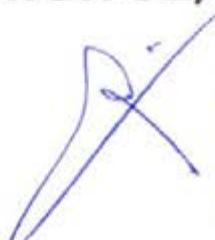


# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

**SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO**

  
**Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; Julio 2022**

## AUTORIZACIÓN

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 115, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 82, de la Constitución Política del Estado de Chiapas, 213 de la Ley de Desarrollo Constitucional en Materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas y 24, de la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas, se expide el presente manual de organización del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con la finalidad de establecer las funciones de los Órganos Administrativos que conforman este Sistema Operador, para el eficiente desempeño de los servidores públicos, que apoye en la toma de decisiones y sirva como instrumento de consulta al público en general.

El presente documento entra en vigor a partir del mes de julio 2022.

Autoriza

Ing. René León Farrera.  
Director General

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	2

## Índice

Contenido	Página
Autorización	2
Introducción	4
Antecedentes	5
Marco Normativo	7
Objetivo General	9
Misión	10
Visión	11
Organigramas y Funciones	12
Glosario	194
Grupo de Trabajo	201



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	3

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	4

## ANTECEDENTES

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

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

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

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

Con fecha 30 del mes de enero de 1981 se celebra en el Estado de Chiapas, la reunión con el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas, representada por su titular C. Arquitecto Pedro Ramírez Vázquez; con el Gobierno del Estado de Chiapas, representado por el Gobernador Constitucional C. Licenciado Juan Sabinés Gutiérrez, y por el Secretario General de Gobierno Dr. Enoch Cancino Casahonda, para crear el organismo operador denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de

Chiapas (SAPAECH), para recibir del Gobierno Federal los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado, y llevar su administración y operación.

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	5

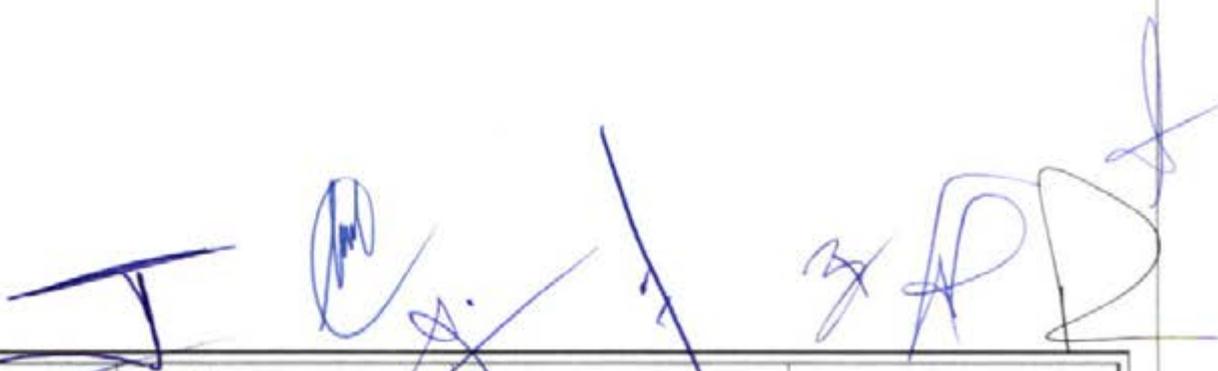
El 30 de mayo de 1984 el Ejecutivo Estatal acordó que los servicios que prestaba SAPAECH, fueran proporcionados a cada uno de los municipios de la entidad considerando las modificaciones del Artículo 115 Constitucional (Publicadas en el Diario Oficial de la Federación del día 3 de Febrero de 1983 en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

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

A).- Agua Potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales.

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

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



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	6

## MARCO NORMATIVO

### Leyes, Normas, Reglamentos.

#### Federal:

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

#### Estatal:

- Constitución Política del Estado de Chiapas.
- Ley de Desarrollo constitucional en Materia de gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas.
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Chiapas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la información pública del estado de Chiapas.
- Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y la Contratación de Servicios para el Estado de Chiapas.
- Ley Ambiental para el Estado de Chiapas.
- Ley de Desarrollo Urbano del Estado de Chiapas.
- Ley de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente del Estado de Chiapas.
- Ley de Obra Pública del Estado de Chiapas.
- Ley de Mejora Regulatoria para el Estado y los Municipios de Chiapas.
- Código de Hacienda Pública para el Estado de Chiapas.
- Ley de Archivo para el Estado de Chiapas.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	7



**Municipal:**

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

**En Materia Administrativa:**

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

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	8

## OBJETIVO GENERAL

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

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

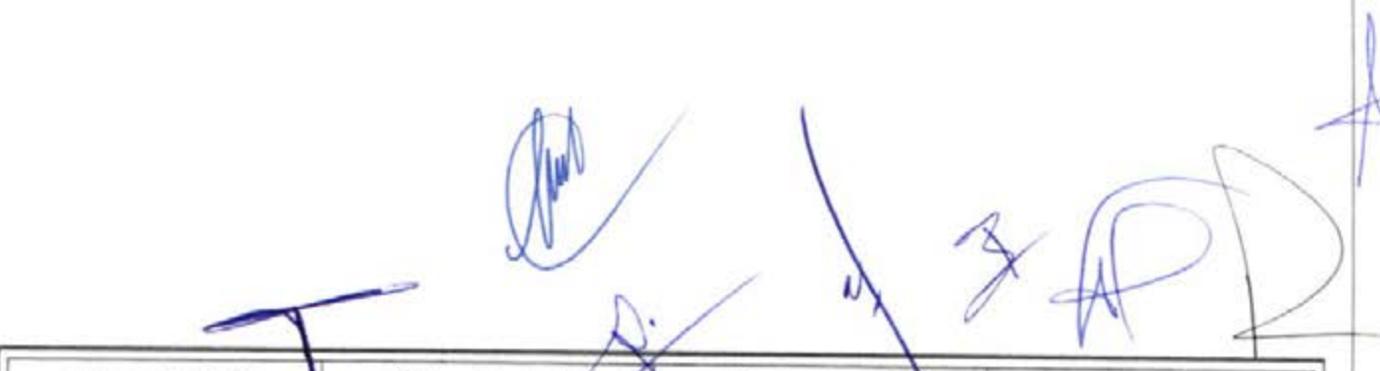
Buscar la mayor participación de las colonias y barrios en la solución de sus necesidades de agua potable y alcantarillado.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	9

## MISIÓN

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



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	10



## VISIÓN

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	11



**TUXTLA  
GUTIÉRREZ**  
Apuntamiento | 2021-2024



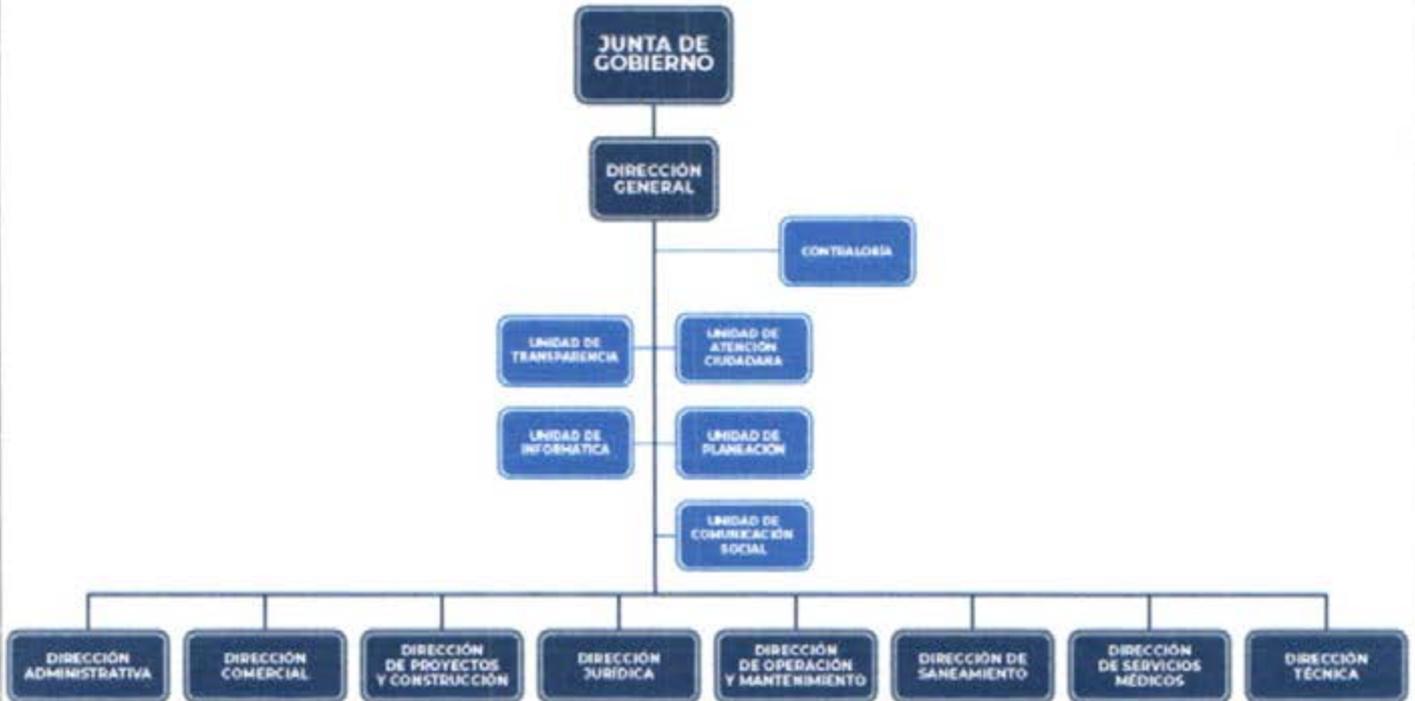
# ORGANIGRAMAS

# Y

# FUNCIONES

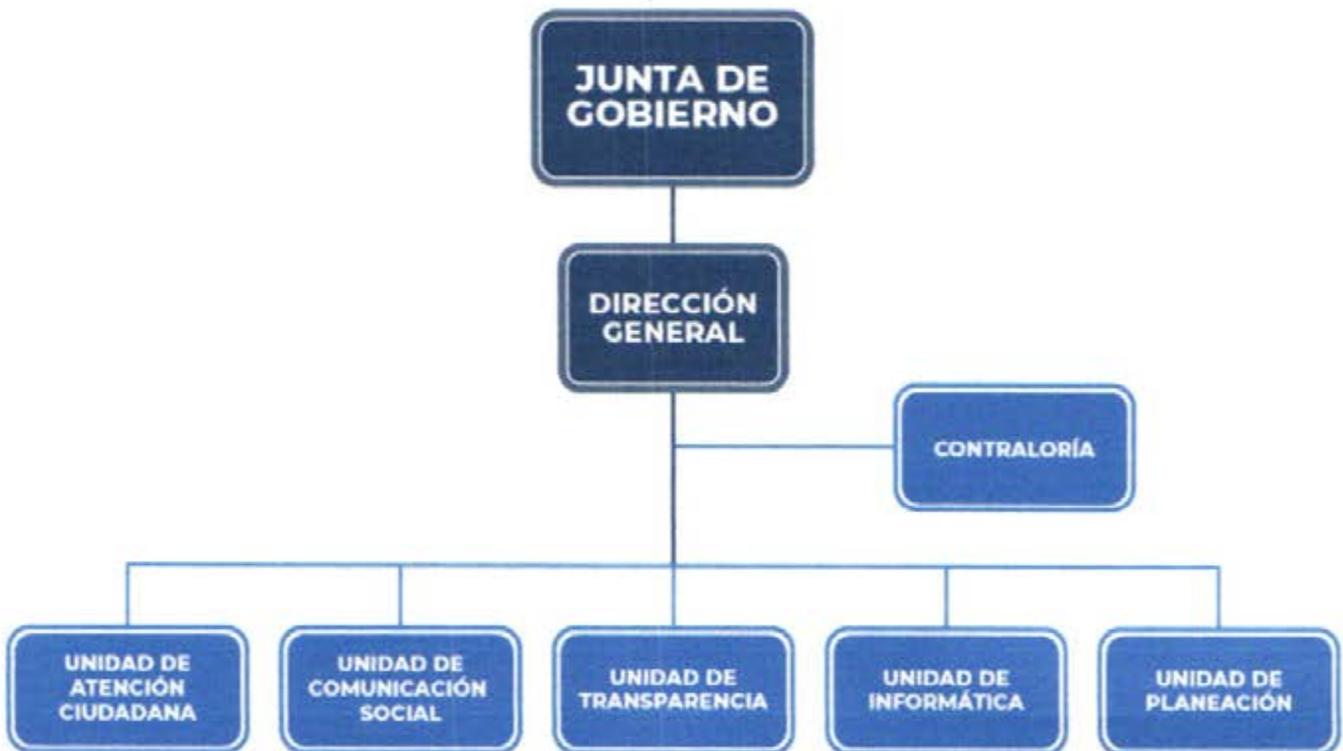
Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	12

# ORGANIGRAMA



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	13

## DIRECCIÓN GENERAL



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	14

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	15

- ❖ Vigilar que se ejecuten con eficiencia las actividades técnicas, administrativas y financieras del Organismo;
- ❖ Vigilar que las sanciones a que se hagan acreedores los servidores públicos adscritos al Organismo, se apliquen conforme a la legislación establecida;
- ❖ Impulsar acciones tendientes a promover la capacitación y actualización de los servidores públicos del Organismo;
- ❖ Imponer actos de autoridad en materia de inspección y verificación, de conformidad con lo señalado en el Título Sexto Capítulo V de la Ley de Aguas;
- ❖ Realizar las acciones necesarias para que el Organismo se ajuste al sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Estado, prestando así a la comunidad servicios adecuados y eficientes;
- ❖ Instrumentar campañas permanentes de difusión sobre la cultura del agua en el municipio;
- ❖ Informar a la población sobre la escasez del agua, los costos de proveerla y su valor económico, social y ambiental; y fortalecer la cultura del pago por el servicio de agua, alcantarillado y tratamiento;
- ❖ Realizar las medidas necesarias para evitar que basura, desechos, materiales y sustancias tóxicas, así como lodos producto de los tratamientos de aguas residuales, de la potabilización del agua y del desazolve de los sistemas de alcantarillado urbano o municipal, contaminen las aguas;
- ❖ Coordinar con las dependencias, Entidades y Unidades administrativas de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, las acciones correspondientes al cumplimiento del objeto del Organismo;
- ❖ Determinar mediante acuerdos y circulares las acciones y demás medidas para una mejor administración y funcionamiento interno del Organismo;
- ❖ Emitir y/o establecer las normas, políticas y procedimientos aplicables en las acciones administrativas y en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	16

- ❖ Solicitar a la Contraloría, el examen y evaluación de los sistemas, mecanismos y procedimientos de control del Organismo, así como solicitar la revisión y auditorías de índole administrativa, contable, operacional, técnica y jurídica a las autoridades competentes, con la finalidad de vigilar y transparentar el manejo y la aplicación de los recursos públicos;
- ❖ Desempeñar las comisiones y funciones específicas que le confiera el Presidente Municipal y la Junta de Gobierno, manteniendo informado sobre el desarrollo y resultados de las mismas;
- ❖ Presentar a la Junta de Gobierno para su aprobación, los proyectos y programas relativas a la competencia del Organismo;
- ❖ Presentar a la Junta de Gobierno para su aprobación los estados financieros e informes generales, competencia del Organismo, así como el cierre programático, presupuestal y financiero;
- ❖ Someter a la Junta de Gobierno, los asuntos encomendados al Organismo, relativas al pago de los derechos por el uso o aprovechamiento de aguas y bienes nacionales inherentes, de conformidad con la legislación aplicable;
- ❖ Vigilar que se practiquen, en forma regular y periódica, muestras y análisis del agua; estadísticas de sus resultados y tomar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua que se distribuye a la población, así como la que una vez utilizada se vierta a los cauces o vasos, de conformidad con la legislación aplicable;
- ❖ Presentar para su aprobación de la Junta de Gobierno la concertación de préstamos para el financiamiento del Organismo con créditos internos y externos de acuerdo a la normatividad aplicable;
- ❖ Presentar a la Junta de Gobierno para su aprobación y expedición proyectos de Reglamento y Manuales Administrativos del Organismo, así como las actualizaciones que los mismos requieran;
- ❖ Designar al personal que requiere para el despacho de los asuntos, competencia del Organismo;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	17

- ❖ Proponer a la Junta de Gobierno, cuando así se considere necesario la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de los bienes de propiedad privada que se requieran en beneficio del Organismo;
- ❖ Designar a los representantes del Organismo, en las comisiones, congresos, consejos, órganos de gobierno, instituciones, reuniones, juntas y organizaciones nacionales e internacionales en las que ésta sea participe;
- ❖ Presentar a la Junta de Gobierno las iniciativas de leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y demás disposiciones jurídicas que sean competencia del Organismo;
- ❖ Emitir documentos administrativos para el suministro y control de recursos del Organismo;
- ❖ Establecer coordinación con los Gobiernos Federal, Estatal y Municipal, para realizar acciones orientadas a prevenir, mitigar y restaurar el deterioro de los recursos naturales del Estado, en el marco de la normatividad aplicable;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Junta de Gobierno, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	18

## UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA

**DIRECCIÓN  
GENERAL**

**UNIDAD DE  
ATENCIÓN  
CIUDADANA**

**ÁREA DE QUEJAS  
Y DENUNCIAS**

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	19

Órgano Administrativo:	Unidad de Atención Ciudadana.
Objetivo:	Coordinar y canalizar las quejas, denuncias, sugerencias y dar seguimiento a las peticiones realizadas por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de comunicación.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Atender, orientar y asesorar a los ciudadanos que acudan a solicitar información sobre la denuncia, queja o reclamo por este Organismo Operador;
- ❖ Proporcionar información sobre los programas que actualmente cuenta este Organismo Operador a beneficio de la ciudadanía;
- ❖ Analizar y canalizar las denuncias o quejas ingresadas, a las diferentes Áreas de este Organismo Operador, para su seguimiento correspondiente;
- ❖ Solicitar apoyo a la diferentes Áreas del H. Ayuntamiento, cuando se requiera solucionar alguna problemática social presentada en las diferentes zonas de esta Ciudad;
- ❖ Coordinar la buena atención y comunicación a los usuarios vía telefónica, reportes del Área de Quejas y Denuncias, canalizar y verificar la atención de los asuntos derivados del programa de audiencia ciudadana;
- ❖ Establecer estrategias para atender, registrar, canalizar, dar seguimiento y respuesta a la demanda ciudadana de trámites y servicios que brinda este sistema operador;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	20

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

- ❖ Proporcionar atención personalizada y vía telefónica a la ciudadanía;
- ❖ Recibir y atender las peticiones, quejas o denuncias que presente la ciudadanía, ante este Organismo Operador;
- ❖ Registrar y canalizar las denuncias o quejas presentadas de forma personalizada o vía telefónica, mediante folios que asigna el Sistema ATL a las diferentes Áreas que conforman este Organismo Operador;
- ❖ Generar en el ATL el número de folio de la denuncia o queja realizada por la ciudadanía, para el seguimiento correspondiente;
- ❖ Registrar y brindar el seguimiento a las denuncias ciudadanas que sean ingresadas ante el sistema del H. Ayuntamiento, que sean competencia de este Organismo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Jefe de Atención Ciudadana, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	21

## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**DIRECCIÓN  
GENERAL**

**UNIDAD DE  
COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

ÁREA DE CULTURA  
DEL AGUA

ÁREA DE IMAGEN  
CORPORATIVA

ÁREA DE PRENSA  
Y MEDIOS  
ELECTRÓNICOS

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	22



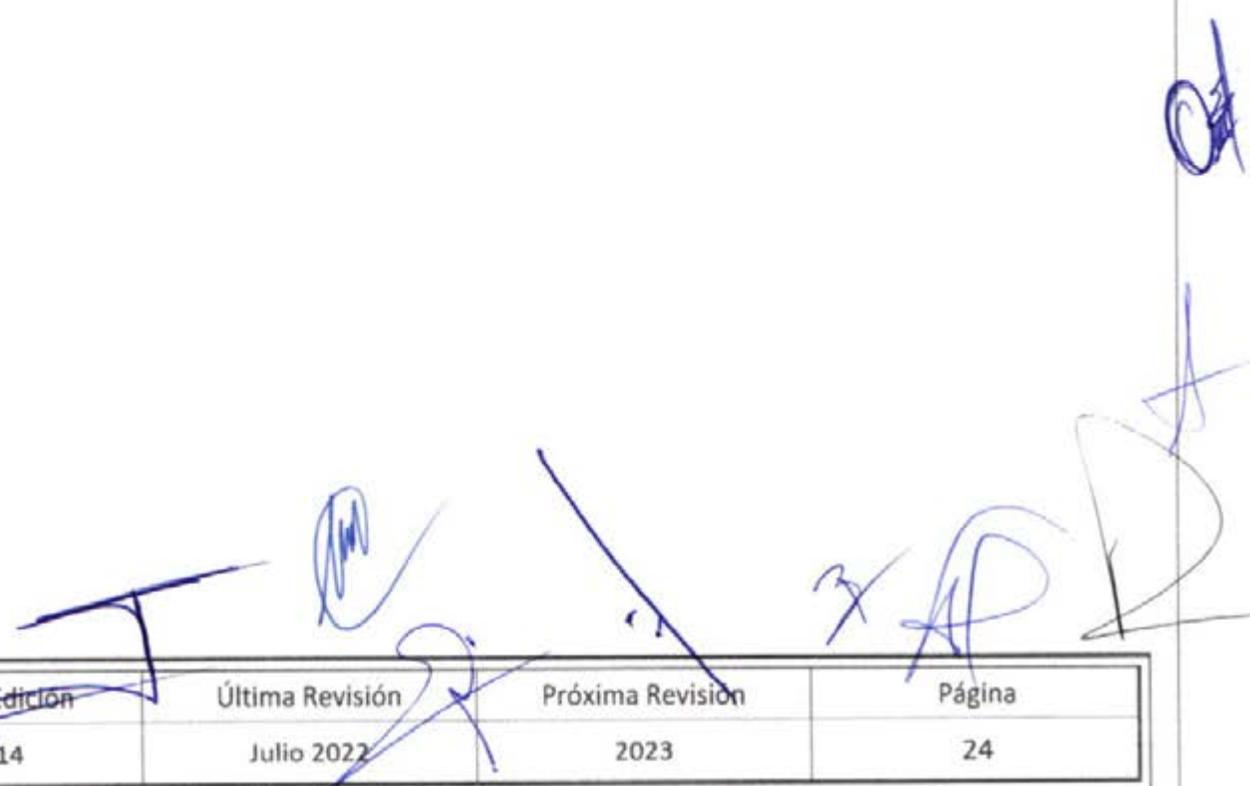
Órgano Administrativo:	Unidad de Comunicación Social.
Objetivo:	Coordinar y supervisar con la finalidad de cumplir con el objetivo de informar, diseñar contenidos y concientizar a la ciudadanía sobre el uso responsable del agua.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Definir mecanismos y estrategias de difusión de los objetivos, acciones y resultados de la ejecución de programas del Organismo para el conocimiento de la ciudadanía;
- ❖ Monitorear los programas radiofónicos de denuncias, así como los noticieros de radio y televisión;
- ❖ Coordinar la cobertura, difusión y seguimiento en medios impresos, electrónicos y digitales sobre actividades realizadas por el Organismo;
- ❖ Asesorar al Director General, en materia de difusión, radio, televisión, prensa escrita.
- ❖ Realizar las visitas de obra o conferencias para su difusión en medios de comunicación.
- ❖ Promover la coordinación de acciones para elaborar el manual de identidad del Organismo;
- ❖ Proponer contenidos útiles y oportunos para la ciudadanía de las diferentes plataformas informativas sobre las actividades del Organismo;
- ❖ Generar boletines de prensa y videos institucionales de los objetivos establecidos por el Organismo;
- ❖ Coordinar la cobertura, difusión y seguimiento en medios impresos y digitales sobre actividades realizadas por el Organismo;
- ❖ Impulsar las acciones para coordinar el diseño y validación de la imagen institucional para los eventos públicos del Organismo;

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	23

- ❖ Delimitar mecanismo de respaldo de información digital, fotográfica y videográfica que se deriven de las actividades del Organismo;
- ❖ Elaborar y definir contenidos para el portal de internet de Organismo;
- ❖ Analizar la información publicada en los medios de comunicación, para la construcción de escenarios y tendencias de opinión, que apoyen la toma de decisiones del Director General;
- ❖ Promover el uso responsable y racional del agua como recurso vital y escaso, con valor económico, social y ambiental entre la ciudadanía;
- ❖ Difundir actividades en tiempo real para redes sociales, así como monitorear, dar seguimiento y atención a reportes de los usuarios;
- ❖ Diseñar avisos preventivos o informativos para difundir entre la ciudadanía, acciones a realizar en caso de contingencias o riesgo inminente;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	24

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

- ❖ Promover entre la ciudadanía el uso responsable y racional del agua como recurso vital y escaso, con valor económico, social y ambiental;
- ❖ Gestión para llevar a cabo recorridos guiados a las Plantas Potabilizadoras y a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales;
- ❖ Concientizar a la población infantil y escolar, sobre el cuidado del agua, mediante pláticas, cursos y talleres;
- ❖ Interrelación con los espacios de Cultura del Agua de Institutos estatales;
- ❖ Difusión de temas de cultura del agua en redes sociales;
- ❖ Organización de eventos sobre la importancia del cuidado del agua;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Jefe de la Unidad y Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	25

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

- ❖ Promover la coordinación de acciones para elaborar el manual de identidad del Organismo;
- ❖ Impulsar las acciones para coordinar el diseño y validación de la imagen institucional para los eventos públicos del Organismo;
- ❖ Diseño de contenido para campañas con temas relacionados con el uso responsable del agua, así como actividades del organismo;
- ❖ Diseño y maquetación de contenidos para página web;
- ❖ Diseñar avisos preventivos o informativos para difundir entre la ciudadanía, acciones a realizar en caso de contingencias o riesgo inminente;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Jefe de la Unidad y Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	26

