



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

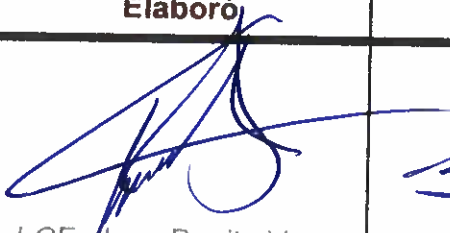
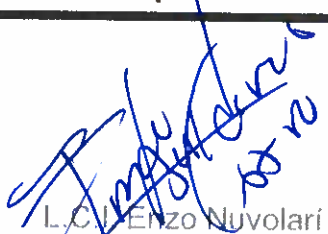
de la
Dirección Comercial



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

de la

Dirección Comercial

Elaboró	Validó	Aprobó
 LCE. Jose Benito Vera Fragoso Jefe de Departamento de Catastro	 Lic. José Martín Zambrano López Director Comercial	 L.C. Enzo Nuvolari Balderas Castro Director General de la CAAMT



Gobierno del Municipio de Tulancingo de Bravo, 2024-2027

Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo
Dirección Comercial

Enero 2026

Realizado en Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

Dirección Comercial

Blvd. Nuevo San Nicolás, S/N, Fracc. Nuevo San Nicolás
Tulancingo de Bravo, Hidalgo, C.P. 43640
Contacto (775) 7558450 extensión 1178

*La reproducción total o parcial de este documento
se autorizará siempre y cuando se dé el
crédito correspondiente a la fuente.*

Contenido

I. Introducción	5
II. Antecedentes	6
III. Misión	7
IV. Visión	7
V. Marco jurídico administrativo	8
VI. Atribuciones y Responsabilidades	9
VII. Estructura orgánica	11
VIII. Organigrama	12
IX. Descripción de objetivos y funciones	13
X. Glosario	46

I. Introducción

El presente Manual de Organización de la Dirección Comercial de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo (CAAMT) constituye un instrumento diseñado para establecer de manera clara, ordenada y accesible la estructura orgánica, atribuciones, funciones y lineamientos que conforman esta área estratégica del organismo. Su elaboración responde a la necesidad de fortalecer y modernizar los procesos internos, asegurar la correcta prestación de los servicios comerciales y mejorar la atención al usuario mediante procedimientos transparentes y orientados a la recaudación activa.

Asimismo, este manual tiene la finalidad de servir como herramienta de referencia permanente tanto para el personal directivo como operativo, así como para el público en general, permitiendo comprender el papel que desempeña la Dirección Comercial, los departamentos que la integran y la manera en que interactúan entre sí y con otras áreas externas. De esta forma, se facilita la toma de decisiones, se optimiza el trabajo colaborativo y se garantiza la continuidad operativa ante cambios de personal o reestructuraciones organizacionales.

La Dirección Comercial tiene competencia directa sobre todas las actividades relacionadas con la administración y control de los servicios de agua potable, alcantarillado y demás prestaciones de carácter comercial brindadas por el organismo. Esto incluye la gestión de contratos, altas y bajas de usuarios, medición y facturación del consumo, atención y resolución de solicitudes ciudadanas, recaudación de ingresos y supervisión de la cartera vencida. La aplicación de este manual es obligatoria en todos los procesos comerciales y servirá como base para la capacitación interna, la estandarización de procedimientos, la evaluación del desempeño administrativo y la actualización periódica del modelo organizacional.

El documento también describe el marco de actuación de la Dirección Comercial, sus límites y su interacción con otras áreas, como la Dirección Técnica, Jurídica, y de Administración y Finanzas, con el objetivo de garantizar la correcta prestación de los servicios públicos a cargo de la CAAMT.

En síntesis, este Manual de Organización se concibe como un instrumento fundamental para fortalecer la gestión comercial de la CAAMT Tulancingo, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la mejora continua en beneficio de la ciudadanía.

II. Antecedentes

La Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo (CAAMT), y sus unidades administrativas, fueron constituidas mediante decreto publicado en el Periódico Oficial del Estado el 6 de abril de 1992. Se estableció como un Organismo Público Descentralizado de naturaleza mixta Estatal y Municipal, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio. Desde su fundación se definió una estructura organizacional que incluye varias direcciones administrativas, entre ellas la Dirección Comercial, encargada de los aspectos de atención al usuario, cobro, facturación y gestión de cartera vencida.

Como antecedente directo de este manual, se considera el "Manual de Organización de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo", formalizado mediante el Acta de la Segunda Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno, levantada el 14 de julio de 2021. Este documento establece la estructura orgánica, atribuciones y funciones de la Dirección Comercial y de las demás áreas del organismo, sirviendo como base para la organización administrativa actual. Cabe destacar que dicho manual se encuentra publicado en el portal oficial de la CAAMT, en el apartado de Transparencia, constituyéndose como fuente oficial y vigente de consulta para los procedimientos y lineamientos internos de la institución.

En virtud de lo anterior, el presente manual se desarrolla como una actualización y continuidad del marco normativo y operativo previamente establecido, incorporando mejoras, ajustes y precisión en las funciones, procedimientos y lineamientos de la Dirección Comercial, con el objetivo de fortalecer la eficiencia administrativa, la atención al usuario y la gestión integral de los servicios de agua potable y alcantarillado del municipio.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



III. Misión

Administrar y fortalecer la relación con los usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado, garantizando una atención eficiente, transparente y oportuna en sus trámites, solicitudes y aclaraciones; optimizar los procesos de facturación, recaudación y regularización de servicios; generar y utilizar información geográfica, catastral y comercial para la planeación y control operativo; y contribuir a la sostenibilidad financiera y operativa del Organismo, promoviendo servicios hídricos de calidad para la población de Tulancingo de Bravo.

IV. Visión

Ser una Dirección reconocida por la excelencia en la atención al usuario, respaldada por procesos transparentes, ágiles y confiables, con personal capacitado y comprometido; consolidar una gestión integral que combine información catastral, geográfica y administrativa; garantizar una recaudación responsable; y promover la innovación y mejora continua, asegurando que los servicios de agua y alcantarillado sean accesibles, eficientes y equitativos para todas y todos los tulancinguenses.

V. Marco jurídico administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Hidalgo
- Ley de Aguas Nacionales
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo
- Ley de Asentamientos Humano Desarrollo Urbano y Ordenamiento Territorial para el Estado de Hidalgo
- Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado
- Decreto de cuotas y tarifas
- Código de Ética y Conducta de la CAAMT



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



VI. Atribuciones y Responsabilidades

Las atribuciones de la Dirección comercial se establecen en el artículo 22 del reglamento interno de trabajo de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Tulancingo de Bravo, Hidalgo.

ARTÍCULO 22.- La Dirección Comercial es el área responsable de gestionar la relación contractual con los usuarios, administrar el padrón, asegurar la correcta medición de consumos y ejecutar los procesos de recaudación del Organismo Operador; dependiente de manera directa de la Dirección General, para el desempeño de sus funciones, cuenta con el Departamento de Padrón de Usuarios y Medición, el Departamento de Recaudación, el Departamento de Contratos y el Departamento de Catastro; asimismo, para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades, contará con las siguientes:

I. ATRIBUCIONES

1. Aplicar y vigilar el cumplimiento de la LEAAEH y el Decreto de Cuotas y Tarifas vigente para la determinación, cobro y regularización de los servicios;
2. Elaborar el proyecto anual de Cuotas y Tarifas del Organismo Operador para su aprobación ante las instancias correspondientes;
3. Dictaminar y autorizar la limitación o suspensión de los servicios de agua potable por adeudos o irregularidades, conforme a la normatividad aplicable;
4. Validar y formalizar convenios de pago, previa negociación y cálculo conforme a los lineamientos legales y administrativos establecidos; y
5. Autorizar y supervisar la administración del sistema de cobro institucional y el manejo de los valores recaudados por el Organismo Operador.

II. RESPONSABILIDADES

1. Gestionar y formalizar la contratación de servicios, verificando que la documentación y los contratos cumplan con las formalidades y normas vigentes;
2. Mantener actualizado el Padrón de Usuarios y la base de datos del sistema de cobro, asegurando la integridad de la información comercial;
3. Coordinar el levantamiento de información geográfica y comercial mediante censos y recorridos, integrando estos datos en el Sistema de Información Geográfica (SIG);



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



4. Supervisar los procesos de medición, incluyendo la instalación, sustitución, lectura y control de medidores para la correcta determinación de consumos;
5. Ejecutar los procesos de recaudación de servicios, cuotas y derechos, emitiendo los recibos correspondientes y registrando los pagos en el sistema;
6. Notificar formalmente a los usuarios sobre adeudos, detectando e informando sobre conexiones clandestinas o irregularidades visibles en el servicio;
7. Atender y dar seguimiento a las solicitudes, aclaraciones y trámites presentados por los usuarios, orientándolos sobre los procedimientos de pago y regularización;
8. Generar reportes diarios de movimientos, cierre de caja y resguardo de valores, garantizando la transparencia en los ingresos diarios; y
9. Establecer mecanismos de coordinación con las áreas técnicas del Organismo Operador para la validación de factibilidades, conexiones y atención de irregularidades detectadas en campo.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



