

MANUAL DE OPERACION, DE
ORGANIZACIÓN, DE
PROCEDIMIENTOS Y DE
SERVICIOS
DIRECCION DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO



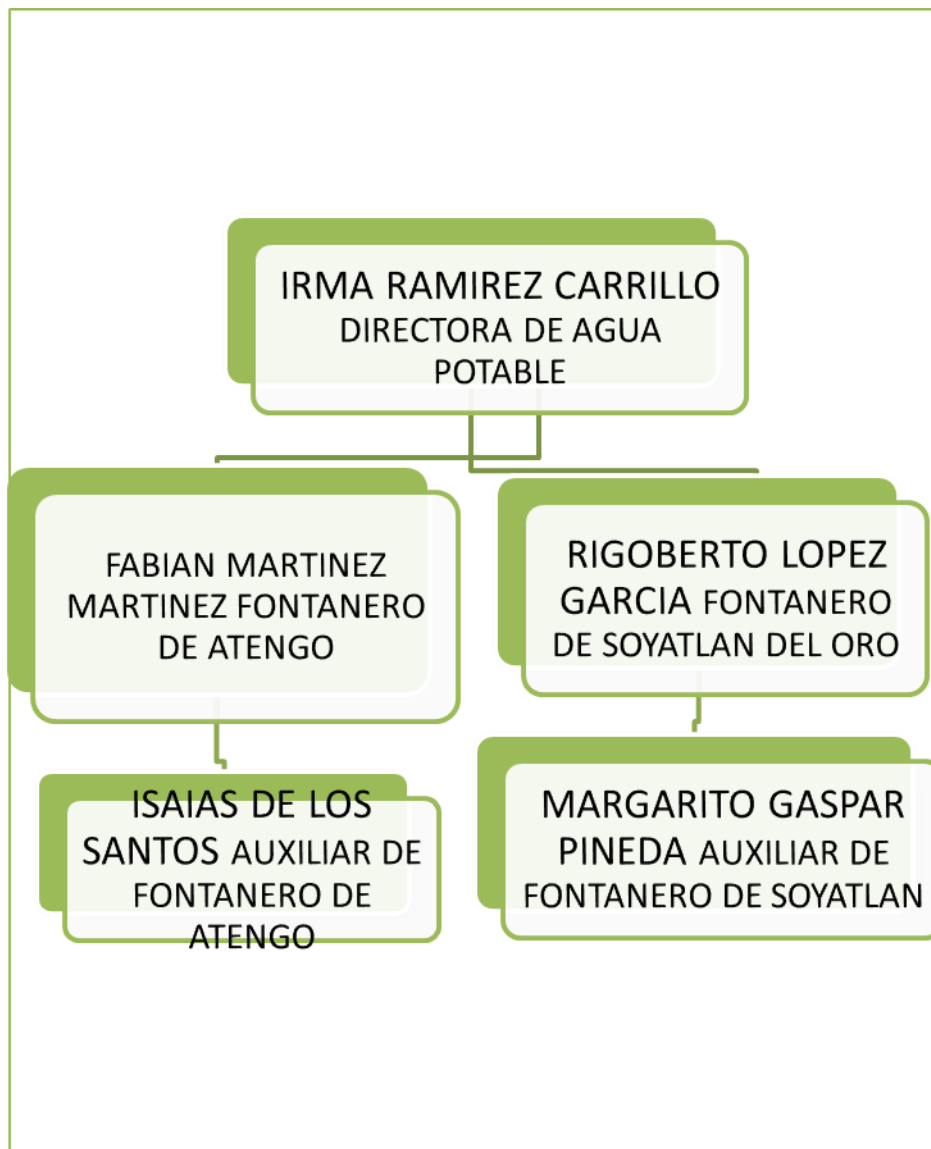
ATENGO
UN GOBIERNO PARA TODOS
AYUNTAMIENTO 2015-2018

AGUA POTABLE
MANUAL DE ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN
PROCEDIMIENTOS, Y SERVICIOS DE LA
DIRECCION DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE
ATENGO, JAL.

