

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN,
OPERACIÓN,
PROCEDIMIENTOS
Y SERVICIOS
AGUA POTABLE
2018 - 2021**

CONTENIDO

- **INTRODUCCION**
- **ANTECEDENTES**
- **MISION**
- **VISION**
- **NUESTROS VALORES**
- **OBJETIVOS**
- **FUNCIONES**
- **MARCO JURIDICO**
- **ATRIBUCIONES**
- **DESCRIPCION Y PERFIL DE LA ESTRUCTURA ORGANICA**
- **ORGANIGRAMA**
- **ACTIVIDADES**
- **METAS**
- **SERVICIOS**

INTRODUCCION

El presente manual pretende dar a conocer el programa de actividades que la dirección de agua potable que presta al municipio de Tizapán el alto, Jalisco y sus localidades.

Cumpliendo con lo siguiente:

- El agua como sustento y generador de desarrollo.
- Sustentabilidad.
- Eficacia y eficiencia en el servicio tanto administrativo como operativo.

ANTECEDENTES

Fue hasta el año de 1961 cuando se inauguró de forma oficial el sistema de agua potable con la perforación del primer pozo municipal ubicado en los terrenos de la familia Zepeda frente a la carretera 15, contando con la presencia del presidente de la republica Lic. Adolfo López Mateos y del presidente municipal Jesús rubio Neri, estando de gobernador del estado de Jalisco gilpreciado. Con el objeto social de abastecer del vital líquido a la población. Para lo cual se establecen cuotas de tarifas, que se destinan a la administración, operación y mantenimiento del sistema.

Actualmente el departamento cuenta con un padrón de cuentas activas **5,829** a las que se les brinda el servicio de agua potable y alcantarillado, mismo que es regulado por cuotas tarifarias que se etiquetan dependiendo de las características que presenten los predios o viviendas y son sustentadas por la ley de ingresos del municipio.

MISION

Proporcionar en forma permanente con excelente calidad en atención y servicio el suministro de agua potable a los usuarios del municipio de Tizapán el alto, Jalisco, garantizando el servicio en cantidad y calidad suficiente para los usuarios así como el alcantarillado.

VISION

Garantizar el suministro de agua potable y saneamiento a las próximas generaciones del municipio de Tizapán el alto, Jalisco, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios y que los indicadores de gestión nos coloquen como organismo modelo de la región.

NUESTRO VALORES

- **Espíritu de servicio:** Trabajamos para y por nuestros usuarios a quienes ofrecemos un servicio ágil, cordial eficiente y de calidad.
- **Honestidad:** Promovemos entre nuestro equipo de trabajo altos estándares éticos, profesionales y servicios de calidad.
- **Respeto:** El personal que trabaja en la junta municipal de agua potable y alcantarillado es muy importante, por ello consideramos el respeto mutuo como pilar fundamental de las relaciones que se establecen dentro de la organización.
- **Calidad:** Hacemos un trabajo bien hecho desde el principio. (atención, servicio, solución y eficacia.)
- **Responsabilidad social:** Somos sensibles con las preocupaciones y demandas de la población con quienes interactuamos de forma cotidiana, lo que les sucede nos concierne porque somos parte de ella y con nuestro trabajo diario contribuimos al bienestar social.
- **Medio ambiente:** Con nuestro hacer diario, buscamos la creación de un medio ambiente sano, promoviendo el cuidado de recursos naturales mediante el espacio de cultura del agua.

OBJETIVOS

- Eficiente constantemente la operatividad de las redes de agua potable y drenaje.
- Atender rápida y oportunamente las demandas y quejas de la ciudadanía con respecto al sistema de agua potable y alcantarillado.
- Proporcionar un mantenimiento preventivo y correctivo.

- Buscar formas de modernización en el sistema de agua potable.

FUNCIONES

- Brindar el servicio de agua potable y alcantarillado con alto nivel de eficiencia a todos los habitantes del municipio de Tizapán el alto, Jalisco.
- Llevar a cabo estudios, programas y acciones tendientes a mejorar el sistema de agua potable y alcantarillado del municipio de Tizapán el alto, Jalisco.
- Mantener la conservación de sistemas de agua potable como son las fuentes de abastecimiento, redes de conducción y distribución, tanques, así como redes de drenaje, desagües y colectores.

