



**UNIVERSIDAD MICHOACANA
DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO**

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

***“MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UN ORGANISMO DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO”***

TESIS

**QUE PRESENTA:
EDUARDO MEREL CAMPOS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**ASESOR:
DRA. VIRGINIA HERNÁNDEZ SILVA**

MORELIA, MICH.

OCTUBRE DE 2019



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN DE TESIS | 5 |
| ABSTRACT DE TESIS | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 11 |
| OBJETIVO | 12 |
| JUSTIFICACION | 12 |
| | |
| CAPITULO 1. LA ADMINISTRACIÓN | 13 |
| 1.1 INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.2 DESARROLLO HISTÓRICO | 13 |
| 1.3 CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN | 18 |
| 1.4 CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN | 19 |
| 1.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN | 20 |
| | |
| CAPITULO 2. MANUALES ADMINISTRATIVOS | 22 |
| 2.1 INTRODUCCIÓN | 22 |
| 2.2 ANTECEDENTES | 23 |
| 2.3 OBJETIVOS DEL MANUAL | 24 |
| 2.4 ALCANCES Y LIMITACIONES | 24 |
| 2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES | 26 |
| | |
| CAPITULO 3. MANUAL DE ORGANIZACIÓN | 29 |
| 3.1 CONCEPTO | 29 |



| | |
|--|-----------|
| 3.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN | 29 |
| 3.3 TIPOS DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN | 31 |
| 3.4 PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN | 32 |
| CAPITULO 4. MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UN ORGANISMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO | 38 |
| 4.1 INTRODUCCIÓN | 38 |
| 4.2 OBJETIVO | 40 |
| 4.3 JUSTIFICACIÓN | 41 |
| ESTRUCTURA ORGÁNICA GENERAL | 46 |
| CAPÍTULO 1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | 46 |
| CAPÍTULO 2. DIRECCIÓN GENERAL | 47 |
| 2.1 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL | 50 |
| 2.2 DEPARTAMENTO JURÍDICO | 52 |
| 2.3 DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL | 54 |
| CAPÍTULO 3. SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES | 59 |
| 3.1 DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO | 61 |
| 3.2 DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA | 64 |



| | |
|---|------------|
| CAPÍTULO 4. SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO | 67 |
| 4.1 DEPARTAMENTO CIVIL | 69 |
| 4.2 DEPARTAMENTO DE ELECTROMECÁNICA | 74 |
| | |
| CAPÍTULO 5. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA | 77 |
| 5.1 DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS | 81 |
| 5.2 DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN | 84 |
| | |
| CAPÍTULO 6. SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN | 86 |
| 6.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES | 88 |
| 6.2 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS | 90 |
| 6.3 DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS | 91 |
| 6.4 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES | 94 |
| | |
| CAPÍTULO 7. SUBDIRECCIÓN COMERCIAL | 97 |
| 7. 1 DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN | 99 |
| 7.2 DEPARTAMENTO DE LECTURA, FACTURACIÓN Y COBRANZA | 100 |
| 7.3 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS | 102 |
| | |
| CONCLUSIONES | 106 |
| | |
| BIBLIOGRAFÍA | 107 |



RESUMEN DE TESIS
MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UN ORGANISMO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO.

Para la elaboración de un manual de organización para un organismo de agua potable y alcantarillado, hice una investigación, en varios municipios que cuentan con una empresa paraestatal, municipal o junta de agua potable y alcantarillado. Detecte que no cuentan con una organización completa como tal que cubra todas las necesidades que se requieren para administrar correctamente un organismo de este tipo. Por lo que empecé a trabajar en un documento que tuviera, un control, estructura del mismo, se pudiera conocer los puestos y niveles jerárquicos, las funciones por departamento y por cada uno de los empleados, etc.

Al desarrollar este trabajo se empezó por conocer lo que es la administración en su conjunto. Que son los manuales administrativos, la clasificación de los mismos y lo que es un manual de organización, sus objetivos, los tipos de manuales donde se detalla el proceso del mismo, que consiste en; recabar la información, análisis de la información, elaboración de organigramas e integración del manual.

Así llegamos a desarrollar lo que es en específico un MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UN ORGANISMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO. Empezando por lo que es su marco jurídico. Definí su Misión, Visión y Políticas de calidad. Elabore el organigrama General, para tener identificados los niveles jerárquicos la relación entre la Dirección y las subdirecciones así como los departamentos y demás áreas que conforman el organismo en su conjunto, para a su vez subdividirlos en Organigramas de acuerdo al tipo de nivel jerárquico que tienen.

Para que a su vez ya quedara definidos, sus objetivos, funciones específicas, de quien dependen y quiénes son sus subordinados. Inicie con el Consejo de Administración y la Dirección General. De la cual también se integran los Departamentos de Comunicación Social, Jurídico, Planeación, Evaluación y Control.



De la dirección general dependen las subdirecciones siguientes:

Subdirección de Operaciones, que a su vez se integra por los departamentos de Saneamiento y Calidad del Agua. De quienes dependen dos áreas.

Subdirección de Construcción y Mantenimiento, tiene también los departamentos de Civil y el de Electromecánica. Estos a su vez tienen dos áreas cada uno.

Subdirección Técnica, la cual cuenta también con dos departamentos, el de Estudios y Proyectos así como el de Supervisión.

En cuanto lo administrativo se refiere tenemos dos subdirecciones:

La Subdirección de Administración, que cuenta con cuatro departamentos, el de Recursos Materiales, Recursos Humanos, Recursos Financieros, y el de Servicios Generales.

Y por último la Subdirección Comercial, que a su vez tiene a su cargo los departamentos de; Inspección y Verificación, de Lectura, Facturación y Cobranza, y el de Atención a Usuarios.

Por lo que considero que con estas herramientas los Organismos de Agua Potable y Alcantarillado, tendrán un buen control de sus actividades técnicas, financieras, materiales, como de recursos humanos.

DEPARTAMENTO
ORGANIGRAMA
OBJETIVO
FUNCIONES
CALIDAD



THESIS SUMMARY

ORGANIZATION MANUAL FOR A CLEAN WATER AND SEWERAGE ORGANISM

For the development of an organization manual for a clean water and sewerage organism, I made an investigation in a few towns that have a state or municipal company of clean water and sewerage. I detected that they do not have a completely organization that cover the entire requirement that are needed to manage correctly an organization of these type. That is why I started to work in a document that had a control (structure of itself) that could know job positions and levels, department functions and each one of the employees.

When I developed this work, it started to know what the administration overall is. What are the administrative manuals, classification of itself and what is an organization manual, its objectives, the types of manuals where is detailed the process of the same one that consists in collect the information, elaboration of organization chart and manual integration.

That is how I developed specifically a manual organization for a clean water and sewerage system. Starting with what is its legal framework I defined its mission, vision and quality policies. I made a general organization chart to have identified hierarchical levels of the relation between direction and sub directions as well as departments and areas that conform the organism on the whole, so that's how we divide them in organization charts according to hierarchical level they have.

So that in turn they were already defined its objectives, specific functions, to whom depend and who their subordinates are. I started with the administration council and general management; it is integrated by the social communication, legal, planation, evaluation and control departments.



Of the general management depends the next sub directions:

Operations: that is integrated by sanitation and water quality departments of those who depend two areas. Construction and maintenance sub direction, it also have electromechanical and civil departments, these at the same time has two areas each one, technic sub direction that also has two departments: studies and projects as well as supervision department.

As far as the administrative concerns, we have two sub directions: administrative sub direction, that count with four departments, material resources, human resources, financial resources and general services.

Finally, we have the commercial sub direction that in turn have in charge the next departments: inspection and verification department, reading department, billing and collecting department and costumer services

That is why I consider that with those implements the organisms of clean water and sewerage will have a good control of its technical, financial and material activities as well as human resources.



ABSTRACTO DE TESIS.
**MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UN ORGANISMO DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO.**

La elaboración de un Manual de Organización para un Organismo de Agua Potable y Alcantarillado, se debe a la falta de este documento en varias entidades que se dedican al suministro, tratamiento y administración de agua potable en diferentes localidades. Esto para un mejor manejo en los recursos técnicos, humanos y financieros, así como en la coordinación de las actividades a realizar en las diferentes áreas del organismo. También las personas que ahí laboran conozcan las actividades que les corresponde realizar, quien es su jefe inmediato, quiénes son sus subalternos, así como quien es el responsable en cada departamento y área de la institución.

Contiene la estructura orgánica del organismo, considerando los diferentes niveles jerárquicos que existen en el mismo, desde la dirección general y las diferentes subdirecciones, de manera individual cada una.

Se define el objetivo y funciones que realizan el consejo de administración, la dirección general, las subdirecciones y los diferentes departamentos que conforman la institución. Dando con esto una mayor certeza y claridad de sus actividades a los trabajadores, así como de cuáles son los objetivos de la empresa. Y con esto crear un mejor ambiente de trabajo.



THESIS ABSTRACT.
ORGANIZATION MANUAL FOR A POTABLE WATER AND SEWAGE
ORGANISM.

The preparation of an Organization Manual for a Drinking Water and Sewerage Organization is due to the lack of this document in several entities that are dedicated to the supply, treatment and administration of drinking water in different locations. This for a better management in the technical, human and financial resources, as well as in the coordination of the activities to be carried out in the different areas of the organism. In addition, the people who work there know their activities, who is their immediate boss, who are their subordinates, as well as who is responsible in each department and area of the institution.

It contains the organic structure of the organism, considering the different hierarchical levels that exist in it, from the general management and the different sub directions, individually each one.

The objective and functions of the board of directors, the general management, the sub directions and the different departments that make up the institution are defined. Giving with this a greater certainty and clarity of its activities to the workers, as well as what are the objectives of the company. And with this, create a better work environment.



INTRODUCCIÓN

La administración nace junto con la humanidad, y surge de la necesidad y la lucha por sobrevivir, esto es, que en el ámbito humano y social siempre existe la planeación y por tanto, está presente la administración.

La sociedad necesita indispensablemente del Gobierno y de la creación de empresas, ya que éstas son las células económicas de la sociedad actual.

Debido a esto, no existen entidades que sustituyan a las empresas u organizaciones como instrumentos básicos para el aprovechamiento de los recursos naturales, y la fuerza de trabajo.

Para lograr una buena administración, se requiere no solo de la habilidad del administrador, sino que se necesitan herramientas para conseguirlo, tales como el Manual Administrativo, el cual es una herramienta útil y necesaria en cualquier organización.

El presente trabajo está conformado en dos partes; la primera parte expone una investigación documental acerca de la administración y sus herramientas, y del manual de organización.

La segunda parte expone una investigación de campo aplicada a un Organismo de Agua Potable y Alcantarillado para la elaboración del Manual de Organización.



OBJETIVO

Elaborar un Manual de Organización para un Organismo de Agua Potable y Alcantarillado.

JUSTIFICACIÓN

Se elabora este Manual de Organización ya que muchos organismos de agua potable carecen de un documento que les muestre sus objetivos y de qué manera se encuentran estructurados y organizados administrativamente.



CAPÍTULO 1. LA ADMINISTRACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

La administración constituye la manera adecuada y racional de utilizar los diversos recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos) para alcanzar los objetivos y el óptimo desempeño de las empresas y organizaciones.

La administración es un proceso universal que se da en los países capitalistas y socialistas, y tanto en pequeñas como medianas o grandes empresas. Así mismo, la administración está presente siempre que exista un esfuerzo humano y donde exista un organismo social.

1.2 DESARROLLO HISTÓRICO

El desarrollo de la administración se remonta a los comerciantes sumerios y a los egipcios antiguos, a los métodos organizativos de la Iglesia y a las milicias antiguas.

Algunas innovaciones como la extensión de los números árabes (entre los siglos V y XV) y la aparición de la contabilidad de partida doble en 1494, proporcionaron las herramientas para el planeamiento y el control de la organización, y de esta forma el nacimiento formal de la administración.

Sin embargo es en el siglo XIX cuando aparecen las primeras publicaciones donde se hablaba de la administración de manera científica y se logra el primer acercamiento de un método que urgía debido a la aparición de la revolución industrial.



SIGLO XIX

Algunos estudios demuestran que la administración moderna comenzó como una disciplina de la economía en el siglo XIX. Algunos economistas clásicos como Adam Smith y John Stuart Mill proporcionaron un fondo teórico a la asignación de los recursos, a la producción y a la fijación de precios. De la misma manera, algunos innovadores como Eli Whitney, James Watt y Matthew Boulton, desarrollaron herramientas, técnicas de producción tales como la estandarización, procedimientos de control de calidad, contabilidad analítica y planeamiento del trabajo.

Para fines del siglo XIX, algunos economistas como Leon Walras, Alfred Marshall introdujeron una nueva capa de complejidad a los principios teóricos de la administración, tal como el primer curso de nivel terciario sobre Administración en 1881.

SIGLO XX

Durante el siglo XX la administración fue evolucionando en la medida en que las organizaciones fueron haciéndose más complejas, y las ciencias como la ingeniería, la sociología, la psicología y la teoría de sistemas fueron desarrollándose.

TEORÍA CLÁSICA

Escuela de Administración Científica: Alrededor de 1900 algunos empresarios intentan dar a sus teorías una base científica, por ejemplo, en 1912 Yoichi Ueno introdujo el Taylorismo en Japón y se convirtió en el primer consultor en administración de empresas en crear el “Estilo Japonés de Administración”. Y para la década de 1930 hace su aparición el fordismo, siguiendo las ideas de Henry Ford, fundador de la Ford Motor Company.



- **Escuela de Administración General e Industrial:** Las primeras teorías comprensivas de la Administración aparecieron alrededor de 1920. Henry Fayol, fundador de la escuela clásica de la administración, fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial y estableció los 14 principios de la administración:
 1. División del trabajo
 2. Autoridad
 3. Disciplina
 4. Unidad de Dirección
 5. Unidad de Mando
 6. Subordinación de interés individual al bien común
 7. Remuneración
 8. Centralización
 9. Jerarquía
 10. Orden
 11. Equidad
 12. Estabilidad del personal
 13. Iniciativa
 14. Espíritu de equipo
- **Escuela Burocrática:** Max Weber desarrollo una teoría de la administración de burocracias que subrayaba la necesidad de una jerarquía definida en términos muy estrictos y regidos por reglamentos y líneas de autoridad definidos con toda claridad. Consideraba que la



organización ideal era una burocracia con actividades y objetivos establecidos mediante un razonamiento profundo y con una división del trabajo detallada explícitamente.

