



# manual de organización

## Gerencia de Servicio a Municipios

Código: DAM-GSM-MO-001

Fecha de Elaboración: Agosto de 2012

Versión: 1.0

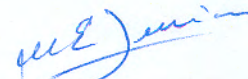


ELABORÓ:	GERENCIA DE SERVICIO A MUNICIPIOS
FECHA DE ELABORACIÓN:	AGOSTO DE 2012
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	AGOSTO DE 2012
CÓDIGO:	DAM-GSM-MO-001

## CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS

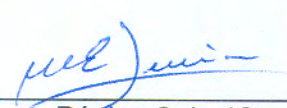

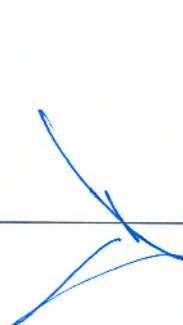
NO. DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN Y CAMBIO	RESPONSABLE DEL CAMBIO	CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN
0	AGOSTO 2012	GERENTE DE SERVICIO A MUNICIPIOS	MANUAL DE NUEVA CREACIÓN AUTORIZADO Y PUBLICADO.	1.0



## ÍNDICE

CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS	1
ÍNDICE	2
I. PRESENTACIÓN	3
II. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN	4
III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	5
IV. CONTRIBUCIÓN DE LA GERENCIA DE SERVICIO A MUNICIPIOS A LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE APOYO A MUNICIPIOS	6
V. CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CEA (VALORES Y PRINCIPIOS)	7
VI. NORMATIVIDAD	10
1) FUNDAMENTOS LEGALES	
2) ATRIBUCIONES	
VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	11
1) DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA	
2) ORGANIGRAMA	
3) ORGANIGRAMA DE INTEGRACIÓN DE PUESTOS	
VIII. OBJETIVO Y FUNCIONES	13
IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS	16
X. ELABORACIÓN, APROBACIÓN, DICTAMINACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN	17



---

Página 2 de 18

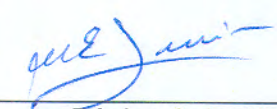

## I. PRESENTACIÓN

Es responsabilidad del titular de cada dependencia la expedición de los manuales de organización, procedimientos y servicios, por lo que se emite este Manual Específico de Organización de la Gerencia de Servicio a Municipios.

Este Manual de Organización, presenta de manera general la normatividad, la estructura orgánica, la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, así como las atribuciones y funciones que le permitan cumplir a la Gerencia de Servicio a Municipios con los objetivos de la Dirección de Apoyo a Municipios y con los objetivos establecidos en el Plan Institucional de la Comisión Estatal del Agua.

El Manual Específico de Organización de la Gerencia de Servicio a Municipios es un medio de comunicación y coordinación que sirve para facilitar el cumplimiento de las funciones asignadas a la Gerencia, además de ser un apoyo para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones en la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal, así como fomentar la uniformidad en el trabajo.

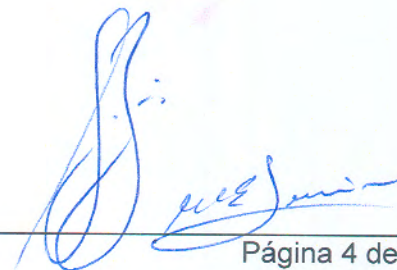
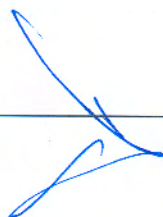
El presente Manual quedará al resguardo de la Gerencia de Servicio a Municipios; las revisiones y actualizaciones se harán anualmente, el mismo estará sujeto a cambios como consecuencia de modificaciones en la estructura orgánica o reasignación al interior de las áreas que la integran, de requerirse cambios antes de lo señalado se deberá solicitar a la Dirección de Administración los mismos con su respectiva justificación.



