

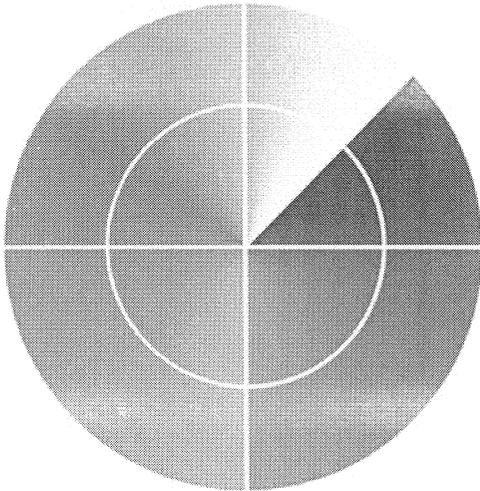


SEGOB
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



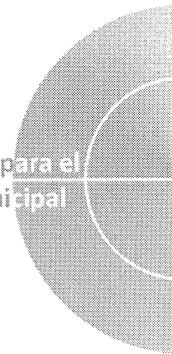
INAFED
INSTITUTO NACIONAL PARA EL FEDERALISMO
Y EL DESARROLLO MUNICIPAL

AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL



2016

A
Agenda **BÁSICA** para el
desarrollo municipal



INDICADOR:
**A.2.3.4. Programa de operación y
administración del servicio de Agua Potable.**



GOBIERNO
CIUDADANO



“PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2016”

**LIC. MIGUEL ANGEL GONZALEZ PRECIADO
DIRECTOR GENERAL**

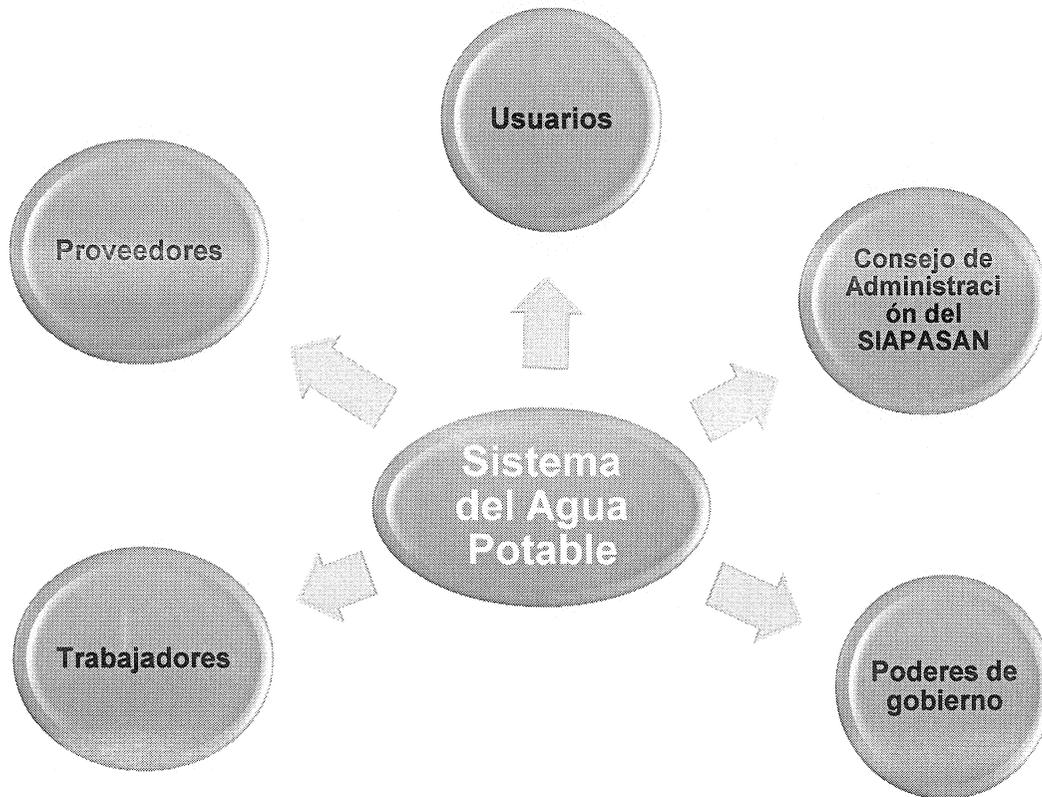
MISION

El equipo de trabajo del Organismo Operador definió la siguiente misión:

Proveer a San Martín Hidalgo los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con eficiencia y calidad, fomentando la cultura de agua.