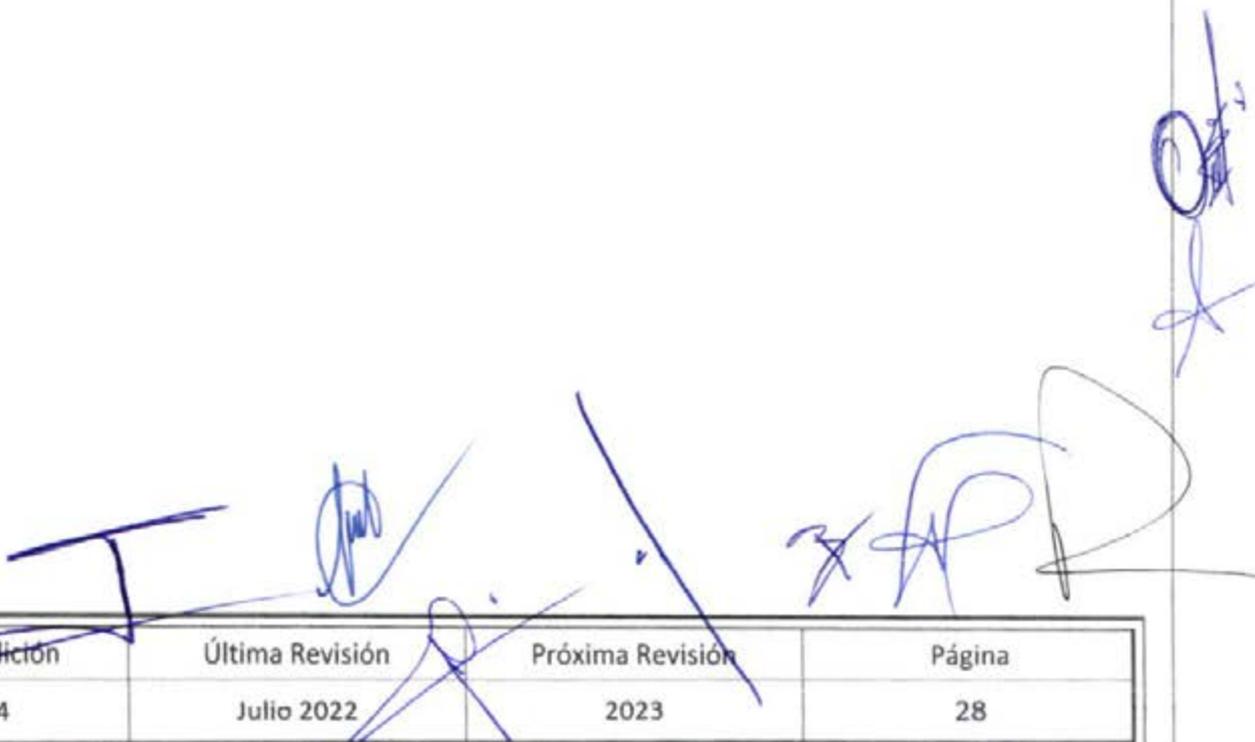
Órgano Administrativo:	Área de Prensa y Medios Electrónicos.
Objetivo:	Informar las acciones del SMAPA para mantener informada a la ciudadanía, así como a los diversos sectores de la sociedad sobre los temas relacionado con el servicio de agua potable y alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez.
<b>Funciones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

- ❖ Generar boletines de prensa y videos institucionales de los objetivos establecidos por el Organismo;
- ❖ Realizar la difusión por medio de boletines informativos de las actividades y obras que realiza el SMAPA;
- ❖ Realizar el respaldo de información digital, fotográfica y videográfica que se deriven de las actividades del Organismo;
- ❖ Elaborar y definir contenidos para el portal de internet de Organismo;
- ❖ Difundir actividades en tiempo real para redes sociales, así como monitorear, dar seguimiento y atención a reportes de los usuarios;
- ❖ Atención y gestión sobre temas relacionados con los medios de comunicación;
- ❖ Realizar la síntesis informativa de medios impresos;
- ❖ Monitorear denuncias y notas alusivas en radio, televisión y redes sociales;
- ❖ Realizar cobertura a las actividades y eventos del Sistema;
- ❖ Capturar versiones estenográficas de entrevistas realizadas a los mandos SMAPA;
- ❖ Archivar notas relacionadas con el SMAPA, audio de entrevistas, versiones estenográficas y trabajos especiales;



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	27

- ❖ Redactar comunicados y textos especiales;
- ❖ Mantener contacto con reporteros y editores de prensa escrita, radio y televisión, para realizar invitaciones, solicitudes de espacios, agendar entrevistas y enviar información;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Jefe de la Unidad y Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	28

## UNIDAD DE TRANSPARENCIA

**DIRECCIÓN  
GENERAL**

**UNIDAD DE  
TRANSPARENCIA**

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	29

Órgano Administrativo:	Unidad de Transparencia.
Objetivo:	Vincular acciones en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales; fomentando el derecho a la información, y rendición de cuentas, en términos que establezcan las leyes aplicables en la materia.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Supervisar la integración de la información pública en el Portal de Transparencia y en la Plataforma Nacional de Transparencia por parte de los Enlaces del Organismo, de conformidad con la normatividad vigente aplicable;
- ❖ Difundir la información a que se refiere el Título Sexto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado, así como vigilar que las Áreas la actualicen periódicamente, conforme la normatividad aplicable;
- ❖ Recibir y tramitar las solicitudes de acceso a la información pública, que se presenten y darles seguimiento hasta la resolución remitiéndolas a los Enlaces de Transparencia de las Áreas encargadas para su debida atención;
- ❖ Supervisar que las solicitudes se reciban y se tramiten en los términos que establece la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas y el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del H. Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas;
- ❖ Recibir y tramitar las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que se presenten y darles seguimiento hasta la resolución remitiéndolas a los Enlaces de Transparencia de las Áreas encargadas para su debida atención;
- ❖ Supervisar que las solicitudes se reciban y se tramiten en los términos que establece la Ley de Protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados del Estado de Chiapas y el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del H. Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	30

- ❖ Brindar capacitación y asesoría en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales, así como de los temas que le correspondan a los Enlaces, y a los servidores públicos del Sujeto Obligado;
- ❖ Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y/o de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que se presenten y, en su caso, orientarlos sobre los Sujetos Obligados competentes de acuerdo con la normatividad aplicable;
- ❖ Realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información y/o de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales que se presenten, auxiliándose de las áreas que integran este Sistema Operador, y Coordinar la integración y control de los expedientes de las solicitudes;
- ❖ Efectuar las notificaciones correspondientes al Solicitante, con la información proporcionada por los órganos administrativos de este Sistema Operador a través de su Enlace de Transparencia;
- ❖ Proponer al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia de la gestión de las solicitudes que sean presentadas, conforme a la normatividad aplicable;
- ❖ Llevar un registro de las solicitudes, sus respuestas y resultados, así como los costos de reproducción y envío;
- ❖ Verificar que la información solicitada no se encuentre clasificada; auxiliándose de los Enlaces de las Áreas correspondientes, así como de los resguardantes de la información;
- ❖ Promover e implementar políticas de transparencia proactiva al interior del Organismo, procurando su accesibilidad;
- ❖ Hacer del conocimiento del órgano de control interno de este Sistema Operador la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Reglamento y en las demás disposiciones aplicables;
- ❖ Fomentar la transparencia y accesibilidad al interior del Organismo;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	31

- ❖ Informar a los órganos administrativos internos de este Sistema Operador competentes, las resoluciones que en la materia notifique el Instituto de Acceso a la Información Pública del Estado de Chiapas;
- ❖ Informar al titular del área respectiva el incumplimiento en el procedimiento interno en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales; de persistir el hecho, dará vista al órgano de control interno para que actúe de acuerdo a sus atribuciones;
- ❖ Hacer los requerimientos necesarios a los Enlaces de Transparencia, cuando estos incumplan con los términos establecidos en este reglamento;
- ❖ Presentar informes trimestrales al Instituto, en los formatos que éste establezca, respecto del estado que guardan las solicitudes de acceso a la información pública presentadas;
- ❖ Revisar los criterios emitido por el Comité Único de Transparencia de la Administración Pública Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. , para determinar si es procedente la entrega de la información solicitada;
- ❖ Presentar ante el Comité Único de Transparencia de la Administración Pública Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, las propuestas de clasificación y desclasificación de la Información Pública;
- ❖ Proponer al Comité Único de Transparencia de la Administración Pública Municipal de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, la creación de lineamientos o acuerdos que mejoren los trámites para la atención de solicitudes y el cumplimiento de las obligaciones de Transparencia;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General; así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	32



## UNIDAD DE INFORMÁTICA



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	33

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	34

- ❖ Coordinar el seguimiento a las fallas, actualizaciones y nuevos requerimientos de sistemas adquiridos con terceros fabricantes y que están implementados en el SMAPA;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas pro el Director General; así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	35

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

- ❖ Desarrollar sistemas informáticos con base a los requerimientos de sistematización de procesos de cada uno de las áreas administrativas del SMAPA;
- ❖ Dar seguimiento a las actualizaciones y nuevos requerimientos, de los sistemas implementados en el SMAPA;
- ❖ Gestionar y dar seguimiento a fallas, actualizaciones y nuevos requerimientos de sistemas adquiridos con terceros fabricantes y que están implementados en el SMAPA;
- ❖ Programar y ejecutar los respaldos de las bases de datos que se encuentren los servidores del SMAPA;
- ❖ Supervisar la integridad de las bases de datos;
- ❖ Administrar la página y los sistemas web del SMAPA;
- ❖ Asignar usuario y atribuciones del Sistema Comercial ATL, solicitadas por los Órganos Administrativos;
- ❖ Capacitar a los usuarios de los diferentes sistemas para las actualizaciones o nuevas implementaciones de los sistemas que se utilizan en el SMAPA;
- ❖ Brindar soporte informático (ofimática, sistemas administrativos y/o adquiridos, etc.) a los usuarios que lo requieran;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Jefe de Unidad y Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	36

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

- ❖ Realizar la instalación y configuración de las redes de voz y datos y equipos periféricos de tecnología de información de los órganos administrativos del SMAPA, a fin de facilitar el desarrollo de las actividades;
- ❖ Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de cómputo, redes y periféricos asignados a cada órgano administrativo del SMAPA, a fin de que estos sean funcionales;
- ❖ Dar seguimiento a las fallas de los enlaces de datos del SMAPA de acuerdo al monitoreo y los reportes recibidos de las áreas administrativas del SMAPA;
- ❖ Elaborar dictámenes de viabilidad y diagnóstico técnico de bienes informáticos;
- ❖ Dar seguimiento a las fallas de los enlaces MPLS, de acuerdo al monitoreo de la red WAN;
- ❖ Supervisar la disponibilidad de los recursos de la red interna a cargo del SMAPA;
- ❖ Supervisar los servicios de acceso a Internet y cuentas de correo electrónico Institucional;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	37

## UNIDAD DE PLANEACIÓN

**DIRECCIÓN  
GENERAL**

**UNIDAD DE  
PLANEACIÓN**

**ÁREA DE  
PROGRAMACIÓN  
Y PRESUPUESTO**

**ÁREA DE  
SEGUIMIENTO  
Y EVALUACIÓN**

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	38

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

- ❖ Vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas, en materia presupuestaria y de planeación, en las acciones realizadas por los órganos administrativos que conforman el Organismo;
- ❖ Coordinar la integración de los expedientes técnicos, modificaciones y adecuaciones presupuestarias del gasto de inversión municipal y concertados;
- ❖ Coordinar la integración y presentación de los reportes de avances físicos financieros de obras del gasto institucional de inversión y corriente ante las instancias normativas correspondientes;
- ❖ Proponer los planes, programas y proyectos en materia hidráulica ante las instancias correspondientes para su autorización y/o validación;
- ❖ Participar en la elaboración del Plan Estatal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento;
- ❖ Participar en el seguimiento y evaluación del Plan Estatal de Agua Potable y Alcantarillado y Saneamiento, conjuntamente con autoridades Federales y Estatales;
- ❖ Participar en el seguimiento, con los organismos operadores municipales o intermunicipales en la planeación y gestión de financiamiento de obras;
- ❖ Establecer el seguimiento interno del Programa Operativo Anual del Organismo;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	39

- ❖ Coordinar la integración y presentación del Anteproyecto de Egresos del Organismo; con base en los programas y proyectos institucionales propuestos por los diferentes órganos administrativos, aplicando los criterios y lineamientos normativos que fije la autoridad hacendaria, para su presentación al Director General;
- ❖ Presentar al Director General, el Programa Operativo Anual, en materia de inversión de Programas de Acciones y la Cuenta de la Hacienda Pública, en su apartado de análisis funcional y presupuestal, competencia del Organismo;
- ❖ Presentar al Director General, el informe sobre el cumplimiento de los programas y metas, respecto al ejercicio del Presupuesto asignado a los órganos administrativos que conforman el Organismo;
- ❖ Gestionar la autorización y aprobación de inversión externa para el cumplimiento de las políticas públicas en materia hidráulica contenidas en el Plan Municipal de Desarrollo;
- ❖ Realizar los trámites de los recursos presupuestales autorizados por la Federación, Estado o Municipio, para la correcta ejecución de los proyectos de inversión;
- ❖ Integrar y presentar trimestralmente los avances físicos y financieros de los programas y proyectos operados con financiamiento federal o estatal, en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- ❖ Instrumentar estrategias orientadas a cubrir las necesidades de infraestructura hidráulica en el Municipio;
- ❖ Proporcionar apoyo a los órganos administrativos para la integración de sus programas y proponer estrategias que faciliten el avance de metas y el cumplimiento de los objetivos institucionales;
- ❖ Representar al Organismo en los aspectos normativos de planeación y programación del gasto de inversión;
- ❖ Presentar al Director General, para su aprobación, los planes y programas de inversión para su revisión y aprobación ante la Junta de Gobierno;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	40

- ❖ Presentar al Director General, los indicadores de gestión de los programas de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
- ❖ Coordinar las actividades en materia de Mejora Regulatoria que le corresponda al Organismo, para generar Programas, Informes y/o actualizaciones solicitadas por la Instancia correspondiente en materia de Mejora Regulatoria;
- ❖ Coordinar la integración de la Información sobre los temas y responsabilidades que le corresponda al Organismo, para generar el Informe de Gobierno y el documento que presenta el Director General en su comparecencia ante La Junta de Gobierno;
- ❖ Coordinar a través de enlaces de las áreas de este Sistema Operador, las actividades propias de los programas en materia de Mejora Regulatoria: Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS), Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) y Ventanilla Única de Trámites y servicios;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General; así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	41

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	42

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	43

- ❖ Desarrollar proyectos para promover el uso eficiente del agua a través de la instalación de dispositivos ahorradores de agua en WC, lavabos regaderas en casa habitación, edificaciones de las instalaciones públicas y privadas del municipio;
- ❖ Desarrollar mediante convenios con universidades locales proyectos para el diseño de edificios sustentables para el aprovechamiento de energías naturales y la colección de agua de lluvia a través de los techos de viviendas;
- ❖ Elaborar proyectos para planificar la nueva normatividad de derechos y usos del agua a nuevos desarrollos inmobiliarios;
- ❖ Desarrollar proyectos para el aprovechamiento de agua de lluvia en zonas del Municipio donde se prevé la falta de agua en un horizonte de 50 años;
- ❖ Promocionar el uso de accesorios y métodos que reduzcan el consumo de agua en los usuarios comerciales, industriales y domésticos;
- ❖ Coadyuvar con los enlaces de las áreas de este Sistema Operador, las actividades propias de los programas en materia de Mejora Regulatoria; Registro Único de Trámites y Servicios (RUTyS), Programa de Simplificación de Cargas (SIMPLIFICA) y Ventanilla Única de Trámites y servicios;
- ❖ Realizar los reportes de avances trimestrales de los programas en materia de Transparencia;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director General, así como las que les confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	44

## CONTRALORÍA

### CONTRALORÍA

DEPARTAMENTO  
DE AUDITORÍA  
ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO  
DE AUDITORÍA  
TÉCNICA

DEPARTAMENTO DE  
RESPONSABILIDADES  
Y CONTROL  
PATRIMONIAL

DEPARTAMENTO  
DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	45

Órgano Administrativo:	Contraloría.
Objetivo:	Planear, programar, organizar y coordinar las acciones de control evaluación, vigilancia y fiscalización del correcto uso de los recursos del organismo, así como el desempeño de los servidores públicos logrando con ello impulsar una gestión pública de calidad, en apego a las normas y disposiciones legales aplicables.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Vigilar que el Organismo cuente con presupuesto aprobado por su Junta de Gobierno;
- ❖ Practicar visitas al Organismo, con el propósito de verificar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que esta tiene encomendada;
- ❖ Vigilar el cumplimiento de las normas de control, evaluación, fiscalización, contabilidad y auditoría que deben observar los órganos y áreas de apoyo del Organismo;
- ❖ Vigilar que los contratos y convenios, o pedidos que deba celebrar el Organismo en materia de obra pública y servicios relacionados con los bienes de este, se ajuste a la legislación aplicable;
- ❖ Evaluar el desempeño del Organismo y su impacto social, con el objeto de identificar problemas de operación y aspectos susceptibles de mejoramiento y opinar al respecto mediante informe escrito dirigido a la Junta de Gobierno;
- ❖ Vigilar que la administración de los recursos se realice de acuerdo con lo que disponga la ley, los programas y presupuesto aprobados;
- ❖ Vigilar que los recursos económicos con los que disponga el Organismo se realicen bajo los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez;
- ❖ Proveer la instalación, en lugares visibles de buzones para la presentación de quejas y denuncias en las distintas áreas administrativas;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	46

- ❖ Formular y ejecutar un programa anual de auditorías a los órganos y áreas de apoyo del Organismo, emitiendo las observaciones y recomendaciones respectivas, y darle seguimiento hasta la solución de las deficiencias e irregularidades detectadas;
- ❖ Verificar que el personal que presta sus servicios al Organismo no cuente con antecedentes negativos tanto administrativos como penales;
- ❖ Requerir a los órganos y áreas de apoyo del Organismo los informes, datos, expedientes y documentos, necesarios para el cumplimiento de las atribuciones, funciones y despacho de sus asuntos;
- ❖ Dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que formule la Auditoría Superior del Estado de Chiapas, verificando que los órganos administrativos presenten la información requerida y atiendan las recomendaciones de su competencia;
- ❖ Vigilar ilimitadamente en cualquier tiempo las operaciones del Organismo;
- ❖ Participar con el carácter de asesor, con derecho a voz pero no a voto, en los diversos comités que establezcan las leyes de adquisiciones, de obra pública y demás leyes aplicables;
- ❖ Recibir, investigar y substanciar quejas y denuncias de los usuarios y servidores públicos del Organismo, por violaciones o incumplimiento a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas, y turnarlos al órgano competente dándole seguimiento hasta su resolución;
- ❖ Proponer al Director General o en su caso a la Junta de Gobierno, realizar auditorías o revisiones especiales, donde se detecte problemas operativos o administrativos;
- ❖ Comunicar al Director General las irregularidades que cometan los servidores públicos del Organismo en el desarrollo de sus funciones, cuando estos se encuentran tipificados como delitos en la legislación penal o administrativa correspondiente;
- ❖ Participar en la entrega-recepción de las áreas que integran el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	47

- ❖ Emitir observaciones y/o recomendaciones al Director General sobre prácticas administrativas que redundan en perjuicio del objeto y servicio que presta el Organismo;
- ❖ Verificar que los servidores públicos obligados, presenten con oportunidad y veracidad su Declaración de Situación Patrimonial, de Interés y Constancia de Presentación de Declaración Fiscal, ante el Órgano Interno de Control, dentro de los plazos establecidos en la ley de la materia;
- ❖ Practicar investigaciones sobre los actos y omisiones de los servidores públicos del Organismo, por incumplimiento de sus obligaciones o por inobservancia de las leyes aplicables, determinar las responsabilidades y proponer al Director General las sanciones que correspondan;
- ❖ Establecer las políticas y directrices en la atención de investigaciones y denuncias relacionadas con faltas administrativas cometidas por servidores públicos y particulares, así como criterios de actuación en la aplicación de sanciones a los servidores públicos por incurrir en responsabilidades administrativas, tomando en consideración, en su caso, las políticas que emita el Comité Coordinador del Sistema Anticorrupción del Estado de Chiapas;
- ❖ Solicitar a las autoridades de los tres niveles de gobierno, así como a terceros, y en general, a cualquier persona, los documentos, peritajes, información, pruebas para mejor proveer o cualquier tipo de diligencias relacionados con los procedimientos administrativos de responsabilidad que se sustancien en la Contraloría de este Organismo Operador;
- ❖ Ordenar la notificación en términos de la legislación aplicable de los oficios, acuerdos y resoluciones recaídas en los procedimientos administrativos de responsabilidad habilitando al personal que sea necesario para tales efectos;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, les sean encomendadas por el Director General; así como las que le confieren las disposiciones legales administrativas y reglamentarias aplicables.

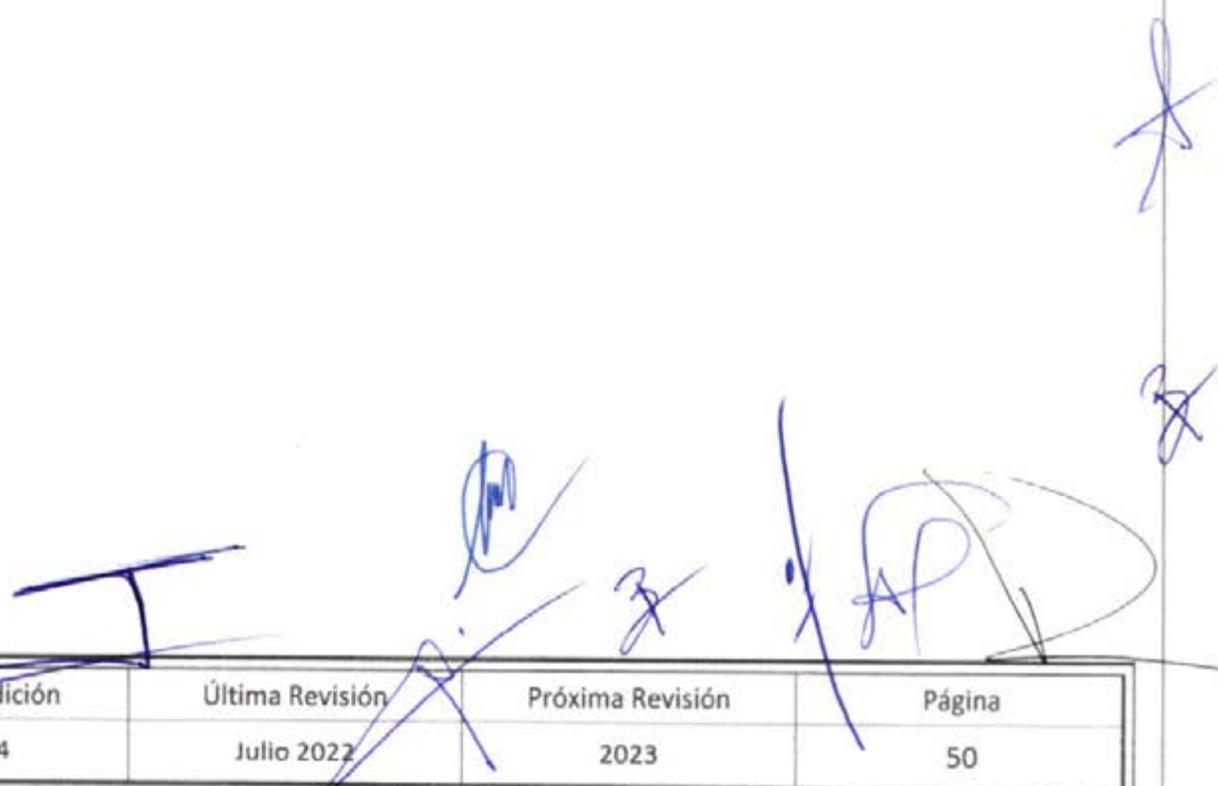
Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	48

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	49

- ❖ Dar seguimiento a las observaciones determinadas hasta su total solventación, así como a los sistemas de control y evaluación de éste Organismo;
- ❖ Informar al Contralor las observaciones de las auditorías en que se hubieren detectado responsabilidad de los servidores públicos de éste Organismo, para que en coordinación se proceda como corresponda;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, les sean encomendadas por el Contralor; así como las que le confieren las disposiciones legales administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	50

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	51

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	52

Órgano Administrativo:	Departamento de Responsabilidades y Control Patrimonial.
Objetivo:	Recibir e investigar en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas, las faltas administrativas de los servidores o ex servidores públicos del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado; así como recibir las Declaraciones de Situación Patrimonial y de Interés y coordinar el proceso de entrega-recepción interno que realicen los servidores públicos del Sistema.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Recibir e investigar en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas, las faltas administrativas de los servidores o ex servidores públicos del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez, y de particulares vinculados; para lo cual deberá integrar el expediente, calificar las faltas administrativas, elaborar el informe de presunta responsabilidad, en su caso, solicitar las medidas cautelares, tramitar y resolver los recursos que le corresponda;
- ❖ Iniciar las Investigaciones de oficio, por denuncia o derivadas de las auditorías practicadas por parte de las autoridades competentes por la presunta responsabilidad por Faltas Administrativas cometidas por los servidores públicos de este Organismo Operador o de Particulares, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Solicitar a las autoridades de los tres niveles de gobierno, así como a terceros, y en general, a cualquier persona, los documentos, incluyendo aquella que por disposición legal se considere como reservada o confidencial, peritajes, información, pruebas para mejor proveer o cualquier tipo de diligencias relacionados con la investigación de las presuntas faltas administrativas, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Citar a comparecer cuando se considere conveniente o necesario, a los denunciados, Servidores y/o Ex Servidores Públicos y las personas físicas, incluyendo los representantes legales de las personas morales, relacionadas con la investigación de las presuntas faltas administrativas;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	53

- ❖ Emitir el acuerdo de inicio del procedimiento de investigación, acuerdo de conclusión y archivo del expediente, si no se encontraren elementos suficientes, para demostrar la existencia de la infracción;
- ❖ Emitir el informe de presunta responsabilidad del infractor, con las salvedades previstas en la Ley de Responsabilidades y en su caso la declaración de prescripción;
- ❖ La calificación de Faltas Administrativas como graves o no graves, previa investigación realizada y notificar al denunciante, cuando este fuere identificable;
- ❖ Remitir el informe de presunta responsabilidad al Departamento de Procedimientos Administrativos, para iniciar el procedimiento de responsabilidad que corresponda;
- ❖ Certificar y expedir copias de la documentación relativa a los procedimientos a su cargo;
- ❖ Aplicar las medidas de apremio para hacer cumplir sus determinaciones como Autoridad Investigadora;
- ❖ Solicitar a las Autoridades Sustanciadoras o Resolutoras las medidas cautelares que se requiera; Establecer un sistema de registro, control y seguimiento de los asuntos que sean de su competencia;
- ❖ Recibir las declaraciones de Situación Patrimonial y de Interés de los servidores públicos del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Requerir a los servidores públicos del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, cuando no cumplan con su obligación de presentar la Declaración de Situación Patrimonial, de Interés y Constancia de Presentación de Declaración Fiscal, en los términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas; y en caso de incumplimiento iniciar el procedimiento de investigación que proceda;
- ❖ Coordinar y supervisar que los servidores públicos de este Organismo Operador realicen la entrega-recepción de los recursos materiales, financieros y humanos que le sean asignados para el desempeño de sus funciones, conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales aplicables;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	54

- ❖ Acordar con el titular de la Contraloría Interna de este Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, el despacho de los asuntos a su cargo;
- ❖ Los procedimientos que se encuentren en trámite y radicados en el Departamento de Responsabilidades, serán continuados por el Departamento de Responsabilidades y Control Patrimonial, de conformidad con las atribuciones y competencia que le confiere la legislación aplicable; y
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, les sean encomendadas por el Contralor; así como las que le confieren las disposiciones legales administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	55

Órgano Administrativo:	Departamento de Procedimientos Administrativos.
Objetivo:	Radicar y substanciar los procedimientos de responsabilidad administrativa, conforme a lo previsto a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Radicar y substanciar los procedimientos de responsabilidad administrativa, conforme a lo previsto a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Admitir o desechar el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, elaborado por la Autoridad Investigadora; o en su caso, prevenirlo cuando el informe adolezca de los requisitos que señala la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Ordenar el emplazamiento del presunto responsable, debiendo cumplir con las formalidades esenciales de la Ley de Responsabilidades;
- ❖ Iniciar y substanciar el procedimiento de responsabilidades administrativas hasta el cierre de la audiencia Inicial, cuando se trate de faltas administrativas graves y de faltas de particulares; remitiendo al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Chiapas, los autos originales del expediente de responsabilidades administrativas para la continuación del procedimiento y su resolución por dicho Tribunal;
- ❖ Llevar a cabo las actuaciones y diligencias necesarias para la correcta integración de los procedimientos de responsabilidad administrativas por faltas administrativas no graves;
- ❖ Emitir, cuando proceda, el acuerdo de acumulación, improcedencia, sobreseimiento, conclusión y archivo de los procedimientos de responsabilidades administrativas que se instruyan en contra de los servidores públicos del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;
- ❖ Dictar las medidas cautelares provisionales que correspondan;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	56

