

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DE LA

DIRECCIÓN COMERCIAL



ÍNDICE

1. Introducción	4
2. Objetivo.....	5
3. Antecedentes históricos	6
4. Marco Jurídico.....	7
5. Filosofía Organizacional (Misión, Visión, Valores).....	9
6. Organigrama	10
7. Descripciones de puestos	11
7.1. Dirección Comercial	11
7.2. Asistente de Dirección Comercial	14
7.3. Jefe de Facturación	16
7.4. Analista de Facturación	18
7.5. Supervisor de Medición	21
7.6. Lecturista.....	23
7.7. Coordinador de Cobranza	25
7.8. Supervisor de Ingresos	27
7.9. Cajero	29
7.10. Cajero Medios Externos.....	31
7.11. Supervisor de Cartera Vencida.....	33
7.12. Asistente de Operación (Restricciones y Reconexiones).....	35
7.13. Ejecutor (Restricciones y Reconexiones)	37
7.14. Asistente Jurídico – Administrativo	39
7.15. Notificador	41
7.16. Coordinador de Atención Ciudadana.....	43
7.17. Asesor de Atención Ciudadana	45
7.18. Supervisor de Contratos	47

7.19. Asistente de Operación (Inspecciones).....	50
7.20. Inspector	52
7.21. Ejecutor (Inspecciones).....	54
7.22. Asistente Padrón de Usuarios.....	56
8. Matriz de Actividades y Responsabilidades.....	58
8.1. Dirección Comercial	58
8.2. Asistente de Dirección Comercial	59
8.3. Jefe de Facturación	60
8.4. Analista de Facturación.....	61
8.5. Supervisor de Medición	63
8.6. Lecturista.....	65
8.7. Coordinador de Cobranza	66
8.8. Supervisor de Ingresos	67
8.9. Cajero	68
8.10. Cajero Medios Externos.....	69
8.11. Supervisor de Cartera Vencida.....	71
8.12. Asistente de Operación (Restricciones y Reconexiones).....	72
8.13. Ejecutor (Restricciones y Reconexiones)	73
8.14. Asistente Jurídico – Administrativo	74
8.15. Notificador	75
8.16. Coordinador de Atención Ciudadana.....	76
8.17. Asesor de Atención Ciudadana	77
8.18. Supervisor de Contratos	78
8.19. Asistente de Operación (Inspecciones).....	79
8.20. Inspector	80
8.21. Ejecutor (Inspecciones).....	81
8.21. Asistente de Padrón de Usuarios.....	83

INTRODUCCIÓN

El SAPAS detectó que para la Dirección Comercial, se contaba con Descripciones de Puestos, pero no con un Manual de Organización que sirviera como documento técnico normativo de gestión institucional donde se describieran y establecieran las funciones básicas, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

Es por ello que el presente Manual de Organización de la Dirección Comercial pretende responder a las necesidades internas del propio Departamento, las cuales deberán de sustentarse y ser aprobadas por la Dirección General del SAPAS.

El presente manual de organización contiene información detalla referente a los antecedentes, estructura orgánica, funciones, organigrama, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de nuestra organización.

Este manual organizará y dará congruencia a las diversas medidas de modernización con un enfoque sistémico, para lo cual es necesario contar con los lineamientos generales que orienten los trabajos de organización y administración interna, integración, interpretación y consulta.

Fue elaborado con la finalidad de normar la estructura organizacional, de tal forma que permita optimizar los recursos, la coordinación de acciones, así como el logro de los objetivos establecidos.

OBJETIVO

El principal objetivo de este documento es presentar una visión de conjuntos de nuestra organización, así como precisar las funciones asignadas a cada unidad integrante de la estructura que compone al **SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SILAO**.

Por tal motivo ponemos al alcance de los interesados la información, acotando el hecho de que el alcance es de aplicación general a toda la estructura orgánica del **SISTEMA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE SILAO** y debe estar sujeto a revisiones y/o actualizaciones a cargo del **Director General**.

La actualización del Manual se deberá realizar cuando operen cambios en la estructura orgánica, por modificación, crecimiento, compactación o distinta distribución de funciones entre las áreas que integran la propia Dirección.

ANTECEDENTES HISTÓRICOS.

El Sistema de Agua Potable de Silao tuvo su origen en el Decreto Gubernativo 205 del día 2 de Febrero de 1983 publicado en el Diario Oficial de la Federación; dicho decreto incorpora las reformas y adiciones al artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, referente a la Municipalización de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.

El Sistema acredita su personalidad con el acta de Sesión Ordinaria del H. Ayuntamiento de fecha 25 (veinticinco) de octubre de 1990 (mil novecientos noventa), donde se asienta la creación del Organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal denominado Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Silao (SAPAS).

La nominación del organismo también se sometió a votación, teniendo dos propuestas: Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado (SAMAPA) y Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Silao (SAPAS), quedando este último luego de votación unánime.

Se acordó que la comisión denominada Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Silao (SAPAS), quedara a cargo de la planeación, proyección, organización, construcción y administración de todas las actividades relativas al servicio de agua potable y alcantarillado; publicándose posteriormente en el periódico oficial del Estado de Guanajuato, el 14 de Febrero de 1993 el "Reglamento del Sistema de Agua potable y Alcantarillado del Municipio de Silao, quedando definidas las funciones de cada uno de los órganos que lo integran.

El Reglamento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Silao, se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato el 23 de Octubre del 2007, número 170, Tercera Parte,.

El 15 de Abril de 2008 a través del mismo medio (Periódico Oficial, número 61, segunda parte) se reformó su denominación quedando como Reglamento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Silao, siendo esta última la denominación oficial para el Organismo Operador.

MARCO JURÍDICO.

PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO, EL 23 DE OCTUBRE DE 2007.

ULTIMA REFORMA PUBLICADA EN EL PERIODICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE GUANAJUATO EL DIA 15 DE ABRIL DEL 2008.

SECCIÓN PRIMERA: Del Consejo Directivo

Artículo 30. Corresponde al Consejo:

XII. Solicitar la información que se requiera al Director General respecto del funcionamiento de las direcciones y departamentos del SAPAS;

XX. Proponer reglamentos para el correcto funcionamiento del SAPAS y someterlo a consideración del H. Ayuntamiento;

XXI. Aprobar los manuales necesarios para el correcto funcionamiento del SAPAS;

CAPÍTULO QUINTO. De las atribuciones de los Funcionarios.

Artículo 47. La Dirección General es el órgano ejecutivo del Consejo.

Artículo 48. Corresponde al Director General del SAPAS lo siguiente:

XI. Nombrar y remover al personal del SAPAS bajo su control que no ocupen puestos directivos;

XII. Proponer al Presidente Municipal, el nombramiento del personal directivo de acuerdo con el perfil establecido;

XVII. Revisar o modificar los manuales de especificaciones técnicas que elaboren las direcciones a su cargo;

XXI. Presentar los manuales de descripción y perfiles de puestos, para aprobación del Consejo;

Artículo 49. De la Dirección General dependerán directamente para el desempeño de sus funciones las direcciones siguientes:

- I. Dirección de Administración y Finanzas;
- II. Dirección de Operación y Mantenimiento;
- III. Dirección de Proyectos y Construcción; y,
- IV. Las demás que asigne el Consejo.

Artículo 51. Corresponde a la Dirección de Administración y Finanzas:

XLI. Elaborar los manuales de descripción y perfiles de puestos conforme a la estructura orgánica autorizada, y presentarlo al Director General para su aprobación, llevando a cabo las contrataciones del personal del SAPAS de acuerdo a dichos manuales;

Consideramos que en virtud de la importancia de la Dirección Comercial en la operación diaria del SAPAS debe equipararse al nivel y denominación de las demás Direcciones y en consecuencia adicionar una fracción más a los artículos 49 con una fracción más denominada DIRECCIÓN COMERCIAL e incorporar el 55 bis 1).- con el concepto de LA DIRECCIÓN COMERCIAL TENDRÁ BAJO SU CARGO LAS SIGUIENTES ÁREAS y 55 bis 2).- con el concepto de CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN COMERCIAL, ambos del Reglamento del Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de Silao. Lo anterior obedece que el SAPAS actualmente opera de manera empírica como tal la DIRECCIÓN COMERCIAL sin estar bajo su marco regulatorio, y de esta manera pueda ejercer sus atribuciones plenas.

FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.

Misión.

Administrar, gestionar y garantizar los servicios de distribución de agua potable y saneamiento con calidad y eficiencia para satisfacer las necesidades de los usuarios de la zona urbana y apoyar a las comunidades del municipio de Silao, fomentando la cultura del agua y con ello lograr su uso sustentable así como optimizando los recursos humanos, financieros y materiales.

Visión.

