

## ÍNDICE

<b>I.</b>	<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>Misión, visión y valores</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Antecedentes históricos</b>	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>Marco jurídico administrativos</b>	<b>6</b>
<b>V.</b>	<b>Atribuciones</b>	<b>7</b>
<b>VI.</b>	<b>Estructura orgánica</b>	<b>15</b>
<b>VII.</b>	<b>Organigrama</b>	<b>17</b>
<b>VIII.</b>	<b>Descripción de puestos</b>	<b>18</b>
<b>1.0</b>	<b>Director general</b>	<b>18</b>
	<b>1.1 Director administrativo</b>	<b>20</b>
	<b>1.1.1 Recepcionista</b>	<b>22</b>
	<b>1.1.2 Encargado de ley de transparencia</b>	<b>24</b>
	<b>1.1.3 Auxiliar de oficina de contabilidad</b>	<b>25</b>
	<b>1.1.3.1 Auxiliar de caja</b>	<b>28</b>
	<b>1.1.4 Encargado de compras</b>	<b>29</b>
	<b>1.1.5 Auxiliar de oficina de recursos humanos</b>	<b>30</b>
	<b>1.1.6 Auxiliar administrativo</b>	<b>32</b>
	<b>1.1.7 Intendencia</b>	<b>33</b>
	<b>1.2 Director comercial</b>	<b>34</b>
	<b>1.2.1 Encargado de lectrurista</b>	<b>37</b>
	<b>1.2.1.1 Lectorista</b>	<b>39</b>
	<b>1.2.2 Encargada sector industrial y facturas electrónicas</b>	<b>41</b>
	<b>1.2.3 Encargada sector comercial</b>	<b>42</b>
	<b>1.2.4 Encargado de contratos</b>	<b>43</b>
	<b>1.2.5 Encargado de cobranza</b>	<b>46</b>
	<b>1.2.5.1 Auxiliar de cobranza</b>	<b>49</b>
	<b>1.2.5.2 Encargado de cortes</b>	<b>51</b>
	<b>1.2.6 Trabajadora social</b>	<b>52</b>
	<b>1.3 Director técnico</b>	<b>53</b>
	<b>1.3.1 Encargado de líneas y rebombes de drenaje</b>	<b>56</b>
	<b>1.3.1.1 Auxiliar operativo (drenaje)</b>	<b>57</b>
	<b>1.3.2 Operador aquatech</b>	<b>58</b>
	<b>1.3.2.1 Auxiliar operativo (aquatech)</b>	<b>59</b>
	<b>1.4 Director operativo</b>	<b>60</b>
	<b>1.4.1 Encargado de fugas de agua potable</b>	<b>62</b>
	<b>1.4.1.1 Auxiliar de fugas de agua potable</b>	<b>63</b>
	<b>1.4.2 Encargado de conexiones de agua potable</b>	<b>64</b>
	<b>1.4.2.1 Auxiliar operativo</b>	<b>65</b>
	<b>1.4.3 Encargado de líneas y rebombes de agua potable</b>	<b>66</b>
	<b>1.4.3.1 Auxiliar Operativo</b>	<b>67</b>
	<b>1.4.4 vigilante de zona de captación (pozos)</b>	<b>68</b>
	<b>1.4.5 Encargado de hidrantes</b>	<b>69</b>
	<b>1.4.6 Albañil</b>	<b>70</b>
	<b>1.4.6.1 Auxiliar de albañil</b>	<b>71</b>
<b>IV.</b>	<b>Bibliografía</b>	<b>72</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente manual de organización tiene por objetivo proporcionar en forma clara y precisa la información básica del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento, así como su funcionamiento para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo del mismo.

La creación del Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento tiene por objeto administrar, operar, mantener, conservar, mejorar el servicio público de agua potable y alcantarillado, asimismo los servicios relativos al saneamiento a los centros de población, además en asentamientos humanos, urbanos, rurales del municipio de Puerto Peñasco así como de construir, rehabilitar e igualmente ampliar la infraestructura requerida para dar un mejor servicio.

De esta manera, este documento contempla en su contenido: introducción, base legal que nos rige, las atribuciones, organigramas, objetivos y funciones que le dan identidad a este Organismo Operador Municipal de Agua Potable, alcantarillado y Saneamiento de tal manera que justifican su existencia.

El manual es un medio para familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran, logrando así, evitar la duplicidad de mando. Es útil como material de consulta, también es una herramienta de conocimientos para el personal de nuevo ingreso o integrantes de cualquier otra adscripción del propio Organismo Operador.

Cabe mencionar que en la elaboración de este manual han colaborado los responsables de cada área que conforman el Organismo operador y no obstante que su información es veraz. Dicho manual, por su contenido, quedara sujeto a cambios cada vez que esta estructura presente permutas de desarrollo, así como de evolución en su operación, plantación a fin de que siga siendo instrumento actualizado y eficaz.

## II. MISIÓN, VISION Y VALORES

### MISIÓN

“Ser un destino turístico exitoso e incluyente con identidad propia, con atractivos turísticos regionales diversificados, actividades e industrias complementarias, a través del desarrollo sustentable, equilibrado y ordenado, que conserve sus recursos naturales y eleve la calidad de la población”.

### VISION

“Hacer un destino turístico internacional representativo de la cultura del noroeste de México, certificado por su desarrollo sustentable, que ofrece calidad y diversidad en sus servicios, dotado de equipamiento e infraestructura para el mejoramiento del nivel de vida de sus habitantes, lo cual se ha logrado con la participación de los sectores público, privado y social”.

### POLÍTICA DE CALIDAD

“Brindar la prestación eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado al Municipio de Puerto Peñasco, contribuyendo con ello elevar la calidad de vida de sus habitantes, el desarrollo de la región y la conservación del medio ambiente siendo modelo en los procesos de operación, mantenimiento, administración, construcción y sobre todo en crear una cultura sobre el cuidado del agua. Con personal comprometido con su vocación cuyos resultados excedan las expectativas de los usuarios”.

---

## VALORES

- Honestidad
- Responsabilidad
- Lealtad
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Espíritu de servicio
- Disciplina
- Respeto
- Imparcialidad
- Puntualidad

### **III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

El 7 julio de 1994 en el boletín oficial No. 2 Secc. VI el Organismo Operador de Sistemas de agua Potable y alcantarillado se constituye como un Organismo descentralizado y es denominado Organismo Operador Municipal de agua Potable Alcantarillado y Saneamiento el cual estará ordenado por el capítulo tercero de la administración pública paramunicipal de la ley de gobierno y administración municipal así como el artículo 15 y 16 de agua potable alcantarillado del estado de Sonora.

El día 17 de agosto de 1994 en sesión extraordinaria de cabildo en su acta No. 48 artículo 1, se instala el Organismo Operador Municipal de Agua Potable, alcantarillado y Saneamiento como un Organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal con personalidad jurídica y patrimonio propios.

---

#### IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política de los Estado Libre y Soberano de Sonora.
- Ley Orgánica de Administración Publica Artículo 68 (boletín Oficial No. 2 Secc. VI del 7 de Julio de 1994)
- Ley No. 249 de Agua Potable y alcantarillado del Estado de Sonora.
- Convenio entre la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sonora (CEA) y el H. Ayuntamiento de Puerto peñasco, Sonora para la incorporación al Sistema de Agua Potable y Alcantarillado, así como el saneamiento en el Municipio de Puerto peñasco.
- Reglamento Interno del Organismo Operador Municipal de Agua potable alcantarillado y Saneamiento.
- Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Ley del Instituto de Seguridad Social y Servicios a los Trabajadores del Estado De Sonora.
- Ley Federal de Trabajo
- Reglamento del Comité de Adquisiciones
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Publica
- Ley de servicio civil

## V. ATRIBUCIONES

### REGLAMENTO INTERIOR DEL ORGANISMO OPERADOR DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE PUERTO PEÑASCO

**ARTÍCULO 73.-** Los organismos operadores municipales, cuando presten los servicios públicos en forma descentralizada de la Administración Pública Municipal, tendrán personalidad jurídica y patrimonio propios y ejercerán funciones de autoridad administrativa, de conformidad con las atribuciones que les confiere la presente Ley.

**ARTÍCULO 74.-** Los organismos operadores municipales deberán instalarse mediante acuerdo del Ayuntamiento y su estructura, administración y operación, se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley.

**ARTÍCULO 75.-** Los organismos operadores municipales, para la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, tendrán las atribuciones siguientes:

#### **A. En materia técnica:**

**I.-** Planear, programar, estudiar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar, conservar y mejorar los sistemas de captación, conducción, potabilización, almacenamiento y distribución de agua potable, así como los sistemas de alcantarillado, drenaje y tratamiento de aguas residuales,

Así como las obras e instalaciones que permitan el reusó de las mismas y el manejo de los lodos producto de dicho tratamiento;

**II.-** Prestar, en sus respectivas circunscripciones territoriales, los servicios públicos de suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales;

**III.-** Promover programas para la ampliación y mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, así como para fomentar el uso racional del agua y la desinfección intradomiciliaria;

**IV.-** Otorgar y, en su caso, revocar los permisos de descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, en los términos de esta Ley y demás disposiciones aplicables;

**V.-** Realizar por sí o por terceros las obras para agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales de su jurisdicción, recibir las que se construyan en la misma, así como dictaminar los proyectos de dotación de dichos servicios y supervisar la construcción de las obras correspondientes;

**VI.-** Promover la participación de los sectores social y privado en la prestación de los servicios públicos, especialmente en las comunidades rurales; y

**VII.-** Solicitar a las autoridades competentes, la expropiación, la ocupación temporal, total o parcial de bienes, o la limitación de los derechos de dominio, en los términos de Ley.

