

MANUAL

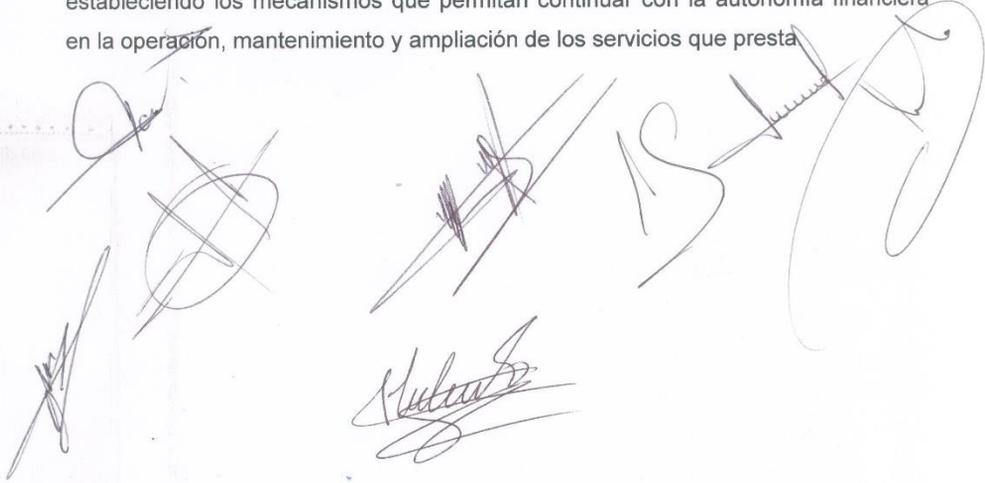
DE

PROCEDIMIENTOS

A collection of handwritten signatures and scribbles in dark ink, scattered below the main title. The signatures are stylized and difficult to decipher, appearing to be various initials or names written in cursive or shorthand.

## INTRODUCCIÓN

Con fundamento en el plan de desarrollo estatal, que persigue conjuntar todos los esfuerzos para regular la organización y funcionamiento de la administración pública del Estado de Hidalgo, se establecen los organismos operadores de agua potable y alcantarillado, que se encargan del mantenimiento y operación de los sistemas de agua potable, con la capacidad para proporcionar a toda la población en el área de su responsabilidad servicios de agua potable, en la cantidad, calidad y continuidad requerida, adecuando su estructura para actuar eficientemente enmarcando sus actividades, bajo las normas y procedimientos más expeditos e idóneos y estableciendo los mecanismos que permitan continuar con la autonomía financiera en la operación, mantenimiento y ampliación de los servicios que presta.

The image shows several handwritten signatures and scribbles in black ink. There are approximately seven distinct marks, some appearing as stylized initials or names, and others as large, circular scribbles. They are scattered across the lower half of the page, below the main text block.

## MARCO LEGAL

### SUSTENTAN EL MARCO LEGAL:

LEY DE PLANEACION PARA EL ESTADO DE HIDALGO.

LEY DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE HIDALGO.

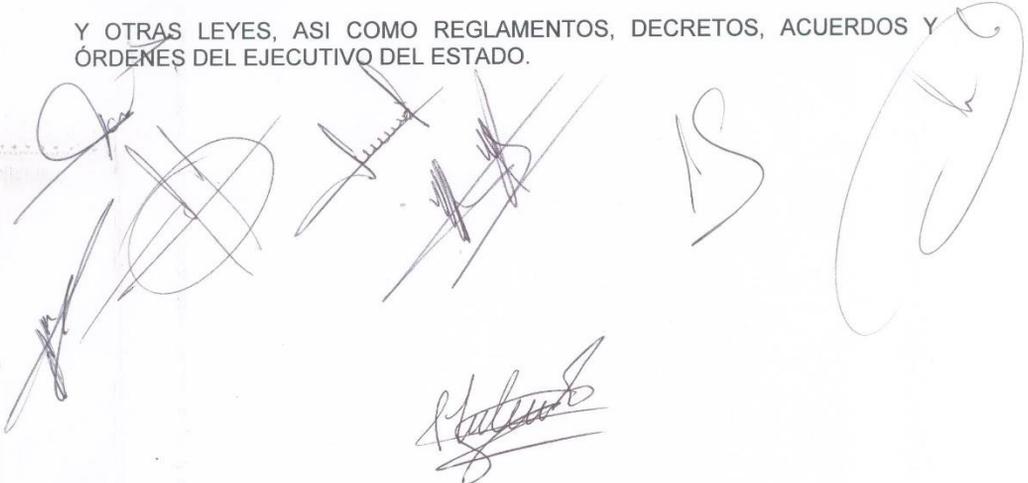
LEY DE AGUAS NACIONALES.

LEY GENERAL DE SALUD.

LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLOGICO Y LA PROTECCION AL AMBIENTE.

EL REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE SALUD EN MATERIA DE CONTROL SANITARIO, DE ACTIVIDADES ESTABLECIMIENTOS PRODUCTIVOS Y DE SERVICIOS.

Y OTRAS LEYES, ASI COMO REGLAMENTOS, DECRETOS, ACUERDOS Y ÓRDENES DEL EJECUTIVO DEL ESTADO.

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left side, there are three distinct signatures, some with large loops and flourishes. In the center, there are two more signatures, one appearing to be a name and another a shorter signature. To the right, there is a large, stylized initial 'B' and a large, oval-shaped signature. Below these, centered, is another signature that appears to be a name. The handwriting is cursive and somewhat informal.

