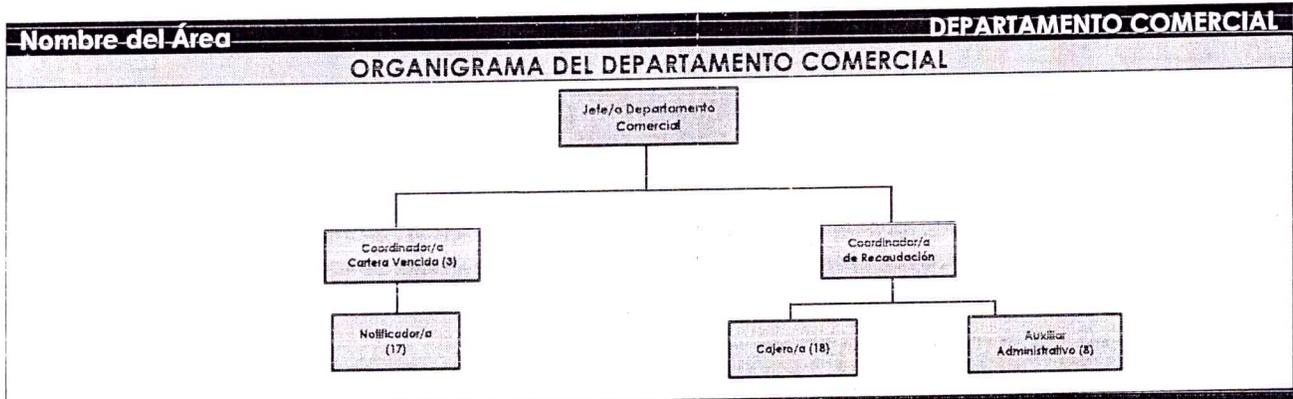




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
 Administración Pública Municipal  
 Descentralizada  
 2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018  
 Fecha de Elaboración: Julio 2018  
 Fecha de Actualización: Julio 2018  
 Número de Revisión: 01



**OBJETIVO**

El objetivo del Departamento Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

Departamento Comercial	
Nombre del Puesto	Jefe/a Departamento Comercial
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo
Área de Adscripción	Departamento Comercial
A quien reporta	Director/a General
A quien supervisa	Coordinadores, Cajeros, Auxiliar administrativo, Notificadores
Personal a cargo	47

**ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

		Jefe/a departamento comercial	
Escolaridad	Licenciatura en mercadotecnia, licenciatura en administración de empresas, licenciatura en administración pública, licenciatura en contaduría pública, licenciaturas afines o pasante	Rango de edad	25-60 años
Especialidad	No necesaria		
Conocimientos	Estudios en mercado, estadísticas, procedimientos legales, procedimientos financieros, procedimientos administrativos, procedimientos fiscales, sistemas informáticos.		
Habilidades	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, apertura mental, excelencia y calidad, inteligencia emocional, creatividad e		



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
 Administración Pública Municipal  
 Descentralizada  
 2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Fecha de Actualización: Julio 2018

Número de Revisión: 01

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE LAS FUNCIONES**

**Jefe/a Departamento Comercial**

1. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento así como los aprovechamientos por los servicios prestados por el Sistema Operador.
2. Aplicar las cuotas o tarifas previamente aprobadas, a los usuarios por los Servicios agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento así como los aprovechamientos por los servicios prestados por el Sistema Operador.
3. Ordenar y ejecutar la suspensión del servicio por falta reiterada de pago.
4. Elaborar los estudios necesarios que fundamenten y permitan la fijación de cuotas y tarifas apropiadas para el cobro de los servicios.
5. Vigilar que los usuarios cumplan con la contratación del servicio de agua potable así como la conexión a las respectivas redes, en los lugares en que existan dichos servicios.
6. Tramitar y dar seguimiento a las solicitudes para la contratación e instalación del servicio de agua.
7. Supervisar los asuntos relacionados con los procesos de facturación y cobranza a fin de tomar un nivel de facturación adecuado y un nivel óptimo de cobranza.
8. Implementar sistemas de recaudación, apropiadas para el cobro de los servicios.
9. Implementar sistemas, programas y políticas necesarias para evitar la evasión fiscal en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo.
10. Coordinar, analizar, evaluar y adecuar las tareas encomendadas a las áreas a su cargo.
11. Realizar un reporte mensual de sus actividades.
12. Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su Jefe inmediato.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
 Administración Pública Municipal  
 Descentralizada  
 2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018  
 Fecha de Elaboración: Julio 2018  
 Fecha de Actualización: Julio 2018  
 Número de Revisión: 01

