



**Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado**

**S.O.A.P.A.T.E.C.**

## **Manual de organización.**

**Sistema Operador de Agua Potable Y  
Alcantarillado**

**Directora:**

**D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez**

## Contenido

Introducción.....	3
Objetivo General del manual.....	4
Objetivos específicos: .....	4
Alcance .....	4
Antecedentes históricos .....	5
Marco jurídico de la organización.....	6
Atribuciones.....	9
Disposiciones generales. ....	9
Jornada de trabajo y salarios. ....	10
Los préstamos personales están sujetos a las siguientes condicionantes:.....	11
Días de descanso, vacaciones y aguinaldos.....	12
Los trabajadores tendrán derecho a una prima vacacional dependiendo de la antigüedad.....	12
Trabajo de mujeres. ....	13
Riesgos de trabajo y medidas preventivas .....	13
Limpieza y mantenimiento .....	14
El patrón deberá:.....	14
Obligaciones de los trabajadores y sus prohibiciones .....	16
Medidas disciplinarias. ....	17
Las infracciones a la Ley y al presente reglamento, serán sancionadas de la siguiente manera:.....	18
Filosofía organizacional .....	19
Misión.....	19
Visión .....	19
Estructura orgánica.....	20
Descripción de objetivos y funciones.....	21
Glosario .....	34
Anexos .....	35
Validación.....	58



## Introducción

El presente documento contiene criterios de organización detallando de manera explícita, las funciones de cada uno de los órganos administrativos que integra el Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado de Tecamachalco (SOAPATEC) siendo su objetivo primordial orientar al personal del sistema en la ejecución de las labores asignadas a cada órgano administrativo así mismo delimitar responsabilidades evitar duplicidades e identificar omisiones.

Cabe mencionar que en el presente documento se mostrará el control que tendrá que llevar el personal del sistema operador de agua potable y alcantarillado como apoyo para la evaluación del buen funcionamiento del mismo.

Además, sirve como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales, así como medio de orientación e información al público en general, logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructuras del sistema.

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Objetivo General del manual

Instrumento de apoyo que define y establece la estructura de este Sistema Operador y función formal, así como el control, responsabilidad de los empleados y los canales de comunicación que permite una adecuada funcionalidad administrativa de SOAPATEC.

### Objetivos específicos:

- Definir la estructura orgánica formal de la institución que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.
- Definir, describir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo y duplicidad de funciones.
- Identificar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución.
- Definir las funciones de los cargos pertenecientes al personal que labora en SOAPATEC.
- Identificar los niveles jerárquicos que posee actualmente SOAPATEC.

## Alcance

El alcance de este manual es para todos los empleados y futuros empleados de SOAPATEC

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Antecedentes históricos

El primer Decreto se firmó por diputado Miguel Martínez Escobar que fungió como Presidente, Laura Alicia Sánchez Corro y Felipe Mirón Hernández que fungieron como secretario

Se crea Organismo descentralizado denominado Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Tecamachalco, surge debido al crecimiento acelerado que ha tenido la población en los últimos años. Ya que se acentúa mayor demanda por más y mejores servicios, lo cual exige la modernización de la prestación de servicio para mejorar su gubernatura y eficiencia. Y búsqueda de nuevos esquemas y de organización ciudadana y de participación de todos los sectores de la comunidad. El decreto establecido en el acuerdo de cabildo de fecha 3 de diciembre de 1993 es firmado el 24 de febrero de 1994 Cuando se abren formalmente las oficinas DE S.O.A.P.A.TEC. Ubicadas en calle 5 sur n° 703 colonia centro, este nuevo proyecto se conformó con una plantilla de 17 personas que prestan sus servicios

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Marco jurídico de la organización

### • Constitución política de la República Mexicana

- Artículo 123. Toda persona tiene derecho a un trabajo digno socialmente útil; al efecto, se promoverán creación de empleos y la organización social de trabajo conforme a la ley. Reformado DOF 18/06/2008

### • Ley Federal del Trabajo (LFT)

- Contratos
- Contrato Individual por Tiempo Determinado: Art. 37 fundamentado en la LFT.
- Contrato Individual por Tiempo Indeterminado: Art. 39-A de la LFT.
- Contrato por Unidad de Obra: Art. 36 fundamentado en LFT.
- Contrato Colectivo: Art. 368 fundamentado en la LFT.

### • Leyes

- Trabajo máximo de 8 horas que está fundamentado en el Art. 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos.
- Ley de Amparo Reglamentaria de los Artículos 103- 107 la (CPEUM.) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Instituto de Seguridad y servicios Sociales de la (CPEUM) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reformada el 31 de marzo de 2007.
- Ley del impuesto sobre la renta.

### • Códigos

- Ley N° 21.009, que facilita pago de propinas en establecimientos de atención al público.
- Ley N° 20.974. Modifica normas sobre procedimiento de tutela laboral y procedimiento monitorio.
- Ley N° 20.949. Modifica el Código del Trabajo para reducir el peso de las cargas de manipulación manual.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



- El artículo transitorio de esta misma norma señala que estas modificaciones entrarán en vigencia un año después de su publicación en el Diario Oficial.
- Ley N° 20.940. Moderniza el Sistema de Relaciones Laborales. El artículo primero transitorio de la misma ley citada, dispone que dichas modificaciones entrarán en vigencia a contar del 1° de abril de 2017. No obstante, el artículo tercero transitorio de la misma Ley citada establece que a partir de la publicación de la misma, las empresas y organizaciones sindicales podrán calificar de común acuerdo los servicios mínimos y equipos de emergencia a que se refiere el nuevo artículo 359 del Código del Trabajo.
- Ley N° 20.918. Adapta normas laborales al rubro del turismo. Su artículo 1°, incorpora un nuevo artículo 34 bis, y modifica los artículos 36; 38 y 64 del Código del Trabajo.
- Ley N° 20.907. Regula la situación del trabajador dependiente que se desempeña como voluntario del cuerpo de bomberos. Su artículo único incorpora un nuevo artículo 66 al Código del Trabajo;
- Ley N° 20.903. Crea el Sistema de Desarrollo Profesional Docente y modifica otras normas. Su artículo 9° modifica el artículo 75 del Código del Trabajo.
- Artículo N° 109 de la ley de servidores públicos (LSP) Los servidores públicos y particulares que incurran en responsabilidad frente al Estado, serán sancionados conforme a lo siguiente:
- Artículo N° 109 Fracción II de la Ley de Servidores Públicos (LSP) La comisión de delitos por parte de cualquier servidor público o particulares que incurran en hechos de corrupción, será sancionada en los términos de la legislación penal aplicable.
- Artículo N° 109 Fracción III de la Ley de Servidores Públicos (LSP) Se aplicarán sanciones administrativas a los servidores públicos por

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



los actos u omisiones que afecten la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia que deban observar en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones. Dichas sanciones consistirán en amonestación, suspensión, destitución e inhabilitación, así como en sanciones económicas, y deberán establecerse de acuerdo con los beneficios económicos que, en su caso, haya obtenido el responsable y con los daños y perjuicios patrimoniales causados por los actos u omisiones. La ley establecerá los procedimientos para la investigación y sanción de dichos actos u omisiones.

- Artículo N° 109 Fracción IV de la Ley de Servidores Públicos (LSP) Los tribunales de justicia administrativa impondrán a los particulares que intervengan en actos vinculados con faltas administrativas graves, con independencia de otro tipo de responsabilidades, las sanciones económicas; inhabilitación para participar en adquisiciones, arrendamientos, servicios u obras públicas; así como el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados a la Hacienda Pública o a los entes públicos federales, locales o municipales. Las personas morales serán sancionadas en los términos de esta fracción cuando los actos vinculados con faltas administrativas graves sean realizados por personas físicas que actúen a nombre o representación de la persona moral y en beneficio de ella. También podrá ordenarse la suspensión de actividades, disolución o intervención de la sociedad respectiva cuando se trate de faltas administrativas graves que causen perjuicio a la Hacienda Pública o a los entes públicos, federales, locales o municipales, siempre que la sociedad obtenga un beneficio económico y se acredite participación de sus órganos de administración, de vigilancia o de sus socios, o en aquellos casos que se advierta que la sociedad es utilizada de manera sistemática para vincularse con faltas administrativas graves;

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez





en estos supuestos la sanción se ejecutará hasta que la resolución sea definitiva. Las leyes establecerán los procedimientos para la investigación e imposición de las sanciones aplicables de dichos actos u omisiones.

## Reglamentos

- Ley Federal del Seguridad y Salud en el Trabajo Art 3 LFT.
- Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo.
- Reglamento de Resolución sobre las empresas Exentas de la Obligación y Repartir Utilidades a sus Trabajadores.

## Atribuciones

### Disposiciones generales.

- Todos los trabajadores al servicio del Ente Público están obligados a cumplir las disposiciones del siguiente reglamento:
- En cumplimiento por lo dispuesto con el artículo 425 de la Ley Federal del Trabajo, este reglamento deberá colocarse en un lugar visible de la empresa, con el objetivo de que todos los trabajadores estén enterados y cumplan con su contenido. Así mismo, los trabajadores activos y de nuevo ingreso recibirán un ejemplar del reglamento.
- Todos los trabajadores desempeñarán su trabajo en las labores y en el sitio que la Directora designe, cuando se requiera, el patrón moverá al personal de un puesto a otro, sin perjuicio al salario.
- Todos los trabajadores que ingresen a la empresa, además de lo estipulado en su contrato, reunirán los siguientes requisitos:
- 4.1 Estar capacitados físicamente para desempeñar labores en el puesto.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



- 4.2 Poseer la destreza y conocimientos necesarios para la correcta realización de su trabajo.
- 4.3 Cumplir el presente reglamento.