**B. En materia comercial:**

**I.-** Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo;

**II.-** Desarrollar, organizar e implantar los sistemas de medición de consumos, facturación por los servicios prestados y la cobranza correspondiente, así como para el control y recuperación de la cartera vencida;

**III.-** Organizar y operar el sistema de atención a usuarios, con orientación de servicio al cliente, a efecto de atender sus solicitudes y demandas relacionadas con la prestación de los servicios a su cargo, en los términos de la presente Ley y demás legislación aplicable en materia de acceso a la información;

**IV.-** Ordenar y ejecutar la limitación y, en su caso, la suspensión de los servicios públicos de esta Ley;

**V.-** Ordenar la inspección y verificación conforme a lo dispuesto en esta Ley y demás legislación aplicable;

**VI.-** Determinar créditos fiscales, recargos y demás accesorios legales en términos de la legislación aplicable y exigir su cobro, inclusive por la vía económico-coactiva, de conformidad con lo dispuesto por esta Ley;

**VII.-** Conocer y resolver los recursos administrativos que se interpongan en contra de sus actos o resoluciones, en los términos de esta Ley;

**VIII.-** Elaborar los estudios que fundamenten las cuotas y tarifas apropiadas para el cobro de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, tomando en cuenta la opinión del Consejo Consultivo del organismo;

**IX.-** Aplicar a los usuarios las sanciones por infracciones a esta Ley y demás disposiciones aplicables;

**X.-** Realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener los créditos o financiamientos que se requieran para la más completa prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales a su cargo, en los términos de la legislación aplicable; y

**XI.-** Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo, para la reposición de sus activos fijos actualizados y para el servicio de su deuda, en los términos de la normatividad aplicable.

**C. En materia de informática:**

**I.-** Organizar, equipar, desarrollar y establecer los sistemas de informática que requiera el desempeño adecuado de sus funciones y responsabilidades; y

**II.-** Integrar y enviar al Subsistema Estatal de Información y Estadística del Agua, los indicadores de gestión y desempeño, conforme a lo que establece la presente Ley y sus disposiciones reglamentarias.



#### **D. En materia administrativa:**

**I.-** Utilizar los ingresos que recaude, obtenga o reciba, exclusivamente en los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado y tratamiento y disposición de aguas residuales a su cargo, y en ningún caso podrán ser destinados a otro fin;

**II.-** Implantar los mecanismos administrativos para la selección de su personal directivo, tomando en cuenta la experiencia profesional comprobada en la materia correspondiente, y desarrollar programas de capacitación y adiestramiento para todo su personal;

**III.-** Cubrir oportunamente las contribuciones, derechos, aprovechamientos y productos que establezca la legislación fiscal aplicable;

**IV.-** Elaborar sus programas y proyectos de presupuestos anuales de ingresos y egresos;

**V.-** Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para el cumplimiento de su objeto, así como realizar todas las acciones patrimoniales que se requieran, directamente o indirectamente, para el cumplimiento de su objeto y atribuciones;

**VI.-** Celebrar con personas del sector público, social o privado, los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, en los términos de la legislación aplicable;

**VII.-** Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran su patrimonio;

**VIII.-** Elaborar los estados financieros del organismo y proporcionar la información y documentación que le soliciten las autoridades competentes;

**IX.-** Rendir a los ayuntamientos y a sus órganos de gobierno, un informe mensual de sus funciones, así como proporcionar al Subsistema Estatal de Información y Estadística del Agua, semestralmente, los informes que requiera el programa de gestión por comparación: uno en el mes de enero, conteniendo datos de los meses de julio a diciembre del año anterior, y el otro informe, en el mes de julio, con información de los meses de enero a junio del año en curso;

**X.-** Elaborar los reglamentos y manuales para el correcto funcionamiento del organismo, así como establecer las oficinas y unidades necesarias dentro de su jurisdicción;

**XI.-** Autorizar la instalación de la macro medición, en los pozos de abastecimiento del organismo; y

**XII.-** Las demás atribuciones que les señalan esta Ley, su instrumento de creación y las demás disposiciones federales, estatales y municipales en la materia.

**ARTÍCULO 76.-** Los organismos operadores municipales contarán con:

**I.-** Una Junta de Gobierno;

**II.-** Un Consejo Consultivo Municipal; y

**III.-** Un Director General.

Los organismos operadores contarán con el personal técnico y administrativo que se requiera para su funcionamiento.

**ARTÍCULO 77.-** La Junta de Gobierno se integrará con:

- I.- El Presidente Municipal, quien la presidirá;
- II.- El Director de Desarrollo Urbano Municipal o el Funcionario equivalente;
- III.- Un representante de la Comisión;
- IV.- Por invitación, un representante de la Comisión Nacional del Agua;
- V.- El Presidente del Consejo Consultivo Municipal; y
- VI.- Los demás integrantes que se establezcan por el Ayuntamiento en el correspondiente decreto de creación del organismo o sus modificaciones.

El Director General del organismo operador fungirá como Secretario Técnico de la Junta de Gobierno, a cuyas sesiones asistirá con voz, pero sin voto.

Por cada representante propietario se nombrará al respectivo suplente. En el caso del Presidente Municipal, el Secretario del Ayuntamiento será su suplente. Igualmente, se podrá invitar a las sesiones de la Junta de Gobierno a representantes de las dependencias y entidades de las administraciones públicas federal, estatal y municipal, vinculadas directamente con la materia de agua, los que participarán con voz pero sin voto.

**ARTÍCULO 78.-** La Junta de Gobierno se integrará con no menos de 5 ni más de 8 miembros; en ningún caso podrán ser miembros los cónyuges y las personas que tengan parentesco, consanguinidad y afinidad hasta el cuarto grado o civil con cualquiera de los miembros de la Junta de Gobierno o con el Director General; las personas que tengan litigios pendientes con el organismo con el que se trate.

**ARTÍCULO 79.-** La Junta de Gobierno, para el cumplimiento de los objetivos del organismo, tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Establecer, en el ámbito de su competencia, los lineamientos y políticas en la materia, conforme a los cuales deberán prestarse los servicios públicos y realizarse las obras que para ese efecto se requieran;

II.- Durante los meses de septiembre y octubre de cada año, aprobar el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos y remitir oportunamente al Ayuntamiento para su integración en el proyecto del presupuesto respectivo, el programa operativo anual del organismo operador municipal que le presente el Director General y supervisar su ejecución; así como sus modificaciones, en los términos de la legislación aplicable;

III.- Conocer y aprobar, en su caso, el proyecto de propuestas de tarifas y cuotas para los cobros de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposiciones de sus aguas residuales, incluyendo saneamientos, en las localidades atendidas por el organismo, para que en su momento y previa sanción del Ayuntamiento, se hagan llegar al Congreso del Estado para su autorización definitiva, en su caso;

IV.- Resolver sobre los asuntos que someta a su consideración el Director General;

V.- Designar y remover al Director General, Directores de Área y a Jefes de Departamento, mediante el procedimiento de reclutamiento, selección y

nombramiento previsto en este Capítulo y en los términos que señale el Reglamento Interior del organismo; y aprobar el catálogo de puestos y la fijación de sueldos y prestaciones al personal, conforme al Reglamento Interior del organismo;

**VI.-** Otorgar poderes generales para actos de administración y de dominio, así como para pleitos y cobranzas, con todas las facultades generales o especiales que requieran cláusula especial conforme a la ley, así como revocarlos y sustituirlos; además, en su caso, autorizar la realización de los trámites de ley para la desincorporación de los bienes del dominio público que se quieran enajenar;

**VII.-** Administrar el patrimonio del organismo operador municipal y cuidar de su adecuado manejo;

**VIII.-** Autorizar la contratación, conforme a la legislación aplicable, de los créditos que sean necesarios para la prestación de los servicios públicos y la realización de las obras;

**IX.-** Aprobar los proyectos de inversión del organismo;

**X.-** Examinar y aprobar, en su caso, los estados financieros y los informes que deba presentar el Director General, previo conocimiento del informe del Comisario, y ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado;

**XI.-** Aprobar y expedir el Reglamento Interior del organismo y del Consejo Consultivo sus modificaciones y ordenar su publicación en el Boletín Oficial del Gobierno del Estado, y aprobar y expedir los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público;

**XII.-** Proponer la constitución de reservas en los casos de los excedentes económicos, cuya aplicación deberá ser aprobada por el Ayuntamiento, para utilizarse en los términos del artículo 75, inciso d, fracción I;

**XIII.-** Establecer, con sujeción a las disposiciones legales relativas, las normas y bases para la adquisición, arrendamiento y enajenación de inmuebles que el organismo requiera para la prestación de sus servicios, con excepción de aquellos inmuebles considerados como del dominio público municipal; y

**XIV.-** Las demás que le asigne la presente Ley, su instrumento de creación y demás legislación aplicable.

**ARTÍCULO 80.-** La Junta de Gobierno funcionará válidamente con la concurrencia de la mayoría de sus miembros, entre los cuales deberá estar su Presidente y, en ausencia de éste, el Secretario del Ayuntamiento.

Los acuerdos y resoluciones se tomarán por mayoría de votos de los asistentes y el Presidente tendrá voto de calidad.

La Junta se reunirá mensualmente y cuantas veces fuere convocada por su Presidente, por el Director General o por el Comisario Público, por propia iniciativa, o a petición de dos o más miembros de la misma.

Para la celebración de las reuniones, la convocatoria deberá ir acompañada del orden del día y de la documentación correspondiente, que deberán ser enviados

por el Secretario Técnico, y recibidos por los miembros de la Junta de Gobierno y el Comisario Público, con una anticipación no menor de cuarenta y ocho horas.

En caso de que la reunión convocada no pudiera llevarse a cabo por falta de quórum en la fecha programada, deberá celebrarse dentro de un período que no excederá de diez días hábiles siguientes a la fecha señalada.

Todos los miembros de la Junta de Gobierno deberán emitir su voto sobre los asuntos que se desahoguen en las sesiones respectivas, salvo que se encuentren impedidos para ello conforme a lo que establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios, caso el interesado hará valer tal circunstancia, lo cual se asentará en el acta relativa.

Son sesiones ordinarias, aquellas cuya celebración se encuentren programadas como obligatorias en el calendario anual de sesiones por acuerdo de la propia Junta de Gobierno. Se considera sesión extraordinaria, aquella que no se encuentre programada en el calendario anual de sesiones, pero cuya celebración se considere necesario llevar a cabo.