- **Escuela de Relaciones Humanas:** La escuela de las Relaciones Humanas surgió debido a que el enfoque clásico no lograba suficiente eficiencia productiva. Esto hizo que se aumentara el interés por ayudar a los gerentes a manejar con más eficacia los recursos humanos de sus organizaciones. Varios teóricos trataron de reforzar la teoría clásica de la organización con elementos de la sociología y psicología.

La línea de investigación en esta escuela es la de Elton Mayo, William J. Dickson quienes realizaron los estudios de Hawthorne en Western Electric Company. Estos estudios arrojaron que el entorno social de los empleados tiene una influencia positiva en la productividad.

El movimiento de relaciones humanas mejoró la perspectiva clásica que consideraba la productividad casi exclusivamente como un problema de ingeniería. Así mismo, estos investigadores recalcaron la importancia del estilo del gerente y se revolucionó la formación de los administradores, quienes empezaron a pensar en función de los procesos y premios del grupo para complementar el enfoque que tenían del individuo.

TEORÍA DE LA ORGANIZACIÓN

La teoría de la Organización tiene como objetivo central el descubrir las limitaciones que tiene la racionalidad humana, parte del “hombre administrativo” donde se identifica al ser que se comporta con relativa racionalidad pero busca obtener resultados satisfactorios, lo cual lo diferencia del “hombre económico” que actúa racionalmente y busca maximizar el beneficio.



James March y Herbert Simon plantean a fines de 1950, cientos de proporciones acerca de los patrones de conducta, sobre todo con relación a la comunicación de las organizaciones. Su influencia en el desarrollo de la teoría administrativa posterior ha sido muy importante y permanente para investigar en forma científica.

Uno de los mayores aportes fue la Teoría de la Decisión, que es un estudio formal sobre la toma de decisiones, los cuales utilizan la lógica y estadística, esta teoría comparte características con la teoría de juegos.

La Teoría de la Decisión consiste en que al tomar una decisión sobre un problema en particular se deben tomar en cuenta los puntos de dificultad que lo componen, para así estudiarlos hasta obtener una solución que sea acorde a lo que se está esperando obtener de este.

TEORÍA DE LOS SISTEMAS

El contexto en el que se desarrolla la teoría de los Sistemas es el de la Guerra Fría. Esta teoría es un esfuerzo de estudio interdisciplinario que trata de encontrar las propiedades comunes a entidades, los sistemas, que se presentan en todos los niveles de la realidad, pero que son objeto tradicionalmente de disciplinas académicas diferentes.

Esta teoría se pone en marcha gracias al biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy quien acuñó la denominación a mediados del siglo XX y define a una organización como un sistema socio-técnico incluido en otro más amplio que es la sociedad con la que interactúa influyéndose mutuamente.



1.3 CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN

La palabra “administración” se forma del prefijo *ad* que significa *hacia*, y de *ministratio* que indica una función de preeminencia o autoridad. La etimología de la administración se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro, de un servicio que se presta. *Servicio* y subordinación son los elementos principales de la definición etimológica.

La administración de empresas, o ciencia administrativa, es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera en cómo se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.

La administración es la rama del derecho legal y es la base de todo el funcionamiento de una empresa, ya que si los responsables de la misma no saben administrarla no se obtendrán los resultados deseados.

La administración comprende la coordinación de hombres y recursos materiales para el logro de ciertos objetivos. Actualmente es común escuchar hablar de individuos que administran sus negocios, pero el significado usual sugiere un esfuerzo de grupo.

Se pueden identificar cuatro elementos básicos para administrar: dirección hacia objetivos, a través de las personas, mediante técnicas y dentro de una organización.

Las definiciones más representativas proponen que la administración es un proceso de planeación, organización y control de actividades.



1.4 CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

- **UNIVERSALIDAD:** La administración se da donde quiera que existe un organismo social, porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios.
- **ESPECIFICIDAD:** La administración tiene sus propias características, las cuales son inconfundibles con otras ciencias, aunque va acompañada siempre de ellas, son completamente distintas.
- **UNIDAD TEMPORAL:** Aunque se distingan etapas, fases y elementos del proceso administrativo, éste es único, y por tanto, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.
- **UNIDAD JERÁRQUICA:** Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el empleado de menor rango. Siempre guardando un respeto entre los niveles de autoridad que estén establecidos dentro de la organización.
- **VALOR INSTRUMENTAL:** La administración es un instrumento para llegar a un fin, ya que su finalidad es eminentemente práctica y mediante ésta se busca obtener resultados determinados previamente establecidos.
- **FLEXIBILIDAD:** La administración se adapta a las necesidades particulares de cada organización.



- **AMPLITUD DE EJERCICIO:** La administración se aplica en todos los niveles jerárquicos de la organización.

De la misma manera, se pueden mencionar otras características como:

- La administración es un medio para ejercer impacto en la vida humana, es decir, la administración influye en su medio ambiente.
- Se logra mediante esfuerzos, para participar en la administración se requiere dejar la tendencia a ejecutar todo por uno mismo y hacer que las tareas se cumplan mediante los esfuerzos de otro.
- La efectividad administrativa requiere el uso de ciertos conocimientos, aptitudes y práctica, la habilidad técnica es importante para cumplir con trabajo asignado.
- La administración es intangible, su presencia queda evidenciada por el resultado de los esfuerzos.

1.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Un objetivo administrativo es una meta que se fija, la cual requiere de un campo de acción definido y que sugiera la orientación para los esfuerzos de un dirigente.

Los objetivos son importantes para llegar al resultado deseado, así mismo constituyen un prerrequisito para determinar cualquier curso de acción y deben ser definidos con claridad para que puedan ser comprendidos por todos los trabajadores de una empresa u organización.



A la administración por objetivos también se le llama Administración de Resultados, y Administración de Metas, la cual estimula la toma de decisiones, y aumenta la productividad y mejora la eficiencia administrativa, los resultados determinan el éxito del administrador en el análisis final de la empresa.

La clasificación de los objetivos en una empresa pudiera ser la siguiente:

- Obtener utilidades
- Proporcionar buenos productos o servicios
- Mantenerse a la cabeza de los competidores
- Bienestar de los empleados
- Ser eficiente
- Fomentar el desarrollo de la empresa



CAPÍTULO 2. MANUALES ADMINISTRATIVOS

2.1 INTRODUCCIÓN

Las técnicas para formular planes y presentarlos, explicarlos o discutirlos son diversas dentro de las etapas de la administración. La razón es debido a que existen muchas técnicas y planes, sin embargo las más usadas son, los manuales de objetivos, procedimientos, organización y políticas, diagramas de proceso y de flujo, las gráficas de Gantt y programas para presupuestos, pronósticos, sistemas, etc.

El manual tiene un concepto empírico, variable, pero de fácil comprensión, se define como una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre los grupos humanos de las empresas.

Los manuales administrativos son una herramienta útil e indispensable para un funcionamiento eficiente y eficaz en el logro de objetivos organizacionales, nos muestran la estructura y la imagen de la empresa, así como la forma en la que funciona y trabaja.

El manual administrativo es un documento que sirve como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, sistemas, procedimientos, elementos de calidad), así como las instrucciones lineamientos necesarios para que se desempeñen adecuadamente las tareas.



2.2 ANTECEDENTES

Los manuales como herramienta en la administración comenzaron a utilizarse durante la Segunda Guerra Mundial, aunque se tiene conocimiento de que anteriormente ya existía algún tipo de publicación en el que se proporcionaba información e instrucciones al personal de las empresas sobre como operar. Sin embargo, la necesidad de contar con personal capacitado durante la Segunda Guerra Mundial, dio lugar a que se formularan manuales más detallados.

Con la creación de los manuales, fue posible llevar un control del personal como de la organización y sus políticas, estructura funcional y procedimientos de manera sencilla, uniforme y autorizada.

Los primeros manuales tenían defectos técnicos, pero fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal. Con el transcurrir de los años, los manuales se adoptaron para ser más técnicos, claros, y prácticos, fue así como comenzaron a aplicarse a las diversas funciones operacionales de las empresas.

En la actualidad, el uso de estas herramientas administrativas son utilizadas principalmente por las grandes organizaciones que tiene una estructura donde sus políticas y procedimientos se encuentran bien definidos, sin embargo la mayor parte de la producción del país, es generada por las pequeñas y medianas empresas.

Debido a esto, es difícil concebir que las pequeñas y medianas empresas no utilicen ningún tipo de control escrito, ya que la falta de estos controles origina robos, fraudes y falta de estructura organizacional, entre otros.



Por lo tanto, es necesario que las empresas productivas y de servicios diseñen una estructura organizada en base a sus objetivos, para así implantar sus políticas y procedimientos, a través de un documento escrito llamado manual administrativo, el cual debe darse a conocer a todo el personal.

2.3 OBJETIVOS DEL MANUAL

En esencia los manuales administrativos constituyen un medio de comunicación de las decisiones administrativas, por lo tanto, su propósito es señalar en forma sistemática la información administrativa.

De acuerdo a la clasificación del manual, éste permite cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.

2.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

La necesidad de contar con manuales administrativos en las organizaciones es imperativa, debido a la complejidad de sus estructuras, al volumen de sus operaciones, a los recursos que se les asignan, la demanda del producto o



Servicio, así como la tecnología con la que cuentan para atender en forma adecuada la dinámica organizacional.

Sin embargo, es importante considerar, que los manuales administrativos, a pesar de tener grandes ventajas, también presentan ciertas limitaciones que originan que su uso no garantice el buen funcionamiento de la organización.

ALCANCES:

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y a hacer efectivos los objetivos, políticas, procedimientos, normas y funciones.
- Evitan malos entendidos sobre las operaciones.
- Aseguran la continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la inducción y capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

LIMITACIONES:

- Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
- El costo de producción y actualización puede ser alto.
- Si no se le actualiza periódicamente pierden efectividad.
- Incluyen solo los aspectos formales de la organización, dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia es notoria para la misma.
- Un manual muy sintético carece de utilidad, y un manual muy detallado puede ser muy complicado de entender.



2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES

POR SU CONTENIDO

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN:** Su propósito es exponer en forma detallada la estructura y organización formal a través de la descripción de objetivos, funciones, autoridad y responsabilidad de los puestos.
- **MANUAL DE HISTORIA:** Su propósito es proporcionar información histórica sobre una empresa u organismo. Este manual sirve para que los empleados tengan un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo.
- **MANUAL DE POLÍTICAS:** Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de objetivos.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:** Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

POR SU FUNCIÓN ESPECÍFICA:

- **MANUAL DE PRODUCCIÓN:** Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones y lograr coordinar el control de producción e inspección.
- **MANUAL DE COMPRAS:** Consiste en definir la función del departamento de compras y los métodos a utilizar que afecten la actividad principal.



- **MANUAL DE VENTAS:** Consiste en señalar los aspectos esenciales del trabajo y las rutinas de información comprendidas en el trabajo de ventas. Al personal de ventas es necesario darle un marco de referencia para tomar decisiones cotidianas.
- **MANUAL DE FINANZAS:** Consiste en asentar por escrito las responsabilidades financieras en todos los niveles de la administración.
- **MANUAL DE PERSONAL:** Abarca una serie de consideraciones para ayudar a comunicar las actividades y las políticas de la dirección en lo que se refiere a personal.

Los manuales de personal podrán contener aspectos como: reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

Dentro de este tipo de manuales se pueden considerar el manual de adiestramiento y el manual de inducción.

POR SU NATURALEZA O APLICACIÓN:

- **MICRO ADMINISTRATIVOS:** Son los manuales que corresponden a una sola organización, pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.
- **MACRO ADMINISTRATIVOS:** Son los documentos que contienen información de más de una organización.



- **MESO ADMINISTRATIVOS:** Incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector o actividad o ramo específico. El término *meso administrativo* se usa normalmente en el sector público, aunque también puede emplearse en el sector privado.

POR SU ALCANCE:

- **GENERALES O DE APLICACIÓN UNIVERSAL:** Son documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal.
- **DEPARTAMENTALES O DE APLICACIÓN ESPECÍFICA:** Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por convención, incluyen la descripción de puestos. Este documento contiene información detallada de los manuales de organización, procedimientos y calidad, que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo cual sirve de base para preparar toda clase de manuales administrativos.
- **DE PUESTOS O DE APLICACIÓN INDIVIDUAL:** También conocido como instructivo de trabajo, precisa la identificación y las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.



CAPÍTULO 3. MANUAL DE ORGANIZACIÓN

3.1 CONCEPTO

El Manual de Organización es el documento elaborado sistemáticamente para satisfacer la necesidad de organización, control y estructuración de las empresas u organismos. Expone con detalle la estructura de la organización, señalando los puestos y la relación que existe entre ellos, explica la jerarquía, grados de autoridad y responsabilidad, las funciones y actividades de las unidades orgánicas de la empresa u organismo, por lo general contiene graficas de organización y descripción de puestos.

El manual de organización es un documento normativo oficial cuyo propósito es descubrir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas a cada miembro del organismo.

Este documento registra y transmite en forma ordenada y sistemática las atribuciones y estructura de las áreas de responsabilidad que integran cada área y gerencia de la empresa, así como los niveles jerárquicos y los estados de autoridad y responsabilidad a efecto de eficientar el desempeño de los trabajadores en el ejercicio de su rango.

3.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El manual de organización es un documento normativo oficial cuyo propósito es descubrir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas a cada miembro del organismo.



Este documento registra y transmite en forma ordenada y sistemática las atribuciones y estructura de las áreas de responsabilidad que integran cada área y gerencia de la empresa, así como los niveles jerárquicos y los estados de autoridad y responsabilidad a efecto de eficientar el desempeño de los trabajadores en el ejercicio de su rango.

Los objetivos del manual de organización son los siguientes:

- Presentar una visión organizacional de conjunto de la Dirección o Gerencia.
- Coadyuvar a la correcta realización de las labores encomendadas al personal y propiciar la eficiencia y uniformidad en el trabajo.
- Facilitar el seguimiento de las actividades, detectar áreas críticas y evaluar la gestión institucional y tener claramente definidas las áreas de autoridad y los mejores elementos de información para la toma de decisiones.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción e integración del personal, conforme a los perfiles requeridos.
- Sistematizar las iniciativas de aprobación y aplicación de las modificaciones necesarias en las actividades sustantivas de las empresas.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto en relación con el resto de la Dirección o Gerencia.
- Propiciar el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.



