



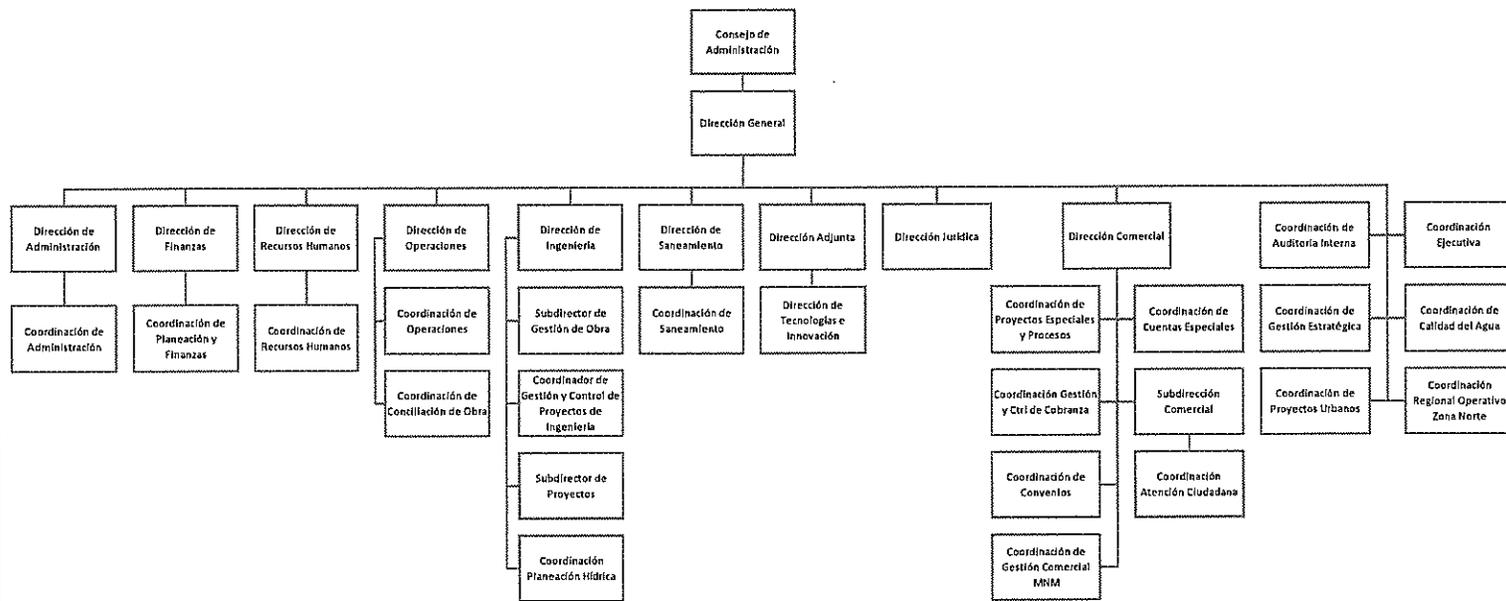
SERVICIOS DE
**AGUA Y
DRENAJE**
DE MONTERREY, I.P.D.

GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN Manual de Organización y de Servicios

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey I.P.D.



I. ORGANIGRAMA





II. MISIÓN

Suministrar agua potable a toda la población, el comercio y los servicios del estado de Nuevo León, así como agua residual tratada de calidad para la Industria y el riego de áreas verdes. Con un manejo integral del agua, basado en un modelo de economía circular.

Promover el uso racional y sustentable del agua con Eficiencia, Transparencia y Responsabilidad Social, para fortalecer el desarrollo del Estado y satisfacer las necesidades presentes con visión de futuro.

III. VISIÓN

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, es una empresa pública líder en Latinoamérica, con solidez financiera y confianza crediticia internacional, que utiliza las mejores prácticas y tecnologías para lograr la eficiencia en la operación, reusó y reciclaje del agua. Comprometida con la renovación, ampliación y modernización de su infraestructura, el cuidado de las cuencas hidrológicas y el medio ambiente, compartiendo con la sociedad la conciencia sobre el valor y cuidado del agua.

Contribuir a mejorar el entorno social, la promoción del orden urbano y su infraestructura, dando certeza al desarrollo económico y social de la región a través de un sistema de abastecimiento resiliente y sustentable, que trabaja en función de un horizonte en planeación al 2050.

Somos una organización transparente y alineada con los intereses de la Comunidad, los objetivos de su Consejo de Administración y el Marco Jurídico, con igualdad de condiciones laborales para mujeres y hombres, donde el personal se siente motivado a capacitarse, crecer y desarrollarse de manera integral, ocupada en vivir sus Valores y cumplir su Propósito Superior de "Asegurar agua sustentable para la Vida".

IV. ANTECEDENTES Y TIPO DE ORGANIZACIÓN

La presente introducción fue elaborada considerando la exitosa historia de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (SADM), a lo largo de sus más de 108 años de existencia, la cual ha sido forjada por numerosos acontecimientos y logros significativos que se resumen en la siguiente reseña:

1878, se construye el 1er. sistema entubado de agua en Monterrey y es hasta principios del siglo XX (1909), cuando se inicia la construcción de un moderno sistema de agua potable y drenaje sanitario, planeado para dar servicio a la población de Monterrey mediante dos fuentes de abastecimiento.

1906, se crea la entonces Compañía de Agua y Drenaje de Monterrey, S.A., concesionada a una empresa canadiense.

1912, la galería de infiltración en el lecho del Río Santa Catarina, proporcionaba 538 l.p.s. (litros por segundo), mientras que, del manantial de La Estanzuela, se obtenían 94 l.p.s. Sin embargo, solamente el 25% de la población recibía los beneficios de los servicios, es decir, de 80,000 habitantes que se estimaba tenía Monterrey, solamente 20,000 estaban conectados al suministro de agua y drenaje en sus casas.

1940, ya con una población de 190,074 habitantes, recibían el servicio solo el 63% de usuarios, afrontando en este tiempo la dificultad de la escasez de agua. Con la finalidad de resolver este problema, se firma el convenio correspondiente el 25 de julio de 1945, para que la empresa pasara a manos del Gobierno del Estado de N.L.

1945, el Gobierno del Estado (siendo Gobernador Arturo B. de la Garza) compra la compañía.

1956, la Institución se vuelve un organismo público descentralizado bajo el amparo de la Ley que crea a Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, cuyo objetivo sería prestar el servicio público municipal de agua y drenaje a los habitantes de la Ciudad de Monterrey.

1960 – 1995, gradualmente se suman a la Institución las juntas federales o estatales de agua y alcantarillado, que prestaban servicios a los municipios aledaños a Monterrey.

1971, se inauguraron las Oficinas Generales en la Colonia Obispado (en terrenos donde los canadienses habían construido el Tanque Obispado).

1971 – 1973, se desarrolla el Proyecto Monterrey I para la construcción de la Planta Potabilizadora “La Boca”, 3-Tres estaciones de Bombeo, Tanques de Almacenamiento, además de Redes Primarias de Agua y Drenaje.

1976 – 1979, se desarrolla el Proyecto Monterrey II para la Ampliación de los Tanques Topo Chico, Loma Larga y Altamira, la construcción de las Estaciones de Bombeo Topo Chico-Penal, Perforación y Equipamiento de Pozos, Acueductos Mina II y Santiago II, y la Estanzuela, Tanques y Redes Primarias de Agua y Drenaje.



1980, una década después, el área metropolitana tenía ya una población de 1,988,012 dándose servicio al 87 %, equivalente a 1,731,588 habitantes.

1980 – 1984, nace el Proyecto Monterrey III para construir la Presa Cerro Prieto, Acueducto Linares-Monterrey, Potabilizadora San Roque, Anillo de Transferencia I, 95 Kms. de Redes de Distribución y Reposición de Ramales, Detección y Control de Fugas, Ampliación de la Potabilizadora “La Boca” y 27 Km. de Colectores y Redes Secundarias.

1982, en este año surge la Dirección de Ingeniería y en 1985, se integra a SADM la Comisión de Agua Potable de Monterrey, encargada de los estudios y proyectos hidráulicos, e investigación de nuevas fuentes de abastecimiento.

1986, se establece el programa de Cultura del Agua, cuyo objetivo es reforzar, inducir y lograr el cambio de hábitos en la población de Nuevo León para utilizar en forma eficiente el agua, el cual lleva más de 25 años trabajando dentro de este ámbito, obteniendo diversos reconocimientos y premios a nivel nacional e internacional.

1990 – 1994, se inicia el Proyecto Monterrey IV para la construcción de la Presa “El Cuchillo”, Acueducto Cuchillo-Monterrey, Estaciones de Bombeo, Segunda Etapa del 1er. Anillo de Transferencia, Ampliación del Tanque San Roque, Redes de Distribución y Reposición de Ramales, Colectores y PTAR's, con lo cual se asegura el abasto del agua las 24 horas y el saneamiento del 100% de las aguas recolectadas respectivamente.

1995, por decreto del Congreso del Estado, asume los servicios para todos los municipios de Nuevo León (desaparición de SISTELEÓN).

1997, se otorgó la primera Acreditación del Laboratorio Central de Calidad de Aguas en la NMX-CC-13 y NMX-CC-14, que en el año de 1999 se convirtiera en la norma ISO/IEC 17025, de igual forma ha sido reconocido por la EMA y la COFEPRIS.

Bajo el marco de la Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León, se establece el sistema de cuotas y tarifas para la revisión y actualización de las mismas, las cuales buscan cubrir los costos de operación, administración, mantenimiento, depreciación, servicio de la deuda y una reserva para rehabilitación y mejoramiento del sistema. Además, establecen la medición de los consumos de manera imparcial derivados de los servicios brindados por SADM. Las cuotas y tarifas, una vez aprobadas por el Consejo de Administración de SADM, serán publicadas en el Periódico Oficial del Estado y en uno de los diarios de mayor circulación en la localidad. Para efecto de la aplicación mensual de la fórmula de actualización de los niveles tarifarios, solo basta que se publiquen en las oficinas comerciales para que sean vistas por los usuarios (último acuerdo publicado en el P.O.E. data del 20 de abril 2011).

1998, se lleva a cabo el Programa de Sectorización, que consiste en la subdivisión de la red de distribución de agua potable en pequeñas redes a fin de facilitar su operación, para tener mejor control de la presión del agua en cada sector, así como su demanda, consumo y pérdidas por fugas o bien, por usos no autorizados.

2000, se modifica su objeto de creación, para prestar servicios de drenaje pluvial, venta de aguas negras y tratadas, y servicios de saneamiento y laboratorio a terceros, entre otros. En este mismo año, el área metropolitana ya contaba con 3,244,415 habitantes y se tenía una cobertura del servicio del 99.59%.

2003, se obtiene la primera certificación en la Norma ISO 9001 del Proceso Comercial.

2004, se crea el Instituto del Agua, como Órgano Desconcentrado de SADM, cuyo objeto es coadyuvar en actividades y proyectos de investigación y desarrollo tecnológico, capacitación y asesoría técnica en temas relacionados con la exploración, conducción, saneamiento, recuperación, tratamiento, reúso y distribución del agua.

2005, se logra obtener la certificación bajo la Norma ISO 9001 del Proceso de Operación.

2006, se certifica en la Norma ISO 9001 el Proceso de Ingeniería y en este mismo año, se implementa el Programa de Innovación y Competitividad en sus 6 vertientes.