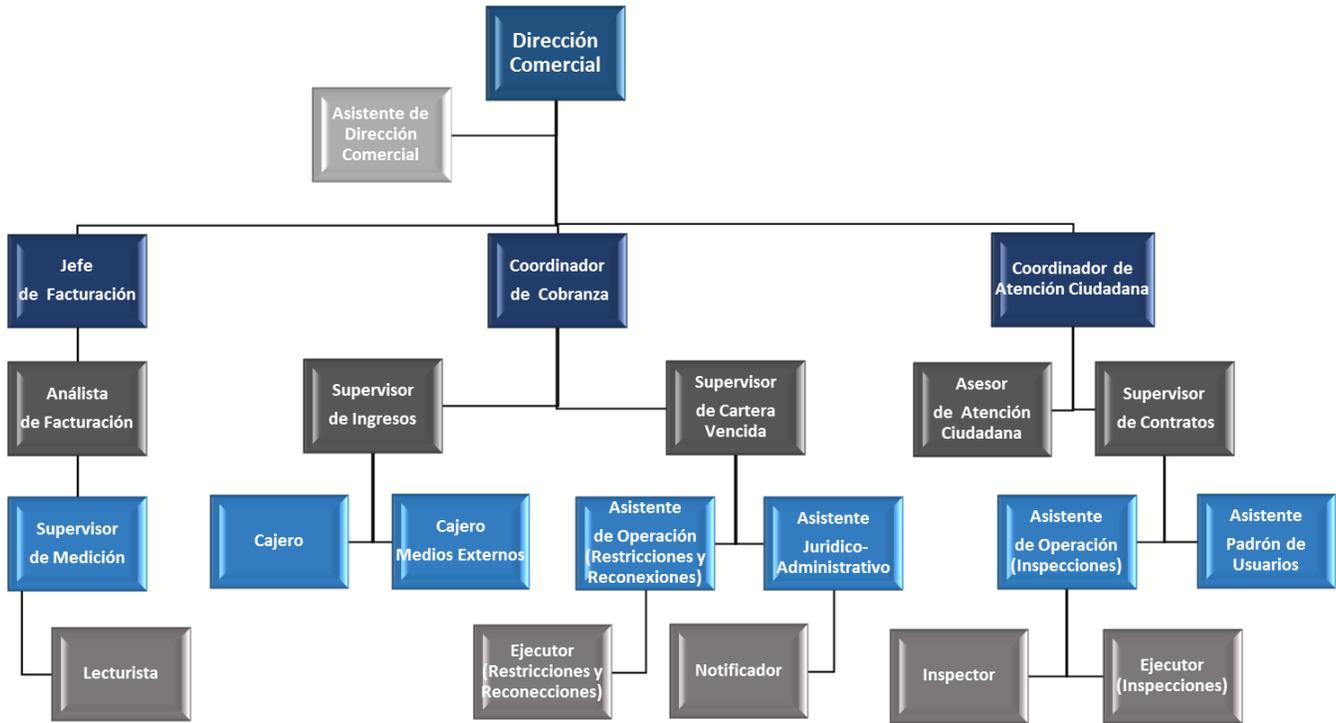
SAPAS será un Organismo que cuente con un sistema de Operación e Información altamente Innovador, transparente, confiable amable y comprometido con el usuario, basándonos en esquemas que promuevan la calidad y la mejora continua para la zona urbana y comunidades de Silao.

Valores.

- ❖ Honestidad
- ❖ Servicio
- ❖ Calidad
- ❖ Ética
- ❖ Lealtad
- ❖ Honradez
- ❖ Responsabilidad
- ❖ Respeto.



ORGANIGRAMA DIRECCIÓN COMERCIAL



	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 11	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	DIRECCIÓN COMERCIAL
Propósito del puesto.	Planear, dirigir y controlar todas las actividades que garanticen una atención eficiente a los usuarios, así como establecer los mecanismos de control y monitoreo de los servicios prestados y de realizar los programas pertinentes de facturación y cobranza eficiente de los servicios.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, administrar, supervisar y controlar todas y cada una de las acciones del Área Comercial con el propósito de garantizar la obtención de los recursos financieros que requiera el organismo y el área a su cargo para su correcta y eficaz operación y crecimiento. 2. Elaborar y proponer en base a estudios y análisis; el pronóstico de ingresos, las políticas de recaudación para su aprobación por el Consejo Directivo, el H. Ayuntamiento y el Congreso del Estado. 3. Evaluar resultados de consumos de agua, facturación y cobranza para la definición e implementación de Políticas, planes y acciones para garantizar una operación optima del organismo. 4. Generar programas de verificación con el propósito de mantener actualizada la base de datos del padrón de usuarios, así mismo detectar, controlar, restringir o cancelar las tomas clandestinas, regulando éstas de acuerdo a su tipo de servicio y tarifa o sancionando de acuerdo a los términos de la legislación aplicable. 5. Generar acciones para llevar a cabo la facturación. 6. Dar seguimiento a los vales de material para ejecuciones de obras de trabajo en campo. 7. Realizar programas de depuración de cuotas fijas. 8. Planear el programa para cambios de medidores que cumplieron su vida útil o muestran algún desperfecto. 9. Celebrar con los usuarios los contratos de prestación de servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento por concepto de cuotas de Derechos de Conexión a la Red de Agua Potable y Drenaje Sanitario así como notificar al Usuario la obligación de contratar en los términos de la legislación aplicable.. 10. Establecer y cumplir los procesos de facturación que garanticen el cobro de los servicios conforme a los consumos y a las tarifas establecidas basado en la Ley de Ingresos para el ejercicio vigente. 11. Realizar acciones para incrementar la recaudación oportuna y elevar los ingresos pronosticados. 12. Aprobar, dirigir y supervisar las acciones de cobranza para la recuperación de cartera vencida. 13. Planear, implementar, supervisar y vigilar las acciones necesarias para lograr de manera oportuna, pronta, eficaz y eficiente la atención a la ciudadanía, ya sea de
-------------------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 12	

	forma personal o telefónica, atendiendo a la naturaleza de la problemática planteada por el Usuario, garantizando un servicio de calidad. 14.Las inherentes al puesto.
--	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Comercial	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Dirección General				
Substituido por.	Jefe de Facturación				
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 46 colaboradores entre ellos: 26 sindicalizados, 15 de confianza y 5 eventuales. 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Operación 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Administración y Fianzas 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grupos sociales 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de Planeación 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proveedores 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consejo Directivo 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultores externos 	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico						x	
Liderazgo							x
Planeación de proyectos							x
Creatividad						x	
Negociador							x
Lógica matemática					x		
Trabajo en equipo							x
Manejo de grupos						x	
Formador de talentos						x	
Enfoque al cliente							x
Conocimiento Organizacional						x	
Pensamiento sistémico						x	
Comunicación efectiva							x

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 13	

Nivel académico.	Licenciatura, Maestría
Especialidad.	Licenciatura en Administración de empresas, Contaduría, Administración de Negocios
Experiencia.	5 años de experiencia a nivel gerencial
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas. • Administración. • Mercadotecnia. • Sistemas de calidad. • Tecnologías de información. • Sistemas geográficos. • Sistemas de macro y micro medición. • Control estadístico de procesos. • Atención a clientes. • Crédito y cobranza.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 14	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	ASISTENTE DE DIRECCIÓN COMERCIAL
Propósito del puesto.	Apoyar a la Dirección Comercial en el logro de sus objetivos, desarrollando tareas administrativas y secretariales con responsabilidad y eficiencia, así como ofrecer un buen trato a los usuarios del Organismo como a los compañeros de trabajo.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar el control de la agenda de trabajo de la Dirección Comercial. 2. Atender a las personas, instituciones o empresas que tengan citas con la Dirección Comercial. 3. Dar seguimiento a la correspondencia interna y externa de la Dirección Comercial. 4. Atender y apoyar a usuarios vía telefónica y electrónica. 5. Dar seguimiento de incidencias y vacaciones del personal de Dirección Comercial. 6. Analizar las cuentas para la elaboración de ajustes y bonificaciones. 7. Dar seguimiento de pagos recibidos del parque industrial Las Colinas 8. Elaborar la requisición de material para el almacén, para la ejecución de trabajos en campo. 9. Elaborar el material para el desempeño en las diferentes áreas de trabajo de Dirección Comercial. 10. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Dirección Comercial	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Dirección Comercial				
Substituido por.					
Personal a cargo.	▪ N/A				
Interrelación.	Interna			Externa	
	▪ Dirección Comercial			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.	
	▪ Jefatura de Facturación			▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales.	
	▪ Jefatura de Cobranza			▪ Grupos sociales	
	▪ Jefatura de Atención Ciudadana			▪ Proveedores	
	▪ Jefatura de Recursos Humanos			▪ Consultores externos	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 15	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Lógica matemática				X			
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional				X			
Pensamiento sistémico				X	X		
Comunicación efectiva							

Nivel académico.	Bachillerato, carrera comercial, administrativa, contabilidad tronca
Especialidad.	Secretariado
Experiencia.	2 años
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos secretariales • Conocimiento y manejo de sistemas administrativos. • Conocimiento y manejo de sistemas computacionales. • Conocimiento y manejo de la facturación electrónica. • Conocimientos básicos de contabilidad.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 16	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	JEFE DE FACTURACIÓN
Propósito del puesto.	Asegurar que el proceso de toma de lecturas, facturación, emisión y distribución de recibos sea correcto, en tiempo y forma, así como supervisar las funciones del personal a cargo.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Validar y ejecutar la facturación con base a procesos comerciales para garantizar la adecuada gestión de saldos y pagos. 2. Coordinar la revisión de anomalías y corrección, con base a políticas comerciales para un proceso y emisión de recibos. 3. Coordinar la supervisión de lecturas, para minimizar las rutas de trabajo así como los recorridos y tiempos. 4. Coordinar la integración de informes según la normatividad vigente para coadyuvar la transparencia y obligaciones. 5. Corregir errores de facturación según la política comercial para optimizar el procesamiento de consumos. 6. Efectuar respaldos de información para salvaguardar la integridad de los datos. 7. Evaluar nuevas tecnologías para implementar en el área, según las necesidades del organismo para optimizar recursos. 8. Proporcionar los recursos informativos cada usuario del área según requerimientos establecidos. 9. Asegurar que el sistema funcione adecuadamente y/o corregir cualquier eventualidad cubriendo las necesidades. 10. Administrar el sistema comercial para el desarrollo transparente de las actividades del área. 11. Las inherentes al puesto.
--------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Jefatura de Facturación	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Dirección Comercial				
Substituido por.	Analista de Facturación				
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seis colaboradores 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Área de Ingresos 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente Padrón de usuarios 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Área de cartera vencida 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 17	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico					X		
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo					X		
Manejo de grupos						X	
Enfoque al cliente						X	
Conocimiento Organizacional					X		
Pensamiento sistémico						X	
Comunicación efectiva						X	

