

COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR, HGO.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
MISIÓN.....	4
VISIÓN	5
OBJETIVO GENERAL.....	5
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
ÁREA DE DIRECCIÓN GENERAL.....	6
Objetivo del área.....	6
Representación Legal del Organismo.....	7
Elaboración del Programa de Desarrollo del Organismo	7
Celebración de actos jurídicos.....	7
Realizar gestiones.....	8
Informe de actividades Anuales.....	8
Coordinación con las autoridades.....	9
Visitas de inspección y verificación	9
Muestreo y análisis del agua	10
Proponer y nombrar al personal del Organismo.....	10
Aprobación del Reglamento Interior	10
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	11
Objetivo del Área.....	11
Contratación de personal.....	11
Elaboración de expedientes de personal	13
Capacitación al personal	13
Alta y baja en la nomina.....	14
Liquidación de personal	16
Emisión de orden de compras o servicio	17
Adquisición de materiales, bienes muebles, insumos, maquinaria y equipo entre otros	18
Registro de los ingresos y egresos de pólizas.....	18

CULTURA DEL AGUA.....	57
Objetivo del área	57
Diseño de materiales Didácticos y/o Promocionales.....	57
Cursos y Talleres a Espacios de Cultura del Agua.....	58
ÁREA TÉCNICA	58
Objetivo del Área	58
Reparación de Fugas.....	59
Mantenimiento a cloradores de agua potable.....	61
Operación de cada uno de los pozos.....	62
Reparación a cajas de Válvulas.....	62
Nivelación en los tanques de agua potable	63
Mantenimiento general a Sistemas de Bombeo de Agua Potable	64
Revisar niveles y mantenimiento a pozos	65
Cobro del servicio al usuario	67

INTRODUCCIÓN

El agua es un recurso indispensable para la vida y el desarrollo económico de la sociedad; tiene un profundo valor social y se le ha reconocido con un valor económico. Su manejo inadecuado ha ocasionado la contaminación de los cuerpos de agua, además de que existen rezagos en la cobertura y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado y saneamiento por lo que es prioritario tomar acciones para lograr su adecuado manejo.

El presente Manual de Procedimientos, tiene como objetivo dar a conocer los principales procedimientos que se llevan a cabo en cada una de las áreas que conforman la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de San Salvador Hgo; así como auxiliar en la comprensión de las responsabilidades del personal y propiciar la coordinación y uniformidad en el trabajo. Este nos ayudara a servir de instrumento de apoyo técnico administrativo en el funcionamiento institucional, al presentar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de las distintas áreas; al establecer de manera formal los métodos de trabajo, precisar los responsables de la ejecución, control y evaluación de las actividades, facilitar la interrelación entre ellos y agilizar la gestión operativa del organismo.

MISIÓN

Brindar y administrar en forma equitativa los servicios de agua potable y alcantarillado con cantidad y calidad, mediante un sistema de administración eficiente y eficaz, fomentando la cultura del agua, conciliando los valores sociales y económicos del recurso con los del medio ambiente, contribuyendo al desarrollo sustentable del Municipio.

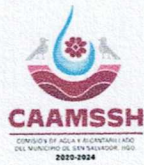
VISIÓN

Ser un Organismo eficiente, que garantice de manera sostenible el servicio de suministro de Agua Potable y Alcantarillado, para el bienestar de los habitantes y el desarrollo socio económico del municipio, reconocido por el liderazgo de su personal y por la capacidad de aportar soluciones a problemas prioritarios con la generación de ingresos que fortalezcan su autonomía y desarrollo.

