

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO:



JUNTA MUNICIPAL DEL AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO SISTEMA EL GRULLO MANANTLÁN



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

INDÍCE

INTRODUCCIÓN.....	3
FUNDAMENTO LEGAL	4
MISIÓN	5
VISIÓN	5
OBJETIVO GENERAL.....	6
PRINCIPIOS.....	7
VALORES.....	7
FUNCIONES Y ATRIBUCIONES	8
ORGANIGRAMA.....	12
DESCRIPCION DE LOS PUESTOS	14
MODELO DE OPERACIONES Y PROCESOS	19
GLOSARIO	21



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

INTRODUCCIÓN

Este Manual de Procedimientos, es una herramienta técnica, descriptiva de las actividades específicas de los procedimientos, buscando facilitar las funciones de este departamento de la Junta Municipal de Agua Potable y Saneamiento Sistema El Grullo – Manantlán, y no duplicar las operaciones.

A través de esta herramienta se pretende identificar a los responsables de la ejecución de los procedimientos requeridos en cada área, las entradas e insumos requeridos en cada paso, y su resultado o servicio esperado en cada proceso. Lo que permitirá establecer y vigilar el cumplimiento de los estándares de calidad.

Para lograr estas metas es necesario trabajar con directrices basadas en la eficiencia, Honestidad y transparencia en el manejo de los recursos necesarios.

Cumpliendo con lo siguiente

- El agua como sustento y generador de desarrollo.
- Sustentabilidad.
- Efectividad Administrativa
- Calidad y eficiencia en are de Operativo.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

FUNDAMENTO LEGAL

- Ley de aguas nacionales.
- Reglamento de la ley de aguas nacionales.
- Ley del agua para el estado de jalisco y sus municipios.
- Reglamento de la ley del agua del estado de jalisco y sus municipios.
- Ley del gobierno y de la administración pública municipal.
- Ley del procedimiento administrativo del estado de jalisco y sus municipios.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Jalisco
- Ley de Gobierno y Administración Pública Federal
- Ley de Gobierno y Administración Pública de Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de ingresos Municipales



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

MISIÓN

Operar y mantener en óptimas condiciones el servicio, con efectividad y calidad mantener la infraestructura de abastecimiento de agua potable.

VISIÓN

Ser un organismo que otorgue atención inmediata y de calidad en los servicios que proporciona, ocasionando mínimas molestias a los usuarios.



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

OBJETIVO GENERAL

El Manual de Procedimientos tiene como propósitos fundamentales los siguientes:

- Extractar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan en un procedimiento, indicando los instrumentos utilizados en su realización de las actividades.
- Brindar al servidor público un enfoque integral de sus funciones, al otorgarle la descripción de los procedimientos, para la realización de las funciones asignadas.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control, y evaluación de las actividades.
- Fortalecer la organización orientada a la mejora continua.
- Incrementar la productividad y eficacia, eliminando demoras y errores.





Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

PRINCIPIOS

Compromiso con la sociedad para brindar un excelente servicio, pasión y entrega de cada uno de los integrantes de nuestro departamento para lograr un objetivo en común con gran eficiencia y calidad apegado a nuestros valores.

VALORES

- Efectividad
- Responsabilidad
- Calidad
- Honestidad
- Equidad



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

Según lo marca la Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios en los artículos 48, 52 y 54; Se tendrán las siguientes facultades y obligaciones.

I. Plantear, 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 reúso y recirculación, en los términos de las leyes estatales y federales de la materia;

II. Mejorar los sistemas de captación, conducción, tratamiento de aguas residuales, reúso y recirculación de las aguas servidas, prevención y control de la contaminación de las aguas que se localicen dentro del municipio; vigilar todas las partes del sistema de distribución, abastecimiento y Descargas para detectar cualquier irregularidad, la cual deberá ser corregida; si sus medios son insuficientes para ello, podrá solicitar el apoyo de la comisión, la cual deberá hacerlo teniendo siempre en cuenta su suficiencia presupuestaria;

III. Proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales a los centros de población del municipio;

IV. Aplicar las cuotas, tasas y tarifas de las contribuciones y productos, por la prestación de los servicios que le correspondan;

V. Administrar las contribuciones y derechos que de conformidad con las leyes se deriven de la prestación de los servicios públicos a su cargo;

VI. Utilizar todos sus ingresos exclusivamente en los servicios públicos, destinándolos en forma prioritaria a su operación, mantenimiento, sustitución de la infraestructura obsoleta y administración, pago de derechos y posteriormente a ampliar la infraestructura hidráulica. En ningún caso podrán ser destinados a otros fines;

VII. Abrir las cuentas productivas de cheques en la institución bancaria de su elección a fin de ingresar lo recuperado por la prestación de los servicios, así como lo que corresponda a infraestructura y saneamiento.