**ARTÍCULO 81.-** El Director General del organismo operador deberá ser ciudadano mexicano, con experiencia técnica y administrativa profesional en materias de administración, técnica o prestación de los servicios públicos a que se refiere esta Ley. Será el representante legal del organismo operador y tendrá las siguientes atribuciones:

I.- Formular los programas institucionales de corto, mediano y largo plazo, así como los presupuestos del organismo y presentarlos para su aprobación a la Junta de Gobierno. Si dentro de los plazos correspondientes el Director General no diere cumplimiento a esta obligación, sin perjuicio de su correspondiente responsabilidad, la Junta de Gobierno procederá al desarrollo e integración de tales instrumentos;

II.- Fungir como Secretario Técnico de la Junta de Gobierno, con voz pero sin voto, para lo cual se le citará a todas las sesiones;

III.- Ejecutar los acuerdos de la Junta de Gobierno;

IV.- Convocar a reuniones de la Junta de Gobierno, por propia iniciativa o a petición de dos o más miembros de la Junta o del Comisario;

V.- Nombrar y remover libremente al personal del organismo, exceptuando a directores de área y jefes de departamento o a personal con funciones equivalentes; procurando siempre que las designaciones seleccionadas cuenten con experiencia en la prestación de los servicios públicos a que se refiere esta Ley; de cuyos movimientos deberá informar a la Junta de Gobierno en la inmediata reunión que celebre;

VI.- Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del organismo operador para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo;

**VII.-** Ejercer las más amplias facultades de administración y pleitos y cobranzas, aun aquéllas que requieran de autorización especial según otras disposiciones legales o reglamentarias con apego a esta Ley, al acuerdo de creación y su reglamento; emitir, avalar y negociar títulos de créditos; formular querellas y otorgar perdón; articular y absolver posiciones; ejercer y desistirse de acciones judiciales, inclusive del juicio de amparo; comprometer asuntos en arbitraje y celebrar transacciones; otorgar poderes generales y especiales con las facultades que les competan, entre ellas las que requieran autorización o cláusulas especial; y sustituir y revocar poderes generales o especiales; asimismo ejercer facultades de dominio con las limitaciones que le establezca la Junta de Gobierno;

**VIII.-** Contratar para su ejecución las obras autorizadas y concursadas cuando así lo requieran, realizar las actividades necesarias para lograr que el organismo operador preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes;

**IX.-** Suscribir, conforme a la legislación aplicable y previa autorización de la Junta de Gobierno, créditos o títulos de crédito, contratos u obligaciones ante instituciones públicas y privadas;

**X.-** Ordenar y vigilar que se tomen, 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;

**XI.-** Ordenar que se practiquen las visitas de inspección y verificación, de conformidad con lo señalado en el Capítulo I del Título Noveno de la presente Ley;

**XII.-** Aplicar y ejecutar las sanciones que establece esta Ley por las infracciones que se cometan en contra de la misma y que sean competencia del organismo operador municipal;

**XIII.-** Proporcionar semestralmente al Consejo Estatal del Agua, los resultados de los indicadores de gestión y desempeño, en los términos del artículo 72 de la presente Ley;

**XIV.-** Presentar mensualmente el informe y un reporte anual a la Junta de Gobierno sobre el desempeño de las actividades del organismo, incluido el ejercicio de los presupuestos de ingresos y egresos y los estados financieros correspondientes y el grado de cumplimiento de las metas establecidas en el proyecto estratégico de desarrollo y en el programa operativo anual del organismo; en los documentos de apoyo se cotejarán dichas metas y los compromisos asumidos por la dirección;

**XV.-** Establecer los mecanismos de evaluación que destaquen la eficiencia y eficacia con que se desempeñe el organismo y presentar a la Junta de Gobierno, por lo menos dos veces al año, la evaluación de gestión con el detalle que previamente se acuerde, previa opinión del Comisario Público;

**XVI.-** Establecer relaciones de coordinación y de concertación con las autoridades federales, estatales y municipales, de la administración pública centralizada o paraestatal, y con los representantes de los sectores social y privado, para el trámite y atención de asuntos de interés común;

**XVII.-** Autorizar las erogaciones correspondientes del presupuesto y someter a la aprobación de la Junta de Gobierno las erogaciones extraordinarias;

**XVIII.-** Ordenar el pago de los derechos por el uso o aprovechamiento de aguas y bienes nacionales inherentes, de conformidad con la legislación aplicable;

**XIX.-** Someter a la aprobación de la Junta de Gobierno, el Reglamento Interior del organismo operador, así como los manuales y las propuestas de modificación a los mismos;

**XX.-** Remitir al Consejo Consultivo, para su opinión, un informe sobre los resultados anuales del organismo operador municipal;

**XXI.-** Elaborar anualmente un calendario de acciones a realizar y de obras a ejecutar, mismo que una vez aprobado por la Junta de Gobierno, deberá enviar un tanto al Consejo Estatal del Agua y al Consejo Consultivo municipal; y

**XXII.-** Las demás que le señale esta Ley, la Junta de Gobierno, el Reglamento Interior y el Decreto que crea el organismo

## VI. Estructura orgánica

### 1.0 Director General

#### 1.1 Director administrativo

1.1.1 Recepcionista

1.1.2 Encargado de ley de transparencia

1.1.3 Auxiliar de oficina de contabilidad

1.1.3.1 Auxiliar de caja

1.1.4 Encargado de compras

1.1.5 Auxiliar de oficina de recursos humanos

1.1.6 mensajero

1.1.7 intendencia

#### 1.2 Director comercial

1.2.1 Encargado de lecturistas

1.2.1.1 Lecturistas

1.2.2 Encargada del sector industrial y facturación electrónica

1.2.3 Encargada del sector comercial

1.2.4 Encargado de contratos

1.2.5 Encargado de cobranza

1.2.5.1 Auxiliar de cobranza

1.2.5.2 Encargado de cortes

1.2.6 Trabajo social

#### 1.3 Director técnico

1.3.1 Encargado de rebombes de drenaje

1.3.1.1 Auxiliar de líneas operativo (drenaje)

1.3.2 Operador de aquatech

1.3.2.1 Auxiliar operativo aquatech

1.4 Director operativo

1.4.1 Encargado de fugas de agua potable

1.4.1.1 Auxiliar de fugas de agua

1.4.2 Encargado de conexiones de agua potable

1.4.2.1 Auxiliar operativo de conexiones

1.4.3 Encargado de líneas y rebombes de agua potable

1.4.3.1 Auxiliar operativo

1.4.4 Vigilante de zona de captación (pozos)

1.4.5 Encargado de hidrantes

1.4.6 Albañil

1.4.6.1 Auxiliar operativo



---

## VII. Organigrama

## **VIII. Descripción de puestos**

### **1.0 DIRECCIÓN GENERAL**

#### **OBJETIVO:**

Coordinar y orientar las acciones de todos y cada uno de los departamentos del Organismo Operador con el fin de incrementar la eficacia y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; así como administrar en forma correcta los recursos del Organismo

#### **FUNCIONES:**

1. Cumplir y hacer cumplir todas y cada una de las disposiciones establecidas en la ley no. 249 de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sonora.
2. Aplicar y ejecutar las sanciones que establece la ley 249 por las infracciones que se cometan en contra de la misma y que sean competencia del Organismo Operador.
3. Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del Organismo Operador para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo.
4. Gestionar conjuntamente con el presidente del consejo consultivo para la obtención de recursos financieros que se requieran para la ejecución de programas de mejoras para la comunidad.
5. Convocar a reunión al Consejo consultivo, para su opinión sobre los resultados trimestrales del Organismo Operador Municipal.
6. Presentar trimestralmente ante el Consejo Consultivo del Organismo un informe sobre el desempeño de las actividades realizadas, así como los informes financieros para notificar el estado que guarda el Organismo y analizar si se está cumpliendo con las metas presupuestadas.
7. Someter a la aprobación del Consejo consultivo el reglamento interno del Organismo Operador Municipal, así como los manuales, las propuestas de modificaciones y actualizaciones a los mismos.
8. Programar en coordinación con el H. ayuntamiento, las obras necesarias para la construcción, conservación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de redes de agua potable y alcantarillado.

9. Vigilar y controlar que los bienes muebles e inmuebles, bajo el resguardo del organismo Operador Municipal se mantengan en condiciones óptimas y se cumplan con las políticas establecidas para tal fin.
10. Autorizar la adquisición o suministro de equipos de cómputo y mobiliario de oficina, requeridos por los diferentes departamentos para su buen funcionamiento, tomando como base las partidas presupuestales.
11. Solicitar al departamento de contabilidad información contable respecto al ejercicio del presupuesto.
12. Requerir periódicamente los saldos contable y reales de las cuentas de bancos y los saldos vencidos de pago a proveedores.
13. Vigilar y promover la gestión de cobranza a usuarios especiales y morosos.
14. Vigilar que las operaciones del Organismo Operador Municipal se realicen conforme a las políticas generales, reglas generales, acuerdos y procedimientos establecidos, que se cumplan con todas las obligaciones formales de naturaleza fiscal, labora, mercantil y civil en que incurra.
15. Firmar mancomunadamente los cheques.
16. Autorizar Conjuntamente con el Presidente del Consejo Consultivo la adquisición de activos fijos mayores.
17. Representar al Organismo Operador Municipal, ante empresas publicas y privadas
18. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## 1.1 DIRECTOR ADMINISTRATIVO

### OBJETIVO:

Diseñar, implementar y vigilar los sistemas de control que aseguren la eficiencia y correcta administración y aplicaciones de los recursos financieros, materiales y humanos.

### FUNCIONES:

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador especificar las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos.
2. Implementar los mecanismos administrativos para la selección de su personal directivo, tomando en cuenta la experiencia profesional comprobada en la materia correspondiente, y desarrollar programas de capacitación y adiestramiento para todo su personal.
3. Proponer al Director General las normas, criterios y lineamientos con el fin de que los recursos humanos, patrimoniales y procedimientos técnicos sean aprovechados y aplicados con eficiencia y transparencia.
4. Vigilar que los recursos humanos y materiales se apliquen con eficiencia y se cumpla con las disposiciones legales aplicables.
5. Atender y dar seguimiento a las quejas o denuncias de cualquier persona respecto de la conducta de los funcionarios y trabajadores del Organismo Operador, debiendo turnar a las autoridades correspondientes.
6. Analizar y verificar la aplicación de los recursos financieros, verificando que se cumplan con los requisitos fiscales así como también sus congruencias con los presupuestos fiscales.
7. Establecer mecanismos para el control de recursos humanos, materiales y financieros.
8. Supervisar la captación y utilización de los recursos financieros del Organismo Operador.
9. Vigilar que todo el personal que administre fondos y valores y que tenga la obligación de garantizar su manejo; lo realice en los términos de la ley.
10. Supervisar periódicamente el buen uso de bienes y servicios arrendados tales como energía eléctrica, teléfono, fotocopiadora, etc.