#### **Jornada de trabajo y salarios.**

- De lunes a viernes, por la mañana de 8:00 a.m. a 16:00 p.m. Por la tarde, registrar hora de salida.
- Sábado de 9.00 a.m. a 13:30 p.m. La tolerancia será de 15 minutos a la entrada de cada turno. Al exceder dicha tolerancia por 3 ocasiones consecutivas el trabajador recibirá un acta administrativa. Su asistencia deberá ser justificada con su registro de asistencia en la bitácora de asistencia
- Para la hora de salida, el trabajador que labora dentro de las oficinas, deberá estar en su lugar hasta la hora de salir, limpiar su lugar de trabajo y registrar su hora. En caso de abandono del lugar de trabajo antes del horario señalado, sin previo aviso, se aplicarán, las medidas con base a la ley federal del trabajo.
- Los trabajadores llegarán a la empresa con suficiente anticipación para que las labores se inicien efectivamente en el horario de entrada. Las labores terminarán en el horario indicado en el ARTÍCULO anterior e inmediatamente después checarán en su respectiva bitácora.
- La Directora está facultada para cambiar los horarios del trabajo y la rotación de los trabajadores conforme a las necesidades de este Sistema Operador, siempre y cuando se mantengan los límites de la jornada diurna, en caso de tales cambios, la empresa lo comunicará los trabajadores anticipadamente.
- La jornada semanal será de lunes a sábado. Los trabajadores descansarán el día Domingo. A excepción de los Fontaneros quienes deberán realizar

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



sus tandeos con normalidad, y por ello se les cubrirá el pago con un día adicional.

- El personal checará su hora respectiva, tanto a la entrada como a la salida por lo que la falta de tal requisito, se considera como falta injustificada a sus labores.
- Los salarios se pagarán los días: quince y treinta de cada mes.
- Cuando algún trabajador no este conforme con la liquidación de su salario y deberá manifestarlo inmediatamente su jefe directo para que se corrijan la irregularidad si es que la hubiera.
- Los descuentos a los salarios, solo podrán hacerse conforme a lo dispuesto por el ARTÍCULO 110 de la Ley Federal del Trabajo.

**Los préstamos personales están sujetos a las siguientes condicionantes:**

- Al solicitar un préstamo el requerimiento deberá ser realizado por escrito
- El monto no puede ser superior a \$3,000 .00 (Tres mil pesos 00/100 M.N.), y solo podrán pedir anualmente dos veces dicha cantidad como máximo.
- El Solicitante definirá el importe a descontar quincenalmente sobre nómina, y no puede ser mayor al 30% de pago de nómina.
- No se autorizará un préstamo si cuenta un saldo pendiente de cubrir por préstamo anterior.
- El préstamo deberá estar previamente informado a jefe directo antes de solicitarlo a Dirección.
- La forma de entregar el préstamo dependerá del monto, será caja chica si es un importe menor, de lo contrario será con Cheque Nominativo

No podrán existir más de 5 préstamos en curso, de ser así deberán esperar a que alguno de los compañeros termine de saldar la cuenta para solicitarlo esto como medida preventiva para evitar descapitalizar al S.O.A.P.A.TEC

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



### Días de descanso, vacaciones y aguinaldos.

- Los trabajadores por cada 6 días de trabajo, descansan 1 día, con pago de salario íntegro, conviniéndose como día de descanso, el Domingo de cada semana.

También disfrutará de descanso, con pago de salario íntegro, los días señalados en el ARTÍCULO 74 de la Ley de la materia. Las partes convienen que cuando se requieran los servicios de unos o más trabajadores, en los días señalados los trabajadores laborarán Y SI realizan labores fuera del horario laboral, será cubierto con pago de días adicionales.

- Todo el personal de la empresa que haya cumplido un año de servicios tendrá derecho a disfrutar de un periodo de vacaciones de 6 días laborales; y aumentarán conforme lo indica la Tabla de Vacaciones según cita en la Ley Federal de Trabajo.

### Los trabajadores tendrán derecho a una prima vacacional dependiendo de la antigüedad

- Las vacaciones se disfrutarán individual con la condicionante que deberán ser solicitadas por anticipado para prever quien cubrirá esas funciones.
- En caso de faltas injustificadas de asistencia, se podrán deducir del periodo vacacional correspondiente a cada caso.
- Las vacaciones no podrán compensarse con una remuneración.
- Si la relación de trabajo se termina antes de cumplir el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración, proporcional al año de servicio prestado conforme a la Ley Federal del Trabajo si en Renuncia Voluntaria o Despido Injustificado.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



- Los permisos para faltar, deberán solicitarse con una semana de anticipación, justificando el motivo de la ausencia, este Sistema Operador, se reserva el derecho a conceder el permiso solicitado, dependiendo de las necesidades que presente en ese periodo.
- Cuando un trabajador falte sin justificación deberá avisar al centro de trabajo, el motivo de la falta procederá como sigue:

Por enfermedad, un familiar llamará telefónicamente dentro del lapso señalado. Podrán justificarse únicamente con el comprobante de incapacidad que extienda por una Institución Pública y presentarlo a la Directora lo más pronto posible

#### **Trabajo de mujeres.**

- Las mujeres disfrutarán de los mismos derechos y tendrán las mismas obligaciones que los hombres.
- Las trabajadoras embarazadas o en lactancia, sin perjuicio de su salario, prestaciones y derechos, no realizarán labores insalubres y/o peligrosas.
- Las madres trabajadoras observarán lo dispuesto en los artículos 170.

#### **Riesgos de trabajo y medidas preventivas**

- La Directora adoptará las medidas necesarias para prevenir los riesgos de trabajo en maquinaria y herramientas, así como para evitar que los contaminantes excedan los máximos permisibles, estipulados en los ordenamientos vigentes.
- La Dirección instalará un botiquín con los medicamentos y material de curación indispensables en los primeros auxilios y adiestrará al personal necesario para enfrentar emergencias.
- Los candidatos a ingresar a la empresa, se someterán a exámenes médicos previos de ingreso.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



### Limpieza y mantenimiento

El patrón dotará a los trabajadores, durante toda la jornada, los materiales, herramientas, uniformes y útiles necesarios para el desarrollo de sus labores en buen estado y calidad.

- Los trabajadores inspeccionarán las herramientas y materiales antes de usarlos, si encontrasen algún defecto en ellos, deberán comunicarlo a su responsable directo.
- Todos los trabajadores conservarán aseadas las herramientas, maquinaria, utensilios y mobiliario de uso, procurando evitar roturas o desperfectos en los mismos.
- Los trabajadores mantendrán limpios los sanitarios, e instalaciones semejantes. La limpieza podrá repartirse durante los días de la semana entre los trabajadores.
- Inmediatamente después de la hora de comida, se lavarán los trastes y se limpiará el sitio usado para tal actividad. La limpieza podrá repartirse durante los días de la semana entre los trabajadores.

Son obligaciones del patrón las estipuladas en el ARTÍCULO 132 de la Ley salario, herramientas, constancia laboral, capacitación y adiestramiento.

### El patrón deberá:

- Promover el respeto, buen trato y dignificación de los trabajadores en un marco de justicia y equidad.
- Retribuir a los trabajadores con un salario remunerador conforme a lo que establece la Ley.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



- Proporcionar a los trabajadores la capacitación adecuada y los elementos necesarios para el buen desempeño de su trabajo, procurando tecnología y materia prima de calidad a fin de alcanzar el mejoramiento sostenido de la productividad de la empresa.
- Observa las medidas de seguridad e higiene y propiciar el desarrollo de un ambiente que promueva la mejor protección de los trabajadores.
- Procurar una administración eficiente que permita optimizar el uso de los recursos, organizando a sus trabajadores de forma productiva.
- Llevar a cabo la planeación de la empresa en el mediano y largo plazo, de forma tal; que aun en caso de reestructuración, se privilegie la preservación de la planta de empleo.
- Con oportunidad, claridad y veracidad, informar quienes integran la empresa acerca del desempeño de la misma.
- Queda prohibido al patrón y a sus representantes lo marcado en el artículo 133 de la Ley Laboral

#### **Obligaciones de los trabajadores y sus prohibiciones**

- Son obligaciones de los trabajadores, las dictadas por el artículo 134 de la citada Ley; el soborno, negar empleo por género y raza. Presentarse en estado de ebriedad o bajo efectos de alguna sustancia ilegal.
- Queda prohibido a los trabajadores, lo plasmado en el artículo 135 de la Ley como: faltar sin avisar, llevarse herramientas o accesorios propiedad de este sistema operador, portar armas y realizar acciones que ponga en riesgo la imagen de este sistema operador.
- Los trabajadores deberán observar las siguientes recomendaciones:
- Asumir íntegramente sus responsabilidades en el trabajo.
- Actuar con honestidad en la ejecución de sus labores, orientados siempre por la veracidad, probidad, esfuerzo, creatividad y productividad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



### Obligaciones de los trabajadores y sus prohibiciones

- Son obligaciones de los trabajadores, las dictadas por el artículo 134 de la citada Ley; el soborno, negar empleo por género y raza. Presentarse en estado de ebriedad o bajo efectos de alguna sustancia ilegal.
- Queda prohibido a los trabajadores, lo plasmado en el artículo 135 de la Ley como: faltar sin avisar, llevarse herramientas o accesorios propiedad de este sistema operador, portar armas y realizar acciones que ponga en riesgo la imagen de este sistema operador.
- Los trabajadores deberán observar las siguientes recomendaciones:
- Asumir íntegramente sus responsabilidades en el trabajo.

Actuar con honestidad en la ejecución de sus labores, orientados siempre por la veracidad, probidad, esfuerzo, creatividad y productividad.

- Capacitarse para elevar la productividad como medio de superación personal y colectiva.
- Realizar sus labores con calidad, esmero y cuidados apropiados.
- Respetar a todos sus compañeros y al personal directivo de la empresa, procurando ayudarlos en todo aquello que tienda al mejor desempeño de su trabajo.
- Mantener una actitud de diálogo con todos los miembros de la empresa, personal directivo y demás trabajadores, privilegiando a los argumentos apegados a la razón y las normas.
- Guardar la lealtad y confidencialidad, debidas con respeto a los procesos administrativos y técnicos de la empresa en que laboran.
- Abstenerse de obstaculizar la debida marcha de los procesos laborales.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez





### Medidas disciplinarias.

- El empleado deberá portar su gafete de identificación siempre que se encuentre realizando sus labores como parte de la estrategia de fortalecimiento de la imagen institucional del S.O.A.P.A.TEC.