- Apegar la actuación de los trabajadores a la legalidad y en consecuencia acotar los márgenes de discrecionalidad en su actuación.
- Establecer las actividades que permitan a la Dirección o Gerencia cumplir con los objetivos, metas y programas.
- Funcionar como medio formal de relación y coordinación con otras organizaciones.

3.3 TIPOS DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El Manual de Organización puede clasificarse de acuerdo a varios criterios tales como el área de ampliación, el contenido, el grado de detalle, o el personal al que va dirigido.

Sin embargo, de acuerdo a las necesidades de las empresas y al ámbito de aplicaciones pueden elaborarse manuales con mayor cobertura o menor cobertura, como pueden ser:

- **MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN:** Es aquel que abarca a toda la empresa u organismo, por lo general este manual incluye los antecedentes históricos de la empresa.
- **MANUAL ESPECIFICO DE ORGANIZACIÓN:** Es el manual de una función operacional, un departamento en particular o una sección de la organización. Contiene un apartado referente a la descripción de puestos.



3.4 PROCESO PARA LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN

La elaboración de un Manual de Organización es la etapa en la que la finalidad es crear el documento final bajo lineamientos claros y homogéneos, utilizando un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de todos los niveles jerárquicos de la organización.

Es importante evitar el uso de tecnicismos de manera exagerada, a menos de que se trate un manual específico de tipo técnico.

Para proceder a elaborar el Manual de Organización, es necesario contar con un conjunto de información que permita obtener los elementos básicos de análisis que proporcionen conocimiento de la situación orgánica y funcional de la institución, empresa u organismo. Para tal efecto se debe seguir la siguiente metodología, la cual comprende de una serie de actividades interrelacionadas entre sí, conformándose en 3 etapas:

1. Recabación de información
2. Análisis de la información
3. Elaboración de organigramas
4. Integración del manual

1. RECABACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para recabar la información necesaria y adecuada, es importante contar con técnicas de investigación como **la investigación documental y la investigación de campo.**



INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL: El empleo de esta técnica permite captar la situación formal de la empresa u organismo, y se obtiene a través del análisis de sus documentos oficiales, sobre los siguientes aspectos:

- **MARCO JURÍDICO.** El marco jurídico contiene el estatuto general, los reglamentos, instructivos, acuerdos y circulares, esta información se obtiene clasificando y analizado los documentos legales vigentes. Es necesario contar con el marco jurídico, ya que con el se puede verificar si las funciones asignadas se encuentran respaldadas en las bases normativas de la institución.
- **OBJETIVO INSTITUCIONAL.** A partir del análisis efectuado a los documentos legales, se contara con los elementos suficientes para describir el objetivo primordial que se ha determinado para la empresa u organismo.
- **ANTECEDENTES.** Se debe obtener la información necesaria para efectuar la descripción de la génesis de la empresa y hechos sobresalientes de su desarrollo histórico, así como algunos datos de disposiciones jurídicas que hayan modificado algún aspecto de la organización.

INVESTIGACIÓN DE CAMPO: Consiste en obtener información en forma directa, utilizando la entrevista con los responsables de las distintas unidades operativas, con la finalidad de obtener información de los siguientes aspectos:

- **OBJETIVOS POR DEPARTAMENTO.** En esta etapa de la investigación se recabara la información relativa a los objetivos específicos asignados a cada departamento.
- **ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL.** Será la información que permita contar con la relación de las dependencias que conforman la



organización, así como el personal que la integran y la ubicación orgánica en la estructura orgánica institucional. De esta manera se podrá efectuar una descripción ordenada de los principales puestos y departamentos administrativos. Esta información permitirá obtener una visión integral de la organización a través de la elaboración de los organigramas actuales que muestren la conformación estructural de la institución, facilitando a su vez el análisis y el estudio correspondiente.

- **FUNCIONES ACTUALES.** La investigación de campo es la técnica que se prefiere emplear para recabar información sobre las funciones que son realizadas en los distintos puestos integrantes de la estructura orgánica vigente. Para este aspecto se toma en cuenta el concepto de la interacción que existe entre el conjunto de funciones para poder cumplir con el objetivo fijado a la unidad correspondiente.
- **PROGRAMAS Y/O PROYECTOS.** Con el fin de reforzar la información obtenida de los aspectos anteriores, se considera conveniente recabar información referente a programas y/o proyectos a realizar o que se realizan en cada departamento administrativo. La obtención de esta información tiene como objetivo verificar si estos programas y/o proyectos son coherentes al carácter funcional de la estructura jerárquica.

2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: Una vez obtenida la información requerida para la elaboración del manual, se procede a realizar un análisis que comprende las actividades de revisión, identificación, o ubicación de los aspectos funcionales y estructurales de la institución.

La información obtenida de las funciones administrativas se debe clasificar, atendiendo 2 criterios de forma y contenido, lo cual facilitará su análisis.

Una vez clasificadas las funciones administrativas, es necesario ubicarlas considerando los siguientes aspectos:



- Identificación funcional de puestos y unidades de objetivos afines.
- Agrupación y reubicación de funciones a sus puestos correspondientes eliminando a su vez, duplicidad y sobrecargas de trabajo.
- Asignación congruente de los puestos en los departamentos con afinidad funcional.
- Agrupación funcional por áreas de los departamentos encargados de realizar funciones homogéneas.

La clasificación obtenida en base al análisis deberá permitir detectar la naturaleza de las áreas funcionales.

3. ELABORACIÓN DE ORGANIGRAMAS

En correspondencia al análisis estructural se deberá realizar una representación gráfica de la estructura orgánica en general y de áreas específicas de la organización. Esta representación gráfica se mostrará a través de organigramas que deberán contener las siguientes características:

- La ubicación funcional.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- La naturaleza lineal o asesoramiento de la unidad de referencia.

Para elaborar un organigrama que muestre las principales unidades directivas, señalando la estructura de la institución en su conjunto, tanto orgánica como funcional, deberá mostrar por separado en organigramas específicos cada una de las áreas, y en los casos que se requiera mayor



detalle, resulta conveniente elaborar el respectivo a cada unidad para especificar sus puestos integrantes.

Para facilitar la comprensión de las líneas de autoridad y responsabilidad, se recomienda elaborar los organigramas en forma vertical, pues es la forma más apropiada para representar los distintos niveles de jerarquía existentes en la institución.

El organigrama debe cumplir con las siguientes características:

- **Título:** Será el nombre de la organización. La indicación debe ser general.
- **Tamaño:** Es conveniente que el tamaño de su presentación sea manuable y de fácil lectura.
- **Forma:** Se deben mostrar los principales niveles y líneas de autoridad en escala ascendente de jerarquía. Las unidades de asesoría se indicaran en forma lateral directa a la línea inferior que se desprende de la unidad a la cual se presta dicho apoyo.
- **Fecha:** Se debe indicar la fecha de elaboración y /o aprobación formal.

Cabe mencionar que las propuestas elaboradas deben ser sometidas a revisión y autorización por parte de las autoridades competentes, a fin de asegurar la aceptación y la aprobación definitiva del documento a su terminación.

4. INTEGRACIÓN DEL MANUAL

Puede resultar conveniente elaborar un código numérico para facilitar la identificación por áreas funcionales y puestos. La identificación debe corresponder a la clasificación de las áreas funcionales, así como a la



estructura orgánica representada gráficamente en el organigrama general y específico de cada área.

Así mismo, se procede a elaborar el contenido del manual de la organización, por ejemplo.

- a) Presentación**
- b) Marco legal**
- c) Antecedentes**
- d) Introducción**
- e) Objetivos**
- f) Descripción de funciones**
- g) Organigramas**

Finalmente será necesario aprobar el manual para la adecuada utilización del mismo y para el fomento del uso del manual en la Organización.

El órgano encargado de la aprobación de los manuales será el Gerente o Director General, y lo más importante es que se haga mediante un mecanismo formal para que pueda ser consultado y respetado por todos los trabajadores de la Organización.

Cabe mencionar que toda modificación al contenido del manual deberá realizarse por los encargados de la elaboración y diseño del mismo, y a su vez ser re aprobado por el órgano competente para que tenga la validez y el



respaldo necesario, ya que cada modificación que se realice por separado y que no se comunique formalmente puede considerarse inválida.

CAPÍTULO 4. MANUAL DE ORGANIZACIÓN PARA UN ORGANISMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

4.1 INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización es un documento de control administrativo que contiene la descripción de funciones que deben realizarse en una unidad administrativa.

El presente manual de organización contiene información relativa a las atribuciones y organigramas de un Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

Dicho organismo tiene la función de asegurar el abastecimiento de agua potable, el servicio de alcantarillado y saneamiento para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

Esta elaborado con la finalidad de que el Organismo cuente con un documento oficial que muestre como se encuentra estructurado y organizado administrativamente.

Está dirigido a todos los servidores públicos del Organismo que deseen conocer su funcionamiento organizacional, para que conozcan con precisión las labores a desempeñar, así como a quien están subordinado.



También está dirigido al personal de nuevo ingreso, como un medio de integración y orientación para facilitarle su incorporación a las distintas funciones operacionales que ejecutará.

El Manual de Organización tiene como propósitos, orientar al personal en la ejecución precisa de las labores asignadas a cada departamento administrativo, asimismo, delimitar responsabilidades y servir como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos del Organismo.

Así mismo, el contar con el Manual de Organización apoya a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propicia la uniformidad en el trabajo desempeñado en cada Departamento del Organismo de Agua Potable.

Para la elaboración de manual de organización fue necesario:

- Diseñar la estructura del Manual de Organización.
- Realizar una revisión bibliográfica que considerara los enfoques sobre el control interno y estructuración del Organismo de Agua Potable y Alcantarillado.
- Realizar un análisis técnico y detallado sobre la estructura administrativa del Organismo.
- Hacer una revisión de resoluciones, reglamentos y documentos del Organismo.



- Realizar una reunión de asesoramiento con el Consejo General y Jefes de Departamento para entrevistarlos y obtener la información necesaria sobre las características de cada departamento; sus misiones, objetivos y funciones, así como información indispensable para el correcto funcionamiento del Organismo.
- Elaborar una primera versión del manual, hacer revisiones y finalmente presentar la versión oficial y actualizada del Manual de Organización.

El manual debe ser revisado continuamente para adecuarlo a los posibles cambios organizacionales que se presenten el Organismo.

4.2 OBJETIVO

El Organismo de Agua Potable y Alcantarillado tiene como objetivo promover la actitud de servicio en sus trabajadores y concretar acciones orientadas a producir servicios de calidad en beneficio de sus usuarios.

Para poder cumplir sus objetivos es necesario contar con una estructura administrativa integrada y organizada que propicie el correcto desempeño de las funciones de abastecimiento de agua potable y saneamiento.

Dicha estructura se representa a través del Manual de Organización. La creación de este manual agrupa los siguientes objetivos:

- Esquematizar los puestos, relaciones y funciones para presentar una visión de conjunto de la organización, o sea, la organización como un sistema.
- Precisar las funciones encomendadas a cada unidad organizativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.



- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales para ayudar a reducir los costos de operaciones de la organización.
- Definir el flujo de información que permita la aplicación del sistema de información y comunicación.
- Servir de base para la aplicación de los Sistemas de Control Interno, Sistemas de Calidad, etc., permitiendo un ambiente de control organizacional.
- Permitir realizar la tarea principal de la Dirección General: organizar, delegar, supervisar y motivar al personal.

4.3 JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Manual de Organización surge ante la problemática de que actualmente existen Organismos Públicos que no tienen claro y definido el procedimiento para controlar al recurso humano, ni el procedimiento más efectivo para la captación de recursos financieros.

Entre estos organismos se cuenta un Organismo de Agua Potable y Alcantarillado que carece del Manual de Organización, debido a esto surge la inquietud de elaborar el manual que precise sus funciones administrativas para lograr estructurar al Organismo y controlar al personal.

Así mismo, apoyarse en el Manual de Organización para lograr bajar programas para la obtención de recursos en las áreas de Comercialización, Macro y Micro medición, Líneas de conducción de aguas pluviales y Saneamiento, y Rehabilitación de las plantas de aguas residuales.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN

“ORGANISMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO”

ELABORO:
EDUARDO MEREL CAMPOS

APROBÓ:

| REVISIÓN | VIGENCIA | |
|----------|----------|------|
| 20 | AGO | 2019 |



ANTECEDENTES

La creación de un organismo operador de agua potable y alcantarillado generalmente se remonta al mismo tiempo en que surge la necesidad de crear la infraestructura para poder brindar estos servicios a la comunidad urbana, la cual antes de urbanizarse se abastecen acarreado el agua en cubetas desde un pozo de agua y escurrimientos naturales.

Debido al crecimiento de la población, se hace necesario construir un sistema de abastecimiento de agua potable, para posteriormente construir sistemas de bombeo para eficientar el servicio y continuar con la perforación de pozos profundos y así poder abastecer de agua el incipiente crecimiento de los desarrollos urbanos.

MARCO JURÍDICO

- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
- LEY DE AGUAS NACIONALES
- LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO
- LEY DEL SEGURO SOCIAL
- LEY DE PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y GASTO PÚBLICO FEDERAL
- LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
- LEY FEDERAL DEL TRABAJO
- LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO



OBJETIVO DEL ORGANISMO

MISIÓN

Ser un organismo operador público capaz de asegurar el abastecimiento de agua potable y el servicio de saneamiento para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Así como prestar apoyo técnico y gestión de los servicios mencionados para las comunidades del municipio.

VISIÓN

Ser un organismo con nivel de excelencia, que optimice el uso de los recursos y tecnologías disponibles, involucrando un alto contenido social y ecológico en la prestación de sus servicios.

POLÍTICA DE CALIDAD

Promover las actitudes de servicio en los trabajadores del organismo, concretando acciones orientadas a producir servicios de calidad con alto contenido social y ecológico, en beneficio de los usuarios del organismo.

ESTILO Y CULTURA

- Los intereses del organismo y el individuo son inseparables.
- Dirección orientada a satisfacer a los usuarios.
- Demostrar respeto por todos los usuarios.



- Comunicación: franca, abierta y honesta.
- Buscar siempre ser los mejores
- Trabajo en equipo
- Honestidad. Actuar con integridad y transparencia.
- Respeto. Aceptar a cada uno como es sin pretender que su comportamiento sea acorde a nuestros deseos.
- Lealtad. Compromiso individual y de grupo en beneficio de la empresa.
- Equidad. Tratar a todos por igual, con cortesía y calidad.
- Tolerancia. Acercarnos al usuario con disposición para escuchar, comprender y resolver sus inquietudes.
- Integridad. Tratar de hacer lo que es correcto. Ser honestos y francos con cada uno de nosotros. Tener presente los valores y principios en cada una de las acciones y decisiones.