## II. OBJETIVOS DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Este Manual de Organización es un documento normativo e informativo, cuyos objetivos son:

- Mostrar la organización de la Gerencia de Servicio a Municipios.
- Servir de guía para llevar a cabo el trabajo diario de cada Jefatura, orientadas a la consecución de los objetivos de la Gerencia de Servicio a Municipios.
- Delimitar las responsabilidades y competencias de todas las áreas que componen la Gerencia, para detectar omisiones y evitar duplicidad de funciones, que repercutan en el uso indebido de los recursos.
- Actuar como medio de información, comunicación, difusión para apoyar la inducción del personal de nuevo ingreso al contexto de la institución.
- Sentar las bases para el desarrollo y/o actualización del Manual de Procesos.
- Servir de marco de referencia para la división del trabajo, capacitación y medición de su desempeño.
- Contribuir a fundamentar los programas de trabajo y presupuesto de la Gerencia.



### III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Se tiene el conocimiento que en el año de 1995 en la extinta SAPAJAL existía la Dirección de Apoyo Operativo dependiendo directamente de la Dirección General, contaba con tres departamentos: de Servicios, Perforación de Pozos y Electromecánico. Se brindaba a los municipios los servicios de mantenimiento de pozos profundos, maniobras de equipos de bombeo, limpieza de los sistemas de alcantarillado, perforación de nuevas fuentes de abastecimiento y servicios electromecánicos.

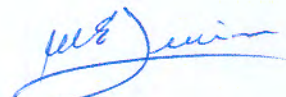
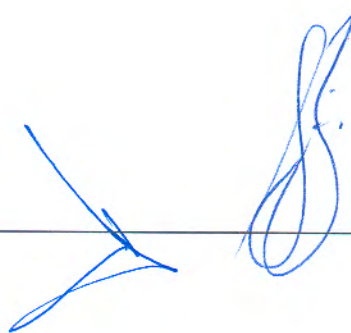
Al estructurarse la CEAS en 2001, la Dirección de Apoyo Operativo quedó dependiendo de la Coordinación de Apoyo a Municipios y ésta a su vez de la Coordinación General Ejecutiva. Esta Dirección se integró con dos jefaturas de departamento: Jefatura de Departamento de Fuentes de Abastecimiento y Jefatura de Departamento de Servicios de Apoyo Operativo, desempeñando las mismas actividades.

En el año 2007 se publica el Decreto Número 21804/LVII/06 que crea a la Comisión Estatal del Agua de Jalisco (CEA Jalisco), con lo cual se amplía el ámbito de competencia.

Al inicio de la actual administración (2007), se lleva a cabo una reingeniería organizacional, quedando aprobado el primer Nivel de la estructura el día 2 de agosto de 2007, en Acta de Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno de la CEA.

En ese mismo mes, se aprueba la estructura completa de la CEA, en el Acta de Sesión Extraordinaria de la Junta de Gobierno celebrada el 23 de agosto de 2007, en la cual la Coordinación de Apoyo a Municipios se transforma en Dirección de Apoyo a Municipios, y la Dirección de Apoyo Operativo como Gerencia de Servicio a Municipios dependiendo ésta última de la Dirección de Apoyo a Municipios.

De la Gerencia de Servicio a Municipios depende hasta fecha la Jefatura de Servicio de Apoyo Operativo y la Jefatura de Pozos. Las funciones de esta Gerencia se describen en el presente manual.



## IV. CONTRIBUCIÓN DE LA GERENCIA DE SERVICIO A MUNICIPIOS A LA MISIÓN Y VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE APOYO A MUNICIPIOS

### MISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE APOYO A MUNICIPIOS

Apoyar a los Municipios en mejorar la calidad de vida de sus habitantes; mediante los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

### VISIÓN DE LA DIRECCIÓN DE APOYO A MUNICIPIOS

Somos competitivos, eficientes y creativos manteniendo cobertura universal de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con honestidad, responsabilidad y trabajo en equipo.

### CONTRIBUCIÓN A LA MISIÓN

Brindar a los municipios y organismos operadores los servicios de apoyo técnico y operativo, a través de la perforación de pozos y del mantenimiento preventivo y predictivo de la infraestructura hidrosanitaria; con el propósito de que se mejore la misma y cubran las necesidades de abastecimiento de agua a sus habitantes.

### CONTRIBUCIÓN A LA VISIÓN

Ser la Gerencia que dé respuesta oportuna a la solución de problemas hídricos y de infraestructura hidrosanitaria; con calidad, responsabilidad, personal competente y tecnología de vanguardia, a los operadores de los sistemas de agua potable y alcantarillado de los municipios del Estado de Jalisco.

