



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

MANUAL DE POLÍTICAS DE ORGANIZACIÓN

ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA. 2018-2021

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

ELABORADO POR:

VALIDADO POR:

LIC. DENISSE MASSIEL HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

COMISARIO DEL ORGANISMO
LIC. LUCELIA NATIVIDAD PACHECO

Vo.Bo.

APROBADO POR:

DIRECCION GENERAL
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA PUERTOS

CONSEJO DIRECTIVO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

VISIÓN

Ser un Organismo sólido y autosuficiente, orientado a satisfacer las necesidades de la sociedad, con un capital humano en constante crecimiento, técnico y administrativo, con una infraestructura a la vanguardia en los avances científicos y tecnológicos

MISIÓN

El Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del municipio de Tehuacán tiene la tarea de administrar en forma ágil y transparente los recursos captados por servicios otorgados a la ciudadanía, así como de los que recibe de los Gobiernos Estatal y Federal, para tener un correcto desarrollo, planeando servicios en los diferentes sectores de la población, controlando el ejercicio de la función pública, consolidando acciones para elevar la credibilidad, la transparencia y la atención eficiente; promoviendo la cultura del agua y fungiendo como vinculo de comunicación entre los sectores productivos, sociales y habitantes del municipio.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

OBJETIVO GENERAL

Planeación, administración, operación y mantenimiento del servicio de agua potable y alcantarillado, mediante el uso de las tecnologías y recurso humano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I.** Planear, programar, construir, ampliar, operar, conservar, mantener y administrar los sistemas de captación, potabilización, 11 Fracción reformada el 30/dic/2013. 12 Fracción reformada el 30/dic/2013. 13 Fracción adicionada el 30/dic/2013 y reformada el 19/oct/2015. 14 Fracción adicionada el 30/dic/2013 y reformada el 19/oct/2015. 15 Fracción adicionada el 19/oct/2015. Ley del Agua para el Estado de Puebla 25 conducción, almacenamiento y distribución de Agua Potable; recolección y conducción de Aguas Residuales, el tratamiento y Reúso de las Aguas Tratadas, el manejo de lodos y las descargas a los cuerpos receptores, en la circunscripción territorial de su competencia;
- II.** Planear, proyectar, ejecutar y supervisar, por sí o por terceros, las obras indispensables y servicios relacionados con las mismas para el cumplimiento de su objeto, así como recibir, con la intervención de las autoridades competentes, las obras de infraestructura hídrica destinadas a los Servicios Públicos a su cargo;
- III.** Planear, proyectar, ejecutar y supervisar, por sí o por terceros, las adquisiciones de bienes, arrendamientos y la prestación de los servicios necesarios para el cumplimiento de su objeto;
- IV.** Celebrar los convenios de coordinación y para la prestación de los Servicios Públicos, a los que se refiere el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- V.** Prestar los Servicios Públicos a que se refiere esta Ley en la circunscripción territorial de su competencia o la que resulte de los convenios de coordinación o colaboración que al efecto celebre;
- VI.** Coordinar con las autoridades federales y estatales competentes, que los servicios que brindan cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas;
- VII.** Elaborar la propuesta de la Estructura Tarifaria para el cobro de los Servicios Públicos y las actualizaciones de cuotas y tarifas, en razón a los costos directos e indirectos que inciden en la prestación y

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

sustentabilidad de los Servicios Públicos, atendiendo a los diferentes tipos de Usuarios, a los Usos y a los rangos de consumo; de conformidad con lo previsto por esta Ley;

VIII. Emitir acuerdos que califiquen el uso de agua específico que les corresponde a los Usuarios, de conformidad con esta Ley y la Estructura Tarifaria;

IX. Determinar, requerir y cobrar los derechos generados por la prestación de los Servicios Públicos conforme al Esquema Tarifario y, ante el incumplimiento de pago del Usuario, determinar los créditos fiscales que correspondan, requerir su pago, realizar las demás acciones que establece esta Ley, y en su caso, iniciar y substanciar el procedimiento administrativo de ejecución en los términos de las leyes fiscales respectivas;

X. Celebrar actos jurídicos, actos administrativos y convenios necesarios para el cumplimiento de su objeto

XI. Destinar los ingresos que recaude, obtenga o reciba, exclusivamente para el cumplimiento de su objeto y obligaciones, destinándolos a la gestión y sustentabilidad de los Servicios Públicos;

XII. Comparecer ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales en la defensa de sus intereses;

XIII. Admitir, sustanciar, y en su caso, resolver los recursos y demás medios de defensa interpuestos en contra de sus actos o resoluciones en el ámbito de su competencia, resolviendo sobre la suspensión de los actos recurridos, cuando conforme a esta Ley así proceda;

XIV. Decretar y ejecutar acciones de emergencia y aseguramiento para salvaguardar la infraestructura destinada a la prestación de los Servicios Públicos, así como para proteger la salud pública y la seguridad de las personas;

XV. Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo;

XVI. Ordenar y ejecutar la suspensión o restricción de los Servicios Públicos cuando así proceda en los casos que se señalan en la presente Ley;

XVII. Desarrollar programas de capacitación permanente y especialización del personal a su cargo, que trasciendan en el mejoramiento de los Servicios Públicos;

XVIII. Elaborar y promover los programas para fomentar el uso racional del Agua Potable y la cultura de agua, debiendo realizar acciones inherentes a su desarrollo;

XIX. Realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener los financiamientos que se requieran para la prestación de los Servicios Públicos, en los términos de las disposiciones normativas aplicables;

XX. Elaborar los presupuestos anuales de ingresos y egresos que correspondan a su naturaleza jurídica, cumpliendo en todo caso con la legislación aplicable;

XXI. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para su objeto, así como realizar todas las acciones que se requieran, directa o indirectamente, para el cumplimiento de sus atribuciones, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables;

XXII. Solicitar a las autoridades competentes, la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de bienes o la limitación de los derechos de dominio, en los términos de la legislación aplicable;

XXIII. Seleccionar y contratar a su personal y en el caso de sus directivos, considerar en dichos procesos, la experiencia profesional comprobada en la materia; Establecer, conforme a las disposiciones aplicables y su suficiencia presupuestal, las unidades administrativas auxiliares y la estructura administrativa, necesarias para el cumplimiento de su objeto;

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

XXIV. Asesorar y orientar a los Usuarios respecto de los servicios que brinda y resolver los cuestionamientos y peticiones que se susciten por los mismos;

XXV. Emitir los certificados de no adeudo previstos en el artículo 49 de esta Ley, y demás constancias relacionadas con la prestación de los Servicios Públicos y el cumplimiento de obligaciones a cargo de los Usuarios;

XXVI. Realizar visitas de verificación e inspección para comprobar el cumplimiento de las obligaciones a que se refiere la presente Ley, y en su caso, imponer y hacer efectivas las sanciones que correspondan;

XXVII. Otorgar a los Usuarios los permisos y autorizaciones establecidos en los términos de esta Ley y demás disposiciones legales aplicables;

XXVIII. Formular y mantener actualizado el padrón de Usuarios de los Servicios Públicos a su cargo, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información: a) Nombre del Usuario; b) Clave de identificación, que en su caso, le asigne al Usuario; c) Domicilio donde se prestan los Servicios Públicos; d) Descripción de los Servicios Públicos que se prestan; e) El tipo de tarifa y cuota aplicable; f) Descripción, en su caso, de los Dispositivos de Medición instalados; g) Descripción, en su caso, de las derivaciones autorizadas en términos de esta Ley; y h) Toda aquella información o datos que los Prestadores de Servicios Públicos consideren necesarios o convenientes para lograr la eficiencia de los controles y sistemas de atención a Usuarios.

XXIX. Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran su patrimonio;

XXX. Promover el desarrollo de la investigación científica para la preservación, protección y restauración del agua en cantidad y calidad, para su aprovechamiento sustentable y uso racional y para la incorporación, en la prestación de los servicios hídricos, de procedimientos y tecnologías orientadas a su uso eficiente y conservación;

XXXI. Proporcionar a la Comisión la información necesaria para la integración y actualización del Sistema Estatal de Información de Agua;

XXXII. Participar de las políticas de Gobierno Digital que se establezcan por parte de la Comisión Estatal de Gobierno Digital;

XXXIII. Dar seguimiento al desarrollo de las políticas de Gobierno Digital aplicables al Organismo Operador correspondiente y que serán establecidas por la Comisión Estatal de Gobierno Digital;

XXXIV. Presentar ante la Comisión Estatal de Gobierno Digital, el Programa Anual de Desarrollo Tecnológico conforme a las bases y lineamientos que se mencionan en la ley de la materia;

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

XXXV. Las demás que le señale esta Ley y otras disposiciones normativas aplicables.

XXXVI. Las señaladas en el Artículo 3 del Decreto de creación del Organismo.

INDICE

I.INTRODUCCION.....	4
II.ANTECEDENTES.....	5
III.MARCO JURIDICO ADMINISTRATIVO.....	6
IV.ATRIBUCIONES.....	7
V.ESTRUCTURA ORGANICA GENERAL.....	11
VI.ORGANIGRAMA GENERAL.....	12
VII.OBJETIVOS GENERALES.....	39
VIII.ANEXO 1.....	148

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

INTRODUCCION

El presente Manual de Organización del Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tehuacán Puebla; es de observación general, como instrumento de información y de consulta el cual tiene como finalidad dar una visión integral del Organismo y por su naturaleza reviste gran importancia en el desarrollo de los procedimientos administrativos.

El manual es un medio de familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman este organismo el cual deberá consultarse para llevar a cabo sus funciones, al mismo tiempo deberá de estar en continua actualización para cumplir con el objetivo de la eficacia en el desarrollo de las funciones.

En este manual colaboraron los responsables de cada área que conforma el Organismo Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tehuacán de tal manera que la información plasmada es veraz.

ANTECEDENTES

En 1991 el gobierno municipal encabezado por José Méndez Gómez funda el OOSAPAT como respuesta a uno de los ejes centrales del programa solidaridad, el APASU destinado a proveer a las comunidades de los servicios de agua y saneamiento.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

Con el OOSAPAT Tehuacán era elegible para recibir recursos, apoyos en materia de agua potable.

El Organismo debía garantizar el abasto a la población y un manejo financiero eficiente. Por otra parte permitiera la recuperación de recursos, la obtención de créditos blandos y apoyos federales y estatales a fondo perdido.

Es importante mencionar que el OOSAPAT se creó como un organismo descentralizado del Ayuntamiento con el objetivo de que tuviera una captación propia que no se contaminara con otros recursos y que estas captaciones por concepto de pago de agua potable se reintegrarán al propio organismo para el pago de los gastos operativos como energía eléctrica, mantenimiento, nuevas obras, y el pago de los créditos otorgados por los gobiernos federal y estatal.

La estructura organizacional del OOSAPAT ha crecido ya en sus 21 años de existencia. Al inicio contaba con solo 2 departamentos, el departamento operativo y un área administrativa que manejaba lo comercial. Actualmente el organismo emplea a más de 200 trabajadores, encabezados por el Director General. De acuerdo al decreto de creación, la máxima autoridad es el consejo conformado por autoridades municipales y representantes de los usuarios.

El OOSAPAT atiende a más de **60** mil usuarios asentados en **278** colonias.

A la fecha la cobertura del servicio es del **90 por ciento**, incluyendo las colonias y fraccionamientos que se abastecen por sus propias fuentes.

En lo que se refiera a la estructura, el organismo cuenta con **32 pozos**, **1 galería filtrante**, y **el manantial en operación**.

En el OOSAPAT estamos comprometidos con los ciudadanos de Tehuacán para proporcionar con calidad y eficiencia los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, así como la atención al público que garantice la satisfacción plena de nuestros usuarios Sin embargo el valor más importante es nuestro personal el que realiza el trabajo con honestidad, lealtad, espíritu de servicio, calidad y creatividad.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

MARCO JURIDICO ADMINISTRATIVO

- Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Puebla
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de Impuesto al Valor Agregado, y su Reglamento.
- Ley de Obras Públicas y servicios relacionados con las mismas, y su Reglamento.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Código Fiscal del Estado de Puebla.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- Presupuestos de Egresos de los Municipios

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

- Plan Estatal de Desarrollo 2018-2021.
- Plan de Desarrollo Municipal 2018-2021.
- Ley de Aguas Nacionales
- Ley de Derechos
- Ley de Agua y Saneamiento del Estado de Puebla
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del estado de Puebla
- Ley de Responsabilidad de los servidores Públicos
- Decreto de creación
- Reglamento interno de trabajo
- Acuerdo de cotas

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

ATRIBUCIONES

LEY DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE PUEBLA

ARTÍCULO 23.- Los municipios y los Organismos Operadores, en adición a las atribuciones que las disposiciones legales les otorguen, tendrán las siguientes facultades:

XXXVII. Planear, programar, construir, ampliar, operar, conservar, mantener y administrar los sistemas de captación, potabilización, 11 Fracción reformada el 30/dic/2013. 12 Fracción reformada el 30/dic/2013. 13 Fracción adicionada el 30/dic/2013 y reformada el 19/oct/2015. 14 Fracción adicionada el 30/dic/2013 y reformada el 19/oct/2015. 15 Fracción adicionada el 19/oct/2015. Ley del Agua para el Estado de Puebla 25 conducción, almacenamiento y distribución de Agua Potable; recolección y conducción de Aguas Residuales, el tratamiento y Reúso de las Aguas Tratadas, el manejo de lodos y las descargas a los cuerpos receptores, en la circunscripción territorial de su competencia;

XXXVIII. Planear, proyectar, ejecutar y supervisar, por sí o por terceros, las obras indispensables y servicios relacionados con las mismas para el cumplimiento de su objeto, así como recibir, con la intervención de las autoridades competentes, las obras de infraestructura hídrica destinadas a los Servicios Públicos a su cargo;

XXXIX. Planear, proyectar, ejecutar y supervisar, por sí o por terceros, las adquisiciones de bienes, arrendamientos y la prestación de los servicios necesarios para el cumplimiento de su objeto;

XL. Celebrar los convenios de coordinación y para la prestación de los Servicios Públicos, a los que se refiere el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

XLI. Prestar los Servicios Públicos a que se refiere esta Ley en la circunscripción territorial de su competencia o la que resulte de los convenios de coordinación o colaboración que al efecto celebre;

XLII. Coordinar con las autoridades federales y estatales competentes, que los servicios que brindan cumplan con las Normas Oficiales Mexicanas;

XLIII. Elaborar la propuesta de la Estructura Tarifaria para el cobro de los Servicios Públicos y las actualizaciones de cuotas y tarifas, en razón a los costos directos e indirectos que inciden en la prestación y sustentabilidad de los Servicios Públicos, atendiendo a los diferentes tipos de Usuarios, a los Usos y a los rangos de consumo; de conformidad con lo previsto por esta Ley;

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

XLIV. Emitir acuerdos que califiquen el uso de agua específico que les corresponde a los Usuarios, de conformidad con esta Ley y la Estructura Tarifaria;

XLV. Determinar, requerir y cobrar los derechos generados por la prestación de los Servicios Públicos conforme al Esquema Tarifario y, ante el incumplimiento de pago del Usuario, determinar los créditos fiscales que correspondan, requerir su pago, realizar las demás acciones que establece esta Ley, y en su caso, iniciar y substanciar el procedimiento administrativo de ejecución en los términos de las leyes fiscales respectivas;

XLVI. Celebrar actos jurídicos, actos administrativos y convenios necesarios para el cumplimiento de su objeto;

XLVII. Destinar los ingresos que recaude, obtenga o reciba, exclusivamente para el cumplimiento de su objeto y obligaciones, destinándolos a la gestión y sustentabilidad de los Servicios Públicos;

XLVIII. Comparecer ante las autoridades administrativas y jurisdiccionales en la defensa de sus intereses;

XLIX. Admitir, sustanciar, y en su caso, resolver los recursos y demás medios de defensa interpuestos en contra de sus actos o resoluciones en el ámbito de su competencia, resolviendo sobre la suspensión de los actos recurridos, cuando conforme a esta Ley así proceda;

L. Decretar y ejecutar acciones de emergencia y aseguramiento para salvaguardar la infraestructura destinada a la prestación de los Servicios Públicos, así como para proteger la salud pública y la seguridad de las personas;

LI. Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo;

LII. Ordenar y ejecutar la suspensión o restricción de los Servicios Públicos cuando así proceda en los casos que se señalan en la presente Ley;

LIII. Desarrollar programas de capacitación permanente y especialización del personal a su cargo, que trasciendan en el mejoramiento de los Servicios Públicos;

LIV. Elaborar y promover los programas para fomentar el uso racional del Agua Potable y la cultura del agua, debiendo realizar acciones inherentes a su desarrollo;

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

LV. Realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener los financiamientos que se requieran para la prestación de los Servicios Públicos, en los términos de las disposiciones normativas aplicables;

LVI. Elaborar los presupuestos anuales de ingresos y egresos que correspondan a su naturaleza jurídica, cumpliendo en todo caso con la legislación aplicable;

LVII. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para su objeto, así como realizar todas las acciones que se requieran, directa o indirectamente, para el cumplimiento de sus atribuciones, cumpliendo con las disposiciones legales aplicables;

LVIII. Solicitar a las autoridades competentes, la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de bienes o la limitación de los derechos de dominio, en los términos de la legislación aplicable;

LIX. Seleccionar y contratar a su personal y en el caso de sus directivos, considerar en dichos procesos, la experiencia profesional comprobada en la materia;

LX. Establecer, conforme a las disposiciones aplicables y su suficiencia presupuestal, las unidades administrativas auxiliares y la estructura administrativa, necesarias para el cumplimiento de su objeto;

LXI. Asesorar y orientar a los Usuarios respecto de los servicios que brinda y resolver los cuestionamientos y peticiones que se susciten por los mismos;

LXII. Emitir los certificados de no adeudo previstos en el artículo 49 de esta Ley, y demás constancias relacionadas con la prestación de los Servicios Públicos y el cumplimiento de obligaciones a cargo de los Usuarios;

LXIII. Realizar visitas de verificación e inspección para comprobar el cumplimiento de las obligaciones a que se refiere la presente Ley, y en su caso, imponer y hacer efectivas las sanciones que correspondan;

LXIV. Otorgar a los Usuarios los permisos y autorizaciones establecidos en los términos de esta Ley y demás disposiciones legales aplicables;