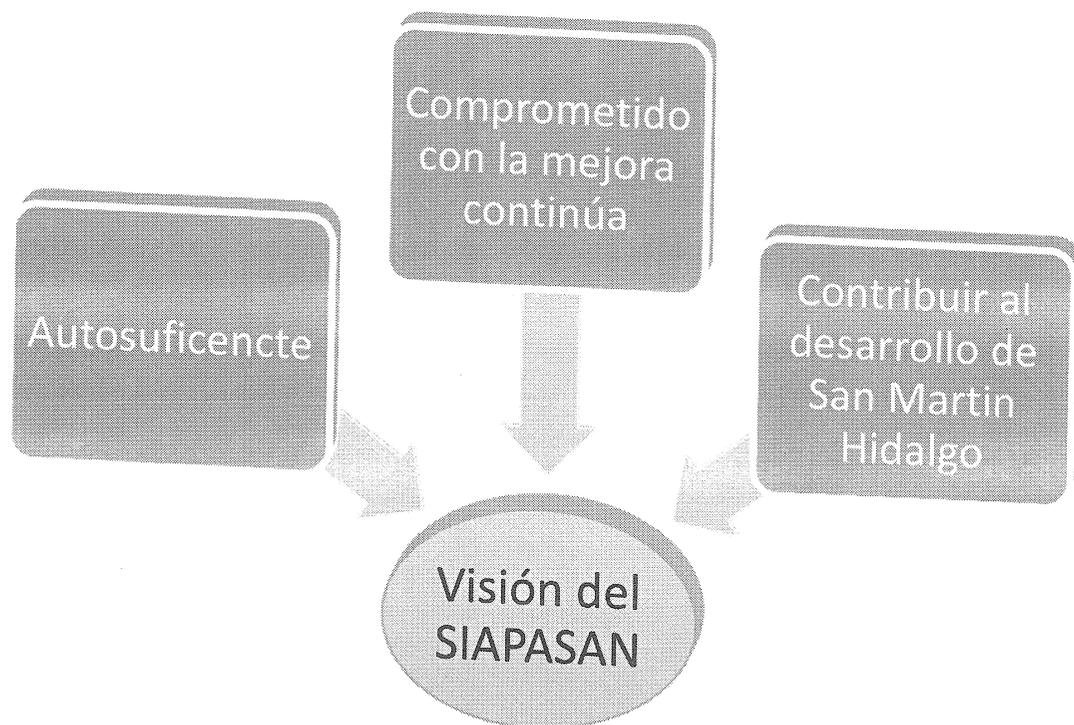
Que el Organismo cumpla cabalmente con nuestra Misión es prioridad pero también se requiere multiplicar esfuerzos de todos los involucrados, para lograrlo, fundamental trabajar sobre los principales entes de importancia para el Sistema del Agua de San Martín Hidalgo, los cuales se presentan a continuación:

Grupos de interés



VISION

Ser un organismo autosuficiente, comprometido en la mejora continua de los servicios, contribuyendo al desarrollo de San Martín Hidalgo.



OBJETIVOS

En base a los resultados obtenidos del diagnóstico y análisis FODA se establecieron los objetivos sobre los que se centra el desarrollo del plan estratégico:

-Garantizar el abastecimiento de los servicios conforme a la demanda.

Lograr que la totalidad de los usuarios del municipio tengan el agua, que requieran, para poder cubrir las necesidades de los ciudadanos del Municipio de San Martin Hidalgo...

-Recuperar cartera vencida.

Realizar estrategias que logren una mejor captación de recurso de los usuarios del SIAPASAN, y con esto poder disminuir la morosidad, para con ello poder tener una eficiente recaudación y con ello recobrar el recurso de la cartera vencida.

-Renovar la infraestructura obsoleta.

Es necesario para tener un servicio eficiente se debe contar con un catastro de redes, para descubrir las que por tiempo y condiciones ya son obsoletas para

proyectar el cambio de esa infraestructura por una nueva, que de eficiencia en el otorgamiento del servicio.

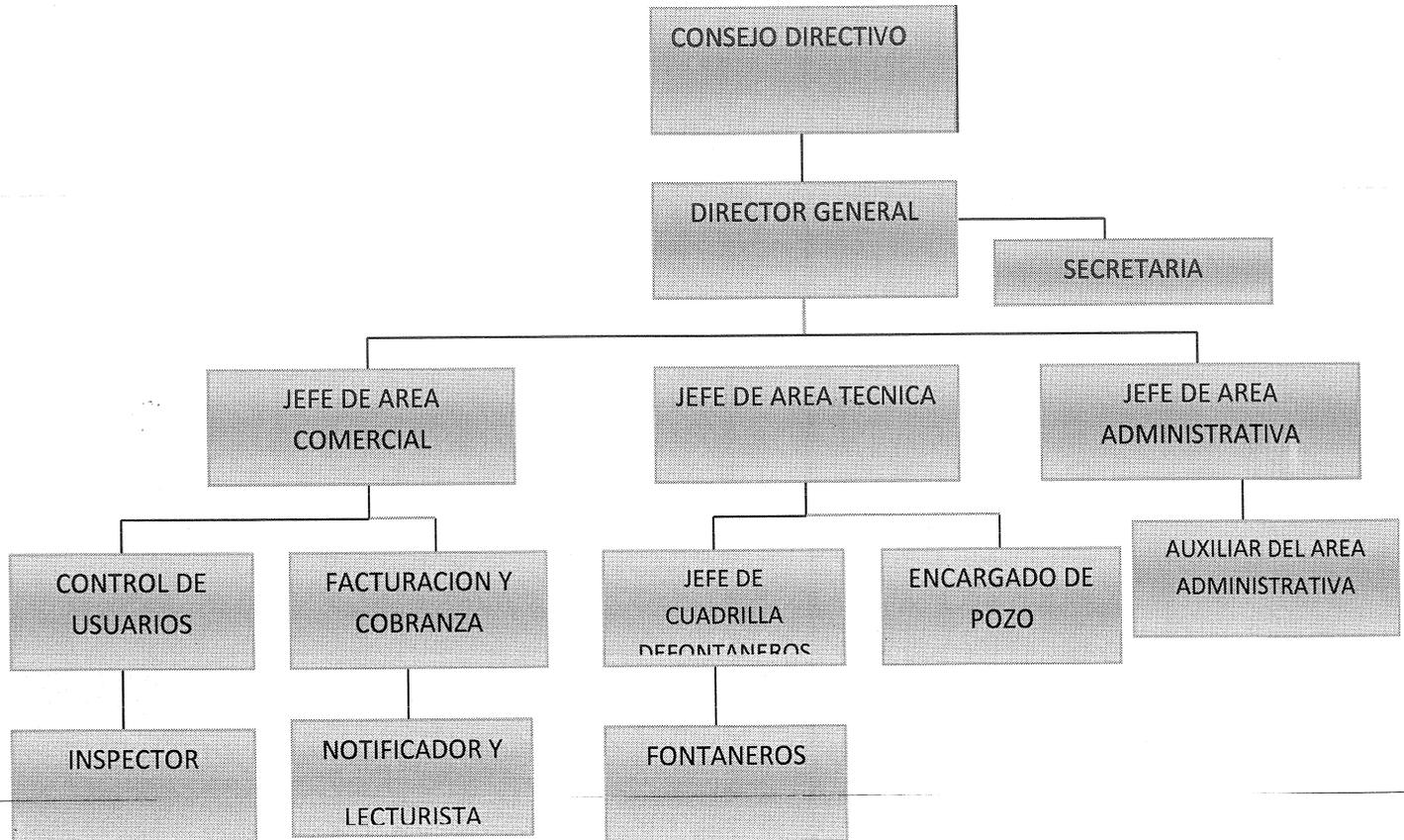
-Implementar sistema de micro-medición.

