CAPOSA

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

MUNICIPIO DE HUICHAPAN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN 2017

COORDINACION INSTITUCIONAL

Nombre del Procedimiento: Celebrar sesiones de Junta de Gobierno

O B J E T I V O: Presentar y ejecutar acuerdos autorizados por la Junta de Gobierno

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las sesiones de Junta de Gobierno serán ordinarias y extraordinaria.
- Los oficio invitación serán entregadas con 10 días hábiles de la sesión ordinaria y 3 para la sesión extraordinaria.
- En caso que algún integrante no pueda acudir deberá presentarse su suplente.
- Los acuerdos se tomaran por mayoría de votos de los miembros presentes.

Nombre del Procedimiento: Celebrar sesiones de Junta de Gobierno

AREA	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Dirección General	1	Enviar convocatoria para junta de gobierno
	2	Enviar información de los acuerdos a tratar a cada uno de los integrantes de la JG
	3	Presentar cada uno de los acuerdos para su aprobación
		¿Los integrantes de la junta de gobierno aprobaron el acuerdo?
Integrantes de la Junta de Gobierno	4	No: Solicitan que el acuerdo sea presentado en la siguiente sesión. Regresar al punto 1.
	5	Si: El Director General deberá ejecutar cada uno de los acuerdos
	6	Fin

Nombre del Procedimiento: EVALUACIÓN Y CONTROL

O B J E T I V O: Coordinación de las actividades administrativas para el cumplimiento de las metas y objetivos de este Organismo Operador

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los procesos y actividades deberán apegarse a las líneas de acción del POA.
- Los procesos y actividades deberán ejecutarse respecto al presupuesto autorizado.
- Los reportes deberán ser entregados el día 25 de cada mes.

Nombre del Procedimiento: EVALUACIÓN Y CONTROL

AREA	No.	ACTIVIDAD
		DESCRIPCION
Dirección General	1	Concentrar información de las áreas
	2	Evaluación de desempeño
		¿Existen observaciones?
Dirección General	3	No: No existen observaciones
	4	Se valida la información y se archiva
	5	Si: Si existen observaciones
Áreas	6	Se genera documento de recomendaciones estableciendo plazo de entrega. Regresar al punto no. 2
	7	Fin.

SUB DIRECCION ADMINISTRATIVA

ADQUISICIONES

Nombre del Procedimiento: Compra o contratación de un bien o servicio

O B J E T I V O: realizar una adquisición de bien o servicio de acuerdo al programa operativo del organismo.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Realizar la acción de compra de bienes o servicios para asignar el presupuesto de acuerdo a las prioridades que imponen las condiciones del organismo, con el fin de racionalizar la aplicación de los recursos, obtener al máximo su aprovechamiento y esencialmente que exista una transparencia en el accionar.

- Toda solicitud para adquisición de bienes y/o servicios que se requiera efectuar en cualquier área de este Órgano, deberá quedar amparada con el formato de Requisición de Compra u oficio de solicitud debidamente autorizado con sello y firma del encargado del área solicitante y coordinación.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C. Analy Ángeles Tapia	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Compra o contratación de un bien o servicio

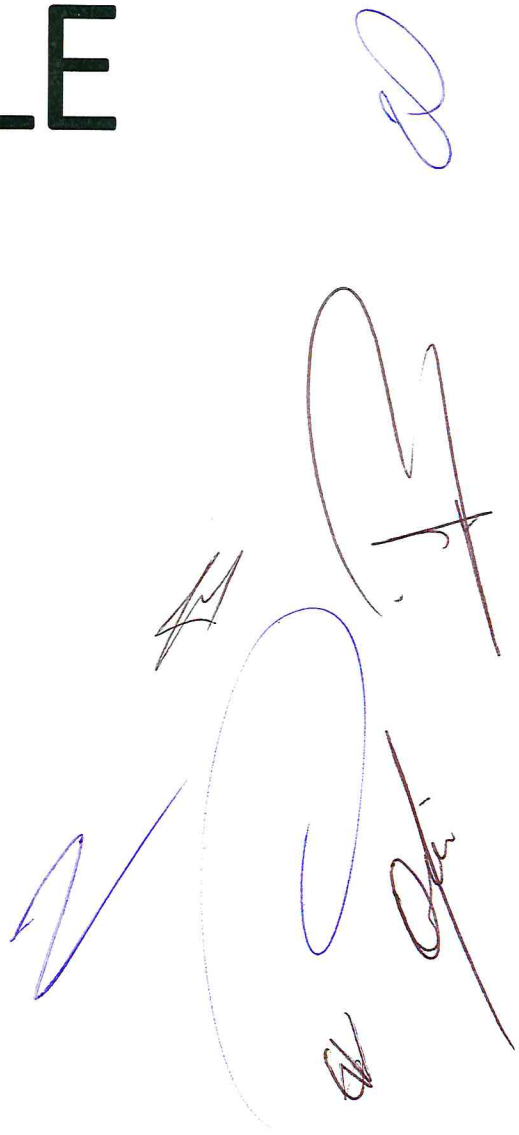
AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Áreas del organismo	1	Llenado de formato de requisición (anexo 1)
	2	La requisición de compra debe ser llenada en original y copia.
	2.1	Su distribución será. Original pasa a Subdirección de Administración a revisión, posteriormente regresa al área de adquisiciones. Copia pasa a Subdirección de Administración a revisión, posteriormente se queda en área solicitante.
Subdirección Administrativa	3	Recibe requisición de compra, revisa, firma, regresa al solicitante, y turna al Departamento de adquisiciones.
Adquisiciones	4	Previo a efectuar la solicitud de adquisición de bienes y/o servicios, el área solicitante deberá verificar que los bienes y/o servicios solicitados se encuentran considerados en el presupuesto autorizado correspondiente. 0
	4.1	Consulta saldo disponible en presupuesto
	4.2	Efectúa sondeo de mercado y obtiene precio estimado y selecciona procedimiento de adquisición cotizar por lo menos con tres proveedores
	4.3	Se elige la mejor opción entre las tres cotizaciones para realizar la compra.
	4.2	Procede: No: Notifica al área solicitante para que el área solicite modificación a su presupuesto debidamente justificada (regresar al paso 2.1) Si: el responsable de compras efectúa el pedido mediante orden de compra (anexo 2)
	4.2.1	Para la elaboración de dicha orden es necesario contar con los datos fiscales del proveedor: No: se procede a recabar datos del proveedor en formato único de registro de padrón de proveedores Si: se realiza el llenado de la orden de compra y se solicita al proveedor el envió de la factura
	5	El proveedor envía la factura del bien o servicio adquirido de manera física y electrónica
	5.1	Se corrobora que dicha factura esté debidamente dada de alta en el SAT

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C. Analy Ángeles Tapia	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Compra o contratación de un bien o servicio

		Si: se recibe y procede al pago No: se devuelve al proveedor con oficio correspondiente solicitando factura oficial
	6	Se elabora orden de pago (anexo 3)
	6.1	Correctamente llenada y sellada y firmada por autoridades
	5	Al momento de recibir el bien o servicio se toma evidencia fotográfica esto con el fin de que sea soporte en pólizas
	5.1	Se soporta la factura con la siguiente información: Factura Orden de pago Orden de compra Requisición Evidencia fotográfica y/o oficio justificatorio de la compra o contratación de bien o servicio, elaborada por la persona que solicita
Subdirección Administrativa	6	Pasa a proceso de pago
	6.1	Se le da seguimiento hasta su efectivo pago
	6.2	Una vez realizada la transferencia se adjunta el comprobante al expediente y se entrega al área de contabilidad para su registro.

