



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO  
DE TUXTLA GUTIÉRREZ, CHIAPAS.**

**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.**

## AUTORIZACIÓN

Con fundamento en el artículo 24 de la ley de Entidades Para estatales del Estado de Chiapas en Vigor, se expide el presente manual de organización del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con la finalidad de establecen las funciones de los Órganos Administrativos que conforman este sistema operador, para el eficiente desempeño de los servidores públicos, apoye a la toma de decisiones y sirva como instrumento de consulta el público en general.

El presente documento entra en vigor a partir del mes de Diciembre de 2014.

Autoriza

Ing. José Alfredo Araujo Esquinca.  
Director General

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	2



# Manual de Organización



## Índice

Contenido	Página
Autorización.....	2
Introducción.....	4
Antecedentes.....	5
Marco Normativo Aplicable.....	7
Objetivo General.....	9
Misión.....	10
Visión.....	11
Organigramas y Funciones.....	12
Glosario.....	167
Grupo de Trabajo.....	169

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, es un documento de control interno que contiene criterios administrativos que reglamentan las funciones y los órganos que la integran, con la intención fundamental de coadyuvar en la optimización de los procesos de trabajo, que incrementen la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios, atendiendo el interés público y el bienestar de la sociedad.

El presente documento, está integrado por los siguientes apartados: Antecedentes, Atribuciones, Marco Jurídico Administrativo, Objetivo General, Misión, Visión, Organigrama, Relación de Unidades Administrativas, Estructura Funcional y Glosario de Términos.

La metodología utilizada para la integración del Manual Específico de Organización, consistió en el análisis de la información obtenida de cada una de las áreas que componen este Organismo Operador, así como la observación directa del ámbito laboral.

Cabe hacer mención que es un instrumento Técnico Administrativo, de interés y observancia general, por el cual es fundamental la permanente actualización en cuanto a la funcionalidad y normatividad vigente aplicable.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	4

## ANTECEDENTES

Se tiene conocimiento que antes del año 1857 las obras de abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado eran ejecutadas por autoridades civiles, a partir de ese mismo año el Gobierno Federal empieza a intervenir en dichos trabajos y no es hasta el 13 de mayo de 1891, que se crea y se le asigna a la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas dichas funciones.

A partir del 1º de enero de 1947 se otorga a la Secretaría de Recursos Hidráulicos, por conducto de la Dirección de Operación, la doble responsabilidad de manejar los servicios y de recuperar las inversiones. Y en 1948 se atribuyó a las Juntas Federales de Agua Potable y Alcantarillado el carácter de organismos administradores.

A causa del crecimiento de los programas el 4 de marzo de 1981 la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas, modificó su estructura funcional y creó en lugar de Dirección General de Construcción, dos Direcciones Generales de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado.

El 5 de noviembre de 1980, se publica en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo del Ejecutivo, que ordena entregar a los Gobiernos Estatales o Municipales la administración y operación de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado, misma que manejaban Dependencias Federales.

Con fecha 30 del mes de enero de 1981 se celebra en el Estado de Chiapas, la reunión con el Gobierno Federal a través de la Secretaria de Asentamientos Humanos y Obras Públicas, representada por su titular C. Arq. Pedro Ramírez Vázquez; con el Gobierno del Estado de Chiapas, representado por el Gobernador Constitucional C. Juan Sabines Gutiérrez, y por el Secretario General de Gobierno Dr. Enoch Cancino Casahonda, para crear el organismo operador denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Chiapas (SAPAECH), para recibir del Gobierno Federal los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado, y llevar su administración y operación.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	5



# Manual de Organización



Por las consideraciones anteriores la propia legislatura expide el Decreto número. 63 de fecha 15 de julio de 1981, la “Ley Estatal para Regularizar la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado”.

El 30 de mayo de 1984 el Ejecutivo Estatal acordó que los servicios que prestaba SAPAECH, fueran proporcionados a cada uno de los municipios de la entidad considerando las modificaciones del Artículo 115 Constitucional. (Publicadas en el Diario Oficial de la Federación del día 3 de Febrero de 1983 en donde se estableció la Fracción III), que dice:

Los municipios, con el recurso de los estados, cuando así fuera necesario y lo determinaran las leyes, tendrán a su cargo los siguientes servicios públicos:

A).- Agua Potable y Alcantarillado.

Con fecha 12 de diciembre de 1985, el Gobierno del Estado de Chiapas, hizo entrega al Municipio de Tuxtla Gutiérrez, el Sistema de Agua Potable y Alcantarillado (SMAPA), quedando desde entonces a cargo del H. Ayuntamiento la prestación de estos servicios como un organismo descentralizado.

Al hacerse responsable el municipio, del manejo de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado, se plantea la necesidad de adecuar su administración, a partir de una estructura organizacional que le permita atender las necesidades reales de desarrollo de estos servicios en la jurisdicción de cada municipio.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	6

## MARCO NORMATIVO APLICABLE

### Leyes, Normas, Reglamentos.

#### Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de Aguas Nacionales
- Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales

#### Estatal:

- Constitución Política del Estado de Chiapas.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas
- Ley de Responsabilidades de Los Servidores Públicos del Estado de Chiapas.
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Chiapas.
- Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública para el Estado de Chiapas.
- Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Ley Ambiental para el Estado de Chiapas.
- Ley de Desarrollo Urbano del Estado de Chiapas.
- Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Chiapas.
- Ley de Obra Pública del Estado de Chiapas.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado y los Municipios de Chiapas.
- Código de Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.

#### Municipal:

- Ley Orgánica Municipal del Estado de Chiapas.
- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
- Ley Orgánica del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez.
- Reglamento Interno del SMAPA.
- Contrato Colectivo de Trabajo SMAPA-SUTSAPA 2012-2015.
- Clasificador por Objeto del Gasto, del Sistema Integral de Administración Hacendaria Municipal (SIAHM), Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado de Chiapas.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	7

## En Materia Administrativa:

- Lineamientos generales y recomendaciones para la clasificación y desclasificación de la información.
- Lineamientos generales y recomendaciones para la conservación y organización de documentos y archivos de los sujetos obligados.
- Lineamientos generales y recomendaciones para la custodia de la información reservada y confidencial.
- Lineamientos generales y recomendaciones para la integración y el registro de los comités de información y unidades de información pública.
- Lineamientos generales y recomendaciones para la protección de datos personales.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	8



## OBJETIVO GENERAL

El Objetivo general del sistema operador, es Normar Jurídica y Administrativamente, la Estructura Funcional y Organizacional del SMAPA para alcanzar adecuados niveles de cobertura y de calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado, para la población, como medio para mejorar los niveles de desarrollo y bienestar de la comunidad en general, ampliar, mejorar los sistemas de red hidráulica y alcantarillado sanitario existentes, así como establecer criterios y normas de diseño de construcción, operación y mantenimiento que permitan soluciones rápidas, económicas y eficaces, cumpliendo con las normas de calidad vigente.

Buscar la autosuficiencia financiera de la empresa para el cubrimiento de gastos de operación, mantenimiento, administración de los servicios y ampliación de su infraestructura sanitaria.

Buscar la mayor participación de las colonias y barrios en la solución de sus necesidades de agua potable y alcantarillado.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	9

## MISIÓN

El Agua ha sido siempre un elemento principal en el desarrollo de toda civilización, por eso es importante establecer políticas de planeación, técnicas y financieras para alcanzar un crecimiento generalizado, sostenido y sustentable lo cual nos permita dotar de servicios con calidad, cantidad y continuidad en todos los sectores de la población y promoviendo además una cultura del agua y respeto a la biodiversidad para un convivio equilibrado, elevando la calidad de vida de la población.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	10

## VISIÓN

Ser una instancia de continua modernización, eficiente y productiva, capaz de mantener la sustentabilidad y equilibrio entre el entorno ecológico y los centros urbanos demandantes de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con el fin de elevar la calidad de vida de sus habitantes y preservar este vital líquido para las generaciones futuras, así como ofrecer a la Ciudadanía un servicio de calidad en el suministro de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, concientizando a la población del uso racional y la preservación del agua como elemento indispensable en la vida.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	11

## ORGANIGRAMAS Y FUNCIONES

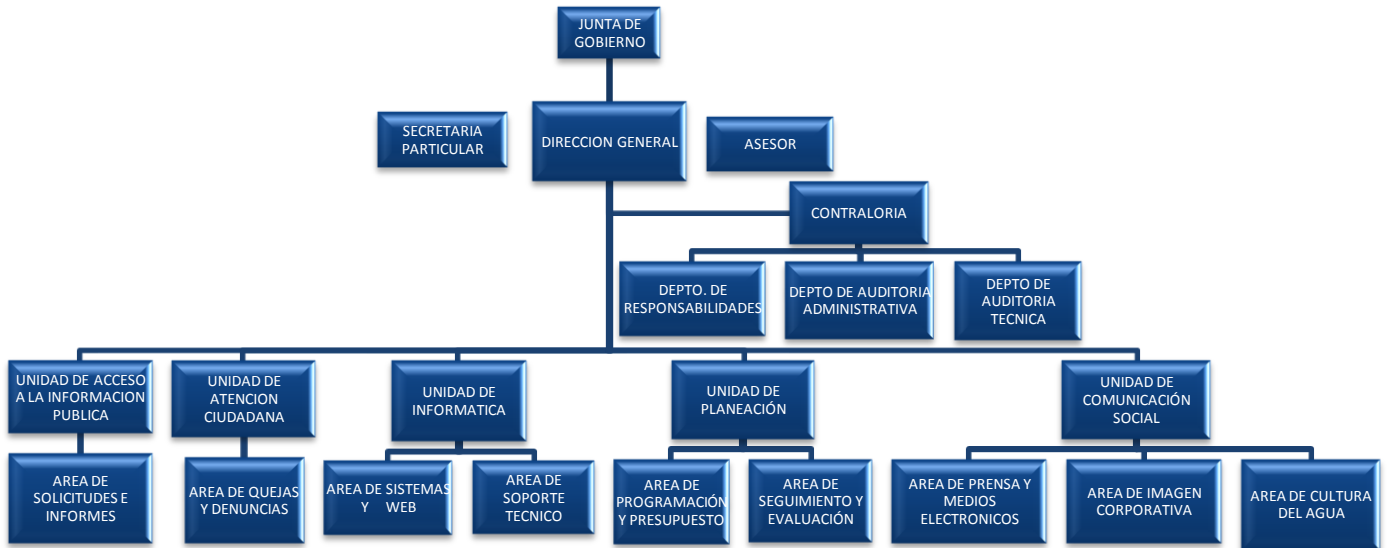
Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	12

## ORGANIGRAMA



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	13

## DIRECCION GENERAL



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	14

Órgano Administrativo:	Dirección General.
Objetivo:	Dirigir, coordinar y conducir el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de conformidad con el Plan Municipal de Desarrollo, aplicando las estrategias e innovaciones tecnológicas tendientes a aprovechar eficientemente los recursos naturales, humanos, financieros, materiales e infraestructura.
<b>Funciones</b>	

- Ejecutar los acuerdos y resoluciones que dicte la Junta de Gobierno e informar sobre su cumplimiento;
- Presentar a la Junta de Gobierno, los estados financieros, balances, informes generales y especiales que permitan conocer la situación operativa y administrativa del Organismo.
- Vigilar que las acciones competencia del Organismo, se realicen de conformidad con las normas, políticas y procedimientos establecidos;
- Proponer proyectos de elaboración o actualización de las atribuciones, funciones, procedimientos y servicios para integrar el reglamento interior y manuales administrativos del Organismo;
- Proponer a la Junta de Gobierno el programa y presupuesto anual de ingresos y egresos del Organismo;
- Conocer y resolver los asuntos de carácter administrativo y laboral relacionados con la administración de los recursos humanos, financieros y materiales del Organismo;
- Vigilar la ejecución del proyecto estratégico de desarrollo aprobado por la Junta de Gobierno;
- Expedir constancias y certificar documentos oficiales que obren en los archivos del Organismo;
- Vigilar que se ejecuten con eficiencia las actividades técnicas, administrativas y financieras del Organismo;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	15

- Vigilar que las sanciones a que se hagan acreedores los servidores públicos adscritos al Organismo, se apliquen conforme a la legislación establecida;
- Impulsar acciones tendientes a promover la capacitación y actualización de los servidores públicos del Organismo;
- Imponer actos de autoridad en materia de inspección y verificación, de conformidad con lo señalado en el Título Sexto Capítulo V de la Ley de Aguas;
- Realizar las acciones necesarias para que el Organismo se ajuste al sistema de agua potable y alcantarillado del Estado, prestando así a la comunidad servicios adecuados y eficientes;
- Instrumentar campañas permanentes de difusión sobre la cultura del agua en el municipio;
- Informar a la población sobre la escasez del agua, los costos de proveerla y su valor económico, social y ambiental; y fortalecer la cultura del pago por el servicio de agua, alcantarillado y tratamiento;
- Realizar las medidas necesarias para evitar que basura, desechos, materiales y sustancias tóxicas, así como lodos producto de los tratamientos de aguas residuales, de la potabilización del agua y del desazolve de los sistemas de alcantarillado urbano o municipal, contaminen las aguas;
- Coordinar con las dependencias, Entidades y Unidades administrativas de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, las acciones correspondientes al cumplimiento del objeto del Organismo;
- Determinar mediante acuerdos y circulares las acciones y demás medidas para una mejor administración y funcionamiento interno del Organismo;
- Solicitar a la Contraloría, el examen y evaluación de los sistemas, mecanismos y procedimientos de control del Organismo, así como solicitar la revisión y auditorías de índole administrativa, contable, operacional, técnica y jurídica a las autoridades competentes, con la finalidad de vigilar y transparentar el manejo y la aplicación de los recursos públicos; y
- Emitir y/o establecer las normas, políticas y procedimientos aplicables en las acciones administrativas y en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- Desempeñar las comisiones y funciones específicas que le confiera el Presidente Municipal y la Junta de Gobierno, manteniendo informado sobre el desarrollo y resultados de las mismas;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	16



- Presentar a la Junta de Gobierno para su aprobación, los proyectos y programas relativas a la competencia del Organismo;
- Presentar a la Junta de Gobierno para su aprobación los estados financieros e informes generales, competencia del Organismo, así como el cierre programático, presupuestal y financiero;
- Someter a la Junta de Gobierno, los asuntos encomendados al Organismo, relativas al pago de los derechos por el uso o aprovechamiento de aguas y bienes nacionales inherentes, de conformidad con la legislación aplicable;
- Vigilar que se practiquen, en forma regular y periódica, muestras y análisis del agua; estadísticas de sus resultados y tomar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua que se distribuye a la población, así como la que una vez utilizada se vierta a los cauces o vasos, de conformidad con la legislación aplicable;
- Presentar para su aprobación de la Junta de Gobierno la concertación de préstamos para el financiamiento del Organismo con créditos internos y externos de acuerdo a la normatividad aplicable;
- Presentar a la Junta de Gobierno para su aprobación y expedición proyectos de Reglamento y Manuales Administrativos del Organismo, así como las actualizaciones que los mismos requieran;
- Proponer a la Junta de Gobierno, cuando así se considere necesario la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de los bienes de propiedad privada que se requieran en beneficio del Organismo;
- Designar al personal que requiere para el despacho de los asuntos, competencia del Organismo;
- Designar a los representantes del Organismo, en las comisiones, congresos, consejos, órganos de gobierno, instituciones, reuniones, juntas y organizaciones nacionales e internacionales en las que ésta sea partícipe;
- Presentar a la Junta de Gobierno las iniciativas de leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y demás disposiciones jurídicas que sean competencia del Organismo;
- Emitir documentos administrativos para el suministro y control de recursos del Organismo;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	17

- Establecer coordinación con los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, para realizar acciones orientadas a prevenir, mitigar y restaurar el deterioro de los recursos naturales del Estado, en el marco de la normatividad aplicable;
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Junta de Gobierno, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	18



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	19

Órgano Administrativo:	Unidad de Atención Ciudadana.
Objetivo:	Retroalimentar al Sistema, en cuanto a la calidad del servicio que ofrece mediante la información que derive de las quejas, denuncias y sugerencias, así como Establecer comunicación con las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal, para dar seguimiento a las peticiones realizadas por la ciudadanía al Ayuntamiento, a través del enlace que se designe en cada una de ellas.
<b>Funciones</b>	

- Brindar atención a los medios de comunicación.
- Coordinar la buena atención y comunicación a los usuarios vía telefónica, reportes del 060, canalizar y verificar la atención de los asuntos derivados del programa de audiencia pública.
- Monitorear los programas radiofónicos de denuncias, así como a los noticieros de radio y televisión.
- Realizar responsablemente la difusión por medio de boletines informativos de las actividades y obras que realiza el SMAPA.
- Organizar las visitas de Obra o Conferencias con medios de comunicación.
- Asesorar al Director General del Sistema, en materia de difusión, radio, televisión, prensa escrita y redes sociales.
- Informar diariamente a la Gerencia General y Directores de la información emitida por los medios de comunicación.
- Establecer estrategias para atender, registrar, canalizar, dar seguimiento y respuesta a la demanda ciudadana de trámites y servicios que brinda este sistema operador.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	20

Órgano Administrativo:	Área de Quejas y Denuncias.
Objetivo:	Coordinar y supervisar la atención de las demandas ciudadanas realizadas por personas, grupos y organismos sociales.
<b>Funciones</b>	

- Implementar programas y proyectos que acerquen las acciones y servicios a la ciudadanía para atender sus peticiones.
- Brindar asesorías al público en general, a través de audiencias, que permitan la solución de problemas planteados por los solicitantes.
- Registrar y dar seguimiento a las denuncias presentadas ante el sistema 060 del Ayuntamiento, que sean competencia de este Organismo.
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.
- Registrar y dar seguimiento a las denuncias anónimas del sistema 060.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	21



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	22

Órgano Administrativo:	Unidad de Comunicación Social.
Objetivo:	Coordinar y supervisar las funciones de las tres Áreas, para cumplir con el objetivo de informar, diseñar contenidos y concientizar a la ciudadanía sobre el uso responsable del agua.
<b>Funciones</b>	

- Definir mecanismos y estrategias de difusión de los objetivos, acciones y resultados de la ejecución de programas del Organismo para el conocimiento de la ciudadanía;
- Promover la coordinación de acciones para elaborar el manual de identidad del Organismo;
- Proponer contenidos útiles y oportunos para la ciudadanía de las diferentes plataformas informativas sobre las actividades del Organismo;
- Generar boletines de prensa y videos institucionales de los objetivos establecidos por el Organismo;
- Coordinar la cobertura, difusión y seguimiento en medios impresos y digitales sobre actividades realizadas por el Organismo;
- Impulsar las acciones para coordinar el diseño y validación de la imagen institucional para los eventos públicos del Organismo;
- Delimitar mecanismo de respaldo de información digital, fotográfica y videográfica que se deriven de las actividades del Organismo;
- Elaborar y definir contenidos para el portal de internet de Organismo;
- Analizar la información publicada en los medios de comunicación, para la construcción de escenarios y tendencias de opinión, que apoyen la toma de decisiones del Director General;
- Promover el uso responsable y racional del agua como recurso vital y escaso, con valor económico, social y ambiental entre la ciudadanía;
- Difundir actividades en tiempo real para redes sociales, así como monitorear, dar seguimiento y atención a reportes de los usuarios.
- Diseñar avisos preventivos o informativos para difundir entre la ciudadanía, acciones a realizar en caso de contingencias o riesgo inminente.
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	23

Órgano Administrativo:	Área de Cultura del Agua.
Objetivo:	Promover la preservación y el buen uso del agua, en todos los ámbitos del quehacer humano, inculcando en la población hábitos sobre su uso racional, la disminución, restauración y conservación del medio ambiente
<b>Funciones</b>	

- Promover entre la ciudadanía el uso responsable y racional del agua como recurso vital y escaso, con valor económico, social y ambiental;
- Gestión para llevar a cabo recorridos guiados a las Plantas Potabilizadoras y a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
- Concientizar a la población infantil y escolar, sobre el cuidado del agua, mediante pláticas, cursos y talleres.
- Interrelación con los espacios de Cultura del Agua de Institutos estatales.
- Difusión de temas de cultura del agua en redes sociales.
- Organización de eventos sobre la importancia del cuidado del agua.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	24



Órgano Administrativo:	Unidad de Imagen Corporativa.
Objetivo:	Estructurar los mensajes visuales que comuniquen los valores del SMAPA a través de elementos de diseño controlados, logrando una identidad gráfica sólida y la efectividad del medio.
<b>Funciones</b>	

- Promover la coordinación de acciones para elaborar el manual de identidad del Organismo;
- Impulsar las acciones para coordinar el diseño y validación de la imagen institucional para los eventos públicos del Organismo;
- Diseño de contenido para campañas con temas relacionados con el uso responsable del agua, así como actividades del organismo.
- Diseño y maquetación de contenidos para página web.
- Diseñar avisos preventivos o informativos para difundir entre la ciudadanía, acciones a realizar en caso de contingencias o riesgo inminente.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	25

Órgano Administrativo:	Área de Prensa y Medios Electrónicos.
Objetivo:	Informar las acciones del SMAPA para mantener informada a la ciudadanía, así como a los diversos sectores de la sociedad sobre los temas relacionado con el servicio de agua potable y alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez.
<b>Funciones</b>	

- Generar boletines de prensa y videos institucionales de los objetivos establecidos por el Organismo;
- Coordinar la cobertura, difusión y seguimiento en medios impresos, electrónicos y digitales sobre actividades realizadas por el Organismo;
- Delimitar mecanismo de respaldo de información digital, fotográfica y videográfica que se deriven de las actividades del Organismo;
- Elaborar y definir contenidos para el portal de internet de Organismo;
- Difundir actividades en tiempo real para redes sociales, así como monitorear, dar seguimiento y atención a reportes de los usuarios.
- Atención y gestión sobre temas relacionados con los medios de comunicación.
- Realizar la síntesis informativa de medios impresos.
- Monitorear denuncias y notas alusivas en radio, televisión y redes sociales.
- Realizar cobertura a las actividades y eventos del Sistema.
- Capturar versiones estenográficas de entrevistas realizadas a los mandos SMAPA.
- Archivar notas relacionadas con el SMAPA., audio de entrevistas, versiones estenográficas y trabajos especiales.
- Redactar comunicados y textos especiales.
- Mantener contacto con reporteros y editores de prensa escrita, radio y televisión, para realizar invitaciones, solicitudes de espacios, agendar entrevistas y enviar información.
- Apoyar en las labores propias de la unidad de comunicación social.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	26



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	27

Órgano Administrativo:	Unidad de Enlace de Acceso a la Información Pública
Objetivo:	Favorecer, propagar y proteger el acceso a la información pública fomentando la cultura de transparencia y rendición de cuentas, así como también la seguridad de los datos personales y el uso responsable de la información en los términos que establezcan las leyes aplicables en la materia.
<b>Funciones</b>	