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

La cuenta bancaria será exclusiva para el manejo de estos ingresos y rendimientos financieros que se produzcan;

VIII. Promover y vigilar ante la comunidad, el pago oportuno, el uso eficiente y racional del agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como el aprovechamiento, descarga, reúso y tratamiento de aguas residuales tratadas y la disposición final de lodos;

IX. Prever las necesidades a futura, 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, previa solicitud, con la asesoría y apoyo de la comisión;

X. Realizar los estudios técnicos, financieros y gestiones necesarias para la realización de inversiones públicas productivas de la Junta Municipal de Agua Potable y alcantarillado Sistema El Grullo – Manantlán, cuando sea necesario el financiamiento, siguiendo los procedimientos estables de las leyes;

XI. Elaborar la propuesta de los estudios tarifarios con base en los costos de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el municipio, considerando como mínimo las partidas presupuestales de gastos de administración, operación, rehabilitación y mantenimiento;

XII. Rendir el informe de la cuenta mensual a la hacienda municipal del municipio;

XIII. Rendir anualmente al ayuntamiento un informe de las labores realizadas durante el ejercicio anterior, así como del estado general de la Junta Municipal del Agua Potable y Saneamiento Sistema El Grullo - Manantlán;

XIV. Permitir y apoyar la fiscalización de los organismos de revisión correspondientes;



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

XV. Brindar al personal acreditado de la comisión, todas las facilidades para desempeñar las actividades que tengan conferidas en la ley del agua y su reglamento o le sean encomendadas por la autoridad competente;

XVI. Examinar y aprobar su presupuesto anual, los estados financieros, los balances, los informes generales y especiales que procedan;

XVII. Adquirir los bienes muebles o inmuebles necesarios para el mejor desempeño de los fines;

XVIII. Solicitar a las autoridades competentes, la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de bienes o la limitación de los derechos de dominio, en los términos que para tal efecto establecen las leyes aplicables, para la prestación de los servicios que le correspondan;

XIX. Cumplir las normas técnicas, criterios y lineamientos para la prestación de los servicios a su cargo establecidos 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 reúso de lodos;

XX. Prevenir y controlar la contaminación de las aguas que tenga asignadas para la prestación de los servicios, y de las aguas que se descarguen en los sistemas de drenaje y alcantarillado en los centros de población del municipio, cumpliendo con lo establecido en las normas oficiales mexicanas;

XXI. 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;

XXII. Llevar a cabo la cloración adecuada del agua en los depósitos con la finalidad de mantener la calidad de la misma;



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

XXIII. Formular los estudios y proyector 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;

XXIV. Ejecutar las obras necesarias, por sí o a través de terceros, para el tratamiento y reúso del agua y lodos residuales;

XXV. Proponer y ejecutar sobre 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;

XXVI. Coordinar sus acciones con la dirección de obras públicas del municipio, para reparar las rupturas de calles y banquetas, cuando se instalen o reparen tomas de agua o descarga de drenaje;

XXVII. Expedir la factibilidad para la dotación de los servicios a nuevas urbanizaciones, fraccionamientos y conjuntos habitacionales, industriales, comerciales y a todo aquel que por las características particulares de su actividad, la Junta Municipal del Agua Potable y Saneamiento Sistema El Grullo - Manantlán lo considere necesario;

XXVIII. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo;

XXIX. 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;

XXX. Instalar y operar los aparatos medidores para la cuantificación de consumo de todos los usuarios, incluyendo los servicios a los bienes del dominio público;

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

XXXI. Realizar el proceso de lectura, cuantificación de volumen suministrado, facturación y cobro de los servicios proporcionados;

XXXII. Formular y mantener actualizado el registro e inventario de las fuentes de abastecimiento, bienes, recursos, reservas hidrológicas y demás infraestructura hidráulica en el municipio;

XXXIII. 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;

XXXIV. Proponer al consejo la creación de organismo(s) auxiliar(es);

XXXV. Inspeccionar las actividades de prestación de los servicios, cuando éstos sean administrados por terceros;

XXXVI. Realizar todas las actividades y actos jurídicos encaminados directa o indirectamente al cumplimiento de sus objetivos;

