



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH

ENERO 2024

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DEL SOSAPACH

CLAVE: COM/MO/002/2024

AUTORIZACIONES:

Miguel Vega Hernández 	Raúl Domínguez Cajica 	Pamela Flores Carranco 
Director General	Contralor Interno	Subdirectora Comercial

Se actualiza el presente Manual de Organización en el Municipio de San Pedro Cholula, Puebla a los treinta días de enero dos mil veinticuatro.










SOSAPACH
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA
Trabajo y familia

Manual de Organización de la Subdirección Comercial del
SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MO/002/2024

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización:
30/01/2024

Núm. de actualización:002

ÍNDICE		PÁGINA
I.	Introducción	4
II.	Marco Jurídico-Administrativo	5
III.	Misión y Visión	9
IV.	Estructura Orgánica	10
V.	Organigrama General	11
VI.	Descripción de la Subdirección Comercial	12
	Objetivo General	13
	Descripción del Puesto: Subdirector Comercial	14
	Especificaciones del Puesto	14
	Descripción Específica de Funciones	15
	Descripción del Puesto: Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza	18
	Especificaciones del Puesto	18
	Descripción Específica de Funciones	19
	Descripción del Puesto: Unidad de Cobranza	21
	Especificaciones del Puesto	21
	Descripción Específica de Funciones	22
	Descripción del Puesto: Cajero (a)	23
	Especificaciones del Puesto	23
	Descripción Específica de Funciones	24
	Descripción del Puesto: Lecturista	25
	Especificaciones del Puesto	25
	Descripción Específica de Funciones	26
	Descripción del Puesto: Inspectores	27
	Especificaciones del Puesto	27
	Descripción Específica de Funciones	28
	Descripción del Puesto: Jefe /a del Departamento de Atención a Usuarios	29
	Especificaciones del Puesto	29
	Descripción Específica de Funciones	30
Descripción del Puesto: Atención a Usuarios	32	
Especificaciones del Puesto	32	
Descripción Específica de Funciones	33	
Descripción del Puesto: Analista B	34	



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Organización de la Subdirección Comercial del
SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MO/002/2024

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización:
30/01/2024

Núm. de actualización:002

	Especificaciones del Puesto	34
	Descripción Específica de Funciones	35
	Descripción del Puesto: Jefe /a del Departamento de Factibilidad	36
	Especificaciones del Puesto	36
	Descripción Específica de Funciones	37
	Descripción del Puesto: Supervisor	40
	Especificaciones del Puesto	40
	Descripción Específica de Funciones	41
	Descripción del Puesto: Coordinador/ (a) de Diligenciación	42
	Especificaciones del Puesto	42
	Descripción Específica de Funciones	43
VII.	Directorio	45

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

I. INTRODUCCIÓN

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula (SOSAPACH), se compone de toda la organización, infraestructura, procesos, medios y recursos para captar, potabilizar, conducir y distribuir agua potable a los habitantes del Municipio de San Pedro Cholula y a sus distintos tipos de usuarios: domésticos, comerciales, industriales y mixtos. Así mismo para coleccionar, tratar y disponer las aguas servidas, y para proveer servicios relacionados.

Para cumplir con sus funciones y objetivos, el SOSAPACH se integra por una Dirección General, auxiliada por las siguientes Unidades Administrativas: Subdirección Comercial, Subdirección Operativa, Subdirección Administrativa y Contraloría Interna, las cuáles deben trabajar de manera coordinada dentro de sus campos de actuación, para cumplir los fines y metas del organismo.

En razón de lo anterior, en el presente manual se contienen los aspectos básicos de la Subdirección Comercial y de las unidades administrativas que la componen, se describe su sistema organizacional específico, misión y visión, funciones de las áreas, perfiles del personal, leyes y reglamentos que fundamentan su actuación, así como información general para los empleados.

Toda referencia, incluyendo los cargos y puestos en este manual, al género masculino lo es también para el género femenino, cuando de su texto y contexto no se establezca que es para uno y otro género.

El contenido técnico del presente documento es responsabilidad de quien lo emite, así como su correcta fundamentación y aplicabilidad normativa conforme a las leyes específicas que motiven su actuar, y sus modificaciones cada vez que la normatividad aplicable o las tareas al interior de las Unidades Administrativas que la conforman, signifiquen cambios en su estructura orgánica, a efecto de que siga siendo un instrumento actualizado y eficaz. Por lo que el alcance del registro de los instrumentos normativos que emiten las Unidades Administrativas, por parte de la Contraloría Interna del Organismo, tiene como único objetivo llevar un control institucional sobre dichos documentos.

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Federal


- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917
Última reforma publicada en el D.O.F. el 24 de enero de 202

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
Diario Oficial de la Federación, 18 de julio de 2016
Última reforma publicada en el D.O.F. el 22 de diciembre de 2022

- Ley de Aguas Nacionales.
Diario Oficial de la Federación, 01 de diciembre de 1992
Última reforma publicada en el D.O.F. el 08 de mayo de 2023

- Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales.
Diario Oficial de la Federación, 12 de enero de 1994
Última reforma publicada en el D.O.F. el 25 de agosto de 2014

- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

Diario Oficial de la Federación, 12 de julio de 2019

Sin reformas

Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Periódico Oficial del Estado, 02 de octubre de 1917

Última reforma publicada en el P.O.E.P el 31 de julio de 2023

- Código Fiscal Municipal del Estado Libre y Soberano de Puebla.

Periódico Oficial del Estado, 05 de diciembre de 2001

Última reforma publicada en el P.O.E.P el 16 de enero de 2017

- Código Fiscal del Estado de Puebla.

Periódico Oficial del Estado, 29 de diciembre de 1987


Última reforma publicada en el P.O.E.P el 01 de agosto de 2023

- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla.