2006 – 2007, se reforma su objeto de creación para delimitar sus funciones en materia de drenaje pluvial. En este mismo período, se establece un Programa para la Regularización de Conexiones Directas, es decir, irregulares, que se apoya con tres oficinas itinerantes, lo que ha contribuido a incorporar a usuarios nuevos cada año.

2008 – 2010, se emprende el Proyecto Monterrey V para la construcción del 2do. Anillo de Transferencia con 73 Km. de longitud y 6 estaciones de bombeo, ampliación de la red de distribución en 28 km., 7 tanques de almacenamiento, 28 km. de emisores, colectores y subcolectores, Ampliación de las PTAR's: Norte, Noreste, Pesquería y Dulces Nombres, así como la construcción de Cadereyta y Zuazua, incrementando la capacidad de 9,000 a 13,500 lt/s.

2009, se recibe la certificación en la Norma ISO 9001 del Proceso de Saneamiento y se establece como documento único el Manual Institucional de Calidad como eje rector en materia de calidad. A su vez, se homologan Procesos de Apoyo entre el AMM y RFO (ahora Municipios No Metropolitanos) en el marco del SIC y Modelo de Responsabilidad Social. El programa de Cultura del Agua recibe el reconocimiento "Mejores Prácticas 2009" otorgado por el Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI).

2010, se celebra la primera sesión del Comité Institucional de Calidad, instaurando así un cuerpo colegiado de primer nivel que se ocupa de administrar los programas de calidad, mejora continua y de responsabilidad social. Por otro lado, SADM manteniendo su compromiso social, económico y ambiental, fue reconocida por el CEMEFI en su momento, con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable, en donde por quinto año consecutivo se participa bajo la categoría de Entidad Promotora de la Responsabilidad Social (RSE), sumando a la fecha 9 empresas de la cadena de valor que han aceptado tomar este reto dentro de sus prácticas operativas y administrativas.

2010 – 2012, en el rubro financiero, se pueden encontrar tres calificaciones otorgadas por Fitch and Ratings Moodys y Standard and Poor's, mismas que posicionan a SADM como una entidad con sólida calidad crediticia que mantiene eficiencias operativas destacables en el contexto nacional.

En este mismo período, y con base en los resultados de Evaluación de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de Nuevo León (CTAINL), SADM cuenta con la máxima calificación en el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, manteniendo en tres años consecutivos 100 puntos porcentuales.

Se cristalizan los esfuerzos que fortalecen de manera continua el Sistema Institucional de Calidad (SIC) al recibir la constancia en donde se avala y reconoce por parte de la casa certificadora, que la totalidad de los procesos declarados por la Institución, han sido certificados en materia de calidad bajo estándares internacionales requeridos por la Norma ISO 9001, con alcance a los Procesos Estratégicos, Clave y de Apoyo, posicionando a la Institución como el primer Organismo Operador en México certificado en su totalidad bajo este estándar internacional.

2013, se certifica en la norma internacional ISO 9001:2008 de sus 14 procesos estratégicos y de apoyo, así mismo se mantiene en el octavo año consecutivo como Empresa Promotora de la Responsabilidad Social Empresarial(PROMOTORSE).

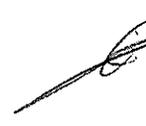
2013-2014, el Reglamento Interior de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D. fue aprobado durante la sesión 487 de fecha 26 de Septiembre de 2013, el cual entrará en vigor al día siguiente de ser publicado en el Periódico Oficial del Estado, y busca servir como apoyo para mejorar el trabajo en equipo e impulsar la eficiencia administrativa, definiendo y organizando funcionalmente la estructura directiva de la Institución a nivel de Direcciones y Coordinaciones, estableciendo las bases para la actualización administrativa de gerencias, subgerencias y jefaturas; asimismo determina las responsabilidades de cada área directiva de la organización, lo que permite una adecuada delegación de funciones, en beneficio de las acciones de mejora regulatoria y simplificación administrativa impulsadas por esta administración, y además; facilita la logística para las actividades relacionadas al Consejo de Administración, mediante la interpretación administrativa de algunas disposiciones ya contenidas en la Ley de creación de esta Institución.

2014, se reforma la Ley que crea la Institución Pública Descentralizada que tendrá por objeto prestar los servicios públicos de agua potable, no potable, residual tratada y agua negra, Saneamiento de las aguas residuales y drenaje sanitario y pluvial a los habitantes del Estado de Nuevo León.

2016, el Reglamento Interior de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D. fue aprobado durante la sesión Ordinaria del Consejo de Administración de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey de acuerdo al acta 501 el 9 de marzo de 2016, el cual entrará en vigor al día siguiente de ser publicado en el Periódico Oficial del Estado el 11 de noviembre de 2016.

2022, El Reglamento Interior de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D. fue aprobado durante la sesión Ordinaria 536 del Consejo de Administración de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey celebrada el 21 de julio 2022, el cual entrará en vigor al día siguiente de ser publicado en el Periódico Oficial del Estado el 1 de agosto de 2022.

2023, El Reglamento Interior de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, I.P.D. se realizan modificaciones las cuales se publican en el Periódico Oficial del Estado el 25 de octubre de 2023.





V. ATRIBUCIONES

Las atribuciones de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey son las contenidas en el decreto de creación y demás leyes aplicables:

- Ley que crea la Institución Pública Descentralizada, SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY, con personalidad jurídica y patrimonio propio y domicilio en la Ciudad de Monterrey, mediante el decreto número 41 publicado en el Periódico Oficial en fecha 9 de mayo de 1956 y modificaciones.

Artículo 2.- La Institución tendrá por objeto prestar los servicios públicos de agua potable, no potable, residual tratada y agua negra, saneamiento de las aguas residuales y drenajes sanitario y pluvial a los habitantes del Estado de Nuevo León, conforme a las disposiciones de esta Ley, de la Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León, Ley de Hacienda para los Municipios de Nuevo León, sus reglamentos y demás disposiciones legales aplicables. Para tal efecto, realizará la operación, mantenimiento y administración de las fuentes de abasto de agua subterránea y superficial, así como de las redes de conducción y distribución de las aguas, quedando facultado para la formalización de los actos jurídicos necesarios para la consecución de su objeto, así mismo, impulsar y desarrollar la investigación para el aprovechamiento de todo subproducto que se genere en los procesos de potabilización, tratamiento y saneamiento de las aguas residuales. La Institución y los municipios podrán convenir su participación en el desarrollo de los servicios públicos indicados.

Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo tercero, para la prestación del servicio de drenaje pluvial, la Institución será el organismo rector en la elaboración de un plan maestro de la red de drenaje pluvial, de los proyectos de las obras, así como de la supervisión de las mismas hasta su entrega recepción al nivel de gobierno que corresponda para su operación y mantenimiento, sin que sea responsable de los costos que ello implique, los cuales estarán a cargo de la Federación, del Estado, de los Municipios y/o de los particulares que correspondan, salvo convenio en contrario.

La Institución podrá prestar además servicios de asesoría técnica en el saneamiento de las aguas residuales, así como en el monitoreo y verificación de la calidad de éstas y en relación con todas las actividades y servicios que presta, a las personas físicas y morales, públicas o privadas que lo soliciten, cubriendo los interesados los costos que se originen por la prestación de los mismos, sin que se pueda estipular ningún tipo de subordinación ni dirección, respecto a la Institución.

VI. SERVICIOS

Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
Cambio titular Contrato (Comercial e Industrial)	<u>Dirección Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	OBISPADO. Matamoros 1717 Pte. 1er. Piso, Col. Obispado, Mty N.L.C.P. 64060	www.sadm.gob.mx	073

L



Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
Cambio titular Contrato (Doméstico)	<u>Dirección Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	CONTRY- Av. Eugenio Garza Sada Sur No.3755, Plaza La Silla, Col. Contry, Mty., N.L. C.P.64850	www.sadm.gob.mx	073
Carta de no adeudo	<u>Dirección Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	FAMA- Blvd. Díaz Ordaz Pte. No.113, Col. La Fama, Sta. Catarina, N.L. C.P.66350		
Contratación de Agua Potable y Drenaje Sanitario (Comercial e Industrial)	<u>Dirección Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	SAN MIGUEL- Prol. Ruiz Cortines Ote. No. 240, Col. Industrial San Rafael, Gpe., N.L. C.P. 67110		
Contratación de Agua Potable y Drenaje Sanitario (Doméstico)	<u>Dirección Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	CENTRO- Juan Ignacio Ramón Pte. No. 331, Col. Centro, Mty. N.L. C.P. 64000		
Pago de Recibo de Agua y Drenaje	<u>Dirección Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	LINCOLN- Av. Abraham Lincoln No. 5603, Col. Valle Verde 2do. Sector, Mty, N.L. C.P.64117		
Tarifa Preferencial	<u>Dirección Comercial de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	SAN NICOLAS- Av. Universidad Nte. No.900 Col. Chapultepec, San Nicolás de los Gza., N.L. C.P. 66450		
		APODACA- Av. Encino No.701, Fracc. El Manantial, Apodaca, N.L. C.P.66612		

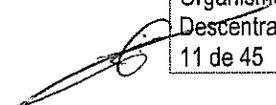


Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
		SUCURSAL APODACA-Abasolo No. 352, Local A, Apodaca, N.L. C.P. 66600		
		JUAREZ- Carretera Reynosa No. 1800 Local A20 Col. Paseo del Prado, Cd. Juárez N.L. C.P. 67250		
		SUCURSAL ABASOLO- Alfonso Martinez D. No. 101 Col. Centro, Abasolo N.L C.P 65650		
		SUCURSAL AGUALEGUAS- Benito Juárez No. 62, Col Centro, Agualeguas N.L C.P 65800		
		SUCURSAL ALLENDE- Juárez No. 302 Local 1, Col. Centro Allende, C.P 67350		
		SUCURSAL ANÁHUAC- César E. Alanís No. 403, Col Centro, Anáhuac, C.P 65030		
		SUCURSAL VILLALDAMA- Zaragoza No. 322, Col. Centro, Villaldama, N.L C.P 65350		

J



Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
		SUCURSAL ARRAMBERRÍ- Garza Ayala, Col. Centro, Arramberrí C.P 67940		
		SUCURSAL BUSTAMANTE- General Mier, Col.Centro, Bustamante C.P 65150		
		SUCURSAL CADEREYTA- Pino Suárez, No. 410, Col.Centro, Cadereyta Jiménez, C.P 67480		
		SUCURSAL CERRALVO- Benito Juárez No. 212 Sur, Col. Centro, Cerralvo, C.P 65900		
		SUCURSAL CHINA- Zaragoza No. 111, Col. Centro, China N.L, C.P 67050		
		CIENEGA DE FLORES- Allende No. 302, Col. Centro, Ciénega de Flores, C.P 65550		
		SUCURSAL DR. ARROYO- Zaragoza, Col. Centro, Dr. Arroyo, C.P 67901		





Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
		SUCURSAL DR. COSS- Francisco Gutiérrez, No 109, Col. Centro, Dr. Coss, C.P 66950		
		SUCURSAL DR. GONZALEZ- Morelos, No. 101, Col Centro, Dr. González, C.P 66750		
		SUCURSAL EL CARMEN- 5 de Mayo, No. 106, Col. Centro, El Carmen, C.P 66550		
		SUCURSAL EL POTOSI- Allende, Col.Catarino Rodríguez Galeana, C.P 67850		
		SUCURSAL GALEANA- Constitución, No. 6, Col. Centro, Galeana, C.P 67850		
		SUCURSAL GARCÍA- Dr. Coss No.109, Col. Centro García, C.P 66000		
		SUCURSAL GRAL.BRAVO- Bernardo Reyes, Col. Centro, Gral. Bravo, C.P 67000		



Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
		SUCURSAL GRAL.TERAN- Reforma No. 1446, Col. Centro, Gral. Terán, C.P 67400		
		SUCURSAL GRAL.TREVIÑO- Ignacio Hinojosa No. 120, Col. Centro, Gral. Treviño, C.P 65850		
		SUCURSAL GRAL.ZARAGOZA- 5 de Febrero, Col Centro, Gral. Zaragoza, C.P 67960		
		SUCURSAL GRAL.ZUAZUA- Escobedo, No. 408, Col. Centro, Gral. Zuazua, C.P 65750		
		SUCURSAL GRAL.ZUAZUA REAL DE PALMA- Carretera Zuazua No.131 Local 8-E, Col. Ex Hacienda San Pedro, Gral. Zuazua C.P 65780		
		SUCURSAL HIDALGO- Porfirio Díaz No. 507, Col. Centro, Hidalgo, C.P 65600		
		SUCURSAL HIGUERAS- Bravo, No. 108, Col. Centro, Higueras, C.P 65700		



Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
		SUCURSAL HUALAHUISES- Progreso, Col. Centro, Hualahuises, C.P 67890		
		SUCURSAL ITURBIDE- Morelos No. 10, Col. Centro, Iturbide, C.P 67830		
		SUCURSAL LA ASCENSION- Zaragoza, Col. La Ascensión, Aramberri, C.P 67950		
		SUCURSAL LAMPAZOS- Zuazua, No. 25, Col. Centro, Lampazos, C.P 65070		
		SUCURSAL LINARES- Juárez Pte. No. 170, Col. Centro, Linares, C.P 67700		
		SUCURSAL LOS ALDAMAS – Hidalgo, Col. Centro, Los Aldamas, C.P 66900		
		SUCURSAL LOS HERRERAS- Hidalgo, No. 201, Col. Centro, Los Herrerias, C.P 66850		
		SUCURSAL LOS RAMONES- Guillermo Prieto, No.145, Col. Centro, Los Ramones, C.P 66800		



Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
		SUCURSAL MARIN- Escobedo, No. 102, Col. Centro, Marín, C.P 66700		
		SUCURSAL MELCHOR OCAMPO- Hidalgo, Col. Centro, Melchor Ocampo, C.P 65950		
		SUCURSAL MIER Y NORIEGA- Morelos, No. 17, Col. Centro, Mier y Noriega, C.P 67980		
		SUCURSAL MINA- Hidalgo, No. 605, Col. Centro, Mina, C.P 65100		
		SUCURSAL MONTEMORELOS- Bolívar, No 310 Local 5 y 6, Col. Centro, Montemorelos, C.P 67500		
		SUCURSAL PARAS- Miguel Hidalgo No. 9, Col. Centro, Parás, C.P 65450		
		SUCURSAL PESQUERIA- 15 de Mayo, No. 401, Col. Centro, Pesquería, C.P 66650		
		SUCURSAL SABINAS HIDALGO- Dr. González, No. 905, Col. Centro, Sabinas Hidalgo, C.P 65200		



Nombre del servicio	Área responsable	Domicilio	Medios de acceso e información del servicio	Quejas y denuncias (teléfonos)
		SUCURSAL SALINAS VICTORIA- Zuazua, No 37, Col. Centro, Salinas Victoria C.P 65500		
		SUCURSAL SAN RAFAEL- Colón Col. San Rafael, Galena, C.P 67850		
		SUCURSAL SANTIAGO-EL CERCADO- Carretera Nacional, No 114, Col. El cercado, Santiago, C.P 67320		
		SUCURSAL VILLALDAMA- ZARAGOZA, No 322, Col. Centro, Villaldama, C.P 65350		
Reparto de Agua Potable en Pipas	<u>Dirección de Operaciones de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	Matamoros 1717 pte, Colonia Obispado, Mty N.L.	www.sadm.gob.mx	073
Factibilidad de Servicio para Nuevos Desarrollos	<u>Dirección de Ingeniería de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	José Benítez 1820 Pte Colonia Obispado, Mty N.L	www.sadm.gob.mx	073
Solicitud de Proyectos para Nuevos Desarrollos	<u>Dirección de Ingeniería de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	José Benítez 1820 Pte Colonia Obispado, Mty N.L	www.sadm.gob.mx	073
Suministro de agua residual tratada.	<u>Dirección de Saneamiento de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey</u>	Matamoros 1717 pte, Colonia Obispado, Mty N.L.	www.sadm.gob.mx	073



VII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

CONSEJO DE ADMINISTRACION

1.0 DIRECCION GENERAL

1.1 DIRECCION ADJUNTA

1.1.1 DIRECCION DE INGENIERIA

1. 1.2 DIRECCION DE OPERACIONES

1. 1.3 DIRECCION DE SANEAMIENTO

1.1.4 DIRECCION DE TECNOLOGIAS E INNOVACION

1.1.5 COORDINACION DE CALIDAD DEL AGUA

1.1.6 COORDINACION DE GESTION ESTRATEGICA

1.1.7 COORDINACION DE PLANEACION HIDRICA

1.2 DIRECCION JURIDICA

1.3 DIRECCION DE ADMINISTRACION

1.4 DIRECCION DE FINANZAS

1.5 DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

1.6 DIRECCION COMERCIAL

1.7 COORDINACION EJECUTIVA

1.8 COORDINACION DE AUDITORIA INTERNA





VIII. FUNCIONES

CONSEJO DE ADMINISTRACION

La Institución cuenta con un Consejo de Administración, que es su órgano colegiado superior, y cuya integración, atribuciones y funcionamiento se encuentran establecidos en los artículos 5, 5 Bis, 8, 9, 11 y demás aplicables de la Ley.

El Presidente del Consejo tendrá las siguientes facultades:

- I. Presidir y convocar las sesiones del Consejo.
- II. Verificar el Cumplimiento de los acuerdos del Consejo, a través de la persona encargada de la Secretaría Técnica del Consejo.
- III. En caso de empate sobre algún asunto en específico, tendrá voto de calidad para resolver la cuestión tratada.
- IV. Proponer al Consejo las estrategias, líneas de acción y programas adicionales en los servicios que presta la Institución, que considere pertinentes.
- V. Invitar a las sesiones del Consejo, con voz, pero sin voto, a representantes de dependencias u organismos de los gobiernos federal, estatal y municipales, así como de los sectores social y privado relacionados con el objeto y funciones de la Institución.
- VI. Designar y remover a la persona encargada de la Secretaría Técnica del Consejo.
- VII. Las que le señalen las demás disposiciones jurídicas aplicables.

Sin menoscabo de las atribuciones que le otorgue el Consejo de Administración, la persona encargada de la Secretaría Técnica del Consejo de Administración, tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Convocar por instrucciones de la persona titular de la Presidencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo.
- II. Dar lectura al Orden del Día.
- III. Llevar el registro de asistencia a las sesiones del Consejo.
- IV. Redactar las actas de las sesiones.
- V. Integrar y custodiar el archivo del Consejo.
- VI. Las demás que le otorgue el propio Consejo, mediante acuerdo.

Para el mejor ejercicio de sus funciones administrativas y operativas, la Secretaría Técnica del Consejo, podrá apoyarse en la Dirección Jurídica de la Institución.

El Consejo podrá constituir Comisiones de Trabajo, temporales o permanentes, y de carácter honorífico, con el objeto de realizar estudios, análisis e investigaciones de determinada materia o situación, que permitan formular las propuestas correspondientes al mismo Consejo y a la Dirección General.

Las Comisiones contarán con una persona con el cargo de Coordinador, designado por la mayoría de las personas integrantes del Consejo por lo cual, en caso de un empate, el voto de calidad será



definido por la persona titular de la Presidencia del Consejo. Se integrarán con las personas integrantes del Consejo que sean convocados o que voluntariamente decidan participar, y contarán con la asistencia técnica de las personas servidoras públicas de la Institución que al efecto sean requeridas. También se podrán apoyar con las personas especialistas técnicas o bien, personas servidoras públicas que sus integrantes propongan convocar, a través de la persona con cargo de Coordinador.

Los avances de los trabajos, informes especiales, análisis específicos o conclusiones de los trabajos de las Comisiones, deberán ser entregados de forma escrita y en medios electrónicos al Consejo y a la persona titular de la Dirección General de la Institución, con copia para la persona encargada de la Secretaría Técnica.

Los resultados finales de los estudios, análisis e investigaciones presentados por las Comisiones no serán de carácter vinculante, solamente serán informativos o propositivos.

Las personas integrantes del Consejo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley, no recibirán remuneración alguna por el desempeño de sus funciones y no tendrán dependencia laboral alguna con la institución, sin embargo, serán responsables por el ejercicio de su representación y de sus funciones, ante los gremios o sectores a quienes estén representando, guardando estricta confidencialidad de los asuntos tratados dentro de las sesiones de Consejo, de conformidad con los ordenamientos aplicables a los mismos. Las opiniones y procesos de deliberación de las personas integrantes del Consejo no serán reconvenidas por instancia alguna de la Institución.

DIRECCION GENERAL

Área Superior Inmediata: Consejo de Administración

La persona titular de la Dirección General será el superior jerárquico de las Unidades Administrativas previstas en el artículo 4 de este Reglamento y de las áreas que las integren.

Para el despacho de los asuntos que le corresponden a la Institución, la persona titular de la Dirección General con excepción de las atribuciones indelegables podrá delegar facultades a las personas servidoras públicas subalternas de las Unidades Administrativas de la Institución, a través del acuerdo respectivo, sin perjuicio de ejercer directamente las facultades delegadas cuando lo juzgue necesario.

A la persona titular de la Dirección General le corresponde las siguientes atribuciones:

- I. Dirigir la prestación de los servicios públicos a cargo de la Institución, con apoyo de las Unidades Administrativas en el Estado de Nuevo León.
- II. Representar a la Institución ante cualquier autoridad federal, estatal o municipal, o personas físicas o morales, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, con todas las facultades conferidas en la Ley.
- III. Proponer al Consejo, la creación, supresión o modificación de las Unidades Administrativas que integren la Institución y que impliquen cambios a su estructura y denominación.
- IV. Asistir a las sesiones del Consejo, con voz, pero sin voto.