El sistema de agua potable y alcantarillado de Tizapán el alto, Jalisco, es un organismo centralizado del ayuntamiento, que no maneja su propio presupuesto, pero que los recursos que este genera se invierten en sueldos del equipo operativo y administrativo, mantenimiento de infraestructuras de agua potable y alcantarillado, suministro de materiales, combustible y lubricantes, pago de energía eléctrica de las fuentes de abastecimiento, pagos de derechos de aguas nacionales por parte del municipio a través de la tesorería, impuestos, mantenimiento de vehículos, papelería, etc., en coordinación con el ayuntamiento se gestionan y ejecutan proyectos de agua potable y alcantarillado.

MARCO JURIDICO

Las actividades propias de la dirección de agua potable y alcantarillado de Tizapán el alto, Jalisco están plasmadas en los siguientes ordenamientos jurídicos:

- 1.- Constitución política de los estados unidos mexicanos.
- 2.- Ley de aguas nacionales.
- 3.- Reglamento de la ley de aguas nacionales.

- 4.- Ley para el estado de Jalisco y sus municipios.
- 5.- Reglamento para la ley del estado de Jalisco y sus municipios.
- 6.- Ley de procedimiento administrativo del estado de Jalisco y sus municipios.
- 7.- Ley de ingresos de del municipio de Tizapán el alto, Jalisco para el ejercicio fiscal en curso.
- 8.- Reglamento de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tizapán el alto, Jalisco.

ATRIBUCIONES

Según lo marca el capítulo ii en su art. no. 7 del reglamento para para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado y saneamiento del municipio de Tizapán el alto, Jalisco.

I.- Planear, estudiar, proyectar, aprobar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, mantener y conservar la infraestructura de agua potable, alcantarillado, saneamiento, reusó de aguas y lodos residuales en el municipio.

II.- Administrar y proporcionar el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas y lodos residuales en el municipio.

III.- Cumplir las normas técnicas, criterios y lineamientos para la prestación de los servicios a su cargo establecidas por la comisión, así como las normas oficiales mexicanas, vigilando su observancia, ampliándolas en lo necesario para cubrir los casos específicos; en particular, sobre descargas de aguas residuales, para disposición, tratamiento y reusó de lodos.

IV.- Elaborar los estudios y proyectos para la construcción de redes de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento, así como dictaminar y autorizar o desechar, según sea el caso, los proyectos que presenten los particulares.

V.- Prevenir y controlar la contaminación de las aguas que tenga asignadas para la prestación del servicio que le ha sido encomendado, y de las aguas que se descarguen en los sistemas de drenaje y alcantarillado en los centros de población, cumpliendo con lo establecido en las normas oficiales mexicanas.

VI.- Llevar a cabo la cloración adecuada del agua en los depósitos, con la finalidad de mantener la calidad de la misma.

VII.- Ejecutar las obras necesarias, por si o través de terceros, para el tratamiento, así como el reusó del agua y lodos residuales.

VIII.- Proponer y ejecutar obras y servicios de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento de aguas, por sí o a través de terceros, con la cooperación y participación de los colonos y vecinos, organizados de acuerdo con las disposiciones establecidas.

IX.- Coordinar sus acciones con la dirección de obras públicas para reparar las rupturas de calles y banquetas, cuando se instalen o reparen tomas de agua o descargarse de drenaje.

X.- Formular y mantener actualizado el padrón predial y de usuarios.

XI.- Someter al análisis técnico de la comisión, así como a la aprobación del ayuntamiento, las tarifas por los costos de los servicios, para efectos de su consideración en la iniciativa correspondiente a la ley de ingresos, para la debida autorización por el congreso del estado.

XII.- Instalar los instrumentos de medición adecuados en cada fuente de abastecimiento, en puntos donde técnicamente la medición corresponda a la totalidad del suministro del agua a las localidades de que se trate.

XIII.- Realizar el proceso de lectura, cuantificación de volumen suministrado, facturación y cobro de los servicios prestados.

XIV.- Promover la obtención de créditos o financiamientos que se requieran para la debida prestación de los servicios.