AUXILIAR CONTABLE



- **Nombre del Procedimiento:** CAPTURA DE LLENADO DE DATOS DE LA DIOT

O B J E T I V O: Registro de datos para elaboración de la DIOT la cual es una obligación más del I.V.A, donde debemos dar conocimiento al estado de nuestras operaciones para con terceros como su nombre lo dice, o lo que es lo mismo, con nuestros proveedores.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Revisar las facturas que correspondan al gasto de la erogación.
- verificar que cada gasto esté debidamente soportado.
- Capturar diariamente las erogaciones conformes se vallan efectuando

- **Nombre del Procedimiento:** CAPTURA DE LLENADO DE DATOS DE LA DIOT

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
CONTABILIDAD	1	Revisar que cada gasto esté debidamente soportado según sea el caso (comprobante de pago, factura, requisición, orden de compra, orden de pago, cotizaciones, evidencia fotográfica, oficio de solicitud etc., revisar que la documentación esté debidamente firmada y sellada).
		Esta completa la documentación?
		No está completa la información
	2	Regresar la información al área de adquisiciones para que complemente la información y regresar al punto numero 1
		Si está completa la información
	3	Llenar cada campo en el formato de la DIOT el cual para uso de Instituciones de Gobierno lo establece la Auditoria Superior del Estado de Hidalgo.
	4	Número de cuenta bancario es importante especificarlo en caso de que se manejen diferentes.
	5	El traspaso entre cuentas deberá escribirse con números negativos
	6	El número de cuenta presupuestal son los números para conocer de qué área nace el gasto ya sea coordinación, administración, comercial e infraestructura.
	7	El número de movimiento se captura según el orden en el que se encuentra la erogación enumerada según el estado de cuenta.
	8	Especificar si la erogación se realiza por medio de una transferencia o cheque y hacer referencia al mismo
	9	En la fecha se indica cuando se realizó efectivamente el pago de la erogación.
	10	Importe o total deberá de incluir IVA u otros impuestos
	11	Beneficiario: se refiere al proveedor o al que se le efectuó en su favor el pago de la erogación.
	12	Escribir correctamente el RFC o curp según se trate con el fin de conocer sus datos fiscales del proveedor.
	13	Todos los datos del que provee el servicio son indispensables para saber su autenticidad fiscal
	14	Concepto de la actividad : es mencionar en general a que se dedica el proveedor
	15	Es de relevante importancia especificar el tipo de comprobante que ampara la erogación así como el CFDI ya que estos datos nos sirven para revisar si los documentos son fieles.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.P. Xóchitl Hernández Núñez	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

- **Nombre del Procedimiento:** CAPTURA DE LLENADO DE DATOS DE LA DIOT

	14	Subtotal: es decir el gasto sin IV.A e impuestos.
	15	I.V.A la cantidad a la tasa que corresponda
	16	Total : subtotal más IVA
	17	Se obtiene la sumatoria de todos los gastos y conceptos que coincida con el saldo que emite el estado de cuenta bancario
	18	Se entrega copia electrónica al encargado de presupuesto y contabilidad para que realice la declaración correspondiente
	19	Se archiva y clasifica en la carpeta de la DIOT por mes y año
	20	fin

Nombre del Procedimiento: CONTROL DE PRESUPUESTAL

O B J E T I V O: CONTROL Y DISTRIBUCION DEL PRESUPUESTO.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Adecuaciones presupuestales deben de realizarse de preferencia dentro del capítulo del gasto.
- El área que realiza el gasto debe de justificar sus adecuaciones presupuestales
- Vigilar que el presupuesto se ejerza con disciplina y realizar el menor número de adecuaciones.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.P. Xóchitl Hernández Núñez	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: CONTROL DE PRESUPUESTAL

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
	1	Hacer la corrida financiera cada vez que se llena el formato de la DIOT con la finalidad de conocer cuento se va a gastar de cada área y rubro a fin de conocer si aún tiene presupuesto.
		Hay presupuesto disponible
		No hay presupuesto
áreas	2	Se evalúa oficio de solicitud a la modificación al presupuesto lo cual se hace mediante una póliza en el programa del SACG. Regresa al punto número 1
	3	En el menú momentos contables gastos modificado reducción ampliación o transferencia presupuestal.
	4	Guardar la póliza presupuestal indicando el nombre del documento que soporta el movimiento del presupuesto.
	5	Hacer referencia al área que disminuye y aumente las cantidades y el concepto por el que se realiza la modificación presupuestal.
		Si hay presupuesto
	6	Se valida el gasto.
	7	Fin del proceso

- **Nombre del Procedimiento:** ELABORACION DE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

O B J E T I V O: Determinar y analizar las partidas que establecen la diferencia entre el saldo en bancos según nuestros registros contables, contra el saldo que muestra el estado de cuenta bancario.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Realizar las conciliaciones mensualmente únicamente con el estado de cuenta timbrado por el banco.
- Contener anexo el estado de cuenta bancario y el auxiliar contable.
-

- **Nombre del Procedimiento:** ELABORACION DE LAS CONCILIACIONES BANCARIAS

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Sub director Advo.	1	Recibe estados de cuenta de los bancos correspondientes a fin del mes.
Sub director Advo.	2	Entrega estados de cuenta a las personas encargadas de realizar conciliaciones.
Auxiliar administrativo	3	Imprime el auxiliar mensual de la cuenta de bancos.
	4	Coteja los movimientos reflejados por el auxiliar contra los asentados en el estado de cuenta, para detectar las diferencias
	5	Identifica las partidas no correspondidas, elabora la conciliación bancaria Los cargos y/o abonos no correspondidos se verificarán en la conciliación del mes siguiente o en la conciliación del mes anterior. Para finalmente obtener el saldo a conciliar el siguiente mes.
Sub director Advo. y director general	6	Firmas y sellos de quien revisa, elabora y autoriza.
Auxiliar administrativo	7	Anexar el estado de cuenta bancario y el auxiliar contable
Auxiliar administrativo	8	Se integran a la carpeta de la cuenta pública de manera física
	9	Se envían para su certificación en la secretaria general de gobierno municipal.
	10	Se escanean para guardar y generar archivo electrónico para la cuenta pública.
	11	Fin del proceso

- **Nombre del Procedimiento:** REGISTRO CONTABLE DE LAS OPERACIONES EN SISTEMA INTEGRAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL SACG 6

O B J E T I V O: Generación de las pólizas para soportar las erogaciones.

POLÍTICAS DE OPERACION

- El registro de operaciones deberá coincidir en forma cronológica con el estado de cuenta bancario.
- verificar el presupuesto de cada área
- El soporte del gasto debe estar archivado en una carpeta membretada de acuerdo al orden en que aparecen en el estado de cuenta bancario.

- **Nombre del Procedimiento:** REGISTRO CONTABLE DE LAS OPERACIONES EN SISTEMA INTEGRAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL SACG 6

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Auxiliar contable	1	Solicita al área de compras el legajo que soporte cada erogación en el orden que se efectuó.
		Seleccionar el ejercicio en ei programa SACG y entrar al sistema
	2	Posicionarse en el menú póliza y elegir captura de póliza a la que corresponda la naturaleza de la erogación.
	3	Especifique forma de pago si fue transferencia o cheque y la fecha.
	4	Captura seleccionando la cuenta del gasto según el área y naturaleza del mismo.
	5	Cargue y abone según corresponda hasta cuadrar la póliza y seleccione en guardar.
	6	Imprime la póliza y se agrega al legajo de los soportes.
Sub director y administrador	7	Envía a firmas y sellos de quien elabora autoriza y revisa.
Auxiliar contable	8	Se archiva a la carpeta del mes
	9	Fin de la operación

Nombre del Procedimiento: Registro de erogaciones

O B J E T I V O: Realizar el registro ordenado de las erogaciones.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Llevar un registro ordenado y en tiempo real de las erogaciones.
- Revisar que los formatos de control de erogaciones estén estandarizados
- Cotejar los egresos contra el estado de cuenta bancario.

Nombre del Procedimiento: Registro de erogaciones

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
CONTABILIDAD	1	Ordenar las erogaciones según el estado de cuenta bancario
	2	Verificar los soportes que justifiquen el egreso (REQUISICION, ORDEN DE COMPRA, COTIZACION, ORDEN DE PAGO, FACTURA, EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS).
	3	Revisión del presupuesto (POR AREA)
		Se realizan las modificaciones presupuestales en caso de ser necesario.
	4	Registrar contablemente las erogaciones en el programa SACG
	5	Impresión de las pólizas (EGRESOS, INGRESOS, PRESUPUESTALES, CHEQUE, O DIARIO).
	6	Agregar al soporte del gasto
Dirección General y sub Dir. Admtiva	7	Firma y sello de quien elabora, revisa y supervisa.
	8	Archiva en la carpeta del mes
	9	fin

RECURSOS HUMANOS

Nombre del Procedimiento: Elaboración de nómina quincenal

O B J E T I V O: Realizar la remuneración de los trabajadores del organismo al servicio que proporcionan a este.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Iniciar la elaboración de la nómina 5 días con anticipación a su pago.
- Capturar incidencias de personal correspondientes al periodo que se va a realizar la dispersión de la nómina.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C. Roselia Velázquez Reséndiz	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Elaboración de nómina quincenal

