

# Manual de ORGANIZACIÓN

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, Denominado Operagua Izcalli O.P.D.M.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los  
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento  
del Municipio de Cuautitlán Izcalli,  
Denominado Operagua Izcalli O.P.D.M.

# MANUAL DE ORGANIZACIÓN

© H Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli, 2016-2018.

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M.

Teléfonos: 58640434 Ext. 3000.

Noviembre de 2016.

Impreso y hecho en Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.

**ÍNDICE**

<b>1. PRESENTACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS</b>	<b>5</b>
<b>3. BASE LEGAL</b>	<b>6</b>
<b>4. IDEARIO INSTITUCIONAL</b>	<b>11</b>
<b>5. OBJETO Y ATRIBUCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO</b>	<b>12</b>
<b>6. ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>	<b>16</b>
<b>7. ORGANIGRAMA GENERAL</b>	<b>18</b>
<b>8. DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>19</b>
8.1 UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	23
8.2 UNIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	24
<b>9. DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA</b>	<b>25</b>
9.1 COORDINACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS	27
9.1.1 DEPARTAMENTO DE FACTIBILIDADES Y EVALUACIÓN	28
9.1.2 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE AGUA Y OBRAS	29
9.1.3 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OBRA	30
9.2 COORDINACIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	31
9.2.1 DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE	32
9.2.2 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y DRENAJE	33
9.2.3 DEPARTAMENTO DE SUMINISTRO POR AUTO TANQUES	34
<b>10. DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN</b>	<b>35</b>
10.1 DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	38
10.2 DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN	39
10.3 DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN FISCAL Y RESTRICCIONES	40
10.4 DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIÓN	41
<b>11. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	<b>42</b>
11.1 COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN	44
11.1.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	46
11.1.2 DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y RECURSOS MATERIALES	47
11.1.3 DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES	48
11.1.4 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN VEHICULAR	49
11.1.5 UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES	50

<b>11.2</b>	<b>COORDINACIÓN DE FINANZAS</b>	<b>51</b>
11.2.1	DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO	52
11.2.2	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	53
11.2.3	DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS	54
11.2.4	DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	55
<b>12.</b>	<b>CONTRALORÍA INTERNA</b>	<b>56</b>
12.1	AUTORIDAD INVESTIGADORA	58
12.2	AUTORIDAD SUBSTANCIADORA	59
<b>13.</b>	<b>COORDINACIÓN JURÍDICA</b>	<b>60</b>
13.1	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CONTENCIOSOS	62
13.2	DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CONSULTIVOS	63
<b>14.</b>	<b>COORDINACIÓN DE CULTURA DEL AGUA Y COMUNICACIÓN SOCIAL</b>	<b>64</b>
14.1	UNIDAD DE CAPACITACIÓN	66
14.2	UNIDAD DE ATENCIÓN A MEDIOS	67
<b>15.</b>	<b>SECRETARÍA TÉCNICA</b>	<b>68</b>
15.1	UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	70
<b>16.</b>	<b>INFRACCIONES</b>	<b>71</b>
<b>17.</b>	<b>VALIDACIÓN</b>	<b>72</b>

## 1. PRESENTACIÓN

El Manual de Organización es un documento de control administrativo que tiene como propósito ser una guía para las y los servidores públicos adscritos al Organismo Público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento de Cuautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M; en la ejecución de las labores asignadas a cada área; asimismo, delimitar responsabilidades para así evitar duplicidad de funciones e identificar omisiones; además, sirve como instrumento de apoyo para el control, evaluación y seguimiento de los objetivos institucionales, así como medio de orientación e información a la ciudadanía.

El Manual de Organización se formuló derivado de las atribuciones que le ha conferido el Ayuntamiento Constitucional de Cuautitlán Izcalli, Estado de México a este Organismo por lo que este manual contiene información relativa a sus antecedentes, su marco legal, misión, visión, atribuciones y estructura, así como las funciones de las áreas que lo conforman con el propósito de mejorar el desempeño de las actividades que le han sido asignadas.

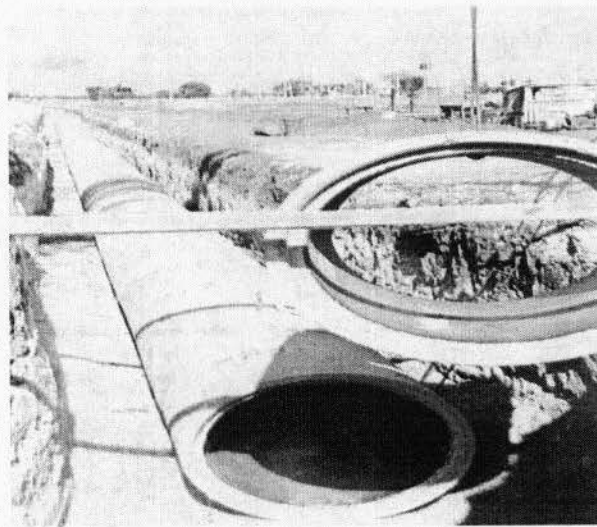
En la elaboración de este manual, han colaborado los responsables de cada una de las áreas que lo conforman, y estará sujeto a actualizaciones de manera permanente, así como cuando se presenten modificaciones en el marco atributivo, estructura orgánica y funciones, a fin de que siga siendo un instrumento vigente, eficaz y de orientación.

## 2. ANTECEDENTES HISTORICOS

Cuautitlán Izcalli fue una ciudad proyectada para desarrollarse de tal manera que la integración de tres zonas (habitacional, industrial y comercial-servicios) pudiera disponer de los elementos necesarios para poder constituirse como un Ayuntamiento, dentro de este mismo planteamiento general de la ciudad<sup>1</sup>, en el proyecto total de agua potable en el año de 1972 ya estaba establecido la

ejecución de tanques de agua potable para el mejor servicio de la red de distribución. El primero de ellos totalmente terminado y en servicio, tuvo una capacidad de 25,000,000 de litros (25,000m<sup>3</sup>), de concreto y con un costo de \$5,741,066.28 pesos mexicanos. En el estudio previo para el suministro de agua para la ciudad se previó la perforación de pozos para ampliamiento del suministro de agua; estando 9 pozos en estudio y 2 perforados, el gasto por ese concepto fue de \$281,697.26 pesos mexicanos.

Fuente: Publicación del Organismo Descentralizado del Estado México O.D.E.M Año.01 No.10 Octubre de 1972.



La prestación, construcción y el equipamiento correspondía al Gobierno del Estado de México por conducto del Organismo Descentralizado O.D.E.M y posterior a la erección el día 23 de Junio de 1973 el Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli era quien otorgaba la prestación de los servicios y fue hasta el día 18 de octubre del año de 1991 en su decreto número 34 publicado en Gaceta del Gobierno del Estado de México con el que se crea el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado Saneamiento de Cuautitlán Izcalli O.P.D.M. De esta manera el Organismo tiene la obligación de prestar los servicios de agua, promoviendo las acciones necesarias para lograr autosuficiencia técnica y financiera en esta materia.

<sup>1</sup> Proyecto que tenía como objetivo resolver las necesidades de la vivienda en México (Publicación del Organismo Descentralizado del Estado México O.D.E.M Año.01 No.10 Octubre de 1972).

### 3. BASE LEGAL

#### LEGISLACIÓN FEDERAL

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.

**Ley de Aguas Nacionales**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 01 de diciembre de 1992, y sus reformas y adiciones.

**Ley General de Contabilidad Gubernamental**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 2008 y sus reformas adicionales.

**Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 27 de abril de 2016 y sus reformas adicionales.

**Ley Orgánica de la Administración Pública Federal**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 29 de diciembre de 1976, y sus reformas y adiciones.

**Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 04 de enero 2000 y sus reformas y adiciones.

**Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 04 de mayo del año 2015 y sus reformas adicionales.

**Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 18 de julio del 2016 y sus reformas adicionales.

**Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2012 y sus reformas adicionales.

**Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1982 y sus reformas adicionales.

**Ley Federal de Procedimiento Administrativo**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 04 de agosto de 1994 y sus reformas adicionales.

**Ley de Coordinación Fiscal**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 27 de diciembre de 1970 y sus reformas adicionales.

**Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidades Hacendaria**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 30 de marzo de 2006 y sus reformas adicionales.

**Ley Federal de Derechos**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 31 de diciembre de 1981 y sus reformas adicionales.

**Ley Federal sobre Metrología y Normalización**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 01 de julio 1992.

**Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales**, publicada en el Diario Oficial de la



Federación, 12 de enero de 1994 y sus reformas y adiciones.

**Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 04 de enero de 2000.

**Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las Mismas**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 de julio de 2010 y sus reformas adicionales.

**Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las Mismas**, 12 de enero de 1994 y sus reformas adicionales.

**Reglamento de Construcciones del Distrito Federal y sus Normas Técnicas Complementarias**, 29 de enero de 2004 y sus reformas adicionales.

**Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 28 de julio del 2010.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-117-SSA1-1994 Método de prueba para la determinación de cadmio, arsénico, plomo, estaño, cobre, fierro, zinc y mercurio en alimentos, agua potable y agua purificada por espectrometría de absorción atómica**, 16 de agosto de 1995 y sus reformas adicionales.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-127-SSA1-1994 Salud Ambiental, Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 18 de enero de 1996 y sus reformas adicionales.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-179-SSA1-1998 Vigilancia y Evaluación del Control de calidad de agua para uso y consumo humano, distribuida por sistemas de abastecimiento público**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 24 de septiembre de 2001 y sus reformas adicionales.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-230-SSA1-2002 Salud Ambiental, agua para uso y consumo humano. Requisitos sanitarios que se deben cumplir en los sistemas de abastecimiento públicos privados durante el manejo del agua. Procedimientos sanitarios para el muestreo**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 12 de Julio de 2015 y sus reformas adicionales.

**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**, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 03 de junio de 1998 y sus reformas adicionales.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-001-CONAGUA-2011 Sistemas de Agua Potable, Toma**

**Domiciliaria y Alcantarillado, sanitario-hermeticidad-especificaciones y métodos prueba**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 17 de febrero de 2012 y sus reformas adicionales.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-004-CONAGUA-1996 Protección para la Protección de Acuíferos durante el mantenimiento y rehabilitación de pozos de extracción de agua y para el cierre de pozos en general**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 08 de agosto de 1997 y sus reformas adicionales.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-006-CONAGUA-1997 Fosas sépticas prefabricadas. Especificaciones y métodos de prueba**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 29 de enero de 1999 y sus reformas adicionales.

**Norma Oficial Mexicana: NOM-011-CONAGUA-2015 Conservación del Recurso Agua que establece las especificaciones y el método para determinar la disponibilidad media anual de las aguas nacionales**, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 27 de marzo de 2015 y sus reformas adicionales.

#### LEGISLACIÓN ESTATAL

**Decreto número 34 de la Legislatura del Estado de México** publicado en la Gaceta de Gobierno, 18 de octubre de 1991 y sus reformas adicionales.

**Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 17 de noviembre de 1917 y sus reformas adicionales.

**Ley Orgánica Municipal del Estado de México**, publicada en Gaceta de Gobierno, 22 de septiembre de 1992 y sus reformas adicionales.

**Ley del Agua para Estado de México y Municipios**, publicado en Gaceta de Gobierno del 22 de febrero de 2013 y sus reformas y adiciones.

**Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios**, publicado en Gaceta de Gobierno, 04 de mayo del año 2016 y sus reformas adicionales.

**Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios**, publicada en Gaceta de Gobierno, en fecha 30 de mayo de 2017.

**Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 31 de agosto del 2012 y sus reformas adicionales.

**Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios**, publicado en Gaceta de Gobierno, 03 de mayo de 2013 y sus reformas adicionales.

**Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio fiscal del año 2016**, publicado en Gaceta de Gobierno, 06 de noviembre de 2015 y sus reformas

**2016**, publicado en Gaceta de Gobierno, 06 de noviembre de 2015 y sus reformas adicionales.

**Ley para la Coordinación y Control de los Organismo Auxiliares del Estado de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 24 de agosto de 1983 y sus reformas adicionales.

**Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el ejercicio fiscal 2016**, publicado en Gaceta de Gobierno, 06 de noviembre de 2015 y sus reformas adicionales.

**Ley de Bienes del Estado de México y Municipios**, publicado en Gaceta de Gobierno, 07 de marzo de 2000.

**Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y Municipios**, publicado en Gaceta de Gobierno, 06 de septiembre del 2010.

**Código Financiero del Estado de México y Municipios**, 4 de diciembre 1998 y sus reformas y adiciones.

**Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México**, 09 de enero de 1996 y sus reformas adicionales.

**Código Administrativo del Estado de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 13 de diciembre de 2001 y sus reformas adicionales.

**Lineamientos que regulan la Entrega-Recepción de la Administración Pública Municipal del Estado de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 03 de junio de 2015.

**Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 11 de julio de 2013.

**Lineamientos para el Registro y Control del Inventario y la Conciliación y Desincorporación de Bienes Muebles e Inmuebles para las entidades fiscalizables municipales del Estado de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 11 de julio de 2013.

**Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México**, publicado en Gaceta de Gobierno, 15 de diciembre de 2003.

**Acuerdo que establece los Lineamientos de los Registros de Procedimientos Administrativos y de Seguimiento de Sanciones**, publicado en Gaceta de Gobierno, 24 de marzo de 2004.

**Acuerdo que norman los procedimientos de control y evaluación patrimonial de los servidores públicos del Estado de México y sus Municipios**, publicados en Gaceta de Gobierno, 11 de febrero 2004.

**Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto Municipal para el ejercicio**

**Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto Municipal para el ejercicio fiscal 2017**, publicados en Gaceta de Gobierno, 28 de octubre de 2016.

#### **LEGISLACIÓN MUNICIPAL**

**Bando Municipal de Cuautitlán Izcalli**, publicado en Gaceta Municipal, 05 de febrero del año 2016 y sus reformas y adiciones.

**Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Cuautitlán Izcalli, Estado de México**, publicado en Gaceta Municipal, 01 de enero de 2016.

**Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli O.P.D.M.** publicado en Gaceta Municipal, el 01 de enero del año 2016 y sus reformas y adiciones, publicadas en Gaceta Municipal en fecha 03 de septiembre del año 2018.

**Código de Ética de las Servidoras y los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios**, 13 de junio de 2014 y sus reformas adicionales.

#### 4. IDEARIO INSTITUCIONAL

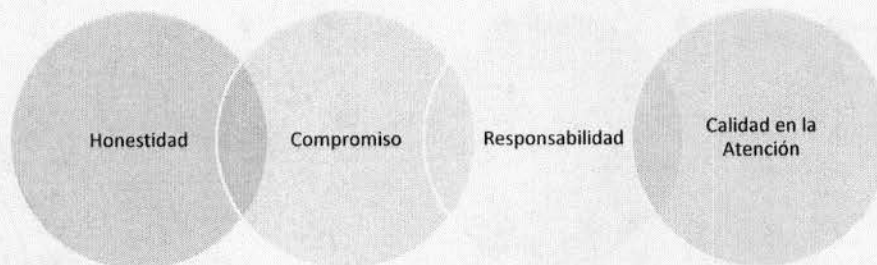
##### MISIÓN

Prestar el servicio público de agua potable y saneamiento con criterios de calidad, sustentabilidad y suficiencia económica e hídrica, comprometidos con la satisfacción de los usuarios, asegurando el suministro para toda la población de Cuautitlán Izcalli.

##### VISIÓN

Ser el primer organismo operador de agua que logre sustentabilidad financiera y de recursos hídricos, a través de lograr una mayor recaudación de recursos financieros, ampliar el padrón de clientes y con eficiencia operativa; que permita ofrecer calidad en el servicio para la satisfacción del cliente.

##### VALORES



**Honestidad:** Todo colaborador de OPERAGUA debe apegarse a la honestidad y respeto al organismo, a los clientes, a sus compañeros de trabajo y a la ciudadanía en general.

**Compromiso:** Todo colaborador de OPERAGUA debe desarrollar la eficiencia y eficacia en su trabajo de coadyuvar al fortalecimiento y mejoramiento del organismo.

**Responsabilidad:** Todo colaborador de OPERAGUA debe ser responsable en su trabajo para cumplir con los deberes que como servidor público nos competen y que adquirimos al ser parte de este organismo.

**Calidad en la Atención:** Todo colaborador de OPERAGUA debe poseer una actitud de servicio, demostrando calidad, empatía, amabilidad y respeto hacia nuestros clientes y usuarios.

## **5. OBJETO Y ATRIBUCIONES DEL CONSEJO DIRECTIVO**

Establecidas en el reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Aguas Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua O.P.D.M. que a su tenor enuncia:

### **Título Primero Disposiciones Generales**

**Artículo 1.-** Las disposiciones del presente Reglamento tiene por objeto establecer las bases para la Organización y funcionamiento del Organismo Público Descentralizado denominado Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Cuautitlán Izcalli, denominado Operagua O.P.D.M.

### **Título Segundo De la Organización Capítulo Primero De la Administración del Organismo Sección Primera Del Consejo Directivo**

**Artículo 7.-** La administración del Organismo estará a cargo del Consejo Directivo y del Director General.

**Artículo 8.-** El Consejo Directivo estará integrado de la siguiente forma:

- I. Un Presidente, que será el Presidente Municipal o la persona que éste designe;
- II. Un Secretario Técnico, que será el Director General del Organismo;
- III. Un representante del Ayuntamiento como vocal;
- IV. Un representante de la Comisión del Agua del Estado de México;
- V. Un comisario designado por el Ayuntamiento, y

- VI. Tres vocales designados por el Ayuntamiento a propuesta del Presidente Municipal, de entre los propuestos por las organizaciones vecinales, comerciales, industriales, o de otro tipo, que sean los usuarios con la mayor representatividad.

Cada uno de los integrantes mencionados en los incisos I a II tendrá un suplente.

**Artículo 9.-** Al Consejo Directivo corresponde el ejercicio de las atribuciones previstas en la Ley del Agua del Estado y Municipios y otras disposiciones y ordenamientos aplicables, así como las siguientes:

- I. Aprobar las políticas, normas, manuales y criterios técnicos de organización y administración que regulen las actividades del Organismo;
- II. Revisar, modificar y aprobar los programas del Organismo;
- III. Analizar, discutir, aprobar, modificar y ratificar el Presupuesto de Ingresos y Egresos correspondiente a cada año fiscal, que le presente el Director General;
- IV. Aprobar los convenios que celebre el Organismo, con autoridades federales, estatales, municipales;
- V. Aprobar los convenios que celebre el Organismo con personas físicas y morales;
- VI. Aprobar la cancelación de cuentas incobrables y la prescripción de los créditos fiscales;
- VII. Proponer al Ayuntamiento las cuotas y tarifas para el cobro de los derechos por la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales, en términos de las disposiciones aplicables;
- VIII. Presentar al Ayuntamiento la propuesta de Reglamento del Organismo, así como de reformas y adiciones al mismo;
- IX. Aprobar los precios públicos inherentes a las actividades del Organismo que no estén establecidos en ningún otro ordenamiento;
- X. Aprobar las políticas de financiamiento y la contratación de empréstitos y/o créditos, necesarios para cumplir con los objetivos del Organismo, de conformidad con la normatividad aplicable;
- XI. Aprobar las políticas y programas para la condonación, bonificación, subsidio y exención en el pago de contribuciones en términos de ley;
- XII. Aprobar políticas y criterios técnicos, a los que deberán sujetarse las obras relacionadas con los servicios que presta el Organismo;

- XIII. Autorizar al Director General a realizar actos de dominio sobre los bienes inmuebles propiedad del Organismo, y
- XIV. Las demás que le otorguen este ordenamiento y otras disposiciones legales en la materia.

**Artículo 10.-** Corresponde al Presidente del Consejo Directivo:

- I. Convocar, por conducto del Secretario Técnico, y presidir las sesiones de Consejo Directivo;
- II. Proponer el orden del día y someterlo a la aprobación del Consejo Directivo;
- III. Moderar los debates del Consejo Directivo;
- IV. Recibir las mociones de orden planteadas por los consejeros y decidir sobre su procedencia;
- V. Emitir voto de calidad en las votaciones;
- VI. Vigilar el cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo Directivo;
- VII. Aprobar y firmar las actas de las sesiones del Consejo Directivo, y
- VIII. Representar legalmente al Consejo Directivo ante autoridades y particulares.

**Artículo 11.-** Corresponde al Secretario del Consejo Directivo:

- I. Acordar con el Presidente los asuntos que se incluirán en el orden del día;
- II. Elaborar el orden del día de las sesiones del Consejo Directivo;
- III. Integrar los expedientes de los asuntos que serán sometidos a consideración del Consejo Directivo;
- IV. Tomar asistencia y declarar quórum;
- V. Dar seguimiento a los acuerdos tomados en el Consejo Directivo;
- VI. Informar al Presidente y a los miembros del Consejo Directivo sobre el cumplimiento de los acuerdos tomados;
- VII. Elaborar las actas de las sesiones;
- VIII. Custodiar el libro de actas de las sesiones del Consejo Directivo, y
- IX. Firmar las actas de las sesiones del Consejo Directivo y asegurar que los otros integrantes del Consejo procedan a su suscripción.