- Atender las solicitudes de acceso a la información pública, remitiéndolas a los órganos administrativos para generar la respuesta correspondiente;
- Proporcionar asesoría y apoyo a los órganos administrativos, respecto a las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública, así como en lo relativo a la conservación de los documentos administrativos y organización de archivos;
- Coordinar que la información pública sea recabada, difundida y actualizada de conformidad con lo establecido en el artículo 37 de la Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública para el Estado de Chiapas;
- Proporcionar asesoría a los órganos administrativos en la elaboración de propuestas de clasificación, reserva y confidencialidad de información pública del Organismo, así como protección de datos personales;
- Coordinar el registro de las solicitudes de información que se generan en el Organismo;
- Generar los acuerdos de respuesta de las solicitudes de información pública del Organismo;
- Coordinarse con la autoridad estatal y municipal en materia de transparencia y acceso a la información pública;
- Revisar los criterios emitidos por el Comité de Acceso a la Información Pública del Organismo, para determinar si es procedente la entrega de la información solicitada;
- Informar a los órganos administrativos sobre las disposiciones que establezcan en materia de transparencia y acceso a la información pública la autoridad estatal y municipal;
- Proponer al Comité de Acceso a la Información Pública del Organismo, los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	28

- Presentar ante el Comité de Acceso a la Información Pública del Organismo, las propuestas para la clasificación y desclasificación de la información pública;
- Presentar un informe anual de acceso a la información ante el Comité de Acceso a la Información Pública del Organismo; y,
- Implementar cursos de capacitación y actualización a los funcionarios de los órganos administrativos en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	29

Órgano Administrativo:	Área de Solicitudes e Informaciones
Objetivo:	Garantizar el acceso a la información y la transparencia bajo el principio de máxima publicidad de acuerdo a la normatividad.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar el proyecto de respuesta de las solicitudes de acceso a la información que sean planteadas;
- Redactar los oficios para la recopilación de Información pública de las diferentes áreas administrativas que integran al Organismo;
- Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información y de solicitudes del ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales;
- Elaborar la actualización trimestral del Tablero de Actualización de Información Pública Obligatoria, de conformidad el artículo 37 de la Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública para el Estado de Chiapas;
- Brindar asesoría a las áreas administrativas del Organismo, en materia de transparencia y acceso a la información; y
- Revisar diariamente la cuenta del Organismo del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	30



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	31

Órgano Administrativo:	Unidad de Informática.
Objetivo:	Administrar los recursos de tecnología de información y comunicación de los órganos administrativos del SMAPA a través de normas, sistemas, procedimientos y políticas en la materia.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar el desarrollo y seguimiento a los sistemas informáticos con base a los requerimientos de sistematización de procesos de cada uno de los órganos administrativos del SMAPA.
- Coordinar la administración de la información y servicios de los equipos informáticos de los órganos administrativos del SMAPA.
- Supervisar la instalación y configuración de las redes de voz y datos, y equipos periféricos de tecnología de información de los órganos administrativos del SMAPA de acuerdo a sus necesidades
- Supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, redes y periféricos asignados a los órganos administrativos del SMAPA a fin de que estos sean funcionales.
- Coordinar el seguimiento a las fallas de los enlaces MPLS de acuerdo al monitoreo de la red WAN, a fin de solucionar lo más pronto posible las mismas.
- Coordinar la instalación de los equipos a la red de datos del SMAPA.
- Supervisar los servicios de telecomunicaciones de enlaces a Internet en sus diversas modalidades (redes metropolitanas, área amplia, locales, correo electrónico, etc.), con la finalidad de brindar el servicio adecuado a los usuarios.
- Coordinar el seguimiento a las fallas, actualizaciones y nuevos requerimientos de sistemas adquiridos con terceros fabricantes y que están implementados en el SMAPA

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	32



Órgano Administrativo:	Área de Sistemas y web.
Objetivo:	Implementar soluciones informáticas en ambientes web o de escritorio que faciliten y mejoren el desempeño de las actividades de los órganos administrativos del SMAPA.
<b>Funciones</b>	

- Desarrollar sistemas informáticos con base a los requerimientos de sistematización de procesos de cada uno de las áreas administrativas del SMAPA.
- Gestionar y dar seguimiento a las actualizaciones y nuevos requerimientos, de los sistemas implementados en el SMAPA.
- Gestionar y dar seguimiento a fallas, actualizaciones y nuevos requerimientos de sistemas adquiridos con terceros fabricantes y que están implementados en el SMAPA.
- Programar y ejecutar los respaldos de las bases de datos que se encuentren los servidores del SMAPA.
- Supervisar la integridad de las bases de datos.
- Administrar la página y los sistemas web del SMAPA.
- Capacitar a los usuarios de los diferentes sistemas para las actualizaciones o nuevas implementaciones de los sistemas que se utilizan en el SMAPA.
- Brindar soporte informático (ofimática, sistemas administrativos y/o adquiridos, etc.) a los usuarios que lo requieran.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	33

Órgano Administrativo:	Área de Soporte Técnico.
Objetivo:	Proporcionar servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de tecnología de información, comunicaciones, redes y periféricos del SMAPA.
<b>Funciones</b>	

- Realizar la instalación y configuración de las redes de voz y datos y equipos periféricos de tecnología de información de los órganos administrativos del SMAPA, a fin de facilitar el desarrollo de las actividades.
- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, redes y periféricos asignados a cada órgano administrativo del SMAPA, a fin de que estos sean funcionales.
- Dar seguimiento a las fallas de los enlaces de datos del SMAPA de acuerdo al monitoreo y los reportes recibidos de las áreas administrativas del SMAPA.
- Elaborar dictámenes de viabilidad y diagnóstico técnico de bienes informáticos.
- Dar seguimiento a las fallas de los enlaces MPLS, de acuerdo al monitoreo de la red WAN.
- Supervisar la disponibilidad de los recursos de la red interna a cargo del SMAPA.
- Supervisar los servicios de acceso a Internet y cuentas de correo electrónico Institucional.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	34



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	35

Órgano Administrativo:	Unidad de Planeación.
Objetivo:	Llevar a cabo la planificación, programación, evaluación y elaboración de Planes, Programas y Proyectos, con base en los procesos que determinen políticas, estrategias, programas y proyectos que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales.
<b>Funciones</b>	

- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas, en materia presupuestaria y de planeación, en las acciones realizadas por los órganos administrativos que conforman el Organismo;
- Coordinar la integración de los expedientes técnicos, modificaciones y adecuaciones presupuestarias del gasto de inversión municipal y concertados;
- Coordinar la integración y presentación de los reportes de avances físicos financieros de obras del gasto institucional de inversión y corriente ante las instancias normativas correspondientes;
- Proponer los planes, programas y proyectos en materia hidráulica ante las instancias correspondientes para su autorización y/o validación;
- Participar en la elaboración del Plan Estatal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento;
- Participar en el seguimiento y evaluación del Plan Estatal de Agua Potable y Alcantarillado y Saneamiento, conjuntamente autoridades Federales y Estatales;
- Participar en el seguimiento, con los organismos operadores municipales o intermunicipales en la planeación y gestión de financiamiento de obras;
- Coordinar la integración y presentación del Anteproyecto de Egresos del Organismo; con base en los programas y proyectos institucionales propuestos por los diferentes órganos administrativos, aplicando los criterios y lineamientos normativos que fije la autoridad hacendaria, para su presentación al Director General;
- Presentar al Director General, el Programa Operativo Anual, en materia de inversión de Programas de Acciones y la Cuenta de la Hacienda Pública, en su apartado de análisis funcional y presupuestal, competencia del Organismo;
- Establecer el seguimiento interno del Programa Operativo Anual del Organismo;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	36

- Presentar al Director General, el informe sobre el cumplimiento de los programas y metas, respecto al ejercicio del Presupuesto asignado a los órganos administrativos que conforman el Organismo;
- Gestionar la autorización y aprobación de inversión externa para el cumplimiento de las políticas públicas en materia hidráulica contenidas en el Plan Municipal de Desarrollo;
- Realizar los trámites de los recursos presupuestales autorizados por la Federación, Estado o Municipio, para la correcta ejecución de los proyectos de inversión;
- Integrar y presentar trimestralmente los avances físicos y financieros de los programas y proyectos operados con financiamiento federal o estatal, en materia de agua potable, alcantarillado y aguas residuales;
- Instrumentar estrategias orientadas a cubrir las necesidades de infraestructura hidráulica en el municipio;
- Proporcionar apoyo a los órganos administrativos para la integración de sus programas y proponer estrategias que faciliten el avance de metas y el cumplimiento de los objetivos institucionales;
- Representar al Organismo en los aspectos normativos de planeación y programación del gasto de inversión;
- Presentar al Director General, para su aprobación, los planes y programas de inversión para su revisión y aprobación ante la Junta de Gobierno;
- Presentar al Director General, los indicadores de gestión de los programas de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- Coordinar la integración de la Información sobre los temas y responsabilidades que le corresponda al Organismo, para generar el Informe de Gobierno y el documento que presenta el Director General en su comparecencia ante La Junta de Gobierno;
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	37

Órgano Administrativo:	Área de Programación y Presupuesto.
Objetivo:	Integrar, revisar y dar seguimiento a los instrumentos de Planeación para realizar la gestión de recursos presupuestales autorizados por la Federación, Estado o Municipio, para la correcta ejecución de los proyectos de inversión con base a los programas y proyectos institucionales, apegados a lineamientos normativos.
<b>Funciones</b>	

- Integrar las Fichas Técnicas, Notas Técnicas y Justificaciones Económicas de proyectos y/o acciones, con la finalidad de que puedan ser incluidos con oportunidad en los Programas de Inversión del Gobierno Federal, Estatal, Municipal y del propio Organismo o a quien corresponda.
- Coordinar la integración de los Programas Operativos Anuales, con la finalidad de cumplir en tiempo y forma con la responsabilidad institucional de integrar las acciones de los Programas de las Dependencias y Organismos de la Administración Pública Municipal.
- Coordinar la integración del Plan de Trabajo, con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma con dicha responsabilidad, para su análisis, dictamen, viabilidad financiera y asignación de recursos de los proyectos y/o acciones.
- Elaborar expedientes técnicos de diversas acciones, con la finalidad de presentarlo ante las Instancias Federales, Estatales y Municipales para la gestión de recursos presupuestales en beneficio del Organismo para la mejora de eficiencia.
- Evaluar el desempeño obtenido de los recursos asignados, para dar cumplimiento con las disposiciones emitidas por las Instancias Fiscalizadoras en el sentido de informar sobre el ejercicio, destino, resultados de los mismos.
- Coordinar la integración del Informe de Gobierno, con la finalidad de dar cumplimiento en tiempo y forma con dicha responsabilidad, e informar el estado general que guarda la administración Pública Municipal, detallando las acciones emprendidas por este Organismo Operador.
- Planear las actividades que en el ámbito de competencia sean encomendadas por el Jefe de Unidad, así como las que confieran en materia de Planeación y Programación.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	38

Órgano Administrativo:	Área de Seguimiento y Evaluación
Objetivo:	Desarrollar, validar y aplicar metodologías y tecnologías sustentables para la conservación del agua y medio ambiente en temas de uso eficiente, conservación del recurso y supervisión de la aplicación de normas nacionales e internacionales en materia de potabilización y riesgo ambiental.
<b>Funciones</b>	

- Vigilar el cumplimiento de la aplicación de las Normas (NOM's) en materia ambiental en todas las instalaciones del Organismo (Plantas Potabilizadoras, Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, Captaciones, Puntos de Re-cloración, etc).
- Vigilar el cumplimiento de Aplicación de Normas (NOM's) en los procesos de potabilización y saneamiento.
- Planificar e impulsar el desarrollo de proyectos sobre la conservación del medio ambiente y uso eficiente del agua dentro de las competencias del Sistema Operador, para cumplir con los objetivos del desarrollo del milenio y agenda del agua 2030.
- Desarrollar proyectos de conservación y uso eficiente del agua en el municipio bajo la perspectiva de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), la agenda del Agua 2030 y escenarios de cambio climático del panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático o IPCC por sus siglas en ingles.
- Desarrollar proyectos bajo convenio con las universidades locales, instituciones públicas del sector, centros de investigación locales, estatales y nacionales para desarrollar estrategias y proyectos que permitan la conservación de las micro-cuencas que competen a la demarcación Municipal de Tuxtla Gutiérrez y específicamente la conservación del recurso agua (conservación de cuencas y cuerpos de agua, ríos limpios, reutilización de aguas tratadas, cobertura universal).
- Desarrollar proyectos para promover el uso eficiente del agua a través de la instalación de dispositivos ahorradores de agua en WC, lavabos regaderas en casa habitación, edificaciones de las instalaciones públicas y privadas del municipio.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	39

- Desarrollar mediante convenios con universidades locales proyectos para el diseño de edificios sustentables para el aprovechamiento de energías naturales y la colección de agua de lluvia a través de los techos de viviendas.
- Elaborar proyectos para planificar la nueva normatividad de derechos y usos del agua a nuevos desarrollos inmobiliarios.
- Desarrollar proyectos para el aprovechamiento de agua de lluvia en zonas del Municipio donde se prevé la falta de agua en un horizonte de 50 años.
- Promocionar el uso de accesorios y métodos que reduzcan el consumo de agua en los usuarios comerciales, industriales y domésticos.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	40

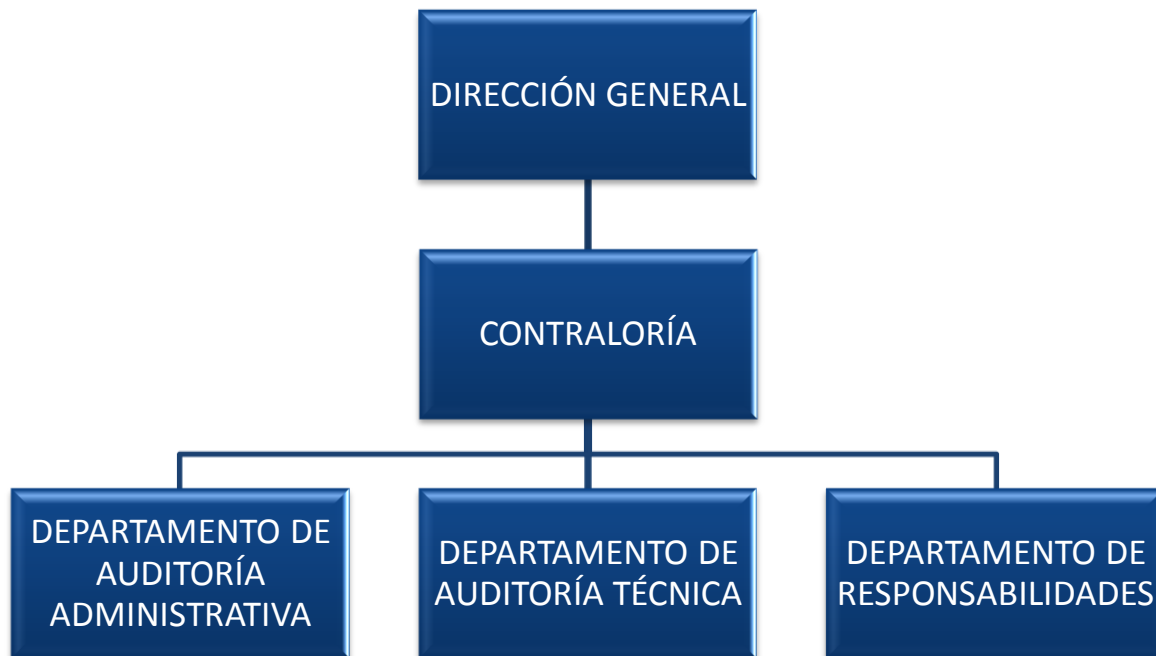




# Manual de Organización



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	41



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	42

Órgano Administrativo:	Contraloría.
Objetivo:	Evaluar el control interno de los procedimientos administrativos, técnicos y de responsabilidades, vigilando el apego a las diversas normatividades que rigen la gestión de los servidores públicos del organismo. Emitir juicio y opinión en relación con los resultados derivados de la aplicación del programa de auditoría autorizado para el ejercicio fiscal correspondiente, determinando las responsabilidades que de ello deriven, a fin de eficientar las funciones de las áreas que constituyen la estructura orgánica de este Organismo Público Municipal Descentralizado, como el mejor medio de consecución de sus metas y objetivos en beneficio de la ciudadanía.
<b>Funciones</b>	

- Vigilar que el Organismo cuente con presupuesto aprobado por su Junta de Gobierno.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del Organismo.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de control, evaluación, fiscalización, contabilidad y auditoría que deben observar los órganos y áreas de apoyo del Organismo.
- Vigilar que los contratos y convenios, o pedidos que deba realizar el Organismo en materia de obra pública y servicios relacionados con los bienes de éste, se ajusten a la legislación aplicable.
- Evaluar el desempeño del organismo y su impacto social, con el objeto de identificar problemas de operación y aspectos susceptibles de mejoramiento y opinar al respecto mediante informe escrito dirigido a la Junta de Gobierno.
- Vigilar que la administración de los recursos se realice de acuerdo a lo que disponga la ley, los programas y presupuestos aprobados.
- Vigilar que los recursos económicos con los que disponga el Organismo se realice bajo los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez.
- Proveer la instalación, en lugares visibles, de buzones de quejas y denuncias en las distintas áreas administrativas.
- Formular y ejecutar un programa anual de auditorías a los órganos y áreas de apoyo al Organismo, emitiendo las observaciones y recomendaciones respectivas, y darle seguimiento hasta la solución de las deficiencias e irregularidades detectadas.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	43

- Verificar que el personal que presta sus servicios al Organismo no cuente con antecedentes negativos tanto administrativos como penales.
- Requerir a los órganos y áreas de apoyo del Organismo los informes, datos, expedientes y documentos, necesarios para el cumplimiento de las atribuciones, funciones y despacho de sus asuntos.
- Dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que formule el Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado, verificando que los órganos administrativos presenten la información requerida y atiendan las recomendaciones de su competencia.
- Vigilar ilimitadamente en cualquier tiempo las operaciones del Organismo;
- Participar con el carácter de asesor, con derecho a voz pero no a voto, en los diversos comités que establezcan las leyes de adquisiciones, de obra pública y demás leyes aplicables.
- Recibir e investigar, quejas y denuncias de los usuarios y servidores públicos del Organismo, por violaciones o incumplimiento a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas y turnarlos al órgano competente dándole seguimiento hasta su resolución.
- Proponer al Presidente Municipal, realizar auditorías o revisiones especiales, donde se detecte problemas operativos o administrativos.
- Comunicar al Director General irregularidades que cometan los servidores públicos del Organismo en el desarrollo de sus funciones, cuando estos se encuentran tipificados como delitos en la legislación penal y administrativa correspondiente.
- Participar en la entrega-recepción de las áreas administrativas del Organismo.
- Emitir observaciones y/o recomendaciones al Director General sobre prácticas administrativas que redundan en perjuicio del objeto y servicio que presta el Organismo.
- Verificar que los servidores públicos obligados, presenten con oportunidad y veracidad su declaración de situación patrimonial, ante el Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado, dentro de los plazos establecidos en la ley de la materia.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	44

- Practicar investigaciones sobre los actos y omisiones de los servidores públicos del Organismo, por incumplimiento de sus obligaciones o por inobservancia de las leyes aplicables, determinar las responsabilidades y proponer al Director General las sanciones que correspondan.
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	45

Órgano Administrativo:	Departamento de Auditoría Administrativa
Objetivo:	Evaluar el control Interno de los procedimientos administrativos en apego a la normatividad vigente con el propósito de eficientar las funciones de las áreas que constituyen la estructura orgánica de este Organismo Público Municipal Descentralizado.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar el programa anual de auditoría del departamento.
- Planear, programar, organizar, dirigir y controlar las auditorías que se practiquen a las áreas de éste Organismo; inspeccionando, verificando y evaluando, los recursos captados y derivado de los convenios o acuerdos respectivos.
- Efectuar revisiones directas y selectivas preparando la orden de Auditoría con el acta de inicio respectiva.
- Diseñar y revisar el cuestionario de Control Interno que se aplicará al área auditada.
- Coordinar las actividades que realice el personal administrativo a su cargo, con el fin de ampliar el programa operativo de trabajo de la Contraloría Interna e informar el avance del mismo.
- Supervisar que en el desarrollo de la Auditoría se apliquen las normas y procedimientos de Auditoría verificando que las operaciones sean congruentes con los procesos aprobados de planeación, programación y presupuesto.
- Analizar los papeles de trabajo efectuados en el desarrollo de la Auditoría y elaborar el informe preliminar y final plasmando las observaciones detectadas.
- Dar seguimiento a las observaciones determinadas hasta su total solventación, así como a los sistemas de control y evaluación de éste Organismo.
- Vigilar el cumplimiento de las normas de control y fiscalización administrativas establecidas de manera interna y apoyar a las áreas en el cumplimiento y aplicación de dichas normas de control.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	46

- Informar al Contralor las observaciones de las auditorías en que se hubieren detectado responsabilidad de los servidores públicos de éste Organismo, para que en coordinación se proceda como corresponda.
- Las demás actividades encomendadas por el Contralor.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	47

Órgano Administrativo:	Departamento de Auditoría Técnica.
Objetivo:	Evaluar el desempeño operativo y técnico del Organismo, constatando el cumplimiento de las normas aplicables a la calidad del agua, seguridad industrial e higiene en las áreas de almacenamiento y distribución, opinando al respecto con el propósito de efficientar las funciones de las áreas que constituyen la estructura orgánica de este Organismo Público Municipal Descentralizado.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar el Programa Anual de Auditoría.
- Planear, programar, organizar, dirigir y controlar las auditorías que se practiquen a las áreas de éste Organismo; inspeccionando, verificando y evaluando, los recursos captados y derivado de los convenios o acuerdos respectivos.
- Efectuar revisiones directas y selectivas preparando la orden de Auditoría con el acta de inicio respectiva.
- Diseñar y revisar el cuestionario de Control Interno que se aplicará al área auditada.
- Coordinar las actividades que realice el personal administrativo a su cargo, con el fin de ampliar el programa operativo de trabajo de la Contraloría Interna e informar el avance del mismo.
- Supervisar que en el desarrollo de la Auditoría se apliquen las normas y procedimientos de Auditoría verificando que las operaciones sean congruentes con los procesos aprobados de planeación, programación y presupuesto.
- Analizar los papeles de trabajo efectuados en el desarrollo de la Auditoría y elaborar el informe preliminar y final plasmando las observaciones detectadas.
- Dar seguimiento a las observaciones determinadas hasta su total solventación, así como a los sistemas de control y evaluación de éste Organismo.
- Constatar el cumplimiento de las condiciones de seguridad industrial e higiene en las áreas de almacenamiento y en la distribución de agua
- Verificar el cumplimiento de la norma en la calidad del agua distribuida.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	48