Nivel académico.	Licenciatura en Administración, Contaduría, Informática o Ingeniería.
Especialidad.	Administración de empresas, Sistemas computacionales
Experiencia.	De 1 a 3 años en Áreas de Facturación
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en sistemas de facturación • Manejo de la información y comunicación. • Procesos comerciales. • Software administrativo y comercial. • Sistema Office • Programación y análisis de sistemas. • conocimientos de sistemas geográficos. • Manejo de automóvil.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 18	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	ANALISTA DE FACTURACIÓN
Propósito del puesto.	Elaborar, revisar y generar la facturación de los cuatro sectores que conforman la ciudad de Silao, para realizar un cobro justo de los servicios que presta el Organismo. Así como elaborar reportes varios que aporten información al área de Facturación, para la toma de decisiones de la Dirección Comercial.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar listado de los cuatro sectores para: lecturas inferiores, cuentas sin lecturas, consumos elevados, variación en consumos para la facturación de los mismos. 2. Revisar y atender los recibos devueltos por los analistas comerciales con anomalías encontradas en campo, por lecturas equivocadas, cambios de giro, entre otros. 3. Generar informes mensuales y trimestrales de las áreas comerciales como contratos, ingresos, facturación, cartera vencida, atención a usuarios, cajeros automáticos, etcétera. 4. Atender a usuarios canalizados por el área de Coordinación de Aclaraciones por consumos, reportes del domicilio, revisiones internas, etc. 5. Atender y dar seguimiento en Programa Mejor Atención y Servicio (MAS). 6. Coordinar la Instalación y configuración de antenas inalámbricas para la toma de lectura remota. 7. Elaborar reportes mensuales solicitados por la Jefatura de Facturación de los empleados, a presidencia y a escuelas. 8. Revisar formato de hojas de control de lecturas a Parque las Colinas y elaboración de las mismas. 9. Elaborar las órdenes de trabajo generado a partir de las revisiones sectoriales. 10. Generar reportes anuales y bimestrales a organismos públicos estatales y federales. 11. Generar reportes de facturación con datos generales y totales de lo facturado en el mes. 12. Realizar calendario de facturación mensual. 13. Elaborar los padrones que solicite catastro. 14. Generar información mensual para la carpeta de acceso a la información. 15. Generar reporte a Cruz Roja y Bomberos. 16. Registrar y actualizar hoja de actualización del padrón. 17. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 19	

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Jefatura de Facturación	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Jefe De Facturación.				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisor de medición y lecturistas 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contabilidad 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catastro 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos Humanos 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Facturación 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demás Áreas del SAPAS 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico					X		
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional				X			
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Técnico superior universitario ofimática o informática
Especialidad.	
Experiencia.	Seis meses en puestos similares

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 20	

Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamiento, operación y manejo de windows para terminales portátiles. • Conocer el funcionamiento y manejo de un medidor de agua. • Manejo de personal a cargo. • Conocimiento de la zona urbana para el apoyo en la elaboración de rutas de reparto de recibos de agua. • Operación de vehículos automotores. • Conocimiento de programas computacionales. • Habilidades y conocimiento en informática. • Conocimiento y elaboración de facturación.
-----------------------	--

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 21	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	SUPERVISOR DE MEDICIÓN
Propósito del puesto.	Dirigir, supervisar, asignar y dar seguimiento al trabajo delegado a los Analistas Comerciales, para una captura confiable de las lecturas así como entrega de recibos en tiempo y forma para los usuarios, dar la atención personalizada a cuentas especiales de la ciudad.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar las rutas de trabajo para los Analistas Comerciales buscando optimizar tiempos y recursos, en la entrega de recibos para cobro a cada usuario en su domicilio. 2. Revisar y generar las órdenes de trabajo, derivado de los de los reportes que elaboran los Analistas Comerciales, en campo de los cuatro sectores que componen la ciudad. 3. Reasignar los recibos que salen fuera de ruta, así como reportar al Padrón de Usuarios las anomalías para una correcta asignación en alguno de los cuatro sectores. 4. Cotejar los predios de acuerdo a las órdenes de trabajo solicitadas por el usuario, canalizadas del Área de Aclaraciones. 5. Ejecutar la descarga de terminales portátiles en el sistema comercial, obtenida por la captura de lecturas en reparto de recibos y de segundas vueltas. 6. Realizar la carga de las terminales portátiles con información de los números de medidores de los usuarios. 7. Organizar los recibos por ruta en cada sector correspondiente. 8. Acompañar a los Lecturistas en rutas que son inseguras o que podrían poner en peligro su integridad. 9. Inspeccionar en ruta los medidores que cuenten con altos consumos y verificar los datos registrados con anterioridad. 10. Tomar lectura y entregar recibos en GM 11. Organizar la entrega en tiempo y forma de los recibos mensuales en los cuatro sectores que conforman la ciudad de Silao de la Victoria. 12. Revisar cédulas y asignar a los Lecturistas la revisión de los correctos datos del Padrón de Usuarios. 13. Atender con disposición a los usuarios que sean canalizados por el área de Atención Ciudadana que tengan dudas y/o aclaraciones de su recibo, para su posterior pago. 14. Instalar y configurar las antenas inalámbricas para toma de lecturas remotas. 15. Las inherentes al puesto.
-----------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 22	

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Jefatura de Facturación	N° de ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Analista de Facturación				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecturistas 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Facturación 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Área De Cartera Vencida 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lecturistas 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		

Habilidades.	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Lógica matemática				X			
Trabajo en equipo				X			
Enfoque al cliente							
Conocimiento Organizacional			X				
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Carrera técnica o Preparatoria
Especialidad.	Conocimiento en fontanería
Experiencia.	De 1 a 2 años en fontanería y manejo de personal
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de fontanería • Equipo de uso: llave estilson, llave perico, vehículo automotor. • Funcionamiento, operación y manejo de window para terminales portátiles • Funcionamiento, operación y manejo de un medidor de agua • Manejo de personal a cargo • Conocimiento de la zona urbana y elaboración de rutas de reparto • Operación de vehículos automotores para la realización del trabajo • Conocimiento de programas computacionales.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 23	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Nombre del puesto.	LECTURISTA
Propósito del puesto.	Brindar a nuestros usuarios un servicio de cobranza justo en la facturación, al capturar y cotejar las lecturas realizadas, así como analizar las anomalías que se presenten, notificando al jefe inmediato.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tomar lecturas de manera adecuada con el Equipo Colector de Datos, con el objeto de cobrar el servicio de consumo de agua justo para el usuario. 2. Reportar anomalías encontradas en campo, para posteriormente ser atendidas lo más pronto posible. 3. Repartir y entregar los recibos mensualmente en tiempo y forma al usuario. 4. Elaborar levantamiento de información en campo para la actualización permanente del Padrón de Usuarios. 5. Atender órdenes de trabajo ante el usuario como: Consumos elevados, datos generales, revisión y aseguramiento de medidores y otras actividades generadas como consecuencia de la actividad. 6. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	--

PERFIL DEL PUESTO

Dirección.	Comercial	Área	Jefatura de Facturación	N° de Ocupantes.	6
El puesto reporta a.	Supervisor de Medición				
Substituido por.					
Personal a cargo.	▪ N/A				
Interrelación.	Interna		Externa		
	▪ Supervisor de Medición		▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.		
	▪ Analista de Facturación		▪		
	▪ Jefe de Facturación		▪		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 24	

Habilidades.	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico			X				
Lógica matemática				X			
Trabajo en equipo				X			
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional			X				
Pensamiento sistémico			X				
Comunicación efectiva				X			

Nivel académico.	Secundaria
Especialidad.	Plomería
Experiencia.	No necesaria
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en plomería. • Equipo o maquinaria que se requiere manejar: llave perica, llave estilson, desarmador entre otros. • Equipo de cómputo (hardware): computadora, equipo de toma de lectura e impresora.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 25	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Nombre del puesto.	COORDINADOR DE COBRANZA
Propósito del puesto.	Dirigir y ejecutar las acciones encaminadas a elevar el nivel de eficiencia de la cobranza, a través de la recuperación inmediata de los recursos económicos por la prestación de los servicios de SAPAS.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar y proponer estudio y análisis de las políticas de recaudación. 2. Determinar la existencia de créditos fiscales. 3. Ejecutar y ordenar la notificación y requerimiento de pago de créditos fiscales. 4. Aprobar, dirigir y supervisar las acciones de cobranza para la recuperación del rezago. 5. Seguimiento y cobro de convenios con los usuarios. 6. Supervisar las acciones encaminadas a elevar la eficiencia de la cobranza recuperando adeudos por medio de la suspensión del servicio y así como su reconexión. 7. Apoyar y coordinar la ejecución de la cobranza. 8. Vigilar la aplicación de las políticas de cobranza establecidas por la Dirección Comercial. 9. Planear y coordinar las acciones del área de cobranza. 10. Las inherentes al puesto.
--------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO

Departamento.	Cobranza	Área.	Comercial	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Dirección Comercial				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisor de ingresos, cajeros, cajero medios externos, supervisor de carteta vencida, asistente de operación (restricciones y reconexiones), asistente jurídico-Administrativa, ejecutores y notificadores. 				
Interrelación.	Interna		Externa		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección comercial 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Facturación 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación de Atención Ciudadana 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 26	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico					X		
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente						X	
Conocimiento Organizacional					X		
Pensamiento sistémico						X	
Comunicación efectiva						X	

Nivel académico.	Licenciatura en Derecho, Administración, Contador Público.
Especialidad.	
Experiencia.	De 1 a 3 años en el área de cobranza
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración general Microsoft. • Office (Word, Excel, Power Point). • Conocimientos de herramientas y técnicas estadísticas. • Conocimiento de leyes y normas de agua aplicable. • Manejo y control de inventarios. • Ejecución fiscal. • Conocimientos en la gestión de cobranza.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 27	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Nombre del puesto.	SUPERVISOR DE INGRESOS
Propósito del puesto.	Supervisar, coordinar y revisar las actividades relacionadas a la cobranza ejecutadas por el personal a cargo, para una mejor recaudación de los ingresos que permitan la liquidez y faciliten el funcionamiento del Organismo Operador. Generar los indicadores solicitados por el jefe inmediato para la evaluación y toma de decisiones.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar los cortes y abastecimiento de cajeros automáticos conforme a políticas comerciales. 2. Supervisar y dar seguimiento a reportes de ingresos de las cajas y cajeros automáticos, cobranza externa y transferencia. 3. Emitir y entregar reportes de ingresos al Departamento de Contabilidad. 4. Efectuar arqueo de efectivo a los cuatro cajeros automáticos y cajas. 5. Apoyar en recepción de pagos cuando se requiera. 6. Coordinar guardias de fines de semana para los cajeros automáticos con personal de Dirección Comercial. 7. Apoyar en el área de cajas en días de extremo tráfico o remplazo y/o suplencia por vacaciones por parte del personal a su cargo. 8. Atender al servicio panamericano para la entrega de valores. 9. Generar los reportes diarios y mensuales de los ingresos recibidos por los diversos medios. 10. Archivar y mantener actualizada la información referente al área. 11. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO

Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Jefatura De Cobranza				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cajeros y cajero medios externos 				
Interrelación.	Interna		Externa		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Cobranza 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cajeros 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Facturación 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Atención Ciudadana 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 			

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 28	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo				X			
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional			X				
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Licenciatura en administración, contabilidad o carrera técnica.
Especialidad.	En administración o contabilidad
Experiencia.	Seis meses en actividades de cobranza
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en contabilidad general. • Programas de cómputo (software): word, excel, power point, sicap, siap, sistema geográfico. • Manejo y administración de oficina.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 29	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	CAJERO
Propósito del puesto.	Atender con amabilidad y respeto a todos los usuarios que se presenten en ventanilla para realizar el pago de sus cuentas por los servicios prestados, de tener alguna duda relacionado con su deudo canalizarlo al Área de Atención Ciudadana.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir, realizar y registrar el cobro de los recibos por los servicios que presta el Organismo como son: consumo de agua, drenaje, saneamiento y pagos varios. 2. Recibir y revisar la caja chica por un monto de \$ 2000.00 pesos 3. Procesar los pagos en efectivo, cheques, tarjetas de débito/crédito correctamente, así como entregar el cambio. 4. Recibir pagos de contratos, cambios de nombre, cortes y reconexiones de servicios. 5. Realizar flujos en cuanto se acumulen 130 billetes no importa la denominación que sean. Estos flujos son entregados y revisados por una persona del departamento de Contabilidad. 6. Hacer cortes parciales de caja cuando se tengan en efectivo \$10,000.00. 7. Elaborar reporte de transferencias bancarias donde se apliquen los pagos de recibos de agua, pagos de personas físicas y morales incorporadas al padrón de usuarios del sistema. 8. Generar tabulador para realizar el corte y generar los reportes de tarjeta, cheque y efectivo, entregando los reportes al departamento de Contabilidad. 9. Contar, revisar y resguardar lo recaudado por concepto de cobros. 10. Realizar, verificar y entregar el corte de caja. 11. Informar a los usuarios el área donde pudieran atender un asunto específico derivado de sus pagos. 12. Entregar al final del día los pagos en efectivo, cheques recaudados y transferencias en el organismo. 13. Archivar en forma diaria todos los talones de cobranza. 14. Integrar los paquetes de depósito de efectivo que se envía a través del servicio de traslado de valores. 15. Preparar, verificar y solicitar con el banco las necesidades de cambio. 16. Registrar las transferencias bancarias recibidas de la Jefatura del Departamento de Contabilidad. 17. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 30	

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	2
El puesto reporta a.	Coordinador de Ingresos				
Substituido por.	Coordinador de ingresos				
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nadie 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Áreas de Comercialización. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Factibilidades. 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico			X				
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo				X			
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional	X						
Pensamiento sistémico			X				
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Preparatoria
Especialidad.	Auxiliar administrativo/ auxiliar contable
Experiencia.	Seis meses en puestos similares
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y manejo de programas similares al manejo de caja. • Conocimiento y manejo de terminales bancarias • Aplicación de contabilidad general • Conocimiento de paquetes contables.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 31	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	CAJERO MEDIOS EXTERNOS
Propósito del puesto.	Realizar la revisión diaria de los ingresos externos mediante cajeros automáticos y otros medios, así como su buen funcionamiento, ofreciendo al usuario otras alternativas para realizar su pago puntual y con las facilidades y comodidades posibles, buscando minimizar el porcentaje de usuarios morosos.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apoyar diariamente en los cortes de cajeros automáticos de SAPAS, Soriana y Aurrera. 2. Abastecimiento de efectivo suficiente a los cajeros automáticos. 3. Elaborar los flujos de efectivo y a su vez entregarlos al Coordinador de Ingresos. 4. Coordinar y verificar el mantenimiento preventivo de los cajeros automáticos. 5. Calendarizar las guardias para asegurar el buen funcionamiento de los cajeros automáticos. 6. Asegurar que los pagos realizados en cajero automático se hayan reflejado de manera transparente e inequívoca en el sistema comercial. 7. Recibir y revisar los archivos que generen la cadena comercial Oxxo, así como efectuar las disminuciones de comisiones para asignarlo a fin de aplicar el firme. 8. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	--

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Coordinación de ingresos				
Substituido por.					
Personal a cargo.	▪ N/A				
Interrelación.	Interna		Externa		
	▪ Coordinación de Ingresos		▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.		
	▪ Cajeros		▪ Personal encargado en las tiendas donde se encuentran los cajeros automáticos		
	▪ Jefatura de Cobranza		▪ Empresa responsable del mantenimiento a los cajeros		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 32	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico			X				
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo			X				
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional			X				
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva				X			

Nivel académico.	Carrera técnica, carrera trunca o preparatoria
Especialidad.	Cobranza
Experiencia.	Seis meses en el área de cobranza
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos de contabilidad. • Conocimientos básicos en el uso y manejo de equipo de cómputo. • Conocimiento en sistemas de administración. • Conocimiento y manejo de cajeros automáticos.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 33	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	SUPERVISOR DE CARTERA VENCIDA
Propósito del puesto.	Incrementar la recuperación de la cartera vencida, diseñando las modalidades de pago que aceleren la recaudación para el Organismo Operador.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente los saldos de la cartera vencida. 2. Generar las estrategias para recuperar los adeudos por la prestación de los servicios del SAPAS. 3. Planear la distribución de las cargas de trabajo de los notificadores para optimizar los tiempos. 4. Coordinar y supervisar la elaboración de los documentos invitación de pago a los usuarios con adeudo. 5. Realizar los convenios para liquidación de adeudos con los usuarios. 6. Notificar a los usuarios que hayan caído en mora. 7. Generar los reportes de las cuentas con adeudos para la suspensión del servicio y turnarlas al área correspondiente. 8. Reportar los pagos de las cuentas con adeudos para su reconexión y turnarlas al área respectiva. 9. Aplicar el Proceso Administrativo de Ejecución cuando proceda. 10. Las inherentes al puesto.
--------------------------	--

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Coordinador de Cobranza				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisor de Restricciones y Reconexiones ▪ Ejecutores ▪ Asistente Jurídico Administrativo ▪ Notificadores 				
Interrelación.	Interna		Externa		
	▪ Dirección Comercial		▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.		
	▪ Áreas de Coordinación de Cobranza		▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales.		
	▪ Área de Facturación		▪		
▪ Área de Atención Ciudadana		▪			

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 34	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional				X			
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Licenciatura en derecho, contabilidad o carrera afín
Especialidad.	En cobranza
Experiencia.	2 años en puestos de cobranza
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en el área fiscal, código territorial, ley de ingresos • Experiencia en atención al cliente • Conocimiento en sistemas administrativos y empresariales • Conocimiento en sistemas computacionales.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 35	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	ASISTENTE DE OPERACIÓN (RESTRICCIONES Y RECONEXIONES)
Propósito del puesto.	Brindar el mejor servicio al usuario en las necesidades que requiera, así como la revisión de la cartera vencida procurando siempre su disminución con acciones de recuperación y de depuración.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el padrón de usuarios que se encuentran en cartera vencida. 2. Distribuir a los usuarios por periodos de adeudo para así determinar las acciones a ejercer para su posterior recuperación. 3. Generar invitaciones personalizadas para ser enviadas a los usuarios de cartera vencida. 4. Generar órdenes de suspensión para cancelar tomas de la red a usuarios auto reconectados y usuarios que no han cubierto su pago correspondiente. 5. Atender a usuarios en sus diversas necesidades como: Reconexión de servicios, aclaración de consumos altos, entre otros servicios que presta el Organismo, que fueron canalizados por el Área de Atención Ciudadana. 6. Revisar el funcionamiento de micro y macro medidores. 7. Analizar los diámetros correctos en la medición para nuevos contratos. 8. Dar Seguimiento e instalar los medidores ultrasónicos. 9. Revisar los cuadros de medición en obras de rehabilitación o nuevas. 10. Generar reportes de los movimientos de cartera vencida. 11. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades realizadas por el personal que se encuentran a su cargo en el desempeño de sus funciones. 12. Atender las quejas sobre consumos improcedentes facturados y proponer el ajuste que aplique en el caso. 13. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Coordinador de Cartera Vencida				
Substituido por.					
Personal a cargo.	▪ Ejecutores				
Interrelación.	Interna			Externa	
	▪ Dirección Comercial			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.	
	▪ Todos Los Departamentos de la Jefatura de Cobranza			▪	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 36	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional				X			
Pensamiento sistémico					X		
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Carrera Técnica o preparatoria
Especialidad.	
Experiencia.	1 año en gestión comercial y cobranza
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de recursos. • Noción de instalaciones hidráulicas • Rutas locales y foráneas de la entidad • Conocimientos en fontanería y albañilería • Equipo o maquinaria que se requiere manejar: vehículo automotor, herramientas de fontanería, equipo de radio comunicación, equipo de albañilería. • Equipo de cómputo (hardware). • Manejo de paquetes computaciones • Manejo de sistemas empresariales administrativos.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 37	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	EJECUTOR (RESTRICCIONES Y RECONEXIONES)
Propósito del puesto.	Atender las órdenes de trabajo asignadas diariamente, para brindar un servicio de calidad, en el menor tiempo posible, restablecer el servicio de agua a los usuarios que ya regularizaron su situación ante el Organismo obteniendo la satisfacción del cliente.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener en orden el equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía (clandestinaje, autoreconexiones, adeudos y cartera vencida, relacionadas con el padrón de usuarios. 2. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 3. Proporcionar a los usuarios del SAPAS, los servicios solicitados a través de la asignación de órdenes de trabajo, misma que plasma las especificaciones a realizar en lo particular. 4. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	--

