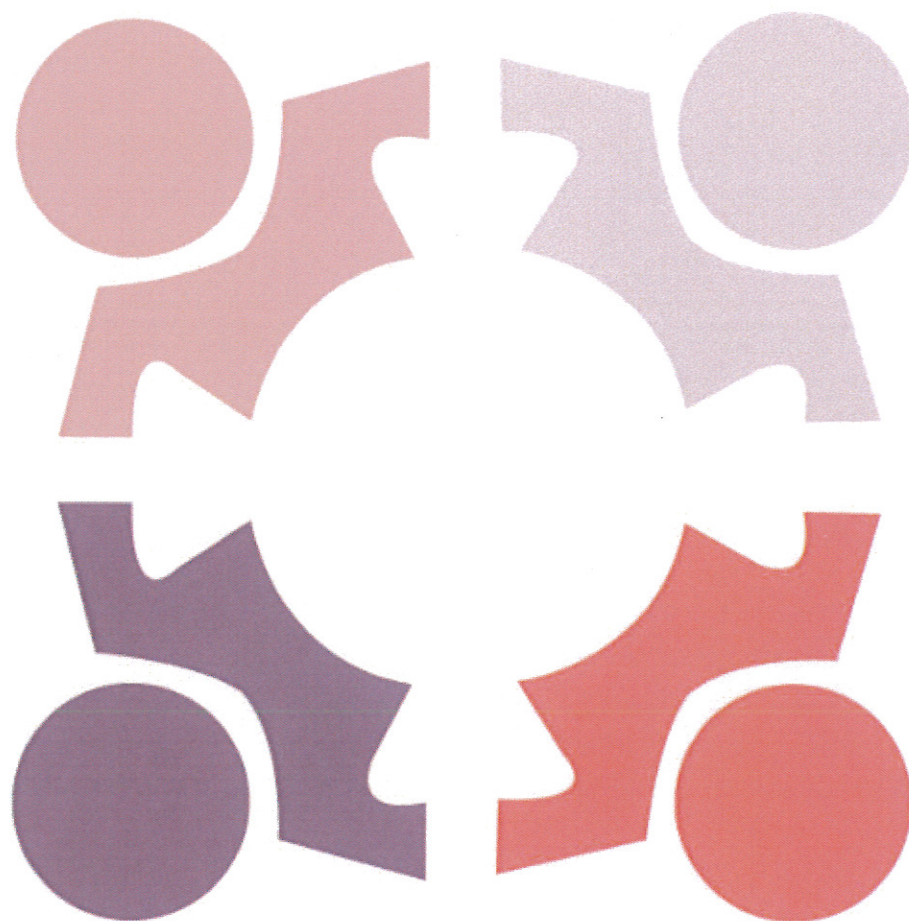


Manual de Organización

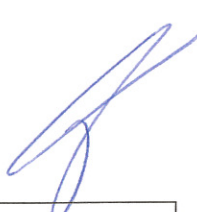


Dirección de Gestión Integral del
Agua y Drenaje



ÍNDICE

Sección	Descripción	Página
I	Introducción	3
II	Fundamento jurídico del manual de organización	4
III	Normatividad	7
IV	Atribuciones	9
V	Estructura Orgánica	11
VI	Objetivos y Funciones	13
VII	Autorizaciones	18



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización ha sido creado para establecer las normas que rigen a las Dependencias, así como dar a conocer al personal y al público en general, la estructura orgánica en cuanto a la organización, funcionamiento y atribuciones de cada una de las áreas que conforman este H. Ayuntamiento Constitucional de Zapopan.

Este documento contempla en su contenido la base legal que nos rige, organigrama, las atribuciones que le dan identidad, los objetivos y funciones de cada área que la conforman.