- Vigilar el cumplimiento de las especificaciones autorizadas a las instalaciones ejecutadas por promotores de vivienda, verificando que se cumpla con la hermeticidad y el proceso constructivo correspondiente para su recepción.
- Verificar el cumplimiento de normas, leyes y reglamentos vigentes a las obras que ejecuta este Organismo.
- Recomendar medidas de control en cuanto a la obra pública a las áreas operativas del Sistema.
- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones legales y demás disposiciones en los términos que le competan.
- Vigilar que la Obra Pública Municipal se realice de acuerdo a los proyectos ejecutivos elaborados por la instancia ejecutora, de acuerdo a los montos aprobados y fuentes de recursos, así como lo establecido en cada uno de los contratos realizados para este fin.
- Supervisar y evaluar, la construcción de la obra pública, así como verificar la correcta integración de los expedientes técnicos de comprobación, de igual forma vigilar las acciones que se ejecutan.
- Informar al Contralor las observaciones de las auditorias en que se hubieren detectado responsabilidad de los servidores públicos de éste Organismo, para que en coordinación se proceda como corresponda.
- Participar como testigo de asistencia en las pruebas que se realizan a las obras, con la finalidad de recepcionarlas y que estas cumplan con las especificaciones de construcción vigentes.
- Verificar que se dé el mantenimiento preventivo y correctivo a los diferentes equipos e instalaciones del Sistema.
- Proponer las acciones que fueran necesarias para el mejoramiento de la eficiencia y logro de los objetivos en las operaciones de las diferentes áreas.
- Las demás actividades encomendadas por el Contralor.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	49

Órgano Administrativo:	Departamento de Responsabilidades.
Objetivo:	Atender las quejas y denuncias de los usuarios para determinar las responsabilidades y sanciones a los servidores públicos que hayan incumplido alguna normatividad, integrando el procedimiento administrativo que deriven de auditorías.
<b>Funciones</b>	

- Vigilar y verificar que los servidores públicos cumplan con lo dispuesto en las leyes y reglamentos que los rigen;
- Recibir e investigar, quejas y denuncias de los usuarios y servidores públicos del Organismo, por violaciones o incumplimiento a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas, y turnarlos al órgano competente dándole seguimiento hasta su resolución;
- Practicar investigaciones sobre los actos y omisiones de los servidores públicos del Organismo, por incumplimiento de sus obligaciones o por inobservancia de las leyes aplicables.
- Verificar que los servidores públicos obligados, presenten con oportunidad y veracidad su declaración de situación patrimonial, ante el Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado, dentro de los plazos establecidos en la ley de la materia;
- Brindar la asesoría correspondiente a los servidores públicos en la presentación de la declaración patrimonial y entrega-recepción;
- Solicitar a la Subdirección de Recursos Humanos, al término de cada mes, el padrón de altas y bajas para cotejo del cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.
- Participar en la entrega-recepción de las áreas administrativas del Organismo;
- Brindar apoyo a los servidores públicos del Organismo en el registro de la Firma Electrónica Avanzada;
- Gestionar el registro de firmas de los funcionarios públicos del Organismo ante el Órgano de Fiscalización Superior del Congreso del Estado;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	50

- Vigilar que la integración y el proyecto de resolución de los procedimientos administrativos sean de conformidad con las disposiciones legales aplicables;
- Requerir a los servidores públicos exhiban y proporcionen información administrativa, financiera, operacional y de declaraciones que comprueben el cumplimiento de sus funciones, para la correcta integración de los procedimientos administrativos.
- Integrar los expedientes de los servidores públicos que cuentan con clave del sistema ATL
- Informar al Contralor de los servidores públicos que incumplan con los plazos y términos establecidos en la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chiapas;
- Las demás actividades encomendadas por el Contralor.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	51

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	52

Órgano Administrativo:	Dirección Administrativa
Objetivo:	Planear, controlar y hacer uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales asignados al Organismo, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos en los manuales correspondientes;
- Proponer y emitir las políticas, normas y procedimientos que en materia de recursos humanos, materiales, financieros y servicios generales se requieran para la operación del Organismo, con la aprobación del Director General;
- Presentar ante la instancia correspondiente, previa aprobación del Director General, la información contable del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, el Programa Operativo Anual y la Cuenta de la Hacienda Pública, conforme a los calendarios establecidos;
- Administrar el Presupuesto de Egresos e Ingresos autorizado conforme a los programas establecidos y cuidar el adecuado manejo;
- Vigilar el mantenimiento y resguardo de los bienes asignados al Organismo;
- Integrar la información que envían los órganos administrativos, para que se pueda incorporar en el orden del día de la sesión respectiva en la Junta de Gobierno;
- Integrar los estados financieros e información contable, así como integrar la cuenta pública;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	53

- Proveer e implementar los servicios de mensajería, correspondencia, vigilancia y transporte para uno del Organismo;
- Promover la gestión de las adecuaciones presupuestarias del Organismo;
- Proveer la adquisición, contratación de servicios de arrendamiento, así como el abastecimiento de recursos materiales y el suministro de servicios generales que requiera el organismo o sus órganos administrativos;
- Establecer la coordinación con la Contraloría Interna, a fin de proporcionar los estados financieros y contables para la integración del informe que deberá presentar ante la Junta de Gobierno;
- Promover y solicitar antes las instancias correspondientes la capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal del Organismo;
- Coordinar con la Unidad de Planeación, el intercambio de información acreditada contable para conciliar cifras en el avance del ejercicio del presupuesto autorizado;
- Establecer y aplicar medidas para racionalizar el gasto, optimizar los recursos y mejorar la calidad de los servicios, previa aprobación del Director General;
- Promover la autorización y aprobación de los recursos presupuestales con base en la normatividad de las diversas fuentes de financiamiento;
- Supervisar la correcta administración de los recursos humanos y el cumplimiento de las condiciones laborales de acuerdo a los ordenamientos legales que rigen la administración pública municipal;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	54

- Coordinar el funcionamiento de la Unidad Interna de Protección Civil del Organismo, promoviendo la operación, desarrollo y vigilancia del mismo, así como, difundir el Programa de Protección Civil que emita la instancia competente del Gobierno del Estado y Municipal;
- Presentar para autorización del Director General, los documentos administrativos para el suministro y control de los recursos humanos, financieros y materiales del Organismo;
- Generar los movimientos nominales del personal adscrito del Organismo,
- Vigilar que la nómina de sueldos del personal adscrito del Organismo; así como los procesos de capacitación, adiestramiento, desarrollo y recreación del personal adscrito a los órganos administrativos, cumplan con la normatividad establecida;
- Proponer al Director General, el fortalecimiento estructural de los órgano administrativos y de la plantilla de plazas del Organismo;
- Proponer al Director General, el ingreso, promoción, remoción, cambio de adscripción, comisiones del personal adscrito del Organismo;
- Comunicar la remoción y cambio de adscripción al personal involucrado del Organismo;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	55



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	56



Órgano Administrativo:	Subdirección de Recursos Humanos
Objetivo:	Planear, controlar y coordinar las acciones referentes al capital humano para el óptimo funcionamiento del Organismo.
<b>Funciones</b>	

- Aplicar las leyes, políticas y procedimientos que en materia de recursos humanos establezcan las Dependencias Normativas así como la Dirección Administrativa.
- Dar seguimiento al cumplimiento del Contrato Colectivo de Trabajo vigente, celebrado entre el Organismo y el Sindicato.
- Promover los programas para la capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal del Organismo.
- Verificar que la selección y capacitación del personal se realice de acuerdo a los mecanismos y lineamientos establecidos por el Organismo.
- Realizar el trámite de movimiento de personal, licencia, cambio de adscripción, alta, baja y promoción del personal del Organismo.
- Integrar y resguardar los expedientes del personal conforme a las políticas establecidas.
- Supervisar y controlar las asistencias, permisos, incapacidades, días de descanso y periodos vacacionales del personal del Organismo.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	57

- Realizar los trámites necesarios para la creación, re categorización de plazas, así como las modificaciones estructurales para ser sometidas a consideración del Director General.
- Tramitar en tiempo y forma el seguro de vida de cada uno del personal adscrito al Organismo.
- Informar a la Dirección de Servicios Médicos las altas y bajas del personal.
- Dar seguimiento al pago de aguinaldos correspondientes al personal inactivo y trámites correspondientes al fondo de ahorro.
- Actualizar e integrar los manuales administrativos del Organismo.
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	58

Órgano Administrativo:	Departamento de Nóminas
Objetivo:	Planear, controlar y coordinar las acciones referentes a la integración de nóminas para el óptimo funcionamiento del Organismo.
<b>Funciones</b>	

- Aplicar las leyes, políticas y procedimientos que en materia de recursos humanos establezcan las Dependencias Normativas así como la Dirección Administrativa.
- Dar seguimiento al cumplimiento del Contrato Colectivo de Trabajo vigente, celebrado entre el Organismo y el Sindicato.
- Elaborar y solicitar la validación correspondiente de la Nómina emitida quincenalmente, así como realizar los trámites necesarios para la aplicación de la misma.
- Realizar el trámite de movimiento de personal, licencia, cambio de adscripción, alta, baja y promoción del personal del Organismo.
- Integrar y resguardar los expedientes del personal conforme a las políticas establecidas.
- Supervisar y controlar las asistencias, permisos, incapacidades, días de descanso y periodos vacacionales del personal del Organismo.
- Tramitar en tiempo y forma el seguro de vida de cada uno del personal adscrito al Organismo.
- Informar a la Dirección de Servicios Médicos las altas y bajas del personal.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	59

- Dar seguimiento al pago de aguinaldos correspondientes al personal inactivo y trámites correspondientes al fondo de ahorro.
- Dar seguimiento al pago de finiquitos correspondientes al personal inactivo.
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Dirección General y/o el Director Administrativo, así como de órganos administrativos superiores, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	60

Órgano Administrativo:	Departamento de Organización y Métodos
Objetivo:	Planear, controlar y coordinar las acciones referentes a la actualización del Organigrama y Manuales Administrativos aplicables para el óptimo funcionamiento del Organismo.
<b>Funciones</b>	

- Aplicar las leyes, políticas y procedimientos que en materia de manuales administrativos establezcan las Dependencias Normativas así como la Dirección Administrativa.
- Promover los programas para la capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal del Organismo.
- Verificar que la selección y capacitación del personal se realice de acuerdo a los mecanismos y lineamientos establecidos por el Organismo.
- Realizar los trámites necesarios para la creación, recategorización de plazas, así como las modificaciones estructurales para ser sometidas a consideración del Director General.
- Realizar la inducción correspondiente al personal de nueva contratación.
- Hacer del conocimiento del personal de nueva contratación de los manuales administrativos vigentes del Organismo.
- Actualizar e integrar los manuales administrativos del Organismo.
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	61



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	62

Órgano Administrativo:	Subdirección de Recursos Financieros.
Objetivo:	Aplicar, controlar y evaluar el presupuesto de egresos de la administración pública del smapa, así mismo los recursos aplicados en la ejecución de obras, siguiendo los lineamientos y normatividad vigente en materia de egresos.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar el presupuesto de egresos conforme al marco legal establecido, así como vigilar que el mismo se ejerza de acuerdo a los techos presupuestales autorizados y a las disposiciones normativas.
- Efectuar los registros contables de las operaciones financieras y presupuestales e integrar la Cuenta Pública Municipal y remitirla oportunamente al H. Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez Chiapas.
- Registrar contablemente la Deuda Pública del SMAPA.
- Revisar los distintos conceptos y montos que se adeuden a proveedores, contratistas y otros.
- Revisar y analizar la creación de nuevas plazas, categorías y recategorizaciones salariales.
- Vigilar que los recursos autorizados a través de las diversas fuentes de financiamiento sean aplicados de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente;
- En coordinación con la secretaria de planeación para el desarrollo sustentable, realizar la prevención del presupuesto de egresos para la ejecución de obras y/o acciones con los recursos convenidos.
- Las demás que determinen las disposiciones legales aplicables dentro del ámbito de su competencia.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	63

Órgano Administrativo:	Departamento de Contabilidad.
Objetivo:	Normar en materia contable las diferentes operaciones que realiza el Sistema, integrar, consolidar la información financiera, presupuestaria, funcional y programática para elaborar el informe de avance de gestión financiera y cuenta pública.
<b>Funciones</b>	

- Fortalecer las políticas de comunicación y rendición de cuentas que realizan los Órganos Administrativos que Conforman el SMAPA a través de información financiera.
- Establecer normas criterios que en materia de contabilidad, han de observar los órganos administrativos de SMAPA.
- Integrar el Informe de avance de gestión financiera y cuenta pública para la presentación oportuna ante el H. Ayuntamiento.
- Informar a las aéreas responsables la metodología que se aplica para la elaboración de políticas de gastos y políticas de ingresos.
- Velar como agente de retención por el cumplimiento de las disposiciones establecida en las leyes de impuesto.
- Contabilizar las operaciones y transacciones que realice el SMAPA, mediante el registro sistemático de las mismas.
- Guarda y custodia de las pólizas de ingresos y egresos generados por la operatividad del Sistema.
- Guarda y custodia de los avances mensuales, trimestrales y anual de la cuenta pública de SMAPA.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	64



Órgano Administrativo:	Departamento de Finanzas
Objetivo:	Dirigir, controlar y supervisar las actividades contables relativas al patrimonio del SMAPA de conformidad con las leyes que regulan la materia así como planificar, ejecutar y controlar el presupuesto de gastos del Sistema.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar, supervisar y controlar las actividades administrativas.
- Establecer los planes y programas a desarrollar en área financiero contable.
- Coordinar actividades y situaciones financieras.
- Proporcionar información financiero-contable a organismos internos y externos en coordinación con la tesorería.
- Planificar, dirigir y evaluar las actividades del personal adscrito al departamento.
- Sugerir medidas encaminadas a mejorar la organización y funcionamiento del Departamento.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	65



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	66

Órgano Administrativo:	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Objetivo:	Establecer y aplicar, con la aprobación de la Dirección Administrativa, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios, administrando eficientemente los recursos materiales, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos; supervisando que los bienes se salvaguarden; realizando los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
<b>Funciones</b>	

- Establecer y aplicar, con la aprobación de la Dirección Administrativa, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios.
- Administrar eficientemente los recursos materiales, obtenidos por el Smapa como ingresos propios con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos.
- Difundir, las políticas, normas y lineamientos en materia de administración entre sus subalternos.
- Verificar que los bienes del Smapa se salvaguarden.
- Realizar los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
- Aplicar las leyes, políticas, lineamientos.
- Elaborar y administrar el control, registro y actualización permanente de los inventarios y resguardos de bienes muebles e inmuebles del Smapa.
- Tramitar, dirigir, supervisar el proceso de adquisición en coordinación con los Órganos Administrativos bajo su adscripción, y la Dirección Jurídica conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables.
- Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección Administrativa del Smapa.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne los Directores Administrativo y General del Smapa.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	67

Órgano Administrativo:	Almacén
Objetivo:	Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios, administrando eficientemente los recursos materiales, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos; supervisando que los bienes se salvaguarden.
<b>Funciones</b>	

- Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios.
- Administrar eficientemente los recursos materiales, obtenidos por el Smapa como ingresos propios con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos.
- Verificar que los bienes del Smapa se salvaguarden.
- Aplicar las leyes, políticas, lineamientos.
- Elaborar y administrar el control, registro y actualización permanente de los inventarios y resguardos de bienes muebles e inmuebles del Smapa;
- Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección Administrativa del Smapa.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, los Directores Administrativo y General del Smapa.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	68

Órgano Administrativo:	Departamento de Adquisiciones.
Objetivo:	Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios, administrando eficientemente los recursos materiales, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos; realizando los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
<b>Funciones</b>	

- Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios.
- Administrar eficientemente los recursos materiales, obtenidos por el Smapa como ingresos propios con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos.
- Realizar los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
- Aplicar las leyes, políticas, lineamientos.
- Tramitar, dirigir, supervisar el proceso de adquisición en coordinación con los Órganos Administrativos bajo su adscripción, conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables.
- Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección Administrativa del Smapa.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, los Directores Administrativo y General del Smapa.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	69

Órgano Administrativo:	Departamento de Servicios Generales
Objetivo:	Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios, administrando eficientemente los recursos materiales, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos; realizando los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
<b>Funciones</b>	

- Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios.
- Administrar eficientemente los recursos materiales, obtenidos por el Smapa como ingresos propios con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos.
- Realizar los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
- Aplicar las leyes, políticas, lineamientos.  
  
Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección Administrativa del Smapa.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, los Directores Administrativo y General del Smapa.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	70

Órgano Administrativo:	Departamento de Taller Mecánico
Objetivo:	Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios, administrando eficientemente los recursos materiales, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos; realizando los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
<b>Funciones</b>	

- Establecer y aplicar, con la aprobación de la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Smapa provenientes de Ingresos Propios.
  - Administrar eficientemente los recursos materiales, obtenidos por el Smapa como ingresos propios con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos.
  - Realizar los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del Smapa a la Tesorería de ésta.
  - Aplicar las leyes, políticas, lineamientos.
- Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección Administrativa del Smapa.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, los Directores Administrativo y General del Smapa.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	71



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	72



Órgano Administrativo:	Subdirección de Ingresos.
Objetivo:	Organizar y controlar de forma eficaz la recaudación de los Ingresos del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, coordinando la ejecución de los programas y proyectos de trabajo para la obtención de una recaudación más eficiente y una mejor atención y eficiencia en los cobros, proporcionando excelencia y calidad en el servicio.
<b>Funciones</b>	

- Vigilar el control de la recaudación de los Ingresos.
- Vigilar que se recauden, concentren y custodien los Ingresos que corresponden al Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, conforme a lo establecido en las disposiciones legales que lo regulan.
- Analizar y evaluar financieramente lo recaudado con respecto a lo planeado, determinando las causas de las variaciones y proponiendo las medidas técnicas y administrativas que procedan.
- Establecer mecanismos para la captación de los Ingresos.
- Coordinar, controlar y supervisar las operaciones en materia de Ingresos que realiza el personal del Departamento de Cajas
- Supervisar la aplicación de las políticas de control interno para la operación del servicio de cobro.
- Proponer al Director Administrativo las políticas de planeación y organización del Departamento de Cajas, para un correcto funcionamiento en la recaudación, control y seguimiento de los Ingresos.
- Entregar diariamente al Director Administrativo y Director General, un reporte pormenorizado de los Ingresos.
- Coordinar, supervisar y controlar el recurso humano y material de la Subdirección.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	73

Órgano Administrativo:	Departamento de Control de Ingresos.
Objetivo:	Controlar y supervisar los registros de los Ingresos, así como proponer y establecer controles para mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas, en la ejecución de sus procesos de registro y control de los ingresos captados.
<b>Funciones</b>	

- Llevar el control diario de los ingresos recaudados para la generación de reportes.
- Supervisar y analizar la generación del reporte de los ingresos captados diariamente.
- Supervisar y analizar la elaboración de cuadros comparativos de los ingresos captados mensualmente.
- Presentar reportes diarios de ingresos a la Subdirección de Ingresos.
- Apoyar administrativamente en las labores de la Subdirección de Ingresos en la recepción, registro, elaboración, trámite y archivo de la documentación que se genera y se recibe.
- Elaborar oficios, cartas o memorándum en general, dirigidos a las diferentes Áreas y Organismos.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	74

Órgano Administrativo:	Departamento de Cajas.
Objetivo:	Coordinar y supervisar la recaudación de los Ingresos y el personal adscrito al Departamento, vigilando que se cumpla con el marco normativo en materia de los ingresos, para realizar de forma eficiente la recaudación, proporcionando excelencia y calidad en el servicio.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar, supervisar y controlar el desempeño del personal a su cargo.
- Elaborar programas de actividades del departamento a su cargo.
- Supervisar y evaluar las actividades realizadas en el departamento a su cargo.
- Coordinar, supervisar el adecuado funcionamiento de los vehículos, herramientas y materiales asignados a su área.
- Elaborar y entregar informes de actividades al Subdirector del área correspondiente.
- Disponer de la organización interna y establecer los controles necesarios para asegurar el cumplimiento eficiente de las tareas del Departamento.
- Revisar la documentación generada en el departamento a su cargo.
- Asignar tareas al personal adscrito al Departamento.
- Representar al Departamento a su cargo cuando sea necesario.
- Mantener coordinación con las diferentes áreas que tengan relación con el buen funcionamiento del Departamento a su cargo.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	75



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	76

Órgano Administrativo:	Tesorería
Objetivo:	Control de los recursos captados en las Cuentas bancarias, y pagos diversos generados por la operatividad y administración del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- Administrar y controlar la disponibilidad de las cuentas bancarias, para mantener la liquidez suficiente para hacer frente a los compromisos de realización inmediata
- Enviar a la Subdirección de Ingresos, reportes diarios de los ingresos captados por este Organismo, para su conciliación correspondiente.
- Recepcionar Solicitudes de pago y Elaboración de Cheques o Transferencias Electrónicas a Proveedores, Contratistas, pensiones y finiquitos laborales, previamente validadas por la subdirección de Recursos Financieros.
- Destinar la disponibilidad de recursos en las cuentas correspondientes, para cubrir la nomina de sueldos de los trabajadores adscritos a este organismo enviada por el área de Recursos Humanos de manera quincenal.
- Remitir a la Subdirección de Recursos Financieros, pólizas de cheques, Formatos de Transferencias Electrónicas y traspaso de Recursos debidamente soportados para su registro correspondiente.
- Informar Mensualmente Flujo de Efectivo, así como diferentes reportes de ingresos y egresos de este organismo operador a la Dirección Administrativa.
- Concentrar y enviar Estados de Cuentas de este organismo a las áreas correspondientes.

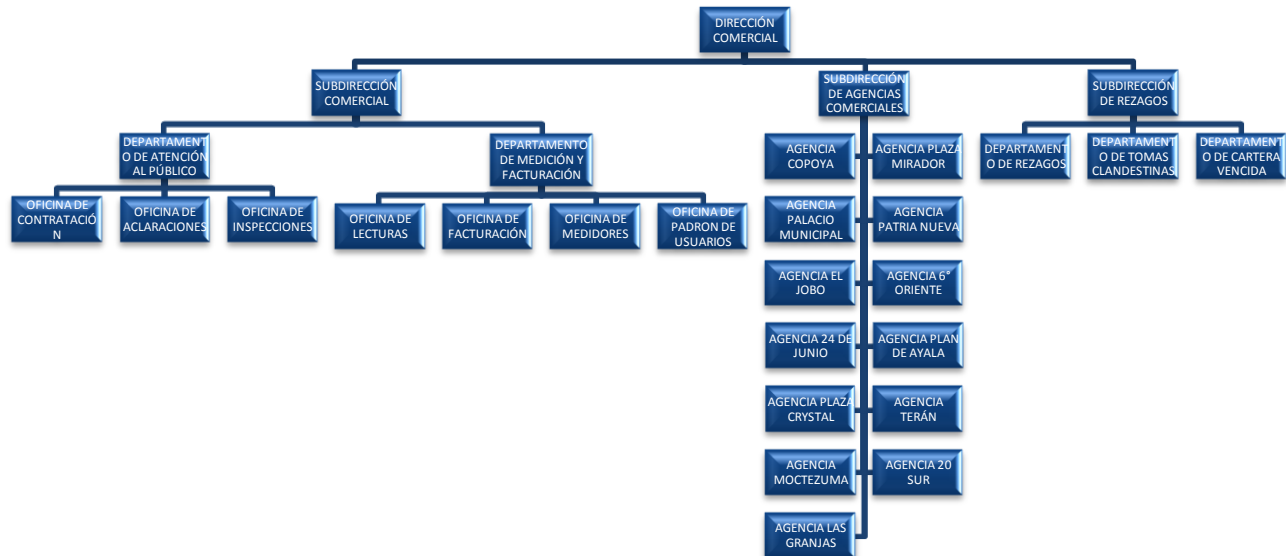
Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	77

Órgano Administrativo:	Departamento de Pago y Conciliación
Objetivo:	Garantizar, Controlar y efectuar los pagos de manera rápida y oportuna
<b>Funciones</b>	

- Control de pagos de cheques y transferencias.
- Revisión e integración de soportes de pagos.
- Control de emisión de cheques certificados y cheques de caja.
- Conciliar saldos de proveedores con el área de adquisiciones.
- Integrar expedientes para el entero de las retenciones efectuadas a terceros.
- Conciliar saldos con la subdirección de ingresos.
- Registrar e integrar la información de pagos emanada de los fondos presupuestarios y financieros.
- Elaborar los expedientes técnicos del préstamo otorgado por el banco nacional de obras y servicios, s.n.c., (banobras) para la construcción de ciudad del agua, para el trámite del subsidio correspondiente.
- Elaborar los expedientes técnicos para el trámite del subsidio por la operatividad de ciudad del agua, realizada por la empresa filtros y purificadores aztlan, s.a. de c.v. (fypasa).
- Apoyar al personal de los despachos de recuperación del i. v. a.
- Coadyuvar en la solventación de auditorías.
- Atender los requerimientos de la secretaría de hacienda y crédito público, en materia de impuestos (isr, iva, ietu).
- Coadyuvar en el proceso de pago de los derechos por uso y explotación de bienes del dominio público.
- Atender los requerimientos de la secretaría de hacienda del estado. (isn).

