



# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Aprobado en sesión de consejo de fecha 16 de diciembre del 2016

## **DIRECTORIO**

### **Presidente del Consejo de Administración**

C. Alfredo González Pereda

### **Director General**

C. Héctor Marcelo Olivares Morales

### **Unidad de Planeación**

Lic. Mauricio Morquecho Álvarez

### **Contralora Interna**

Lic. Claudia Manzo Islas

### **Director de Construcción**

Arq. Alfredo Martínez Flores

### **Director de Operación**

C. Marciano Gentil Basurto

### **Director de Jurídico**

Lic. Luis Miguel Perdomo Navarrete

### **Director de Finanzas**

C.P. Jorge Arriaga Rivero

### **Director de Administración**

Lic. Carlos Serrano Ramírez

### **Director de Comercialización**

C. Luz Yesenia Buendía Rodríguez

## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| 1 Presentación .....                                    | 6  |
| 2 Antecedentes .....                                    | 6  |
| 3 Fundamento Legal .....                                | 7  |
| 4 Misión .....  | 7  |
| 5 Visión .....  | 7  |
| 6 Estructura Orgánica .....                             | 8  |
| 7 Organigrama .....                                     | 9  |
| 8 Objetivos y Funciones .....                           | 10 |
| 8.1 Consejo Directivo .....                             | 10 |
| 8.1.1 Objetivo.....                                     | 10 |
| 8.1.2 Funciones: .....                                  | 10 |
| 8.2 Dirección General.....                              | 11 |
| 8.2.1 Objetivo.....                                     | 11 |
| 8.2.2 Funciones: .....                                  | 11 |
| 8.3 Unidad de Planeación y Gestión de Calidad .....     | 14 |
| 8.3.1 Funciones de planeación .....                     | 14 |
| 8.3.2 Objetivos del sistema de gestión de calidad ..... | 15 |
| 8.3.3 Funciones de gestión de calidad.....              | 15 |
| 8.3.4 Principios para la gestión de la calidad .....    | 16 |
| 8.4 Departamento de Cultura de Agua .....               | 18 |
| 8.4.1 Objetivo.....                                     | 18 |
| 8.4.2 Funciones: .....                                  | 18 |
| 8.5 Contraloría Interna.....                            | 19 |
| 8.5.1 Objetivo.....                                     | 19 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 8.5.2  | Funciones: .....  | 19 |
| 8.6    | Departamento de Patrimonio.....                                 | 20 |
| 8.6.1  | Objetivo.....   | 20 |
| 8.6.2  | Funciones: .....  | 21 |
| 8.7    | Dirección de Construcción.....                                  | 21 |
| 8.7.1  | Objetivo.....   | 21 |
| 8.7.2  | Funciones: .....  | 21 |
| 8.8    | Departamento de Construcción.....                               | 22 |
| 8.8.1  | Objetivo.....   | 22 |
| 8.8.2  | Funciones: .....  | 22 |
| 8.9    | Departamento de Supervisión .....                               | 23 |
| 8.9.1  | Objetivo.....   | 23 |
| 8.9.2  | Funciones: .....  | 23 |
| 8.10   | Dirección de Operación y Mantenimiento.....                     | 23 |
| 8.10.1 | Objetivo .....  | 23 |
| 8.10.2 | Funciones: .....  | 23 |
| 8.11   | Departamento de Operación .....                                 | 23 |
| 8.11.1 | Objetivo .....  | 23 |
| 8.11.2 | Funciones: .....  | 24 |
| 8.12   | Departamento de Mantenimiento .....                             | 24 |
| 8.12.1 | Objetivo .....  | 24 |
| 8.12.2 | Funciones: .....  | 25 |
| 8.13   | Departamento de Aguas Residuales y Plantas de Tratamiento ..... | 25 |
| 8.13.1 | Objetivo .....  | 25 |
| 8.13.2 | Funciones: .....  | 25 |
| 8.14   | Dirección Jurídica.....   | 26 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 8.14.1 | Objetivo. ....                                  | 26 |
| 8.14.2 | Funciones: .....                                | 26 |
| 8.15   | Enlace de Transparencia. ....                   | 28 |
| 8.15.1 | Objetivo. ....                                  | 28 |
| 8.15.2 | Funciones: .....                                | 29 |
| 8.16   | Dirección de Finanzas.....                      | 30 |
| 8.16.1 | Objetivo .....                                  | 30 |
| 8.16.2 | Funciones: .....                                | 30 |
| 8.17   | Departamento de Contabilidad y Presupuesto..... | 33 |
| 8.17.1 | Objetivo .....                                  | 33 |
| 8.17.2 | Funciones: .....                                | 33 |
| 8.18   | Departamento de Finanzas.....                   | 33 |
| 8.18.1 | Objetivo .....                                  | 33 |
| 8.18.2 | Funciones: .....                                | 33 |
| 8.19   | Dirección de Administración.....                | 34 |
| 8.19.1 | Objetivo .....                                  | 34 |
| 8.19.2 | Funciones: .....                                | 34 |
| 8.20   | Departamento de Sistemas.....                   | 36 |
| 8.20.1 | Objetivo .....                                  | 36 |
| 8.20.2 | Funciones: .....                                | 36 |
| 8.21   | Departamento de Recursos Humanos. ....          | 37 |
| 8.21.1 | Objetivo. ....                                  | 37 |
| 8.21.2 | Funciones: .....                                | 37 |
| 8.22   | Departamento de Adquisiciones. ....             | 37 |
| 8.22.1 | Objetivo. ....                                  | 37 |
| 8.22.2 | Funciones: .....                                | 37 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 8.23   | Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. .... | 38 |
| 8.23.1 | Objetivo. ....  | 38 |
| 8.23.2 | Funciones: ....   | 38 |
| 8.24   | Dirección de Comercialización .....                             | 39 |
| 8.24.1 | Objetivo .....  | 39 |
| 8.24.2 | Funciones: .....  | 39 |
| 8.25   | Departamento de Atención a Usuarios.....                        | 41 |
| 8.25.1 | Objetivo .....  | 41 |
| 8.25.2 | Funciones: .....  | 41 |
| 8.26   | Departamento de Padrones, Lecturas y Facturación .....          | 42 |
| 8.26.1 | Objetivo .....  | 42 |
| 8.26.2 | Funciones: .....  | 42 |
| 8.27   | Departamento de Rezago y Cobranza .....                         | 42 |
| 8.27.1 | Objetivo .....  | 42 |
| 8.27.2 | Funciones: .....  | 42 |
| 9      | Glosario.....   | 44 |

## **1 Presentación**

ODAPAS Tecámac se compromete con sus usuarios a proporcionarles servicios que satisfagan sus requisitos, así como los requisitos legales, reglamentarios y normativos aplicables; mejorando continuamente la eficacia de su sistema de gestión de calidad y de sus procesos.

Con el propósito de enfrentar con éxito los grandes desafíos que se presentan en el siglo XXI y cumplir cabalmente con los compromisos establecidos en los planes y programas de gobierno en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento, el Organismo Público Descentralizado para la prestación de los servicios Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tecámac, se propuso mejorar la eficiencia, calidad y productividad con que ofrece sus servicios.

## **2 Antecedentes**

El ODAPAS Tecámac, es un organismo descentralizado que asume las funciones según el Bando Municipal respectivo de: planeación, operación, mantenimiento, comercialización y administración de los servicios de suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales que preste a la comunidad; teniendo como objetivo principal, el responder a las demandas de los habitantes de la jurisdicción. La creación de este Organismo fue autorizada mediante la Gaceta de Gobierno No. 82 de fecha 30 de abril de 1992, asumiendo formalmente la Administración de los servicios de manera autónoma del H. Ayuntamiento. El ODAPAS cuenta con personalidad jurídica, patrimonio propio, autonomía en el manejo de sus recursos y el carácter de autoridad en el cobro de los derechos por la prestación de los servicios públicos a su cargo. Las Oficinas Centrales del Organismo se encuentran ubicadas en la Carretera Federal México-Pachuca Km. 36+300 No. 2, y el Almacén está ubicado en calle Quetzalcóatl # 38 esquina Malinche, ambas en la colonia Hueyotenco, Estado de México, C.P. 55740. Con la finalidad de ofrecer un mejor servicio, actualmente se cuenta con Oficinas Recaudadoras adicionales, distribuidas en el área geográfica del municipio. De igual forma, con instalaciones hidráulicas y sanitarias en todo el Municipio.