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	2
El puesto reporta a.	Supervisor de Restricciones y Reconexiones				
Substituido por.	Ejecutor				
Personal a cargo.	▪ N/A				
Interrelación.	Interna			Externa	
	▪ Dirección comercial			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.	
	▪ Asistente de Operaciones (Restricciones y Reconexiones)			▪	
	▪ Supervisor de cartera vencida			▪	
	▪ Facturación			▪	
▪ Cobranza			▪		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 38	

Habilidades.	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico		X					
Lógica matemática		X					
Trabajo en equipo				X			
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional	X						
Pensamiento sistémico		X					
Comunicación efectiva				X			

Nivel académico.	Secundaria o primaria
Especialidad.	Fontanería y plomería
Experiencia.	Seis meses en actividades de fontanería y plomería
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos básicos en materiales de fontanería, en rutas locales y foráneas de la entidad. Equipo o maquinaria que se requiere manejar: herramientas de fontanería, taladro y equipo de radio comunicación.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 39	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	ASISTENTE JURÍDICO - ADMINISTRATIVO
Propósito del puesto.	Realizar las acciones jurídico-administrativo, necesarias encaminadas a elevar el nivel de eficiencia de la cobranza, a través de la recuperación de los recursos económicos por la prestación de los servicios otorgados a los usuarios.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar a la Coordinación de Cartera Vencida la existencia de créditos fiscales. 2. Elaborar las notificaciones y requerimientos de pago de créditos fiscales. 3. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Coordinación De Cartera Vencida				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificadores 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Cobranza 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación de Cartera Vencida 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notificadores 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	

Habilidades.	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico					X		
Lógica matemática				X			
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional				X			
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva					X		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 40	

Nivel académico.	Licenciatura en derecho, contabilidad o carrera afín
Especialidad.	Litigios fiscales y administrativos
Experiencia.	2 años
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en el área fiscal, código territorial, ley de ingresos • Experiencia en atención al cliente • Conocimiento en sistemas administrativos y empresariales • Conocimiento en sistemas computacionales

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 41	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	NOTIFICADOR
Propósito del puesto.	Coadyuvar en la recuperación de la cartera vencida al notificar a los usuarios morosos de sus retrasos en los pagos por el servicio prestado, realizando las visitas necesarias hasta lograr que la persona morosa acuda a pagar lo adeudado.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el reparto de las notificaciones en la ruta que se le asigne, en los domicilios de los usuarios morosos. 2. Reparar o reportar cualquier anomalía o desperfecto que observe en algún medidor de sus rutas de reparto. 3. Informar al supervisor de cobranza si existen tomas donde se encuentre conectada una bomba de succión o toma clandestina a las redes generales. 4. Realizar las inspecciones que le sean encomendadas. 5. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 6. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	--

PERFIL DEL PUESTO						
Dirección.	Comercial	Área.	Cobranza	N° de Ocupantes.	1	
El puesto reporta a.	Asistente jurídico Administrativo					
Substituido por.						
Personal a cargo.	▪					
Interrelación.	Interna			Externa		
	▪ Dirección Comercial			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.		
	▪ Asistente Jurídico Administrativo			▪		
	▪ Cartera Vencida			▪		

Habilidades.	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico			X				
Lógica matemática			X				
Trabajo en equipo							
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional	X						
Pensamiento sistémico		X					
Comunicación efectiva			X				

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 42	

Nivel académico.	Secundaria o primaria
Especialidad.	No necesaria
Experiencia.	Seis meses en puestos similares
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer rutas locales y foráneas de la ciudad de Silao. • Conocimiento y manejo de equipo en fontanería y albañilería. • Manejo de vehículo automotor

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 43	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA
Propósito del puesto.	<p>Coordinar las actividades de atención al usuario mediante políticas aplicables al organismo operador, ofreciendo los apoyos posibles dentro de los términos legales y el marco normativo correspondiente, para darle seguimiento y solución a sus solicitudes garantizando la satisfacción total de nuestros usuarios.</p>

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planear, programar y controlar las actividades de atención y servicios a los usuarios del organismo. 2. Aplicar a los usuarios que se presenten en forma espontánea o por consecuencia de un requerimiento, los beneficios derivados de un descuento en recargos, conforme al porcentaje autorizado, y de la bonificación de cobros por servicios improcedentes en caso de que el suministro hubiera estado suspendido o cortado y que se le hubieran hecho cargos improcedentes durante ese periodo. 3. Gestionar ante la Dirección de Comercialización la cancelación de créditos de predios inexistentes, de aquellos que se encuentren en ruinas y de los que por ser lote baldíos o predios sin demanda de servicios hayan generado adeudos aún sin haber contado con servicios y que por lo tanto resulten improcedentes sus cobros. 4. Implementar y verificar el cumplimiento y aplicación de los procedimientos vigentes, proporcionando un servicio eficiente al usuario. 5. Atender las quejas de los usuarios que se presenten y ofrecer propuestas de solución a su asunto cuando este procediera. 6. Explicar a los usuarios las soluciones que en su caso corresponda y hacer de su conocimiento cuando estas no respondan a sus expectativas 7. Coordinar con el área de padrón de usuarios para establecer los mecanismos para mantener vigente y actualizado el padrón de usuarios. 8. Mantener una comunicación estrecha entre todas las áreas del organismo para unificar la atención a usuarios, de acuerdo a normatividad. 9. Generar reportes diarios y mensuales. 10. Realizar funciones afines que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas de SAPAS. 11. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 44	

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Atención Ciudadana	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Dirección Comercial				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesor de Atención Ciudadana, Coordinador de Contratos, Supervisor de inspectores, Asistente de Padrón de Usuarios, Inspectores y Ejecutores. 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Personal de la Coordinación de Atención Ciudadana 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación de Cobranza 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Facturación 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demás Áreas del SAPAS 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico					X		
Negociador					X		
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente						X	
Conocimiento Organizacional					X		
Pensamiento sistémico						X	
Comunicación efectiva						X	

Nivel académico.	Licenciatura
Especialidad.	Áreas administrativas, Sistemas computacionales o carreras afines.
Experiencia.	2 años en atención al público y servicio al cliente.
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos y procedimientos del área comercial. • Conformación del área de trabajo. • Administración. • Microsoft Office (Word, Excel, Power Point). • Conocimientos de leyes y normas del agua. • Manejo de equipo de oficina.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 45	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	ASESOR DE ATENCIÓN CIUDADANA
Propósito del puesto.	Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que acudan a solicitar: Información sobre los servicios que presta el Organismo, dudas con sus cuentas, inconformidades o quejas. Ofreciendo una respuesta oportuna a los usuarios o canalizar al área que le competa.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atender y orientar a los usuarios para la solución de sus quejas y sugerencias 2. Capturar, canalizar y operar en el sistema comercial los reportes de los usuarios y turnarlos al área correspondiente para su ejecución. 3. Revisar reportes de instalaciones de tomas, bacheos. 4. Proporcionar información a los usuarios sobre los servicios que presta el Organismo cuando estos la soliciten. 5. Elaborar los reportes de órdenes de trabajo generadas durante el mes. 6. Realizar bonificaciones a adultos mayores, discapacitados y jubilados cuando procedan. 7. Atender vía telefonía a usuarios para proponer soluciones a sus quejas y aclaraciones. 8. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	--

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Coordinación De Atención Ciudadana	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Coordinador de Atención Ciudadana				
Substituido por.					
Personal a cargo.	▪ N/A				
Interrelación.	Interna			Externa	
	▪ Dirección Comercial			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.	
	▪ Coordinación de Atención Ciudadana			▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales.	
	▪ Todas las Áreas de la Dirección Comercial			▪	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 46	

Habilidades.	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Negociador				X			
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente						X	
Conocimiento Organizacional					X		
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Pasante en comunicación, administración o gestión publica
Especialidad.	No necesaria
Experiencia.	Seis meses en atención a usuarios
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente trato y habilidad de comunicación verbal. • Manejo de Copiadora, Calculadora, equipos de Radiocomunicación y Conmutador. • Equipo de cómputo: impresora, escáner y computadora. • Programas de cómputo: Word, Excel, Power Point, SICAP.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 47	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	SUPERVISOR DE CONTRATOS
Propósito del puesto.	Mantener vigente y actualizado el padrón de usuarios, realizando una codificación que permita una eficiente distribución del trabajo de lectura y reparto.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al usuario sobre trámites de contratación, cambio de titular, reposición de drenaje o reubicación de tomas, suspensión voluntaria y baja de contrato. 2. Elaborar el proceso de trámites que requiera el usuario según sea el caso. 3. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades realizadas por el personal que se encuentran a su cargo en el desempeño de sus funciones. 4. Inspeccionar los cambios y actualizaciones al padrón de usuarios, para mantener vigente la información de los usuarios. 5. Supervisar la actualización de los catálogos de colonias, giros, calles, tarifas y todo lo que sirva de apoyo a la base de datos de facturación para que esta sea confiable. 6. Verificar que se realicen los cambios que se generan en los datos de los usuarios ya sea a petición del interesado o como parte del proceso de actualización permanente 7. Procurar que la codificación de las cuentas respecto a su clave de localización para reparto, sea suficiente. 8. Resguardar la base de datos del padrón de usuarios evitando que otras áreas tengan acceso para modificación de datos. 9. Supervisar que se dé la atención los usuarios por asuntos de aclaración de datos, que sean canalizados por el área de Atención Ciudadana. 10. Apoyar a otras áreas para la generación de información a efecto de atender reportes, quejas o solicitudes de algún usuario. 11. Revisar periódicamente la base de datos para verificar las inconsistencias en la información de los usuarios. 12. Coordinarse con el Área Técnica, Construcción e Incorporaciones, para obtener la cartografía y la lotificación de fraccionamientos susceptibles de ser incorporados al sistema. 13. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 48	