ESTRUCTURA ORGÁNICA GENERAL

CAPÍTULO 1. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

FUNCIONES:

Establecer directrices, políticas y prioridades que deberá aplicar el organismo para su operación y desarrollo.

Autorizar, previa revisión, los planes de desarrollo y los programas de operación, que debe cumplir el organismo en apego estricto a los planes de desarrollo municipal.

Sancionar y autorizar el presupuesto anual de operación e inversión, así como cualquier modificación a este, que requiera efectuar el organismo y cuidar el manejo de su patrimonio.

Aprobar los programas de modernización administrativa y las propuestas de organización, reglamentos y manuales de funcionamiento y operación, que le sean presentados por la dirección general.

Aprobar las políticas tarifarias que se aplicaran para el cobro de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que brindan.

Conocer y sancionar los acuerdos, negociaciones y convenios a ejecutar por la dirección general, con los gobiernos municipal, estatal y federal, así como con otras entidades públicas y privadas.

Sancionar que los avances y resultados de los programas institucionales que opera el organismo, se cumplan con base en las metas y lineamientos establecidos.



Revisar y aprobar los estados financieros y los balances anuales, así como la información que resulte de la evaluación de la operación del organismo, para su presentación a las dependencias oficiales que así lo requieran.

Sancionar y autorizar la obtención de financiamientos, necesarios para mejorar la infraestructura hidráulica y con ello la prestación de los servicios.

CAPÍTULO 2. DIRECCIÓN GENERAL

OBJETIVO

Brindar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la población, mejorando cuantitativa y cualitativamente su funcionamiento operativo y administrativo, ampliando su cobertura, y aplicando una política tarifaria acorde a las condiciones socioeconómicas de la población y a los requerimientos financieros del organismo.

FUNCIONES:

Planear, organizar y dirigir la realización de los planes y programas institucionales, conforme al plan de desarrollo municipal y los lineamientos establecidos por el ejecutivo municipal.

Definir y establecer las políticas y normas que regulen el funcionamiento del organismo, conforme a la normatividad oficial y los planes y programas autorizados por el concejo de administración.

Formular y ejecutar los programas autorizados al organismo en materia de inversiones para obras hidráulicas y de las adquisiciones respectivas, así como celebrar los actos jurídicos y contratos que se requieran para el ejercicio de sus atribuciones, conforme a la normatividad correspondiente a la materia.



Establecer, conforme a los lineamientos que dicte el concejo de administración, las políticas, normas, sistemas y procedimientos, tanto de carácter técnico como para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros del organismo, de acuerdo a sus programas y objetivos.

Elaborar y presentar a consideración del concejo de administración los planes, programas y proyectos de presupuesto de ingresos y egresos del organismo, especificando lo correspondiente a inversión y control de la operación.

Atender, con oportunidad la demanda actual de los servicios, mediante la realización de obras de ampliación, mejoramiento, mantenimiento, reparación y modernización de la infraestructura hidráulica.

Definir las características, normas y especificaciones de carácter técnico que deberá sujetarse la presentación de estudios y proyectos, así como la ejecución de obras en general.

Realizar los análisis y estudios requeridos con el fin de instrumentar los mecanismos que garanticen la conservación y mantenimiento de los mantos acuíferos, así como la calidad y pureza del agua.

Hacer y actualizar el padrón de los usuarios que reciben los servicios de agua potable y alcantarillado.

Recabar los ingresos que se generen por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, que proporciona el organismo con base en la aplicación correcta de las tarifas vigentes y autorizadas de los servicios así como la elaboración y entrega de los recibos correspondientes.



Administrar, oportuna y adecuadamente, los recursos materiales, humanos y financieros asignados al organismo, con apego a la normatividad federal, estatal y municipal aplicable en cada caso.

Dara cumplimiento a los acuerdos, y disposiciones emanadas del concejo de administración.

Apoyar a todos y cada uno de los departamentos del organismo, en el proceso de planeación y programación de las actividades que a cada uno le correspondan.

Instrumentar e implementar procedimientos para la formulación y desarrollo de los planes y programas institucionales, así como para su seguimiento y evaluación correspondiente.

Difundir a todos los departamentos las directrices de desarrollo del organismo establecidas por la dirección general y aprobadas por el concejo de administración.

Coordinar la participación de todos los departamentos para la formulación de los planes y programas de desarrollo institucional, y tramitar su aprobación ante las autoridades municipales y estatales correspondientes, con la aprobación previa del concejo de administración.

Informar a las instancias superiores, del resultado de las evaluaciones, de las desviaciones identificadas y los medios adoptados para el cumplimiento de los planes y programas.



2.1 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

OBJETIVO

Fomentar la participación de la comunidad en el desarrollo de una cultura del agua encaminada a su buen uso y cuidado, y a posicionarla en la conciencia social como un recurso estratégico que es responsabilidad de todos aprovechar y preservar de manera que se garantice sustentabilidad a largo plazo.

Promover el compromiso de la comunidad en el desarrollo del organismo a través de la difusión de su filosofía de trabajo y objetivos, metas y logros obtenidos en su funcionamiento y operación y de las labores cotidianas y extraordinarias que tengan algún impacto en la comunidad.

FUNCIONES:

Organizar y realizar campañas de difusión, sobre los objetivos, metas, acciones y logros alcanzados por el organismo, dirigido a los diferentes sectores de la población.

Orientar e informar a los usuarios sobre los trámites a realizar para la prestación de los servicios que brinda el organismo, así como también sobre el pago por la obtención de los mismos.

Fomentar la comunicación permanente entre los usuarios de los servicios y el organismo a través de los diferentes canales establecidos.

Organizar y realizar, a través de los diferentes medios de comunicación, campañas de difusión, orientación y concientización dirigidos a la población usuaria.



Realizar y elaborar, en coordinación con las subdirecciones, el programa anual de campañas que permitan difundir la imagen del organismo, orientar sobre los servicios que brinda, así como concientizar sobre la importancia del cuidado y mantenimiento de las instalaciones y uso responsable de los servicios.

Promover, concertar y formalizar convenios de colaboración y coordinación con organizaciones y agrupaciones sociales, para la ampliación y mejoramiento de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento. Evaluar, en coordinación con los distintos departamentos, el impacto y resultados de las campañas realizadas.

Fomentar y establecer estrecha relación con el sistema educativo establecido en el municipio y con los diferentes medios de comunicación, con el propósito de incorporar a niños y jóvenes estudiantes al desarrollo de una nueva conciencia sobre el valor del agua como recurso escaso, sujeto a riesgos de toda índole, además de ser indispensable para todas las esferas de la vida y de la sociedad.

Cubrir los principales eventos, actos y actividades en que participen representantes del organismo.

Diseñar y establecer los medios de comunicación internos dirigidos al personal que colabora en el organismo para que permita un acercamiento entre todos los departamentos operativos y administrativos.

Recopilar las publicaciones periodísticas referidas al organismo y difundirlas a su personal directivo.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de las normas establecidas.



Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente, que apoyen en el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la dirección general.

Informar a la dirección general sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados a comunicación social.

Establecer, operar y mantener permanentemente actualizado, un centro de información del agua dentro del organismo de manera que sea una unidad con información de consulta y orientación para los usuarios del agua y los empleados del mismo organismo.

2.2 DEPARTAMENTO JURÍDICO

OBJETIVO

Representar al organismo en los asuntos de carácter legal, así como proporcionar asesoría jurídica requerida por los directivos y empleados en la realización de sus funciones y hacer cumplir las disposiciones legales que son de observancia en su operación y funcionamiento.

FUNCIONES:

Recopilar, integrar, interpretar y mantener actualizadas las leyes, decretos y acuerdos que dicten los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, que son de observancia para el funcionamiento del organismo.

Formular y revisar los proyectos de reglamentación interna que normen el funcionamiento y operación del organismo.



Mantener actualizada la legislación de carácter federal, estatal y municipal que incida directa o indirectamente en el funcionamiento y operación del organismo, e informar con debida oportunidad a las áreas afectadas.

Formular y presentar las denuncias, querellas, demandas y quejas, por situaciones y hechos que se cometan en perjuicio del patrimonio del organismo.

Definir y establecer los criterios mediante los cuales serán formuladas las querellas, denuncias y desistimientos ante el ministerio público.

Asesorar a las áreas correspondientes en las consultas de carácter jurídico que le sean formuladas, así como en la elaboración de contratos y convenios que celebren con particulares y organismos públicos.

Elaborar, o en su caso revisar que las condiciones suscritas en convenios y contratos que celebre, se apegue a las disposiciones oficiales establecidas. Custodiar y dar seguimiento en el desarrollo de los contratos y convenios celebrados con terceros, para verificar su cumplimiento.

Regularizar la situación legal de propiedad de los bienes muebles e inmuebles que conforman el patrimonio del organismo, promoviendo o en su caso, las expropiaciones, limitaciones de derechos u ocupaciones necesarias para el desarrollo de sus actividades, así como resguardar la documentación legal de estos actos.

Intervenir, con base en su ámbito de competencia, en los procesos de adquisiciones, enajenación, venta o afectación de los inmuebles al servicio del organismo.

Representar al organismo, como apoderado legal, en todos los actos y juicios donde sea parte.



Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la dirección general.

Informar a la dirección general sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al departamento jurídico.

2.3 DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL

OBJETIVO

Promover la eficiencia de la operación del organismo, mediante la revisión sistemática de los controles internos, del esquema de organización y su funcionamiento, así como del manejo y aplicación de los recursos materiales, humanos y financieros y proponer, coordinadamente con las distintas áreas el mejoramiento de su operación.

FUNCIONES:

Apoyar a todas las áreas del organismo, en el diseño de todos los formatos necesarios para la obtención de información relevante que potencie el incremento de su eficiencia.

Formular y coordinar el desarrollo del programa actual de auditorías técnicas, financieras y administrativas que se requieran realizar para protección de los recursos y bienes propiedad del organismo.



Vigilar que la expedición de políticas y normas de operación internas sean congruentes y complementarias a las reglamentaciones establecidas por las instancias de los gobiernos federal, estatal y municipal.

Definir y establecer los procedimientos generales que en materia de verificación y control deben aplicarse para la revisión de la operación del organismo.

Vigilar y comprobar que en todo momento las áreas operativas del organismo hacen cabal cumplimiento de las obligaciones derivadas de disposiciones, normas y lineamientos en materia de planeación, programación, presupuestación, información, estadísticas, contabilidad, inversión y deuda así como de administración de recursos humanos, materiales y financieros, dispuestos por la dirección general y aprobada por el consejo de administración.

Vigilar y evaluar la observancia y operación de los sistemas y procedimientos, tanto administrativos como computarizados implantados por el área responsable en el organismo en esta materia, con la aprobación previa de la dirección general.

Informar a la dirección general del resultado de las auditorías realizadas y promover las medidas correctivas que mejoren la operación del organismo así como el uso y aplicación de sus recursos.

Promover y acordar con las áreas revisadas, el establecimiento de mejoras a las deficiencias detectadas en la operación del organismo y llevar su seguimiento.

Proporcionar el apoyo necesario para la realización de las auditorías externas.



Intervenir en el proceso de entrega-recepción de las diferentes áreas del organismo.

Verificar que las quejas por concepto de la prestación de los servicios y las denuncias que presenten terceros en contra del organismo y/o funcionarios de estos, sean atendidas y resueltas, conforme a los lineamientos establecidos.

Verificar que la información que se envíe a las dependencias federales, estatales y municipales, se realice conforme a los lineamientos y normas establecidos por los mismos.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Vigilar la gestión de la calidad, a fin de satisfacer los requerimientos o expectativas de los usuarios, así como evaluar y dar seguimiento para verificar su grado de operatividad y confiabilidad que redunde en una mayor competitividad y satisfacción de los usuarios.

Documentar, implantar, adquirir, mantener y actualizar los procesos, el equipo y los programas de cómputo, incluyendo los equipos periféricos, proporcionando el servicio de apoyo a todas las áreas del organismo.

Verificar y oficializar la terminación física de las obras contratadas, así como la entrega a la subdirección de operaciones para su puesta en marcha.

Organizar y controlar el proceso de la celebración de concursos, selección y adjudicación de contratos para la elaboración de los estudios, proyectos y construcción de obras, se realicen conforme a las disposiciones establecidas en esta materia y los requerimientos específicos del organismo.



Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la dirección general.

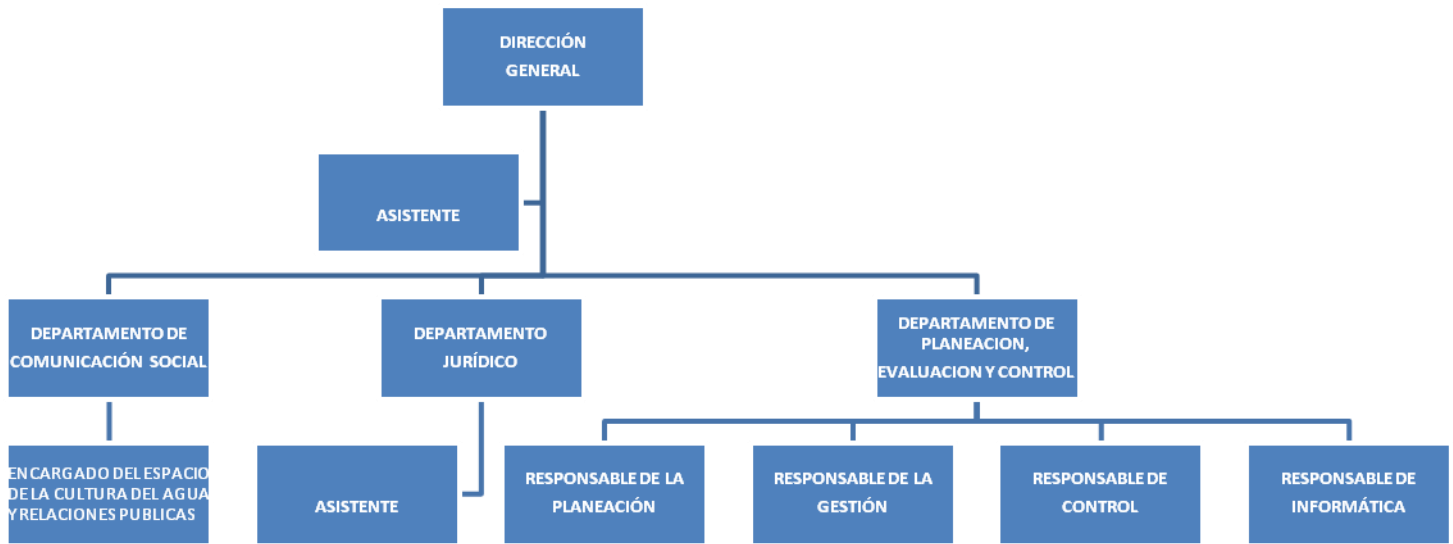
Elaborar y poner en marcha un programa permanente de capacitación para apoyar al personal del organismo en los procesos de planeación y programación de sus actividades.