## V. CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA CEA (VALORES Y PRINCIPIOS)<sup>1</sup>

La Gerencia de Servicio a Municipios se apega a los valores y principios establecidos en filosofía institucional de la Comisión Estatal del Agua.

### VALORES

Los *Valores y Principios* que se mencionan a continuación brindan soporte a la cultura organizacional de la CEA, es por eso que:

Para la **Comisión Estatal del Agua** es primordial que el desempeño de sus acciones tenga como característica la **honestidad**, la **calidad** y la **transparencia**.

La actuación del personal que conforma la Institución se desarrollará con **integridad**, **respeto** y **espíritu de servicio**.

Las relaciones e interacciones del personal de la Institución se basan en la **confianza**, el **esfuerzo** y la **unidad**.

En la **CEA** reconocemos la importancia de la **sustentabilidad ambiental**, por lo que encaminaremos el actuar de la Institución bajo estos principios y valores, tomando las medidas oportunas para que las generaciones futuras cuenten con un entorno digno.

### Integridad

Procurar la coherencia y consistencia de los funcionarios, sus pensamientos y sus actos con la Misión, Visión, Principios y Valores que justifican la existencia de la institución.

### Honestidad

En CEA consideramos fundamental que todo aquel que trabaja en o para la Institución no sólo haga un manejo probo de los recursos materiales y financieros que se le asignen, sino también tenga rectitud laboral, honradez intelectual y objetividad en su quehacer.

### Respeto

Asumir que el conocimiento, aceptación y trato justo hacia nuestros compañeros, funcionarios y miembros de la sociedad, es la base de una convivencia armónica y de colaboración.

### Confianza

Correspondemos a nuestra sociedad, instituciones y directivos con acciones congruentes a la credibilidad que se deposita en nosotros para el cumplimiento de los fines institucionales.

<sup>1</sup> Plan Institucional de la CEA 2007-2013.



### **Transparencia**

Aceptar que nuestros actos y decisiones deben ser expuestos clara y verazmente a la sociedad, clientes, usuarios y empleados.

### **Calidad**

Pretender la satisfacción plena de las expectativas de la sociedad procurando que todas nuestras acciones sean de excelencia.

### **Unidad**

Para lograr los objetivos y metas propuestas buscamos la armonía, la coordinación y compromiso para que nuestras acciones sean firmes y compatibles, permitiendo un mejor desempeño institucional.

### **Servicio**

Brindar nuestro trabajo en la atención a necesidades de la población con oportunidad, eficiencia, en forma, cálida, consciente y humana.

### **Esfuerzo**

Estamos comprometidos en el cumplimiento de nuestras obligaciones, aplicando nuestro mejor desempeño para que la población de nuestro Estado tenga mejores oportunidades de desarrollo y alcance una mejor calidad de vida en armonía con el medio ambiente.

### **Sustentabilidad Ambiental**

Siendo el agua un elemento vital por excelencia, un bien social y al mismo tiempo un bien económico, la CEA mantiene su concurrencia con otras instituciones en el cuidado, preservación y distribución equitativa entre la población y los elementos de producción, con sentido responsable, innovador, comprometido y eficiente para el desarrollo del Estado de Jalisco, dejando un legado importante y sustentable a las generaciones futuras.

## **PRINCIPIOS**

Nuestro desempeño estará guiado por un **Gran sentido profesional y ético**, que construya **prestigio y confiabilidad** ante la sociedad jalisciense. Ponderando en el trabajo la búsqueda y consolidación del **desarrollo y conocimiento**, tendiente al **cuidado al medio ambiente**, fomentando en el personal que conforma a la **CEA** el **respeto institucional**, para que toda acción y concepto cultive y sea producto del **amor al trabajo**.

### **Gran sentido profesional y ético**

Ejercer nuestras responsabilidades de acuerdo a nuestro mejor conocimiento y capacidad, entregando lo mejor de nosotros mismos, conscientes que de ello depende el bienestar de la comunidad.