Periódico Oficial del Estado, 30 de abril de 1985

Última reforma publicada en el P.O.E.P el 05 de diciembre de 2023

- Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Puebla.

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
	Subdirección Comercial	

Periódico Oficial del Estado, 09 de agosto de 2004

Última reforma publicada en el P.O.E.P el 29 de diciembre de 2017

- Código Fiscal y Presupuestario del Municipio de Puebla.

Periódico Oficial del Estado, 17 de diciembre de 1999

Última reforma publicada en el P.O.E.P el 08 de febrero de 2023

- Ley del Agua para el Estado de Puebla.

Periódico Oficial del Estado, 31 de diciembre de 2012

Última reforma publicada en el P.O.E.P el 26 de diciembre de 2022

- Ley Orgánica Municipal.

Periódico Oficial del Estado de Puebla, 23 de marzo de 2001


Última reforma publicada en el P.O.E.P el 05 de diciembre de 2023

- Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024.

Periódico Oficial del Estado de Puebla, 27 de noviembre de 2019

Sin reformas



	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

Municipal

- Decreto del H. Congreso del Estado, que CREA el Organismo Público Descentralizado “Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula”.

Periódico Oficial del Estado de Puebla, 08 de julio de 1994

Sin reformas

- Acuerdo del Honorable Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula de fecha 13 de noviembre de 2023, que determina, actualiza y prueba la Estructura Tarifaria en la que se establecen las cuotas, tasas y tarifas de las contribuciones, aprovechamientos y productos que se cobrarán para el ejercicio 2024 por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, y todo lo relacionado con los servicios prestados por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, Puebla, así como diversas disposiciones para la prestación de los servicios, mismas, que estarán vigentes a partir del primero de enero de dos mil veintitrés.

Periódico Oficial del Estado de Puebla, 29 de diciembre de 2023

Sin reformas

- Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula.


Periódico Oficial del Estado de Puebla, 19 de abril de 2022

Sin reformas

- Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.

Periódico Oficial del Estado de Puebla, 25 de julio de 2014

Sin reformas

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

III. MISIÓN Y VISIÓN DEL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN PEDRO CHOLULA

MISIÓN

La misión del SOSAPACH es atender las necesidades de las y los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado, con atención plural e incluyente, con servicios de calidad, orden, perspectiva global que promueva el desarrollo sostenible; aplicando los recursos con racionalidad y transparencia, en estricto apego a lo contenido en la normatividad.

VISIÓN

La visión del SOSAPACH es ser un organismo de resultados, resiliente, próspero, sostenible, en la que cada uno de sus usuarios goce de servicios de calidad teniendo como punto de partida el trabajo eficiente y la consigna de generar valor público traducido en el bienestar de las y los cholultecas.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]



SOSAPACH
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA
Trabajo y familia

Manual de Organización de la Subdirección Comercial del
SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MO/002/2024

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización:
30/01/2024

Núm. de actualización:002

IV. ESTRUCTURA ORGÁNICA

Nivel	SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	Núm. de Plaza
II	Subdirección Comercial	1
III	Departamento de Facturación y Cobranza	1
III	Departamento de Atención a Usuarios	1
III	Departamento de Factibilidad	1
V	Coordinación de Unidad de Cobranza	1
V	Coordinación de Diligenciación	1
VII	Supervisor de Área	5
IX	Analista B	1
VIII	Atención a Usuarios	4
VII	Cajero	8
VII	Inspector	3
VII	Lectorista	8



SOSAPACH

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CACULULA

Trabajo y familia

Manual de Organización de la Subdirección Comercial del
SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MO/002/2024

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización:
30/01/2024

Núm. de actualización:002

V. ORGANIGRAMA GENERAL





SOSAPACH
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA
Trabajo y familia