### **3 Fundamento Legal**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley de Agua del Estado de México y Municipios
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios
- Agenda para el Desarrollo Municipal (ADM)
- Reglamento Interno del ODAPAS Tecámac
- Manual de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 del ODAPAS

### **4 Misión**

Somos un organismo operador de agua que trabaja de manera eficaz y eficiente bajo criterios sustentables garantizando la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, operando bajo los estándares de calidad aplicables con las normas oficiales mexicanas, a fin de brindar servicios que cubran la demanda de los usuarios de agua en el Municipio de Tecámac.

### **5 Visión**

Ser un organismo operador de agua líder logrando la gestión integral del agua en la prestación de servicios de agua potable, de agua en bloque, drenaje, alcantarillado, saneamiento, tratamiento de aguas residuales, servicio de conducción y desinfección, distinguiéndose por brindar servicios de calidad, promoviendo el uso racional del agua y cuidado al medio ambiente. Fomentando la cultura de agua y coadyuvando a la sustentabilidad del recurso, mediante la captación, conducción, almacenamiento y reinyección a los mantos acuíferos del caudal pluvial.

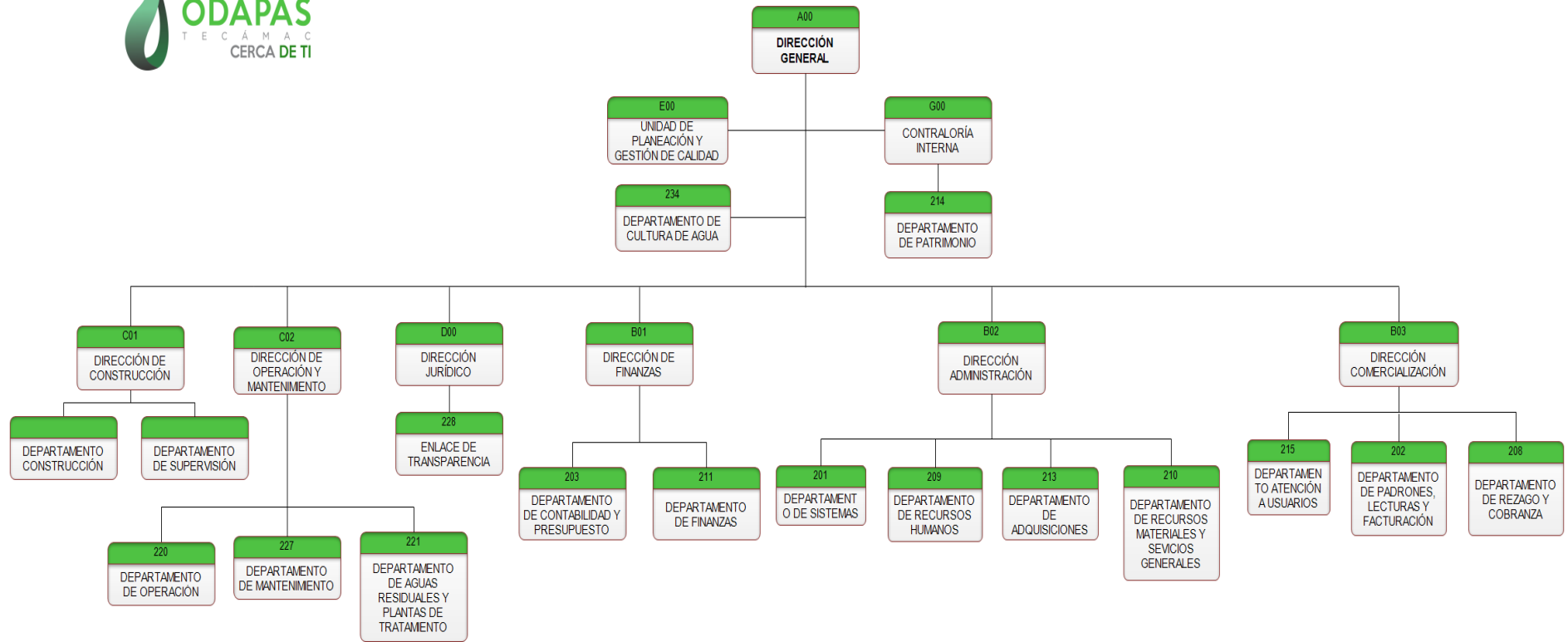


## **6 Estructura Orgánica**

Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento

- I. Dirección General
- II. Unidad de Planeación
- III. Contraloría Interna
  - a. Departamento de Patrimonio
- IV. Departamento de Cultura de Agua
- V. Dirección de Construcción
- VI. Dirección de Operación
  - a. Departamento de Operación
  - b. Departamento de Mantenimiento
  - c. Departamento de Aguas Residuales y Plantas de Tratamiento
- VII. Dirección Jurídico
  - a. Enlace de Transparencia
- VIII. Dirección de Finanzas
  - a. Departamento de Contabilidad y Presupuesto
  - b. Departamento de Finanzas
- IX. Dirección de Administración
  - a. Departamento de Sistemas
  - b. Departamento de Recursos Humanos
  - c. Departamento de Adquisiciones
  - d. Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
- X. Dirección de Comercialización
  - a. Departamento de Atención a Usuarios
  - b. Departamento de Padrones, Lecturas y Facturación
  - c. Departamento de Rezago y Cobranza

# 7 Organigrama



## **8 Objetivos y Funciones**

### **8.1 Consejo Directivo**

#### 8.1.1 Objetivo

Diseñar, instrumentar y supervisar la organización, administración, funcionamiento, conservación y operación de los servicios públicos del agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio de Tecámac.

#### 8.1.2 Funciones:

- I. Dictar las normas generales y establecer criterios que deban de orientar las actividades del Organismo;
- II. Aprobar el programa hídrico del municipio de Tecámac;
- III. Aprobar el nombramiento y en su caso aceptar la destitución del Director General de ODAPAS propuesto por el Presidente Municipal al H. Ayuntamiento;
- IV. Aprobar el nombramiento de los Directores del organismo a propuesta del Director General.
- V. Aprobar los programas de trabajo y sus presupuestos;
- VI. Aprobar los estados financieros y los balances anuales, así como los informes generales y especiales que deberá presentar el director general;
- VII. Proponer las cuotas y tarifas para el cobro de los servicios de suministro de agua potable ,drenaje y tratamiento de aguas residuales y enviarlas para su aprobación al Cabildo Municipal;
- VIII. Aprobar el Reglamento Interno y el Manual de Organización de ODAPAS, así como todas y cada una de las modificaciones que llegara a tener en lo subsecuente.

## 8.2 Dirección General

### 8.2.1 Objetivo.

Dirigir y encauzar las acciones del Organismo Operador de Agua en los aspectos administrativos, financieros y operativos bajo los criterios de calidad, eficiencia y eficacia, productividad y ahorro en los recursos, con el objetivo de mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

### 8.2.2 Funciones:

- I. Elaborar, aplicar, actualizar y evaluar el programa hídrico del municipio, así como los acuerdos del Consejo Directivo, considerando las demandas ciudadanas;
- II. Planear las estrategias y acciones para el eficiente ejercicio del programa hídrico;
- III. Realizar estudios y ejecutar proyectos para dotar, ampliar y mejorar los servicios e instalaciones de los sistemas de agua para consumo humano, industrial y de servicios, drenaje, tratamiento, reúso de aguas residuales tratadas y control de la disposición final de los lodos producto del tratamiento de las aguas residuales;
- IV. Elaborar, coordinar e implantar, en su caso, los estudios y proyectos para la construcción, operación, mantenimiento, conservación y administración de la infraestructura hidráulica del Municipio;
- V. Proponer a los Directores del Organismo al Consejo Directivo Odapas Tecámac;
- VI. Nombrar a Jefes de Departamento y Área del Organismo;
- VII. Supervisar la construcción, operación, conservación, mantenimiento y administración de los sistemas de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reúso de aguas residuales tratadas, así como el control y disposición final de los lodos producto del tratamiento de las aguas residuales;
- VIII. Prestar el suministro de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;