XV.- Fomentar que las localidades que sean autosuficientes en la prestación de los servicios se manejen con autonomía, observando las condiciones generales que establezcan el sistema y ayuntamiento respectivamente; así como las demás que se deriven del presente reglamento, y de otras disposiciones legales aplicables.

XVI.- Prestar asistencia técnica a las localidades a que se refiere la fracción anterior, en la construcción, conservación, mantenimiento, operación, administración y comercialización de los servicios de agua potable, disposición y tratamiento de aguas residuales.

XVII.- Formular y mantener actualizado el registro e inventario de las fuentes de abastecimiento, bienes, recursos, reservas hidrológicas y demás infraestructura hidráulica en el municipio, para la prestación de los servicios.

XVIII.- Promover y ejecutar programas de uso eficiente del agua y difundir una cultura del agua en el municipio, destinando un porcentaje anual de sus recursos para ello.

XIX.- Promover la participación del sector público y privado para la mejor prestación de los servicios.

XX.- Vincular sus acciones con las dependencias y entidades de la administración pública federal y del estado, y concretar con los sectores social y privado la planeación y ejecución de proyectos y programas en materia de agua potable, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas y lodos residuales.

XXI.- Brindar al personal acreditado de la comisión, todas las facilidades para desempeñar las actividades que tenga conferidas en la ley del agua, o le sean encomendadas por la autoridad competente.

XXII.- Remitir mensualmente a la comisión la información relacionada con la administración, operación y mantenimiento de los servicios, a efecto de que esta ejerza en el ámbito de su competencia, las atribuciones establecidas en la ley del agua.

XXIII. Las demás que se deriven del presente reglamento, así como de otras disposiciones legales aplicables.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

Departamento Administrativo:

- 1.- Director del agua potable (Administrador).
- 2.- Encargado de cobranza.
- 3.- Encargado de ingresos.
- 4.- Secretaria y Promotor del ECA.
- 5.- Secretaria.

Departamento Operativo:

- 1.- Jefe Operativo.
- 2.- Fontaneros.
- 3.- Empedrador.
- 4.- Albañiles.
- 5.- Tuberos.

DESCRIPCION Y PERFIL DE LA ESTRUCTURA ORGANICA

DIRECTOR DEL AGUA POTABLE (ADMINISTRADOR)

El funcionario deberá de tener capacidad de transigir y negociar, tener visión para elaborar proyectos a corto, mediano y largo plazo. Tener conocimientos técnicos en cuestión de los servicios de agua potable y alcantarillado legal, contable y administrativo.

Administrar el suministro del agua potable cumpliendo con sus facultades, llevando una estricta vigilancia del uso del agua y encargándose del correcto cumplimiento del reglamento de prestación de servicios.

- Ejecutar los acuerdos que cabildo le encomiende.
- Encargado del personal que labore dentro del departamento.
- Coordinarse cuando sea necesario con otras dependencias, entidades, organismos públicos municipales, estatales, federales e internacionales, así como instituciones de carácter social y privado, para las funciones que correspondan.
- Supervisar las actividades propias del sistema administrándolo bajo su dirección y dependencia de acuerdo a los lineamientos que en forma general determine el ayuntamiento.
- Presentar ante cabildo el estudio tarifario de servicios de agua potable y alcantarillado, para efectos de iniciativa de la ley de ingresos correspondientes.
- Vigilar que se cobre en forma y tiempo los adeudos mediante el procedimiento administrativo de ejecución que establece la ley de hacienda municipal para el estado de Jalisco por parte del encargado de la tesorería municipal.
- Tener a su cargo el inventario de bienes de propiedad de la dirección de agua potable y alcantarillado de Tizapán el alto, jal., debiendo dar cuenta al síndico de todas las modificaciones que fuera objeto.
- Presentar ante hacienda municipal informes mensuales de los estados financieros del departamento.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones del reglamento a los usuarios.