Manual de Organización de la Subdirección Comercial del
SOSAPACH

Subdirección Comercial

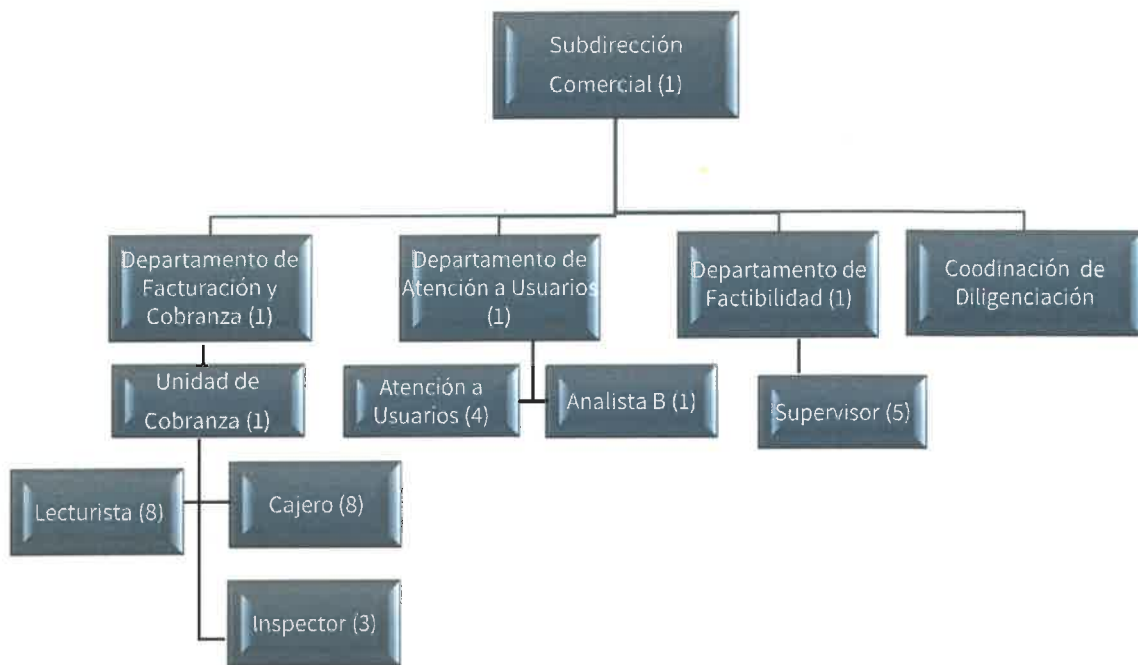
Clave: COM/MO/002/2024


Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización:
30/01/2024

Núm. de actualización:002

VI. DESCRIPCIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL



	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
	Subdirección Comercial	

OBJETIVO GENERAL

La Subdirección Comercial tiene la responsabilidad de realizar la promoción y venta de los servicios públicos hidrosanitarios, de manera eficiente, así como la recaudación respectiva con el fin de permitir los ingresos necesarios para el buen funcionamiento del organismo operador y su autosuficiencia financiera, lo que a su vez le permitirá tener los recursos necesarios para ampliar la cobertura del servicio, y proporcionarlo a las clases más desprotegidas, de conformidad con la estructura tarifaria y las políticas de atención establecidas.

La subdirección en comento, se apoya para el cumplimiento de sus funciones de los Departamentos de Facturación y Cobranza, Atención a Usuarios y Factibilidad, los cuales se encargan primordialmente de establecer una cuenta por cada usuario para registrar sus consumos periódicos, los montos respectivos, sus pagos, control de pago a tiempo; registrar a los usuarios de los servicios que constituyen el padrón del organismo operador, los actuales para poder cobrarles, y los factibles y potenciales para planificar la ampliación de cobertura; tener bajo control la prestación de los servicios hidrosanitarios, con el fin de brindarlos al mayor número de usuarios y brindar la atención adecuada a la clase de usuario que corresponda.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right, a signature with a circle around it in the middle right, and initials 'B' at the bottom right.]

[Handwritten signature and a long arrow pointing downwards and to the left.]

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: SUBDIRECTOR COMERCIAL

Nombre del Puesto:	Subdirector Comercial
Nombre de la Unidad Administrativa:	Subdirección Comercial
Área de Adscripción:	Dirección General
A quién reporta:	Director General
A quién supervisa:	Departamento de Facturación y Cobranza; Departamento de Atención a Usuarios; Departamento de Factibilidad

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO


Escolaridad:	Licenciatura en Administración Pública, en área económico-administrativa o ciencias sociales
Conocimientos:	Administración, planeación estratégica, marco jurídico, normatividad administrativa, relaciones públicas, desarrollo organizacional, bases de datos y manejo de paquetería office

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización: 002
Subdirección Comercial		


Habilidades:	Asertividad, análisis de conflictos, comunicación efectiva, capacidad de análisis, compromiso, diálogo, empatía, gestión del tiempo, iniciativa, liderazgo, manejo de personal, organización, negociación, pensamiento crítico, persuasión, toma de decisiones
---------------------	--

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Dirigir la política y funciones de la Subdirección Comercial de conformidad con los planes, programas, estrategias y prioridades del SOSAPACH;
2. Brindar atención directa a los usuarios;
3. Recibir, atender y en su caso turnar al área correspondiente las peticiones que presenten los usuarios en relación a los servicios públicos que presta el SOSAPACH;
4. Ordenar y practicar en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable, los programas que, en materia de orientación, asistencia a los usuarios y difusión deban instrumentarse para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones a cargo de los receptores de los servicios públicos que brinda el SOSAPACH;
5. Ordenar y practicar en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable, programas para la recuperación y regularización de adeudos generados por los servicios públicos que presta el SOSAPACH;
6. Requerir a los usuarios o terceros con ellos relacionados, de conformidad con la legislación aplicable, la documentación, datos e informes que sean necesarios para el ejercicio de sus facultades, así como recabar de las personas en el servicio público y fedatarios, los informes que tengan con motivo de sus funciones;
7. Recibir del Departamento de Factibilidades para su revisión y trámite, los dictámenes de factibilidad de los servicios que soliciten los usuarios para la contratación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado y/o saneamiento;

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
	Subdirección Comercial	Núm. de actualización:002

8. Recibir del Departamento de Factibilidades para su revisión y trámite, las revocaciones de los dictámenes de factibilidad de servicios, en términos de las disposiciones legales aplicables;
9. Recibir del Departamento de Factibilidades para su revisión y trámite, los contratos de servicios de agua y/o alcantarillado y/o saneamiento que soliciten los usuarios;
10. Recibir del Departamento de Factibilidades para su revisión y trámite, la terminación de contratos que procedan en términos de las disposiciones legales aplicables;
11. Recibir del Departamento de Factibilidades para su revisión y trámite, las propuestas de adquisición, utilización o aprovechamiento por vías de derecho público o privado de obras hidráulicas de propiedad privada, cuando se requieran para la eficiente prestación del servicio público y de distribución de agua potable, alcantarillado, saneamiento, drenaje o reúso establecido;
12. Recibir del Departamento de Atención a Usuarios para su revisión y trámite, las constancias de no adeudo y constancias de no servicios que soliciten los usuarios;
13. Recibir del Departamento de Atención a Usuarios para su revisión y trámite, las propuestas de suspensión de los servicios públicos contratados por los usuarios, en términos de las disposiciones legales aplicables;
14. Ordenar y ejecutar la suspensión o restricción de los servicios públicos que presta el SOSAPACH, en los casos que señalan las disposiciones legales aplicables;
15. Colocar sellos o marcas oficiales en los sitios en donde se restrinjan o suspendan los servicios públicos, en términos de la legislación aplicable;
16. Ordenar y ejecutar las visitas de inspección para la verificación de volúmenes;
17. Ordenar y practicar, de conformidad con las disposiciones legales y normatividad aplicable, visitas de inspección a los usuarios, a fin de verificar la veracidad de los datos asentados en las bases de datos del registro del SOSAPACH;