Integrar, establecer y operar el sistema de información gerencial del organismo recopilando, procesando y controlando los datos que se generen del sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Elaborar los informes de actividades, tanto anuales como parciales, sobre las actividades desarrolladas por el organismo, destinados al concejo de administración y a las dependencias municipales y estatales que lo requieran. Informar a la dirección general sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al departamento de planeación, evaluación y control.



ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN GENERAL





CAPÍTULO 3. SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES

OBJETIVO

Operar y controlar la serie de procesos, instalaciones y equipos que constituyen los servicios de agua potable y saneamiento, para brindar un servicio que responda a las expectativas de los usuarios en cuanto a; continuidad, cantidad, calidad, cobertura y costo.

FUNCIONES:

Determinar y supervisar los programas sobre captación, conducción almacenamiento y distribución de agua potable acorde con los objetivos del organismo, evaluando el desarrollo y ejecución de los mismos.

Elaborar los programas de operación de los sistemas de abastecimiento de agua potable, de la red de alcantarillado, plantas de tratamiento de aguas residuales y laboratorio de control de calidad, así como coordinar la puesta en marcha y aplicación de los programas referidos.

Formular y determinar los programas de abastecimiento de materiales, maquinaria, equipo industrial, herramientas y refacciones tendientes a satisfacer los compromisos contraídos en la prestación el servicio de agua potable y saneamiento.

Determinar y supervisar la actualización y el control de los planos de las redes de agua potable y saneamiento.

Detectar y llevar un control de fugas en las líneas de conducción, redes de distribución y tanques de almacenamiento.

Determinar los estudios técnico-económicos necesarios para mejorar los servicios de agua potable y saneamiento y solicitarlos al área técnica.



Participar en lo concerniente al diseño de proyectos, análisis y construcción de nuevas obras de agua potable y saneamiento.

Evaluar, supervisar y vigilar la adecuada operación y funcionamiento de la red hidráulica, llevando un control de los equipos e instalaciones utilizadas para este fin.

Opinar sobre los contratos de obra, convenios, concursos, adquisiciones y asuntos que involucren la parte operativa del sistema de agua potable y saneamiento.

Coordinar el proceso de macro medición y control de fluidos, volúmenes y gastos para dotar de agua potable a la comunidad de conformidad a los requerimientos que presente la misma.

Supervisar los programas de distribución de agua en camiones pipas atendiendo los requerimientos y necesidades de los usuarios.

Supervisar y coordinar la realización y calendarización de recorridos físicos a las instalaciones para determinar las condiciones de operación y funcionamiento de las mismas y en caso de averías, tomar las medidas necesarias.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la dirección general.

Informar a la dirección general, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados a la subdirección de operaciones.



3.1 DEPARTAMENTO DE SANEAMIENTO

OBJETIVO

Operar las redes de alcantarillado sanitario y pluvial (atarjeas, subcolectores, colectores y emisores) y las plantas de tratamiento de aguas residuales, para que funcionen en condiciones óptimas de eficiencia, para lo cual deberán formularse los correspondientes programas de operación.

FUNCIONES:

Supervisar el estado físico de la red de alcantarillado sanitario y pluvial para determinar las fugas y fallas que obstaculicen la operación y funcionamiento de la misma, corregir las urgentes y reportar a la subdirección de construcción y mantenimiento aquellas que no pongan en riesgo la operación.

Supervisar la elaboración y ejecución del programa anual de desazolve en las redes de alcantarillado.

En coordinación con la subdirección técnica, estudiar y planear la introducción de nuevas redes, determinando los volúmenes y presiones de las mismas para que opere en óptimas condiciones.

Supervisar y dirigir el programa de desazolve en los sistemas de alcantarillado (emisores, colectores y atarjeas) de todas las colonias de la ciudad y comunidades del municipio, así como a los cárcamos de rebombeo de aguas negras.

Determinar y coordinar la elaboración de programas especiales de desazolve periódicamente en zonas e instalaciones que presenten problemas de carácter urgente.



Impartir y dirigir los cursos de capacitación técnica, para el personal de las brigadas y cuadrillas de alcantarillado y tratamiento.

Determinar y brindar el apoyo técnico necesario en las situaciones de contingencia que se presenten en la comunidad.

Supervisar y coordinar la elaboración del programa anual de desazolve en la red de alcantarillado, pozos de visita, registros y rejillas de aguas negras, emisores y receptores, atarjeas, cárcamos de aguas negras y mercados.

Supervisar los procesos utilizados en las plantas de tratamientos, así como de los equipos electromecánicos requeridos para llevar a cabo dicha función.

Determinar e implantar los manuales y folletos necesarios en el manejo de equipos e instalaciones para el personal operativo en el desarrollo de sus funciones, evitando accidentes.

Ejecutar y controlar la operación, proceso y conservación de las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Determinar las condiciones y tipo de descargas de las aguas residuales del sistema.

Controlar el proceso del tratamiento de las aguas residuales con el apoyo del departamento de control de calidad.

Planificar y llevar a cabo la elaboración de planes y programas semestrales y anuales de saneamiento en ríos, canales y presas, en coordinación con dependencias que estén involucradas.

Fomentar y coadyuvar a la construcción e instalación de plantas de las localidades del municipio y evitar la contaminación de los ríos.



Elaborar los manuales de seguridad de trabajadores y equipo para el personal designado a las funciones de saneamiento.

Solicitar a sus distintas áreas, los requerimientos de insumos, materiales y herramientas necesarias para la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento.

Controlar y registrar los niveles en los cárcamos de agua cruda.

Dosificar las cantidades de químicos requeridos para la estabilización de lodos y para la desinfección de agua tratada.

Supervisar permanentemente el estado físico del equipo utilizado para el bombeo de aguas residuales, determinando y solucionando las anomalías que se presenten en la operación de los cárcamos de rebombeo.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de los objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen en el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la subdirección de operaciones.

Informar a la subdirección de operaciones, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al departamento de saneamiento.

Establecer y mantener actualizado el padrón de la calidad del agua residual de los usuarios industriales del municipio, a fin de llevar un control de estos.



3.2 DEPARTAMENTO DE CALIDAD DEL AGUA

OBJETIVO

Establecer un control total de la calidad del agua (potable, residual y tratada), mediante, monitoreos, muestreos, análisis físico-químicos y bacteriológicos y herramientas estadísticas que permitan garantizar que la calidad del agua se ubica dentro de los límites establecidos dentro de las normas oficiales mexicanas aplicables.

FUNCIONES:

Implantar las políticas y procedimientos necesarios para el control de la calidad del agua potable y tratada, así como la determinación de los niveles de contaminación de las aguas residuales.

Supervisar y coordinar la elaboración de programas relativos al lavado y desinfección de tanques.

Supervisar el sistema de cloración en las fuentes de captación propias, determinando los niveles de dosificación de cloro que requieran para la potabilización del agua.

Implantar y mantener un sistema de control estadístico del proceso de dosificación de cloro en pozos.

Coordinar y supervisar el programa para la toma de muestras en las fuentes de captación, conducción, almacenamiento, distribución y consumo para el análisis y determinación de la calidad del agua potable de las mismas.



Supervisar la realización del estudio físico-químico y bacteriológico a las muestras, para la evaluación registro y control en el comportamiento de la calidad del agua.

Controlar y evaluar que el agua potable suministrada a la comunidad responda a lo domestico y en caso contrario, aplicar las medidas correctivas necesarias.

Establecer programas de monitoreo en todas las fuentes de captación, conducción, almacenamiento, distribución y consumo, para detectar los problemas que se puedan presentar en la calidad del agua potable y tomas residuales, así como los procesos y equipos necesarios para la reutilización de las aguas residuales no solo del organismo, sino también por los industriales establecidos dentro del municipio.

Implantar programas de monitoreo y toma de muestras de aguas residuales dentro del sector industrial y determinar los niveles de contaminación que presenten las mismas, y aplicar las medidas correctivas inmediatas.

Determinar en coordinación con el departamento jurídico, la aplicación de multas y sanciones a industrias contaminantes que no realicen medidas correctivas, con base a la normatividad establecida.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos.

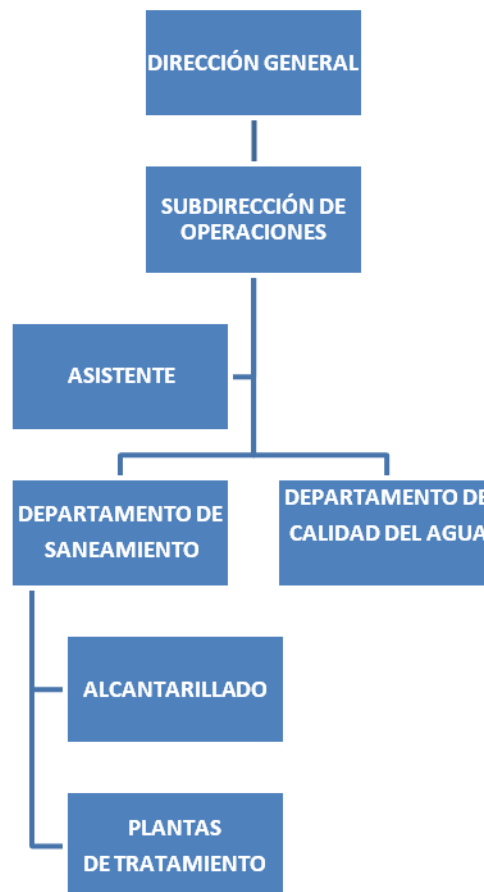
Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen en el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la subdirección de operaciones.



Informar a la subdirección de operaciones, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al departamento de calidad del agua.
Monitoreo de la calidad del agua en las comunidades del municipio.

Monitoreo de los niveles de contaminantes en cuerpos de aguas superficiales ubicados dentro del municipio.

ORGANIGRAMA DE LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES





CAPÍTULO 4. SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO

OBJETIVO

Realizar las obras de mantenimiento correctivo y preventivo, que la infraestructura para el suministro de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así lo requieran, así como de la nueva obra que sea posible atender.

FUNCIONES:

Formular el Programa Anual de Inversión para la construcción de obra nueva, así como de rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura existente, en estrecha coordinación con todas y cada una de las demás áreas sustantivas del organismo y someterlo a la aprobación de la Dirección General.

Realizar las obras de construcción, que por su dimensión y monto, puedan ser realizadas con personal propio del organismo.

Programar, cuando así se establezca en los contratos de obra, el material y equipo requerido en los diferentes trabajos, conforme al programa de construcción establecido.

Supervisar que los materiales y equipos requeridos en las diferentes obras, sean suministrados conforme al avance de las mismas y de acuerdo a las especificaciones y normas de calidad establecidos en los programas de construcción de las obras por administración.



Controlar y salvaguardar los recursos materiales existentes en los diferentes almacenes de las residencias de construcción de las obras por administración.

Coordinar la realización de inventarios físicos en los almacenes de las residencias de construcción de las obras por administración.

Revisar con base en los periodos convenidos, los generadores de obra y de ser necesario, las bitácoras de obra.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Elaborar en coordinación con el Departamento de Electromecánica los programas de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos electromecánicos de las plantas de tratamiento de aguas residuales.

Coordinar y programar la instalación de nuevas tomas a la red de distribución de agua potable y descargas a la red de alcantarillado sanitario.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente, que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la Dirección General.

Informar a la Dirección General sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados a la Subdirección de Construcción y Mantenimiento.



4.1 DEPARTAMENTO CIVIL

OBJETIVO

Realizar las obras que, directamente o por administración, sean requeridas para el mejor funcionamiento de la infraestructura del organismo, de conformidad con los estudios y proyectos aprobados.

Conservar y mantener en óptimas condiciones de operación y funcionamiento, las instalaciones hidráulicas, sanitarias y pluviales, proporcionándoles el mantenimiento correspondiente a fin de prevenir daños a los sistemas de agua potable y alcantarillado.

FUNCIONES:

Asegurarse de que la ejecución y desarrollo de las obras requeridas por el organismo se realicen con base en los estudios y proyectos, normas y especificaciones técnicas aplicables en la materia.

Vigilar que el inicio y desarrollo de las obras se realicen conforme al programa de ejecución de obra y en caso contrario, informar a la Subdirección de Construcción y Mantenimiento.

Llevar el control de las obras, a través de las bitácoras diarias de trabajo, así como realizar las verificaciones físicas.

Recibir y revisar los generadores y estimaciones de obra y verificar que su contenido este acorde con los avances físicos para su aprobación y envío a trámite de pago.



Verificar que el material utilizado en el proceso de construcción responda a las normas de calidad establecidas en los programas y contratos de construcción respectivos.

Elaborar las requisiciones de materiales y equipos necesarios para el proceso de construcción de las obras y supervisar que estos se suministren conforme al avance de las mismas.

Realizar periódicamente inventarios del material en almacén de las residencias de construcción y llevar el control del material y equipo utilizados en las obras realizadas directamente o por administración.

Supervisar el mantenimiento respectivo a las estructuras civiles de los sistemas de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento, con el fin de reducir o evitar problemas de operación causados por fallas.

Organizar, dirigir y coordinar el programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo, a corto, mediano y largo plazo, necesario para el funcionamiento óptimo del sistema.

Organizar y coordinar la integración de la cartera de planos actualizados de las instalaciones existentes en la localidad para conocer su ubicación, funcionamiento y tipo de mantenimiento.

Supervisar y coordinar los inventarios en almacenes de las existencias de refacciones y materiales necesarios, así como la información técnica de cada uno de los equipos, para llevar a cabo el mantenimiento respectivo.



Organizar y coordinar la elaboración de catálogos, manuales de operación, planos y memorias descriptivas de todas las instalaciones para tomar las medidas pertinentes cuando se presenten fallas en ellas.

Coordinar al personal y a las brigadas destinadas al mantenimiento de los equipos hidráulicos, supervisándolos en el acuerdo desarrollo de sus funciones.