### **Prestigio y confiabilidad**

Para nosotros es importante construir la confianza y que ésta se sustente en acciones y mecanismos que permitan ver lo que sucede, porque de ese modo se generan mejores condiciones de vida, además de rendir cuentas y operar con transparencia para consolidar ante la sociedad una imagen que genere confianza, respeto y estimación.

### **Desarrollo y conocimiento**

Asumir la responsabilidad de la exploración e investigación y aplicación de nuevas alternativas y tecnologías que brindan la mejor solución a la problemática sobre el aprovechamiento, uso y reuso del recurso hídrico en el Estado.

### **Cuidado al medio ambiente**

Para CEA es importante colaborar con las instancias competentes para prevenir y solucionar el problema de la contaminación de las aguas superficiales y subterráneas, por tal motivo existe el compromiso de cooperar y contribuir con nuestros esfuerzos institucionales y funciones para que nuestras acciones construyan nuevos escenarios sustentables que sienten precedentes de un futuro pleno de esperanza para las nuevas generaciones.

### **Respeto institucional**

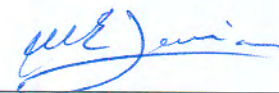
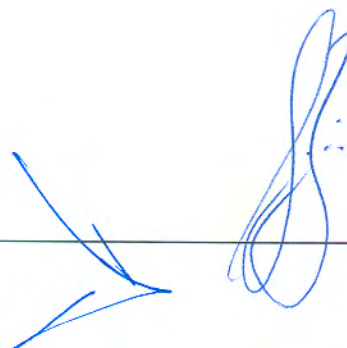
Como ente de gobierno aspiramos en construir y consolidar una institución que entre sus premisas pondere la lealtad a sus valores y principios, porque en ese ambiente de congruencia, es como se genera una autoridad sólida y armoniosa, que producirá buenos resultados al interior de la organización y repercutirá en el ámbito de la sociedad jalisciense.

### **Amor al trabajo**

Se reconoce que el trabajo del gobierno es complejo, por ello mismo requiere de algo más que simplemente "realizarlo". Se requiere incorporar valores agregados como prepararse, conocer las situaciones que se involucran y tener visión de futuro, soportado por una pasión hacia lo que hacemos y cómo lo hacemos.

El establecimiento de la visión va acompañado de estos valores ya que son los que acotan el camino al futuro organizacional deseado, trasladando al plano de la institución los valores individuales.

Los valores se consideran un marco de referencia que inspira y regula la vida de la organización y dan sentido al trabajo de la CEA.



## VI. NORMATIVIDAD

### 1) FUNDAMENTOS LEGALES

- ◆ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- ◆ Constitución Política del Estado de Jalisco.
- ◆ Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios.
- ◆ Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- ◆ Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios.

### 2) ATRIBUCIONES

En el **Artículo 37** del Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de Jalisco y sus Municipios, se encuentran establecidas las atribuciones de la Dirección de Apoyo a Municipios, de las cuales a la Gerencia de Servicio a Municipios le corresponden las siguientes:

**V.** Proporcionar, a petición de los municipios, los servicios de mantenimiento de pozos, líneas de drenaje, video-filmación, limpieza de colectores y fosas sépticas, retiro e instalación de equipos de bombeo, servicios electromecánicos y otros servicios;