Es obligación del empleado tratar con respeto a los usuarios y todo el personal del S.O.A.P.A.TEC. el trato incorrecto del lenguaje y/o la incentivación de discusiones acaloradas con algún compañero y/o usuario podrán ser acreedoras a acta administrativa si la dirección así lo cree pertinente.

La promoción de rumores sin fundamentos que generen situaciones de inestabilidad laboral entre los trabajadores podrá ser sancionada con el levantamiento de acta administrativa por parte de la dirección si así se cree pertinente.

- Para toda medida disciplinaria o sanción que el patrón aplique, debe conservar aquellos elementos que sirvan para comprobar la infracción que se le atribuye al empleado.
- Cuando en los términos del artículo 110 de la Ley Federal del Trabajo, el personal contraiga con el patrón deudas préstamo personales sobre nómina, por errores, perdidas, averías, o similares, se le descontará de su salario, el importe de la responsabilidad. La cantidad descontada, no podrá ser mayor al salario de un mes y será el que convenga el patrón y el trabajador, sin que pueda rebasar el 30% del excedente al salario mínimo.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**Las infracciones a la Ley y al presente reglamento, serán sancionadas de la siguiente manera:**

- Se levanta 1° Acta Administrativa, donde se asentarán los hechos. Al acumular la 2° Acta Administrativa, en un lapso de un mismo mes se suspenderá por un periodo de 1 a 5 días sin goce de salario.
- Al hacerse acreedor a la 3° Acta Administrativa, será suspendido por un lapso de 1 a 8 días sin goce de salario o si así lo amerita causará baja definitivamente sin derecho a liquidación en su caso recibirá solo finiquito por ley.
- Son causas de rescisión del contrato, sin responsabilidad para el patrón, la incluida en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo; Sea de mutuo consentimiento, fallezca el trabajador, incapacidad física o mental o inhabilidad que imposibilite al trabajador.
- Son causas de rescisión del contrato, sin responsabilidad para el trabajador las enumeradas en el artículo 51 de la Ley Federal del Trabajo

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Filosofía organizacional

### Misión

Prestar con eficiencia, calidad y transparencia, los servicios de agua potable, con responsabilidad social, impulsando la mejora constante de procesos, teniendo en cuenta el abastecimiento de mantos acuíferos de la región y cuidando la satisfacción de las necesidades presentes y futuras con respeto al agua, promoviendo su uso racional y sustentable y respetando el marco normativo.

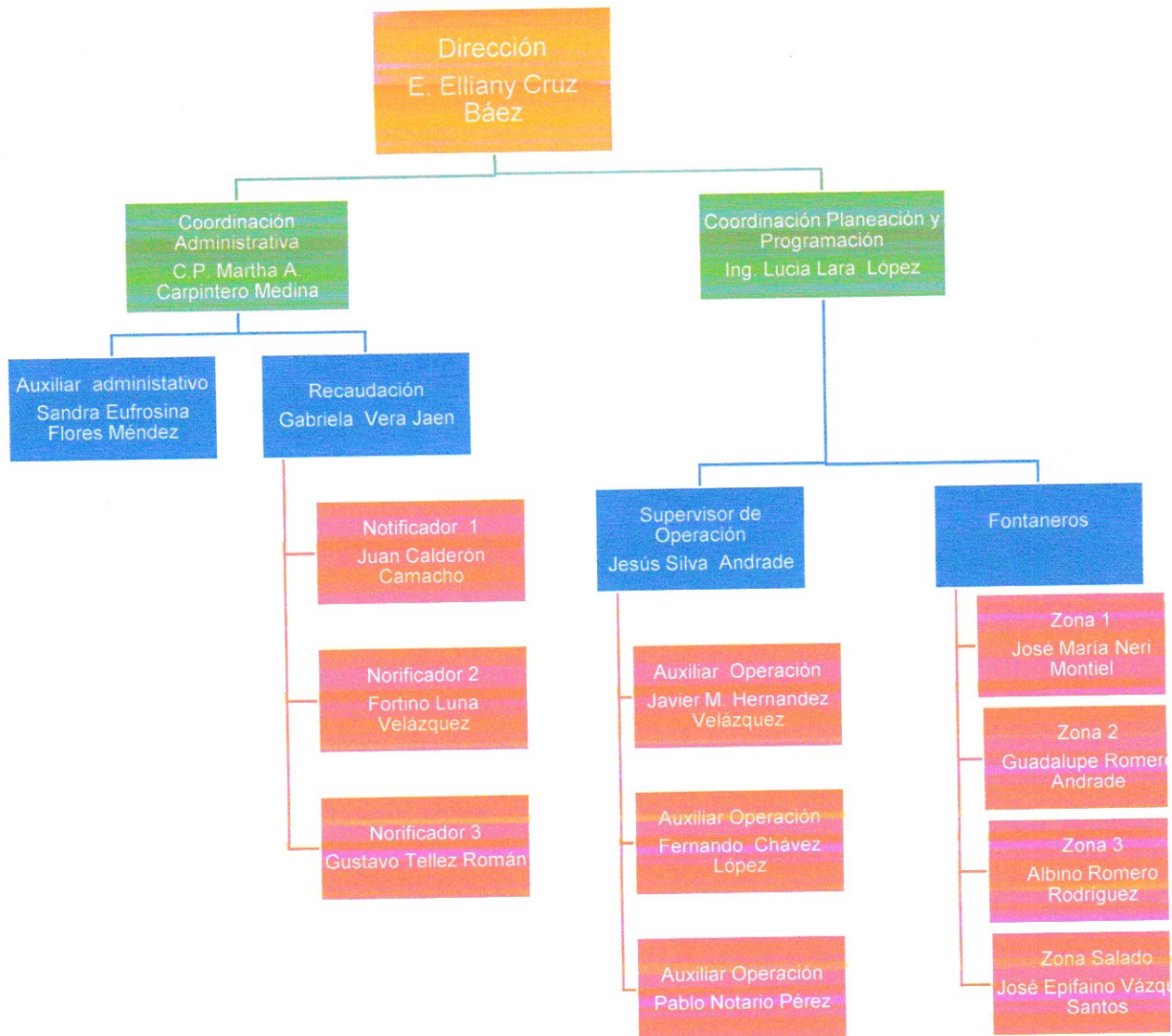
### Visión

Ser un organismo autónomo, brindando los servicios del ciclo integral del agua haciendo énfasis en la optimización del abastecimiento en calidad y cantidad requerida, dadas las condiciones de la región en mantos acuíferos, cuidando de las aguas residuales y el saneamiento, manteniendo una salud financiera, una imagen social positiva y el desarrollo satisfactorio de los empleados.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Estructura orgánica



Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Descripción de objetivos y funciones

### DIRECTOR GENERAL

#### PERFIL DEL PUESTO

**Edad:** Indistinto

**Género:** Indistinto.

**Estado civil:** indistinto

**Escolaridad:** Licenciatura o superior(titulado)

**Área de experiencia:** Administración pública.

**Tiempo de experiencia:** 2 años de experiencia en administración pública.

#### CONOCIMIENTOS:

- Manejo de tecnologías de la información.
- Idioma de inglés.
- Organización de agenda.
- Aplicación numérica.

#### HABILIDADES:

- Facilidad de palabra.
- firmeza de carácter.
- experiencia con usuarios.
- Toma de decisiones
- Manejo de grupos
- Liderazgo
- Excelente presentación personal
- Iniciativa
- Don de mando, amabilidad y cortesía
- Coordinación
- De carácter alegre Y dinámico
- Excelente observador y expresión oral.

#### RESPONSABILIDAD:

- planear, vigilar y evaluar las funciones, los planes y los programas de trabajo de los Departamentos que integran el sistema operador
- optimizar los recursos humanos, materiales, por medio de la aplicación de las técnicas administrativas adecuadas a las circunstancias y a las necesidades del sistema
- Hacer retenciones.
- Archivar facturas en las carpetas.
- Mantener los costos los más bajos posibles y sacar la mejor utilidad posible.
- Mantener privada la información confidencial de SOAPATEC

Elaboró

Revisó

Autorizó

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**CONDICIONES DE TRABAJO:**

- Situaciones laborales de alta presión
- Conocer el manejo del sistema, sus servicios e instalaciones.
- Conocer el manejo de la computadora y los programas que maneja.
- Conocer a todo el personal del sistema, así como subalternos.
- Conocer los servicios del sistema para proponerlos y mejorarlos para los usuarios.

**FORMACIÓN ACADÉMICA:**

Licenciatura o superior(titulado)

**EXPERIENCIA LABORAL:**

- Económico-Administrativo
- Leyes
- Tecnología de la Información,
- Ciencias sociales,
- Manejo de office.

**Elaboró puesto: Autorizó**

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado  
Rodríguez

**Revisó puesto:**

C.P. Martha A. Carpintero Medina

**Autorizó puesto:**

DUA. E. Elliany Cruz Báez

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## COORDINACION ADMINISTRATIVA

### PERFIL DEL PUESTO:

**Edad:** Indistinto.

**Género:** Indistinto.

**Estado civil:** Indistinto.

**Escolaridad:** Contador auditor público(titulado)

**Área de experiencia:** Contaduría.

**Tiempo de experiencia:** 4 años mínimos de experiencia.

#### CONOCIMIENTOS:

- Manejo de tecnologías de la información.
- Idioma de inglés.
- Organización de agenda.
- Aplicación numérica.

#### HABILIDADES:

- Buena comunicación
- Buenas habilidades interpersonales
- Elaboración de presupuesto
- Trabajo en equipo.
- Excelente presentación personal
- Puntualidad
- Iniciativa
- Don de mando, amabilidad y cortesía
- Honradez
- Agilidad numérica
- Coordinación
- De carácter alegre Y dinámico
- Excelente observador y expresión oral.