- Formular y plantear los procedimientos y políticas a que deberán sujetarse los usuarios para la obtención de los servicios.
- Resolver y tramitar las solicitudes que presenten los usuarios para la prestación de los servicios.
- Determinar la resolución de las inconformidades, recursos y quejas con motivo de la prestación de los servicios.
- Vigilar las labores del personal, exigiendo su debido cumplimiento e imponiendo en su caso, las amonestaciones y correcciones disciplinarias que amerite la ocasión.
- Promover y llevar acabo la capacitación y actualización del personal que labore en el sistema operativo y administrativo.
- Resolver las controversias que se susciten con motivo de la relación laboral en el ámbito interno de su competencia e informar a oficialía mayor o presidente.

ENCARGADO DE COBRANZA E INGRESOS

Tener facilidad de trato con los usuarios, conocimientos contables y administrativos, con espíritu de superación y facilidad de orden administrativo.

- Atención de reportes por problemas en el suministro de agua potable y alcantarillado por teléfono y en persona.
- Atención al público en los pagos de servicios.
- Realizar bitácoras de reportes diarios y mensuales.
- Realizar diferentes actividades secretariales.

Jefe operativo (fontanero)

Ser funcionario capaz de apoyar al director del agua potable en el municipio, con conocimientos técnicos en materia de agua potable y alcantarillado.

Personal de apoyo para el mantenimiento correctivo y preventivo, sustitución y ampliación de nuevas redes tanto de agua potable como de alcantarillado.

- Encargado del personal operativo.
- Dar el mantenimiento cabal en las redes de agua potable y alcantarillado.

- Llevar a cabo cloración diaria y monitoreo.
- Llevar bitácora de cloración y de monitoreo en pozos.
- Informar al director oportunamente de cualquier circunstancia a efecto de tener un óptimo funcionamiento de las redes de agua potable y alcantarillado.

Fontanero

Ser funcionario capaz de apoyar al director del agua potable en el municipio, con conocimientos técnicos en materia de agua potable y alcantarillado.

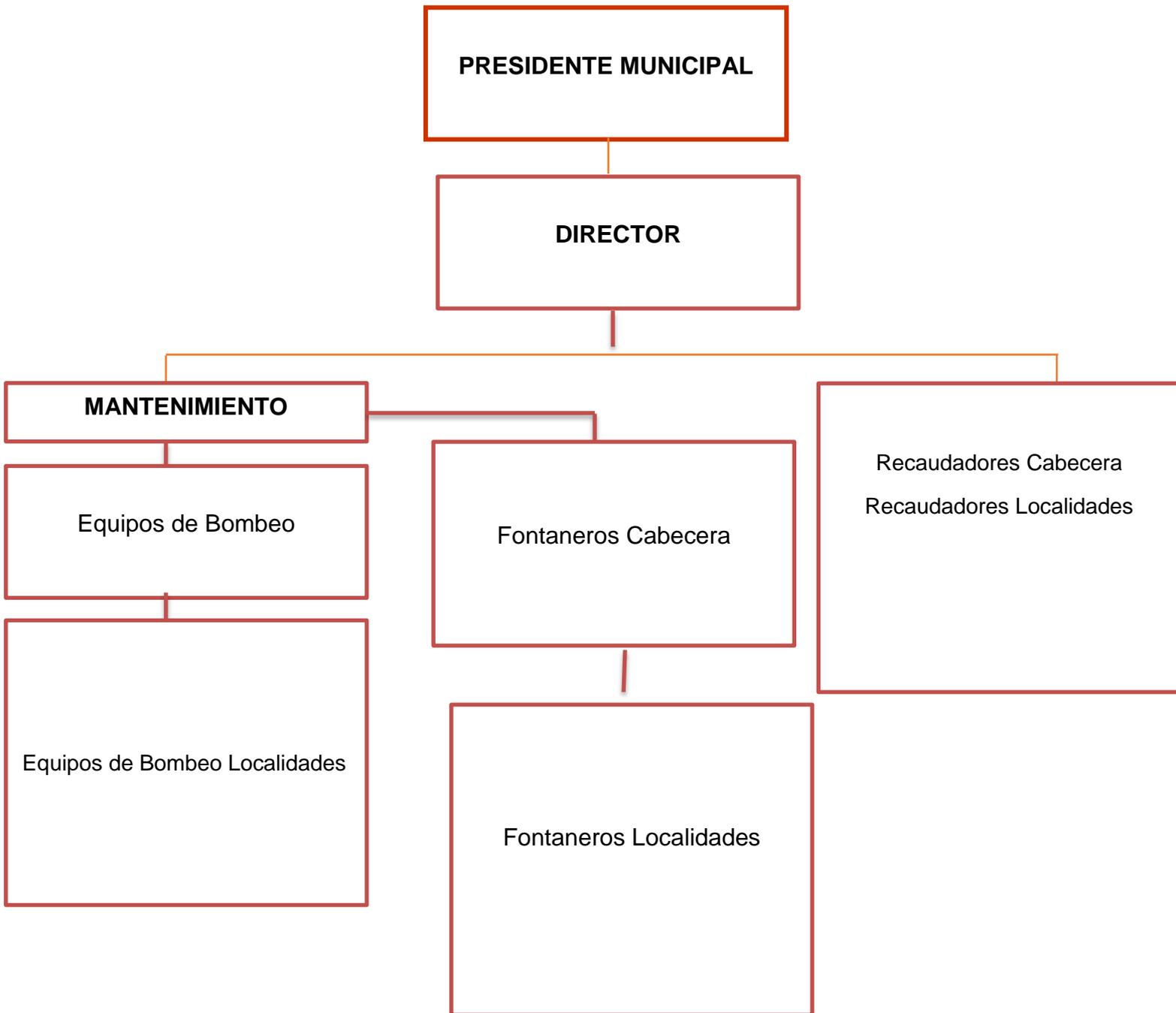
- Reparaciones de problemas en el servicio de agua potable y alcantarillado.
- Instalación de tomas de agua y descargas de drenaje.
- Cloración y monitoreo.
- Actividades de limpieza y necesarias para el servicio de agua potable y alcantarillado.
- El empedrador apoyara a fontaneros y en las reposiciones de empedrado y concreto.