**Artículo 12.-** Corresponde a los representantes del Ayuntamiento, de la Comisión de Agua del Estado de México y los vocales:

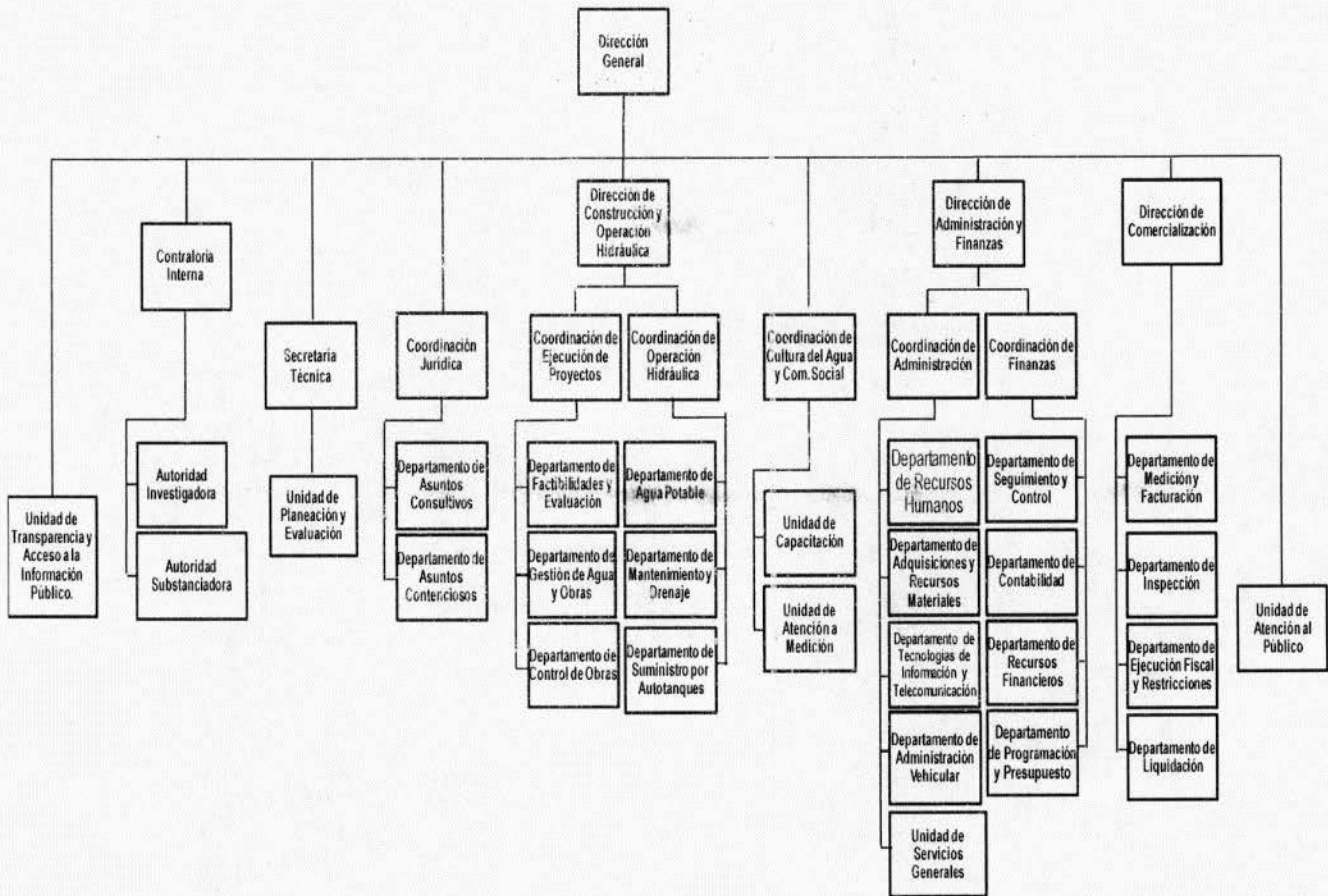
- I. Proponer al Presidente los asuntos que dentro del orden día consideren pertinentes;
- II. Asistir a las sesiones a las que se les convoque;
- III. Participar en los debates;
- IV. Solicitar al Presidente moción de orden;
- V. Emitir su voto en los asuntos que se sometan a la consideración del Consejo Directivo,
- VI. Aprobar y firmar las actas de las sesiones.

## 6. ESTRUCTURA ORGANICA

- I. Dirección General:
  - A. Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública
  - B. Unidad de Atención al Público.
- II. Dirección de Construcción y Operación Hidráulica:
  - A. Coordinación de Ejecución de Proyectos
    - a) Departamento de Factibilidades y Evaluación
    - b) Departamento de Gestión de Agua y Obras
    - c) Departamento de Control de Obra
  - B. Coordinación de Operación Hidráulica
    - a) Departamento de Agua Potable
    - b) Departamento de Mantenimiento y Drenaje
    - c) Departamento de Suministro por Auto tanques
- III. Dirección de Comercialización:
  - A. Departamento de Medición y Facturación
  - B. Departamento de Inspección
  - C. Departamento de Ejecución Fiscal y Restricciones
  - D. Departamento de Liquidación
- IV. Dirección de Administración y Finanzas:
  - A. Coordinación de Administración
    - a) Departamento de Recursos Humanos
    - b) Departamento de Adquisiciones y Recursos Materiales
    - c) Departamento de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones.
    - d) Departamento de Administración Vehicular.
    - e) Unidad de Servicios Generales.
  - B. Coordinación de Finanzas
    - a) Departamento de Programación y Presupuesto
    - b) Departamento de Contabilidad
    - c) Departamento de Recursos Financieros
    - d) Departamento de Seguimiento y Control
- V. Contraloría Interna:
  - A. Autoridad Investigadora
  - B. Autoridad Substanciadora

- VI. Coordinación Jurídica:
  - A. Departamento de Asuntos Contenciosos
  - B. Departamento de Asuntos Consultivos
- VII. Coordinación de Cultura del Agua y Comunicación Social:
  - A. Unidad de Capacitación
  - B. Unidad de Atención a Medios.
- VIII. Secretaría Técnica:
  - A. Unidad de Planeación y Evaluación

**7. ORGANIGRAMA GENERAL**





# Oficina del DIRECTOR GENERAL

OPERAGUA 2016-2018

## 8. DIRECCION GENERAL

### OBJETIVO

Dirigir, evaluar, coordinar, supervisar y representar operativa y administrativamente los asuntos involucrados con el Consejo y las Unidades Administrativas a fin de llevar un buen manejo del patrimonio del Organismo.

### ORGANIGRAMA



## **FUNCIONES**

1. Ejecutar los acuerdos del Consejo Directivo.
2. Dirigir técnica, operativa y administrativamente al Organismo.
3. Proponer al Consejo Directivo, políticas y acciones para el funcionamiento del Organismo y, en su caso, llevar a cabo su ejecución y aplicación.
4. Evaluar las actividades del Organismo y disponer las acciones necesarias para el cumplimiento de los programas institucionales.
5. Proponer al Consejo Directivo las políticas, reglamentos, normas, manuales y criterios técnicos de organización y administración que regulen las actividades del Organismo.
6. Presentar al Consejo Directivo el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente año fiscal y, en su caso, la propuesta de modificación o ratificación.
7. Presentar al Consejo Directivo, a más tardar en el mes de junio de cada año, el estado de posición financiera y el estado de resultados, del ejercicio fiscal inmediato anterior, para su publicación en Gaceta Municipal.
8. Nombrar y remover al personal de las unidades administrativas del Organismo cuya designación no corresponda al Consejo Directivo.
9. Otorgar a los servidores públicos del Organismo, las licencias, permisos y autorizaciones que le correspondan.
10. Delegar las facultades que le otorgan las disposiciones jurídicas, previo acuerdo del Consejo Directivo, sin perjuicio de su ejercicio directo.
11. Administrar el patrimonio del Organismo.
12. Realizar actos de dominio respecto del patrimonio del Organismo, previa autorización del Consejo Directivo.
13. Proponer al Consejo Directivo la contratación de créditos y/o empréstitos necesarios para el cumplimiento de los fines del Organismo.
14. Suscribir, otorgar o endosar títulos de crédito y celebrar operaciones de crédito a nombre del Organismo.
15. Celebrar contratos y convenios con usuarios, particulares, organizaciones e instituciones para llevar a cabo los fines del Organismo, y previa autorización del

- Consejo Directivo, con autoridades federales, estatales o municipales, previa opinión favorable de la Coordinación Jurídica.
16. Conducir las gestiones que se realicen ante dependencias, entidades federales y estatales con el objeto de obtener recursos y apoyos para la realización de las actividades del Organismo.
  17. Representar al Organismo en los juicios de amparo de conformidad con la Ley de Amparo.
  18. Representar al Organismo ante los tribunales federales y del fuero común y ante toda autoridad en los trámites jurisdiccionales, así como cualquier otro asunto de carácter legal en que tenga interés e injerencia el Organismo, con todos los derechos procesales que las leyes reconocen a las personas físicas y morales, tanto para presentar demandas como para contestarlas y reconvenir a la contraparte, ejercitar acciones y oponer excepciones, nombrar peritos, reconocer firmas y documentos, redargüir de falsos a los que presente la contraparte, repregunten y tachen de falsos a testigos o ratificantes, articulen y absuelvan posiciones, formular denuncias y querellas, desistirse, otorgar perdón, ofrecer y rendir toda clase de pruebas; recusar jueces inferiores y superiores, apelar, interponer juicio de amparo y los recursos previstos por la ley de la materia y, en general, para que promueva o realice todos los actos permitidos por las leyes, que favorezcan a los derechos del Organismo, así como para sustituir poder en términos de ley a los representantes que para el efecto señale.
  19. Ejercer los actos de autoridad fiscal que le corresponden al Organismo, por sí o mediante delegación expresa, por escrito y publicada en la Gaceta Municipal, Periódico Oficial del Gobierno Municipal de Cuautitlán Izcalli.
  20. Certificar los documentos oficiales que emanen del Organismo y los que legalmente procedan.
  21. Presentar al Consejo Directivo, la propuesta de las cuotas y tarifas para el cobro de los derechos de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento; así como los precios públicos aplicables.
  22. Presentar al Consejo Directivo la propuesta de políticas y programas para la condonación, bonificación, subsidio y exenciones en el pago de contribuciones en términos de ley, así como la propuesta de precios de agua tratada.



23. Custodiar y ejercer las garantías que se otorguen a favor del Organismo, así como ejercer los actos de autoridad fiscal y tramitar los procedimientos y procesos administrativos respectivos.
24. Imponer las sanciones por infracciones a las disposiciones legales de la materia, por sí, o mediante delegación expresa y por escrito.
25. Presentar al Consejo Directivo la propuesta de cancelación de las cuentas incobrables y la prescripción de créditos fiscales.
26. Promover la modernización administrativa, mejora regulatoria y gestión de la calidad en los trámites y servicios que ofrece el Organismo.
27. Resolver los recursos administrativos que se interpongan en contra de resoluciones dictadas por servidores públicos subalternos y por los titulares de las unidades administrativas que tenga adscritas.
28. Resolver en el ámbito administrativo las dudas que se susciten con motivo de la interpretación y aplicación de este Reglamento, así como los casos no previstos en el mismo.
29. Ejercer y supervisar las facultades que correspondan a las unidades administrativas, sin perjuicio de que sean desempeñadas por sus respectivos titulares.
30. Coadyuvar con la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Organismo.
31. Coordinar los Servicios de la Unidad de Atención al Público del Organismo.
32. Las demás que le señalen otras disposiciones legales y que le confiera el Consejo Directivo.