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	78

## DIRECCIÓN COMERCIAL



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	79

Órgano Administrativo:	Dirección Comercial.
Objetivo:	Planear, organizar, dirigir y controlar las acciones derivadas de la contratación y medición de servicios al público, de agua potable, y abatir los rezagos para establecer y mantener los registros veraces y oportunos de facturación y cobro de dichos servicios.
<b>Funciones</b>	

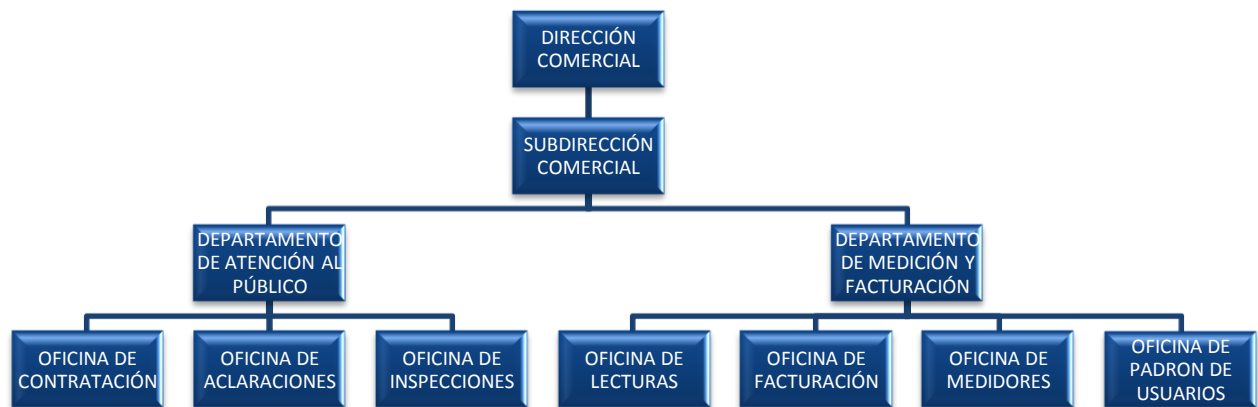
- Coordinar la formulación y actualización del Programa Anual de Actividades de la Dirección Comercial, así como la emisión de los reportes sobre los avances alcanzados.
- Planear, dirigir y evaluar la operación de los programas y el desempeño de las labores encomendadas a las áreas de su adscripción.
- Acordar con el Director General, el despacho y resolución de los asuntos cuya tramitación sea de su competencia.
- Dirigir la operación y supervisión del levantamiento de lecturas de medición del consumo de agua potable, reportes de consumo, inspección del servicio, cortes y reconexiones, retiro y mantenimiento de medidores y corrección de fugas domiciliarias.
- Dirigir la operación y supervisión de las actividades de atención y regularización de usuarios morosos y tomas clandestinas de agua potable.
- Dirigir y supervisar la operación y funcionamiento de las agencias comerciales y la atención al público usuario.
- Dirigir y supervisar las actividades de vinculación, así como las de inspección de descargas de aguas residuales.
- Verificar la recepción y validación de la información turnada por el centro de procesamiento de la Unidad de Informática.
- Instruir y verificar la realización de los estudios necesarios a nuevas colonias y fraccionamientos, para determinar los usuarios potenciales.
- Dirigir y coordinar las acciones de contratación para nuevos fraccionamientos o colonias, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	80



- Sugerir al Director General del SMAPA, los incrementos a las cuotas y tarifas necesarios para mantener el equilibrio financiero del Organismo, para la autorización correspondiente.
- Suscribir los convenios, contratos, acuerdos, autorizaciones y demás instrumentos jurídicos y administrativos relativos al ejercicio de sus atribuciones, así como aquellos que le sean señalados por delegación de funciones o le correspondan por suplencia.
- Atender en audiencia al público usuario que solicite información de los asuntos de su competencia.
- Coordinar las acciones necesarias para contribuir a la integración y actualización del padrón de usuarios del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento
- Proponer a la Dirección General, la creación, modificación, reorganización, fusión o desaparición de las áreas de su adscripción, así como los manuales de organización, de procedimientos y, en su caso, de servicios al público usuario, en coordinación con el área de Organización y Métodos.
- Proponer la contratación, desarrollo, capacitación y promoción del personal a su cargo, realizando todas las gestiones administrativas necesarias de conformidad con la normatividad aplicable.
- Dirigir la ejecución y supervisión de las acciones necesarias para solventar las observaciones formuladas por las instancias fiscalizadoras, a fin de cumplir con la observancia de la normatividad de los procesos administrativos y operativos del Organismo.
- Dirigir y coordinar la elaboración de reportes e informes que mensual o anualmente requiera la Dirección General, así como la información que le sea requerida.
- Dirigir y coordinar la formulación y ejecución de programas comerciales y financieros a corto y mediano plazo.
- Representar al SMAPA en los actos que el Director General determine y desempeñar las comisiones que le encomiende.
- Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Director General dentro de la esfera de sus atribuciones.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	81



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	82

Órgano Administrativo:	Subdirección Comercial.
Objetivo:	Coordinar y aplicar todas aquellas estrategias y programas que coadyuven a eficientar los ingresos del Organismo mediante el control de los consumidores, a través de la adecuada medición y facturación de consumos de agua, así como de los servicios de alcantarillado sanitario, buscando siempre la eficiencia en los procedimientos que se apliquen, así como mantener actualizado el padrón de usuarios.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar los departamentos de lecturas y facturación, medidores y padrón de usuarios.
- Coordinar a los supervisores para que realicen inspecciones de fuga interna, casa deshabitada, uso y clase.
- Atención, seguimiento y solución, a los problemas del usuario que requieren de su atención.
- Programar la entrega de recibos y toma de lectura de acuerdo a como lo marca la ley de aguas.
- Dar solución a asuntos de la PROFECO.
- Dar atención a las actividades asignadas por la Dirección Comercial.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	83

Órgano Administrativo:	Departamento de Atención al Público
Objetivo:	Atender a los usuarios que acudan directamente a las Oficinas del Organismo a presentar quejas, denuncias, reportes de problemas, de una forma cordial y oportuna o en su caso turnar al departamento que corresponda la solución y darle el debido seguimiento.
<b>Funciones</b>	

- Realizar aclaraciones de manera personal a los usuarios acerca del pago del recibo de agua potable que presentan los usuarios por el servicio de agua potable alcantarillado.
- Elaborar, y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades de las Agencias Comerciales del SMAPA.
- Supervisión y monitoreo de asistencia laboral del personal adscritos al Departamento.
- Supervisión y monitoreo de asistencia laboral del personal adscritos a las Agencias Comerciales.
- Generar ordenes en el Sistema ATL, sobre: Constancia de antigüedad, constancia de saldo, costos operativos (especial), de activo a toma cancelada, de activo a toma cortada, descarga domiciliaria, hidrantes, instalación de toma (cuadro, medidor y protección), interconexión red, línea de alimentación, material en presupuesto, pago sanción, pago de documentos, presupuesto especial, presupuesto por clandestinaje, reubicación de toma ½, tomas mayores a ½, aforo de medidor, agua contaminada, cambio de medidor, cambio de material en toma domiciliaria, datos de usuarios incorrectos, falta de agua, falta de presión, fuga en cuadro, fuga en medidor, fuga en toma domiciliaria, inhalación válvula expulsora de aire, lectura incorrecta, medidor destruido, medidor invertido, medidor opaco, medidor parado, medidor reposición, no se entregó recibo, remover medidor, revisar llave de inserción, solicitud de medidor, toma azolvada, bacheo, cancelación de toma, desazolve de albañal, desazolve de línea principal, desazolve de pozo de visita, fuga en la banquetta, fuga en tubo surtidor, mantenimiento al canal pluvial, red azolvada, reparación de válvula, reposición de tapa de pozo, reposición de tapa de registro, retiro de escombros, solicitud de agua en pipa.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	84

- Aplicación de ajustes al consumo por instrucción de Dirección General, Dirección Comercial y Subdirector de Agencias Comerciales.
- Firma de contratos y convenios por morosidad y por contratación generada en las Agencias Comerciales.
- Aplicar los ajustes solicitados por las Agencias Comerciales, en lo relativo a Titulares de Agencias comerciales, personal atención al Público.
- Verificar que en el Departamento de Atención al Público y Concertación se expida en tiempo y forma los documentos que amparen los servicios que brinda este Organismo Operador, solicitados por los usuarios (Contratos, Convenios, constancias de No Adeudo, constancia de Antigüedad etc.).
- Coordinar la operación y funcionamiento del Departamento de Atención al Público y concertación, en lo relativo al funcionamiento del Sistema ATL, equipos computacionales, consumibles informáticos, material de papelería y oficina.
- Coordinar la operación y funcionamiento de las Agencias Comerciales, en lo relativo al funcionamiento del Sistema ATL, equipos computacionales, consumibles informáticos, material de papelería y oficina, material de limpieza.
- Coordinar la operación y funcionamiento de las Agencias Comerciales, en lo relativo a Titulares de Agencias comerciales, personal atención al Público, Conserje y/o vigilantes.
- Coordinar la ejecución de las acciones necesarias para atender, definir y solucionar los problemas planteados por los usuarios que acuden a las Agencias Comerciales del SMAPA, relativos a cobros indebidos por errores de lectura o cargos improcedentes, así como el ajuste de los importes facturados.
- Coadyuvar en la atención y solución de los reclamos planteados por los usuarios, en lo que respecta a regularización de adeudos, reconexiones de servicio, cambio de medidores, corrección de fugas, aplicación de bonificaciones, azolvamiento de la red de drenaje y canalizarlos en tiempo y forma a los Departamentos respectivos del SMAPA, para su atención oportuna.
- Elaborar los documentos referentes a los cambios de adscripción, comisión por vacaciones, así como los concernientes a los aumentos y/o disminuciones de atributos en el Sistema ATL, del personal de atención al Público y Agentes Comerciales.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	85

- Supervisar la operación y funcionamiento del Departamento de Atención al Público, en lo relativo al rezago en la atención y trámite de los asuntos planteados por los usuarios (contratación, quejas, convenios, solicitudes etc.).
- Supervisar la operación y funcionamiento de las Agencias Comerciales, en lo relativo al rezago en la atención y trámite de los asuntos planteados por los usuarios (contratación, quejas, convenios, solicitudes etc.).
- Verificar que las Agencias Comerciales celebren con los nuevos usuarios la contratación de servicios, y efectúen los cambios necesarios en los contratos existentes por cambio de propietario.
- Verificar que las Agencias Comerciales expidan en tiempo y forma, los documentos que amparen los servicios que brinda este Organismo Operador, solicitados por los usuarios (Contratos, Convenios, Constancias de No Adeudo, Constancia de Antigüedad etc.).
- Atención y seguimiento a las quejas y/o sugerencias presentadas por los usuarios en los buzones ubicados en las Agencias Comerciales, emitido por la contraloría.
- Supervisión y control de la integración del expediente de ingresos respectivos que contiene corte de caja, ficha de retiro de caja, ficha de cierre del día, reporte de conceptos, así como cierre de caja (conceptos cobrados), Boucher de depósito, talones de cobro, Boucher de cobro electrónico, carta portes, caratulas y listado de movimientos.
- Integración del reporte mensual de ajuste al consumo y/o corrección del Departamento de atención al Público.
- Supervisión y seguimiento al proceso de integración del reporte mensual de ajuste al consumo y/o corrección que realiza el personal autorizado de atención al Público, adscritos en las Agencias Comerciales.
- Generación de reportes en Sistema ATL.
- Supervisar el control de contratos entregados, en proceso de firma, así como también el archivo de contratos no procedentes.
- Asistir a reuniones con el Subdirector de Agencias Comerciales y Director Comercial.
- Las que en la esfera de su competencia le señalen el Subdirector y el Director Comercial.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	86

Órgano Administrativo:	Departamento de Facturación y Medición.
Objetivo:	Asegurar que el proceso de toma de lecturas y facturación, así como la entrega de recibos, se lleve a cabo en tiempo y forma, así como coadyuvar en la detección de anomalías.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar las acciones inherentes al departamento.
- Revisar, corregir en su caso y validar las lecturas del consumo medido obtenidas en campo con el propósito de incrementar la veracidad y autenticidad de la toma de lecturas de las rutas especiales.
- Asegurarse de que se aplique a los volúmenes de consumos determinados, las cuotas y tarifas autorizadas y se generen los recibos de cobros del servicio.
- Supervisar y coordinar la aplicación correcta del calendario de facturación en ambas zonas con el propósito de evitar retrasos.
- Coordinarse con el departamento de padrón de usuarios para definir y operar las rutas de recorrido para la oportuna entrega de los recibos de cobro.
- Atender y canalizar en forma prioritaria los reportes de anomalías entregada por los lecturistas a los diferentes Departamentos tales como: Taller de Medidores, Regularización de Servicios, Rezagos etc.
- Asegurarse de tener suficientes recibos para la impresión y envío a los usuarios de este organismo operador.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	87



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	88



Órgano Administrativo:	Subdirección de Agencias Comerciales.
Objetivo:	Coordinar y aplicar todas aquellas estrategias y programas que coadyuven a eficientar los ingresos del Organismo mediante el control de los consumidores, a través de la adecuada medición y facturación de consumos de agua, así como de los servicios de alcantarillado sanitario, buscando siempre la eficiencia en los procedimientos que se apliquen, así como mantener actualizado el padrón de usuarios.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar la formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y actualización del Programa Anual de Actividades de la Subdirección.
- Definir y emitir los lineamientos normativos e indicadores de gestión para el seguimiento y evaluación sistemática de los avances y resultados en la ejecución de los programas operativos.
- Coordinar el diseño, integración y actualización de los padrones de usuarios de los servicios públicos que ofrece el SMAPA.
- Coordinar la promoción comercial de los servicios públicos que ofrece el SMAPA, ante clientes o usuarios potenciales.
- Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades relativas a la lectura y medición de los servicios del SMAPA.
- Coordinar y supervisar la realización de las actividades de atención al público en oficinas centrales del SMAPA y en las Agencias Comerciales.
- Recabar, clasificar y turnar a las áreas respectivas, la información generada en los procesos de atención directa al público, o captada en los buzones de quejas y denuncias instalados en las Agencias Comerciales.
- Gestionar ante el Departamento de Recursos Humanos del SMAPA, los apoyos que requiera el personal adscrito a las Agencias Comerciales, en lo relativo a pago de horas extraordinarias, vacaciones, días económicos, licencias médicas, así como permisos laborales con o sin goce de sueldo.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	89

- Gestionar ante el Departamento de Recursos Materiales del SMAPA, los apoyos que requiera el personal adscrito a las Agencias Comerciales, en lo relativo a alimentación de personas, papelería y útiles de oficina, material de impresión, mantenimiento de inmuebles y del equipo y mobiliario de oficina.
- Analizar y evaluar los procesos y procedimientos aplicados en la ejecución de los trabajos asignados, y proponer las acciones de mejora necesarias para elevar la calidad de los servicios.
- Coordinar la integración y emisión de los reportes de avance programático, así como los estudios e informes requeridos por la Dirección Comercial y la Dirección General.
- Dar seguimiento a la realización de acciones para solventar las observaciones derivadas de la revisión y fiscalización de la Dirección Comercial.
- Informar a la Dirección Comercial, sobre los trabajos realizados durante la jornada diaria y los resultados obtenidos.
- Atención y seguimiento a órdenes de auditoría efectuadas por los distintos entes de Control (Contraloría Interna, Contraloría Municipal y Órgano de Fiscalización de Superior del Congreso del Estado).
- Dar respuesta en tiempo y forma a los oficios que ingresan por vía Atención Ciudadana, 060, oficialía de partes, correo electrónico, programas de radio y prensa escrita, sistema ADE de usuarios que presenten quejas y aclaraciones por consumos elevados y realizar las correcciones cuando sean procedentes y necesarias.
- Propuestas de regularización de adeudo de los oficios recibidos por vía Atención Ciudadana, 060, oficialía de partes, correo electrónico, programas de radio y prensa escrita, sistema ADE
- Realizar aclaraciones de manera personal a los usuarios acerca del pago del recibo de agua potable y alcantarillado.
- Realizar acuerdos, solicitados por la Dirección General, para efectuar ajustes al consumo en casos de regularización de adeudo, por apoyo económico, para regularización de servicios, y los demás que sean necesarios para la mejora comercial.
- Atender los asuntos sobre Información Pública que sean de competencia de la Dirección Comercial.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	90



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	91

Órgano Administrativo:	Subdirección de Rezagos
Objetivo:	Asegurar mediante actividades implementadas por el Organismo para la recuperación y disminución de la cartera vencida del SMAPA, así como la regularización de los servicios de agua potable y alcantarillado que se presta a la ciudadanía.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades relativas a la regularización de usuarios con adeudos o en cartera vencida y tomas clandestinas.
- Participar en la integración y actualización del Programa Anual de Actividades de la Dirección Comercial.
- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de los Departamentos a su cargo.
- Brindar atención al público usuario que acude a las oficinas centrales del SMAPA, a plantear problemas de adeudos, cartera vencida o falta de servicios.
- Elaborar y enviar los reportes, comparecencias, oficios, notas informativas y memorándum a las áreas respectivas del Organismo.
- Asegurar el cumplimiento de los acuerdos para el apoyo de los usuarios, establecidos por la Dirección Comercial, en estricto apego a la normatividad aplicable.
- Analizar y evaluar los procesos y procedimientos aplicados en la ejecución de los trabajos asignados, y proponer las acciones de mejora necesarias para elevar la calidad de los servicios.
- Las que en la esfera de su competencia le señalen el Director Comercial y el Director General.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	92

Órgano Administrativo:	Departamento de Rezagos
Objetivo:	Coordinar el programa de cortes y reconexiones de tomas domiciliarias de agua potable a usuarios morosos.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar la realización de las actividades del Departamento.
- Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades en materia de cancelaciones, reducciones, suspensiones y reconexiones de servicios de agua potable y alcantarillado.
- Generar el Padrón de Usuarios a atender, integrado por los que presenten adeudo de tres meses, los que se encuentren en cartera vencida y reportados para corte por el Departamento respectivo y los usuarios conectados a la red municipal en forma clandestina.
- Elaborar y ejecutar el programa diario de cierres, suspensiones y cancelaciones de servicios.
- Programar y efectuar las reconexiones de los servicios, con base en la regularización de pagos de los usuarios, o en los términos de los convenios establecidos, incluyendo en su caso cambios de material por reconexión en tubo surtidor y en banquetas.
- Realizar la corrección de fugas por corte o reconexión del servicio en cuadro o medidor, así como las fugas detectadas en el interior del domicilio del usuario.
- Llevar a cabo las acciones y compromisos de calidad, orientadas a la mejora continua de los procesos de corte y reconexiones del servicio.
- Integrar y reportar a los Departamentos de Control y de Seguimiento, los programas operativos a su cargo, los avances alcanzados, sus desviaciones e inconsistencias.
- Las que en la esfera de su competencia le señalen el Subdirector y el Director Comercial.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	93

Órgano Administrativo:	Departamento de Tomas Clandestinas
Objetivo:	Coordinar la detección y regularización de servicios ilícitos de agua potable y alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar la realización de las actividades del Departamento.
- Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades en materia de tomas clandestinas del servicio de agua potable y alcantarillado.
- Recopilar y clasificar la información recibida de las Agencias Comerciales, las denuncias ciudadanas anónimas, o las notas periodísticas sobre desarrollos de nuevos conjuntos habitacionales o de asentamientos poblacionales irregulares.
- Integrar y ejecutar el programa de visitas a grupos de usuarios irregulares para orientar y promover la contratación de los servicios del SMAPA.
- Reportar al Departamento de Rezago (Cortes y Reconexiones de Servicios) las tomas clandestinas del servicio detectadas en las visitas, incluyendo relación de usuarios irregulares, para efectuar el corte de las mismas.
- Atender a los usuarios irregulares que acudan a las oficinas del SMAPA, aclarándoles su situación legal y los trámites a cubrir para la contratación del servicio.
- Llevar a cabo las acciones y compromisos de calidad, orientadas a la mejora continua de los procesos de detección y regularización de las tomas clandestinas del servicio.
- Integrar y reportar a los Departamentos de Control y de Seguimiento, los programas operativos a su cargo, los avances alcanzados, sus desviaciones e inconsistencias.
- Verificar en campo la existencia de tomas clandestinas de servicio.
- Notificar al usuario, el plazo para regularizar la toma de servicio.
- Participar en la realización de censo de usuarios en colonias irregulares.
- Las demás que en el ámbito de su competencia le indique el Subdirector y Director Comercial.