11. Verificar que se elaboren y presenten la información completa, en los formatos y en los plazos establecidos, ante el Congreso del Estado tales como presupuesto de ingresos, egresos así como la cuenta pública del Organismo Operador
12. Elaborar sus programas y proyectos de presupuestos anuales de ingresos y egresos.
13. Elaborar los reglamentos y manuales para el correcto funcionamiento del organismo.
14. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **1.1.1 RECEPCIONISTA**

#### **OBJETIVO:**

Atender al Director General y a los usuarios que se presenten en el Organismo Operador o que se comuniquen vía telefónica para exponer quejas, denuncia, reportes de problemas, etc. De una forma cordial y oportuna o en su caso turnar por medio de una orden de servicio al departamento que corresponda.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador especificar las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos.
2. Atender oportuna y eficazmente las indicaciones del Director General.
3. Organizar la agenda del Director General.
4. Enviar convocatoria de reuniones a la Junta de Gobierno y Consejo Consultivo.
5. Levantar actas de reuniones de Cabildo.
6. Contestar el conmutador y turnar la llamada al departamento que corresponda.
7. Levantar una orden de servicio de quejas o denuncias que exponga la comunidad.
8. Recibir y dar respuesta a la correspondencia que ingrese en este Organismo Operador.
9. Mantener Organizado y estructurado el archivo.
10. Realizar y establecer comunicación vía telefónica a las diferentes instituciones y dependencias.
11. Realizar y establecer comunicación vía telefónica solicitada por los diferentes departamentos.
12. Expedir certificados de no adeudo.
13. Realizar diversos tipos de oficios que sean requeridos.
14. Apoyar a las diferentes áreas cuando sea requerido.

---

**15.** Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

---

## **1.1.2 ENCARGADO LEY DE TRANSPARENCIA**

### **OBJETIVO:**

Obtener, organizar y transcribir toda la información del Organismo Operador para enviarla a las oficinas de transparencia del H. Ayuntamiento con la finalidad de que la ciudadanía tenga acceso a toda la información transparente de la dependencia.

### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Obtener información de las diferentes áreas del Organismo Operador para enviarla a las oficinas de transparencia del ayuntamiento.
3. Archivar la información General trimestral.
4. Actualizar y subir la información al portal de internet del Organismo
5. Subir la información del organismo al portal nacional de transparencia, trimestralmente
6. Apoyar a las demás áreas del Organismo cuando así se requiera.
7. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su trabajo.



### 1.1.3 AUXILIAR DE OFICINA DE CONTABILIDAD

#### OBJETIVO:

Obtener, revisar, clasificar, codificar y procesar toda la información relacionada con las transacciones financieras del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento, así como elaborar los Estados financieros reales y estimados de manera correcta y oportuna para la toma de decisiones internas e información a terceros.

#### FUNCIONES:

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Elaborar los Estados financieros mensuales que incluyan entre otros el Balance General, el Estado de Resultados, Presupuesto, Comparativo Mensual y Acumulado consolidado, Mayor General y libro de auxiliares.
3. Coordinar y formular el proyecto de presupuesto de Ingresos y Egresos del Organismo Operador así como supervisar y llevar control del avance del ejercicio del mismo.
4. Facilitar al Director General la información estadística y financiera real del Organismo Operador para su análisis y la toma de decisiones.
5. Llevar en forma legal, eficiente y transparente la contabilidad del Organismo Operador.
6. Cumplir oportunamente con las obligaciones relativas a impuestos, derechos, aprovechamientos, productos federales u toda contribución que le sea aplicable de forma legítima.
7. Custodiar los fondos y valores propiedad del Organismo Operador.
8. Guardar conservar y custodiar el archivo general del Organismo Operador.
9. Administrar, conservar y mantener los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo Operador.
10. Llevar un control y registro de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo Operador.

11. Verificar que la documentación que se reciba reúna todos los requisitos fiscales y de forma a que haya lugar, en caso contrario no se gestionara el pago en tanto se corrijen tales situaciones.
12. Clasificar y codificar la documentación recibida y elaborar la póliza correspondiente.
13. Realizar arqueos de cajas periódicamente, conjuntamente con auditoria interna.
14. Elaborar conciliaciones bancarias e investigar diferencias en forma oportuna.
15. Recibir diariamente de caja general el corte diario de caja, verificarlo cotejar los valores contra lo depositado y registrarlo correctamente.
16. Mantener control sobre las firmas autorizadas y registradas en las instituciones financieras para suscribir títulos de crédito (cheques entre otros).
17. Mantener un control sobre las líneas de crédito otorgadas por las instituciones.
18. Atender y proporcionar la información que requiera personal de la contraloría del Gobierno del Estado y el personal de auditoria del Instituto de Auditoria y Fiscalización.
19. Atender y proporcionar la información que requiera personal de la contraloría del Gobierno del Estado y el personal de auditoria del Instituto de Auditoria y Fiscalización.
20. Verificar que los saldos de cartera coincidan con los del sistema de la computadora y en caso de diferencia investigarlas y finalmente proponer al Departamento Comercial las pólizas de cargo o crédito al sistema para su corrección.
21. Asistir a reuniones de Consejo Consultivo a solicitud de la Dirección General y proporcionar la información requerida.
22. Elaborar trimestralmente la cuenta pública.
23. Recepción de facturas a los proveedores, verificando que la documentación que se reciba reúna con los requisitos fiscales entregándoles un contra recibo de pago.
24. Elaborar y capturar en el sistema contable las pólizas.

25. Elaborar pólizas de cheques.
26. Revisar reportes diarios de ingresos entregados por cajeros y elaborar pólizas de ingresos.
27. Archivar toda la documentación del departamento de contabilidad y llevar un control del mismo.
28. Sellar con la fecha y número de cheque con que se efectuó el pago de la factura que se encuentran en las pólizas de diario.
29. Realizar contrato de obra a los constructores que realizan ampliaciones, rehabilitaciones y construcciones de líneas de agua potable y drenaje.
30. Actualizar los libros contables.
31. Apoyar en cualquier actividad que así lo confiera expresamente su jefe inmediato superior.
32. Desarrollar todas aquellas funciones al área de su competencia.

### 1.1.3.1 AUXILIAR DE CAJA

#### OBJETIVO:

Cobrar los recibos que presentan los usuarios a pagar por concepto de agua potable y alcantarillado.

#### FUNCIONES:

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Atender de una forma cordial y amable a los usuarios que se presentan a pagar su recibo de agua potable y drenaje.
3. Cobrar los recibos de agua potable y drenaje que presenten los usuarios.
4. Sellar el recibo y el talón de pagado.
5. Entregar el recibo sellado al usuario.
6. Recibir la cobranza de los módulos.
7. Entregar parcialidades de dinero al departamento de contabilidad, con el objeto de que no se acumulen grandes cantidades en caja.
8. Custodiar el fondo de caja (\$ 2,000.00).
9. Elaborar conjuntamente con el departamento de contabilidad la relación de recaudación (corte de caja), y entregar el dinero recaudado.
10. Entregar toda la documentación generada por el sistema de cómputo al departamento de contabilidad (corte previo y corte definitivo).
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **1.1.4 ENCARGADO DE COMPRAS**

### **OBJETIVO:**

Proporcionar al personal del Organismo Operador los materiales que requiera para su funcionamiento, de manera oportuna y en las mejores condiciones de calidad y precio, así como mantener un estricto control en las entradas y salidas de los mismos.

### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Solicitar al Departamento de Contabilidad el material o refacciones que le solicite el personal del Organismo Operador de las diferentes áreas técnica del organismos Operador, por medio de una requisición elaborada en original y copia.
3. Comunicar al departamento de contabilidad los casos en que los pedidos recibidos sean diferentes en cuanto a cantidad, calidad o precio de los previamente pactados.
4. Guardar los materiales recibidos en los estantes que les corresponden dentro de la organización del almacén.
5. Emitir diariamente reportes de entradas al almacén.
6. Turnar la factura del proveedor al departamento de contabilidad.
7. Archivar reporte de entradas en expediente numérico.
8. Vigilar que el stock de productos y materiales no se encuentre por abajo del mínimo establecido, en cuyo caso gestionara la compra inmediata de tales artículos.
9. Mantener un expediente de resguardo de herramientas otorgadas a los diferentes empleados del Organismo Operador.
10. Mantener un estricto control sobre herramientas y equipo en general dejado bajo su custodia.
11. Emitir diariamente reportes de salida al almacén.
12. Entregar los materiales al solicitante.

### 1.1.5 AUXILIAR DE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

#### OBJETIVO:

Desarrollar y mantener un control detallado de todo el personal del Organismo Operador, así como proporcionarles todo lo necesario para el cumplimiento de sus labores.

#### FUNCIONES:

1. Reclutar y seleccionar al personal requerido por los diferentes departamentos del Organismo Operador.
2. Establecer y mantener actualizado el banco de información de los posibles candidatos idóneos.
3. Informar al departamento que requiere personal, en base al banco de información de candidatos idóneos.
4. Realizar a los candidatos elegidos una entrevista, según el perfil para el puesto que lo solicite.
5. Informar a los candidatos elegidos para su contratación, respecto a los requisitos documentales que deberán cumplir, los tiempos límites para ello.
6. Dar a conocer las políticas internas al personal y asegurarse de que cumplan.
7. Observar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen las relaciones de trabajo entre el Organismo Operador y los trabajadores a su servicio.
8. Expedir, registrar y mantener actualizado los expedientes del personal del Organismo Operador.
9. Administrar los Recursos Humanos del Organismo Operador, así como tramitar los asuntos relacionados al personal del mismo, como nombramientos, licencias, incapacidades, vacaciones, tiempo extraordinario, remuneraciones, pensiones, jubilaciones y prestaciones económicas al personal. todo con estricto apego a las disposiciones legales y laborales.
10. Llevar un control de puntualidad, asistencias y rol de vacaciones.
11. Proporcionar a los trabajadores los servicios sociales y demás prestaciones que autorice el Director General.