## POLÍTICAS

### DE DESARROLLO SOCIAL

Una de las líneas de acción, que marca el rumbo de la política de combate a la pobreza es:

La provisión de servicios básicos; la dimensión del reto implica: mejorar el servicio de agua potable, incrementar el tratamiento de aguas residuales y aumentar la capacidad de instalar agua potable; y asimismo dotar de agua potable y alcantarillado a un mayor número de comunidades.

### DE DESARROLLO ECONOMICO

Esta considera que el uso eficiente del agua y su abastecimiento a todos los lugares es una de nuestras más altas prioridades y refiere entre otros señalamientos el hacer frente a la creciente demanda por servicios de agua para consumo humano.

The image shows several handwritten signatures and scribbles in blue ink. There are approximately six distinct marks, including a large circular scribble on the left, a signature in the center, a signature below it, and a large, loopy scribble on the right. The ink is light blue and the background is white.

## OBJETIVO GENERAL

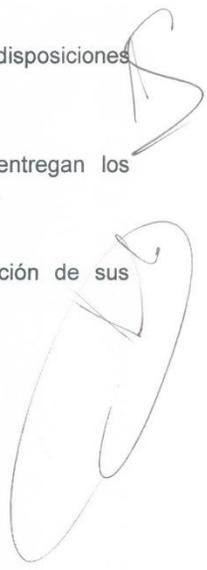
Mejorar cuantitativamente y cualitativamente el servicio de agua potable, abatiendo los rezagos existentes y ampliando la cobertura del sistema.

The image shows several handwritten signatures and scribbles in black ink. On the left side, there are three distinct signatures, each consisting of a series of loops and lines. In the center and right, there are more complex scribbles and what appears to be a signature with a large, sweeping flourish. The ink is dark and the background is plain white.

## ATRIBUCIONES

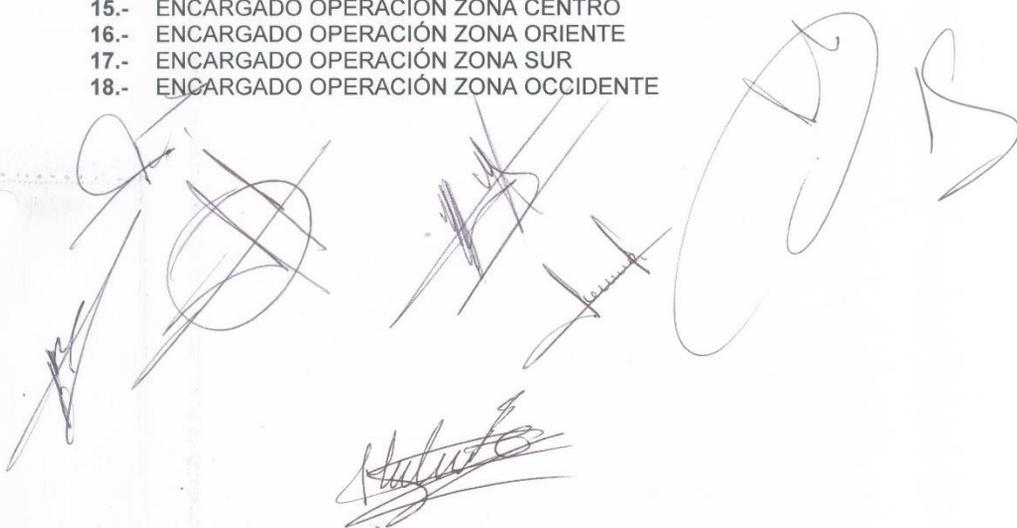
Son atribuciones de los organismos, la administración, operación y mantenimiento incluyendo las que les ha conferido la Ley de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo, como son las siguientes:

- Administrar sus recursos, con sujeción a las leyes aplicables y de acuerdo a los lineamientos y normas que dicten las autoridades superiores del Gobierno del Estado, a través de la Comisión Estatal de Agua y Alcantarillado.
- Elaborar el presupuesto anual de egresos, ajustándolo a la normatividad establecida al respecto.
- Controlar y actualizar el inventario físico de sus recursos.
- Prestar sus servicios de acuerdo a la legislación, reglamentos y disposiciones vigentes en la materia.
- Tener conocimiento de la calidad del elemento "agua", que entregan los habitantes, para cumplir con lo dispuesto en las leyes y reglamentos.
- Respetar la legislación en materia de ecología, en la formulación de sus proyectos o en el destino final de sus servicios.



## ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 1.- JUNTA DE GOBIERNO
- 2.- COMISARIO
- 3.- DIRECTOR GENERAL
- 4.- SUB-DIRECTOR DE ADMINISTRACION
- 5.- SUB-DIRECCION COMERCIAL
- 6.- AUXILIAR DEL DEPTO. COMERCIAL
- 7.- ENCARGADO DE INFORMATICA
- 8.- ENCARGADO DE ATENCIÓN A USUARIOS
- 9.- JEFE DEL DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES
- 10.- ENCARGADO DE ALMACEN
- 11.- SUB-DIRECCION TECNICA
- 12.- JEFE DEL DEPTO. DE OBRA CIVIL Y PROYECTOS
- 13.- JEFE DEL DEPTO. DE CLORACION
- 14.- ENCARGADO DE MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO
- 15.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA CENTRO
- 16.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA ORIENTE
- 17.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA SUR
- 18.- ENCARGADO OPERACIÓN ZONA OCCIDENTE