Este objetivo es a donde se quiere llegar, que cada usuario tenga su medidor para poder tener un control sobre la distribución del agua y ser justos en el cobro, debido que con esto el usuario pagara el agua que utilice.

-Fomentar la cultura del agua.

La cultura del agua es indispensable, es en la medida que logremos más conciencia en la sociedad sobre este tema, será la disminución de problemas que tendremos en el Organismo, y de esta forma aseguraremos dar un eficiente y necesario servicio, que con ello garantizaremos la existencia de este vital líquido para nuestros futuros sucesores.

ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DEL AGUA DE SAN MARTIN HIDALGO



En la actualidad el Sistema del Agua de San Martín Hidalgo se conforma por: Consejo de Administración, Director General; Jefe de Área Administrativa; Control de Usuarios, Facturación y Cobranza; lectorista y notificador y Jefe de Área Técnica; jefe de cuadrilla de fontaneros; fontaneros, encargados de pozos.

Misión: Administrar los recursos humanos, técnicos y financieros requeridos para proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio.

Reporta a: Consejo Directivo

Supervisión directa sobre: Jefe de Área Técnica

El proceso de planeación para fines prácticos podemos dividirlo en tres grandes segmentos:

- 1.- **Premisas** o condiciones existentes en el medio ambiente interno y externo de la institución, que por sus características, las primeras son de control o injerencia directa de la organización, y las últimas de carácter independiente, aunque en algunos casos son influenciadas por la organización.
- 2.- **Planeación** que consiste en fijar los horizontes de la institución en su medio ambiente, determinar y combinar recursos tanto humanos, materiales y financieros, dentro de una estructura de organización (misión, objetivos, funciones, políticas, etc.), adecuada para responder a las demandas del entorno.
- 3.- **Ejecución** consistente en la aplicación de programas de corto, mediano y largo plazo y la realización de acciones cotidianas y la determinación presupuestal y el **Control** de resultados de lo realizado.

Dentro del proceso de planeación y como base fundamental para desarrollar exitosamente las acciones de prestación de estos servicios, se debe poner especial cuidado en desarrollar los mecanismos formales y ejecutar las acciones para captar y mantener actualizado el conocimiento de esas expectativas de la comunidad, ya que de este conocimiento dependerá toda la estrategia y acciones concretas que se desarrollarán para cumplir con el cometido.

Para conocer las expectativas de nuestra comunidad, primero debemos identificar a los principales elementos que la conforman y con base en esto, determinar la forma de cómo obtener sus características y conocer sus motivaciones particulares de cada grupo de interés

Expectativas de los Usuarios.

- Recibir un mejor servicio. Los usuarios refieren constantemente que requieren tener un servicio con el cual cuenten las 24 horas, que sea eficiente y de calidad.
- Pagar la cantidad de agua que reciben. Algunos usuarios demandan la implementación del servicio medido en sus domicilios.
- Desperdicio de agua. Algunos usuarios manifiestan el desperdicio y uso indebido del agua.
- Usuarios Morosos. Los usuarios tienen inconformidad con respecto a las personas que gozan el servicio sin pago.
- Uso clandestino. Los usuarios no están de acuerdo con las personas que reciben el servicio sin encontrarse dadas de alta ante el SIAPASAN.

Expectativas del SIAPASAN

- Crear imagen de eficacia. Aprovechamiento eficaz de los recursos disponibles para el mantenimiento y la mejora de los servicios que brinda el Organismo, para poder eliminar prejuicios y crear una relación de confianza con el usuario.
- Actualización de base de datos. Actualizar la base de datos de usuarios para identificar usuarios reales, detectar tomas clandestinas, eliminar cuentas duplicadas y cartera inexistente; esto con la finalidad de controlar la eficiencia comercial (facturación y cobros) y atención a los servicios.
- Que la totalidad de los usuarios que reciben el servicio de agua y alcantarillado cubran la totalidad de su pago en tiempo y forma.
- Cultura del agua. Que los usuarios se sensibilicen sobre el uso debido y el cuidado del agua.

Conforme al Acuerdo de Creación del Organismo Operador SIAPASAN, la administración del Organismo estará a cargo de un Consejo de Administración y de un Director General designado por el propio Consejo.

El Consejo de Administración se integrará por:

- I. Un presidente; que será el Presidente Municipal o el funcionario que el designe;
- II. El Director General del Organismo, quien tendrá las funciones de secretario;
- III. Un Comisario, que será el Encargado de la Hacienda Municipal;

Como vocales:

- IV. El Regidor de Agua del Ayuntamiento; ()
- V. El Regidor de Salud del Ayuntamiento; ()
- VI. El Síndico Municipal;
- VII. El Director de Obras Públicas y Desarrollo Urbano de Ayuntamiento;
- VIII. El Director de Ecología del Ayuntamiento;
- IX. Representantes del Gobierno del Estado (CEA, SEDER y Planeación)
- X. Un representante de los comerciantes
- XI. Un representante del sector educativo
- XII. Un representante de los profesionistas del municipio
- XIII. Un representante de la unión ganadera
- XIV. Un representante común de los Comités de Agua de las Delegaciones y Agencias del Municipio;
- XV. Un representante de los usuarios de tipo domestico de la Cabecera Municipal.