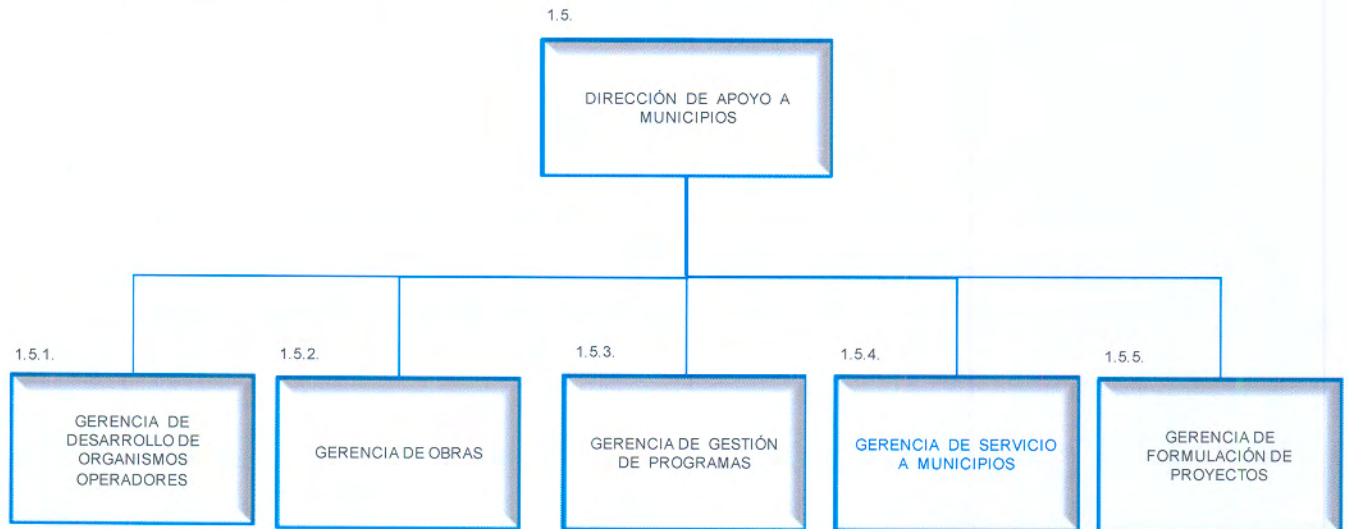
**VII.** Las demás que determine el Director General y las que otorguen otras disposiciones legales aplicables.

Para llevar a cabo estas atribuciones la Gerencia de Servicio a Municipios cuenta con la Jefatura de Servicio y Apoyo Operativo y la Jefatura de Pozos.



## VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La Dirección de Apoyo a Municipios está integrada por cinco gerencias, a la cual pertenece la Gerencia de Servicio a Municipios. Su estructura se muestra a continuación:

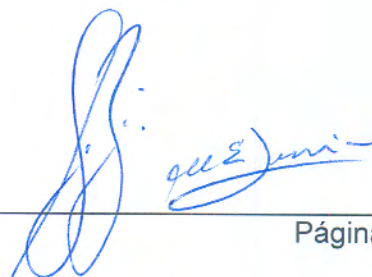
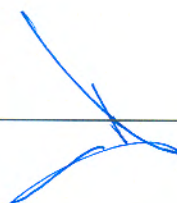


### 1) DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA

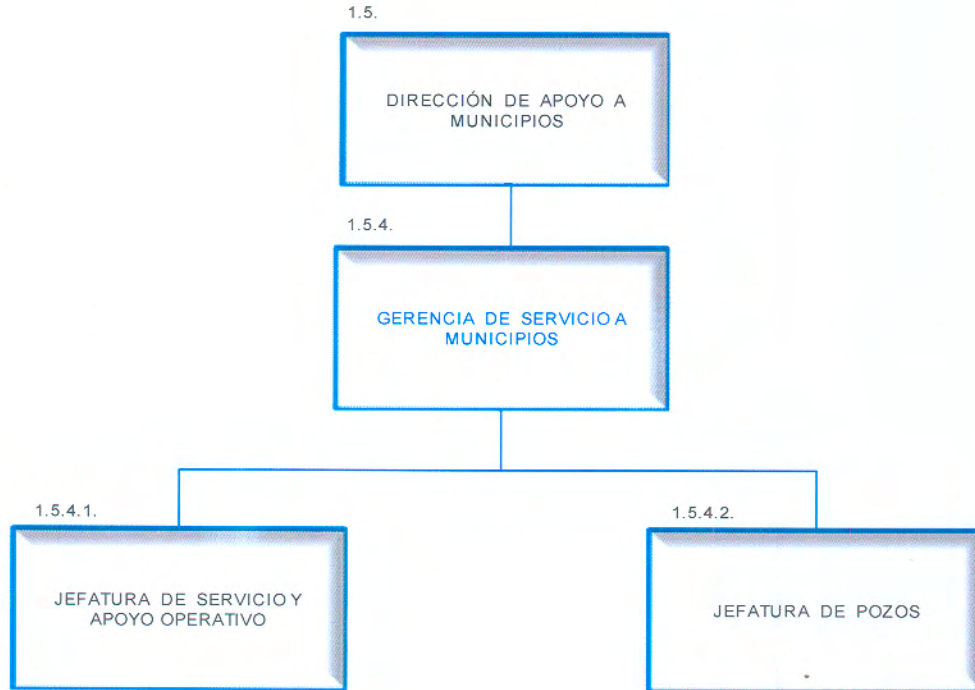
#### 1.5.4. Gerencia de Servicio a Municipios