- ❖ Solicitar a las autoridades, instituciones, o a cualquier persona, física o moral, la información, documentos, peritajes y/o diligencias, que tengan relación con los procedimientos de responsabilidad administrativa, para mejor proveer en los mismos;
- ❖ Citar a comparecer cuando se considere conveniente o necesario, a los denunciantes, Servidores y/o Ex Servidores Públicos y las personas físicas, incluyendo los representantes legales de las personas morales, relacionadas con la investigación de las presuntas faltas administrativas;
- ❖ Establecer un sistema de registro, control y seguimiento de los asuntos que sean de su competencia;
- ❖ Admitir, desechar y desahogar, los elementos de prueba aportados en el procedimiento de responsabilidad administrativa, conforme a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Interrogar a las partes, testigos y a terceros, con el objeto de esclarecer los hechos o los puntos controvertidos. Asimismo, desechar las preguntas que las partes hagan a sus testigos, cuando estas no sean claras ni precisas o no tengan relación con los puntos controvertidos o sean contrarias a la moral o al derecho;
- ❖ Determinar e imponer las medidas de apremio, a las personas que incurran en alguna falta durante el desahogo de las diligencias respectivas, en términos de la legislación aplicable;
- ❖ Conocer, substanciar y resolver los recursos, que se interpongan en contra de las resoluciones, dictadas en los procedimientos de responsabilidad;
- ❖ Acordar la improcedencia, del inicio del procedimiento administrativo de responsabilidad, cuando se advierta que no existan elementos suficientes, para iniciarlo o bien que carezca de materia para su substanciación; y en su caso, declarar la prescripción de las facultades para sancionar;
- ❖ Declarar en términos de la legislación aplicable, la firmeza de las resoluciones emitidas en los procedimientos administrativos de responsabilidad;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	57



- ❖ Integrar y actualizar el padrón de servidores públicos sancionados;
- ❖ Informar a la Dirección Jurídica, de la probable comisión de hechos delictuosos, que se adviertan en los procedimientos administrativos;
- ❖ Declarar cerrada la audiencia inicial, una vez que las partes hayan manifestado lo que a su derecho convenga y ofrecidas sus pruebas;
- ❖ Declarar abierto el periodo de alegatos y determinar el cierre de instrucción en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Decretar medidas cautelares, conforme a la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Chiapas;
- ❖ Certificar y expedir copias de la documentación relativa a los procedimientos a su cargo;
- ❖ Acordar con el titular de la Contraloría Interna de este Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado el despacho de los asuntos a su cargo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, les sean encomendadas por el Contralor; así como las que le confieren las disposiciones legales administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	58

## DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	59

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

- ❖ Administrar eficientemente los recursos humanos, financieros y materiales asignados al Organismo, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos;
- ❖ Proponer y emitir las políticas, normas y procedimientos que en materia de recursos humanos, materiales, financieros y servicios generales se requieran para la operación del Organismo, con la aprobación del Director General;
- ❖ Presentar ante la instancia correspondiente, previa aprobación del Director General, la información contable del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, el Programa Operativo Anual y la Cuenta de la Hacienda Pública, conforme a los calendarios establecidos;
- ❖ Administrar el Presupuesto de Egresos e Ingresos autorizado conforme a los programas establecidos y cuidar el adecuado manejo;
- ❖ Vigilar el mantenimiento y resguardo de los bienes asignados al Organismo;
- ❖ Integrar los estados financieros e información contable, así como integrar la cuenta pública;
- ❖ Promover la gestión de las adecuaciones presupuestarias del Organismo;
- ❖ Proveer la adquisición, contratación de servicios de arrendamiento, así como el abastecimiento de recursos materiales y el suministro de servicios generales que requiera el organismo o sus órganos administrativos;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	60

- ❖ Establecer la coordinación con la Contraloría Interna, a fin de proporcionar los estados financieros y contables para la integración del informe que deberá presentar ante la Junta de Gobierno;
- ❖ Promover y solicitar antes las instancias correspondientes la capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal del Organismo;
- ❖ Coordinar con la Unidad de Planeación, el intercambio de información acreditada contable para conciliar cifras en el avance del ejercicio del presupuesto autorizado;
- ❖ Establecer y aplicar medidas para racionalizar el gasto, optimizar los recursos y mejorar la calidad de los servicios, previa aprobación del Director General;
- ❖ Promover la autorización y aprobación de los recursos presupuestales con base en la normatividad de las diversas fuentes de financiamiento;
- ❖ Supervisar la correcta administración de los Recursos Humanos y el cumplimiento de las condiciones laborales de acuerdo a los ordenamientos legales que rigen la administración pública municipal;
- ❖ Coordinar el funcionamiento de la Unidad Interna de Protección Civil del Organismo, promoviendo la operación, desarrollo y vigilancia del mismo, así como, difundir el Programa de Protección Civil que emita la instancia competente del Gobierno del Estado y Municipal;
- ❖ Presentar para autorización del Director General, los documentos administrativos para el suministro y control de los recursos humanos, financieros y materiales del Organismo;
- ❖ Autorizar los movimientos nominales del personal adscrito del Organismo, así como los de nuevo ingreso;
- ❖ Vigilar que la nómina de sueldos del personal adscrito del Organismo; así como los procesos de capacitación, adiestramiento, desarrollo y recreación del personal adscrito a los órganos administrativos, cumplan con la normatividad establecida;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	61

- ❖ Proponer al Director General, el fortalecimiento estructural de los órgano administrativos y de la plantilla de plazas del Organismo;
- ❖ Autorizar la aplicación de los descuentos por las diversas incidencias del personal, adscrito a este Sistema Operador;
- ❖ Proponer al Director General, el ingreso, promoción, remoción, cambio de adscripción, comisiones del personal adscrito del Organismo;
- ❖ Comunicar la remoción, comisión y cambio de adscripción del personal adscrito al Organismo;
- ❖ Formar parte del Comité Interno para la validación y otorgamiento del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; y
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	62

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS MATERIALES

Y

## SERVICIOS GENERALES

**DIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA**

**SUBDIRECCIÓN  
DE RECURSOS MATERIALES  
Y SERVICIOS GENERALES**

DEPARTAMENTO  
DE ALMACÉN

DEPARTAMENTO  
DE ADQUISICIONES

DEPARTAMENTO  
DE SERVICIOS  
GENERALES

DEPARTAMENTO  
DE TALLER  
MECÁNICO

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	63

Órgano Administrativo:	Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Objetivo:	Administrar los recursos materiales y servicios generales que disponga el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Establecer y aplicar, con la aprobación de la Dirección Administrativa, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el SMAPA;
- ❖ Administrar eficientemente los recursos materiales, con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos;
- ❖ Difundir, las políticas, normas y lineamientos en materia de administración de los recursos materiales y servicios generales;
- ❖ Verificar que los bienes del SMAPA se salvaguarden;
- ❖ Realizar los trámites de pagos a proveedores y prestadores de servicios del SMAPA a la Tesorería de ésta;
- ❖ Elaborar y administrar el control, registro y actualización permanente de los inventarios y resguardos de bienes muebles e inmuebles del SMAPA;
- ❖ Tramitar, dirigir, supervisar el proceso de adquisición de bienes y servicios, conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables;
- ❖ Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección Administrativa del SMAPA;
- ❖ Validar constancia de liberación y/o constancias de no adeudo de mobiliarios o equipos solicitadas por servidores públicos, que causan baja;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General y Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	64

Órgano Administrativo:	Departamento de Almacén.
Objetivo:	Recibir, almacenar y distribuir los bienes, materiales y suministros del Organismo, para sus diferentes Órganos Administrativos, así como garantizar que los bienes que se adquieren la cumplan con las especificaciones y calidad solicitadas.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Aplicar las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización y administración integral de los recursos materiales y servicios generales, de que disponga el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;
- ❖ Mantener, registrar, custodiar y distribuir los inventarios de los Recursos Materiales y Servicios Generales a todos los Órganos Administrativos que conforman el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;
- ❖ Administrar eficientemente los recursos materiales, obtenidos por el SMAPA como ingresos propios con base a las normas, políticas y procedimientos establecidos;
- ❖ Realizar movimientos de altas y bajas de los bienes del Sistema Operador;
- ❖ Verificar que los bienes del SMAPA se salvaguarden;
- ❖ Aplicar las leyes, políticas, lineamientos en materia de bienes muebles e inmuebles;
- ❖ Elaborar y administrar el control, registro y actualización permanente de los inventarios y resguardos de bienes muebles e inmuebles del SMAPA;
- ❖ Elaborar constancia de liberación y/o constancias de no adeudo de mobiliarios o equipos solicitadas por servidores públicos, que causan baja;
- ❖ Coordinar el proceso de licitación, conforme a la normatividad aplicable en la materia;
- ❖ Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, el Director Administrativo y Director General del SMAPA.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	65

Órgano Administrativo:	Departamento de Adquisiciones.
Objetivo:	Adquirir, arrendar y contratar los bienes o servicios requeridos por las áreas administrativas del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, de conformidad con la disponibilidad presupuestal; así como al estricto apego a la legislación y normatividad vigente en la materia.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Realizar las adquisiciones menores de bienes y servicios, en estricto apego a las disposiciones legales y administrativas en la materia;
- ❖ Establecer los instrumentos que permitan llevar a cabo los procedimientos de adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios;
- ❖ Participar en los actos relacionados con las adquisiciones, arrendamientos y contratación de servicios, que se llevan a cabo mediante licitación pública, licitación restringida y adjudicación directa;
- ❖ Contar y mantener actualizado el padrón de proveedores;
- ❖ Realizar el proceso de licitación, conforme a la normatividad aplicable en la materia;
- ❖ Efectuar las cotizaciones y elaborar los cuadros comparativos que determinen las mejores opciones de compra, renta o contratación, que convenga a los intereses del Sistema;
- ❖ Tramitar, dirigir, supervisar el proceso de adquisición conforme a las disposiciones legales y normativas aplicables;
- ❖ Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, el Director Administrativo y Director General del SMAPA.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	66

Órgano Administrativo:	Departamento de Servicios Generales.
Objetivo:	Proporcionar los servicios generales a los diferentes Órganos Administrativos en apego a la normatividad aplicable en la materia.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Realizar el suministro de mantenimiento preventivo y correctivo al mobiliario, equipo de oficina y equipo de transporte;
- ❖ Proporciona el servicio de aseo y limpieza necesarios al sistema, que permitan la realización de las actividades en un ambiente insalubre;
- ❖ Gestionar el pago de los servicios básicos de agua, luz telefonía, internet, así como las publicaciones oficiales ante el área correspondientes;
- ❖ Suministrar el servicios de fotocopiado, así como el servicio de alimentación del personal que labora en horario extraordinario;
- ❖ Contratación de los servicios de mensajería y paquetería;
- ❖ Brindar el servicio de vigilancia que permita otorgar la seguridad e integridad requerida en las instalaciones del Organismo;
- ❖ Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, el Director Administrativo y General del SMAPA.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	67

Órgano Administrativo:	Departamento de Taller Mecánico.
Objetivo:	Establecer y aplicar, las políticas, normas, lineamientos, sistemas y procedimientos para la organización en mantenimientos en parque vehicular y maquinaria del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Recibir y organizar las solicitudes turnadas por las diferentes áreas del sistema municipal de agua potable y alcantarillado para el mantenimiento correctivo del parque vehicular;
- ❖ Recepcionar, atender y dar diagnostico mecánico y eléctrico de la unidad que presenta fallas en su funcionamiento;
- ❖ Realizar procedimiento de reparación de las unidades que presentaron fallas en su funcionamiento mecánico y/o eléctrico;
- ❖ Programar los mantenimientos preventivos del parque vehicular propiedad del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;
- ❖ Elaboración de bitácora del vehículo a reparar;
- ❖ Elaborar expediente por unidad para tener un historial de mantenimiento;
- ❖ Elaborar resguardos y responsivas a los choferes que traen asignadas vehiculos propiedad del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;
- ❖ Realizar auxilios viales a las unidades propiedad del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, cuando es solicitado por los choferes;
- ❖ Realizar trámites de pago por la compra de refacciones para en mantenimiento correctivo de los vehículos propiedad del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	68

- ❖ Aplicar los criterios y lineamientos normativos del gasto, que fije la Dirección Administrativa del SMAPA;
- ❖ Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, los Directores Administrativo y General del SMAPA.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	69

## TESORERÍA

**DIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA**

**TESORERÍA**

DEPARTAMENTO  
DE PAGO Y  
CONCILIACIÓN

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	70

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

- ❖ Administrar y controlar la disponibilidad de las cuentas bancarias, para mantener la liquidez suficiente, para la operatividad de este sistema;
- ❖ Enviar a la Subdirección de Ingresos, reportes diarios de los ingresos captados por este Organismo, para su conciliación correspondiente;
- ❖ Recepcionar solicitudes de pago y elaboración de cheques o transferencias electrónicas a proveedores, contratistas, pensiones y finiquitos laborales, previamente validadas por la subdirección de Recursos Financieros;
- ❖ Destinar la disponibilidad de recursos en las cuentas correspondientes, para cubrir la nómina de sueldos de los trabajadores adscritos a este organismo enviada por el área de Recursos Humanos de manera quincenal;
- ❖ Remilir a la Subdirección de Recursos Financieros, pólizas de cheques, formatos de transferencias electrónicas y traspaso de Recursos debidamente soportados para su registro correspondiente;
- ❖ Informar mensualmente flujo de efectivo, así como diferentes reportes de ingresos y egresos de este Organismo Operador a la Dirección Administrativa;
- ❖ Concentrar y enviar Estados de Cuentas de este organismo a las áreas correspondientes;
- ❖ Resguardo de formas valoradas, emitidas por las instituciones financieras.
- ❖ Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne, los Directores Administrativo y General del SMAPA.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	71

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

- ❖ Control de pagos de cheques y transferencias;
- ❖ Revisión e integración de soportes de pagos;
- ❖ Control de emisión de cheques certificados y cheques de caja;
- ❖ Conciliar saldos de proveedores con el área de adquisiciones;
- ❖ Integrar expedientes para el entero de las retenciones efectuadas a terceros;
- ❖ Conciliar saldos con la subdirección de ingresos;
- ❖ Registrar e integrar la información de pagos emanada de los fondos presupuestarios y financieros;
- ❖ Coadyuvar en la solventación de auditorías;
- ❖ Atender los requerimientos de la Secretaría de Hacienda, en materia de impuestos (ISR, IVA E IETU);
- ❖ Coadyuvar en el proceso de pago de los derechos por uso y explotación de bienes del dominio público;
- ❖ Atender los requerimientos de la Secretaría de Hacienda del Estado;
- ❖ Las demás que en el ámbito de su competencia le confieran las disposiciones legales aplicables, así como las que le asigne, los Directores Administrativo y General del SMAPA.

<del>Primera Edición</del>	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	72

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**DIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA**

**SUBDIRECCIÓN  
DE RECURSOS  
HUMANOS**

**DEPARTAMENTO  
DE NÓMINA**

**DEPARTAMENTO  
DE ORGANIZACIÓN  
Y MÉTODOS**

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	73

Órgano Administrativo:	Subdirección de Recursos Humanos.
Objetivo:	Planear, controlar y coordinar las acciones referentes al capital humano, dando cumplimiento a las normas y procedimientos vigentes en materia de su competencia para un mejor funcionamiento del Organismo.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Aplicar las Leyes, lineamientos y procedimientos que en materia de Recursos Humanos establezcan las instancias Normativas, así como las que determine la Dirección Administrativa;
- ❖ Elaboración y trámite de la nómina de sueldo del personal del Organismo;
- ❖ Validar los movimientos nominales del personal, las licencias con o sin goce de sueldo que soliciten los trabajadores de base de este Sistema Operador, de conformidad con la Normatividad aplicable en la materia;
- ❖ Comunicar las comisiones, cambios de adscripción del personal de acuerdo a las necesidades del Servicio;
- ❖ Realizar el proceso de contratación del personal de confianza y/o eventuales;
- ❖ Realizar los trámites necesarios para la creación, recategorización de plazas, así como las modificaciones estructurales para ser sometidas a consideración del Director Administrativo y Director General;
- ❖ Control y supervisión de los pases de salida del personal del organismo, así como las sanciones administrativas correspondientes;
- ❖ Comunicar a la Dirección de Servicios Médicos las altas y bajas del personal;
- ❖ Tramitar el pago de aguinaldos al personal de este Sistema;
- ❖ Tramitar el pago del fondo de pensión al personal jubilado y/o pensionado;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	74

- ❖ Integrar y/o actualizar la estructura Orgánica de este Sistema;
- ❖ Elaborar los nombramientos conforme a la estructura orgánica autorizada;
- ❖ Expedición de tarjetas de nómina bancaria, por movimientos nominales de altas;
- ❖ Supervisar la guarda y custodia de los expedientes de personal, así como la actualización de los mismos;
- ❖ Validar la expedición de constancias de servicio activo o inactivo a petición del interesado;
- ❖ Validar oficios de aceptación para la prestación de servicios social y/o prácticas profesionales, así como la liberación y conclusión de los mismos;
- ❖ Supervisar el control de registros de asistencia del personal, así como la aplicación de los descuentos por las diversas incidencias;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	75

Órgano Administrativo:	Departamento de Nóminas.
Objetivo:	Planear, organizar y coordinar el proceso referente a la integración de nóminas de sueldos al personal, así como los procesos administrativos para que se realicen de forma oportuna.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Aplicar las Leyes, lineamientos y procedimientos que en materia de Recursos Humanos establezcan las instancias Normativas, así como las que determine la Dirección Administrativa;
- ❖ Revisar la integración y actualización permanente de la base de datos del padrón de plazas del personal de confianza, base, eventuales, temporales que integra el Sistema Operador;
- ❖ Realizar el proceso de cálculo de la nómina de Sueldos del personal del Organismo Operador y solicitar la validación del Costo de la Nómina emitida quincenalmente, a personal activo, pensionados y pensionadas alimenticias;
- ❖ Realizar el proceso de cálculo de la nómina de aguinaldos, finiquitos, pensiones, jubilaciones, fondo de ahorro y demás prestaciones previa aprobación y validación de su superior inmediato;
- ❖ Realizar ante la Subdirección de Recursos Financieros y Tesorería, la solicitud de pago de nómina de sueldos, aguinaldos, fondos de ahorro, finiquitos, cheques del personal, pensionados y pensionadas alimenticias;
- ❖ Desarrollar la actualización los catálogos de categorías, tabuladores de sueldos y prestaciones de los trabajadores confianza, base, eventuales, temporales y presentar para su validación correspondiente, previa aprobación de su superior inmediato y de la Dirección General;
- ❖ Vigilar se realicen y apliquen los movimientos nominales a través del Sistema de Información Aplicada (SIA);
- ❖ Realizar los movimientos nominales del personal, las licencias con o sin goce de sueldo que soliciten los trabajadores de base de este Sistema Operador, de conformidad con la Normatividad aplicable en la materia;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	76

- ❖ Realizar los movimientos nominales del personal, cambio de adscripción, altas, bajas, comisiones y promociones del personal del Organismo, previa validación y aprobación de su Superior Inmediato, de la Dirección Administrativa y General;
- ❖ Realizar de conformidad con la normatividad aplicable los nombramientos, constancias laborales, constancias de Sueldos de percepciones y retenciones salariales para el personal del Organismo;
- ❖ Realizar de acuerdo a la normatividad aplicable los trámites de pensiones y jubilaciones que soliciten los trabajadores del Organismo y dar seguimiento;
- ❖ Generar la información para el timbrado de la nómina, expedir y entregar comprobantes Fiscales de Sueldos y Salarios a los trabajadores del Organismo, cuando estos así lo soliciten;
- ❖ Entrega de papeletas y firma de nóminas a los trabajadores del Organismo;
- ❖ Resguardo y custodia, así como la Integración de los expedientes laborales del personal activo, bajas, pensionados y Pensiones Alimenticias conforme a las políticas establecidas;
- ❖ Informar los movimientos nominales del personal a la Dirección de Servicios Médicos;
- ❖ Revisar e implementar los controles en el sistema de información aplicada SIA y en el Sistema SCALA para mejorar y actualizar la base de datos, así como los procesos administrativos en materia de Recursos Humanos;
- ❖ Solicitar la actualización de la información del Directorio de Funcionarios Públicos del Sistema en el portal del SMAPA;
- ❖ Generación y timbrado de nómina.
- ❖ Aplicar por nomina los descuentos por incidencias del personal y retenciones de ley.
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Subdirección de Recursos Humanos y Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	77

Órgano Administrativo:	Departamento de Organización y Métodos.
Objetivo:	Planear y coordinar las acciones referentes a la capacitación, adiestramiento del personal, así como la actualización de la Estructura Orgánica, Manuales Administrativos aplicables para el funcionamiento del Organismo.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Aplicar las Leyes, políticas y procedimientos en materia de Recursos Humanos que establezcan las Instancias Normativas así como la Dirección Administrativa;
- ❖ Control de registro de asistencia del personal y elaboración del reporte de incidencias;
- ❖ Registró en el sistema SCALA, las incidencias del personal, incapacidades, médicas licencias, permisos económicos, vacaciones;
- ❖ Promover los programas para la capacitación, adiestramiento y desarrollo del personal del Organismo;
- ❖ Verificar que la selección y capacitación del personal se realice de acuerdo a los mecanismos y lineamientos establecidos por el Organismo;
- ❖ Realizar los trámites necesarios para la creación, recategorización de plazas, así como las modificaciones estructurales para ser sometidas a consideración del Director Administrativo y Director General;
- ❖ Realizar la inducción correspondiente al personal de nueva contratación;
- ❖ Hacer del conocimiento del personal de nueva contratación de los manuales administrativos vigentes del Organismo;
- ❖ Supervisar y controlar la asistencia, permisos, incapacidades, días de descanso y periodos vacacionales del personal del Organismo.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	78

- ❖ Control de la entrada y salida del personal, mediante pases de salida;
- ❖ Actualizar e integrar los manuales administrativos del Organismo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por la Subdirección de Recursos Humanos y Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	79

## SUBDIRECCIÓN DE INGRESOS

**DIRECCIÓN  
ADMINISTRATIVA**

**SUBDIRECCIÓN  
DE INGRESOS**

DEPARTAMENTO  
DE CONTROL  
DE INGRESOS

DEPARTAMENTO  
DE CAJAS

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	80

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

- ❖ Vigilar la recaudación diaria de los ingresos, captados a través de las diferentes agencias comerciales, cajas externas y pagos en línea (Internet);
- ❖ Vigilar que se recauden, concentren y custodien los ingresos que corresponden al Sistema Municipal de agua Potable y alcantarillado, conforme a lo establecido en las disposiciones legales que lo regulan;
- ❖ Analizar y evaluar financieramente lo recaudado con respecto a lo planeado, determinando las causas de las variaciones y proponer las medidas técnicas y administrativas que procedan;
- ❖ Establecer mecanismos de captación de los ingresos que proporcione una recaudación de forma eficiente y eficaz;
- ❖ Supervisar la aplicación de las políticas de control interno, para la operación del servicio de cobro;
- ❖ Proponer al Director Administrativo las políticas de planeación y organización de los departamentos de Ingresos y caja, para un correcto funcionamiento en la recaudación, control y seguimiento de los ingresos;
- ❖ Generar, validar y entregar al Director General y Director Administrativo un reporte pormenorizado de los ingresos recaudados diariamente;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	81

- ❖ Verificar y validar la información de los ingresos captados; y enviar a la Subdirección de Recursos Financieros, para la integración al sistema contable de este Organismo Operador;
- ❖ Supervisar la conciliación de la recaudación diaria, realizada a través del portal Pago en Línea (caja internet);
- ❖ Validar el reporte diario de los pagos realizados por los usuarios a través de transferencias electrónicas y depósitos bancarios;
- ❖ Presentar el informe mensual de recaudación por derechos de suministro de agua, al área de contabilidad para los trámites que correspondan;
- ❖ Presentar el informe mensual de los ingresos captados por donativos para el H. Cuerpo de Bomberos del municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; para los trámites correspondientes;
- ❖ Validar la integración de los ingresos diarios, correspondiente a los Conceptos Cobrados, para turnarse al área contable;
- ❖ Coordinar, controlar y supervisar las operaciones en materia de ingresos que realiza el personal del Departamento de Cajas;
- ❖ Coordinar y supervisar el adecuado funcionamiento de las herramientas y materiales asignados a la Subdirección de Ingresos;
- ❖ Disponer de la organización interna y establecer los controles necesarios para asegurar el cumplimiento eficiente de las tareas encomendadas por esta subdirección;
- ❖ Coordinar, supervisar y controlar el desempeño de todo el personal adscrito a la Subdirección de Ingresos;
- ❖ Elaborar programas de actividades para el personal de la subdirección, que conlleven a proporcionar un servicio con calidad y eficiencia;
- ❖ Realizar visitas a las Agencias Comerciales con las que cuenta este Sistema Operador, para verificar el desempeño y/o necesidades del personal adscrito a cajas;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	82

- ❖ Participar en la suscripción de convenios de cobro con diferentes empresas recaudadoras, para aumentar y facilitar la recaudación de los ingresos;
- ❖ Representar la Subdirección de Ingresos cuando sea necesario; y mantener una buena coordinación con las diferentes áreas que conforman este sistema operador, para el buen funcionamiento del mismo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	83

Órgano Administrativo:	Departamento de Control de Ingresos.
Objetivo:	Controlar y registrar los ingresos captados, así como proponer y establecer controles para mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades que tiene encomendadas el área de ingresos.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Llevar el control diario de los ingresos recaudados en las Agencias Comerciales y Recaudadores Externos;
- ❖ Revisar y validar los cortes de caja, con información de la recaudación diaria de los ingresos;
- ❖ Realizar diariamente la validación y conciliación bancaria, de los valores recaudados y recolectados por la empresa de seguridad;
- ❖ Generar y revisar la integración de los ingresos diarios, por conceptos cobrados, para turnarse al área contable, para el registro correspondiente;
- ❖ Mantener comunicación constante con los agentes comerciales, empresa de seguridad y recaudadores externos autorizados, para la correcta integración y depósito de los ingresos recaudados;
- ❖ Elaborar el informe mensual de Recaudación por Derechos de Suministro de Agua, de acuerdo a la recaudación de los ingresos captados y registrados en el sistema y turnar al área contable para los trámites correspondientes;
- ❖ Elaborar de forma mensual el reporte de ingresos captados, por concepto de donativos para el H. Cuerpo de Bomberos del Municipio de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; para los trámites correspondientes;
- ❖ Elaborar el reporte mensual de los ingresos captados, por concepto de Tomas Cobradas, para la subdirección de Ingresos y Áreas que lo requieran;
- ❖ Apoyar administrativamente en las labores diarias de la Subdirección de Ingresos; y
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Subdirector de Ingresos, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	84