Expectativas del Consejo de Administración del SIAPASAN.

- Acertada toma de decisiones. Se espera del Consejo de Administración decida en forma correcta las acciones que deben realizarse por parte del SIAPASAN, así como la adecuada validación de las tarifas utilizadas para el cobro del servicio.
- Acercamiento al SIAPASAN. Tengan interés y conocimiento sobre el funcionamiento y las actividades que realiza el Organismo Operador.
- Aprobación de los Presupuestos de Ingresos y Egresos. Se tenga el conocimiento completo de todos los rubros económicos del Organismo para que aprueben los anteproyectos de los presupuestos de ingresos y egresos anuales presentados por el SIAPASAN.
- Aprobar y gestionar obras. Se involucren y participen en la gestión de las obras necesarias para dotar de un mejor servicio, así como la aprobación del programa anual de obras a realizar en cada ejercicio anual, por el SIAPASAN.

Juicio acerca del poder del Consejo de Administración sobre el SIAPASAN.

El desarrollo como el crecimiento del SIAPASAN depende en gran mayoría de las decisiones tomadas por el Consejo de Administración, es el órgano rector del Organismo Operador. Fundamental se encuentre con información completa de las acciones que realiza el SIAPASAN e involucrado completamente en el funcionamiento, accionar y proyectos del mismo, para poder tomar decisiones correctas, como adecuadas para el desarrollo y crecimiento del SIAPASAN.

AREA ADMINISTRATIVA DEL SIAPASAN

JUAN MIGUEL GARIBAY ESPINOSA

JEFE DEL AREA ADMINISTRATIVA.

TABLA DE CONTENIDO:

- 1. MISION, VISION, OBJETIVOS Y METAS DEL AREA ADMINISTRATIVA**

- 2. RECURSOS HUMANOS.**
 - A. ACTUALIZACION DE PLANTILLA.
 - B. REALIZAR NOMINA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUINCENALMENTE.
 - C. REALIZAR NOMINA DEL PERSONAL DE LAS DELEGACIONES QUINCENALMENTE.
 - D. REALIZAR NOMINA DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA PTAR QUINCENALMENTE.
 - E. REGISTRO DE FALTAS.
 - F. REGISTRO DE INCAPACIDADES.
 - G. REGISTRO DE LICENCIAS CON Y SIN SUELDO.
 - H. ELABORACION DE CALCULOS DE SUBSIDIO AL EMPLEO E ISR RETENIDO A LOS TRABAJADORES.
 - I. TIMBRADO DE NOMINAS PAGADAS (QUINCENAL).
 - J. REALIZAR NOMINA DEL PERSONAL CUBREINCIDENCIAS MENSUAL.
 - K. REGISTRO DE VACACIONES.
 - L. EXPEDIENTES DEL PERSONAL.
 - M. REGISTRÓ DE OFICIOS DE COMISON.
 - N. REALIZAR NOMINA DE TIEMPO EXTRA.
 - O. REGISTRO DE CAPACITACIONES AL PERSONAL
 - P. REALIZACION DE NOMINA DE AGUINALDO.
 - Q. ELABORACION DE CONSTACIAS DE INGRESOS.

- 3. RECURSOS FINANCIEROS**
 - A. CARGA DEL PRESUPUESTO INICIAL.

- B. ELABORACION DE POAS PARA VINCULAR EL PRESUPUESTO CON LOS ESTADOS FINANCIEROS.
- C. REGISTRO Y ELABORACION DE POLIZAS DE INGRESOS.
- D. REGISTRO Y ELABORACION DE POLIZAS DE GASTOS.
- E. REGISTRO Y ELABORACION DE POLIZAS DE DIARIO.
- F. REGISTRO Y ELABORACION DE CHEQUES.
- G. REVISION Y PAGO DE FACTURAS. (CON CHEQUE O TRANSFERENCIA ELECTRONICA)
- H. CODIFICACION DE LOS REPORTES DEL ATL (INGRESOS DEL SISTEMA COMERCIAL DE COBRO DE AGUA) AL CONTABLE.
- I. CODIFICACION DE LAS FACTURAS RECIBIDAS AL SISTEMA CONTABLE.
- J. INTEGRACION DE LOS COMPROBANTES ORIGINALES DE GASTOS, INGRESOS Y DIARIO.
- K. REALIZACION DE TRANSFERENCIAS DE LA NOMINA ELECTRONICA O EXPEDICION DE CHEQUES AL PERSONAL QUE NO ESTA EN NOMINA ELECTRONICA.
- L. REGISTRO, ELABORACION Y COMPROBACION DEL FONDO REVOLVENTE.
- M. ELABORACION DE LA DECLARACION INFORMATIVA DE LAS OPERACIONES CON TERCEROS DE IVA. (LOS PRIMEROS DIAS DE CADA MES).
- N. ELABORACION DE LAS DECLARACIONES DE IVA ENTERADAS AL SAT DE IVA A PAGAR O IVA A FAVOR.
- O. ELABORACION Y PAGO DE LAS DECLARACIONES DE ISR ENTERADAS AL SAT.
- P. ELABORACION DE CONCILIACIONES BANCARIAS MENSUALMENTE A LAS CUENTAS DE AGUA POTABLE, SANEAMIENTO E INFRAESTRUCTURA.
- Q. FOLIACION DE LOS COMPROBANTES ORIGINALES DE GASTOS, INGRESOS Y DIARIO.
- R. FOTOCOPEADO DE LOS COMPROBANTES ORIGINALES DE GASTOS INGRESOS Y DIARIO.
- S. ELABORACION Y PAGO DE LA DECLARACION DE IMPUESTOS DE EXTRACCION SUBTERRANEA DE AGUA (CABECERA MUNICIPAL, SALITRE Y CRUCERO DE SANTA MARIA).
- T. ELABORACION Y PAGO DE LA DECLARACION DE IMPUESTOS DE DESCARGAS RESIDUALES (PLANTA DE AGUAS RESIDUALES, SALITRE Y CRUCERO DE SANTA MARIA).
- U. APOYO AL PERSONAL EXTERNO ENCARGADO DE DEVOLUCIONES DE IVA.