## **8.1 UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA FUNCIONES**

1. Proponer la Instalación el Comité de Transparencia (Una vez adquiridas las facultades) y operar su funcionamiento.
2. Recopilar, actualizar y difundir la información relativa a las obligaciones de transparencia a través de la plataforma IPOMEX (Información Pública de Oficio Mexiquense).
3. Registrar, tramitar y dar seguimiento interno hasta su respuesta con eficiencia a las solicitudes de acceso a la información pública dentro del sistema SAIMEX (Sistema de Acceso a la Información Mexiquense) y solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, presentadas por los ciudadanos.
4. Auxiliar a la ciudadanía en general en la elaboración de solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, y en su caso orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable.
5. Recopilar para entregar a la Unidad de Transparencia Municipal la información solicitada, para que esta a su vez se entregue a los particulares.
6. Registrar las solicitudes de acceso a la información pública y solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales, sus respuestas, resultados y resolución a los recursos de revisión que se haya emitido en contra de sus respuestas y del cumplimiento de las mismas.
7. Impulsar la transparencia y accesibilidad al interior del Organismo como del sujeto obligado a través de capacitaciones y asesorías.
8. Proponer y Presentar ante el Comité de Transparencia, el proyecto de clasificación de la Información.
9. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

## 8.2 UNIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

### FUNCIONES

1. Integrar el expediente de aquellos usuarios que soliciten el alta de una toma ante el Organismo.
2. Integrar el expediente de los usuarios que soliciten cambio de propietario ante el Organismo.
3. Integrar el expediente de aquellos usuarios que soliciten la corrección de nombre y/o domicilio en el padrón que para tal efecto lleva el Organismo.
4. Integrar el expediente de los usuarios que solicita la emisión del certificado de no adeudo ante el Organismo.
5. Integrar el expediente de aquellos usuarios que soliciten la emisión del dictamen para servicios hidrosanitarios ante el Organismo.
6. Integrar el expediente de aquellos usuarios que soliciten la conexión de agua y drenaje ante el Organismo.
7. Recopilar los reportes que realizan los usuarios vía telefónica y/o asistencia personalizada.
8. Reportar a las áreas respectivas la recepción de las emergencias recibidas, por los servicios que presta el Organismo, para el debido seguimiento de las mismas.
9. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.



OPERAGUA  
Cuautitlán  
Izcalli

# Dirección de CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA

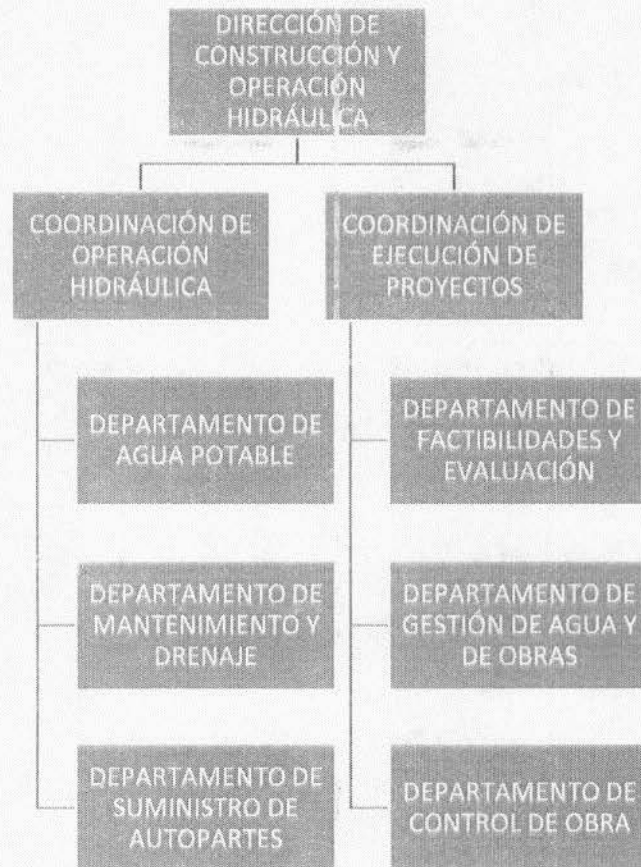
OPERAGUA 2016-2018

## 9. DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA

### OBJETIVO GENERAL

Planear, operar y mantener los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio.

### ORGANIGRAMA



## FUNCIONES

1. Aplicar las políticas, normas y criterios técnicos a los que deberán sujetarse la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio.
2. Colaborar en la celebración de acuerdos o convenios con las autoridades estatales o de otros Municipios para lograr una coordinación integral en materia del agua.
3. Conciliar y mediar con las autoridades federales, estatales o municipales, con otros Organismos de uno o varios Municipios, con organizaciones comunitarias y particulares, la realización conjunta de acciones para la prestación de servicios del vital líquido, para su posterior autorización.
4. Coordinar las actividades diarias de operación en cada uno de los departamentos adscritos a esta Dirección.
5. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## 9.1 COORDINACIÓN DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

### FUNCIONES

1. Implementar métodos eficientes de atención a la ciudadanía.
2. Supervisar actividades de los tres departamentos adscritos a la Coordinación de Ejecución de Proyectos.
3. Planificar los proyectos de obra de manera prioritaria, para atender las demandas de la población.
4. Realizar recorridos a las comunidades para considerar nuevas obras de infraestructura hidrosanitaria.
5. Realizar, conjuntamente con las partes involucradas y la Coordinación Jurídica, las actas entrega-recepción de las obras de infraestructura hidrosanitaria y bienes que se generen de la emisión de factibilidades.
6. Elaborar expedientes técnicos de proyectos que contendrán; catálogo de conceptos, presupuesto base y proyecto ejecutivo con especificaciones constructivas y todo lo relacionado para su correcta ejecución.
7. Determinar y emitir la factibilidad para la instalación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de desarrollos habitacionales, comerciales e industriales a través de un dictamen técnico, así como informar a la Dirección de Administración y Finanzas las factibilidades otorgadas para su cobro.
8. Participar con la Dirección de Administración y Finanzas en la conformación del proyecto de presupuesto por programas.
9. Coordinar los trámites y procesos administrativos de los servicios que se prestan a la ciudadanía.
10. Delegar atribuciones, funciones y tareas a subalternos.
11. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le sean encomendadas por el Director General.

### 9.1.1 DEPARTAMENTO DE FACTIBILIDADES Y EVALUACIÓN

#### FUNCIONES

1. Elaborar los proyectos de dictámenes de factibilidad, de dotación e incorporación de nuevos desarrollos habitacionales, industrias, comercios, a los sistemas de agua potable, drenaje y alcantarillado que opera el Organismo.
2. Realizar inspecciones técnicas para verificar la existencia de infraestructura de agua potable y drenaje para la emisión de estudios técnicos y cédulas de no infraestructura.
3. Elaborar presupuestos base en aquellos proyectos que lo requieran.
4. Elaborar los proyectos de obras hidráulicas para el mejoramiento de los sistemas que opera el Organismo.
5. Supervisar y revisar los proyectos de obra que terceros presentan a este Organismo.
6. Realizar trabajos de campo (topografía), para la elaboración de proyectos de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
7. Auxiliar a la Coordinación de Ejecución de Proyectos, en la supervisión de los estudios y proyectos que bajo cualquier modalidad contrate OPERAGUA.
8. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.



## 9.1.2 DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE AGUA Y OBRAS

### FUNCIONES

1. Recopilar las acciones a gestionarse en el Programa de Mejoramiento de Eficacias (PROME).
2. Tramitar a las peticiones de información estadística de las dependencias de gobierno Federales, Estatales y Municipales que lo requieran.
3. Gestionar recursos ante Instancias de Gobierno Federal, Estatal y Municipal de Programas en beneficio del }Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuautitlán Izcalli, Denominado Operagua Izcalli, O.P.D.M.
4. Convocar y realizar reuniones de trabajo con las áreas involucradas en la gestión y comprobación de programas ya sean Federales, Estatales o Municipales en cuestión, así como realizar minutas de dichas sesiones.
5. Elaborar el "Programa Anual de Obras" (PAO).
6. Investigar, analizar, clasificar y proponer los planes y programas que puedan beneficiar al Organismo.
7. Gestionar la implementación de los Programas Federales y Estatales de Obras.
8. Informar a la Coordinación de ejecución de Proyectos y áreas involucradas, sobre los avances en la implementación de los Programas Federales.
9. Recopilar, de las diferentes Unidades Administrativas del Organismo, la información que se requiera para cada Plan o Programa en el que participe el mismo.
10. Crear y mantener actualizado el expediente con la documentación general inherente a cada programa que se lleve a cabo.
11. Asistir a reuniones de seguimiento a los Programas Federales
12. Realizar visitas de seguimiento a los Programas Federales y Estatales en las instalaciones de la institución correspondiente, o donde lo indiquen.
13. Realizar juntas de trabajo con las instancias involucradas en los diferentes programas.
14. Las que confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

### 9.1.3 DEPARTAMENTO DE CONTROL DE OBRA

#### FUNCIONES

1. Ejecutar la construcción de obras hidráulicas, de drenaje sanitario y de saneamiento.
2. Apoyar con la supervisión de las obras hidráulicas de acuerdo a las normas y lineamientos técnicos que regulan los procesos, así como su seguimiento físico.
3. Ejecutar los trabajos, en el orden y tiempo previstos en el programa de obra pactado, iniciando con la apertura de la bitácora de obra con los requisitos que marca la ley.
4. Recopilar la información proporcionada por la Coordinación de Ejecución de Proyectos de la Obra o Proyecto a ejecutar.
5. Analizar los programas de ejecución de las obras.
6. Integrar la documentación solicitada y actualizada en el proceso de la obra para el expediente único.
7. Supervisar la buena ejecución de los trabajos con personal certificado y con experiencia, (Residente y Supervisor de Obra) remitiendo las órdenes de cambio de proyecto o especificaciones en la obra al contratista (Superintendente de Obra) oportunamente.
8. Abrir y llevar al día la bitácora de obra.
9. Analizar con el superintendente de la obra los problemas técnicos que se susciten en la obra y proponer las soluciones necesarias.
10. Revisar y avalar estimaciones de obra.
11. Dar visto bueno a la terminación de los trabajos.
12. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## 9.2 COORDINACIÓN DE OPERACIÓN HIDRÁULICA

### FUNCIONES

1. Conservar, mantener, controlar, vigilar el funcionamiento y operar los sistemas de almacenamiento y distribución del agua potable, así como residual, sistemas de alcantarillado, drenaje y distribución de agua potable.
2. Supervisar la recepción de agua en bloque de las fuentes de abasto y distribuirla a comercios, industrias y población en general.
3. Vigilar la calidad del agua, cauces, presas y represas administradas por el Municipio y en su caso del Estado.
4. Controlar la operación de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, de conformidad con las normas técnicas ecológicas aplicables.
5. Participar con las autoridades federales y estatales competentes para realizar acciones encaminadas a evitar la contaminación del agua.
6. Turnar los reportes por falta de suministro de agua potable a los supervisores correspondientes de la zona.
7. Verificar reportes de usuarios por falta de suministro de agua potable.
8. Elaborar contestación de peticiones por falta de suministro de agua potable.
9. Coordinar las acciones necesarias de prevención y reacción en caso de que se susciten eventos hidrometeorológicos que afecten al Municipio.
10. Las que le confieren las disposiciones legales aplicables y las que le sean encomendadas por el Director General.