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

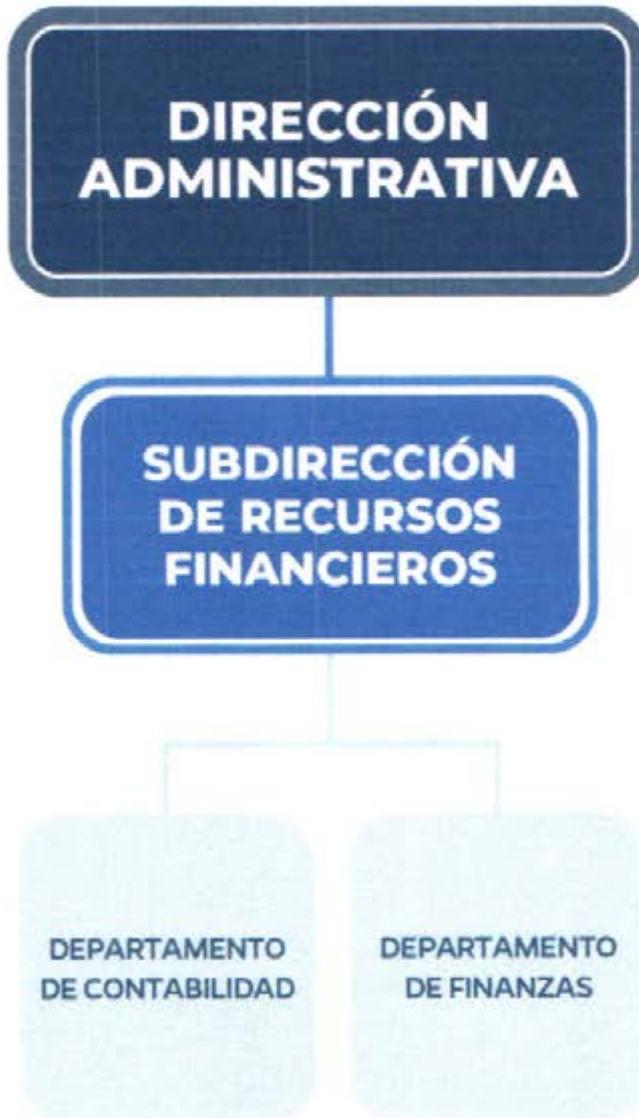
- ❖ Elaborar, supervisar y evaluar los programas de actividades del departamento a su cargo;
- ❖ Coordinar y supervisar el adecuado funcionamiento de las herramientas y materiales asignados a su área;
- ❖ Elaborar y entregar informes de actividades al titular de la Subdirección de Ingresos de manera mensual;
- ❖ Mantener coordinación con las diferentes áreas que tengan relación con el buen funcionamiento del departamento a su cargo;
- ❖ Elaboración y entrega diaria del reporte de ingresos recaudados, al titular de la Subdirección de Ingresos;
- ❖ Supervisión y conciliación de la recaudación diaria realizada a través del portal Pago en Línea (Caja Internet);
- ❖ Elaboración de corte de caja mensual de Pago en Línea (Caja Internet);
- ❖ Supervisión y validación diaria de pagos de usuarios realizados a través de transferencias electrónicas y depósitos bancarios;
- ❖ Modificación en el sistema ATL por correcciones de cobros erróneos, solicitado por cajeros y autorizado por el Subdirector del área;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	85

- ❖ Apoyo a la Subdirección de Ingresos en la elaboración de memorándums, oficios y documentación diversa, para el despacho de sus asuntos a diferentes Áreas y Organismos;
- ❖ Disponer de la organización interna y establecer los controles necesarios para asegura el cumplimiento eficiente de las tareas del departamento; y
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Subdirector de Ingresos, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	86

## SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	87

- ❖ Revisión y Validación de las pólizas de ingresos y egresos generados por la operatividad del sistema;
- ❖ Suscribir mancomunadamente con el Director General y/o Director Administrativos, los cheques, solicitudes de recursos, de anticipo de ministración, así como formato de pago a proveedores y prestadores del servicio del organismo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	89

- ❖ Revisión y Validación de las pólizas de ingresos y egresos generados por la operatividad del sistema;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	89

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

- ❖ Elaborar el Anteproyecto de Ingresos y Egresos, para la operación del Organismo;
- ❖ Informar a las áreas responsables la metodología que se aplica para la elaboración de políticas de gastos y políticas de ingresos;
- ❖ Establecer normas, criterios que en materia de contabilidad, han de observar los Órganos Administrativos del SMAPA;
- ❖ Fortalecer las políticas de comunicación y rendición de cuentas que realizan los Órganos Administrativos que conforman el SMAPA a través de información financiera;
- ❖ Contabilizar las Operaciones de Ingresos, Egresos y Presupuestales de las transacciones que realice el SMAPA, mediante el registro sistemático de las mismas, en la Plataforma del Sistema Integral de Administración Hacendaria Municipal (SIAHM);
- ❖ Velar como agente de retención de impuestos, para el cumplimiento de las Leyes Fiscales en materia del Impuesto Sobre la Renta (ISR), e Impuesto al Valor Agregado (IVA) y demás disposiciones Jurídicas;
- ❖ Integrar los informes de avance mensual, trimestral y anual de la Gestión Financiera y Cuenta Pública para la presentación oportuna ante el H. Ayuntamiento y la Junta de Gobierno del SMAPA;
- ❖ Atender y solventar las Auditorías de los diferentes Órganos Administrativos, Federal, Estatal, Municipal y Órganos Internos;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	90

- ❖ Guarda y custodia de las pólizas de ingresos y egresos generados por la operatividad del sistema;
- ❖ Guarda y custodia de los avances mensuales, trimestrales y anual de la Cuenta Pública de SMAPA;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Subdirector de Recursos Financieros y Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

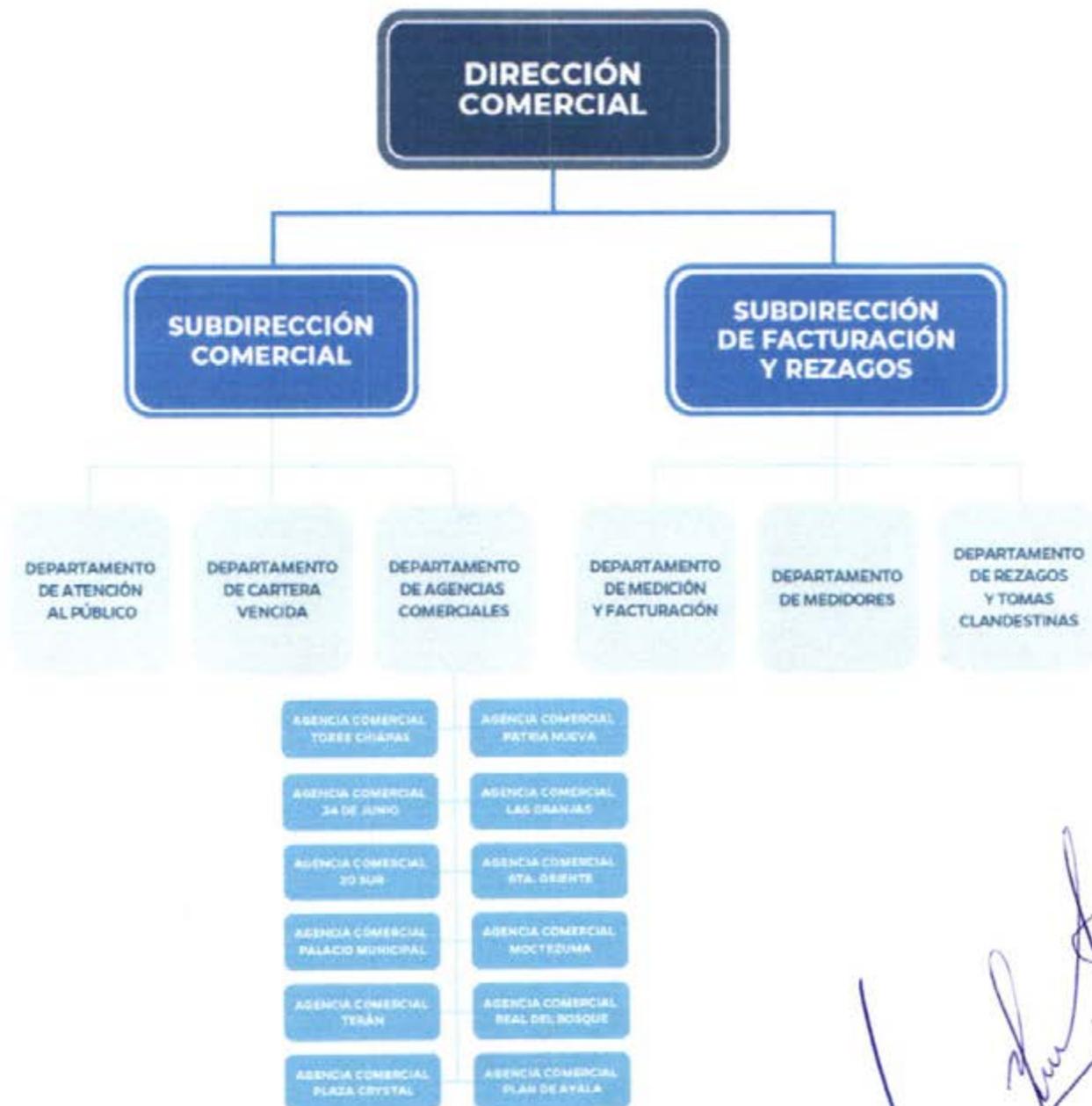
Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	91

Órgano Administrativo:	Departamento de Finanzas.
Objetivo:	Administrar los recursos financieros del SMAPA, en sus distintos procesos de captación, control y gastos del Sistema.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Coordinar, supervisar y controlar las actividades administrativas y financieras;
- ❖ Proporcionar información financiera-contable a organismos internos y externos en coordinación con la tesorería;
- ❖ Revisar las solicitudes de pagos de las diferentes áreas del organismo.
- ❖ Validar en coordinación con la tesorería los pagos efectuados y que estén debidamente soportados.
- ❖ Supervisar las conciliaciones bancarias de las cuentas maestras de sueldos e inversiones que administra la Tesorería.
- ❖ Crear la provisión para la gratificación de fin de año para el personal.
- ❖ Vigilar que se paguen los impuestos y derechos con los diversos órganos de Gobierno.
- ❖ Revisión y validación de los distintos conceptos y montos que se adeuden a proveedores, contratistas y otros en coordinación con las áreas ejecutoras a fin de llevar a cabo un adecuado control de los pagos.
- ❖ En coordinación con la unidad de planeación elaborar el presupuesto de ingresos y egresos, así como vigilar que se ejerza de acuerdo a los techos presupuestales autorizados por las disposiciones normativas vigentes.
- ❖ Supervisar la integración de los pasivos no pagados de las diferentes áreas del Organismo, a fin de realizar el trámite de pago correspondiente
- ❖ Tramitar y llevar el control de los pagos ante el H. Ayuntamiento de los créditos de las Ptar's.
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Subdirector de Recursos Financieros y Director Administrativo, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Proxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	92

## DIRECCIÓN COMERCIAL



Primera Edición	Última Revisión	Proxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	93

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

- ❖ Planear, dirigir y evaluar la operación de los programas y el desempeño de las labores encomendadas a las áreas de su adscripción;
- ❖ Validar la formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y actualización del Programa Anual de Actividades de la Dirección Comercial;
- ❖ Acordar con el Director General, el despacho y resolución de los asuntos cuya tramitación sea de su competencia;
- ❖ Coordinar la operación y supervisión del levantamiento de lecturas de medición del consumo de agua potable, reportes de consumo, inspección del servicio, cortes y reconexiones, retiro y mantenimiento de medidores y corrección de fugas domiciliarias.
- ❖ Coordinar la operación y supervisión de las actividades de atención y regularización de usuarios morosos y tomas clandestinas de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Coordinar y supervisar la operación y funcionamiento de las agencias comerciales y la atención al público;
- ❖ Validar la información turnada por el centro de procesamiento de la Unidad de Informática;
- ❖ Instruir y verificar la realización de los estudios necesarios a nuevas colonias, para determinar los usuarios potenciales;
- ❖ Coordinar las acciones de contratación para usuarios que solicitan el servicio, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente;
- ❖ Proponer al Director General, los incrementos a las cuotas y tarifas necesarios para mantener el equilibrio financiero del Organismo, para la autorización correspondiente;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	94

- ❖ Suscribir los convenios, contratos, acuerdos, autorizaciones y demás instrumentos jurídicos y administrativos relativos al ejercicio de sus atribuciones, así como aquellos que le sean señalados por delegación de funciones o le correspondan por suplencia;
- ❖ Supervisar se brinde la atención en audiencia al público a los usuarios que soliciten información a través de los órganos internos correspondientes;
- ❖ Coordinar las acciones necesarias para contribuir a la integración y actualización del padrón de usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Proponer a la Dirección General, la creación, modificación, reorganización, fusión o desaparición de las áreas de su adscripción, así como los manuales de organización, de procedimientos y, en su caso, de servicios al público usuario, en coordinación con el Departamento de Organización y Métodos;
- ❖ Proponer la contratación, desarrollo, capacitación y promoción del personal a su cargo, realizando todas las gestiones administrativas necesarias de conformidad con la normatividad aplicable;
- ❖ Validar la elaboración de reportes e informes que mensual o anualmente requiera la Dirección General, así como la información que le sea requerida;
- ❖ Coordinar la formulación y ejecución de programas comerciales a corto y mediano plazo;
- ❖ Representar al SMAPA en los actos que el Director General determine y desempeñar las comisiones que le encomiende;
- ❖ Validar la suspensión temporal o definitiva del servicio de agua potable y alcantarillado a los usuarios cuando así se requiera;
- ❖ Formar parte del Comité Interno para la validación y otorgamiento del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	95

## SUBDIRECCIÓN COMERCIAL



Primera Edición	Última Revisión	Proxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	96

Órgano Administrativo:	Subdirección Comercial.
Objetivo:	Programar, coordinar y evaluar las acciones de los departamentos de atención al público y agencias comerciales, así como dar seguimiento y supervisar los servicios de contratación de servicios y recuperación de cartera vencida.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Observar las políticas generales del Organismo y realizar los mejores esfuerzos en el logro de los objetivos del mismo;
- ❖ Participar en la formulación, ejecución, seguimiento, evaluación y actualización del Programa Anual de Actividades de la Dirección Comercial;
- ❖ Definir y emitir en coordinación con las Otras Direcciones del Organismo, los lineamientos normativos e indicadores de gestión para el seguimiento y evaluación sistemática de los avances y resultados en la ejecución de los programas operativos de manera conjunta con la Dirección Comercial;
- ❖ Coordinar la integración y emisión de los reportes de avance programático, así como los estudios e informes requeridos por la Dirección Comercial y la Dirección General;
- ❖ Coordinar y supervisar las actividades de las áreas de Atención al público, Cartera Vencida, Agencias Comerciales, Contratación, Aclaraciones e Inspecciones de tomas Domiciliarias;
- ❖ Proponer la suspensión temporal o definitiva del servicio de agua potable y alcantarillado a los usuarios cuando así se requiera;
- ❖ Establecer coordinación permanente con las Direcciones o Subdirecciones del organismo, promoviendo y procurando acciones conjuntas para cumplir con las metas del Organismo;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	97

- ❖ Recabar, clasificar y turnar a las áreas respectivas, la información generada en los procesos de atención directa al público, escrita o captada en los buzones de quejas y denuncias instalados en las Agencias Comerciales;
- ❖ Analizar y evaluar los procesos y procedimientos aplicados en la ejecución de los trabajos asignados, y proponer las acciones de mejora necesarias para elevar la calidad de los servicios;
- ❖ Aplicación de ajustes al consumo y bonificaciones de cartera vencida conforme a los atributos autorizados por la Dirección General y lineamientos internos de la Dirección comercial;
- ❖ Validar contratos y convenios por morosidad y por contratación generada en las Agencias Comerciales, conforme a los acuerdos autorizados por la Dirección General y Lineamientos Internos de la Dirección Comercial;
- ❖ Coordinar las acciones de cartera vencida que se implementan tanto por el personal del organismo, así como empresas externas;
- ❖ Elaborar y aplicar las propuestas de regularización de adeudo autorizadas por el Departamento de Cartera Vencida, Director Comercial y Dirección General;
- ❖ Realizar aclaraciones de manera personal a los usuarios acerca del pago del recibo de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Coordinar la integración y emisión de los reportes, así como los estudios e informes requeridos por la Dirección Comercial y la Dirección General;
- ❖ Atender los asuntos sobre Información Pública que sean de competencia de la Dirección Comercial;
- ❖ Asegurar el cumplimiento de los acuerdos para el apoyo de los usuarios, establecidos por la Dirección Comercial, en estricto apego a la normatividad aplicable;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	98

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

- ❖ Coordinar y supervisar las actividades de las áreas de Atención al público, en Agencias Comerciales, y las áreas de contratación, aclaraciones e inspecciones de tomas Domiciliarias;
- ❖ Formular y actualizar el Programa Anual de Actividades de Atención al Público;
- ❖ Realizar aclaraciones de manera personal a los usuarios acerca del pago del recibo de agua potable que presentan los usuarios por el servicio de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Aplicación de ajustes al consumo conforme autorización por instrucción de Dirección General, Dirección Comercial y Subdirector Comercial, así como por casos de omisión o errores de lectura, fuga interna, incremento de consumo de un período a otro sin explicación lógica, falta de servicio y casa deshabitada, así como realizar los cargos y abonos por pagos erróneos;
- ❖ Aplicar los ajustes de consumo solicitados por los titulares de Agencias Comerciales y personal de atención al público;
- ❖ Generar ordenes en el Sistema ATL, sobre: Constancia de antigüedad, constancia de saldo, costos operativos (especial), de activo a toma cancelada, de activo a toma cortada, descarga domiciliaria, hidrantes, instalación de toma (cuadro, medidor y protección), interconexión red, línea de alimentación, material en presupuesto, pago sanción, pago de documentos, presupuesto especial, presupuesto por clandestinaje, reubicación de toma ½, tomas mayores a ½, aforo de medidor, agua contaminada, cambio de medidor, cambio de material en toma domiciliaria, datos de usuarios incorrectos, falta de agua, falta de presión, fuga en cuadro, fuga en medidor, fuga en toma domiciliaria, inhalación válvula expulsora de aire, lectura incorrecta medidor

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	99

destruido, medidor invertido, medidor opaco, medidor parado, reposición de medidor, no se entregó recibo, remover medidor, revisar llave de inserción, solicitud de medidor, toma azolvada, bacheo, cancelación de toma, desazolve de albañal, desazolve de línea principal, desazolve de pozo de visita, fuga en la banquetta, fuga en tubo surtidor, mantenimiento al canal pluvial, red azolvada, reparación de válvula, reposición de tapa de pozo, reposición de tapa de registro, retiro de escombro, solicitud de agua en pipa;

- ❖ Aplicar cambio de uso y clase de acuerdo al resultado de la inspección, previa autorización del Director Comercial y Subdirector Comercial;
- ❖ Aplicar la corrección de pagos erróneos efectuados por el usuario;
- ❖ Generar propuestas de regularización de adeudo por consumos altos, fuga interna o incremento de consumo de un período a otro sin explicación lógica;
- ❖ Cancelación de facturas y envío de recargos a usuarios que solicitan pago mediante cheque en apoyo al área de ingresos;
- ❖ Coadyuvar en la atención y solución de los reclamos planteados por los usuarios, en lo que respecta a regularización de adeudos;
- ❖ Coordinar la ejecución de las acciones necesarias para atender, definir y solucionar los problemas planteados por los usuarios que acuden a las Agencias Comerciales del SMAPA, relativos a cobros indebidos por errores de lectura;
- ❖ Supervisión y seguimiento al proceso de integración del reporte mensual de ajuste al consumo y/o corrección que realiza el personal autorizado de atención al Público, adscritos en las Agencias Comerciales;
- ❖ Supervisar la operación y funcionamiento del Departamento de Atención al Público, en lo relativo al rezago en la atención y trámite de los asuntos planteados por los usuarios (contratación, quejas, convenios, solicitudes etc.);
- ❖ Supervisar la operación y funcionamiento del Personal de atención al público adscrito a las Agencias Comerciales;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	100

- ❖ Atención y seguimiento a las quejas y/o sugerencias presentadas por los usuarios en los buzones ubicados en las Agencias Comerciales, emitido por la contraloría;
- ❖ Verificar que el personal de atención al público, expida en tiempo y forma los documentos que amparen los servicios que brinda este Organismo Operador, solicitados por los usuarios (Contratos, Convenios, constancias de No Adeudo, constancia de Antigüedad etc.);
- ❖ Control y seguimiento de contratos por los servicios que suministra este organismo;
- ❖ Supervisión y seguimiento al proceso de integración de la información solicitada de Acceso a la Información Pública de la Subdirección Comercial;
- ❖ Supervisión y seguimiento al proceso de integración de la información solicitada de RUTyS de la Subdirección Comercial;
- ❖ Supervisión y seguimiento al proceso de integración de la información solicitada de Mejora Regulatoria de la Subdirección Comercial;
- ❖ Atención y seguimiento para solventar las observaciones derivadas de la revisión de auditorías por los entes de control internos y externos;
- ❖ Generar, integración y emisión reportes en Sistema ATL, así como los estudios e informes requeridos por el Subdirector Comercial y Director Comercial;
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Subdirector Comercial y Director Comercial, dentro de la esfera de sus atribuciones.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	101

Órgano Administrativo:	Departamento de Cartera Vencida.
Objetivo:	Recuperación de adeudos, aplicando estrategias que permitan regularizar y mantener al corriente el pago de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades para recuperación de la cartera vencida del SMAPA;
- ❖ Elaborar los informes requeridos por las diversas instancias, para dar cumplimiento al POA, Transparencia;
- ❖ Aplicar bonificaciones por cartera vencida, en estricto apego a la normatividad establecida;
- ❖ Elaborar las propuestas de bonificación de cartera vencida para autorización del Director General de éste Organismo;
- ❖ Elaborar los reportes, mensuales, trimestrales y anuales correspondiente al padrón de usuarios morosos;
- ❖ Llevar a cabo las acciones y compromisos de calidad, orientadas a la mejora continua de los procesos de cobranza y recuperación de la cartera vencida;
- ❖ Control y seguimiento del programa de recuperación de cartera vencida asignada a empresas privadas y elaborar las estimaciones de los montos recuperados;
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Subdirector Comercial y Director Comercial, dentro de la esfera de sus atribuciones.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	102

Órgano Administrativo:	Departamento De Agencias Comerciales.
Objetivo:	Coordinar y supervisar las agencias comerciales, para garantizar su óptimo funcionamiento.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Ejecutar e informar respecto a programas de promoción comercial de los servicios públicos que ofrece el SMAPA, aplicables en las Agencias Comerciales;
- ❖ Coordinar con el Departamento de Ingresos, la correcta realización de las actividades de cobro en las Agencias Comerciales, así como supervisar la entrega en tiempo y forma de cortes de caja diario (recepción de cortes de caja en formato generado por sistema ATL, listado de movimiento, recepción del efectivo, talones de recibos cobrados y registro del cobro de ingresos y movimiento efectuados en las mismas.) de los Agentes Comerciales ante dicha subdirección;
- ❖ Proponer acciones de mejora necesarias para elevar la calidad de los servicios brindados en las Agencias Comerciales;
- ❖ Emitir los reportes e informes requeridos por la Dirección Comercial y Subdirección Comercial (Actividades diarias atendidas en las 12 Agencias Comerciales).
- ❖ Atención y seguimiento a las quejas y/o sugerencias presentadas por los agentes comerciales;
- ❖ Elaboración de memorándums, circulares y tarjetas informativas para los agentes comerciales y personal de atención al público de instrucciones del Subdirector y Director Comercial;
- ❖ Apoyar administrativamente en las actividades diarias de la Subdirección;
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Subdirector Comercial y Director Comercial, dentro de la esfera de sus atribuciones.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	103

Órgano Administrativo:	Agencias Comerciales (Patria Nueva, 24 de Junio, Granjas, Torre Chiapas, 6º Oriente, Palacio Municipal, Moctezuma, Plan de Ayala, Terán, Real del Boque, Plaza Cristal, 20 sur.
Objetivo:	Brindar y garantizar el óptimo funcionamiento en la atención de los usuarios respecto a los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Aclarar quejas e inconformidades de recibos o de servicio de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Ajustes al consumo por Memorándums emitidos por la de Dirección de Operación y Mantenimiento y acuerdos expedidos por Dirección Comercial, así como por casos de fuga interna, omisión y/o error de lectura, predios deshabitados;
- ❖ Atender a usuarios para reposición de recibos y/o renovación en el programa amanecer a usuarios de la tercera edad;
- ❖ Generar órdenes en el Sistema ATL, sobre: Constancia de antigüedad, constancia de saldo, costos operativos (especial), de activo a toma cancelada, de activo a toma cortada, descarga domiciliaria, hidrantes, instalación de toma (cuadro, medidor y protección), interconexión red, línea de alimentación, material en presupuesto, pago sanción, pago de documentos, presupuesto especial, presupuesto por clandestinaje, reubicación de toma ½, tomas mayores a ½, aforo de medidor, agua contaminada, cambio de medidor, cambio de material en toma domiciliaria, datos de usuarios incorrectos, falta de agua, falta de presión, fuga en cuadro, fuga en medidor, fuga en toma domiciliaria, inhalación válvula expulsora de aire, lectura incorrecta, medidor destruido, medidor invertido, medidor opaco, medidor parado, medidor reposición, no se entregó recibo, remover medidor, revisar llave de inserción, solicitud de medidor, toma azolvada, bacheo, cancelación de toma, desazolve de albañal, desazolve de línea principal, desazolve de pozo de visita, fuga en la banqueta, fuga en tubo surtidor, mantenimiento al canal pluvial, red azolvada, reparación de válvula, reposición de tapa de pozo, reposición de tapa de registro, retiro de escombro, solicitud de agua en pipa.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	104

- ❖ Generar Inspecciones en sistema ATL por Fuga interna, uso y clase, revisión de servicio y predio deshabitado;
- ❖ Entrega de la recaudación diaria al servicio de traslado de valores;
- ❖ Entregar documentación a oficinas centrales (Dirección Comercial, Contabilidad, Recursos Humanos, Recursos Financieros);
- ❖ Realizar trámites administrativos (revisión en la integración del expediente de contratos y convenios por morosidad y por contratación, firma de documentación generada en la Agencia Comercial, etc.);
- ❖ Verificar cortes de caja en formato generado por sistema ATL, listado de movimiento, recepción del efectivo, talones de recibos cobrados y registro del cobro de ingresos y movimiento efectuados en las mismas;
- ❖ Integración y control del expediente de ingresos, corte de caja, ficha de retiro de caja, ficha de cierre del día, reporte de conceptos, así como cierre de caja (conceptos cobrados), Boucher de depósito, talones de cobro, Boucher de cobro electrónico, carta portes, caratulas y listado de movimientos;
- ❖ Enviar contratos del servicio de agua potable y alcantarillado para firma del Director Comercial;
- ❖ Elaboración de informes periódicos que requiera el Subdirector Comercial y Director Comercial;
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Subdirector Comercial y Director Comercial, dentro de la esfera de sus atribuciones.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	105

## SUBDIRECCIÓN DE FACTURACIÓN Y REZAGOS

**DIRECCIÓN  
COMERCIAL**

**SUBDIRECCIÓN  
DE FACTURACIÓN  
Y REZAGOS**

DEPARTAMENTO  
DE MEDICIÓN  
Y FACTURACIÓN

DEPARTAMENTO  
DE MEDIDORES

DEPARTAMENTO  
DE REZAGOS  
Y TOMAS  
CLANDESTINAS

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	106

Órgano Administrativo:	Subdirección de Facturación y Rezagos.
Objetivo:	Realizar la facturación mensual de los servicios de agua y alcantarillado sanitario contratados en la ciudad mediante el control y seguimiento del comportamiento del padrón de usuarios, mediante la toma de lectura, instalación de medidores, así como la ejecución acciones correctivas (notificaciones, limitaciones y cortes), a usuarios morosos y/o clandestinos.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Participar en la integración y actualización del Programa Anual de Actividades de la Dirección Comercial;
- ❖ Coordinar y supervisar las actividades relativas a la regularización de usuarios, morosos y en situación de clandestinaje;
- ❖ Coordinar las acciones para garantizar la toma de lecturas, instalación de medidores y análisis para la correcta facturación y eficiencia comercial;
- ❖ Asegurar el cumplimiento de los acuerdos para el apoyo de los usuarios, establecidos por la Dirección Comercial, en estricto apego a la normatividad aplicable;
- ❖ Analizar y evaluar los procesos y procedimientos aplicados en la ejecución de los trabajos asignados, y proponer las acciones de mejora necesarias para elevar la calidad de los servicios;
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Director Comercial, dentro de la esfera de sus atribuciones.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	107

Órgano Administrativo:	Departamento de Medición y Facturación.
Objetivo:	Revisión y validación del proceso de análisis de consumo, generación y entrega de avisos de pago, actualización de padrón de usuarios y toma de lectura o anomalías, generación de factura electrónica, en tiempo y forma.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Analizar los consumos de acuerdo a lecturas o anomalías fehacientes, con base a uso y clase, inspecciones actuales y cuotas de acuerdo al tarifario vigente, en todas rutas especiales y rutas normales.
- ❖ Coordinar y administrar el abasto de recibos, para efectos de impresión de avisos de pago y entrega en tiempo y forma de acuerdo a los días de medición de cada ruta.
- ❖ Asegurar la facturación electrónica, al cierre de cada mes a solicitud de los usuarios, mediante la generación del CFDI.
- ❖ Actualización del padrón de usuarios, mediante la verificación realizada por el personal encargado de la medición de lectura, referentes, a rutas, folios, uso y clase, y casas deshabitadas.
- ❖ Revisar, corregir en su caso y validar las lecturas del consumo medido obtenidas en campo con el propósito de incrementar la veracidad y autenticidad de la toma de lecturas de las rutas especiales y rutas normales.
- ❖ Aplicar los volúmenes de consumos determinados, las cuotas y tarifas autorizadas y se generen los recibos de cobros del servicio.
- ❖ Supervisar y coordinar la aplicación correcta del calendario de facturación en ambas zonas con el propósito de evitar retrasos.
- ❖ Coordinarse con el área de ingresos para que se cumpla con la generación de todas las facturas electrónicas individuales y globales.