- V. ELABORACION DE RECIBO DE INGRESOS Y REPORTES A LA COMISION NACIONAL DEL AGUA POR EL REINTEGRO DEL PRODDER.
- W. ELABORAR MODIFICACIONES AL PRESUPUESTO.
- X. ELABORAR PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL SIGUIENTE PERIODO
- Y. CIERRE Y PRESENTACION DE LA CUENTA PÚBLICA (GENERACION DE BALANZAS DE COMPROBACION Y ESTADO DE RESULTADOS). INFORMES DE ACUERDO A LA ASEJ.

4. RECURSOS MATERIALES

- A. ELABORACION Y CONTROL DE VALES DE GASOLINA.
- B. ELABORACION Y CONTROL DE VALES PARA SURTIR MATERIALES.
- C. ELABORACION Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COMPRAS Y COTIZACIONES.
- D. ELABORACION Y ACTUALIZACION DEL INVENTARIO DE ACTIVO FIJO.

5. ELABORACION DE REPORTES DE A LA OFICINA DE TRANSPARENCIA.

- A. REPORTE DE RECURSOS HUMANOS
- B. REPORTE DE RECURSOS FINANCIEROS
- C. REPORTE DE RECURSOS MATERIALES.

MISION, VISION DEL AREA ADMINISTRATIVA DEL SIAPASAN

MISIÓN

Administrar con eficiencia los Recursos Humanos, Materiales y Financieros para satisfacer los requerimientos de cada una de las áreas que Integran al Sistema del Agua de San Martin Hidalgo, con apego a la normatividad y los lineamientos internos.

VISIÓN

Ser la Jefatura Administrativa que administre los Recursos Materiales, Humanos y Financieros con integridad y honestidad para el logro de los Objetivos Generales

del Sistema del Sistema del Agua de San Martin Hidalgo, con personal comprometido con la calidad en el servicio y la mejora continua.

OBJETIVOS

- Lograr la eficiencia del Área Administrativa.
- El Programa Operativo Anual del área administrativa sirva como guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada departamento, orientado a lograr la misión y visión planteada.
- Delimitar las responsabilidades y competencias de los departamentos que componen la Jefatura Administrativa, para detectar omisiones y evitar la duplicidad de funciones, que repercutan en el uso indebido de los recursos.
- Contar con un marco de Referencia para la división del trabajo y medición del desempeño.

METODOLOGIA:

RECURSOS HUMANOS

El departamento de Recursos Humanos cumple con diversas actividades como son la elaboración de nóminas y actualización de plantilla del personal y registros administrativos. El objetivo de las actividades consiste en desarrollar y administrar los recursos humanos del Sistema del Agua de San Martin Hidalgo de manera eficiente, con trato equitativo, cuidando el cumplimiento de sus objetivos redundará en beneficio del Organismo y sus trabajadores.

- El área de Recursos Humanos se realizan actividades quincenales las cuales son las siguientes: A.) Actualización de Plantillas, B.) Realizar Nomina de personal Administrativo, C.) Realizar Nomina de personal de las Delegaciones, D.) Realizar Nomina de personal Operativo PTAR, E.) Registro de faltas, F.) Registro de Incapacidades, G.) Registro de Licencias con y sin goce de sueldo, H.) Elaboración de Cálculos del subsidio al Empleo y Retenciones de ISR a los Trabajadores y I.) Realizar el Timbrado de Nominas pagadas en la página el SAT.
- El área de Recursos Humanos se realizan actividades mensuales las cuales son las siguientes: J.) Realizar nómina de personal cubre incidencias, k.) Registro de vacaciones, L.) Registro de modificaciones a los

- expedientes del personal, M.) Registro de los oficios del personal que realiza alguna comisión, N.) Realización de Nomina de Tiempo Extra.
- El área de Recursos Humanos se realizan actividades esporádicas las cuales son las siguientes: O.) Registro de capacitaciones al personal, P.) Realización de nómina de Aguinaldo y Q.) elaboración de Constancias de Ingresos.

RECURSOS FINANCIEROS

El departamento de Recursos Financieros cumple con diversas actividades como son: la realización del presupuesto anual de ingresos y egresos, integrar los ingresos y los egresos en el sistema contable, realización de pagos a proveedores, pago de nóminas, pago de servicios para la operación administrativa y de la operación de la Planta de Aguas Residuales, Integración de la Cuenta Pública Anual como lo marca la ASEJ, pago de Declaraciones de ISR, IVA, Extracción Subterránea de agua y Descargas Residuales. El objetivo de las actividades consiste en administrar los recursos financieros obtenidos del cobro por el servicio otorgado a los usuarios adheridos al SIAPASAN, de manera eficiente cuidando el apego a lo que marca la CONAC y la ASEJ y las normativas vigentes.