Es necesario destacar que el contenido de este manual quedará sujeto a modificaciones toda vez que la estructura presente cambios, esto con la finalidad de que siga siendo un instrumento actualizado y eficiente.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

II. FUNDAMENTO JURÍDICO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Los ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración de los manuales de organización son los siguientes:

A. Constitución Política del Estado de Jalisco.

Capítulo II. De las facultades y obligaciones de los Ayuntamientos.

Artículo 77.- Los ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que expida el Congreso del Estado:

II. Los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, con el objeto de:

- a) Organizar la administración pública municipal;
- b) Regular las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia; y
- c) Asegurar la participación ciudadana y vecinal;

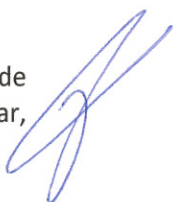
III. Los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios para cumplir los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

B. Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.

Artículo 45. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, aprobados por funcionarios públicos municipales, deben tener los siguientes requisitos:

- I. Precisar cuál es la disposición reglamentaria que aclaran o interpretan o el criterio de la autoridad que la emitió;
- II. Señalar cuáles inciden exclusivamente sobre la actividad de la administración pública municipal y cuáles otorgan derechos a los particulares; y
- III. Ser publicados en las Gacetas Municipales o en los medios oficiales de divulgación previstos por el reglamento aplicable.

Artículo 46. Las circulares internas, instructivos, manuales, formatos y cualesquier otro acto de similar naturaleza, no pueden constituirse en actos legislativos autónomos, ni desvirtuar,



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

modificar o alterar el contenido de un ordenamiento municipal. Tampoco pueden imponer cargas u obligaciones a los particulares.

C. Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco

Artículo 43. Los manuales de organización y procedimientos de las dependencias deben ser propuestos por los titulares de las mismas, autorizados por el Presidente Municipal y por la Coordinación General de Administración e Innovación Gubernamental y en consecuencia, de observancia obligatoria para los servidores públicos municipales.

Los manuales de organización de las dependencias establecerán las atribuciones que corresponden al resto de las dependencias y organismos adscritos a las dependencias de primer nivel, a partir de las atribuciones del área de la que dependen.

CUARTO TRANSITORIO. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, deberán reformarse y expedirse los ordenamientos municipales que en su caso, sean necesarios para la correcta y debida aplicación y funcionalidad, dentro de un plazo no mayor a 180 días, para quedar en concordancia con este instrumento.

D. Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de Jalisco y sus municipios

Título Segundo

De la Información Pública

Capítulo I

De la Información Fundamental

Artículo 8. Información Fundamental — General

1. Es información fundamental, obligatoria para todos los sujetos obligados, la siguiente:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental aplicable al y por el sujeto obligado, que comprende:

- c) Los manuales de organización;
- d) Los manuales de operación;
- e) Los manuales de procedimientos;
- f) Los manuales de servicios;

Artículo 15. Información fundamental — ayuntamientos

1. Es información pública fundamental de los ayuntamientos:



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHADE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

VI. Los reglamentos internos, manuales y programas operativos anuales de toda dependencia o entidad pública municipal vigentes y de cuando menos los tres años anteriores;

XXIII. Los indicadores de evaluación del desempeño;

E. Reglamento de información pública para el Municipio de Zapopan, Jalisco

Título primero

Disposiciones generales

Artículo 3. Son fines del presente ordenamiento:

VI. Transparentar la gestión pública mediante la publicación de la información fundamental que generan los sujetos obligados;

Capítulo III

De la Información Fundamental

Artículo 34. Es información fundamental, obligatoria para los sujetos obligados:

IV. La información sobre la planeación estratégica gubernamental, que comprende:

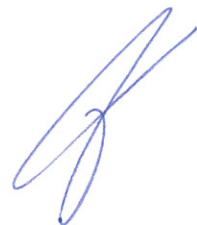
b) Los programas operativos anuales e indicadores aplicables de cuando menos los últimos seis años;

c) Los manuales de organización;

d) Los manuales de operación;

e) Los manuales de procedimientos;

f) Los manuales de servicios;