- IX. Participar en coordinación con los tres niveles de gobierno Federal, Estatal y Municipal en el establecimiento de las políticas, lineamientos y especificaciones técnicas conforme a las cuales deberá efectuarse la construcción, ampliación, rehabilitación, administración, operación, conservación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales;
- X. Realizar por si o a través de terceros y de conformidad con la ley de la materia y dentro del Marco del Sistema Estatal de Agua, las obras de infraestructura hidráulica, incluida su operación, conservación y mantenimiento;
- XI. Adoptar las medidas necesarias para alcanzar la autonomía y autosuficiencia financiera del Organismo, en la prestación de los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, estableciendo los mecanismos de control necesarios para garantizar al público usuario condiciones adecuadas de eficiencia y transparencia;
- XII. Presentar anualmente al Consejo Directivo para su aprobación las cuotas y tarifas para el cobro de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, las cuales se deberán aprobar anualmente en los términos establecidos en la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento. Igualmente, de acuerdo las disposiciones fiscales aplicables se actualizarán las cuotas y tarifas en base a los índices inflacionarios;
- XIII. Aplicar las exenciones o subsidios por cuanto al pago de servicios que regula la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios, la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, el Código Financiero del Estado de México y Municipios, ya se trate de particulares, dependencias o entidades Federales Estatales o Municipales,

instituciones educativas, de asistencia social pública o privada, salvo lo dispuesto en la Carta Magna;

- XIV. Actuar como autoridad fiscal en los términos establecidos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios
- XV. Destinar todos los ingresos que se obtengan por el cobro de los servicios de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales, en la planeación, operación, construcción, mejoramiento, ampliación, rehabilitación, mantenimiento, administración y prestación de los mismos servicios;
- XVI. Verificar el cumplimiento de las atribuciones conferidas en el presente reglamento a cada una de las unidades administrativas;
- XVII. Certificar los documentos que se encuentren en los archivos del Organismo;
- XVIII. Supervisar la integración y actualización del inventario general de los bienes muebles, inmuebles y la infraestructura hidráulica, así como su inscripción en los libros especiales;
- XIX. Representar jurídicamente a ODAPAS y otorgar en su caso los mandatos correspondientes;
- XX. Suscribir, otorgar y endosar títulos de crédito y celebrar operaciones de crédito en los términos aprobados por el Consejo Directivo;
- XXI. Celebrar contratos y convenios ;
- XXII. Realizar circulares y disposiciones de carácter general para todas las áreas que conforman el Organismo.

- XXIII. Solicitar a la Secretaria del Ayuntamiento la Publicación de los Reglamentos, Manuales y Acuerdos Generales que apruebe el Consejo Directivo, previa validación del Secretario del Consejo Directivo.

### **8.3 Unidad de Planeación y Gestión de Calidad**

A la Unidad de Planeación y Gestión de Calidad le corresponderán las atribuciones y encomiendas que por mandato del Consejo Directivo y del Director General del Organismo se le designen para el mejor funcionamiento de todas las Unidades Administrativas y las correspondientes al proceso del Sistema de Gestión de Calidad, además de fungir como representante de la Dirección ante el Sistema de Gestión de Calidad.

#### 8.3.1 Funciones de planeación

- I. Elaborar, estructurar y actualizar la Misión y Visión del Organismo.
- II. Elaborar, estructurar y actualizar Manual de Organización.
- III. Homogenizar e integrar el Programa Anual de Trabajo del Organismo.
- IV. Fomentar la participación de los trabajadores de niveles tácticos y operativos en acciones conjuntas encaminadas al logro de los objetivos estratégicos del Organismo.
- V. Asistir a reuniones convocadas por la Dirección General.
- VI. Coordinar cursos de capacitación de personal.
- VII. Dar seguimiento a indicadores de la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), Mejora regulatoria y de la Agenda para el Desarrollo Municipal (ADM); así como dar seguimiento y evaluar el Diagnóstico Integral del Sistema del Estudio de la Situación del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Saneamiento del Municipio de Tecámac Estado de México.

- VIII. Proponer y supervisar la aplicación del Modelo Técnico Financiero a la Dirección de Finanzas.
- IX. Elaborar el diseño, levantamiento y procesamiento de censos, encuestas de satisfacción sobre lotes baldíos, tomas y usuarios;
- X. Interpretar, analizar y diseñar productos estadísticos para los planes y programas.
- XI. Proponer la realización de convenios concernientes al intercambio de información y datos sobre población y territorio de nuestro municipio, con las demás entidades públicas federales, estatales y otros;
- XII. Tendrá a su cargo el área de asesoría y modernización administrativa.

### 8.3.2 Objetivos del sistema de gestión de calidad

Los objetivos generales de ODAPAS Tecámac al implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 y su correspondiente norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 son: a) demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios aplicables. b) aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos de la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables.

Diseñar e instrumentar planes institucionales, que definan la estructura organizacional y funciones del Organismo operador de agua. Identificando la visión y misión, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos en metas cuantificables, mediante la aplicación de estrategias.

### 8.3.3 Funciones de gestión de calidad

Supervisar, asesorar, evaluar, reportar y dar seguimiento a las no conformidades y oportunidades de mejora de acuerdo a los siguientes principios.



### 8.3.4 Principios para la gestión de la calidad

Como fundamento en la implementación de su SGC y la mejora de su desempeño, ODAPAS Tecámac ha adoptado la aplicación de los principios de gestión de la calidad que se especifican en la norma ISO 9000: 2005 y que a continuación se describen.

- 1) **Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas. La aplicación en ODAPAS Tecámac se enfoca al compromiso que se adquiere con nuestros usuarios para satisfacer sus requisitos, así como tener los medios de comunicación y retroalimentación convenientes con ellos.
- 2) **Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. La aplicación de este principio se enfoca a la participación activa de la dirección general en la gestión de la organización y de la calidad de ODAPAS Tecámac, incluyendo la definición de objetivos y estrategias para su consecución y en su compromiso con la implementación, revisión y mejora del SGC.
- 3) **Participación del personal.** El personal, a todos niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. ODAPAS Tecámac coincide con la aseveración de que su personal es la esencia de su organización, por lo que promueve su participación continua en reuniones donde se les informa de los propósitos y objetivos de la organización, los resultados del desempeño del SGC, se les incluye en la definición y participación de planes de mejora, así como la mejora de su competencia y de su desarrollo personal, y el reconocimiento a sus contribuciones.

- 4) ***Enfoque basado en procesos.*** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso ODAPAS Tecámac ha adoptado este principio para gestionar la operación y control de sus procesos del SGC y así alcanzar resultados eficaces en su desempeño.
- 5) ***Enfoque de sistemas para la gestión.*** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos. El contar con un modelo del SGC en ODAPAS Tecámac permite visualizar a la organización como un sistema, en el que interactúan diferentes elementos llamados procesos con propósitos comunes y en donde se define que estos diferentes procesos contribuyen comúnmente a la eficacia de todo el SGC y no de forma individual o aislada.
- 6) ***Mejora continua.*** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta, ODAPAS Tecámac fundamenta la aplicación de este principio desde la formulación de su política de calidad y objetivos de calidad, así como a través del análisis de los resultados del seguimiento y medición del SGC, y de su revisión, para establecer dónde es necesario aplicar acciones de mejora, conforme a los resultados obtenidos.
- 7) ***Toma de decisiones basadas en hechos.*** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y de la información ODAPAS Tecámac ha establecido que para una eficaz toma de decisiones se requiere de información y datos sobre el desempeño del sistema, sus procesos, servicios, satisfacción de sus clientes y proveedores, que al analizarse, se dependerá menos de decisiones subjetivas.

8) *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.* Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor ODAPAS Tecámac asume la relación mutuamente beneficiosa con sus proveedores a través de un trato amable y respetuoso con ellos, así como una comunicación clara y oportuna de los requisitos de compra y contratación, buscando que los proveedores se sientan integrados a los procesos de ODAPAS Tecámac y se reconozca sus esfuerzos de mejora.

## **8.4 Departamento de Cultura de Agua**

### 8.4.1 Objetivo

Proporcionar conocimientos a los niños para desarrollar su sentido de investigación y sus habilidades para diseñar propuestas de mejora en sus escuelas, mismas que por sí solas impacten en su entorno inmediato: Casa, familia, comunidad.