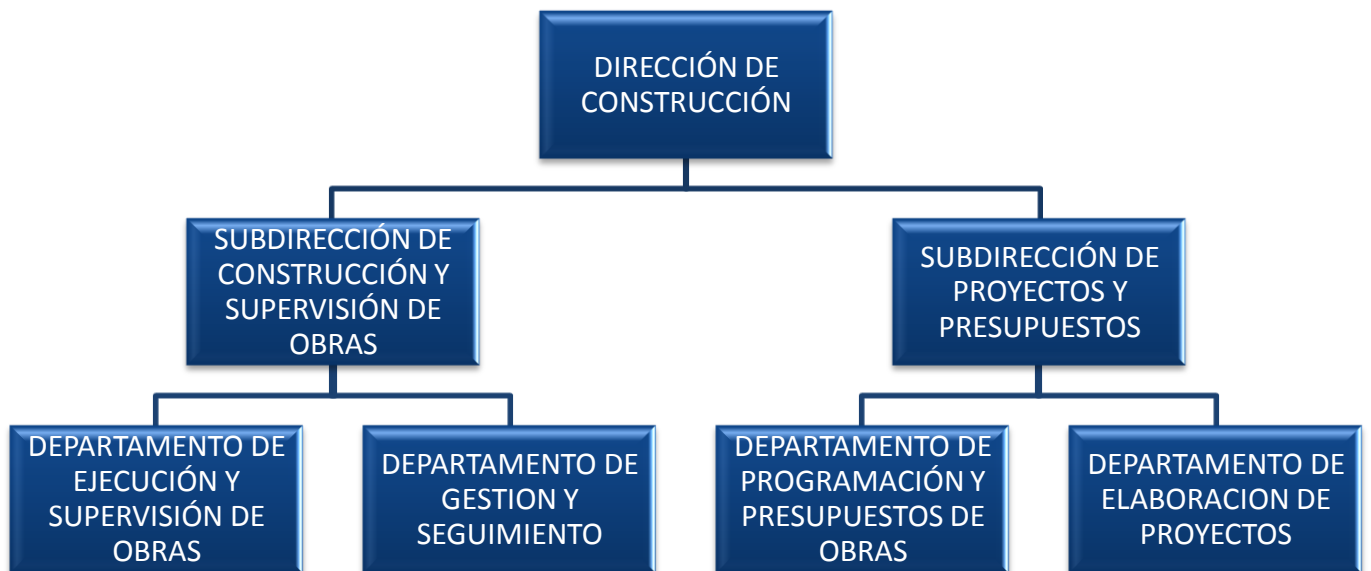
Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	94

Órgano Administrativo:	Departamento de Cartera Vencida
Objetivo:	Coordinar y aplicar estrategias para recuperación de adeudos por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar la realización de las actividades del Departamento.
- Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades para recuperación de la cartera vencida del SMAPA y regularización de los usuarios morosos.
- Generar el Padrón de Usuarios a atender, integrado por los que presenten adeudos vencidos superiores a tres meses de servicio.
- Ubicar físicamente los usuarios a atender y definir las rutas de recorrido para su cobertura.
- Generar las notificaciones de apremio de pagos y operar las rutas de recorrido para la entrega de las notificaciones en el domicilio de los deudores.
- Registrar en el sistema comercial las notificaciones entregadas para reportes y seguimiento.
- Atender a los usuarios morosos que acudan a las oficinas del SMAPA, interesados en ponerse al corriente de sus pagos.
- Asegurar los resultados necesarios en la recuperación de la cartera por cobrar del SMAPA, conviniendo con los usuarios que lo soliciten, planes de pago que dependerán del monto y antigüedad de la deuda, apegados estrictamente a la normatividad aplicable.
- Autorizar y aplicar ajustes y condonación parcial de la deuda a los usuarios interesados en liquidarla de inmediato, en estricto apego a la normatividad establecida.
- Capturar en el sistema comercial, los ajustes y liquidaciones de adeudos vencidos con el objeto de registrar y verificar el monto semanal de la recuperación de cartera y los avances alcanzados.
- Llevar a cabo las acciones y compromisos de calidad, orientadas a la mejora continua de los procesos de cobranza y recuperación de la cartera por cobrar.
- Integrar y reportar a los Departamentos de Control y de Seguimiento, los programas operativos a su cargo, los avances alcanzados, sus desviaciones e inconsistencias.
- Las que en la esfera de su competencia le señalen el Subdirector y el Director Comercial.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	95

## DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN.



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	96



Órgano Administrativo:	Dirección de Proyectos y Construcción
Objetivo:	Contribuir con los planes, proyectos y supervisión de las obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario ejecutadas bajo la modalidad de contratación.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar las acciones que en materia de programación, proyectos, presupuestos y ejecución de obra pública, se efectúen de conformidad a las normas, políticas y procedimientos establecidos;
- Administrar la ejecución, construcción, rehabilitación y/o mejoramiento de las obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, propias del Organismo;
- Gestionar lo correspondiente al Programa Operativo Anual de Estudios, Proyectos y Presupuestos para Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en materia de Obra Pública al Director General.
- Gestionar y proponer al Director General del seguimiento al programa operativo anual de obra pública del Organismo, siendo responsable de la ejecución de las obras que se realicen por contrato y que no correspondan a la conservación, mantenimiento y adecuación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- Coordinar la integración de los expedientes de proyectos de rehabilitación y/o mejoramiento de obras de agua potable y alcantarillado;
- Gestionar los dictámenes técnicos que permitan justificar la procedencia de convenios, suspensiones, terminaciones anticipadas y demás actos administrativos que deban otorgarse o emitirse conforme a la normatividad aplicable en materia de obra pública;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	97

- Coordinar en la determinación de metas, conceptos y actividades de trabajo, para la integración de los expedientes técnicos o contratación de obra, según la autorización presupuestal que corresponda;
- Gestionar comunicados a los contratistas, con motivo de los contratos de obra pública, cuya ejecución esté a su cargo, así como los requerimientos conforme a la Ley aplicable en materia de obra pública, para exigir el cumplimiento de los contratos respectivos, la reparación de defectos o vicios ocultos que presenten los trabajos o cualquier otra responsabilidad a cargo del contratista;
- Supervisar que los contratos de obra y servicios relacionados con la obra pública, cumplan con los procesos de ejecución, recepción, finiquitos de derechos y obligaciones; así como la entrega a las instancias que deban operarlas;
- Supervisar que los expedientes unitarios, relativo a los estudios, proyectos y obras a su cargo, sean remitidos a la Dirección Técnica para su registro y resguardo en el Archivo Único de Expedientes Unitarios de Obra;
- Validar el Acta de Entrega y Recepción de obras pública de agua potable y alcantarillado sanitario propias del Organismo; y
- Gestionar las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	98



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	99

Órgano Administrativo:	Subdirección de Construcción y Supervisión de Obras.
Objetivo:	Fortalecer el control técnico-administrativo de las obras de agua potable y alcantarillado sanitario bajo la modalidad de contrato.
<b>Funciones</b>	

- Gestionar en el ámbito de su competencia, las estimaciones y las cédulas de observaciones en su caso, conforme al Flujograma de Trámite de Estimaciones autorizado por el Director General.
- Coordinar visitas a las obras a cargo del SMAPA, a solicitud del Director de Construcción y/o del Director General, en materia de Seguimiento de Obras.
- Promover los comunicados a contratistas, con motivo de los contratos de obra pública, para exigir el cumplimiento de los contratos respectivos, la reparación defectos o vicios ocultos que presenten los trabajos o cualquier otra responsabilidad a cargo del contratista, con excepción a la rescisión de contrato de competencia del Director General.
- Controlar que los contratos de obra y servicios relacionados con la obra pública, cumplan con el proceso de ejecución, recepción de las mismas, finiquitos de derechos y obligaciones; así como la entrega a las instancias que deban operarlas.
- Gestionar la documentación original de las obras, que se genere previamente, durante y en el cierre de las mismas.
- Controlar que los documentos que forman parte del expediente unitario, relativo a las obras a cargo, sean remitidos a la Dirección Técnica, para su registro y resguardo en el Archivo Único de Expedientes Unitarios de Obra.
- Controlar el seguimiento al cumplimiento de estimaciones y programas de obra pública de la Dirección de Construcción.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	100

- Vigilar en el ámbito de su competencia, la integración, elaboración y seguimiento del cierre de Libros Blancos del sector hidráulico, de acuerdo a las disposiciones legales, administrativas y reglamentación aplicables.
- Supervisar y evaluar las obras contratadas por el SMAPA, con base a las normas y especificaciones establecidas, en su caso, revisar y/o proponer las modificaciones y ajustes que procedan.
- Evaluar y controlar en el ámbito de su competencia, que las estimaciones de obra cumplan con los requisitos, normas técnicas y administrativas; así como, la aplicación de las retenciones y sanciones, cuando los contratistas y prestadores de servicios no cumplan con las cláusulas del contrato y los lineamientos establecidos, de conformidad con la normatividad aplicable.
- Evaluar que los avances físico-financieros de las obras a cargo, se efectúe en términos de la legislación aplicable.
- Gestionar la requisición y tramitación conforme al seguimiento establecido, toda la documentación administrativa, técnica y jurídica que se genere o derive de la ejecución de las obras.
- Elaborar los mecanismos administrativos de supervisión, control y seguimiento de obras de pavimentación y rehabilitación e informar los avances de los mismos al Director General.
- Coordinar los enlaces para dar atención a los asuntos técnicos y administrativos de la Dirección de Construcción.
- Elaborar y gestionar las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director de Construcción, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	101

Órgano Administrativo:	Departamento de Ejecución y Supervisión de Obras.
Objetivo:	Contribuir en la supervisión de las obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, en proyectos de pavimentación, realizadas bajo el régimen de los tres órdenes: Municipal, Estatal y Federal.
<b>Funciones</b>	

- Asesorar y designar al Supervisor y/o residente para el seguimiento de las obras contratadas por el SMAPA y realizadas bajo los tres órdenes de Gobierno, conforme a la normatividad aplicable.
- Tramitar el pago de estimaciones de las obras de Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, conforme al Flujograma de Trámite de Estimaciones autorizado por el Director General.
- Verificar que la ejecución de los trabajos de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario sean conforme a la normatividad aplicable.
- Validar las modificaciones efectuadas en obra, para la correcta ejecución y funcionamiento de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Dar seguimiento a los procesos técnico-administrativo de las obras de agua potable y alcantarillado sanitario ejecutadas por el organismo y diversas dependencias de los tres órdenes de gobierno.
- Verificar que la supervisión cuente con todas las herramientas de trabajo para el correcto desempeño de su trabajo.
- Tramitar la documentación técnico-administrativo de las obras a la Dirección Técnica para ser incluida en el Expediente Unitario de Obra Pública.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	102

- Proporcionar la información necesaria a las áreas operativas, una vez recepcionadas las obras de agua potable y alcantarillado.
- Elaborar los comunicados a contratistas, con motivo de los contratos de obra pública, para exigir el cumplimiento de los contratos respectivos, la reparación defectos o vicios ocultos que presenten los trabajos o cualquier otra responsabilidad a cargo del contratista, con excepción a la rescisión de contrato de competencia del Director General.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	103

Órgano Administrativo:	Departamento de Gestión y Seguimiento.
Objetivo:	Asistir en el control técnico-administrativo de las obras de agua potable y alcantarillado sanitario, materia de su competencia.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar informes de acciones de la obra pública bajo la modalidad de contrato, conforme a los convenios respectivos.
- Dar seguimiento a las reuniones de trabajo de la Subdirección, según se requiera.
- Gestionar la requisición de expedientes de obra ante dependencias de gobierno.
- Diseñar formatos para el control administrativo de obra, de la información generada en la ejecución de los trabajos, bajo la modalidad de contrato.
- Coadyuvar en la elaboración de los libros blancos de obra pública bajo la modalidad de contrato.
- Tramitar los libros blancos ante otras dependencias de gobierno.
- Asistir a reuniones de trabajo sobre diversos asuntos de la obra pública y del Organismo.
- Atender la información que el Enlace proporciona a las diversas áreas.
- Dar atención y seguimiento a los asuntos encomendados por la Subdirección de Valuación, Normatividad y Seguimiento de Obras y/o la Dirección de Construcción.
- Dar atención a los folios que se generan en el programa [ade.smapa.gob.mx](http://ade.smapa.gob.mx)
- Apoyar en las reuniones del Comité Interno de Contratación de Obra Pública.
- Apoyar como vocal en las reuniones del Consejo de Cuenca del Rio Grijalva y Usumacinta.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	104





Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	105

Órgano Administrativo:	Subdirección de Proyectos y Presupuestos
Objetivo:	Fortalecer la ejecución de los planes y proyectos de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario que se ejecuta en el SMAPA y proveer los parámetros técnicos del propio municipio.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar el Programa Operativo Anual de Estudios, Proyectos y Presupuestos para Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- Implementar el registro y control de los Estudios, Proyectos y Presupuestos para Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- Vigilar que la elaboración de Estudios, Proyectos y Presupuestos para la Construcción de Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en materia de Obra Pública, se realice conforme a la normatividad aplicable.
- Coordinar la compilación de datos, normatividad y especificaciones de los Programas, Estudios, Proyectos y Presupuestos de Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- Gestionar ante las instancias normativas correspondientes, la validación de los Estudios, Proyectos y Presupuestos relacionados con la Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en materia de Obra Pública, que elabore el SMAPA.
- Validar y tramitar ante la Unidad de Planeación, los expedientes técnicos correspondientes a los Programas de Estudios y Proyectos de Infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, para la gestión de recursos correspondientes.
- Dar servicio de revisión y validación de diseños y proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario, en materia de su competencia.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	106

- Participar en los procesos de licitación donde se realicen Estudios, Proyectos y Presupuestos elaborados por la Subdirección, en los casos en que sea invitada por la Dirección Técnica.
- Proponer alternativas de solución a problemas técnicos, en coordinación con las Áreas Operativas, de acuerdo a especificaciones y normas vigentes, en materia de Estudios, Proyectos y Presupuestos relativos a su competencia.
- Autorizar las modificaciones técnicas de los Estudios, Proyectos y Presupuestos de infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en procesos de construcción, a solicitud de las áreas operativas del SMAPA.
- Realizar visitas de supervisión a las obras a cargo del SMAPA, a solicitud del Director de Construcción y/o del Director General, en materia de Estudios y Proyectos de su competencia.
- Emitir la resolución del cálculo de ajuste de costos e importes de los gastos no recuperables solicitados por los contratistas, previa revisión y validación del Jefe del Departamento de Programación y Presupuesto.
- Vigilar que el procedimiento autorización de precios de los conceptos no previstos en el Catálogo Original de los Contratos de Obra Pública, realizados por el SMAPA, así como el cálculo de ajuste de costos e importes de los gastos no recuperables, se efectúen en términos de la legislación aplicable en materia de obra pública.
- Validar la actualización de precios unitarios para la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	107

Órgano Administrativo:	Departamento de Programación y Presupuestos de Obras
Objetivo:	Elaboración, validar y tramitar tabuladores de precios, así como la elaboración de presupuestos y proyectos de agua potable y drenaje de colonias y fraccionamientos en la ciudad.
<b>Funciones</b>	

- Actualizar los tabuladores de Precios Unitarios para la infraestructura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- Programar, presupuestar e integrar los proyectos de rehabilitación, mejoramiento y/o adecuación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Elaborar y Validar los precios de los conceptos no previstos en el Catálogo Original de los Contratos de Obra Pública realizados por el SMAPA.
- Tramitar la resolución del cálculo de ajuste de costos e importes de los gastos no recuperables solicitados por los contratistas.
- Tramitar a la Dirección Técnica, los presupuestos de los Proyectos Ejecutivos elaborados por el organismo, para que lleve a cabo los procesos licitatorios.
- Dar atención y respuesta a las solicitudes efectuadas por usuarios para la realización de una obra.
- Validar la programación y presupuestos de los proyectos de rehabilitación, mejoramiento y/o adecuación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Dar atención a los folios que se generan en el programa [ade.smapa.gob.mx](http://ade.smapa.gob.mx)

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	108

Órgano Administrativo:	Departamento de Elaboración de Proyectos
Objetivo:	Contribuir en la elaboración, revisión y/o validación de Proyectos Ejecutivos de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar e integrar proyectos ejecutivos para rehabilitaciones, mejoramiento y/o adecuaciones de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario del organismo, bajo la normatividad aplicable.
- Revisar y validar los proyectos ejecutivos para la rehabilitación, mejoramiento y/o adecuación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Elaborar dictámenes de obra para determinar las fallas técnicas provocada en obra.
- Coordinar los levantamientos de datos en campo para llevar a cabo la elaboración de proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Tramitar a la Unidad de Planeación los proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario para la validación de los mismos mediante un programa de financiamiento.
- Tramitar a la Dirección Técnica los proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario para llevar a cabo los procesos licitatorios correspondientes.
- Proporcionar asesoría técnica a la supervisión y áreas operativas del organismo, cuando así lo soliciten.
- Dar atención a los folios que se generan en el programa [ade.smapa.gob.mx](http://ade.smapa.gob.mx)

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	109

## DIRECCIÓN JURÍDICA



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	110

Órgano Administrativo:	Dirección Jurídica
Objetivo:	Vigilar que se cumpla con el ordenamiento legal, con que se regula el sistema municipal de agua potable y alcantarillado, para su buen funcionamiento y eficiencia.
<b>Funciones</b>	

- Participar como auxiliar técnico de la Junta Directiva del Sistema.
- Asesorar al Director General de este Organismo Operador y demás directores que lo soliciten en cuestiones legales.
- Ejecutar las funciones inherentes a la designación de apoderado legal para pleitos y cobranzas.
- Coordinar y revisar todas las actividades que realice el personal a cargo.
- Revisar y rubricar los informes y acuerdos que rinda la dirección general.
- Verificar los pagos de finiquitos de los trabajadores.
- Formular, interponer, integrar y dar seguimiento, a las denuncias, querellas, demandas y quejas, en representación de SMAPA y ante las autoridades competentes, por hechos que afecten el patrimonio o el buen nombre del organismo operador o impidan el cumplimiento en la prestación del servicio o ejecuten cualquier hecho en perjuicio de SMAPA, así como desistirse de las mismas u otorgar el perdón, previo poder que otorgue el Director General;
- Recibir y dar seguimiento a las actas administrativas en contra de los trabajadores de SMAPA, que infrinjan las normas laborales y previo acuerdo con el director general, determinar las sanciones;
- Atender los citatorios y asistir a las audiencias conciliatorias, efectuar transacciones, celebrar convenios de terminación de relación laboral, de liquidación o de reinstalación, así como aquellos actos derivados de la relación laboral que exista entre el organismo operador y sus trabajadores;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	111

- Elaborar, integrar o revisar los contratos y convenios que se celebren con este organismo operador;
- Tramitar la publicación de acuerdos y documentos que ordene el director general;
- Elaborar, integrar, organizar y tramitar, en colaboración con las direcciones vinculadas, el procedimiento legal correspondiente ante las autoridades competentes, dirigido a hacer efectivas las garantías otorgadas a favor de SMAPA.
- Integrar y elaborar en coordinación con las otras direcciones, actas en las que el organismo operador entregue o reciba bienes muebles e inmuebles;
- Atender, analizar y contestar los oficios de autoridades estatales y federales, que soliciten apoyo en SMAPA, relacionados con los asuntos jurídicos de dichas autoridades;
- Realizar las demás actividades propias del ámbito jurídico y las que le encomiende expresamente el Director General, en apego a la legislación vigente.
- Controlar y resguardar los documentos públicos que acrediten la propiedad de los bienes inmuebles de SMAPA;
- Compilar, resguardar y difundir leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, jurisprudencias, lineamientos y toda disposición jurídica, relacionada con el funcionamiento y fines del organismo operador;
- Solicitar y recabar los servicios profesionales de peritos y de notarios cuando se requiera;
- Atender, substanciar y determinar, previo acuerdo con el director general, las quejas y demandas de terceros que sufran daños con la ejecución de los trabajos que realiza SMAPA o por causas atribuibles al organismo operador.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	112



Órgano Administrativo:	Departamento de Asuntos Laborales.
Objetivo:	Dar seguimientos a las etapas procesales de los Juicios Ordinarios Laborales, Actas y Procedimientos Administrativos inherentes al departamento, de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal de Trabajo y la ley adjetiva civil.
<b>Funciones</b>	

- Contestar y tramitar demandas laborales en contra de este organismo operador.
- Elaborar amparos directos en relación a laudos no favorables a este organismo operador.
- Elaborar y presentar recursos de revisión en materia de amparos.
- Presentar y tramitar escritos para-procesales en casos de rescisión de la relación de trabajo.
- Tramitar y ratificar convenios finiquitos ante la junta local de conciliación y arbitraje.
- Emitir opiniones jurídicas laborales, así como apoyos a diversas direcciones y áreas de este organismo operador
- Iniciar, tramitar y resolver actas administrativas por posibles sanciones laborales.
- Citar a trabajadores y sindicato dentro de las actas laborales, como lo establece el contrato colectivo de trabajo.
- Notificar de las resoluciones laborales al trabajador y/o sindicato.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	113

- Notificar sanciones al trabajador, sindicato y Dirección Administrativa del SMAPA.
- Iniciar, tramitar y determinar expedientes administrativos para otorgamiento de pensión por jubilación, vejez y/o viudez.
- Elaborar y validar convenios de finiquitos para pago ante la Junta Local y Conciliación y Arbitraje
- Determinar la antigüedad laboral, por medio de un análisis de los años de servicios laborados dentro de este Sistema Operador.
- Iniciar, tramitar y determinar Expedientes Administrativos por posibles sanciones laborales
- Proceder con actas Administrativas Laborales, de las faltas cometidas por el trabajador.
- Atender asuntos de quejas enviados por la comisión estatal de los Derechos Humanos, respecto a predios afectados por obras y/o omisiones por parte de personal de este sistema y de constructoras contratadas, así como entre personal de este organismo operador.
- Atender las quejas ante el consejo nacional para prevenir la discriminación (CONAPRED)

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	114

Órgano Administrativo:	Departamento de lo Contencioso
Objetivo:	Comparecer ante la autoridades competentes para substanciar los procedimientos judiciales correspondientes, así como analizar los documentos jurídico- administrativos que permitan el cumplimiento del objetivo del SMAPA.
<b>Funciones</b>	

- Comparecer ante las autoridades judiciales y/o administrativas en representación del SMAPA, para el desahogo de los procesos instaurados.
- Elaborar y/o analizar los contratos, convenios, acuerdos y demás documentos jurídico-administrativos, que permitan la actuación de los órganos administrativos del SMAPA.
- Elaborar contestación de informes previos y justificados o como tercero perjudicado en los Juicios de Amparos Directos o Indirectos de los que forme parte el SMAPA.
- Elaborar demandas y contestación de demandas en materia civil, mercantil y/o penal.
- Elaborar denuncias y/o querellas y presentarlas ante las autoridades judiciales competentes.
- Ejecutar los mecanismos para la rescisión de los contratos y/o convenios, de conformidad con las leyes aplicables al SMAPA.
- Elaborar o actualizar el reglamento interior de SMAPA.
- Elaborar proyectos de reglamento, decretos, acuerdos y demás documentos normativos que sean competencia del SMAPA.
- Asesorar en materia jurídica a los órganos administrativos que conforman al SMAPA.
- Elaborar certificación de documentación existente en el SMAPA.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	115