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

III. NORMATIVIDAD

Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 115.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y de Protección al Ambiente, artículo 23 fracción VII, 89, fracción IV, 109 bis, 119 bis, fracción I, 120 fracción II, III, VIII y 121.
- Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal de Derechos en Materia de Agua.
- NOM 002-STPS-2010 Condiciones de seguridad, prevención, protección y combate de incendios en los centros de trabajo.
- NOM 005-STPS-1998 Condiciones de seguridad en los centros de trabajo para el almacenamiento, transporte y manejo de sustancias inflamables y combustibles.
- NOM 006-STPS-2000 Condiciones de seguridad e higiene para la estiba y desestiba de los materiales en los centros de trabajo.
- NOM 017-STPS-2001 Equipo de protección personal para los trabajadores en los centros de trabajo.
- NOM 025-STPS-1999 Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
- NOM 026-STPS-1998 Colores y señales de seguridad e higiene e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
- NOM-001-CNA-1995 Sistema de alcantarillado sanitario-Especificaciones de hermeticidad.
- NOM-002-CNA-1995 Toma domiciliaria para abastecimiento de agua potable - Especificaciones y métodos de prueba.
- NOM-003-CNA-1996 Requisitos durante la construcción de pozos de extracción de agua para prevenir la contaminación de acuíferos.
- Modificación a la NOM-127-SSA1-1994, Salud Ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a los que debe someterse el agua para su potabilización.
- NOM-001-SEMARNAT-1996 Límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales.
- NOM-002-SEMARNAT-1996 Límites permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje y alcantarillado urbano o municipal.
- NOM-003-SEMARNAT-1997 Límites máximos permisibles de contaminantes para las aguas residuales tratadas que se re usen en servicios al público.
- NMX-AA-028-SCFI-2001 Análisis de agua, determinación de la demanda bioquímica de oxígeno en aguas naturales residuales (DBO5) y residuales.
- Plan Nacional del Desarrollo 2013-2018.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0



Estatat

- Constitución Política del Estado de Jalisco.
- Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Jalisco.
- Ley de Desarrollo Urbano del Estado de Jalisco.
- Ley de Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipio.
- Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco.
- Reglamento de zonificación del estado de Jalisco.
- Reglamentos de la Ley Estatal de Salud en Materia de Salubridad Local.
- Reformas a la Ley de Agua.
- Reglamento Orgánico del S.I.A.P.A.

Municipal

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco, Artículo 47.
- Ley de Hacienda Municipal Artículos 20, 132, 133, 134, 135, 136, 157, 158, 159, 160 y 161.
- Ley de Ingresos del Municipio de Zapopan Jalisco Vigente.
- Condiciones Generales de Trabajo para el H. Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de la Comisión Mixta de Capacitación y Escalafón del H. Ayuntamiento de Zapopan, Jalisco.
- Plan de Desarrollo Urbano de Zapopan, de la Zona conurbada de Guadalajara, Distrito urbano ZPN-3, Los Robles, municipio de Zapopan, del estado de Jalisco.
- Plan Municipal de Desarrollo 2015-2018.
- Reglamento del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado Y Saneamiento del Municipio de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento de construcciones y desarrollo urbano de Zapopan, Jalisco.
- Reglamento para la Administración y Uso de Vehículos Oficiales del Municipio de Zapopan, Jalisco.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

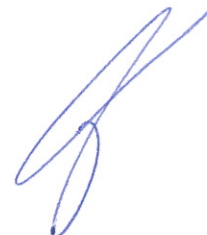
IV. ATRIBUCIONES

Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco		
Art.	Atribuciones exclusivas de la Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje	
47	XII	Participar, coadyuvar y coordinarse con el organismo público descentralizado intermunicipal denominado "Sistema Intermunicipal para los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado" (S.I.A.P.A.), para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición final de las aguas residuales;
	XIV	Garantizar la seguridad de los bienes muebles y accesorios instalados que se encuentren en resguardo para la prestación de los servicios públicos municipales, así como el equipamiento urbano correspondiente;
	XX	Elaborar y ejecutar con eficiencia los Programas Anuales de Mantenimiento Preventivo, Correctivo y de Mejora de los servicios públicos municipales;
	XXV	Implementar y ejecutar programas, sistemas y acciones que permitan garantizar el derecho humano al agua;
	XLVIII	Las demás que establezca la normatividad aplicable.