### 8.4.2 Funciones:

Principales acciones que integran el programa “una nueva cultura del agua para todos”

- Pláticas y talleres en escuelas
- Actividades ambientales especiales
- Apertura, equipamiento y operación de los Espacios de Cultura del Agua,
- Eventos de promoción y difusión de la cultura del agua,
- Producción de material didáctico

## **8.5 Contraloría Interna**

### 8.5.1 Objetivo

Llevar a cabo la vigilancia, fiscalización y proceso de control interno, en lo relativo a la planeación, presupuestación y cumplimiento de obligaciones legales y normas que rigen al Organismo y servidores públicos.

### 8.5.2 Funciones:

- I. Iniciar, instaurar, substanciar y resolver los procedimientos disciplinarios y resarcitorios que correspondan a los servidores públicos, ex servidores públicos, así como de terceros, por la infracción a las disposiciones de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios, al Código Administrativo del Estado de México y demás disposiciones legales que correspondan, aplicando las sanciones que conforme derecho correspondan;
- II. Apoyar en la difusión directiva en sus esfuerzos por promover el mejoramiento de la gestión del Organismo y coadyuvar en la elevación de los niveles de eficiencia, eficacia y productividad;
- III. Elaborar el programa anual de control y auditoría del Organismo, estableciendo las bases generales para la realización de auditorías e inspecciones;
- IV. Fiscalizar el ingreso del ejercicio del gasto público del Organismo y su congruencia con el presupuesto de egresos;
- V. Participar en los procesos de entrega-recepción de las unidades administrativas del Organismo, verificando su apego a la legislación aplicable;
- VI. Atender y tramitar inconformidades interpuestas por los particulares contra actos derivados de licitaciones en materia de adquisiciones y obra pública y emitir las resoluciones que en derecho correspondan;

- VII. Establecer buzones para que el público cualquier interesado pueda presentar quejas o denuncias, por el incumplimiento de las obligaciones del personal del Organismo;
- VIII. Realizar auditorías y evaluaciones respecto de las acciones emprendidas por las diferentes áreas de Organismo, conforme al programa anual autorizado por el Consejo Directivo;
- IX. Verificar periódicamente la elaboración y actualización del inventario general de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo o los que tenga en posesión, debiendo expresar las características de identificación y destino de los mismos;
- X. Verificar que los Servidores Públicos cumplan con la obligación de presentar la manifestación de bienes, en términos de la Ley de Responsabilidades;
- XI. Habilitar días, horas y servidores públicos de su área para la práctica de diligencias;
- XII. Participar en los procedimientos de adjudicación, adquisición, arrendamiento y servicios, así como de obra pública que lleve a cabo el Organismo a efecto de que las mismas se corrijan cuando así proceden.
- XIII. Tendrá a su cargo el departamento de procesos administrativos y resarcitorios, y el área de supervisión interna.

## **8.6 Departamento de Patrimonio**

### **8.6.1 Objetivo.**

Registro y descripción en todos los bienes muebles en posesión de las entidades fiscalizables, es decir los bienes muebles, bien muebles de bajo costo, bienes con control Administrativo Interno y los recibidos en comodato; cuya finalidad es llevar a cabo un control de existencias, cantidad, características, condiciones de uso y valor.

#### 8.6.2 Funciones:

- I. Coadyuvar en la integración y actualización permanente del inventario de bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo.
- II. Utilizar el CREG patrimonial como una herramienta informática que les permita el control de sus bienes

### **8.7 Dirección de Construcción.**

#### 8.7.1 Objetivo

Dotar de los servicios de agua potable y red de drenaje a las comunidades para beneficio de los pobladores (supervisión de obra, infraestructura, tomas y descargas) y las relativas para lograr la prestación de servicios de calidad y eficiencia del Organismo.

#### 8.7.2 Funciones:

- I. Coordinar la construcción de obras hidráulicas, drenaje sanitario y saneamiento del Municipio, a través de la supervisión de las mismas, de acuerdo a las normas y lineamientos técnicos que regulan los procesos, así como su seguimiento físico entre autoridades o particulares y el Organismo;
- II. Participar técnicamente con la Dirección Jurídica y la Dirección General en la elaboración de proyectos de contratos, convenios, acuerdos y demás instrumentos legales que correspondan a obra pública o servicios relacionados con la misma que se deriven de los procesos que el Organismo realice, así como los procesos de licitación que autorice el Comité Interno de Obra Pública, de los que se deriven de licitaciones públicas, debiendo en todos los casos observar lo dispuesto con la normatividad aplicable en la adjudicación y suscripción de contratos y verificar previamente que se cuente con la disponibilidad presupuestal suficiente;

- III. Participar junto con las demás Dependencias, en la elaboración del Plan Hídrico Municipal;
- IV. Atender peticiones y requerimientos de los usuarios en materia de agua potable y drenaje;
- V. Realizar las conexiones nuevas de las instalaciones hidráulicas, sanitarias, en uso, comercial, habitacional e industrial según se requieran;
- VI. Informar a la Dirección de Administración y Finanzas fechas y diámetros de los servicios instalados para su correcto manejo administrativo y contable;
- VII. Delegar atribuciones, funciones y tareas a sus subalternos, dependientes de su Gerencia.
- VIII. Integrar las fichas, expedientes técnicos y bitácoras con el suficiente respaldo gráfico y algún otro que lo amerite, de los trabajos desarrollados en la dirección a su cargo;

## **8.8 Departamento de Construcción.**

### 8.8.1 Objetivo

Beneficiar a la población (infraestructura, tomas y descargas) y las relativas para lograr la prestación de servicios de calidad y eficiencia del Organismo.

### 8.8.2 Funciones:

- I. Levantamientos topográficos.
- II. Coordinar el trabajo de cuadrillas.
- III. Identificación de líneas de red de agua y drenaje en campo.

## **8.9 Departamento de Supervisión**

### 8.9.1 Objetivo

Supervisar las construcciones de redes de agua potable y drenaje, así para lograr la prestación de servicios de calidad y eficiencia del Organismo.

### 8.9.2 Funciones:

- I. Supervisiones de la infraestructura hidráulica y sanitaria.
- II. Supervisión de la infraestructura de los conjuntos urbanos.
- III. Supervisar las obras derivadas del otorgamiento de factibilidades o de licitaciones y recibirlas una vez verificado el funcionamiento correcto de estas;

## **8.10 Dirección de Operación y Mantenimiento**

### 8.10.1 Objetivo

Vigilar y encauzar las acciones y procedimientos de operación (pozos y rebombeos, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales y pipas), mantenimiento (redes, medición de calidad de agua, equipos electromecánicos), y las relativas para lograr la prestación de servicios de calidad y eficiencia del Organismo.

### 8.10.2 Funciones:

- I. Delegar atribuciones, funciones y tareas a sus subalternos, dependientes de su Gerencia;
- II. Integrar las fichas, expedientes técnicos y bitácoras con el suficiente respaldo gráfico y algún otro que lo amerite, de los trabajos desarrollados en la dirección a su cargo;

## **8.11 Departamento de Operación**

### 8.11.1 Objetivo

Operar las redes de agua potable y de drenaje para brindar servicios de calidad a los usuarios



### 8.11.2 Funciones:

- I. Mantener en condiciones de operación la infraestructura hidráulica y sanitaria;
- II. Participar junto con las demás Dependencias, en la elaboración del Plan Hídrico Municipal;
- III. Realizar inspecciones a fin de verificar el cumplimiento de la normatividad aplicable, en materia de agua potable y tratamiento de aguas residuales;
- IV. Elaborar los planes y ejecutar acciones de emergencia para contingencias;
- V. Atender peticiones y requerimientos de los usuarios en materia de agua potable y drenaje;
- VI. En los pozos los aforos se realizan solo cuando la captación de agua es menor, o cuando el ADM está tapado o se encuentra oxidado. Para realizar el aforo se tiene que realizar un estudio previo, así como un video para determinar el estado y condiciones del pozo. Por tal motivo el aforo no se realiza mensualmente, solo cuando el pozo lo amerita y es realmente necesario.
- VII. Integrar las fichas, expedientes técnicos y bitácoras con el suficiente respaldo gráfico y algún otro que lo amerite, de los trabajos desarrollados en la dirección a su cargo;

## **8.12 Departamento de Mantenimiento**

### 8.12.1 Objetivo

Llevar a cabo las actividades correspondientes al mantenimiento correctivo y preventivo de la infraestructura, así como la reparación de fugas detectadas en la red de distribución de agua potable.