LXV. Formular y mantener actualizado el padrón de Usuarios de los Servicios Públicos a su cargo, el cual deberá contener como mínimo la siguiente información: a) Nombre del Usuario; b) Clave de identificación, que en su caso, le asigne al Usuario; c) Domicilio donde se prestan los Servicios Públicos; d) Descripción de los Servicios Públicos que se prestan; e) El tipo de tarifa y cuota aplicable; f) Descripción, en su caso, de los Dispositivos de Medición instalados; g) Descripción, en su caso, de las derivaciones autorizadas en términos de esta Ley; y h) Toda aquella información o datos que los Prestadores de Servicios Públicos consideren necesarios o convenientes para lograr la eficiencia de los controles y sistemas de atención a Usuarios.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

- LXVI.** Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran su patrimonio;
- LXVII.** Promover el desarrollo de la investigación científica para la preservación, protección y restauración del agua en cantidad y calidad, para su aprovechamiento sustentable y uso racional y para la incorporación, en la prestación de los servicios hídricos, de procedimientos y tecnologías orientadas a su uso eficiente y conservación;
- LXVIII.** Proporcionar a la Comisión la información necesaria para la integración y actualización del Sistema Estatal de Información de Agua;
- LXIX.** Participar de las políticas de Gobierno Digital que se establezcan por parte de la Comisión Estatal de Gobierno Digital;
- LXX.** Dar seguimiento al desarrollo de las políticas de Gobierno Digital aplicables al Organismo Operador correspondiente y que serán establecidas por la Comisión Estatal de Gobierno Digital;
- LXXI.** Presentar ante la Comisión Estatal de Gobierno Digital, el Programa Anual de Desarrollo Tecnológico conforme a las bases y lineamientos que se mencionan en la ley de la materia;
- LXXII.** Las demás que le señale esta Ley y otras disposiciones normativas aplicables.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

POLÍTICAS GENERALES

1. En el Manual de Políticas de Organización del Organismo Operador de los Servicios del Agua Potable y Alcantarillado se definen las relaciones de trabajo, funciones, niveles y actividades de sus empleados para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.
2. El Director General será el responsable de proponer la estructura óptima del Organismo, con base en los objetivos y metas del mismo.
3. Es facultad del Consejo General a través del Director General autorizar la Estructura Organizacional.
4. El Director General será la responsable de vigilar que la Estructura Organizacional esté actualizada acorde a las necesidades.
5. Es responsabilidad del Director, a través del área de Recursos Humanos vigilar que se realicen y difundan con oportunidad los cambios en el Manual de Políticas de Organización (Estructura General).
6. La Estructura Organizacional se modificará por fusión de puestos, áreas, reducción de plazas, por simplificación o automatización de procesos, por expansión de los servicios del Organismo y en general todas aquellas situaciones que representen un beneficio operacional y económico.
7. En la Dirección General del Organismo se propondrá la Estructura Organizacional y se definirán en "Puestos Tipo por Nivel" con autorización del Consejo General.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

8. En la Estructura Organizacional se señalan los puestos que la conforman y éstos deben soportarse con una descripción de funciones, la cual debe contener claramente el campo de acción de cada nivel, así mismo la definición de las actividades que le corresponda, de precisión de responsabilidad y autoridad, y líneas de comunicación.
9. Es responsabilidad de la Contraloría dar a conocer a todo el personal que compone el Organismo, el Manual de Políticas de Organización.
10. Todo el personal del Organismo debe conocer e identificar perfectamente en qué parte de la Estructura Organizacional se ubica su puesto, cuáles son sus funciones, responsabilidades y autoridades. Así como la interrelación que guarda su puesto en relación con los demás que conforman la estructura.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

FILOSOFIA

El talento humano es el pilar del Organismo, que se caracteriza por un auténtico espíritu de servicio, trabajo en equipo, consciente de la importancia de servir con honestidad y una gran calidad humana.

VALORES

Son principios que caracterizan el comportamiento del personal del Organismo.

Organizacionales:

Honestidad.

Responsabilidad.

Respeto.

Espíritu de Servicio.

Lealtad.

Calidad.

Ética:

Discreción.

Dignidad.

Honradez.

Responsabilidad en el desempeño.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

Profesionales:

Puntualidad

Cooperación.

Asistencia.

Iniciativa.

Creatividad.

Productividad.

Actualización Profesional.

Tenacidad y Eficacia.

ESTRUCTURA ORGANICA GENERAL

DIRECCION GENERAL.....	40
CONTRALORIA.....	46
DIRECCIÓN JURÍDICA.....	48
GERENTE GENERAL.....	60
GERENTE ADMINISTRATIVO.....	62
GERENTE TECNICO.....	68
GERENTE OPERATIVO.....	70
GERENCIA COMERCIAL.....	74

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo

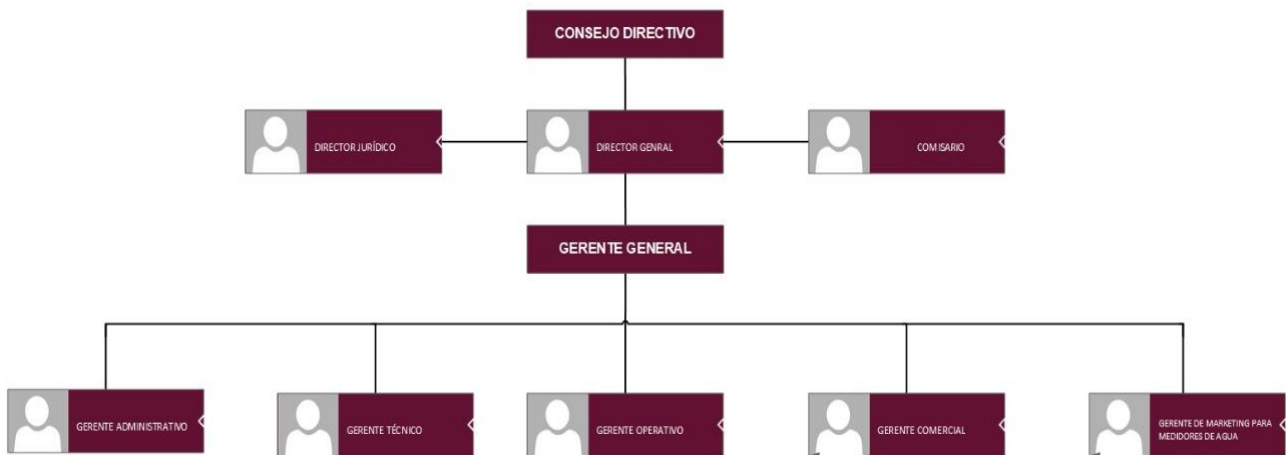


**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

ORGANIGRAMA GERENCIAL



Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo

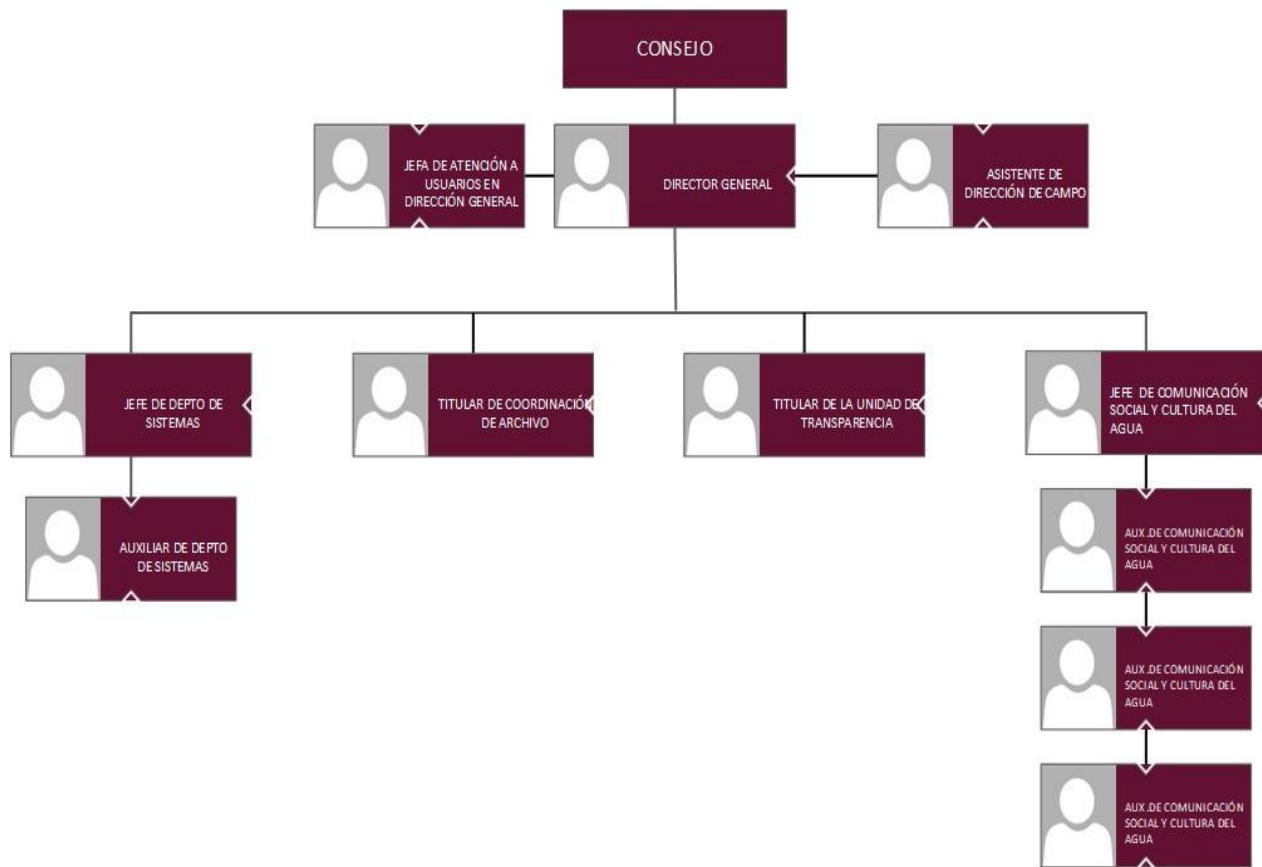


**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

MANUAL DE ORGANIZACIÓN PRESENTACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL



Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

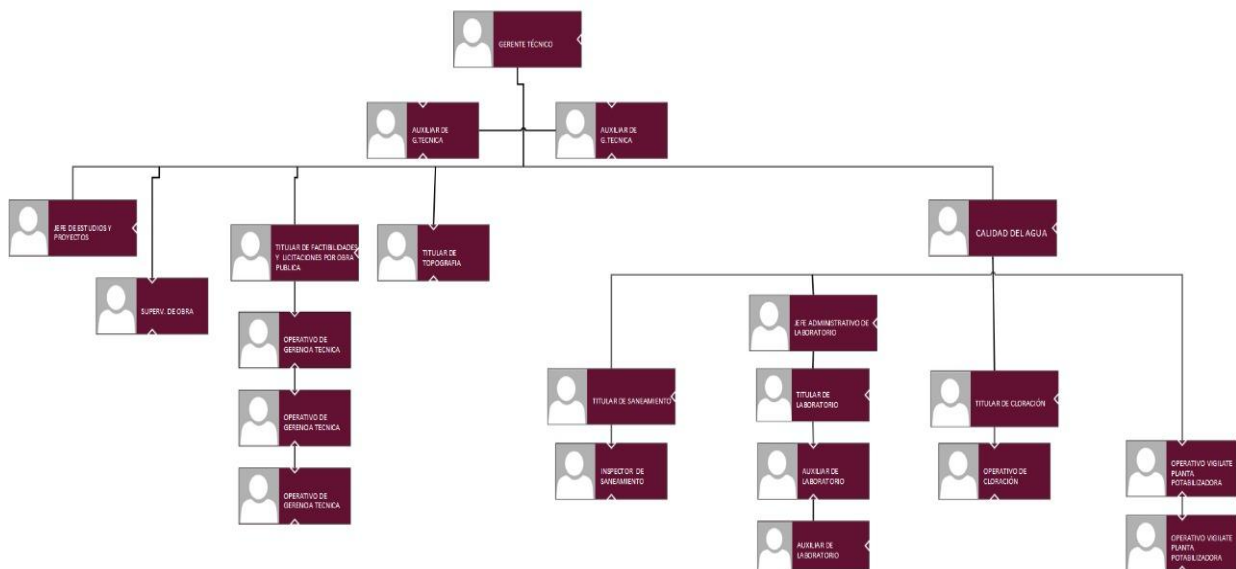
Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

GERENCIA TÉCNICA



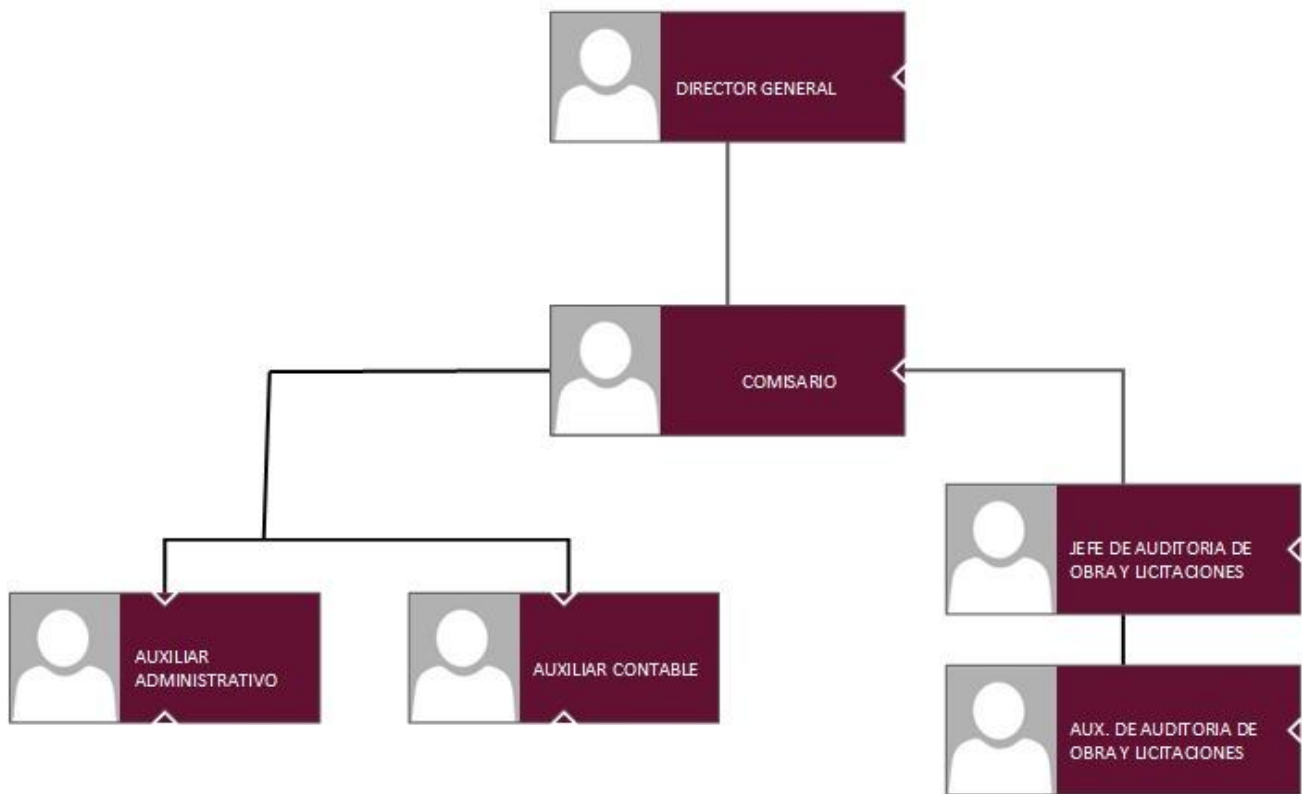
Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo

COMISARÍA



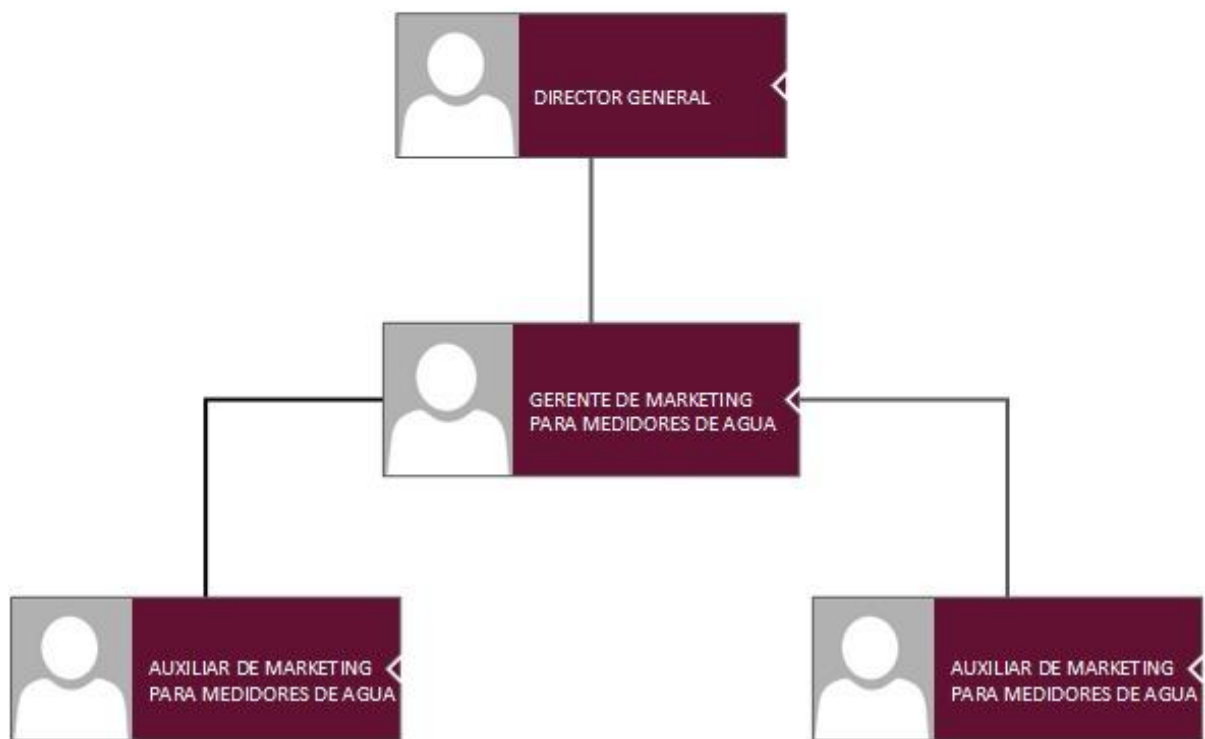
Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo

MARKETING PARA MEDIDORES DE AGUA



Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

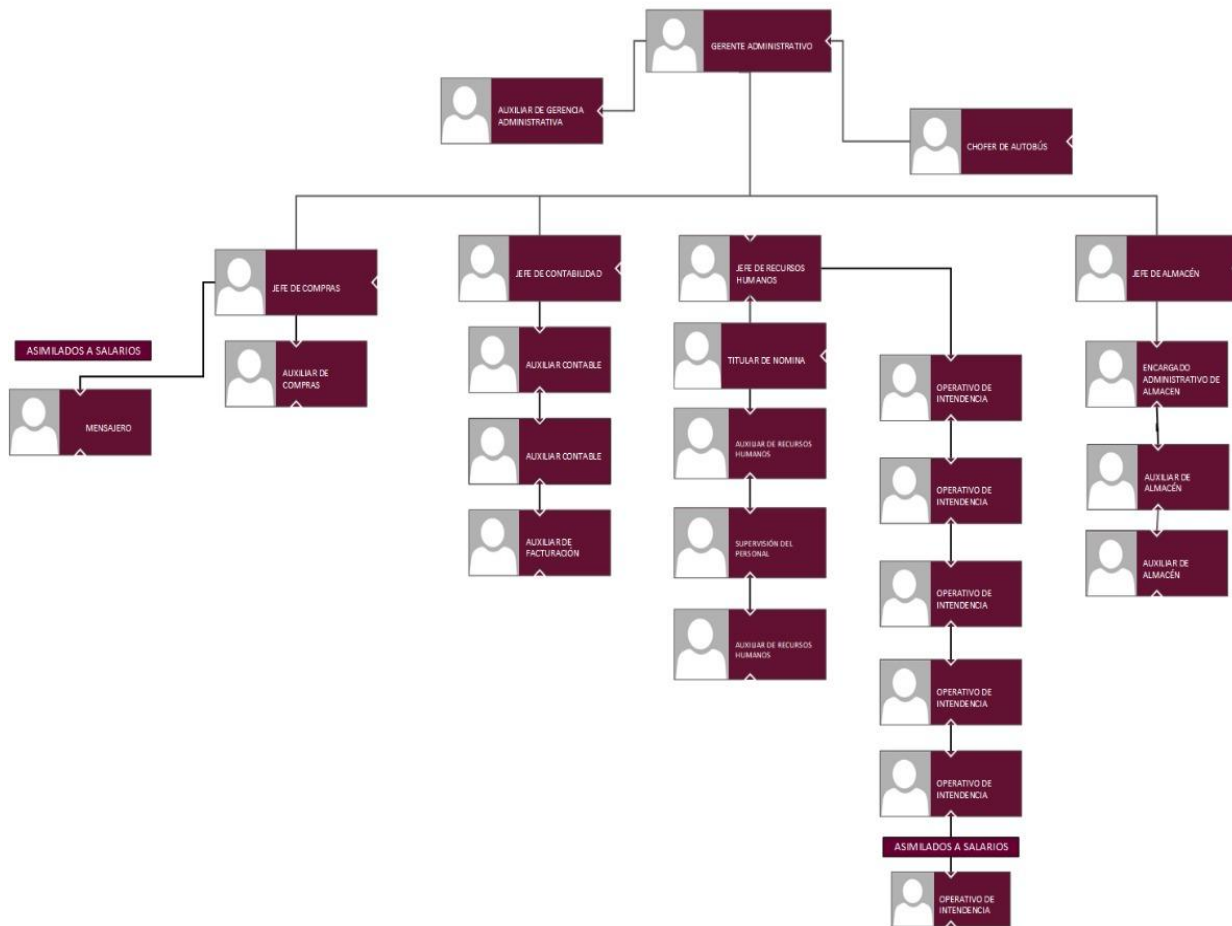
Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo

MANUAL DE ORGANIZACIÓN PRESENTACIÓN

GERENCIA ADMINISTRATIVA



Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

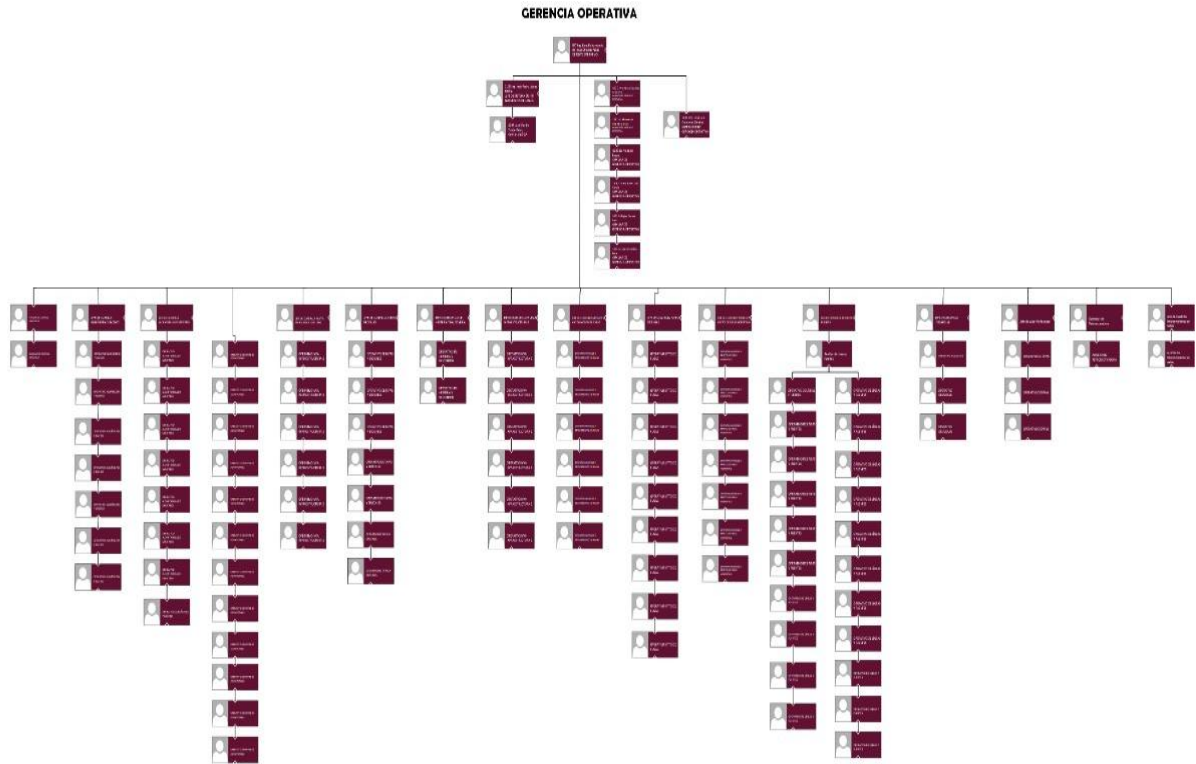
Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**



Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

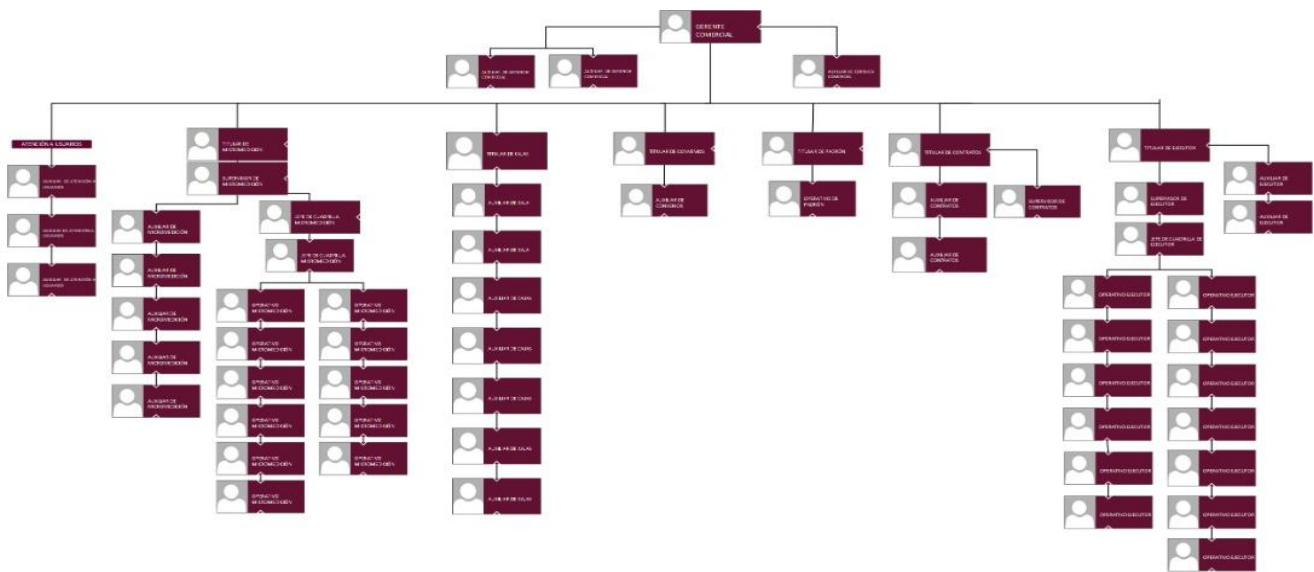
Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

GERENCIA COMERCIAL



Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

OBJETIVOS Y FUNCIONES

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

DIRECCION GENERAL

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar y orientar las acciones de todas y cada una de las áreas del Organismo Operador, con el fin de incrementar la eficiencia y calidad de los servicios en materia de agua potable y alcantarillado, así como administrar en forma correcta los recursos del Organismo.

FUNCIONES

I.- Efectuar y suscribir todos los actos jurídicos, convenios y contratos que sean necesarios para cumplir con las funciones que le corresponden.

II.- Determinar las condiciones en que deben celebrarse los contratos de trabajo colectivos o individuales con el personal de la administración del Organismo Operador, así como el monto de los sueldos o salarios de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de organización, resolviendo las controversias que se susciten con motivo de la relación laboral en el ámbito interno

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

III.-Nombrar y remover libremente al personal del Organismo. Procurando siempre que las designaciones seleccionadas cuente con experiencia en la prestación de los servicios públicos a que se refiere la Ley, debiendo informar periódicamente de estos movimientos a la Junta de Gobierno

IV. Aprobar, gestionar y convenir los créditos necesarios, celebrando los contratos, y otorgando las garantías que fueren pertinentes, solicitando el aval del Ayuntamiento.

V.- Autorizar la implementación de programas pendientes a fomentar el uso eficiente y racional del agua, creando con ello una cultura dentro de la comunidad.

VI.- Ordenar la práctica de muestras y análisis, para verificar la calidad del agua, y cuando sea necesario, informara las autoridades competentes sobre los resultados.

VII.- Realizar las actividades que se requieran para lograr que el Organismo Operador preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes.

VIII.- Autorizar las erogaciones correspondientes del presupuesto de ingresos y egresos, y someter a aprobación de la Junta de Gobierno cuando fuesen gastos extraordinarios.

IX.-Proporcionar las facilidades necesarias para que el Comisario Público, que se designe conforme a la ley, pueda desempeñar sus funciones legítimas, y específicamente en lo relativo a la rendición oportuna del informe de auditoría sobre las operaciones del Organismo Operador, con opinión sobre sus resultados, así como del informe anual de auditoría del balance sobre la situación financiera del Organismo Operador.

X.- Promover el fortalecimiento de las relaciones del Organismo Operador con los demás Organismos Operadores de Agua y Saneamiento del Estado y de otros Estados de la República, con el fin de intercambiar experiencias y conocimientos.

XI.- Proponer a la Junta de Gobierno la creación de Unidades o Áreas Administrativas que se consideren necesarias para la óptima operación y Administración del Organismo Operador.

XII.- Poner a consideración de la Junta de Gobierno, el proyecto de Reglamento Interno del Organismo Operador, para su aprobación en su caso, vigilando su correcta aplicación.

XIII.- Administrar y contar con los controles de vigilancia, supervisión y operación de las unidades foráneas de este Organismo Operador, ubicados en los poblados que cuentan con servicio de agua potable y alcantarillado en el Municipio.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

XIV.- Mantener una relación de comunicación permanente con el Consejo Consultivo a través de su Presidente, para recibir de dicho Consejo Consultivo, propuestas, observaciones y sugerencias para el mejor funcionamiento del Organismo Operador de acuerdo con la Ley.

XV.- Las demás que le señale la Junta de Gobierno, la Ley, el reglamento interno, el Acuerdo de Creación de esta Para municipal y las que le atribuyan la diversa normatividad aplicable.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Todas las Unidades Administrativas

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación office
Administración del Comercio Interno
Operación de los Equipos

Operaciones aritméticas
Conocimientos Legales

HABILIDADES

*Capacidad de liderazgo
*Capacidad organizacional
*Concentración en el trabajo

*Capacidad de retención
*Trabajo en equipo
*Ejemplificación de valores

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

DIRECTOR GENERAL

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

ASISTENTE DE DIRECCION GENERAL

OBJETIVO DEL PUESTO

Atender al Director General y a los usuarios que se presenten en el Organismo Operador o que se comunique vía telefónica para exponer quejas, denuncias, reportes de problemas, etc. de una manera amable e inmediata.

FUNCIONES

- I.- Observar las políticas generales del Organismo Operador y específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos.
- II.- Atender oportuna y eficazmente las indicaciones del Director General.
- III.- Organizar la agenda del Director General
- IV.- Enviar oportunamente las convocatorias a las reuniones de la Junta de Gobierno y del Consejo Consultivo.
- V.- Levantar las actas de las reuniones de la Junta de Gobierno y del Consejo consultivo.
- VI.- Recibir y dar respuesta a la correspondencia dirigida a la Dirección General
- VII.- Mantener ordenado y actualizado el archivo de la Dirección General
- VIII.- Apoyar al Director General en la integración de informes.
- IX.- Apoyo a diferentes áreas cuando sea requerido.
- X.- Desempeñar las comisiones que le encomiende el Director General, relativas al puesto.
- XI.- Desarrollar todas aquellas funciones inherente al área de su competencia

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Todas las Unidades Administrativas

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación office
Elaboración de informes y reporte
Operación de los Equipos

Relaciones publicas
Operaciones aritméticas

HABILIDADES

*Contar con la habilidad de organización y
Sincronización de actividades
*Habilidades de cálculos numéricos

*Buen lenguaje
*Desenvolvimiento adecuado a su cargo
*Responsabilidad

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA O CARRERA TRUNCA

ASISTENTE DE DIRECCIÓN

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

COMISARIA

OBJETIVO DEL PUESTO

Coadyuvar al fortalecimiento del ejercicio y cabal cumplimiento de las atribuciones del Organismo, proporcionando el apego y la legalidad por parte de los servidores públicos del Organismo, así como la transparencia en el manejo de los recursos humanos, financieros y materiales, conforme a las disposiciones legales y normativas vigentes, aplicando mecanismos adecuados de control y seguimiento de los programas de trabajo, vigilancia y fiscalización.

FUNCIONES

- I.- Vigilar que la administración de los recursos se haga de acuerdo con lo disponga la ley, los programas y presupuestos aprobados
- II.- Practicar la auditoria de los estados financieros y las de carácter técnico y administrativo al termino del ejercicio o antes, si lo considera conveniente.
- III.- Revisar los programas y/o procesos contables y administrativos en general.
- IV.- Revisar Programas y Presupuestos para el siguiente ejercicio fiscal
- V.- Evaluar la operación de las distintas unidades administrativas del organismo operador; de acuerdo con los ordenamientos establecidos.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

VI.- Inspeccionar el ejercicio del gasto corriente y de inversión, con objeto de verificar que se ajusten al presupuesto autorizado por el consejo e informar de sus resultados al consejo y al Director General.

VII.- Vigilar el cumplimiento de las normas internas del organismo operador.

VIII.- Realizar, vigilancia, supervisión, inspección y/o auditorías a las unidades administrativas o directamente, según el caso, a cualquier servidor público adscrito al organismo operador e informar de sus resultados al director general y según la gravedad del caso, al consejo.

IX.- Formular, con base en los resultados de las auditorias que realice, las observaciones y recomendaciones necesarias tendientes a mejorar la eficiencia de las operaciones de las unidades administrativas del organismo, estableciendo el seguimiento correspondiente para su aplicación.

X.- Atender y resolver en su caso, las denuncias y quejas de cualquier interesado respecto de los servicios del organismo operador, turnando a la Contraloría Municipal aquellas quejas o denuncias en las que pudiere existir responsabilidad administrativa por parte de un servidor público del organismo, para los efectos legales a que haya lugar.

XI.- Coordinar los requerimientos de información que solicite el Contralor Municipal para el cumplimiento de sus atribuciones

XII.- Coordinar y supervisar el cumplimiento a los requerimientos de información que solicite el órgano de fiscalización superior del estado de Puebla y auditoria externa, para el cumplimiento de sus atribuciones

XIII.- Revisar los registros contables en las pólizas de ingresos y egresos.

XIV.- Realizar arqueos a las cajas de cobranza y caja chica del organismo.

XV.- Realizar pruebas selectivas al almacén general

XVI.- Realizar pruebas selectivas al departamento de compras.

XVII.- Verificar y supervisar que se realice el inventario del almacén general al 100% a la mitad y al cierre del ejercicio.

XVIII.- Revisar el inventario de bienes muebles e inmuebles del OOSAPAT para su inclusión legal.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

XIX.- Participar en los actos de entrega recepción de los diferentes departamentos y unidades administrativas que conforman la estructura organizacional del organismo.