### 9.2.1 DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE

#### FUNCIONES

1. Atender los reportes generados por falta de suministro o fugas en la infraestructura hidráulica.
2. Vigilar los niveles adecuados de cloración en la infraestructura hidráulica de acuerdo con las Normas Oficiales Vigentes.
3. Implementar las acciones de mantenimientos preventivas y correctivas en la infraestructura hidráulica así como el control de niveles en los tanques de almacenamiento.
4. Atender a usuarios que requieran se les proporcione algún servicio que brinda el departamento.
5. Coordinar los trabajos de manera puntual y eficiente mediante la organización del personal.
6. Determinar y solicitar los materiales y las cantidades necesarias para realizar los trabajos de mantenimiento.
7. Revisar en los tanques y depósitos el decaimiento del cloro para recargarlos adecuadamente.
8. Revisar las actividades del personal de trabajo en campo, técnico de mantenimiento y administrativo.
9. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## 9.2.2 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y DRENAJE

### FUNCIONES

1. Elaborar y ejecutar los programas anuales de los mantenimientos preventivos para todos los sistemas de bombeo: pozos, rebombes, cárcamos, plantas de tratamiento y plantas de emergencia del Organismo, así como la telemetría.
2. Ejecutar y vigilar a todo el personal interno o terceros que realicen los trabajos de mantenimiento en los sistemas de bombeo y telemetría.
3. Mantener los sistemas de bombeo en óptimas condiciones de conservación por medio de trabajos de limpieza, pintura y desmalezado, para cumplir con lo establecido en la Secretarías de Salud, Medio Ambiente y Ecología y el Bando Municipal.
4. Atender las contingencias que se lleguen a presentar.
5. Apoyar a las distintas Dependencias Municipales a petición de las mismas en el mantenimiento de sus equipos.
6. Apoyar a personal de dependencias Federales (CFE; CONAGUA; SEMARNAT) y estatales (CAEM y PROPAEM) en sus visitas a los sistemas de bombeo del Organismo.
7. Elaborar las requisiciones por los equipos, refacciones, materiales y servicios que sean necesarios para el mantenimiento de los sistemas de bombeo incluyendo la telemetría, así como toda la documentación para cumplir con los controles administrativos establecidos en su aplicación.
8. Integrar la documentación necesaria para la formación de los expedientes técnicos de las rehabilitaciones integrales a los sistemas de bombeo, así como la de los mantenimientos preventivos, correctivos y para dar cumplimiento con la normatividad establecida.
9. Limpiar y sondear colectores, subcolectores y redes de drenaje.
10. Reparar la infraestructura sanitaria y pluvial (pozos de visita, coladeras pluviales, rejillas de piso y bocas de tormenta).
11. Retirar azolve de cárcamos.
12. Realizar conexiones de drenaje autorizados.
13. Realizar limpieza y desmalezado en conjunto con la CONAGUA en los diversos cuerpos colectores de agua.
14. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

### 9.2.3 DEPARTAMENTO DE SUMINISTRO POR AUTOTANQUES

#### FUNCIONES

1. Atender a la población a través de carro pipa debido a contingencias o por falta de infraestructura hidráulica.
2. Apoyar las diversas instancias municipales que requieran el abasto a través de carro pipa.
3. Suministrar a los usuarios que soliciten el servicio previo al pago de arrastre.
4. Elaborar contestación de peticiones para el suministro de agua potable por medio de pipas.
5. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.



OPERAGUA  
Cuautitlán  
Izcalli

# Dirección de COMERCIALIZACIÓN

OPERAGUA 2016-2018

## 10. DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

### OBJETIVO GENERAL

Programar los medios y procesos necesarios para generar la recaudación de ingresos por los servicios que presta este Organismo, aplicando las tarifas por los derechos de suministro de agua potable y drenaje, así como los precios públicos a considerar una vez gestionados por la Dirección Comercial y aprobados por nuestras autoridades, todo ello dentro del marco legal correspondiente.

A fin de combatir el rezago y la morosidad en el pago de los servicios, proponer planes y proyectos de trabajo para la recuperación de créditos fiscales con el apoyo de nuestras áreas subalternas, procurando que los procedimientos y acciones se lleven a cabo conforme a ley bajo la supervisión de esta Dirección.

Generar la confianza de los usuarios instruyendo al personal involucrado para dar una atención de calidad, otorgando al contribuyente un trato digno, orientándole y asesorándolo debidamente.

### ORGANIGRAMA





## FUNCIONES

1. Planear las políticas de las tarifas y los cobros sobre la prestación de los servicios, para que sean evaluadas por el Consejo Directivo y el Director (a) General del Organismo.
2. Aplicar los acuerdos a los que se haya llegado para la recaudación una vez dada la aprobación de la propuesta sobre los cobros, tarifas y atención a los usuarios.
3. Verificar que las liquidaciones generadas para la recaudación de las contribuciones de los servicios obtenidos, sean de manera correcta y en base a lo dispuesto por la ley.
4. Determinar una proyección estimada sobre los ingresos que se generarán en periodos posteriores.
5. Estructurar, proponer y aplicar propuestas para la realización de los subsidios, bonificaciones, condonaciones, descuentos y ajustes a contribuciones de acuerdo a lo permitido y estipulado con las disposiciones fiscales.
6. Realizar la planeación sobre las campañas de descuento para tener un incremento en las recaudaciones, y en su caso proponerlas ante la Autoridad para su aprobación.
7. Autorizar certificaciones de no adeudo de los usuarios que tengan el interés de realizar dicho trámite para los fines que a ellos convenga.
8. Informar a la Dirección General las cuentas que no se puedan cobrar (debido a que solo existen las cuentas en sistema y no físicamente), así como la prescripción de los créditos fiscales para tener la aprobación del Consejo Directivo.
9. Supervisar el proceso correspondiente al registro de aparatos medidores, emisión de facturas, así como el proceso de captura de lecturas para integrar y actualizar los registros informáticos.
10. Verificar y dar seguimiento a los levantamientos y procesamiento de censos, encuestas y muestreos en lotes baldíos, predios sin toma, entre otros.
11. Atender y resolver en tiempo y forma las solicitudes que los usuarios formulen, canalizándolos a los departamentos correspondientes.
12. Coadyuvar mediante la realización del cálculo de pago, por los derechos de conexión de agua y drenaje, apertura de cuenta, registro de aparato medidor, entre otros según corresponda, a los usuarios que aún no cuenten con los

- servicios, en conjunto con la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica siendo esta la encargada de realizar los trabajos de la conexión de los servicios.
13. Supervisar que las solicitudes de permiso por abastecimiento de carro cisterna, por el suministro de agua potable y agua tratada de la red municipal, se sujete a las leyes y reglamentos aplicables vigentes.
  14. Ordenar y supervisar las inspecciones para verificar en los inmuebles, la situación del servicio contratado, así como también la lectura en caso de contar con aparato medidor.
  15. Verificar las actas administrativas que correspondan a las visitas de verificación, de medición de consumo o de funcionamiento del sistema de suministro de agua potable, agua tratada y/o drenaje.
  16. Imponer las sanciones correspondientes, por infracciones administrativas y/o fiscales con base a ordenamientos legales aplicables.
  17. Supervisar la generación y ejecución del Proceso Administrativo de Ejecución (PAE), para el requerimiento de pago, que no hayan sido cubiertos en tiempo y forma dentro de los plazos señalados por la ley.
  18. Ordenar que realicen el mandamiento del proceso de la restricción de los servicios por falta de pago en los plazos señalados, hasta en tanto no se liquide la totalidad de los créditos fiscales vigentes y el pago correspondiente del restablecimiento de los servicios.
  19. Verificar en el Sistema Aguas Proceso sobre los usuarios que se encuentran en situación de rezago, para realizar los procesos administrativos correspondientes y proceder mediante Carta Invitación para que realicen sus pagos y estar en posibilidad de tener una mayor recaudación.
  20. Coordinar con la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica los trabajos de restricciones de los servicios a usuarios en situación de rezago, que no hayan regularizado su pago en tiempo y forma.
  21. Verificar y formular los montos a cobrar por concepto de las multas, recargos y gastos de ejecución derivados de los procesos administrativos realizados por el departamento de Ejecución Fiscal
  22. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

## 10.1 DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN

### FUNCIONES

1. Atender en tiempo y forma las solicitudes que formulen los usuarios.
2. Realizar levantamientos de tomas de lectura a los usuarios que cuenten con servicio medido.
3. Capturar lecturas en el sistema para actualizar historial de consumo.
4. Emitir e imprimir estados de cuenta de los usuarios.
5. Generar rutas de envío para la entrega de estados de cuenta a los usuarios.
6. Verificar el funcionamiento del aparato medidor cuando presente anomalías en el registro de consumo.
7. Registrar en el Sistema Aguas Proceso, el aparato medidor que adquiera el usuario.
8. Realizar inspecciones e informar sobre los predios baldíos, si cuentan con los servicios hidrosanitarios para mantener el control de las cuentas sin servicio y que realicen pago por el uso de drenaje.
9. Realizar la instalación de la infraestructura y equipo que se requiera para el suministro de servicios con el apoyo de la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.
10. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## 10.2 DEPARTAMENTO DE INSPECCIÓN

### FUNCIONES

1. Atender en tiempo y forma las solicitudes que formulen los usuarios con relación a los servicios contratados.
2. Elaborar y ejecutar visitas de verificación e inspección en el domicilio habitacional, comercial e industrial de los contribuyentes.
3. Desarrollar métodos y proyectos de trabajo para la realización de inspecciones y verificaciones de acuerdo a los requerimientos y necesidades de los usuarios, conforme al trámite solicitado.
4. Practicar visitas de verificación, de medición de consumos o de funcionamiento del sistema de suministro de agua potable, agua tratada y/o drenaje, así como levantar las actas administrativas que correspondan.
5. Apoyar en la coordinación y supervisión las acciones y actividades del personal a cargo, para que se lleven a cabo los procedimientos bajo los fundamentos y políticas legales correspondientes.
6. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

### 10.3 DEPARTAMENTO DE EJECUCIÓN FISCAL Y RESTRICCIONES

#### FUNCIONES

1. Ejercer las atribuciones de autoridad fiscal que le delegue el Director General, así como las que expresamente estén señaladas en las disposiciones legales aplicables.
2. Fiscalizar y verificar el padrón del Organismo en materia de rezago y usos indistintos contratados.
3. Elaborar y entregar cartas invitación, a los usuarios en rezago, para que acudan a regularizar su situación.
4. Elaborar y entrega notificaciones de créditos fiscales e iniciar expedientes a los usuarios que presentan uso indistinto al contratado, con procedimiento administrativo.
5. Distribuir, asignar y controlar las actividades de los notificadores/ejecutores, verificando que se realice el procedimiento administrativo de ejecución con fundamento y en total apego a las leyes, códigos y reglamentos vigentes.
6. Realizar las notificaciones con total apego a la ley de la materia, con el documento correspondiente y debidamente firmado por el personal habilitado que realice la colocación de sellos de "proceso de restricción" y "restricción"
7. Informar al usuario el proceso administrativo ordinario o por instructivo que se deba realizar y el alcance que se dará en caso de que el usuario se niegue a recibir dicha notificación, así como las multas y sanciones a las que este sujeto.
8. Coadyuvar a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica para el proceso de restricciones de servicios a usuarios con rezago.
9. Las que confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

#### 10.4 DEPARTAMENTO DE LIQUIDACIÓN

##### FUNCIONES

1. Emitir e informar el adeudo (liquidación) al usuario que lo requiera, de acuerdo al número de cuenta, inmueble o contrato.
2. Aplicar los programas de regularización y campañas de descuento derivados del análisis de los usuarios en rezago, esto con el propósito de incrementar la recaudación del Organismo.
3. Formular los convenios de pago a los usuarios en situación de rezago que así lo soliciten apegándose al marco normativo vigente.
4. Actualizar el padrón de usuarios del Organismo.
5. Aplicar en caso de ser aprobada la cancelación sobre las cuentas que no se puedan cobrar (debido a que solo existen las cuentas en sistema y no físicamente), así como la prescripción de los créditos fiscales, previa autorización del Consejo Directivo del Organismo.
6. Llevar a cabo el levantamiento y procesamiento de censos, encuestas y muestreos lotes baldíos, predios sin toma, entre otros.
7. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.