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

18. Notificar los actos administrativos, en los casos y formas que determinen las disposiciones legales y acuerdos aplicables;
19. Ejecutar los créditos fiscales generados por la prestación de los servicios públicos que presta el SOSAPACH, en términos de las disposiciones legales aplicables;
20. Elaborar los informes que requieran las distintas Unidades Administrativas que conforman el SOSAPACH y/o demás autoridades, sobre la prestación de servicios materia de su competencia;
21. Desarrollar programas de capacitación permanente y especialización del personal a su cargo, que trasciendan en el mejoramiento de los Servicios Públicos;
22. Coordinar la elaboración de estudios socioeconómicos y demás necesarios, que sean solicitados por el Consejo de Administración cuando se requiera para emitir acuerdos que fijen o modifiquen las tarifas aplicables a los servicios que presta el Sistema Operador;
23. Coadyuvar en la elaboración e integración del anteproyecto del presupuesto anual de ingresos y egresos de la Unidad Administrativa a su cargo;
24. Las demás que le confieran otras disposiciones legales, le asigne el Director General o el Consejo de Administración.
25. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.


	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: JEFE/A DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

Nombre del Puesto:	Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza
Nombre de la Unidad Administrativa:	Departamento de Facturación y Cobranza
Área de Adscripción:	Departamento de Facturación y Cobranza
A quién reporta:	Subdirección Comercial
A quién supervisa:	Subdirector Comercial


ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura en contabilidad, en área económico-administrativa o ciencias sociales
Conocimientos:	Administración, contabilidad, marco jurídico, normatividad administrativa, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, comunicación efectiva, capacidad de análisis, compromiso, diálogo, manejo de personal, organización, pensamiento crítico

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Dirigir la política y funciones del Departamento de Facturación y Cobranza de conformidad con los planes, programas, estrategias y prioridades del SOSAPACH;
2. Brindar atención directa a los usuarios;
3. Requerir la presentación de información, datos, pagos, así como el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los usuarios y responsables solidarios, y en su caso, turnarlos a la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación para la imposición de las sanciones correspondientes;
4. Aplicar la política de ingresos en materia de cobro correspondiente a cada ejercicio fiscal, así como ejercer las acciones tendientes a la observancia de las disposiciones fiscales federales, estatales y municipales en materia de su competencia;
5. Cobrar las cuotas y/o tarifas, así como demás cantidades generadas por los servicios públicos que presta el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
6. Verificar la procedencia y realizar en tiempo y forma, la compensación de las cantidades pagadas en exceso por los usuarios que hayan solicitado dicho trámite, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
7. Proponer a la Subdirección Comercial programas para la recuperación y regularización de adeudos generados por los servicios que presta el SOSAPACH;
8. Ordenar, validar y ejecutar actos de verificación, vigilancia, inspección, medidas de emergencia y demás actos necesarios, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
9. Informar a la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación el estado que guardan las cuentas de usuarios morosos;

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

10. Determinar los derechos y recargos que deban pagar los usuarios por concepto de los servicios públicos que reciben por parte del SOSAPACH, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
11. Realizar el cobro de las sanciones económicas que imponga la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación o demás autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones;
12. Ejercer en términos de las disposiciones fiscales y demás aplicables, el procedimiento administrativo de ejecución para hacer efectivos los créditos fiscales generados por la prestación de los servicios públicos que presta el SOSAPACH a cargo de los usuarios, responsables solidarios y demás obligados, así como hacer efectivas las garantías constituidas para asegurar el interés fiscal;
13. Ejecutar la suspensión de los servicios públicos y clausurar provisionalmente los giros, establecimientos, locales, construcciones o inmuebles con irregularidades, o que pongan en riesgo el ambiente, la salud o la seguridad pública, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
14. Colocar sellos o marcas oficiales en los sitios en donde se restrinjan o suspendan los servicios públicos, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
15. Instruir al personal a su cargo para ejecutar las políticas, programas, dictámenes, acuerdos y demás normativa aplicable, relativa al otorgamiento de beneficios e incentivos del pago de derechos y sus accesorios por los servicios que presta el SOSAPACH;
16. Las demás que le confieran otras disposiciones legales, le asigne el Director General, el titular de la Subdirección Comercial o el Consejo de Administración.
17. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

**SOSAPACH**SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA*Trabajo y familia*Manual de Organización de la Subdirección Comercial del
SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MO/002/2024

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización:
30/01/2024


Núm. de actualización:002

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: JEFE/A DE LA UNIDAD DE COBRANZA

Nombre del Puesto:	Jefe/a del Departamento de Facturación y Cobranza
Nombre de la Unidad Administrativa:	Departamento de Facturación y Cobranza
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Jefe de Facturación y Cobranza
A quién supervisa:	Cajeros, lecturistas e inspector

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura en contabilidad, en área económico-administrativa o ciencias sociales
Conocimientos:	Administración, contabilidad, marco jurídico, normatividad administrativa, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, comunicación efectiva, capacidad de análisis, compromiso, diálogo, manejo de personal, organización, pensamiento crítico

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización: 002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Dirigir la política y funciones de la Unidad de Cobranza de conformidad con los planes, programas, estrategias y prioridades del SOSAPACH;
2. Brindar atención directa a los usuarios;
3. Aplicar la política de ingresos en materia de cobro correspondiente a cada ejercicio fiscal, así como ejercer las acciones tendientes a la observancia de las disposiciones fiscales federales, estatales y municipales en materia de su competencia;
4. Vigilar que el personal de cajas cobre las cuotas y/o tarifas, así como demás cantidades generadas por los servicios públicos que presta el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
5. Analizar, elaborar y remitir para su autorización al Departamento de Facturación y Cobranza las resoluciones a las solicitudes que presenten los usuarios en materia de compensación de cantidades pagadas en exceso, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
6. Determinar los derechos y recargos que deban pagar los usuarios por concepto de los servicios públicos que reciben por parte del SOSAPACH, con base en la información proporcionada por el Departamento de Facturación y Cobranza y en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
7. Instruir al personal a su cargo para ejecutar la política, programas, dictámenes, acuerdos y demás normativa aplicable, relativa al otorgamiento de beneficios e incentivos del pago de derechos y sus accesorios por los servicios que presta el SOSAPACH;
8. Las demás que le confieran otras disposiciones legales, le asigne el Director General, el titular de la Subdirección Comercial, el titular del Departamento de Facturación y Cobranza o el Consejo de Administración.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.