#### 8.12.2 Funciones:

- I. Detectar y eliminar fugas en la infraestructura hidráulica y sanitaria;
- II. Conservar y mantener en óptimas condiciones los equipos electromecánicos y accesorios en las instalaciones (pozos, cárcamos, rebombes y plantas de tratamiento);
- III. Dar atención y seguimiento a quejas por fallas y fugas en la infraestructura hidráulica y sanitaria;
- IV. Integrar las fichas, expedientes técnicos y bitácoras con el suficiente respaldo gráfico y algún otro que lo amerite, de los trabajos desarrollados en la dirección a su cargo;

### **8.13 Departamento de Aguas Residuales y Plantas de Tratamiento**

#### 8.13.1 Objetivo

Llevar a cabo las actividades relacionadas con la operación de cárcamos, limpieza y desazolve, así como la reducción de contaminación de aguas residuales, para ofrecer agua residual tratada de calidad.

#### 8.13.2 Funciones:

- I. Elaborar por lo menos una vez al mes los aforos en la captación de agua residual
- II. Integrar las fichas, expedientes técnicos y bitácoras con el suficiente respaldo gráfico y algún otro que lo amerite, de los trabajos desarrollados en la dirección a su cargo;

## **8.14 Dirección Jurídica.**

### 8.14.1 Objetivo.

Llevar a cabo las acciones legales del Organismo, la instrumentación y seguimiento de procesos y procedimientos legales. Así como apoyar a la Dirección general en el proceso de licitaciones y demás atribuciones que le confiere la ley.

### 8.14.2 Funciones:

- I. Dar asesoría y apoyo al Director General en todos aquellos asuntos que éste le encomiende; así como en los asuntos en que intervengan las Dependencias de Organismo.
- II. Realizar los proyectos de Reglamentos, Manuales y demás instrumentos de carácter jurídico; someterlos a consideración y, en su caso a firma del Director General, para que se presenten ante el Consejo Directivo, quien emitirá su aprobación y publicación;
- III. Realizar y emitir opinión al Director General sobre los proyectos de convenios y contratos a celebrar con autoridades de los tres niveles de Gobierno y entre particulares;
- IV. Tendrá a su cargo la procuración y defensa de los derechos e intereses del Organismo, en especial los de carácter patrimonial;
- V. Coordinar los programas de normatividad jurídica del Organismo que se aprueben, procurando la congruencia de los criterios jurídicos de las Dependencias que integran el Organismo;
- VI. Participar junto con las demás Dependencias, en la actualización y simplificación del orden normativo;
- VII. Coordinar a las Dependencias en la elaboración de los manuales de organización y procedimientos que lo soliciten, para el correcto desarrollo de sus funciones;

- VIII. Habilitar días, horas y servidores públicos de su Dirección para la práctica de las diligencias;
- IX. Iniciar, tramitar y resolver en todas y cada una de sus partes la rescisión, terminación anticipada, suspensión temporal, cancelación y suspensión definitiva de los contratos de obra pública y adquisiciones en los términos señalados por las disposiciones legales aplicables;
- X. Iniciar y tramitar los procedimientos de anulación administrativa de los acuerdos, concesiones, permisos o autorizaciones otorgadas por autoridades o servidores públicos del Organismo que carezcan de la competencia necesaria para ello, o los que se dicten por error, dolo o violencia, que perjudiquen o restrinjan los derechos de Organismo sobre sus bienes o cualquier otra materia, previa audiencia de los interesados, informando lo conducente a la Contraloría Interna;
- XI. Aplicar las medidas de seguridad, provisionales o definitivas que señalen las disposiciones legales y administrativas aplicables, dentro de los actos y procedimientos administrativos cuando se requiera la imposición de las mismas dentro del ámbito de su competencia;
- XII. Tramitar los actos jurídicos y de dominio necesarios para reivindicar la propiedad del Organismo en bienes muebles e inmuebles;
- XIII. Iniciar, instaurar, substanciar y resolver los Procedimientos Administrativos Comunes, para la aplicación de sanciones a particulares por infracción a las disposiciones de la Ley del Agua, del Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás disposiciones legales que correspondan, aplicando en cada caso las sanciones que conforme a derecho procedan.

- XIV. Iniciar, instaurar, substanciar y resolver los Procedimientos Administrativos de Ejecución en términos de las disposiciones del Código Financiero.
- XV. Habilitar y tener a su cargo ejecutores, notificadores e inspectores;
- XVI. Informar a petición del Consejo Directivo o del Director General del seguimiento de los procesos y procedimientos jurídicos en los que sea parte el Organismo;
- XVII. Revisar que las actividades del Organismo se apeguen al marco jurídico Federal, Estatal y Municipal vigente, en materia de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales;
- XVIII. Iniciar y substanciar los procedimientos de desincorporación de bienes del patrimonio del Organismo, emitiendo los lineamientos que al respecto sean necesarios y verificando el correcto cumplimiento de la normatividad aplicable;
- XIX. Realizar las visitas de Inspección y Verificación, para poder determinar anomalías, así como sanciones y medidas de seguridad establecidas en la Ley;
- XX. Elaborar los Dictámenes de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje de manera conjunta con la Dirección de Construcción, Operación y Mantenimiento, para que sean autorizados con la rúbrica del Director General del Organismo.

## **8.15 Enlace de Transparencia.**

### 8.15.1 Objetivo.

Establecer la competencia, operación y funcionamiento del área en materia de transparencia y acceso a la información, proveer lo necesario para garantizar a toda persona el derecho de acceso a la información pública, a través de procedimientos sencillos, expeditos, oportunos y gratuitos, determinando las bases mínimas sobre las cuales se registrarán los mismos.

#### 8.15.2 Funciones:

- I. Recabar, difundir y actualizar la información relativa a las obligaciones de transparencia comunes y específicas a la que se refiere la Ley General, esta Ley, la que determine el Instituto y las demás disposiciones de la materia, así como propiciar que las áreas la actualicen periódicamente conforme a la normatividad aplicable;
- II. Recibir, tramitar y dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información;
- III. Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable;
- IV. Realizar, con efectividad, los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información;
- V. Entregar, en su caso, a los particulares la información solicitada;
- VI. Efectuar las notificaciones a los solicitantes;
- VII. Proponer al Comité de Transparencia, los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable;
- VIII. Proponer a quien preside el Comité de Transparencia, personal habilitado que sea necesario para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- IX. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, sus respuestas, resultados, costos de reproducción y envío, resolución a los recursos de revisión que se hayan emitido en contra de sus respuestas y del cumplimiento de las mismas;
- X. Presentar ante el Comité, el proyecto de clasificación de información;

- XI. Promover e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad;
- XII. Fomentar la transparencia y accesibilidad al interior del sujeto obligado;
- XIII. Hacer del conocimiento de la instancia competente la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley; y
- XIV. Las demás que resulten necesarias para facilitar el acceso a la información y aquellas que se desprenden de la presente Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables.

## **8.16 Dirección de Finanzas**

### 8.16.1 Objetivo

Realizar el registro y control de las operaciones del Organismo, presupuestar, diseñar estrategias financieras, dar cumplimiento a las obligaciones legales y fiscales. Orientar las diferentes fuentes de captación de recursos financieros, en coordinación con las entidades federales (CONAGUA) y estatales (CAEM), cumpliendo con los objetivos del Organismo, y planes municipales conforme al proceso de planeación estipulado, programas y presupuesto del gasto público, para la eficiente administración y aprovechamiento de los recursos.

### 8.16.2 Funciones:

- I. Establecer las políticas y procedimientos para administrar eficientemente los recursos financieros, ejerciendo el control contable y financiero respectivo, de acuerdo con los objetivos, lineamientos y estrategias definidas en los programas del Organismo;
- II. Elaborar los proyectos de presupuestos de Ingresos y egresos del Organismo de acuerdo a la normatividad aplicable y presentarlo ante el Consejo Directivo para su aprobación;
- III. Integrar anualmente el presupuesto por programa basado en resultados municipal, de gastos de inversión y de gasto corriente, y establecer los sistemas que permitan su manejo eficiente;

- IV. Remitir al Presidente del Consejo Directivo, al Comisario y al Director General para su aprobación y firma, la información y documentación correspondiente a los ingresos y egresos derivados del cobro y prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, con los registros contables que los identifiquen, para ser enviados mensualmente al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
- V. Elaborar, analizar e informar sobre los estados financieros del Organismo al Director General y a los miembros del Consejo Directivo;
- VI. Cumplir con las disposiciones en materia de adquisiciones, realizando los procedimientos para las licitaciones públicas, invitación restringida y adjudicación directa dentro de los ordenamientos legales en materia de adquisiciones;
- VII. Remitir a la Dirección Jurídica los proyectos de contratos y convenios en materia de adquisiciones y en materia laboral;
- VIII. Proponer al director General las políticas, estrategias y campañas para incrementar los ingresos del Organismo;
- IX. Presentar en tiempo y forma las declaraciones correspondientes ante las autoridades fiscales;
- X. Contestar los pliegos de observaciones y alcances que formule y deduzca el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México; en caso de existir pliegos de observaciones y responsabilidades contestarlas oportunamente, informando al Directora General;
- XI. Administrar, controlar y vigilar el Almacén General; Dotar a las áreas del Organismo de los materiales, insumos y servicios que requieran para su eficaz funcionamiento.