Promotor del ECA

Ser funcionario capaz de incentivar una cultura del agua que genere un cambio de ideología y hábitos en el uso de recurso hídrico en el ámbito doméstico en Tizapán el alto, Jalisco.

- Facilidad de palabra y exposición ante grupos de personas.
- Desarrollar actividades educativas y culturales que difundan la importancia del recurso hídrico.
- Participación en comités de ciudadanía e instituciones públicas y privadas.

ORGANIGRAMA



ACTIVIDADES

- Aplicar las disposiciones reglamentarias para brindar un servicio de calidad acorde a las necesidades de los usuarios.
- Cobro del servicio de agua potable y alcantarillado.
- Contratación de servicios.
- Atención telefónica de reportes sobre fallas en el suministro de los servicios.
- Reparación de fugas que se presentan en las líneas de conducción y distribución así como tomas domiciliarias.
- Desazolves y limpieza de la red de alcantarillado y desagües.
- Ampliación de redes tanto de agua potable como alcantarillado.
- Sustitución de redes en mal estado.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos eléctricos y de bombeo.
- Cloración de las fuentes de abastecimiento con hipoclorito de sodio al 13% y pastillas de cloro en tanques de abastecimiento.
- Realizar la actualización del padrón de usuarios.
- Establecer medidas de seguridad en fuentes de abastecimiento, tanques de almacenamiento, caja de válvulas y evitar que gente ajena tenga acceso a estos sitios estratégicos (actos vandálicos).
- Propiciar un correcto uso del agua mediante el espacio de la cultura del agua.
- Concientizar a la ciudadanía del pago de servicios.

METAS

- Evaluar anticipadamente o al momento, el cumplimiento de garantizar la eficiencia del servicio.
- Atención de reportes de forma ágil y eficiente.
- Contar con un mantenimiento preventivo.
- Cumplir con la normatividad en los servicios brindados.
- Atacar el rezago de los usuarios mediante convenios de pago.
- Diagnóstico de la infraestructura existente.

SERVICIOS

La dirección de agua potable y alcantarillado brinda los siguientes servicios:

- Cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Instalación de tomas de agua domiciliaria.
- Instalación de descargas domiciliarias de drenaje.
- Constancias.
- Certificados de no adeudo.
- Dictámenes de factibilidad de servicios.
- Limpieza y desazolve de redes de drenaje y fosas sépticas.
- Charlas y pláticas de cultura del agua.