PERFIL DEL PUESTO						
Dirección.	Comercial	Área.	Atención Ciudadana	N° de Ocupantes.	1	
El puesto reporta a.	Jefatura de Atención Ciudadana					
Substituido por.						
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspecciones ▪ Padrón de Usuarios ▪ Inspectores ▪ Ejecutores 					
Interrelación.	Interna			Externa		
	▪ Áreas de la Dirección Comercial.			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.		
	▪ Depto. de Construcción.			▪ Desarrollo urbano.		
	▪ Dirección Técnica.			▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales.		
	▪ Depto. de Factibilidad e Incorporaciones.			▪		
	▪ Depto. Jurídico.			▪		
▪ Depto. De Operación Y Mantto.			▪			

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico					X		
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional					X		
Pensamiento sistémico					X		
Comunicación efectiva					X		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 49	

Nivel académico.	Licenciatura en derecho, administración de empresas o administración pública
Especialidad.	Elaboración de contratos.
Experiencia.	3 años
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y ubicación de planos • Conocimiento de la zona urbana • Conocimiento de programas computacionales en windows w internet, office, mapinfo, autocad, google heart y sicap administración de recursos.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 50	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	ASISTENTE DE OPERACIÓN (INSPECCIONES)
Propósito del puesto.	Dirigir al personal a cargo para el desempeño de sus labores, elaborando las órdenes de trabajo que serán ejecutadas para una atención correcta a los usuarios.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Distribuir los reportes que se generan con el personal a cargo. 2. Entregar los reportes en oficinas a la persona correspondiente. 3. Atender reportes personalmente por inconformidades por parte de los usuarios. 4. Verificar el trabajo realizado por el personal a cargo. 5. Atender la asignación de órdenes de trabajo. 6. Enderezar el medidor, asegurar y limpiar los medidores. 7. Reparar las fugas en el cuadro de medición. 8. Reponer los medidores que hayan sido robados. 9. Puentear la toma de agua por falta de medidor. 10. Revisar el medidor. 11. Generar reportes diarios y mensuales. 12. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Atención Ciudadana	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Coordinación de Contratos				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspectores y Ejecutores 				
Interrelación.	Interna	Externa			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jefatura de Atención Ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación de Contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisor de Inspecciones. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inspectores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 			

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 51	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Lógica matemática				X			
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional				X			
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva				X			

Nivel académico.	Secundaria y/o carrera técnica
Especialidad.	Fontanería
Experiencia.	2 meses
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos en fontanería y manejo de herramienta • Conocimientos y habilidades en plomería

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 52	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	INSPECTOR
Propósito del puesto.	Realizar inspección de campo para corroborar y comprobar los datos proporcionados por el futuro usuario, quien solicita la contratación de los servicios del SAPAS.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar visitas de campo en los domicilios del posible usuario que deseen contratar los servicios del SAPAS. 2. Realizar visitas de campo en los domicilios de los usuarios que solicitan la cancelación los servicios que presta el SAPAS, verificando que esta sea viable. 3. Verificar en los domicilios las tomas de agua, que no estén reconectados al no tener contrato o estén cancelados. 4. Comprobar si proceden las solicitudes de pagos por suspensión temporal de servicios y las bajas de contratos del SAPAS. 5. Llevar a cabo la restricción de servicios por adeudo que los usuarios tengan con SAPAS. 6. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Atención Ciudadana	N° de Ocupantes.	3
El puesto reporta a.	Supervisor de Inspecciones				
Substituido por.					
Personal a cargo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nadie 				
Interrelación.	Interna			Externa	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección Comercial 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinación de Atención Ciudadana 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supervisor de Contratos 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente Operativo (Inspecciones) 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutores 			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 		

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 53	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico				X			
Lógica matemática				X			
Trabajo en equipo				X			
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional				X			
Pensamiento sistémico				X			
Comunicación efectiva				X			

Nivel académico.	Preparatoria o secundaria
Especialidad.	No necesaria
Experiencia.	6 meses en puestos de atención a usuarios
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Noción en instalaciones hidráulicas. • Noción y ubicación en planos. • Conocimiento de Equipo de oficina. • Conocimiento del sistema SICAP y MIXAP.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 54	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	EJECUTOR (INSPECCIONES)
Propósito del puesto.	Instalar, dar mantenimiento o reubicar los medidores en los domicilios de los usuarios que así lo requirieren, de igual forma eliminar reconexiones y restringir los servicios de agua potable y drenaje sanitario, además de cancelar toma clandestina, según las ordenes de trabajo.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar a cabo reparaciones de fugas en cuadro de medición o en banqueta. Evitando los altos consumos así como apoyar en el cuidado del vital líquido. 2. Tapar baches para brindar seguridad al usuario y evitar accidentes. 3. Instalar medidores por contratos nuevos y/o reposiciones, según las ordenes de trabajo. 4. Atender los reportes de corte de servicio y retirar medidor desde la red por adeudo y usuarios auto conectado. 5. Realizar inspección física de restricciones mediante órdenes de trabajo. 6. Suspender las tomas de agua clandestina. 7. Reportar con el supervisor las fugas de tuberías. 8. Verificar que esté en buen estado la conexión y realizar las tareas necesarias para su buen funcionamiento. 9. Cambiar medidores por periodos de vida útil. 10. Reubicar los medidores, cuando así lo solicite el usuario haciendo el trámite correspondiente. 11. Colocar cuadro de medición. 12. Realizar reconexiones desde la red a usuarios por regularización de adeudos. 13. Formar cuadros de tarifas fijas. 14. Elaborar el reporte de tareas realizadas de manera diaria. 15. Quitar derivación (contratos que tienen más de una toma pero no están visibles) de tomas que el usuario tenga 16. Llenar órdenes que confirmen que el trabajo se efectuó, para llevar control del material que se utilizó. 17. Las inherentes al puesto.
--------------------------	---

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 55	

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Atención Ciudadana	N° de Ocupantes.	7
El puesto reporta a.	Supervisor de Inspecciones.				
Substituido por.	Técnicos Ejecutores				
Personal a cargo.	▪ N/A				
Interrelación.	Interna			Externa	
	▪ Dirección Comercial			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.	
	▪ Jefatura de Atención Ciudadana			▪ Dependencias de gobiernos municipales, estatales y federales.	
	▪ Coordinación de Contratos			▪	
	▪ Supervisor Inspecciones			▪	
	▪ Inspectores			▪	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico			X				
Lógica matemática				X			
Trabajo en equipo				X			
Enfoque al cliente				X			
Conocimiento Organizacional		X					
Pensamiento sistémico			X				
Comunicación efectiva			X				

Nivel académico.	Secundaria
Especialidad.	Fontanería
Experiencia.	2 Meses en actividades de plomería y fontanería
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Fontanería. • Albañilería. • Plomería.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 56	

DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
Nombre del puesto.	ASISTENTE PADRÓN DE USUARIOS
Propósito del puesto.	Contar con el sistema de datos del Padrón de Usuarios actualizado, así como el mapa geográfico en el sistema comercial, manteniendo un proceso de codificación que permita una eficiente distribución del trabajo en toma de lecturas, reparto de recibos y órdenes.

Responsabilidades Clave.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantener vigente y actualizado el padrón de usuarios, que permita el buen funcionamiento de la Dirección Comercial. 2. Actualizar los catálogos de colonias, giros, calles, tarifas e información que complemente la base de datos de facturación. 3. Registrar los cambios que se generen en los datos de los usuarios ya sea a petición del usuario o como parte del proceso de actualización permanente. 4. Hacer que la codificación de las cuentas respecto a su clave de localización para reparto sea suficiente. 5. Resguardar la base de datos del padrón de usuarios evitando que otras áreas tengan acceso para modificarlo. 6. Atender a los usuarios para asuntos de aclaración de datos. 7. Apoyar a otras áreas para la generación de información a efecto de atender reportes, quejas o solicitudes de algún usuario. 8. Evaluar periódicamente la base de datos verificando la información así como corregir las inconsistencias en la información de los usuarios. 9. Coordinarse con el Área Técnica de Construcciones e Incorporaciones, para obtener la cartografía y la lotificación de fraccionamientos susceptibles de ser incorporados al sistema. 10. Las inherentes al puesto.
---------------------------------	---

PERFIL DEL PUESTO					
Dirección.	Comercial	Área.	Atención Ciudadana	N° de Ocupantes.	1
El puesto reporta a.	Coordinación de Contratos				
Substituido por.					
Personal a cargo.	▪ N/A				
Interrelación.	Interna			Externa	
	▪ Áreas de la Dirección Comercial.			▪ Usuarios: Domésticos, industriales, comerciales y públicos.	
	▪ Construcción.			▪	
	▪ Dirección Técnica.			▪	
	▪ Jurídico.			▪	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	FORMATO DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 57	

Habilidades	Nivel de desempeño requerido para el puesto						
	Conocimiento teórico		Habilidades practicas			Madurez evidente	
	Básico	Avanzado	Ocasional	Frecuente	Constante	Notable	Innovador
	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Nivel 7
Pensamiento analítico					X		
Lógica matemática					X		
Trabajo en equipo					X		
Enfoque al cliente					X		
Conocimiento Organizacional					X		
Pensamiento sistémico					X		
Comunicación efectiva					X		

Nivel académico.	Licenciatura en Administración, carrera afín o pasante.
Especialidad.	No indispensable
Experiencia.	2 años
Conocimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo y ubicación de planos • Rutas locales y foráneas municipales • Conocimiento de la zona urbana • Elaboración de rutas de reparto • Conocimiento de programas computacionales en windows w internet, office, mapinfo, autocad, google heart y sicap administracion de recursos.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 58	

PUESTO: DIRECCIÓN COMERCIAL						
Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Analizar tarifas por servicio medido, cuotas fijas, contratos, materiales, servicios administrativos, operativos y facilidades administrativas.					x	Ley de Ingresos por ejercicio fiscal.
Rol 2						
Dirigir la facturación y cobranza de altos consumidores.			x			Informes mensuales.
Rol 3						
Dar seguimiento a la contratación por servicios como son drenaje y agua.	x					Registro en el padrón de usuarios.
Rol 4						
Programa de reposición de medidores a usuarios domésticos.	x					Cedulas por predio y expediente.
Programa de instalación de equipos a usuarios industriales.	x					Padrón de usuarios industriales.
Rol 5						
Dar seguimiento a los programas de recuperación de ingresos, vigentes y de cartera vencida.			x			Reporte de cartera vencida.
Realizar en conjunto con el departamento de Recursos Humanos los criterios de evaluación del desempeño del personal a cargo.					x	Métodos utilizados para la evaluación.
Realizar reuniones de trabajo con la jefatura de facturación, coordinación de cobranza y coordinación de atención ciudadana para la presentación de avances o asuntos relevantes para el desempeño de actividades.		x				Estadísticas.