VII. Estructura orgánica

1. DIRECCIÓN COMERCIAL

1.1 Secretaría de Dirección Comercial

1.2 Ajustes

1.3 Departamento de padrón de usuarios y medición

1.3.1 Auxiliar de padrón de usuarios y medición

1.3.1.1 Jefe de cuadrilla de medidores

1.3.1.1.1 Ayudante de medidores

1.3.1.2 Notificador

1.3.1.3 Lecturista

1.4 Departamento de recaudación

1.4.1 Convenios, macro – micro recaudación y facturación

1.4.1.1 Jefe de cajeros

1.4.1.1.1 Cajero

1.4.1.1.2 Caja móvil

1.5 Departamento de Contratos

1.5.1 Archivo

1.5.1.1 Ventanilla general y atención a usuarios

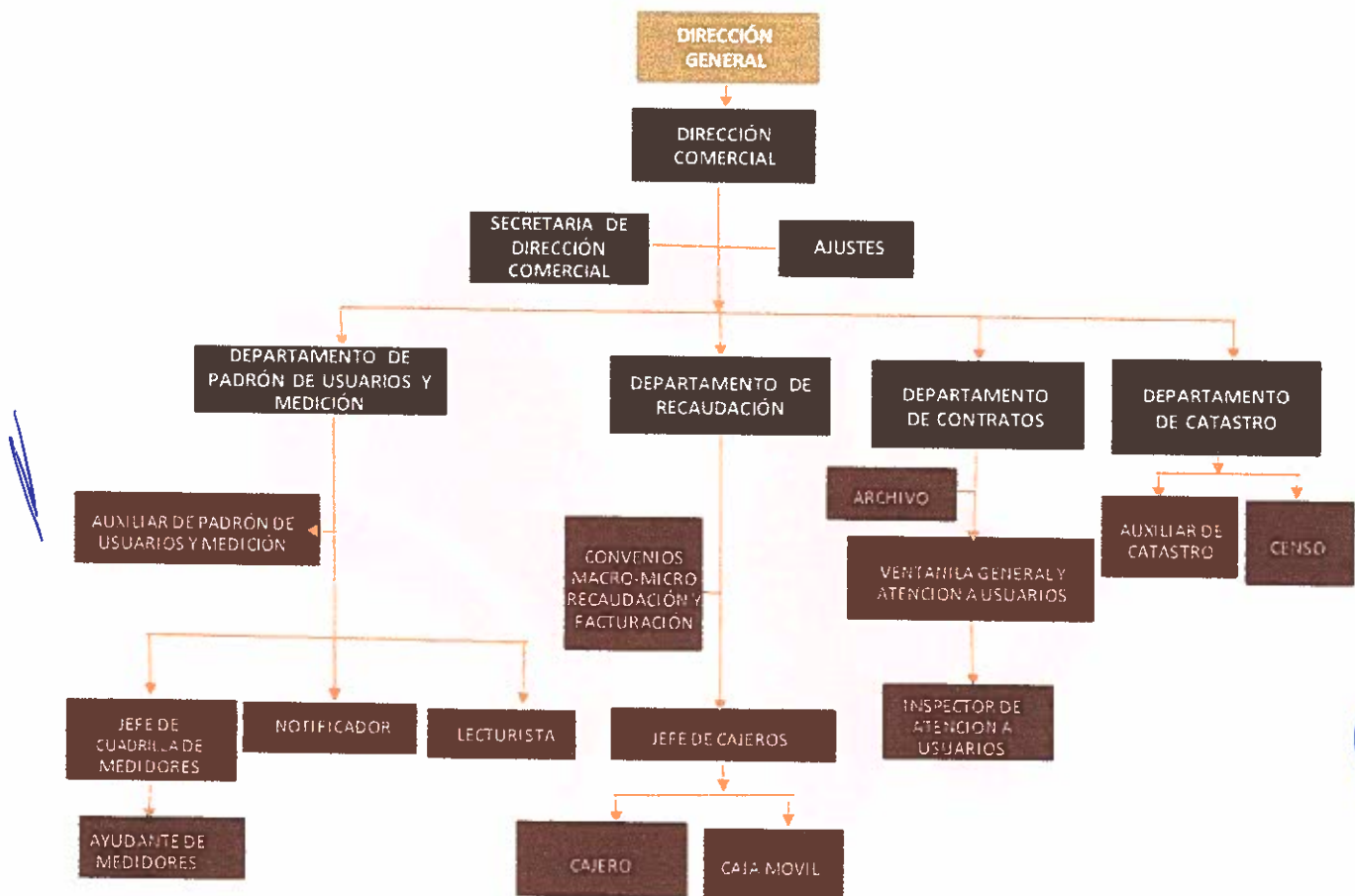
1.5.1.1.1 Inspector de atención a usuarios

1.6 Departamento de catastro

1.6.1 Auxiliar de catastro

1.6.2 Censo

VIII. Organigrama



OBJETIVOS

IX.Descripción de objetivos y funciones

OBJETIVO GENERAL

- Dirigir y fortalecer la gestión comercial del organismo, mediante la administración, regularización y control del padrón de usuarios, la aplicación de mediciones confiables de consumo, la implementación de estrategias de recuperación de adeudos y el fortalecimiento de los procesos de facturación y recaudación, con apego a la normatividad vigente.

Lo anterior, con el fin de fortalecer la certeza jurídica de los usuarios, optimizar la disponibilidad de los recursos financieros y contribuir a una operación eficiente y sostenible del organismo, que permita brindar servicios públicos de calidad a la población.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Administrar, actualizar y controlar el padrón de usuarios y la información catastral del organismo, garantizando la confiabilidad, integridad y disponibilidad de los datos para la gestión comercial y la toma de decisiones.
- Coordinar y fortalecer los procesos de medición del consumo de los servicios hídricos, mediante la instalación, inspección, control y seguimiento de medidores, asegurando la precisión de la información para la facturación y el análisis comercial.
- Optimizar los procesos de facturación y recaudación de los servicios, mediante la implementación de mecanismos eficientes de cobro y control de ingresos, que permitan mejorar el desempeño financiero del organismo.
- Regularizar y formalizar la relación comercial con los usuarios, mediante la celebración, actualización y control de contratos de prestación de servicios, fortaleciendo la certeza jurídica en la prestación de los servicios públicos.
- Diseñar e implementar estrategias para la recuperación de adeudos, el control de la cartera vencida y el seguimiento del comportamiento de pago de los usuarios, contribuyendo a la sostenibilidad financiera y a la eficiencia de la gestión comercial del organismo.

FUNCIONES

Puesto	Persona Titular de la Dirección Comercial.
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección General.
Le reportan:	Persona Secretaria, Persona de Ajustes, Persona Jefe del Departamento de Catastro, Persona Jefe del Departamento de Contratos, Persona Jefe del Departamento de Recaudación, Persona Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición

Funciones:

- I. Dirigir, coordinar y supervisar las actividades realizadas por las unidades administrativas adscritas a la Dirección Comercial.
- II. Brindar a los usuarios de la CAAMT una atención de calidad, respetuosa, eficiente y conforme a la normatividad aplicable.
- III. Mantener reuniones periódicas con el personal de la Dirección Comercial para la evaluación de avances, resultados y áreas de mejora.
- IV. Supervisar y mantener actualizado el padrón de usuarios, asegurando que la información sirva como insumo para la planeación de recaudación, la identificación de tendencias y la optimización de recursos.
- V. Comprender, analizar y evaluar los tiempos, periodos y tendencias de pago de los usuarios, con la finalidad de definir estrategias de recaudación, establecer objetivos razonables y coordinar la asignación temporal de personal en áreas críticas durante los periodos de alta demanda, asegurando la eficiencia en la atención a usuarios y el desempeño operativo de la Dirección Comercial.
- VI. Determinar y formular mensualmente las estrategias para el análisis y recuperación de la cartera vencida de la Comisión, remitiendo la información correspondiente a la Dirección General y a la Dirección de Administración y Finanzas.
- VII. Autorizar y suscribir convenios de pago en parcialidades para la contratación de servicios y la regularización de usuarios morosos, conforme a la normatividad vigente.
- VIII. Aplicar las tarifas vigentes para el cobro de los servicios públicos, publicadas en el Periódico Oficial del Estado de Hidalgo.
- IX. Analizar, mantener actualizado y proponer las cuotas y tarifas aplicables a los usuarios de la Comisión, y formular la propuesta formal para su presentación al Director General y la Junta de



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

Gobierno del Organismo, asegurando que las recomendaciones estén basadas en tendencias de pago, objetivos de recaudación y criterios estratégicos de la Comisión, así como la normatividad aplicable para tal efecto.

- X. Presentar informes periódicos a la Dirección de Administración y Finanzas sobre los ingresos financieros de la Comisión.
- XI. Examinar, analizar y evaluar el comportamiento de los ingresos y egresos generados por la Dirección Comercial.
- XII. Dirigir, coordinar y supervisar los flujos de caja de la Dirección Comercial.
- XIII. En coordinación con el personal a su cargo y las áreas correspondientes, elaborar y ejecutar programas de instalación, lectura e inspección de medidores.
- XIV. Notificar a la Dirección General y a la Dirección de Administración y Finanzas cualquier variación o alteración significativa detectada en los consumos de los usuarios.
- XV. Planear, proponer y ejecutar acciones orientadas a confrontar el volumen de agua facturado con el volumen extraído, con el fin de detectar y reducir el suministro no facturado.
- XVI. Coordinar, en apego a la ley y en conjunto con las áreas competentes, los programas de detección y atención de tomas clandestinas.
- XVII. Entregar y recabar la información requerida para el cuestionario de control interno solicitado por la Auditoría Superior del Estado de Hidalgo.
- XVIII. Atender, coordinar y dar seguimiento a los requerimientos derivados de auditorías internas o externas, revisiones de control interno, transparencia y rendición de cuentas, relacionados con los procesos comerciales, catastrales, de contratación, padrón de usuarios y recaudación.
- XIX. Elaborar, aplicar y dar seguimiento a los instrumentos de planeación, control y buenas prácticas de la Dirección Comercial, tales como el Programa Anual de Trabajo (PAT), el plan municipal de desarrollo (PMD), el matriz indicador de Resultados (MIR) y el presupuesto basado en resultados (PBR), asegurando su actualización, cumplimiento y disponibilidad para evaluación interna y auditorías.
- XX. Cumplir y hacer cumplir las normas, lineamientos y procedimientos en materia de seguridad integral establecidos por la Comisión.