XX.- Inspeccionar físicamente las obras publicas contratadas con terceros (contratistas) para verificar el avance y cumplimiento de las mismas

XXI.- inspeccionar físicamente para realizar las entregas recepción de obras por convenio (con recursos de beneficiarios y programas PRODDER) para verificar su terminación y aplicación del presupuesto otorgado

XXII.- Revisión de estimaciones de obra

XXIII.- Vigilar ilimitadamente en cualquier tiempo las operaciones y el orden del organismo operador

AREA:

CONTRALORIA INTERNA

OBJETIVO DEL PUESTO

Desarrollar tareas secretariales, actividades administrativas y de oficina de media y alta responsabilidad, habilidad para dar un buen trato a los usuarios así como a la empresa u organización.

FUNCIONES

I.- Observar y ejecutar cuidadosamente cada una de las actividades a desarrollar encomendadas por su jefe inmediato con gran apego a la responsabilidad.

II.- Ordenar y dar seguimiento a la correspondencia de la contraloría.

III.- Recibir reportes de la supervisión, inspección o auditoria del personal de la contraloría.

RELACIONES

EXTERNAS

Contraloría Municipal
Auditor externo
Auditoria superior del estado

INTERNAS

Dirección general
Todas las Unidades Administrativas

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

Aspectos jurídicos y laborales	Manejo de Personal
Interpretación y aplicación de normativas	Finanzas
Administración	Contabilidad
Auditoria	Fiscal
Manejo de equipos de computo	Inventarios
HABILIDADES	
*Toma de decisiones *Objetividad *Prevención y solución de problemas	*Capacidad de retención. *Trabajo en equipo. *Ejemplificaciones de valores
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
Licenciatura: Derecho, Contaduría.	COMISARIO

IV.-Llevar la agenda de actividades del Contralor.

V.- Verificar el seguimiento administrativo al inicio y término de los trabajos a ejecutar.

VI.- Revisar y actualizar los documentos que se utilizan en base a las leyes normativas.

VII.- Realización de inventarios al área de compras, almacén y realización de depósitos

VIII.- Realización de resguardos de equipos como: radios cámaras fotográficas, micro medición, etc.

IX.- Realizar con ética y responsabilidad cualquier otra actividad encomendada por el titular de la Contraloría.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

DIRECCIÓN JURIDICA

OBJETIVO DEL PUESTO

Representar legalmente al Organismo con todas las facultades generales y especiales de un apoderado general, conferidas por la Junta de Consejo, aun aquellas que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley. Elaborar las demandas, quejas y/o denuncias ante las distintas autoridades judiciales y resolver las interpuestas por los usuarios, así como apoyar en los procedimientos legales internos del Organismo, de acuerdo a la Ley de Aguas para el Estado, el Reglamento Interno del Organismo y las demás leyes aplicables.

FUNCIONES

I.- Con acuerdo del Director General, planear, organizar dirigir y supervisar los trabajos pendientes a adecuar el funcionamiento del Organismo con las disposiciones que constituyen el marco jurídico.

II.- Compilar y mantener actualizadas las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, Jurisprudencias y demás disposiciones relacionadas con las atribuciones del OOSAPAT, facilitado su consulta a los funcionarios y empleados del Organismo que lo soliciten, así como capacitarse constantemente mediante cursos, congresos, foros y demás estudios que se requieran para el desempeño de sus funciones.

III.- Realizar estudios e investigaciones en materia jurídica conjuntamente con las necesidades de las distintas áreas del OOSAPAT, para efectos de que la Dirección General se encuentre en aptitud de promover ante los órganos competentes las modificaciones a las disposiciones legales o reglamentarias que se requieran para la mejor prestación de los servicios a cargo del Organismo.

IV.- Representar legalmente al Organismo con todas las facultades generales y especiales de un apoderado general, conferidas por el Consejo Directivo, aun aquellas que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley, entre las que enunciativa, mas no limitativamente se encuentran las de representar al organismo.

V.- Elaborar los informes previos y justificados en los juicios de amparo en los que los órganos de gobierno, las unidades administrativas y en general, los funcionarios y empleados de OOSAPAT sean señalados como autoridades responsables, e interviniendo como delegado en su tramitación.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

VI.- Asesorar al Director General y a los Titulares de las unidades administrativas en la cumplimentación de las resoluciones dictadas por los tribunales judiciales o administrativos, así como notificar la cumplimentación a la Autoridad que la emite en los ■ términos de la ley.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
INTERNAS	
Todas las Unidades Administrativas	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Licenciado en derecho	
HABILIDADES	
*Facilidad de palabra *Habilidad de trabajo en equipo *Aprendizaje rápido	*Habilidad de resolver conflictos *Facilidad de palabra *Aprendizaje rápido
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
LICENCIATURA EN DERECHO	DIRECCION JURIDICA

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

DIRECCIÓN JURIDICA

OBJETIVO DEL PUESTO

Representar legalmente al Organismo con todas las facultades generales y especiales de un apoderado general, conferidas por la Junta de Consejo, aun aquellas que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley. Elaborar las demandas, quejas y/o denuncias ante las distintas autoridades judiciales y resolver las interpuestas por los usuarios, así como apoyar en los procedimientos legales internos del Organismo, de acuerdo a la Ley de Aguas para el Estado, el Reglamento Interno del Organismo y las demás leyes aplicables. Elaborar y resolver las demandas, así como apoyar en los procedimientos legales internos del Organismo, de acuerdo a la Ley de Aguas para el Estado, el Reglamento Interno del Organismo y las demás leyes aplicables. Deberá Asesorar cuando en su caso se requiera a los titulares de las Unidades

FUNCIONES

- I.- Proporcionar asesoría jurídica a las Áreas Administrativas.
- II.- Elaborar informes previos y justificados en los juicios de amparo.
- III.- Tramitar y resolver en tiempo y forma los recursos administrativos, promovidos por particulares.
- IV.- Elaborar y en su caso, revisar y corregir los convenios y contratos de OOSAPAT.
- V.- Notificar los actos y resoluciones del Organismo, así como los que para tal efecto le que sean remitidos por los Órganos de Gobierno.
- VI.- Participar en las labores de capacitación del Organismo.
- VII.- Asistir laboralmente al Titular de la Unidad Jurídica.
- VIII.- Compilar y mantener actualizadas el acervo jurídico de la Unidad Jurídica Participar en las labores de capacitación del Organismo.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Todas las Unidades Administrativas

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración

Fiscal

Leyes

HABILIDADES

*Positivo

*Negociador

*Facilidad de palabra

*Facilidad de resolver problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA EN LEYES

AUXILIAR JURIDICO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

GERENCIA GENERAL

OBJETIVO DEL PUESTO

Planificar y direccionar todas las actividades y operaciones necesarias para atender las necesidades de los servicios que se les prestan a los usuarios; así como actividades de apoyo conexas de aplicación de sistemas, administración y personal. Es responsable de la buena marcha del organismo, dentro del marco de políticas, objetivos y presupuestos establecidos por la administración.

FUNCIONES

- I.- Formula y ejecuta los planes y objetivos del organismo.
- II. -Planifica y supervisa las actividades de las gerencias que integran el organismo.
- III.-Aprueba objetivos, planes y programas a corto y largo plazo.
- IV.- Evalúa la actuación en comparación con las metas fijadas y pone en práctica mejoras de ser necesarios.
- V.- Se mantiene al tanto de las exigencias generales del mercado y participa en las campañas del organismo si ello resulta aconsejable.
- VI.- Planifica, supervisa y participa en las operaciones administrativas y operativas.
- VII.- Estimula y ayuda a la presentación de ideas sobre productos nuevos al organismo.
- VIII.-Planifica, supervisa y participa en las actividades de programaciones de obras.

RELACIONES

INTERNAS

Dirección General	Gerencia Comercial
Contraloría Interna	Gerencia Técnica
Jefatura Recursos Humanos	Gerencia Operativa
Jefatura Jurídica	Contabilidad
Jefatura de Sistemas	Gerencia Administrativa

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

Computación Office	Operación de los equipos
Administración del Comercio Interno	Operaciones aritméticas
Elaboración de informes y reportes	
Operación de los Equipos	
HABILIDADES	
*Capacidad de liderazgo *Capacitación organizacional *Concentración en el trabajo	*Capacidad de retención *Trabajo en equipo *Ejemplificación de valores *Capacidad Técnica
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
LICENCIATURA	GERENCIA GENERAL

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

GERENCIA ADMINISTRATIVA

OBJETIVO DEL PUESTO:

Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos utilizados para cumplir con los objetivos del OOSAPAT; controlando y evaluando las actividades de compras, almacén, recursos humanos y contabilidad; que se efectúan para el alcance de objetivos.

FUNCIONES:

- I.- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas para garantizar el adecuado desarrollo de los procedimientos administrativos de cada área.
- II.- Definir y aplicar los parámetros para la elaboración de programas presupuestarios, presupuestación de ingresos, egresos y compras de activo, de acuerdo con las políticas establecidas.
- III.- Supervisar la elaboración y presentación oportuna ante Dirección y Consejo Directivo de los estados financieros para su aprobación.
- IV.- Supervisar la presentación oportuna de los pagos y contribuciones ante las dependencias correspondientes (SHCP, SFA, IMSS, INFONAVIT, CONAGUA).
- V.- Participar en los diversos comités, grupos de trabajo y reuniones en que se convoque su asistencia.
- VI.- Requerir o realizar la capacitación de personal cuando se requiera.
- VII.- Ejercer y verificar el ejercicio del control interno o en su caso implementar medidas de control interno para optimizar su funcionamiento.
- VIII.- Coordinar la evaluación del desempeño.
- IX.- Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia que sus superiores así le soliciten.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Dirección General	Almacén
Contraloría Interna	Compras
Gerencia Comercial	Recursos Humanos
Gerencia Técnica	Informática
Gerencia Operativa	Contabilidad

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)	Operaciones aritméticas básicas
Fundamentos legales	Plataforma SAT, SFA
Manejo de programas contables	NSARC
Agenda Fiscal	

HABILIDADES

*Liderazgo	*Independencia de juicio, colaboración y sociabilidad
*Autoridad y control	*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

GERENCIA ADMINISTRATIVA

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

CONTADOR GENERAL

OBJETIVO DEL PUESTO:

Generar y proporcionar información contable y financiera significativa, oportuna, relevante, completa, comparable y verificable que permita a los diversos usuarios internos y externos evaluar alternativas y tomar decisiones

FUNCIONES:

- I.- Estandarizar, sistematizar y supervisar los procesos contables, para proporcionar información contable y financiera, que muestre los resultados del Organismo y su posición financiera, permitiendo la aprobación del Consejo Directivo.
- II.- Coordinar y revisar la determinación oportuna de los saldos a favor de IVA.
- III.- Realizar tramite de solicitud de devolución de saldos a favor de IVA ante la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
- IV.- Coordinar y revisar la determinación oportuna de contribuciones que establezca la legislación fiscal aplicable.
- V.- Participar en la toma física de inventarios de activos, bienes y recursos.
- VI.- Conciliar con las áreas correspondientes la determinación del inventario de activos, bienes y recursos que integran el patrimonio del Organismo.
- VII.- Coadyuvar a la Gerencias en la elaboración de informes respecto de sus inventarios.
- VIII.- Atender y dar seguimiento a los requerimientos de información del órgano de control y auditores externos.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

IX.- Recibir, revisar y dar contestación a oficios varios, relacionados con información financiera.

X.- **Verificar y coordinar** la integración de expedientes del programa de Devolución de Derechos, por la aportación del Organismo conforme al programa de acciones.

XI.- Integrar y mantener actualizado el expediente respectivo en materia Fiscal.

XII.- Solicitar a Recursos Humanos la información resultante de las nóminas para la correcta presentación y entero de retenciones por salarios ante la SHCP.

XIII.- **Asesorar a las Gerencias en la elaboración** de programas presupuestarios para su correcta integración y presentación ante las dependencias correspondientes.

XIV.- **Asesorar a las Gerencias en la elaboración** del presupuesto de ingresos y egresos para su correcta integración y presentación ante las dependencias correspondientes.

XV.- Proporcionar al departamento de digitalización la información financiera a publicar.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Dirección General	Almacén
Contraloría Interna	Compras
Gerencia Comercial	Recursos Humanos
Gerencia Técnica	Informática

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)	Operaciones aritméticas básicas
Fundamentos legales	Plataforma SAT y SFA
Manejo de programas contables	NSARC
Agenda Fiscal	

HABILIDADES

*Liderazgo	*Trabajo bajo presión
*Trabajo en equipo	*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

CONTADOR GENERAL

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

INGRESOS Y EGRESOS

OBJETIVO DEL PUESTO:

Coordinar, revisar y apoyar en la recopilación y registro de operaciones contables para el proceso de la información financiera.

FUNCIONES:

I.- Observar las políticas generales del Organismo Operador y específicamente las de su área y realizar sus mejores esfuerzos en el logro de los objetivos.

II.- Verificar la documentación recepcionada para integrar el expediente contable respectivo.

III.- Recepcionar facturas de proveedores, debidamente integradas por el departamento de Compras según controles internos establecidos.

IV.- Verificar que los CFDI correspondientes de los proveedores cumplan con los requisitos fiscales que establece la SHCP.

V.- Llevar un control y seguimiento de pago a proveedores.

VI.- Presentar DIOT

VII.- Coordinar la captura, revisión, impresión e integración de Pólizas de Ingresos y Egresos.

VIII. Proporcionar a Gerencia Comercial cuando así lo soliciten los parciales de estados de cuenta bancarios correspondientes para identificar y confirmar depósitos varios con cheque, pagos con tarjeta y/o transferencias de usuarios y emitir el comprobante respectivo en tiempo y forma.

IX.- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia que sus superiores así le soliciten.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Contraloría Interna
Contabilidad
Gerencia Comercial

Almacén
Compras
Gerencia Técnica
Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)

Fundamentos legales

Manejo de programas contables

Operaciones aritméticas básicas

NSARC

HABILIDADES

*Liderazgo

*Trabajo bajo presión

*Trabajo en equipo

*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

INGRESOS Y EGRESOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

FACTURACION

OBJETIVO DEL PUESTO:

Colaborar y apoyar al Departamento de Contabilidad, en la recopilación, revisión y registro de operaciones contables para el proceso de la información financiera.

FUNCIONES:

I.- Coordinarse con Gerencia comercial, para dar a conocer los requisitos y políticas fiscales necesarios en la elaboración de facturas que solicite el usuario.

II.- Atender a usuarios que solicitan CFDI impreso.

III.- Revisar reportes de ingresos y recibos diarios por caja así como la póliza de ingresos correspondiente (ingresos gravados, exentos)

IV Elaborar la factura electrónica correspondiente (archivos PDF Y XML) por cierre diario y mensual.

V.-Elaborar oficios, memorándums y/o circulares.

VI.- Archivar pólizas y expedientes fiscales.

VII.- Atender llamadas y confirmar correos derivados de facturación.

VIII.- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia que sus superiores así le soliciten.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Dirección General
Contraloría Interna
Contabilidad
Gerencia Comercial

Almacén
Compras
Gerencia Técnica
Cajas
Atención a Usuarios

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)

Fundamentos legales

Manejo de programas contables

Operaciones aritméticas básicas

Portal del SAT

HABILIDADES

*Liderazgo

*Trabajo bajo presión

*Trabajo en equipo

*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

FACTURACION

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

BANCOS

OBJETIVO DEL PUESTO:

Colaborar y apoyar al Departamento de Contabilidad, en la recopilación, revisión y registro de operaciones contables para el proceso de la información financiera.

FUNCIONES:

- I.- Coordinar con Gerencia Comercial los cortes de caja necesarios por día.
- II.- Elaborar y actualizar resguardos correspondientes al Fondo Fijo de Caja.
- III.- Coordinar con área de facturación la conciliación de póliza de Ingresos diaria del sistema con la póliza de Ingresos contable.
- IV.- Consultar e informar diariamente el saldo en Bancos.
- V.- Confirmar e identificar ingresos por recaudación y otros depósitos.
- VI.- Tabular recibos de cobro, así como archivo de los mismos por caja y folio.
- VII. Realizar conciliaciones bancarias.
- VIII.- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia que sus superiores así le soliciten.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Dirección General
Contraloría Interna
Contabilidad
Gerencia Comercial

Almacén
Compras
Cajas

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)

Fundamentos legales

Manejo de programas contables

Operaciones aritméticas básicas

NSARC

HABILIDADES

*Liderazgo

*Trabajo bajo presión

*Trabajo en equipo

*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA O CARRERA TRUNCA

BANCOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO DEL PUESTO:

Administrar y gestionar el capital humano del OOSAPAT, por medio de reclutamiento, selección, contratación, capacitación y estrategias organizacionales para el logro de los objetivos.

FUNCIONES:

- I.- Contribuir en la aplicación del Reglamento Interno de Trabajo.
- II.- Realizar el reclutamiento y selección de personal.
- III.- Fomentar el desarrollo profesional y las relaciones laborales.
- IV.- Prevención de riesgos laborales.
- V.- Programar evaluación del desempeño.
- VI.- Formalizar contratos
- VII.- Presentar movimientos afiliatorios ante el IMSS.
- VIII.- Ejercer el control de reportes de puntualidad y asistencia de los trabajadores.
- IX.- Controlar y dar seguimiento a los descuentos convenidos con los trabajadores autorizados por la ley, incapacidades reportadas por enfermedad y subsidio por maternidad.
- X.- Dar cumplimiento a las prestaciones que por ley le corresponde al personal que se separa del Organismo, con apego a la normativa establecida.
- XI.- Supervisar el proceso de elaboración y pago de nóminas

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

XII.- Supervisar y asegurar el correcto procedimiento en el proceso de retenciones sobre sueldos, por concepto de ISR y otras deducciones, realizando cálculos conforme los reglamentos y disposiciones establecidas en el código tributario vigente.

XIII.- Proporcionar al departamento de Contabilidad la información necesaria de nóminas para la correcta presentación y entero de retenciones por salarios ante la SHCP.

XIV.- Realizar los análisis de nóminas y enviarlo a los encargados de cada departamento.

XV.- Controlar y dar seguimiento a estudiantes prestadores de servicio social y prácticas profesionales.

