

# JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANGOSTURA MANUAL DE ORGANIZACIÓN

---

## GERENCIA COMERCIAL

### OBJETIVO:

Coordinar y supervisar las acciones tendientes a prestar una atención eficiente y cordial a los usuarios, en lo que se refiere a solicitudes de servicio quejas y aclaraciones que presenten, mantener el padrón de usuarios actualizado; así como establecer los mecanismos de control y seguimiento para la correcta medición del consumo de agua y recuperación de cuentas por cobrar a usuarios morosos por servicios y aportaciones de obras.

### POLÍTICAS:

- Emitir recibos de consumo de agua y derechos de drenaje en forma mensual, y de acuerdo al calendario para cada sector.
- Atender las quejas y reclamos de los usuarios y dar la solución en un plazo máximo de 24 horas.
- Otorgar un 50% de descuento a usuarios que comprueben ser jubilados y un 25% a pensionados.
- Otorgar un 60% de descuento al personal de la Junta, siempre y cuando el contrato este a su nombre y sea para el beneficio del él y su familia directa.
- Incluir en el recibo, el importe del impuesto al valor agregado a que haya lugar, así como todos los servicios y aprovechamientos relacionados con la misma.
- Realizar limitación del servicio de agua potable a usuarios morosos con dos a más meses de adeudo.
- Dar lectura mensual invariablemente a todos los medidores de agua instalados a los usuarios.
- Los recibos de consumo de agua y servicio de drenaje deberá entregarse en forma personal al usuario y en su domicilio, con personal de la propia Junta.
- Cobrar a los solicitantes las demasías originadas por el exceso de materiales requeridos en tomas y descargas de los usuarios
- Establecer el costo de instalación de toma de agua y descarga de drenaje después de la inspección física realizada por el verificador.
- Cobrar cuotas fijas para tomas y descargas que no se excedan de cierta longitud.
- Proporcionar el servicio indiscriminadamente a todos los solicitantes, condicionando únicamente que se tengan redes principales o secundarias en el domicilio a la que puedan conectarse.
- Cobrar cuotas diferenciales para servicio residencial, comercial e industrial
- Elaborar contrato de servicio de agua potable y alcantarillado a todos los solicitantes.
- Otorgar el servicio sin requerir aval, fianza o depósito en garantía de parte de los usuarios.
- No se formularán nuevos contratos de servicio de agua y drenaje en fincas y/o construcciones que hubiesen tenido servicio y se les corto por falta de pago.
- Será requisito indispensable al momento de contratar, que el usuario compruebe la propiedad del terreno y en los casos de no ser propietario una autorización por escrito firmada por el dueño, para que se formule el contrato a nombre de la persona que se autorice en la misma.
- Las tomas contratadas por los usuarios deberán de instalarse en un plazo máximo de 3 días contados a partir de la fecha de contratación.

# JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANGOSTURA

## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

---

### **PUESTO QUE LO REMPLAZA:**

- Gerente General

### **DEPENDE DIRECTAMENTE DE EL:**

- Gerente General.

### **PUESTOS QUE DEPENDEN DIRECTAMENTE DE ÉL:**

- Departamento de Asistencia al Usuario
- Departamento de Cobranza
- Departamento de Padrón de Usuarios.
- Departamento de Usuarios Especiales.
- Área de Contratación

### **RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS:**

- Con el Gerente General
- Con los usuarios
- Con la Gerencia Administrativa y Gerencia Técnica
- Con todos los Departamentos.
- Con los coordinadores de los sistemas urbano y foráneo.
- Con los comisionistas de los sistemas foráneos.
- Con sus subordinados.

### **FUNCIONES:**

- Observar las políticas generales de la Junta y específicamente las de su Gerencia.
- Vigilar a través del departamento de cobranza que el proceso de recuperación de la cartera en los sistemas foráneos se desarrolle adecuadamente.
- Solicitar el auxilio de auditoría interna para verificar movimientos de sistemas foráneos.
- Gestionar y proponer a la Gerencia General la realización de cobranza en instituciones de crédito, casas comerciales, módulos de cobranza, y establecer el sistema operativo de control.
- Proponer a la Gerencia General, la adquisición de equipo de cómputo y periféricos necesarios para la ejecución de las labores del área de procesos informáticos.
- Mantener en custodia debidamente ordenados documentos tales como contratos, convenios, etcétera, del que se desprendan derechos u obligaciones para la Junta.
- Coordinar acciones para establecer rutas de usuarios de acuerdo a la geografía de la ciudad y el municipio, que permitan facilitar la ejecución de las diferentes labores y acciones de los departamentos a su cargo.
- Verificar que la sección de lectura, reciba oportunamente del departamento de padrón de usuarios el reporte de formas para nuevas lecturas.
- Supervisar que el área señalada anteriormente, realice correctamente sus funciones de lectura de medidores y que los consumos de los usuarios estén correctamente calculados.
- Firmar el reporte de formas nuevas lecturas, y turnarlo al departamento de padrón de usuarios para su captura.
- Supervisar que mensualmente se emita original y copia del reporte de facturación, de recibos de todos y cada uno de los sistemas que administra la Junta, conjuntamente con los recibos de los usuarios.
- Revisar los reportes anteriores y turnarlos al área de control de sistemas foráneos.