#### ➤ RESPONSABILIDAD:

- Administrar las actividades para generar información contable relacionada con las operaciones del sistema operador.
- Cumplir con la legislación actual y con los plazos del cierre
- Administrar las actividades diarias de la contabilidad financiera
- Administrar los recursos económicos y financieros, utilizando criterios de racionalidad en los aspectos relacionados con la ejecución del gasto.

#### CONDICIONES DE TRABAJO:

- El lugar de trabajo presenta espacio físico e iluminación adecuada y ambiente cálido.
- Disponibilidad para trabajar con horario por la mañana, tarde y estar dispuesto a lidiar con las personas alrededor de uno.
- Confrontaciones con trabajadores.

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**EXPERIENCIA LABORAL:**

- Experiencia en gestión de recursos
- Conocimientos de control y planificación
- Experiencia en la administración pública
- Manejo de Sistemas contables
- Inglés

**Elaboró puesto: Autorizó**

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado  
Rodríguez

**Revisó puesto:**

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

**Autorizó puesto:**

DUA. E. Elliany Cruz Báez

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez





### PERFIL DEL PUESTO

**Edad:** Indistinto.

**Género:** indistinto.

**Estado civil:** Indistinto.

**Escolaridad:** Ingeniero Civil o Sistemas (titulado)

**Área de experiencia:** Coordinación planeación y programación

**Tiempo de experiencia:** 2 años mínimos. En puestos relacionados con las funciones a desarrollar

#### CONOCIMIENTOS:

- Manejo de software de oficina.
- Hojas de cálculo
- Bases de datos y software para presentaciones
- Manejo de documentos oficiales
- Correspondencia oficial
- Redacción y ortografía.

#### HABILIDADES:

- Facilidad de palabra.
- Buen carisma.
- Buen trato hacia los usuarios.
- Sentido de responsabilidad
- iniciativa, capacidad para resolver problemas
- capacidad de comunicación oral y escrita
- así como alto sentido de honestidad y orden.

#### RESPONSABILIDAD:

- Controlar y coordinar a los encargados de cuadrilla y fontaneros
- Dirigir al personal que tiene a su cargo.
- Atender amablemente a los usuarios.
- Tiene que portar con un uniforme establecido.
- Tener buena presentación.
- Tener en buen estado el equipo a su cargo.

#### CONDICIONES DE TRABAJO:

- Es la persona responsable de los encargados de cuadrilla y fontaneros.
- Debe estar obligado a prestar su servicio amablemente con los usuarios.
- Es el encargado de resolver en primera estancia las quejas de los usuarios.
- Dar al cliente información de interés general cuando se requiera.
- Reportase con director general o coordinación administrativa si va a llegar tarde o ausentarse.

### COORDINACIÓN PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**EXPERIENCIA LABORAL:**

- Dirigir al personal que tiene a su cargo.
- Atender amablemente a los clientes.

**Elaboró puesto: Autorizó**

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado  
Rodríguez

**Revisó puesto:**

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

**Autorizó puesto:**

DUA. E. Elliany Cruz Báez

**RECAUDACIÓN**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



### PERFIL DEL PUESTO:

**Edad:** Indistinto

**Género:** Indistinto

**Estado civil:** Indistinto

**Escolaridad:** Carrera táctica o licenciatura.

**Área de experiencia:** Recaudación

**Tiempo de experiencia:** 1 año en trabajos relacionados con las funciones a desarrollar.

#### CONOCIMIENTOS:

- Debe tener conocimiento de manejo de caja.
- Curso de informática
- Excel
- Word
- Inglés.
- Técnicas para el manejo de calculadora.
- Programas de computación aplicables en caja

#### HABILIDADES:

- Debe tener habilidad visual.
- Conocimientos de informática
- Trato con personas
- Amabilidad
- Tolerancia
- Paciencia.
- Procedimientos de caja
- Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general.
- El conteo y cambio de dinero con exactitud y rapidez.
- El manejo de microcomputador, calculadora.

#### RESPONSABILIDAD:

- Debe asegurarse de que exista una buena imagen de SOAPATEC.
- Debe cumplir con los estándares y servicios de calidad de SOAPATEC.
- Debe asegurarse de tener el dinero de caja seguro.
- Entregar reporte al final de día
- Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso y medianamente complejos, siendo de su responsabilidad directa.
- Es responsable directo de dinero en efectivo, cheques y otros documentos de valor.
- Maneja en forma directa un grado de confidencialidad bajo.
- Responsable de los notificadoros.

#### CONDICIONES DE TRABAJO:

- El cargo se ubica en un sitio cerrado, normalmente en oficina
- Resguardar dinero en efectivo, cheques llaves de caja.
- El cargo está sometido al riesgo de la pérdida de dinero, ya sea por dar mal un

Elaboró

Revisó

Autorizó

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



vuelto, por cobrar mal alguna mercadería y en caso de bancos que reciban mal un depósito o paguen mal un cheque, o que realicen un registro de transacción de forma incorrecta

- Al estar manejando valores de la empresa el cajero requiere de mucha atención y la mayor parte del horario laboral lo realiza sentado, no pudiendo abandonar la caja sin antes avisar a su superior, dejando constancia del hecho.

**EXPERIENCIA LABORAL:**

- Dirigir al personal que tiene a su cargo.
- Atender amablemente a los clientes

**Elaboró puesto: Autorizó**

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado  
Rodríguez

**Revisó puesto:**

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

**Autorizó puesto:**

DUA. E. Elliany Cruz Báez

**ENCARGADO DE CUADRILLA**

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



### PERFIL DEL PUESTO

**Edad:** Indistinto.

**Género:** indistinto.

**Estado civil:** Indistinto.

**Escolaridad:** Preparatoria concluida u (otros)

**Área de experiencia:** Encargado de cuadrilla

**Tiempo de experiencia:** 2 años mínimo. En puestos relacionados con las funciones a desarrollar

#### CONOCIMIENTOS:

- Control y bitácoras de actividades
- Albañilería y plomería  
Manejo de herramientas de trabajo  
Saber conducir
- Correspondencia oficial
- Redacción y ortografía.

#### HABILIDADES:

- Facilidad de palabra.
- Buen carisma.
- Buen trato hacia los usuarios.
- Sentido de responsabilidad
- iniciativa, capacidad para resolver problemas

#### RESPONSABILIDAD:

- Presentar apoyo manual en el desarrollo de faenas de conservación.
- Realizar labores que contemplan mano de obra indispensable para realizar las distintas operaciones de conservación de cambios y actividades complementarias que realizan.
- Controlar y coordinar a los de cuadrilla
- Dirigir al personal que tiene a su cargo.
- Atender amablemente a los usuarios.
- Tiene que portar con un uniforme establecido.
- Tener en buen estado el equipo a su cargo.

#### CONDICIONES DE TRABAJO:

- Debe estar obligado a prestar su servicio amablemente con los usuarios.
- Es el encargado de resolver en primera estancia las faenas y necesidades de los usuarios.
- Reportase con director general o coordinación administrativa o coordinador de planeación y programación si va a llegar tarde o ausentarse.

#### EXPERIENCIA LABORAL:

- Atender amablemente a los clientes.

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



➤ Coordinar a su cuadrilla.

**Elaboró puesto: Autorizó**

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado  
Rodríguez

**Revisó puesto:**

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

**Autorizó puesto:**

DUA. E. Elliany Cruz Báez

**FONTANERO**

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## PERFIL DEL PUESTO

**Edad:** Indistinto.

**Género:** indistinto.

**Estado civil:** Indistinto.

**Escolaridad:** Preparatoria concluida u (otros)

**Área de experiencia:** Fontanero

**Tiempo de experiencia:** 2 años mínimos. En tareas relacionados con las funciones a desarrollar

### CONOCIMIENTOS:

- Distribución de agua con redes
- Abrir, cerrar y mantenimiento a válvulas
- Verificación de servicio con los usuarios
- Identificar causas de posible malas distribuciones de servicio
- Ayudar a sondear las líneas de agua potable.
- Tomar de muestras diaria de cloro para medición del mismo
- Apoyan con factibilidad de tomas nuevas

### HABILIDADES

- Buen trato hacia los usuarios.
- Sentido de responsabilidad
- iniciativa, capacidad para resolver problemas

### RESPONSABILIDAD:

- Controlar y coordinar a los fontaneros
- Dirigir al personal que tiene a su cargo.
- Atender amablemente a los usuarios.
- Tiene que portar con un uniforme establecido.
- Tener en buen estado el equipo a su cargo.

### CONDICIONES DE TRABAJO:

- Es la persona responsable de los encargados de cuadrilla y fontaneros.
- Debe estar obligado a prestar su servicio amablemente con los usuarios.
- Es el encargado de resolver en primera estancia las quejas de los usuarios.
- Dar al cliente información de interés general cuando se requiera.
- Reportase con director general o coordinación administrativa si va a llegar tarde o ausentarse.

### EXPERIENCIA LABORAL:

- Dirigir al personal que tiene a su cargo.

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**Elaboró puesto:**

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado  
Rodríguez

**Revisó puesto:**

C.P. Martha A. Carpintero Medina

**Autorizó puesto:**

DUA. E. Elliany Cruz Báez

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez





## NOTIFICADORES

### PERFIL DEL PUESTO

**Edad:** Indistinto.

**Género:** indistinto.

**Estado civil:** Indistinto.

**Escolaridad:** Licenciatura o superior(titulado)

**Área de experiencia:** Notificadores

**Tiempo de experiencia:** 1 año mínimo en tareas relacionadas al cargo.

#### CONOCIMIENTOS:

- Conocer el municipio de Tecamachalco calles, colonias, manzanas.

#### HABILIDADES:

- Facilidad de palabra.
- Buen carisma.
- Buen trato hacia los usuarios.
- Sentido de responsabilidad.
- capacidad de comunicación oral y escrita.

#### RESPONSABILIDAD:

- Controlar y coordinar a los notificadores
- Dirigir al personal que tiene a su cargo.
- Atender amablemente a los usuarios.
- Tener buena presentación.
- Tener en buen estado el equipo a su cargo.