XVI.- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia que sus superiores así le soliciten.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Dirección General
Contraloría Interna
Gerencia Comercial

Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contabilidad

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)

Fundamentos legales LFT

Operaciones aritméticas básicas

ASPEL NOI

SIPARE, SUA

Agenda Fiscal

HABILIDADES

*Liderazgo

*Trabajo bajo presión

*Trabajo en equipo

*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

RECURSOS HUMANOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

COMPRAS

OBJETIVO DEL PUESTO:

Realizar la adquisición de los materiales y equipo, en tiempo y forma, requerido por las diferentes unidades administrativas del organismo y autorizado por la dirección de administración y finanzas al igual que la contraloría interna para su buen funcionamiento verificando que se cumpla con los aspectos que la ley en la materia señala.

FUNCIONES:

- I. Coordinar con Dirección y Gerencia General, acerca de las políticas y formatos aplicables a este departamento.
- II. Integrar y mantener actualizado el padrón de proveedores.
- III.- Recepcionar, revisar y autorizar órdenes de compra de materiales y servicios cuando aplique de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- IV.- Cubrir las necesidades de los diferentes departamentos del organismo.
- V.- Integrar la demanda de las requisiciones de las distintas unidades para optimizar las compras de las áreas solicitantes.
- VI.- Dar seguimiento a las órdenes manteniendo contacto con el proveedor y con el departamento solicitante.
- VII.- Gestionar con los proveedores el otorgamiento de concesiones especiales de descuento y plazo.
- VIII.- Generar y dar seguimiento a informe de requisiciones, órdenes de compra y cotizaciones mensualmente.
- IX.- Administrar el Fondo Fijo de Caja Chica autorizado.
- X.- Recepcionar la documentación comprobatoria en tiempo y forma originado por pagos de Caja Chica, con carácter de urgente.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

XI.- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia que sus superiores así le soliciten.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Gerencia General
Contraloría Interna
Recursos Humanos
Jurídico
Informática

Gerencia Comercial
Gerencia Técnica
Gerencia operativa
Almacén

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Microsoft office (word, excel, power
point, internet, manejo y control de
inventarios)

Administración

Materiales de construcción y drenaje
Materiales de plomería
Materiales eléctricos
Herramientas de Trabajo
Tuberías y conexiones

HABILIDADES

*Organizar

*Habilidad para análisis de precios de
precios

*Comunicación

*Ser objetivo, positivo y proactivo

*Trabajo en equipo y manejo de
personal

*Negociación y trato amable con
proveedores y clientes

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA O TECNICO

COMPRAS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

ALMACEN

OBJETIVO DEL PUESTO:

Controlar, identificar y garantizar el abasto suficiente de materiales así como el adecuado manejo y custodia de los mismos para garantizar el buen funcionamiento del Organismo en sus diferentes líneas y así llevar un registro contable y confiable de entradas y salidas del Almacén.

FUNCIONES:

- I.- Elaborar los requerimientos para mantener un stock máximo y mínimo de materiales necesarios para el desarrollo óptimo de las unidades administrativas.
- II.- Recepcionar y verificar los materiales entregados por proveedores.
- III.- Definir el método de valuación de inventarios.
- IV.- Capturar y clasificar por líneas y tipos cada concepto que integra el rubro de Almacén.
- V.- Llevar un control de maquinaria y equipo.
- VI.- Elaborar vales de entrada y vales de salida de materiales, con la orden de trabajo correspondiente.
- VII.- Participar en toma de inventario físico.
- VIII.- Llevar un control riguroso e identificación permanente de los bienes propiedad del Organismo para su conservación y mantenimiento.
- IX.- Recibir y canalizar reportes varios de usuarios.
- X.- Tomar las decisiones propias para el buen funcionamiento del Almacén.
- XI. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia que sus superiores así le soliciten.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Gerencia General
Contraloría Interna
Recursos Humanos
Compras
Contabilidad

Gerencia Comercial
Gerencia Técnica
Gerencia operativa

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Microsoft office (word, excel, power
point, internet, manejo y control de
inventarios)

Administración

Materiales de construcción y drenaje
Materiales de plomería
Materiales eléctricos
Herramientas de Trabajo
Tuberías y conexiones

HABILIDADES

*Organizar

*Habilidad para análisis de precios de
precios

*Comunicación

*Ser objetivo, positivo y proactivo

*Trabajo en equipo y manejo de
personal

*Negociación y trato amable con
proveedores y clientes

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA O TECNICO

ALMACEN

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

COMUNICACIÓN SOCIAL

OBJETIVO DEL PUESTO:

Comunicar la imagen de OOSAPAT a los usuarios, utilizando las herramientas tecnológicas, para crear una relación con ellos e incidir en el pago de servicios y prevención del cuidado del agua.

FUNCIONES:

1. - Relaciones Públicas.
- 2.- Promover la comunicación y alianzas entre sectores (Instituciones Educativas, OSCs, gobierno y empresas).
- 3.- Negociar con instituciones educativas para la realización de convenios de colaboración.
- 4.- Mantener en adecuadas condiciones de acceso el sitio WEB Institucional, con información actualizada y veraz, en coordinación con el departamento de informática.
- 5.- Apoyar en Discursos del Director General de OOSAPAT.
- 6.- Apoyar y contribuir a la realización y organización logística de eventos, reuniones de trabajo, talleres, seminarios relacionados con las campañas.
- 7.- Apertura de programas de Servicios Social y Prácticas Profesionales para estudiantes.
- 8.- Informar la ruta a recorrer por el OOSABUS, para que usuarios puedan hacer uso de él.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Dirección General
Gerencia Comercial

Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)

Redes Sociales

Redacción y Ortografía

Diseño

Fotografía

Manejo de Plataformas Digitales

HABILIDADES

*Creatividad e Iniciativa

*Resolución de problemas

*Trabajo en equipo

*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

COMUNICACIÓN SOCIAL

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

PROMOCION E IMAGEN

OBJETIVO DEL PUESTO:

Colaborar y apoyar al departamento de Comunicación Social para promover la imagen de OOSAPAT hacia los usuarios y la cultura de cuidado del agua.

FUNCIONES:

- 1.- Definir estrategias para la producción, coordinación y difusión de los programas de prevención y cuidado del agua, en escuelas y colonias de la ciudad, así como las actividades del Organismo en los diversos medios de comunicación masiva.
- 2.- Llevar a cabo campañas de Prevención del Cuidado del Agua (Guardianes del Agua).
- 3.- Diseñar material promocional de campañas de descuentos para los usuarios y del cuidado del agua, producción de material informativo, boletines, folletos, presentaciones en Power Point y material audiovisuales, manteniendo el vínculo con el área de reportes y quejas.
- 4.- Conocer, evaluar y dar respuesta a las necesidades de comunicación del Organismo con los distintos sectores de la población que lo demanden.
- 5.- Organizar el archivo de documentaciones gráficas, audiovisuales y por escrito (también en formato digital) de las diversas actividades del Organismo, que estará disponible al público en general.
- 6.-Procesar y recabar información de los distintos medios de comunicación; prensa escrita, radial, televisiva y canales electrónicos (Internet), a través del monitoreo de los mismos, y las encuestas o

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

sugerencias de la ciudadanía, a fin de que la misma esté a conocimiento del representante del Organismo.

7.- Manejo de redes sociales para la promoción, proporcionar información y campañas de cuidado del agua a través de estas.

8.- Coordinar y canalizar, cuando corresponda, la publicidad que realiza el Organismo, de acuerdo con criterios técnicos, económicos y normas establecidas.

9.- Promover y desarrollar encuentros con personal de los medios de comunicación (entrevistas) y concertar visitas a las instalaciones de estos, cuando así se requiera.

10.- Grabación y archivo de material audiovisual de las actividades del Organismo.

11.- Elaboración de Boletines de las distintas actividades, y envío de los mismos través de correo electrónico a medios de comunicación.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES INTERNAS

Dirección General
Gerencia Comercial

Comunicación Social

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación (office)

Redes Sociales

Redacción y Ortografía

Diseño

Fotografía

Manejo de Plataformas Digitales

HABILIDADES

*Creatividad e Iniciativa

*Resolución de problemas

*Trabajo en equipo

*Toma de decisiones

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

PROMOCION E IMAGEN

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

TÉCNICA

PUESTO:

GERENTE TÉCNICO

OBJETIVO DEL PUESTO:

Gestionar y coordinar la implementación y desarrollo de proyectos así como de servicios de calidad del agua y saneamiento para la optimización en el suministro de los servicios básicos de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial para los habitantes del Municipio de Tehuacán, Puebla.

FUNCIONES:

- Verificar y aprobar los estudios y proyectos para la mejora en la infraestructura de redes y servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio.
- Elaborar los programas a corto, mediano y largo plazo referentes al desarrollo de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio.
- Verificar el cumplimiento de las normas y criterios técnicos para el desarrollo de las actividades.
- Verificar, aprobar y gestionar los recursos para la ejecución de las actividades programadas en cada departamento teniendo como fin alcanzar las metas del Organismo.
- Verificar y aprobar los estudios, presupuestos y especificaciones de materiales y/o servicios contratados.
- Elaborar y proponer el presupuesto anual de gastos de operación, conservación y mantenimiento, así como de las inversiones correspondientes a su cargo.
- Coordinar y supervisar los departamentos a su cargo, así como gestionar y promover elementos para la mejora continua de estos.
- Gestionar fondos y recursos para los proyectos y obras elegibles ante las dependencias estatales y federales o instituciones particulares o internacionales.
- Mantener actualizado el Plan Maestro para el mejoramiento de los servicios, en los aspectos técnicos relativos a la infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- Desarrollar las acciones necesarias para mantener actualizada la información de la infraestructura en operación (catastros de agua potable, alcantarillado y drenaje).
- Propiciar la automatización de datos como herramienta esencial en la gestión de asuntos de su competencia.
- Propiciar el seguimiento, supervisión y control de estudios, proyectos y obras contratadas.
- Supervisar la elaboración de la documentación de los concursos necesarios para la ejecución de las obras destinadas a la conservación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de las redes de agua potable y alcantarillado.
- Verificar y aprobar las constancias de factibilidades.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Dirección General
Contraloría Interna
Gerencia General

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación Office
Administración del comercial interno
Elaboración de informes y reportes

Conocimiento de normas aplicables a proyectos
Conocimientos legales

HABILIDADES

*Capacidad de liderazgo

*Capacidad de retención

*Capacidad de organización

*Trabajo en el equipo

*Concentración en el trabajo

*Ejemplificación de valores

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

GERENTE TECNICO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

TÉCNICA

PUESTO:

JEFE DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

OBJETIVO DEL PUESTO:

Implementar y desarrollar proyectos viables para mejorar el sistema de redes de agua potable, drenaje y alcantarillado sanitario y pluvial con el uso de métodos y/o tecnologías sustentables, logrando con esto, soluciones oportunas que beneficien al municipio en un mejor aprovechamiento integral de los recursos naturales y preservación del equilibrio ecológico.

FUNCIONES

- Analizar el programa y planeación para la realización de estudios y proyectos.
- Hacer uso de las normas (CNA) y así mismo los criterios técnicos como instrumento para el desarrollo de las actividades.
- Proyectar, analizar y diseñar las redes de agua potable, drenaje y alcantarillado para la construcción, ampliación, modificación, rehabilitación, mejoramiento y conservación de las mismas considerando las características del municipio y mediante cálculos de balance hidráulico y estudios de ingeniería necesarios para elaborar, evaluar e integrar los proyectos de obras o expedientes técnicos para el mejoramiento de la dotación de agua potable y presentarlos a consideración de la gerencia técnica.
- Elaborar el Plan Maestro de Saneamiento de la zona metropolitana de Tehuacán y evaluar, analizar y coordinar la supervisión de los proyectos contratados para el Saneamiento de Aguas Residuales verificando la implementación de nuevas tecnologías y cuidando que se apeguen a las especificaciones que emite la dependencia normativa (Comisión Nacional del Agua).
- Participar de forma indirecta con la supervisión durante la ejecución de los diferentes proyectos.
- Verificar los levantamientos topográficos (altimetría y planimetría) necesarios para la elaboración de proyectos destinados a las obras de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, así como los cálculos de los levantamientos topográficos, cuidando que estos cumplan con las exactitudes requeridas de cada proyecto.
- Elaborar y en su caso, verificar los dibujos de los proyectos (planta, secciones y detalles) de ingeniería y ploteo de planos, cuidando que las escalas y acotaciones sean las correctas para la construcción y ampliación de las redes de agua potable, redes de alcantarillado sanitario y alcantarillado pluvial, utilizando las normas y especificaciones técnicas aceptadas y vigentes por la dependencia normativa.
- Participar y verificar las diferentes etapas del proceso de licitación de los diferentes proyectos.
- Dar seguimiento al proceso de validación de los diversos procesos de los estudios y proyectos.
- Verificar la digitalización de proyectos hidráulicos y expedientes unitarios de obra.
- Asistir a juntas de aclaración en licitación de obras.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia General
Dirección General
Contraloría Interna
Gerencia técnica

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Hidráulica de canales y tuberías
Análisis estructural
Microsoft Office
Hidrología

HABILIDADES

*Conocimientos técnicos de planeación	*Habilidad para trabajo en equipo
*Comunicación	*Liderazgo
*Prevención de problemas	
*Objetividad	

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

INGENIERO CIVIL

JEFE DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

TÉCNICA

PUESTO:

SUPERVISOR DE OBRA

OBJETIVO DEL PUESTO

Supervisar y apoyar de manera técnica en el desarrollo de estudios y proyectos, así como vigilar el proceso constructivo de las obras contratadas por OOSAPAT.

FUNCIONES

- Supervisar los estudios, proyectos y la ejecución de obras e instalaciones requeridas y/o destinadas para la conservación, construcción, ampliación, modificación, mejoramiento y rehabilitación de las redes de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio.
- Verificar que se cumpla eficientemente con los proyectos a realizar, los procedimientos de construcción, especificaciones, normas, y programas de obra, con la finalidad de proponer las modificaciones y adecuaciones que procedan para garantizar que la obra se realice con la calidad, tiempo, y costo.
- Controlar la calidad de los materiales empleados en la construcción realizar reportes y controlar avances de obra de acuerdo a las especificaciones técnicas.
- Coordinar recorridos en campo para verificación de predios y levantamiento de las obras en las colonias.
- Reportar cualquier observación con respecto al proyecto y generar reportes de avances.
- Inspeccionar y verificar los parámetros de calidad y medidas de seguridad.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia General
Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contraloría Interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Conocimientos en diseño y procesos de
Sistemas de potabilización

Hidráulica

HABILIDADES

*Interpretación de resultados	*Trato amable
*Administración del tiempo	
*Comunicación	

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

INGENIERO CIVIL

SUPERVISOR DE OBRA

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

ENCARGADO DE FACTIBILIDADES

OBJETIVO DEL PUESTO

Constatar la viabilidad de los estudios y proyectos para determinar la factibilidad, así como el seguimiento a las solicitudes de usuarios y desarrolladores de vivienda de acuerdo a especificaciones técnicas del propio departamento y normas de construcción.

FUNCIONES

- Emitir factibilidades de servicios de solicitudes de construcciones y colonias.
- Elaborar constancias de factibilidad para usuarios de servicio doméstico, comercial, industrial, uso oficial, asistencia social, uso pecuario, uso público, uso público oficial, uso público urbano.
- Atender, asesorar y resolver las solicitudes de usuarios referente a Ampliaciones, Constancias de Factibilidad, Constancias de No servicios y Rehabilitaciones de la red de Agua Potable y/o Drenaje Sanitario y así como brindar la atención a peticiones de fraccionadores y dependencias gubernamentales.
- Verificar en campo las factibilidades de servicio de agua potable y drenaje.
- Recibir y revisar los documentos para los trámites solicitados según sea el caso, cotejarlos, verificar su vigencia que, y se encuentren debidamente reglamentados, de igual forma en el caso de los desarrolladores habitacionales confirmar que su proyecto planeado corresponda a la información proporcionada y cumpla con las normas de construcción.
- Calcular y Elaborar el oficio del pago de Derechos de Interconexión y de Derechos de Conexión.
- Realizar oficio de Macro y Puntos de Conexión.
- Tramitar la orden de trabajo para realizar las ampliaciones de la red de agua potable y drenaje sanitario.
- Recibir y revisar los documentos para el trámite del Acta Entrega-Recepción de Fraccionadores o Desarrolladores Inmobiliarios.
- Elaborar el Acta de Entrega- Recepción física de los trabajos de las ampliaciones de la Red de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario y de obras Hidráulicas y Sanitarias ejecutadas por Fraccionadores o Desarrolladores inmobiliarios.
- Recibir, revisar y controlar las obras de los desarrolladores y/o fraccionadores inmobiliarios y hacer la integración correcta de los expedientes.
- Elaborar la Póliza de Garantía de vicios ocultos para Fraccionadores o Desarrolladores Inmobiliarios.
- Elaborar el Oficio de Liberación y Trámite de la Fianza de Vicios Ocultos.
- Resguardar y Archivar toda la documentación a su cargo.
- Realizar la bitácora de registro de las Actas, Convenios, Factibilidades, Pago de Derechos de interconexiones y Conexiones.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia General
Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contraloría Interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Conocimientos en diseño y procesos de
Sistemas de potabilización
Hidráulica

Normatividad ambiental vigente en materia de

Microsoft Office

HABILIDADES

*Interpretación de resultados

*Trato amable

*Administración del tiempo

*Comunicación

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

INGENIERIA CIVIL / ARQUITECTO

ENCARGADO DE FACTIBILIDADES

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

ENCARGADO DE LICITACIONES

OBJETIVO DEL PUESTO

Programar, elaborar y controlar los procesos de licitación de obra y adjudicaciones.

FUNCIONES

- Coadyuvar con Comité de Obra o Adquisiciones.
- Controlar el Padrón de Contratistas y Proveedores.
- Generar Constancia de Inscripción al Padrón de Contratistas y Proveedores.
- Elaborar Bases de Licitación para concursos de obra.
- Programar y calendarizar procesos de licitación.
- Proceder los procesos de licitación.
- Turnar los procesos de licitación concluidos a la Dirección jurídica, para el tramite correspondiente.
- Manejo de plataforma de Compra Net.
- Armar Expediente Técnico de Licitación.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia General
Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contraloría Interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Técnicas de licenciatura
Programas de costos
AutoCAD

Leyes

HABILIDADES

*Líder

*Honesto

*Proactivo

*Eficiente

*Comunicación

*Eficaz

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

INGENIERIA CIVIL / ARQUITECTO

ENCARGADO DE LICITACIONES

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

CALIDAD DEL AGUA

PUESTO:

JEFE DE CALIDAD DEL AGUA

OBJETIVO DEL PUESTO

Implementar y ejecutar las Políticas nacionales en materia agua que facilitan la mejora de competencias, planes y programas, con la finalidad de otorgar a los usuarios del municipio de Tehuacán un servicio de agua potable con Calidad y Seguridad.