	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
	Fecha de actualización: 30/01/2024	
	Núm. de actualización: 002	
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: CAJERO (A)

Nombre del Puesto:	Coordinador/a de la Unidad de Cobranza
Nombre de la Unidad Administrativa:	Unidad de Cobranza
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Coordinador de la Unidad de Cobranza
A quién supervisa:	No tiene personal a su cargo


ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Bachillerato o carrera técnica
Conocimientos:	Contabilidad, bases de datos, cálculo, marco jurídico, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, comunicación efectiva, compromiso, diálogo, organización, adaptabilidad

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Brindar atención directa a los usuarios;
2. Cobrar las cuotas y/o tarifas, así como demás cantidades generadas por los servicios públicos que presta el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de San Pedro Cholula, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
3. Realizar el cobro de las sanciones económicas que imponga la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación o demás autoridades competentes en el ejercicio de sus funciones;
4. Ejecutar la política, programas, dictámenes, acuerdos y demás normativa aplicable, relativa al otorgamiento de beneficios e incentivos del pago de derechos y sus accesorios por los servicios que presta el SOSAPACH;
5. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.


	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización: 002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: LECTURISTA

Nombre del Puesto:	Lectorista
Nombre de la Unidad Administrativa:	Unidad de Cobranza
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Coordinador de la Unidad de Cobranza
A quién supervisa:	No tiene personal a su cargo

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

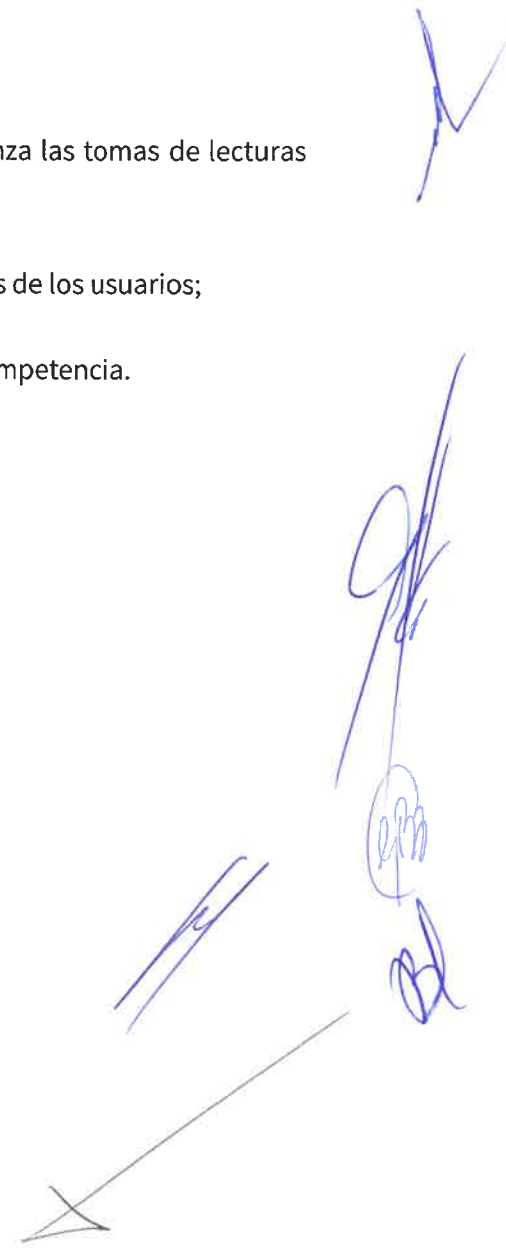
Escolaridad:	Primaria
Conocimientos:	Marco jurídico, bases de datos y manejo de paquetería office

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

Habilidades:	Compromiso, diálogo, facilidad de aprendizaje, gestión del tiempo, proactividad
---------------------	---

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Informar bimestralmente a la Jefatura de Facturación y Cobranza las tomas de lecturas realizadas a los aparatos medidores de los usuarios;
2. Entregar bimestralmente los estados de cuenta en los domicilios de los usuarios;
3. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.




	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización: 002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: INSPECTOR

Nombre del Puesto:	Inspector
Nombre de la Unidad Administrativa:	Unidad de Cobranza
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Coordinador de la Unidad de Cobranza
A quién supervisa:	No tiene personal a cargo


ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Primaria
Conocimientos:	Marco jurídico, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Compromiso, diálogo, facilidad de aprendizaje, gestión del tiempo, proactividad

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
	Subdirección Comercial	Núm. de actualización:002

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Ejecutar las visitas de inspección para la verificación de volúmenes;
2. Ejecutar la instalación, sustitución o mantenimiento de los equipos de medición para la distribución del recurso hídrico;
3. Verificar que el uso de los servicios públicos contratados por los usuarios corresponda a los usos, términos y condiciones pactados en el contrato;
4. Verificar que las instalaciones hídricas cumplan las especificaciones técnicas correspondientes, que en los inmuebles con toma no existan derivadas no autorizadas, que el funcionamiento de las instalaciones de los usuarios sea el adecuado para garantizar el uso eficiente de los recursos hídricos, que los propietarios o poseedores de los inmuebles que cuenten con servicio público hayan generado el contrato respectivo;
5. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.