- V. Presentar al Consejo, a más tardar en el mes de octubre de cada año, los presupuestos de ingresos y egresos para el año siguiente, así como el programa de trabajo y financiamientos requeridos para el mismo período.
- VI. Presentar al Consejo los estados financieros y el informe de actividades del ejercicio anterior, dentro de los dos primeros meses del año.
- VII. En el ámbito de su competencia, nombrar y remover a las personas titulares de las Unidades Administrativas de la Institución; firmar los nombramientos correspondientes y designar a las personas encargadas del despacho de las mismas, en ausencia temporal de sus titulares.
- VIII. Adscribir, remover y cambiar de área de labores al personal de las Unidades Administrativas, de acuerdo a las necesidades y prioridades del servicio.
- IX. Recibir en acuerdo ordinario a las personas servidoras públicas responsables de las Unidades Administrativas de la Institución y, en acuerdo extraordinario, a cualquier otra persona servidora pública subalterna.
- X. Recomendar e instrumentar la formación de Comisiones y Comités interinstitucionales con el fin de ejecutar programas específicos que redunden en el mejor funcionamiento de la Institución y la atención a las materias de su objeto.
- XI. Delegar facultades a sus subalternos para representar a la Institución, con el carácter de suplentes, en Comités, Consejos, Empresas, Fideicomisos y demás órganos de la Administración Pública, así como en Comisiones y eventos especiales, cuando las necesidades del servicio lo requieran.
- XII. Informar a la persona titular del Poder Ejecutivo del Estado, así como al Consejo, los planes, programas y proyectos que promuevan el fortalecimiento de la infraestructura estatal de agua potable, drenaje sanitario, drenaje pluvial y saneamiento.
- XIII. En su caso definir y establecer las políticas y lineamientos generales en materia de vinculación social y participación ciudadana de la Institución, para su ejecución por parte de las unidades administrativas que al efecto designe.
- XIV. Celebrar toda clase de contratos, convenios, acuerdos, permisos o cualquier documento legal que celebre la Institución en su carácter de representante legal de la misma.
- XV. Aprobar y evaluar las políticas de la Institución en materia de comunicación social, y el programa anual de inversión en esta materia, auxiliándose para tales efectos en las personas servidoras públicas que designe, en coordinación con la Unidad de Comunicación del Poder Ejecutivo del Estado.
- XVI. Dirigir en conjunto con las Unidades Administrativas que considere la política interinstitucional en materia de planeación, calidad y responsabilidad social empresarial y en su caso los programas de innovación y competitividad.
- XVII. Resolver cualquier duda sobre la competencia de las Unidades Administrativas a que se refiere este Reglamento.



- XVIII. Las demás que establezca la ley, el presente Reglamento, la persona titular del Poder Ejecutivo, el Consejo de Administración u otras disposiciones legales o jurídicas aplicables.

LOS TITULARES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Área Superior Inmediata: Dirección General

Además de las que específicamente se señalen en el presente Reglamento, corresponde a las personas titulares de las Unidades Administrativas, las siguientes atribuciones comunes:

- I. Acordar con la persona titular de la Dirección General el despacho de los asuntos a su cargo y los inherentes a las áreas adscritas a su responsabilidad e informarle oportunamente sobre el seguimiento de los mismos.
- II. Informar los estudios, dictámenes, análisis y proyectos que se elaboren en el área de su responsabilidad.
- III. Vigilar que en los asuntos de su competencia se cumpla con todas las formalidades legales y con las previsiones de las disposiciones jurídicas y administrativas que resulten aplicables.
- IV. Planear, programar y organizar las funciones encomendadas a las áreas a su cargo, y evaluar el eficaz desempeño de las mismas.
- V. Dar cumplimiento en tiempo y forma a los plazos que se establezcan para las solicitudes de acceso a la información pública, así como las obligaciones de transparencia en términos de las disposiciones jurídicas aplicables.
- VI. Establecer y actualizar de manera mensual, o cuando así se justifique, los indicadores institucionales y de desempeño de la unidad administrativa a su cargo, conforme a las políticas institucionales en la materia.
- VII. Formular los anteproyectos de programas y de presupuestos que les correspondan, así como revisar y validar los correspondientes a las áreas que les hubieren adscrito y una vez aprobados, verificar su correcta y oportuna ejecución.
- VIII. Coordinarse entre sí y con el resto de las Unidades Administrativas de la Institución, para el mejor desempeño de los asuntos de su competencia, y para proveer una mejora continua en los servicios que se brindan.
- IX. Intervenir en la elaboración de proyectos de iniciativas, reglamentos, convenios, acuerdos y demás disposiciones legales y técnicas, relacionadas a los asuntos de su competencia.
- X. Proporcionar, previo acuerdo con la persona titular de la Dirección General, la asesoría o cooperación técnica que le sea requerida por otras dependencias y entidades de la administración pública federal, estatal y municipal, así como de representantes del sector social o privado, de acuerdo a las instrucciones o procedimientos que el mismo hubiere expedido o señalado.



- XI. Emitir los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones, y aquellos que les sean señalados por delegación o los que les corresponda elaborar por suplencia.
- XII. Realizar todas las acciones necesarias en el área de su competencia, que permitan cumplir con el objeto y atribuciones de la Institución en su conjunto.
- XIII. Asegurar el buen uso de los recursos materiales y suministros que se le asignen, y de los bienes muebles asignados a la Dirección a su cargo.
- XIV. Custodiar la documentación y correspondencia que obre en su área de adscripción, o que sea entregada para su despacho, haciéndose responsable de su seguro resguardo, mantenimiento, depuración, y de atender su respuesta oportuna, acertada y concluyente, en los plazos que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables.
- XV. Participar en el ámbito de su competencia y previo acuerdo de la persona titular de la Dirección General, en comisiones, juntas, consejos, comités y otras figuras similares, así como desempeñar las funciones que la persona titular de la Dirección General le delegue o encomiende, en el ámbito de atribuciones de la Institución, manteniéndolo informado sobre su desarrollo.
- XVI. Supervisar que las personas servidoras públicas adscritos a la Institución que le estén subordinadas, cumplan con las disposiciones de este Reglamento, y del resto de disposiciones administrativas y de control implementadas en la Institución, debiendo asentar en actas administrativas, los actos u omisiones que en ejercicio de sus funciones llegare a advertir y puedan ser causal de rescisión de la relación laboral, o responsabilidad administrativa en los términos de este Reglamento y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León, acta que se hará del conocimiento de las instancias internas que correspondan, y de la Dirección General.
- XVII. Responder y solventar auditorías internas y/o externas por motivo del mantenimiento de la certificación en sistemas y normas de calidad, así como aquellas derivadas de los mecanismos de contraloría y fiscalización gubernamental que les resulten aplicables.
- XVIII. Asistir a los cursos de capacitación y profesionalización que se determinen necesarios para el mejor desempeño de su función, así como promover entre los subordinados a su cargo, de acuerdo a lo establecido tanto en la Ley Federal del Trabajo como en los programas de profesionalización de las personas servidoras públicas que publique el Ejecutivo del Estado.
- XIX. Las demás que establezcan otras disposiciones jurídicas aplicables o el Director General.

DIRECCION ADJUNTA

Área Superior Inmediata: Dirección General

- I. Dar seguimiento a los acuerdos e instrucciones de la persona titular de la Dirección General y facilitar la articulación y colaboración entre el resto de las Unidades Administrativas, para efectos de definición y ejecución de prioridades, instrumentación de líneas de acción y estrategias operativas.



- II. Coordinar las acciones que realicen en el ámbito de sus atribuciones la Dirección de Ingeniería, Dirección de Operaciones, Dirección de Saneamiento, Coordinación de Gestión Estratégica, Dirección de Tecnologías e Innovación, Coordinación de Planeación Hídrica y Coordinación de Calidad del Agua.
- III. Participar en la planeación, ejecución, operación y supervisión de los programas y proyectos generales y estratégicos de operación hidráulica, mantenimiento, saneamiento e ingeniería.
- IV. Participar en la evaluación y dictamen técnico de los asuntos inherentes a obras públicas, adquisiciones, arrendamientos, servicios y demás asuntos similares, de forma previa a su presentación a la persona titular de la Dirección General.
- V. Contribuir en la planeación para el crecimiento integral y coordinado de los sistemas de agua potable, drenaje sanitario, saneamiento, agua residual tratada y drenaje pluvial en el territorio del Estado.
- VI. Coordinar con las Unidades Administrativas correspondientes en los estudios y proyectos ejecutivos de obras de infraestructura de agua potable, drenaje sanitario, plantas de tratamiento de aguas residuales primarias, secundarias, terciarias y redes de servicio domiciliario.
- VII. Diseñar y ejecutar programas en materia de infraestructura para el apoyo a sectores vulnerables de la población.
- VIII. Gestionar la autorización de los estudios requeridos, así como colaborar en la búsqueda e implementación de alternativas de nuevas fuentes de abastecimiento.
- IX. Revisar y opinar sobre los procedimientos de factibilidades de los servicios a los nuevos desarrollos habitacionales, comerciales e industriales.
- X. Participar en la planeación y autorización de las políticas y estrategias para la extracción y manejo del agua de las presas y acuíferos, en coordinación con la Comisión Nacional del Agua. Informando de manera oportuna a la Dirección General sobre el estado de las presas y tanques de almacenamiento de agua potable y drenaje sanitario.
- XI. Vigilar en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes las acciones en materia de inspección y vigilancia, para el cumplimiento de las disposiciones jurídicas aplicables, en cuanto a la calidad de aguas residuales vertidas por los usuarios al sistema de drenaje sanitario operado por la Institución.
- XII. Promover el ahorro de energía mediante fuentes alternas y cogeneración de energía en los procesos de tratamiento.
- XIII. Impulsar las acciones para el uso eficiente de la energía, del agua y demás recursos naturales o consumibles, en los procesos e instalaciones de la Institución.
- XIV. Dar seguimiento a los acuerdos e instrucciones de la persona titular de la Dirección General para efectos de definición y ejecución de prioridades, instrumentación de líneas de acción y estrategias en materia operativa de la Institución.



- XV. Establecer vínculos permanentes de seguimiento de acuerdos y coordinación de estrategias con las instancias centrales y regionales de la Comisión Nacional del Agua.
- XVI. Establecer y mantener acciones de vinculación con instituciones educativas y de investigación en busca de técnicas, tecnologías e innovaciones aplicables a la Institución, y promoción con la sociedad de acciones relacionadas con la sustentabilidad, con la participación que corresponda a otras instancias gubernamentales o privadas.
- XVII. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

DIRECCION DE INGENIERIA

Área Superior Inmediata: Dirección Adjunta

- I. Proyectar, diseñar y supervisar las obras de crecimiento integral y coordinado de los sistemas de regulación, captación, conducción, potabilización, almacenamiento y distribución de agua potable, residual tratada y no potable, así como la colección, conducción, desalojo, tratamiento para el saneamiento de aguas residuales, conforme a las necesidades que se requieran, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
- II. Proyectar y elaborar el Sistema Maestro de Drenaje Pluvial en el Estado de Nuevo León.
- III. Tramitar e integrar los expedientes de las solicitudes relativas a la dictaminación de las factibilidades de servicio para nuevos desarrollos o reedificación de la tierra, sometiéndolos al Comité que al afecto se establezca, para su aprobación o modificación, en su caso.
- IV. Determinar la necesidad, y en su caso, autorizar la realización y contratación de estudios relacionados a los proyectos ejecutivos de las obras de infraestructura de agua potable, drenaje sanitario, plantas de tratamiento de aguas residual y redes de servicios domiciliarios.
- V. Planear, programar y supervisar las acciones necesarias para la realización de las obras de agua potable, drenaje sanitario, saneamiento y diseño del drenaje pluvial, conforme lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables.
- VI. Vigilar que las obras públicas se ejecuten bajo el estricto control y seguimiento de los distintos programas de obra pública estatal o federal y sus correspondientes reglas de operación y lineamientos.
- VII. Planear, programar y ejecutar mediante la instrumentación de los actos jurídicos correspondientes la adquisición de los derechos reales de propiedad, servidumbre, usufructo u ocupación respecto de los bienes inmuebles privados en que deban alojarse infraestructuras para la prestación de los servicios públicos de competencias de la institución de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
- VIII. Verificar los antecedentes correspondientes en relación con la propiedad inmobiliaria de terceros que resultará afectada por obras públicas competencia de esta Institución.