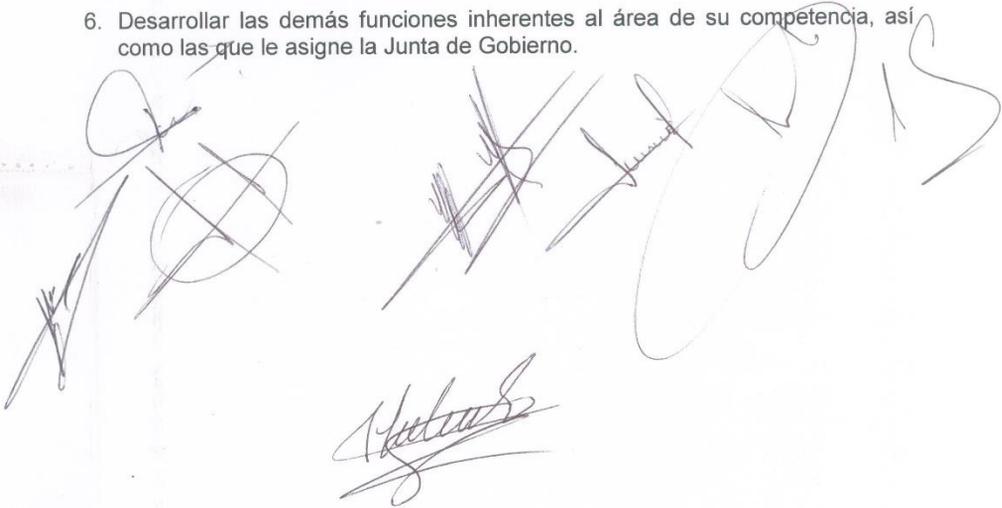
The image shows several handwritten signatures and scribbles in black ink. There are approximately seven distinct signatures scattered across the lower half of the page, some overlapping the printed list. The signatures vary in style, with some being very stylized and others more legible. One signature at the bottom center appears to be 'Huluto'.

## DIRECCIÓN GENERAL

### FUNCIONES:

El Director General, tendrá además de las facultades y obligaciones que le señalan la Ley de Agua y Alcantarillado Estatal y su Reglamento, las siguientes:

1. Nombrar y remover libremente a los servidores públicos del organismo.
2. Delegar parcial o totalmente a los subdirectores de área, según sea la naturaleza del asunto de que se trate, cualesquiera de sus facultades, siempre y cuando no sean intransferibles.
3. Resolver ajuste de precios conforme a la Ley de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.
4. Asegurar el cumplimiento de los acuerdos de la Junta de Gobierno.
5. Realizar los manuales de organización y procedimientos en la Comisión de Agua y Saneamiento del Municipio de Tlahuelilpan Hidalgo.
6. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia, así como las que le asigne la Junta de Gobierno.



## SECRETARIA DE LA DIRECCION GENERAL

### PROCEDIMIENTOS DE AREA:

Llegar a su lugar de trabajo, actualizar la agenda del Director General, deberá de tener en tiempo y forma la información requerida por la Dirección General, y llevar una bitácora de llamadas telefónicas por día, además de tener el control de los vales de gasolina.

Tomar recados tanto de la Dirección General como de las demás áreas y turnarlos a donde correspondan, recopilar la información necesaria para cuando se realicen las juntas de gobierno, checar y reportar la asistencia de los trabajadores y todas aquellas que le asigne o delegue el Director. Dejar limpio su lugar de trabajo antes de retirarse.

### DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

#### PROCEDIMIENTOS DE AREA:

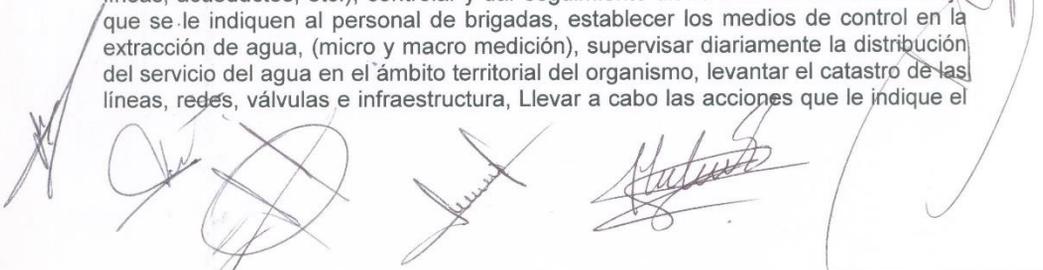
Presentarse a su lugar de trabajo, encender su equipo de cómputo, asesorar y/o mantener en óptimas condiciones los sistemas y equipos de cómputo del organismo, establecer el sistema de un banco de información relacionada con los usuarios del sistema, así como elaborar reportes propios del sistema comercial.

Deberá de presentar informes de metodología del manejo almacenamiento de información, llevar a cabo la estructura de la base de datos, realizar diagnósticos de requerimientos de información y todas aquellas que le delegue el Subdirector Comercial y Dirección General. Dejar limpio su lugar de trabajo antes de retirarse.

### SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

#### PROCEDIMIENTOS DE AREA:

Planear obras futuras a corto, mediano y largo plazo. Llevar a cabo la recuperación del agua, control y reparación de fugas de agua diariamente, llevar a cabo las obras y acciones de mantenimiento de la infraestructura básica, (pozos, tanques, redes, líneas, acueductos, etc.), controlar y dar seguimiento diario a las órdenes de trabajo que se le indiquen al personal de brigadas, establecer los medios de control en la extracción de agua, (micro y macro medición), supervisar diariamente la distribución del servicio del agua en el ámbito territorial del organismo, levantar el catastro de las líneas, redes, válvulas e infraestructura, Llevar a cabo las acciones que le indique el

The bottom of the page contains several handwritten signatures and scribbles in blue ink. There are approximately five distinct signatures, some of which are quite stylized and difficult to decipher. The scribbles are scattered across the bottom, some overlapping the text area.

Director General diariamente en coordinación con otras dependencias de los gobiernos Federal, Estatal y Municipal.

Además de:

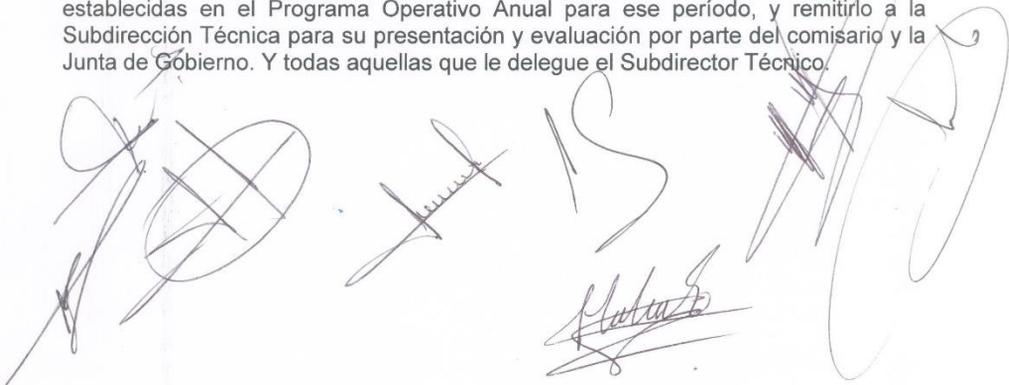
Realizar acciones de ahorro de energía eléctrica, analizar los consumos de energía eléctrica diariamente con relación a los volúmenes de agua explotados en pozos para determinar el costo unitario ( m<sup>3</sup>), elaborar mensualmente un informe de labores en el que se consignan los aspectos más relevantes, elaborar mensualmente informe de labores en el que se consignen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno, y todas aquellas que le delegue la Dirección General.

## OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

### PROCEDIMIENTOS DE AREA:

Acudir a su lugar de trabajo diariamente, llevará a cabo las acciones de mantenimiento de las redes del sistema de agua potable, supervisar las obras y acciones de agua potable que se ejecuten dentro del ámbito territorial del organismo, cuidando que las mismas se realizan de acuerdo con las especificaciones y normatividades aplicables. Supervisar y avalar los trabajos de bacheos, producto de la reparación de fugas, elaborar mensualmente un informe de labores en el que se señalan los aspectos más relevantes de los avances de las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno.

Monitorear y evaluar la calidad de agua en las fuentes y en las tomas del sistema, realizar visitas de inspección para la verificación del cumplimiento de la ley estatal de agua y alcantarillado, y su reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables, observando en todos los casos las formalidades establecidas, para el debido levantamiento de las acta circunstanciadas, elaborar mensualmente un informe de labores en el que señalen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno. Y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink. On the left, there is a large, complex signature. In the center, there are several initials, including a prominent 'S' and a signature that appears to be 'Plataza'. On the right, there is another large, complex signature.

## **OPERADOR DE BOMBEO**

### **PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:**

Acudir de manera puntual a su lugar de trabajo, vigilar permanentemente las fuentes de abastecimiento con que cuenta al organismo (todos los días), asegurar el abastecimiento del agua constantemente, checar de manera permanente la calidad, reportar constantemente los niveles de cloro o cualquier eventualidad que no garantiza el abastecimiento del líquido al Subdirector Técnico, elaborar reportes diarios de incidencias, en caso de contingencias se hará necesario sus servicios y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

## **FONTANERO**

### **PROCEDIMIENTO DE ÁREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, reparar fugas de agua y desazolve de drenajes, reportar los desperdicios del agua, utilizar de manera eficiente los materiales y herramientas para evitar los desperdicios, cuidar las herramientas y equipo propiedad de la comisión, en caso de contingencia se hará necesario sus servicios; y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

## **AYUDANTE DE MANTENIMIENTO**

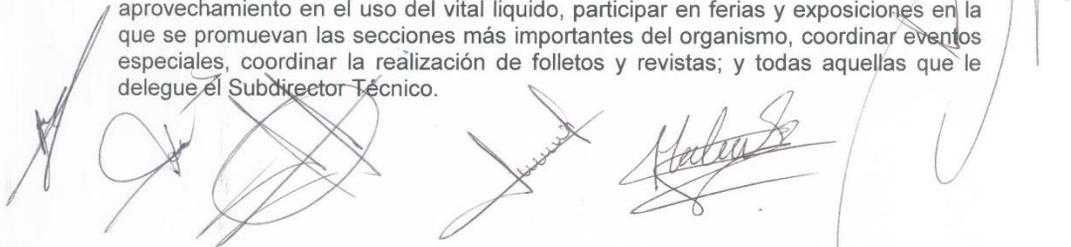
### **PROCEDIMIENTOS DE AREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, apoyo operativo para la reparación de fugas de agua y desazolve de drenajes, reportar las fugas de agua, cuidar las herramientas y equipos propiedad de la comisión, en caso de contingencia se hará necesario sus servicios; y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

### **CALIDAD DE AGUA**

### **PROCEDIMIENTOS DE AREA:**

Presentarse puntualmente a su lugar de trabajo, crear campañas de concientización para evitar el desperdicio del vital líquido, organizar campañas para el pronto pago del servicio, valorar el comportamiento y la respuesta de los usuarios del servicio con relación a la cultura del pago y la campaña de concientización para el aprovechamiento en el uso del vital líquido, participar en ferias y exposiciones en la que se promuevan las secciones más importantes del organismo, coordinar eventos especiales, coordinar la realización de folletos y revistas; y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and scribbles in black ink. There are approximately six distinct marks, some appearing to be initials or full names, and others being large, loopy scribbles. The ink is dark and the background is white.