- El área de Recursos Financieros se realizan actividades al inicio del periodo las cuales son las siguientes: A.) Carga del Presupuesto inicial, B.) elaboración de POAS en el Sistema Presupuestal-Contable como lo marca la CONAC.
- El área de Recursos Financieros se realizan actividades diarias las cuales son las siguientes: C-E.) Elaboración de Pólizas de Ingresos, Egresos y Diario, F.) elaboración y registro de cheques de agua potable, saneamiento e infraestructura, G.) Revisión y pago de Facturas, H-I.) Codificación de los Ingresos captados y de Facturas recibidas al sistema Contable y J.) Integración de comprobantes originales de gastos, ingresos y de diario.
- El área de Recursos Financieros se realizan actividades cada quincena las cuales son las siguientes: k.) Realizar transferencias por el pago de nóminas.
- El área de Recursos Financieros se realizan actividades mensuales las cuales son las siguientes: L.) Registro y elaboración y comprobación del fondo revolvente, M-O.) elaboración de declaraciones DIOT, enterar al SAT el IVA a pagar o a favor, Enterar al SAT el ISR retenido, P.) Elaboración de Conciliaciones de agua potable, Saneamiento e Infraestructura, Q.) Foliación de comprobantes originales de gastos, ingresos y diario, R.) Fotocopeado de comprobantes originales para conformar la copia que resguarda el SIAPASAN.

- El área de Recursos Financieros se realizan actividades Trimestrales las cuales son las siguientes: S-T.) elaboración y pago de las declaraciones de Extracción subterránea de aguas (cabecera, Crucero y Salitre) y descargas residuales (PTAR, Crucero y Salitre).
- El área de Recursos Financieros se realizan actividades esporádicas las cuales son las siguientes: U-V.) Apoyo al personal externo de devoluciones de IVA y elaboración de Recibos del PRODEER.
- El área de Recursos Financieros se realizan actividades Anuales las cuales son las siguientes: W-Y.) Elaborar modificaciones al presupuesto, elaborar presupuesto de ingresos y egresos del siguiente periodo y realizar el cierre del sistema contable y presentar la cuenta pública ante la Auditoria Superior del Estado de Jalisco (ASEJ).

RECURSOS MATERIALES

El departamento de Recursos Materiales tiene la actividad de registrar y de vigilar los vales de gasolina, el surtido de materiales para reparación de la infraestructura, el saneamiento y el alcantarillado, así como de las necesidades de la PTAR, así como de vigilar las compras y las cotizaciones, elaborar y actualizar el inventario de Activo Fijo.

ELABORACION REPORTES DE TRANSPARENCIA.

El área administrativa entrega a la oficina de transparencia la información que generen los departamentos Recursos Humanos, Financieros y Materiales de manera periódica, para cumplir con lo marca la ley de Transparencia.

RECURSOS NECESARIOS:

➤ **HUMANOS**

Contar con un apoyo administrativo para dar atención rápida, oportuna y veraz en las actividades que se realizan a diario por los diferentes departamentos que coordina el Área Administrativa del Siapasán.

MATERIALES

(Contar con 3 libreros con seguridad para resguardar los legajos que conforman la cuenta pública 2012 y 2015)

Un Equipos de cómputo más actualizados y con mayor capacidad.

Una memoria externa o disco duro para resguardar periódicamente la información de la base de datos del sistema contable, y de los archivos del Área Administrativa.

AREA COMERCIAL

ANA LUCIA ROSAS ZARATE

TABLA DE CONTENIDO:

MISION, VISION, OBJETIVOS Y METAS DEL AREA COMERCIAL DEL SISTEMA DEL AGUA DE SAN MARTIN

EMITIR LA FACTURACION CORRESPONDIENTE AL PERIODO

COBRANZA A DELEGACIONES

ELABORACION, ENTREGA Y RECEPCION DE OFICIOS

- **Responsable De Facturación**

Misión: Realizar el registro eficaz y oportuno de la información requerida para el cobro de los servicios prestados por el Organismo.

- **Jefe De Área Comercial**

Misión: Fortalecer la expansión del mercado consumidor de acuerdo a sus características, garantizar la recuperación de los valores facturados y la adecuada atención y satisfacción de las demandas de los usuarios, así como promover la utilización racional de los servicios.

MISION, VISION DE LA OFICIALIA MAYOR ADMINISTRATIVA

MISIÓN

El área Comercial tiene como misión emitir la facturación correspondiente al periodo para registrar y controlar a los usuarios que se encuentran dentro del sistema, así como las acciones dirigidas al abatimiento de cartera vencida.

VISIÓN

La visión es ofrecer al usuario informes, avisos, reportes, notificaciones de sus cuentas.

DEFINICION DE OBJETIVOS Y METAS

OBJETIVO GENERAL

Mantener y mejorar el nivel de la recaudación a través del establecimiento continuo de estrategias de cobranza, respetando el marco legal, principios de ética y calidez en el servicio, a fin de contribuir con el fortalecimiento del organismo operador.

METAS

Lograr un mejor servicio con la entrega de los recibos de agua potable y avisos de cortes para una buena administración de la recaudación del cobro del servicio ofrecido así como la actualización e impresión del padrón.

METODOLOGIA:

EMITIR LA FACTURACION CORRESPONDIENTE AL PERIODO

- Registrar mensualmente la facturación por Región, Periodo y Vencimiento.

ACCIONES DIRIGIDAS AL ABATIMIENTO DE CARTERA VENCIDA

- Impresión de reportes, avisos de pago, notificaciones, citatorios y demás informes de usuarios con adeudo.
-

COBRANZA A DELEGACIONES

- Proporcionar a los auxiliares de cobranza a Delegaciones los listados de adeudos y los recibos provisionales en los que habrán de recibir pagos de los usuarios.
- Elaborar la información periódica relacionada con los ingresos de las delegaciones.