Funciones que se derivan de las atribuciones			
Art.	Fracc.	Núm.	Descripción general de funciones
47	XII, XXV, XLVIII	1	Elaborar programas en conjunto con el Sistema Intermunicipal para los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, la generación y prestación de servicios compuestos por todas las actividades requeridas para asegurar la correcta operación de los pozos y red de agua potable y de drenaje municipal.
		2	Supervisar los trabajos de instalación, operación, mantenimiento y reparación para garantizar su buen funcionamiento.
		3	Asegurar que los procesos relacionados con los servicios de aguas residuales están compuestos por todas las operaciones requeridas de las plantas de tratamiento administradas por el Ayuntamiento de Zapopan, incluyendo actividades de operación, mantenimiento y reparación, sin contemplar construcciones.
		4	Efectuar los servicios de inspecciones y factibilidades, llevando a cabo las verificaciones requeridas para asegurar que los fraccionamientos y construcciones industriales o de servicios realizadas en el área operada y administrada por la Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje, cumplan con las disposiciones de las leyes y reglamentos relacionados.

ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

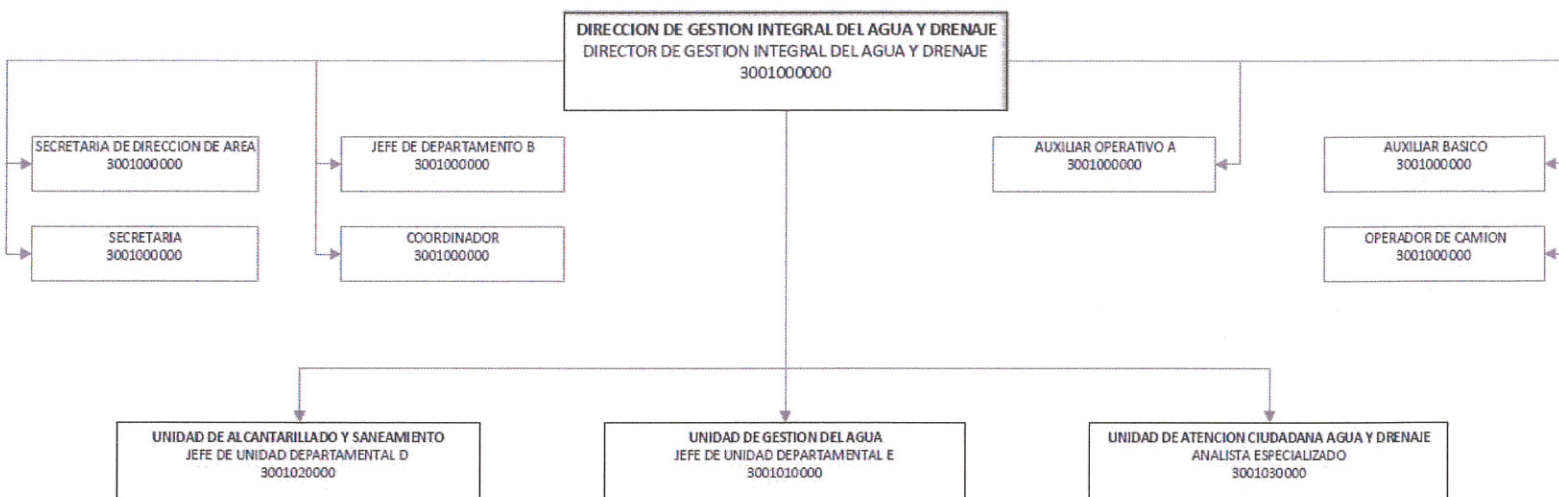
Funciones que se derivan de las atribuciones			
Art.	Fracc.	Núm.	Descripción general de funciones
	XX,XLVIII	1	Realizar los programas anuales que garanticen el mantenimiento preventivo, correctivo y de mejora de los servicios de agua potable y drenaje en las zonas operadas y administradas por el Municipio, así como realizar la eficiente ejecución de los mismos.
	XIV,XLVIII	1	Realizar todas las acciones necesarias para dar cumplimiento a los programas implementados por la Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje, salvaguardando todos los bienes muebles y accesorios que se utilizan dentro de la prestación de servicios de agua y drenaje.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