- IX. Realizar la supervisión, control técnico, administrativo y financiero de las obras que realice o en su caso financie la Institución, con el fin de que se cumpla su realización de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
- X. Elaborar y autorizar los catálogos de conceptos, especificaciones generales y términos de referencia para la ejecución de las obras públicas y servicios que serán administradas por la Institución como parte de los procedimientos de contratación de la misma.
- XI. Participar en los procedimientos de entrega recepción de la Infraestructura hidráulica necesaria para la consecución del objeto de la Institución, de conformidad con las disposiciones jurídica aplicables.
- XII. Supervisar y actualizar la integración de sistemas de información geográfica sobre el recurso del agua, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
- XIII. Realizar los estudios y gestiones necesarios para la obtención, conservación y actualización de los permisos, autorizaciones y licencias para la debida ejecución de obras públicas proyectadas.
- XIV. Gestionar y vigilar el cumplimiento con las disposiciones jurídicas aplicables en materia de sustentabilidad y proyección ambiental.
- XV. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

DIRECCION DE OPERACIONES

Área Superior Inmediata: Dirección Adjunta

- I. Planear, ejecutar y supervisar las actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de agua y drenaje sanitario, gestionando la aprobación de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos operativos de la Institución, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
- II. Definir y establecer, en coordinación con la Comisión Nacional el Agua, políticas y estrategias para la extracción y el manejo del agua de las presas y acuíferos.
- III. Supervisar que el abasto de agua cumpla con las Normas Oficiales Mexicanas, así como en las disposiciones jurídicas aplicables, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes y las demás autoridades competentes locales y federales.
- IV. Participar en coordinación con las Unidades Administrativas, así como con las autoridades de los tres órdenes de gobierno, en la implementación de nuevas acciones para el desarrollo y crecimiento sustentable en materia de agua potable y drenaje sanitario.
- V. Identificar, determinar y programar la ejecución de las acciones relacionadas a la operación y mantenimiento del sistema de drenaje sanitario y alcantarillado que forma parte de la red de la Institución en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.



- VI. Planear, ejecutar y supervisar las acciones relativas a la operación y mantenimiento del sistema de distribución.
- VII. Operar los sistemas de telemetría y automatización para las fuentes de abastos y sistemas de distribución de agua potable, alcantarillado, saneamiento y reúso, así como participar en el desarrollo de planes y proyectos de actualización y modernización de dichos sistemas, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
- VIII. Elaborar el pronóstico de extracción de las fuentes de abastos en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
- IX. Realizar todos los actos que seas necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere el artículo.

DIRECCIÓN DE SANEAMIENTO

Área Superior Inmediata: Dirección Adjunta

- I. Evaluar técnicamente los programas, proyectos y actividades relativas de saneamiento, promoviendo su desarrollo y mejora continua.
- II. Mantener el resguardo de los permisos de descarga de agua residuales y supervisar de manera permanente sus actualizaciones y vigencias, desarrollando los trámites necesarios que permitan el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de aguas nacionales, ante las dependencias y entidades de la Administración Pública en general que correspondan.
- III. Ejercer las funciones de inspección, verificación y, en su caso, aplicar las sanciones que establece la Ley de Agua Potable y Saneamiento para el Estado de Nuevo León, y demás disposiciones jurídicas aplicables.
- IV. Planear, ejecutar y supervisar las actividades de operación y mantenimiento de los sistemas de saneamiento para garantizar el óptimo desempeño de las diversas unidades e instalaciones de tratamiento de aguas residuales instaladas en el Estado.
- V. Representar a la Institución en los procedimientos de inspección y vigilancia, para el cumplimiento de la normatividad aplicable en cuanto a la calidad de aguas residuales vertidas por los usuarios al sistema de drenaje sanitario operado por la Institución, y promover en general, una operación segura y eficiente del sistema de control de descargas, en coordinación con las diversas Unidades Administrativas de la Institución y dependencias y entidades correspondientes.
- VI. Proponer esquemas de ahorro de energía mediante fuentes alternas y promover la cogeneración de energía en los procesos de tratamiento, contribuyendo a la conservación del medio ambiente.



- VII. Coordinar con las Unidades Administrativas correspondientes los proyectos de aprovechamiento del agua residual tratada con reúso indirecto para potabilización.
- VIII. Desarrollar y supervisar proyectos relacionados con la sustentabilidad de los procesos de tratamiento de las aguas residuales que desarrolla la Institución, particularmente para el aprovechamiento de los subproductos derivados de dichos procesos, en beneficio de la Institución.
- IX. Promover y establecer acciones para el uso eficiente de la energía eléctrica, del agua y demás recursos naturales o consumibles, en los procesos e instalaciones de saneamiento.
- X. Garantizar la calidad del agua residual tratada entregada a los cuerpos receptores y a la red de distribución.
- XI. Controlar la recepción de descargas de fosas sépticas, aguas con grasas orgánicas y sanitarios portátiles, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables.
- XII. Promover el buen funcionamiento de los mecanismos necesarios para regularizar las descargas sanitarias por los suministros de agua no potable derivado de fuentes alternas.
- XIII. Promover el adecuado tratamiento a los lodos producidos en las aguas de tratamiento para su aprovechamiento o disposición final.
- XIV. Gestionar la correcta operación y mantenimiento de los rellenos sanitarios de la Institución.
- XV. Realizar todos los actos que seas necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere el artículo.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN

Área Superior Inmediata: Dirección Adjunta

- I. Desarrollar proyectos de tecnología e innovación, que sean requeridos por la Dirección General, así como por las distintas Unidades Administrativas, que apoyen a incrementar la eficiencia operativa de los procesos de la Institución.
- II. Proveer de apoyo técnico para atender los requerimientos en materia de tecnologías de la información, control, innovación y gestión institucional a las distintas Unidades Administrativas.
- III. Evaluar, operar, actualizar, desarrollar y supervisar los programas informáticos en materia de innovación tecnológica y gestión institucional.
- IV. Evaluar, supervisar y proponer la adquisición de tecnologías en materia de software, hardware, telecomunicaciones y conectividad.
- V. Proveer de soporte a las plataformas, sistemas y herramientas tecnológicas de las distintas áreas de la institución.



- VI. Promover proyectos de innovación y modernización tecnológica que mejoren la eficiencia y efectividad de los procesos de la Institución.
- VII. Dirigir los proyectos de implementación de eficiencia, modulación, telemetría y automatización para todos los sistemas y procesos relacionados con agua potable, drenaje sanitario, saneamiento, agua residual tratada, agua no potable, agua negra y descargas contaminantes, así como los planes y proyectos de actualización y modernización con una visión integral e inclusiva en coordinación con las Unidades Administrativas que lo requieran.
- VIII. Realizar todos los actos que seas necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere el artículo.

DIRECCIÓN JURÍDICA

Área Superior Inmediata: Dirección General
--

- I. Asesorar jurídicamente a la persona titular de la Dirección General en la realización de las actividades que ésta le solicite.
- II. Coordinar, junto con la persona encargada de la Secretaría Técnica del consejo, la preparación del informe que presenta la Dirección General en las sesiones del consejo, de acuerdo con los datos proporcionados por las Unidades Administrativas; llevar el registro y control de las actas del Consejo, y recabar la información derivada del seguimiento a los acuerdos establecidos en las sesiones del Consejo.
- III. Auxiliar jurídicamente en las funciones que permitan el óptimo funcionamiento del Consejo.
- IV. Asesorar y en su caso intervenir, en la atención y resolución jurídica de asuntos de diversa índole solicitados por cualquiera de las Unidades Administrativas.
- V. Asesorar jurídicamente a las Unidades Administrativas en la realización de las actividades señaladas en la legislación aplicable a la Institución.
- VI. Coadyuvar con la Dirección General y con las diferentes Unidades, en la elaboración y expedición de las opiniones, estudios, informes, oficios, dictámenes, circulares, resoluciones, contratos, convenios, opiniones técnicas, acuerdos, resoluciones y demás que le corresponda de carácter jurídico.
- VII. Elaborar por instrucciones del Director General los nombramientos de los Titulares de las Unidades Administrativas que fueron designados, y demás instrumentos de intervención legal, que se requieran para representar a la Institución ante cualquier dependencia y/u organismo público o privado.
- VIII. Actuar como representante legal de la Institución en los juicios de cualquier naturaleza, recursos administrativos y su resolución, controversias, que se interpongan en contra de actos y resoluciones que emita la Institución; y en general, los de carácter contencioso que se promuevan ante cualquier instancia de impartición de justicia.
- IX. Brindar asesoría legal a las Unidades Administrativas para el seguimiento de las quejas y denuncias ciudadanas, por infracciones a las disposiciones que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables.

1

- X. Conocer y resolver los procedimientos administrativos, cualquiera que sea su denominación, los recursos que interpongan contra los actos o las resoluciones de los titulares de las Unidades Administrativas de la Institución, en términos de las leyes y demás disposiciones jurídicas aplicables; para tal efecto, autorizar al personal adscrito a la institución para llevar a cabo las notificaciones y diligencias respectivas, cuando así se requiera.
- XI. Ser responsable de la integración y resguardo del libro corporativo de la Institución.
- XII. Ser responsable de la Unidad de Transparencia para atender y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información, de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable.
- XIII. Coordinar la publicación, verificando su constante actualización, de la información pública obligatoria de la Institución, que se deba ser colocada en las plataformas digitales correspondientes, de conformidad con lo establecido en la legislación federal o estatal en la materia.
- XIV. Vigilar el cumplimiento en materia de protección de datos personales en posesión de la Institución, así como atender y dar trámite a las solicitudes de derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad.
- XV. Supervisar y en su caso aprobar cualquier comunicación escrita o contestación que a nombre de la Institución o de la persona titular de la Dirección General se produzca y que lleve alguna implicación de carácter jurídico.
- XVI. Establecer y conducir la coordinación en materia jurídica de los enlaces responsables de los asuntos jurídicos de las Unidades Administrativas de la Institución.
- XVII. Mantener el resguardo electrónico de los documentos suscritos por la persona titular de la Dirección General, auxiliándose para este último efecto de la Dirección de Tecnologías e Innovación.
- XVIII. Conocer y coadyuvar en los trámites de asignación de la correspondencia dirigida a la Dirección General, hacia las Unidades Administrativas que le corresponda conocer y atender en el ámbito de su competencia.
- XIX. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Área Superior Inmediata: Dirección General

- I. Establecer, ejecutar y supervisar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo para que el equipo de transporte, bienes muebles de las diversas áreas administrativas de la Institución, inmuebles e instalaciones se mantengan en adecuadas condiciones de operación.
- II. Implementar las medidas de control necesarias para verificar que las asignaciones de vehículos, los gastos de combustibles, lubricantes y mantenimiento, así como el uso que se le otorgue, sea el apropiado.
- III. Gestionar el aseguramiento de los bienes muebles e inmuebles de la Institución, con apoyo de las Unidades Administrativas correspondientes.
- IV. Otorgar seguimiento sobre la integración de los expedientes respectivos y asegurar sistemas de control de la documentación y archivo.
- V. Realizar los procedimientos de adquisición, arrendamiento y contratación de servicios conforme a las disposiciones jurídicas aplicables, así como el control financiero y administrativo de los contratos que se deriven de los procedimientos respectivos.
- VI. Realizar los procedimientos de contratación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, conforme con las disposiciones jurídicas aplicables, así como el control financiero y administrativo de los contratos que se deriven de los procedimientos respectivos.
- VII. Establecer los comités de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios, así como los Comités de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas, dando cumplimiento a las atribuciones y obligaciones establecidas en las disposiciones jurídicas aplicables.
- VIII. Regular, administrar y dar seguimiento al Padrón de Proveedores y Contratistas, procurando que cumplan con las disposiciones jurídicas aplicables.
- IX. Elaborar las Investigaciones de mercado a efecto de buscar las mejores condiciones de calidad, disponibilidad y económicas para la adquisición y enajenación de bienes.
- X. Supervisar y controlar la existencia de materiales y suministros en los distintos almacenes de la Institución, proporcionados para la operación de los servicios públicos de su competencia.
- XI. Efectuar en coordinación con las Unidades Administrativas que correspondan la adquisición y enajenación de bienes muebles e inmuebles que se requieran para el óptimo funcionamiento de la Institución conforme a la legislación aplicable.
- XII. Llevar un registro, control y en su caso su regularización, de los bienes muebles e inmuebles, teniendo los avalúos actualizados para el debido inventario del padrón de los mismos.
- XIII. Realizar los trámites para el pago, devolución, compensación y/o acreditación y cualquier actividad vinculada con las contribuciones federales, estatales o municipales derivadas de las actividades de la Dirección.