- C O N C E P T O D E L M A N U A L
- O R G A N I G R A M A A C T U A L I Z A D O
- D E S C R I P C I O N D E P U E S T O S
- O B J E T I V O S D E L A D I R E C C I O N
- S E R V I C I O S Y / O A C T I V I D A D E S
- A T R I B U C I O N E S D E L A D I R E C C I O N
- R E L A C I O N D E P R O C E D I M I E N T O S

El manual de procedimientos es un documento que contiene, de manera precisa y detallada, los servicios, así como las tareas y actividades que tienen asignadas las unidades administrativas, incluyéndose además formatos a utilizarse y los medios básicos para su instrumentación y adecuado desarrollo. Constituye una guía de trabajo y además, es instrumento que dará continuidad al quehacer público, independiente de que cambien los responsables del mismo.

ORGANIGRAMA



DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

PUESTO: Director de Agua Potable

JEFE INMEDIATO: Tesorero

PERSONAL A SU CARGO:

Personal de fontanería

OBJETIVO.

Optimizar recursos y ser un organismo eficiente que proporcione servicios de calidad a los usuarios

FUNCIONES.

- Llevar un control y vigilancia general de la Contabilidad del sistema, realizando todos y cada uno de los movimientos contables, registrando ingresos
- Auxiliar en ordenar, analizar y registrar los movimientos contables del Sistema de Agua Potable
- Coordinar al personal a su cargo para los trabajos a realizar, capturar las lecturas, y realizar la emisión de los recibos de pago
- Coordinar la recepción de quejas, documentación y contrataciones
- Coordinar y ordenar reparaciones de fugas, instalación de tomas domiciliarias, y rehabilitación de redes de agua potable
- Vigilar las fuentes de abastecimiento, y el apagado y encendido de los equipos
- Mejorar los sistemas de captación y conservación de agua, potabilización, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable
- Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo
- Aplicar las cuotas o tarifas a los usuarios por los servicios de agua potable y alcantarillado, tratamiento, saneamiento, así como aplicar el procedimiento administrativo de ejecución fiscal sobre los créditos fiscales derivados de los derechos por los servicios de agua potable, su conservación y saneamiento.

- Ordenar y ejecutar la suspensión del recibo, previa su limitación en el caso de uso doméstico, por falta reiterada de pago, así como en los demás casos que se señalan en la Ley en cuestión.
- Elaborar los estudios necesarios que fundamenten y permitan la fijación de cuotas o tarifas apropiadas para el cobro de los servicios.
- Realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener los financiamientos que se requieran para la
- Completa prestación de servicios en los términos de la legislación aplicable.
- Cubrir oportunamente las contribuciones, derechos, aprovechamientos y productos federales en materia de agua, que establezca la legislación fiscal aplicable.
- Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran el patrimonio efectivo a los servicios a que se refiera la ley estatal de agua.
- Promover programas de agua potable y de uso racional de líquido.
- Resolver los recursos y demás medios de impugnación interpuestos en contra de sus actos o resoluciones.
- Inspeccionar, verificar y en su caso, aplicar las sanciones que establece la ley estatal de agua.
- Otorgar los permisos de descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o en los términos de la ley estatal del agua.
- Realizar todas las acciones que se requieran, directa o indirectamente, para el cumplimiento de sus objetivos.
- El Ayuntamiento en la cuenta pública de cada ejercicio fiscal, deberán incorporar el informe financiero derivado de la administración, de la construcción, operación, conservación y saneamiento del agua potable, bien sea que la realice por sí mismo, o por conducto de organismos, dependencias del Ejecutivo Estatal o concesionarios.
- Dar un trato digno al personal a su cargo.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y las demás que asigne el jefe inmediato.