15



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Secretaria de Dirección Comercial
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección Comercial
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Brindar atención inicial a los usuarios de la CAAMT de manera cordial, respetuosa y eficiente, canalizando sus solicitudes, dudas o aclaraciones a las áreas o personal competente de la Dirección Comercial.
- II. Coordinar la agenda de la Persona Titular de la Dirección Comercial, incluyendo la organización y programación de reuniones presenciales y virtuales.
- III. Atender y canalizar llamadas telefónicas, así como recibir y orientar a usuarios y visitantes que acuden a la Dirección Comercial.
- IV. Apoyar en la atención administrativa de usuarios para la aclaración básica de saldos, pagos o trámites, sin realizar interpretaciones técnicas ni resoluciones que correspondan a otras áreas.
- V. Recibir, registrar, organizar y resguardar la correspondencia, oficios y documentación que ingresa y egresa de la Dirección Comercial, conforme a los lineamientos de archivo y control documental.
- VI. Elaborar y gestionar formatos administrativos internos, tales como solicitudes de vacaciones, citas médicas, incapacidades y otros trámites de personal, para su control y seguimiento.
- VII. Elaborar requisiciones de materiales, insumos y equipo necesarios para la operación de la Dirección Comercial, tales como papelería, medicamentos, materiales para instalación de medidores, equipo de cómputo y otros, conforme a los procedimientos establecidos.
- VIII. Apoyar administrativamente a las distintas áreas que integran la Dirección Comercial, cuando así se requiera y dentro del ámbito de sus funciones.
- IX. Realizar las actividades administrativas adicionales que le sean encomendadas por la Persona Titular de la Dirección Comercial, relacionadas con el funcionamiento del área y conforme a la normatividad aplicable.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona de Ajustes
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección Comercial
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Aplicar el beneficio de descuento para adultos mayores (INAPAM), personas con discapacidad o jubilados, previo cumplimiento de los requisitos y dictamen socioeconómico.
- II. Ejecutar el beneficio de "Torna Vitalicia" en las cuentas que hayan acreditado el procedimiento administrativo correspondiente ante la unidad de Atención a Usuarios.
- III. Aplicar la prescripción de créditos fiscales mayores a 5 años en términos del Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo, previa solicitud del usuario y validación legal.
- IV. Realizar ajustes por consumos no generados en casos donde el servicio no haya sido instalado físicamente, pero el sistema haya iniciado la facturación por solicitud de servicio.
- V. Efectuar la eliminación de recargos generados por el sistema (SICOA) en procesos de regularización de tomas clandestinas, asegurando que solo se cobre el consumo retroactivo permitido.
- VI. Corregir cobros improcedentes por conceptos de cortes y reconexiones, siempre que exista una evidencia documental (orden de trabajo no ejecutada o error administrativo) que lo sustente.
- VII. Ejecutar cambios de tarifa, actualizaciones de servicio o derivaciones en el sistema, derivados de dictámenes de inspección, censos de campo o actualizaciones de padrón.
- VIII. Recalcular saldos de usuarios que hayan solicitado inspección de consumo, basándose en los resultados de la inspección validada y calificada por la Dirección Comercial.
- IX. Realizar la cancelación de recibos o facturas electrónica que presenten errores de sistema o errores operativos de caja, manteniendo un expediente que justifique la anulación para efectos de auditoría.
- X. Supervisar que las tarifas aplicadas en el sistema correspondan a la zona, colonia y tipo de servicio conforme al decreto y a la información que el área técnica proporcione para ese fin.
- XI. Brindar asesoría técnica a los compañeros que atienden a los usuarios sobre el origen de sus adeudos y el desglose de sus ajustes antes de que procedan al área de cajas.
- XII. Documentar y resguardar el soporte físico/digital de cada ajuste realizado para atender los requerimientos de control interno y de la Auditoría Superior del Estado.
- XIII. Desempeñar las demás funciones que le asigne la Persona Titular de la Dirección Comercial.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

Puesto	Persona Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección Comercial
Le reportan:	Persona Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición 1, Persona Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición 2, Persona Lecturista, Persona Notificador, Persona Jefe de Cuadrilla de Medidores

Funciones:

- I. Ejercer sus funciones con estricto apego a la legalidad y profesionalismo, garantizando un trato digno, atento y respetuoso a los usuarios en todos los procesos operativos
- II. Gestionar la atención ciudadana para resolver aclaraciones de consumo derivadas de lecturas, fugas visibles o fallas técnicas en los aparatos de medición.
- III. Documentar y sustentar mediante órdenes de trabajo y dictámenes técnicos los ajustes de lectura y presupuestos de instalación, previa autorización de la Dirección Comercial.
- IV. Verificar la actualización del padrón en cuanto a la situación operativa de los servicios medidos, asegurando que las rutas de lectura estén depuradas antes de su ejecución.
- V. Planificar y asignar las rutas mensuales para el personal de toma de lecturas y notificadores utilizando el Sistema SICOA para priorizar zonas con alta incidencia de deuda.
- VI. Supervisar la carga masiva de lecturas al sistema SICOA, validando la consistencia de los datos y canalizando las inconsistencias al personal encargado de su corrección.
- VII. Dar seguimiento a las lecturas detectadas como erróneas o "saltos de lectura", implementando procesos de re-verificación para medir la eficiencia del personal lectorista.
- VIII. Mantener actualizado el registro de medición y consumo en el padrón de usuarios, derivado de las actividades diarias de campo para garantizar cobros justos.
- IX. Identificar y reportar cambios en la condición de los servicios (tomas directas o medidores manipulados) detectados durante las rutas de lectura y notificación.
- X. Canalizar y supervisar las órdenes de trabajo para que el personal operativo solucione anomalías reportadas por los jefes de cuadrilla y notificadores de manera oportuna.
- XI. Dirigir los procesos de instalación de medidores, asegurando que el equipo instalado cumpla con las especificaciones técnicas requeridas por el organismo.
- XII. Coordinar y revisar la ejecución de los trabajos de mantenimiento, cambio, reubicación y atención de fugas en el cuadro del medidor.
- XIII. Notificar de manera formal los adeudos de los usuarios que cubran los criterios de morosidad e iniciar

la gestión administrativa correspondiente, mediante formatos operativos simplificados derivados de la atención masiva de usuarios.

- XIV. Organizar y supervisar los programas de limitación y reconexión del servicio por adeudo, verificando en sistema los pagos de último momento para evitar errores operativos.
- XV. Registrar y vincular correctamente los números de serie de los medidores instalados en el sistema SICOA, garantizando la trazabilidad de la infraestructura de medición.
- XVI. Verificar que la totalidad de los contratos correspondientes al Sistema Medido cuenten con una ubicación física y cartográfica debidamente registrada, validando la correspondencia entre contrato, medidor y punto de medición; así como reportar al Área de Catastro cualquier inconsistencia, omisión o diferencia detectada para su análisis y actualización en el sistema institucional
- XVII. Dar seguimiento a los asuntos turnados por los demás departamentos o áreas en atención a las facultades aquí establecidas.
- XVIII. Desempeñar las demás tareas y disposiciones administrativas asignadas por la Dirección Comercial, enfocadas a la eficiencia en la medición y recuperación de ingresos.





TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

Puesto	Persona Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición 1
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Actuar de manera responsable en el desempeño de sus labores, procurando que su actitud hacia los ciudadanos sea atenta, respetuosa y con estricto apego a la legalidad.
- II. Archivar y organizar cronológicamente toda la documentación generada por las modificaciones al padrón de usuarios medidos, asegurando el resguardo físico de las evidencias de campo.
- III. Orientar de manera responsable y respetuosa a los ciudadanos sobre los trámites y servicios del organismo, canalizándolos a las áreas correspondientes y respetando siempre la confidencialidad de los datos personales.
- IV. Recibir, registrar y transmitir de manera oportuna las quejas o reportes de los usuarios sobre fallas en medidores o errores de lectura para su pronta atención.
- V. Mantenerse actualizado sobre el Decreto de Cuotas y Tarifas vigente para el municipio, así como la normativa aplicable, con el fin de sustentar y explicar correctamente las acciones del área ante los usuarios.
- VI. Capturar y verificar las lecturas tomadas en campo dentro del sistema SICOA, identificando de manera inmediata saltos de lectura o anomalías que requieran una segunda inspección.
- VII. Documentar el inventario de medidores destinados a instalación o sustitución, registrando entradas y salidas de almacén para asegurar que cada equipo esté plenamente identificado por su número de serie.
- VIII. Elaborar las órdenes de trabajo para la instalación, cambio o reubicación de medidores, integrando los datos del usuario y la ubicación precisa para el personal de cuadrilla.
- IX. Dar seguimiento a los reportes de medidores robados o dañados, solicitando al usuario el acta correspondiente y tramitando la reposición administrativa en el sistema.
- X. Apoyar en la integración de las bitácoras diarias de toma de lecturas, verificando que el personal lectorista cubra el total de las rutas asignadas en el calendario mensual.
- XI. Realizar cualquier otra tarea afín o complementaria que le sea asignada por su jefe inmediato superior para el cumplimiento de las metas del departamento.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HIDALGO