FUNCIONES

- Coordinar los departamentos de Saneamiento, Cloración y Laboratorio para que tengan las herramientas, materiales y equipos necesarios para que desarrollen todas sus actividades.
- Realizar visitas de Inspección y verificación de las fuentes de abastecimiento por parte de la COFEPRIS.
- Supervisar y hacer que se cumplan las observaciones sanitarias en las fuentes de abastecimiento que marca la Norma NOM-230-SSA1-2002.-Requisitos sanitarios que se deben cumplir en los sistemas de abastecimiento públicos y privados durante el manejo del agua.
- Supervisar la toma de muestras de Laboratorio externo en términos de lo establecido en la NOM-001-SEMARNAT-1996 y NOM-127-SSA1-1994.
- Vigilar y evaluar el control de la calidad del agua distribuida por el sistema de abastecimiento.
- Vigilar y evaluar el control de la calidad del agua residual vertida en la descarga municipal.
- Supervisa y evalúa el control del proceso del tratamiento de agua residual (Planta de Tratamiento de Mayorazgo , 2da sección).
- Realiza muestreo de agua residual de laboratorio interno NOM-002-SEMARNAT -1996

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia General
Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contraloría Interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Conocimientos en diseño y procesos de
Sistemas de potabilización
Hidráulica

HABILIDADES

*Interpretación de resultados

*Trato amable

*Administración del tiempo

*Comunicación

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**INGENIERO BIOQUÍMICO, INGENIERO
QUÍMICO**

JEFE DE CALIDAD DEL AGUA

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

CALIDAD DEL AGUA

PUESTO:

ENCARGADO DE SANEAMIENTO

OBJETIVO DEL PUESTO:

Mantener el correcto funcionamiento de las redes de drenaje a través de los diferentes procedimientos implementados por saneamiento para salvaguardar la red general del alcantarillado municipal, normando las descargas comerciales, industriales y de servicio, como lo marca la Ley del Agua para el Estado de Puebla y para el cumplimiento de los parámetros que establece la normatividad vigente, en particular la norma oficial mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal.

FUNCIONES

- Administrar las actividades necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.
- Atención a usuarios.
- Emitir reportes a las áreas correspondientes.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia General
Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contraloría Interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Conocimientos en diseño y procesos de
Sistemas de potabilización
Hidráulica

Normatividad ambiental vigente en materia de

Microsoft Office

HABILIDADES

*Interpretación de resultados

*Trato amable

*Administración del tiempo

*Comunicación

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**INGENIERO BIOQUÍMICO, INGENIERO
QUÍMICO, INGENIERO CIVIL, INGENIERÍA CON
MAESTRÍA EN INGENIERÍA AMBIENTAL**

JEFE DE SANEAMIENTO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

CALIDAD DEL AGUA

PUESTO:

ANALISTA DE LABORATORIO

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar análisis microbiológicos, Físico- Químicos en Agua Potable, Residual y desmineralizada conforme a las Normas Oficiales Vigentes para emitir resultados confiables.

FUNCIONES

- Realizar análisis microbiológicos y físico-químicos a las muestras que se reciben y preparar medios de cultivo, soluciones de reactivos, calcular resultados y emitir los reportes de resultados.
- Realizar el muestreo mensual de Agua Potable de acuerdo al calendario de recepción de muestras del laboratorio con base a las normas oficiales establecidas NOM-230-SSA-2002 y NOM-179-SSA-2002.
- Realizar el muestreo mensual de Agua Residual de la descarga municipal, colectores y planta de tratamiento correspondiente a la NOM-001-SEMARNAT-1996.
- Mantener el control administrativo de la información generada en el laboratorio.
- Realizar limpieza general del laboratorio y lavado de material del laboratorio.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

I N T E R N A S

Gerencia General
Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contraloría Interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

tratamiento de aguas residuales
Sistemas de potabilización
Hidráulica

Normatividad ambiental vigente en materia de

Microsoft Office

HABILIDADES

*Interpretación de resultados
*Administración del tiempo
*Comunicación

*Trato amable

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**INGENIERO QUIMICO / INGENIERO
BIOQUIMICO**

ANALISTA DE LABORATORIO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA:

CALIDAD DEL AGUA

PUESTO:

ENCARGADO DE CLORACIÓN

OBJETIVO DEL PUESTO:

Dar cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, relativa a los límites permisibles de cloro residual en el agua para consumo humano, mantener el correcto funcionamiento de los equipos de cloración instalados en los pozos y tanques de agua potable así como el cuidado y la atención a la red de agua potable.

FUNCIONES

1. Verificar el cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994.
2. Mantener los equipos de cloración en buenas condiciones de funcionamiento.
3. Administrar el suministro de hipoclorito de sodio a todas las fuentes de agua potable.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

I N T E R N A S

Gerencia General
Gerencia Técnica
Gerencia Operativa
Contraloría Interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

tratamiento de aguas residuales
Sistemas de potabilización
Hidráulica

HABILIDADES

*Interpretación de resultados

*Trato amable

*Administración del tiempo

*Comunicación

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

INGENIERO QUIMICO

ENCARGADO DE CLORACIÓN

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **GERENTE OPERATIVO**

I. OBJETIVO DEL PUESTO Construir registros de drenaje con concreto y los de agua potable,

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración
Manejo de Personal
Coordinación de área.

HABILIDADES

*Organizar
*Cumplimiento de objetivos

*Análisis de precios
*Coordinación de Personal

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración
Mecánica en general
Herramientas
Transmisiones automáticas y estándar

Sistema eléctrico automotriz
Controlador de llantas
Hojalatería y pintura
Sistemas de carga

HABILIDADES

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
LIC. EN ADMINISTRACION PUBLICA	GERENCIA OPERATIVA

- II. Elaborar tapas y brocales
- III. Elaborar tapas de registro
- IV. Realizar colación de cejas, marcos y toda clase de herrería
- V. Construir bases con concreto armado

Coordinar las diferentes áreas para un mejor desempeño de las actividades que cumplan con las solicitudes y servicios requeridos por el usuario en tiempo y forma. Programar el mantenimiento necesario para la conservación de los vehículos y equipos de combustión interno del organismo.

FUNCIONES

- I. Brindar atención al usuario con respecto a los servicios que proporciona el Organismo.
- II. Recibir, revisar y organizar las órdenes de trabajo.
- III. Supervisar los diferentes departamentos que integran la Gerencia Operativa del Organismo.
- IV. Integrar los viáticos en los departamentos a su cargo.
- V. Revisar informe de consumo de combustible a contabilidad,
- VI. Elaborar solicitudes y autorizar las requisiciones de compra de la gerencia operativa
- VII. Revisar reporte de mantenimientos realizados y en proceso a las unidades automotores del departamento.
- VIII. Revisar información de los mantenimientos correspondientes a cada unidad, por departamento, dirección y delegación.
- IX. Programar con el personal a la persona que cubra vacaciones e incapacidades correspondientes a su Gerencia.
- X. Presentar los reportes correspondientes por tiempo extra generado en cada departamento perteneciente a su Gerencia.
- XI. Proponer las posibles obras nuevas de rehabilitación de redes y equipamiento de pozos.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: AUXILIAR DE GERENCIA OPERATIVA

OBJETIVO DEL PUESTO

Coadyuvar en la coordinación de las diferentes áreas para un mejor desempeño de las actividades que cumplan con las solicitudes y servicios requeridos por el usuario en tiempo y forma. Supervisar que la Programación del mantenimiento necesario para la conservación de los vehículos y equipos de combustión interno del organismo que haya realizado la Gerencia, se desarrolle en óptimas condiciones.

FUNCIONES

- I. Brindar atención al usuario con respecto a los servicios que proporciona el Organismo.
- II. Coadyuvar con la gerencia en recibir, revisar y organizar las órdenes de trabajo.
- III. Supervisar los diferentes departamentos que integran la Gerencia Operativa del Organismo.
- IV. Coadyuvar con la gerencia en Integrar los viáticos en los departamentos a su cargo.
- V. Coadyuvar con la gerencia en Revisar informe de consumo de combustible a contabilidad,
- VI. Coadyuvar con la gerencia en Elaborar solicitudes y autorizar las requisiciones de compra de la gerencia operativa
- VII. Coadyuvar con la gerencia en Revisar reporte de mantenimientos realizados y en proceso a las unidades automotores del departamento.
- VIII. Coadyuvar con la gerencia en Revisar información de los mantenimientos correspondientes a cada unidad, por departamento, dirección y delegación.
- IX. Supervisar que se hayan Presentado los reportes correspondientes por tiempo extra generado en cada departamento perteneciente a su Gerencia.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Operativa
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración
Paquetería office

Mecánica general
Conocimientos técnicos en el área.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas
PREPARACION ACADEMICA BACHILLERATO	PUESTO AUXILIAR DE GERENCIA OPERATIVA

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO **MANTENIMIENTO DE FUGAS
(JEFATURA)**

OBJETIVO DEL PUESTO

Facilitar la realización de obras de introducción de redes de agua potable ejecutando los trabajos de excavaciones en el menor tiempo posible y/o reparar fugas de agua potable.

FUNCIONES

- I. Supervisar y coordinar la reparación de red agua potable en general y red domiciliaria
- II. Supervisar y coordinar cambio de válvulas en la red general de agua potable
- III. Supervisar y coordinar trabajos de taponamientos en red general de agua potable
- IV. Supervisar y coordinar tomas domiciliarias de fugas de agua potable

RELACIONES

I N T E R N A S

Gerencia Operativa
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos
Contraloría interna

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración
Mecánica en general
Herramientas
Plomería

HABILIDADES

*Organizar
*Manejo de personal

*Trabajo en equipo.
*Liderazgo.

RELACIONES

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**SECUNDARIA TERMINADA Y
EXPERIENCIA EN EL ÁREA.**

MANTENIMIENTO DE FUGAS

- V. Llevar a cabo la rehabilitación de tomas de agua domiciliaria reponiendo las que no sirvan por nuevas.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE MANTENIMIENTO DE FUGAS**

OBJETIVO DEL PUESTO

Dar seguimiento a las indicaciones y observaciones por parte de la jefatura de mantenimiento de fugas, a fin de brindar el servicio oportuno a los usuarios, evitando el derrame excesivo de agua en donde existen fugas, previo reporte del usuario.

FUNCIONES

- I. Realizar la reparación de red agua potable en general y red domiciliaria
- II. Realizar cambio de válvulas en la red general de agua potable
- III. Realizar trabajos de taponamientos en red general de agua potable
- IV. Realizar tomas domiciliarias de fugas de agua potable
- V. Realizar la rehabilitación de tomas de agua domiciliaria reponiendo las que no sirvan por nuevas.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Gerencia Operativa Contraloría Interna Dirección General Jefatura de Recursos Humanos	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Administración Mecánica en general Herramientas	Plomería. Manejo de Vehículo.
HABILIDADES	
*Organizar	*Administrador de materiales.
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
Primaria	Auxiliar de mantenimiento de fugas (15)

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: CONTROL VEHICULAR (JEFATURA)

OBJETIVO DEL PUESTO

Administrar, planear y controlar tanto los bienes vehiculares como los gastos de los mismos esto es en gasolina, diésel, refacciones, mantenimiento, esto con la finalidad de poder alcanzar metas y objetivos trazados por nuestra directiva, así como el poder establecer mecanismos necesarios para proteger, conservar y manejar adecuadamente el parque vehicular.

FUNCIONES

- I.- Mandar informe de consumos de combustible a contabilidad.
- II.- Establecer políticas y procedimientos para el parque vehicular.
- III.- Supervisar y controlar el uso de los vehículos en coordinación con los responsables de los mismos.
- IV.- tramitar la documentación necesaria para la circulación de los vehículos (placas, tarjeta de circulación, pago de impuestos, pólizas de seguros).
- V.- asegurar el buen funcionamiento y control del parque vehicular, a través de la revisión periódica y oportuna.
- VI.- Denunciar a la Contraloría interna el uso inadecuado de los vehículos, por tratarse de bienes propios del Organismo todos los vehículos asignados deberán destinarse al uso exclusivo del trabajo.
- VII.-Canalizar reparaciones a talleres autorizados por el organismo, verificar que las reparaciones de las unidades se lleven a cabo de acuerdo a lo solicitado
- VII I.- Elaborar reporte de mantenimientos realizados y en proceso
- IX.- Archivar información de los mantenimientos correspondientes a cada unidad, por departamento.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

X.- Tramitar ante las instancias correspondientes la salida del corralón de los vehículos consignados hechos de tránsito e infracciones.

XI.- Realizar la actualización del registro del parque vehicular acorde a su estado

XII.- Evaluar las necesidades de los diferentes departamentos, para realizar cambios de unidad en su caso y brindar un mejor servicio y funcionamiento de sus actividades

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad

Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración
Mecánica en general
Herramientas
Transmisiones automáticas y
estándar

Sistema eléctrico automotriz
Controlador de llantas
Hojalatería y pintura
Sistemas de carga

HABILIDADES

*Organizar

*Análisis de precios

*Comunicar

*Ser objetivo, positivo y pro activo

*Trabajo en equipo

*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**SECUNDARIA TERMINADA Y
EXPERIENCIA EN EL ÁREA.**

CONTROL VEHICULAR

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad

Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración
Archivo

Paquetería Office.

HABILIDADES

*Organizar

*Análisis de precios

*Comunicar

*Ser objetivo, positivo y pro activo

*Trabajo en equipo

*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

Bachillerato

Auxiliar de Control Vehicular

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE CONTROL VEHICULAR**

OBJETIVO DEL PUESTO

Coadyuvar en el control y cuidado tanto los bienes vehiculares como los gastos de los mismos en combustible, refacciones, mantenimiento, con la finalidad de poder alcanzar metas y objetivos trazados por nuestra directiva, así como el poder establecer mecanismos necesarios para proteger, conservar y manejar adecuadamente el parque vehicular desarrollando las funciones y actividades que me sean encomendadas por la jefatura.

FUNCIONES

- I.- Elaborar y mandar informe de consumos de combustible a la jefatura para que sea turnado a contabilidad.
- II.- Elaborar las políticas y procedimientos para el parque vehicular que sugiere la jefatura.
- III.- Elaborar administrativamente la actualización del registro del parque vehicular acorde a su estado.
- IV.- armar expedientes con la documentación necesaria y enviar a la jefatura dicha documentación a fin de que realice los trámites correspondientes a la circulación de los vehículos (placas, tarjeta de circulación, pago de impuestos, pólizas de seguros).
- V.- Proporcionar a la jefatura, los documentos que acrediten la propiedad de los vehículos a fin de que realice los trámites ante las instancias correspondientes la salida del corralón de los vehículos consignados hechos de tránsito e infracciones.
- VI.- Denunciar a la Contraloría interna el uso inadecuado de los vehículos, por tratarse de bienes propios del Organismo todos los vehículos asignados deberán destinarse al uso exclusivo del trabajo.
- VII.- Archivar información de los mantenimientos correspondientes a cada unidad, por departamento.
- VII I.- Elaborar y enviar a jefatura reporte de mantenimientos realizados y en proceso.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: ALBAÑILERIA Y BACHEO (JEFATURA)

OBJETIVO DEL PUESTO

L a supervisión de trabajos de albañilería, bacheo concerniente a los servicios de agua potable y drenaje que el Organismo ofrece.

FUNCIONES

- I. Coordinar las reparaciones finales en calles y banquetas
- II. Supervisar que el trabajo de compactado y apisonado se haya realizado adecuadamente
- III. Supervisar que los materiales sean los adecuados como concreto hidráulico, adoquín, banquetas.
- IV. Supervisar la dirección con la orden de trabajo para saber que material es requerido y las cantidades que se utilizaran en la obra solicitada, y la perfecta terminación de la misma.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
---	--

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**SECUNDARIA TERMINADA Y
EXPERIENCIA EN EL ÁREA.**

ALBAÑILERIA Y BACHEO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE ALBAÑILERÍA Y BACHEO.**

OBJETIVO DEL PUESTO

La realización de trabajos de albañilería, bacheo concerniente a los servicios de agua potable y drenaje que el Organismo ofrece.

FUNCIONES

- I. Realizar las reparaciones finales en calles y banquetas
- II. Realizar el trabajo de compactado y apisonado
- III. Solicitar el material necesario para las reparaciones a realizar diariamente.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración
Mecánica en general
Herramientas

HABILIDADES

- | | |
|--------------------|--------------------------------------|
| *Organizar | *Análisis de precios |
| *Comunicar | *Ser objetivo, positivo y pro activo |
| *Trabajo en equipo | *Solución de problemas |

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

Primaria

Auxiliar de albañilería (5)

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

**PUESTO: ALCANTARILLADO SANITARIO
(JEFATURA)**

OBJETIVO DEL PUESTO

La coordinación de saneamiento y alcantarillado para los trabajos de obra necesaria

FUNCIONES

- I. Coordinar y supervisar los cambios y rehabilitación de los drenajes domiciliarios y de red general cuando colapsan
- II. Coordinar y supervisar la reposición de tapas y brocales
- III. Revisar las tomas domiciliarias por taponamiento
- IV. Realizar ampliaciones de red general de drenaje

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
---	--

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**SECUNDARIA TERMINADA Y EXPERIENCIA
EN EL ÁREA.**

ALCANTARILLADO SANITARIO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE ALCANTARILLADO SANITARIO**

OBJETIVO DEL PUESTO

Mantenimiento y elaboración de saneamiento y alcantarillado para los trabajos de obra necesaria.

FUNCIONES

- I. Realizar los cambios y rehabilitación de los drenajes domiciliarios y de red general cuando colapsan
- II. Realizar la reposición de tapas y brocales
- III. Mantener habilitadas las tomas domiciliarias por taponamiento
- IV. Realizar ampliaciones de red general de drenaje

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia operativa
Contraloria
Recursos Humanos.