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 59

PUESTO: ASISTENTE DE DIRECCIÓN COMERCIAL

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Realizar el reporte de ingreso de parque industrial la colinas			X			SICAP
Realizar el reporte de ingresos de los altos consumidores del parque industrial las colinas.			X			SICAP
Rol 2						
Capturar las órdenes para ajustes y bonificaciones en programa SICAP	X					SICAP
Rol 3						
Generar reporte de vacaciones, permisos e incidencias del personal de Dirección Comercial			X			SICAP
Rol 4						
Archivar correspondencia de la Dirección Comercial	X					
Rol 5						
Desarrollar tareas encomendadas por la Dirección General	X					
Apoyar a la Dirección Comercial en la ejecución de evaluación de desempeño del personal a cargo a dicha dirección.					X	
Agendar las fechas para las reuniones con la Jefatura de Facturación, Coordinación de Cobranza y Coordinación de Atención Ciudadana.		X				

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 60

PUESTO: JEFE DE FACTURACIÓN

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						SICAP
Validar y ejecutar facturación.			X			
Coordinar revisión y corrección de anomalías.	X					
Optimizar rutas y recorridos de lecturitas.			X			
Graficar recorridos para monitoreo.			X			SICAP
Rol 2						
Generar, coordinar y entregar informes.		X	X	X	X	SICAP
Revisar y validar informes emitidos.		X	X	X	X	SICAP
Rol 3						
Respaldar información comercial.	X					SICAP
Actualizar la información comercial, catálogos y perfiles.	X	X	X	X	X	SICAP
Rol 4						
Proponer y evaluar nuevas tecnologías.				X	X	
Rol 5						
Administrar el sistema comercial.	X	X	X	X	X	SICAP
Actualizar tarifas y formatos.					X	SICAP
Revisar y efectuar pruebas.					X	
Rol 6						
Apoyar a la Dirección Comercial en la logística, para la implementación de evaluaciones de desempeño del personal a cargo.					x	
Preparar informes sobre los puntos solicitados por la Dirección Comercial para la junta semanal.		x				

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año 2017	Revisión: 01
Reemplaza	Emitida Nov., 2017
pág. 61	

PUESTO: ANALISTA DE FACTURACIÓN

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Ubicar en sistema geográfico, cuentas para su atención.	x					MAP INFO
Realizar informes de los cuatro sectores de las cuentas con altos consumos.	x		X			SICAP
Revisar y atender los recibos con anomalías para su corrección.	x		X			
Generar informes mensuales y trimestrales del área comercial.			x	X		SICAP
Rol 2						
Atender a usuarios para aclaración de inconsistencias en reportes.	x					
Elaborar órdenes de trabajo de atención al usuario y la facturación.	X					SICAP
Generar reportes de facturación con datos generales.	x					SICAP
Atender y configurar las antenas inalámbricas para la toma de lecturas.					X	Software instalado en terminales portátiles.
Rol 3						
Realizar calendario de facturación mensual.			X			SICAP
Elaborar reporte de recaudación de Cruz Roja y Bomberos.			X		X	SICAP
Rol 4						
Generar reportes anuales y bimestrales de organismos públicos.			X			SICAP
Realizar los reportes correspondientes a empleados, presidencia y escuelas.			X			SICAP
Revisar la bitácora de control de lecturas de Parque Las Colinas.	x					SICAP
Generar la información mensual para la carpeta de acceso a la información.		x				

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 62

PUESTO: ANALISTA DE FACTURACIÓN

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 5						
Atender y dar seguimiento al programas MAS.			x			SICAP
Asistir a las reuniones de evaluación del desempeño.						

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 63

PUESTO: SUPERVISOR DE MEDICIÓN

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Imprimir los recibos para reparto a los Lecturistas.			X			SICAP
Asignar rutas de trabajo de los cuatro sectores que conforman la ciudad de Silao.			X			
Asignar rutas para toma de lecturas en segundas vueltas en los cuatro sectores que conforman la ciudad de Silao.			X			
Imprimir recibos y asignar el trabajo de pagos anuales de los cuatro sectores.					X	SICAP
Rol 2						
Atender las órdenes de trabajo.	X					SICAP
Imprimir los reportes de las anomalías que los Lecturistas observaron.			X			SICAP
Generar las órdenes de trabajo con las anomalías que los Lecturistas observaron.	x	X				SICAP
Entregar el recibo de cobro de los servicios hechos por el SAPAS.			x		X	SICAP
Rol 3						
Cargar en la terminal portátil la información necesaria para la toma de lectura del medidor.			X			Terminales portátiles
Descargar la información capturada por los Lecturistas.			X			Terminales portátiles
Reportar al padrón de usuarios los recibos mal asignados para su corrección.	x	X	x			
Consultar mapas de internet para ubicación de domicilio.	x	x				Internet
Rol 4						
Asignar cédulas para actualización del padrón de usuarios.		x	X			
Capturar las órdenes de trabajo realizadas por los Lecturistas.	X	x	X			SICAP
Atender los estudios socioeconómicos para reestructuración de las cuentas.	X	x	X			

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES	Año 2017	Revisión: 01
		Remplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 64	

PUESTO: SUPERVISOR DE MEDICIÓN						
Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Entregar el padrón de usuarios al departamento de catastro.	X	x	x			
Rol 5						
Asistir a las reuniones para las evaluaciones de desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 65

PUESTO: LECTURISTA

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Tomar la lectura de los medidores y así poder determinar el consumo mensual del usuario y emitir la facturación correspondiente.		X				Reporte de lecturas tomadas.
Rol 2						
Realizar las ordenes de trabajo (revisar instalaciones por consumos altos, realizar estudios socioeconómicos y revisar si es casa sola) además de verificar si existen fugas en los domicilios o predios de los usuarios o bien supervisar si existen consumos altos en los mismos.	X					Reportes de revisión de línea.
Rol 3						
Repartir recibos y que los usuarios cuenten con la información referente a su consumo.		X				Reporte de recibos repartidos.
Rol 4						
Asistir a la evaluación del desempeño.					x	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 66

PUESTO: COORDINADOR DE COBRANZA

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Revisión de cartera vencida			X			SICAP
Revisión de créditos fiscales						SICAP
Revisión de política de cartera vencida			X		X	Reglamento del SAPAS.
Rol 2						
Elaboración, revisión de reportes de cartera vencida.		X	X	X	X	SICAP
Entrega reportes para ejecución de suspensión de servicio.		X	X	X	X	SICAP.
Reporte de cobranza		X	X	X	X	SICAP.
Rol 3						
Coadyuvar en la logística de evaluación del desempeño del personal a cargo					x	
Elaborar avances para las juntas con la Dirección Comercial.		X				

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 67

PUESTO: SUPERVISOR DE INGRESOS

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Efectuar los cortes de efectivo, tarjetas y cheques a los cajeros.	X					
Abastecer de efectivo e insumos a cajas y cajeros.	X					
Generar los reportes de ingresos.	X		X			SICAP
Rol 2						
Efectuar arquezos de efectivo en cajas y cajeros.	X		X			
Dar seguimiento y entregar los reportes de cajas y transferencias.	X					SICAP
Rol 3						
Apoyar en atención a usuarios.			X			
Coordinar con el servicio panamericano para el retiro de los valores.	X					
Rol 4						
Aplicar pagos de transferencia y cobranza externa.	X					
Rol 5						
Coordinar revisión de cajeros automáticos los fines de semana.		X	X			
Rol 6						
Asistir a la evaluación del desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 68

PUESTO: CAJERO

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Atender a los usuarios que vienen a pagar el servicio de agua.	X					Recibo de agua
Atender a usuarios que vienen con inconformidades y canalizarlos al Asesor de Atención Ciudadana.	X					
Rol 2						
Recibir pagos en efectivo, cheques, tarjetas y transferencias bancarias, además de la contratación del servicio.	X					Documentos de impresión del día
Rol 3						
Realizar flujos periódicamente durante el día y entregarlos al personal de contabilidad para su registro.	X					De doctos de impresos del día
Rol 4						
Realizar corte y reporte final de caja, entregarlo al personal de contabilidad.	X					De doctos de impresos del día
Rol 5						
Realizar captura de transferencias que generaron en el transcurso del día.	X					De doctos de impresos del día
Rol 6						
Asistir a la evaluación del desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 69

PUESTO: CAJERO MEDIOS EXTERNOS

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Apoyar en el corte de efectivo en cajeros de SAPAS	X					
Apoyar en el corte de efectivo en cajeros de Aurrera y soriana	X					
Apoyo a la realización de los flujos de efectivo de cada cajero	X					Reporte del cajero automático.
Realizar el abastecimiento de efectivo en moneda y billete de cada cajero	X					Información del cajero electrónico.
Rol 2						
Revisar que los pagos realizados por el usuario a los cajeros automáticos se hayan aplicado de manera correcta.	X					Reporte del cajero automático.
Ingresar los pagos de los cajeros al sistema comercial de sapas.	X					
Rol 3						
Revisar los pagos realizados en bancos por los usuarios de sapas, e ingresarlos al sistema comercial. Información proporcionada por el área de contabilidad.	X					
Revisar los pagos realizados por el usuario, a través de transferencias bancarias y realizar su posterior ingreso al sistema comercial.	X					Documento vía electrónica.
Revisar los pagos realizados por el usuario en la cadena comercial Oxxo; realizar su ingreso al sistema comercial.	X					
Entregar los reportes de los ingresos realizados al sistema comercial.						