Puesto	Persona Auxiliar de Padrón de Usuarios y Medición 2
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Desempeñar sus funciones con apego a la legalidad, profesionalismo y ética, brindando un trato respetuoso y confidencial a los usuarios del organismo.
- II. Integrar, controlar y mantener actualizada en el sistema SICOA la información administrativa de los usuarios en cartera vencida.
- III. Preparar, registrar y dar seguimiento a las notificaciones de adeudo, verificando saldos, periodos vencidos, estatus del servicio y datos contractuales conforme a los lineamientos de la Dirección Comercial.
- IV. Integrar y resguardar los expedientes administrativos derivados de los procesos de notificación de adeudo, limitación y reconexión del servicio, asegurando la trazabilidad documental.
- V. Dar seguimiento administrativo a los usuarios notificados, identificando pagos, convenios o adeudos persistentes para apoyar la recuperación de la cartera vencida.
- VI. Apoyar en la programación y registro administrativo de las acciones de limitación y reconexión del servicio por adeudo, verificando previamente en sistema los pagos o regularizaciones.
- VII. Elaborar y proporcionar reportes periódicos sobre notificaciones emitidas, servicios limitados, reconexiones realizadas y adeudos recuperados, así como atender solicitudes internas de información relacionadas.
- VIII. Mantener actualizados los controles internos del departamento y realizar las demás actividades afines que le sean asignadas por su jefe inmediato, relacionadas con la recuperación de cartera vencida.

Puesto	Persona Jefe de Cuadrilla
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición
Le reportan:	Persona Ayudante de medidores

Funciones:

- I. Recepcionar formatos de orden de instalación, cambio o reubicación de medidores, así como Actas de suspensión de servicio por adeudo, Reconexión de servicio y/o formato para atender fuga en medidor.
- II. Agendar y organizar el trabajo de campo con el/los ayudantes de medidores.
- III. Buscar ubicación de los predios en planos internos del área y si existieran dudas resolverlas con el área de Catastro. Anexar copia de ubicación en plano al formato de instalación.
- IV. Ponerse en contacto vía telefónica con el usuario cuando así lo solicite.
- V. Acudir a las instalaciones de almacén para hacer inventario mensual del material del área de Padrón de usuarios y medición, así como para solicitar material para el trabajo en campo y los medidores mediante formato de salida de almacén.
- VI. Solicitar la adquisición de materiales cuando los almacenados se encuentren al 40% de existencia, con la secretaria de dirección Comercial.
- VII. Enviar fotos del formato de salida de almacén del material solicitado, así como fotos de las cajas de medidores que sean solicitados; en las que se aprecie los números de serie.
- VIII. Documentar fotográficamente a través de las aplicaciones y software autorizado las actividades de trabajo en campo realizadas por el personal.
- IX. Llenar diariamente el formato interno de seguimiento de trabajo realizado el cuál se entregará el primer día laboral de cada semana.
- X. Entregar los formatos internos de trabajo correctamente llenados al día siguiente de su ejecución.
- XI. Elaborar reportes quincenales del trabajo realizado.
- XII. Realizar buen uso de las herramientas de trabajo, así como los vehículos que están en su resguardo y reportar cualquier incidente cuando haya defecto, mal funcionamiento o se extravíen.
- XIII. Las demás tareas, actividades y disposiciones administrativas que confiera su jefe inmediato con relación a su función.

Puesto	Persona Ayudante de Medidores 1
Reporta a:	Persona Jefe de Cuadrilla de Medidores
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Ejecutar en campo los trabajos de instalación, cambio y reubicación de medidores, así como la atención de fugas en el cuadro del medidor, conforme a las órdenes de trabajo autorizadas.
- II. Verificar físicamente la ubicación del predio y las condiciones del punto de instalación del medidor, de acuerdo con la información proporcionada por el área administrativa
- III. Colocar los medidores asegurando que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas por el organismo, garantizando su correcto funcionamiento.
- IV. Registrar los números de serie de los medidores instalados y documentar fotográficamente la instalación mediante los medios y aplicaciones autorizadas.
- V. Utilizar y resguardar adecuadamente los materiales, herramientas y equipos asignados para los trabajos de instalación y mantenimiento.
- VI. Llenar y entregar los formatos de trabajo correspondientes, asegurando que la información de campo sea clara, completa y veraz.
- VII. Informar al Jefe de Cuadrilla cualquier anomalía detectada en el servicio, medidor o conexión durante la ejecución de los trabajos.
- VIII. Cumplir con las demás actividades que le instruya el Jefe de Cuadrilla, relacionadas con la instalación y mantenimiento de medidores.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Ayudante de Medidores 2
Reporta a:	Persona Jefe de Cuadrilla de Medidores
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Ejecutar en campo los trabajos de instalación, cambio y reubicación de medidores, así como la atención de fugas en el cuadro del medidor, conforme a las órdenes de trabajo autorizadas.
- II. Verificar físicamente la ubicación del predio y las condiciones del punto de instalación del medidor, de acuerdo con la información proporcionada por el área administrativa.
- III. Colocar los medidores asegurando que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas por el organismo, garantizando su correcto funcionamiento.
- IV. Registrar los números de serie de los medidores instalados y documentar fotográficamente la instalación mediante los medios y aplicaciones autorizadas.
- V. Utilizar y resguardar adecuadamente los materiales, herramientas y equipos asignados para los trabajos de instalación y mantenimiento.
- VI. Llenar y entregar los formatos de trabajo correspondientes, asegurando que la información de campo sea clara, completa y veraz.
- VII. Informar al Jefe de Cuadrilla cualquier anomalía detectada en el servicio, medidor o conexión durante la ejecución de los trabajos.
- VIII. Cumplir con las demás actividades que le instruya el Jefe de Cuadrilla, relacionadas con la instalación y mantenimiento de medidores.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Lecturista
Reporta a:	Persona Jefe de Departamento de Padrón de Usuarios y Medición
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Actuar de manera responsable en el desempeño de sus labores, brindando a los ciudadanos un trato atento, respetuoso y con estricto apego a la legalidad.
- II. Realizar la toma de lecturas de los medidores de agua de manera mensual, conforme a la calendarización y rutas asignadas por el área correspondiente.
- III. Orientar de manera responsable y respetuosa a los ciudadanos para que se acerquen a las áreas competentes del Organismo Operador cuando presenten dudas o solicitudes relacionadas con su servicio, respetando en todo momento la confidencialidad de la información.
- IV. Entregar los recibos de consumo, cuando así se le instruya, sin realizar actos de notificación de adeudos ni gestiones de cobro, limitándose a informar que cualquier aclaración deberá realizarse en las áreas correspondientes.
- V. Reportar al área administrativa o al Jefe de Cuadrilla cualquier inconsistencia detectada en la ubicación del predio, acceso al medidor o información del servicio, sin realizar actualización de planos ni trabajos catastrales.
- VI. Enviar evidencia fotográfica del trabajo realizado en campo mediante la aplicación móvil de geolocalización autorizada por el organismo, conforme a los lineamientos establecidos.
- VII. Conocer y aplicar, dentro del ámbito de sus funciones, el Decreto de Cuotas y Tarifas vigente y los reglamentos aplicables, a fin de sustentar de manera general las acciones de toma de lecturas ante los usuarios.
- VIII. Observar y reportar situaciones irregulares detectadas durante la toma de lecturas, tales como medidores dañados, inaccesibles o manipulados, sin realizar actos de inspección ni verificación formal.
- IX. Mantener en buen estado el equipo y herramientas de trabajo bajo su resguardo, informando oportunamente cuando sea necesaria su reposición por desgaste o vida útil.
- X. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada por su jefe inmediato, relacionada exclusivamente con la toma de lecturas y verificación visual del servicio.

Puesto	Persona Notificador
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Padrón de Usuarios y Medición
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Actuar de manera responsable en el desempeño de sus labores, brindando a los ciudadanos un trato atento, respetuoso y con estricto apego a la legalidad.
- II. Realizar la entrega de notificaciones de adeudo, avisos de pago y demás documentos relacionados con la recuperación de la cartera vencida, conforme a las instrucciones y órdenes de trabajo autorizadas.
- III. Informar de manera clara y respetuosa a los usuarios sobre el estatus de su adeudo
- IV. Registrar y documentar la entrega de las notificaciones de adeudo, recabando la evidencia necesaria conforme a los lineamientos establecidos por el organismo.
- V. Documentar fotográficamente las actividades de notificación en campo mediante las aplicaciones y sistemas de geolocalización autorizados.
- VI. Reportar al área administrativa o al jefe inmediato los resultados de la notificación realizada, incluyendo notificaciones entregadas, negativas de recepción, domicilios cerrados o no localizados.
- VII. Conocer y aplicar, dentro del ámbito de sus funciones, el Decreto de Cuotas y Tarifas vigente, así como los reglamentos aplicables relacionados con la recuperación de cartera vencida.
- VIII. Mantener en buen estado el equipo, herramientas y documentación bajo su resguardo, informando oportunamente cualquier daño, falla o necesidad de reposición.
- IX. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada por su jefe inmediato.