V. ESTRUCTURA ORGÁNICA

ORGANIGRAMA

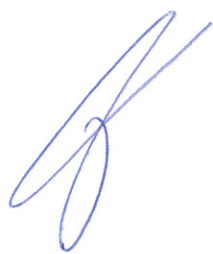


DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

1.0 Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje

1.1 Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje

- 1.1.1. Unidad de Gestión del Agua.
- 1.1.2. Unidad de Alcantarillado y Saneamiento.
- 1.1.3. Unidad de Atención Ciudadana Agua y Drenaje.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

SUPLENCIAS EN CASO DE AUSENCIA

Del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Artículo 81. En el supuesto de suplencias por caso de ausencias temporales que no excedan de 60 (sesenta) días naturales, de los servidores públicos de primer nivel y Directores de Área, salvo que ya se encuentre previsto en su Reglamento Interior el modo de suplir las ausencias, éstos deberán designar por escrito a la persona que habrá de suplirlos, para la toma de decisiones administrativas, para lo cual se deberán cubrir los siguientes requisitos:

- a. La persona designada para suplir la ausencia del titular de una de las dependencias mencionadas, deberá necesariamente ser servidor público de este Municipio y estar adscrito a la dependencia del titular que pretenda ausentarse;
- b. El servidor público que será suplido deberá enterar por escrito al Presidente Municipal de su intención de ausentarse de manera temporal, salvo los casos de fuerza mayor, por lo menos con siete días naturales de anticipación, señalando de manera precisa el lapso que habrá de ausentarse y proponiendo en dicho escrito al servidor público que habrá de suplirlo, quien deberá contar con los requisitos previstos en el inciso anterior; y
- c. El Presidente Municipal validará mediante acuerdo, en su caso, la designación del suplente.

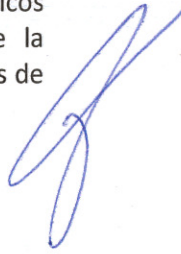
Las ausencias del Presidente Municipal por períodos menores a setenta y dos horas, para la toma de decisiones administrativas se cubrirán por el Secretario del Ayuntamiento; las ausencias mayores a este periodo y hasta por dos meses, serán suplidas por el Regidor que para tal efecto sea designado por el Ayuntamiento.

DELEGACIÓN DE FUNCIONES

Del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Zapopan, Jalisco.

Artículo 4. Las atribuciones conferidas en este reglamento a las dependencias municipales, deben ser ejercidas por los titulares de las mismas, auxiliándose para ello con los servidores públicos a su cargo, de conformidad con lo dispuesto en este ordenamiento y en la demás normatividad aplicable.