ESCOLARIDAD QUE REQUIERE EL PUESTO

Contador Público

Lic. Administración

Técnico en Contabilidad

Carrera a fin

Preparatoria

EXPERIENCIA Y/O CONOCIMIENTOS QUE REQUIERE EL PUESTO: Administración

Contabilidad

Problemática de Agua Potable en la Región

Legislación en la Materia

Tendido de redes

MAQUINAS Y/O A QUIEN DEL CUAL DEBA CONOCER SU FUNCIONAMIENTO, MANEJO O REPARACION

Equipo de Computo Equipo de Oficina

PERFIL HUMANO: Amable Honesto Paciente

- Atento Responsable Eficaz
- Discreto Puntual Comunicación
- Organizado
- Confiable
- Disciplinado
- Optimista
- Prudente
- Solidario
- Cordial
- Dinámico
- Eficiente
- Espíritu crítico y Analítico Social

Procedimientos de contratación de servicios

1.- Objetivo:

Proporcionar los servicios de Agua y Drenaje a nuevos usuarios.

2.- Alcance:

Este proceso inicia con la solicitud para la contratación de servicios de Agua y Drenaje por parte de nuevos usuarios, y termina con el ingreso y la alta en el padrón de usuarios.

3.- Responsabilidades y autoridades:

Es responsabilidad de la dirección:

Al momento de que se solicite una nueva toma de agua se da al solicitante una lista con los requisitos para su contratación que son los siguientes:

Copia de credencial de elector, copia de comprobante de domicilio si es casa – habitación, ubicación de la propiedad si es lote (anexar el permiso de construcción), copia del recibo que conste que la propiedad está libre de adeudos con el pago del predial, llenado de solicitud y pago correspondiente.

Tomar correctamente los datos de la persona para su ingreso en el padrón de usuarios

Se archiva así:

Como también se abre una tarjeta con sus datos y comienza a correr el cobro anual por el servicio de agua.

Rechazar la solicitud cuando no exista factibilidad para la conexión de las mismas en el domicilio correspondiente.

Rechazar la solicitud, en caso de que ya exista servicio en el domicilio y presente algún adeudo.

Es responsabilidad del fontanero:

Ir a verificar que la toma en petición este accesible a la red pública de agua o drenaje, según sea el caso de ser así el fontanero informa a donde se tiene que escarbar para encontrar tubería, se asesora sobre los materiales que el usuario deberá adquirir y el fontanero procede con las instalaciones de la nueva toma.

Procedimiento de cloración

1.-Objetivo: obtener agua potable de acuerdo a las Normas Oficiales Mexicanas.

2.-Alcance: Este proceso abarca desde la revisión de los depósitos de cloro hasta la muestra de agua clorada.

3.-responsabilidades y autoridades:

Es responsabilidad del técnico clorador:

Que el agua extraída del pozo sea sometida al proceso de cloración de manera adecuada.

Que se cuente en todo momento con la existencia suficiente de cloro

Que los niveles de cloro residual en el agua estén dentro de los parámetros que marca la NOM.

Es autoridad del fontanero y de la dirección:

Solicitar que el cloro le sea surtido en tiempo y forma

Solicitar análisis de agua a algún laboratorio externo, cuando lo considere pertinente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Entradas Insumos | Proceso Actividades | Salidas Productos |
|---|--|-----------------------|
| <p>INFORMACION:</p> <ul style="list-style-type: none"> * nivel de cloro existente * límites permisibles de cloro residual <p>INSTALACION Y EQUIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Aparatos cloradores * depósito de cloro * verificador de niveles de cloro residual <p>RECURSOS HUMANOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> * técnico clorador capacitado <p>MATERIALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> * cloro * agua | <ul style="list-style-type: none"> * se revisan los depósitos para verificar que cuenten con la cantidad suficiente de cloro. * si se requiere, se lleva a cabo la recarga del depósito. * se regula el aparato clorador * se inicia la inyección de cloro a la red de agua que está siendo extraída del pozo. * se toman muestras de agua que entra a la red de distribución para verificar el nivel de cloro residual | <p>* Agua Potable</p> |