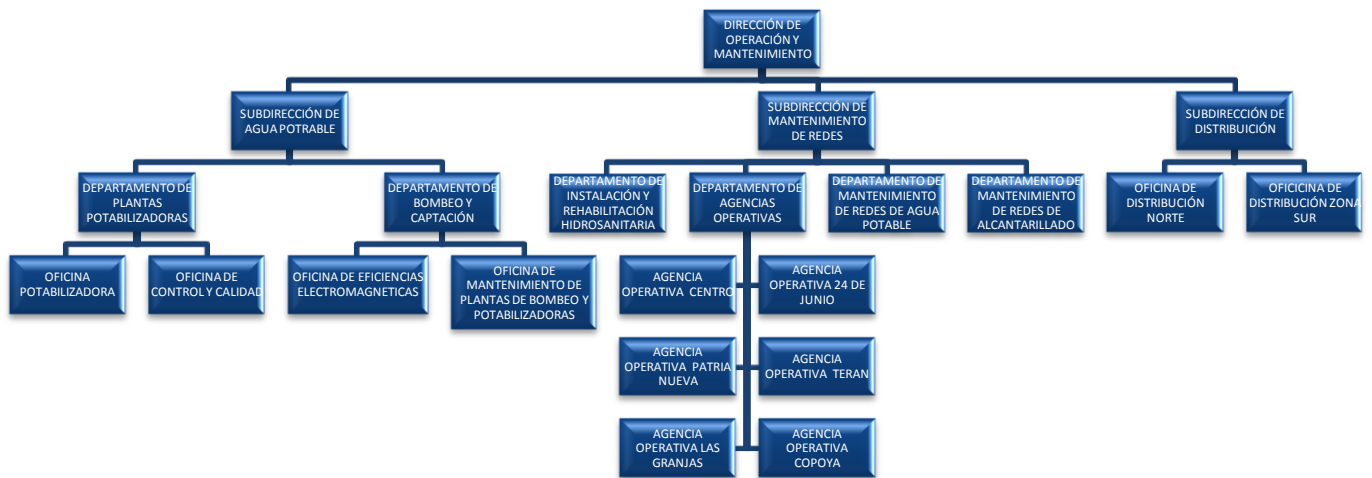
Órgano Administrativo:	Departamento de Procedimientos Administrativos Bienes Inmuebles
Objetivo:	Representar al organismo operador ante cualquier autoridad jurisdiccional en materia administrativa en los procedimientos en que este sea parte actor o demandada, así como salvaguardar los documentos públicos que amparan la propiedad de los diversos bienes inmuebles que tiene este organismo operador, y a su vez realizar cada una de las gestiones necesarias ante las dependencias gubernamentales y privadas para efectos de encontrar elementos necesarios para la regularización de dichos bienes inmuebles.
<b>Funciones</b>	

- Rendir informe ante PROFECO de las quejas que presentan los usuarios y comparecer en las audiencias con propuestas de solución.
- Elaborar demandas de carácter administrativas en el que el sistema es actor ofreciendo las pruebas necesarias para la tramitación del juicio.
- Contestar demandas administrativas en el que el sistema municipal de agua potable y alcantarillado es parte demandada ofreciendo pruebas para desahogo del juicio.
- Rendir los informes previos y justificados requeridos por los juzgados de distritos o tribunales colegiados en los que el sistema municipal del agua de agua potable y alcantarillado es autoridad responsable o tercero perjudicado.
- Dar seguimiento del inventario de los bienes inmuebles con que cuenta este sistema, consistentes en las áreas de tanques de almacenamiento de agua, líneas de abastecimiento, plantas de tratamientos de aguas residuales, áreas capacitación de bombeo, sedimentadores y carcamos.
- Regularizar donaciones gratuitas que los gobiernos estatal y municipal otorgan.
- Regularizar escrituras privadas (Solventación mediata)
- Atender solicitudes de propietarios que requieren pago de indemnización por afectaciones a sus predios, ya sea por ruptura de tuberías ya existentes.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	116

- Asistir a la Dirección Jurídica, Dirección de Proyectos y Construcción, Dirección de Operación y Mantenimiento, así como a la Dirección Comercial a efecto de conciliar con vecinos de predios, donde se pretendía realizar obra de interés social.
- Elaborar y dar seguimiento de contratos de servidumbre de paso, en fracciones de predios que son otorgados por parte de particulares.
- Atender solicitudes de fracciones de predios propiedad de este sistema, y que solicitan se les otorgue en comodato y/o se les otorgue permiso para limpieza y mantenimiento, ante la Dirección General.
- Atender Solicitudes enviadas por la Dirección de Construcción; en relación a los incumplimientos de las constructoras contratadas por este sistema que presenten incumplimiento de ejecución de obras, para efecto de que se les requiera su cumplimiento o en su defecto se realice la rescisión contractual.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	117



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	118

Órgano Administrativo:	Dirección de Operación y Mantenimiento.
Objetivo:	Dirigir y coordinar la operación, mantenimiento y rehabilitación de los sistemas de producción y distribución de agua potable y de alcantarillado sanitario, para satisfacer las demandas de los usuarios, mediante patrones de solución oportuna a las fallas y desperfectos, cumpliendo con la normatividad vigente.
<b>Funciones</b>	

- Participar en la planeación, programación, rehabilitación, ampliación, operación, conservación, mejoramiento, conducción, potabilización, almacenamiento y distribución de agua potable y alcantarillado;
- Coordinar que se proporcione los servicios de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía, en los términos de los convenios y contratos que para ese efecto se celebren;
- Vigilar en coordinación con las autoridades federales competentes para que el agua destinada al servicio para uso doméstico cumpla con las normas oficiales mexicanas de calidad correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 86 fracción V de la Ley de Aguas Nacionales;
- Emitir opinión sobre la factibilidad para la autorización de obras de ampliación de la red de agua potable y alcantarillado en nuevos desarrollos tanto doméstico, comercial e industrial, así como de obras realizadas por la federación, estado o municipio;
- Desarrollar las acciones necesarias para realizar las labores de mantenimiento y rehabilitación a las redes de distribución de agua potable y alcantarillado para atender oportunamente las demandas y evitar fugas o filtraciones;
- Participar con la Dirección de Construcción para llevar a cabo las obras de agua potable y alcantarillado;
- Formular estudios y proyectos destinados a dotar, ampliar y mejorar el servicio de agua potable y saneamiento;
- Elaborar y mantener actualizados los planos de las redes de agua potable y alcantarillado;
- Efectuar diagnósticos periódicos e integrales relativos al estado de la infraestructura hidráulica para brindar un mejor servicio;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	119

- Organizar, dirigir, vigilar y evaluar la operación electromecánica e hidráulica de los diferentes procesos como son: captación, conducción, rebombeo, potabilización, distribución de agua potable, así como la recolección de las aguas residuales por medio de la red sanitaria;
- Proponer, planificar e implementar medidas de seguridad y protección a cada uno de los procesos operativos y mantenimiento del Organismo;
- Vigilar los consumos y costos operativos de energía eléctrica del sistema de bombeo para reducir los precios facturados;
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	120





Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	121

Órgano Administrativo:	Subdirección de Agua Potable
Objetivo:	Dirigir, mantener y coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de producción “Ciudad del Agua” y Santo Domingo, Grijalva – “Los Pájaros”, suministrando agua potable de calidad para satisfacer la demanda de la población
<b>Funciones</b>	

- Establecer lineamientos y políticas para la operación y mantenimiento del sistema de producción “Ciudad del Agua” y Santo Domingo – Grijalva “Los Pájaros” en coordinación con la dirección del área.
- Vigilar continuamente las condiciones de operación de las plantas captaciones, rebombes y potabilizadoras.
- Realizar recorrido para verificar el buen funcionamiento de las captaciones, plantas de bombeo y líneas de conducción.
- Coordinar y supervisar la reparación de fugas de líneas de conducción de distintos diámetros.
- Elaborar, implantar y supervisar el programa de mantenimiento general de las plantas potabilizadoras y de bombeo.
- Asistir a reuniones de trabajo con diferentes dependencias de gobierno.
- Elaborar propuestas de mejora para el mejor desempeño de los sistemas de producción y rehabilitación de la infraestructura.
- Coordinar, supervisar y controlar el desempeño del personal de los departamentos que integran la subdirección
- Coordinar las actividades técnicas y administrativas de los departamentos que integran la subdirección a su cargo.
- Llevar a cabo las demás actividades inherentes a las funciones del puesto no contempladas en forma específica en este documento y que sean encomendadas por la Dirección General.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	122

Órgano Administrativo:	Departamento de Plantas Potabilizadoras
Objetivo:	Dirigir, organizar y vigilar la operación de las plantas potabilizadoras y las actividades de laboratorio para mantener los volúmenes de suministro de agua potable que demanda la población, cumpliendo con las normas de calidad vigente.
<b>Funciones</b>	

- Planear, organizar y elaborar los programas de operación de las plantas potabilizadoras.
- Elaborar programas de requerimientos y suministros.
- Revisar documentos generados en el Departamento como son: oficios, solicitud de vacaciones, solicitudes de compra, órdenes de trabajo, reportes de asistencia y tiempo extraordinario generado.
- Dar seguimiento a los programas de mantenimiento en base a la operatividad de las plantas potabilizadoras.
- Dar atención y seguimiento a los programas de mantenimiento preventivo mensual y anual de las plantas potabilizadoras.
- Vigilar y coordinar, con el departamento de mantenimiento, cada uno de los trabajos de la infraestructura que integra la Planta Potabilizadora “Los Pájaros”.
- Disponer de la organización interna y establecer los controles necesarios para asegurar el cumplimiento eficiente de las tareas del Departamento
- Mantener coordinación con las diferentes áreas que tengan relación con el buen funcionamiento del Departamento.

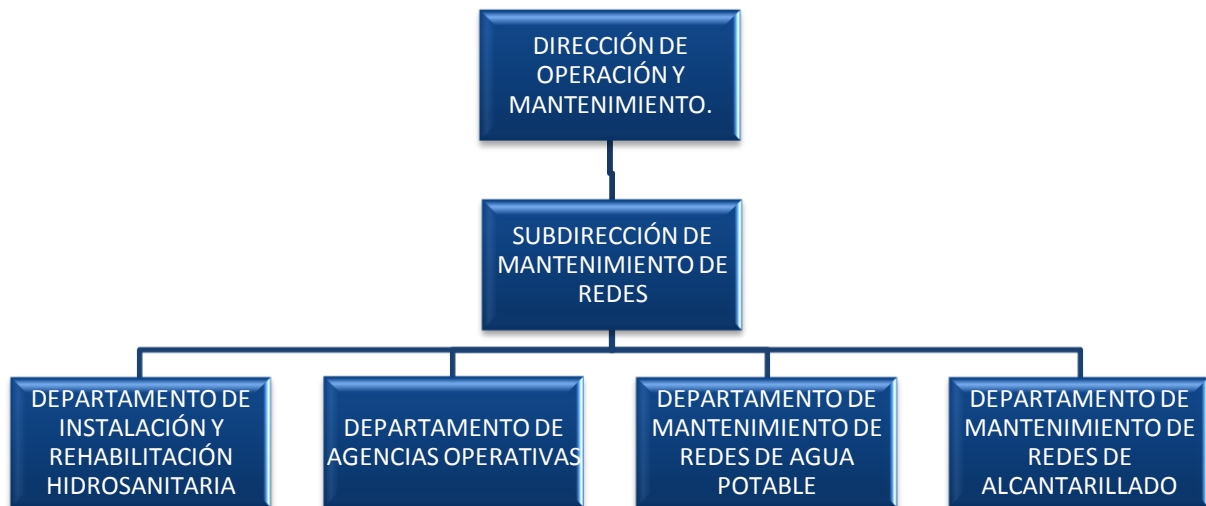
Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	123

Órgano Administrativo:	Departamento de Bombeo y Captación.
Objetivo:	Realizar la supervisión y vigilancia de la operación y mantenimiento de los sistemas de bombeo “Santo Domingo, Grijalva – Potabilizadoras Los Pájaros” y “Ciudad del Agua”, en coordinación con el departamento de operación para mantener la capacidad de cobertura en el suministro de agua potable a la población.
<b>Funciones</b>	

- Verificar, supervisar las condiciones operativas de las plantas potabilizadoras, plantas de captación, bombeos, rebombeos y captaciones alternas de los sistemas “Santo Domingo Grijalva – Los Pájaros” y “Ciudad del Agua”, instruir, coordinar y vigilar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del mismo sistema.
- Supervisar las reparaciones programadas o mantenimientos mayores de los equipos electromecánicos del sistema “Ciudad del Agua”, conjuntamente con la contratista.
- Coordinación de paros, arranques emergentes por eventualidades del sistema.
- Supervisar y coordinar actividades y/o reparaciones eléctricas pertinentes al sistema operativo del sistema realizadas por la CFE.
- Revisar, verificar y valorar los reportes de parámetros electromecánicos del sistema.
- Realizar propuestas de mejoras a la infraestructura electromecánica del sistema.
- Coordinar y dirigir las actividades de eventualidades electromecánicas en el sistema.
- Revisión de reportes de operación electromecánica del sistema y seguimiento al programa de mantenimiento.
- Revisión, valoración y dictámenes técnicos de los nuevos proyectos para estaciones de bombeo realizadas por desarrolladores, a través de la dirección de proyectos del organismo.
- Revisión y autorización de estimaciones realizadas por la contratista de acuerdo al contrato de operación del sistema “Ciudad del Agua”.
- Elaboración de los programas de mantenimiento preventivo de las captaciones, bombeos, rebombeo y captaciones alternas que integran el sistema Pájaros.
- Elaboración de notas de bitácora del área electromecánica correspondientes al contrato de operación del sistema “Ciudad del Agua”.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	124

## DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	125

Órgano Administrativo:	Subdirección de Mantenimiento de Redes.
Objetivo:	Organizar, dirigir y vigilar las actividades de mantenimiento y rehabilitación de las redes de agua potable y de alcantarillado sanitario para suministrar, de manera eficiente, las demandas del vital líquido a la población
<b>Funciones</b>	

- Dirigir y coordinar las actividades operativas de los departamentos a su cargo.
- Coordinar y supervisar las actividades de las Agencias Operativas (Zona Centro, Patria Nueva, 24 de junio, Las Granjas y Terán).
- Atender a usuarios que solicitan servicios de reparaciones de fugas de Agua potable, mantenimiento y rehabilitación de la red de alcantarillado sanitario, instalaciones de tomas de agua potable y descargas sanitarias nuevas.
- Realizar recorridos en coordinación con las otras direcciones para dar seguimiento a problemas de azolvamientos de redes y colectores sanitarios, así como en obras de pavimentación, interceptores pluviales, colectores sanitarios y obras de programas.
- Participar en recorridos diversos para estudios y proyectos requeridos por la dirección del área y dirección general.
- Coordinar las actividades administrativas de los departamentos y agencias operativas a su cargo, como son: reportes, solicitudes de adquisición de materiales, control de personal, oficios de respuesta a otras dependencias municipal y estatal, y particulares.
- Asistir a reuniones de trabajo en la Presidencia Municipal, Secretaria de Infraestructura de Gobierno del estado y Comisión Nacional del Agua.
- Coordinar las reparaciones de las tuberías primarias y secundarias de distribución de agua potable y de alcantarillado sanitario.
- Elaboración de propuestas de mejora y rehabilitación de la infraestructura hidrosanitaria del Sistema.
- Apoyo a diversas Direcciones o Áreas de este Sistema.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	126

Órgano Administrativo:	Departamento de Instalación y Rehabilitación Hidrosanitaria.
Objetivo:	Mantener en óptimas condiciones las redes de agua potable y de alcantarillado sanitario, mediante la rehabilitación y ampliación de las tuberías para cubrir las demandas de la población.
<b>Funciones</b>	

- Realizar recorridos de obras con empresas, personal de Gobierno del Estado y Municipal en cuestión de obras de Drenaje y Agua.
- Supervisar los trabajos realizados por el personal del departamento, referentes a obras de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento.
- Elaborar reporte semanal de actividades relevantes y programar las que realiza el personal de campo del departamento.
- Solicitar el suministro de equipos, materiales y refacciones necesarios para la ejecución de las obras hidrosanitarias, de acuerdo a los proyectos.
- Redactar oficios de contestación de los diversos servicios que solicita la ciudadanía.
- Inspeccionar y supervisar los reportes presentados por los usuarios.
- Brindar atención personal a usuarios que solicitan obras de instalación de tomas de agua potable y descargas domiciliarias, rehabilitación y ampliación de las redes hidrosanitarias.
- Revisar y autorizar las notas de salidas de almacén de los materiales que se requiera.
- Revisar presupuestos generados por los trabajos que solicitan los usuarios.
- Revisar y autorizar reportes semanales, mensuales, trimestrales, semestrales y anuales del Departamento.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	127

Órgano Administrativo:	Departamento de Agencias Operativas
Objetivo:	Mantener en óptimas condiciones de operación las redes de agua potable y de alcantarillado sanitario y el suministro del servicio de agua potable para satisfacer las demandas de estos servicios a los usuarios ubicados dentro de la cobertura de las agencias operativas.
<b>Funciones</b>	

- Vigilar y asistir a los jefes de las agencias operativas para dar cumplimiento a los programas y control de las actividades operativas.
- Realizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, como también de distribución, de manera conjunta con el Subdirector del área y la Subdirección de Distribución.
- Atención personalizada a usuarios, referente a los reportes concernientes al mantenimiento y operación de las redes de agua potable y de drenaje sanitario; y distribución del servicio de agua potable en la zona correspondiente.
- Recorridos en diferentes colonias por problemas de fugas de agua potable, azolves de la red de alcantarillado sanitario y distribución del servicio de agua potable con los representantes de las asambleas de barrios, conjuntamente con los jefes de las agencias operativas.
- Supervisión de contratistas de reparaciones de fugas de agua potable y revisión de estimaciones para firmas.
- Firma de formatos en oficina de reporte de tiempo extraordinario, vales de salida, de almacén, solicitudes de compra, órdenes de trabajo, etc.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	128



Órgano Administrativo:	Departamento de Mantenimiento de Redes de Agua Potable.
Objetivo:	Mantener en óptimas condiciones el servicio de agua potable mediante las reparaciones de fugas de agua potable para dotar, en tiempo y forma, de servicio que demanda la ciudadanía.
<b>Funciones</b>	

- Atención y supervisión de personal de campo en reparaciones de fugas de agua potable, contaminaciones y líneas primarias de distribución.
- Atención personalizada a usuarios, referente a los reportes de fugas de agua potable y/o contaminaciones de la misma.
- Recorridos en diferentes colonias por problemas de fugas de agua potable, con los representantes de asamblea de barrios.
- Reuniones con personal operativo de diferentes dependencias de gobierno para tratar asuntos relacionados con problemas competentes a este organismo operador.
- Supervisión de contratistas de reparaciones de fugas de agua potable y revisión de estimaciones para firmas.
- Firma de formatos en oficina de reporte de tiempo extraordinario, vales de salida, de almacén, solicitudes de compra, órdenes de trabajo, etc.
- Realización de presupuestos de fugas de agua potable provocadas por personas ajenas al sistema (constructoras personas físicas).
- Apoyo a supervisión (con personal) a sucursales operativas.
- Apoyo directo para el traslado de personal cuando los vehículos estén fuera de servicio por mantenimiento correctivo.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	129

Órgano Administrativo:	Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado
Objetivo:	Mantener en óptimas condiciones el servicio de agua potable mediante las reparaciones de fugas de agua potable para dotar, en tiempo y forma, de servicio que demanda la ciudadanía.
<b>Funciones</b>	

- Atención y supervisión de personal de campo en reparaciones de fugas de agua potable, contaminaciones y líneas primarias de distribución.
- Atención personalizada a usuarios, referente a los reportes de fugas de agua potable y/o contaminaciones de la misma.
- Recorridos en diferentes colonias por problemas de fugas de agua potable, con los representantes de asamblea de barrios.
- Reuniones con personal operativo de diferentes dependencias de gobierno para tratar asuntos relacionados con problemas competentes a este organismo operador.
- Supervisión de contratistas de reparaciones de fugas de agua potable y revisión de estimaciones para firmas.
- Firma de formatos en oficina de reporte de tiempo extraordinario, vales de salida, de almacén, solicitudes de compra, órdenes de trabajo, etc.
- Realización de presupuestos de fugas de agua potable provocadas por personas ajenas al sistema (constructoras personas físicas).
- Apoyo a supervisión (con personal) a sucursales operativas.
- Apoyo directo para el traslado de personal cuando los vehículos estén fuera de servicio por mantenimiento correctivo.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	130



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	131

Órgano Administrativo:	Subdirección de Distribución.
Objetivo:	Organizar, dirigir y vigilar las actividades de operación de la infraestructura hidráulica para suministrar, de manera eficiente, las demandas de la distribución de agua potable
<b>Funciones</b>	

- Organizar, dirigir y vigilar la correcta operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica.
- Coordinar las actividades operativas y administrativas del departamento de distribución y de sus oficinas.
- Elaboración de propuestas de mejoras y rehabilitación de la infraestructura del sistema.
- Participar en recorridos diversos para estudios y proyectos requeridos por la Dirección de Operación y Mantenimiento, Dirección General y diversas Dependencias de Gobierno.
- Atención a usuarios por reportes de agua potable, baja presión, azolvamientos en la infraestructura hidráulica.
- Apoyo a diversas direcciones y áreas de este sistema.
- Llevar a cabo las demás actividades inherentes a las funciones del puesto no contempladas en forma específica en este documento y que sean encomendadas por la Dirección General.
- Coordinar las actividades técnicas y administrativas de los departamentos que integran la subdirección
- Coordinar, supervisar y controlar el desempeño del personal de los departamentos que integran la subdirección a su cargo

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	132

Órgano Administrativo:	Oficina de Distribución Zona Sur
Objetivo:	Controlar, supervisar y prevenir el abastecimiento confiable y eficiente de agua potable a la población, mediante las redes de distribución a cargo del Sistema, corrigiendo las deficiencias, pérdidas y quejas de los usuarios.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar los movimientos de válvulas de salidas de las Plantas Potabilizadoras para la distribución del agua, conjuntamente con los jefes de las agencias operativas, Oficina y valvulistas, para proporcionar el servicio de agua potable la ciudad.
- Realizar reportes diarios de distribución del servicio de Agua Potable a las colonias y/o fraccionamientos según programas.
- Atención personalizada a usuarios por falta de servicio.
- Inspección de tomas de usuarios por falta de servicio de agua potable.
- Dar atención y respuesta a los oficios recibidos de la Dirección General para solucionar reportes por falta de agua.
- Coordinar los trabajos administrativos (programas de vacaciones, oficios, permisos, etc.)
- Realizar el programa de distribución de agua potable de la ciudad.
- Coordinar con los jefes de área la distribución de agua potable de las nuevas colonias y fraccionamientos, mediante la verificación de planos y operatividad en campo.
- Programar el servicio de agua potable a las colonias o fraccionamientos nuevos.
- Atender los recorridos para apoyos a las diferentes Direcciones de este Sistema y diversas Dependencias de Gobierno

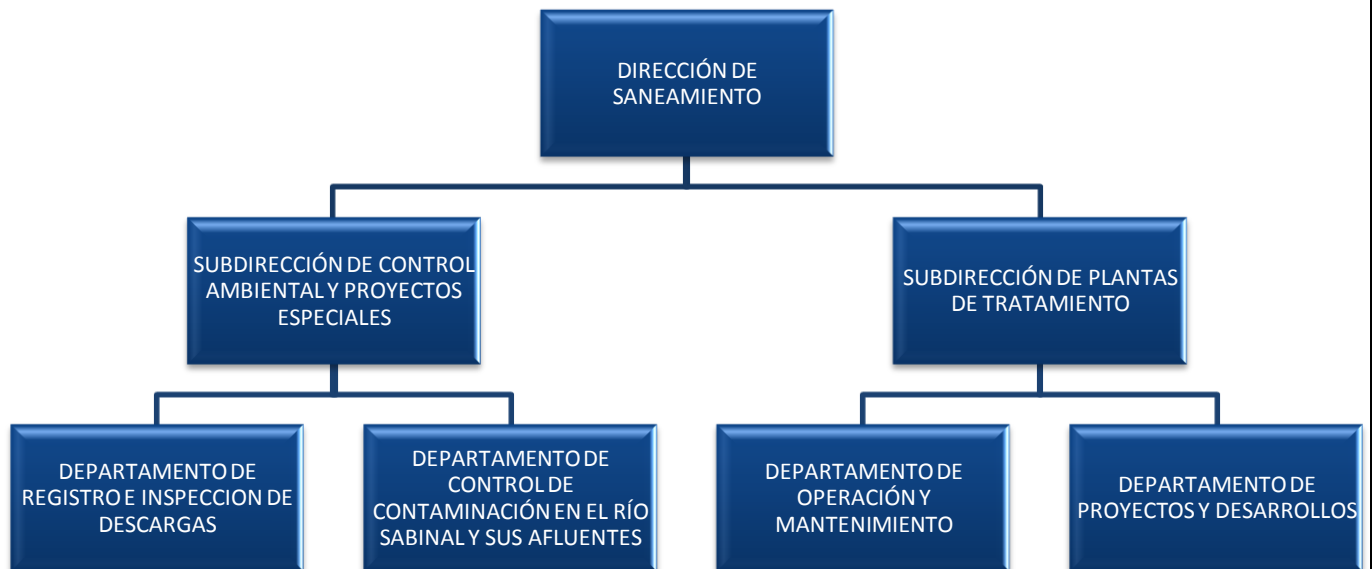
Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	133