12. Diseñar, contratar y ofrecer capacitaciones técnicas y/o administrativas al personal adscrito al Organismo Operador.
13. Promover el otorgamiento de permisos, estímulos y recompensas a que haga acreedor el personal del Organismo Operador.
14. Mantener estricto control sobre altas, bajas y movimientos en general de los trabajadores en el IMSS e ISSSTESON
15. Revisar que la nómina se pague íntegramente.
16. Elaborar la nómina y efectuar su pago.
17. Atender quejas y solicitudes diversas del personal.
18. Implementar el uso obligatorio de gafetes de identificación para todo el personal que labora dentro del Organismo Operador.
19. Levantar actas administrativas por infracción a reglamentos o LFT
20. Realizar contrato de obra a los constructores que realizan ampliaciones, rehabilitaciones y construcciones de líneas de agua potable y drenaje.
21. Llevar un control de los expedientes de obras y verificar que cuenten con la debida documentación.
22. Enviar la información bimestral de la obras realizadas a departamento de planeación en el H. Ayuntamiento
23. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su trabajo.

---

## **1.1.6 ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

### **OBJETIVO:**

Proporcionar apoyo rápido, eficiente y oportuno a las diferentes áreas que así lo soliciten para agilizar los procesos y tareas a presentar.

### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Realizar depósitos de dinero a las cuentas bancarias del Organismo Operador.
3. Realizar trámites externos que requieran los diferentes departamentos.
4. Entrega de pagos a diferentes proveedores
5. Recabar firmas y entrega de oficios en las diferentes dependencias del H. Ayuntamiento.
6. Llevar un control de mantenimiento periódico de los vehículos oficiales del Organismo Operador.
7. Suministrar los materiales y herramienta a las diferentes áreas que así lo soliciten para su aplicación.
8. Apoyar con el mobiliario para impartir pláticas en las colonias.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



---

### **1.1.7 INTENDENCIA**

#### **Objetivo:**

Mantener limpia y ordenada las instalaciones del Organismo Operador logrando obtener un ambiente favorable para el desempeño del área administrativa.

#### **Funciones**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador y específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Llevar a cabo el mantenimiento previo y correcto de las instalaciones de las oficinas administrativas.
3. Limpiar área común y oficinas (barrer y trapear)
4. Limpiar cristales de todas las oficinas
5. Recoger basuras
6. Sacudir y limpiar muebles de oficina
7. Limpiar el área estacionamiento y jardineras
8. Estar al pendiente de que no falten los materiales de limpieza, material de sanitarios y cafetería
9. Custodiar y resguardar el material de limpieza de las oficinas administrativas.
10. Mantener limpio y ordenadas instalaciones del Organismo Operado de tal manera que facilite sus operaciones.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su trabajo.

## 1.2 DIRECTOR COMERCIAL

### Objetivo:

Contribuir con la Dirección General del Organismo Operador para ofrecer una mejor atención al usuario, con el propósito fundamental de motivarlo a que liquide puntualmente su recibo de consumo de agua, para estar en la posibilidad de ofrecerle un mejor servicio. Asimismo trabajar coordinadamente con los diferentes departamentos para colaborar en la solución de los problemas que regularmente se presentan en el organismo

### Funciones:

1. Formular y mantener actualizado el padrón de los servicios a su cargo
2. Desarrollar, organizar e implementar los sistemas de medición de consumos, facturación por los servicios prestados y la cobranza correspondiente, así como el control y la recuperación de la cartera vencida
3. Asignar tareas y responsabilidades a los diferentes departamentos del organismo que tiene a su cargo
4. Mantener constante comunicación y coordinación con cada una de las áreas que componen el organismo para eficientar el trabajo y mejorar la calidad en la prestación del servicio
5. Cumplir y vigilar que el personal bajo su mando cumpla en tiempo y forma con lo que establece la ley y su reglamento.
6. Atender, resolver, las quejas y aclaraciones de usuarios que se encuentran inconformes sobre cobros por el servicio e imposiciones de sanciones.
7. Aplicar a los usuarios las sanciones por infracciones a la ley 249 y demás disposiciones aplicables
8. Autorizar contratos de agua y drenaje en coordinación con el área técnica y departamento de contratos
9. Observar las políticas generales del Organismo Operador y específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
10. Colaborar con la Dirección General en la atención a usuarios que presenten algún tipo de problemas o que requiere alguna información.

11. Atender a las personas que vengan a exponer alguna queja respecto a problemas del servicio, para lo cual se le solicitara al usuario que informe a nombre de quien se encuentra la toma y en este momento elaborar una orden de servicio; para su verificación se turnara al responsable dependiendo del problema.
12. Dar seguimiento a las órdenes de servicio para que se cumplan al menor tiempo posible
13. Realizar convenios con aquellos usuarios que presenten adeudos acumulados, los cuales no pueden ser liquidados en su totalidad.
14. Proponer a la Dirección General políticas y estrategias para incrementar la capacitación y abatir el rezago de adeudos
15. Motivar al pago del servicio, mediante la aplicación de descuentos a los usuarios que liquiden puntualmente su recibo.
16. Trabajar coordinadamente con los lecturistas para:
  - ❁ Informales el estado que guardan las cuentas de los usuarios cuando así lo requieran.
  - ❁ Solicitarles la revisión de medidores cuando el usuario lo solicite por medio de una orden de servicio.
  - ❁ Pedir a los lecturistas la instalación de medidores cuando el usuario lo solicite o cuando se requiera por gastos excesivos de agua, por medio de una orden de servicio.
  - ❁ Solicitar al lecturista la revisión de tomas domiciliarios cuando un usuario presente problemas de abastecimiento de agua, por medio de una orden de servicio
  - ❁ Ordenar a los lecturistas que realicen cortes del servicio de agua, por adeudos excesivos, por vencimiento de plazo, por incumplimiento de convenio, etc., por medio de una orden de servicio.
17. Llevar un registro de las personas que soliciten un plazo para el pago de su adeudo cuando no tenga posibilidad de liquidar o abonar su recibo por problemas económicos.
18. Coadyuvar con la Dirección Técnica y otros departamentos en los casos que se requieran.
19. Registrar en el sistema SAC las bonificaciones que se conceden a los usuarios por pago puntual.

- 
20. Registrar en el sistema SAC los convenios que se realicen con los usuarios para darle seguimiento junto con el departamento comercial.
  21. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## **1.2.1 ENCARGADO DE LECTURISTAS**

### **OBJETIVO:**

Procesar datos y generar información oportuna y correcta, mantener operando los sistemas actuales y promover el uso más extensivo del equipo con nuevas aplicaciones de acuerdo a las necesidades del Organismo Operador, así como coordinar la adecuada recaudación por concepto de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento prestados a los usuarios del municipio.

### **FUNCIONES:**

1. Apoyar y asesorar a todos los departamentos del Organismo Operador con la implementación de nuevas aplicaciones en el sistema SAC (sistema de administración comercial)
2. Capacitar al personal para operar el sistema SAC.
3. Dar mantenimiento y actualizaciones a todas las aplicaciones del sistema SAC en el momento que sea necesario.
4. Llevar control de mantenimiento del equipo principal
5. Vigilar que las instalaciones en las que se encuentren los equipos reúnan los requisitos de seguridad para su operación.
6. Mantener los equipos y procesos protegidos contra cambios de voltaje.
7. Auxiliar a la Dirección General en la elaboración del informe anual del Organismo Operador.
8. Dirigir y Organizar la atención a los usuarios del Organismo Operador
9. Recibir quejas por parte de los usuarios, respecto a la prestación de servicios, así como dar seguimiento y respuesta.
10. Participar en la formulación de Presupuestos del Organismo Operador.
11. Atender en forma cordial a los usuarios que acudan a solicitar información o en su caso a exponer alguna queja.
12. Recibir quejas de los usuarios respecto a problemas de servicio.
13. Organizar, coordinar y mantener la actualización del padrón de usuarios en el sistema SAC

14. Realizar planes de los procesos de lectura de consumo, entrega de recibo y expedición de facturación por el servicio prestado.
15. Establecer programas de suspensión del servicio a aquellos usuarios morosos o aquellos que se encuentren quebrantando la ley 249 de Agua Potable y alcantarillado del Estado de Sonora.
16. Mantener actualizado los estados de cuentas de los usuarios en coordinación con la dirección comercial.
17. Ordenar y verificar que se realicen visitas de inspección en las instalaciones de usuarios inconformes con sus consumos de facturación.
18. Vigilar los trabajos realizados por personal a su cargo como reconexiones, cortes, destapar tomas, revisar fugas en interiores de viviendas e instalación de medidores.
19. Llevar un control de los archivos con la documentación concerniente al área de trabajo.
20. Proponer al Departamento de Recursos Humanos los programas de capacitación que se requiera para el personal a su cargo.
21. Apoyar a las demás áreas del Organismo cuando así se requiera.
22. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### 1.2.1.1 LECTURISTA

#### OBJETIVO:

Entregar recibos de Agua Potable a los usuarios en los diferentes sectores de la comunidad establecidos por el Organismo Operador para el mejor funcionamiento, tomar lecturas a los medidores, así como su instalación y mantenimiento de los mismos.

#### FUNCIONES:

1. observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área
2. y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
3. Tomar lecturas a los medidores instalados en los diferentes sectores al final de cada mes.
4. Revisar aquellas lecturas que el jefe inmediato ordene por motivos de que no fueron tomadas correctamente o no se tomaron.
5. Entregar los recibos de agua potable a la comunidad en los plazos establecidos por el departamento comercial para lograr el pago oportuno de los usuarios.
6. Dar mantenimiento a los medidores.
7. Entregar citatorios a los usuarios que desperdician agua.
8. Instalar medidores a los usuarios que lo requieren o que el departamento comercial lo solicite ya sea por motivos de desperdicio de agua o por mal funcionamiento del mismo.
9. Realizar suspensión del servicio de agua potable a usuarios que no realizaron su pago antes de la fecha de verificación.
10. Reconectar el servicio a los usuarios que el departamento comercial le solicite por medio de una orden de servicio.
11. Realizar una verificación de las lecturas incongruentes con el comportamiento del consumo normal.
12. Realizar un reporte diario de todas las actividades realizadas y entregarlo al jefe inmediato.