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Mecánica en general
Herramientas
Albañilería

Dosificación de materiales.

HABILIDADES

*Organizar

*Análisis de precios

*Comunicar

*Ser objetivo, positivo y pro activo

*Trabajo en equipo

*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

Ninguna

Auxiliar de alcantarillado sanitario (6)

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: DISTRUBUCION Y DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE

OBJETIVO DEL PUESTO

Distribuir el vital líquido, en tiempo y forma por medio del tandeo, en cada zona de la localidad.

FUNCIONES

- I. Coordinar y ejecutar por medio de horarios establecidos las distribuciones de agua por medio de tandeos
- II. Supervisión de falta de agua para determinar el motivo de la falla
- III. Coordinar con el departamento de fugas para las reparaciones necesarias.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
---	--

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**SECUNDARIA TERMINADA Y
EXPERIENCIA EN EL ÁREA.**

**DISTRUBUCION Y DEPARTAMENTO
DE AGUA POTABLE**

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE DISTRIBUCIÓN Y DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE**

OBJETIVO DEL PUESTO

Distribuir el vital líquido, en tiempo y forma por medio del tandeo, en cada zona de la localidad.

FUNCIONES

- I. Sujetarse a los horarios establecidos para realizar las distribuciones de agua por medio de tandeos
- II. determinar el motivo de la falla en caso de que la jefatura detecte alguna.
- III. Llevar a cabo las reparaciones necesarias del área.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Operativa
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Mecánica en general Herramientas Plomería	albañilería
---	-------------

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

Ninguna

PUESTO

**AUXILIAR DE DISTRIBUCIÓN Y
DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE
(10)**

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: NUEVA INFRAESTRUCTURA (JEFATURA)

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinar y dirigir al personal encargado de realizar los trabajos de contratos nuevos en agua potable y drenaje, en diferentes puntos de la Ciudad.

FUNCIONES

- I. Coordinar la realización de instalaciones de agua potable, descargas domiciliarias y cajas de registro para colocación de medidores en contratos nuevos.
- II. Supervisar trabajos en calles donde lo requieren.
- III. Suministrar materiales para los trabajos y entregarlos en el lugar de la obra nueva.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
---	--

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

**SECUNDARIA TERMINADA Y
EXPERIENCIA EN EL ÁREA.**

NUEVA INFRAESTRUCTURA

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE NUEVA INFRAESTRUCTURA**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar los trabajos de contratos nuevos en agua potable y drenaje, en diferentes puntos de la Ciudad.

FUNCIONES

- I. Llevar a cabo la realización de instalaciones de agua potable, descargas domiciliarias y cajas de registro para colocación de medidores en contratos nuevos.
- II. Realizar trabajos en calles donde lo indique la jefatura
- III. solicitar los materiales para los trabajos que se realizan de obra nueva
- IV. Informar a la jefatura sobre la utilización de ellos.

RELACIONES

I N T E R N A S

Gerencia Operativa
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Mecánica en general
Herramientas
Albañilería

Plomería
Balconería

HABILIDADES

*Organizar

*Análisis de precios

*Comunicar

*Ser objetivo, positivo y pro activo

*Trabajo en equipo

*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

NINGUNA

**AUXILIAR DE NUEVA
INFRAESTRUCTURA (12)**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: EQUIPO DE DESASOLVE Y PIPAS (JEFATURA)

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinación de saneamiento y alcantarillado de trabajo de obras nuevas y desazolvar líneas de drenaje, agua potable que se obstruyen por exceso de desechos o sarro, vehículos de pipas atención a las localidades donde el líquido escasea por mantenimiento o reparación del sistema de bombeo.

FUNCIONES

- I. Dirigir y apoyar en desazolves en líneas de drenaje y alcantarillado
- II. Succión de pozos de visitas y fosas sépticas
- III. La distribución adecuada del vital líquido en las colonias donde se encuentren trabajos de mantenimiento.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
---	--

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
SECUNDARIA TERMINADA Y EXPERIENCIA EN EL ÁREA.	EQUIPO DE DESASOLVE Y PIPAS

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE EQUIPO DE DESASOLVE Y PIPAS**

OBJETIVO DEL PUESTO

Desarrollar los trabajos de saneamiento y alcantarillado de trabajo de obras nuevas y desazolvar líneas de drenaje, agua potable que se obstruyen por exceso de desechos o sarro, vehículos de pipas, atención a las localidades donde el líquido escasea por mantenimiento o reparación del sistema de bombeo.

FUNCIONES

- I. Realizar desazolves en líneas de drenaje y alcantarillado
- II. Realizar succión de pozos de visitas y fosas sépticas
- III. Distribuir adecuadamente el vital líquido en las colonias donde se encuentren trabajos de mantenimiento.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Operativa
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Manejo de Vehículos Diesel
Mecánica en general
Herramientas

Manejo de equipo de desazolva
Plomería

HABILIDADES

*Organizar

*Análisis de precios

*Comunicar

*Ser objetivo, positivo y pro activo

*Trabajo en equipo

*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

NINGUNA

**AUXILIAR DE EQUIPO DE
DESASOLVE Y PIPAS (5)**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: LINEAS Y FUENTES

OBJETIVO DEL PUESTO

Programar el mantenimiento preventivo y correctivo, de los sistemas de agua potable y alcantarillado, así como verificar su funcionamiento.

FUNCIONES

- I. Supervisar y verificar que los trabajos de reparación y mantenimiento se realicen con oportunidad para dar un mejor servicio a la comunidad.
- II. Programar el abastecimiento oportuno del material y equipo requerido para la realización de los trabajos de mantenimiento,
- III. Elaborar programas de mantenimiento de los servicios de agua potable y drenaje
- IV. Distribuir las cargas de trabajo a los jefes de área a su responsabilidad
- V. Programar la limpieza y desazolve de los sistemas de agua potable y alcantarillado
- VI. Efectuar el monitoreo de las líneas de alcantarillado.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
---	--

HABILIDADES

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
SECUNDARIA TERMINADA Y EXPERIENCIA EN EL ÁREA.	LINEAS Y FUENTES

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE LÍNEAS Y FUENTES.**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, de los sistemas de agua potable y alcantarillado, así como verificar su funcionamiento.

FUNCIONES

- I. Realizar los trabajos de reparación y mantenimiento de manera oportuna para dar un mejor servicio a la comunidad.
- II. Solicitar el abastecimiento oportuno del material y equipo requerido para la realización de los trabajos de mantenimiento,
- III. Ejecutar los programas de mantenimiento de los servicios de agua potable y drenaje propuestos por la jefatura.
- IV. Distribuir las cargas de trabajo a los jefes de área a su responsabilidad
- V. Realizar la limpieza y desazolve de los sistemas de agua potable y alcantarillado programados por la jefatura

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Operativa
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Manejo de Vehículos
Mecánica en general

Plomería
Albañilería

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

Herramientas	
HABILIDADES	
*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
Ninguna	AUXILIAR DE LÍNEAS Y FUENTES (19)

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: HERRERIA Y BALCONERIA

OBJETIVO DEL PUESTO

Que la red general de Agua Potable y Alcantarillado cuente con los instrumentos metálicos (puertas, tapas, contramarcos, etc...) para su óptimo funcionamiento, en los tiempos ordenados por su superior.

FUNCIONES

- I. Realizar tapas y contramarcos para registros de medidores
- II. Elaborar Rejillas pluviales
- III. Elaborar Abrazaderas de solera con diferentes contras marcos tipo H para los registros de válvulas
- IV. Elaborar Puertas para casetas de cloración
- V. Elaborar Protecciones para casetas
- VI. Zaguanes para resguardar los pozos en distintas ubicaciones

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Gerencia Técnica Gerencia Contabilidad Contraloría Interna Dirección General Jefatura de Recursos Humanos	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
HABILIDADES	
*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
SECUNDARIA Y EXPERIENCIA EN EL ÁREA.	HERRERIA Y BALCONERIA

AREA: GERENCIA OPERATIVA
PUESTO: AUXILIAR DE HERRERÍA Y BALCONERÍA.
OBJETIVO DEL PUESTO
Que la red general de Agua Potable y Alcantarillado cuente con los instrumentos metálicos (puertas, tapas, contramarcos, etc...) para su óptimo funcionamiento, en los tiempos ordenados por su superior.
FUNCIONES
I. Realizar tapas y contramarcos para registros de medidores II. Elaborar Rejillas pluviales

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

- III. Elaborar Abrazaderas de solera con diferentes contras marcos tipo H para los registros de válvulas
- IV. Elaborar Puertas para casetas de cloración
- V. Elaborar Protecciones para casetas
- VI. Zaguanes para resguardar los pozos en distintas ubicaciones

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Operativa
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Mecánica en general
Herramientas

Herrería
Balconería

HABILIDADES

*Organizar

*Análisis de precios

*Comunicar

*Ser objetivo, positivo y pro activo

*Trabajo en equipo

*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

NINGUNA

**AUXILIAR DE HERRERÍA Y
BALCONERÍA**

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: TAPAS Y BROCALES

OBJETIVO DEL PUESTO

Coordinación y supervisión de los trabajos de albañilería, concernientes a los servicios de agua potable.

FUNCIONES

- VI. Construir registros de drenaje con concreto y los de agua potable,
- VII. Elaborar tapas y brocales
- VIII. Elaborar tapas de registro
- IX. Realizar colación de cejas, marcos y toda clase de herrería
- X. Construir bases con concreto armado

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Gerencia Contabilidad
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Mecánica en general Herramientas Transmisiones automáticas y estándar	Sistema eléctrico automotriz Controlador de llantas Hojalatería y pintura Sistemas de carga
---	--

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

LIC. EN ADMINISTRACION PUBLICA

PUESTO

TAPAS Y BROCALES

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: **AUXILIAR DE TABLAS Y BROCALES.**

OBJETIVO DEL PUESTO

Realizar los trabajos de albañilería, concernientes a los servicios de agua potable.

FUNCIONES

- I. Construir registros de drenaje con concreto y los de agua potable,
- II. Elaborar tapas y brocales
- III. Elaborar tapas de registro
- IV. Realizar colocación de cejas, marcos y toda clase de herrería
- V. Construir bases con concreto armado

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Operativa
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Mecánica en general
Herramientas

Albañilería

HABILIDADES

*Organizar

*Análisis de precios

*Comunicar

*Ser objetivo, positivo y pro activo

*Trabajo en equipo

*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

NINGUNA

**AUXILIAR DE TABLAS Y BROCALES
(4)**

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA OPERATIVA

PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

OBJETIVO DEL PUESTO

Atender las necesidades administrativas de la gerencia operativa desde la oficina a través de sus funciones, con el fin de proporcionar orden en la documentación que maneja la referida gerencia, brindando atención a las demás áreas que integran el organismo y a los usuarios en general.

FUNCIONES

- I. Brindar la atención a los usuarios canalizados a la gerencia operativa.
- II. Atender las llamadas telefónicas correspondientes a la gerencia operativa, ya sea de usuarios o de los propios colaboradores del organismo.
- III. Recibir y capturar las órdenes de trabajo realizadas por el personal de las diferentes áreas de la gerencia operativa.
- IV. Realizar los presupuestos correspondientes a cambios de tubería y arreglos de fugas e informar al usuario de dicho presupuesto para que previo pago, se ejecuten las referidas composturas.
- V. Elaborar los formatos de horas extras y vacaciones de los trabajadores de la gerencia operativa y se turnan al departamento de R.R.H.H.
- VI. Archivar toda la documentación correspondiente y mantenerla en orden y actualizada.
- VII. Brindar la información que solicite Contraloría.

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia Técnica
Contraloría Interna
Dirección General
Jefatura de Recursos Humanos

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Administración Compras. Herramientas	Computación
--	-------------

HABILIDADES

*Organizar	*Análisis de precios
*Comunicar	*Ser objetivo, positivo y pro activo
*Trabajo en equipo	*Solución de problemas

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

BACHILLERATO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: GERENTE COMERCIAL

ACTIVIDADES

Brindar al usuario atención personalizada dando solución eficaz a sus solicitudes, cuestionamientos o quejas con respecto a los servicios de agua potable y alcantarillado reflejando los valores y principios del Organismo Operador de los Servicios de agua potable y alcantarillado. Planear y supervisar las diferentes actividades de cada departamento de la gerencia comercial de acuerdo al plan de trabajo a ejecutar, organizar y dar seguimiento a los indicadores establecidos por Dirección general mejorando así la atención al usuario, disminuyendo deficiencias de cada área e incrementando la recaudación.

FUNCIONES

- 1.- Elaborar memorándums para control interno de la gerencia comercial
- 2.- Brindar estratégicamente atención a usuarios inconformes
- 3.- Dar solución a quejas y solicitudes de descuentos
- 4.- Atención a usuarios que solicitan análisis especiales sobre sus cuentas
- 5.- Valoración y calificación de las multas marcadas en el art. 29 de la estructura tarifaria, para las acciones a seguir.
- 6.- Negociación con usuarios para recuperar cuentas de cartera vencida
- 7.- Supervisar la realización de constancias de no adeudo para firma de dirección, cartas de inexistencias.
- 8.- Autorización de convenios y contratos para usuarios que lo soliciten
- 9.- Orientar y capacitar a los colaboradores que integran el área comercial para disminuir errores
- 10.- Supervisión permanente del área de cajas para mantener el control y el buen servicio al usuario
- 11.- Proporcionar los informes dirigidos a los diferentes departamentos.
- 12.- Análisis de informes y acciones para resolver problemáticas de consumos elevados
- 13.- Coordinación con gerencia técnica para la verificación de los macro medidores
- 14.- Autorizar la cancelación de recibos de caja
- 15.- Actualizar el uso de servicio para cobro con tarifa correspondiente de las cuentas de los usuarios.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

- 16.- Custodiar reportes proporcionados a la gerencia de las diferentes áreas a las que pertenece el área comercial.
- 17.- Coordinar acciones para mejorar la prestación de servicios a usuarios en todos los departamentos
- 18.- Coordinar la elaboración y la ejecución del plan de trabajo de cada departamento.
- 19.- Revisión de reportes del área de micro medición
- 20.-Coordinar al área de padrón para realizar los descuentos para personas de la tercera edad pensionados, viudas e incapacitados
- 21.- Verificación de la póliza de la recaudación diario.
- 22.- Verificación de la póliza de descuento
- 23.- Evaluar actividades por departamento y de su desempeño.
- 24.-Supervisar el plan de trabajo de las diferentes áreas de ejecutor y micro medición.
- 25.-Orientar y capacitar a los colaboradores que integran el área comercial para disminuir errores. coordinación con gerencia técnica para la verificación de macro medidores
- 26.-Asistir a reuniones de trabajo que indique dirección general.

RELACIONES	
INTERNAS	
Dirección General Gerencia Operativa Gerencia General Gerencia Técnica	Contraloría Sistemas Jurídico
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Computo (office)	Administración
HABILIDADES	
*Amabilidad	*Trabajo en equipo
*Paciencia	* Negociación
*Facilidad de palabra *Trabajo en Equipo	* Tolerancia * Manejo de Personal
PREPARACION ACADEMICA	
LICENCIATURA	Gerente comercial

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: ATENCION A USUARIOS

OBJETIVO DEL PUESTO

Ejecutar actividades de apoyo en el servicio de atención a los usuarios, así como brindar asistencia en la información y orientación sobre los servicios que brinda el organismo.

FUNCIONES

- Canalizar a los usuarios a los diferentes departamentos según corresponda.
- Generar órdenes de todos los reportes recibidos de falta de agua, taponamientos de drenaje y fugas de agua potable.
- llenado de notas para cobro de arreglo de fugas o cambios de tubería (agua y/o drenaje) y desazolves, etc. de acuerdo a las cuotas publicadas en el periódico oficial.
- Captura de órdenes de trabajo de los diferentes departamentos por cobro.
- Proporcionar presupuestos de arreglos de fuga y/o cambios tuberías a usuarios.
- Coordinarse con la gerencia técnica para cobro y alta de bajadas de toma x rehabilitación o ampliaciones de redes.
- Dar de alta usuarios externos p/cobro por pipas.
- Atención telefónica a usuarios proporcionando información, seguimiento y solución a los reportes de los usuarios.
- Atender la base radio para mantener la comunicación con el personal de campo y ejecutar los diferentes trabajos.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
INTERNAS	
Gerencia Comercial Gerencia operativa.	Fontaneros Atención a usuarios.
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Facilidad en manejo de quejas Calidad en el servicio Conocimiento general de los servicios	Manejo de equipos de computo
HABILIDADES	
Positivo	Manejo de quejas
Negociador	responsable
Técnicas de comunicación	Empático.
PREPARACION ACADEMICA	vacantes
MEDIA SUPERIOR O TECNICO EN ADMINISTRACION	ATENCIÓN A USUARIOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: JEFE DE CONTRATOS

OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar que los nuevos contratos cumplan con todos los requisitos establecidos por este organismo y de conformidad con la legislación aplicable.
Regularizar el servicio de agua potable y alcantarillado a los usuarios con tomas clandestinas.

FUNCIONES

1. Atender e informar a usuarios sobre el proceso de contratación del servicio o regularización del mismo.
2. Recibir y verificar la documentación para otorgar contratos así como coordinar las supervisiones y elaborar los presupuestos y contratos para su autorización.
3. Coordinar las verificaciones físicas del Inspector de contratos.
4. Dar de alta en sistemas de cuentas a constructoras por factibilidades.
5. Elaborar contratos de macro medidores.
6. Control de archivo de documentos.
7. Realizar verificaciones en el sistema.
8. Revisar solicitudes pendientes para enviar citatorios, en coordinación con Ejecutor.
9. Generar órdenes de trabajo para infraestructura.
10. Cargar regularización de contratos en coordinación con Padron.
11. Recepción de reportes, atender el conmutador en caso necesario, localizar cuentas de usuario.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
INTERNAS	
Gerencia Operativa Gerencia General Atención a Usuarios	Gerencia Comercial
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Computo (office) Términos Jurídicos	
HABILIDADES	
*Amabilidad	*Trabajo en equipo
*Paciencia	
*Facilidad de palabra	
PREPARACION ACADEMICA	
MEDIO SUPERIOR	JEFE DE CONTRATOS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: AUXILIAR DE CONTRATOS

OBJETIVO DEL PUESTO

Ofrecer atención a los usuarios e informar sobre los requisitos para la contratación del servicio.

