO
TAMPICO**

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE
REZAGO

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
REZAGO TAMPICO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Organizar, distribuir, supervisar y evaluar el trabajo de los limitadores, reanudadores y personal de oficina y su impacto en la cuenta por cobrar en rezago, proponiendo programas para la recuperación existente e implementar metodos eficaces para evitar que se incremente el rezago.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Analizar información que se genera para ser ejecutada por personal de campo ya sea limitadores o reanudadores.
- ▶ Integrar expedientes de usuarios con adeudo para definir su estatus.
- ▶ Atender personal y telefónicamente a usuarios con adeudo convenidos por la coordinación.
- ▶ Autorizar, controlar y supervisar la elaboración de facturas y recibos por otros ingresos para comprobación de gastos fiscales, de usuarios que han extraviado sus recibos o que requiera comprobación fiscal.
- ▶ Controlar y supervisar el resguardo y flujo de reportes de información, documentos de cobranza y dispositivos de medición y/o conexión.
- ▶ Supervisar el trabajo realizado por limitadores y reanudadores en campo.
- ▶ Coordinar la generación de las ordenes de limitaciones, cortes y reanudaciones de servicio y su seguimiento.
- ▶ Analizar y supervisar las ordenes de trabajo que ejecuta el jefe de sector con su cuadrilla.
- ▶ Elaborar reportes informativos estadísticos de los resultados de las actividades que se realizan.
- ▶ Supervisar la elaboración de sanciones en usuarios que reinciden en reconectarse.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE REZAGO TAMPICO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Generando la limitación y reanudación del servicio
- Reportando a los trabajadores por incurrir en alguna falta laboral
- Aplicando sanciones a usuarios

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación de Control de Rezago	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir apoyo para reanudar y limitar servicio de agua	Variable
	■ Coordinación de Atención a Módulos	■ Elaborar convenios con usuarios	Diaria
	■ Coordinación de Padrón y Censo	■ Informar ubicación de predios	Permanente
	■ Gerencia General, Gerencia Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Diaria
	■ Coordinación de Contabilidad	■ Confirmar información contable	Permanente
	■ Coordinación de Informática	■ Actualizar Programas	Permanente
	■ Jefatura de Almacén	■ Solicitar material y herramienta	Variable
	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Informar quejas de usuarios que no les llega recibo	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Negociar cuentas por cobrar en rezago	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Proceso de calidad total, estadística, manejo de personal, atención al público, relaciones públicas, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración financiera	2 años
Gestión administrativa	2 años
Relaciones públicas	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE REZAGO
MADERO**

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO

Dirección:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Dirección:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE
REZAGO

Departamento:

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE
REZAGO MADERO**FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES****Básica:**

Organizar, distribuir, supervisar y evaluar el trabajo de los limitadores, reanudadores y personal de oficina y su impacto en la cuenta por cobrar en rezago, proponiendo programas para la recuperación existente e implementar metodos eficaces para evitar que se incremente el rezago.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Analizar información que se genera para ser ejecutada por personal de campo ya sea limitadores o reanudadores.
- ▶ Integrar expedientes de usuarios con adeudo para definir su estatus.
- ▶ Atender personal y telefónicamente a usuarios con adeudo convenidos por la coordinación.
- ▶ Autorizar, controlar y supervisar la elaboración de facturas y recibos por otros ingresos para comprobación de gastos fiscales, de usuarios que han extraviado sus recibos o que requiera comprobación fiscal.
- ▶ Controlar y supervisar el resguardo y flujo de reportes de información, documentos de cobranza y dispositivos de medición y/o conexión.
- ▶ Supervisar el trabajo realizado por limitadores y reanudadores en campo.
- ▶ Coordinar la generación de las ordenes de limitaciones, cortes y reanudaciones de servicio y su seguimiento.
- ▶ Analizar y supervisar las ordenes de trabajo que ejecuta el jefe de sector con su cuadrilla.
- ▶ Elaborar reportes informativos estadísticos de los resultados de las actividades que se realizan.
- ▶ Supervisar la elaboración de sanciones en usuarios que reinciden en reconectarse.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE REZAGO MADERO****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aplicando sanciones a usuarios.
- Generando la limitación y reanudación del servicio.
- Reportando a los trabajadores por incurrir en alguna falta laboral.