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos humanos	1	Elaboración de formato en electrónico Excel anexo 1
	2	Se imprime reporte de reloj checador anexo 2
		Hay incidencias
		No hay incidencias
	3	Se procede a elaborar la nomina anexo 3
		Si hay incidencias
Áreas del organismo	4	Se emite listados para las áreas para su conocimiento y copia del seguimiento anexo 4
Recursos humanos	5	Se aplican las modificaciones a la nómina
	6	Se generan listados de nomina impresa
Dirección General y sub Dir. Adm	7	Se entrega para Revisión y Autorización
		Se autoriza la nomina
Recursos humanos	8	No se autoriza, regresa al punto numero 5
		Si se autoriza.
Dirección General y subdir adm	9	Se firma la nomina
Recursos humanos	10	Genera archivo electrónico de carga masiva anexo 4
Administración	11	Recepción a archivo electrónico para depósito individual de la nómina de cada uno de los trabajadores.
Administración	12	Verifica que el banco haya depositado efectivamente.
	13	Se aplicó el pago por el banco
		No se aplicó.
Administración	14	Verifica en cuentas bancarias e institución para conocer la causa
	15	Genera cheque de pago y acude a institución bancaria para abonarlo al siguiente día hábil a los trabajadores.
		Si procede el deposito
Recursos	**16**	recibo nóminas y depósitos

Elaboró:	Reviso:	Autorizó:
C. Roselia Velázquez Reséndiz	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Elaboración de nómina quincenal

humanos		
	17	Timbrado de nomina
		no se timbro
	18	configuración de parámetros del sistema regresas al paso 15
		si se timbro
	19	Impresión de recibos por duplicado
	20	Entrega de recibos timbrados al personal
	21	Integración de soportes de nomina
	22	Registro por momentos contables de la nómina y sus comprobantes anexo 5 , 6, 7 y 8
	23	Generación de póliza cheque anexo 9
	24	recabar firmas y sello de cotejo
	25	archivo

Nombre del Procedimiento: Remuneración a valvulistas por apoyo en comunidades

O B J E T I V O: Realizar la remuneración económica por apoyo en apertura y cierre de válvulas en distintas comunidades del municipio.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Elaborar hoja de trabajo 5 días con anticipación al término del mes.
- Anexar a la hoja de trabajo copia de identificaciones de los valvulistas que realizan las operaciones.

Nombre del Procedimiento: Remuneración a valvulistas por apoyo en comunidades

AREA	NO.	DESCRIPCION
AUXILIAR CONTABLE	1	Actualizar montos de valvulistas que se les paga el monto según su consumo de agua mensual (consulta en ventanilla de cobranza)
AUXILIAR CONTABLE	2	Elaboración de lista de valvulistas en formato electrónico Excel (anexo 1)Se realiza el registro del (momento contable presupuestal devengado)
AUXILIAR CONTABLE	3	Imprimir lista de valvulistas y remitirla a Subdirección Administrativa y Dirección General para su revisión y autorización mediante rubrica y sello institucional correspondiente. (Momento contable presupuestal ejercido.) (anexo 2)
Sub Dirección Administrativa	4	Se expide cheque correspondiente a nombre de Sub Director Administrativo, y se realiza el cobro en ventanilla bancaria. (anexo 3)
AUXILIAR CONTABLE	5	Se recibe el monto exacto del cheque en los primeros 5 días hábiles de cada mes, para su pago correspondiente
AUXILIAR CONTABLE	6	Se realiza el pago a valvulistas entre el día 6 y 10 de cada mes vencido, recabando firma de la persona que recibe y para su cotejo se anexa copia fotostática de la identificación oficial con fotografía. (momento contable presupuestal pagado)
AUXILIAR CONTABLE	7	Se recaban firmas de Comisario, Sub Director Administrativo y Director General y firma en póliza quien la elaboro.
AUXILIAR CONTABLE	8	Se archiva póliza con información soporte en la carpeta correspondiente.

Nombre del Procedimiento: Control de vales de despensa

O B J E T I V O: Llevar a cabo la gestión y entrega de vales de despensa a personal del organismo.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Mantener actualizado el formato para solicitud de vales de despensa en papel
- Personalizar la solicitud para que las chequeras se emitan con el nombre del personal
- Imprimir listas por unidad responsable para firma de personal que recibe
- Solicitar que se firme el talón de la chequera para soporte de la operación

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C. Roselia Velázquez Reséndiz	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Control de vales de despensa

AREA	NO.	DESCRIPCION
Auxiliar contable	1	Realizar el pedido de vales de despensa en papel 10 días hábiles con anterioridad al fin de mes especificando el número de chequeras, cantidad de empleados, numero de convenio fecha de solicitud y fecha de entrega en el formato solicitado y enviarlo al correo electrónico de pedidovales@edenred.com (Anexo 1)
Auxiliar contable	2	Una vez confirmado el pedido se revisa la emisión de la factura correspondiente para su pago en correo institucional facturas @caposa.gob.mx
Auxiliar contable	3	Se entrega factura al área de sub dirección administrativa
Auxiliar contable	4	Entregar la factura de pedido al área administrativa para su respectivo pago dentro de los siguientes tres días hábiles.
Auxiliar contable	5	Una vez realizado el pago se registra en el sistema (SACG) especificando las áreas que lo van a recibir
Auxiliar contable	6	Se rastrea el estatus del paquete de vales para verificar que estén en camino a su destino
Auxiliar contable	7	Se elabora listado con el nombre del personal que va a recibir vales de despensa para recabar firmas al momento de entregarlos
Auxiliar contable	8	Una vez recibidos los vales se entregan al personal quien a su vez entrega el primer talón como acuse de recibido y firma su respectiva lista
Auxiliar contable	9	Se integra la póliza de egresos anexando el pago de la factura, listado de personal que recibe con firmas y talón firmado y se archiva en la carpeta correspondiente

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Humanos

Nombre del Procedimiento: Registro contable de los ingresos

O B J E T I V O: Realizar el registro contable de los ingresos diarios por servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento

POLÍTICAS DE OPERACION

- Corroborar que los cortes diarios estén debidamente soportados, firmados y sellados por el responsable de la operación
- Corroborar que cada corte lleve anexo su depósito, cheque o transferencia según sea el caso.

Nombre del Procedimiento: Registro contable de los ingresos

Responsable	No de actividad	Descripción de la actividad
Auxiliar contable	1	Supervisar diariamente cortes de caja y arqueos de caja por concepto de ingresos propios del organismo operador obtenidos por servicios de agua potable y alcantarillado.
Auxiliar contable	2	Elaborar en formato de control de ingresos que contemple, monto depositado, especificando día de cobranza y caja responsable, corte de caja, reporte por rubros y reporte por recibos, correctamente firmado y sellado por las áreas responsables
Auxiliar contable	3	Emitir estado de cuenta bancario, de la cuenta correspondiente a ingresos, para cotejar con los depósitos realizados de acuerdo a los días de cobranza
Auxiliar contable	4	Ubicar depósitos ingresados a la cuenta de ingresos que no se encuentren correspondidos por el área de cobranza, en caso de no existir el registro correspondiente, se realizara el registro a la cuenta destinada para ello bajo el nombre de "depósitos no identificados"
Auxiliar contable	5	Realizar el registro contable de los ingresos con cargo a cuenta cobros del día del mes correspondiente y abono a los rubros correspondientes como se indica en el corte entregado por el área de comercialización
Auxiliar contable	6	Realizar el registro contable del depósito, cheque y transferencia en una póliza de diario con afectación a la cuenta correspondiente a ingresos del mes correspondiente

Nombre del Procedimiento: Registro contable de los ingresos

Auxiliar contable	7	Realizar el registro contable en póliza diario de los traspasos de la cuenta de ingresos a la cuenta de egresos del ejercicio fiscal vigente
Auxiliar contable	8	Al finalizar la carga de la cobranza de los meses correspondientes realizar conciliación entre auxiliar contable del sistema de contabilidad contra estado de cuenta de las cuentas, cobros, del día, cuenta de ingresos y cuenta de IVA cobrado del mes correspondiente
Auxiliar contable	9	Una vez conciliado con auxiliares bancarios y contables, solicitar a área de comercialización en reporte mensual por rubros para realizar la conciliación entre sistema contable y sistema comercial.
Auxiliar contable	10	Después de la conciliación se procede a realizar el cierre de mes correspondiente
Auxiliar contable	11	De acuerdo a los depósitos no correspondidos se emite un oficio dirigido a área comercial con el objetivo de ubicar los depósitos que pudieran no ser identificados para realizar la búsqueda en sistema y en su caso aplicar el cobro al usuario correspondiente en el mes posterior inmediato.
Auxiliar contable	12	Entregar póliza correctamente soportada a las áreas correspondientes para rubrica de cotejo, revisión y autorización y sellos correspondientes

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Humanos

Nombre del Procedimiento: CONTROL DE ALTAS Y BAJAS DE PERSONAL

O B J E T I V O: Control y manejo de expediente de personal a partir de su ingreso al organismo y hasta su baja.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Mantener actualizado el archivo de personal
- Ordenar alfabéticamente los expedientes en base a apellido paterno
- Cada expediente debe contener listado de documentos para ingreso