	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

Nombre del Puesto:	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
Nombre de la Unidad Administrativa:	Departamento de Atención a Usuarios
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Subdirector Comercial
A quién supervisa:	Atención a Usuarios, Analista B e Inspector


ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura en Administración Pública, en área económico-administrativa o ciencias sociales
Conocimientos:	Administración, marco jurídico, normatividad administrativa, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, comunicación efectiva, capacidad de análisis, compromiso, diálogo, manejo de personal, organización, resolución de conflictos, persuasión

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		


DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Dirigir la política y funciones Departamento de Atención a Usuarios de conformidad con los planes, programas, estrategias y prioridades del SOSAPACH;
2. Brindar atención directa a los usuarios;
3. Dirigir, normar y evaluar las actividades de orientación y asistencia al usuario respecto de las peticiones, gestiones, aclaraciones o inconformidades relacionadas con los servicios que presta directamente el SOSAPACH, así como la satisfacción de los usuarios;
4. Dirigir, normar, capacitar, supervisar y evaluar al personal de cajas y atención a usuarios, en las diferentes materias de su competencia;
5. Elaborar y someter a consideración de la Subdirección Comercial, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable, los programas que, en materia de orientación, asistencia a los usuarios y difusión deban instrumentarse para incentivar el cumplimiento voluntario de las obligaciones a cargo de los receptores de servicios públicos;
6. Instrumentar programas para orientar y asistir a los usuarios acerca del cumplimiento de sus obligaciones y promover su incorporación o actualización de sus datos en el registro del SOSAPACH;
7. Recibir, atender y en su caso turnar al área correspondiente las peticiones que presenten los usuarios en relación a los servicios públicos que presta el SOSAPACH;
8. Elaborar y proponer a la Subdirección Comercial, las constancias de no adeudo y constancias de no servicios que soliciten los usuarios;
9. Requerir a los usuarios o terceros con ellos relacionados, de conformidad con la legislación aplicable, la documentación, datos e informes que sean necesarios para el

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización: 002

ejercicio de sus facultades, así como recabar de las personas en el servicio público y fedatarios, los informes que tengan con motivo de sus funciones;

10. Expedir en el ámbito de su competencia y a petición de los usuarios, la reimpresión de estados de cuenta, impresión de historial por ejercicio fiscal o parcialidad del mismo respecto de consumos y pagos;
11. Mantener actualizado el padrón de usuarios, vigilando que el mismo cumpla con los requisitos previstos en la legislación aplicable;
12. Ordenar y practicar, de conformidad con las disposiciones legales y normatividad aplicables, visitas de inspección a los usuarios, a fin de verificar la veracidad de los datos asentados en las bases de datos del registro del SOSAPACH;
13. Ordenar y ejecutar las visitas de inspección para la verificación de volúmenes;
14. Verificar y ejecutar la instalación, sustitución o mantenimiento de los equipos de medición para la distribución del recurso hídrico;
15. Integrar y concentrar, de conformidad con las disposiciones legales y normatividad aplicable, los expedientes de los usuarios del SOSAPACH;
16. Elaborar los informes que requieran las distintas áreas que conforman el SOSAPACH y/o demás autoridades, sobre la prestación de servicios materia de su competencia;
17. Notificar los actos administrativos, en los casos y formas que determinen las disposiciones legales y acuerdos aplicables;
18. Las demás que le confieran otras disposiciones legales, le asigne el Director General, el titular de la Subdirección Comercial o el Consejo de Administración.
26. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización: 002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: ATENCIÓN A USUARIOS

Nombre del Puesto:	Atención a Usuarios
Nombre de la Unidad Administrativa:	Departamento de Atención a Usuarios
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
A quién supervisa:	No tiene personal a su cargo

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Bachillerato
Conocimientos:	Archivo de información marco jurídico, normatividad administrativa, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, comunicación efectiva, capacidad de análisis, compromiso, diálogo, organización, pensamiento crítico

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Orientar y asistir al usuario respecto de las peticiones, gestiones, aclaraciones o inconformidades relacionadas con los servicios que presta directamente el SOSAPACH, así como la satisfacción de los usuarios;
2. Orientar y asistir a los usuarios acerca del cumplimiento de sus obligaciones y promover su incorporación o actualización de sus datos en el registro del SOSAPACH;
3. Recibir, atender y en su caso turnar al área correspondiente las peticiones que presenten los usuarios en relación a los servicios públicos que presta el SOSAPACH;
4. Elaborar las constancias de no adeudo y constancias de no servicios que soliciten los usuarios;
5. Expedir la reimpresión de estados de cuenta, impresión de historial por ejercicio fiscal o parcialidad del mismo respecto de consumos y pagos;
6. Mantener actualizado el padrón de usuarios, vigilando que el mismo cumpla con los requisitos previstos en la legislación aplicable;
7. Elaborar las solicitudes de contrato de servicios de agua potable y/o alcantarillado y/o saneamiento que soliciten los usuarios se encuentren debidamente integrados en términos de las leyes aplicables;
8. Elaborar la cuantificación de las contribuciones generadas por la contratación y puesta en operación de los servicios contratados, de conformidad con las disposiciones legales y normatividad aplicable;
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: ANALISTA B

Nombre del Puesto:	Analista B
Nombre de la Unidad Administrativa:	Departamento de Atención a Usuarios
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Jefe de Atención a Usuarios
A quién supervisa:	No tiene personal a su cargo

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Bachillerato
Conocimientos:	Archivo de información marco jurídico, normatividad administrativa, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, capacidad de análisis, compromiso, gestión del tiempo, organización, proactividad, iniciativa

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Auxiliar en las actividades relacionadas con el archivo de la Unidad Administrativa.
2. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.