**Nombre del Área**

**DEPARTAMENTO COMERCIAL**

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL**

Coordinador  
de Cartera  
Vencida (3)

**OBJETIVO**

El objetivo del Departamento Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**Departamento Comercial**

Nombre del Puesto	Coordinador/a de Cartera Vencida
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo
Área de Adscripción	Departamento Comercial
A quien reporta	Jefe/a Departamento Comercial
A quien supervisa	Notificadores
Personal a cargo	17

**ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

**Coordinador/a de Cartera Vencida**

Escolaridad	Carrera técnica en contabilidad, carrera trunca en derecho, áreas afines, bachillerato o análogas	Rango de Edad	25-45 años
Especialidad	No necesaria		
Conocimientos	Procedimientos administrativos, legales procedimientos contables y sistemas informáticos		
Habilidades	Actitud de servicio, trabajo en equipo, responsabilidad, iniciativa, autodisciplina, honestidad, lealtad, disponibilidad de horario, excelencia y calidad, creatividad e iniciativa, autodisciplina.		
Experiencia	1 a 3 años		



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
Administración Pública Municipal  
Descentralizada  
2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Fecha de Actualización: Julio 2018

Número de Revisión: 01

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE LAS FUNCIONES**

**Coordinador/a de Cartera Vencida**

1. Notificar a los usuarios que han incumplido sus obligaciones de pago ante el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).
2. Ejecutar acciones de suspensión temporal o definitiva a los usuarios que no cumplan con su obligación de pago
3. Ejecutar acciones de reconexión a todos los usuarios que cubran sus obligaciones y requieran el servicio de reconexión.
4. Tener actualizado el padrón de usuarios que se encuentren clasificados como cartera vencida.
5. Aplicar las acciones y planes diseñados por el Jefe del Departamento Comercial con el objetivo de reducir la cartera vencida.
6. Realizar un reporte mensual de sus actividades.
7. Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su Jefe inmediato.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
 Administración Pública Municipal  
 Descentralizada  
 2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018  
 Fecha de Elaboración: Julio 2018  
 Fecha de Actualización: Julio 2018  
 Número de Revisión: 01

**Nombre del Área** **DEPARTAMENTO COMERCIAL**  
**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL**

Notificador/a  
(17)

**OBJETIVO**

El objetivo del Departamento Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**Departamento Comercial**

<b>Nombre del Puesto</b>	Notificador/a
<b>Nombre de la Dependencia</b>	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo
<b>Área de Adscripción</b>	Departamento Comercial
<b>A quien reporta</b>	Coordinador/a de Cartera Vencida
<b>A quien supervisa</b>	No aplica
<b>Personal a cargo</b>	No aplica

**ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

**Notificador/a**

<b>Escolaridad</b>	Secundaria o bachillerato	<b>Rango de Edad</b>	25-65 años
<b>Especialidad</b>	No necesaria		
<b>Conocimientos</b>	Manejo y recepción de documentación, paquetes informáticos, archivo, conocimientos básicos de fontanería para corte y reconexión.		
<b>Habilidades</b>	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, disponibilidad de horario, autodisciplina, honestidad, lealtad.		
<b>Experiencia</b>	1 año		



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
 Administración Pública Municipal  
 Descentralizada  
 2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018  
 Fecha de Elaboración: Julio 2018  
 Fecha de Actualización: Julio 2018  
 Número de Revisión: 01

**DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES**

**Notificador/a**

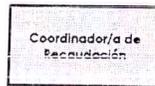
1. Notificar a los usuarios que han incumplido sus obligaciones de pago ante el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).
2. Llevar un control sobre los usuarios que han recibido la notificación correspondiente y han realizado su regularización y quienes no, informando a las áreas correspondientes.
3. Ser el enlace y primer acercamiento entre el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C) y el usuario con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus obligaciones.
4. Tomar la medición de los medidores de agua potable y servicios que presta el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).
5. Llevar un control sobre la toma de lectura, y toda la información necesaria para generar el cobro correspondiente a los usuarios, informando a las áreas correspondientes.
6. Inspeccionar el manejo que tiene la población con el uso de agua y el conocimiento de los programas que ofrece el departamento de cultura del agua.
7. Revisar las fugas que se reporten y dar la información a las áreas correspondientes para su pronta reparación
8. Realizar los trabajos de ejecución de cortes de suministro de agua potable y drenaje.
9. Realizar los trabajos de ejecución de reconexiones al servicio de suministro de agua potable y drenaje.
10. Realizar reportes de trabajo diario de cortes y reconexiones.
11. Realizar un reporte mensual de sus actividades.
12. Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su Jefe inmediato.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
 Administración Pública Municipal  
 Descentralizada  
 2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018  
 Fecha de Elaboración: Julio 2018  
 Fecha de Actualización: Julio 2018  
 Número de Revisión: 01