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C. Roselia Velázquez Reséndiz	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: CONTROL DE ALTAS Y BAJAS DE PERSONAL

Responsable	No de actividad	Descripción de la actividad
AUXILIAR CONTABLE	1	Recibir a cualquier persona que acuda al organismo con el interés de integrarse al equipo de trabajo, canalizar el currículo o solicitud de empleo a dirección general y sub dirección administrativa para su revisión
AUXILIAR CONTABLE	2	No se autoriza contratación
		Se archiva documentación
		Si se autoriza contratación
		Se expide al nuevo elemento hoja con requisitos para integración de expediente de personal (anexo 1)
AUXILIAR CONTABLE	3	Se recaban los documentos y se elabora expediente de personal anexando lista de documentación para su cotejo
		Se proporciona el expediente al área de jurídico para elaboración de contrato respectivo
AUXILIAR CONTABLE	4	Se emite al trabajador documento para solicitar apertura de cuenta bancaria modalidad nomina para el depósito de su nomina
AUXILIAR CONTABLE	5	Dar de alta a personal en plantilla para la generación de recibo timbrado correspondiente
AUXILIAR CONTABLE	6	Se realizan cálculos de liquidaciones y finiquitos de acuerdo a instrucciones de director y sub director del organismo en base a incidencias de personal.
AUXILIAR CONTABLE	7	Se realizan los registros correspondientes en los formatos elaborados para ello.
AUXILIAR CONTABLE	8	Se archiva la documentación generada en el expediente de personal

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Humanos

Nombre del Procedimiento: CONTROL DE INCIDENCIAS PERSONAL

O B J E T I V O: Registro y actualización de expedientes de personal

POLÍTICAS DE OPERACION

- Registrar las incidencias de personal
- Elaborar extrañamientos y apercibimientos a personal según sea el caso
- Dar informe respecto a incidencias a director y Sub Director General

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C. Roselia Velázquez Reséndiz	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: CONTROL DE INCIDENCIAS PERSONAL

Responsable	No de actividad	Descripción de la actividad
AUXILIAR CONTABLE	1	Revisar frecuentemente el reloj checador para expedir reporte de asistencias de personal
AUXILIAR CONTABLE	2	Observar reporte y señalar personal que rebase la hora de ingreso establecida
AUXILIAR CONTABLE	3	Elaborar oficio de recomendación al personal para dar cumplimiento al reglamento
AUXILIAR CONTABLE	4	Recepción de documentación que acredite la incapacidad o ausencia de un empleado a su lugar de trabajo expedida por un médico certificado.
AUXILIAR CONTABLE	5	Entregar copia de comprobantes a subdirector administrativo y director general para su conocimiento
AUXILIAR CONTABLE	6	Anexar comprobantes justificatorio a expediente de personal y anexar copia a nomina correspondiente
AUXILIAR CONTABLE	7	Anexar comprobantes de incapacidad, recetas médicas, estudios y cualquier comprobante justificatorio a los oficios de nómina quincenales para su correcto soporte

RECURSOS MATERIALES

Nombre del Procedimiento: Control de la sal de juntas.

O B J E T I V O: Contar con instalaciones adecuadas para llevar a cabo reuniones de trabajo del organismo.

POLÍTICAS DE OPERACION

A) Las instalaciones se encuentran debidamente adecuadas y en orden para su uso.

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Materiales

Nombre del Procedimiento: Control de la sal de juntas.

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos materiales	1	Constantemente se tiene cuidado que las instalaciones estén en perfectas condiciones de uso.
Dirección	2	Cuando otra dependencia del gobierno , solicite las instalaciones deberán hacerlo por escrito dirigidas a director general para su visto bueno.
Recursos materiales	3	Asegurarnos de que se cuente con lo indispensable como: sillas, mesas, sonido, mantelería, galletas, azúcar café y todo lo necesario para llevar a cabo la reunión del trabajo.
Recursos materiales	4	En caso de no haber en existencia se le informa al subdirector para su adquisición o compra.
Recursos materiales	5	Supervisar que el inmueble sea entregado de la misma forma que se le proporciono.
	6	Mantener el inmueble cerrado con llave para su conservación.
	7	Fin.

Elaboro:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Archivo general

O B J E T I V O: Mantener en forma ordenada y por área toda documentación vencida de años anteriores.

POLÍTICAS DE OPERACION

A) Resguardar toda la documentación existente para cuando lleven gestiones de información ante los usuarios, que se encuentren en forma oportuna.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Materiales

Nombre del Procedimiento: Archivo general

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos materiales	1	Las diferentes áreas del organismo, archivan la documentación en carpetas y a su vez me es entregado en cajas de plástico para su guarda.
Areas.	2	Una vez que solicitan información acuden al archivo general para solicitar cualquier documentación requerida.
Areas.	3	Se les entrega por medio de una libreta, anotando que es lo que se está llevando y firmando el personal que solicita.
Areas.	4	Posteriormente lo entregan y en las libretas de registro se anota la devolución del mismo.
	5	Fin.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: bitácora de consumo de combustibles y Lubricantes

O B J E T I V O: Controlar el consumo de combustibles y justificar el gasto de acuerdo al rendimiento lógico del vehículo y su utilización

POLÍTICAS DE OPERACION

- Será llenado el formato a mano y firmada por el operador
- Entregaran diariamente el formato y el ticket de gasto.
- El folio de bitácora será de manera consecutiva.
- Utilizar solo el folio que corresponda a su unidad.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Materiales

Nombre del Procedimiento: bitácora de consumo de combustibles y Lubricantes

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos materiales	1	Entrega formatos de bitácora
áreas	2	Acuden a la gasolineria a cargar combustible
	3	Registro de kilometraje en ticket de carga de combustible
	4	Llenado de formatos de bitácora, anotando kilometraje, lugares de destino, fecha,
	5	Entrega de documentos requisitado y firmado
Recursos materiales	6	Recepción diaria de bitácoras
	7	Captura en la computadora del Formato de concentrado de bitácoras por unidad (número del formato de auditoria)
	8	Se clasifica la información el físico y electrónico
Contabilidad	9	Recepción registros de cada vehículo y gestiona el pago.
Administración	10	Aplica procedimiento de pago de servicios
Recursos Materiales	11	Valida información con lo registrado.
	12	Se archiva.
	13	fin

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Archivo muerto

O B J E T I V O: Mantener en forma ordenada y por área toda documentación vencida de años anteriores.

POLÍTICAS DE OPERACION

A) Resguardar toda la documentación existente para cuando lleven gestiones de información ante los usuarios, que se encuentren en forma oportuna.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Materiales

Nombre del Procedimiento: Archivo muerto

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos materiales	1	Se mantiene un local especial (el carcamo) para el resguardo de información de años anteriores, las cuales se encuentran por años debidamente etiquetados, en cajas de cartón y plástico, esto mismo es bajo la autorización del director y del subdirector del organismo.
	2	Los archivos que ya rebasan los seis años atrás, se levanta un acta y se lleva a cambio su cremación.
	3	Bajo la supervisión y el visto bueno de las personas que integran la junta de gobierno.
	4	.una vez contada la autorización de la junta de gobierno se consiguen hornos especiales para su cremacion. (Cemex).
	5	Para la cremacion debe ser personal autorizado por el organismo.
	6	Fin.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Archivo muerto

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Resguardo de Bienes Muebles

O B J E T I V O: Registro de los Bienes Muebles patrimonio del Organismo, asignados al Personal para el desempeño de sus funciones y conservación de los mismos.

POLÍTICAS DE OPERACION

A) Registro inmediato de las adquisiciones de mobiliario, equipo y herramienta.

B) Revisión de Inventario dos veces al año.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Cp. Javier Trejo Caballero	Lae. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Materiales

Nombre del Procedimiento: Resguardo de Bienes Muebles

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos materiales	1	Cuenta con información de Bienes compra de Bienes Muebles, Equipo y/o Herramienta.
Área.	2	Obtiene evidencia fotográfica y características.
Área.	3	Registro en el Inventario General en forma Electrónica.
	4	Llenado del Formato de Resguardo al Personal Designado.
Dirección	5	Firma de quien autoriza, revisa, elabora y del Resguardarte.
	6	Archivar en Carpeta de Resguardo.
	7	Fin.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Cp. Javier Trejo Caballero	Lae. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: emplacado de unidades

O B J E T I V O: Mantener al corriente en su documentación las unidades de transporte.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Solicitar al subdirector del organismo la documentación respectiva de tarjeta de circulación y placas del año anterior para tramitar su pago respectivo..