Coordinar y dirigir los trabajos de rehabilitación a equipos hidráulicos de acuerdo al tipo y programa requerido para cada uno de ellos.

Supervisar la elaboración de reportes de actividades y avances de los trabajos realizados con el fin de formular los informes que serán enviados a la Subdirección de Construcción y Mantenimiento.

Diseñar, establecer y supervisar programas de capacitación continua al personal con base a las necesidades y requerimientos que presenten las instalaciones y equipos.

Llevar a cabo, en coordinación con la Subdirección Comercial, la instalación de tomas de agua, de medidores a todos los usuarios, reparación y control de fugas.

Supervisar la integración del inventario de todas las instalaciones y equipos, así como la información técnica de cada una de ellos, para identificar sus características y los tiempos de reparación o sustitución de algún componente.

Coordinar y supervisar el tipo de mantenimiento (preventivo y correctivo) que se realizara de conformidad con los requerimientos que se vayan presentando en las instalaciones hidráulicas.



Coordinar la elaboración del programa de requisiciones y pedidos de material y equipo solicitado para cumplir de manera eficiente con las reparaciones y rehabilitaciones respectivas.

Establecer ciclos de vigilancia y rehabilitar los registros de inspecciones de trabajos en conceptos de mantenimiento, reparación o sustitución de los equipos e instalaciones del organismo.

Mantener informada a la Subdirección de Construcción y Mantenimiento, de cualquier contingencia que se presente en el desarrollo de las obras.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección de Construcción y Mantenimiento.

Informar a la Subdirección de Construcción y Mantenimiento, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento Civil.

Supervisar, coordinar y autorizar las factibilidades para la instalación de tomas de agua potable y conexiones de descargas sanitarias a predios.

Supervisar y coordinar la elaboración de factibilidades para la introducción de nuevas redes del servicio de agua potable.



Supervisar, ya sea con recursos propios o por servicios contratados, el proceso de ejecución de obras, desde su arranque hasta su terminación y verificar que se realicen conforme a los lineamientos y especificaciones establecidas.

Elaborar los programas de ejecución y supervisión de cada una de las obras, tanto por administración como por contratación.

Coordinar y supervisar la realización de pruebas técnicas durante todo el proceso de la obra, para verificar que éstas respondan a las normas técnicas, tanto de construcción como de la calidad del material utilizados en ellas, establecidas en la materia y con lo convenido por el propio organismo.

Avalar, previa revisión, las solicitudes de ampliación de las obras o prórroga de terminación y realizar el trámite de autorización, ante las instancias facultadas para ello.

Analizar, aprobar y tramitar las estimaciones de obra presentadas por los contratistas, previa revisión de la documentación soporte del avance físico de las obras en ejecución.

Supervisar en coordinación con las diferentes áreas participantes, que en el proceso de entrega-recepción física de las nuevas instalaciones se hayan efectuado pruebas de puesta en marcha, verificación de garantías y la recepción de las instalaciones ya terminadas por parte de la Subdirección de Operaciones, bajo las políticas y normas establecidas por las instancias oficiales y por el propio organismo, para su puesta en marcha.

Coordinar que el cierre de las obras, técnicamente, se haga, conforme a los programas y especificaciones establecidos y de ser necesario elaborar el programa definitivo de las mismas.



4.2 DEPARTAMENTO DE ELECTROMECAÁNICA

OBJETIVO

Realizar las acciones necesarias para prevenir daños en las instalaciones y equipos electromecánicos, obteniendo el funcionamiento óptimo de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

FUNCIONES:

Elaborar y ejecutar los programas de mantenimiento con base al conocimiento de todas las instalaciones y equipos y su funcionamiento, para definir las posibles fallas y el tiempo de reparación o sustitución de algún componente.

Determinar el inventario de existencia de refacciones con información de cada uno de los equipos por parte de los fabricantes, para conocer el comportamiento de éstos y su vida útil.

Ejecutar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas eléctricos y mecánicos.

Contar con los planos integrales de la estructura de los sistemas mecánicos, eléctricos, electrónicos y todos aquellos que sean propios de los equipos para conocer su funcionamiento y sus desperfectos en todo momento.

Elaborar los manuales de conservación y mantenimiento que se requieran para el óptimo funcionamiento de los equipos.



Realizar las funciones que implica el mantenimiento preventivo como: limpiar, lubricar, pintar, revisar, calibrar y lleva una bitácora funcional a las instalaciones y equipos que así lo requieran.

Realizar las actividades que implique el mantenimiento correctivo, tales como: reparaciones menores y mayores, modernización y sustitución a las instalaciones y equipos que así lo requieran.

Coordinar, supervisar y controlar las órdenes de trabajo recibidas y giradas a las brigadas de mantenimiento electromecánico.

Dar el mantenimiento respectivo a instalaciones y equipos con que cuente el organismo, desde captación, plantas de bombeo, líneas de conducción, plantas de tratamiento, tanques de regulación, red de distribución, medidores, cloradores, etc.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

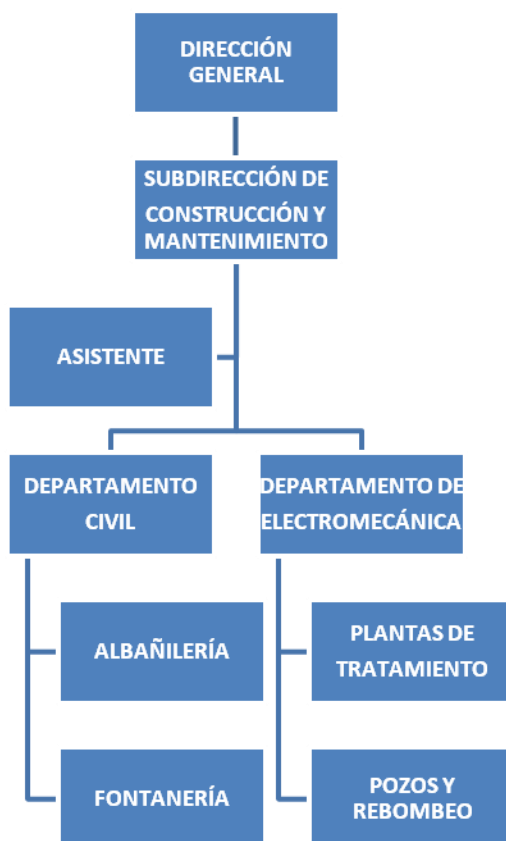
Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección de Construcción y Mantenimiento.

Informar a la Subdirección de Construcción y Mantenimiento, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados a las Brigadas del Departamento de Electromecánica.

Realizar la programación y supervisión para el mantenimiento preventivo de los equipos electromecánicos.



ORGANIGRAMA DE LA SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y MANTENIMIENTO





CAPÍTULO 5. SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

OBJETIVO

Apoyar al organismo a incrementar la cobertura de los servicios, así como mejorar la calidad de los mismos, mediante la elaboración de estudios y proyectos que avalen y fundamenten la incorporación de nueva tecnología, la ampliación, modificación o sustitución de la infraestructura de los Sistemas de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

FUNCIONES:

Dirigir y coordinar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos que en materia de formulación y administración de estudios y proyectos de ingeniería y construcción de obras deben observar las áreas del organismo.

Evaluar los avances tecnológicos que en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento se den para que, en caso y de común acuerdo con la Subdirección de Operaciones, se implanten los más convenientes para el Organismo.

Establecer criterios básicos de diseño para los proyectos en ejecución, ya sea que se traten de nuevas construcciones o ampliación y modificación a las instalaciones existentes.

Estudiar, evaluar y programar la ejecución de los estudios y proyectos de incorporación de tecnología, de ampliación, modificación, sustitución y construcción de nuevas obras, conforme a los lineamientos, normas y especificaciones establecidos por las dependencias oficiales y el propio organismo.



Integrar los expedientes técnicos de los proyectos y obras a realizar, tanto con recursos propios como con aportaciones de los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal.

Elaborar, con base en los lineamientos establecidos por la Subdirección de Administración, el presupuesto de inversión de los proyectos y obras a realizar con recursos propios del organismo.

Supervisar, coordinar y autorizar las factibilidades para la instalación de tomas de agua potable y conexiones de descargas sanitarias a predios.

Supervisar y coordinar la elaboración de factibilidades para la introducción de nuevas redes del servicio de agua potable.

Supervisar ya sea con recursos propios o por servicios contratados, el proceso de ejecución de obras, desde su arranque hasta su terminación y verificar que se realicen conforme a los lineamientos y especificaciones establecidas.

Elaborar los programas de ejecución y supervisión de cada una de las obras, tanto por administración como por contratación.

Coordinar y supervisar la realización de pruebas técnicas durante todo el proceso de la obra, para verificar que éstas respondan a las normas técnicas, tanto de construcción como de la calidad del material utilizados en ellas, establecidas en la materia y con lo convenido por el propio organismo.

Avalar, previa revisión, las solicitudes de ampliación de las obras o prórroga de terminación y realizar el trámite de autorización, ante las instancias facultadas para ello.



Analizar, aprobar y tramitar las estimaciones de obra presentadas por los contratistas, previa revisión de la documentación soporte del avance físico de las obras en ejecución.

Supervisar en coordinación con las diferentes áreas participantes, que en el proceso de entrega-recepción física de las nuevas instalaciones se hayan efectuado pruebas de puesta en marcha, verificación de garantías y la recepción de las instalaciones ya terminadas por parte de la Subdirección de Operaciones, bajo las políticas y normas establecidas por las instancias oficiales y por el propio organismo para su puesta en marcha.

Coordinar que el cierre de las obras, técnicamente, se haga, conforme a los programas y especificaciones establecidos y de ser necesario elaborar el programa definitivo de las mismas.

Instrumentar y aplicar las políticas y procedimientos para la supervisión física y técnica de obras en procesos de construcción.

Recibir y analizar las solicitudes de ampliación de obras o de tiempo y turnar a la Subdirección de Construcción y Mantenimiento, con toda la documentación soporte que justifique dicho movimiento.

Realizar, en coordinación con la Administración, los trámites de autorización de los expedientes técnicos de las obras a realizar con recursos fiscales, de origen tanto federal como estatal.

Coordinar y supervisar la actualización del catálogo de precios unitarios, con base en los índices nacionales de precios establecidos por la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción y el Banco de México.



Apoyar y coordinar la elaboración de estudios, proyectos y programas necesarios para la realización de nuevas obras de infraestructura hidráulica que presente la comunidad de la localidad.

Llevar el control del avance, tanto físico como financiero de los estudios, proyectos y obras en ejecución para verificar su cumplimiento, con base en los programas y presupuestos autorizados y contratos establecidos.

Supervisar que las obras que se realicen se apeguen a las características definidas en los proyectos y en su caso aprobar las modificaciones.

Vigilar que los materiales y equipos suministrados se utilicen con base a los requerimientos establecidos en los programas de construcción respectivos, en caso contrario, tomar las medidas que procedan.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la Dirección General y las solicitudes por las demás áreas sustantivas del Organismo.

Supervisar y evaluar los proyectos, en materia de agua potable y drenaje sanitario de todo fraccionamiento en proceso de desarrollo.

Realizar los estudios técnicos, económicos y sociales que conduzcan a la determinación de capacidad y ubicación de nuevas fuentes de captación, plantas de tratamiento, etc., así como ampliaciones a las ya existentes, con base en los estudios de oferta y demanda de los servicios.



Realizar en coordinación con las áreas correspondientes, los estudios sobre oferta-demanda, tarifas, incorporación de nuevas tecnologías, factibilidad de proyectos y obra, etc., que apoyen en el desarrollo integral del Organismo.

Contar con una visión permanente y actualizada sobre las perspectivas de desarrollo urbano del Municipio, a fin de estudiar la forma de responder a la demanda potencial de los servicios.

Mantener comunicación permanente con instituciones públicas y privadas relacionadas con el ramo o sector hidráulico, a fin de captar los avances tecnológicos susceptibles de ser incorporados al Organismo.

Evaluar el desarrollo de las actividades realizadas por la Subdirección Técnica así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente, que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo que le sean encomendadas por la Administración General.

Informar a la Dirección General sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados a la Subdirección Técnica.

5.1 DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

OBJETIVO

Apoyar en la toma de decisión para determinar la factibilidad de los proyectos y obras a realizar en el Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Tratamiento, a través de investigar, diseñar y desarrollar los estudios de carácter técnico que fundamenten su realización.



FUNCIONES:

Programar la realización de los estudios y proyectos, con base en los Planes y Programas de Desarrollo Institucional.

Definir las especificaciones técnicas para realización de los proyectos ejecutivos, tanto para ampliación o modificación, como para nuevas instalaciones hidráulicas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como proyectos de incorporación tecnológica, control telemétrico de equipos de bombeo, medidores con tarjetas de medición a control remoto, etc.

Dirigir y coordinar la ejecución de los proyectos ejecutivos, conforme a los lineamientos, normas y especificaciones establecidos por el organismo y a la normatividad en vigencia.

Coordinar y supervisar la realización de estudios de carácter técnico y de ingeniería para el mejoramiento del Sistema de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio.

Determinar y supervisar la realización de estudios hidrológicos-geofísicos para conocer el comportamiento actual y potencial de los recursos hidráulicos.

Coordinar y supervisar la realización de estudios de campo como son de carácter topográfico y de ingeniería de suelos, cuando se requieran para la realización de los proyectos ejecutivos y para la construcción de obras.

Aprobar, previa evaluación, los arreglos generales que se requieran realizar a las instalaciones hidráulicas del sistema así como la localización de áreas físicas para establecer nuevas instalaciones.



Revisar, analizar y evaluar el catálogo de conceptos de obra, cálculo de volúmenes de obra y precios unitarios, así como el presupuesto del costo de la misma obra, para determinar la factibilidad del proyecto de construcción de la misma.

Participar en la dictaminación para la selección y adjudicación de las obras por contrato, realizando la evaluación técnica de las cotizaciones presentadas por las empresas constructoras.

Coordinar el desarrollo, ya sea por administración o por contratación de los estudios y proyectos ejecutivos, así como supervisar el cumplimiento de los mismos en alcance y tiempo convenido.

Supervisar y controlar la integración y actualización del catálogo de empresas de ingeniería que cumplan con los requerimientos de experiencia técnica, para la realización de estudios y proyectos ejecutivos de ingeniería hidráulica.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección Técnica.

Establecer y supervisar que todas las obras que realice el Organismo, cuenten con su correspondiente estudio de factibilidad económico y social.

Informar a la Subdirección Técnica, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Estudios y Proyectos.