#### CONDICIONES DE TRABAJO:

- Es la persona responsable de los notificadores.
- Debe estar obligado a prestar su servicio amablemente con los usuarios.
- Dar al cliente información de interés general cuando se requiera.
- Reportarse con director general o coordinación administrativa si va a llegar tarde o ausentarse.

#### EXPERIENCIA LABORAL:

- Dirigir al personal que tiene a su cargo.
- Atender amablemente a los usuarios.

#### Elaboró puesto:

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado  
Rodríguez

#### Revisó puesto:

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

#### Autorizó puesto:

DUA. E. Elliany Cruz Báez

Elaboró

Revisó

Autorizó

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Glosario

### CONDICIONES DE TRABAJO

**SÍNTESIS DEL PUESTO:** Deberes y responsabilidades.

Esta parte de la descripción de puesto señala “qué” tarea se desempeña “por qué” se desempeña, y cuando no resulta obvio. “Cómo” se desempeña. Si el “qué”, el “por qué” o el “cómo” no aparecen, la formulación es incompleta. Interacción. Especifica las relaciones entre un puesto y otro.

#### ASCENDENTE:

La comunicación ascendente ocurre cuando la información fluye hacia arriba a través de la jerarquía de la empresa, desde los subordinados a los superiores.

#### DESCENDENTE:

La comunicación descendente, de la gerencia a los empleados, se produce cuando la información y los mensajes fluyen hacia abajo a través de la cadena de mando formal o estructura jerárquica de una organización.

#### HORIZONTAL:

Este tipo de comunicación se establece entre las personas que se encuentran dentro de una misma área de trabajo, departamento, secretaria, entre otros. En este caso, se produce un intercambio de información entre compañeros de un mismo nivel jerárquico.

#### ALCANCE:

Determinación clara, sencilla y concreta de los objetivos que se intentarán alcanzar, a lo largo del desarrollo del proyecto en cuestión, cuyo cumplimiento generará la culminación exitosa de dicho proyecto.

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Anexos

### CEDULAS DE PUESTOS

<p>Elaboró</p> <p>Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez</p>	<p>Revisó</p> <p>C.P. Martha A. Carpintero Medina</p>	<p>Autorizó</p> <p>Lic. Elvia Elliany Cruz Báez</p>
--	---	---



Empresa: sistema operador de agua potable y alcantarillado de Tecamachalco

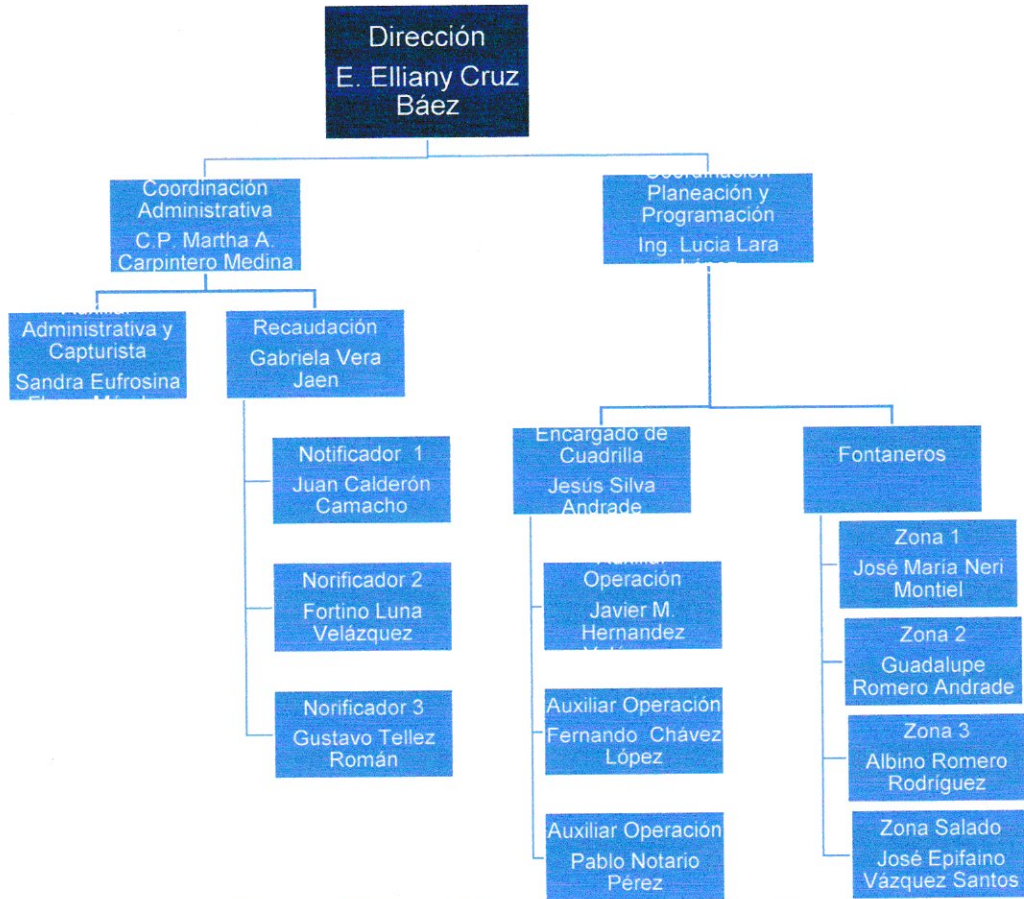
Puesto: Dirección general

Fecha:

Área/Dirección: administrativo

Puesto Superior: Consejo

Ubicación en el organigrama



**Síntesis del Puesto:**

Administrar eficientemente los recursos humanos, materiales asignados, así como proporcionar los servicios generales de apoyo, de acuerdo a los programas de trabajo de las diferentes áreas que integran la Subdirección de Servicios Administrativos, cumpliendo con las políticas establecidas.

**Responsabilidad del puesto**

Actividades/ tareas/ responsabilidades

**Grado de relevancia:**

Baja

Media

Alta

Asignar, coordinar y evaluar las funciones y actividades del personal decreto de SOAPATEC. En base a lo dispuesto en el organigrama autorizado por el consejo de administración.

Elaborar un plan de trabajo anual (POA), darle seguimiento mensual y llevar a cabo la evaluación sobre lo programado y lo ejecutado.

Elaboró

Revisó

Autorizó

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Atender de manera personalizada a los usuarios inscritos en el padrón del SOAPATEC, sin preferencia o distingo alguno y resolver su demanda en coordinación el personal a su cargo para dar la atención inmediata, pronta y satisfactoria para el usuario.			
Firmar todos y cada uno de los oficios, circulares y avisos dirigidos a la población en general fundados y motivados dentro del marco jurídico aplicable al área de agua potable, alcantarillado y saneamiento.			
Elaborar el estudio y análisis de actualización tarifa anual, considerándose en primera estancia la consulta ciudadana, buzones de opinión pública y la situación económica de la región.			
Verificar los estados financieros de ingresos y egresos con el área contable, informando mensualmente al consejo de administración y a la controlaría municipal			
Llevar acabo las reuniones mensuales con el personal adscrito al SOAPATEC para informarles sobre su rendimiento, situación interna y programación de cursos de capacitación.			
Elaborar un informe documental del año en curso ejercido para elaborar a la presentación del informe anual de actividades del h. ayuntamiento de Tecamachalco., Puebla.			
Cumplir y hacer cumplir todas y cada una las leyes, reglamentos y normatividad vigente, así como los planes, programas y proyectos planteados.			
Cuidar, custodiar u proteger los bienes muebles propiedad de SOAPATEC y en mucha mayor medida las instalaciones estratégicas como son los pozos de abastecimiento, tanques de almacenamiento y líneas de conducción de agua potable.			
Establecer relaciones con el sector de salud para mantener perfectamente la normatividad de cloración del agua potable.			
Colaborar con los trabajos de operación, construcción y conservación del sistema operador de agua potable y alcantarillado del municipio de Tecamachalco, Puebla.			
<b>Requisitos del Puesto</b>			
Horario	Lunes a viernes 8:00 am – 4:00pm Sábado 8:00am - 2:00pm Disponibilidad para cubrir más horas		
Sexo	Indistinto		
Edad	Indistinto		
Formación Básica	Licenciatura o superior(titúlalo)		

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Formación complementaria	Económico-Administrativo, Leyes, Tecnología se la Información, ciencias sociales, manejo de office.		
Experiencia Requerida	2 años administración pública.		
Idiomas	Ingles		
Manejo de office	Básico		
Conocimiento especiales	Atención al publico		
Competencias conductuales	Nivel de requerimiento		
	Bajo	Medio	Alto
Capacidad de manejo de tarjetas de crédito/debito			
Orientación al Cliente			
Educado/a			
Comunicación verbal y escrita			
Tranquilo y organizado			
Aptitudes para trabajar			
Responsabilidades del cargo	Nivel de Requerimiento		
Bienes muebles	Alto		
Valores	Alto		
Personas	Alto		
Nivel de comunicación			
Ascendente	Consejo		
Descendente	Coordinación administrativa, coordinación planeación y programación		
Horizontal.			

Empresa: sistema operador de agua potable y alcantarillado de Tecamachalco.