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Materiales

Nombre del Procedimiento: emplacado de unidades

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos materiales	1	Ir a la oficina de gobierno del estado de hidalgo en Huichapan, Hgo, para solicitar formato de pago ante el banco respectivo..
Area	2	Solicitar dinero en efectivo para realizar el pago.
	3	Acudir a la sucursal bancaria respectiva para tramitar su pago.
	4	Regreso a la oficina de gobierno para entregar el comprobante respectivo de pago.
	5	Me entregan la documentación de los trámites realizados.
Area.	6	Entrego a la subdirección los pagos respectivos como documentación adquirida.
Area.	7	A cada unidad entrego placas y tarjeta de circulación para que la coloquen a la vista de sus unidades (placas), a si también copia de la tarjeta de circulación.
	8	Fin

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Verificaion Unidades.

O B J E T I V O: Que las unidades del organismo cuenten
Con su logotipo respectivo.

POLÍTICAS DE OPERACION

A) Tramitar ante las oficinas de gobierno del Edo de hidalgo, las Verificaciones de cada una de las unidades del organismo.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad
Recursos Materiales

Nombre del Procedimiento: Verificaion Unidades.

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Recursos materiales	1	Solicitar a la subdirección la verificación del periodo anterior para que junto con la unidad, se tramite la nueva verificación.
Area.	2	Solicitar el subdirector dinero en efectivo para el pago respectivo.
	3	Formarse para su turno.
	4	Una vez en el mostrador se inicia el trámite.
	5	Una vez pasando la unidad me entregan el logotipo y se coloca en la unidad respectiva.
Area.	6	Se le atregua a la subdirección la factura correspondiente de pago.
	7	El comprobante de pago de gobierno se archiva en el expediente de la unidad.
	8	Al titular de la unidad se le entrega copia fotostática de la verificación.
	9	Fin.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Seguro de unidades transporte

O B J E T I V O: Mantener las unidades de transporte del organismo con un seguro de autos que cubren años.

POLÍTICAS DE OPERACION

A) Estar al pendiente de llevar a cabo el trámite del seguro en su vencimiento respectivo para su renovación.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Seguro de unidades transporte

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Area.	1	Se contacta al banco para su trámite de vencimiento.
	2	Supervisar que se haga el trámite.
	3	Una vez que el banco entrega la documentación respectiva se sacan copias del recibo del seguro para entregarle a cada uno de los choferes para que lo traigan en la unidad respectiva.
	4	Se archiva el original del seguro de dicho documento en el expediente respectivo de cada unidad.
	5	fin

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
C.p. Javier Trejo Caballero	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

AREA COMERCIAL

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Atención de Usuarios

Nombre del Procedimiento: Contratación de tomas nuevas

O B J E T I V O: Contar con un universo de usuarios debidamente registrados, clasificados e identificados.

POLITICAS DE OPERACION

- Que el tramite lo realice el interesado y que sea el propietario del predio
- Que el usuario al solicitar su tramite cuente con su recibo pagado del impuesto predial, cooperaciones de comunidad y firma de comités y delegado
- El usuarios únicamente paga los derechos de conexión
- La excavación ruptura y relleno son responsabilidad del usuario
- Los materiales deberá adquirirlos el usuario con las características que le sean indicadas, de lo contrario no se instala la toma hasta que cambie su material
- El usuario deberá comunicar cuando tenga lista la excavación y material para que la brigada de fontaneros acuda a instalar la toma
- Validar los trabajos realizados por el usuario con respecto a la excavación, ruptura de pavimentos de concreto según sea el caso, así como el tipo de material utilizado y la forma de aplicación para que cumpla con las normas vigentes

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Victor A. Falcon Lopez	Ing. Rafael Martinez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Atención de Usuarios

Nombre del Procedimiento: Contratación de tomas nuevas

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Ventanilla única	1	Acude el usuario a las oficinas a solicitar contrato de toma nueva
	2	Revisión de documentos que presenta el usuario que debe contener
		• Solicitud llenada a maquina o bolígrafo anexo 1
		• Copia de escrituras legibles o documento que acredite la propiedad
		• Copia de boleta predial
		• Copia de identificación
		• Croquis de ubicación
		• No cumple con los requisitos se inicia nuevamente el tramite 1
		Cumple con los requisitos
		• Si cumple con los requisitos
	3	Elabora orden de verificación de factibilidad anexo 2
Brig. fontaneros	4	Verifica factibilidad en campo
		• Existe factibilidad de servicio
		• No existe factibilidad
	5	Comunica al usuario por escrito la negativa explicando los motivos aplicando procedimiento de elaboración de oficios, concluye procedimiento
		• Si existe factibilidad de servicio
	6	Dan indicaciones del lugar de instalación de la toma
		• Proporciona lista de material
		• Indicación de condiciones de excavación
		▪ Se le indica al usuario pasar a las oficinas a pagar su contrato
	7	Elabora presupuesto del costo del contrato anexo 3
Ventanilla única	8	Recibe presupuesto
		• Se presenta el usuario a pagar
		• No paga
	9	Cancela documentación y presupuesto en un termino de 30 días naturales
		• Si paga sus derechos de conexión anexo 4
	10	Cobran los conceptos marcados en el presupuesto aplica procedimiento de cobro de recibos
	11	Elaboración y firma del contrato anexo 5
	12	Genera orden de instalación de toma nueva anexo 6
	13	Condiciona al usuario que comunique a la oficina cuando tenga los materiales y excavación para instalar su toma
Brg. Fontaneros	14	Aplica proceso de instalación de toma nueva

Nombre del Procedimiento: Contratación de tomas nuevas

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
	15	Entrega orden de instalación
	16	Integra expediente y archiva
		fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE HUICHAPAN HGO.
Coordinación de contratos y servicios

Nombre del Procedimiento: Depuración de usuarios inexistentes

0 B J E T I V O: Mantener permanentemente actualizado el padrón de usuarios reales

POLÍTICAS DE OPERACION

- Involucrar a las autoridades locales en las diligencias de inspección para que abalen que las tomas o usuarios no existen
- Analizar y aportar elementos que soporten las bajas
- Evitar que se incrementen los estados financieros con cuentas inexistentes

Nombre del Procedimiento: Depuración de usuarios inexistentes

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Coordinación comercial	1	Análisis del listados de usuarios por Comunidad
	2	Selección de usuarios con adeudos excesivos.
Inspección y ejecución	3	Aplica proceso de inspección
	4	Localiza a las autoridades para solicitar información del usuario
		• Se le solicita información del usuario
		• Se le solicita intervenga como testigo en la diligencia de inspección
		• Se solicita la intervención de otro testigo
Coordinación comercial	5	Analiza el expediente del usuario
		• Se analiza los pormenores del acta de inspección
	6	Aplica proceso de baja definitiva
		fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Atención de Usuarios

Nombre del Procedimiento: Convenios de Pago a la palabra

O B J E T I V O: Proporcionar a los usuarios facilidades de pago para regularizar su situación con el organismo

POLÍTICAS DE OPERACION

- Dar plazos cortos de pago de un máximo de 4 meses
- El usuario que celebre el convenio de pago deberá ser el titular de la cuenta
- Deberá mostrar original y copia de su identificación oficial
- Deberá pagar del último mes del adeudo den adelante
- Al realizar convenio el usuario deberá realizar un primer pago por no menos del 25% del total del adeudo

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Atención de Usuarios

Nombre del Procedimiento: Convenios de Pago a la palabra

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Usuario Dirección, subdir, coordinador	1 2	Solicita facilidades de pago de su adeudo Verifica que en el expediente personal del usuario, no existan infracciones por reincidencia, o convenios vencidos. Tiene antecedentes • No se localizan antecedentes
Ventanilla única	3 4	Aplica convenio de pago • Solicita al usuario identificación oficial, para verificar que se trate del propietario del contrato, comparando las firmas • Llena formato de convenio y pagares en base a las parcialidades determinadas. • Requiere firma en los documentos al usuario • Verifica que la firma de la identificación sea igual a la del convenio de pago. • Requiere firma de autorización del director Aplica procedimiento de cobro de recibos por el 30% de la primera parcialidad. • Archiva documentación en el expediente de convenios vigentes, concluye procedimiento
Coordinador comercial	 5 6 7 8	• Si localiza antecedentes No autoriza la aplicación de convenio de pago en plazos. Requiere el pago en una sola exhibición • No acepta Aplica el procedimiento de suspensión a usuarios morosos, concluye procedimiento • Acepta Aplica procedimiento de cobro de recibos Fin

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Entrega de Notificaciones y Resoluciones Administrativas

O B J E T I V O: Comunicar al usuario oficialmente la aplicación de sanciones y resolver situaciones contractuales