TULANCINGO

CAAMT

COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Jefe del Departamento de Recaudación
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección Comercial
Le reportan:	Persona Convenios Macro-Micro Recaudación y Facturación y Persona Jefe de Cajeros

Funciones:

- I. Coordinar y supervisar la operación diaria de las cajas de cobro, incluyendo cajas foráneas, asegurando la correcta recepción, clasificación y registro de los ingresos, así como la asignación temporal de personal hacia las áreas críticas durante los periodos de alta demanda, siguiendo las indicaciones del Director Comercial para garantizar la eficiencia en la atención a usuarios y el cumplimiento de los objetivos de recaudación.
- II. Supervisar la correcta aplicación de tarifas, cuotas y conceptos de cobro, conforme a la normatividad vigente.
- III. Autorizar, negociar y supervisar los convenios de pago con usuarios morosos, validando montos, plazos y condiciones.
- IV. Dar seguimiento al registro y cumplimiento de los convenios en el sistema de cobro, verificando su correcta aplicación.
- V. Supervisar la emisión de recibos y el registro de pagos en el sistema comercial del organismo.
- VI. Vigilar el manejo, resguardo y control de valores, incluyendo efectivo, transferencias y documentación soporte.
- VII. Realizar y supervisar arquezos de caja, programados o aleatorios, informando los resultados a la Dirección Comercial.
- VIII. Revisar, validar y autorizar los cierres de caja diarios y los reportes de ingresos.
- IX. Conciliar los cortes de caja con los depósitos bancarios y registros contables, en coordinación con el área de Finanzas o Contabilidad.
- X. Verificar la correcta aplicación y actualización de las cuentas bancarias utilizadas para la recepción de pagos.
- XI. Corroborar la recepción efectiva de transferencias bancarias, resguardando los comprobantes correspondientes para su registro en cajas.
- XII. Coordinar acciones de recuperación de cartera vencida, mediante notificación, orientación y seguimiento a usuarios con adeudos.
- XIII. Supervisar la atención de aclaraciones e incidencias relacionadas con cobros, pagos y convenios.

- XIV. Administrar y supervisar el uso del sistema de cobro, asegurando la correcta captura y control de la información.
- XV. Elaborar y presentar reportes periódicos de recaudación y convenios, así como cumplir las disposiciones administrativas que emita la Dirección Comercial.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



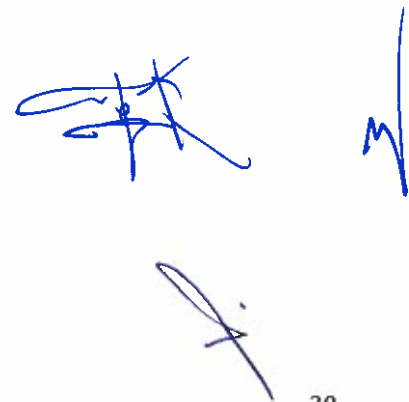
Puesto	Persona de Convenios Macro-micro Recaudación y Facturación
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Recaudación
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Orientar y asesorar a los usuarios que presenten adeudos, informándoles de manera clara, precisa y oportuna sobre su situación financiera, considerando el monto, la antigüedad del adeudo y el historial de convenios previos.
- II. Analizar la situación particular de cada usuario para determinar la alternativa más adecuada de regularización, proponiendo montos, plazos y parcialidades de pago conforme a los lineamientos y políticas vigentes del organismo.
- III. Explicar al usuario el origen y las causas del adeudo, así como las suspensiones del servicio o cargos aplicables, incluyendo conceptos relacionados con medición, con el fin de facilitar la comprensión y aceptación del convenio de pago.
- IV. Elaborar propuestas de convenios de pago, asegurando que cumplan con la normatividad aplicable, los criterios internos y las disposiciones administrativas vigentes.
- V. Revisar y validar la documentación presentada por el usuario para la formalización del convenio, verificando su integridad, vigencia y congruencia con la información del sistema comercial.
- VI. Elaborar cartas compromiso cuando el solicitante no sea el titular del contrato o no cuente con la documentación completa, conforme a los lineamientos y autorizaciones correspondientes.
- VII. Formalizar los convenios de pago recabando de la firma y aceptación expresa del usuario, asegurando su correcta integración al expediente.
- VIII. Registrar los convenios y cartas compromiso en el sistema comercial, garantizando la correcta captura y actualización de la información para su seguimiento y control.
- IX. Integrar, resguardar y mantener actualizado el expediente físico y digital de cada convenio y carta compromiso, conforme a las disposiciones administrativas, fiscales y de control interno aplicables.
- X. Dar seguimiento al cumplimiento de los convenios de pago, realizando acciones de cobranza

preventiva, tales como llamadas telefónicas y notificaciones oportunas.

- XI. Coordinarse con las áreas de medición y suspensiones para la ejecución de acciones derivadas del cumplimiento o incumplimiento de los convenios, así como para la regularización del servicio cuando corresponda.
- XII. Informar al usuario sobre las formas y medios de pago disponibles, incluyendo pagos en ventanilla y transferencias electrónicas, así como los requisitos necesarios para su correcta aplicación.
- XIII. Verificar y registrar los pagos correspondientes a los convenios, coordinándose con el área de cajas para asegurar su correcta aplicación en el sistema comercial.
- XIV. Coordinarse con el área de Finanzas para la conciliación y, en su caso, autorización de pagos relacionados con convenios y adeudos de usuarios de alto consumo.
- XV. Atender el correo electrónico institucional relacionado con facturación, imprimiendo, clasificando y resguardando los comprobantes de pago electrónicos conforme a los procedimientos establecidos.
- XVI. Enviar al usuario el recibo o comprobante de pago una vez aplicado el movimiento en el sistema, a través de los medios autorizados por el organismo.
- XVII. Archivar físicamente la documentación relacionada con pagos que requieran factura, asegurando su correcta identificación, clasificación y resguardo.
- XVIII. Realizar las demás actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato, siempre que estén relacionadas con la elaboración, formalización, seguimiento y control de convenios de pago y facturación.





TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Jefe de Cajeros
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Recaudación
Le reportan:	Persona Cajeros y Caja Móvil

Funciones:

- I. Coordinar la apertura y cierre diario de las cajas de cobro, tanto del Centro de Tulancingo como de las instaladas en la Presidencia Municipal y cajas foráneas, asegurando la correcta operación de cada caja y la asignación temporal de personal durante los periodos de alta demanda, siguiendo las instrucciones del Jefe de Recaudación y del Director Comercial para garantizar la eficiencia en la atención a los usuarios y el registro adecuado de los ingresos.
- II. Administrar y entregar los fondos de efectivo necesarios a los cajeros(as), así como dotarlos de cambio durante la jornada laboral.
- III. Recibir, revisar y verificar los cortes de caja diarios, junto con la documentación soporte correspondiente, de las cajas fijas, móviles y foráneas.
- IV. Realizar el conteo físico del efectivo proveniente de los cortes de caja y verificar su correcta integración.
- V. Resguardar el efectivo producto de la recaudación en las cajas fuertes correspondientes, conforme a los lineamientos de seguridad establecidos.
- VI. Elaborar y efectuar los depósitos bancarios de los ingresos recaudados, conforme a los procedimientos autorizados.
- VII. Realizar los cortes de caja correspondientes a los turnos matutino y vespertino, asegurando su correcta integración y cierre.
- VIII. Ejecutar arqueos de caja programados o sorpresivos a los cajeros(as), informando cualquier incidencia al Jefe del Departamento de Recaudación.
- IX. Integrar y enviar el reporte diario de ingresos al Director Comercial y al área correspondiente.
- X. Elaborar el rol mensual de cajeros(as) y el calendario de guardias sabatinas del personal de cajas.
- XI. Apoyar, de manera excepcional y previa instrucción superior, en la entrega de documentación administrativa, oficios o actividades relacionadas con la operación del área.
- XII. Cumplir con las instrucciones operativas que le sean asignadas por el Jefe del Departamento de Recaudación o la Dirección Comercial, dentro del ámbito de sus funciones.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