Puesto: coordinación administrativa

Fecha:

Área/Dirección: Administrativa

Puesto Superior: Gerente General

Ubicación en el organigrama

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Integración del padrón de proveedores, actualizados periódicamente, así como la lista de insumos utilizados de manera cotidiana			
Solicitar cotizaciones a diferentes proveedores para realizar las requisiciones de bienes y servicios.			
Autorizar el subministro de recursos materiales, arrendamientos y servicios para el buen funcionamiento de las distintas áreas que integran el sistema operador			
Planear y coordinar con las demás direcciones el procedimiento de adquisiciones de bienes y servicios que requieran.			
Implementar los mecanismos de racionalidad y austeridad presupuestal, vigilando los recursos disponibles del sistema operador a fin de efficientar los mismos.			
Control y registros financieros.			
Emisiones y pago de nómina quincenal al personal de SOAPATEC.			
Realizar conciliaciones bancarias en colaboración directa con el director general y el consejo de administración del SOAPATEC.			
Preparación y entrega de información financiera a las distintas instancias acreditadas que lo soliciten, previa autorización del director general y al consejo de administración.			
Salva guardar y administrar de forma eficiente los recursos financieros del sistema operador			
Elaborar y entregar del programa anual de actividades.			
Elaboración y entrega del informe mensual de actividades.			
Controlar y designar de manera racional, equitativa y eficiente los recursos financieros del sistema operador.			
Coordinarse con el director general para verificar los pagos y prioridades del sistema operador a fin de eficiente los recursos financieros captados			

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Requisitos del Puesto			
Horario.	Lunes a viernes 8:00 am – 4:00pm Sábado 8:00am - 2:00pm Disponibilidad para cubrir más horas		
Formación Básica	Contador auditor público(titulado)		
Formación complementaria	Experiencia en gestión de recursos Conocimientos de control y planificación Experiencia en la gestión del SAP Manejo del office		
Experiencia Requerida	4 años de experiencia		
Edad	Indistinto		
Sexo	Indistinto		
Conocimientos especiales	Ingles		
Competencias conductuales	Nivel de requerimiento		
	Bajo	Medio	Alto
Trabajo en Equipo			
Orientación al director y trabajadores.			
Liderazgo			
Flexibilidad			
Organización			
Decisión			
Responsabilidades del cargo	Nivel de Requerimiento		
Personas	Alto		
Bienes muebles	Alto		
Valores	Alto		
	Nivel de comunicación		
Ascendente	Gerente General		
Descendente	Recaudación		
Horizontal.	Coordinación planeación y programación		

Empresa: Sistema de agua potable y alcantarillado de Tecamachalco.



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Puesto: Coordinación planeación y programación

Fecha:

Área/Dirección: Administrativa

Puesto Superior: coordinación administrativa

Ubicación en el organigrama

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez

AUTORIZO





operación hidráulica y alcantarillado para su respectiva instalación.			
Elaborar los convenios u/o documentos necesarios con el fin de dar al usuario la facilidad de cubrir su adeudo para con el sistema operador de manera diferida y/o en parcialidades			
Coordinar la aplicación de los lineamientos técnicos y de seguridad requeridos para la construcción y mantenimiento del sistema de agua potable y alcantarillado en el municipio de Tecamachalco, Puebla.			
Coordinar la correcta ejecución de construcción de obras y mantenimiento realizada por parte de personal de campo de SOAPATEC.			
Coordinar las acciones a seguir para dar soluciones a los problemas de operación del sistema operador de agua potable y alcantarillado del municipio de Tecamachalco, pue y /o área de influencia de SOAPATEC			
Coordinar las acciones y mecanismos operativos en los casos de desbordamientos, presencia de hidrocarburos en redes, inundaciones y demás contingencias registradas en el sistema de agua potable y alcantarillado			
Participar en los aspectos técnicos que requieran los convenios elevados en SOAPATEC			
Coordinar y controlar la distribución de agua potable por medio del suministro de la "pipa" de apoyo en las zonas que carecen de infraestructura hidráulica o cuando se presente una emergencia proporcionada el apoyo de manera equitativa y racionada.			
Coordinar y controlar los trabajos de reparación de fugas y rupturas mayores en el sistema de agua potable y alcantarillado.			
Elaborar los informes referentes al funcionamiento del sistema de agua potable y alcantarillado y someterlos a consideración del director General de SOAPATEC.			
Coordinar y controlar las acciones del personal de campo a su cargo, así como establecer los lineamientos para la realización de los trabajos estableciendo en todo momento la seguridad de los trabajadores y la comunidad circulante para llevar a cabo la correcta operación.			

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Edad	Indistinto		
Sexo	Indistinto		
Conocimientos especiales	Indistinto		
Competencias conductuales	Nivel de requerimiento		
	Bajo	Medio	Alto
Integración Trabajo en Equipo			
Análisis e interpretación de información			
Orientación al usuario			
Facilidad numérica.			
Liderazgo			
Flexibilidad			
Organización			
Decisión			
Responsabilidades del cargo	Nivel de Requerimiento		
Personas	ALTO		
Bienes muebles	ALTO		
Valores	ALTO		
Nivel de comunicación			
Ascendente	Director general y coordinación administrativa		
Descendente	Encargados de cuadrillas y fontaneros		
Horizontal.			

Empresa: sistema de agua potable y alcantarillado de Tecamachalco



Sistema Operador  
de Agua Potable  
y Alcantarillado  
SOAPATEC

Puesto: Recaudación

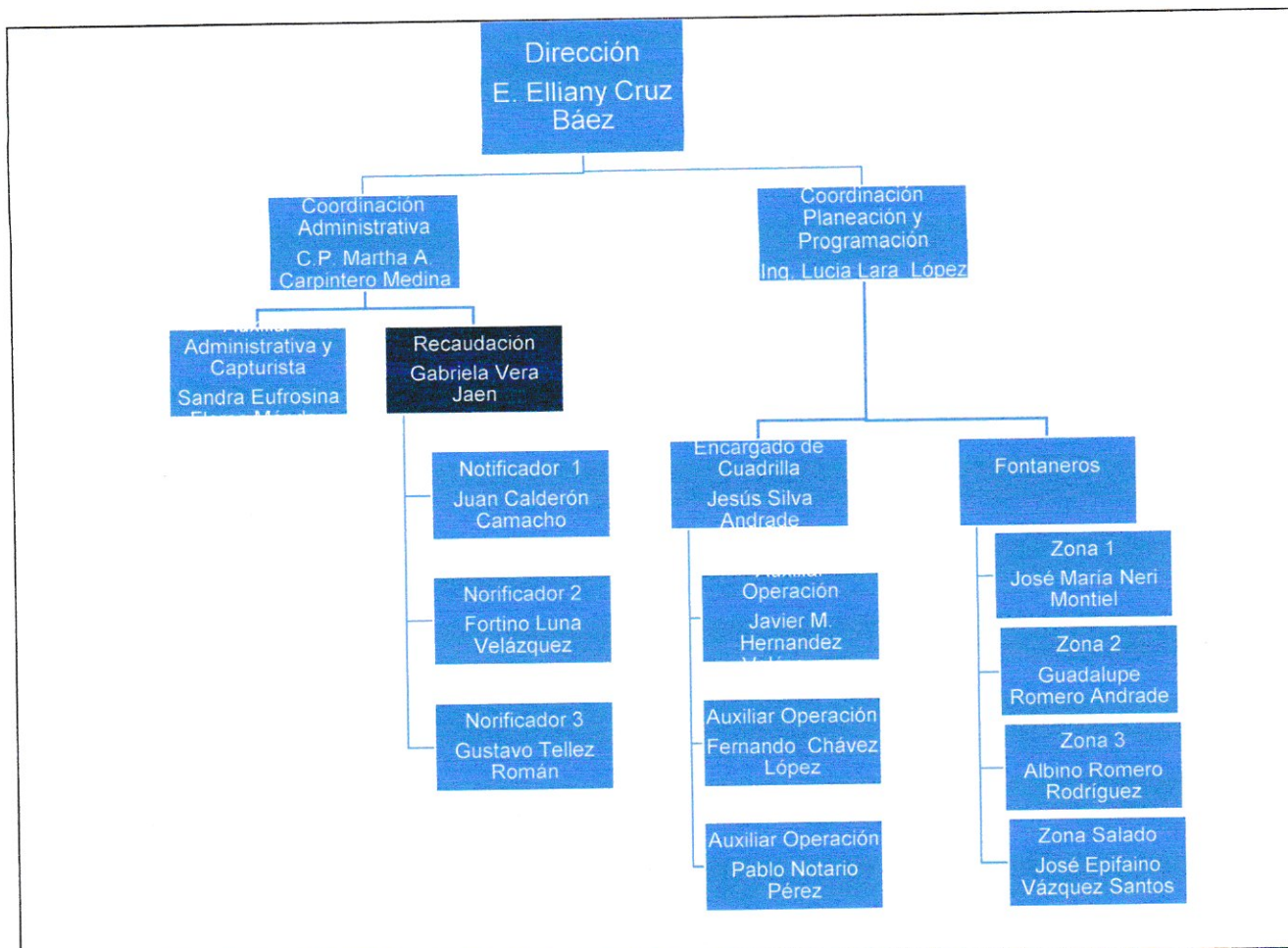
Fecha:

Área/Dirección: Administrativo

Puesto Superior: Coordinación administrativa.

Ubicación en el organigrama

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**Síntesis del Puesto:**

Expedir los recibos oficiales a los usuarios que se presenten a pagar por concepto de servicio de agua potable y descarga de drenaje sanitario hacia el albañal municipal, atendiendo al usuario de manera atenta, cordial y oportuna.