OPERAGUA  
Cuautitlán  
Izcalli

# Dirección de ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

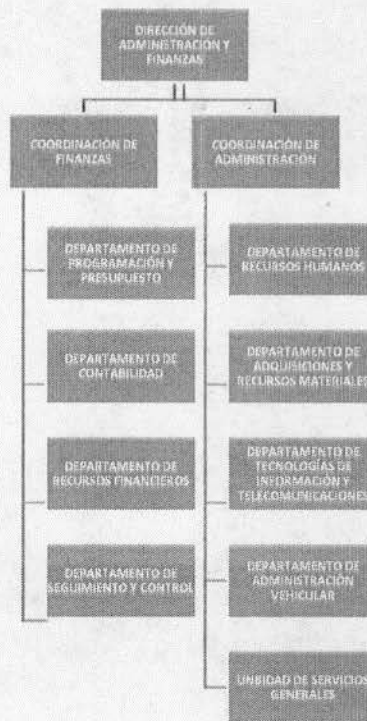
OPERAGUA 2016-2018

## 11. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### OBJETIVO

Dirigir y coordinar el desarrollo de las actividades orientadas al cumplimiento eficiente y oportuno en la administración de los recursos humanos, financieros, materiales, de servicios generales y de tecnologías de la información requeridos por las diferentes áreas del Organismo, a través de una adecuada planeación y coordinación de funciones y procedimientos.

### ORGANIGRAMA





### **FUNCIONES**

1. Conducir de manera eficiente las actividades relacionadas con la administración de los recursos materiales, servicios generales, financieros, humanos y de tecnologías de la información del Organismo.
2. Dirigir la programación, presupuestación, registro, seguimiento y control contable y presupuestal de los recursos financieros del Organismo para la elaboración y autorización de la documentación contable y presupuestal.
3. Dirigir los procedimientos para la contratación de bienes, arrendamientos y servicios que soliciten de manera justificada las diferentes unidades administrativas del Organismo, sí como los procedimientos de contratación de obras públicas en coordinación con la Dirección de Construcción y Operación.
4. Formular y entregar a la Dirección General los proyectos de la programación anual de actividades.
5. Participar en los Comités de Adquisiciones, Arrendamientos, Servicios y Obras Públicas del Organismo.
6. Representar y suscribir los convenios, contratos y demás documentos que impliquen actos de administración y dominio que no estén encomendados a otras unidades administrativas del Organismo a expensas de contar con poder notarial para ello.
7. Conducir el manejo de los recursos humanos en los procesos de reclutamiento, selección y contratación, pago de remuneraciones, control de incidencias, capacitación y servicios al personal del Organismo.
8. Coordinar los movimientos de altas, bajas, cambios, remociones, permisos y licencias de los Servidores Públicos.
9. Emitir la certificación de los documentos que obren en los archivos de la Dirección de Administración y Finanzas que sean requeridos, cuando se lo delegue el Director General.
10. Coordinar la elaboración y entrega de los informes mensuales, trimestrales y anuales, ante las autoridades fiscales correspondientes.
11. Coordinar las acciones de protección civil del Organismo, así como las actividades de los almacenes, mantenimiento y control del parque vehicular, equipo, mobiliario y bienes muebles de las unidades administrativas del Organismo.
12. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## **11.1 COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

### **FUNCIONES**

1. Vigilar el cumplimiento de las normas y políticas aplicables en materia de recursos humanos.
2. Constatar el cumplimiento de las normas y políticas aplicables en materia de recursos materiales del Organismo.
3. Supervisar los movimientos de altas, bajas, cambios, remociones, permisos, licencias y demás permisos de las y los servidores públicos.
4. Coordinar los procesos adquisitivos de bienes y servicios que requieran las áreas del Organismo.
5. Participar como miembro del Comité de Adquisiciones de Bienes y Servicios y el Comité de Obra Pública.
6. Supervisar la ejecución de los inventarios de bienes muebles e inmuebles que se realicen.
7. Articular las actividades de capacitación, adiestramiento y motivación de las y los servidores públicos del Organismo.
8. Vigilar el registro, control, mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles asignados a las unidades administrativas del Organismo.
9. Supervisar el control de los almacenes del Organismo.
10. Promover el mantenimiento correctivo y preventivo del parque vehicular.
11. Coordinar la prestación de los servicios tecnológicos, informáticos y de telecomunicaciones que requieran las áreas del Organismo.
12. Proponer las medidas de control que en materia de recursos humanos, materiales y tecnológicos se requieran.
13. Supervisar que el parque vehicular del Organismo se encuentre en funcionamiento.
14. Participar en el control de suministro de combustibles para los vehículos del Organismo.
15. Conducir la integración de los Manuales de Organización, procedimientos, trámites y servicios públicos hasta la publicación de los mismos.

16. Emitir constancias de no adeudo de bienes muebles, en coordinación con el departamento de Recursos Humanos (Patrimonio), a las y los Servidores Públicos, necesarias para el proceso de entrega-recepción de las unidades administrativas.
17. Integrar el padrón de Servidores públicos sujetos a presentar Manifestación de Bienes y Declaración de Interés.
18. Las que confieren las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

### 11.1.1 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS FUNCIONES

1. Atender las normas y políticas aplicables en materia de recursos humanos y servicios del Organismo.
2. Elaborar y registrar los movimientos de altas, bajas, cambios, remociones, permisos, licencias y demás permisos de los Servidores Públicos del Organismo.
3. Desarrollar los inventarios de bienes muebles e inmuebles relativos al ejercicio fiscal que corresponda.
4. Preparar, elaborar y tramitar el pago de nómina de las y los Servidores Públicos pertenecientes a este Organismo.
5. Gestionar las actividades de capacitación, adiestramiento y motivación de las y los Servidores Públicos del Organismo.
6. Participar y coordinar las acciones de Protección Civil del Organismo con base en las normas y políticas aplicables
7. Integrar los expedientes de las y los Servidores Públicos del Organismo.
8. Controlar a través de una base de datos las incidencias del personal que labora en el Organismo, tales como: vacaciones, incapacidades médicas, constancias de permanencia, permisos, licencias y días económicos.
9. Efectuar trámites necesarios para dotar a OPERAGUA Izcalli, O.P.D.M. de prestadores de servicio social, prácticas profesionales y similares.
10. Llevar a cabo el registro de movimientos por altas, bajas y cambios de departamento a través del Sistema de nóminas (NOI).
11. Efectuar actualizaciones, altas y bajas del mobiliario para el resguardo de bienes muebles de este Organismo.
12. Participar y coordinar las acciones de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.
13. Controlar, supervisar y actualizar el Sistema de Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG) patrimonial.
14. Participar en el proceso de bajas de bienes muebles de este Organismo ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
15. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General

### 11.1.2 DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y RECURSOS MATERIALES

#### FUNCIONES

1. Coadyuvar en la integración, integración y operación del comité de Adquisiciones y Servicios del Organismo.
2. Participar en los procedimientos para la contratación de adquisiciones, arrendamiento de bienes, servicios y obras que, soliciten las diferentes unidades administrativas del Organismo, previa autorización de la Dirección de Finanzas y en su caso, acuerdo del Comité de Obras.
3. Coadyuvar en la vigilancia del cumplimiento de los contratos de adquisiciones, arrendamiento de bienes y servicios.
4. Elaborar contratos de adquisiciones, arrendamiento de bienes y servicios, solicitados y debidamente requisitados por las unidades administrativas de este Organismo.
5. Administrar, controlar y vigilar el almacén general del Organismo.
6. Administrar, controlar y vigilar el Archivo General del Organismo.
7. Integrar expedientes de facturas relativas a la adquisición de contratación de bienes y servicios para su provisión y trámite de pago.
8. Resguardar y elaborar el catálogo de proveedores de bienes y servicios del Organismo.
9. Las que confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

### 11.1.3 DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y TELECOMUNICACIONES

#### FUNCIONES

1. Proporcionar reportes generados automáticamente por el sistema administrativo del Organismo, de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas que los conforman.
2. Proporcionar mantenimiento correctivo y programar preventivos a equipo de cómputo, hardware y software, dispositivos electrónicos de oficina y periféricos.
3. Elaborar dictámenes técnicos para llevar a cabo bajas de inventario en colaboración con el área de control patrimonial, mejoras en hardware o actualizaciones del mismo.
4. Mantener en óptimas condiciones la infraestructura de la red física y arreglos lógicos para proporcionar un buen desempeño en la transferencia de archivos entre los usuarios, comunicación entre el sistema administrativo y el servidor de almacenamiento, así como una óptima navegación con los servicios de internet. También como parte de esta infraestructura los servicios de luz (telefonía) operen de manera clara.
5. Desarrollar aplicaciones de escritorio que ayuden a llevar un control mejor de información, minimizar tiempos de consulta, así como optimizar las tareas del Departamento que lo solicita.
6. Mantener en óptimas condiciones la infraestructura y equipo de cómputo del cuarto de cómputo (SITE) que proporciona los servicios administrativos a través de servidores que contienen aplicaciones como: Agua Procesos, Sistema Integral Municipal Administrativo (SIMA), Control de Recursos en Entidades Gubernamentales (CREG), Sistema de Recaudación y tramites de OPERAGUA (RETO).
7. Las que confieren las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

#### **11.1.4.- DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN VEHICULAR.**

##### **FUNCIONES.**

1. Atender las normas, políticas y disposiciones administrativas aplicables en materia de Control Vehicular del Organismo.
2. Programar, organizar, ejecutar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular administrativo, operativo y equipo pesado del Organismo.
3. Coadyuvar con el departamento de Recursos Humanos la actualización del registro del parque vehicular, equipos y/o maquinaria en el sistema patrimonial (CREG).
4. Elaborar informes de las condiciones y/o diagnósticos del parque vehicular, equipos y maquinaria para determinar cuáles unidades requieren ser reparadas, y determinar si dichas reparaciones serán efectuadas dentro del taller vehicular del Organismo o en talleres externos, llevando registro de las bitácoras de reparación, así como de entrada y salida de los mismos.
5. Integrar expedientes vehiculares
6. Integrar bitácoras de Servicios
7. Realizar la verificación y los trámites de pago de tenencia al parque vehicular propiedad del Organismo.
8. Las que confieren las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

#### **11.1.5.- UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES.**

##### **FUNCIONES**

1. Dar servicio y mantener en óptimas condiciones las instalaciones del Organismo.
2. Coordinar las actividades designadas al personal de intendencia, vigilancia, jardinería y mantenimiento del Organismo, así como las de fumigación de los inmuebles del mismo.
3. Actualizar el registro, control, mantenimiento y conservación de los bienes muebles e inmuebles del Organismo.
4. Controlar y registrar a usuarios que ingresan a las instalaciones del Organismo.
5. Presenciar y apoyar en lo requerido para las fumigaciones correspondientes, realizadas en las fechas establecidas.
6. Las que confieren las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.