POLÍTICAS DE OPERACION

- Dar formalidad a las resoluciones y aplicación de sanciones comunicando por escrito tal situación
- Establecer plazos flexibles para que el usuario aclare su situación o interponga su recurso
- Dar a conocer al usuario los ordenamientos legales violados
- Realizar el tramite adecuadamente para no poner al usuario en estado de indefensión
- Mantener una postura firme, decidida e irrefutable en la aplicación de los ordenamientos legales
- Considerar y dar facilidades de pago a usuarios con escasos recursos

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Entrega de Notificaciones y Resoluciones Administrativas

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Inspección y ejecución	1	Recibe de la ventanilla única las resoluciones administrativas
		• Traslada al domicilio del usuario y le hace entrega del documento, requiriéndole su firma como acuse de recibo
		• Mención del plazo que establece la ley para su aclaración o inconformidad en las oficinas correspondientes
		• Devuelve el acuse de recibo a la ventanilla única
		Acude el usuario
Depto. Atención a usuarios		• no se presenta el usuario
	2	Envía por oficio a informática las modificaciones o cargos que se deberán aplicar como resultado de las dictaminaciones, previa autorización del director del área y se efectúan los movimientos que deberán facturarse en la siguiente emisión
	3	Aplica el proceso de entrega oportuna de recibos
Depto atención a usuarios	4	Si el usuario se presenta a aclarar o a inconformarse, Aplica proceso de aclaraciones y orientación
		• Se le explican los hechos del acta administrativa y se referencia con el fundamento legal que lo sanciona
		Esta de Acuerdo en usuario
		No esta de acuerdo
	5	No queda convencido se le solicita su inconformidad por escrito para que de a lugar a una nueva investigación y aportación de pruebas, interpone recurso
Inspección y ejecución	6	Aplica proceso de inspección
Juridico	7	Aplica proceso de dictaminación
		Si esta de acuerdo
Ventanilla única	8	Aplica proceso de cobro de recibos y concluye proceso
	9	Archiva
		Fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Inspecciones

O B J E T I V O: Verificar que los servicios estén de acuerdo a la autorización concedida regularizando a usuarios que infrinjan los ordenamientos en la materia

POLÍTICAS DE OPERACION

- Que el personal que realice las inspecciones y regularizaciones, conozca adecuadamente los procedimientos enmarcados en la ley Estatal de agua y Alcantarillado y su reglamento
- Dar plazos con cierta flexibilidad sin dejar actuar adecuadamente
- Ser claros y explícitos en la redacción de actas circunstanciadas sin enunciar artículos de la ley para no limitar los efectos que se le puedan dar en la dictaminación
- Limitarse a lo escrito en la orden de inspección sin extralimitarse para no causar irritabilidad en los usuarios
- Presentarse ante el usuarios uniformado, debidamente identificado y limpio
- Se sancionará al personal que acepte dádivas o dinero por pasar por alto irregularidades del usuario

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Inspecciones

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Ventanilla única	1	Reciben denuncias, reportes o cualquier otro tipo de información por parte de fuentes externas o internas
	2	Genera ordenes de inspección dependiendo de la información se da prioridad a lo mas importante anexo 1
Inspección y ejecución	3	Personal del organismo se traslada a la comunidad y se constituye en el domicilio
		• Se encuentra el usuario
		• No se encuentra
	4	Deja citatorio con algún vecino o se fija en la puerta
	5	Acude el inspector para llevar a cabo la inspección
		• El usuario permite llevar a cabo la diligencia
		• No permite la inspección
	6	Levanta acta circunstanciada de multa y se cita nuevamente
	7	Acude el inspector a realizar la diligencia de inspección
		• Se encuentra el usuario
		• No se encuentra
Ventanilla única	8	Archiva temporalmente
		Si se encuentra
Inspección y ejec.	9	Indica el motivo de la visita mostrando la orden de inspección
		• El usuario acepta la inspección
		• No acepta Reinicia en actividad 6
		• Si acepta
	10	Procede a la inspección ocular y documental según sea el caso levantando acta circunstanciada de hechos anexo 2
		• Existen pruebas de violación a la ley
		• No existe irregularidad sancionable se registra en la misma acta circunstanciada
	11	Devuelve a ventanilla única para su control, concluye el proceso
		• Si se detectan irregularidades sancionables
	12	Entrega al infractor copia del acta y se le da término para las respectivas aclaraciones (tres días hábiles)
Coordinación comercial	13	Califica en base a la ley aplicando el proceso de dictaminaciones
	14	Aplica procedimiento de entrega de notificaciones y resoluciones administrativas

AREA TÉCNICA OPERATIVA

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Subdirección Técnica Operativa
Asistente del área Técnica

Nombre del Procedimiento: Bombeo de agua

O B J E T I V O: Suministrar de manera eficiente el servicio de agua potable a la población.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Encender y apagar equipo en el horario establecido.
- Revisar las instalaciones e informar a jefe inmediato actividades.
- No encender la bomba si el voltaje no funciona correctamente.
- Hacer el cabio de bomba si no funciona o no tiene buen funcionamiento.
- Aguardar a que el personal capacitado llegue para checar a fondo el daño.
- Tomar evidencia de cómo se lleva acabó la operación.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Alberto Solís Muñiz	Lae. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Bombeo de agua

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Pocero	1	Revisión de voltaje y amperaje
		Si el voltaje es bajo
	2	Aguardar hasta que se restablezca el voltaje
	3	Avisar a encargado del Área Técnica Operativa
	4	Si no se restablece voltaje no encender equipo hasta que se localice el problema de la falla.
		Si el voltaje se encuentra en los parámetros para la operación
	5	Tomar la lectura inicial del medidor de agua y energía eléctrica y llenar reporte de bombeo.
	6	Abrir válvula de desfogue
	7	Encender equipo de bombeo de acuerdo al horario de bombeo autorizado.
	8	Cerrar válvula de desfogue hasta la eliminación del aire y el flujo del agua sea constante.
	9	Revisar lectura de manómetro y verificar que la presión se encuentre en los parámetros establecidos.
	10	Revisar las instalaciones estén funcionando correctamente durante el horario de bombeo.
	11	Reportarse con el encargado del ATO e informar el cómo se encuentra el funcionamiento del equipo de bombeo.
	12	Apagar equipo de acuerdo al horario de bombeo autorizado.
	13	Tomar la lectura final del medidor de agua y energía eléctrica y llenar reporte de bombeo. .
		fin

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Alberto Solís Muñiz	Lae. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Bombeo de agua

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Subdirección Técnica Operativa
Asistente del área Técnica

Nombre del Procedimiento: Administración de cloro para saneamiento

O B J E T I V O: Reparar y/o mejorar los equipos en los pozos para brindar un adecuado servicio a la población.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Cloración en todas las fuentes de abastecimiento de agua para consumo humano.
- Mantener a los animales apartados de las áreas del pozo.
- Las tomas de cloro residual se deberán realizar periódicamente de acuerdo a la NOM-179-SSA1-1998.
- Tener las medidas correctas de cloración.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Alberto Solís Muñiz	Lae. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Administración de cloro para saneamiento

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
	1	Trasladarse a instalaciones de cloración
	2	Colocarse el equipo de seguridad
	3	Verificar que los depósitos de cloro contengan el componente suficiente para operar.
	4	Purgar línea de cloro
	5	Encender equipo de acuerdo al horario de bombeo autorizado.
	6	Revisar que el equipo esté funcionando correctamente
		Si hay alguna falla, informar a encargado del ATO y recibir indicaciones.
	7	Tomar muestreo en diferentes puntos de la red de distribución para verificar que la dosificación se encuentre entre los estándares de calidad del agua.
		Si la dosificación esta fuera de dichos estándares disminuir o aumentar la cantidad de cloro.
	8	Llenar bitácora de cloración.
	9	Apagar equipo de acuerdo al horario de bombeo autorizado.
	10	Avisar al jefe inmediato de las reservas de cloro residual.
	11	Se entrega bitácora mensualmente al jefe del departamento o auxiliar.
		Fin

Nombre del Procedimiento: Factibilidad de servicio de agua potable

O B J E T I V O: Verificar que se tenga infraestructura para otorgar el servicio de agua potable.

POLÍTICAS DE OPERACION

- No otorgar tomas a más de 20 metros de distancia.
- Indicar a los usuarios el material a utilizar para la instalación de la toma y especificaciones para su instalación.
- No hacer la instalación si se otorgan materiales inadecuados.