ELABORACION, ENTREGA Y RECEPCION DE OFICIOS

- Llevar un control de los oficios que se reciben de otras oficinas o departamentos para poder dar respuesta o seguimiento.
- Realizar los oficios que se requieren con número de oficio y por fecha.

RECURSOS NECESARIOS:

CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Las Delegaciones cuentan con un día específico para venir a la oficina Siapasan a traer los pagos que recaudaron siendo los días siguientes:

BUENAVISTA: LUNES

SANTA CRUZ DE LA FLORES: MARTES

TEPEHUAJE: MIERCOLES

CRUCERO DE SANTA MARIA: JUEVES

SALITRE: VIERNES

AREA DE COBRANZA

L.C.P. JOSE CRISTIAN GARCIA LERENA

ENCARGADA DEPARTAMENTO DE COBRANZA

TABLA DE CONTENIDO:

MISION, VISION, OBJETIVOS Y METAS DEL AREA DE COBRANZA.
ATENCION A USUARIOS DEL MUNICIPIO.
RECAUDACION

MISION, VISION DEL AREA DE COBRANZA

MISIÓN

Proporcionar el mejor servicio al contribuyente basado en un buen trato y comunicación con ellos, de forma eficaz y eficiente, realizando todos nuestros trabajos con conocimiento, ética, capacidad y calidad garantizando un alto nivel de recaudación mediante procedimientos seguros, simples, técnicos y confiables.

VISIÓN

- Ser una Sistema ágil y eficiente para el Municipio de San Martin Hidalgo, Jalisco; generar un rendimiento efectivo en cuanto a la gestión de cobranzas.
- Destacarnos como un Organismo innovador en relación a la calidad de servicio.
- Lograr alcanzar los mayores niveles de excelencia en todas y cada una de las actividades realizadas por el departamento de cobranza.

DEFINICION DE OBJETIVOS Y METAS

- Mejorar de manera continua los procesos de recaudación.
- Optimizar la labor de recuperación de deuda a través del personal.
- Generar mecanismos que otorguen confianza a los contribuyentes, dentro de la política de recaudación, cuyo fin es garantizar su incremento.
- Mantener y garantizar una adecuada implantación de la política de recaudación del departamento de cobranza.

METODOLOGIA:

ATENCION A USUARIOS DEL MUNICIPIO

Atender personalmente y vía telefónica a los usuarios en cuanto al cobro del servicio así también proporcionarles información de las cuentas de sus domicilios, datos de titulares, adeudos, realizar convenios, formas de pagos.

RECAUDACION

El pago que realiza cada uno de los usuarios esta soportado mediante facturas que se entregan a los mismos, dichas facturas son impresas por medio del sistema de cobro en el cual están los registros de cada uno de los usuarios.

Registrar y capturar diariamente cada una de las facturas al mismo tiempo contabilizar los ingresos que serán depositados.

FACTURACION ELECTRONICA

Realizar la factura con los datos de los ingresos del día obtenidos por medio del pago del servicio, presentarla al SAT.

AREA TECNICA

ING. JUAN MANUEL URIBE CRUZ.

TABLA DE CONTENIDO:

1. MISION, VISION, OBJETIVOS Y METAS DEL AREA TECNICA DEL SISTEMA DEL AGUA DE SAN MARTIN HIDALGO.
2. EMITIR LO SERVICIO CORRESPONDIENTE AL DIA
3. SERVICIO AGUA POTABLE, DRENAJE Y SANAMIENTO AGENCIAS Y DELEGACIONES CABECERA SAN MARTIN HIDALGO.
4. ENTREGA DE REPORTES Y RECIBIMIENTOS DE LOS MISMOS PARA REALIZARLOS.
5. ELABORAR UN REPORTE MENSUAL DE TODAS LAS ACTIVIDADES DE LOS REPORTES A LOS USUARIOS O AGENCIAS Y DELEGACIONES SAN MARTIN HIDALGO.
6. ELABORAR UNA BITACORA DE TODOS LOS POZOS
7. ELABORAR UNA BITACORA DIARIA DEL INFLUENTE Y AFLUENTE

- **Jefe Área Técnica:**

Actividad: Garantizar el abastecimiento del servicio de agua potable y los servicios de alcantarillado y saneamiento a la comunidad a través de la coordinación eficiente de la operación y mantenimiento a los sistemas físicos.

Reporta a: Director General

Supervisión Directa Sobre:

Responsable De Saneamiento

Responsable De Mantenimiento

- **Operador De Pozos Y Válvulas**

Actividades: Ejecutar las acciones para el encendido y apagado de los equipos de bombeo y los movimientos de válvulas encomendados vigilando que no existan alteraciones sin el conocimiento de oficinas centrales.

Reporta a: Responsable De Agua Potable

- **Jefe De Cuadrilla De Agua Potable**

Actividad: Supervisar los trabajos realizados en campo correspondientes a agua potable para garantizar su realización con calidad y con el tiempo de respuesta que demanda la comunidad.

Reporta a: Responsable De Agua Potable
Supervisión Directa Sobre:
Fontaneros

- **Fontanero**

Actividad: Realizar los trabajos en campo para el óptimo funcionamiento de las líneas y redes de Agua Potable a cargo del Sistema, con calidad y con el tiempo de respuesta que demanda la comunidad.

Reporta a: Jefe De Cuadrilla De Agua Potable

- **Operador De Planta De Tratamiento**

Actividad: Operar y obtener el óptimo funcionamiento de todas las instalaciones de la Planta de Tratamiento a cargo del Sistema.

Reporta a: Jefe De Saneamiento

DEFINICION DE OBJETIVOS Y METAS

OBJETIVO GENERAL

-Garantizar el abastecimiento de los servicios conforme a la demanda.