RELACIONES

	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
I N T E R N A S	■ Coordinación de Control de Rezago	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Gerencia General, Gerencia Comercial	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Diaria
	■ Gerencia Técnica	■ Recibir apoyo para reanudar y limitar servicio de agua	Variable
	■ Coordinación de Atención a Módulos	■ Elaborar convenios con usuarios	Diaria
	■ Coordinación de Padrón y Censo	■ Informar ubicación de predios	Permanente
	■ Coordinación de Facturación y Medición	■ Informar quejas de usuarios que no les llega recibo	Variable
	■ Coordinación de Contabilidad	■ Confirmar información contable	Permanente
	■ Coordinación de Informática	■ Actualizar Programas	Permanente
	■ Jefatura de Almacén	■ Solicitar material y herramienta	Variable

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Negociar cuentas por cobrar en rezago	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Proceso de calidad total, estadística, manejo de personal, atención al público, relaciones públicas, logística, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Administración financiera	2 años
Gestión administrativa	2 años
Relaciones públicas	2 años

Elaboración: Septiembre 2007

Actualización: Octubre 2013

Área:

DEPARTAMENTO DE COBRANZA

Área superior inmediata:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE REZAGO

Coordinación:

COORDINACIÓN GENERAL COMERCIAL

Coordinación:

COORDINACIÓN DE CONTROL DE
REZAGO

Departamento:

DEPARTAMENTO DE COBRANZA

FUNCIONES Y/O RESPONSABILIDADES**Básica:**

Notificar oportunamente a los usuarios el vencimiento y el estatus de su cuenta con la finalidad de llevar a cabo convenios de pago en base a las políticas establecidas para la recuperación de rezago.

Específicas:

- ▶ Elaborar el programa operativo anual de trabajo del área a cargo, informando periódicamente del cumplimiento del mismo.
- ▶ Generar avisos al usuario vía telefónica sobre el vencimiento de su recibo, el vencimiento de su documento mercantil y sobre su saldo en rezago.
- ▶ Notificar al usuario el estatus que guarda se adeudo, en una primera y segunda instancia, una vez entregada la notificación citar al usuario vía telefónica para convenir su adeudo.
- ▶ Elaborar un calendario de pagos de cuentas convenidas para supervisar su cumplimiento.
- ▶ Informar semanalmente al coordinador el estado que guardan las cuentas de los usuarios en rezago por rango de meses y por tipo de usuario.
- ▶ Informar semanalmente el número de acciones preventivas y correctivas realizadas para la cobranza efectiva.
- ▶ Mantener informado a su equipo de trabajo las políticas de descuento vigentes.
- ▶ Detectar en base a las notificaciones llevadas a cabo en campo las cuentas a turnar para su cobranza al Departamento Jurídico, las candidatas para congelar y/o baja, así como las necesidades de cambios que se generen dentro del padrón de usuarios.
- ▶ Informar permanentemente al área superior inmediata 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.

ÁREA:**DEPARTAMENTO DE COBRANZA****CAMPO DE DECISIÓN**

- Aplicando políticas vigentes de descuento

RELACIONES

I N T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Coordinación de Control de Rezago	■ Acordar y dar seguimiento a instrucciones	Permanente
	■ Coordinación de Atención a Usuarios	■ Atender a los usuarios en rezago	Diaria
	■ Areas de la gerencia	■ Intercambiar información	Permanente
	■ Areas diversas del organismo	■ Conjuntar esfuerzos en actividades afines	Permanente

E X T E R N A S	Puesto y/o área de trabajo	Con el objeto de:	Frecuencia
	■ Usuarios	■ Notificar y convenir adeudos	Diaria

PERFIL BÁSICO DEL PUESTO**PREPARACIÓN ACADÉMICA**

Título que acredite el término de una carrera profesional a nivel licenciatura, relacionado con el desarrollo de las funciones del puesto

CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS

Administración pública, contabilidad gubernamental, técnicas de comunicación y negociación, manuales administrativos, trámites administrativos conducentes, computación básica

Relaciones públicas, atención al público, crédito y cobranza, disposiciones jurídicas que rigen al ámbito

EXPERIENCIA EN EL TRABAJO

Puesto ó Area	Tiempo mínimo de experiencia
Relaciones públicas	2 años
Administrativas	2 años