## **PERSONAL DE CLORACION**

### **PROCEDIMIENTOS DE AREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, cumplir y hacer cumplir las normas oficiales mexicanas, para uso y consumo humano, establecer criterios para la organización, funcionamiento y acciones a desarrollar por personal adscrito al departamento, realizar los análisis sobre calidad física, química y bacteriológica del agua diariamente, llevar a cabo el registro de control de resultados de análisis fisicoquímicos y bacteriológicos efectuados, llevará a cabo muestreos de agua potable y residual para el análisis de su calidad diariamente, la operación de equipos y niveles de cloración del sistema de agua en base a la normatividad establecida, apoyar en acciones emergentes, establecer planes de emergencia en caso de fuga de gas cloro, controlar los equipos, reactivos y materiales para evitar el dispendio, elaborar mensualmente un informe de labores en el que señalen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el programa operativo anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección Técnica para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno; y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

## **OPERADOR DE VÁLVULAS**

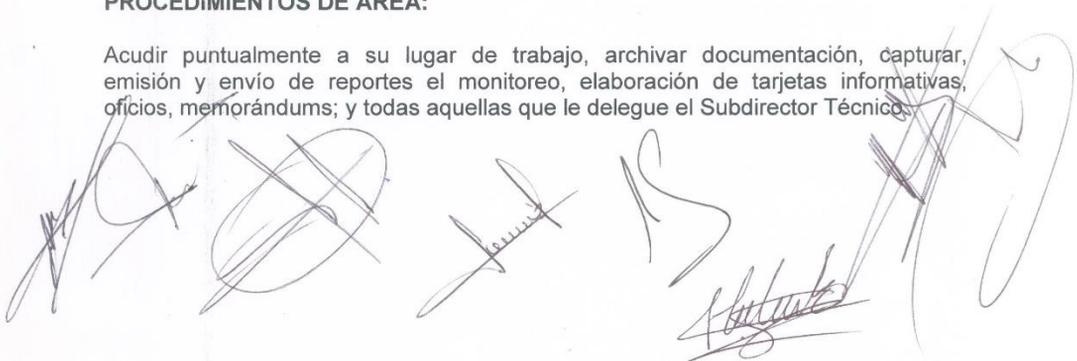
### **PROCEDIMIENTOS DE AREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, llevar a cabo tandeos en las zonas críticas de Tlahuelilpan y sus colonias en el período de estiaje, apoyo a brigadas para suspender el servicio, cuando se presente una fuga, establecimiento del servicio de agua potable, monitoreo el cloro residual libre en cabecera municipal y colonias de Tlahuelilpan (toma de muestras). Reparación y mantenimiento de las líneas de conducción y distribución; y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

## **SECRETARIA**

### **PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, archivar documentación, capturar, emisión y envío de reportes el monitoreo, elaboración de tarjetas informativas, oficios, memorándums; y todas aquellas que le delegue el Subdirector Técnico.