## 11.2 COORDINACIÓN DE FINANZAS

### FUNCIONES

1. Supervisar la integración de los proyectos del presupuesto de ingresos y egresos del Organismo.
2. Articular las actividades de la calendarización de los recursos del presupuesto autorizado al Organismo y aprobar las modificaciones y ampliaciones presupuestales.
3. Controlar la aplicación de presupuesto de las unidades administrativas del Organismo.
4. Supervisar la determinación y pago de impuestos federales y locales a los que esté obligado el Organismo.
5. Vigilar el registro y control de la información sobre el ejercicio del gasto del Organismo.
6. Participar y coordinar la elaboración de los estados financieros del Organismo y realizar el registro de la contabilidad patrimonial presupuestaria.
7. Controlar y vigilar el proceso de solventación de las observaciones y recomendaciones derivadas de los informes de auditoría e inspección practicadas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
8. Supervisar los movimientos de apertura y cierre de cuentas bancarias a nombre del Organismo.
9. Participar y coordinar en la integración del informe mensual y dar cumplimiento a la normatividad vigente con la entrega en tiempo y forma y evitar sanciones por parte del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
10. Supervisar los pagos bancarios, proveedores, de nómina, servicios y demás acreedores.
11. Participación en las sesiones de Comité de Obra y Adquisiciones, en el supuesto de que la norma así lo establezca.
12. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

### 11.2.1 DEPARTAMENTO DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO

#### FUNCIONES

1. Elaborar e integrar el presupuesto anual del Organismo dentro del marco normativo vigente.
2. Elaborar el anteproyecto de presupuesto y presentarlo ante el Consejo Directivo de este Organismo para su aprobación.
3. Presenta el presupuesto definitivo ante Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
4. Realizar el seguimiento y control del presupuesto del Organismo por estructura programática.
5. Elaboración y seguimiento de lineamientos normativos para el ejercicio del presupuesto del Organismo.
6. Asesora y apoya en el manejo y control del presupuesto basado en resultados del Organismo.
7. Revisa el cumplimiento de lineamientos financieros y controles internos de la Institución.
8. Recibir los expedientes para afectación presupuestal y la creación de cuenta por pagar.
9. Registrar presupuestal y contable la nómina del Organismo.
10. Realiza las transferencias presupuestales que se requieran por las Unidades administrativas del Organismo.
11. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## 11.2.2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

### FUNCIONES

1. Registrar las pólizas de Ingresos, Egresos y Diario en el Sistema Contable (SIMA).
2. Elaborar conciliaciones bancarias del Organismo.
3. Digitalizar la información financiera en discos compactos según el requerimiento del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México a integrarse en los informes mensuales que son entregados al mismo.
4. Revisar e integrar el informe mensual ante Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, y dar cumplimiento a la normatividad vigente para la entrega en tiempo y forma del mismo.
5. Revisar e Integrar la cuenta pública anual y dar cumplimiento a la normatividad vigente en la materia.
6. Calcular el monto correspondiente al pago de impuestos mensuales y anuales ante el Servicio de Administración Tributaria, concernientes al Impuesto Sobre la Renta, retenciones por salarios y el Impuesto al Valor Agregado.
7. Calcular el monto del pago del 3.5% servicio ambiental ante la Secretaria de Finanzas del Estado de México.
8. Calcular el monto del pago del 3% sobre sueldos y salarios (erogaciones) ante la Secretaria de Finanzas del Estado de México.
9. Las que confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

### 11.2.3 DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS

#### FUNCIONES

1. Emitir los cheques y transferencias de pago de proveedores, acreedores, conceptos de nómina e impuestos locales y federales.
2. Registrar en el Sistema Integral Municipal Administrativo (SIMA) los egresos (cheques y transferencias).
3. Apoyar en la supervisión y seguimiento ante las Instituciones Bancarias, por apertura de cuentas bancarias, afiliación de TPV's (terminales bancarias) así como atender cualquier tema inherente al mismo.
4. Apoyar de manera operativa al área de recaudadoras en oficinas centrales y receptorías, validando el reporte diario de estas, revisando y verificando que esté debidamente soportado.
5. Registrar y revisar diariamente los Ingresos y Egresos del Organismo.
6. Registrar presupuestal y contable los pagos del Organismo.
7. Las que confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

#### 11.2.4 DEPARTAMENTO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

##### FUNCIONES

1. Elaborar los proyectos de solvataciones de las observaciones que envía trimestralmente el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM).
2. Atender y en su caso proyectar solventaciones de las observaciones medulares de control interno ante la contraloría y observaciones de hallazgos ante el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México del Departamento de Contabilidad.
3. Solventar las cuentas bancarias de las conciliaciones de los Ejercicios Fiscales de diferentes bancos.
4. Revisar, atender, dar seguimiento hasta su solventación a las observaciones, recomendaciones, acciones de mejora o cualquier acción promovida por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, Contraloría o la Auditoría Superior de la Federación ante la Dirección de Administración.
5. Revisar, atender y coadyuvar en el desahogo de las observaciones a las cuentas de conciliaciones de los Ejercicios Fiscales de diferentes bancos.
6. Revisar, atender, y coadyuvar en el desahogo de las observaciones del departamento de contabilidad.
7. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.



OPERAGUA  
Cuautitlán  
Izcalli

# Controloría INTERNA

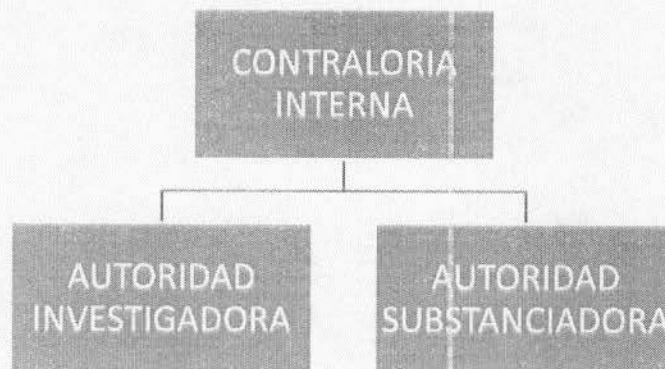
OPERAGUA 2016-2018

## 12. CONTRALORÍA INTERNA

### OBJETIVO GENERAL

Contribuir y eficientar la gestión del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cautitlán Izcalli, denominado OPERAGUA Izcalli O.P.D.M., mediante la ejecución de acciones de control preventivas y correctivas; así como al cumplimiento de los programas y la mejora permanente de los procesos de trabajo; asimismo, tramitar las quejas y denuncias e instrumentar y resolver los procedimientos administrativos de su competencia.

### ORGANIGRAMA



## FUNCIONES

1. Programar, organizar y coordinar el Sistema de Control Interno y Evaluación del Organismo;
2. Vigilar la aplicación de normas y criterios en materia de control, evaluación, fiscalización y auditoría;
3. Presentar el Programa Anual de Auditorías y Revisiones ante el Consejo Directivo y al Director General;
4. Informar al Consejo Directivo y al Director General el resultado de las auditorías y evaluaciones practicadas a las Unidades Administrativas del Organismo;
5. Vigilar que las unidades administrativas cumplan con la normatividad en materia de planeación, presupuestación, ingresos, egresos, financiamiento, inversión, deuda, patrimonio, fondos y valores;
6. Establecer un sistema de atención de denuncias o sugerencias;
7. Hacer del conocimiento al Ministerio Público los hechos presuntamente constitutivos de delito;
8. Participar en comités, comisiones y consejos de acuerdo con las disposiciones aplicables;
9. Promover y participar en la integración de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia;
10. Intervenir en las Actas de entrega recepción de las obras públicas que realice el Organismo;
11. Llevar el registro y control de proveedores y contratistas impedidos para participar en los procedimientos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios y obras públicas;
12. Participar en la entrega-recepción de las unidades administrativas del Organismo;
13. Imponer y ejecutar las sanciones por faltas administrativas no graves;
14. Vigilar la ejecución de las sanciones por faltas administrativas graves, que imponga el Tribunal de Justicia Administrativa;
15. Realizar los procesos de supervisión, inspección y arquezos de caja;
16. Revisar los informes mensuales, financieros, contables y presupuestales;
17. Realizar visitas para verificar que en las Unidades Administrativas del Organismo cumplan con el servicio público encomendado;



18. Participar en la elaboración y actualización de los inventarios generales de bienes muebles e inmuebles, propiedad del Organismo;
19. Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de proveedores y contratistas;
20. Supervisar que los recursos federales y estatales, asignados al Organismo se apliquen en los en términos estipulados en las leyes, reglamentos y convenios respectivos;
21. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias y normativas aplicables;

### **12.1 AUTORIDAD INVESTIGADORA:**

#### **FUNCIONES**

1. Presentar al Contralor Interno el programa anual de auditorías y revisiones e informarle de su cumplimiento.
2. Ordenar y coordinar la ejecución de las auditorias y evaluaciones de las Unidades Administrativas del Organismo Público Descentralizado.
3. Vigilar el proceso de solventación por parte de las Unidades Administrativas del Organismo Público Descentralizado respecto a los hallazgos, observaciones, y recomendaciones emitidas por el OSFEM, la Contraloría del Poder Legislativo y la Secretaría de la Contraloría de del Gobierno del Estado de México.
4. Iniciar y desarrollar la investigación por denuncias, actuaciones de oficio, auditorias, por omisiones o por conductas de los servidores públicos o particulares a efecto de determinar la calificación de las faltas administrativas
5. Suscribir el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y presentarlo a la Autoridad Substanciadora, para que proceda en los términos previstos en la Ley de Responsabilidades.
6. Recibir el recurso de inconformidad, correr traslado a la Sala especializada en materia de responsabilidad administrativa que corresponda, adjuntando el expediente y un informe en el que justifique la determinación impugnada
7. Dar Seguimiento a que los Servidores Públicos cumplan con la obligación de presentar oportunamente la declaración de situación patrimonial y de intereses en términos de la Ley de Responsabilidades
8. Emitir el acuerdo de conclusión de investigación y archivar el expediente en caso de no encontrarse elementos suficientes que demuestren la falta administrativa.
9. Participar en la Integración de los COCICOVIS.
10. Remitir y coordinar la atención de los reportes de los COCICOVIS, relacionados a la ejecución de programas de obras.

## 12.2 AUTORIDAD SUBSTANCIADORA:

### FUNCIONES

1. Substanciar los procedimientos de responsabilidad administrativa por faltas no graves, en términos de la Ley de Responsabilidades y demás ordenamientos legales aplicables.
2. Admitir el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, o en su caso prevenir a la Autoridad Investigadora, para que subsane las omisiones que advierta o que aclare los hechos narrados en dicho informe.
3. Admitir y substanciar los medios de impugnación, correr traslado a la contraparte, para que manifieste lo que a su derecho convenga y dar cuenta al Tribunal, en términos de la Ley de Responsabilidades y de los ordenamientos legales aplicables.
4. Desarrollar los procedimientos de responsabilidad administrativa por faltas no graves, en términos de la Ley de Responsabilidades y de los ordenamientos legales aplicables.
5. Desarrollar los procedimientos de responsabilidad administrativa en materia de situación patrimonial, en términos de la Ley de Responsabilidades y de los ordenamientos legales aplicables.

# Coordinación JURÍDICA

### 13. COORDINACIÓN JURÍDICA

#### OBJETIVO GENERAL

Dirigir, coordinar y supervisar la atención de los asuntos Jurídicos en los que sean parte o estén involucrados el Consejo, Director General y Unidades Administrativas del Organismo.