	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE FACTIBILIDAD

Nombre del Puesto:	Jefe del Departamento de Factibilidad
Nombre de la Unidad Administrativa:	Departamento de Factibilidad
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Subdirector Comercial
A quién supervisa:	Supervisor


ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Ingeniería Civil, Licenciatura en Arquitectura o Actuaría
Conocimientos:	Administración, manejo de AutoCAD, manejo de presupuestos, matemáticas avanzadas, marco jurídico, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, comunicación efectiva, capacidad de análisis, compromiso, diálogo, manejo de personal y organización

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

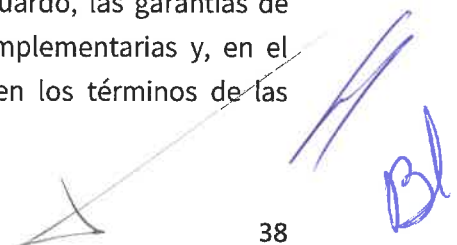
DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES


1. Dirigir la política y funciones del Departamento de Factibilidad de conformidad con los planes, programas, estrategias y prioridades del SOSAPACH;
2. Brindar atención directa a los usuarios;
3. Verificar que las solicitudes de contrato de servicios de agua potable y/o alcantarillado y/o saneamiento que soliciten los usuarios se encuentren debidamente integrados en términos de las leyes aplicables;
4. Requerir a los usuarios o terceros con ellos relacionados, de conformidad con la legislación aplicable, la documentación, datos e informes que sean necesarios para el ejercicio de sus facultades, así como recabar de las personas en el servicio público y fedatarios, los informes que tengan con motivo de sus funciones;
5. Elaborar la cuantificación de las contribuciones generadas por la contratación y puesta en operación de los servicios contratados, de conformidad con las disposiciones legales y normatividad aplicable;
6. Elaborar y proponer a la Subdirección Comercial los contratos de servicios de agua y/o alcantarillado y/o saneamiento que soliciten los usuarios;
7. Proponer al Subdirector Comercial, la terminación de contratos que procedan en términos de las disposiciones legales aplicables;
8. Verificar que el uso de los servicios públicos contratados por los usuarios corresponda a los usos, términos y condiciones pactados en el contrato;
9. Verificar que las instalaciones hídras cumplan las especificaciones técnicas correspondientes, que en los inmuebles con toma no existan derivadas no autorizadas, que el funcionamiento de las instalaciones de los usuarios sea el adecuado para garantizar el uso eficiente de los recursos hídricos, que los propietarios o poseedores de los inmuebles que cuenten con servicio público hayan generado el contrato respectivo;

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

10. Verificar que las solicitudes de factibilidad cumplan con los requisitos señalados en las disposiciones legales y normatividad aplicable;
11. Elaborar la cuantificación y actualización de derechos que deben ser pagados por conceptos de factibilidad;
12. Determinar los recargos sobre las contribuciones determinadas por concepto de factibilidad;
13. Elaborar y proponer a la Subdirección Comercial los dictámenes de factibilidad de los servicios que soliciten los usuarios para la contratación de los servicios de agua potable y/o alcantarillado y/o saneamiento;
14. Proponer a la Subdirección Comercial las revocaciones de los dictámenes de factibilidad de servicios, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
15. Establecer las condiciones, requisitos, lineamientos, limitaciones, requerimientos técnicos, características, contratación y cualidades de la obra necesaria u obra complementaria, así como los plazos de ejercicio de estas, para la solicitud de factibilidad que así lo requiera;
16. Verificar que las obras necesarias y las obras complementarias cumplan lo dispuesto en la normatividad aplicable;
17. Verificar y realizar los actos jurídicos necesarios para la transmisión de dominio y la constitución de gravámenes que se hayan requerido a los solicitantes de factibilidad, por concepto de obra necesaria u obra complementaria;
18. Solicitar las garantías de calidad y vicios ocultos relativas a las obras necesarias y complementarias en términos de la legislación aplicable;
19. Recibir y turnar a la Subdirección Administrativa, para su resguardo, las garantías de calidad y vicios ocultos relativas a las obras necesarias y complementarias y, en el momento en que se hagan exigibles, integrar el expediente en los términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;

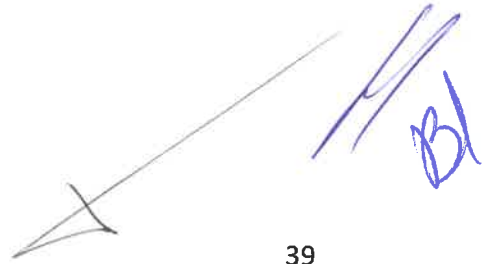





	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

20. Ordenar y ejecutar la verificación, inspección o vigilancia que se requiera para ejercicio de sus funciones;
21. Proponer a la Subdirección Comercial la suspensión de los servicios públicos contratados por los usuarios, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
22. Colocar sellos o marcas oficiales en los sitios en donde se restrinjan o suspendan los servicios públicos, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
23. Elaborar los informes que requieran las distintas áreas que conforman el SOSAPACH y/o demás autoridades, sobre la prestación de servicios materia de su competencia;
24. Ordenar y ejecutar, aquellos actos de autoridad, incluidas visitas domiciliarias, verificaciones, notificaciones, inspecciones, medidas de emergencia, y demás actos necesarios en términos de ley y demás normatividad aplicable en relación, a los servicios hídricos de la zona de cobertura del SOSAPACH;
25. Las demás que le confieran otras disposiciones legales, le asigne el Director General, el titular de la Subdirección Comercial o el Consejo de Administración.
26. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.