- 
13. Reportar al jefe inmediato todas las anomalías detectadas en los medidores provocados por usuarios o por el deterioro de los medidores
  14. Reportar tomas de agua potable y drenaje clandestinas
  15. Entregar citatorios a usuarios que se conecten a la red de agua potable y drenaje sin contrato alguno.
  16. Cancelar el servicio a los usuarios con tomas clandestinas
  17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia



---

## **1.2.2 ENCARGADA DE SECTOR INDUSTRIAL Y FACTURAS ELECTRONICAS**

### **OBJETIVO:**

Programar las actividades previas a la recaudación con el propósito de garantizar la entrega de recibos a tiempo y proporcionar un servicio de calidad a los usuarios.

### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Facturar e imprimir las lecturas correspondientes al periodo.
3. Elaborar citatorios a usuarios morosos para que se presenten a las oficinas a realizar convenios de pago.
4. Ayudar en la realización de los cortes a los usuarios incumplidos por prorrogas vencidas, usuarios reconectados, etc.
5. Imprimir listados para cortes a usuarios con adeudos mayores a cuatro bimestres.
6. Transcribir en el sistema SAC las observaciones de los cortes realizados
7. Atender en forma cordial a los usuarios que se presenten al Organismo Operador.
8. Archivar toda la documentación concerniente al área de trabajo.
9. Tener actualizado la toma de lecturas mensuales y bimestrales.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

### **1.2.3 ENCARGADA DEL SECTOR COMERCIAL**

#### **OBJETIVO:**

Programar las actividades previas a la recaudación con el propósito de garantizar la entrega de recibos a tiempo y proporcionar un servicio de calidad a los usuarios.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Enrutar sectores cuando así se requiriera
3. Apoyar, asesorar y resolver anomalías o problemas sobre el sistema SAC
4. Facturar e imprimir las lecturas correspondientes al periodo.
5. Atender en forma cordial a los usuarios que se presenten al Organismo Operador.
6. Ayudar a realizar programas de suspensión del servicio a usuarios morosos.
7. Mantener actualizado el padrón de usuarios
8. Llevar un control de agenda de plazos y convenios
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

## **1.2.4 ENCARGADA DE CONTRATOS**

### **OBJETIVO:**

Establecer mecanismo de control para que el Organismo Operador cuente con un padrón de usuarios completo, confiable y permita identificar a los usuarios tanto nuestro sistema de cómputo como en el campo, así como llevar un control de cambios de nombre.

### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Atender en forma cordial a los usuarios que acudan a solicitar información y en su caso a exponer problemas.
3. Recibir quejas de los usuarios respecto a problemas de servicio, para lo cual solicitara al usuario que le informe a nombre de quien se encuentra la toma y en el mismo momento elaborar una orden de servicio para su verificación la cual se turnara al responsable dependiendo del problema.
4. Dar seguimiento a las órdenes de servicio para que se cumplan al menor tiempo posible, solicitando la orden ya solventada registrando en el sistema tal situación.
5. Archivar la orden de servicio ya solventada y registrada en el sistema.
6. Requerir al usuario al momento de solicitar un contrato de agua comprobante de propiedad como escrituras, titulo, convenios de pago del terreno, cartas de asignación, fideicomisos, constancias de posesión, etc., dependiendo del caso.
7. Verificar en el croquis del sector que le corresponde si no existe otro contrato en dicha propiedad y si tiene que hacer alguna aportación por ampliación de obra o rehabilitación solicitarle una carta de liberación expedida por quien realizo la obra.
8. Elaborar contrato de agua en original y copia, anotando el número consecutivo que da el sistema, la fecha, datos de identificación del usuario y del domicilio que se va a servir, así como el tipo de servicio que se va a otorgar y las condiciones con que se presta.

9. Solicitar al usuario al momento de pedir contrato de drenaje recibo de agua el cual deberá estar liquidado totalmente.
10. Verificar si en el domicilio donde se está solicitando el servicio no existe ninguna aportación de obra por ampliación y en caso de que exista solicitar una carta de liberación y en caso de que exista solicitar una carta de liberación expedida por quien realizo la obra.
11. Procesar el contrato para emitir recibo en caja.
12. En caso de que el usuario solicite pagar en parcialidades su contrato deberá de solicitar autorización al encargado del departamento comercial y si lo autoriza formular recibo para el pago inicial el cual deberá ser mínimo 50% y el resto en dos pagos del 25% cada uno, debiendo formular un convenio de pago por el resto recabando la firma del usuario.
13. Recibir del usuario constancia de pago.
14. Obtener firma del solicitante y del representante del Organismo Operador en el contrato.
15. Mantener control numérico de contratos y custodiarlos.
16. Elaborar orden de servicio para la conexión de toma de agua cuando el usuario avise que tiene todo listo para hacerla, la cual debe contener número de cuenta, la fecha, datos del usuario y la ubicación precisa del domicilio a servir.
17. Turnar la orden de servicio al responsable de las conexiones de tomas de agua.
18. Archivar la orden de servicio una vez que el responsable de conectar lo haya hecho y el encargado de sistemas de cómputo lo haya dado de alta.
19. Elaborar la orden de servicio original y copia para tramitar la descarga de drenaje.
20. Turnar la copia de la orden de servicio al responsable del almacén para que haga entrega del material necesario y se lleve a cabo la descarga de drenaje.
21. Archivar el original de la orden de servicio en un archivo destinado para descargas.

22. Mantener control de cambios de nombre de usuarios que lo solicitan, para ello se le pide al usuario original de las estructuras, título de propiedad, contrato de arrendamiento y cedula de contribuyente según el cambio que solicite el usuario.
23. Elaborar vales de pipadas con los datos de usuario, folio, fecha, capacidad de la pipa, firma y sello.
24. Entregar vales de pipadas a los usuarios que lo soliciten previo un recibo de pago efectuado en caja.
25. Elaborar una relación de usuarios que soliciten vales de pipadas conteniendo en el nombre del usuario y capacidad de las pipas con las que cuente, para llevar un control de pipas.
26. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **1.2.5 ENCARGADO DE COBRANZA.**

#### **OBJETIVO:**

Mantener y mejorar el nivel de la Recaudación a través del establecimiento continuo de estrategias de cobranza, respetando el marco legal, principios de ética y calidez en el servicio, a fin de contribuir con el fortalecimiento del Organismo Operador, asimismo crear una cultura de cuidado del agua en la población de Puerto Peñasco.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Recuperar la cartera vencida, utilizando la vía legal, promociones y cualesquier otro método para la consecución de este objetivo.
3. Buscar nuevas estrategias de recaudación de cartera vencida.
4. Vigilar que las personas a su cargo cumplan con sus responsabilidades y así mismo que brinden un excelente servicio al usuario de agua potable.
5. Desarrollar estrategias de publicidad y mercadeo a fin de dar a conocer a la ciudadanía de las acciones, proyectos y promociones del Organismo Operador.
6. Coordinar el equipo de trabajo a su cargo.
7. Enviar oficios a instituciones y demás usuarios del Organismo Operador que se encuentren en mora.
8. Efectuar las gestiones sobre convenios anticipados cuando así lo dispone el Director General o inmediato superior.
9. Determinar convenios y/o descuentos para los usuarios.
10. Aplicar cuotas correspondientes a cada usuario cuando no tenga medidor instalado.
11. Dirigir el programa de publicidad.

12. Las demás que le sean asignadas por el inmediato superior y que coadyuven al cumplimiento de sus funciones.
13. Promover una organización efectiva en su área, apoyándose en las otras áreas del Organismo Operador.
14. Mantener una constante comunicación con el personal del Organismo Operador, promover, mantener armonía y espíritu de grupo.
15. Elaborar y proponer a la Dirección General el presupuesto de gastos para su área.
16. Solicitar a la Dirección General los recursos económicos o materiales que se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones y el logro de sus objetivos.
17. Mantener los archivos debidamente organizados y actualizados.
18. Mantener constante comunicación y buenas relaciones con los representantes de los medios de comunicación.
19. Presentar boletines de prensa o anuncios que se requiera, a los periódicos y otros medios de comunicación.
20. Atender las quejas que los usuarios realicen a través de los medios de comunicación y canalizarlas adecuadamente.
21. Promover una buena imagen del Organismo Operador ante la población, especialmente con los usuarios.
22. Proponer junto con la Dirección General una campaña del uso racional del agua y pago oportuno del servicio.
23. Realizar encuestas de opinión entre usuarios, con el objeto de detectar posibles inconformidades contra el Organismo Operador y promover la corrección de errores en los que se pudiera estar incurriendo.
24. Llevar un control de la información publicada en los medios relacionados con el Organismo Operador.
25. Elaborar diseños para la información dirigida a nuestros usuarios y población en general.
26. Planear, Organizar y coordinar programas para el cuidado del agua.

- 
27. Impartir pláticas escolares sobre el cuidado del agua a los alumnos de preescolar, primaria, secundaria y preparatoria.
  28. Elaborar y entregar constancias de participación a las pláticas y credenciales a todos los niños que asistan a las pláticas.
  29. Solicitar la autorización de las instancias competentes como Secretaria de Educación Pública, Sector Salud para impartir pláticas en las Instituciones Educativas y en la Comunidad, sobre el cuidado del Agua y su uso adecuado.
  30. Elaborar y enviar informes sobre el cuidado del Agua a la Comisión Nacional del Agua.
  31. Proporcionar la información que sea requerida dentro los plazos establecidos por la propia Ley y su reglamento.
  32. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



### **1.2.5.1 AUXILIAR DE COBRANZA.**

#### **OBJETIVO:**

Apoyar al encargado de cobranza en la Recuperación de la cartera vencida a través de verificaciones y cortes a los usuarios morosos así como también ayudar en campañas permanentes para la promoción del buen uso y cuidado del agua de manera eficiente.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Realizar inspecciones domiciliarias para detectar tomas clandestinas, uso diferente del contrato, usuarios reconectados, checar consumos altos o bajos, etc.
3. Reportar desperdicios de agua para su posterior sanción, realizando reportes con fotografía anexa.
4. Llenar y reportar las órdenes de servicio a los lecturistas para la instalación de medidores en las tomas que así lo requieran.
5. Capturar en el sistema la revisión efectuada por parte del lectorista a través de las órdenes de servicio en el sistema.
6. Capturar en el sistema todas las anomalías encontradas al momento de las inspecciones a domicilio.
7. Elaborar las órdenes de servicio correspondientes en base a las visitas a domicilio y entregarlas a quien corresponda para su ejecución.
8. Elaborar y diseñar el periódico mural con la información actual sobre los trabajos realizados.
9. Impartir pláticas escolares a los diferentes niveles de educación sobre el buen uso y cuidado del agua.
10. Elaborar folletos, volantes, manuales relativos al cuidado del Agua