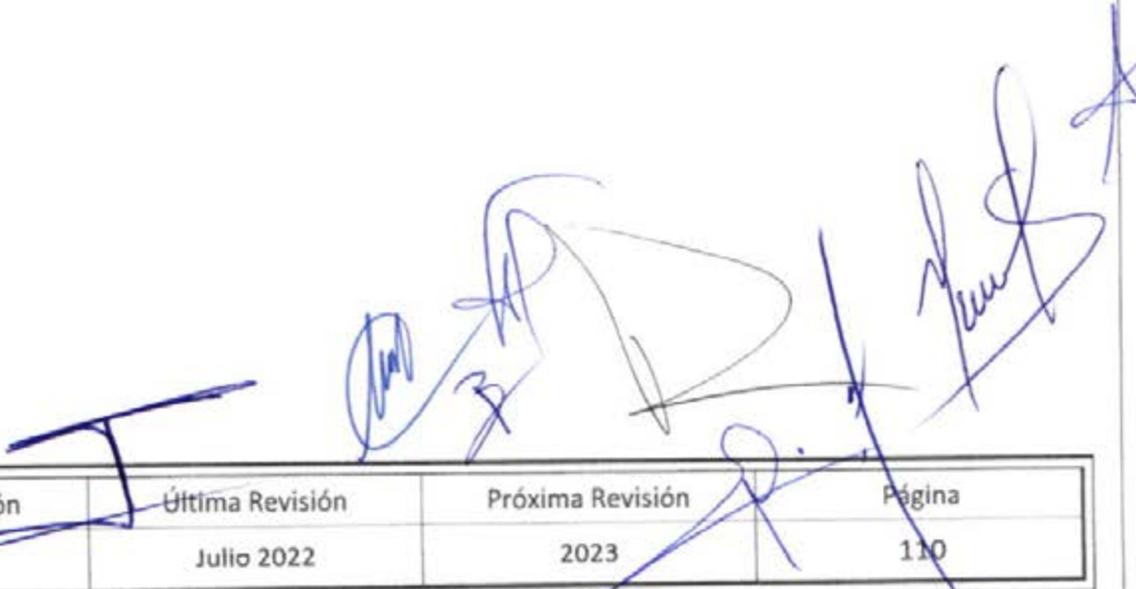
Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	108

- ❖ Atender y canalizar en forma prioritaria los reportes de anomalías entregadas por los lectoristas a los diferentes Departamentos.
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Director Comercial y Subdirector de Rezagos, dentro de la esfera de sus atribuciones.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	109

Órgano Administrativo:	Departamento de Medidores.
Objetivo:	Coordinar y ejecutar la instalación de medidores, así como el mantenimiento del mismo, mediante desazolves, reparación de fugas en cuadro, aforos de medidor etc.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Coordinar y revisar los trabajos administrativos y operativos;
- ❖ Organizar los trabajos del personal operativo para la ejecución de los trabajos por zonas y rutas optimizando así, tiempos y el rendimiento;
- ❖ Proponer acciones de mejora para este Organismo Operador en coordinación con la Subdirección de Facturación y Rezagos;
- ❖ Dar seguimiento puntal a los reportes o quejas presentadas a Profeco, atención ciudadana, comunicación o cualquier otro medio;
- ❖ Reparación de fuga en cuadro de medidor;
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Director Comercial y Subdirector de Rezagos, dentro de la esfera de sus atribuciones.



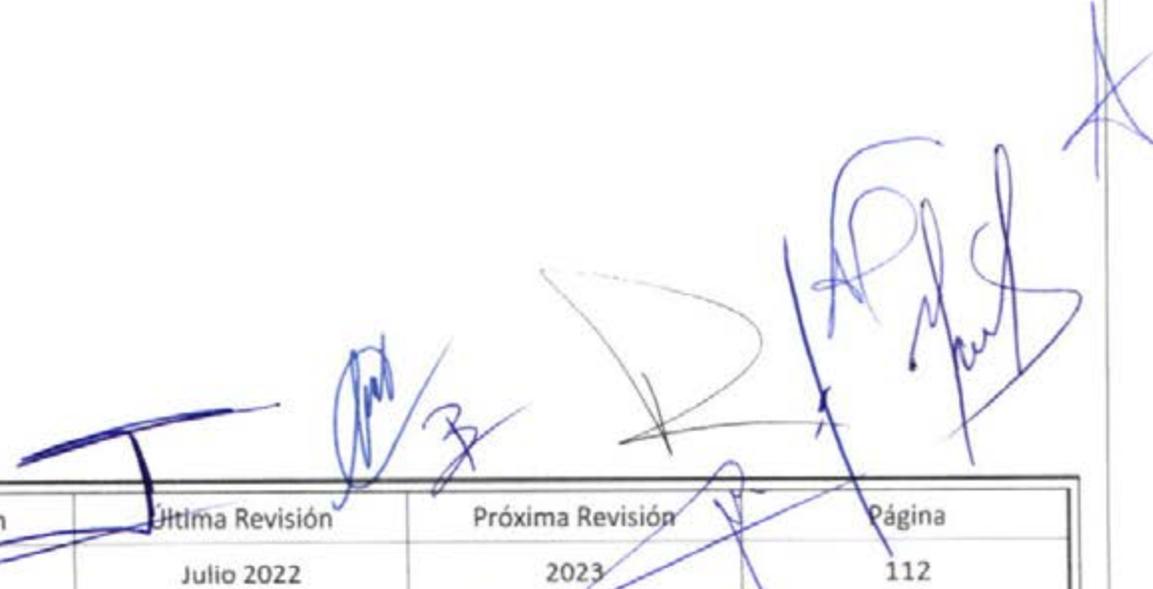
Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	110

Órgano Administrativo:	Departamento de Rezagos y Tomas Clandestinas.
Objetivo:	Asegurar mediante actividades implementadas por el Organismo la disminución de usuarios morosos, así como la regularización de los servicios de agua potable y alcantarillado que se presta a la ciudadanía.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar y mantener actualizado, el Programa Anual de Actividades relativas a la regularización de usuarios con adeudos y/o tomas clandestinas.
- ❖ Participar en la integración y actualización del Programa Anual de Actividades de la Dirección Comercial;
- ❖ Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades del Departamento a su cargo.
- ❖ Ejecutar cortes y/ o limitaciones del servicio a usuarios morosos, tomas clandestinas y derivaciones etc;
- ❖ Programar y efectuar las reconexiones de los servicios, con base a la regularización de pagos de los usuarios;
- ❖ Recopilar y clasificar la información recibida de las Agencias Comerciales y denuncias ciudadanas anónimas de tomas y/o asentamientos irregulares;
- ❖ Integrar y ejecutar el programa de visitas a grupos de usuarios irregulares para orientar y promover la contratación de los servicios del SMAPA.
- ❖ Llevar a cabo las acciones y compromisos de calidad, orientadas a la mejora continua de los procesos de detección y regularización de las tomas clandestinas del servicio;
- ❖ Verificar en campo la existencia de tomas clandestinas de servicio;
- ❖ Notificar al usuario, el plazo para regularizar la toma de servicio;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	111

- ❖ Participar en la realización de censo de usuarios en colonias irregulares;
- ❖ Las demás que le señalen las disposiciones legales y administrativas, así como las que le confiera el Director Comercial y Subdirector de Rezagos, dentro de la esfera de sus atribuciones.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	112

## DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN

### DIRECCIÓN DE PROYECTOS Y CONSTRUCCIÓN

#### SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y SUPERVISIÓN DE OBRAS

#### SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTOS

DEPARTAMENTO  
DE SUPERVISIÓN  
DE OBRAS

DEPARTAMENTO  
DE GESTIÓN  
Y SEGUIMIENTO

DEPARTAMENTO  
DE EJECUCIÓN  
DE OBRA  
HIDRÁULICA  
Y SANITARIA

DEPARTAMENTO  
DE PROGRAMACIÓN  
Y PRESUPUESTOS  
DE OBRAS

DEPARTAMENTO  
DE PROYECTOS

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	113

Órgano Administrativo:	Dirección de Proyectos y Construcción.
Objetivo:	Dirigir las acciones de programación, proyectos, presupuestos, ejecución y supervisión, de obras de infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Coordinar y validar las acciones de obra pública que en materia de programación, proyectos, presupuestos, ejecución y supervisión, de conformidad a las normas, políticas y procedimientos establecidos;
- ❖ Dirigir la ejecución de la obra pública de redes de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, contratadas y propias del organismo;
- ❖ Proponer en el Programa Operativo Anual los estudios, proyectos y presupuestos para infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Dar seguimiento al Programa Operativo Anual con la ejecución de proyectos ejecutivos, construcción y supervisión de obra pública, de la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento;
- ❖ Coordinar la integración de los expedientes técnicos de proyectos y obras de rehabilitación y/o mejoramiento de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Gestionar los dictámenes técnicos que permitan justificar la procedencia de convenios, suspensiones, terminaciones anticipadas y demás actos administrativos que deban otorgarse o emitirse conforme a la normatividad aplicable en materia de obra pública;
- ❖ Coordinar las actividades de trabajo, para la integración de los expedientes técnicos de contratación de obra pública de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, según la autorización presupuestal que corresponda;
- ❖ Solicitar el cumplimiento de los contratos de obra pública y los requerimientos conforme a la Ley aplicable, así como la reparación de defectos o vicios ocultos que presenten los trabajos o cualquier otra responsabilidad a cargo del contratista.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	114

- ❖ Supervisar que los contratos de obra y servicios relacionados con la obra pública, cumplan con los procesos de ejecución, recepción, finiquitos de derechos y obligaciones; así como la entrega a las instancias que deban operarlas;
- ❖ Coordinar que los expedientes técnicos de obra pública, sean remitidos a la Dirección Técnica para su registro y resguardo en el archivo único;
- ❖ Validar el acta de entrega y recepción de la obra pública de redes de agua potable y alcantarillado sanitario, contratadas por el Organismo;
- ❖ Coadyuvar en la planeación, programación, rehabilitación, ampliación y mejoramiento de las redes de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento;
- ❖ Llevar a cabo ante diversas dependencias federales, estatales y municipales, las gestiones de recursos para obras de mejoramiento en las redes de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento del Sistema;
- ❖ Actualizar el tabulador de precios unitarios de obra pública del Organismo;
- ❖ Atender las rehabilitaciones de redes hidráulicas y sanitarias contratadas por el Organismo;
- ❖ Dar visto bueno a la validación de proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario de los desarrollos inmobiliarios;
- ❖ Formar parte del Comité Interno para la validación y otorgamiento del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado; y
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	115

## SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y SUPERVISIÓN DE OBRAS

**DIRECCIÓN  
DE PROYECTOS  
Y CONSTRUCCIÓN**

**SUBDIRECCIÓN DE  
CONSTRUCCIÓN Y  
SUPERVISIÓN DE OBRAS**

DEPARTAMENTO  
DE SUPERVISIÓN  
DE OBRAS

DEPARTAMENTO  
DE GESTIÓN  
Y SEGUIMIENTO

DEPARTAMENTO  
DE EJECUCIÓN  
DE OBRA  
HIDRÁULICA  
Y SANITARIA

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	116

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

- ❖ Validar en el ámbito de su competencia, las estimaciones, conforme al flujograma de trámite de estimaciones autorizado por el Director General;
- ❖ Coordinar visitas a las obras a cargo del SMAPA, a solicitud del Director de Proyectos y Construcción y/o del Director General, en materia de seguimiento de obras;
- ❖ Vigilar el cumplimiento de los contratos de obra pública y los requerimientos conforme a la Ley aplicable, así como la reparación de defectos o vicios ocultos que presenten los trabajos o cualquier otra responsabilidad a cargo del contratista;
- ❖ Vigilar que los contratos de obra y servicios relacionados con la obra pública, cumplan con el proceso de ejecución, recepción de las mismas, finiquitos de derechos y obligaciones; así como la entrega a las instancias que deban operarlas;
- ❖ Validar la documentación original de las obras, relativo a los proyectos, estimaciones y verificación de obra terminada;
- ❖ Coordinar que los documentos que forman parte del expediente técnico, relativo a las obras a cargo, sean remitidos a la Dirección Técnica, para su registro y resguardo en el archivo único de expedientes técnicos de obra;
- ❖ Coordinar el seguimiento de las estimaciones y programas de obra pública de la Dirección de Proyectos y Construcción;
- ❖ Vigilar en el ámbito de su competencia, la integración, elaboración y seguimiento del cierre de Libros Blancos del sector hidráulico, de acuerdo a las disposiciones legales, administrativas y reglamentación aplicable;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	117

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	118

Órgano Administrativo:	Departamento de Supervisión de Obras.
Objetivo:	Supervisar las obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, así como las reparaciones de fugas e instalación de tomas y descargas domiciliarias.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Supervisar y dar seguimiento a las obras contratadas por el SMAPA y realizadas bajo los tres órdenes de gobierno, conforme a la normatividad aplicable;
- ❖ Revisión, seguimiento y Trámite para el pago de estimaciones de las obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, conforme al flujograma de trámite de estimaciones autorizado por el Director General;
- ❖ Integrar los expedientes técnicos-administrativos, relativos a la supervisión de obra pública;
- ❖ Verificar el proceso constructivo de las obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, sean conforme a la normatividad aplicable;
- ❖ Validar las modificaciones efectuadas en obra, para la correcta ejecución y funcionamiento de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Dar seguimiento a los procesos técnico-administrativo de las obras de agua potable y alcantarillado sanitario, ejecutadas por el organismo y diversas dependencias de los tres órdenes de gobierno;
- ❖ Enviar la documentación técnico-administrativo de las obras a la Dirección Técnica para ser incluida en el archivo único de obra pública;
- ❖ Elaborar la documentación necesaria, para exigir el cumplimiento de los contratos respectivos, la reparación por defectos o vicios ocultos que presenten los trabajos o cualquier otra responsabilidad a cargo del contratista, con excepción a la rescisión de contrato de competencia del Director General;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	119

- ❖ Proporcionar la información necesaria a las áreas operativas, una vez recepcionadas las obras de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	120

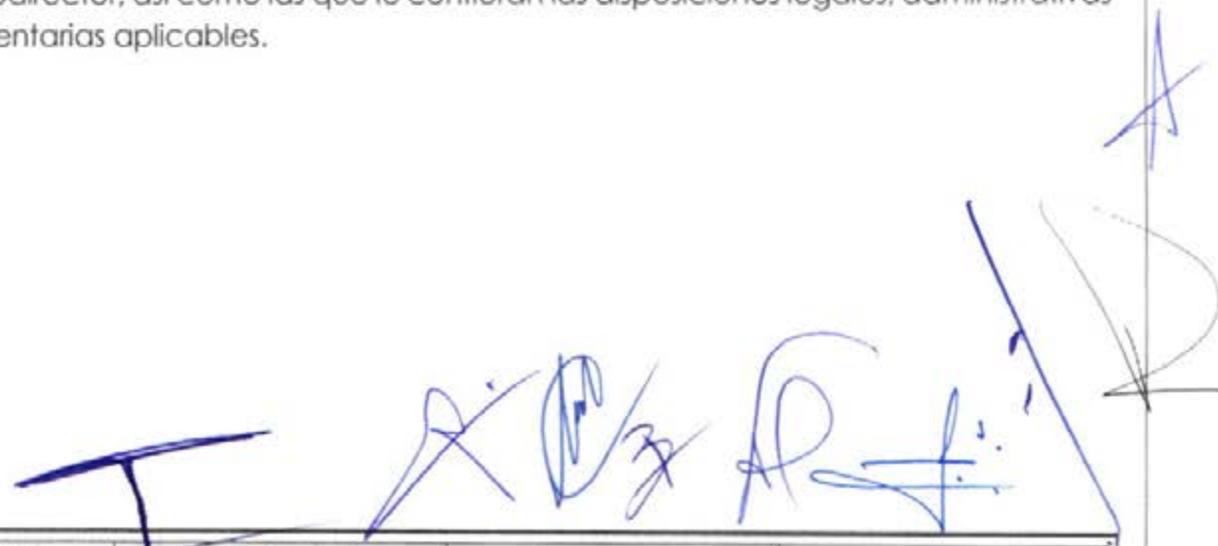
Órgano Administrativo:	Departamento de Gestión y Seguimiento.
Objetivo:	Coordinar, seguimiento y control administrativo de las acciones de obra pública de agua potable y alcantarillado sanitario, materia de su competencia.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar informes de acciones de proyectos y obras contratadas, para el Programa Operativo Anual, Programa de Mejora Regulatoria, Transparencia, Informe de Gobierno Municipal y solicitudes diversas;
- ❖ Gestionar documentación soporte para la ejecución de la obra pública ante dependencias de gobierno;
- ❖ Coadyuvar en la elaboración de expedientes denominados libros blancos de la obra pública, conforme a reglas de operación de los recursos ejercidos;
- ❖ Fungir como enlace sobre diversos asuntos de la obra pública contratada por el Organismo;
- ❖ Dar atención a empresas desarrolladoras por presupuesto de pago de derechos en la validación de proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario, y a usuarios por instalación de tomas y descargas domiciliarias;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	121

Órgano Administrativo:	Departamento de Ejecución de Obras Hidráulicas y Sanitarias.
Objetivo:	Coordinar la ejecución de obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, realizadas por el organismo.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Realizar la instalación de toma domiciliaria nueva, con cuadro y medidor;
- ❖ Realizar sondeos de verificación de tubería de agua potable;
- ❖ Dar seguimiento a los trabajos de reparaciones de fuga de agua potable;
- ❖ Brindar la atención a usuarios que solicitan obras de instalación de tomas de agua potable y descargas domiciliarias;
- ❖ Descargar y capturar las ordenes de trabajo en el Sistema ATL;
- ❖ Elaborar y dar seguimiento a los listados de órdenes de trabajo de tomas y descargas domiciliarias;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	122

**SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS Y PRESUPUESTOS**

**DIRECCIÓN  
DE PROYECTOS  
Y CONSTRUCCIÓN**

**SUBDIRECCIÓN  
DE PROYECTOS  
Y PRESUPUESTOS**

DEPARTAMENTO  
DE PROGRAMACIÓN  
Y PRESUPUESTOS  
DE OBRAS

DEPARTAMENTO  
DE PROYECTOS



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	123

Órgano Administrativo:	Subdirección de Proyectos y Presupuestos.
Objetivo:	Elaborar los planes y proyectos de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario que se ejecuta en el SMAPA y proveer los parámetros técnicos de las obras realizadas por el Ayuntamiento.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar el Programa Operativo Anual sobre estudios, proyectos y presupuestos para infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Implementar el registro y control de los estudios, proyectos y presupuestos para infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Vigilar que la elaboración de estudios, proyectos y presupuestos para la construcción de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, se realice conforme a la normatividad aplicable;
- ❖ Coordinar la recopilación de archivos, normatividad y especificaciones de los programas, estudios, proyectos y presupuestos de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Gestionar ante las instancias normativas correspondientes, la validación de los estudios, proyectos y presupuestos relacionados con la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario en materia de obra pública, que elabore el SMAPA;
- ❖ Validar y tramitar ante la Unidad de Planeación, los expedientes técnicos correspondientes a los programas de estudios y proyectos de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, para la gestión de recursos correspondientes;
- ❖ Verificar que el servicio de validación de diseños y proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario cumplan con la normatividad aplicable, en materia de su competencia;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	124

- ❖ Participar en los procesos de licitación donde se realicen estudios, proyectos y presupuestos elaborados por la Subdirección, en los casos en que sea invitada por la Dirección Técnica;
- ❖ Proponer alternativas de solución a problemas técnicos, en coordinación con las áreas operativas, de acuerdo a especificaciones y normas vigentes, en materia de estudios, proyectos y presupuestos relativos a su competencia;
- ❖ Autorizar las modificaciones técnicas de los estudios, proyectos y presupuestos de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario, en procesos de construcción, a solicitud de las áreas operativas del SMAPA;
- ❖ Realizar visitas de supervisión a las obras a cargo del SMAPA, a solicitud del Director de Proyectos y Construcción y/o del Director General, en materia de estudios y proyectos de su competencia;
- ❖ Emitir la resolución del cálculo de ajuste de costos e importes de los gastos no recuperables solicitados por los contratistas, previa revisión y validación del Jefe del Departamento de Programación y Presupuestos de Obras;
- ❖ Vigilar que el procedimiento autorización de precios de los conceptos no previstos en el catálogo original de los contratos de obra pública, realizados por el SMAPA, así como el cálculo de ajuste de costos e importes de los gastos no recuperables, se efectúen en términos de la legislación aplicable en materia de obra pública;
- ❖ Validar la actualización de precios unitarios para la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director de Proyectos y Construcción, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	125

Órgano Administrativo:	Departamento de Programación y Presupuestos de Obras.
Objetivo:	Elaborar y validar los precios unitarios, así como los presupuestos de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Actualizar los tabuladores de precios unitarios para la infraestructura de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento;
- ❖ Actualizar los tabuladores de precios unitarios para la contratación de los servicios a usuarios de tomas y descargas domiciliarias nuevas;
- ❖ Programar, presupuestar e integrar los proyectos de rehabilitación, mejoramiento y/o adecuación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Elaborar y validar el tabulador de precios de los conceptos no previstos en el catálogo original de los contratos de obra pública realizados por el SMAPA;
- ❖ Tramitar la resolución del cálculo de ajuste de costos e importes de los gastos no recuperables solicitados por los contratistas;
- ❖ Tramitar a la Dirección Técnica, los presupuestos de los proyectos ejecutivos elaborados por el Organismo, para que lleve a cabo los procesos licitatorios;
- ❖ Dar atención y respuesta a las solicitudes efectuadas por usuarios para la realización de una obra;
- ❖ Validar la programación y presupuestos de los proyectos de rehabilitación, mejoramiento y/o adecuación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Proyectos y Presupuestos y Director de Proyectos y Construcción, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	126

Órgano Administrativo:	Departamento de Proyectos.
Objetivo:	Elaborar, revisar y/o validar proyectos ejecutivos de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar e integrar proyectos ejecutivos para rehabilitaciones, mejoramiento y/o adecuaciones de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario del organismo, conforme a la normatividad aplicable;
- ❖ Revisar y validar los proyectos ejecutivos para la rehabilitación, mejoramiento y/o adecuación de la infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Elaborar dictámenes de obra para determinar las fallas técnicas provocada en obra;
- ❖ Coordinar los levantamientos de datos en campo para llevar a cabo la elaboración de proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario;
- ❖ Tramitar a la Unidad de Planeación los proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario para la validación de los mismos mediante un programa de financiamiento;
- ❖ Tramitar a la Dirección Técnica los proyectos ejecutivos de agua potable y alcantarillado sanitario para llevar a cabo los procesos licitatorios correspondientes;
- ❖ Proporcionar asesoría técnica a la supervisión y áreas operativas del organismo, cuando así lo soliciten;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Proyectos y Presupuestos y Director de Proyectos y Construcción, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	127

## DIRECCIÓN JURÍDICA

### DIRECCIÓN JURÍDICA

DEPARTAMENTO  
DE ASUNTOS  
LABORALES

DEPARTAMENTO  
DE LO  
CONTENCIOSO

DEPARTAMENTO DE  
PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS  
Y BIENES  
INMUEBLES

Primera Edición	Última Revisión	Proxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	128

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	129

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	130

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	131

- ❖ Elaborar y validar convenios de finiquitos para pago ante la Junta Local y Conciliación y Arbitraje;
- ❖ Determinar la antigüedad laboral, por medio de un análisis de los años de servicios laborados dentro de este Sistema Operador;
- ❖ Iniciar, tramitar y determinar Expedientes Administrativos por posibles sanciones laborales;
- ❖ Proceder con actas Administrativas Laborales, de las faltas cometidas por el trabajador.
- ❖ Atender asuntos de quejas enviados por la comisión estatal de los Derechos Humanos, respecto a predios afectados por obras y/o omisiones por parte de personal de este sistema y de constructoras contratadas, así como entre personal de este organismo operador;
- ❖ Atender las quejas ante el consejo nacional para prevenir la discriminación (CONAPRED);
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	132

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

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	133

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

- ❖ Rendir informe ante PROFECO de las quejas que presentan los usuarios y comparecer en las audiencias con propuestas de solución;
- ❖ Elaborar demandas de carácter administrativas en el que el sistema es actor ofreciendo las pruebas necesarias para la tramitación del juicio;
- ❖ Contestar demandas administrativas en el que el Sistema Municipal de Agua Potable y alcantarillado es parte demandada ofreciendo pruebas para desahogo del juicio;
- ❖ Rendir los informes previos y justificados requeridos por los juzgados de distritos o tribunales colegiados en los que el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado es autoridad responsable o tercero perjudicado;
- ❖ Dar seguimiento del inventario de los bienes inmuebles con que cuenta este sistema, consistentes en las áreas de tanques de almacenamiento de agua, líneas de abastecimiento, plantas de tratamientos de aguas residuales, áreas capacitación de bombeo, sedimentadores y carcamos;
- ❖ Regularizar donaciones gratuitas que los gobiernos estatal y municipal otorgan;
- ❖ Regularizar escrituras privadas (Solventación mediata);