ACTIVIDADES Y / O SERVICIOS DE LA DIRECCION DE AGUA POTABLE

- Planear, estudiar, proyectar, construir, aprobar, conservar, mantener, ampliar rehabilitar, administrar y operar las obras y sistemas de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, así como su reutilización y recirculación, en los términos de las Leyes Estatales y Federales de la materia;
- Mejorar los sistemas de captación, conducción, tratamiento de aguas residuales, reutilización y recirculación de las aguas servidas, prevención y control de la contaminación de las aguas que se localicen dentro del municipio;
- Formular los estudios y proyectos de obra para la construcción, conservación, rehabilitación y ampliación de las fuentes de suministro, así como de redes de agua potable, alcantarillado y plantas de tratamiento; Proponer y ejecutar obras y servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, por sí o a través de terceros, con la cooperación y participación de los colonos y vecinos organizados de acuerdo con las disposiciones establecidas;
- Cumplir las normas técnicas, criterios y lineamientos para la prestación de los servicios a su cargo, establecidas por la Comisión, así como con 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 reutilización de lodos;
- Ordenar según la Norma Oficial Mexicana, la realización de muestreos y análisis periódicos del agua para verificar la calidad de la misma, o cuando a su juicio lo considere necesario, informando a las autoridades competentes sobre los resultados obtenidos;

- Llevar a cabo la cloración adecuada del agua en los depósitos, con la finalidad de mantener su calidad;
- Prevenir y controlar la contaminación de las aguas que tenga asignadas para la prestación de los servicios,
- Fijar los límites máximos permisibles de descarga de aguas residuales al sistema de alcantarillado sanitario, y supervisar que las mismas se realicen conforme a la normatividad aplicable y vigente, en coordinación con las autoridades competentes;
- Establecer sistemas de drenaje separados para la captación y conducción de aguas pluviales;
- Verificar que las nuevas construcciones o edificaciones cuenten con sistemas de recolección de agua pluvial con capacidad suficiente, así como con redes para el desalojo de las mismas;
- Coordinar sus acciones con el área de Obras Públicas del Municipio, para reparar las rupturas de calles y banquetas, cuando se instalen o reparen tomas de agua o descargas de drenaje;
- Emitir, cuando proceda, dictámenes técnicos de factibilidad para la dotación de los servicios;
- Proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, y en su caso, el manejo y control de aguas pluviales, a los usuarios de lotes, fincas o predios comprendidos en los centros de población, área, zona, asentamiento rural o turístico que integren la circunscripción territorial del Municipio.
- Aplicar las cuotas y tarifas por la prestación de los servicios que corresponda, en su caso;