- XII. Supervisar la facturación y cobranza, coordinar y supervisar la capacitación de los ingresos que se generen por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento den el municipio;
- XIII. Programar la capacitación anual de ingresos del Organismo, con base en el programa de prestación de los servicios, así como los egresos en función de los compromisos y obligaciones contraídas por el mismo; Programar los pagos a proveedores, contratistas y prestadores de servicios, para cubrir los compromisos y obligaciones contraídas por el Organismo;
- XIV. Realizar la apertura y llevar la administración de las cuentas bancarias del Organismo;
- XV. Mantener actualizada la información sobre movimientos de valores de mercado accionario y de títulos financieros, para llevar a cabo la adquisición y ventas de éstos, según convenga al Organismo;
- XVI. Mantener actualizada la información sobre el flujo de efectivo a fin de efectuar las inversiones que mejor convengan al Organismo;
- XVII. Actuar como autoridad fiscal en los términos establecidos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios;
- XVIII. Emitir los Mandamientos de Ejecución, y validarlos con la firma del Titular,
- XIX. Tendrá a su cargo la supervisión del área de contabilidad (departamento de ingresos y egresos, así como la caja general) y adquisiciones (licitaciones).
- XX. Operar el Modelo Técnico Financiero.
- XXI. Operar el suministro de refacciones, combustibles y lubricantes;

## **8.17 Departamento de Contabilidad y Presupuesto**

### 8.17.1 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.

### 8.17.2 Funciones:

- I. Integrar el Informe de avance de gestión financiera y cuenta pública para la presentación oportuna.
- II. Informar a las aéreas responsables la metodología que se aplica para la elaboración de políticas de gastos y políticas de ingresos.
- III. Guarda y custodia de las pólizas de ingresos y egresos generados por la operatividad del Sistema.
- IV. Fortalecer las políticas de comunicación y rendición de cuentas que realizan los Órganos Administrativos.

## **8.18 Departamento de Finanzas**

### 8.18.1 Objetivo

Dirigir, controlar y supervisar las actividades contables relativas al patrimonio de conformidad con las leyes que regulan la materia, así como planificar, ejecutar y controlar el presupuesto de gastos del Sistema.

### 8.18.2 Funciones:

- I. Coordinar, supervisar y controlar las actividades administrativas.
- II. Establecer los planes y programas a desarrollar en área financiero contable.
- III. Coordinar actividades y situaciones financieras.
- IV. Proporcionar información financiero-contable a organismos internos y externos.

## **8.19 Dirección de Administración**

### 8.19.1 Objetivo

Gestionar los recursos humanos y materiales, administrándolos conforme a la normatividad y criterios jurídicos relativos, para el logro de objetivos y metas del Organismo a corto, mediano y largo plazo.

### 8.19.2 Funciones:

- I. Administrar los recursos humanos del Organismo de acuerdo a las disposiciones aplicables;
- II. Realizar la selección y contratación de personal necesario de acuerdo a las solicitudes de cada área y a la estructura, así como a los tabuladores de salarios vigentes y actualizados, previa autorización del Director General;
- III. Implementar programas de capacitación para el personal del Organismo encaminados a mejorar el desarrollo de sus actividades y productividad.
- IV. Instrumentar y coordinar con la participación de las unidades administrativas del Organismo, los estudios necesarios sobre análisis y evaluación de puestos, políticas de sueldos, salarios e incentivos, capacitaciones y desarrollo de personal;
- V. Tramitar los nombramientos, cambios de adscripción y bajas del personal del Organismo de conformidad con las disposiciones legales aplicables en coordinación con la dirección jurídica cuando sea procedente, previa autorización de la Dirección General;
- VI. Asignar a las unidades administrativas del Organismo el personal que requiera para sus funciones de común acuerdo con la unidad administrativa solicitante, previa autorización del Dirección General;
- VII. Llevar el registro del personal que labora en el Organismo y elaborar la nómina de pago;

- VIII. Coordinarse con el área de finanzas para efectuar el pago del salario de los servidores públicos del Organismo;
- IX. Coadyuvar con la comisión de evaluación y reconocimiento público municipal a los servidores públicos y efectuar los programas para las realizaciones de las actividades, sociales, culturales y recreativas que realice el Organismo;
- X. Atender las relaciones laborales, previa autorización del Director General coordinándose con la Dirección Jurídica, cuando así lo requiera;
- XI. Proveer a las unidades administrativas del Organismo del mantenimiento en los bienes muebles e inmuebles que requieran para el desarrollo eficaz de sus funciones;
- XII. Elaborar y mantener actualizados, en coordinación con la contraloría interna y las unidades administrativas, el manual de organización y procedimientos, así como el organigrama de las áreas que conforman el Organismo;
- XIII. Difundir el manual de organización y de procedimientos, así como el reglamento interno entre las áreas que conforman el Organismo;
- XIV. Apoyar el establecimiento, control y evaluación del programa interno de protección civil para el personal, instalaciones, bienes e información del Organismo, así como aplicar las normas que se emitan para la operación, desarrollo y vigilancia del programa;
- XV. Controlar y administrar el parque vehicular del Organismo;
- XVI. Mantener actualizado al escalafón de los trabajadores; así como actualizar la plantilla del personal de acuerdo a los movimientos que se registren; Llevar los registros de asistencia y puntualidad del personal; Operar los sistemas y procedimientos para el manejo de nómina; Elaborar nominas quincenales y especiales; Calcular los finiquitos; Tramitar las altas y bajas del personal del Organismo para el ISSEMYM; Elaborar

informes mensual de ISSEMYM, ISPT y otro impuestos; Llevar el registro y control del personal de servicio social y prácticas profesionales; Elaborar tabulaciones de sueldo para su autorización; Elaborar y actualizar los documentos normativos aplicables en el Organismo, de acuerdo a las necesidades de este; Llevar a cabo el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal que se requiera acorde el perfil solicitado por las áreas; Establecer, coordinar y evaluar las altas y bajas del ISSEMYM.

- XVII. Tendrá a su cargo la subdirección de recursos humanos, el departamento de informática y el departamento de inmuebles y muebles, mantenimiento de instalaciones, intendencia y el parque vehicular.
- XVIII. Tomar a su cargo el control y seguridad en cuanto a personal y de las instalaciones del Organismo.

## **8.20 Departamento de Sistemas**

### 8.20.1 Objetivo

Establecer y operar los sistemas de informática, la red de equipos de cómputo, el equipamiento informático, su conservación y la impresión de recibos. Con el propósito de mantener operando el sistema informático en óptimas condiciones, se deberán desarrollar los sistemas necesarios que mejoren la operación de las Direcciones y Departamentos en el Organismo.

### 8.20.2 Funciones:

- I. Planear, programar, controlar y evaluar el desempeño de las actividades del Organismo.
- II. Vigilar y coordinar la operación de los sistemas informáticos implantados en el Organismo, proporcionando además el mantenimiento adecuado.
- III. Integrar y mantener actualizada la información relativa al diseño, operación y mantenimiento de los sistemas implantados.
- IV. Supervisar el proceso de facturación e impresión

- V. Elaborar el reporte mensual informativo, sobre las actividades realizadas por el departamento.

## **8.21 Departamento de Recursos Humanos.**

### 8.21.1 Objetivo.

Planear, controlar y coordinar las acciones referentes al capital humano para el óptimo funcionamiento del Organismo.