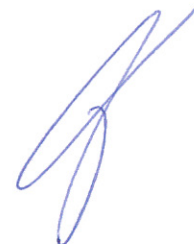
Artículo 82. Las facultades previstas en este reglamento para cada una de las dependencias municipales corresponden a sus titulares; sin embargo, pueden delegarse en servidores públicos subalternos, mediante acuerdo administrativo que así lo indique, en los términos de la normatividad aplicable. La designación se hará de manera institucional y permanente a través de los Manuales de Organización de cada dependencia municipal.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHADE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

VI. OBJETIVOS Y FUNCIONES

Descripción		Página
1.1	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje.	14
1.1.1	Unidad de Gestión del Agua.	15
1.1.2	Unidad de Alcantarillado y Saneamiento.	16
1.1.3	Unidad de Atención Ciudadana Agua y Drenaje.	17



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

1.1 Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje

Objetivo General:

Programar, dirigir, supervisar, controlar y mantener los servicios públicos municipales de agua potable y alcantarillado con el fin de atender las necesidades de los habitantes del Municipio de Zapopan, exclusivamente en las zonas que no son administradas por el Sistema Intermunicipal para los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA), así como coadyuvar con otras instancias de gobierno, Dependencias Municipales, Asociaciones Vecinales y de Colonos para atender las necesidades en materia de agua y alcantarillado de todos los habitantes del Municipio, con estricto cumplimiento de las normas y reglamentos oficiales aplicables.

Funciones:

- Ejecutar los Programas Operativos de la Dependencia.
- Fomentar la innovación y el desarrollo tecnológico para la obtención de ventajas competitivas.
- Satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos a través de acciones y soluciones prácticas.
- Desarrollar y asegurar el cumplimiento de programas y proyectos que den continuidad a los objetivos de la Coordinación General de Servicios Municipales y de la propia Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje.
- Establecer criterios prioritarios y jerárquicos de atención en situaciones ordinarias y de emergencia.
- Optimizar y asegurar el uso adecuado de los recursos económicos y materiales a su cargo, asegurando el cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Implementar programas de mejora continua y calidad en el servicio.
- Promover e incentivar el desarrollo de los recursos humanos de la dirección a su cargo, logrando un nivel adecuado de productividad y satisfacción personal.
- Trabajar de manera coordinada con otras Dependencias para alcanzar las metas determinadas por la Administración.
- Reportar avances a la Coordinación General de Servicios Municipales y a la Jefatura de Gabinete.
- Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con sus atribuciones.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

1.1.1 Unidad de Gestión del Agua

Objetivo General:

Coordinar, dirigir y supervisar la interrelación entre las distintas áreas de la dirección mediante el manejo, gestión y control de la información cartográfica, revisión y en su caso validación de factibilidades; establecer y actualizar los criterios técnicos requeridos para validación de proyectos; planificación y evaluación de requerimientos para la generación de estudios y proyectos.

Funciones:

- Participar en juntas de trabajo, reuniones, conferencias, foros que la Dirección indique;
- Gestión de los sistemas digitales de información (sistemas geográficos), vinculación y establecimiento de criterios de captura la base de datos de la dirección;
- Planificar y ejecutar las acciones para evaluar necesidades y requerimientos de infraestructura hidráulica, determinando los alcances, lineamientos y mecanismos adecuados conforme a la normatividad aplicable para la realización de los estudios y proyectos que cumplan con dichas necesidades;
- Coordinar los recorridos, inspecciones y verificaciones de la infraestructura hidráulica que administra la Dirección;
- Supervisar las obras de infraestructura hidráulica que serán recibidas por la Dirección, garantizando que cumpla con los lineamientos establecidos por la Dirección y las normas oficiales vigentes;
- Establecer y actualizar los criterios técnicos requeridos para la presentación, revisión y validación de proyectos de agua, drenaje sanitario y pluvial, cumpliendo con la normatividad aplicable;
- Revisar las solicitudes de factibilidad de los servicios de agua y drenaje, verificando que la información documental y de campo permita establecer la existencia de servicios en cantidad y calidad suficiente, y en su caso, aprobar la viabilidad de la factibilidad.
- Presentar reportes y controles estadísticos de las actividades realizadas dentro de su área
- Implementar estudios, programas y proyectos que promuevan la reutilización, cuidado y uso eficiente del agua.
- Autorizar oficios para dar respuesta a peticiones de su área de gestión;
- Aprobar la revisión de los proyectos que realice el área técnica;
- Solicitar la información de las unidades de la Dirección que contribuyan a la integración de la base de datos y a la actualización de la información geográfica;
- Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con sus atribuciones.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