FUNCIONES

- I.- Atender personalmente a todos los usuarios: domésticos, comerciales e industriales.
- II.- Elaborar presupuestos y contratos a solicitud del usuario.
- III.- Canalizar los trabajos a Área Operativa para la instalación de toma nueva.
- IV.- Elaborar los documentos administrativos requeridos.
- V.- Resguardar los documentos y la correspondencia del área, archivando adecuadamente.
- VI.- Generar y canalizar reportes de quejas, así como verificar su atención.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Inspector de contratos Gerencia Operativa Gerencia comercial	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Sistema comercial	Manejo de Pc Word, Excel, power point
HABILIDADES	
*Actitud positiva	*Trabajo bajo presión
*Iniciativa para organizar	*Habilidad de comunicación
PREPARACION ACADEMICA	
MEDIO SUPERIOR	AUXILIAR DE CONTRATOS

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: INSPECTOR DE CONTRATOS

OBJETIVO DEL PUESTO

Atender a usuarios en la visita de inspección para verificar que la tarifa a aplicar sea la correcta.

FUNCIONES

- I.- realizar visita al usuario.
- II.- verificar físicamente la correcta aplicación del contrato.
- III.- verificación de tomas.
- IV.- Elaborar los documentos administrativos requeridos.
- V.- Resguardar de documentos.
- VI.-realizar reportes para los distintos departamentos.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES I N T E R N A S	
Jefe de contratos Gerencia Operativa Gerencia comercial	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Conocimientos de fontanero	Manejo de Pc
HABILIDADES	
*Actitud positiva	*Trabajo bajo presión
*Iniciativa	*Habilidad de comunicación
PREPARACION ACADEMICA	
MEDIO SUPERIOR	INSPECTOR DE CONTRATOS

AREA:
PUESTO: JEFE DE PADRON
OBJETIVO DEL PUESTO
Actualizar el padrón de usuarios de acuerdo a las verificaciones que reporten los diferentes departamentos.
FUNCIONES
I.- Realizar los movimientos en sistema de alta y baja de conceptos, modificaciones en adeudos, cambios de tarifas, ajustes de tarifas y recargos.
II.- Atención a usuarios para brindar información de saldos, consultas de cuentas, estados de cuenta y ajustes de tarifa.
III.- Emitir constancias de no adeudo.
IV.- Activar cuentas de cartera vencida a solicitud del usuario (saldos muy atrasados).
V.- Elaborar constancias a unidades militares
VI.- Realizar cambios de propietarios

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

VII.- Realizar ajustes de recargos.

VIII.- Aplicar en sistema descuentos a pensionados

IX.-Revisar a inicio de año tarifas, cuotas, tasas y conceptos de servicios en coordinación con Sistemas.

X.-Realizar cambios de propietarios con previa autorización del depto. Jurídico.

Cancelación de cuentas a solicitud del usuario o duplicidad de contratos autorizados por dirección general y el H. Consejo de administración.

XI.- Analizar los censos realizados por el personal de campo.

XII.-Depurar el padrón de jubilados y pensionados de acuerdo a la fecha de vencimiento (enero)

XIII.- Realizar cambios al padrón de jubilados de acuerdo al resultado de supervivencia.

XIV.- Realizar informe mensual, semestral y anual.

XV.-Generar órdenes.

XVI.-Coordinar los censos a las diferentes colonias de la ciudad.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Micro Medición
Ejecutor
Contratos

Gerencia comercial
Gerencia General

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computo (office)
Términos Jurídicos

Administración
Contabilidad

HABILIDADES

*Amabilidad

*Trabajo en equipo

*Paciencia

*Facilidad de palabra

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

JEFE DE PADRON

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: AUXILIAR DE PADRON

OBJETIVO DEL PUESTO

Mantener actualizado el padrón de usuarios así como realización de cambios del mismo.
Auxiliar en las diferentes actividades administrativas del departamento de padrón.

FUNCIONES

- I. Generar órdenes de trabajo para verificaciones.
- II. Revisión de órdenes de trabajo para armar expedientes de las constancias.
- III. Atención personalizada al usuario para los servicios que solicita
- IV. Apoyo administrativo en las diferentes funciones del jefe de Padrón.
- V. Conciliar información para los reportes mensual, semestral y anual

RELACIONES

INTERNAS

Micro Medición Ejecutor Contratos	Gerencia comercial Gerencia General
---	--

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computo (office) Términos Jurídicos	Administración Contabilidad
--	--------------------------------

HABILIDADES

*Amabilidad	*Trabajo en equipo
*Paciencia	
*Facilidad de palabra	

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

PREPARATORIA

AUXILIAR DE PADRON

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: JEFE DE MICROMEDICION

OBJETIVO DEL PUESTO

Contribuir a proporcionar un óptimo servicio al usuario en el cobro de servicio medido así como a mantener el padrón de usuarios con este servicio al corriente en pagos

FUNCIONES

- I.- Organizar, supervisar y controlar eficientemente los recursos con que cuenta el Departamento, a fin de asegurar la correcta ejecución de las actividades concernientes a servicio medido, tales como tomas de lectura, entrega de recibos, cuentas sin retraso de pago, suspensión y reconexión de servicios, observando que estas se den en tiempo y forma.
- II.-Asignación de cargas de trabajo
- III.- Recepción de órdenes de trabajo por ejecutar.
- IV.- Captura de órdenes de trabajo por ejecutar y ejecutadas.
- V.- Atención a usuarios.
- VI. -Revisión de cuentas vencidas
- VII.- Supervisión de personal.
- VIII.- Cargas de lecturas en sistema.
- IX.-Ordenar y asignar recibos para su entrega
- X.- Apoyo a gerencia comercial cuando se está en fecha límite de pago
- XI.- Elaboración anual de calendarios de pago y trípticos para usuarios.
- XII.- Realizar verificaciones específicas por instrucciones de Gerencia General y/o su jefe inmediato.
- XIII.- Revisión del padrón de usuarios bimestralmente para generar ordenes de suscripción y verificación de lecturas

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES

INTERNAS

Gerencia general
Padrón
Ejecutor
Infraestructura
Sistemas

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación
Conocimientos básicos en plomería
Conducir vehículo

HABILIDADES

*Manejo de personal

*Trabajo en equipo

*Relaciones publicas

*Trabajo en equipo

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

LICENCIATURA

JEFE DE MICROMEDICION

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

AUXILIAR DE MICRO-MEDICION

OBJETIVO DEL PUESTO

Contribuir a proporcionar un óptimo y oportuno servicio al usuario de "servicio medido"

FUNCIONES

- I. Atención a usuarios.
- II. Elaboración de diversos escritos.
- III. Control de archivo de toda la documentación que se genera.
- IV. Revisión de cuentas vencidas.
- V. Cargas de lecturas en sistema.
- VI. Ordenar recibos para su entrega
- VII. Verificación de instalaciones hidráulicas.
- VIII. Cargar en sistema el monto correspondiente por reconexiones de servicios.
- IX. Mantener actualizada la base de datos del sistema interno, en captura de órdenes de instalación de medidor
- X. Captura de orden por cambio de medidor
- XI. actualización de padrón
- XII. Captura de ordenes
 - *Reconexión
 - *Suspensión
 - *Verificación
- XIII. Ordenar recibos para su entrega
- XIV. Bimestralmente identificar cuentas con adeudo
- XV. Mensualmente elaborar requisición de papelería.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: LECTURISTA

OBJETIVO DEL PUESTO

Contribuir a proporcionar un óptimo y oportuno servicio al usuario de "servicio medido" así como mantener actualizadas las lecturas de cada usuario.

FUNCIONES

- I.- Realizar la toma de lecturas, así como la entrega de recibos correctamente en tiempo y forma
- II.- Llenar bitácora diaria de trabajo
- III.- Revisar funcionamiento de lectores junto con el usuario.
- IV.- Reportar irregularidades en tomas.
- V.-Entregar citatorios
- VI.-Tomar lecturas
- VII.- Suspender y reinstalar el servicio de agua potable.
- VIII.- Realizar censos.
- IX.- Cambiar de medidores por deterioro o robo.
- X.-Arreglo de fugas en medidores.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Sistemas Recursos Humanos	Gerencia Comercial
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Plomería y fontanería Conocer la ciudad Conducir vehículo	
HABILIDADES	
*Facilidad de palabra	
*Trabajo en equipo	
PREPARACION ACADEMICA	VACANTES
SECUNDARIA	LECTURISTA

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: JEFE DE CAJERAS

OBJETIVO DEL PUESTO

Supervisar la recepción, entrega y custodia dinero en efectivo, cheques y demás documentos de valor a fin de lograr la recaudación de ingresos del organismo y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja así como Supervisar y distribuir las actividades del personal a su cargo.

FUNCIONES

- I. Cumplir sus funciones bajo las normas y disposiciones emitidas por el organismo.
- II. Discreción en el manejo de la información a la cual tiene acceso en virtud a sus funciones.
- III. Realizar su trabajo con pericia y el debido cuidado profesional.
- IV. Responsable de los recursos que asignados para el desarrollo del trabajo y su clave de acceso a los sistemas informáticos.
- V. Tratar con amabilidad y profesionalismo al usuario.
- VI. Realizar la Entrega diariamente de comprobantes originales y su copia de los depósitos bancarios realizados.
- VII. Programar plan de trabajo semanal para caja móvil.
- VIII. Realiza arqueo de caja espontáneos.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

- IX. Realizar cortes de caja diarios.
- X. Suministrar de cambio (moneda y billetes) a cada caja.
- XI. Revisar reporte de recaudación de ingreso diario por cajera.
- XII. Realizar reporte general de ingreso diario.
- XIII. Resguardar el efectivo y las cajas en la caja fuerte.
- XIV. Generar y suministrar a su superior los movimientos diarios de caja.
- XV.
 - Recibe y entrega cheques, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor al departamento de contabilidad

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Cajeras Contratos y convenios Contraloría Contabilidad	Gerencia comercial Gerencia general
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Equipo de computo Elaboración de escritos Conocimientos aritméticos	Cobranza
HABILIDADES	
*Facilidad de palabra	Concentración
*Trabajo en equipo	Responsabilidad
Eficiencia aritmética	
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
SECUNDARIA	JEFE DE CAJERAS

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: CAJERAS

OBJETIVO DEL PUESTO

Cobrar los recibos que presenten a pagar los usuarios por concepto de Servicio de Agua Potable y alcantarillado, atendiendo a los usuarios de una manera cordial y oportuna

FUNCIONES

- I.- 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.
- II.- Recibir a los usuarios de una manera cordial.
- III.- Cobrar los recibos de agua potable y drenaje que le presenten los usuarios.
- IV.- Registrar el pago del usuario en el programa de cobro instalado en las cajas,
- V.- Sellar el recibo.
- VI.- Entregar recibo a los usuarios
- VII.- Custodiar y resguardar el fondo de caja
- VIII.- Emitir un corte de caja para revisar que coincida con la suma de la totalidad de los ingresos.
- IX.- Elaborar el reporte general correspondientes a los cobros realizados.
- X.- Desempeñar las comisiones que le encomiende el Direccion general, relativas al puesto.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Cajeras Contratos contabilidad	Gerencia comercial Gerencia general
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Equipo de computo Elaboración de escritos Conocimientos aritméticos	cobranza Manejo de equipos de computo
HABILIDADES	
Positivo	Concentración
Negociador	Responsabilidad
Técnicas de comunicación	
PREPARACION ACADEMICA	VACANTES
LICENCIATURA	CAJERA

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: JEFE EJECUTOR

OBJETIVO DEL PUESTO

Llevar a cabo la ejecución y aplicación de multas contra los perjuicios que afecten al Organismo y sancionar a las personas que los ejerzan, lograr que los usuarios realicen su pago o convenio.

FUNCIONES

Ejecución de citatorios por adeudo cada 4 meses.

Multas por daños a redes de agua / drenaje

Sanciones que proceden de perjuicios propios del Organismo

Realizar censos

Realizar reconexiones y suspensiones.

Recuperar cartera vencida.

Organizar estrategias para lograr acercar a los usuarios a presentarse en oficinas y ponerse al corriente en sus cuentas.

Distribuir órdenes de trabajo a los empleados de campo según orden de trabajo.

Realizar reportes trimestrales en base al trabajo realizado en campo y oficinas.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Gerencia general Contraloría interna Contabilidad Inspector de multas	Fontaneros
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Administración Finanza Contabilidad	Fiscal Manejo de equipos de computo
HABILIDADES	
Positivo	
Negociador	
Técnicas de comunicación	
PREPARACION ACADEMICA	PUESTO
MEDIA SUPERIOR O TECNICO EN ADMINISTRACION	JEFE EJECUTOR

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: AUXILIAR DE EJECUTOR

OBJETIVO DEL PUESTO

Atender de manera oportuna y amable al usuario en el servicio que solicite así como actualizar cuentas, capturar y archivar trabajo de campo; apoyando en las funciones propias del jefe de ejecutor.

FUNCIONES

- I. Identificar incongruencias en cuentas del padrón.
- II. Facilitar información de usuarios a los trabajadores de campo
- III. Revisar trabajo diario que se distribuye en campo.
- IV. Seleccionar cuentas que se indica suspender.
- V. Generar órdenes de trabajo.
- VI. Actualizar rutas de notificaciones y proporcionar el material indispensable para entregar notificaciones.
- VII. Realizar inspección física en caso de inconformidad.
- VIII. Supervisar y coordinar reinstalaciones de toma de agua

RELACIONES

INTERNAS

Jefe de Ejecutor Contabilidad Inspector de multas	Fontaneros
---	------------

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Manejo de herramientas de fontanero	Manejo de equipos de computo
-------------------------------------	------------------------------

HABILIDADES

Positivo	
----------	--

Negociador	
------------	--

Técnicas de comunicación	
--------------------------	--

PREPARACION ACADEMICA

PUESTO

**MEDIA SUPERIOR O TECNICO EN
ADMINISTRACION**

AUXILIAR DE EJECUTOR

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: GERENCIA COMERCIAL

PUESTO: FONTANEROS

OBJETIVO DEL PUESTO

Acudir físicamente a realizar trabajos de fontanería que indiquen las ordenes de trabajo de ejecutor manteniendo al día los trabajos.

FUNCIONES

- I. Suspensión de tomas de agua por adeudo y/o clandestinidad.
- II. Reinstalación de tomas de agua.
- III. Suspensión de drenaje por adeudo.
- IV. Verificaciones de suspensión, reinstalación.
- V. Verificación de tomas.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
Jefe de Ejecutor Auxiliar de ejecutor Gerencia comercial	Fontaneros Atención a usuarios.
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Manejo de herramientas de fontanero	Manejo de equipos de computo
HABILIDADES	
Positivo	
Negociador	
Técnicas de comunicación	
PREPARACION ACADEMICA	vacantes
MEDIA SUPERIOR O TECNICO EN ADMINISTRACION	Fontaneros

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

AREA: MARKETING PARA MEDIDORES

PUESTO: GERENTE

OBJETIVO DEL PUESTO

Planear, diseñar e implementar estrategias atractivas para difundir avances relevantes del organismo en distintos medios, plataformas y canales, asimismo gestionar campañas informativas, establecer registros y seguimiento de actividades

FUNCIONES

- I. Analizar benchmarking en el marco nacional e internacional en la instalación de medidores del agua.
- II. Analizar los instrumentos normativos que regulan el cuidado del agua.
- III. Identificar aspectos importantes y revisar enfoques teóricos sobre el problema público de desabasto y efectos de medición del agua.
- IV. Investigar causas y efectos entre el pago por cuota fija y servicio medido del agua.
- V. Elaborar e implementar acciones que contribuyan a mejorar el servicio de agua para los usuarios, a través del diseño de instrumentos para el levantamiento y análisis informativo.
- VI. Convocar a través de distintos medios, plataformas y canales, la presentación de iniciativas ciudadanas para el cuidado del agua.
- VII. Establecer indicadores de registro y seguimiento de usuarios migrantes del servicio de cuota fija a servicio medido.
- VIII. Promover de manera gradual en la sociedad una cultura de ahorro del agua con observancia al marco normativo vigente.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

I N T E R N A S

CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Computación office
Análisis y descripción de datos
Conocimiento del marco normativo vigente
Elaboración de informes y reportes
Diseño e implementación de programas de capacitación
Manejo de equipos de computo

HABILIDADES

Liderazgo
Adaptabilidad
Organización
Trabajar bajo presión
Trabajo con equipos multidisciplinares
Diseño y desarrollo de programas de capacitación
Sistematización
Positivo
Negociador
Técnicas de comunicación

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

PREPARACION ACADEMICA	VACANTE
LICENCIATURA	LIC MERCADOTECNIA O PUBLICIDAD

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

OBJETIVO DEL PUESTO Implementar estrategias de comunicación en diversos medios, plataformas y canales, administrar contenidos para campañas, así como establecer registros y seguimiento de actividades.

FUNCIONES

Elaborar e implementar acciones que contribuyan a mejorar el servicio de agua para los usuarios, a través de tomas de muestra y análisis informativo.

- ✓ Establecer indicadores de registro y seguimiento de usuarios.
- ✓ Implementar acciones informativas que promuevan una cultura de ahorro del agua.

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

RELACIONES	
I N T E R N A S	
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	
Computación office Análisis y descripción de datos Elaboración de informes y reportes Implementación de programas Manejo de equipos de computo	
HABILIDADES	
Capacidad organizativa Creatividad táctica Manejo de tecnologías para el análisis de big data Estructuración táctica y manejo de canales de difusión	
PREPARACION ACADEMICA	
LICENCIATURA	vacantes
	LIC TRUNCA MERCADOTECNIA O PUBLICIDAD

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo



**ORGANISMO OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TEHUACAN, PUEBLA.**

Número de
Edición:
01

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
PRESENTACIÓN**

Elaboró:
LLIC. DENISSE MASSIEL
HERNANDEZ VALERIO
RECURSOS HUMANOS

Visto bueno:
LIC. JAIME ENRIQUE BARBOSA
PUERTOS
DIRECTOR GENERAL

Valida:
LIC. LUCELIA NATIVIDAD
PACHECO
COMISARIO

Aprobado:
Consejo Directivo