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	134

- ❖ Atender solicitudes de propietarios que requieren pago de indemnización por afectaciones a sus predios, ya sea por ruptura de tuberías ya existentes;
- ❖ Asistir a la Dirección Jurídica, Dirección de Proyectos y Construcción, Dirección de Operación y Mantenimiento, así como a la Dirección Comercial a efecto de conciliar con vecinos de predios, donde se pretendía realizar obra de interés social;
- ❖ Elaborar y dar seguimiento de contratos de servidumbre de paso, en fracciones de predios que son otorgados por parte de particulares;
- ❖ Atender solicitudes de fracciones de predios propiedad de este sistema, y que solicitan se les otorgue en comodato y/o se les otorgue permiso para limpieza y mantenimiento, ante la Dirección General;
- ❖ Atender Solicitudes enviadas por la Dirección de Construcción; en relación a los incumplimientos de las constructoras contratadas por este sistema que presenten incumplimiento de ejecución de obras, para efecto de que se les requiera su cumplimiento o en su defecto se realice la rescisión contractual;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	135

## DIRECCION DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	136

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

- ❖ Coordinar la planeación, programación, rehabilitación, operación, conservación, mejoramiento, conducción, potabilización, almacenamiento y distribución de agua potable;
- ❖ Suministrar el servicio de agua potable a la ciudadanía, en los términos de los convenios y contratos que para ese efecto se celebren;
- ❖ Vigilar en coordinación con las autoridades federales competentes para que el agua destinada al servicio para uso doméstico cumpla con las normas oficiales mexicanas de calidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Aguas Nacionales;
- ❖ Emitir opinión técnica sobre la factibilidad para la autorización de obras de ampliación de la red de agua potable en nuevos desarrollos tanto doméstico, comercial e industrial, así como de obras realizadas por la Federación, Estado o Municipio;
- ❖ Desarrollar las acciones necesarias para realizar las labores de mantenimiento y rehabilitación a las redes de distribución de agua potable;
- ❖ Conjuntamente con la Dirección Técnica y la Dirección de Proyectos y Construcción emitir opiniones técnicas, operacionales y normativas, respecto a las obras y/o servicios solicitados, o en su caso, que sean recepcionadas para su operación y mantenimiento.
- ❖ Elaborar diagnósticos periódicos e integrales relativos al estado de las infraestructuras de captación, bombeo, potabilización, conducción y distribución de agua potable;
- ❖ Organizar, dirigir y vigilar la operación electromecánica e hidráulica de los diferentes procesos como son: captación, conducción, rebombeo, potabilización y distribución de agua potable;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	137



- ❖ Proponer, planificar e implementar medidas de seguridad y protección a cada uno de los procesos operativos y de mantenimiento del Organismo;
- ❖ Revisión, análisis y validación de la facturación de los consumos de energía eléctrica de los sistemas de bombeo de agua potable;
- ❖ Formar parte del Comité Interno para la validación y otorgamiento del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	138

## SUBDIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN

**DIRECCIÓN  
DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO**

**SUBDIRECCIÓN  
DE PRODUCCIÓN**

DEPARTAMENTO  
DE PLANTAS  
POTABILIZADORAS  
SISTEMA PÁJAROS

DEPARTAMENTO  
DE PLANTAS  
DE BOMBEO Y  
POTABILIZADORA  
SISTEMA CIUDAD  
DEL AGUA

DEPARTAMENTO  
DE PLANTAS  
DE BOMBEO  
Y CONDUCCIÓN  
SISTEMA PÁJAROS

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	139

Órgano Administrativo:	Subdirección de Producción.
Objetivo:	Dirigir, mantener y coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de producción de agua potable, cumpliendo con las normas de calidad vigente y conforme con la demanda de distribución requerida por la población a cargo del Organismo Operador.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Establecer lineamientos y políticas para la operación y mantenimiento de los sistemas de producción, Ciudad del Agua, Los Pájaros y captaciones alternas, en coordinación con la Dirección de Operación y Mantenimiento;
- ❖ Vigilar continuamente las condiciones de operación de las captaciones, bombes, rebombes, líneas de conducción y plantas potabilizadoras;
- ❖ Realizar recorridos para supervisar el buen funcionamiento de las captaciones, plantas de bombeo y líneas de conducción;
- ❖ Coordinar y gestionar el suministro de material, herramienta y equipo necesario para la reparación de fugas de líneas de conducción de distintos diámetros;
- ❖ Elaborar y supervisar el programa de mantenimiento general de las plantas potabilizadoras y de bombeo;
- ❖ Elaborar diferentes propuestas y medidas para el mejor desempeño de los sistemas de producción y rehabilitación de la infraestructura;
- ❖ Revisión de los reportes de control de lecturas de energía eléctrica en los sistemas de bombeo, rebombeo y captaciones alternas;
- ❖ Revisión de los dictámenes técnicos elaborados por el personal a su cargo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	140

Órgano Administrativo:	Departamento de Plantas Potabilizadoras Sistema Pájaros.
Objetivo:	Organizar y vigilar la operación y mantenimiento de las diferentes etapas del proceso de potabilización, puntos de desinfección en captaciones alternas, tanques de almacenamiento y distribución del sistema, así también, del laboratorio de control de calidad; para garantizar que la calidad de agua distribuida a la población cumpla con los parámetros estipulados por la normatividad vigente.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos cloradores y líneas de conducción en plantas potabilizadoras y captaciones alternas;
- ❖ Suministro, acondicionamiento y dosificación de agentes químicos desinfectantes (gas cloro, hipoclorito de sodio e hipoclorito de calcio) en plantas potabilizadoras y captaciones alternas;
- ❖ Mantenimiento preventivo/correctivo a equipamiento electromecánico de proceso;
- ❖ Toma de muestras de agua en los diferentes puntos críticos de control del proceso de potabilización, para posterior análisis fisicoquímico y bacteriológico en el laboratorio de control de calidad;
- ❖ Monitoreo de cloro residual libre y toma de muestras bacteriológicas en domicilios particulares y tanques de almacenamiento de la ciudad, para posterior reporte a las diferentes instancias que nos rigen (Secretaría de Salud, Comisión Nacional del Agua y el Instituto Estatal del Agua);
- ❖ Verificación de contaminaciones y filtraciones en la red de distribución de agua potable de la ciudad;
- ❖ Elaboración de pruebas de jarras para posterior cálculo de dosificación de agentes químicos coagulantes y floculantes, necesarios para preservar el control del proceso de potabilización;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	141

- ❖ Acondicionamiento de reactivos químicos floculantes y coagulantes en tanques de almacenamiento para su posterior dosificación al proceso de potabilización;
- ❖ Apertura y cierre de válvulas, alimentadas por el efluente del proceso de potabilización, para el suministro de agua potable a la población; esta actividad se realiza en coordinación con la Subdirección de Distribución;
- ❖ Mantenimiento preventivo/correctivo de obra civil en estructuras hidricas de potabilización, tanques de almacenamiento y distribución pertenecientes a la red de suministro, así también, apoyos a la reparación de fugas de agua y bacheos derivados;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	142

Órgano Administrativo:	Departamento de Plantas de Bombeo y Potabilizadora Sistema Ciudad del Agua.
Objetivo:	Organizar y vigilar la operación y mantenimiento de la planta potabilizadora, laboratorio, así también, de la captación y plantas de bombeo; para mantener los volúmenes de suministro de agua potable que demanda la población, cumpliendo con las normas de calidad vigente.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Toma de muestras de agua en los diferentes puntos críticos de control del proceso de potabilización, para posterior análisis fisicoquímico y bacteriológico en el laboratorio de control de calidad;
- ❖ Elaboración de pruebas de jarras para posterior cálculo de dosificación de agentes químicos coagulantes y floculantes, necesarios para preservar el control del proceso de potabilización;
- ❖ Acondicionamiento de reactivos químicos floculantes, coagulantes y desinfectante en tanques de almacenamiento para su posterior dosificación al proceso de potabilización;
- ❖ Mantenimiento preventivo/correctivo de obra civil en estructuras hídricas de potabilización, captación y bombes;
- ❖ Mantenimiento preventivo/correctivo a equipamiento electromecánico de proceso;
- ❖ Supervisar y coordinar actividades y/o reparaciones eléctricas pertinentes al sistema operativo realizadas por la CFE;
- ❖ Supervisar y coordinar la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo-correctivos a los equipos de bombeo de la captación y rebombes que integran al sistema, Ciudad del Agua;
- ❖ Vigilar la correcta operación de la captación, rebombes y líneas de conducción del sistema "Ciudad del Agua";

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	143

- ❖ Supervisar las reparaciones programadas y/o mantenimientos mayores a los bancos de capacitores del sistema;
- ❖ Análisis de eficiencia electromecánica para corregir anomalías en las condiciones operativas de los equipos de bombeo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	144

Órgano Administrativo:	Departamento de Plantas de Bombeo y Conducción Sistema Pájaros.
Objetivo:	Organizar, observar la operatividad y los mantenimientos de los sistemas de bombeo, líneas de conducción y preservación de la infraestructura para garantizar la capacidad de cobertura en el suministro de agua potable a la población.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Vigilar la correcta operación de las plantas de captación, bombeos, rebombeos, captaciones alternas y líneas de conducción principales del sistema Santo Domingo y Grijalva – Los Pájaros;
- ❖ Organizar y realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a las líneas de conducción del sistema de bombeo;
- ❖ Realizar las reparaciones programadas y/o mantenimientos mayores a los bancos de capacitores del sistema;
- ❖ Supervisar y coordinar actividades y/o reparaciones eléctricas pertinentes al sistema operativo realizadas por la CFE;
- ❖ Realizar propuestas de mejoras a la infraestructura electromecánica del Sistema;
- ❖ Coordinar y supervisar la ejecución los programas de mantenimiento preventivo de las válvulas de compuerta, anticipadoras de onda, expulsoras de aire (admisión y expulsión) y/o reductoras de presión de las líneas principales y de distribución que integran el Sistema Pájaros;
- ❖ Realizar las reparaciones de fugas en las líneas de conducción de diferentes diámetros;
- ❖ Realizar y supervisar la correcta ejecución en las fabricaciones de piezas especiales, así como de los trabajos de rehabilitación de estructuras por el personal de soldadura y pailería;
- ❖ Supervisar y coordinar la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo-correctivos a los equipos de bombeo de las captaciones, bombeos, rebombeo y captaciones alternas que integran el sistema Pájaros;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	145

- ❖ Supervisar y coordinar la ejecución de los mantenimientos preventivo-correctivo de las líneas de transición en media tensión de las plantas de bombeo y captaciones;
- ❖ Análisis de eficiencia electromecánica para corregir anomalías en las condiciones operativas de los equipos de bombeo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia les sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	146



## SUBDIRECCIÓN DE DISTRIBUCIÓN

**DIRECCIÓN  
DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO**

**SUBDIRECCIÓN  
DE DISTRIBUCIÓN**

DEPARTAMENTO  
DE DISTRIBUCIÓN  
NORTE

DEPARTAMENTO  
DE DISTRIBUCIÓN  
SUR

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	147

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

- ❖ Organizar, dirigir y vigilar la correcta operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica, de la ciudad, así como a distribución del vital líquido a la ciudadanía;
- ❖ Coordinar las actividades técnicas y administrativas de las áreas que integran la subdirección;
- ❖ Elaboración de propuestas de mejoras y rehabilitación de la infraestructura del sistema;
- ❖ Participar en recorridos diversos para estudios y proyectos requeridos por la Dirección de Operación y Mantenimiento, Dirección General, y las diversas Dependencias de Gobierno;
- ❖ Atención de los reportes de falta de agua potable, baja presión, azolvamientos en la infraestructura hidráulica;
- ❖ Coordinar la distribución del servicio de agua potable, para las nuevas colonias y fraccionamientos, mediante la verificación de planos de la red nueva y la operatividad en campo;
- ❖ Coadyuvar con las Direcciones de este Sistema, en cuanto al tema de la red de agua potable y la distribución del vital líquido a la ciudad;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le se sean encomendadas por el Director de Operación y Mantenimiento y la Dirección General, así como las que confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	148

Órgano Administrativo:	Departamento de Distribución Norte.
Objetivo:	Supervisarabastecimiento, eficiente de agua potable a la población, mediante las redes de distribución a cargo del Sistema, corrigiendo las deficiencias, pérdidas y quejas de los usuarios.

### Funciones

- ❖ Coordinar los movimientos de válvulas de salidas de las plantas potabilizadoras para la distribución del agua, conjuntamente con el departamento de agencias operativas y valvulistas, para proporcionar el servicio de agua potable a la ciudad;
- ❖ Monitoreo constante y mantener los niveles de los tanques de las Plantas Potabilizadoras;
- ❖ Realizar reportes diarios de distribución del servicio de agua potable a las colonias y/o fraccionamientos según programa de distribución del servicio de agua potable;
- ❖ Atención personalizada a usuarios por la falta de servicio de agua potable;
- ❖ Inspección de los reportes por las deficiencias en el suministro del vital líquido a los domicilios de los usuarios;
- ❖ Dar atención y respuesta a los reportes, por las deficiencias en el suministro del agua potable;
- ❖ Integrar al rol de distribución por el servicio de agua potable a las nuevas colonias o fraccionamientos;
- ❖ Atender los recorridos para apoyos a las demás Direcciones de este Sistema y diversas Dependencias de Gobierno;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le se sean encomendadas por el Director de Operación y Mantenimiento y la Dirección General, así como los que confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	149

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

- ❖ Coordinar los movimientos de válvulas de salidas de las plantas potabilizadoras para la distribución del agua, conjuntamente con el departamento de agencias operativas y valvulistas, para proporcionar el servicio de agua potable a la ciudad;
- ❖ Monitoreo constante y mantener los niveles de los tanques de las Plantas Potabilizadoras;
- ❖ Realizar reportes diarios de distribución del servicio de agua potable a las colonias y/o fraccionamientos según programa de distribución del servicio de agua potable;
- ❖ Atención personalizada a usuarios por la falta de servicio de agua potable;
- ❖ Inspección de los reportes por las deficiencias en el suministro del vital líquido a los domicilios de los usuarios;
- ❖ Dar atención y respuesta a los reportes, por las deficiencias en el suministro del agua potable;
- ❖ Integrar al rol de distribución por el servicio de agua potable a las nuevas colonias o fraccionamientos;
- ❖ Atender los recorridos para apoyos a las demás Direcciones de este Sistema y diversas Dependencias de Gobierno;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le se sean encomendadas por el Director de Operación y Mantenimiento y la Dirección General, así como los que confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	150

## SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE REDES

**DIRECCIÓN  
DE OPERACIÓN  
Y MANTENIMIENTO**

**SUBDIRECCIÓN DE  
MANTENIMIENTO  
DE REDES**

**DEPARTAMENTO  
DE MANTENIMIENTO  
DE REDES**

**DEPARTAMENTO  
DE AGENCIAS  
OPERATIVAS**

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	151

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

- ❖ Dirigir y coordinar las tareas de reparaciones en la infraestructura hidráulica de distribución de agua potable;
- ❖ Atender a usuarios que solicitan servicios de reparaciones de fugas de Agua potable;
- ❖ Realizar recorridos de manera coordinada con personal de otras Direcciones del SMAPA, inherentes al ámbito de su competencia para el seguimiento de obras y acciones de mejora de la infraestructura hidráulica de distribución;
- ❖ Participar en recorridos para coadyuvar en la elaboración de estudios y proyectos conjuntamente con las otras direcciones de área y Dirección General;
- ❖ Asistir a reuniones de trabajo a los diferentes Órganos de Gobierno;
- ❖ Elaboración de propuestas de mejora y rehabilitación de la infraestructura hidráulica de distribución de agua potable;
- ❖ Apoyo a diversas Direcciones de este Organismo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le se sean encomendadas por el Director de Operación y Mantenimiento y la Dirección General, así como las que confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	152

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

- ❖ Realizar las reparaciones de fugas de agua potable;
- ❖ Reparar las fugas de agua potable para corregir las contaminaciones en la red hidráulica;
- ❖ Atención personalizada a usuarios, referente a los reportes de fugas de agua potable y/o contaminaciones de la misma;
- ❖ Realizar recorridos con los representantes de las colonias para la atención de fugas de agua potable;
- ❖ Reuniones con personal operativo de diferentes dependencias de gobierno para atender asuntos de competencia del Organismo Operador;
- ❖ Atención a reportes de falta de agua potable, por azolvamiento de red de distribución;
- ❖ Colocación de tapas de registro en pozos de visita;
- ❖ Envío del reporte de actividades, personal y material utilizado, por fugas de agua potable ocasionadas por personas ajenas a este sistema, para el presupuesto y pago correspondiente;
- ❖ Realizar las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director de Operación y Mantenimiento y la Dirección General, así como las que confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	153

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

- ❖ Coordinar a las agencias operativas para dar cumplimiento a los programas y control de las actividades;
- ❖ Realizar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, como también de distribución, de manera conjunta con el Subdirector de Mantenimiento de Redes.
- ❖ Atención personalizada a usuarios, referente a los reportes concernientes a las reparaciones, de la red hidráulica.
- ❖ Realizar recorridos en diferentes puntos de la ciudad y/o colonias por problemas de fugas y distribución del servicio de agua potable.
- ❖ Revisar, validar y subscribir los documentos generados por las agencias operativas.
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director de Operación y Mantenimiento y la Dirección General, así como las que confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	154

## DIRECCIÓN DE SANEAMIENTO

### DIRECCIÓN DE SANEAMIENTO

#### SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL Y ALCANTARILLADO

#### SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS Y TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL

DEPARTAMENTO DE REGISTRO E INSPECCIÓN DE DESCARGAS

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO A REDES DE ALCANTARILLADO

DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PTAR'S

DEPARTAMENTO DE VALIDACIÓN Y SEGUIMIENTOS DE PROYECTOS PTAR'S

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	155

Órgano Administrativo:	Dirección de Saneamiento.
Objetivo:	Coordinar, realizar y evaluar las acciones para garantizar la construcción, operación y el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la recolección, conducción y tratamiento de las aguas residuales, cumpliendo con la normatividad en la materia.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con el servicio de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y lodos residuales generados en el municipio;
- ❖ Coordinar el manejo, recolección, conducción del agua residual y lodos residuales, así como cualquier otro desecho al sitio de su disposición final;
- ❖ Informar al Director General en materia del manejo de las aguas residuales de disposición, recolección, conducción al sitio de disposición final y del tratamiento de los lodos residuales generados en las mismas actividades;
- ❖ Ejecutar en coordinación de la Unidad de Comunicación Social las campañas de información a la comunidad relativas a la gestión integral del manejo del agua residual y lodos residuales generados en el municipio y mejorar el saneamiento ambiental del mismo;
- ❖ Dirigir la operación, supervisión y mantenimiento de todas aquellas obras encaminadas a la mejora de la recolección y tratamiento de las aguas residuales y lodos generados por el municipio;
- ❖ Participar en la revisión de los proyectos de plantas de tratamientos de aguas residuales que se pretendan desarrollar en el municipio;
- ❖ Coordinar la inspección a comercios e industrias que descargan aguas residuales diferentes a las domésticas;
- ❖ Diseñar las estrategias y políticas para garantizar la infraestructura necesaria para el saneamiento de las aguas residuales que permita prever y reducir la contaminación por descargas de aguas residuales en el municipio;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	156

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

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	157

- ❖ Coordinar las acciones para que no se viertan al sistema de alcantarillado agua o desechos que contengan excesos de contaminantes conforme a la normatividad existente;
- ❖ Proponer al Director General, para establecer las cuotas o tarifas que deberán cubrir las personas físicas o morales que usen el sistema de alcantarillado que verte aguas residuales en el sistema de drenaje y alcantarillado;
- ❖ Gestionar en materia de aguas residuales y biosólidos, para dar cumplimiento a la normatividad ambiental; elaborando los manuales de procedimientos, solicitando los permisos, presentando manifiestos y reportes de acuerdo a los lineamientos de las instancias gubernamentales;
- ❖ Supervisar en forma regular la calidad del agua tratada, de conformidad con la normatividad aplicable;
- ❖ Formar parte del Comité Interno para la validación y otorgamiento del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Colaborar para la organización, propuesta y evaluación de los programas a corto, mediano y largo plazo, respecto al saneamiento; y
- ❖ Las demás atribuciones que, en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	158

## SUBDIRECCIÓN DE CONTROL AMBIENTAL Y ALCANTARILLADO

**DIRECCIÓN DE  
SANEAMIENTO**

**SUBDIRECCIÓN  
DE CONTROL  
AMBIENTAL  
Y ALCANTARILLADO**

DEPARTAMENTO  
DE GESTIÓN  
AMBIENTAL

DEPARTAMENTO  
DE REGISTRO  
E INSPECCIÓN  
DE DESCARGAS

DEPARTAMENTO  
DE MANTENIMIENTO  
A REDES DE  
ALCANTARILLADO

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	159

Órgano Administrativo:	Subdirección de Control Ambiental y Alcantarillado.
Objetivo:	Seguimiento y supervisión al contrato de prestación de Servicios de operación de las PTAR's Paso Limón Y Tuchtlan o en su caso el seguimiento de la Operación y Mantenimiento de las mismas, llevar a cabo el control de las descargas de los particulares que generen aguas residuales diferente a la domestica en cumplimiento a la NOM-002-SEMARNAT-1996, así como el mantenimiento al sistema de alcantarillado sanitario, identificando problemáticas de rehabilitación de la red de alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Coordinar el mantenimiento a la red de alcantarillado sanitario;
- ❖ Planificar la programación del mantenimiento a la red de alcantarillado sanitario;
- ❖ Gestionar el equipamiento y recursos para realizar las actividades inherentes al Mantenimiento de la red sanitaria;
- ❖ Revisar y validar los dictámenes de rehabilitación de la red de alcantarillado sanitario que se generan;
- ❖ Coordinar la identificación de las descargas que contaminan al Río Sabinal y sus afluentes;
- ❖ Planificar el mantenimiento a las obras de interconexión de drenes ejecutadas por el Contrato de Prestación de Servicios (CPS) para la operación de las Plantas de Tratamiento;
- ❖ Coordinar el control y seguimiento de los Expedientes del Contrato de Prestación de Servicios (CPS);
- ❖ Coordinar el control y seguimiento del cumplimiento de los alcances del contrato de prestación de servicios durante el periodo de Operación;
- ❖ Coordinar la Revisión de las Estimaciones generadas por la contraprestación del contrato de prestación de servicios;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	160

- ❖ Dar el seguimiento de la Operación y Mantenimiento de las PTAR's Paso Limón Y Tuchtlan;
- ❖ Revisar y dirigir las acciones que permitan el cumplimiento de la NOM-002-SEMARNAT-1996;
- ❖ Vigilar la aplicación del Reglamento para el Control de las Aguas residuales descargadas a los Sistemas de Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez.
- ❖ Coadyuvar en las pláticas a los diferentes gremios de la industria y del comercio de la importancia de cuidar las descargas hacia la red de alcantarillado;
- ❖ Realizar las gestiones ambientales ante las distintas dependencias para dar cumplimiento a la normatividad aplicable para la Operatividad de la infraestructura de Saneamiento administrada por este Organismo Operador;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director de Saneamiento, así como las que le confieren las disposiciones legales, administrativas y reglamentaras aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	161

Órgano Administrativo:	Departamento de Gestión Ambiental.
Objetivo:	Identificar las obra necesarias para evitar la contaminación de aguas residuales al Rio Rabinal y sus afluentes, así como llevar el control y seguimiento del contrato de prestación de servicios en el periodo de operación y revisión de las estimaciones para el pago de la contraprestación; ejecución de tramites e informes para el cumplimiento en materia ambiental, respecto al tratamiento de las aguas residuales.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Supervisar la operación y mantenimiento de las PTAR's Paso Limón y Tuchtlan;
- ❖ Gestiones ambientales ante las distintas dependencias para dar cumplimiento a la normatividad aplicable para la Operatividad de la infraestructura de Saneamiento administrada por este Organismo Operador;
- ❖ Reportar cargas orgánicas, resultados de los análisis del agua tratada y volúmenes a la Dirección de Administración del Agua de la CONAGUA, para dar cumplimiento a las condiciones del titulo de las PTAR 's Paso Limón y Tuchtlan;
- ❖ Generar los avances de los programas de la Dirección de Planeación del H. Ayuntamiento inherentes al Departamento como son: Programa Operativo Anual y Diagnóstico del Tratamiento de Aguas Residuales;
- ❖ Generar los avances trimestrales del departamento para ser enviados a la Unidad de Transparencia;
- ❖ Recorridos sobre los afluentes y cauce principal del río sabinal, para el establecimiento de las acciones para el control de la contaminación de estos cuerpos de agua;
- ❖ Realizar el dictamen técnico que contenga la información del origen de las descargas y las alternativas de solución del Rio Sabinal y sus Afluentes;
- ❖ Realizar visitas guiadas a los alumnos de instituciones educativas públicas y privados en las plantas de tratamiento de aguas residuales Paso Limón y Tuchtlan;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	162

- ❖ Revisión del cumplimiento de los alcances del contrato de prestación de servicios en el Periodo de Operación.
- ❖ Revisión de las Estimaciones generadas por la contraprestación del contrato de prestación de servicios en el Periodo de Operación.
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director de Saneamiento, así como las que le confieren las disposiciones legales, administrativas y reglamentaras aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	163

Órgano Administrativo:	Departamento de Registro e Inspección de Descargas.
Objetivo:	Prevenir y controlar la contaminación de las aguas a través de programas que regulen las descargas de aguas residuales en cumplimiento a la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal, así como la aplicación del Reglamento para el Control de las Aguas Residuales Descargadas a los Sistemas de Alcantarillado de Tuxtla Gutiérrez.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar y desarrollar un padrón de usuarios con descargas de aguas residuales con giro comercial e industrial;
- ❖ Supervisar que los establecimientos de diferentes giros comerciales cumplan con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal;
- ❖ Supervisar y ejecutar las inspecciones a establecimientos de diferentes giros comerciales para verificar y en su caso exigir que cuenten con sistemas de retención de grasas y/o sólidos o de pre-tratamiento;
- ❖ Supervisar y ejecutar las inspecciones a plazas comerciales e industriales para verificar y en su caso exigir que cuenten con sistemas de pre-tratamiento;
- ❖ Coordinar las actividades previas a las notificaciones de los usuarios con descargas de aguas residuales no domésticas sujetas a permiso de descarga de aguas residuales;
- ❖ Realizar la integración de expedientes por cada solicitud de permiso de descarga en trámite;
- ❖ Asesorar a los diferentes gremios de la industria y del comercio de la importancia de cuidar las descargas hacia la red de alcantarillado;

Primera Edición	Ultima Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	164

- ❖ Ejecutar visitas de inspección para atender casos reportados continuamente ya sea por denuncia popular o a través de otras áreas del Organismo Operador;
- ❖ Ejecutar el proceso de verificación, a través del personal del área de inspección, a las empresas que deban someterse al procedimiento de obtención de permisos para las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables en la materia y en su caso que cumplan con las medidas señaladas en las resoluciones respectivas;
- ❖ Ejecutar y dar seguimiento al procedimiento administrativo en materia de descargas de aguas residuales a la red de alcantarillado municipal que se deriven de las visitas de verificación efectuadas;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director de Saneamiento, así como las que le confieren las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	165

Órgano Administrativo:	Departamento de Mantenimiento de Redes de Alcantarillado.
Objetivo:	Mantener en operación el sistema de alcantarillado sanitario de Tuxtla Gutiérrez mediante el mantenimiento preventivo y menor de sus componentes.
<b>Funciones</b>	