**Nombre del Área** **DEPARTAMENTO COMERCIAL**  
**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL**



**OBJETIVO**

El objetivo del Departamento Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

		<b>Departamento Comercial</b>
<b>Nombre del Puesto</b>	Coordinador/a de Recaudación	
<b>Nombre de la Dependencia</b>	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo	
<b>Área de Adscripción</b>	Departamento Comercial	
<b>A quien reporta</b>	Jefe/a Departamento Comercial	
<b>A quien supervisa</b>	Cajero/a, Auxiliares Administrativos	
<b>Personal a cargo</b>	26	

**ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

		<b>Coordinador/a de Recaudación</b>	
<b>Escolaridad</b>	Bachillerato, técnico o carrera trunca en administración, contabilidad o afines.	<b>Rango de Edad</b>	25-50 años
<b>Especialidad</b>	No necesaria		
<b>Conocimientos</b>	Procedimientos contables, arqueos de caja, manejo de dinero, manejo de sistema informático, manejo de caja chica, manejo de paquetes informáticos, recepción de documentos, archivo y manejo de agenda.		
<b>Habilidades</b>	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, buena presentación, disponibilidad de horario, autodisciplina, honestidad, lealtad.		
<b>Experiencia</b>	2 a 3 años		



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
Administración Pública Municipal  
Descentralizada  
2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Fecha de Actualización: Julio 2018

Número de Revisión: 01

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE LAS FUNCIONES**

**Coordinador/a de Recaudación**

1. Llevar el control de las recaudaciones generadas por los pagos de servicios, ya sea de forma electrónica o presencial en cajas de cobro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C.).
2. Llevar a cabo arqueos de caja en las diferentes cajas del S.O.S.A.P.A.C.
3. Supervisar el procedimiento para el resguardo y depósito de control de ingresos para traslado de valores y depósito en cofre de seguridad.
4. Aplicar programas generados para una eficiente recaudación del Departamento Comercial.
5. Ser el enlace entre el departamento comercial y personal adscrito.
6. Controlar las transacciones contables que realiza el Departamento Comercial.
7. Atender a los usuarios que acuden al área, afín de lograr un bajo nivel de inconformidad.
8. Atender oficios y/o memorándums de otras dependencias o usuarios, turnados por la Dirección General.
9. Realizar un reporte mensual de sus actividades.
10. Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
 Administración Pública Municipal  
 Descentralizada  
 2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018  
 Fecha de Elaboración: Julio 2018  
 Fecha de Actualización: Julio 2018  
 Número de Revisión: 01

**Nombre del Área** **DEPARTAMENTO COMERCIAL**

**ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL**

Cajero/a (18)

**OBJETIVO**

El objetivo del Departamento Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C).

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO**

**Departamento Comercial**

Nombre del Puesto	Cajero/a
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo
Área de Adscripción	Departamento Comercial
A quien reporta	Coordinador/a de Recaudación
A quien supervisa	No aplica
Personal a cargo	No aplica

**ESPECIFICACIONES DEL PUESTO**

**Cajero/a**

Escolaridad	Bachillerato, carrera técnica en administración, carrera técnica en contabilidad o carrera afines.	Rango de Edad	25-50 años
Especialidad	No necesaria		
Conocimientos	Manejo de dinero, manejo de caja chica, procedimientos contables, arqueos de caja, manejo de sistemas informáticos.		
Habilidades	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, honestidad, comunicación oral y escrita, buena presentación.		
Experiencia	1 a 3 años		



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
Administración Pública Municipal  
Descentralizada  
2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Fecha de Actualización: Julio 2018