1.1.2 Unidad de Alcantarillado y Saneamiento

Objetivo General:

Coordinar, dirigir y verificar las actividades de conservación y mantenimiento de redes hidráulicas, plantas de tratamiento operadas por el municipio y fuentes de abastecimiento, así como el abastecimiento de agua por medio de camiones tipo cisterna y acciones relativas al mantenimiento de la calidad del agua de acuerdo a las normas aplicables.

Funciones:

- Verificar el cumplimiento del mantenimiento hidrosanitario.
- Coordinar el seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo de fuentes de abastecimiento de agua potable y sistemas de bombeo.
- Verificar el funcionamiento de plantas de tratamiento de aguas residuales.
- Garantizar el suministro de agua por medio de camiones tipo cisterna a colonias e instituciones diversas así como escuelas que carecen de red.
- Coordinar la programación y ejecución de las actividades de cuadrillas de trabajo de mantenimiento hidrosanitario.
- Programar y coordinar actividades operativas durante eventos masivos, y contingencias.
- Representar a la Dirección en algunos eventos.
- Fungir como enlace con las dependencias de protección civil y bomberos.
- Participar en juntas de trabajo, foros, conferencias, que la Dirección indique.
- Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con sus atribuciones.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

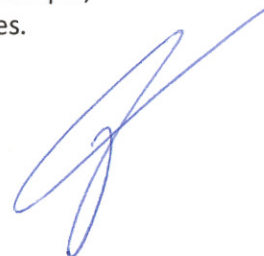
1.1.3 Unidad de Atención Ciudadana Agua y Drenaje

Objetivo General:

Coordinar, dirigir y supervisar todas las acciones relacionadas a la recepción de solicitudes ciudadanas, dando seguimiento oportuno para la atención de las mismas, garantizando un servicio de calidad para lograr la satisfacción plena del ciudadano.

Funciones:

- Recibir reportes ciudadanos.
- Actualizar el padrón de usuarios (Apertura de cuentas, cambio de propietario)
- Obtener los indicadores operativos.
- Elaborar un registro de usuarios.
- Llevar un control de actividades.
- Dar seguimiento para garantizar la atención a todas las solicitudes ciudadanas tanto personales como telefónicas, para que éstas sean ordenadas, atentas y efectivas.
- Administrar las solicitudes para la instalación de servicios.
- Participar en juntas de trabajo, reuniones, conferencias, foros que la dirección indique;
- Las demás que solicite el jefe inmediato y vayan de acuerdo con sus atribuciones.



ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0

VII. AUTORIZACIONES

Autorización



Lic. Jesús Pablo Lemus Navarro
 Presidente Municipal

**PRESIDENCIA
 MUNICIPAL**

Autorización



COORDINACIÓN GENERAL
 DE ADMINISTRACIÓN E
 INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

Lic. Edmundo Antonio Amutio Villa

Coordinador General de Administración e Innovación Gubernamental

Visto Bueno



Mtro. Hugo Ricardo Salazar Silva

Coordinador General de Servicios Municipales

COORDINACIÓN GENERAL
 DE SERVICIOS MUNICIPALES

Elaboración



DIRECCIÓN DE GESTIÓN INTEGRAL
 DEL AGUA Y DRENAJE

Ing. Héctor Gabriel Chaires Muñoz

Director de Gestión Integral de Agua y Drenaje

ELABORÓ:	Dirección de Gestión Integral del Agua y Drenaje		
FECHA DE EMISIÓN:	MZO-2016	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	N/A
CÓDIGO:	MO-07-02-00	VERSIÓN:	0