#### ORGANIGRAMA



## **FUNCIONES**

1. Representar legalmente al Organismo en los juicios laborales civiles, fiscales, penales, administrativos, mercantiles de amparo y todos aquellos en los que el Organismo sea parte.
2. Emitir opinión Jurídica a las áreas que conforman el Organismo.
3. Supervisar la atención a los expedientes laborales, civiles, fiscales, penales, administrativos, mercantiles y todo aquel asunto en que el Organismo sea parte.
4. Supervisar la atención a usuarios para la revisión de los expedientes sobre solicitud y entrega de Constancias de No de Adeudo.
5. Participar en los diversos Comités que normativamente debe integrar el Organismo.
6. Asesorar y defender jurídicamente al Organismo en sus intereses patrimoniales.
7. Fijar lineamientos y requisitos legales en que deben sujetarse los contratos, convenios, acuerdos, autorizaciones y demás actos jurídicos que celebre el Organismo.
8. Emitir opinión respecto de los convenios y contratos en los que participe el Organismo, así como dictaminar sobre su interpretación, rescisión, revocación, terminación, nulidad, y demás aspectos jurídicos.
9. Coordinar el registro de contratos, convenios, acuerdos, y demás actos que celebre el Organismo, así como los documentos y disposiciones internas que regulen la actividad administrativa del mismo.
10. Revisar y tramitar los documentos que requieran ser publicados en la Gaceta Municipal.
11. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

### 13.1 DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CONTENCIOSOS

#### FUNCIONES

1. Elaborar los proyectos de contestaciones de demandas administrativas, civiles, mercantiles, Juicio Ordinario Civil, Juicio Fiscales, Juicios de Nulidad, Amparos y representación legal en todo lo que el Organismo sea parte.
2. Dar atención y seguimiento a las Carpetas de Investigación y Averiguaciones Previas en las que el Organismo sea parte.
3. Presentar y elaborar denuncias ante el Ministerio Público de acuerdo a los requerimientos del Organismo.
4. Coadyuvar en la opinión jurídica para la celebración de contratos y convenios en los que el Organismo sea parte.
5. Elaborar los proyectos de contestación a requerimientos formulados por parte de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México.
6. Atender a usuarios sobre la revisión de documentos para la expedición de constancias de no adeudo y pagos por concepto de adeudo en el pago del servicio del agua o alcantarillado.
7. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## 13.2 DEPARTAMENTO DE ASUNTOS CONSULTIVOS

### FUNCIONES

1. Revisar y atender todos los juicios en materia laboral en los que el Organismo sea parte, llevando a cabo su seguimiento desde la contestación de la demanda hasta su total conclusión.
2. Entregar finiquitos de aquellos trabajadores del Organismo que por diversos motivos han causado baja del mismo.
3. Contestar y atender a demandas de amparo en contra del Organismo.
4. Gestionar el archivo de expedientes laborales en la Junta de Conciliación y Arbitraje de Cuautitlán-Texcoco, y Salas Auxiliares.
5. Dar seguimiento atención del Boletín laboral.
6. Coadyuvar en la opinión jurídica para la celebración de contratos y convenios en los que el Organismo sea parte.
7. Atender las diligencias de embargo e inspecciones en las que el organismo sea parte ante las autoridades laborales.
8. Realizar todo aquel procedimiento que con lleve una relación laboral entre este Organismo y sus trabajadores y/o ex trabajadores.
9. Las que le confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.



OPERAGUA  
Cuautitlán  
Izcalli

# Coordinación de CULTURA DEL AGUA Y COM. SOCIAL

OPERAGUA 2016-2018



## 14. COORDINACIÓN DE CULTURA DEL AGUA Y COMUNICACIÓN SOCIAL

### OBJETIVO GENERAL

Establecer, promover y elaborar la difusión de los servicios y programas del Organismo Público Descentralizado Municipal.

### ORGANIGRAMA



## **FUNCIONES**

1. Difundir el cuidado del agua en los diferentes sectores de la población a través de materiales lúdicos, impresos y actividades donde se ejemplifique el cuidado del vital líquido.
2. Coordinar la difusión en medios impresos y digitales (redes sociales).
3. Crear campañas para concientizar a la población del cuidado y del pago del líquido.
4. Crear contenidos para dichas campañas.
5. Innovar en la capacitación y en la impartición de la cultura del agua y la comunicación interna y externa del Organismo.
6. Evaluar y supervisar el adecuado empleo de la imagen del Organismo, conforme al Manual de Identidad del Organismo que genere el área de Diseño Gráfico.
7. Coordinar y organizar eventos culturales que impulsen una buena cultura del agua dentro de la población.
8. Difundir las obras que impactan directamente a la población.
9. Planear estrategias de difusión en redes sociales.
10. Coordinarse con otras instituciones públicas o privadas para colaborar con pláticas de cultura del agua.
11. Establecer vínculos con organizaciones e industrias para el intercambio cultural, experiencia ambiental, promoviendo el trabajo en equipo para mejorar la cultura del cuidado del vital líquido.
12. Establecer vínculos de trabajo con otras dependencias que comparten espacio con el Municipio de Cuautitlán Izcalli.
13. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

#### 14.1 UNIDAD DE CAPACITACIÓN

##### FUNCIONES

1. Desarrollar los objetivos de las campañas de promoción de cultura del agua.
2. Elaborar material didáctico de acuerdo a las campañas que se llevan a cabo en los diferentes niveles educativos.
3. Preparar contenidos de proyectos de aprendizaje para las campañas que realiza el departamento.
4. Fomentar entre la ciudadanía una nueva cultura de agua, a través de transmisión de conocimientos y valores por medio de campañas de promoción.
5. Implementar las campañas escolares mediante las cuales se aplican estrategias pedagógicas para difundir el mensaje de cultura del agua.
6. Ofrecer pláticas a los niños, adolescentes a fin de que adopten actitudes y hábitos racionales y responsables con respecto al consumo del agua a través de videos y otras estrategias pedagógicas.
7. Concientizar a la ciudadanía acerca de cómo cuidar el agua, para evitar su derroche y por lo tanto su escasez.
8. Participar activamente aportando nuevos conocimientos en los eventos del DIF de Cuautitlán Izcalli y otras dependencias del Gobierno Municipal.
9. Apoyar y participar en eventos conmemorativos en algún tema, día o área que lo necesite.
10. Las que confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.

## 14.2 UNIDAD DE ATENCIÓN A MEDIOS

### FUNCIONES

1. Comunicar las actividades de OPERAGUA en redes sociales digitales.
2. Comunicar las actividades del Organismo a través de su micro sitio web.
3. Elaborar boletines informativos sobre las actividades de OPERAGUA para los medios impresos y portales informativos en línea.
4. Realizar videos institucionales para la difusión en medios electrónicos y digitales.
5. Capturar imágenes fotográficas y video gráficas de las actividades relevantes del Organismo.
6. Recopilar información del quehacer institucional para su difusión
7. Gestionar la adquisición de lonas impresas para la difusión de las diversas campañas Informativas que se realizan en el Organismo.
8. Desarrollar las demás funciones inherentes al área de su competencia.
9. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.



OPERAGUA  
Cuautitlán  
Izcalli

# Secretaría TÉCNICA

OPERAGUA 2016-2018

## **15. SECRETARÍA TÉCNICA**

### **OBJETIVO GENERAL**

Coordinar y coadyuvar para el buen desempeño de las actividades de cada una de las dependencias subalternas de este Descentralizado para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones.

### **ORGANIGRAMA**



## FUNCIONES

1. Dar seguimiento respecto del cumplimiento a las solicitudes realizadas por Autoridades Administrativas de diferentes niveles Federal, Estatal y Municipal, hasta su debido cumplimiento.
2. Dar seguimiento respecto a las peticiones formuladas por la ciudadanía en general e ingresadas por la Oficialía de Partes.
3. Dar seguimiento a las solicitudes y peticiones de la ciudadanía que se presenta en las oficinas centrales del Organismo, así como atención y seguimiento a solicitudes realizadas en jornadas de trabajo, y giras de Presidencia Municipal que se canalicen para su debida atención;
4. Coordinar la elaboración de informes, reportes y programas que el Organismo presente ante el H. Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli.
5. Coordinar la convocatoria a sesiones de Consejo Directivo, y seguimiento de acuerdos tomados en dichas sesiones con las áreas, Unidades y/o Dependencias administrativas responsables de su cumplimiento, monitoreando los avances y terminación.
6. Coordinar la recopilación, integración y ejecución de la información correspondiente al Organismo, respecto del Informe Anual de Gobierno.
7. Dirigir, convocar e implementar reuniones, recorridos y/o jornadas de trabajo tendientes al mantenimiento y limpieza de distintas cuencas pertenecientes a la infraestructura hidráulica municipal (Cuenca Guadalupe, Presa el Angulo) con dependencias estatales y federales.
8. Conciliar, mediar y negociar la solución a posibles conflictos, mediante la instauración de mesas de trabajo con representantes de los diferentes sectores y comunidades (Copacis, Delegaciones, Ejidatarios, etc.).
9. Las que les confieran las disposiciones legales aplicables y las que encomiende el Director General.

## 15.1 UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN

### FUNCIONES

1. Concentrar y emitir un informe de actividades relevantes ante el H. Ayuntamiento de Cuautitlán Izcalli.
2. Integrar la información correspondiente al Eje Transversal, Municipio Progresista del Plan de Desarrollo Municipal vigente.
3. Emitir la información para el seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal vigente.
4. Elaborar la estructura programática conforme a los lineamientos vigentes.
5. Conformar el anteproyecto del Presupuesto Basado en Resultados del Anteproyecto del Ejercicio Fiscal correspondiente.
6. Emitir el proyecto definitivo de Presupuesto Basado en Resultados ante el Consejo Directivo en turno para su aprobación.
7. Brindar asesorías en materia de Presupuesto Basado en Resultados.
8. Realizar capacitación a las Unidades Administrativas del Organismo para la conformación del Presupuesto Basado en Resultados.
9. Emitir evaluaciones trimestrales en materia programática de las Unidades Administrativas que conforman al Organismo.
10. Elaborar el apartado correspondiente al Organismo del Informe de Gobierno.
11. Implementar mecanismos para medir la eficiencia en la calidad del servicio.
12. Obtener un diagnóstico de resultados y dar las recomendaciones a las áreas correspondientes.
13. Las que confieran las disposiciones legales aplicables y las que le encomiende el Director General.



## 16. INFRACCIONES

Quienes infrinjan las disposiciones establecidas en el presente Manual, podrán ser sancionados por la Contraloría Interna, en términos de lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, con independencia a las responsabilidades de tipo penal, laboral o de carácter civil que dispongan otros ordenamientos, cuyos procesos se desarrollan de forma autónoma atendiendo su naturaleza por la vía procesal correspondiente.

## 17. VALIDACIÓN

### ELABORACIÓN

C. Carlos Alberto Maturano Valle  
**Encargado de Dirección de General**  
**de Operagua Izcalli, O.P.D.M.**

C. Ignacio Santiago López  
**Director de Construcción y Operación**  
**Hidráulica**

C. Mauricio Ruíz Fernández  
**Director de Comercialización**

C. Juan Carlos Gómez Cornejo  
**Secretario Técnico**

C. Gabriel Antonio Ortiz Cisneros  
**Contralor Interno**

C. María Hilda Valadez Suárez  
**Coordinadora Jurídico**

### INTEGRACIÓN

C. Ubaldo Lastra Ramírez  
**Coordinador de Administración**