Número de Revisión: 01

**DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE LAS FUNCIONES**

Cajero/a

1. Recibir los pagos de los contribuyentes,
2. Dar la bienvenida a todos los contribuyentes con amabilidad y respeto, mejorando con ello la imagen del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C.);
3. Realizar cortes de caja y arqueos de las transacciones realizadas en el día, semana o mes, según le sea requerido,
4. Realizar un reporte mensual de sus actividades.
5. Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su jefe inmediato.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Administración Pública Municipal  
Descentralizada  
2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Fecha de Actualización: Julio 2018

Número de Revisión: 01

Nombre del Área	DEPARTAMENTO COMERCIAL
<b>ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL</b>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">                     Auxiliar Administrativo (8)                 </div>	
<b>OBJETIVO</b>	
<p>El objetivo del Departamento Comercial, es brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz centrándose en la maximización de valor para el usuario, logrando la satisfacción plena de este, elevando la rentabilidad dentro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C.).</p>	

<b>DESCRIPCIÓN DEL PUESTO</b>		<b>Departamento Comercial</b>
Nombre del Puesto	Auxiliar Administrativo	
Nombre de la Dependencia	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Cuautlancingo	
Área de Adscripción	Departamento Comercial	
A quien reporta	Coordinador/a de Recaudación	
A quien supervisa	No aplica	
Personal a cargo	No aplica	

<b>ESPECIFICACIONES DEL PUESTO</b>			
			<b>Auxiliar Administrativo</b>
Escolaridad	Bachillerato, carrera técnica en administración, carrera técnica en contabilidad o carrera afines.	Rango de Edad	25-50 años
Especialidad	No necesaria		
Conocimientos	Procedimientos contables, arqueos de caja, manejo de dinero, manejo de sistemas informáticos, manejo de caja chica, manejo de paquetes informáticos, elaboración de documentos, manejo y recepción de documentos, archivo, manejo de agenda.		
Habilidades	Planeación y programación del trabajo, actitud de servicio, manejo de conflictos, trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación oral y escrita, buena presentación.		
Experiencia	1 a 3 años		



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Administración Pública Municipal  
Descentralizada  
2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Fecha de Actualización: Julio 2018

Número de Revisión: 01

### DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE LAS FUNCIONES

#### Auxiliar Administrativo

1. Auxiliar en todas las funciones administrativas generadas por los pagos de servicios, ya sea de forma electrónica o presencial en cajas de cobro del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Municipio de Cuautlancingo (S.O.S.A.P.A.C.).
2. Auxiliar en la aplicación de programas generados para una eficiente recaudación del departamento comercial.
3. Auxiliar en el control de las transacciones contables que realiza el departamento comercial.
4. Llevar a cabo el control de pago referenciados por PAY PAL a bancos.
5. Generar contratos para la prestación de servicios del Sistema Operador.
6. Elaborar constancias de no adeudo y/o de no servicios que soliciten los usuarios.
7. Elaborar reportes de ingresos.
8. Llevar el control de oficios de otras dependencias o usuarios, turnados por la Dirección General.
9. Auxiliar en los arqueos de caja en las diferentes cajas del S.O.S.A.P.A.C.
10. Supervisar el procedimiento para el resguardo y depósito de control de ingresos para traslado de valores y depósito en cofre de seguridad.
11. Auxiliar en la contabilización, y verificación del ingreso, registrar el control de ingresos por día y modulo, elaborar fichas de depósito del total de ingresos a efecto de ser resguardadas y depositadas en el cofre de seguridad
12. Auxiliar en la atención a los usuarios que acuden al área, afín de lograr un bajo nivel de inconformidad.



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN**  
Administración Pública Municipal  
Descentralizada  
2014-2018

Clave: SOSAPAC-MO-01-2018

Fecha de Elaboración: Julio 2018

Fecha de Actualización: Julio 2018

Número de Revisión: 01

13. Elaborar oficios y memorandos.
14. Recibir y dar seguimiento a la correspondencia y memorandos recibidos y enviados de forma externa e interna.
15. Recibir y responder diariamente a los emails, notificaciones o avisos
16. Archivar y fotocopiar diversos documentos.
17. Dar atención a los visitantes, saludándolos, dándoles la bienvenida, y anunciándolos de forma adecuada.
18. Responder, registrar y devolver las llamadas de teléfono así como proporcionar la información básica si es necesaria.
19. Dar seguimiento a los asuntos, actualizar las citas en el calendario, así como mantener al día las reuniones y agendas necesarias.
20. Realizar un reporte mensual de sus actividades.
21. Apoyar en las distintas actividades encomendadas por su Jefe inmediato.