Responsabilidad del puesto Actividades/ tareas/ responsabilidades	Grado de relevancia:		
	Bajo	Medio	Alto
Observar las políticas y lineamientos establecidos por parte de SOAPATEC y específicamente las correspondientes a su área y realizar su mejor esfuerzo en el logro de la atención personalizada hacia el usuario.			
Recibir a los usuarios de manera cordial.			
Expedir los recibos oficiales de agua potable y drenaje a los usuarios que se presenten a pagar en la oficina central			
Registrar el pago del usuario en el programa computarizado de cobro instalado en el equipo a			

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



su cargo.			
Validar el pago realizado por el usuario al reverso del recibo expedido.			
Sellar el recibo oficial expedido al usuario, así como las copias de resguardo y fiscalización.			
Custodiar y resguardar el fondo de caja.			
Emitir los cortes de caja para revisar que coincida con la suma de la totalidad de los recibos expedidos.			
Elaborar todos los reportes correspondientes a los cobros realizados.			
Realizar la entrega del ingreso recaudado a la directora de administración y finanzas del SOAPATEC.			
Desempeñar las comisiones que le encomienden el director general relativas al mejoramiento de los servicios.			
Elaborar las notificaciones diarias correspondientes a los sectores de servicio del área de influencia del SOAPATEC y entregarlas al inicio de la jornada laboral al coordinador de notificaciones.			
Elaborar la relación de pedidos de apoyo por parte de los usuarios del SOAPATEC en lo referente a la "pipa de apoyo" sin rebasar la jornada laboral del operador, el horario establecido y la existencia del líquido en el tanque elevado para su reparto.			
Recibir el ingreso económico por parte de los notificadores que es enviado por los usuarios que no pueden asistir a hacer sus pagos a la oficina central, expedirle el recibo oficial y llevar un control de esta actividad para aclaraciones posteriores-			
Apoyar en todo lo posible al área de atención al público, notificadores, fontaneros y personal de campo.			
<b>Requisitos del Puesto</b>			
Horario.	Lunes a viernes 8:00 am – 4:00pm Sábado 8:00am - 2:00pm Disponibilidad para cubrir más horas		
Formación Básica	Carrera táctica o licenciatura.		
Formación complementaria	Conocimiento en manejo caja, habilidad visual y		

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



	manejo de dinero y valores.		
Experiencia Requerida	1 año en trabajos relacionados con las funciones a desarrollar.		
Edad	Indistinto		
Sexo	Indistinto		
Conocimientos especiales	Curso de aplicación de informáticas, Excel, Word, ingles.		
Disponibilidad de horario	Horas Extras		
Competencias conductuales	Nivel de requerimiento		
	Bajo	Medio	Alto
Activo			
Amable			
Trabajo en equipo			
Educado			
Responsable			
Aptitudes para trabajar			
Iniciativa.			
Responsabilidades del cargo	Nivel de Requerimiento		
Bienes muebles	Alto		
Valores	Alto		
Personas.	Alto.		
	Nivel de comunicación		
Ascendente	Coordinación administrativa		
Descendente	Notificadores.		
Horizontal.			

Empresa: Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado de Tecamachalco.



Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado  
SOAPATEC

Puesto: Encargado de cuadrilla

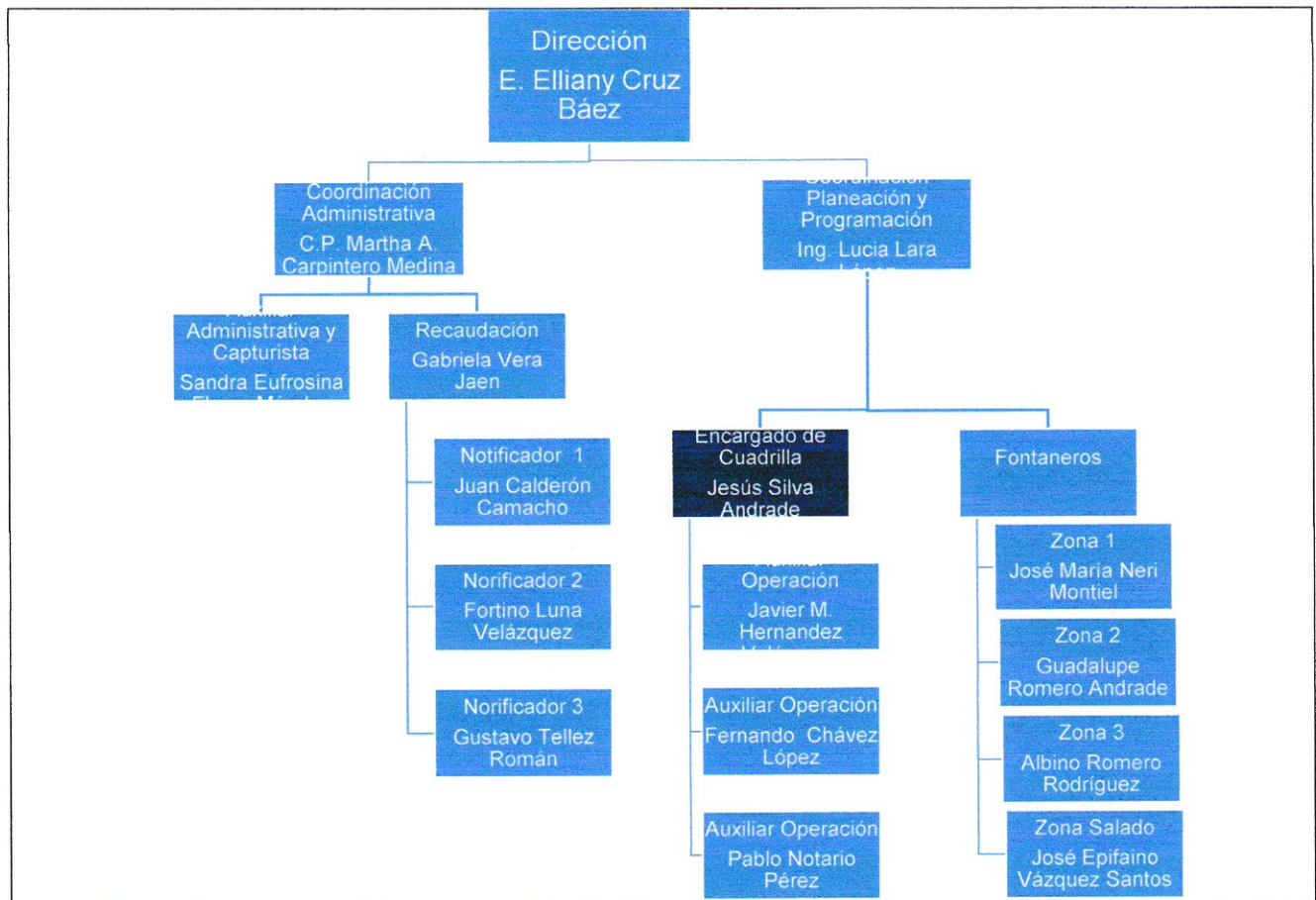
Fecha:

Área/Dirección: (Campo)

Puesto Superior:

Ubicación en el organigrama

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**Síntesis del Puesto:**

Apoyar en todo momento a los fontaneros en las reparaciones de fugas de agua potable y alcantarillado, así como la instalación de los servicios contratados por el usuario.

Responsabilidad del puesto Actividades/ tareas/ responsabilidades	Grado de relevancia:		
	Bajo	Medio	Alto
Observar en cualquier momento las políticas de atención y servicios a los usuarios del SOAPATEC, siendo coordinados por la dirección de operación y hidráulica y alcantarillado.			
Fabricar bloques sólidos, tapas, brocales y lo referente a la protección de las líneas de agua potable y alcantarillado contrayéndose con la calidad adecuada y la resistencia necesaria para que sean perdurables.			
Verificar la construcción de pozos de visitas en las obras de ampliaciones, rehabilitaciones de redes de drenaje y líneas de agua potable.			

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Ejecutar las tareas asignadas por parte de la dirección hidráulica y alcantarillado para apoyar en el buen servicio y funcionamiento de las líneas a cargo de los fontaneros.			
Apoyar en la instalación de redes de agua potable y drenaje en los diferentes sectores de la ciudad con la debida autorización del director general del SOAPATEC.			
Realizar las demoliciones de pavimento (asfalto y/o concreto) así como las excavaciones de las zanjas para la introducción del servicio de agua potable y descarga de drenaje utilizando el equipo adecuado para no demeritar la imagen urbana de la ciudad precisa autorización de la autorización municipal.			
Recolectar los escombros y /o cascajo generados por las reparaciones de infraestructura hidráulica o de drenaje sanitario.			
Desempeñar las tareas o comisiones que sean encomendadas por parte del director general de SOAPATEC y el director de Coordinación planeación y programación.			
Conservar darle mantenimiento preventivo a la herramienta mayor una vez al mes para conservarla en condiciones óptimas de servicio.			
Observar en buen estado los implementos y materiales que se les proporcionan para realizar sus labores (herramientas menores, uniforme e impermeables)			
Apoyar al director de operación hidráulica y alcantarillado en la elaboración del inventario anual, cuidado de la unidad móvil y limpieza de la bodega y del patio de maniobras del SOAPATEC.			
Capacitarse para la realización de reparación de fugas de agua potable y alcantarillado, colaborando con los fontaneros en el mantenimiento preventivo y limpieza general de los pozos de extracción de agua y tanques de almacenamiento de agua.			
<b>Requisitos del Puesto</b>			
Horario.	Lunes a viernes 8:00 am – 4:00pm Sábado 8:00am - 2:00pm Disponibilidad para cubrir más horas		
Formación Básica	Preparatoria concluida u (otros)		

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Exigencias físicas para el desempeño del cargo.	Salud compatible con el cargo.	
Experiencia Requerida	2 años de experiencia en tareas relacionadas con el cargo.	
Estado civil.	Indistinto	
Edad	Indistinto	
Sexo	Indistinto	
Competencias conductuales	Nivel de requerimiento	
Responsabilidad.		
Trabajo en equipo		
Actitud positiva en su trabajo		
Honradez		
Iniciativa por hacer algo		
Responsable en su trabajo		
Servicial		
Responsabilidades del cargo	Nivel de Requerimiento	
Bienes muebles	Alto	
Valores	Alto	
Nivel de conocimiento		
Ascendente	Coordinación planeación y programación	
Descendente	Auxiliares de operación	
Horizontal.	Fontaneros	

Empresa: Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado de Tecamachalco.		
Puesto: Fontanero	Fecha:	
Área/Dirección: Campo	Puesto Superior: coordinación planeación y programación.	
Ubicación en el organigrama		