5.2 DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN

OBJETIVO

Vigilar y supervisar que la ejecución y desarrollo de las obras encomendadas al Organismo, se realicen con base en los estudios y proyectos, normas y especificaciones técnicas aplicables en la materia.

Vigilar que el inicio y desarrollo de las obras se realicen conforme al programa de ejecución de obra y en caso contrario, informar a la Subdirección Técnica.

Llevar el control de las obras, a través de las bitácoras diarias de trabajo, así como realizar las verificaciones físicas.

Recibir y revisar los generadores y estimaciones de obra y verificar que correspondan el avance físico reportado con el avance real de la obra, y de ser así aprobarlas y enviarlas para su trámite de pago.

Verificar que el material utilizado en el proceso de construcción responda a las normas de calidad establecidas en los programas y contratos de construcción respectivos.

Elaborar las requisiciones de materiales y equipos necesarios para el proceso de construcción de las obras y supervisar que éstos se suministren conforme al avance de las mismas.

Recibir y analizar las solicitudes de ampliación de obras o de tiempo y turnar a la Subdirección Técnica, con toda la documentación soporte que justifique dicho movimiento.



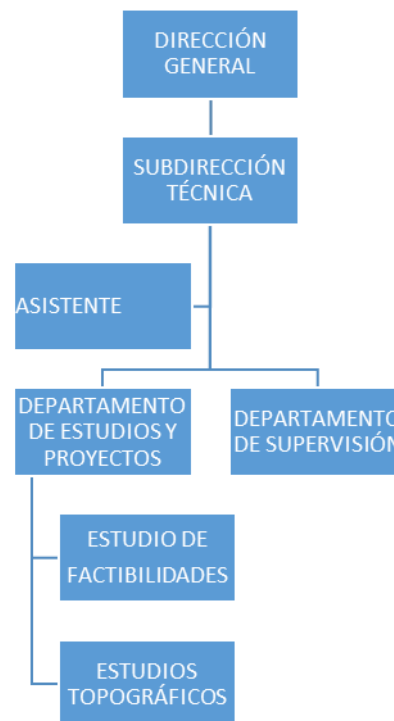
Mantener informada a la Subdirección Técnica, de cualquier contingencia que se presente en el desarrollo de las obras.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos, el desarrollo de los programas del organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección Técnica.

Informar a la Subdirección Técnica sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Supervisión.

ORGANIGRAMA DE LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA





CAPÍTULO 6. SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO

Apoyar al organismo en el cumplimiento de sus objetivos y metas a través de la incorporación del elemento humano con las actitudes y aptitudes requeridas, así como el suministro de los recursos materiales en la cantidad y calidad necesarias y también la prestación de los servicios generales a todas las áreas de la misma.

FUNCIONES:

Programar, dirigir y controlar las actividades que desarrollan cada una de las áreas que dependen de la Subdirección de Administración, con base en las normas, políticas y programas establecidos.

Dirigir y coordinar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos que en materia de administración de personal, materiales y servicios generales, deben observar las áreas del Organismo.

Promover y organizar las actividades de capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal del Organismo.

Vigilar el otorgamiento de prestaciones legales y contractuales a los empleados del organismo, conforme lo señalado en la Ley Federal de Trabajo, Ley de Seguridad social y Contrato Colectivo.

Atender las relaciones sindicales, así como a las autoridades estatales y municipales relacionadas con el sistema laboral.



Dirigir la elaboración y ejecución del programa anual de adquisiciones de bienes y arrendamiento de servicios que requieran las áreas del organismo para su funcionamiento.

Organizar y administrar los movimientos del almacén central y establecer las existencias mínimas y máximas de los materiales, refacciones y equipos que requieran las áreas del organismo.

Organizar y coordinar que el suministro de bienes y servicios respondan a las premisas de oportunidad, calidad, cantidad y especificaciones requeridas por las áreas.

Organizar y coordinar la prestación de los servicios de correspondencia, archivo y reproducción de documentos, así como los de intendencia, vigilancia, mantenimiento y reparación de los bienes muebles e inmuebles.

Llevar el control de asignación de vehículos y de los seguros de éstos, así como su conservación y mantenimiento.

Mantener actualizado el inventario de bienes muebles e inmuebles, así como tramitar, ante las instancias del Ejecutivo Estatal, la enajenación de éstos.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad.

Participar, con base en la normatividad establecida por las instancias oficiales y del propio Organismo en el Comité de Compras.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.



Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Dirección General.

Informar a la Dirección General sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados a la Subdirección de Administración.

6.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de los programas de operación de las áreas del Organismo, proporcionando en forma eficiente, oportuna y continua los bienes y servicios que requieren para el buen funcionamiento de las mismas.

Coordinar y controlar la adquisición, almacenamiento y aprovisionamiento de los bienes y servicios que requieran las diferentes áreas del Organismo, así como el control de los bienes muebles e inmuebles de su propiedad.

Formular el programa anual de adquisiciones y aprovisionamiento de los materiales, refacciones y equipos con base en los requerimientos presentados por las áreas del Organismo para su adecuado funcionamiento.

Vigilar que la adquisición de los bienes, se lleve a cabo conforme a las normas y disposiciones que establezcan las dependencias oficiales y los propios del Organismo.

Elaborar y mantener actualizado los catálogos de productos y de proveedores del Organismo.



Investigar dentro del mercado nacional, los proveedores que reúnan las mejores condiciones de compra.

Solicitar autorización de las diferentes instancias superiores para la adjudicación de los contratos y órdenes de compra que por su monto así lo requieran.

Participar en el Comité de Compras y ejecutar las soluciones que en él se den. Integrar y mantener actualizado el control de bienes muebles e inmuebles, propiedad del Organismo con base en la normatividad establecida en esta materia.

Coordinar el proceso de enajenación de los bienes muebles e inmuebles dados de baja del inventario de activo fijo y de patrimonio del Organismo.

Levantar, controlar y mantener actualizado el inventario de bienes muebles, identificando su ubicación física, custodia y las condiciones que guardan éstos.

Participar, con base en la normatividad establecida por las instancias oficiales del Gobierno Estatal y del Organismo en el Comité de Compras.

Evaluar el desempeño de las áreas a su cargo, así como el desarrollo de los programas de la Subdirección de Administración y la aplicación de las normas y lineamientos relativos a la adquisición y abastecimiento de bienes y servicios.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección de Administración.



Informar a la Subdirección de Administración, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Recursos Materiales.

6.2 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO

Atender oportunamente los requerimientos de personal, así como del desarrollo del mismo que le sean solicitados por las diferentes áreas del Organismo para su funcionamiento y operación.

FUNCIONES:

Vigilar que se dé cabal cumplimiento a las normas y lineamientos que en materia laboral establezcan las instancias oficiales, tanto federales, estatales como municipales.

Supervisar y controlar la instrumentación y ejecución del programa de adiestramiento, capacitación y desarrollo del personal, tanto operativo y administrativo como directivo del Organismo.

Supervisar la aplicación de las políticas y procedimientos de reclutamiento, selección y contratación de personal del Organismo, así como lo relativo al control del mismo.

Vigilar la correcta operación del sistema de administración de sueldos, salarios, prestaciones, estímulos y compensaciones para el personal del Organismo.

Garantizar la correcta aplicación de las prestaciones a que por ley tiene derecho el personal del Organismo.



Supervisar la elaboración y actualización de la plantilla, tabulador de sueldos y expedientes de personal.

Coordinar la realización de estudios para detectar las necesidades de capacitación y formaciones profesionales; actuales y futuros del personal que labora en el Organismo.

Atender a las representaciones sindicales y resolver con apoyo del Departamento Jurídico, los problemas que de carácter laboral se vayan presentando en el Organismo.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección de Administración.

Informar a la Subdirección de Administración, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Recursos Humanos.

6.3 DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

OBJETIVO

Apoyar en el cumplimiento de los objetivos y metas del Organismo a través de la planeación y administración de los ingresos derivados de la cobranza y/o de la obtención de créditos y/o recursos fiscales, así como de los egresos generados por las obligaciones y compromisos que contrae el Organismo y



con ello brindar la información financiera para la oportuna toma de decisiones.

FUNCIONES:

Planear, programar y controlar las actividades de presupuesto, tesorería y contabilidad que están bajo su responsabilidad.

Establecer las normas para el registro de las operaciones contables, financieras, de resguardo de bienes y valores y las correspondientes al procedimiento de archivo de documentos comprobatorios de las transacciones realizadas.

Controlar y supervisar la implementación de sistemas, métodos y procedimientos que simplifiquen y racionalicen la operación financiera y la administración del Organismo en cumplimiento de los objetivos y políticas establecidas.

Establecer y mantener un sistema de contabilidad general y de ser posible, de costos, de acuerdo a las necesidades del Organismo.

Coordinar y orientar la elaboración e integración del anteproyecto anual del presupuesto del Organismo, así como llevar el control de su ejercicio a fin de detectar las desviaciones al mismo y realizar los ajustes necesarios.

Elaborar, en coordinación con la Subdirección Comercial, el presupuesto anual de ingresos del Organismo y llevar su control con el propósito de detectar desviaciones y, de ser necesario, plantear los ajustes a los programas de operación o inversión o, en su caso, replantear la estrategia financiera de corto plazo.



Elaborar y establecer el plan anual de flujo de caja y controlar su comportamiento, a fin de detectar las desviaciones y proponer y aplicar medidas de solución.

Establecer el programa de pago a proveedores, contratistas, prestadores de servicio y dependencias oficiales por concepto de adquisición de bienes y servicios y pago de obligaciones.

Aplicar en coordinación con la Subdirección Comercial, las políticas, estrategias y programas de recuperación oportuna de los ingresos, por concepto de los servicios que brinda el Organismo.

Coordinar y controlar el suministro oportuno de los recursos financieros a las áreas del Organismo, con base en el presupuesto de egresos autorizados.

Coordinar la elaboración y consolidación de los estados financieros ordinarios y extraordinarios del Organismo y proporcionar a las autoridades correspondientes la información necesaria para la preparación de la cuenta pública.

Supervisar y controlar que se lleven a cabo los registros presupuestales y contables de las operaciones financieras del Organismo y así facilitar la fiscalización del gasto y del ingreso que coadyuve a su óptima administración financiera.

Verificar que las operaciones de financiamiento del Organismo, se mantengan en equilibrio, con base en la estrategia de manejo de instituciones bancarias y de crédito.

Desarrollar y aplicar estrategias fiscales que permitan el óptimo aprovechamiento de los estímulos fiscales a los que tiene derecho el Organismo.



Coordinar con el Área de Informática el procesamiento de la información contable a efecto de actualizar permanentemente el sistema de información financiera.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección de Administración.

Informar a la Subdirección de Administración, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Recursos Financieros.

6.4 DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

OBJETIVO

Brindar los servicios de correspondencia, archivo y reproducción de documentos, así como de transporte y conservación y mantenimiento de los equipos e instalaciones administrativas del Organismo.

FUNCIONES:

Programar, dirigir y controlar las actividades que desarrollen cada una de las áreas que dependan de ésta, con base en las normas, procedimientos y programas establecidos.



Coordinar y controlar la prestación de los servicios de correspondencia, archivo, reproducción de documentos, control y la asignación de vehículos, así como los servicios de vigilancia e intendencia.

Elaborar, en coordinación con las áreas del Organismo, el programa de mantenimiento y reparación de los equipos de oficina y de transporte, así como de las instalaciones.

Integrar y mantener actualizado el padrón de prestadores de servicio del Organismo.

Controlar los servicios de reparación y mantenimiento para los equipos de oficina y transporte, así como del mantenimiento de los inmuebles.

Coordinar el servicio de préstamo y/o asignación de los vehículos de transporte que requieran los funcionarios y empleados para el desempeño de sus actividades, así como el trámite de la documentación oficial para la circulación de los vehículos.

Supervisar y controlar el suministro de combustible, aceites y aditivos al equipo de transporte.

Integrar, controlar y mantener actualizado el archivo administrativo vigente e histórico del Organismo, así como brindar los servicios de recepción, guarda y préstamo de documentos administrativos a las áreas del Organismo que lo soliciten.

Proporcionar los servicios de vigilancia y seguridad a las instalaciones y bienes del Organismo.

Llevar el registro y control de los bienes muebles, así como el servicio de mantenimiento y conservación a los mismos.



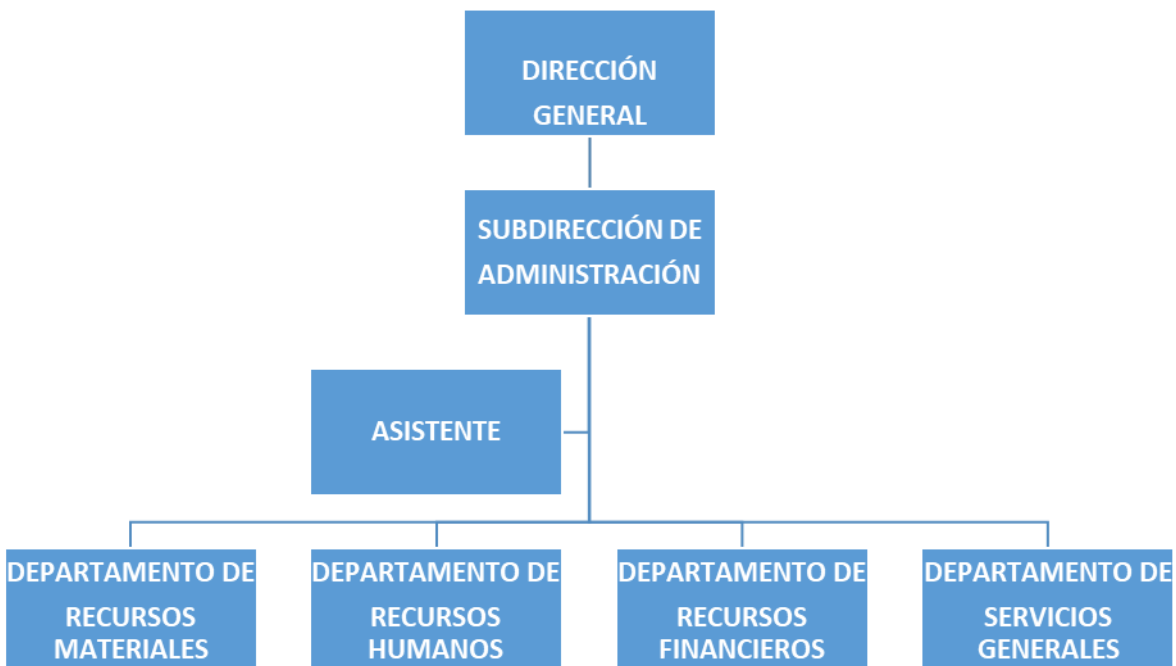
Brindar y controlar los servicios de correspondencia, fotocopiado, telefonía y telefax a todas las áreas del Organismo.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos a las señaladas de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección de Administración.