- 
11. Enviar y diseñar anuncios para su publicación en periódicos con información actual sobre el cuidado del Agua.
  12. Atender oportuna y eficazmente a los usuarios.
  13. Apoyar en la impartición de pláticas comunitarias
  14. Llevar un control de pláticas escolares
  15. Apoyar en cualquier evento cultural organizado por el área de cobranza
  16. Apoyar en campamentos, concursos y campañas sobre cuidado del Agua.
  17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **1.2.5.2 ENCARGADO DE CORTES**

#### **OBJETIVO:**

Inducir al usuario que pase a pagar sus recibos vencidos por medio del corte del agua; de esta manera disminuir y mantener bajos niveles de la cartera vencida.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Recoger en las oficinas las hojas de cortes.
3. Efectuar los cortes de agua a usuarios con adeudos atrasados de 4 bimestres.
4. Realizar reconexiones a los usuarios que acudan a cubrir su adeudo.
5. Controlar las ordenes de reconexiones de la misma si el usuario para a pagar.
6. Revisar o verificar pendientes sobre tomas anómalas, inspeccionando si tienen agua o en caso de ser necesario checar medidor y lectura.
7. Traer relaciones diarias cortes realizados a su jefe inmediato para su debida captura en el sistema SAC
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## 1.2.6 TRABAJADORA SOCIAL.

### OBJETIVO:

Realizar estudios socioeconómicos a los usuarios por medio de visitas a sus hogares con el fin de ayudar a las personas de escasos recursos, controlando información de padrón de pensionados, jubilados, discapacitados, usuarios de la tercera edad y empleados municipales y apoyo de captura del mismo

### FUNCIONES:

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Atender a los usuarios que requieran cambio de tarifa social
3. Hacer expedientes de jubilados, pensionados, usuarios de la tercera edad, discapacitados, empleados municipales y de aquellos usuarios que sea aprobada su tarifa social.
4. Aplicar los descuentos a los usuarios beneficiados y que se encuentren dentro del padrón de pensionados, jubilados, usuarios de la tercera edad, discapacitados y empleados municipales.
5. Analizar y emitir sugerencias en los casos que se argumente imposibilidad de pago.
6. Realizar visitas para verificar la supervivencia de los usuarios que estén en el padrón de apoyos especiales con subsidio en el pago de los servicios que presta el Organismo Operador.
7. Realizar una entrevista mediante un formato donde el usuario sujeto de beneficio debe firmar y en caso de ya no vivir dar de baja en el padrón de usuarios.
8. Realizar estudios socioeconómicos para recabar toda aquella información que sea susceptible de apoyar las decisiones para autorizar los subsidios que procedan.
9. Apoyar en las actividades de oficina que le sean encomendadas.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **1.3 DIRECTOR TECNICO.**

#### **OBJETIVO:**

Mantener una operación eficiente de las redes de distribución y conducción de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puerto Peñasco, así como planear, organizar, ejecutar los proyectos de rehabilitación y ampliaciones a los sistemas.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área, y realizar los mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la organización.
2. Asignar tareas específicas de trabajo a sus colaboradores, coordinarlos y supervisarlos.
3. Vigilar que las tareas se desarrollen adecuadamente y aplicar medidas correctivas en caso de desviaciones.
4. Autorizar en su caso horas extras de trabajo específicamente a cada uno de los trabajadores y por escrito, solo cuando sea estrictamente indispensable.
5. Auxiliar en la Dirección General en el desarrollo de sus actividades y sustituirlos en algunas de sus ausencias temporales.
6. Recibir del responsable de los pozos los reportes de calidad del agua y tomar las medidas pertinentes en conjunto.
7. Vigilar que las normas de operación de los sistemas de cloración de realicen adecuadamente.
8. Desarrollar conjuntamente con la Dirección General programas de mantenimiento preventivo en todas las instalaciones, maquinaria y equipo.
9. Promover la elaboración de instructivos de mantenimiento preventivo para cada tipo de equipo, que incluya el tratamiento a dar a todas y cada una de sus partes, así como los insumos que requerirá para ello.
10. Vigilar que el mantenimiento se de en los términos de los instructivos anteriores.
11. Recibir solicitud de la Dirección General de realizar estudio de rehabilitación y ampliación de redes de agua potable o drenaje.

12. Realizar aforos periódicos a todas las fuentes de abastecimiento de agua con personal autorizado y prever las necesidades futuras de los usuarios del servicio en el municipio.
13. Supervisar la elaboración de los proyectos y presupuestos, así como proponerlos en su momento a la Dirección General para su trámite.
14. Revisar los proyectos de obra de agua potable o drenaje que le presenten empresas, desarrollos turísticos, fraccionamientos e industrias, evaluarlas y dictaminar sobre su factibilidad.
15. Supervisar las obras, apoyándose en el personal responsable, vigilando que se apeguen a las especificaciones autorizadas; en caso de desviaciones detener la construcción hasta en tanto no se regule la situación.
16. Conjuntamente con la Dirección General seleccionar a contratistas para su autorización.
17. Vigilar el cumplimiento de los contratos y los avances reales, comparándolos contra los programas de obra.
18. Vigilar que los costos de las obras se apeguen a lo presupuestado.
19. Estudiar y autorizar en principio, las modificaciones, a los proyectos o presupuestos durante los procesos de las obras, participando de estas decisiones a la Dirección General.
20. Estudiar y autorizar conjuntamente con la Dirección General ampliaciones a los contratos cuando las circunstancias lo requieran.
21. Recibir las obras terminadas por parte de los contratistas.
22. Firmar carta de liberación de fianzas a los contratistas, conjuntamente con la Dirección General, una vez terminado el plazo de garantía, siempre y cuando no se detecten fallas en las obras recibidas, en cuyo caso se exigirá su reparación antes de entregarla.
23. Mantener comunicación constante con el departamento de cultura del agua con objeto de proporcionarle información sobre los avances de las obras, y de las interrupciones que se darán al servicio durante el desarrollo de las mismas con motivo de los trabajos de rehabilitación o mantenimiento.

24. Verificar el correcto funcionamiento de las redes de Agua Potable y Drenaje, con objeto de mejorar su eficiencia igualmente evitar los problemas de congestamiento.
25. Vigilar que las instalaciones de tomas y descargas se realicen eficientemente, para lo cual se apoyara en los encargados de esas actividades; haciendo visitas personales a los trabajos que se realizan.
26. Vigilar que los medidores se encuentren laborando adecuadamente y promover la adquisición de nuevos medidores para cambiar los sistemas de cobro de cuota fija a servicio medido.
27. Recibir informes de producción y gasto de las distintas fuentes de aprovechamiento.
28. Mantener estadística de los diferentes aspectos de la operación y del comportamiento de las fuentes de suministro.
29. Vigilar que se tenga estadística de producción diaria de cada uno de los pozos.
30. Determinar el volumen global de desperdicios de agua, sobre la base de la diferencia entre la producción y la cobranza; no obstante la gran cantidad de tomas de cuota fija que existen en los diferentes servicios.
31. Proponer a la Dirección General la realización de campañas de concientización de uso del agua, especialmente en las épocas que detecten menos producción de los pozos que mayor demanda de los consumidores.
32. Proporcionar la información requerida por los demás departamentos en el plazo solicitado y condiciones establecidas.
33. Desarrollas todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### 1.3.1 ENCARGADO DE LINEAS Y REBOMBEO DE DRENAJE

#### OBJETIVO:

Vigilar las líneas de conducción de drenaje dentro de la comunidad; con la finalidad de dar un mejor servicio a todos los usuarios conectados a la red de drenaje.

#### FUNCIONES:

1. Observar las políticas generales del Organismo Operados, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Asignar tareas a sus ayudantes y vigilar las realicen eficientemente.
3. Reparar fugas de drenaje en las líneas de conducción dentro de la comunidad por medio de una orden de servicio donde se le indica el domicilio exacto de la fuga.
4. Compactar y alimentar el pavimento cuando se haya realizado una descarga por parte del Organismo Operador para que el pavimento quede reparado.
5. Cambiar tapaderas de alcantarillas y de agua potable cuando ya sean obsoletas o hayan sido quitadas, con la finalidad de evitar accidentes.
6. Dar mantenimiento constante a los cárcamos para evitar descompostura total por una descarga de luz.
7. Realizar descargas de drenaje mediante una orden de servicio donde se le indica nombre del usuario, fecha y domicilio exacto.
8. Solicitar el material necesario al almacén para llevar acabo la descarga.
9. Entregar la orden de servicio ya realizada al departamento de contabilidad para programar el pago de la compañía que llevo a cabo la descarga.
10. Rehabilitar tarjeas de drenaje.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



---

### **1.3.1.1 AUXILIAR OPERATIVO (DRENAJE)**

#### **OBJETIVO**

Ayudar y apoyar al jefe inmediato a solucionar problemas y fugas de drenaje, dando el mejor servicio a la comunidad.

#### **FUNCIONES**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Ejecutar las tareas asignadas por el jefe inmediato de una manera eficiente y oportuna.
3. Apoyar en la reparación de las fugas de drenaje, evitando así los malos olores y enfermedades.
4. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### 1.3.2 OPERADOR DE AQUATECH.

#### OBJETIVO:

Dar mantenimiento a las líneas de conducción, pozos y colectores de drenaje así como las fugas que se presenten, para dar un mejor servicio al usuario que estén conectado a la red de drenaje.