1.5.4.1. Jefatura de Servicio y Apoyo Operativo

1.5.4.2. Jefatura de Pozos



## 2) ORGANIGRAMA



## 3) ORGANIGRAMA DE INTEGRACIÓN DE PUESTOS

Gerencia de Servicio a Municipios	Nivel Salarial	No. de Plazas
Gerente	15	1
Secretaria	7A	1

Jefatura de Servicio y Apoyo Operativo	Nivel Salarial	No. de Plazas
Jefe de Área	12	1
Auxiliar Administrativo	7B	1
Operador de Equipo de Desazolve	6A	4
Operador de Grúa	6A	4
Operador de Video	6	1
Ayudante de Desazolve	5A	1
Ayudante de Grúa	4C	4
Ayudante de Video	5A	1

Jefatura de Pozos	Nivel Salarial	No. de Plazas
Jefe de Área	12	1
Auxiliar Administrativo	7B	1
Supervisor de Perforación	10	1
Supervisor de Electromecánica	10	1
Geólogo	8	1
Auxiliar Electromecánico	8A	2
Operador de Perforación	8A	4
Perforador	4B	7
Ayudante de Perforador	3A	8

## VIII. OBJETIVO Y FUNCIONES


### GERENCIA DE SERVICIO A MUNICIPIOS

#### OBJETIVO

Apoyar a los municipios y organismos operadores en el mantenimiento de sus sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como en los estudios para nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable y en su caso su perforación, a fin de resolver la problemática de desabasto de agua potable y saneamiento de las aguas residuales.

#### FUNCIONES

1. Vigilar que se proporcionen los servicios de mantenimiento de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento de los municipios del Estado de Jalisco que lo soliciten, con la finalidad de que mejoren la eficiencia de los mismos.
2. Verificar que se realicen los estudios geológicos solicitados por los municipios, a fin de asegurar que se determinen nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable.
3. Coordinar la validación de los proyectos de perforación de pozos profundos y verificar su ejecución, con el objeto de que se cuente con nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable para que los operadores de los sistemas de agua potable y alcantarillado cubran la demanda requerida por la población.
4. Coordinar la asesoría técnica electromecánica, los proyectos de electrificación y equipamiento y la supervisión de los proyectos electromecánicos de las obras ejecutadas por la CEA, con el propósito de asegurar que se realicen dentro de la normatividad aplicable en la materia.



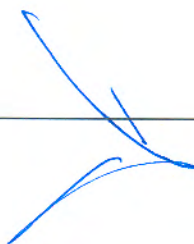
## JEFATURA DE SERVICIO Y APOYO OPERATIVO

### OBJETIVO

Brindar servicios de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo a los sistemas agua potable, alcantarillado, saneamiento y a las fuentes de abastecimiento, así como de capacitación a los operadores de los mismos, con el propósito de que se mejore el funcionamiento y la operatividad de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

### FUNCIONES

1. Coordinar y supervisar la prestación de los servicios mantenimiento y limpieza de los sistemas agua potable, alcantarillado y saneamiento, a fin de mantener y/o restablecer la operación de los sistemas.
2. Emitir los dictámenes técnicos de los estudios preventivos de los pozos profundos y alcantarillados, con el propósito de que los operadores de los sistemas cuenten con información para la toma de decisiones.
3. Organizar y coordinar los apoyos emergentes en el suministro de agua potable a las comunidades afectadas por contingencias, con el fin de asegurar el abastecimiento de agua a la población.



## JEFATURA DE POZOS

### OBJETIVO

Brindar asesoría técnica, administrativa y legal en la perforación de pozos profundos y en el equipamiento electromecánico de las plantas de tratamiento, para suministro y tratamiento de agua a los municipios y organismos operadores del Estado de Jalisco.