- Percibir y administrar los ingresos que se deriven de la prestación de los servicios públicos a su cargo, en su caso;
- Utilizar todos los ingresos exclusivamente en los servicios públicos, destinándolos en forma prioritaria a su operación, mantenimiento, sustitución de la infraestructura y administración, pago de derechos y posteriormente a ampliar la infraestructura hidráulica. En ningún caso podrán ser destinados a otros fines;
- Prever las necesidades a futuro, tanto de la cabecera municipal como del resto de las localidades del Municipio; agotando las posibilidades de exploración de nuevas fuentes de abastecimiento a distancias razonables, pudiendo contar con la asesoría y apoyo de la Comisión, previa solicitud del Ayuntamiento;
- Realizar los estudios técnicos y financieros y las gestiones necesarias para la realización de inversiones públicas productivas del Prestador de los Servicios, cuando se necesite el financiamiento, siguiendo los procedimientos establecidos en las leyes de la materia;
- Permitir y apoyar la fiscalización de los organismos de revisión correspondientes;
- Brindar al personal acreditado de la Comisión Estatal del Agua de Jalisco, todas las facilidades para desempeñar las actividades que tenga conferidas en la Ley y su Reglamento o le sean encomendadas por la autoridad competente;
- Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo;
- Instalar los instrumentos de medición adecuados en cada fuente de abastecimiento a su cargo, en puntos donde técnicamente la medición sea representativa de la totalidad del suministro del agua a las localidades de que se trate;
- Instalar y operar los aparatos medidores para la cuantificación de consumos de todos los usuarios, incluyendo los servicios a los bienes del dominio público;
- Verificar e inspeccionar las tomas, mecanismos de regulación o medición, las redes o instalaciones domiciliarias o privadas en los predios o lotes, para administrar y controlar la dotación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado o disposición final de sus aguas residuales o autorizar las solicitudes de conexión, sujetando sus actuaciones a lo dispuesto en las normas que establecen las bases generales y regulan el procedimiento administrativo;
- Realizar el proceso de lectura, cuantificación de volumen suministrado, facturación y cobro de los servicios proporcionados;
- Requerir a los usuarios y recibir el pago en contraprestación de los servicios que reciben, generan o demandan;
- Proponer al Ayuntamiento, adecuaciones o modificaciones para reformar el presente Reglamento;

- Formular y mantener actualizado el registro e inventario de las fuentes de abastecimiento, bienes, recursos, reservas hidrológicas y demás infraestructura hidráulica en el Municipio;
- 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;
- Proponer al Ayuntamiento la creación de Organismo(s) Auxiliar(es);
- Inspeccionar las actividades de prestación de los servicios, cuando éstos sean administrados por terceros.
- Informar a la Comisión respecto de los programas de inversión y desarrollo de los servicios de agua y saneamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 de la Ley del Agua;
- Realizar todas las actividades y actos jurídicos encaminados directa o indirectamente al cumplimiento de sus objetivos; y
- Las demás que le asignen las Leyes, las que deriven del presente Reglamento, así como de otras disposiciones legales aplicables.
- Proporcionar el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, saneamiento y disposición de aguas.
- Rendir el informe mensual y anual a las Autoridades competentes
- Cumplir las normas técnicas, criterios y lineamientos para la prestación de los servicios a su cargo por la comisión y las normas oficiales mexicanas
- Prevenir y controlar la contaminación de las aguas asignadas para la prestación de servicios y de las que se descarguen en el drenaje y alcantarillado
- Llevar a cabo la cloración adecuada del agua en los depósitos
- Ejecutar las obras necesarias por sí o a través de terceros para el tratamiento y rehusó de aguas y lodos
- Ejecutar obras y servicios de agua potable y alcantarillado con la cooperación y participación de los colonos y vecinos, organizados de acuerdo con las disposiciones establecidas



- Coordinar acciones con la Dirección de Obras Públicas para reparar las rupturas de calles y banquetas en instalaciones y reparaciones de tomas de aguas o descargas de drenaje.
- Ejecutar acciones que de factibilidad para la dotación de los servicios en el municipio a nuevas urbanizaciones, fraccionamientos y conjuntos habitacionales, industriales,
- Comerciales y a todo aquel que por las características particulares de su actividad lo requiere.
- Promover la participación del sector público y privado para la mejor prestación de los servicios 11.- Realizar todas las actividades y actos jurídicos encaminados al cumplimiento de sus objetivos 12.-
- Las demás que le asignen las Leyes y Reglamentos de disposiciones legales.
- Las demás que el H. Ayuntamiento disponga.



A D M I N I S T R A C I O N 2 0 1 5 - 2 0 1 8

E N C A R G A D O D E S U R E A L I Z A C I O N :

I R M A R A M I R E Z C A R R I L L O .

A T E N G O , J A L I S C O . , A 2 7 D E J U N I O D E L 2 0 1 7