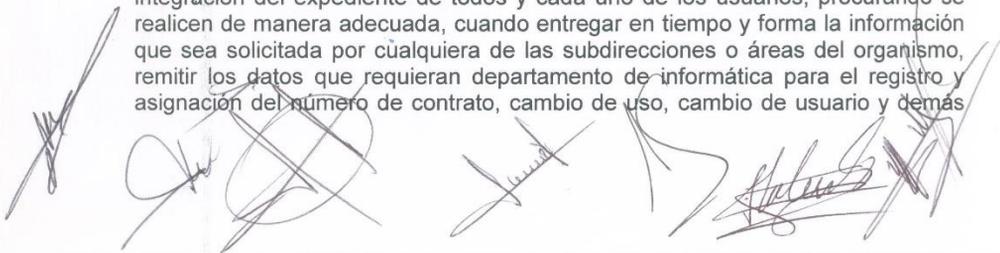


## SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

### PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, encender el que quipo en el que se encuentra el sistema de caja, dirigir y coordinar todas las actividades relacionadas con la función comercial del organismo, mantener actualizado el padrón de usuarios, vigilar que los servicios se presten con la cantidad, calidad y eficiencia establecida en la ley estatal de agua y alcantarillado y su reglamento, las normas oficiales mexicanas y que los mismos se facturen y cobren de acuerdo a las cuotas y tarifas autorizadas por el congreso del estado, recepcionar diariamente las inconformidades presentadas para dar solución en los términos señalados en la ley estatal del agua y alcantarillado y su reglamento, incidir sobre la promoción de los servicios en aquellas áreas donde sea factible la introducción de la infraestructura de agua potable, evitar la contratación de los servicios cuando se acredite que se encuentran pagados los derechos por concepto de estudio de factibilidad y conexión a la red principal, determinar conjuntamente con el área técnica, en la calidad del servicio, por su influencia en la cobranza, controlar la cobranza por tipo de servicio, zona geográfica, número de usuarios, difusión de campañas de tipo cultural respecto al buen uso del agua y pago por consumo, ordenar la suspensión de los servicios del agua, previa su limitación en caso de uso doméstico, por falta de pago en dos ocasiones consecutivas, así como en los demás casos que se señala en la ley estatal de agua y alcantarillado y su reglamento, evaluar el comportamiento y la respuesta de los usuarios de los servicios con relación a la aplicación de reglamentos, políticas tarifarias, programas de comercialización, campañas de difusión y concientización, etc., establecer las medidas necesarias para abatir los rezagos administrativos en la integración de expedientes, procurando que los mismos se encuentren con la documentación que señala la ley y su reglamento, ordenar que se practiquen visitas de inspección y verificación, observando las formalidades señaladas en la ley y su reglamento, elaborar mensualmente un informe de labores en el que señalen los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el programa operativo anual para ese período, y remitirlo a la Dirección General para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno; y todas aquellas que le encomiende el Director General.

Ordenar, se elaboren los presupuestos correspondientes a la contratación instalación de los servicios a los plazos señalados en la ley y su reglamento, vigilar que los pagos de derechos por servicios solicitados se efectúen y anéjar copias de ellos en el expediente administrativo del usuario, coordinar la integración del expediente de todos y cada uno de los usuarios, procurando se realicen de manera adecuada, cuando entregar en tiempo y forma la información que sea solicitada por cualquiera de las subdirecciones o áreas del organismo, remitir los datos que requieran departamento de informática para el registro y asignación del número de contrato, cambio de uso, cambio de usuario y demás

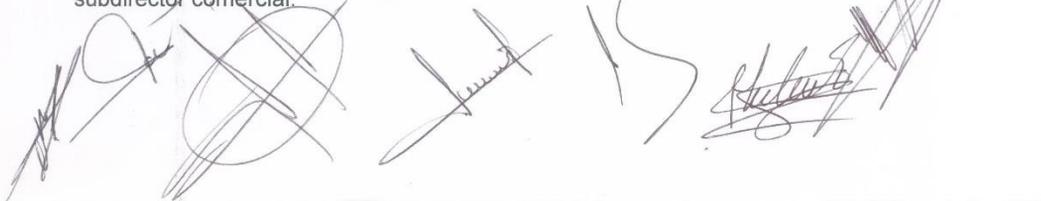
A series of handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom of the page. The signatures are somewhat stylized and overlapping, with some appearing to be initials and others more complete names. There are approximately seven distinct marks.

que se requieran, y que inciden en el padrón de usuarios, con el fin de mantener antecedentes documentales de los movimientos realizados, verificar que posteriormente a los procesos de actualización del padrón de usuarios, los resultados correspondan con el número de movimientos efectuados en el período que corresponda al informe que deba presentar, coadyuvar con el departamento de consumos en actualización del libro de rutas, así como los planos manzanas, coordinar el control y seguimiento de las áreas geográficas del mercado consumidor de acuerdo con las políticas de crecimiento de la demanda, recepcionar y tramitar todas las solicitudes de servicio que sean presentadas por los solicitantes, verificando que en caso de ser fraccionamientos, se encuentran pagados los derechos por concepto de estudio de factibilidad y conexión a la red de distribución, que señala la ley, coadyuvar con el departamento de consumos, los trabajos encaminados a establecer un eficiente proceso de codificación e identificación de predios, ordenar al departamento de inspección y corte, efectúe la reinstalación de los servicios cuando los derechos, multas y adeudos que generaron la suspensión estén totalmente cubiertos o convenido su pago, realizar estudios periódicos acerca de la caracterización de cada uno de los tipos de usuarios con los que cuenta el organismo, establecer las medidas necesarias para abatir los rezagos administrativos en la integración de expedientes, procurando que los mismos se encuentren con la documentación que señala la ley y su reglamento.

## INSTALACIÓN Y CORTE

### PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, vigilar que la información relacionada con el comportamiento de los consumos, de los consumidores y el balance del agua suministrada al sistema de distribución sea generada con toda oportunidad para su análisis y evolución, asistir a los domicilios de los usuarios a instalar los medidores contratados, asistir a los domicilios de los usuarios a retirar los medidores reportados con descompostura así como después de su reparación a su reinstalación, reportar toda incidencia que detecte en los recorridos los medidores por las diferentes rutas de control que requieran atención preventiva o sean conductas infractoras, sugerir los cambios o ajustes a las rutas que sean necesarios con el fin de eficientar la realización de las actividades en campo, participar con propuestas en el establecimiento de las nuevas rutas de recorrido que se diseñen para las zonas de control que se vayan incorporando, elaborar mensualmente un informe en el que se mencionan los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el programa operativo anual para ese período, y remitirlo a la subdirección comercial para su presentación y evaluación; las demás que le encomiende el subdirector comercial.



## **COBRANZA**

### **PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, llevar a cabo los cortes de caja para el control de los ingresos a cada una de las diferentes cajas así como de los inspectores cajeros, integrar la documentación diaria generada por las operaciones de la recaudación de ingresos, llevar a cabo arqueos a los fondos revolvientes de cajeros, elaboración mensual de reportes de cobranza, manejo eficiente y estricto de los ingresos, control de facturas por la prestación del servicio, depósito y custodia de los ingresos y los demás que le encomiende el subdirector comercial.