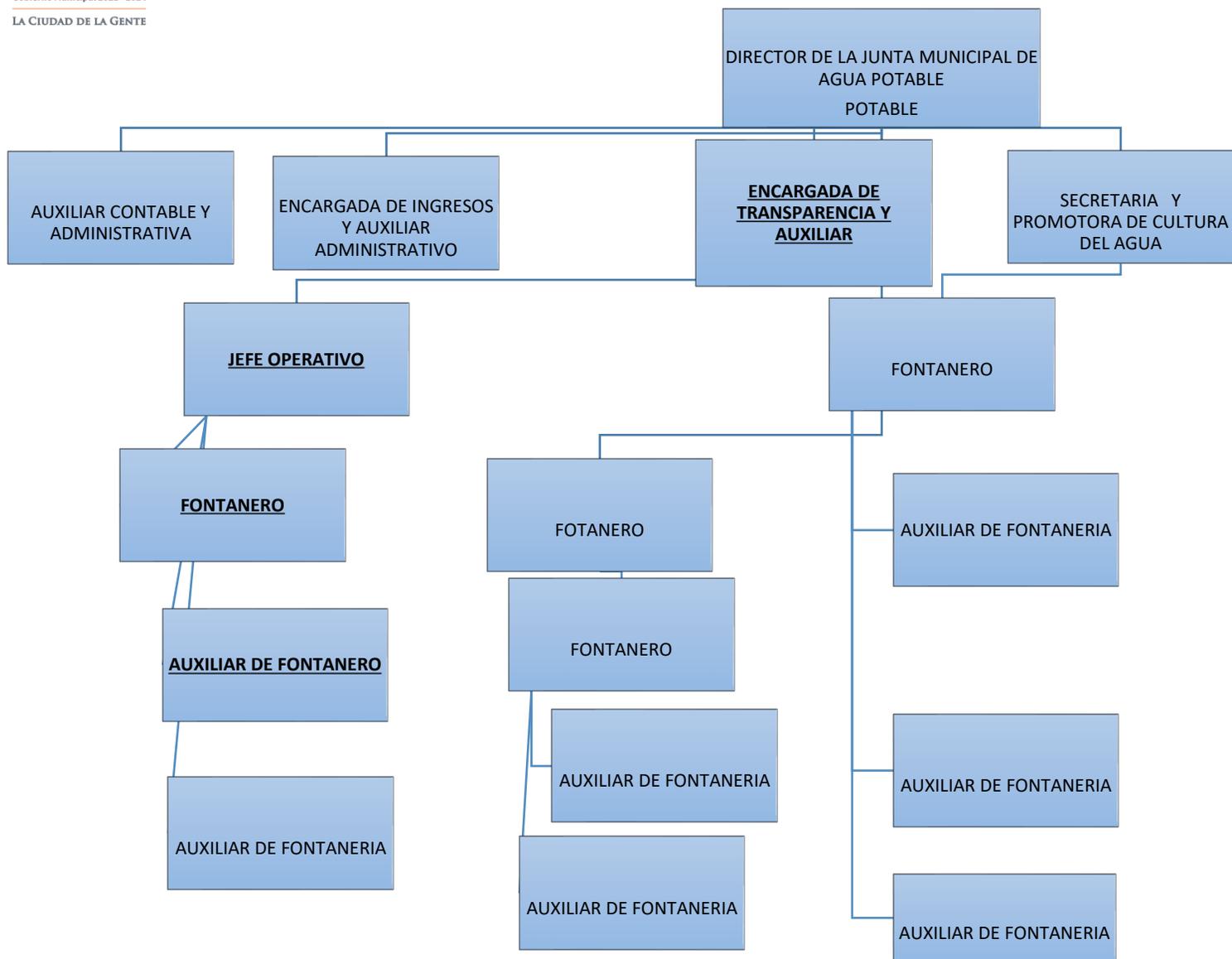
XXXVII. Informar a la comisión respecto de los programas de inversión y desarrollo de los servicios de agua y saneamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 de la ley del agua;

XXXVIII. Las demás que le asignen las leyes que deriven del presente reglamento, así como de otras disposiciones legales aplicables.

ORGANIGRAMA



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024





Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

DESCRIPCION DE LOS PUESTOS

Media superior o preferentemente Licenciatura:
Mayor de Edad:
Nombre del puesto:
Unidad administrativa:

DIRECTOR DEL AGUA POTABLE (ADMINISTRATIVO - OPERATIVO).

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, legales, contables y administrativos.

Administrar el suministro del agua potable cumpliendo con sus facultades, llevando una estricta vigilancia del uso del agua y alcantarillado del municipio de El Grullo; Jalisco.

- Ejecutar los acuerdos que cabildo le encomiende.
- Representar a la Junta Municipal del Agua Potable y Saneamiento Sistema El Grullo Manantlán como representante legal para procesos y litigios de cobranza y actos administrativos.
- 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, representante legal para procesos y litigios de cobranza y actos administrativos. para efectos de iniciativa de la ley de ingresos correspondientes.
- Representante legal para procesos y litigios de cobranza y actos administrativos.
- Tener a su cargo el inventario de bienes de propiedad de la Junta Municipal del Agua Potable y Saneamiento Sistema El Grullo Manantlán, debiendo dar cuenta al síndico de todas las modificaciones que fueran presentadas.
- Presentar ante hacienda municipal informes mensuales de los estados financieros del departamento.

Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- 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 a cabo la capacitación y actualización del personal que labore en el sistema operativo y administrativo.
- Conceder licencias al personal que labore en el departamento, en los términos previstos en las condiciones generales de trabajo.
- Resolver las controversias que se susciten con motivo de la relación laboral en el ámbito interno de su competencia e informar a Recursos Humanos o presidente.

AUXILIAR CONTABLE.

Media superior o preferentemente Licenciatura: |
Mayor de Edad: |
Nombre del puesto: |

Tener conocimientos contables y administrativos

- Elaborar los cheques con sus respectivas pólizas de egresos según sea el pago autorizado.
- Pago de facturas autorizadas.
- Realizar el pago de nóminas en periodos quincenales.
- Conciliaciones bancarias
- Integración de los informes mensuales de ingresos y egresos a tesorería municipal.
- Atención telefónica a usuarios.





Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Media superior o preferentemente Licenciatura:

Mayor de Edad:

Nombre del puesto:

Tener conocimientos contables y administrativos

- Elaborar registro contable de gastos y egresos para contabilidad gubernamental.
- Realizar facturación electrónica (SAT)
- Depósitos Bancarios.
- Catalogo y registro de pago a proveedores.
- Atención telefónica.
- Las demás funciones inherentes al puesto y las que le sean conferidas por su jefe inmediato.

ENCARGADA DE INGRESOS

Media superior o preferentemente Licenciatura:

Mayor de Edad:

Nombre del puesto:

Tener facilidad de trato con los usuarios, conocimientos contables y administrativos.

- Atender al público en los pagos de servicios y contratos.
- Llevar control de ingresos y egresos.
- Formular arqueo de caja diario.
- Realizar convenios de pago.
- Realizar pólizas de ingresos.
- Las demás funciones inherentes al puesto y las que le sean conferidas por su jefe inmediato.





Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

ENCARGADA DE TRANSPARENCIA

Media superior o preferentemente Licenciatura:

Mayor de Edad:

Nombre del puesto:

Tener facilidad de trato con los usuarios, conocimientos administrativos, contables.

- Recabar y difundir la información, relativa a las obligaciones de transparencia, en posesión de la Junta Municipal del Agua Potable de El Grullo, Jalisco.
- Recibir y darles seguimiento y atención a las solicitudes de información hasta la entrega de la misma.
- Mantener actualizada la página de transparencia de la Junta Municipal del Agua Potable.
- Atender al público en los pagos de servicios y contratos.
- Formular arqueo de caja diario.
- Las demás funciones inherentes al puesto y las que le sean conferidas por su jefe inmediato.

PROMOTORA DE CULTURA DEL AGUA Y SECRETARIA

- Atender al público en pagos de servicios y contratos.
- Formular arqueo de caja diario.
- Promotora de cultura del agua en el municipio.
- Facilidad de palabra y exposición ante grupos de personas.
- Desarrollar actividades educativas y culturales que difundan la importancia del recurso hídrico.
- Las demás funciones inherentes al puesto y las que le sean conferidas por su jefe inmediato.



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.

Apoyo para el mantenimiento correctivo y preventivo, sustitución y ampliación de nuevas redes tanto de agua potable como de alcantarillado. Y las siguientes:

- 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 de pozos.
- Informar al director oportunamente de cualquier circunstancia a efecto de tener un óptimo funcionamiento de las redes de agua potable y alcantarillado
- Encargado de manejar el equipo hidroneumático Vactor.

FONTANERO:

- 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.
- Empedrador, apoyo en las reposiciones de empedrado y concreto.



MODELO DE OPERACIONES Y PROCESOS

Los procesos administrativos para información, aclaraciones o problemas son los siguientes; Atender las llamadas con amabilidad para resolver sus necesidades, como lo son información para contratos nuevos, certificados de no adeudo, reporte de fugas, tomas tapadas, drenajes azolvados. Después de recibir la necesidad del ciudadano, el director canaliza el reporte al jefe operativo para dar respuesta y solución lo más pronto posible al problema.

- 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.



Gobierno Municipal El Grullo 2021-2024

- 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 cultura del agua.
- Concientizar a la ciudadanía del pago de servicios.



GLOSARIO

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 Junta Municipal del Agua Potable y Saneamiento Sistema El Grullo Manantlán 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.

LOS SIGUIENTES SON FORMATOS DE TRÁMITES REALIZADOS EN EL DEPARTAMENTO, CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS MISMOS.