- XIV. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

DIRECCIÓN DE FINANZAS

Área Superior Inmediata: Dirección General

- I. Coordinar la elaboración, para analizar y determinar los anteproyectos de los presupuestos de ingresos y egresos de inversión, gasto corriente y servicios de la deuda; gestionando su aprobación ante la Dirección General y el Consejo de Administración.
- II. Analizar el comportamiento de los ingresos y egresos mediante la determinación de las variaciones, solicitando a las Unidades Administrativas de su ejercicio, la justificación de las mismas; así como la planeación de sus estimaciones presupuestales para la aplicación de las modificaciones en los presupuestos.
- III. Establecer la planeación financiera de la Institución, a corto, mediano y largo plazo acorde con la Planeación Estratégica aprobada, para lograr el mejor equilibrio entre la optimización de las diversas fuentes de recursos financieros y el cumplimiento de los objetivos de la Institución.
- IV. Implementar políticas y lineamientos para el control del gasto para ser aplicados en los procesos de planeación estratégica, financiera y presupuestación.
- V. Asesorar y apoyar a la Dirección General en la fundamentación de decisiones de carácter económico o financiero.
- VI. Desarrollar los estudios y análisis de carácter económico y financiero que coadyuven a una adecuada toma de decisiones.
- VII. Coordinar las gestiones ante la federación y otros organismos, para la obtención de recursos financieros para el fondeo y/o financiamiento específico de programas y proyectos de los que pueda ser parte la Institución, conforme los planes estratégicos de desarrollo.
- VIII. Supervisar que los procesos para la administración de los recursos financieros, se realicen eficientemente, para asegurar la continuidad de la operación mediante un adecuado cumplimiento de la normatividad aplicable al efecto.
- IX. Capacitar a las Unidades Administrativas en los procesos tendientes a una adecuada presupuestación y control de ejercicio de gasto, así como coadyuvar en aquellos procesos tendientes a otros aspectos vinculados a la planeación estratégica de la Institución.
- X. Mantener actualizada la información estadística de la Institución en base a la información proporcionada por las distintas áreas responsables de generarla, así como toda aquella información presente y proyectada de los indicadores económicos y factores especiales relacionados con la Institución.



- XI. Desarrollar análisis y estudios que den sustento a la adecuada toma de decisiones en relación con la determinación y actualización de cuotas y/o tarifas para los servicios que presta la Institución.
- XII. Dirigir todo tipo de estudios económicos, financieros y de costos que coadyuven a una adecuada toma de decisiones en los distintos aspectos de desarrollo de la Institución.
- XIII. Verificar los sistemas integrales de registro y control contable, presupuestal y financiero con apego a las disposiciones de ley vigentes y aplicables.
- XIV. Diseñar e instrumentar los esquemas jurídico-financieros referentes a los Proyectos de Infraestructura.
- XV. Preparar los informes de carácter financiero que se presenten al Consejo de Administración, de conformidad con lo que establece la Ley.
- XVI. Ejecutar las órdenes de pago de obligaciones y compromisos administrativos y financieros vinculados al pago de proveedores, nómina, impuestos, deuda e inversiones de los recursos disponibles en las mejores condiciones de mercado que emitan las áreas competentes.
- XVII. Gestionar las acciones necesarias para recibir, administrar e informar a la Dirección General sobre los recursos obtenidos por la Institución relativos a los programas federales.
- XVIII. Analizar, fomentar y promover esquemas de inversión con la participación de los sectores público, privado y social, así como coadyuvar, en el ámbito de su competencia, en la formulación y revisión de la normatividad relacionada con el desarrollo y financiamiento de programas y proyectos de inversión pública y/o privada.
- XIX. Integrar una cartera de programas y proyectos de inversión, conforme a los planes estratégicos y de desarrollo.
- XX. Requerir a las Unidades Administrativas la información y documentación necesaria para que proporcionen, en los términos y plazos establecidos, los informes y datos que posean, para consolidar información financiera, fiscal y patrimonial a fin de emitir lineamientos de control y prevención.
- XXI. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Área Superior Inmediata: Dirección General

- I. Atender y supervisar los asuntos derivados de las relaciones laborales de los trabajadores adscritos a las Unidades Administrativas, promoviendo el desarrollo armónico de las relaciones obrero-patronales, en coordinación con las instancias que correspondan en términos del contrato colectivo y de las disposiciones jurídicas aplicables.



- II. Promover el desarrollo humano, así como dar fiel cumplimiento en el ámbito de su competencia a través de las disposiciones jurídicas aplicables el orden laboral de las diferentes Unidades Administrativas.
- III. Atender y gestionar las relaciones laborales ante el Sindicato procurando un ambiente laboral armónico buscando las mejores condiciones para la Institución y sus trabajadores.
- IV. Realizar y verificar el correcto procedimiento de pago de la nómina Institucional.
- V. Elaborar y verificar los pagos de las cuotas obrero patronal de todos los trabajadores ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, para los derechos que correspondan a cada uno de ellos.
- VI. Promover la eficiente administración de los recursos humanos de la Institución y el desarrollo de los procesos de apoyo administrativo, mediante el establecimiento de las medidas de control y estándares de desempeño que correspondan.
- VII. Establecer, coordinar y actualizar, los criterios, procedimientos y políticas generales de administración de los recursos humanos, relaciones laborales, compensaciones, seguridad industrial, seguridad e higiene laboral, desarrollo laboral y humano y todo tipo de trámites ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, evaluación y seguimiento de la gestión relativa al personal, así como atender las solicitudes de las Unidades Administrativas, para el suministro de los recursos humanos que se requieran, sustentados en los recursos presupuestales asignados para cumplir las metas y programas de la Institución.
- VIII. Atender las solicitudes de las Unidades Administrativas, para el suministro de los recursos humanos que se requieran, sustentados en los recursos presupuestales asignados para cumplir las metas y programas de la Institución.
- IX. Coordinar, supervisar y evaluar las instalaciones y el servicio de los comedores industriales establecidos al interior de los diversos centros de trabajo de la Institución.
- X. Gestionar el abasto y suministro de los uniformes y el equipo de protección personal necesarios para el desempeño de sus actividades de las Unidades Administrativas.
- XI. Establecer, coordinar y actualizar, los criterios, procedimientos, políticas y programas generales de capacitación, y profesionalización institucional, de acuerdo con la detección de necesidades de capacitación y desarrollo identificadas.
- XII. Establecer, coordinar, actualizar y ejecutar los criterios, procedimientos y políticas generales de capacitación, desarrollo organizacional y profesionalización, así como atender las solicitudes de las diversas áreas en estas materias, sustentadas en los recursos presupuestales asignados para cumplir las metas y programas de la Institución.
- XIII. Desarrollar e implementar trayectorias y planes de carrera para el personal.
- XIV. Llevar a cabo los procesos necesarios de reclutamiento y selección interna y externa, del personal aspirante sindicalizado, no sindicalizado, prácticas profesionales y servicio social para su ingreso a las diferentes Unidades Administrativas y operativa de la Institución.



- XV. Implementar, validar y verificar las correctas medidas de seguridad industrial, así como diseñar e implementar programas de entrenamiento, actualización y certificación de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.
- XVI. Coordinar y supervisar los guardias externos de seguridad asignados a las diferentes áreas de esta institución.
- XVII. Desarrollar y mantener actualizado el Manual de Organización incluyendo Organigrama, Estructura, Puestos y sus perfiles de toda la Institución.
- XVIII. Promover el bienestar y el desarrollo humano en pro de los trabajadores y sus familias a través del diseño e implementación de programas institucionales en la materia.
- XIX. Realizar los trámites para el pago, devolución, compensación y/o acreditación y cualquier actividad vinculada con las contribuciones federales, estatales o municipales derivadas del manejo de personal.
- XX. Conducir y dar seguimiento, conforme a los lineamientos que reciba de la Dirección General, en materia de mejora de procesos, gestión de calidad y responsabilidad social, en apoyo a las diferentes Unidades Administrativas, de la institución.
- XXI. Dirigir el óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión Institucional, a través del Comité correspondiente y promover y supervisar las políticas y lineamientos institucionales en materia de gestión de la calidad y certificaciones relativas mediante el adecuado control documental, la ejecución y seguimiento del programa de auditorías de calidad.
- XXII. Coadyuvar y participar, en coordinación con el resto de las Unidades Administrativas, en los programas relativos a mejora regulatoria, simplificación administrativa de procesos y trámites, alineación con el marco legal normativo, proyectos de certificación y gestión de la calidad, responsabilidad social empresarial y en general, aquellos programas o proyectos que logren mejores esquemas de operación administrativa y servicios al usuario interno, externo y partes interesadas.
- XXIII. Dirigir, en coordinación con el resto de las Unidades Administrativas y previa autorización de la persona titular de la Dirección General, el esfuerzo institucional para el logro de certificaciones, distintivos o premios relacionados con el Sistema de Gestión Institucional.
- XXIV. Establecer los lineamientos necesarios para el seguimiento y mejora de los procesos de la Institución, así como vigilar su aplicación mediante los procesos de auditoría de calidad.
- XXV. Dirigir, en coordinación con el resto de las Unidades Administrativas los esfuerzos para analizar, diseñar, optimizar e implementar los procesos de la Institución, estableciendo los mecanismos para su control, observando su alineación y consistencia con la estructura organizacional vigente.
- XXVI. Actualizar y compartir el inventario actualizado de procesos de la Institución y su documentación vigente, a las Unidades Administrativas y partes interesadas.
- XXVII. Definir, proporcionar y mantener estándares y métodos, que faciliten la ejecución eficiente y homologada de los procesos de la Institución, brindando apoyo, asesoramiento y formación



en estas materias a las Unidades Administrativas que así lo soliciten, estableciendo su clasificación, identificación de los responsables de los mismos y su documentación soporte.