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 70

PUESTO: CAJERO MEDIOS EXTERNOS

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 4						
Realizar el calendario de guardias de los cajeros para mantenerlos siempre en funcionamiento.						Calendario de base.
Rol 5						
Coordinar el mantenimiento de los cajeros automáticos.		X				
Rol 6						
Asistir a la evaluación del desempeño.					x	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 71

PUESTO: SUPERVISOR DE CARTERA VENCIDA

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Capturar los cortes de servicio en el sistema, para generar la reconexión a los usuarios cuando paguen.	X					Reporte de captura
Rol 2						
Capturar la información de los servicios que se atendieron dentro del sistema informático SICAP.	X					Reporte de captura
Rol 3						
Solicitar al almacén el material que se va a requerir para atender las órdenes de trabajo, con la finalidad de que se cuente con el material necesario para realizar las actividades que se soliciten.	X					Reporte de solicitud
Rol 4						
Asistir a la evaluación del desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 72

PUESTO: ASISTENTE DE OPERACIÓN (RESTRICCIONES Y RECONEXIONES)

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Analizar del padrón de usuarios en cartera vencida.	X					Reporte de captura
Elaborar un reporte de usuarios en cartera vencida.			X			
Distribuir a los usuarios por periodos de adeudo.		X				
Desglose de usuarios activos en cartera vencida		X				
Rol 2						
Definir las acciones que se llevaran a cabo en cartera vencida.	X					Reporte de captura
Elaborar órdenes de trabajo para su asignación y posterior ejecución.	X					Orden de trabajo
Rol 3						
Registro, en el sistema comercial del resultado de las órdenes de trabajo atendidas a diario.	X					Reporte de solicitud
Cargo de costo de suspensión de servicios.	X					
Rol 4						
Revisión de micro y macro medidores.			X			
Monitoreo de medidores ultrasónicos.		X				
Elaborar cédulas de resultados de medidores ultrasónicos.		X				
Rol 5						
Elaboración de vales para salida de material.						
Rol 6						
Asistir a las reuniones de evaluación de desempeño.					x	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 73

PUESTO: EJECUTOR (RESTRICCIONES Y RECONEXIONES)

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Cancelar tomas desde la red por adeudo.	X					Ordenes de trabajo
Rol 2						
Cancelar tomas desde redes clandestinas	X					Ordenes de trabajo
Rol 3						
Instalar tomas de agua para del servicio de agua a los usuarios	X					Ordenes de trabajo
Rol 4						
Reactivación de servicios	X					Ordenes de trabajo
Rol 5						
Asistir a las reuniones de evaluación de desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 74

PUESTO: ASISTENTE JURIDICO-ADMINISTRATIVO

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Informar a la Coordinación de Cartera Vencida la existencia de créditos fiscales.						
Elaborar las notificaciones y requerimientos de pago de créditos fiscales.						
Rol 2						
Rol 3						
Rol 4						
Rol 5						
Asistir a las reuniones de evaluación de desempeño.					x	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 75

PUESTO: NOTIFICADOR

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Atender cartera vencida para realizar suspensión y reconexión de toma así como inspección de sello de corte.	X					Reportes de tomas suspendidas por cartera vencida.
Rol 2						
Notificar al usuario, para asegurar que sea informado respecto al adeudo que tiene con sapas.	X					Reporte de notificación.
Rol 3						
Levantar actas de inspección en campo para en su caso aplicar infracción.	X					Numero de actas levantadas.
Rol 4						
Apoyar en proceso administrativo de ejecución.		x				
Rol 5						
Asistir a las reuniones de evaluación de desempeño.					x	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 76

PUESTO: COORDINADOR DE ATENCIÓN CIUDADANA

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Crear las condiciones generales para los criterios de atención a usuarios.	X					Manual de criterios comerciales.
Rol 2						
Atender a usuarios que acuden a exponer alguna irregularidad en la prestación de sus servicios.	X					Número de atenciones efectuadas.
Rol 3						
Realizar ajustes y bonificaciones.	X					Número de ajustes y bonificaciones realizadas.
Rol 4						
Aplicar los descuentos.	X					Número de trámites atendidos.
Rol 5						
Realizar el cambio de titular.	X					Número de cambios efectuados.
Rol 6						
Apoyar a la Dirección Comercial en la logística, para la implementación de evaluaciones de desempeño del personal a cargo.		X				
Coadyuvar en las reuniones de evaluación del desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 77

PUESTO: ASESOR DE ATENCIÓN CIUDADANA

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Proporcionar estados de cuenta solicitados por el usuario, además de hacer de su conocimiento el histórico de su consumo.	X					Mediante ordenes de atención a usuarios
Hacer ajustes conforme a las investigaciones realizadas y aprobadas.	X					Recibo de agua.
Realizar órdenes de trabajo a usuarios que lo soliciten o lo requieran para actualizaciones.	X					Orden de trabajo.
Capturar órdenes de trabajo para alimentar al sistema comercial.	X					Orden de trabajo.
Rol 2						
Dar seguimiento a las investigaciones del departamento operativo sobre los problemas en la línea de conducción y drenaje.	X					
Realizar vales de salida del material para atender las órdenes de trabajo.	X					
Elaborar el formato de robo de medidor para que el usuario haga la denuncia correspondiente ante el ministerio público.	x					Solicitud del usuario.
Reimpresión de recibos a solicitud del usuario.	x					Petición del usuario.
Rol 3						
Asistir a las reuniones de evaluación del desempeño.					x	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 78

PUESTO: SUPERVISOR DE CONTRATOS

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Elaborar los contratos domésticos, comerciales e industriales, para agilizar la contratación.	x					Número de contratos domésticos realizados
Rol 2						
Archivar los contratos junto con la documentación que se le solicito al usuario para llevar un control.	x		x			Reporte de archivo.
Rol 3						
Hacer reportes de los contratos realizados.		x	x			Reporte de Archivo
Rol 4						
Asistir a las reuniones de evaluación del desempeño					x	
Rol 5						

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 79

PUESTO: ASISTENTE DE OPERACIÓN (INSPECCIONES)

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Asegurar que los usuarios cuenten con los servicios contratados con SAPAS.	x					Reporte de órdenes de trabajo atendidas
Rol 2						
Ejecutar las órdenes de trabajo. Con el fin de que las obras realizadas garanticen el servicio a los usuarios del SAPAS.	X					Reporte de órdenes de trabajo ejecutadas
Rol 3						
Asistir a las reuniones de evaluación del desempeño					x	
Rol 4						

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 80

PUESTO: INSPECTOR

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Revisar la información y documentos que presentan los usuarios para la gestión de un nuevo contrato.	X					Contratos domésticos y comerciales realizados.
Rol 2						
Validar las solicitudes de contratos para que verifique la factibilidad de incorporar a las redes al solicitante.	X					Solicitudes de contrato de los usuarios.
Rol 3						
Asistir a las reuniones de evaluación del desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 81

PUESTO: EJECUTOR (INSPECCIONES)

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Llevar a cabo reparaciones de fugas en cuadro de medición o en banqueta.	x					
Tapar baches.	x					
Reportar con el supervisor las fugas de tuberías.	x					
Verificar que esté en buen estado la conexión.	x					
Rol 2						
Instalar medidores por contratos nuevos y/o reposiciones.	x					
Cambiar medidores por periodos de vida útil.	x					
Reubicar los medidores.	x					
Colocar cuadro de medición.	x					
Realizar reconexiones desde la red.	x					
Formar cuadros de tarifas fijas.	x					
Rol 3						
Atender los reportes de corte de servicio y retirar medidor desde la red.	x					
Suspender las tomas de agua clandestina.	x					
Quitar derivación.	x					
Rol 4						
Realizar inspección física de restricciones mediante órdenes de trabajo.	x					

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial

	MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES	Año 2017	Revisión: 01
		Reemplaza	Emitida Nov., 2017
		pág. 82	

PUESTO: EJECUTOR (INSPECCIONES)						
Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 5						
Elaborar el reporte de tareas realizadas de manera diaria.	x					Formatos de reportes
Llenar órdenes que confirmen que el trabajo se efectuó, para llevar control del material que se utilice.	x					Formato de reportes
Rol 6						
Asistir a las reuniones de evaluación de desempeño.					x	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial



MATRIZ DE ACTIVIDADES Y RESPONSABILIDADES

Año
2017

Revisión:
01

Reemplaza

Emitida
Nov., 2017

pág. 83

PUESTO: ASISTENTE DE PADRÓN DE USUARIOS

Actividades a Realizar	Periodicidad					Documento de Referencia
	Día	Sem	Men	Tri	Anu	
Rol 1						
Coordinar las actividades necesarias de corrección de los catálogos de colonias, domicilios, giros y números medidor, de toma y reparto de recibo.	X					Padrón de usuarios corregido y listados de censos de ruta
Rol 2						
Atender a usuarios que requieren alguna aclaración sobre reportes en cuestión de tarifas, domicilios, pensionados y/o datos.	X					Número de usuarios y reportes atendidos
Rol 3						
Dar de alta fraccionamientos, colonias y calles con su respectivo código para el padrón de usuarios	X					Número de altas nuevas realizadas
Rol 4						
Revisar que las tarifas estén acordes al giro o actividad	X					Número de revisiones realizadas
Rol 5						
Elaborar los reportes de corrección de datos de los usuarios.			X			Correcciones realizadas en sistema
Rol 6						
Asistir a las reuniones de evaluación de desempeño.					X	

ELABORÓ	REVISÓ	VISTO BUENO	APROBÓ
Titular del Puesto	Responsable de Área	Jefe del Departamento de Recursos Humanos	Director Comercial