### FUNCIONES

1. Asesorar a los municipios y organismos operadores en la elaboración del sustento técnico, administrativo y legal de la perforación del pozo profundo, con el propósito de obtener la autorización y los recursos para su ejecución.
2. Coordinar y supervisar la asesoría técnica geohidrológica proporcionada a los municipios, a fin de que se solucione la problemática presentada en las fuentes de abastecimiento o en la determinación de nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable.
3. Validar los proyectos de perforación de pozos profundos y supervisar su ejecución, con el fin de que se cuente con nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable que cubra la demanda requerida por la población.
4. Supervisar la asesoría técnica electromecánica, los proyectos de electrificación y equipamiento, así como la elaboración de proyectos y diagnósticos de equipos electromecánicos de control y bombeo instalados en pozos para agua potable y plantas de tratamiento de agua residuales y de agua potable; con el propósito de asegurar que se realicen dentro de la normatividad aplicable en la materia.





## IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS

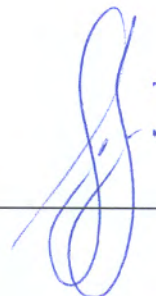
**Contingencia:** Hecho o problema que se presenta de manera imprevista.

**Electromecánico:** Dispositivo que utiliza electricidad y fuerza motriz para accionarse y desarrollar un uso específico.

**Estudio geohidrológico:** Lo realiza por lo general un geólogo, en el que relaciona cada uno de los aspectos geológicos del terreno a estudiar, como son fisiografía, litología, geomorfología, hidrología, con la finalidad de determinar la probabilidad de encontrar agua subterránea se apoya en sondeos geofísicos llamados SEV (sondeos eléctricos verticales).

**Fuente de abastecimiento:** Aguas superficiales o subterráneas que se pueden usar para el consumo humano, previo tratamiento.

**Pozo profundo:** Se denomina a una fuente de abastecimiento de agua que se encuentra construida a varios metros de profundidad.



## X. ELABORACIÓN, APROBACIÓN, DICTAMINACIÓN, VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN



CÉSAR L. COLL CARABIAS  
DIRECTOR GENERAL



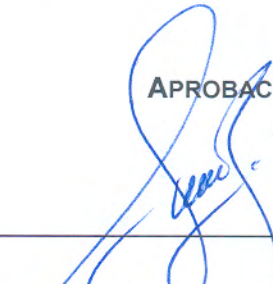
JORGE ALBERTO HEYSER BELTRÁN  
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

ELABORACIÓN



AGUSTÍN ZERMEÑO VALDÉZ  
GERENTE DE SERVICIO A MUNICIPIOS

APROBACIÓN



SALVADOR ROSAS PELAYO  
DIRECTOR DE APOYO A MUNICIPIOS

DICTAMEN TÉCNICO



MARÍA EUGENIA JULIÁN NÚÑEZ  
GERENTE DE PERSONAL

VALIDACIÓN



FRANCISCO JAVIER SIERRA HERRERA  
CONTRALOR INTERNO

ESTA HOJA DE FIRMAS CORRESPONDE AL MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA GERENCIA DE SERVICIO A MUNICIPIOS.

## EQUIPO DE TRABAJO

Ing. Salvador Rosas Pelayo  
Director de Apoyo a Municipios

Ing. Agustín Zermeño Valdéz  
Gerente de Servicio a Municipios

Ing. Rafael Torres Becerra  
Jefe de Servicio y Apoyo Operativo

Ing. Eduardo Huerta Oviedo  
Jefe de Pozos

Ing. Jorge Alberto Heyser Beltrán  
Director de Administración

Lic. María Eugenia Julián Núñez  
Gerente de Personal

Mtra. Margarita Magaña Plascencia  
Jefe de Organización y Métodos

L.A.E. María Guadalupe Medina Ibarra  
Analista de Recursos Humanos

## RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN

Gerencia de Servicio a Municipios  
Gerencia de Personal  
Jefatura de Organización y Métodos

Tel. 3030 92 00 Ext. 8201  
E mail: [mmagana@ceajalisco.gob.mx](mailto:mmagana@ceajalisco.gob.mx)