Lograr que la totalidad de los usuarios del municipio tengan el agua, que requieran, para poder cubrir las necesidades de los ciudadanos del Municipio de San Martín Hidalgo.

-Renovar la infraestructura obsoleta.

Es necesario para eficientar el servicio, realizar un catastro de redes, para descubrir las que por tiempo y condiciones ya son obsoletas para proyectar el cambio de esa infraestructura por una nueva, que de eficiencia en el otorgamiento del servicio.

-Implementar sistema de micro medición.

Este objetivo es a donde se quiere llegar, que cada usuario tenga su medidor para poder tener un control sobre la distribución del agua y ser justos en el cobro, debido que con esto el usuario pagará el agua que utilice.

-Fomentar la cultura del agua.

La cultura del agua es indispensable, es en la medida que logremos más conciencia en la sociedad sobre este tema, será la disminución de problemas que tendremos en el Organismo, y de esta forma aseguraremos dar un eficiente y necesario servicio, que con ello garantiremos la existencia de este vital líquido para nuestros futuros sucesores.

Se revisa el volumen producido de los pozos y medición del cloro.

- Realizan un informe diario de cada pozo de la producción de agua diaria.
- Realiza un informe diario de la producción de agua residual y agua ya tratada y reporte mensual al área técnica.

ENCARGADA DE ATENCIÓN A USUARIOS Y AREA COMERCIAL

L.E MARIA DE LOS ANGELES ZEPEDA AGUAYO

TABLA DE CONTENIDO:

MISION, VISION, OBJETIVOS Y METAS DEL AREA COMERCIAL

ATENCION A USUARIOS.

CONTRATOS

INSTALACIONES

VERIFICACIONES

CAMBIOS DE USUARIOS Y TARIFAS

SUSPENSIONES

CONTROL DE REPORTES Y SEGUIMIENTOS DE SOLICITUDES

MISION, VISION DE ATENCION A USUARIOS

MISIÓN

Proporcionar la atención primordial a los usuarios de manera telefónica y personal a quienes así lo requieran, ofreciendo un buen trato y comunicación con ellos, de forma eficaz y eficiente, mantener una continua comunicación con el área técnica para dar solución a los servicios solicitados

VISION

Ser un organismo autosuficiente, comprometido en la mejora continua de los servicios, contribuyendo al desarrollo de San Martín Hidalgo.

DEFINICION DE OBJETIVOS Y METAS

- Optimizar la labor del personal técnico en base al seguimiento de reportes recibidos.

- Generar mecanismos que otorguen la confianza a los usuarios al adquirir algún servicio.
- Mantener y garantizar una adecuada solución a la problemática que se presenten
- **METODOLOGIA:**

ATENCION A USUARIOS DEL MUNICIPIO

Atender personalmente y vía telefónica a los usuarios en cuanto al cobro del servicio así también proporcionarles información de las cuentas de sus domicilios, datos de titulares, adeudos, realizar convenios, formas de pagos.

CONTRATOS E INSTALACIONES

Se explica a los usuarios documentación requerida para su expediente monto de pagos por incorporación y licencias, se ubica si en el lugar que desean hacer contrato existen las posibilidades para dar de alta; mediante una orden de factibilidad y de ser posible se da de alta en el sistema comercial ATL

Cuando el usuario ya tiene listo el material y la excavación avisa al SIAPASAN para que su conexión, pasan los fontaneros con una orden de servicio a conectar a la red municipal el servicio requerido

VERIFICACIONES

Las verificaciones se realizan cuando los usuarios las solicitan pueden ser por tomas duplicadas, tomas inexistentes, cambios domiciliarios, o para cambios de tarifas, en ambas el notificador pasa al domicilio a corroborar cual es el motivo de la verificación y levanta una acta circunstanciada donde hace una descripción de lo que encuentra, se llena una orden de servicio y con la solicitud escrita del usuario se procede a dar solución a la problemática existente.

CAMBIOS DE TITULAR Y TARIFAS

Cuando se solicita el cambio de propietario es por compra-venta, herencia o cambio de domicilio para ello se solicita la comprobación legal del movimiento, comprobante de domicilio, e IFE y último pago de predial, además de tener un costo mínimo por el cambio en el sistema comercial. En cuanto al cambio de tarifa es por tener algún subsidio por jubilación, tercera edad, o discapacidad y esto lo comprueban con algún documento oficial que les acredite el tipo de subsidio.

SUSENSIONES VOLUNTARIAS O POR MOROSIDAD

El usuario solicita la suspensión voluntaria cuando nadie habita en el domicilio por más de un año, la casa se encuentra en condiciones deplorables o destruidas, se pasa a verificar y a suspender el servicio físicamente con una orden de servicio y posteriormente se suspende en el sistema con un pago por suspensión de \$450 pesos. Cuando la suspensión es por morosidad se justifica con tres requerimientos y si el usuario hace caso omiso a los mismos con una orden de servicio se pasa a suspender pero en el sistema aunque se suspende queda congelado su adeudo hasta que el usuario quiera liberar su cuenta.

CONTROL DE ÓRDENES Y SERVICIOS DEL SISTEMA COMERCIAL ATL

Se reciben reportes telefónicos o personales, se describe el rubro si es saneamiento, infraestructura o alcantarillado, se elaboran las órdenes de servicios para los fontaneros donde se especifica: servicio, nombre del usuario, domicilio fecha de ejecución posteriormente los fontaneros describen las acciones realizadas, firman de conformidad los usuarios y el responsable del servicio se entrega en la oficina para capturar el seguimiento del trabajo de fontanería, materiales utilizados, servicios contratados.

ATENTAMENTE

San Martín Hidalgo, Jalisco, Enero del 2016

LIC. MIGUEL ANGEL GONZALEZ PRECIADO
Director General SIAPASAN