	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: SUPERVISOR

Nombre del Puesto:	Supervisor
Nombre de la Unidad Administrativa:	Departamento de Factibilidad
Área de Adscripción:	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Jefe de Factibilidad
A quién supervisa:	No tiene personal a su cargo

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Bachillerato
Conocimientos:	Archivo de información marco jurídico, normatividad administrativa, bases de datos y manejo de paquetería office
Habilidades:	Asertividad, capacidad de análisis, compromiso, gestión del tiempo, organización, proactividad, iniciativa, resolución de conflictos, toma de decisiones, diálogo

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE FUNCIONES

1. Informar a la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación el estado que guardan las cuentas de usuarios morosos;
2. Ejecutar la suspensión de los servicios públicos y clausurar provisionalmente los giros, establecimientos, locales, construcciones o inmuebles con irregularidades, o que pongan en riesgo el ambiente, la salud o la seguridad pública, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
3. Colocar sellos o marcas oficiales en los sitios en donde se restrinjan o suspendan los servicios públicos, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
4. Integrar y concentrar, de conformidad con las disposiciones legales y normatividad aplicable, los expedientes de los usuarios del SOSAPACH;
5. Notificar los actos administrativos, en los casos y formas que determinen las disposiciones legales y acuerdos aplicables;
6. Ejecutar la verificación, inspección o vigilancia que se requiera para ejercicio de sus funciones;
7. Realizar visitas domiciliarias, verificaciones, notificaciones, inspecciones, medidas de emergencia, y demás actos necesarios en términos de ley y demás normatividad aplicable en relación, a los servicios hídricos de la zona de cobertura del SOSAPACH;
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.



SOSAPACH

SIETEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL
GOBIERNO DE SAN PEDRO CHOLULA

Trabajo y familia

Manual de Organización de la Subdirección Comercial del
SOSAPACH

Subdirección Comercial

Clave: COM/MO/002/2024

Fecha de elaboración: 30/06/2022

Fecha de actualización:
30/01/2024

Núm. de actualización:002

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: COORDINACIÓN DE DILIGENCIACIÓN

Nombre del Puesto:	Coordinación de Diligenciación
Nombre de la Unidad Administrativa:	Subdirección Comercial
Área de Adscripción	Subdirección Comercial
A quién reporta:	Subdirección Comercial
A quién supervisa:	No tiene personal a su cargo

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Escolaridad:	Licenciatura en Derecho
Conocimiento:	Archivo de información marco jurídico, normatividad administrativa, bases de datos y manejo de paquetería office.
Habilidades:	Asertividad, capacidad de análisis, compromiso, gestión del tiempo, organización, proactividad, iniciativa, resolución de conflictos, toma de decisiones, diálogo.

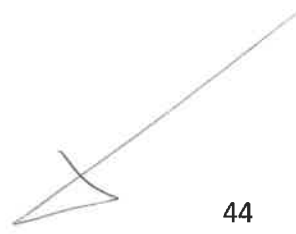
	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización:002
Subdirección Comercial		

DESCRIPCIÓN ESPECIFICA DE FUNCIONES

1. Elaborar Informes para la Unidad de Asuntos Jurídicos y Diligenciación el estado que guardan las cuentas de usuarios morosos;
2. Ejecutar la suspensión de los servicios públicos y clausurar provisionalmente los giros, establecimientos, locales, construcciones o inmuebles con irregularidades, o que pongan en riesgo el ambiente, la salud o la seguridad pública, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
3. Colocar sellos o marcas oficiales en los sitios en donde se restrinjan o suspendan los servicios públicos, en términos de las disposiciones legales y normatividad aplicable;
4. Integrar y concentrar, de conformidad con las disposiciones legales y normatividad aplicable, los expedientes de los usuarios del SOSAPACH;
5. Notificar los actos administrativos, en los casos y formas que determinen las disposiciones legales y acuerdos aplicables;
6. Ejecutar la verificación, inspección o vigilancia que se requiera para ejercicio de sus funciones;
7. Realizar visitas domiciliarias, verificaciones, notificaciones, inspecciones, medidas de emergencia, y demás actos necesarios en términos de ley y demás normatividad aplicable en relación, a los servicios hídricos de la zona de cobertura del SOSAPACH;
8. Verificar que el uso de los Servicios Públicos contratados por los usuarios corresponda a los usos, términos y condiciones pactados en el contrato.
9. Verificar que las instalaciones hídricas cumplan las especificaciones técnicas correspondientes, que en los inmuebles con toma no existan derivadas no autorizadas;
10. Vigilar que no se haga uso de los Servicios Públicos sin contar con la autorización correspondiente del Prestador de Servicios Públicos o sin estar en los supuestos previstos en esta Ley;
11. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia;

	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
Subdirección Comercial		Núm. de actualización:002

12. Las demás que le confieran otras disposiciones legales, le asigne el Director General, el titular de la Subdirección Comercial o el Consejo de Administración.



	Manual de Organización de la Subdirección Comercial del SOSAPACH	Clave: COM/MO/002/2024
		Fecha de elaboración: 30/06/2022
		Fecha de actualización: 30/01/2024
		Núm. de actualización: 002
Subdirección Comercial		

VII. DIRECTORIO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	TITULAR	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
Subdirector Comercial	Pamela Flores Carranco	Subdirección.comercial@sosapach-gob.com	2222-470115
Jefatura de Atención a Usuarios	Luis Alberto Temoltzin Tecpanecatí	jefaturaatnusuarios.sosapach@gmail.com	2222-470115
Jefatura de Facturación y Cobranza	Cecilia Cuautle Cruz	scomercial.sosapach@gmail.com	2222-470115
Unidad de Cobranza	Oscar Cacique Ramírez	cobranza.sosapach@gmail.com	2222-470115
Jefatura de Factibilidades	Larry Flores Ochoa	factibilidades.sosapach@gmail.com	2222-470115