Puesto	Persona Cajero
Reporta a:	Persona Jefe de Cajeros
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Recibir y verificar el fondo de efectivo asignado, realizando el conteo correspondiente al inicio de la jornada laboral.
- II. Aperturar el sistema de cobro para el inicio de operaciones diarias, conforme a los lineamientos establecidos.
- III. Realizar el cobro de los servicios y conceptos autorizados, incluyendo consumo de agua en los sistemas medido, doméstico fijo, tandeo, intermedio, comercial e industrial, así como servicios Vector, cambio de nombre, corrección de datos, reconexión, solicitudes de agua, inspecciones, contrataciones, convenios, transferencias, medidores e instalaciones.
- IV. Apoyar en la venta de vales para pipas, conforme a las disposiciones y tarifas autorizadas.
- V. Brindar atención y orientación a los usuarios respecto a su contrato, consumo y pagos realizados, dentro del ámbito de su competencia.
- VI. Canalizar a las áreas correspondientes los contratos o solicitudes que requieran ajustes, correcciones o cambios de tarifa, sin realizar modificaciones directas en el sistema.
- VII. Realizar el corte de caja diario, integrando y tabulando el efectivo, cheques, pagos con tarjeta de crédito, débito y transferencias electrónicas.
- VIII. Elaborar y entregar los reportes de ingresos, desglosados por tarifas, conceptos y terminal bancaria, conforme a los formatos establecidos.
- IX. Anexar la documentación soporte, incluyendo facturas canceladas y comprobantes correspondientes al corte de caja.
- X. Entregar el efectivo, la documentación y el corte de caja al Jefe de Cajas para su revisión y resguardo.
- XI. Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, observando las medidas de seguridad y control establecidas.
- XII. Cumplir con los procedimientos internos y disposiciones administrativas aplicables a la operación de cajas.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona de Caja Móvil
Reporta a:	Persona Jefe de Cajeros
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Recibir y verificar el fondo de efectivo asignado, realizando el conteo correspondiente al inicio de la jornada.
- II. Aperturar el sistema de cobro para el inicio de operaciones, conforme a los lineamientos establecidos para la caja móvil.
- III. Realizar el cobro de los servicios y conceptos autorizados, incluyendo consumo de agua en los sistemas medido, doméstico fijo, tandeo, intermedio, comercial e industrial, así como servicios Vector, cambio de nombre, corrección de datos, reconexión, solicitudes de agua, inspecciones, contrataciones, convenios, transferencias, medidores e instalaciones.
- IV. Apoyar en la venta de vales para pipas, conforme a las tarifas y disposiciones autorizadas.
- V. Brindar atención y orientación a los usuarios respecto a su contrato, consumo y pagos, dentro del ámbito de su competencia.
- VI. Canalizar a las áreas correspondientes los contratos o solicitudes que requieran ajustes, correcciones o cambios de tarifa, sin realizar modificaciones directas en el sistema.
- VII. Realizar el corte de caja diario, integrando y tabulando el efectivo, cheques, pagos con tarjeta de crédito, débito y transferencias electrónicas.
- VIII. Elaborar y entregar los reportes de ingresos, desglosados por tarifas, conceptos y terminal bancaria, conforme a los formatos establecidos.
- IX. Anexar la documentación soporte, incluyendo facturas canceladas y comprobantes correspondientes al corte de caja.
- X. Entregar el efectivo, la documentación y el corte de caja al Jefe de Cajas para su revisión y resguardo.
- XI. Coordinarse con el Jefe de Cajas para la elaboración y cumplimiento del calendario mensual de visitas a colonias, conforme a la programación autorizada.
- XII. Llevar y resguardar la bitácora de kilometraje, registrando los recorridos realizados para la justificación del consumo de combustible y vales de gasolina.
- XIII. Mantener en condiciones de orden y limpieza el área y equipo asignado a la caja móvil, observando las medidas de seguridad correspondientes.
- XIV. Cumplir con los procedimientos internos y disposiciones administrativas aplicables a la operación de cajas móviles.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Jefe del Departamento de Contratos
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección Comercial
Le reportan:	Persona de Archivo y Persona de Ventanilla General y Atención a Usuarios.

Funciones:

- I. Atender y orientar a los usuarios en la ventanilla general respecto a los trámites relacionados con la contratación de los servicios de agua potable y drenaje, así como modificaciones administrativas a los contratos existentes.
- II. Recibir, integrar, registrar y canalizar las solicitudes de contratación, cambios de nombre, corrección de datos, constancias y demás trámites contractuales, conforme a los procedimientos establecidos.
- III. Operar y registrar en el Sistema de Cobro de Agua (SICOA) los nuevos contratos y trámites autorizados, asegurando la correcta captura de datos.
- IV. Registrar y validar la información contractual, incluyendo conceptos, nombre del titular, domicilio, clave de ubicación, tarifa, giro y fecha de inicio del servicio, en coordinación con las áreas correspondientes.
- V. Realizar los trámites administrativos de cambios de nombre de titular, corrección de datos y demás modificaciones contractuales autorizadas.
- VI. Expedir constancias de no adeudo y constancias de no servicio, conforme a la información validada por las áreas competentes.
- VII. Coordinarse con los inspectores de atención a usuarios para la verificación en campo de datos, ubicación del predio, uso del servicio o cualquier otra información necesaria para la correcta integración del contrato.
- VIII. Dar seguimiento a las nuevas contrataciones, desde la recepción de la solicitud hasta su formalización y alta en el sistema.
- IX. Coordinarse con el Departamento de Catastro para el seguimiento administrativo de las solicitudes de servicio identificadas durante las actividades de censo, ampliaciones de red o intervenciones de obra pública municipal, a fin de promover la contratación y formalización del servicio correspondiente, conforme a la normatividad vigente y en contribución a los indicadores institucionales de formalización del servicio.
- X. Integrar, resguardar y administrar el archivo físico y digital de los contratos y trámites, garantizando la custodia, organización y disponibilidad de los expedientes.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



- XI. Escanear, digitalizar y testar la documentación de contratos nuevos para la integración del archivo digital y su reporte trimestral al área compiladora de la Dirección Comercial, para su registro en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT).
- XII. Brindar información general a los usuarios sobre la situación administrativa de sus contratos, canalizando cualquier asunto de cobro o adeudos al área de Recaudación.
- XIII. Atender aclaraciones, solicitudes y observaciones relacionadas con los contratos y trámites administrativos, dentro del ámbito de su competencia.
- XIV. Llevar registros, informes y reportes de los trámites realizados, contratos formalizados y actividades del área.
- XV. Cumplir con las disposiciones administrativas y tareas afines que le sean asignadas por su jefe inmediato, relacionadas con las funciones del departamento.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Ruesto	Persona de Archivo
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Contratos
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Brindar atención y orientación interna a las áreas del organismo respecto a los contratos y expedientes que se encuentren resguardados de manera física y/o digital en el archivo.
- II. Recibir, revisar y verificar la documentación correspondiente a cada contrato o trámite, a fin de asegurar su correcta integración, organización y archivo.
- III. Integrar, clasificar y resguardar los expedientes contractuales conforme a los criterios de orden, control y conservación establecidos.
- IV. Llevar y mantener actualizado el inventario de las carpetas y expedientes del área, permitiendo identificar el estatus de cada contrato.
- V. Registrar y actualizar la bitácora de control de los contratos existentes, faltantes, en préstamo o en proceso de regularización.
- VI. Otorgar información documental a las áreas correspondientes, previa solicitud formal, registrando los préstamos de expedientes en la bitácora correspondiente, la cual deberá contener como mínimo: fecha de préstamo, número de contrato, área solicitante, responsable del resguardo, hora de salida, hora de devolución y firma.
- VII. Elaborar y remitir reportes trimestrales sobre los contratos solicitados, expedientes en préstamo y estatus de la documentación, a las áreas competentes.
- VIII. Digitalizar y resguardar electrónicamente los contratos y documentos que integran los expedientes, conforme a los lineamientos establecidos para el archivo digital.
- IX. Vigilar la correcta custodia y conservación de los archivos físicos y digitales, evitando el extravío, deterioro o uso indebido de la documentación.
- X. Supervisar el cumplimiento de las políticas de privacidad, confidencialidad y protección de datos personales, conforme a la normatividad aplicable.
- XI. Cumplir con las disposiciones administrativas y actividades afines que le sean asignadas por su jefe inmediato o por la Dirección Comercial, dentro del ámbito de sus funciones.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona de Ventanilla General y Atención a Usuarios
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Contratos.
Le reportan:	Persona Inspector de Atención a Usuarios

Funciones:

- I. Brindar atención directa, integral y personalizada al público en general, fungiendo como primer punto de contacto y ventanilla única para el inicio, gestión y seguimiento de todos los trámites relacionados con los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado.
- II. Orientar, informar y revisar directamente con el usuario la documentación requerida para la realización de los distintos trámites comerciales, tales como: solicitud de servicios de agua potable y drenaje, regularización de servicios, constancias de no servicio, constancias de no adeudo, cambio de nombre, corrección de datos y expedición de copias de recibos de pago, verificando que cumplan con los requisitos establecidos.
- III. Recibir, validar y canalizar a las áreas correspondientes la información necesaria para la correcta aplicación de tarifas, de conformidad con el consumo, las características físicas del predio y el uso declarado del servicio.
- IV. Agendar, organizar y dar seguimiento a las inspecciones requeridas para la procedencia de los trámites, incluyendo contrataciones por solicitud o regularización, verificación de predios baldíos o casas deshabitadas, cambios de nombre, cambios de tarifa, constancias de no servicio, así como la revisión del funcionamiento de medidores.
- V. Canalizar y remitir oportunamente la información, documentación y solicitudes a las áreas correspondientes, verificando la correcta atención de cada etapa del trámite y evitando rezagos o duplicidades.
- VI. Agendar, organizar y controlar las inspecciones necesarias para la procedencia de los trámites, así como recibir y resguardar los resultados de las mismas para su integración al expediente.
- VII. Informar al usuario sobre el estatus, observaciones, tiempos de atención, saldos, presupuestos y resoluciones de su trámite, manteniendo comunicación permanente durante todo el proceso.
- VIII. Integrar, resguardar y actualizar los expedientes físicos y/o digitales de los trámites, asegurando su correcta conformación para su remisión final al área de Contratos.
- IX. Canalizar al usuario al área correspondiente únicamente cuando el trámite así lo requiera, sin perder la responsabilidad del seguimiento y control administrativo del mismo.
- X. Atender, integrar y dar seguimiento a los trámites de solicitud de servicios y regularización que se

deriven de los censos realizados por el departamento de Catastro, utilizando como insumo la evidencia técnica generada (notificaciones, levantamientos, ubicaciones, croquis, fotografías y/o autorizaciones previas del área técnica), coordinándose directamente con Catastro, el área técnica, el área jurídica y el departamento de Contratos hasta la conclusión del trámite.