## **CAJERO**

### **PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, llevar a cabo diariamente la recaudación por el servicio de agua potable que presta la comisión, elaborar reportes de recaudación y remitirlos al departamento de cobranza, remitir los ingresos diarios provenientes del pago de servicio y remitirlos a la caja central para su posterior depósito, llevar a cabo el control en la corrección de contratos de tomas nuevas, suspensión de tomas, bajas temporales de servicio, órdenes e instalación o reactivaciones de tomas; y las demás que le encomiende el subdirector comercial.

## **NOTIFICADOR Y LECTURISTA**

### **PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, integrar y controlar el padrón de usuarios, manteniendo actualizados los datos referentes a propietarios de precios con el servicio, nombre de los contratantes, domicilios, colonia, calle y otros que permitan la plena identificación de los usuarios de acuerdo a levantamiento y actualización de datos en campo. Celebrar contratos de prestación de servicios con los solicitantes que reúnen los requisitos señalados en la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado y su reglamento

Llevar a cabo la recaudación a los usuarios e ingresarla e integrarla a la recaudación central, entregar casa por casa avisos de pago, notificar al usuario moroso su adeudo, notificar el corte al usuario moroso, Actualizar el padrón de usuarios, y todas las demás que le encomiende el Subdirector Comercial.

Controlar y vigilar que los procesos de toma de lecturas, entrega de recibos y mantenimiento de medidores se cumplan de acuerdo al manual de trámites del organismo, Controlar y dar seguimiento a los recibos asignados a cada elector vista,

verificar que determinan tiempos preestablecidos sean entregados todos los recibos de pago, así como, que se hayan levantado todas las lecturas que correspondan, realizar un estricto control de las lecturas levantadas, sometiendo los análisis los casos por los que no fueron entregados los recibos, como tomados los consumos correspondientes, coadyuvar en un diseño de ruta de lectura, entrega de recibos que respondan a las necesidades de operación del personal de campo, integrar el libro de rutas y planos manzanero, procurando se mantengan permanentemente actualizados, e informar de cualquier modificación a los departamentos de informática y contratos, establecer y mantener un sistema de micro medición domiciliar que permite registrar continuamente y con exactitud los consumos de agua de los usuarios, coordinar las acciones orientadas a obtener la máxima eficiencia en el uso de agua, promover la cultura de detección y corrección de las fallas y causas el índice de agua no contabilizada o pérdida, vigilar que la información relacionada con el comportamiento de los consumos, que los consumidores y el balance del agua suministrada al sistema de distribución sea generada con toda oportunidad para su análisis y evaluación, entrega de avisos de pago casa por casa, notificar usuarios de su adeudo, notificar el corte al usuario, actualizar el padrón de usuarios en campo y todas aquellas que le encomiende el Subdirector Comercial.

### **ATENCIÓN DE USUARIOS**

#### **PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, conducir las acciones en atención a los usuarios para el pago de adeudos a través de convenios, coordinar las acciones de seguimiento para el pago por convenio, conducir acciones que permitan una mejor atención al usuario, recibir y dar seguimiento a las quejas y sugerencias de los usuarios por la protección de los servicios, desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia y todas aquellas que le encomiende el Subdirector Comercial.

### **SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

#### **PROCEDIMIENTOS DE ÁREA:**

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, administrar con eficiencia y vocación los recursos materiales humanos financieros puestos al servicio del organismo, al fin de alcanzar autosuficiencia y productividad, generar oportunamente información financiera y presupuestal necesaria para la toma de decisiones, dirigir y controlar la elaboración de los anteproyectos de presupuestos de ingresos y egresos y someterlos a la consideración del Director General para su posterior presentación a la Junta de Gobierno, dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el Programa Operativo Anual.

The bottom of the page contains several handwritten signatures and scribbles. On the right side, there is a large, stylized signature in dark ink. Below it and to the left, there are several smaller, less legible signatures and scribbles, some appearing to be in blue or black ink. The overall appearance is that of a document with multiple approvals or signatures.

Difundir a las áreas del organismo, los lineamientos bajo los cuales se sujetará el ejercicio del presupuesto de egresos, proponer políticas en materia financiera, contable y administrativa, que permitan hacer un uso racional de los recursos, dar seguimiento al desarrollo presupuestal del organismo, a fin de proponer las adecuaciones que sean necesarias, establecer los lineamientos para la selección y contratación del personal, proponer ante el director General, a los aspirantes a ingresar a laborar en el organismo en los cargos de dirección, para la selección y aprobación de estos por parte de la Junta de Gobierno, procurar que los fondos necesarios para la operación del organismo, se reciban oportunamente, controlar los pasivos a cargo del organismo de los rubros más representativos como derechos de tracción, y energía eléctrica, cloración, etc., negociar con las instancias federales y estatales la liquidación de pasivos a cargo del organismo, coordinar las acciones de capacitación para el personal del organismo, adquirir, controlar, resguardar y actualizar los bienes que conforman el patrimonio del organismo, de acuerdo a la normatividad existente, establecer los lineamientos para la correcta aplicación del tabulador salarial, administrar los recursos provenientes de programas federales, estatales o municipales, para los diferentes proyectos autorizados, presentar un informe de gastos-financiero al Director General, en el primer mes de ejercicio, así como informes trimestrales de evaluación de los mismos, elaborar mensualmente un informe de labores en el que se consignan los aspectos más relevantes de los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese proyecto, y remitirlo a la Dirección General para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno, revisar los manuales de organización y procedimientos así como sus modificaciones que sean sometidos a la aprobación de la Junta de Gobierno; y las demás que le encomiende el Director General.