#### FUNCIONES:

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa
2. Dar mantenimiento a las líneas de conducción de drenaje con el equipo necesario.
3. Destapar descargas de drenaje en el domicilio del usuario por medio una orden de servicio entregada por quien recibió la queja donde se le indica exactamente la ubicaron y el nombre del usuario.
4. Entregar la orden de servicio a la menor brevedad posible al encargado del departamento comercial para el registro en el sistema de su verificación.
5. Realizar limpiezas en registros de drenaje al momento de que los usuarios afectados avisen del ensolvamiento del registro.
6. Dar mantenimiento a los pozos de drenaje constantemente para proporcionar un mejor servicio a los usuarios.
7. Dar mantenimiento a los colectores periódicamente.
8. Reparar fugas de drenaje para evitar malos olores y enfermedades estomacales.
9. Desaguar fosas sépticas aquellos usuarios que lo soliciten por medio de una orden de servicio la cual le será entregada por el responsable de recibirla indicándole el domicilio y nombre del usuario.
10. Entregar al Director Técnico un informe diario de sus actividades llevadas a cabo en el transcurso del día.
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **1.3.2.1 AUXILIAR OPERATIVO (AQUATECH)**

#### **OBJETIVO:**

Ayudar y apoyar al jefe inmediato a solucionar problemas y fugas de drenaje, dando el mejor servicio a la comunidad.

#### **FUNCIONES:**

5. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
6. Ejecutar las tareas asignadas por el jefe inmediato de una manera eficiente y oportuna.
7. Apoyar en la reparación de las fugas de drenaje, evitando así los malos olores y enfermedades.
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

### **1.3.3. AUXILIAR TECNICO**

#### **OBJETIVO:**

Apoyar en las funciones encomendadas a realizar por el jefe inmediato para agilizar las tareas y prestar un mejor servicio a la población.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Supervisar y llevar control del buen funcionamiento del clorador.
3. Apoyar al área técnica sobre las redes de distribución de agua potable
4. Señalar en croquis la ubicación de las líneas de distribución en la ciudad
5. Revisión y autorización de factibilidades
6. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia

## 1.4 DIRECTOR OPERATIVO

### OBJETIVO:

Mantener una operación eficiente en las redes de distribución y conducción de agua potable y alcantarillado de todo el Municipio además de planear organizar y ejecutar los proyectos de rehabilitación y ampliación a las redes.

### FUNCIONES.

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador y específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Supervisar las instalaciones de las tomas de agua potable, descargas de drenaje, de instalaciones de contratos (agua y drenaje), reparaciones de fugas, reposición de concretos, pavimentos y banquetas que se generen motivo de los trabajos realizados.
3. Supervisar la ejecución de los trabajos en las redes para reducir o cortar el servicio de agua, como resultado de la resolución sobre falta de pago del servicio o violaciones a las disposiciones en la materia
4. Reportar en forma inmediata y por escrito la presencia de fugas de agua potable, desperdicio del agua, ejecución de obras por terceros que puedan afectar la infraestructura del Organismo Operador y cuantificar los volúmenes de las fugas.
5. Llevar control estadístico de las instalaciones de tomas de agua, descargas de drenaje, reparaciones de fugas, servicios suspendidos y reinstalados, así como la elaboración de informes, oficios y demás documentación inherentes a las atribuciones de esta área.
6. Reportar de inmediato a sus superiores jerárquicos la presencia de contaminantes en el agua potable y que puedan poner en riesgo la salud.
7. Supervisar, revisar y emitir los dictámenes técnicos relativos a la construcción de la infraestructura hidráulica de agua potable, alcantarillado y saneamiento ejecutada por particulares.
8. Operar, mantener y vigilar las redes de agua potable, las redes de alcantarillado, los rebombes, tanques o pilas de almacenamiento de agua y cualquier otra captación de agua potable.

9. Cuantificar los volúmenes extraídos de las fuentes de agua, los volúmenes rebombados, los volúmenes almacenados, los tiempos de operación, los volúmenes de pérdidas físicas (fugas), bitácora de operación y demás datos inherentes a la operación de la infraestructura a su cargo.
  
10. Desarrollas todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

## 1.4.1 ENCARGADO DE FUGAS DE AGUA POTABLE

### OBJETIVO:

Reparar fugas de agua potable en las líneas de conducción dentro de la comunidad.

### FUNCIONES:

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Asignar tareas a sus ayudantes y vigilar las realicen eficientemente.
3. Reparar fugas en las líneas de conducción dentro de la comunidad mediante una orden de servicio donde se le indica el domicilio exacto de la fuga.
4. Reparar las fugas de agua potable durante las 24 horas que sean reportadas por teléfono el cual deberá portarlo siempre y contestar todas las llamadas y atenderlas lo más pronto posible.
5. Destapar tomas de agua mediante una orden de servicio en donde se le indica el domicilio.
6. Revisar presiones de agua en la comunidad y si hay bajas presiones reportarlas al director técnico.
7. Verificar toma domiciliaria reportada que no tienen agua mediante una orden de servicio entregada por el responsable que recibió tal problema.
8. Entregar las órdenes de servicio inspeccionadas y reparadas al departamento comercial para su registro.
9. Apoyar en las fugas de las líneas de conducción de los pozos cuando así se le requiera.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

### **1.4.1.1 AUXILIAR DE FUGAS DE AGUA POTABLE**

#### **OBJETIVO:**

Apoyar en las funciones a realizar por el jefe inmediato para agilizar las tareas.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Suplir en cualquier instancia a su jefe inmediato para no entorpecer el trabajo.
3. Contestar el radio y tomar nota de las órdenes de servicio.
4. Notificar los resultados, anomalías o seguimientos de la orden de trabajo a la persona que haya expedido el reporte.
5. Realizar todas las áreas asignadas por el jefe inmediato
6. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



---

## **1.4.2 ENCARGADO DE CONEXIONES DE AGUA POTABLE**

### **OBJETIVO:**

Realizar de manera oportuna las conexiones de agua a la red, en cuanto el usuario de aviso y reúna los requisitos para ejecutarlo.

### **FUNCIONES:**

1. Hacer las conexiones de agua potable, las que el área de contratos reporten por medio de una orden de servicio donde se le indique número de cuenta, nombre, fecha y lugar exacto de la conexión.
2. Avisar al departamento de contratos si ya se realizó la conexiones o en su caso avisar porque no se hizo la conexiones
3. Entregar las órdenes de trabajo realizadas en el día, al área comercial.
4. Apoyar en reparaciones de fugas, cuando así se lo requieran.
5. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

### **1.4.2.1 AUXILIAR OPERATIVO DE CONEXIONES**

#### **OBJETIVO:**

Ayudar y apoyar al encargado de las conexiones en la instalación de los servicios contratados por el usuario dando el mejor servicio a la comunidad.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Ejecutar las tareas asignadas por el encargado de las instalaciones de una manera eficiente y oportuna.
3. Apoyar en la instalación de redes de agua potable en los diferentes sectores de la ciudad.
4. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

### **1.4.3 ENCARGADO DE LINEAS Y REBOMBEO DE AGUA POTABLE.**

#### **OBJETIVO:**

Vigilar el buen funcionamiento de líneas de conducción y pozos de agua potable para evitar la escasez de agua y brindar un mejor servicio a los usuarios.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Dar mantenimiento a bombas en rebombes de líneas principales.
3. Llenar las pilas de agua para el abastecimiento de algunos sectores y dar el nivel adecuado de agua para evitar derrames.
4. Realizar periódicamente revisiones a rebombes para evitar la escasez de agua.
5. Tomar lecturas a pozos para llevar un control y hacer estadísticas de macromedidores bimestralmente.
6. Abastecer los materiales necesarios para el mantenimiento de pozos.
7. Reparar fugas de agua en líneas de conducción en las afueras de la ciudad.
8. Apoyar en reparaciones de fugas de agua en la ciudad cuando estas sean de las líneas principales.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

### **1.4.3.1 AUXILIAR DE LINEAS Y REBOMBEO DE AGUA POTABLE**

#### **OBJETIVO:**

Apoyar en las funciones a realizar por el jefe inmediato para agilizar las tareas.

#### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Suplir en cualquier instancia a su jefe inmediato para no entorpecer el trabajo.
3. Contestar el radio y tomar nota de las órdenes de servicio.
4. Notificar los resultados, anomalías o seguimientos de la orden de trabajo a la persona que haya expedido el reporte.
5. Realizar todas las áreas asignadas por el jefe inmediato
6. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

#### **1.4.4 VIGILANTES DE ZONAS DE CAPTACION (POZOS)**

##### **OBJETIVO:**

Vigilar en buen funcionamiento de los pozos de agua potable para dar el adecuado abastecimiento de agua a la población.

##### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Realizar periódicamente revisiones a los pozos para verificar que estén en constante funcionamiento.
3. Dar mantenimiento constantemente a equipos eléctricos para evitar contratiempos.
4. Informar al responsable de redes de agua en caso de descargas eléctricas o fugas de agua
5. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

## **1.4.5 ENCARGADO DE HIDRANTES**

### **OBJETIVO:**

Abastecer de agua a los usuarios que requieran del servicio de agua en pipas.

### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Mantener el área de trabajo ordenado y limpio.
3. Suministrar de agua a pipas autorizados por el área de contratos por medio un vale.
4. Estar atento al momento de llenar las pipas de agua para evitar desperdicios.
5. Llevar un control de vales de agua adquiridos.
6. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

## **1.4.6 ALBAÑIL**

### **OBJETIVO:**

Fabricar, elaborar, reponer y construir obras con el empleo de materiales de concreto.

### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Fabricación de cuñas, bloques sólidos, tapaderas, brocales, etc.
3. Construcción de pozos de visitas en las obras de ampliaciones, rehabilitaciones de redes de drenaje.
4. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

---

#### **1.4.6.1 AUXILIAR DE ALBAÑIL**

##### **OBJETIVO:**

Ayudar y apoyar al jefe inmediato en la fabricación y elaboración de obras de materiales de concreto.

##### **FUNCIONES:**

1. Observar las políticas generales del Organismo Operador, específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos de la empresa.
2. Ejecutar las tareas asignadas por el jefe inmediato de una manera eficiente y oportuna.
3. Apoyar en la fabricación de cuñas, bloques sólidos, tapaderas, brocales, etc.
4. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



---

## **IX. Bibliografía**

- Guía técnica para la elaboración de Manuales de Organización Secretaria de la Contraloría General del Estado abril del 2003.
- Reglamento Interior del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Puerto Peñasco.
- Sitio de Internet de la Contraloría General del Estado  
[www.cgeson.gob.mx](http://www.cgeson.gob.mx)

# MANUAL DE ORGANIZACION