### 8.21.2 Funciones:

- I. Verificar que la selección y capacitación del personal se realice de acuerdo a los mecanismos y lineamientos establecidos por el Organismo.
- II. Integrar y resguardar los expedientes del personal conforme a las políticas establecidas.
- III. Supervisar y controlar las asistencias, permisos, incapacidades, días de descanso y periodos vacacionales del personal del Organismo.
- IV. Realizar los nombramientos, altas, bajas, cambios, vacaciones, aguinaldos, remociones, renunciaciones, licencias, jubilaciones e incidencias que se generen de los trabajadores del Organismo;

## **8.22 Departamento de Adquisiciones.**

### 8.22.1 Objetivo.

Establecer y aplicar, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Organismo.

### 8.22.2 Funciones:

- I. Aplicar las leyes, políticas, lineamientos

- II. Tramitar, dirigir, supervisar el proceso de adquisición en coordinación con los Órganos Administrativos bajo su adscripción, conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables.
- III. Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección de Administración.

## **8.23 Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.**

### 8.23.1 Objetivo.

Adquirir y suministrar con transparencia los recursos materiales dando cumplimiento a las leyes que nos rigen, simultáneamente proveer de manera eficiente las necesidades del Organismo, optimizando siempre los recursos con base a procedimientos eficaces en el suministro de bienes y servicios, así como también mantener en óptimas condiciones las instalaciones.

### 8.23.2 Funciones:

- I. Proveer a las Direcciones y Departamentos del Organismo los bienes, arrendamientos y servicios necesarios para el desempeño de sus labores.
- II. Verificar las condiciones físicas para aplicar el mantenimiento necesario, para la conservación de los bienes muebles e inmuebles, asignados a las direcciones del Organismo.
- III. Realizar los servicios de intendencia en las instalaciones de las diferentes direcciones, dentro y fuera del ayuntamiento.

## **8.24 Dirección de Comercialización**

### 8.24.1 Objetivo

Llevar a cabo de manera eficaz y responsable la recaudación, así como la actualización de padrón de cuentas, con la finalidad de aumentar los ingresos y crear la cultura del pago oportuno de su servicio.

### 8.24.2 Funciones:

- I. Proponer al Director General, las tarifas de cobro en términos de la legislación, para el cobro de los conceptos de servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento, y en su caso precios públicos, a los demás servicios que presta este Organismo.
- II. Realizar los contratos a los usuarios, así como dar el seguimiento a las cuentas existentes desde otorgarle un estado de cuenta en su domicilio, brindándoles las opciones de pago ya sea en caja, bancos o mediante nuestra página de internet del Organismo.
- III. Llevar a cabo la actualización e integraciones del padrón de usuarios domésticos y no domésticos, así como el de tomas no identificadas por el Organismo.
- IV. Programar los censos correspondientes en las colonias del Municipio a efecto de lotificar las viviendas con el número de contrato.
- V. Expedir certificaciones de no adeudo, certificaciones de no servicio, que los usuarios soliciten.
- VI. Llevar a cabo las visitas de verificación a efecto de actualizar y corregir la información en el padrón de usuarios.
- VII. Conciliar al termino del cobro de bimestre las cuentas que no fueron liquidadas a fin de programar las tomas a restringir.



- VIII. Programar la emisión de avisos de pago, así como mecanismos para recuperar adeudos.
- IX. Estructurar, planear e implementar, previa autorización del Director General, las estrategias a realizar con el fin de disminuir el rezago.
- X. Supervisar la toma registradas en el padrón de usuarios e imponer las sanciones administrativas que procedan por omisión de la contratación o pago de los servicios.
- XI. Proporcionar la información necesaria a la Dirección de Finanzas, a efecto de que determine los créditos fiscales, en base a Código Financiero del Estado de México.
- XII. Participar en la formulación de convenios con la finalidad de dar opciones de pago a los usuarios que presenta un rezago.
- XIII. Gestionar ante las direcciones de administración y finanzas, previa autorización del Director General, los recursos humanos y materiales necesarios para el eficaz cumplimiento de sus funciones.
- XIV. Realizar el reporte mensual del registro de los nuevos contratos, ingresos, rezago y trabajos en general que realiza la Dirección.
- XV. Generar productos estadísticos para las necesidades de planeación del Organismo.
- XVI. Emitir reportes de ingresos (facturas cobradas por mes en XML, padrón de usuarios actualizado, reporte de ingreso diario, reporte de ingreso mensual y pólizas de ingreso) a la Dirección de Finanzas para integrar los informes mensuales, así como la cuenta anual, mismos que son entregados en el Órgano Superior de Fiscalización.
- XVII. Integrar y cuidar el acervo informático, estadístico y cartográfico respecto de tomas y usuarios.
- XVIII. Asegurar la conservación y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles asignados al área para el desarrollo de sus actividades.

- XIX. Informar de manera regular al Director General de todos los movimientos al padrón de usuarios, restricciones, convenios, contratos, ingresos y estado del rezago.

## **8.25 Departamento de Atención a Usuarios**

### 8.25.1 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.

### 8.25.2 Funciones:

- I. Coordinar la buena atención y comunicación a los usuarios vía telefónica, canalizar y verificar la atención.
- II. Establecer estrategias para atender, registrar, canalizar, dar seguimiento y respuesta a la demanda ciudadana de trámites y servicios.
- III. Incentivar la participación ciudadana en el manejo sustentable del vital líquido, mediante foros y concursos que aporten ideas innovadoras para el aprovechamiento de agua.
- IV. Participar en las redes sociales dando atención y orientación al público en general, en lo relativo a reporte de fugas, acciones para ahorrar y reusar agua, etc.
- V. Realización de actividades que contribuyan al cuidado del agua.

## **8.26 Departamento de Padrones, Lecturas y Facturación**

### 8.26.1 Objetivo

Coordinar y aplicar todas aquellas estrategias y programas que coadyuven a optimizar 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.

### 8.26.2 Funciones:

- I. Coordinar los departamentos de lecturas y facturación, medidores y padrón de usuarios.
- II. Coordinar a los supervisores para que realicen inspecciones de fuga interna, casa deshabitada, uso y clase.
- III. Programar la entrega de recibos y toma de lectura de acuerdo a como lo marca la ley de aguas.
- IV. Elaborar el programa de toma de lectura y notificación de los estados de cuenta, de cada servicio contratado, sea este doméstico o no doméstico.

## **8.27 Departamento de Rezago y Cobranza**

### 8.27.1 Objetivo

Asegurar mediante actividades implementadas por el Organismo, así como la regularización de los servicios de agua potable y alcantarillado que se presta a la ciudadanía.

### 8.27.2 Funciones:

- I. Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades relativas a la regularización de usuarios con adeudos o en cartera vencida a **excepción del procedimiento administrativo de ejecución** y tomas clandestinas y en su caso dar vista a la dirección Jurídica.

- II. 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.
- III. Elaborar y ejecutar el programa diario de restricciones, suspensiones y cancelaciones de servicios.
- IV. 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.
- V. Llevar a cabo las acciones y compromisos de calidad, orientadas a la mejora continua de los procesos de corte y reconexiones del servicio.

## 9 Glosario

- **Agua en bloque:** Volumen de agua potable que entrega la Comisión al Municipio y al organismo operador, así como el que éstos a su vez entregan a subdivisiones o conjuntos habitacionales, industriales, y/o de servicios, o a otros prestadores de los servicios para los fines correspondientes;
- **Agua pluvial:** La proveniente de la lluvia, nieve o granizo;
- **Agua potable:** Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;
- **Agua residual:** La que se vierte al drenaje, alcantarillado o cualquier cuerpo receptor o cauce, proveniente de alguno de los usos a que se refiere la Ley y que haya sufrido degradación de sus propiedades originales;
- **Agua tratada:** La residual resultante de haber sido sometida a los procesos de tratamiento para remover sus cargas contaminantes, en términos de las normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable;
- **Aguas residuales estatales:** Las que se localicen en los sistemas de drenaje y de alcantarillado estatal previo a su descarga a un cuerpo receptor federal;
- **Aguas residuales municipales:** Las que se localicen en los sistemas de drenaje y de alcantarillado municipal previo a su descarga a un cuerpo receptor estatal o federal;
- **Alcantarillado:** El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje; Aprovechamiento: Aplicación del agua para usos no consuntivos;