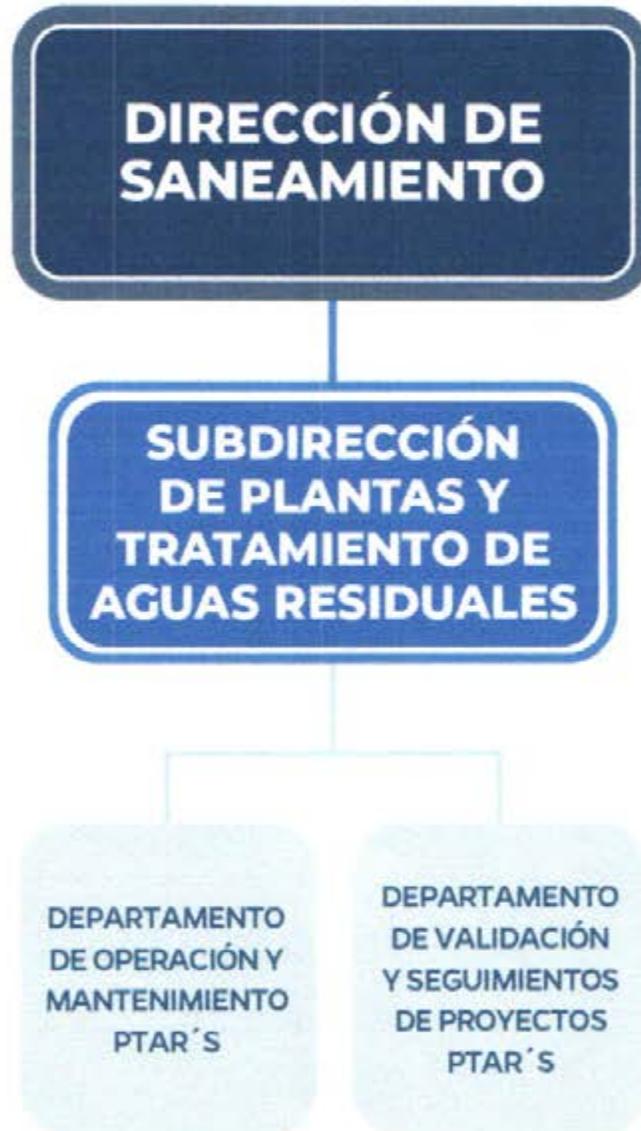
- ❖ Programación y Ejecución los trabajos de limpieza y desazolve a la red de alcantarillado y albañales;
- ❖ Atención personal a los reportes por problemáticas en la red de alcantarillado sanitario;
- ❖ Coordinar los trabajos del Equipo hidroneumático de presión/succión;
- ❖ Elaborar los programas de atención a reportes por azolvamiento y/o Taponamiento de la red de alcantarillado sanitario;
- ❖ Planificar rehabilitaciones menores en la red de alcantarillado sanitario;
- ❖ Señalar puntos de conexión a la red de alcantarillado sanitario, requeridos por la Dirección Técnica;
- ❖ Realizar dictámenes de la infraestructura sanitaria para su rehabilitación;
- ❖ Elaborar informes de las actividades inherentes al mantenimiento de la red de alcantarillado sanitario;
- ❖ Realizar el programa de contingencia en periodo de lluvias;
- ❖ Coordinar las áreas de atención al mantenimiento a la red, sección poniente y Terán, sección oriente y sección delegaciones Patria Nueva, 24 de Junio y Granjas;
- ❖ Representación en reuniones técnicas con Dependencias Municipales o Estatales relacionados con el funcionamiento, rehabilitaciones o sustitución de la red sanitaria;
- ❖ Recorridos con áreas propias de SMAPA y dependencias Municipales o Estatales para la mejora de la red relacionados con los trabajos de pavimentación;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	166

- ❖ Elaboración de informes trimestrales y anuales de los trabajos de desazolvé de red de alcantarillado sanitario;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director de Saneamiento, así como las que le confieren las disposiciones legales, administrativas y reglamentaras aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	167

**SUBDIRECCIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO Y AGUAS RESIDUALES**



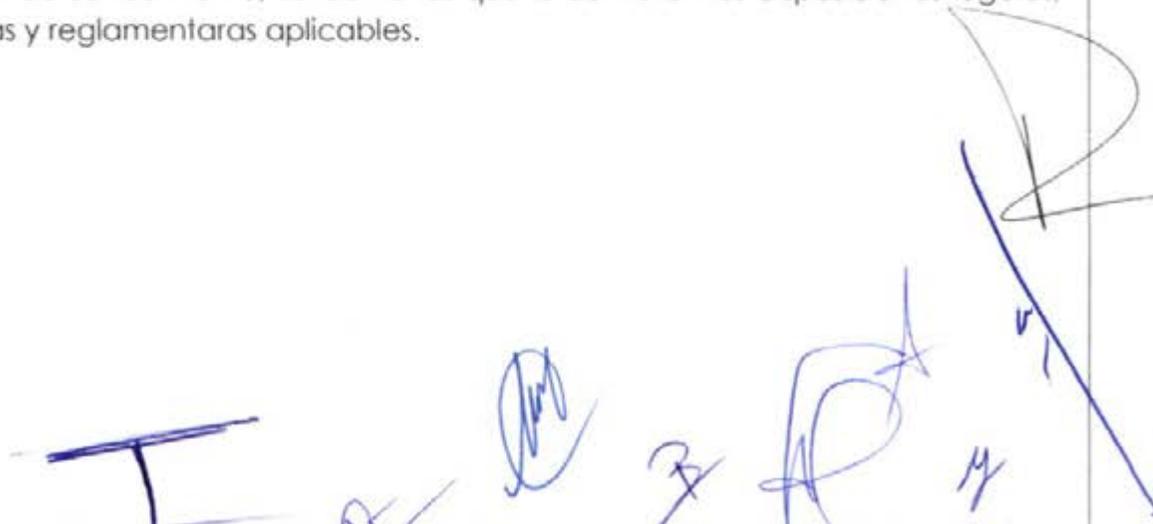
Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	168

Órgano Administrativo:	Subdirección de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
Objetivo:	Participar de manera proactiva en la validación y seguimiento de los proyectos ejecutivos de la infraestructura de saneamiento de aguas residuales, así como dirigir la supervisión, operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales operadas por este organismo, teniendo como líneas de acción el cumplimiento de la normatividad correspondiente y la optimización de los recursos.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Aplicación de las disposiciones y normas oficiales mexicanas en materia de tratamientos de aguas residuales;
- ❖ Organizar las acciones relacionadas al tratamiento de aguas y lodos residuales en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales: Copoya, El Jobo, Tres Marías, Real del Bosque, Cárcamo de Emejaca y Cárcamo San Miguel, y demás infraestructura que entre a formar parte de las operadas por el SMAPA, con el objetivo de dar cumplimiento a la normatividad aplicable en materia de saneamiento;
- ❖ Coordinar las acciones de aplicación y seguimiento de las normas de seguridad e higiene en las plantas de tratamiento de aguas residuales Copoya, El Jobo, Tres marías, Real del Bosque, Cárcamo Emejaca y Cárcamo San Miguel;
- ❖ Coordinar los procedimientos de Autorización y Validación de Proyectos ejecutivos de PTARS de desarrollos inmobiliarios, ubicados fuera del área de cobertura de alcantarillado del SMAPA;
- ❖ Coordinar la supervisión de la Construcción de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de desarrollos inmobiliarios que cuenten con proyecto ejecutivo validado por el Organismo;
- ❖ Coordinar la supervisión de la operación y el mantenimiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de desarrollos urbanos, centros comerciales y hospitales operadas por particulares dentro de la ciudad de Tuxtla Gutiérrez

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	169

- ❖ Proponer alternativas que permitan optimizar el recurso material, recurso intangible y el recurso humano de la Subdirección;
- ❖ Gestionar los materiales, herramientas, insumos y equipamiento necesarios en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales: Copoya, El Jobo, Tres Marías, Real del Bosque, Cárcamo de Emejaca y Cárcamo San Miguel;
- ❖ Coordinar los reportes periódicos de Actividades e informes, relacionado con el funcionamiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales operadas por el SMAPA y las operadas por particulares al Director de Saneamiento,
- ❖ Supervisar la elaboración de la base de datos del control y registro de los caudales y calidad del agua que descargan las plantas de tratamiento de aguas residuales,
- ❖ Integrar la información para la gestión de los documentos como permisos de descarga en CONAGUA, dar seguimiento a los resolutivos de las Manifestaciones de Impacto Ambiental y Cedula de Operación Anual en SEMARNAT; requeridos en las plantas de tratamiento de aguas residuales;
- ❖ Colaborar en la supervisión del proceso constructivo de los proyectos de plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, validados por la Dirección,
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director de Saneamiento, así como las que le confieren las disposiciones legales, administrativas y reglamentaras aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	170

Órgano Administrativo:	Departamento de Operación y Mantenimiento de PTAR'S.
Objetivo:	Operación y mantenimiento a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales Real del Bosque, El Jobo, Copoya y Tres Marías y de los Cárcamos Emejaca y San Miguel, y demás infraestructura de saneamiento de aguas residuales que pase a formar parte de este Organismo Operador.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Coordinar y asignar las actividades de operación en el tratamiento de las aguas residuales y lodos, en la PTAR Jobo, PTAR Copoya, PTAR Tres Marías y PTAR Real del Bosque;
- ❖ Coordinar y asignar las actividades para el mantenimiento de los equipos electromecánicos e instalaciones de la PTAR Jobo, PTAR Copoya, PTAR Tres Marías, PTAR Real del Bosque, Cárcamo San Miguel, Cárcamo Emejaca y Laboratorio de Control de Calidad de Aguas Residuales;
- ❖ Coordinar y asignar las actividades del Laboratorio de Control de Calidad de Aguas Residuales, para el muestreo y la determinación de los parámetros de calidad del agua residual de la PTAR El Jobo, Copoya, Tres Marías y Real del Bosque;
- ❖ Supervisar las actividades de acuerdo a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos electromecánicos e instalaciones de la PTAR El Jobo, Copoya, Tres Marías, Real del Bosque, y Cárcamos Emejaca y San Miguel, así como Laboratorio de Control de Calidad de aguas residuales;
- ❖ Elaborar Informes de las actividades realizadas de operación y mantenimiento de la PTAR El Jobo, Copoya, Tres Marías, Real del Bosque, y Cárcamos Emejaca y San Miguel, así como Laboratorio de control de calidad de aguas residuales;
- ❖ Mantener registro y control de las bitácoras de operación y mantenimiento de la PTAR El Jobo, Copoya, Tres Marías, Real del Bosque, y Cárcamos Emejaca y San Miguel;
- ❖ Mantener registro y control de las bitácoras de los resultados de los análisis del laboratorio de calidad de aguas residuales;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	171

- ❖ Mantener el registro y control del gasto colectado y tratado de aguas residuales de la PTAR El Jobo, Copoya, Tres Marías y Real del Bosque;
- ❖ Mantener registro y control de las lecturas del consumo de energía eléctrica para su validación de la PTAR El Jobo, Copoya, Tres Marías, Real del Bosque, Cárcamos San Miguel y Emejaca;
- ❖ Solicitar el suministro de equipos, herramientas, refacciones, materiales, insumos, reactivos químicos para ser utilizados en la PTAR El Jobo, PTAR Copoya, PTAR Tres Marías, PTAR Real del Bosque, Cárcamo San Miguel, Cárcamo Emejaca y laboratorio de calidad de aguas residuales;
- ❖ Integrar, y Solicitar las órdenes de servicio y de trabajo, con relación a los requerimientos de operación y mantenimiento de la PTAR El Jobo, PTAR Copoya, PTAR Tres Marías, PTAR Real del Bosque, Cárcamo San Miguel y Cárcamo Emejaca;
- ❖ Realizar recorridos solicitados por instituciones públicas y privadas, consistente en explicar el proceso de Tratamiento de Aguas residuales en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, Jobo, Copoya, Tres Marías y PTAR Real del Bosque;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director de Saneamiento, así como las que le confieren las disposiciones legales, administrativas y reglamentaras aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	172

Órgano Administrativo:	Departamento de validación y seguimiento de proyectos de PTAR'S.
Objetivo:	Realizar la revisión y validación de los proyectos de las plantas de tratamiento de aguas residuales, gestionadas ante este organismo operador, así como el seguimiento en la construcción y operación de las mismas.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar la opinión técnica en materia de Saneamiento de Aguas Residuales en los Dictámenes de Factibilidad de Servicios Hidrosanitarios de los Desarrollos inmobiliarios, ubicadas fuera del área de cobertura de alcantarillado del SMAPA;
- ❖ Supervisar las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de Desarrollos Habitacionales, Centros Comerciales, Centros de Salud, Centros Educativos y Edificios Públicos; para el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas: NOM-001-SEMARNAT-1996, NOM-003-SEMARNAT-199 y NOM-004-SEMARNAT-2002;
- ❖ Validar los Proyectos Ejecutivos de las Plantas de Tratamientos de Aguas Residuales de Desarrollos Inmobiliarios;
- ❖ Dar seguimiento a los trabajos de Construcción de las Plantas de Tratamientos y/o Cárcamos de Bombeo de Aguas Residuales autorizadas y validadas por el SMAPA;
- ❖ Elaborar un registro de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales existentes en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez,
- ❖ Elaborar un registro de la calidad del agua que descargan las plantas de tratamiento de aguas residuales particulares y generar los reportes a la Subdirección;
- ❖ Supervisar los predios que solicitan una Factibilidad de Servicios Hidrosanitarios, en compañía con las demás Direcciones involucradas;
- ❖ Dar seguimiento a los temas o problemáticas ligadas a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales ubicadas fuera de la cobertura de alcantarillado del SMAPA;
- ❖ Elaborar informes técnicos, notas informativas, memorándums y oficios varios;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	173

- ❖ Dar Seguimiento a las actividades generadas por el proceso de entrega recepción de plantas de tratamiento de aguas residuales particulares, recepcionados por este organismo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia le sean encomendadas por el Director de Saneamiento, así como las que le confieren las disposiciones legales, administrativas y reglamentaras aplicables.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	174

**DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS**

**DIRECCIÓN  
DE SERVICIOS  
MÉDICOS**

DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN,  
AFILIACIÓN Y  
ARCHIVO CLÍNICO

DEPARTAMENTO  
DE ATENCIÓN  
MÉDICA

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	175

Órgano Administrativo:	Dirección de Servicios Médicos.
Objetivo:	Brindar y dirigir la atención médica oportuna a los derechohabientes, del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Brindar el servicio médico a los derechohabientes del Organismo;
- ❖ Coordinar y supervisar el suministro de medicamentos a los derechohabientes del Organismo ;
- ❖ Coordinación y supervisión de la prestación de los Servicios Médicos especializados y hospitalarios de primer y segundo nivel de atención;
- ❖ Coordinar la dotación de insumos médicos y administrativos necesarios para la operatividad del Servicio Médico;
- ❖ Validar los dictámenes médicos emitidos por los especialistas para otorgar las incapacidades permanentes y/o temporales por enfermedad a los trabajadores;
- ❖ Autorizar las incapacidades emitidas por los médicos generales y especialistas a los trabajadores del Organismo;
- ❖ Validar los dictámenes médicos emitidos por los especialistas para otorgar las pensiones por incapacidades permanentes;
- ❖ Emitir constancias por prescripción de médica.
- ❖ Autorizar y emitir dictamen médico para el cambio de actividad de trabajadores del Organismo, por prescripción médica especializada;
- ❖ Supervisar el control y resguardo de expedientes clínicos de los de los derechohabientes del Organismo;
- ❖ Vigilar conforme a las disposiciones aplicables la afiliación de los derechohabientes al servicio médico, así como las bajas en el mismo.
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que se le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre <del>2014</del>	Julio 2022	2023	176

Órgano Administrativo:	Departamento de Administración, Afiliación y Archivo Clínico.
Objetivo:	Tramitar y resolver los asuntos administrativos, control de afiliación de derechohabientes y resguardo del archivo clínico de la Dirección de Servicios Médicos.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Elaborar informes solicitados por la Dirección del Servicio Médico (productividad médica y asuntos relevantes);
- ❖ Realizar solicitudes de material médico y odontológico necesario para el desarrollo de las actividades de la Dirección Médica;
- ❖ Control ante el sanatorio Subrogado de los pases de consulta de Especialidad;
- ❖ Control ante el Servicio Subrogado los pases estudios de Laboratorio Clínico y de Gabinete;
- ❖ Revisión y trámites administrativos de facturas de proveedores de medicamentos y de servicios subrogados de la Dirección Médica;
- ❖ Realizar el proceso de recepción, almacenaje, distribución, registro de insumo en el área de almacén;
- ❖ Afiliar a los Trabajadores y derechohabientes del servicio médico;
- ❖ Integrar y resguardar los expedientes de afiliación de los trabajadores, derechohabientes y pensionados del servicio médico;
- ❖ Cumplir con las medidas administrativas, técnicas y físicas necesarias para salvaguardar debidamente y de manera confiable los expedientes de afiliación y Clínicos;
- ❖ Otorgar la credencial del Servicio Médico a los derechohabientes;
- ❖ Mantener actualizado el padrón derechohabientes de la Dirección Médica;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director de Servicios Médicos, así como las que se le conferan las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

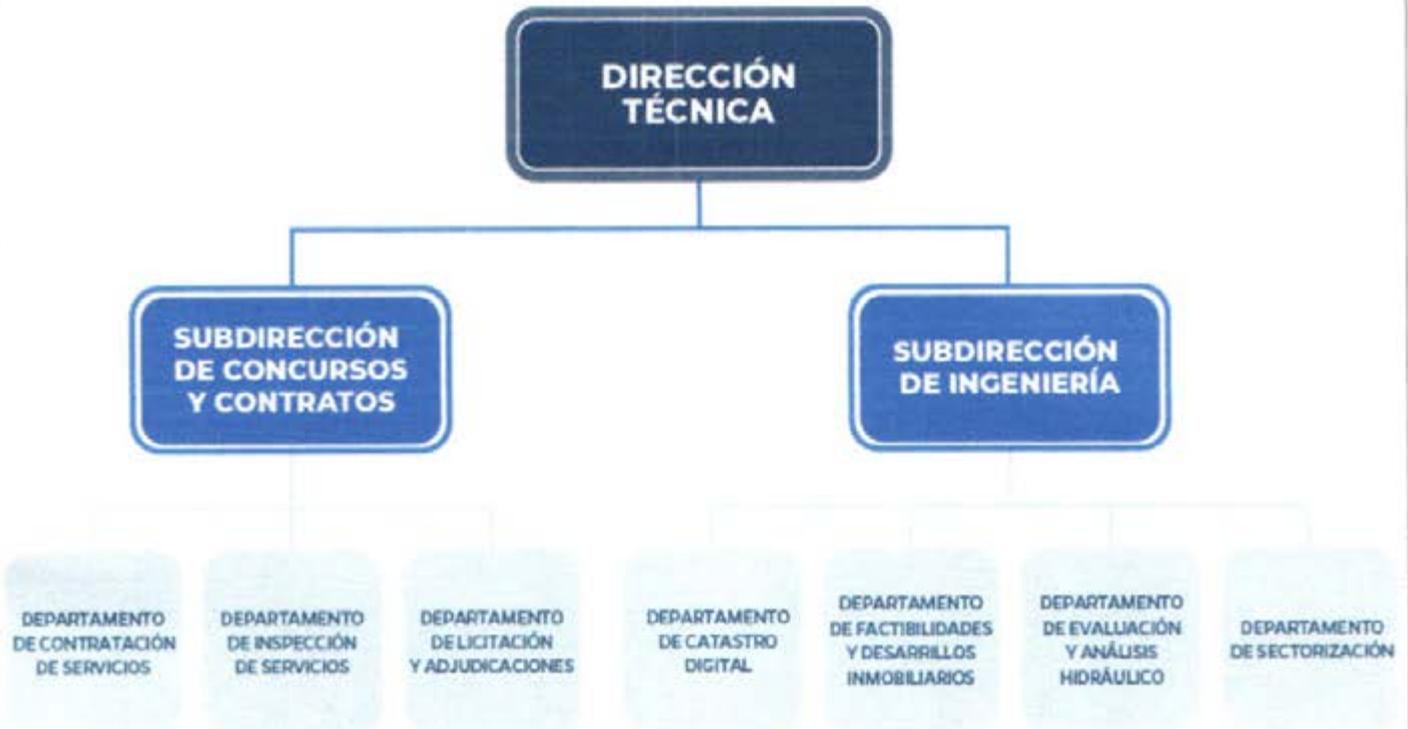
Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	177

Órgano Administrativo:	Departamento de Atención Médica.
Objetivo:	Brindar la atención a los derechohabientes, del organismo que por así lo requieran, preservando el estado de salud de los pacientes.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Otorgar la atención médica ambulatoria de primer nivel que se le brinda a los derechohabientes del servicio médico;
- ❖ Otorgar la atención médica subrogada a los derechohabientes del Sistema;
- ❖ Cumplir con los principios éticos y legales en el otorgamiento del servicio médico;
- ❖ Ejecutar actividades de promoción y fomento de la salud a los derechohabientes;
- ❖ Supervisar el proceso de la atención del personal de enfermería con los derechohabientes;
- ❖ Supervisar las actividades de curación y cuidados paliativos a los derechohabientes;
- ❖ Supervisar que las notas médicas y/o resúmenes clínicos sean integrados a los expedientes de los derechohabientes del Organismo;
- ❖ Supervisar la dotación de insumos médicos para la operatividad del Servicio Médico;
- ❖ Autorizar las incapacidades emitidas por los médicos generales y especialistas a los trabajadores del Organismo;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director de Servicios Médicos, así como las que se le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	178

## DIRECCIÓN TÉCNICA



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	179

Órgano Administrativo:	Dirección Técnica.
Objetivo:	Dirigir todas las acciones inherentes al área técnica del organismo por medio de la coordinación de acciones para la contratación de obra pública, de agua potable y/o alcantarillado sanitario y/o saneamiento, así como la emisión de factibilidad de los servicios hidrosanitarios, para nuevos desarrollos, comercios u oficiales.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Realizar el procedimiento de contratación de Obra Pública y de Servicios relacionados con la misma, conforme a lo establecido en la legislación Estatal y Federal, según sea el caso;
- ❖ Requerir a los órganos administrativos la información y documentación necesaria para iniciar con el proceso de contratación de la obra pública, con forme a las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables;
- ❖ Formar parte del Comité Interno de contratación de Obra Pública del Organismo y presentar los resultados del procedimiento de licitación, para su aprobación;
- ❖ Formar parte del Comité Interno de contratación de Obra Pública del Organismo y presentar los resultados del procedimiento de licitación, para su aprobación;
- ❖ Formar parte del Comité Interno para la validación y otorgamiento del dictamen de factibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado;
- ❖ Llevar a cabo ante las diversas dependencias federales, estatales y municipales, los trámites correspondientes para acceder a programas y financiamiento que permita el mejoramiento de la eficiencia del Organismo;
- ❖ Desarrollar las acciones necesarias para realizar labores de monitoreo preventivo en las redes de agua potable;
- ❖ Vigilar y solicitar al área correspondiente, el mantenimiento preventivo, correctivo, y en su caso la sustitución de los medidores de agua potable de los usuarios que se les preste el servicio;
- ❖ Realizar las inspecciones a los usuarios que requieran contratar el servicio de toma y/o descarga domiciliaria;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	180

- ❖ Determinar el presupuesto para la instalación de tomas de agua potable y descargas sanitarias, conforme al tabulador de precios actualizado por el área correspondiente;
- ❖ Realizar y dar seguimiento a la contratación de servicios hidrosanitarios a predios con giros Comerciales, Industriales, oficiales y nuevos Desarrollos Habitacionales;
- ❖ Validar Acuerdos y Convenios con respecto a contratación de servicios hidrosanitarios, con usuarios del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado.
- ❖ Elaborar y dar seguimiento de las Factibilidades de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento que presta el Organismo;
- ❖ Elaborar la entrega-recepción de la infraestructura conforme a los planos de obra terminada;
- ❖ Solicitar a las áreas correspondientes la actualización de la infraestructura hidrosanitaria para mantener actualizada la cartografía digital de este Organismo;
- ❖ Realizar las Verificaciones de la Infraestructura Hidrosanitaria de este Organismo;
- ❖ Generar altas de predios para la contratación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en el sistema digital de este organismo;
- ❖ Revisar y dar Visto Bueno a los proyectos ejecutivos hidrosanitarios de comercios, industrias y/o Desarrollos Habitacionales;
- ❖ Inspeccionar, verificar y aplicar las sanciones que establece la Ley Aguas para el Estado de Chiapas en materia de servicios de agua potable y/o alcantarillado, no autorizado por el Organismo Operador, con giros no domésticos;
- ❖ Vigilar que el Organismo en todo momento se ajuste a la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas y las normas suplementarias que se establezcan en la misma;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director General, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	181

SUBDIRECCIÓN DE CONCURSOS Y CONTRATOS

**DIRECCIÓN  
TÉCNICA**

**SUBDIRECCIÓN  
DE CONCURSOS  
Y CONTRATOS**

DEPARTAMENTO  
DE CONTRATACIÓN  
DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO  
DE INSPECCIÓN  
DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO  
DE LICITACIÓN  
Y ADJUDICACIONES

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	182

Órgano Administrativo:	Subdirección de Concursos y Contratos.
Objetivo:	Seguimiento y evaluación de los contratos de obra pública, así como las inspecciones a nuevas contrataciones domésticas y la contratación hidrosanitarias a predios no domésticos.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Tramitar y dar seguimiento a las acciones de los programas Federates, ante la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA.);
- ❖ Coadyuvar en la determinación de los Indicadores de Gestión, ante CONAGUA, IMTA y/o autoridades competentes;
- ❖ Revisar la documentación que intervienen en los diferentes eventos del proceso licitatorio;
- ❖ Validar el procedimiento licitatorio de contratación de Obra Pública;
- ❖ Participar en reuniones de trabajo, para la atención de los diferentes programas, y actividades relacionados con la Dirección Técnica;
- ❖ Validar presupuesto para la contratación de servicios;
- ❖ Dar seguimiento a las Inspecciones de tomas y descarga domiciliarias, que por la complejidad de las mismas requiera atención oportuna;
- ❖ Validar acuerdos y convenios con respecto a contratación de servicios hidrosanitarios, con usuarios del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;
- ❖ Integrar y elaborar informes generales y estadísticos de la Dirección;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director Técnico, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	183

Órgano Administrativo:	Departamento de Inspección de Servicios.
Objetivo:	Realizar y verificar las inspecciones de solicitudes de Servicio de Agua potable y Alcantarillado Sanitario.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Recibir las Solicitudes de inspección generadas por la Dirección Comercial en el sistema digital de este organismo operador, para nuevas contrataciones de servicios hidrosanitarios;
- ❖ Imprimir las papeletas para su atención y turnar las solicitudes no domesticas al Departamento de Contratación de Servicio;
- ❖ Turnar al inspector la papeleta, según la Zona: Norte, sur, oriente y poniente de la Ciudad, para el levantamiento de los datos físicos de la infraestructura hidráulica y sanitaria;
- ❖ Llenar las papeletas con los datos recabados, anexando reporte fotográfico, en el caso de toma taponada y en preparación;
- ❖ Descargar la información recabada en la solicitud de servicios de agua y/o drenaje, en caso de ser factible, se realiza presupuesto para la instalación y contratación de los servicios de agua Potable y/o alcantarillado Sanitario;
- ❖ Realizar los presupuestos para la contratación e instalación de tomas nuevas y descargas sanitarias;
- ❖ Elaborar acuerdos de usuarios y cartas responsivas de tomas de agua potable y/o drenaje sanitario, con los usuarios; y realizar el trámite correspondiente;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Concursos y Contratos, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	184