Órgano Administrativo:	Oficina de Distribución Zona Norte.
Objetivo:	Controlar, supervisar y prevenir el abastecimiento confiable y eficiente de agua potable a la población, mediante las redes de distribución a cargo del Sistema, corrigiendo las deficiencias, pérdidas y quejas de los usuarios
<b>Funciones</b>	

- Coordinar los movimientos de válvulas de salidas de las Plantas Potabilizadoras para la distribución del agua, conjuntamente con los jefes de las agencias operativas, Oficina y valvulistas, para proporcionar el servicio de agua potable la ciudad.
- Realizar reportes diarios de distribución del servicio de Agua Potable a las colonias y/o fraccionamientos según programas.
- Atención personalizada a usuarios por falta de servicio.
- Inspección de tomas de usuarios por falta de servicio de agua potable.
- Dar atención y respuesta a los oficios recibidos de la Dirección General para solucionar reportes por falta de agua.
- Coordinar los trabajos administrativos (programas de vacaciones, oficios, permisos, etc.)
- Realizar el programa de distribución de agua potable de la ciudad.
- Coordinar con los jefes de área la distribución de agua potable de las nuevas colonias y fraccionamientos, mediante la verificación de planos y operatividad en campo.
- Programar el servicio de agua potable a las colonias o fraccionamientos nuevos.
- Atender los recorridos para apoyos a las diferentes Direcciones de este Sistema y diversas Dependencias de Gobierno.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	134

## DIRECCIÓN DE SANEAMIENTO



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	135

Órgano Administrativo:	Dirección de Saneamiento
Objetivo:	Diseñar estrategias y políticas para garantizar la infraestructura necesaria para el tratamiento de las aguas residuales que permita prever y reducir la contaminación del agua en el municipio; a través del desarrollo y ejecución de proyectos y obras de saneamiento.
<b>Funciones</b>	

- Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con el tratamiento de aguas residuales y lodos residuales generados en el municipio;
- Coordinar el manejo, recolección, transportación del agua y lodos residuales, así como cualquier otro desecho al sitio de su disposición final;
- Asesorar al Director General en materia del manejo de las aguas residuales, disposición, recolección, transportación al sitio de disposición final y del tratamiento de los lodos residuales generados en las mismas actividades;
- Coordinar las campañas de información a la comunidad relativas a la gestión integral del manejo del agua residual y lodos residuales generados en el municipio y mejorar el saneamiento ambiental del mismo;
- Dirigir la operación, supervisión y mantenimiento de todas aquellas obras encaminadas a la mejora del tratamiento de las aguas residuales y lodos generados por el municipio;
- Participar en la revisión de los proyectos de plantas de tratamientos de aguas residuales que se pretendan desarrollar en el municipio;
- Coordinar la inspección a comercios e industrias que descargan aguas residuales diferentes a las domésticas;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	136



- Diseñar las estrategias y políticas para garantizar la infraestructura necesaria para el saneamiento de las aguas residuales que permita prever y reducir la contaminación del agua en el municipio;
- Elaborar el programa de saneamiento y reusó de las aguas residuales saneadas del Organismo;
- Promover el reuso de las aguas tratadas y el uso eficiente de la infraestructura de saneamiento municipal;
- Dar seguimiento al desarrollo y ejecución de proyectos que se realicen en el municipio con la colaboración de dependencias y entidades de gobierno y organizaciones sociales y privadas;
- Verificar la aplicación y supervisión de la normatividad vigente a la contaminación de aguas y tratamiento de aguas residuales;
- Integrar, elaborar y proponer normas, políticas y lineamientos para el uso y manejo eficiente del agua;
- Substanciar el procedimiento administrativo en materia de descargas de aguas residuales a la red de alcantarillado municipal que se deriven de las visitas de verificación efectuadas, hasta dictar la resolución que conforme a derecho proceda;
- Proponer al Director General, los proyectos de resolución de las empresas sujetas al procedimiento administrativo por no contar con el permiso de descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, previa validación de la Dirección Jurídica;
- Realizar la ejecución de actos de verificación, a través del personal debidamente acreditado, a las empresas que deban someterse al procedimiento de obtención de permisos para las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables en la materia y en su caso que cumplan con las medidas señaladas en las resoluciones respectivas;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	137

- Proporcionar asesoría a los usuarios sobre los trámites para obtener la autorización correspondiente, en materia de descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado;
- Coordinar la elaboración del permiso de descargas de aguas residuales;
- Coordinar las acciones para que no se viertan al sistema de alcantarillado agua o desechos que contengan contaminantes y en su caso, se propondrá para cancelar la descarga al alcantarillado que no cumpla con la normatividad existente;
- Asesorar al Director General, para establecer las cuotas o tarifas que deberán cubrir las personas físicas o morales que usen el sistema de alcantarillado que verte aguas residuales en el sistema de drenaje y alcantarillado;
- Colaborar para la organización, propuesta y evaluación de los programas a corto, mediano y largo plazo, respecto al saneamiento; y
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	138



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	139

Órgano Administrativo:	Subdirección de Control Ambiental y Proyectos Especiales
Objetivo:	Sanear el Río Sabinal y sus afluentes de la contaminación de aguas residuales, generando los proyectos que se requieran para corregir la contaminación provocada por el sistema de alcantarillado, seguimiento y supervisión al contrato de prestación de Servicios en la fase de operación de las PTAR's Paso Limón Y Tucthlán. Llevar a cabo el control de las descargas de los particulares que generen un agua residual diferente a la domestica en cumplimiento a la NOM-002-SEMARNAT-1996.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar la identificación de las descargas que contaminan al Río Sabinal y sus afluentes.
- Dirigir la realización de los proyectos que corrijan las descargas al Río Sabinal y sus afluentes.
- Planificar el mantenimiento a las obras de interconexión de drenes ejecutadas por el CPS.
- Coordinar el control y seguimiento de los Expedientes del Contrato de Prestación de Servicios (CPS)
- Coordinar el Control y seguimiento del cumplimiento de los alcances del CPS durante el periodo de Operación.
- Coordinar la Revisión de las Estimaciones generadas por la contraprestación del CPS.
- Dirigir la elaboración de proyectos requeridos por la Subdirección de Plantas de Tratamientos para mejoras en la infraestructura existente.
- Colaborar en la supervisión del proceso constructivo de los proyectos de los fraccionamientos validados por la Dirección.
- Coordinar las actividades del Departamento de Registro e Inspección de Descargas
- Revisar y dirigir las acciones que permitan el cumplimiento de la NOM-002-SEMARNAT-1996. Planificar las actividades para aplicar el Reglamento para el Control de las Aguas residuales descargadas a los Sistemas de Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez.
- Dirigir las pláticas a los diferentes gremios de la industria y del comercio de la importancia de cuidar las descargas hacia la red de alcantarillado.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	140

Órgano Administrativo:	Departamento de Control de Contaminación en el río Sabinal y sus Afluentes.
Objetivo:	Elaborar los proyectos y supervisar las obras que se requieren para evitar la contaminación de aguas residuales al Río Sabinal, llevar el control y seguimiento al cumplimiento de los alcances del CPS en el periodo de operación y revisión de las estimaciones para el pago de la contraprestación.
<b>Funciones</b>	

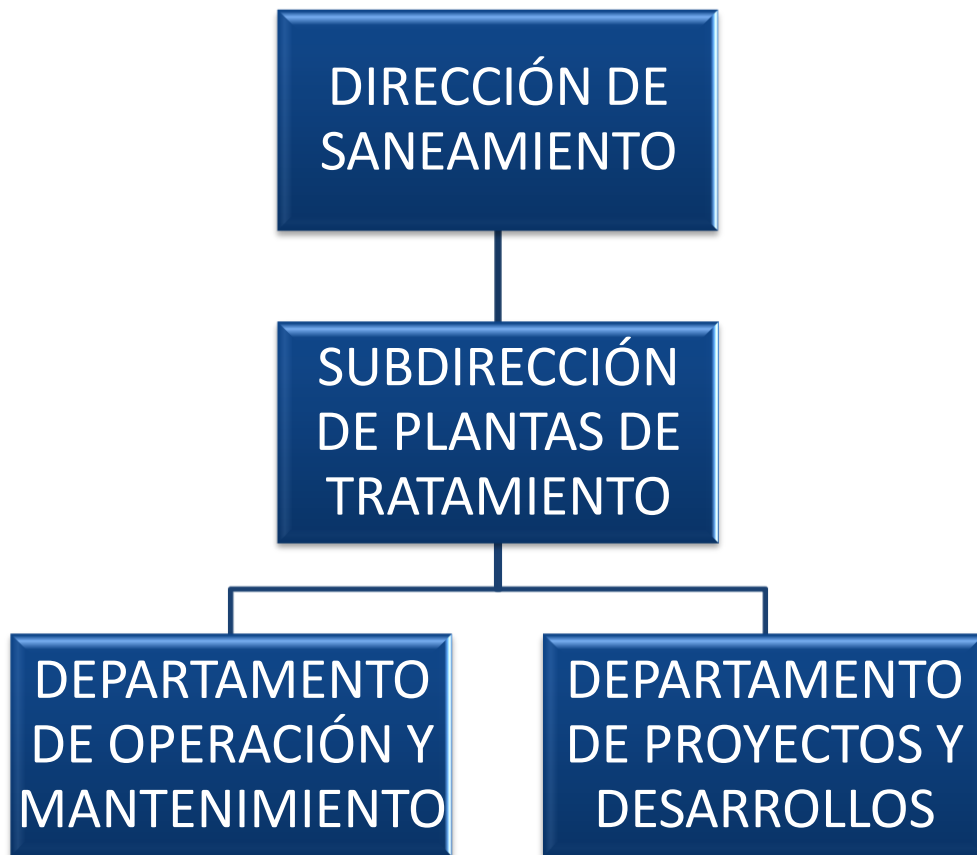
- Identificación de las descargas que contaminan al Río Sabinal y sus afluentes.
- Elaboración de alternativas de solución a las descargas en el Río Sabinal y sus afluentes.
- Realizar, si es el caso, el proyecto para la corrección de las descargas identificadas.
- Supervisar la ejecución de los proyectos correctivos de las descargas al Río Sabinal y sus afluentes.
- Mantenimiento a las obras de interconexión de drenes ejecutadas por el CPS.
- Control y seguimiento de los Expedientes del CPS
- Supervisión del Proceso de tratamiento de las PTAR´s Paso Limón y Tuchtlán.
- Realizar visitas guiadas a alumnos de instituciones educativas públicas y privadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales Tuchtlán y Paso Limón
- Revisión del cumplimiento de los alcances del CPS en el Periodo de Operación.
- Revisión de las Estimaciones generadas por la contraprestación del CPS.
- Supervisión al proyecto para la generación de energía contemplado en el CPS
- Elaboración de proyectos requeridos por la Subdirección de Plantas de Tratamientos para mejoras en la infraestructura existente.
- Apoyo para la supervisión del proceso constructivo de los proyectos de los fraccionamientos validados por la dirección.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	141

Órgano Administrativo:	Departamento de Registro e Inspección de Descargas.
Objetivo:	Prevenir la contaminación del agua, a través de programas que regulen las descargas de aguas residuales.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar y supervisar las actividades del Departamento de Registro e Inspección de Descargas.
- Elaborar y desarrollar una base de datos de usuarios con descargas de aguas residuales con giro comercial e industrial.
- Supervisar y ejecutar las inspecciones a centros comerciales e industriales para verificar y en su caso exigir que cuenten con sistemas de pretratamiento.
- Coordinar las actividades previas a las notificaciones de los usuarios con descargas de aguas residuales no domésticas sujetas a permiso de descarga de aguas residuales.
- Verificar la integración de expedientes por cada solicitud de permiso de descarga en trámite.
- Asesorar a los diferentes gremios de la industria y del comercio de la importancia de cuidar las descargas hacia la red de alcantarillado.
- Ejecutar visitas de inspección para atender casos reportados continuamente ya sea por denuncia popular o a través de otras áreas del Organismo Operador.
- Ejecutar y dar seguimiento al procedimiento administrativo en materia de descargas de aguas residuales a la red de alcantarillado municipal que se deriven de las visitas de verificación efectuadas, hasta concluir con la resolución que conforme a derecho proceda.
- Ejecutar el proceso de verificación, a través del personal del área de inspección, a las empresas que deban someterse al procedimiento de obtención de permisos para las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables en la materia y en su caso que cumplan con las medidas señaladas en las resoluciones respectivas.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	142



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	143

Órgano Administrativo:	Subdirección de Plantas de Tratamiento
Objetivo:	Coordinar las actividades necesarias para que las Plantas de tratamiento de Aguas Residuales construidas en el municipio de Tuxtla Gutiérrez remuevan los contaminantes para cumplir con la NOM-001-SEMARNAT-1996 y NOM-004-SEMARNAT-2002; mediante la revisión desde el Proyecto Ejecutivo hasta la operación de las plantas.
<b>Funciones</b>	

- Supervisar las actividades relacionadas con el tratamiento de aguas y lodos residuales generados en las plantas de Tratamientos de Agua Residual de Copoya, El Jobo, Cárcamo de Emejaca y Cárcamo San Miguel, y demás infraestructura que entre a formar parte de las operadas por el SMAPA.
- Revisar y autorizar: roles de operación, vacaciones, reportes de asistencia y tiempo extraordinario generado.
- Supervisar el funcionamiento de las PTARS y proponer alternativas técnicas que puedan reducir costos de operación y mantenimiento de las Plantas de tratamiento.
- Coordinar la aplicación y seguimiento de las normas de seguridad e higiene en las plantas de tratamiento de aguas residuales Copoya, El Jobo, Cárcamo Emejaca y Cárcamo San Miguel.
- Coordinar el seguimiento a las recomendaciones de las auditorías ambientales en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales a cargo del SMAPA.
- Coordinar los procedimientos de Autorización y Validación de Proyectos de PTARS de fraccionamientos, Centros Comerciales, Hospitales e Instituciones Educativas, ubicados fuera del área de cobertura de alcantarillado del SMAPA.
- públicas y centros comerciales en el municipio de Tuxtla Gutiérrez. Supervisar el Proyecto Ejecutivo, Construcción y Operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de fraccionamientos, Centros Comerciales, Hospitales e Instituciones Educativas que se encuentran operando en el municipio de Tuxtla Gutiérrez.
- Coordinar las actividades para llevar el control y registro de la calidad del agua que descargan las plantas de tratamiento de aguas residuales de fraccionamientos, hospitales, instituciones

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	144



Órgano Administrativo:	Departamento de Operación y Mantenimiento.
Objetivo:	Supervisar la operación y mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de las localidades de Jobo y Copoya, para cumplir con la NOM-001-SEMARNAT-1996 y NOM-004-SEMARNAT-2002.
<b>Funciones</b>	

- Coordinar las actividades de operación en las PTAR's Jobo y Copoya que permitan el control del proceso de tratamiento de aguas residuales.
- Coordinar las actividades del área de Mantenimiento realizadas en las PTAR's Jobo, Copoya, Cárcamo San Miguel, Cárcamo Emejaca y Laboratorio de Control de Calidad de Aguas Residuales.
- Coordinar las actividades del Laboratorio de Control de Calidad de Aguas Residuales.
- Controlar el manejo, Tratamiento y Disposición de Residuos Generados en la PTAR Jobo y PTAR Copoya.
- Verificar la calidad del agua tratada de las PTAR's Jobo y Copoya.
- Elaborar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos electromecánicos e instalaciones de la PTAR Jobo y PTAR Copoya, Cárcamo Emejaca, Cárcamo San Miguel y Laboratorio de Control de Calidad.
- Elaborar Informe Mensual de Actividades de Operación y Mantenimiento de las PTAR's y Cárcamos y Laboratorio de Control de Calidad de Aguas Residuales.
- Realizar visitas guiadas a alumnos de instituciones educativas públicas y privadas en las plantas de tratamiento de aguas residuales, "Jobo" y "Copoya".
- Gestionar el suministro de refacciones y materiales que se requieran para realizar las actividades cotidianas, así como para el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos electromecánicos.
- Elaborar informes de las acciones que se realizan en las PTARS señaladas en el Plan de Acción de la Auditoría Ambiental No. 8509 practicada por PROFEPA

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	145

Órgano Administrativo:	Departamento de Proyectos y Desarrollos.
Objetivo:	Revisar los Proyectos Ejecutivos de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de los fraccionamientos, y supervisar los trabajos de construcción y operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
<b>Funciones</b>	

- Supervisar y coordinar las actividades que se realizan en el departamento, relacionadas con la factibilidad de la instalación de plantas de tratamiento de aguas residuales en fraccionamientos, centros comerciales, hospitales e instituciones educativas.
- Supervisar las visitas de inspección técnica a los fraccionamientos de la ciudad, así como a los establecimientos comerciales que tienen instalado una PTAR y revisión de su funcionamiento que cumplan con la Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMARNAT-1996, NOM-003-SEMARNAT-199 y NOM-004-SEMARNAT-2002.
- Revisar y evaluar los Proyectos Ejecutivos de las Plantas de Tratamientos de Aguas Residuales en esta ciudad.
- Supervisar los trabajos de Construcción de las Plantas de Tratamientos de Aguas Residuales autorizadas y validadas por el SMAPA.
- Controlar el seguimiento de los Procedimientos para autorización y validación de Proyectos de Tratamiento de Aguas Residuales en el municipio de Tuxtla Gutiérrez”.
- Elaborar un registro de las PTARS en los fraccionamientos y establecimientos comerciales de la ciudad, así como visitas o recorridos de los lugares afectados por las PTARS.
- Evaluar los informes técnicos en las factibilidades emitidas a los desarrollos inmobiliarios a construir en la ciudad, en el apartado de “Saneamiento”.
- Gestionar el análisis técnico de las diferentes cuencas de la ciudad en materia de saneamiento.
- Elaborar informes técnicos, notas informativas, memorándums y oficios varios.
- Atender las demás instrucciones del orden superior jerárquico

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	146

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS MEDICOS



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	147

Órgano Administrativo:	Dirección de Servicios Médicos
Objetivo:	Coordinar el Desarrollo y Fomento de los Servicios Médicos para un mejor acceso de los Trabajadores y Beneficiarios del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- Promover el desarrollo y fomento de los servicios médicos para un mejor acceso de los trabajadores y beneficiarios del Organismo;
- Coordinar y supervisar el suministro de medicamentos a los trabajadores y beneficiarios del Organismo;
- Participar en la coordinación y supervisión para la prestación de los servicios médicos especializados y hospitalarios de los diferentes niveles de atención;
- Coordinar la dotación de insumos médicos y administrativos necesarios para la operatividad del Organismo;
- Verificar los informes de pensiones, incapacidades permanentes y temporales por enfermedad;
- Emitir cambio de actividad de trabajadores del Organismo, por prescripción médica especializada;
- Dirigir el control de expedientes clínicos de los trabajadores, jubilados y pensionados del Organismo;
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	148

Órgano Administrativo:	Departamento de Administración Médica.
Objetivo:	Tramitar y resolver los asuntos administrativos de la Dirección de Servicios Médicos ante las autoridades administrativas del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado en la esfera de su competencia.
<b>Funciones</b>	

- Elaborar informes frecuentes solicitados por las diversas áreas del SMAPA y por el Director Médico. (Informes de productividad medica, asuntos relevantes etc.)
- Elaborar acuerdos médicos para reembolso de recursos erogados por Derechohabientes por concepto de medicamentos, estudios de laboratorio y/o gabinete, así como de consulta de especialistas.
- Realizar solicitudes de material médico y odontológico necesarios para el desarrollo de las actividades de la Dirección Médica.
- Dar seguimiento a solicitudes de apoyos especiales.
- Revisión de facturas de proveedores de medicamentos y de servicios subrogados de la Dirección Médica.
- Gestionar ante el Sanatorio Subrogado los pases de consulta de especialidad.
- Gestionar ante el sanatorio Subrogado la autorización de cirugías.
- Realización de trámites administrativos(oficios, solicitudes de compra, y documentos varios ante las diferentes instancias del SMAPA)
- Evaluar los procesos de recepción, almacenaje, distribución, registro de insumos en el área de almacén.
- Auxiliar al Director y Subdirector Médico en las actividades que se le instruyan

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	149

Órgano Administrativo:	Departamento de Atención Médica.
Objetivo:	Supervisar y Evaluar el desempeño del personal médico y grado de satisfacción de pacientes y/o personal en lo referente a los servicios que otorga la Dirección Medica del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- Mantener informado al Director sobre el desempeño de los Médicos Generales en la consulta externa.
- Coordinar y Supervisar el desempeño de Médicos Especialistas.
- Supervisar las incapacidades medicas que otorgan los Médicos Generales y de Especialistas para que sean autorizadas por el Director Medico.
- Transcribir recetas de medicamentos de control y de Especialistas.
- Gestionar apoyos especiales a derechohabientes.
- Informar al Director Medico sobre trabajadores con incapacidades permanentes y temporales por enfermedad.
- Supervisar el otorgamiento de estudios de laboratorio y gabinete expedidas por los médicos generales.
- Las demás que el Director Médico le instruya.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	150

Órgano Administrativo:	Departamento de Afiliación y Archivo Clínico.
Objetivo:	Asistir en sus actividades al Director Médico y promover entre los derechohabientes y personal e instituciones que prestan su servicio al smapa el uso óptimo de los servicios médicos, así como mantener actualizados el archivo clínico
<b>Funciones</b>	

- Participar como enlace entre la Dirección Médica y el Sanatorio Subrogado.
- Supervisar el control de los expedientes clínicos de los trabajadores derechohabientes y pensionados del servicio Médico.
- Vigilar que el Otorgamiento de los Servicios Médicos se realice con oportunidad, calidad y sentido humano.
- Afiliar a los trabajadores y derechohabientes del Servicio Médico.
- Mantener actualizado el padrón de derechohabientes de la Dirección Médica.
- Otorgar la credencial del Servicio Medico a los Derechohabientes.
- Realizar visita médica a los derechohabientes hospitalizados en el Sanatorio Subrogado