- XXVIII. Revisar, detectar e informar las áreas de oportunidad que se observan durante la revisión de procesos, auditorías de calidad, a fin de que se detonen mejoras o proyectos para fortalecer el sistema de Gestión Institucional, la eficiencia en el uso de los recursos y el servicio al usuario interno y externo.
- XXIX. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

DIRECCION COMERCIAL

Área Superior Inmediata: Dirección General

- I. Conforme a lo que disponga el Consejo y la persona titular de la Dirección General, aplicar las políticas institucionales y directrices en materia comercial y supervisar el cumplimiento de, los procesos, objetivos y planes de gestión comercial.
- II. Promover, desarrollar e implementar nuevos esquemas y tecnologías en coordinación con la Unidad Administrativa correspondiente, para lograr una mejora continua.
- III. Recibir, canalizar y atender las quejas y denuncias ciudadanas, en el ámbito de su competencia.
- IV. Elaborar programas para mejorar la gestión comercial, así como su implementación y seguimiento.
- V. Dar seguimiento continuo y llevar controles sobre los niveles de cobranza y recuperación de cartera.
- VI. Informar los resultados de la gestión comercial a la Dirección General.
- VII. Requerir y otorgar información, en el ámbito de sus atribuciones, a las diversas Unidades Administrativas para el adecuado ejercicio de sus funciones.
- VIII. Realizar los procedimientos relacionados al cobro de aportación, depósitos en garantía, convenios adicionales y modificatorios, bonos y reparaciones, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables.
- IX. Atender las solicitudes de los usuarios relacionadas con la prestación de los servicios públicos que presta la Institución, en el ámbito de su competencia.
- X. Promover y gestionar la venta de agua residual tratada para uso de riego de áreas verdes o procesos industriales y comerciales.

1



- XI. Realizar convenios de aportación por obras que realicen los particulares; así como gestionar el pago por infraestructura, en cuanto a lo que corresponde a proyectos de reúso de agua residual tratada.
- XII. Coordinar con la Unidad Administrativa correspondiente el desarrollo y promoción, esquemas para la ampliación de las redes y promoción de los beneficios del uso del agua residual tratada para el servicio de los usuarios públicos y municipios del Estado, particularmente para riego de áreas públicas.
- XIII. Promover el fortalecimiento y ampliación de los programas comerciales de apoyo a sectores vulnerables de la población, contribuyendo a la sustentabilidad urbana y rural.
- XIV. Ejercer las funciones de inspección, verificación, medición y en su caso sanción, en materia de agua potable, agua residual tratada y descargas sanitarias que establecen las disposiciones jurídicas aplicables, en coordinación con las Unidades Administrativas correspondientes.
- XV. Participar activamente en el desarrollo de proyectos y planes de infraestructura y equipamientos, que desarrollen otras gerencias, con el propósito principal de compartir la visión comercial y el de cubrir las necesidades comerciales planeadas.
- XVI. Establecer las alianzas estratégicas necesarias con las Instituciones Públicas y Privadas, para el desarrollo de planes y proyectos comerciales.
- XVII. Ejercer las funciones de regularización de contratación, adeudos, tomas clandestinas y no autorizadas, conexiones directas sin contrato y descargas.
- XVIII. Realizar la toma de lectura, facturación y emisión del comprobante en forma mensual de los consumos o descargas de los usuarios, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.
- XIX. Recepción, canalización, seguimiento y respuesta a las solicitudes de factibilidades de servicios de agua potable, descargas y agua tratada, para predios individuales y nuevos desarrollos.
- XX. Gestionar ante la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado la ejecución de adeudos por la vía económico coactiva.
- XXI. Mantener, actualizar y depurar el padrón de usuarios, así como sus datos y clasificación de los servicios.
- XXII. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.



COORDINACION DE CALIDAD DEL AGUA

Área Superior Inmediata: Dirección Adjunta

- I. Elaborar y vigilar el cumplimiento a los programas de control y aseguramiento de la calidad de las aguas y los residuos, de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables.
- II. Atender las necesidades de la evaluación de la calidad de aguas y residuos, que se requieran por parte de las Unidades Administrativas, por quejas o solicitudes de la población o de autoridades.
- III. Supervisar el óptimo funcionamiento del Laboratorio Central de Calidad de Aguas y demás laboratorios que tenga adscritos, buscando alternativas para su mejora continua y gestión de recursos.
- IV. Obtener y mantener las acreditaciones, aprobaciones, certificaciones, calificaciones, entre otros que sean requeridos por la Institución para la evaluación de conformidad con las disposiciones legales aplicables a la calidad de aguas y residuos.
- V. Implementar los métodos de muestreo, análisis y medición, adecuados y necesarios, para la completa y correcta evaluación de la calidad de las aguas y los residuos, que la Institución requiere.
- VI. Ejecutar, controlar y supervisar los muestreos, para asegurar la representatividad, vigilando la conservación y el transporte adecuado, para garantizar la integridad de la muestra hasta su medición o análisis.
- VII. Ejecutar, controlar y supervisar, los procedimientos de análisis y medición de acuerdo con los métodos establecidos e implementados.
- VIII. Asegurar que las condiciones ambientales e instalaciones sean las adecuadas para la ejecución de los métodos establecidos e implementados.
- IX. Asegurar en coordinación con la Unidad Administrativa correspondiente el suministro y logística, así como el cumplimiento de especificaciones del equipamiento requerido para las actividades de la Coordinación.
- X. Mantener el estado de calibración y verificación que sea requerido, para los equipos e instrumentos bajo su responsabilidad durante la ejecución de los análisis y medición.
- XI. Facilitar y proporcionar la capacitación al personal de la Coordinación y en su caso, autorizar a quienes demuestren su competencia técnica, para la operación de los métodos establecidos, e implementados.
- XII. Supervisar el control de la documentación y de la información generada en la Coordinación, así como asegurar la confidencialidad requerida.



- XIII. Implementar y mantener un sistema de gestión que permita asegurar la competencia técnica y la confiabilidad de los resultados de los muestreos, análisis y mediciones, así como su mejora continua.
- XIV. Participar en ensayos de aptitud técnica para la demostración de la confiabilidad de los resultados de los análisis y mediciones, que así lo requieren.
- XV. Autorizar los informes de resultados de los laboratorios adscritos a la Coordinación.
- XVI. Analizar e interpretar los datos de laboratorio y posteriormente dictaminar la calidad de las aguas y los residuos, para formular sugerencias, recomendaciones o acciones de mejora hacia el área correspondiente y dar seguimiento en caso de incumplimiento.
- XVII. Informar y en su caso asesorar, a las unidades Administrativas la necesidad de implementación de mejoras en sus procesos tendientes a garantizar la calidad de las aguas y los residuos.
- XVIII. Atender y dar respuesta a quejas, inquietudes y solicitud de información con respecto a calidad de las aguas y los residuos.
- XIX. Revisar, analizar y su caso probar, nuevas tecnologías para los procesos operativos y para el monitoreo de la calidad de las aguas y los residuos, con la finalidad de evaluar su conveniencia de implantación en la Institución, en coordinación con la Dirección de Tecnologías e Innovación.
- XX. Informar a la Dirección General y a las Unidades Administrativas correspondientes sobre la calidad de las aguas y los residuos de los procesos que opera la Institución.
- XXI. Presentar ante las autoridades correspondientes, los informes de calidad de las aguas y residuos, así como los programas y procedimientos de apropiación de tecnología relacionada.
- XXII. Establecer coordinación con autoridades normalizadoras, entidades de acreditación y cualquiera otra, que sea necesario para asegurar la actualización, participación y correcto funcionamiento de la Coordinación.
- XXIII. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.



COORDINACIÓN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Área Superior Inmediata: Dirección Adjunta

- I. Presentar a consideración y autorización de la Dirección General, el programa anual en materia de Cultura del Agua para su ejecución, realizando las actualizaciones que en su caso corresponden.
- II. Convocar, organizar y dar seguimiento a las reuniones de coordinación de las áreas dependientes de la Dirección Adjunta, reportando a los titulares de la Dirección General y Dirección Adjunta, los avances y acuerdos generados en las mismas.
- III. Requerir, revisar y analizar los procesos, procedimientos e indicadores de las áreas dependientes de la Dirección Adjunta que se encuentren registradas en el Sistema Institucional; así como proponer los ajustes y cambios que se requieran para salvaguardar un enfoque sistémico de la Dirección Adjunta.
- IV. Integrar, organizar o participar en los grupos especializados de trabajo que le encomiende la Dirección Adjunta.
- V. Integrar el programa anual de cultura del agua de la Institución, con base en las actividades, metas y montos del programa correspondiente, en coordinación con la Dirección Adjunta; y someterlo a la aprobación del Director General de la Institución.
- VI. Presentar propuestas a la Dirección General para difundir entre la población información relevante en materia de cultura del agua, de conformidad con la información que proporcionen las diferentes Unidades Administrativas, así como las diferentes fuentes oficiales nacionales e internacionales.
- VII. Identificar, integrar, acordar, y en caso procedente participar, en el programa federalizado de cultura del agua, que promueve la Comisión Nacional del Agua, atendiendo los requerimientos legales, administrativos y operativos, en coordinación con la Dirección Adjunta y previa autorización de la persona titular de la Dirección General.
- VIII. Organizar y atender las actividades en materia de contraloría social que emanen de los programas gubernamentales.
- IX. Investigar, gestionar y difundir material lúdico y pedagógico para una adecuada cultura del agua en el Estado de Nuevo León.
- X. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.



COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN HÍDRICA

Área Superior Inmediata: Dirección Adjunta

- I. Planear, organizar, dirigir, controlar y vigilar las actividades en coordinación con las Unidades Administrativas que correspondan en temas de planeación de infraestructura en materia hídrica.
- II. Presentar para aprobación los programas y actividades encaminadas al cumplimiento de la planeación de infraestructura en materia hídrica.
- III. Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades para la elaboración del Plan de Desarrollo Hidráulico en la Zona Metropolitana de Monterrey, el cual estará sujeto a aprobación.
- IV. Coordinar, fomentar y dar seguimiento al proceso y cumplimiento de la planeación de infraestructura en materia hídrica a través de mesas de trabajo en donde intervengan las Unidades Administrativas que correspondan.
- V. Supervisar la correcta ejecución del Plan de Desarrollo Hidráulico Municipal, a través de la gestión y promoción para el desarrollo de proyectos ejecutivos y la ejecución en obra.
- VI. Coordinar y dar seguimiento a la contratación y elaboración de estudios y proyectos requeridos para la implementación de alternativas de nuevas fuentes de abastecimiento superficiales y subterráneas.
- VII. Coordinar y dar seguimiento a la contratación y elaboración de estudios y proyectos que coadyuven al proceso de planeación de infraestructura en materia hídrica.
- VIII. Impulsar y gestionar iniciativas y proyectos de innovación en materia hídrica enfocados a la sostenibilidad de los recursos, disrupción tecnológica, resiliencia de la infraestructura y economía circular del agua, así como iniciativas y proyectos para el uso eficiente de la energía, del agua y demás recursos naturales o consumibles, en los procesos e instalaciones de la Institución, adoptando las mejores prácticas a nivel mundial, en coordinación transversal, intersectorial e interdisciplinaria con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.
- IX. Proponer la concertación de convenios con los particulares o entidades públicas con el objetivo de lograr una participación colaborativa en materia de planeación hídrica.
- X. Mantener y fortalecer la comunicación y relación con las dependencias municipales, estatales y federales en temas de crecimiento y desarrollo hídrico.
- XI. Coordinar con las Unidades Administrativas correspondientes, la gestión de programas de inversión para concurrencia de recursos.
- XII. Participar en la dictaminación de las factibilidades de servicios para incorporación de nuevos desarrollos definiendo la infraestructura de planeación para llevar los servicios a las zonas potenciales de desarrollo.