Órgano Administrativo:	Departamento de Contratación de Servicios.
Objetivo:	Vincular con las áreas correspondientes el seguimiento de la incorporación de nuevos usuarios, con tomas no doméstica.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Revisar, analizar y validar, la documentación para nuevos contratos de servicios hidrosanitarios en predios Comerciales, Oficiales, Industriales y Desarrollos Habitacionales;
- ❖ Dar seguimiento de los contratos con la Dirección Comercial;
- ❖ Vincular con el Departamento de Factibilidades y Desarrollos Inmobiliarios, con el fin de efficientizar la contratación de Servicios Hidrosanitarios;
- ❖ Dar seguimiento a las solicitudes de inspecciones generadas en el sistema ATL para nuevas contrataciones de servicios hidrosanitarios; Comerciales, Industriales, Oficiales y nuevos Desarrollos Habitacionales;
- ❖ Realizar presupuesto para contratar tomas de agua potable para Giros: Comerciales, Industriales, Oficiales y Desarrollos Habitacionales;
- ❖ Elaborar acuerdos y convenios con usuarios del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado;
- ❖ Elaborar fichas técnicas como soporte de la contratación de servicios de pequeños comercios y/o desarrollos habitacionales;
- ❖ Vinculación con el Departamento de Catastro Digital para el alta de nuevos Fraccionamientos y/o predios para comercios, industrias y desarrollos habitacionales dentro de la base de datos sistema comercial;
- ❖ Formular proyectos de infracciones y sanciones, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas, en usos: Comercial, Industrial y Desarrollos Habitacionales;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Concursos y Contratos, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	185

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

- ❖ Integrar la documentación de los procesos licitatorios y servicios relacionados con la obra pública;
- ❖ Seguimiento en el Sistema Electrónico Gubernamental COMPRANET, el procedimiento de contratación de las licitaciones;
- ❖ Tramitar en el Diario Oficial de la Federación para su publicación el resumen de convocatoria, para proceso licitatorio de obra pública;
- ❖ Formular contratos de Obra Pública y Servicios relacionados con la misma;
- ❖ Integrar el expediente de las obras concursadas hasta la contratación;
- ❖ Elaborar e integrar las convocatorias y minutas de acuerdos del Comité de Contratación de Obra Pública del SMAPA;
- ❖ Llevar el control del registro del padrón de contratistas de obra pública;
- ❖ Elaborar y dar seguimiento a minutas de trabajo del Comité Interno de Contratación de Obra Pública;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Concursos y Contratos, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	186

## SUBDIRECCIÓN DE INGENIERÍA

**DIRECCIÓN  
TÉCNICA**

**SUBDIRECCIÓN  
DE INGENIERÍA**

DEPARTAMENTO  
DE CATASTRO  
DIGITAL

DEPARTAMENTO  
DE FACTIBILIDADES  
Y DESARROLLOS  
INMOBILIARIOS

DEPARTAMENTO  
DE EVALUACIÓN  
Y ANÁLISIS  
HIDRÁULICO

DEPARTAMENTO  
DE SECTORIZACIÓN

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	187

Órgano Administrativo:	Subdirección de Ingeniería.
Objetivo:	Seguimiento y evaluación de dictámenes de factibilidad, constancias de servicios y proyectos, con respecto a nuevos desarrollos habitacionales, comercios, industrias y oficiales.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Proponer y/o conciliar aspectos técnicos con las diferentes áreas técnicas y operativas que integran el Organismo;
- ❖ Elaborar e Integrar propuestas de acción y/o modificaciones de mejora en Proyectos estratégicos de infraestructura hidrosanitaria;
- ❖ Integrar expedientes técnicos de acciones de Programas Municipales, Estatales, Federales para el trámite de recursos, ante las Dependencias correspondientes;
- ❖ Tramitar y dar seguimiento a los Proyectos de infraestructura Hidrosanitaria que convergen en este Organismo Operador;
- ❖ Dar seguimiento a los procesos administrativos y procesos constructivos de nuevos Desarrollos Habitacionales, Comercios, Industrias y Oficiales;
- ❖ Elaborar estudios específicos de áreas de cobertura y análisis en la emisión de factibilidades de los servicios hidrosanitarios en la Ciudad;
- ❖ Coadyuvar con el área correspondiente en la solución de la problemática presentada en colonias irregulares, derivado de la falta del servicio hidrosanitarios y clandestinaje;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Director Técnico, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	188

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

- ❖ Actualizar información cartográfica e infraestructura hidrosanitaria digital de la ciudad, en colaboración con las Órganos involucrados, para consulta interna de las áreas que integran este Organismo Operador;
- ❖ Digitalizar planos de puntos de conexión hidrosanitaria para dictámenes de factibilidad;
- ❖ Controlar y administrar la difusión de la información cartográfica, de la infraestructura con las áreas operativas de este organismo;
- ❖ Generar altas de predios para contratación de los servicios hidrosanitarios en el sistema comercial digital;
- ❖ Elaborar conjuntamente con dependencias municipales la homologación en el manejo y control de la información cartográfica;
- ❖ Generar papeletas de inspección de infraestructura Hidrosanitaria para retroalimentar la infraestructura general;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Ingeniería, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	189

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

- ❖ Proponer y elaborar los Dictámenes de Factibilidad, en coordinación con las áreas correspondientes y determinar las alternativas de aplicación para el servicio de agua potable, alcantarillado sanitario y de saneamiento, en colonias populares nuevos Desarrollos habitacionales, Comercios, Industrias y Oficiales;
- ❖ Elaborar fichas y expedientes técnicos correspondientes, para la emisión del Dictamen de Factibilidad;
- ❖ Revisión y visto bueno de proyectos ejecutivos, en lo relacionado a la infraestructura hidrosanitaria, acorde a las disposiciones contempladas en los Dictámenes de Factibilidad;
- ❖ Dar seguimiento al proceso constructivo de la infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento validada por el Organismo Operador mediante proyecto autorizado;
- ❖ Concretar la entrega recepción de la infraestructura hidráulica, sanitaria y de saneamiento, realizadas por Desarrolladores, mediante la validación de las pruebas hidrostáticas, estanqueidad y de continuidad respectivamente, así como la formulación de montos por afianzar, pago de derechos de conexión, supervisión y contratación;
- ❖ Coadyuvar con la Subdirección de Concursos y Contratos para la elaboración de presupuestos de pago de Derechos de Conexión, Supervisión y Contratación;
- ❖ Analizar y dar seguimiento a las solicitudes de Particulares y Dependencias para la emisión de Constancias de Factibilidad;

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	190

- ❖ Analizar y dar seguimiento a los proyectos hidrosanitarios relacionados a las disposiciones contempladas en los Dictámenes de Factibilidad para realizar propuestas de mejorar la Infraestructura Hidrosanitaria;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Ingenierías, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	191

Órgano Administrativo:	Departamento de Evaluación y Análisis hidráulico.
Objetivo:	Realizar análisis e integración, así como evaluación técnica y seguimiento de proyectos estratégicos para el desarrollo de la Infraestructura Hidrosanitaria.
<b>Funciones</b>	

- ❖ Ejecutar actividades de seguimiento concenientes a la Integración de información para los Proyectos hidrosanitarios de Desarrollos inmobiliarios, Comerciales, Oficiales e industriales;
- ❖ Realizar la Verificación de la Infraestructura Hidrosanitaria; inspección y resolutivo a Interesados que soliciten gestionar el permiso de ruptura de vialidad y banquetta ante el H. Ayuntamiento Municipal para Desarrollos inmobiliarios, Comerciales, Oficiales e industriales;
- ❖ Control y seguimiento de la Revisión de Proyectos Ejecutivos Hidrosanitarios, acorde a disposiciones técnicas indicadas en el Dictamen de Factibilidad del Desarrollo inmobiliario, Comercio, Oficial e industrial así como la integración de las observaciones constructivas emitidas por la Dirección de Proyectos y Construcción;
- ❖ Realizar y verificar los Trazos y ubicación georreferenciada de las líneas de conducción y tanques de los nuevos proyectos Desarrollos inmobiliarios, Comerciales, Oficiales e industriales;
- ❖ Dar seguimiento a los expedientes técnicos de acciones de Programas Municipales, Estatales, Federales para el trámite de recursos, ante las Dependencias correspondientes;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el subdirector de ingeniera, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	192

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

- ❖ Analizar información técnica y comercial de la zona de estudio para generar un balance hidráulico;
- ❖ Generar un modelo hidráulico del estado inicial y señalar las áreas a mejorar;
- ❖ Integrar información en campo presiones y flujo de los Distritos Hidrométricos;
- ❖ Proponer los límites del Distrito Hidrométrico revisando su adecuado balance hidráulico;
- ❖ Evaluar las alternativas determinando la opción de mayor beneficio técnico y menor costo.
- ❖ Supervisar la conformación, calibración y aislamiento adecuado de los Distritos Hidrométricos;
- ❖ Proponer la ubicación de los equipos necesarios para el control y monitoreo de los Distritos Hidrométricos. Monitoreo de Macro medición;
- ❖ Controlar el volumen de Producción y Distribución del Agua en líneas principales;
- ❖ Coadyuvar con el área correspondiente para la selección de medidores de agua potable;
- ❖ Actualizar las Cuotas de Derechos de Conexión Hidrosanitarias;
- ❖ Las demás atribuciones que en el ámbito de su competencia, le sean encomendadas por el Subdirector de Ingenierías, así como las que le confieran las disposiciones legales, administrativas y reglamentarias aplicables.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	193

## GLOSARIO

<b>Acarreo</b>	Trasladar material de un lugar a otro
<b>Acoplamiento de tubería:</b>	Acción de unir tuberías.
<b>Actividades:</b>	Es la suma de tareas o labores específicas que debe utilizar una persona, departamento o unidad. También puede definirse como una o más operaciones afines y sucesivas que forman parte de un procedimiento ejecutado por una misma persona o una misma unidad administrativa. Ej. Cotizar materiales.
<b>Aguas negras:</b>	Agua procedente de las viviendas e industrias y otros lugares habitados, y que lleva la suciedad y los residuos de procesos en los que se ha utilizado agua como parte de ellos (también llamadas aguas residuales).
<b>Albañal:</b>	Descarga de drenaje domiciliario.
<b>Alcantarillado</b>	Es la red generalmente de tuberías, a través de la cual se deben evacuar en forma rápida y segura las aguas residuales municipales (domésticas o de establecimientos comerciales) hacia una planta de tratamiento y finalmente a un sitio de vertido donde no causen daños ni molestias.
<b>área:</b>	Unidad de trabajo que se hace responsable de un proceso o fase de proceso.
<b>Área de cloración:</b>	Lugar destinado para aplicar cloro.
<b>Atribuciones:</b>	Son las facultades otorgadas a una unidad administrativa como de su exclusiva competencia, por un ordenamiento legal (Constitución, Leyes, reglamentos, circulares, acuerdos).
<b>Azolve:</b>	Material que obstruye un tránsito de líquidos.
<b>Azolve de caja de válvulas:</b>	Sólidos finos o gruesos ingresados a las cajas de operación de válvulas, producto de los escurrimientos pluviales o derrumbes, los cuales impiden la visualización de las piezas especiales y la operación de las mismas.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	194

<b>Bacheo:</b>	Rehabilitar el pavimento.
<b>Biodiversidad</b>	Variedad de seres vivos sobre la tierra
<b>Bomba:</b>	Máquina hidráulica que convierte la energía mecánica en energía de presión transferida al agua.
<b>Caja de válvula:</b>	Espacio confinado donde se alojan válvulas.
<b>Cárcamo:</b>	Es la estructura hidráulica complementaria que sirve como almacenamiento provisional para re-bombear algún líquido de un nivel determinado a un nivel superior. Se emplea para el agua potable, agua tratada, drenaje sanitario y drenaje pluvial.
<b>Cisterna:</b>	Almacenamiento de líquidos y/o tanque.
<b>Clandestinaje:</b>	Actividad ilícita de suministro de agua potable por ciudadanos sin contrato.
<b>Clorador:</b>	Equipo que se utiliza para aplicar cloro al agua.
<b>Cloro residual:</b>	Cantidad de cloro contenida en el agua.
<b>Colector:</b>	Es la tubería que recibe las aguas de las atarjeas, para conducir las hacia un interceptor, un emisor o la planta de tratamiento.
<b>Cuadrilla:</b>	Equipo de personas que realizan trabajos programados.
<b>Departamento:</b>	Es el área responsable de coordinar y controlar determinados procesos. Es el conjunto de operaciones que forman parte de un proceso dentro de una estructura orgánica.
<b>Decreto</b>	Es un acto administrativo posee un contenido normativo, si rango es inferior a las leyes
<b>Descentralizado</b>	Es transferir el poder de un gobierno central hacia autoridades que no estén jerárquicamente subordinados.
<b>Descarga domiciliaria:</b>	Tubería de la red de alcantarillado que recoge las aportaciones de las aguas negras de un predio y las conduce a la red general de alcantarillado municipal.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	195

<b>Distribución:</b>	Proceso de entrega de un sistema de agua potable que cumple su objetivo a través de redes de tuberías de conducción y distribución de agua potabilizada hasta el punto de conexión final con la toma domiciliaria del usuario o cliente.
<b>Equipo hidroneumático de desazolve:</b>	Equipo con succión y mangueras de alta presión capaz de desazolver tuberías de alcantarillado (llamado también por una marca camión "VACTOR").
<b>Escombro:</b>	Conjunto de residuos y/o desechos y materiales de construcción inservibles que resultan de las actividades de mantenimiento a las redes generales de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
<b>Estructura organizacional</b>	Modelo que representa y describe las relaciones que se establecen entre los miembros de la organización y que a la vez, sirve para limitar, orientar y anticipar las actividades organizacionales, con el propósito de elevar la efectividad en las operaciones y resultados.
<b>Estimaciones</b>	Es un sistema de escribir que usa signos en vez de palabras completas.
<b>Factibilidad</b>	Es la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas
<b>Fuga</b>	Escape de agua en tubería.
<b>Función</b>	Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo social. Con la función se identifican las atribuciones que se confieren a un órgano y consiste en una transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la entidad o a sus unidades administrativas de acuerdo con las disposiciones jurídicas que dan base legal a sus actividades.
<b>Hermeticidad</b>	Que no permite escape.
<b>Hidrometría</b>	Medición de parámetros en un flujo de agua.
<b>Inspección técnica</b>	Verificar en campo la existencia de redes de agua potable.
<b>Lecturas de energía eléctrica</b>	Cifras o datos numéricos que se obtienen de los aparatos medidores de energía eléctrica propiedad de la CFE, instalados en las plantas de bombas. Estas cantidades pueden ser consumo real o requieren de un multiplicador para obtener el consumo correcto de kWh y kW en horarios base, intermedio y punta.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	196

<b>Libranza</b>	Suspensión de suministro de agua, generalmente se realiza por el suministrador mediante documento previo.
<b>Manómetro</b>	Accesorio utilizado para la toma de presiones hidrostáticas en las redes de agua potable, existentes en diferentes rangos 2, 4, 7, 14 Kg./cm <sup>2</sup> .
<b>Monitoreo</b>	Acción de revisión de datos en el campo de aplicación.
<b>Motor eléctrico</b>	El motor eléctrico permite la transformación de energía eléctrica en energía mecánica, esto se logra, mediante la rotación de un campo magnético alrededor de una espira o bobinado que toma diferentes formas.
<b>Normatividad</b>	Desde un concepto jurídico, es la regla o mandato que establece la forma en que debe ordenarse un determinado grupo social. La norma es la que prescribe, prohíbe, autoriza o permite determinada conducta humana.
<b>Piezas especiales</b>	Son los accesorios de las tuberías de agua potable o agua tratada que sirven para formar los cambios de dirección, ramificaciones, intersecciones, conexiones y cambios de diámetro entre tuberías del mismo material o de material diferente. También permiten la inserción de válvulas y la conexión con estaciones de bombeo y otras instalaciones hidráulicas.
<b>Pipa</b>	Camión que transporta agua en un contenedor.
<b>Plan Municipal de Desarrollo</b>	Plan de Trabajo de los gobiernos municipales de las entidades federativas, en el cual se contemplan todas las acciones que deberán realizar en un trienio.  El artículo 115 Constitucional reconoce entre otros aspectos, al municipio como la célula básica del Federalismo y lo faculta para formular, aprobar y administrar planes de desarrollo urbano municipal y participar en la formulación de planes de desarrollo regional, también, establece la directriz política que debe seguir la planeación municipal de desarrollo con base en sus artículos 2, 25, 26 y 27.
<b>Planta de captación</b>	Planta de bombeo específica para extraer agua dulce natural. Obra civil y electromecánica instalada en los afluentes (ríos, arroyos o pozos).
<b>Planta de bombeo</b>	Instalación consistente en tanque de agua, equipo de bombeo (motor y bomba), cuarto de arrancadores, subestación eléctrica, tuberías y línea de conducción para elevar el agua a un nivel requerido.

<del>Primera Edición</del>	<del>Última Revisión</del>	<del>Próxima Revisión</del>	<del>Página</del>
<del>Diciembre 2014</del>	<del>Julio 2022</del>	<del>2023</del>	<del>197</del>



<b>Planta de rebombeo</b>	Planta de bombeo en la etapa intermedia de un sistema o subsistema hidráulico que ayuda a elevar en una segunda, tercera ó cuarta etapa para alcanzar la altura deseada con la ayuda de las líneas de conducción y/o distribución (tuberías) de agua.
<b>Planta Potabilizadora</b>	Instalación de obra civil, electromecánica y de potabilización que tiene como finalidad producir agua potable, mediante los procesos de tratamiento, como son: desinfección, aplicación de reactivos químicos, floculación, sedimentación y filtración, de acuerdo con las normas oficiales en la materia.
<b>Pozo de visita</b>	Estructura auxiliar de la red general de alcantarillado, la cual sirve para cambiar de dirección horizontal y/o vertical, así como para mantenimiento a las tuberías y/o conductos.
<b>Presión</b>	Fuerza que ejerce el agua dentro de las tuberías.
<b>Proceso</b>	Secuencia de actividades que tienen la finalidad de lograr un resultado, generalmente crear un valor agregado para el ciudadano, utilizando los recursos que transforman elementos de entrada (insumos) en elemento de salida (servicios). Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.
<b>Programa de ejecución</b>	Calendarios de avance de obra.
<b>Programa Operativo Anual</b>	Reporte de seguimiento a los objetivos, programas, proyectos, estrategias y líneas de acción, que se han plasmado en el Plan Municipal de Desarrollo. Esta información es solicitada y entregada por trimestre, con un período comprendido de un año, del 1ro. de octubre al 30 de septiembre.
<b>Pruebas hidrostáticas</b>	Someter las redes de agua a una presión determinada para verificar su hermeticidad.
<b>Puesto</b>	Conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.
<b>Radio</b>	Instrumento que sirve para comunicarse, que se basa en el envío de señales de ondas electromagnéticas de audio a través de ondas de radio.
<b>Recolección de aguas residuales</b>	Proceso inicial del sistema de saneamiento de las aguas servidas por los usuarios y recolectadas a través de una red de tuberías de alcantarillado sanitario, que la

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	198

	hacen llegar hasta las plantas de tratamiento de aguas residuales para ser sanadas y devueltas a los efluentes (ríos).
<b>Redes hidráulicas</b>	Sistema hidráulico conformado por tuberías de diferentes clases de materiales (asbesto-cemento, PVC, polietileno de alta densidad, concreto preesforzado, hierro dúctil, etcétera), necesarias para canalizar o distribuir las aguas potables a las zonas conurbadas.
<b>Red general de alcantarillado</b>	Sistema de tuberías y/o conductos que reciben y conducen las aguas negras de las descargas domiciliarias.
<b>Registro albañal</b>	Estructura auxiliar de la red general de alcantarillado a cargo del usuario, ubicada generalmente sobre la banquetta; registro el cual sirve para interconectar el drenaje de un predio con la descarga domiciliaria en la calle.
<b>Regular válvulas</b>	Acción de abrir o cerrar válvulas, de manera gradual, conforme a la presión de la red y a la dotación de suministro de agua.
<b>Rehabilitar tuberías</b>	Acción de renovar o sustituir tubería vieja por nueva, mediante excavación.
<b>Servicio</b>	Efecto de satisfacer las necesidades públicas.
<b>Sistema de bombeo</b>	Conjunto de obra civil, electromecánica y de potabilización de plantas de bombeo de captación, rebombeo y potabilizadoras que cumplen el objetivo de producir agua potable para uso y consumo humano, cumpliendo con la normatividad vigente en la materia.
<b>Sondeo</b>	Revisar por diferentes medios lo que no se ve a simple vista.
<b>Subdirección</b>	Es el área responsable de dirigir y establecer los procedimientos específicos de sistemas o subsistemas operacionales dentro de una estructura orgánica.
<b>Tanque</b>	Elemento contenedor de agua.
<b>Tarifas de Energía eléctrica</b>	Servicio de energía eléctrica contratados y clasificados de acuerdo a rangos de consumo energético y en razón al giro del usuario.

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	199



<b>Toma domiciliaria</b>	Conducto por donde pasa el agua que suministra a las viviendas.
<b>Tomas clandestinas</b>	Derivación de las redes hidráulicas que alimentan a uno a más predios con agua potable no facturada o contabilizada, sin contrato.
<b>Transformador</b>	Dispositivo utilizado para elevar o reducir el voltaje. Está formado por dos bobinas acopladas magnéticamente entre sí.
<b>Tren de descarga</b>	Acoplamiento de un equipo de bombeo a la tubería de conducción o distribución.
<b>Ubicación</b>	La ubicación expresará la dirección, departamento y coordinación en que se desarrolle el trabajo, esto sirve para localizarlo y observarlo.
<b>Válvula</b>	Las válvulas son dispositivos mecánicos que son empleados para detener, iniciar o controlar las características del flujo en tuberías a presión. Pueden ser accionadas manualmente o por medios automáticos. Las válvulas se dividen en dos grupos: de seccionamiento y de control.

Primera Edición	Última Revisión	Proxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	200

## GRUPO DE TRABAJO

*Ing. Rene León Farrera*

*Director General*

*C.P. Arquímedes Camaras Nango*

*Director Administrativo*

*C.P. María Isabel Hernández de León*

*Subdirectora de Recursos Humanos*

*Lic. Emiliano Ramos Guillén*

*Encargado del Departamento de Organización y Métodos.*

## DESARROLLO DEL DOCUMENTO

*C.P. Rebeca Vázquez Ovando*

*Contralor*

*Ing. Carlos Alberto Velázquez Espinoza*

*Director Comercial*

*Ing. Jorge Luis Jiménez de la Cruz*

*Director de Proyectos y Construcción*

*Lic. Luis Roberto Cuesta Vázquez*

*Encargado del Despacho la Dirección Jurídica*

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	201

**Ing. Amílcar Bezares Agullar**

**Director de Operación y Mantenimiento.**

**Ing. José de Jesús Morales Gómez.**

**Director de Saneamiento.**

**Dra. Gabriela Leticia Sánchez Montoya.**

**Directora de Servicios Médicos.**

**Ing. Juan Luis Paniagua Moguel.**

**Director Técnico.**

**L.A.E. Natalia Nashelly Flores Balbuena.**

**Tesorera**

**C.P. María del Pilar Figueroa Toledo.**

**Subdirectora de Recursos Materiales y Servicios Generales.**

**C.P. Carlos Díaz López.**

**Subdirector de Recursos Financieros.**

**C.P. María del Rocío Macías Flores.**

**Subdirectora de Ingresos.**

**Prof. Jorge Luis Velázquez Bolaños.**

**Subdirector de Facturación Y Rezagos**

**C.P. Edmundo de Jesús Olivera.**

**Subdirector Comercial.**

**Ing. Miguel Ángel Corzo Tapia.**

**Subdirector de Construcción y Supervisión de Obras.**

**Ing. Jorge Luis Rodríguez Jiménez.**

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	202

*Subdirector de Producción.*

*Ing. Víctor Alonso Aparicio Bello.*

*Subdirector de Distribución.*

*Ing. Rene Rosales Espinosa.*

*Subdirector de Mantenimiento de Redes.*

*Ing. Griselda Aguirre Medina.*

*Subdirectora de Plantas de Tratamiento y Aguas Residuales.*

*Ing. Cesar Adrián Guillén Cerda.*

*Subdirector de Control Ambiental y Alcantarillado.*

*Ing. Cruz Vázquez Ramírez.*

*Subdirector de Concursos y Contratos.*

*Ing. Francisco Erick Santibáñez Aguilar.*

*Subdirector de Ingeniería.*

*Lic. Ameth García Morales.*

*Jefe de la Unidad de Transparencia.*

*Lic. Gabriela Nayeli Gómez Rosales*

*Jefe de la Unidad de Atención Ciudadana.*

*Lic. Carlos Roberto Fernández Rincón*

*Jefe de la unidad de Informática*

*Ing. Omar Nuricumbo Macías.*

*Jefe de la Unidad de Planeación.*

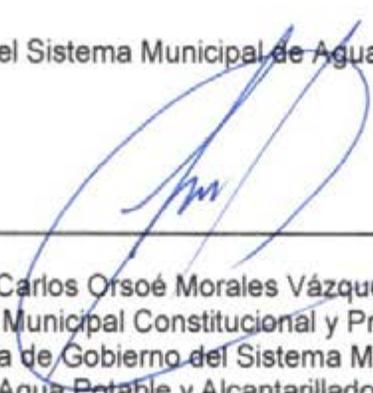
*Lic. Pablo Morales Hernández.*

*Jefe de la unidad de Comunicación Social.*

Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	203

**Aprobado por la Junta de Gobierno del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado; a los 28 días del mes de julio del año 2022.**

"Por la Junta de Gobierno del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado"



Lic. Carlos Orsoé Morales Vázquez  
Presidente Municipal Constitucional y Presidente  
de la Junta de Gobierno del Sistema Municipal  
de Agua Potable y Alcantarillado.



Lic. Ramón Salvatore Costanzo Geballos  
5° Regidor Propietario



Lic. Carlos Orsoé Morales Vázquez  
Director General del Organismo  
de Cuentas Propias de la ZONAGUA



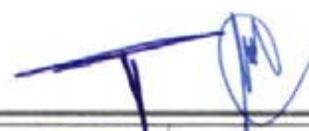
Ing. René León Herrera  
Secretario Técnico de la Junta de Gobierno  
y Director General del SMAPA



Ing. Roger Efraín Ruíz Gómez  
Encargado de la Dirección General  
del Instituto Estatal del Agua



Ing. Arturo López Chavarria  
Presidente del Consejo Consultivo Ciudadano  
de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas




Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	204

"Por la Comisaría de la Junta de Gobierno del SMAPA"



Lic. Maria de los Angeles Suarez Dominguez  
Síndica Municipal

"Funcionarios del Sistema Municipal  
de Agua Potable y Alcantarillado"





C.P. Rebeca Vázquez Ovando  
Contralora



C.P. Arquimedes Cameros Nango  
Director Administrativo



C.P. Carlos López Díaz  
Subdirector de Recursos Financieros

Las firmas que anteceden corresponden al acta número JG/SMAPA/EX/05/2022 correspondiente a la Quinta Sesión Extraordinaria del año 2022 de la Junta de Gobierno del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado, correspondiente al periodo del Ejercicio Constitucional 2021-2024, celebrada el día 28 de julio de 2022 dos mil veintidós, en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.



Primera Edición	Última Revisión	Próxima Revisión	Página
Diciembre 2014	Julio 2022	2023	205