# **JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANGOSTURA MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

---

- Mantener actualizada estadística de facturación y cobranza por sistema.
- Vigilar que el área de control de sistemas foráneos, esté al pendiente de promover la recuperación de cobranza de los encargados de cada uno de los sistemas.
- Vigilar la recepción de la recaudación de los sistemas foráneos en el departamento de caja general y su tratamiento administrativo.
- Supervisar la emisión de liquidaciones de comisiones a los encargados de los sistemas foráneos.
- Supervisar que se atienda en forma cordial y oportuna las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios, así como se le dé el trámite ante la instancia que corresponda, cuando no sea competencia de su Gerencia.
- Verificar que se establezca un control de las reclamaciones y que se les dé el seguimiento de acuerdo a su número consecutivo.
- Vigilar que los reportes de fugas de agua que le correspondan a su Gerencia, se le dé seguimiento y se corrijan en forma inmediata.
- Dictaminar sobre las situaciones planteadas por los usuarios y promover corrección de errores en su caso.
- Ordenar la verificación física en los casos que el usuario reclame problemas en los servicios y que sean por causas de la Junta, de la cual se levantarán las actas correspondientes para la autorización cuando corresponda de la reducción del importe a cargo del usuario.
- Verificar que se elaboren notas de créditos en caso de reclamaciones procedentes que impliquen la reducción en el monto de los recibos emitidos.
- Vigilar que los servicios que presta la Junta con los vehículos especializados se lleve un control estricto y que se realicen los cargos a los usuarios invariablemente
- Reportar medidores al taller en el caso de problemas detectados en ellos.
- Verificar que el departamento de Padrón de Usuarios, a través del área de facturación, emita en original y copia el listado de morosos, con vencimiento de dos meses en adelante.
- Vigilar que por medio del departamento de Cobranza, se ejecute la limitación en el servicio de agua y en su momento el procedimiento económico coactivo a usuarios morosos.
- Gestionar ante la Tesorería Municipal el apoyo para la emisión de notificaciones, requerimientos de pago y actas de embargo al utilizar el procedimiento económico coactivo.
- Atender las políticas establecidas por el Consejo Directivo en este concepto.
- Vigilar que las multas y recargos que se generen como consecuencia de la aplicación del procedimiento económico coactivo se calculen adecuadamente y se cobren.
- Vigilar que se turnen los listados de morosos de los sistemas foráneos y que se actúe en consecuencia sin excepciones.
- Mantener comunicación con los coordinadores de los sistemas foráneos y urbanos, con objeto de vigilar si la reducción del sistema de agua potable se llevó a cabo conforme a los lineamientos establecidos.
- Realizar acciones a través de los departamentos a su cargo tendientes a detectar tomas y descargas clandestinas y daños o uso indebido de los medidores.
- Vigilar que los medidores se instalen en el lugar apropiado de acuerdo con las normas, de tal manera que faciliten la lectura de los mismos.

# **JUNTA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE ANGOSTURA MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

- 
- Imponer sanciones a los usuarios que hagan uso indebido del servicio en los términos establecidos en ley y en los convenios realizados por la Junta con otros organismos afines.
  - Vigilar que se corte el servicio a los usuarios que soliciten suspensiones temporales.
  - Solicitar al departamento de Auditoria, la verificación de aquellos usuarios y/o sistemas que manifiesten que gran parte de los usuarios tienen problemas en el suministro de agua por causa de la Junta para que realice las acciones que correspondan en tanto se solucionan los problemas.
  - Vigilar que el personal que realice labores en la vía pública observen las reglas de seguridad.
  - Mantener un control estricto sobre las herramientas utilizadas por el personal a su cargo.
  - Vigilar que el personal a su cargo, use adecuadamente los materiales solicitados al almacén, evitando desperdicios y desviaciones, y que regresen el material sobrante.
  - Llevar un control estadístico de las quejas y reportes presentados por los usuarios, así como de las reparaciones con el objeto de detectar puntos de incidencia y tomar las medidas correctivas.
  - Vigilar que en los casos de que se limite el servicio al usuario y este a su vez acude a pagar su adeudo en un plazo no mayor de 24 horas, acuda personal de la Junta de restablecer el servicio.
  - Atender a los usuarios que de acuerdo a la magnitud del problema hubiese necesidad de que el Gerente Comercial lo atienda personalmente.
  - Formular informe mensualmente de las actividades de los diferentes departamentos, así como pendientes, en el cual realizará las observaciones y propuestas para aumentar la recaudación y agilizar las acciones de la Gerencia a su cargo.
  - Entregar al Departamento de Informática y Acceso a la Información, dentro de los primeros 20 días de cada mes, la información que le corresponda a su departamento para actualizar la página web de la Junta.
  - Proporcionar la información que le sea requerida con motivo de la Ley de Acceso a la Información Pública, dentro de los plazos y condiciones establecidas en la propia Ley y su Reglamento.