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez





Atender las guaridas asignadas conforme el rol establecido por el área de Coordinación Planeación y Programación para la reparación de fugas mayores que se presenten fuera del horario de trabajo, así como en los periodos de vacaciones durante el año.			
Llenar los informes de trabajo ya ejecutado e informar de los horarios de servicio por "tandeo" a los usuarios del sector establecido.			
Resguardar y mantener en buen estado las instalaciones de los pozos de extracción de agua, tanques de almacenamiento de agua, equipo de cloración, tableros electrónicos, transformadores y limpieza interior y perimetral. Así como la conservación y mantenimiento en buen estado de los implementos materiales que se proporcionan para realizar sus labores (bicicleta, uniformes, radio portátil, impermeable y herramienta menor)			
Desempeñar las tareas y comisiones que le sean encomendadas por el director general de SOAPATEC y del área de Coordinación Planeación y Programación relativas al desarrollo del servicio de agua potable.			
Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.			
Capacitarse para realización de reparaciones de fugas de agua potable y alcantarillado, consientes de pertenecer a la brigada de emergencia para apoyar al personal de campo de llegarse a presentar una situación que rebase al personal de operación de campo.			
<b>Requisitos del Puesto</b>			
Horario.	Lunes a viernes 8:00 am – 4:00pm Sábado 8:00am - 2:00pm Disponibilidad para cubrir más horas		
Formación Básica	Preparatoria concluida u (otros)		
Exigencias físicas para el desempeño del cargo.	Salud compatible con el cargo.		
Experiencia Requerida	2 años mínimos en tareas relacionadas con las funciones a desarrollar.		
Estado civil	Indistinto		
Edad	Indistinto		
Sexo	Indistinto		
Competencias conductuales	Nivel de requerimiento		

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Trabajo en equipo			
Buena comunicación			
Actitud positiva en su trabajo			
Honradez			
Iniciativa por hacer algo			
Responsable en su trabajo			
Servicial			
Responsabilidades del cargo	Nivel de Requerimiento		
Bienes muebles	Alto		
Valores	Alto		
Nivel de conocimiento			
Ascendente	Coordinación planeación y programación.		
Descendente	Fontaneros por zona		
Horizontal.	Encargado de cuadrilla.		

Empresa: Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado de Tecamachalco



Puesto: Notificadores

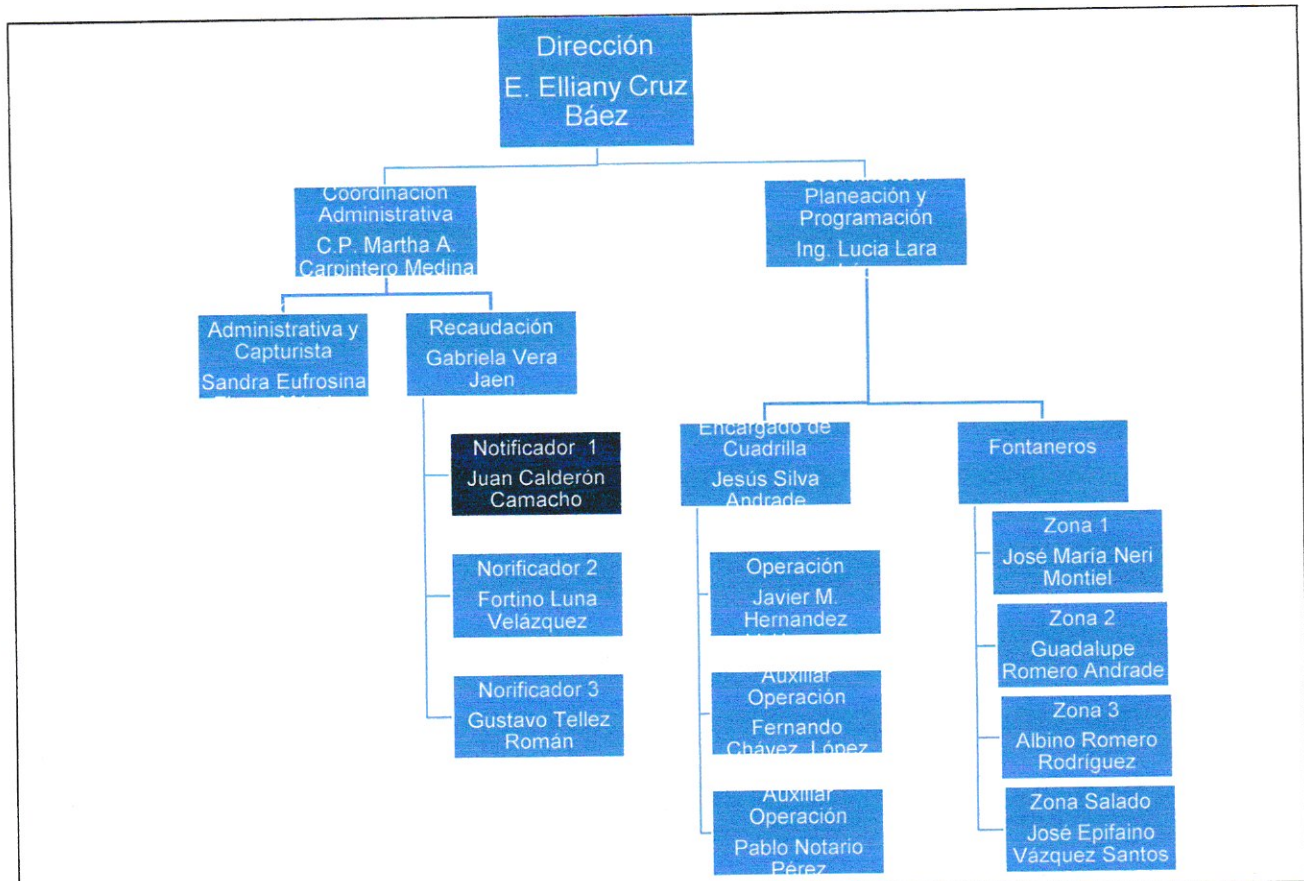
Fecha:

Área/Dirección: Campo

Puesto Superior: Recaudación.

Ubicación en el organigrama

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



**Síntesis del Puesto:**

Coordinar las medidas preventivas en el marco legal aplicable para la recuperación del rezago en el pago de los derechos por el servicio de agua potable, descargas al drenaje municipal y tratamiento de las aguas residuales.

Responsabilidad del puesto Actividades/ tareas/ responsabilidades	Grado de relevancia:		
	Bajo	Medio	Alto
Programar y elaborar censos e inspecciones físicas a todos los pedidos que lo requieren para la correcta clasificación de la tarifa de agua potable asignada. Tomado en cuenta las características que reúnen el predio y tipo de uso que el usuario le da al servicio proporcionado por parte del SOAPATEC.			
Determinar las zonas objeto de censo y distribución a los notificadores y/o censadores sus cargas de trabajo.			
Clasificar y ampliar la tarifa correspondiente de acuerdo a los datos establecidos en las inspecciones o censos (con la supervisión y autorización del director general).			

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Obtener de la dirección de desarrollo urbano municipal, dirección de catastro municipal y dirección de giros comerciales la información cartográfica correspondiente para ser utilizada en apoyo a los censos levantados físicamente.			
Revisar la información del padrón catastral y predial haciéndose la comparación correspondiente con el existente de agua potable, con la finalidad de mantener actualizado el padrón general de usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado			
Llevar a cabo un programa permanente de inspección física a los previos por zona y manzanas para tener actualizada la información del padrón de usuarios y el archivo de carpetas manzanas, además de detectar la existencia de posible toma clandestina.			
Verificar y controlar las cédulas de actualización del padrón general de usuarios (altas, tarifas, derivadas, periodos de pago, cambios administrativos, etc.) así como su apertura en el sistema digitalizado de ingresos.			
Elaborar programas alternos para la depuración del padrón general de usuarios.			
Realizar el censo de obras nuevas de aplicación de red de agua potable y/o drenaje municipal. Notificando posteriormente a los usuarios censados.			
Llevar a cabo la programación diaria de la entrega de notificaciones a los usuarios en los 3 sectores de servicio del SOAPATEC en la ciudad de Tecamachalco, así como las comunidades a las cuales se les suministra del servicio de agua potable y descarga de drenaje.			
Llevar el control y seguimiento del servicio de apoyo de agua potable por medio de la "pipa" propiedad de SOAPATEC, así como los gastos de combustible, reparación de vehículo que lleva a cabo el reparto del agua potable.			

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



Llevar el control, mantenimiento y resguardo del equipamiento que se les proporciona a los notificadores a su cargo (uniformes, impermeables, radios portátiles, bicicletas, y herramienta menor) considerándose su depreciación y desgaste natural por el uso en condiciones normales de trabajo.			
<b>Requisitos del Puesto</b>			
Horario.	Lunes a viernes 8:00 am – 4:00pm Sábado 8:00am - 2:00pm Disponibilidad para cubrir más horas		
Formación Básica	Preparatoria concluida u (otras)		
Formación complementaria			
Experiencia Requerida	1 año mínimo en tareas relacionadas al cargo.		
Conocimientos especiales	Conocer el municipio de Tecamachalco calles, colonias, manzanas.		
Edad	Indistinto.		
Sexo	Indistinto.		
Competencias conductuales	Nivel de requerimiento		
	Bajo	Medio	Alto
tratar con personas			
Trabajo en equipo			
Actitud positiva en su trabajo			
Honradez			
Iniciativa por hacer algo			
Responsable en su trabajo			
Servicial			
Responsabilidades del cargo	Nivel de Requerimiento		
Bienes muebles	Alto		
Valores	Alto		
Personas	Alto		
Nivel de conocimiento			
Ascendente	Recaudación.		
Descendente	Notificadores por sector.		
Horizontal.	Auxiliar de operación y Fontaneros.		

Elaboró	Revisó	Autorizó
Rosa María Moron Salinas Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez	C.P. Martha A. Carpintero Medina	Lic. Elvia Elliany Cruz Báez



## Validación

Este Manual de Organización, es aprobado por la Directora General; D.U.A. Elvia Elliany Cruz Báez, está de acuerdo con la elaboración de este trabajado realizado.



**Firma**

**Directora General:**

**D.U, A. Elvia Elliany Cruz Báez**

Elaboró

Rosa María Moron Salinas  
Ana Guadalupe Maldonado Rodríguez

Revisó

C.P. Martha A. Carpintero  
Medina

Autorizó

Lic. Elvia Elliany Cruz Báez