- **Cauce:** Canal natural o artificial con capacidad necesaria para conducir las aguas de una creciente máxima ordinaria de una corriente;
- **Consumidor:** Personas física o jurídica colectiva que adquiere agua potable o tratada a través de pipas autorizadas;
- **Cloración:** El servicio de suministro, aplicación y re carga de reactivos;
- **Concesión:** Acto administrativo mediante el cual la autoridad competente faculta a las personas físicas o jurídicas colectivas, para la construcción, explotación, operación, conservación y/o mantenimiento de obras hidráulicas, y, en su caso, de los bienes inherentes, y/o para la prestación de los servicios a que se refiere la Ley, de forma regular y continua y por tiempo determinado, mediante la expedición del título respectivo;
- **Contaminación:** La presencia de uno o más contaminantes o cualquier combinación de ellos en los cuerpos de agua o en los ecosistemas;
- **Contaminante:** Toda materia que, al mezclarse con aguas claras, agua potable o tratada, altera, corrompe o modifica sus características e impide con ello su uso consuntivo;
- **Costos del servicio del agua:** La suma de las inversiones para la construcción, ampliación, operación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica y los recursos económicos necesarios para prestar el servicio de agua potable, así como los demás servicios a los usuarios, incluyendo el pago por los servicios ambientales hidrológicos que prestan los ecosistemas, de acuerdo con la política hídrica estatal y los objetivos y metas propuestos en el programa hídrico integral estatal;
- **Cultura del agua:** Conjunto de creencias, conductas y estrategias comunitarias para la utilización del agua, que se encuentra en las normas, formas organizativas, conocimientos, prácticas y objetos materiales que la comunidad se da o acepta tener, así como el tipo de

relación entre las organizaciones sociales y en los procesos políticos que se concretan en relación con el aprovechamiento, uso y protección del agua; escurrimientos y corrientes de agua;

- **Descarga:** La acción de vaciar agua o cualquier otra sustancia, de forma continua o intermitente, al drenaje o alcantarillado, incluyendo los cauces, depósitos y vasos;  
Desinfección: Aplicación de métodos físicos o químicos para destruir o eliminar los gérmenes nocivos a la salud;
- **Distribución de agua a través de pipas:** Entrega de agua potable o tratada al consumidor a través de pipas;
- **Drenaje:** Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;
- **Explotación:** Aplicación del agua en actividades encaminadas a extraer elementos químicos u orgánicos disueltos en la misma, después de lo cual es retornada a su fuente original sin consumo significativo;
- **Gestión integral del agua:** Procesos asociados a la prestación de los servicios relacionados con los recursos hídricos, considerando su calidad, disponibilidad y los usos a los que se destinan, así como los costos del servicio del agua, y que, sin comprometer la sustentabilidad de los ecosistemas, deben orientarse a maximizar el bienestar social y económico de la población;
- **Infraestructura domiciliaria:** Instalaciones hidráulicas y sanitarias en el domicilio del usuario para la prestación de los servicios que establece la Ley;
- **Ingresos:** Las contribuciones, aprovechamientos, accesorios, derechos, productos y demás créditos fiscales, en los términos del Código Financiero;

- **Inyección:** Infiltración de agua tratada conforme a las normas oficiales mexicanas al subsuelo, con el objeto de contribuir a la recarga de los acuíferos;
- **Líneas de conducción de agua en bloque:** Conjunto de obras hidráulicas de carácter estatal para conducir el agua hasta el punto de entrega al Municipio, al organismo operador o al prestador de los servicios;
- **Manejo sustentable del agua:** Proceso permanente y evaluable, mediante criterios e indicadores de carácter hídrico, económico, social y ambiental, que tiende a mejorar la calidad de vida y la productividad de las personas, y se fundamenta en la aplicación de las medidas necesarias para la preservación del equilibrio hidrológico, así como el aprovechamiento y protección de los recursos hídricos, de manera que se garantice la satisfacción de las necesidades de agua de las personas sin comprometer la satisfacción de las necesidades de agua de las generaciones futuras;
- **Obras hidráulicas:** Instalaciones para la explotación, uso y aprovechamiento del agua, así como su descarga, para la prestación de los servicios a que se refiere la Ley;
- **Organismo operador:** Organismo operador de agua, que puede ser una dependencia estatal o municipal, u organismo descentralizado municipal o intermunicipal que en los términos de la Ley tiene la responsabilidad de administrar y operar los servicios, conservar, dar mantenimiento, rehabilitar y ampliar los sistemas de suministro, de drenaje y de alcantarillado, y en su caso, el tratamiento de aguas y su reúso, así como la disposición final de sus productos resultantes, dentro del ámbito territorial que le corresponda;
- **Pipas:** Camión cisterna que transporta, suministra y distribuye agua potable o tratada;
- **Prestador de los servicios:** Cualquier ente público o privado que preste los servicios a que se refiere la Ley;



- **Recarga de acuíferos:** La infiltración de agua pluvial al subsuelo o la inyección que realicen la Comisión, los municipios, los organismos operadores o, en su caso, los demás prestadores de los servicios;
- **Recursos hídricos:** La cantidad de agua de diversas características y calidades con que cuenta el Estado, proveniente de fuentes naturales o artificiales, y que puede estar contenida en cauces, depósitos o vasos;
- **Red de distribución:** Conjunto de obras hidráulicas para la conducción del agua potable hasta la toma domiciliaria del usuario;
- **Registro Público del Agua:** Registro Público del Agua del Estado de México; Restricción: La acción de limitar temporalmente los servicios al usuario por falta de cumplimiento de sus obligaciones o por otras causas previstas en la Ley;
- **Reúso:** La utilización de aguas tratadas;
- **Saneamiento:** La conducción, alejamiento, descarga y, en su caso, tratamiento de las aguas residuales y la disposición final de sus productos resultantes;
- **Seguridad hidráulica:** La preservación, conservación y mantenimiento de las obras hidráulicas estatales y municipales, incluyendo sus zonas de protección, para su debido resguardo y adecuado funcionamiento, así como los criterios para construir y operar obras hidráulicas para el control de avenidas y protección contra inundaciones;
- **Servicio de conducción:** Al transporte de caudales de agua en bloque mediante la infraestructura hidráulica estatal;
- **Servicios:** Los de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, conducción, de agua en bloque, de cloración y tratamiento de aguas residuales que prestan los prestadores de los servicios

- **Tarifa:** Precio unitario autorizado en los términos de la Ley, para cada uno de los usos a los que el agua es destinada;
- **Toma domiciliaria:** Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable;
- **Tratamiento:** La remoción de contaminantes de las aguas residuales, de acuerdo con los protocolos previstos por la regulación aplicable, para su explotación, uso o aprovechamiento;
- **Uso agrícola:** Utilización del agua en la producción agrícola y la preparación de ésta para la primera enajenación, siempre y cuando los productos no hayan sido objeto de transformación industrial;
- **Uso de servicios:** Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público;
- **Uso doméstico:** Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa;
- **Uso industrial:** Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación;

- **Uso no consuntivo:** Aquél que requiere de cuerpos de agua, pero no para su consumo físico, sino para fines recreativos, de transporte, energético, de acuacultura, paisajístico, ecológico y otros similares;
- **Uso pecuario:** Utilización del agua para la cría y engorda de ganado, aves de corral y otros animales, y su preparación para la primera enajenación siempre que no comprenda su transformación industrial;
- **Uso público urbano:** Utilización del agua para la prestación del servicio de agua potable;
- **Uso:** Aplicación del agua a una actividad que implique su utilización física; Usuario: Ente público o persona física o jurídica colectiva que contrata los servicios a que se refiere Ley y hace uso de ellos en los términos de la misma;
- **Valor del agua:** El valor social que se le reconoce al agua por su importancia para la preservación de la vida, por las funciones ecológicas que cumple, y por su existencia como requisito para el ejercicio del derecho humano al agua;
- **Zona de protección:** Franja de terreno que se requiere para la construcción de obras hidráulicas, y para la protección, operación, mantenimiento, conservación y vigilancia de éstas y de los cauces, depósitos o vasos, o bien que los delimiten, cuyas dimensiones y características serán los que fije la norma técnica correspondiente;
- **Zona de veda:** Áreas específicas declaradas como tales por el Gobernador del Estado, en las cuales no se autorizan concesiones para explotación, uso o aprovechamiento de agua, con las excepciones establecidas en el decreto respectivo, en virtud del deterioro del agua en cantidad o calidad, resultante de sobreexplotación o de la afectación a la sustentabilidad hidrológica.