Nombre del Procedimiento: Factibilidad de servicio de agua potable

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Asistente de Área Técnica Operativa	1	Recepción de orden de factibilidad generada por Área de Contratos y Servicios.
Cuadrilla	2	Entregar orden de trabajo a la cuadrilla para su realización.
	3	Trasladarse al lugar para su inspección
	4	Medir la distancia entre la red de distribución más cercana y el lugar donde se instalará el cuadro del medidor.
		Si la distancia es mayor a 20 metros
	5	No procede la factibilidad
	6	Se informa al usuario que se tiene que realizar una ampliación y se proporciona la lista de material y especificaciones requeridas para dicha ampliación.
		Si la distancia es menor a 20 metros
	7	Si procede la factibilidad
	8	Se le notifica la lista de material y especificaciones requeridas para la instalación de la toma.
.	9	Llenar orden de trabajo y entregar a asistente del área
Asistente ATO	10	Entregar orden de factibilidad al Área de Contratos y Servicio para realizar contrato.
		fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Subdirección Técnica Operativa
Asistente del área Técnica

Nombre del Procedimiento: Generación y Seguimiento de órdenes de trabajo

O B J E T I V O: Registrar y controlar las órdenes de trabajo que se generan por la atención a usuarios y el cumplimiento a la programación de actividades.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Entregar al personal para su ejecución al siguiente día de que se genero
- Que se entregue a las oficinas el mismo día de su ejecución
- Preferentemente que firme el usuario que solicito el servicio

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Alberto Solís Muñiz	Lae. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Generación y Seguimiento de órdenes de trabajo

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Ventanilla	1	Recepción de información del Usuario, fuentes internas y / o calendario de actividades.
	2	Elaboración de órdenes de trabajo y registro en consecutivo de reportes **anexo 1**
Áreas	3	Entrega de Ordenes de trabajo
	4	Programa la ejecución de orden trabajo
	5	Traslado de personal al lugar indicado de la orden de trabajo
		No se ejecuta la orden de trabajo
	6	Se registra en orden de trabajo el motivo
	7	Se captura en sistema y regresa al punto número 4
		Si se ejecutó el trabajo
	8	Registro de actividades en orden de trabajo y materiales utilizados
Ventanilla	9	Entrega de orden de trabajo a oficina para su captura en el sistema
	10	Se archiva orden de trabajo
		fin

Nombre del Procedimiento: mantenimiento correctivo de equipos de bombeo

O B J E T I V O: Diseñar un Plan de Mantenimiento para optimizar la funcionabilidad de las válvulas

POLÍTICAS DE OPERACION

- Analizar y diagnosticar las actuales condiciones de dichas válvulas.
- Identificar las fallas que presentan para así saber el origen de la misma y establecer ya el origen de la falla.
- Elaborar y calendarizar el mantenimiento de las válvulas.

Nombre del Procedimiento: mantenimiento correctivo de equipos de bombeo

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
pocero	1	Diagnostico
	2	Situación actual de las válvulas
Áreas	3	Especificaciones técnicas de las válvulas
	4	Identificación
		Fallo por falta de estanqueidad o fuga en la válvula.
		Bloqueo de válvula
		Obstrucción de la sección de paso de la válvula
	5	Propuesta
		Hacer la clasificación de válvulas según sea su función (corte, regulación y retención) y su aplicación (fluido, presión y temperatura)
		fin

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Correctivo en pozos

O B J E T I V O: Reparar y/o mejorar los equipos en los pozos para brindar un adecuado servicio a la población.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Informar a jefe inmediato falla de los equipos del pozo de manera inmediata.
- Mantener las áreas afectadas limpias o libres para su mantenimiento o mejoramiento.
- Cambiar la instalación si no se pude poner en funcionamiento correctamente.

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Correctivo en pozos

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Pocero	1	Se revisar que todas las instalaciones estén funcionando correctamente
		• En caso de existir algún problema en el equipo eléctrico y de bombeo se procede a informar para su análisis de la magnitud del problema.
		• Comunicarse y reportar al Encargado del área Técnica Operativa.
Encargado del Área	2	Trasladarse al pozo o rebombeo, revisar instalaciones.
	3	Comunicarse con personal especializado para el diagnóstico de falla
Asistente Área Técnica	4	Realizar procedimiento administrativo
		• Realizar requisición
Contabilidad		• Generar orden de compra
Asistente Área Técnica		• Entrega de orden de compra a empresa o proveedor
Empresa o proveedor	5	Maniobras y actividades para la corrección de falla
Encargado del Área técnica	6	Supervisar y verificar que se estén realizando los trabajos correctamente.
Empresa y encargado del área	7	Se pone en funcionamiento y se hacen las mediciones de los parámetros eléctricos (voltaje, amperaje, resistencia, etc.) e hidráulicos (presión, gasto) de las instalaciones
	8	Se hacen las anotaciones y observaciones correspondientes
		Fin

Nombre del Procedimiento: Inspecciones

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Coordinación comercial	15	Archiva el tiempo que dure el plazo
		• Acude el usuario a regularizarse
		• No acude
	16	Aplica proceso de modificaciones al padrón
	17	Aplica proceso de entrega de recibos, concluye proceso
		• Si se presenta a regularizarse
Caja	18	Aplica proceso de cobro de recibos
		Fin

Nombre del Procedimiento: Platicas De Cultura Del Agua

O B J E T I V O: Concientizar de manera dinámica sobre la importancia que tiene el cuidado del agua a niños, jóvenes y adultos, sobre el uso adecuado de tan vital líquido.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Brindar pláticas sobre el buen uso y cuidado del agua en instituciones educativas de los distintos niveles educativos y al público en general por medio de conferencias.

- Se dará prioridad con las pláticas a las instituciones de las comunidades que el organismo administra.

- Solicitar a las instituciones educativas que nos permitan brindar las pláticas a la mayoría de los alumnos.

Nombre del Procedimiento: Generación y Seguimiento de ordenes de Trabajo

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Ventanilla	1	Recepción de información del Usuario, fuentes internas y / o calendario de actividades.
	2	Elaboración de órdenes de trabajo y registro en consecutivo de reportes **anexo 1**
Áreas	3	Entrega de Ordenes de trabajo
	4	Programa la ejecución de orden trabajo
	5	Traslado de personal al lugar indicado de la orden de trabajo
		No se ejecuta la orden de trabajo
	6	Se registra en orden de trabajo el motivo
	7	Se captura en sistema y regresa al punto numero 1
		Si se ejecutó el trabajo
	8	Registro de actividades en orden de trabajo
	9	Entrega de orden de trabajo a oficina para su captura en el sistema
	10	Se archiva orden de trabajo
		fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Atención de Usuarios

Nombre del Procedimiento: Seguimiento de quejas

O B J E T I V O: Atención y seguimiento a quejas de los usuarios hasta su solución

POLITICAS DE OPERACION

- Asignar folio a las quejas y proporcionar el folio a los usuarios para que soliciten posteriormente información sobre la solución de su reporte
- Dar prioridad a las quejas por fuga
- Dar solución a la brevedad posible
- Solicitar la firma de conformidad del usuario atendido
- Generar ordenes de trabajo para ejecutar la solventación de la queja
- Archivar y clasificar ordenes de trabajo

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Atención de Usuarios

Nombre del Procedimiento: Seguimiento de quejas

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Ventanilla única	1	Recibe el reporte del usuario por las siguientes posibilidades
		▪ Reporte por fugas en redes de conducción o distribución
		▪ Reporte de fugas en tomas
		▪ Falta de servicio
		▪ Reinstalación de tomas canceladas por fuga
	2	Elabora orden de trabajo anexo 1
	3	Entrega la orden a la brigada de reparaciones
Brigada de fontaneros	4	Programa la ejecución
	5	Traslado al lugar del reporte
		Ejecuta la orden
		No se ejecuta
	6	Registra motivo en la orden de trabajo
Ventanilla única	7	Se registra el seguimiento cuando se haya ejecutado
		Si ejecuta la orden
Brigada de fontaneros	8	Registra en bitácora de operación.
		fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Atención a Usuarios

Nombre del Procedimiento: Suspensión de usuarios morosos

O B J E T I V O: Recuperar la cartera vencida fomentando una cultura hacia el pago oportuno de los servicios

POLÍTICAS DE OPERACION

- Suspender el servicio a usuarios morosos de más de 3 pagos vencidos
- Suspender el servicio mediante orden escrita
- Colocar primeramente sellos precintos y adheribles en llaves de paso
- Verificar periódicamente que no se hayan violado los sellos colocados en su toma
- Concientizar al usuario que debe regularizar su situación

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Atención a Usuarios

Nombre del Procedimiento: Suspensión de usuarios morosos

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Depto. Admtivo.	1	Aplica procedimiento de entrega oportuna de recibos
	2	Analiza el reporte mensual de adeudos • Analiza por comunidad punteando a los usuarios que se les aplicara este proceso. • Envía reporte a ventanilla única
Ventanilla única	3	Genera ordenes de suspensiones de tomas • Genera y se envían al área de inspección y ejecución
Inspección y Ejecución	4	Programa la suspensión de tomas Coordina la ejecución debido a que se debe dar prioridad a los trabajos por fuga e instalaciones de tomas nuevas ejecutando los cortes según sea la zona de los problemas.
	5	Se constituye en el domicilio del usuario
		• ¿Se encuentra el usuario? • No se encuentra el usuario
	6 7 8 9 10	Verifica la ubicación de la toma en la calle • No la localiza Reprograma la suspensión volviendo a la actividad 5 • Si se localiza Suspende el servicio colocando sellos adheribles y precintos Registra en la orden de suspensión la fecha y hora de la ejecución y la firma y la devuelve a la ventanilla única y se archiva Archiva en expediente de usuario y concluye procedimiento
		• Si se encuentra el usuario
	11 12	Comunica el motivo de la visita • Solicita al usuario su recibo de pago actualizado • No presenta recibo de pago actualizado reinicia en actividad 8 • Presenta recibo de pagos actualizado Registra en la orden de suspensión fecha de pago, importe, numero de recibo oficial y sello de pagado y reintegra a ventanilla única para registro control y archivo en actividad 10 **fin**

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Toma de lecturas y entrega de avisos de consumo.