- XIII. Coadyuvar con las Unidades Administrativas correspondientes, el diseño de políticas de operación de las fuentes superficiales y subterráneas con base en las demandas futuras y los fenómenos extremos que afecten las fuentes de abastecimientos.
- XIV. Proponer políticas y estrategias para la extracción y el manejo del agua de las presas y acuíferos, en coordinación con las autoridades del agua.
- XV. Coordinar y supervisar los títulos de asignación de los volúmenes de agua que se tienen asignados por la Institución, así como gestionar ante la federación el incremento en su caso para obtener mayor volumen para el Estado de Nuevo León.
- XVI. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

COORDINACION EJECUTIVA

Área Superior Inmediata: Dirección General

- I. Presentar a consideración y autorización de la Dirección General, el programa anual en materia de Comunicación Social para su ejecución; participar activamente en el programa anual de comunicación, en coordinación con la Unidad de Comunicación del Poder Ejecutivo del Estado.
- II. Realizar las acciones que correspondan para asesorar al Director General y a las Unidades Administrativas cuando por el ámbito de sus funciones tengan intervención ante medios de comunicación.
- III. Enviar a los Titulares de las Unidades Administrativas las Síntesis de Prensa de notas periodísticas que correspondan a la Institución, mediante los medios digitales que se establezcan para tal efecto.
- IV. Cuando la persona titular de la Dirección General así lo considere deberá representarlo ante los medios de comunicación y demás instancias que se requieran.
- V. Dar seguimiento a los acuerdos e instrucciones de la persona titular de la Dirección General para efectos de definición y ejecución de prioridades, instrumentación de líneas de acción y estrategias institucionales.
- VI. Validar y supervisar los mecanismos de coordinación de las Unidades Administrativas de la Institución entre sí, a fin de optimizar los recursos, y evitar la duplicidad de funciones.
- VII. Dar seguimiento a los compromisos que se adquieran entre la Institución y las dependencias federales y estatales, los municipios y los sectores público, social y privado, en coordinación con las Unidades Administrativas de la Institución que sea responsables de su ejecución.



- VIII. Coordinar la atención a los alcaldes municipales, encauzando con las Unidades Administrativas correspondientes, las peticiones, solicitudes y requerimientos que apliquen, dándoles el debido seguimiento hasta su desahogo.
- IX. Preparar y administrar bases de datos, informes, presentaciones, análisis y estadísticas para uso de la Dirección General y otras instancias internas y externas que la requieran.
- X. Coordinar la atención de los asuntos de gestión social, de carácter regional, nacional e internacional que determine la Dirección General.
- XI. Dar seguimiento y coordinar las acciones relativas a la adquisición de predios, servidumbre, usufructo u ocupación, respecto de los bienes e inmuebles en que deba alojarse infraestructura para los proyectos de la institución.
- XII. Conducir y dar seguimiento a nivel institucional y conforme a los lineamientos que reciba de la Dirección General, para los procesos de planeación y proyectos estratégicos, evaluación de desempeño y el cumplimiento de metas e indicadores de gestión, dando cuenta de los resultados a las instancias correspondientes.
- XIII. Coordinar con los mecanismos de gestión de contingencias institucionales involucrando a las diversas Unidades Administrativas definiendo la estrategia y acciones a seguir en los casos específicos.
- XIV. Planear, coordinar, dar seguimiento, evaluar, medir, mejorar, en coordinación con las Unidades Administrativas que correspondan, las acciones para el buen funcionamiento de la Institución.
- XV. Coordinar con el resto de las Unidades Administrativas, previa designación de la persona titular de la Dirección General, la gestión, administración, así como la recepción de los reconocimientos otorgados a la Institución mediante certificaciones, distintivos o premios en los eventos que participe.
- XVI. Dirigir y planear la identificación, control, seguimiento y administración de los riesgos de la Institución.
- XVII. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.



COORDINACION DE AUDITORIA INTERNA

Área Superior Inmediata: Dirección General

- I. Elaborar el programa anual de auditoría, para las diferentes Unidades Administrativas.
- II. Realizar auditorías a las Unidades Administrativas a fin de revisar que los recursos públicos asignados presupuestalmente, se hayan ejercido y destinado al cumplimiento de sus objetivos, metas y programas y en plena observancia de las disposiciones jurídica aplicables.
- III. Emitir durante los procesos de auditorías, observaciones en relación con las anomalías de las Unidades Administrativas, conforme al proceso interno, y en su caso, emitir recomendaciones las cuales serán vinculantes para la unidad auditada, así como vigilar el cumplimiento a las observaciones y recomendaciones derivadas de las auditorías realizadas.
- IV. Si del informe de resultados del proceso institucional resultare que los hechos u omisiones observadas no son solventadas y de presumir faltas administrativas, dar vista al Órgano Interno de Control de la Institución y, en los casos de que, se presuma la posible comisión de un delito, a la Dirección Jurídica a fin de proceder en derecho y en su caso informar al Consejo.
- V. Fijar programas y procedimientos de auditoria para revisión de las acciones de las áreas de la Institución.
- VI. Revisar el cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos de trabajo de las Unidades Administrativas y proponer en su caso, las adecuaciones necesarias.
- VII. Participar en la tramitación de los procedimientos administrativos de baja de bienes muebles e inmuebles, vigilando el cumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables.
- VIII. Elaborar el acta en los casos que se infiera o presuma conducta u omisión de los servidores públicos adscritos a la Institución que, contravengan las disposiciones jurídicas que rigen la prestación del servicio o trabajo desempeñado, dando vista de dicha acta al Órgano Interno de Control y Dirección Jurídica, según proceda.
- IX. Informar en forma detallada a la Dirección General sobre los casos en que haya ejercido las funciones previstas en el presente artículo.
- X. Solicitar al titular de la Unidad Administrativa la documentación que requiera para el debido cumplimiento de su función de comprobación y monitoreo.
- XI. Solicitar a los titulares de las Unidades Administrativas, la información y documentación que le sean requeridas por la Contraloría y Transparencia Gubernamental e instancias de fiscalización estatal y federal.
- XII. Realizar el levantamiento de actas administrativas de hechos y actas circunstanciadas de hechos que acrediten la ejecución de las labores de inspección, comprobación y vigilancia desarrolladas por el personal adscrito a esta Coordinación; y, en casos que procedan, dar

1



vista al Órgano Interno de control y/o Dirección Jurídica en su caso, para que intervengan de acuerdo a sus atribuciones y facultades.

- XIII. Implementar las acciones que se consideren necesarias para fortalecer los mecanismos de control, difusión y vigilancia institucional, así como aquellos que sean identificados mediante las auditorías que se realicen al interior del Organismo.
- XIV. Atender y dar seguimiento a quejas, denuncias o inconformidades ciudadanas que le sean turnadas de parte de la Dirección General, así como cualquier otra actividad que este le designe.
- XV. Informar a la Dirección General de aquellos casos que hayan sido puestos al conocimiento del Órgano Interno de Control o la Dirección Jurídica; relativos a procedimientos de presuntas responsabilidades en que incurra el personal de la Institución.
- XVI. Asistir con voz a los diversos Comités, Consejos y demás órganos o Unidades Administrativas, de la Institución, que para el mejor desarrollo de las actividades determine la Dirección General, en concordancia con las atribuciones y facultades que determinen las leyes y normatividad aplicable.
- XVII. Informar a la Dirección Jurídica de hechos que tenga conocimiento con motivo de sus actuaciones, que pueden constituir delitos contra el patrimonio e intereses de la Institución, o delitos en los que servidores públicos del organismo en el desempeño de sus funciones, para lo conducente en materia laboral y/o jurídica.
- XVIII. Recomendar, en su caso, el diseño, elaboración de formas y reportes para asentar las respuestas a las observaciones y recomendaciones resultantes de los procedimientos de auditoría.
- XIX. Comunicar al Director General el avance de los programas de auditorías, los resultados de las mismas y las recomendaciones realizadas sobre estas labores.
- XX. Recomendar, de forma general, al Consejo, a la Dirección General, y en forma particular y específica, al resto de las unidades administrativas, de las medidas preventivas y correctivas que sean convenientes para el mejoramiento de la organización y funcionamiento de la Institución.
- XXI. Coadyuvar en los procesos de entrega recepción de las diferentes Unidades Administrativas, en cambios de titulares o responsables, incluyendo mandos medios e inferiores, tomando en consideración para éste efecto, las disposiciones contenidas en la normatividad vigente.
- XXII. Difundir entre los servidores públicos del Organismo, la obligación de cumplimiento a las declaraciones patrimoniales y de conflicto de intereses como corresponde.
- XXIII. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

IX. REVISIONES

No.	Descripción de la Modificación	Fecha de Revisión
00	Creación del documento.	2009
01	Se actualizó Misión, Visión y se homologaron los antecedentes de acuerdo al Manual Institucional de Calidad. Se actualizaron las funciones de la Dirección de Operación, Dirección de Proyectos Sustentables, Coordinación de Regiones Foráneas y de la Contraloría Interna. En el apartado de SERVICIOS se actualizó la dirección de la Gerencia Comercial San Miguel.	2014
02	Se actualizó el Manual de Organización en base a la oficialización del Reglamento de SADM, emitido el 27 de Abril del 2015, en el Periódico Oficial del Estado.	Mayo 2015
03	Se actualizó el Manual de Organización en base a la oficialización del Reglamento de SADM, emitido el 11 de noviembre del 2016, en el Periódico Oficial del Estado. Así mismo se actualizó, Visión y se homologaron los antecedentes de acuerdo al Manual Institucional de Calidad. En el apartado de SERVICIOS se actualizó el domicilio de la Gerencia Comercial Contry, Lincoln y Palacio Federal.	Septiembre 2017
04	Se actualizó el Manual de Organización con la finalidad de complementarlo con las áreas que no son mencionadas en el Reglamento de SADM, emitido el 11 de noviembre del 2016, en el Periódico Oficial del Estado.	Octubre 2019
05	Se actualizó el Manual de Organización con la finalidad de documentar por el cambio de área del proceso de Comunicación y Cultura del Agua de la Dirección Comercial a la Dirección Adjunta.	Enero 2020
06	Se actualizó el Manual de Organización en base a la oficialización del Reglamento de SADM, emitido el 1 de agosto del 2022, en el Periódico Oficial del Estado. Así mismo se actualizó, Visión y se homologaron los antecedentes de acuerdo al Manual Institucional de Calidad. Se realizan modificaciones en base a la oficialización del Reglamento de SADM, emitido el 25 de octubre del 2023, en el Periódico Oficial del Estado.	Diciembre 2023
07	Se actualizó el Manual de Organización en base a la reestructuración de la Estructura de SADM oficializada el 01 de noviembre del 2024.	Enero 2025