- XI. Cumplir con las demás funciones, actividades y disposiciones administrativas que le confiera su jefe inmediato, relacionadas con la operación de la ventanilla y atención al usuario.



TULANCINGO

CAAMT
COMISION DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Inspector de Atención a Usuarios
Reporta a:	Persona de Ventanilla General y Atención a Usuarios
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Verificar que los usuarios y predios inspeccionados cumplan con las disposiciones establecidas en los reglamentos y normatividad vigente del organismo.
- II. Realizar inspecciones físicas de tomas de agua potable y drenaje en domicilios, comercios e industrias, verificando su ubicación conforme a la clave de ubicación, croquis y planos geográficos del organismo.
- III. Verificar que las tomas de agua y drenaje se encuentren instaladas conforme a los planos y registros proporcionados por el área de Padrón de Usuarios y el departamento de Catastro.
- IV. Detectar tomas clandestinas, conexiones irregulares, fugas, alteraciones en medidores o cualquier anomalía relacionada con la prestación del servicio al momento de realizar la inspección.
- V. Recabar la firma del usuario o responsable del predio en los formatos de inspección correspondientes, dejando constancia de la diligencia realizada.
- VI. Validar, requisitar y firmar las cédulas de ubicación y formatos técnicos que se integran a los trámites de nuevas contrataciones, regularización de servicios o solicitudes derivadas de censos.
- VII. Levantar reportes técnicos de las inspecciones realizadas, utilizando los formatos impresos del Sistema Comercial de Cobro de Agua, integrando evidencia fotográfica con referencia geográfica, conforme a las especificaciones técnicas establecidas y mediante el uso de aplicaciones o software autorizados, derivados de:
 - a. Solicitudes de contratación de servicios de agua potable y drenaje.
 - b. Procesos de regularización de servicios.
 - c. Verificación de predios y tomas existentes.
- VIII. Verificar el correcto funcionamiento, estado físico y condiciones de instalación de los medidores de agua potable.
- IX. Capturar y vaciar la información obtenida en campo en los formatos y módulos correspondientes del sistema SICOA, anexando la evidencia documental y fotográfica.
- X. Remitir los resultados de las inspecciones al área de Ventanilla General y Atención a Usuarios, así como a las áreas Técnica, Catastro y Padrón de Usuarios, para la validación, autorización y seguimiento del trámite que corresponda.

- XI. Actuar con responsabilidad, honestidad y profesionalismo en el desempeño de sus funciones, manteniendo una actitud respetuosa, imparcial y apegada a la legalidad hacia los usuarios.
- XII. Coadyuvar en la vigilancia del cumplimiento de la normatividad aplicable, mediante la emisión de reportes técnicos, sin ejercer funciones de sanción o cobro que correspondan a otras áreas.
- XIII. Las demás tareas, actividades y disposiciones administrativas que le confiera su jefe inmediato, relacionadas con el ámbito de su función.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Jefe del Departamento de Catastro
Reporta a:	Persona Titular de la Dirección Comercial
Le reportan:	Persona Auxiliar de Catastro y Persona de Censo

Funciones:

- I. Coordinar con el director comercial el desarrollo de los proyectos y acciones a realizar por el área, así como informarle sobre el avance de estos.
- II. Trabajar de manera coordinada con el departamento de Catastro Municipal a fin de contar con la información catastral necesaria para poder identificar los bienes inmuebles, los derechos de vía y espacios públicos para que la comisión tenga un mejor control de las ubicaciones y del registro de la Infraestructura Hidráulica, a través del uso del software ArcGis y cualquier otro Sistema de Información Geográfica (SIG).
- III. Coordinarse con el área técnica y demás áreas del organismo operador para el registro en el sistema catastral, de la infraestructura; de las zonas, colonias, asentamiento y fraccionamientos nuevos autorizados.
- IV. Llevar a cabo las operaciones catastrales de identificación, localización, descripción, deslinde, registro de cartografía y actualización de las zonas de influencia de la Comisión a través del punteo georreferenciado de contratos, manzanas, polígonos y líneas de infraestructura.
- V. Generar y validar las cédulas de ubicación para las solicitudes de trámites de los usuarios y determinar la viabilidad de la expedición de constancias de no servicio, regularizaciones o solicitudes de servicio, en base a la información catastral y de infraestructura del organismo en coordinación con el área técnica y jurídica.
- VI. Trabajar en coordinación con el Departamento de Contratos para la identificación y seguimiento de las solicitudes de servicio detectadas durante las actividades de censo, ampliaciones de red o intervenciones de obra pública municipal, con el fin de contribuir al cumplimiento de las metas institucionales de contratación y formalización del servicio.
- VII. Aportar la información técnica con relación a los límites del territorio del Municipio y demás Localidades en base a los datos que proporciona para su consulta la Dirección de Catastro Municipal, la Dirección de Permisos y Licencias de Construcción, INEGI y levantamientos propios de la Comisión, o cualquier otra fuente de información geográfica oficial, cuando la comisión lo requiera.
- VIII. Planificar, operar y dar seguimiento al programa de actualización de información de los predios y sus contratos de servicio mediante censos, recorridos y levantamientos en campo, generando

información cartográfica, geográfica y comercial con fines de identificación, planeación, control y soporte administrativo, de acuerdo con el plan anual de trabajo o el desarrollo de la infraestructura, sin que dicha información sustituya dictámenes técnicos, autorizaciones de obra ni resoluciones de carácter jurídico o técnico

- IX. Coordinar el proceso de notificación, seguimiento y registro de información derivada de actividades de censo y actualización de datos comerciales de los predios y usuarios, incluyendo cambios de giro y tarifa, regularización de tomas clandestinas, actuando conforme a las directrices de la Dirección, asegurando la correcta captura, control y reporte de la información, manteniendo la integridad de los datos.
- X. Archivar y resguardar la documentación generada conforme a las actividades de notificación de cambio de tarifa, notificación de toma clandestina, reportes y demás documentos derivados de las facultades de comprobación ejercidas por el área, conforme a los lineamientos de archivo y la normatividad aplicable.
- XI. Allegarse de nuevas tecnologías y procesos a fin de hacer más eficiente el área, y poder lograr mayor precisión en la georreferenciación de tomas y demás información.
- XII. Supervisar, atender y orientar al público en general sobre cambios de tarifa, solicitudes de servicio, regularizaciones de tomas clandestinas, constancias de no servicios, corrección e información relacionada a la ubicación de los contratos o de predios en general atendiendo los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia.
- XIII. Verificar que el personal del departamento cumpla con las funciones específicas del cargo correspondiente, y que el actuar de estos, se apegue a las disposiciones normativas del reglamento interior del Trabajo.
- XIV. Generar los reportes de información referente a las actividades y resultados para los diferentes programas PAT, MIR, PMD, PBR etc.
- XV. Hacer la entrega del reporte de actividades al área de recursos humanos.
- XVI. Recibir, analizar e integrar la información de inconsistencias de ubicación de contratos y medidores reportadas por el Área de Padrón de Usuarios o demás áreas.
- XVII. Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona Auxiliar de Catastro
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Catastro
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Recibir, revisar, integrar y procesar la información recabada por el personal de campo derivada de actividades de censo, verificación y actualización de la información comercial de predios y contratos.
- II. Capturar, actualizar y validar en los Sistemas de Información Geográfica (SIG) y en el sistema comercial SICOA la información referente a características de los predios, ubicación de contratos, giros, tarifas y estatus del servicio e infraestructura hidráulica registrada reportada por el área técnica.
- III. Apoyar en la elaboración, integración y validación de cédulas de ubicación, planos, croquis y documentación técnica necesaria para la atención de trámites solicitados por los usuarios.
- IV. Atender al público en general en ventanilla y medios institucionales, brindando orientación y seguimiento a trámites relacionados con: solicitudes de servicio; cambios de tarifa o giro; regularización de tomas clandestinas; constancias de no servicio y corrección de datos de ubicación de contratos o predios en base a la información del sistema geográfico del departamento.
- V. Integrar y dar seguimiento administrativo a los expedientes derivados de: notificaciones de cambio de tarifa, notificaciones de tomas clandestinas, resultados de censos y verificaciones diversas.
- VI. Coordinarse con las áreas de Contratos, Técnica y Jurídica para la correcta integración de información y documentación necesaria para la viabilidad de los trámites y regularizaciones.
- VII. Apoyar en la generación de reportes técnicos y administrativos relacionados con las actividades del área, para su integración en programas institucionales como PAT, MIR, PMD, PBR u otros que se requieran.
- VIII. Turnar las inconsistencias de información detectadas en campo derivado de actividades de censo, a las áreas correspondientes.
- IX. Clasificar, organizar y archivar la documentación generada por el área conforme a la normatividad aplicable y a los lineamientos de control documental del organismo operador.
- X. Apoyar en la actualización de bases de datos, cartografía y padrones, asegurando la consistencia entre la información de campo, la información catastral y los registros administrativos.
- XI. Dar cumplimiento a las disposiciones normativas, lineamientos internos y directrices establecidas por el jefe del departamento, observando los principios de legalidad, eficiencia, profesionalismo y

rendición de cuentas.

- XII. Realizar cualquier otra actividad administrativa afín que le sea asignada por el jefe inmediato, relacionada con las funciones del área.





TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Puesto	Persona de Censo
Reporta a:	Persona Jefe del Departamento de Catastro
Le reportan:	N/A

Funciones:

- I. Ejecutar actividades de censo, verificación y actualización de información en campo, conforme a los programas, rutas y lineamientos establecidos por el jefe del departamento.
- II. Identificar, verificar y levantar información referente a: uso y características de los predios, existencia y tipo de toma de agua, giro comercial o habitacional, condiciones del servicio y situaciones irregulares como tomas clandestinas
- III. Recabar en campo la información necesaria para la actualización de la información geográfica y comercial de predios y contratos, asegurando la veracidad y congruencia de los datos obtenidos.
- IV. Entregar y explicar a los usuarios las notificaciones correspondientes derivadas de las actividades de censo, tales como: notificaciones de cambio de tarifa y notificaciones por tomas clandestinas.
- V. Apoyar en la georreferenciación de contratos, predios e infraestructura, mediante levantamientos en campo, croquis, fotografías y coordenadas, conforme a los lineamientos técnicos establecidos y al uso del software y aplicaciones autorizadas.
- VI. Reportar de manera oportuna al jefe del departamento y al personal auxiliar de oficina cualquier inconsistencia, irregularidad o situación relevante detectada durante los recorridos de campo.
- VII. Integrar y entregar en tiempo y forma los formatos, reportes y evidencias de las actividades realizadas en campo para su posterior procesamiento administrativo y técnico.
- VIII. Atender a los usuarios en campo con respeto y profesionalismo, brindando información básica sobre los trámites a seguir, sin exceder las atribuciones del cargo.
- IX. Cumplir con las disposiciones normativas, protocolos de actuación y lineamientos internos del organismo operador, así como con el reglamento interior de trabajo.
- X. Digitalizar la información y subirla a formato de google docs, referente a las inconsistencias detectadas en los censos conforme a los lineamientos técnicos del formato.
- XI. Realizar cualquier otra actividad afín que le sea asignada por el jefe inmediato, relacionada con las funciones de verificación, censo y actualización de información.

[Handwritten signatures and marks]



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



X. Glosario

Acta de suspensión: Documento generado en la oficina de Padrón de Usuarios y Medición que establece la justificación legal para suspender el servicio por adeudo en más de dos ocasiones consecutivas, incluyendo los datos del contrato, el tipo de suspensión realizada y la información del trabajador que ejecuta la inspección.

Ajuste: Modificación, liquidación, concesión o deducción aplicada sobre una deuda o reclamación objetada por un deudor, con el fin de establecer un acuerdo equitativo y justo entre las partes.

ArcGIS: Software geográfico desarrollado por Esri, utilizado para georreferenciar y gestionar la información geográfica del organismo.

ArcMap: Software geográfico desarrollado por Esri, utilizado para georreferenciar y gestionar la información geográfica del organismo.

Aviso informativo: Comunicación administrativa enviada al usuario para informarle de cambios, recordatorios o notificaciones de carácter general, que no genera obligación legal ni requiere respuesta formal.

Bote de lectura: Concepto que define la situación en la que no se cuenta con lectura física durante algunos meses y, al actualizarla, se genera un consumo excedente al que normalmente presenta el usuario.

Cambio de tarifa: Procedimiento mediante el cual se actualiza el uso del servicio, pudiendo variar entre uso doméstico, comercial, industrial, público o de conservación; dicho cambio puede realizarse a petición del usuario, derivado de una inspección o motivado por una notificación de censo.

Cargo: Representa un aumento en cuentas de activos o gastos.

Carta compromiso de pago: Documento administrativo mediante el cual una persona solicitante del servicio, que no acredita ser titular del contrato ni la propiedad del inmueble, manifiesta de manera expresa su compromiso de cubrir los adeudos y consumos generados por la prestación del servicio, aceptando las condiciones de pago establecidas por el Organismo Operador, con el objetivo de regularizar su situación en tanto se acredita la propiedad o titularidad correspondiente.

Cédula de ubicación: Documento que contiene la información geográfica del predio respecto del cual se solicitó un trámite ante el organismo.

Censo: Procedimiento mediante el cual el personal de campo realiza el levantamiento de información de los predios, sus características cualitativas y cuantitativas, los servicios de agua y drenaje con los que cuentan, así como la información del contrato que los ampara.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



Clave de ubicación: Nomenclatura numérica que determina la ubicación de los predios conforme a la colonia, manzana y lote, de acuerdo con los polígonos de servicio y colonias sectorizadas por el organismo.

Constancia de no adeudo: Documento que acredita que el usuario no presenta adeudos con el organismo y se encuentra al corriente en sus pagos.

Constancia de no servicios: Documento que acredita que frente a un predio no se encuentra instalada infraestructura de agua y drenaje susceptible de contratación, o que, existiendo dicha infraestructura, no se encuentra en los supuestos de obligación de contratar establecidos en el artículo 109 de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.

Contrato: Documento que formaliza el acuerdo legal entre el Organismo Operador y el usuario del servicio.

Convenio de pago: Acuerdo administrativo celebrado entre el Organismo Operador y el usuario, mediante el cual se establecen las condiciones, plazos y formas para el pago parcial o diferido de adeudos derivados de la prestación del servicio, con el objeto de regularizar la situación del usuario, garantizar la recuperación de la cartera vencida y asegurar la continuidad del servicio, conforme a la normatividad vigente.

Cancelar: Acto de anular y dejar sin valor un acto, documento o procedimiento.

Georreferenciar: Proceso de asignar coordenadas geográficas a un elemento (contrato, medidor, predio, infraestructura, entre otros) mediante una representación vectorial (punto, línea o polígono), con el fin de ubicarlo con precisión en un Sistema de Información Geográfica (SIG).

Google Earth: Software geográfico desarrollado por Google, utilizado para georreferenciar y consultar vistas satelitales y de terreno para la ubicación de predios.

Información cartográfica y geográfica: Datos sobre la ubicación, dimensiones y características físicas de predios y manzanas, generados a partir de censos, recorridos y levantamientos, para apoyo en planeación, control y administración.

Levantamiento en campo: Procedimiento de recopilación de datos físicos, comerciales y geográficos de los predios, realizado por personal de campo, para la actualización del padrón de usuarios, contratos y SIG

M³: Unidad de volumen equivalente a 1,000 litros.

Medidor: Aparato que registra el volumen de agua que circula a través de la instalación, permitiendo determinar el consumo en metros cúbicos.

Medidor dañado: Situación en la que el aparato de medición presenta fallas derivadas de su vida útil, pantalla ilegible y/o manipulación del sello de seguridad.

MIR (Matriz Indicadora de Resultados): Documento técnico-administrativo de planeación que establece los objetivos, resultados, actividades e indicadores de evaluación de la Dirección Comercial.

Notificación formal: Documento jurídico-administrativo que comunica obligaciones, adeudos, requerimientos o actos que exigen cumplimiento por parte del usuario, con efectos legales.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



PRESIDENCIA MUNICIPAL
TULANCINGO DE BRAVO, HGO.

Orden de instalación: Formato interno generado en la oficina de Padrón de Usuarios y Medición que contiene los datos del contrato y las especificaciones del trabajo a realizar, así como los espacios que el personal de campo debe llenar con sus datos y las observaciones detectadas.

Parcializar: Acción administrativa mediante la cual un adeudo total se divide en dos o más pagos parciales, estableciendo montos y plazos específicos para su liquidación, conforme a un convenio o carta compromiso de pago autorizados.

PAT (Plan Anual de Trabajo): Documento que establece las actividades programadas por ejercicio fiscal de las diferentes áreas, conforme a sus atribuciones.

PBR (Presupuesto Basado en Resultados): Enfoque administrativo de planeación y gestión presupuestaria mediante el cual la Dirección Comercial orienta la asignación y el ejercicio de los recursos hacia la obtención de resultados concretos.

PMD (Plan Municipal de Desarrollo): Instrumento de planeación estratégica del gobierno municipal que establece los objetivos, estrategias, líneas de acción y metas de la administración pública municipal, implementado por la administración municipal 2024–2027.

Planos: Documentos internos que contienen información gráfica y descriptiva de las manzanas y predios del territorio atendido por el organismo.

QGIS: Software geográfico de licencia libre, utilizado para georreferenciar y gestionar la información geográfica del organismo.

Recargos: Intereses moratorios aplicados por la falta de pago oportuno de los servicios.

Regularización de servicios: Procedimiento de contratación aplicable a predios que cuentan con servicios previamente instalados sin contrato formal.

SIG (Sistema de Información Geográfica): Conjunto de herramientas tecnológicas utilizadas por el organismo para georreferenciar y gestionar la información relacionada con contratos, usuarios, predios e infraestructura, facilitando la asignación de ubicaciones y la toma de decisiones.

SICOA (Sistema Comercial del Agua): Software utilizado por el organismo para la gestión de cuentas y contratos, así como para la aplicación de cobros conforme a las cuotas y tarifas vigentes.

SM: Concepto referido a un servicio medido que cuenta con aparato de medición.

Solicitud de servicios: Procedimiento de contratación aplicable a predios que no cuentan con servicios, pero que tienen infraestructura de agua y drenaje instalada en su frente, mediante el cual se solicita la instalación de toma de agua y/o descarga sanitaria.

Tarifa: Precio que pagan los usuarios por la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento.



TULANCINGO

CAAMT
COMISIÓN DE AGUA
Y ALCANTARILLADO DEL
MUNICIPIO DE TULANCINGO
GOBIERNO MUNICIPAL



TF: Concepto referido al pago generado anualmente (tarifa fija) cuando el servicio no cuenta con aparato medidor.

Timestamp Camera: Aplicación que permite agregar marcas de tiempo en imágenes y videos.