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	151

## DIRECCIÓN TÉCNICA



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	152



Órgano Administrativo:	Dirección Técnica.
Objetivo:	Dirigir todas las actividades inherentes al área técnica del Organismo, por medio de la coordinación de acciones, del uso eficiente de los recursos humanos, técnicos y materiales para ofrecer un servicio óptimo de agua potable y alcantarillado a los usuarios.
<b>Funciones</b>	

- Vigilar que los procesos de contratación de Obra Pública, se realicen con estricta observancia a las disposiciones legales aplicables en la materia.
- Requerir a los órganos administrativos la información y documentación necesaria para iniciar con el proceso de contratación de la obra pública, conforme a las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables;
- Proponer las condiciones contractuales a que se sujetará el proceso de contratación y ejecución de la obra pública a cargo del Organismo, en términos de la legislación aplicable;
- Presentar ante el Comité de Obra Pública del Organismo, los resultados de los procedimientos de licitación, para su aprobación;
- Autorizar los contratos de obra pública de conformidad con la normatividad vigente en la materia;
- Formar parte del Comité de Obra Pública del Organismo;
- Promover las acciones necesarias para realizar labores de monitoreo preventivo en las redes de agua potable y alcantarillado;
- Supervisar las solicitudes que requieran asesoría en obras de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- Vigilar en coordinación con la autoridad competente el uso y aprovechamiento de las aguas que le sean asignadas al Organismo;
- Vigilar que el Organismo se ajuste al Sistema de Agua Potable y Alcantarillado del Estado;
- Proponer el mantenimiento preventivo, correctivo, y en su caso la sustitución de los medidores de agua potable de los usuarios que se les preste el servicio;

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	153

- Verificar y validar para la autorización del Director General las factibilidades para la autorización de obras de ampliaciones de la red de agua potable y alcantarillado en colonias y fraccionamientos nuevos de la ciudad.
- Emitir informes para la integración del Informe de Gobierno Municipal, de Entrega-Recepción y, de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Llevar a cabo las demás actividades inherentes a las funciones del puesto no contempladas en forma específica en este documento y que sean encomendadas por la Dirección General.
- Coordinar el seguimiento de la factibilidad de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que presta el Organismo;
- Llevar a cabo ante las diversas dependencias federales, estatales y municipales, los trámites correspondientes para acceder a programas y financiamiento que permita el mejoramiento de la eficiencia física, comercial e infraestructura del Organismo;
- Llevar a cabo la inspección a los usuarios que requieran contratar el servicio de toma y/o descarga domiciliaria, para determinar el presupuesto;
- Proporcionar informes a la Dirección General para la toma de decisiones.
- Elaborar tarjetas informativas para el Director General de temas que merezcan atención urgente y/o especial.
- Efectuar los acuerdos y disposiciones emanados por el Director General.
- Asistir a reuniones con otras dependencias.
- Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	154



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	155

Órgano Administrativo:	Subdirección de Concursos y Contratos
Objetivo:	Seguimiento y evaluación de todas las actividades y proyectos de la Dirección Técnica
<b>Funciones</b>	

- Tramitar y dar seguimiento a todos los programas Federales, (PRODDER, PROTAR, PROME, APAZU y PROSSANEAR). ante la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA.)
- Integrar información, para el informe del Presidente Municipal.
- Integrar información, para la determinación de los Indicadores de Gestión, ante CONAGUA e IMTA (PIGOO).
- Recibir y dar respuesta a oficios, de asuntos relevantes de las diferentes instancias de Gobierno, y particulares.
- Supervisar la contratación de Obra Pública.
- Revisar y supervisar la documentación, para la realización de los procesos licitatorios.
- Participar en reuniones de trabajo, para la atención de los diferentes programas, y actividades relacionados con la Dirección Técnica.
- Revisar el presupuesto para la contratación de tomas nuevas.
- Supervisar y dar seguimiento a la formulación de papeletas, para la instalación oportuna de tomas nuevas con la Dirección de Operación y Mantenimiento.
- Recibir y dar respuesta a las solicitudes de información hechas a través del portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal o al Instituto Estatal.
- Integrar y elaborar informes generales y estadísticos de la dirección.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	156

Órgano Administrativo:	Departamento de Inspección de Servicios.
Objetivo:	Inspecciones de Solicitudes de Servicios de Agua Potable y Descargas Sanitarias, tomas Domesticas.
<b>Funciones</b>	

- Recibir las solicitudes de servicio de agua potable y/o drenaje sanitario y verificación de existencia de drenaje a través del Sistema ATL.
- Imprimir las papeletas para su atención y turnar las solicitudes no domesticas al Departamento de Vinculación y Seguimiento.
- Turnar al inspector la papeleta, según la Zona: Norte-Oriente, Sur-Oriente, y Poniente de la Ciudad. Para el levantamiento de los datos físicos para la instalación de la toma de agua potable y/o descarga sanitaria.
- Llenar las papeletas con los datos recabados, anexando reporte fotográfico, en el caso de toma taponada y en preparación.
- Realizar reporte diario, anexando papeletas.
- Descargar la información recabada en la solicitud de servicios de agua y/o drenaje y en la verificación de existencia de drenaje del Sistema ATL. En caso de ser factible, el presupuesto de contratación de agua potable lo realiza el área Comercial.
- Elaborar presupuestos de drenaje sanitario.
- Elaborar acuerdos de usuarios y cartas responsivas de tomas de agua potable y/o drenaje sanitario, con los usuarios; y realizar el trámite correspondiente.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	157

Órgano Administrativo:	Departamento de Licitaciones y Adjudicaciones.
Objetivo:	Llevar a cabo los concursos de obra pública en sus diferentes modalidades y formular contratos de los mismos.
<b>Funciones</b>	

- Llevar el control del registro del padrón de contratistas de obra pública.
- Integrar la documentación de los procesos licitatorios, y seguimiento de los mismos.
- Ingresar al Sistema COMPRANET, la información electrónica de las licitaciones.
- Elaborar e integrar las minutas de acuerdos del Comité Interno de Contratación de Obra Pública del SMAPA.
- Formular contratos de Obra Pública y Servicios.
- Atender el proceso de integración de los expediente de las obras concursadas.
- Elaborar y dar seguimiento a minutas de trabajo.
- Coordinar las reuniones de Comité Interno de contratación de obra pública.
- Integrar informes de actividades del Departamento y la Subdirección.
- Atender las Solventaciones de Auditorias relacionadas a las obras.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	158

Órgano Administrativo:	Departamento de Seguimiento y Vinculación.
Objetivo:	Vincular con las áreas correspondientes el seguimiento de la incorporación de nuevos usuarios, tomas no Domestica y/o Empresariales.
<b>Funciones</b>	

- Vincular con el Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios.
- Llevar el control de los Fraccionamiento o Desarrollos a partir del convenio y/o pago de derechos y/o suministro del servicio emitido por el Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios.
- Verificar las solicitudes no domésticas.
- Realizar presupuesto a cobrar en “tomas no domesticas”.
- Regularizar los servicios a colonias irregulares.
- Elaborar Acuerdos y convenios de Colonias irregulares con el Sistema, para la contratación provisional o permanente.
- Vincular con el departamento de instalación y rehabilitación de servicios Hidrosanitarios. (Mantenimiento).
- Verificar en el sistema ATL el estado factible real de los predios contratados.
- Vincular con el Departamento de Catastro Digital para el Alta de Fraccionamientos Nuevos y/o predios con los datos correspondientes en el Sistema ATL.
- Capturar Altas y modificaciones de datos en el Sistema ATL para la impresión del Contrato del Servicio.
- Generar órdenes de trabajo e impresión de las mismas.
- Asistir a juntas, reuniones, cursos, talleres concernientes al desarrollo de la función de seguimiento y vinculación de la Dirección.
- Realizar reportes de avances y actividades en el Departamento

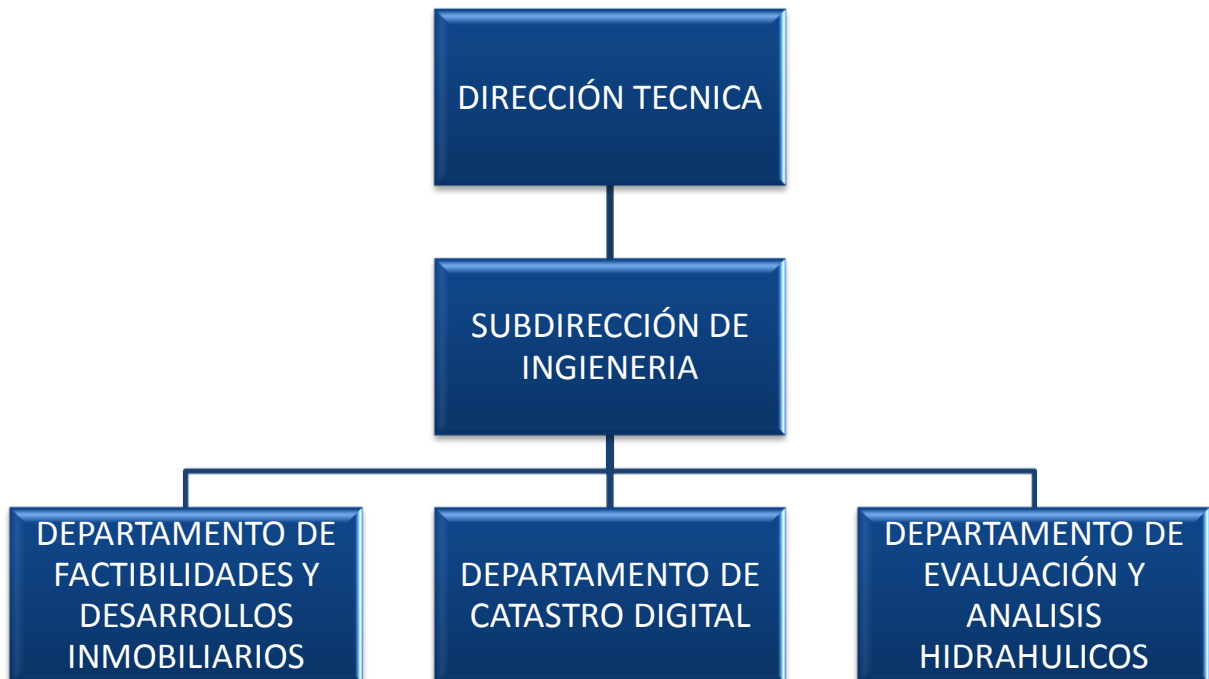
Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	159

Órgano Administrativo:	Departamento de sectorización.
Objetivo:	Delimitación de distritos hidrométricos, definidos de acuerdo con sus características topográficas e hidráulicas, estableciendo puntos controlados e instrumentados de entrada o salida de agua, monitoreo de presión y caudal, que permitan mejorar la Eficiencia Física y Comercial del Organismo Operador, así como efectuar balances hidráulicos y tomar decisiones que optimicen las condiciones de control y distribución del servicio.
<b>Funciones</b>	

- Analizar información técnica y comercial de la zona de estudio para generar un balance hidráulico.
- Integrar información en campo presiones y flujo de los Distritos Hidrométricos.
- Generar un modelo hidráulico del estado inicial y señalar las áreas a mejorar.
- Proponer los límites del Distrito Hidrométrico revisando su adecuado balance hidráulico.
- Evaluar escenarios determinando la opción de mayor beneficio técnico y menor costo.
- Supervisar la conformación, calibración y aislamiento adecuado de los Distritos Hidrométricos.
- Proponer la ubicación de los equipos necesarios para el control y monitoreo de los Distritos Hidrométricos.
- Monitoreo de Macro medición.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	160





Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	161

Órgano Administrativo:	Subdirección de Ingeniería
Objetivo:	Seguimiento y evaluación de actividades y proyectos concernientes a la Dirección Técnica para dar solución a la demanda de los usuarios ofreciendo un mejor servicio
<b>Funciones</b>	

- Conciliar aspectos técnicos con las diferentes áreas que integran el Sistema.
- Tramitar y dar seguimiento de Proyectos concernientes de la Dirección Técnica.
- Integrar expedientes técnicos de acciones de Programas Mpales., Estatales, Federales para el trámite de recursos, ante las Dependencias correspondientes.
- Atender y dar respuesta a oficios, de asuntos relevantes referentes a la infraestructura hidrosanitaria de las diferentes instancias de Gobierno y particulares.
- Revisar la documentación de proyectos, para seguimiento, elaboración, construcción de los Proyectos de Infraestructura Hidrosanitaria.
- Planeación de propuestas de acción a dificultades y/o modificaciones de mejora en Proyectos Estratégicos de Infraestructura Hidrosanitaria.
- Integrar propuestas de acción a dificultades y/o modificaciones para la mejora de Proyectos Estratégicos de la Infraestructura Hidrosanitaria, a través del análisis de la operación de la infraestructura.
- Seguimiento de procesos administrativos y procesos constructivos en campo, de los asuntos relacionados con los Proyectos Brazos Norte y Sur.
- Asistir a reuniones de trabajo, para la atención de los diferentes programas, y actividades relacionados con la Dirección Técnica, con las diferentes dependencias de Gobierno.
- Elaborar estudios específicos de áreas de cobertura y análisis en la emisión de factibilidades de los servicios hidrosanitarios en la Ciudad, para eficientar el suministro de Agua Potable a los usuarios.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	162

Órgano Administrativo:	Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios
Objetivo:	Atención, evaluación y seguimiento de los dictámenes y constancias de factibilidad de servicios de dependencias, particulares y desarrollos inmobiliarios.
<b>Funciones</b>	

- Atención y seguimiento de las solicitudes de los Desarrolladores, así como una inspección al sitio, para tener conocimiento del contexto que mantiene el predio, esto para la correcta elaboración de las disposiciones en cuestión de infraestructura hidrosanitaria definidas en el Dictamen de Factibilidad
- Proponer y elaborar los Dictámenes de Factibilidad, en coordinación con las Direcciones y Departamentos necesarios, y así determinar con veracidad y precisión las alternativas de aplicación para el servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y de saneamiento, en colonias populares y fraccionamientos y/o conjuntos habitacionales de nueva creación, así como de Edificios Departamentales, Hospitales, Centros Comerciales, Gasolineras, etc.
- Dar seguimiento a los Dictámenes de Factibilidad en cada uno de sus procesos, mediante la elaboración de fichas técnicas y expedientes de los mismos.
- Revisión y visto bueno de proyectos ejecutivos, en lo relacionado a la infraestructura hidrosanitaria, acorde a las disposiciones contempladas en los Dictámenes de Factibilidad para el desarrollo.
- Dar seguimiento al proceso constructivo de la infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento validada por el Organismo Operador mediante proyecto autorizado, asignando personal de supervisión quien vigilara que se cumpla *en apego a las Normas y Especificaciones Técnicas en vigor establecidas por la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) y la Normatividad Específica de este Sistema.*
- Concretar la entrega recepción de la infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento, mediante la inspección de pruebas hidrostáticas, estanqueidad y de continuidad respectivamente, así como la formulación de montos por afianzar, pago de derechos de conexión, supervisión y contratación.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	163

- Elaboración de convenios de pago y de compromisos de los servicios de conexión y contratación.
- Coadyuvar con la subdirección de proyectos en la integración de los montos por pago de emisión de Dictámenes y constancias de factibilidad, así como los montos por pago de Derechos de Conexión y Contratación aplicables a Desarrollos Inmobiliarios.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	164

Órgano Administrativo:	Departamento de Catastro Digital.
Objetivo:	Mantener actualizada la información cartográfica y de infraestructura de las redes de agua potable y alcantarillado de la ciudad, para la consulta interna de las áreas que integran el Sistema.
<b>Funciones</b>	

- Definir técnicas para la integración de la información cartográfica y de infraestructura hidrosanitaria, que permita elaborar los planes de desarrollo.
- Desarrollar, administrar y controlar proyectos de inspecciones zonificados y calendarizados en tiempo y forma de la infraestructura existente, en conjunto con las áreas operativas del Sistema.
- Elaborar conjuntamente con dependencias municipales la homologación en el manejo y control de la información cartográfica.
- Proponer normas de captura para el control y desarrollo de los catálogos de calles y colonias.
- proponer y desarrollar el sistema de información geográfica, para lograr un mejor control en el desarrollo de las actividades, tanto comerciales y operativas.
- Integrar y aplicar los lineamientos cartográficos para el manejo de la información existente.
- Controlar y administrar la difusión de la información cartográfica y de la infraestructura con las áreas operativas de este organismo.
- Presentar avances físicos de las actividades mensuales y el desarrollo de los planteados en el plan anual de este departamento.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	165

Órgano Administrativo:	Departamento de Evaluación y Análisis Hidráulico.
Objetivo:	Realizar análisis e Integración, así como evaluación técnica y seguimiento de Proyectos Estratégicos para el desarrollo de la Infraestructura Hidrosanitaria.
<b>Funciones</b>	

- Integrar propuestas de acción a dificultades y/o modificaciones para la mejora de Proyectos Estratégicos de la Infraestructura Hidrosanitaria, a través del análisis de la operación de la infraestructura.
- Apoyar en procesos administrativos y seguimiento de procedimientos constructivos en campo, de los asuntos relacionados de los Proyectos Brazos Norte y Sur.
- Elaborar reportes descriptivos e informativos con gráficos de las visitas de obra, para el Director de Área.
- Actualizar los trazos y ubicación georeferenciada de las líneas de conducción y tanques de los Proyectos Brazo Norte y Sur en Google Earth.
- Auxiliar en delimitación de Áreas de Influencia (cobertura) de las derivaciones de los Brazos Norte y Sur.
- Actualización de Esquemas Ejecutivos de avances y pendientes de Proyectos Estratégicos de la Infraestructura Hidrosanitaria, y los Brazos Norte y Sur.
- Integrar expedientes técnicos de acciones de Programas Municipales, Estatales, Federales para el trámite de recursos, ante las Dependencias correspondientes.
- Revisión y control de Proyectos Hidrosanitarios, acorde a disposiciones indicadas en la factibilidad emitida del Desarrollo/ Inmueble.
- Elaborar estudios de análisis específicos, a través de la conciliación de información geográfica, poblacional, y relativa a la operación de las áreas que integran el Sistema.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	166

## GLOSARIO

Azolvamiento	Atascamiento, obstrucción, taponamiento
Coadyuvar	Contribuir o ayudar en la realización de algo.
Biodiversidad	Variedad de seres vivos sobre la tierra
Concertado	Acordar, pactar
Certificación	Asegurar, afirmar , dar por cierta una cosa
Colectores	Tramo de alcantarillado público, que conecta diversos ramales de una alcantarilla
Cárcamo	Es un almacén de agua, generalmente bajo la tierra
Decreto	Es un acto administrativo posee un contenido normativo, su rango es inferior a las leyes.
Descentralizado	Es transferir el poder de un gobierno central hacia autoridades que no estén jerárquicamente subordinadas.
Distrito Hidrométrico	Distribución de agua potable por sectores.
Estenografías	Es un sistema de escribir que usa signos en vez de palabras completas.
Estimaciones	Determinación del valor que se da y en que se tasa o considera algo.
Factibilidad	Es la Ddisponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas
Hidráulica	Ampliamente presente en la ingeniería que se encarga del estudio de las propiedades mecánicas de los líquidos.(tubo de agua)
Hidrosanitaria	Es el conjunto de las instalaciones hidráulicas
Jurisdicción	Es el el área geográfica de ejercicio de las atribuciones y facultades de una autoridad.

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	167

## GLOSARIO

Legislatura	Es el mandato de un parlamento (senado, congreso), e igualmente es la duración de ese mandato.
Organismo operador	Sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
Pluviales	Distribución de lluvias que se produce sobre una región geográfica.
Querrela	Es el aacto procesal consistente en una declaración de voluntad dirigida al órgano jurisdiccional competente.
Servidumbre de Paso	Es la denominación de un tipo de derecho real que limita el dominio de un predio denominado inmueble sirviente en favor de las necesidades de otro llamado inmueble dominante perteneciente a otra persona.
Vinculación	La acción y efecto de vincular (atar algo en otra cosa, perpetuar algo, someter el comportamiento de alguien al de otra persona, sujetar, asegurar).

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	168



## GRUPO DE TRABAJO

**Ing. Alfredo Araujo Esquinca**  
*Director General*

**Arq. Gabriela Alvarado Albores**  
*Directora Administrativo*

**Cp. Margot Gómez Cruz**  
*Subdirectora de Recursos Humanos*

**Lic. Emiliano Ramos Guillen**  
*Jefe de Departamento de Organización y Métodos*

## DESARROLLO DEL DOCUMENTO

**Lic. Yajaira Carolina Herrera Hernández**  
*Directora Comercial*

**Ing. José María López Sánchez**  
*Director de Construcción*

**Lic. Carlos Eugenio Serrano Herrera**  
*Director Jurídico*

**Ing. Juan Luis Paniagua Moguel**  
*Director de Operación y Mantenimiento*

**Ing. Eduardo Juárez Mejía**  
*Director de Saneamiento*

**Dr. Jorge Penagos Avendaño**  
*Director de Servicios Médicos*

**Tec. Carlos Ataulfo Flores Pérez**  
*Director Técnico*

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	169

# Manual de Organización

*C.P. Iván Hernán Toledo Meléndez*  
*Contralor*

*C.P. Jorge Nielsen Vargas Sánchez*  
*Jefe de Unidad de Planeación*

*Lic. Sergio Armando Serna Estrada*  
*Jefe de la Unidad de Enlace de Acceso a la Información Pública*

*Lic. Aarón Gómez Quiros*  
*Jefe de la Unidad de Comunicación Social*

*Lic. José Antonio Zenteno Jiménez*  
*Jefe de la Unidad de Informática*

*Lic. José Gabriel Esquinca Ramos*  
*Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana*

*C.P. Juan Carlos Jiménez Chamé*  
*Subdirector de Ingresos*

*C.P. Francisca Virginia Gallegos Coutiño*  
*Subdirector de Recursos Materiales y Servicios Generales*

*Ing. Araceli Ramos López*  
*Subdirectora de Recursos Financieros*

*C.P. Julián Antonio Jiménez Zambrano*  
*Subdirector de Tesorería*

*Ing. Luis Alonso Ruiz Saldaña*  
*Subdirector Comercial*

*Lic. Mabel García Espinosa*  
*Subdirectora de Rezagos*

*C.P. Edmundo de Jesús Olivera*  
*Subdirector de Agencias Comerciales*

*Ing. Félix Cantoral Contreras*  
*Subdirector de Construcción y Supervisión de Obras*

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	170

# Manual de Organización

*Ing. René Rosales Espinoza*  
*Subdirector de Mantenimiento a Redes*

*Ing. Edgar Román Zepeda*  
*Subdirector de Agua Potable*

*Ing. Julio Antonio Tovilla Álvarez*  
*Subdirector de Distribución*

*Ing. Griselda Aguirre Medina*  
*Subdirectora de Plantas de Tratamiento*

*Ing. José de Jesús Morales Gómez*  
*Subdirector de Control Ambiental y Proyectos Especiales*

*Cp. Gerardo León González*  
*Subdirector de Concursos y Contratos*

*Ing. Erick Santibáñez Aguilar*  
*Subdirector de Ingeniería*

Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	171



# Manual de Organización



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	172



# Manual de Organización



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	173



# Manual de Organización



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	174



# Manual de Organización



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	175



# Manual de Organización



Primera Edición	Actualización	Próxima Revisión	Página
Marzo 2007	Diciembre 2014	2015	176