Informar a la Subdirección de Administración, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Servicios Generales.

ORGANIGRAMA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN





CAPÍTULO 7. SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

OBJETIVO

Apoyar el mejoramiento de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, mediante un estricto control en los consumos presentados por los usuarios beneficiados, así como llevar a cabo una oportuna recuperación de la facturación que por concepto de los servicios recibidos deben pagar los mismos.

FUNCIONES:

Planear, programar y controlar las actividades de comercialización de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento brindado por el Organismo.

Determinar en coordinación con el Departamento de Planeación, Evaluación y Control y la Subdirección de Operaciones, las estrategias de desarrollo de los servicios, así como implantar las políticas y procedimientos.

Proponer los objetivos, políticas, metas y estrategias de mejoría de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento brindados por el Organismo.

Revisar y presentar para su aprobación los proyectos de presupuestos, por concepto de la venta de los servicios que brinda el Organismo de Agua Potable, así como supervisar el cumplimiento de éste.

Detectar los requerimientos y tendencias de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los diferentes sectores económicos y sociales de la localidad, a fin de apoyar el proceso de planeación, desarrollo y expansión de los servicios.



Proporcionar en coordinación con la Subdirección de Operaciones, los servicios ya señalados, así como cuidar que se realice en el momento adecuado en las cantidades requeridas y de acuerdo a los convenios establecidos con los usuarios.

Aplicar las políticas y estructura tarifaria para el cobro de los servicios que brinda el Organismo, previamente autorizadas por la Dirección General y el Consejo de Administración, así como difundirla a los usuarios.

Planear y dirigir las políticas y estrategias para mantener actualizado el padrón de usuarios, de todos los servicios del Organismo.

Organizar y dirigir la facturación, así como el cobro oportuno por concepto de los diferentes servicios que brinda el Organismo.

Establecer estrecha coordinación con la Subdirección Técnica para conocer los avances de las obras de expansión de los servicios a fin de contemplar y planear la incorporación de los usuarios factibles y potenciales.

Dar a conocer a los usuarios, a través del Departamento de Comunicación Social, la eficiencia y eficacia de los servicios, así como las mejoras permanentes que se realizan a los mismos.

Supervisar y coordinar la solicitud, el registro y seguimiento de las órdenes de conexión de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Coordinar, supervisar y controlar las órdenes de trabajo recibidas y giradas a las brigadas para la instalación, reducción y normalización del servicio de agua potable y alcantarillado.



Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar las funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Dirección General.

Informar a la Dirección General sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados a la Subdirección Comercial.

7.1 DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN

OBJETIVO

Verificar las condiciones de operación de medidores de consumo de agua; atender las quejas presentadas por los usuarios con relación a las lecturas mensuales; llevar a cabo el corte del servicio por incumplimiento del usuario, previa inspección realizada; y la operación del laboratorio de medidores.

FUNCIONES:

Revisar las condiciones de funcionamiento de los medidores.

Realizar pruebas con medidores portátiles, en presencia del usuario para que firme de conformidad el resultado de la prueba.

Reparación o cambio de medidores en mal estado, destruidos o que terminaron su vida útil.



Realizar el corte del servicio cuando el usuario incurra en alguna de las causales establecidas en el contrato de servicio de agua potable y efectuar la reconexión cuando el usuario haya subsanado las causales por las cuales se hizo acreedor al corte.

Recomendar los tipos de medidores que mejor se adapten a las condiciones climáticas y de operación del Organismo.

Establecer las existencias de refacciones de medidores para su reparación.

7.2 DEPARTAMENTO DE LECTURA, FACTURACIÓN Y COBRANZA

OBJETIVO

Promover e incrementar la incorporación de usuarios, prioritariamente los de alto consumo, al régimen de servicio medido y efectuar los cálculos de cobros del servicio de agua potable sobre la base de consumos reales, así como realizar oportunamente la entrega de los recibos de cobro a los usuarios.

FUNCIONES:

Vigilar la aplicación de políticas y procedimientos que en materia de medición, facturación y notificación establezcan las dependencias del ejecutivo estatal y el propio Organismo.

Elaborar los programas para llevar a cabo la medición de los consumos, la facturación y distribución de los recibos de cobro, en las diferentes zonas que están dentro de la cobertura de atención de los servicios brindados.

Participar en la elaboración del presupuesto de ingresos, con base en las normas y procedimientos establecidos por la Subdirección de Administración y de la propia Subdirección Comercial.



Realizar, en coordinación con el Departamento de Planeación, estudios de medición, a fin de medir la conveniencia de instalar los medidores en las zonas que tengan altos volúmenes de consumos de agua potable.

Promover en coordinación con la Subdirección de Operaciones, la instalación de medidores domiciliarios, siempre y cuando convenga a los intereses del Organismo y de los usuarios.

Supervisar que los usuarios den un uso racional de los servicios de agua potable y alcantarillado, a través de la instalación de medidores.

Determinar con apoyo del Departamento de Estudios y Proyectos los niveles de consumo por tipo de usuario, zona o sector por medio de la lectura, o en su caso por estimación, éste último con base en las características de la población para efectos de cobro por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que brinda el Organismo.

Establecer en coordinación con el Departamento de Planeación, la base de consumo, de aquellos usuarios que no están bajo el régimen de servicio medido, para su facturación y cobro.

Reportar, a la Subdirección Comercial, los consumos y montos facturados por los conceptos de agua potable, alcantarillado y saneamiento de cada usuario, para su correspondiente cobro.

Elaborar y mantener actualizado las estadísticas de los niveles de consumo por usuario y zona, así como la facturación.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las áreas de los departamentos bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.



Promover, con el Departamento de Comunicación Social, campañas de concientización y estímulos dirigidas al usuario para fomentar el pronto pago de los servicios.

Vigilar el cumplimiento oportuno de los pagos en base a los calendarios de recaudación establecidos y coordinar la recuperación de los rezagos, así como los trámites administrativos y de carácter legal necesarios para dicha recuperación.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen al cumplimiento de los objetivos del Organismo y las demás que le sean encomendadas a la Subdirección Comercial.

Informar a la Subdirección Comercial, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Lectura, Facturación y Cobranza.

7.3 DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

OBJETIVO

Dar atención expedita a las solicitudes de mejora de los servicios que brinda el Organismo de agua potable, así como apoyar a establecer un buen control de las quejas y peticiones de los usuarios.

FUNCIONES:

Participar en la elaboración de los estudios de detección de necesidades actuales de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, dentro de la jurisdicción de atención del Organismo.



Atender a los usuarios actuales, factibles y potenciales que requieran y soliciten información o asesoría, sobre los servicios que brinda el Organismo.

Recibir y atender las solicitudes de contratación de los servicios de agua potable y alcantarillado que requiera el usuario.

Solicitar el estudio técnico al área de Estudios y Proyectos según corresponda, el cual aprueba la factibilidad de la instalación de los servicios que solicita el usuario.

Llevar el seguimiento y control de las solicitudes recibidas y atendidas a fin de integrar la estadística de los servicios contratados.

Realizar, en coordinación con el Departamento de Comunicación Social, las campañas de regularización de tomas, con la finalidad de abatir el problema de clandestinaje.

Integrar y mantener actualizados los expedientes de los usuarios, con el propósito de llevar el historial de éstos, para cualquier aclaración que pueda ser requerida.

Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.

Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente, que apoyen al cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección Comercial.

Informar a la Subdirección Comercial, sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de Atención a Usuarios.



Constituir y organizar el padrón de usuarios a fin de contar con una homogeneidad en sus componentes, así como de integridad, exactitud y confiabilidad en los datos que maneja cada usuario.

Registrar e incorporar a los usuarios de los servicios, clasificándolos por tipo, estrato y nivel de consumo, para efectos de aplicación de la tarifa.

Llevar un control de los usuarios factibles y potenciales con la finalidad de planear su incorporación al padrón.

Realizar periódicamente censos de predios y servicios, para identificar las irregularidades de los usuarios, así como aquellos usuarios factibles y potenciales.

Elaborar, con apoyo del Departamento de Control y Evaluación, los reportes mensuales de los movimientos de altas, bajas y modificaciones efectuadas al padrón.

Informar al Departamento de Lectura, Facturación y Cobranza los movimientos efectuados al padrón de usuarios, para su incorporación en el proceso de lectura, facturación y cobranza.

Actualizar el padrón con base en los movimientos de altas, cambios y bajas, así como en el resultado de los censos o encuestas realizadas en la localidad.

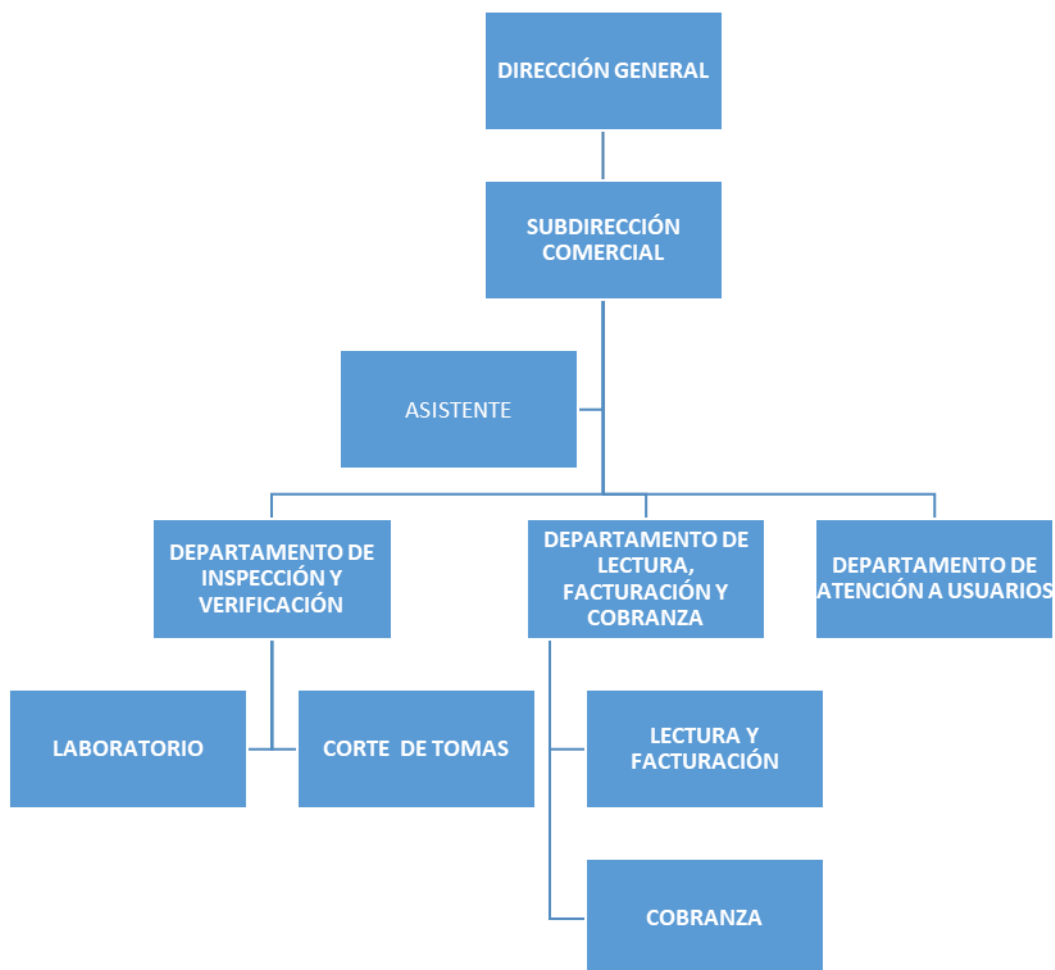
Supervisar y evaluar el desarrollo de las actividades de las áreas bajo su responsabilidad, así como el cumplimiento de sus objetivos y aplicación de normas y lineamientos establecidos.



Realizar aquellas funciones afines a las señaladas anteriormente que apoyen el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los programas del Organismo y las demás que le sean encomendadas por la Subdirección Comercial.

Informar a la Subdirección Comercial sobre el cumplimiento de las actividades y programas asignados al Departamento de atención a Usuarios.

ORGANIGRAMA DE LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL





CONCLUSIONES

Una vez elaborado el presente Manual de Organización, es necesario presentarlo al Consejo General y a los Jefes de Departamento para su revisión, mismos que, en caso de ser necesario, harán las modificaciones y correcciones para ajustar y/o adecuar el manual de manera precisa a la estructura administrativa del Organismo de Agua Potable y Alcantarillado.

En caso de que el Consejo considere pertinente hacer modificaciones al manual, estas tendrán que ser realizadas para posteriormente hacer una nueva presentación del manual.

El Manual de Organización estará sujeto a las modificaciones necesarias hasta que se llegue a una edición final actualizada, la cual, una vez aprobada será presentado todos los empleados del Organismo, para que éstos tengan conocimiento del manual, lo conozcan y pueda ser implantado adecuadamente.

El personal del Organismo de Agua Potable tiene la obligación de llevar a la práctica las funciones estipuladas en el manual, con la finalidad de promover y cumplir con la misión y estrategias del organismo, y principalmente brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Así mismo, la implantación óptima del manual facilitará las labores de auditoría, así como la evaluación y control de los empleados para saber si están realizando su trabajo adecuadamente.



BIBLIOGRAFÍA

- ***PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS***

Gómez Ceja, Guillermo

Editorial Mc. Graw Hill, México 2001

- ***FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN***

Munich Galindo, García Martínez

Editorial Trillas, México 2001

- ***ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, ANÁLISIS, DISEÑO Y ESTRUCTURA***

Franklin Fincowsky; Enrique Benjamín

Facultad de Ciencias Administrativas – UNAM

- ***MANUALES ADMINISTRATIVOS: GUÍA PARA SU ELABORACIÓN***

Franklin Fincowsky; Enrique Benjamín

Facultad de Ciencias Administrativas – UNAM

- ***LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS***

- ***LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL***

- ***REGLAMENTO FEDERAL PARA CONTROLAR LAS DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES***



REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- **COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA**

CONAGUA

www.cna.gob.mx