O B J E T I V O: Registrar los consumos mensuales del usuario y cobrar de acuerdo a estos

POLÍTICAS DE OPERACION

- Tomar lectura a partir del día 14 al día ultimo de cada mes.
- Anotar la lectura en el la Tablet y emitir recibo de consumo
- Entregar recibos de consumo
- Hacer recomendaciones de lo observado
- Colocación de sello de "próximo para corte" en el recibo de consumo

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN, HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Toma de lecturas y entrega de avisos de consumo.

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
lecturistas.	1	Aplica procedimiento de entrega oportuna de recibos
	2	Envía archivo de lecturas tomadas a informática para su transferencia de datos capturados en campo.
Informática	3	Traslada en forma electrónica lecturas y coteja con facturación
	4	Coteja recibos facturados contra lectura tomada
		Están correctos los recibos
		No están correctos
		Se envían a lecturistas para revisión y corrección de la lectura real
		Si están correctos
	5	Se valida la toma de lecturas de esa ruta.
		fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Regularización de tomas clandestinas

O B J E T I V O: Incorporar al padrón a usuarios que utilizan el servicio en forma irregular

POLÍTICAS DE OPERACION

- Suspender el servicio en el momento que se detecta como clandestina
- Cobrar 5 años anteriores a la fecha por concepto de consumos de agua
- Cobrar multas y recargos por infringir la ley
- Se reinstala la toma hasta que se contrate
- Verificar periódicamente que no se reinstale y que los vecinos no le proporcionen el servicio
- Cuando se le haya cortado mas de dos ocasiones se turna al jurídico para que inicie demanda por robo de fluidos

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	Lae Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Inspección y Ejecución

Nombre del Procedimiento: Regularización de tomas clandestinas

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCIÓN
Ventanilla única	1	Recibe información de tomas clandestinas por diferentes causas
		• Fugas en las líneas de conducción y distribución
		• Por reportes de fuentes internas y externas
		• Revisiones del inspector
		• Reporte del censo
Notificación y Ejec.	2	Aplica procedimiento de inspección
	3	Suspende el servicio en el acto
Ventanilla única		Acude el usuario
		No acude a regularizar
Inspección y Ejec.		Aplica procedimiento de inspección para verificar regresa al punto número 2
		• Que continúe suspendida
		• Que no le proporcionen servicio los vecinos
		Si acude a regularizar su situación
Atención a usuarios	4	Aplica procedimiento de dictaminación
	5	Elabora Presupuesto de regularización que incluye
		• Consumos vencidos
		• Recargos
		Esta de acuerdo el usuarios con el presupuesto
		• No esta de acuerdo
	6	Explicación de fundamento legal y Se le ofrecen facilidades de pago
		Acepta el usuario explicación y ofrecimientos
		• No acepta
	7	Continua la toma Suspendida indefinidamente y reinicia en actividad 2
		Si acepta
Ventanilla única	8	Aplica procedimiento de contratación
	9	Procede a realizar el pago aplicando el proceso de cobro de recibos
		fin

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Departamento: Atención de Usuarios

Nombre del Procedimiento: notificación por falta de documentos

O B J E T I V O: Contar con los documentos completos en expedientes de usuarios que soporten la contratación del servicio

POLÍTICAS DE OPERACION

- Indicar a los usuarios la importancia de tener su documentación en orden
- Tener completo documentalmente el expediente del usuario
- Actualizar los documentos en el expediente de cada usuario

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
Lic. Gerardo Jiménez Rojo	L.A.E. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: notificación por falta de documentos

AREA		ACTIVIDAD	
		No.	DESCRIPCION
Ventanilla Única	1		Revisa expedientes de usuarios por Comunidad
	2		Anotar los documentos faltantes en el listado de usuarios por comunidad
	3		Elabora notificación por usuario Anexo 1
	4		Aplica procedimiento de entrega de notificaciones
			El usuarios atiende la notificación
			• No la acude
			Se aplica actividad 3
			• Si la atiende
Coordinación comercial.	5		Se revisa la documentación correspondiente
.			Esta completa
			• No esta completa
	6		Requiere la documentación faltante reinicia en actividad 5
			• Si esta completa
Ventanilla única	7		Elabora contrato con el formato nuevo
	8		Solicita al usuario firme el contrato actualizado
Coordinación comercial	9		Analiza documentación y autoriza el tramite
Director	10		Analiza documentación y firma el contrato
Ventanilla única	11		Integra el Expediente y archiva
			Fin

Nombre del Procedimiento: Platicas De Cultura Del Agua

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Atención público en general	1	Revisar la calendarización de platicas
	2	Envía oficio para calendarizar la plática.
	3	Hubo respuesta
		• No hubo respuesta y se regresa al punto 1
		✓ Si hubo respuesta
	4	Se agenda fecha de la platica
	5	Se acude a la institución para ver el lugar que nos prestaran para la platica
	6	Se instala el equipo.
	7	Se imparte la platica
	8	Al finalizar la plática se entregan trípticos y utilitarios, etc.
	9	Se recaba la firma y sello de la institución.
	10	Se elabora el reporte de actividades
	11	Se archiva
	12	Fin.

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HUICHAPAN HGO.
Subdirección Comercial
Cultura del Agua.

Nombre del Procedimiento: Publicidad

O B J E T I V O: Concientizar y reforzar más sobre el cuidado y buen uso del agua llamando la atención del público en general, con murales, folletos, utilitarios, que tengan imágenes atractivas.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Generar publicidad en muros visibles, trípticos o folletos, lonas, periódicos, para seguir haciendo conciencia.
- Brindar información en instituciones educativas, comunidades y cabecera municipal y dentro del mismo organismo
- Renovar aproximadamente en un tiempo trimestral las imágenes.

Elaboró:	Reviso:	Autorizo:
L.P. Erika Pérez Bautista	Lae. Víctor A. Falcon López	Ing. Rafael Martínez Rojo

Nombre del Procedimiento: Publicidad

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Cultura del Agua.	1	Diseño de la publicidad de temporada
	2	Presentar a los directivos los temas
	3	Aprobar la publicidad de temporada
		• No aprueban, regresar al punto 1, para su rediseño.
		• Si aprueban, el diseño.
	4	Se verifica el presupuesto
		• No hay presupuesto, Se valida la disponibilidad y se modifica.
		✓ Si hay presupuesto, Se realizan las actividades programadas.
	5	• Se toma evidencia
	6	Se genera el reporte de entrega de actividades realizadas.
	7	Se archiva
	8	Fin.

Nombre del Procedimiento: Desfiles y Caravanas

O B J E T I V O: Impulsar Permanentemente, En Conjunto Con Los Diferentes Órganos De Gobierno La Realización De Los Eventos, Concursos Y Actividades Que Fortalezcan, El Cuidado Y Uso Adecuado Del Agua Potable.

POLÍTICAS DE OPERACION

- Organización del desfile del día mundial del agua 22 de marzo con apoyo y participación de instituciones educativas y público en general.
- Se participará en sus eventos y se brindara el apoyo a otros organismos operadores.

Nombre del Procedimiento: Desfiles y Caravanas

AREA	ACTIVIDAD	
	No.	DESCRIPCION
Atención público en general	1	Realizar el plan de actividades a realizar en el desfile y evento del día mundial del agua.
	2	Se presenta el plan a los directivos para la revisión y aprobación
		• No se aprueba, se regresa al punto 1 para la modificación.
		✓ Si se aprueba, se realizan las invitaciones para las instituciones
	5	Se generan los oficios a las diferentes áreas correspondientes para el apoyo
	6	Se mandan hacer los reconocimientos que se entregaran a las instituciones participantes
	7	se realiza el reporte de actividades
	8	Se archivan
	9	Fin.