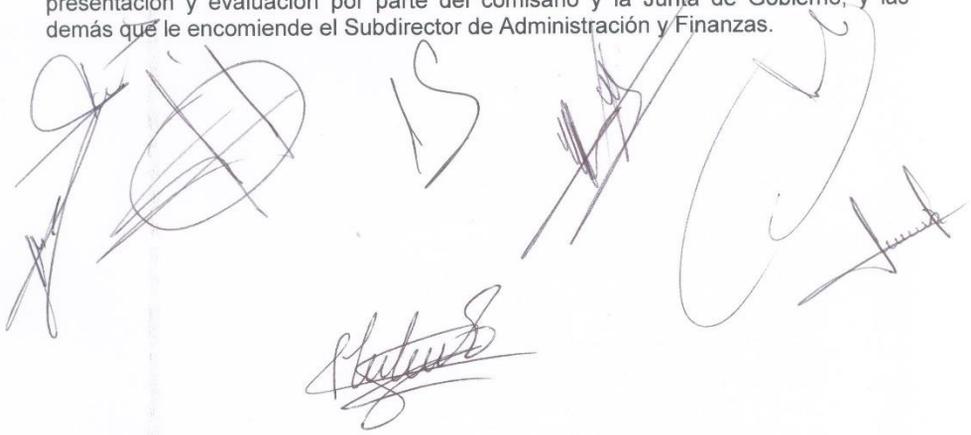
#### CONTADOR

#### PROCEDIMIENTO DE ÁREA:

Acudir puntualmente a su lugar de trabajo, Apoyar al Subdirector de Administración y Finanzas en las siguientes labores:

Ayudar a elaborar el Programa Operativo Anual en materia contable y presupuestal, para su presentación a la Junta de Gobierno, recepción, revisión y aplicación contable de las pólizas de egresos, recepcionar la documentación soporte, para su revisión y elaboración de pólizas de ingresos, apoyo en la elaboración de pólizas de operaciones diversas, determinar las declaraciones excepto ISR y remitirlos al Subdirector de Administración y Finanzas para su acreditación ante las autoridades hacendarias, validar los puntos de datos capturados por la computadora, mantener actualizados, integrados y depurados permanentemente los saldos y los expedientes de activo fijo, formular mensualmente las conciliaciones bancarias, aplicar contablemente las entradas y salidas de almacén, participar en el levantamiento de inventarios físicos, mantener actualizado el catálogo de cuentas.

Presentar oportunamente los estados financieros y demás a la Dirección General, apoyo para presentar ante el auditor externo, los estados financieros y reportes que sean solicitadas, remitir en tiempo y forma a la Subdirección de Administración y Finanzas la cuenta pública para que una vez validada por el comisario y la Junta de Gobierno se envíe al H. Congreso del Estado, emitir los estados financieros, controlar y archivar las pólizas y documentos inherentes, Custodia y operación del fondo fijo revolvente, elaboración de cheques para los pagos de proveedores y demás gastos, revisión de facturas para pago de proveedores, elaboración mensual del informe de labores en el que se consignan los aspectos más relevantes en los avances en las metas establecidas en el Programa Operativo Anual para ese período, y remitirlo a la Subdirección de Administración y Finanzas para su presentación y evaluación por parte del comisario y la Junta de Gobierno; y las demás que le encomiende el Subdirector de Administración y Finanzas.



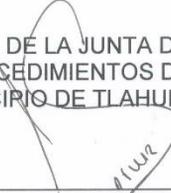
Handwritten signatures and initials in black ink, including a large scribble on the left, a stylized 'S' in the center, and several other illegible signatures on the right.



**COMISIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE  
TLAHUELILPAN HIDALGO**

**TLAHUELILPAN HIDALGO A 4 DE JULIO DEL 2014**

2da. SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO  
APROBACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN DE AGUA  
Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TLAHUELILPAN HIDALGO

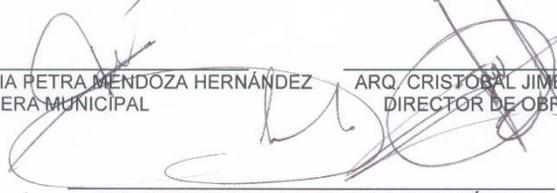
  
\_\_\_\_\_  
DR. JAIME MORENO CONTRERAS  
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA  
DE GOBIERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO  
DE TLAHUELILPAN HIDALGO

  
\_\_\_\_\_  
LIC. MARLENE VIVEROS RESÉNDIZ  
SÍNDICO MUNICIPAL

  
\_\_\_\_\_  
C. VICTOR MANUEL TAPIA TRUJILLO  
REGIDOR MUNICIPAL

  
\_\_\_\_\_  
L.A.E. NAZARIA PETRA MENDOZA HERNÁNDEZ  
TESORERA MUNICIPAL

  
\_\_\_\_\_  
ARQ. CRISTÓBAL JIMÉNEZ JIMÉNEZ  
DIRECTOR DE OBRAS PÚBLICAS

  
\_\_\_\_\_  
ING. PEDRO DE MARIA OROZCO PÉREZ  
REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN ESTATAL

\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE DE LA COMISIÓN  
NACIONAL DEL AGUA EN HIDALGO

APROBADO EN LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA DE LA JUNTA DE  
GOBIERNO DE LA COMISIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE  
TLAHUELILPAN, HGO.