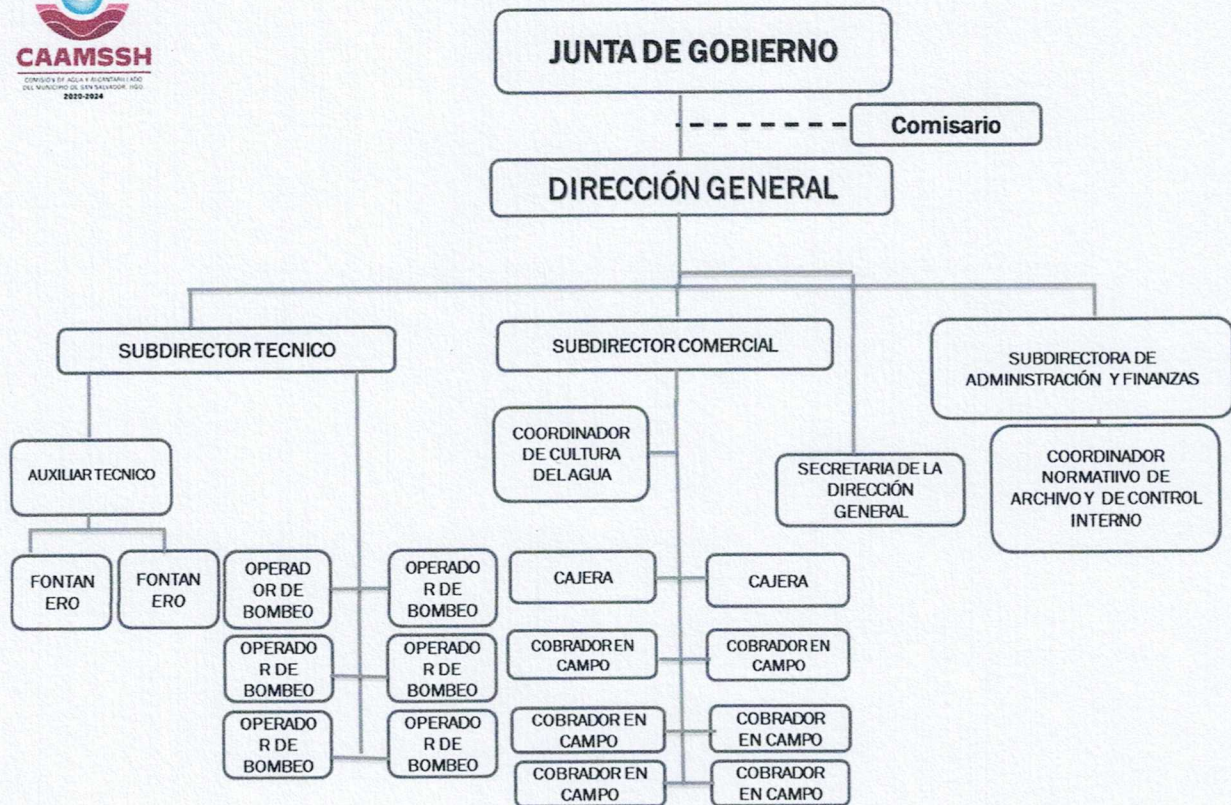
OBJETIVO GENERAL

Con el desarrollo e implementación de un Manual de Procedimientos en las diferentes áreas de dirección, administración, técnica y comercial; se pretende la reducción de tiempos de respuesta en los procesos, disminución de errores, definición más precisa de autoridad y de responsabilidad, eficiencia y eficacia en los trámites y servicios proporcionados por el Organismo Operador, mediante métodos y procedimientos de actividades para llevar a cabo acciones concretas en beneficio de los usuarios.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



ORGANIGRAMA



ÁREA DE DIRECCIÓN GENERAL

Objetivo del área

Dirigir el funcionamiento y cumplimiento de las actividades del Organismo, asegurándose de que sean las adecuadas para lograr la finalidad de prestar, administrar, conservar y mejorar los servicios de Agua Potable, Drenaje Sanitario y Alcantarillado del Municipio de San Salvador Hgo., de acuerdo a los planes establecidos por el Gobierno Federal, Estatal y Municipal en beneficio de cada una de las comunidades.

Representación legal del organismo

- Director General

Objetivo del procedimiento

Designar al Director General del Organismo quien se hará cargo de la Dirección General tendrá todas las facultades generales de decidir por el bien del Organismo y brindar un servicio eficiente y eficaz a la ciudadanía del Municipio de San Salvador, Hgo.

Descripción del procedimiento

1. En la Junta de Gobierno, se nombra al Director, quien se hará cargo de la Dirección General y tendrá la Representante Legal del Organismo y se otorgan poderes.
2. La Junta de Gobierno aprueba el nombramiento del Director General.
3. El Secretario, levanta el acta correspondiente y le entrega nombramiento al Director General.

Elaboración del Programa de Desarrollo del Organismo

Objetivo del procedimiento

Elaborar el Programa de Desarrollo del Organismo y que se actualice periódicamente, para su aprobación por parte de la Junta de Gobierno.

Descripción del procedimiento

1. El Director se involucra en cada una de las Áreas para conocer las necesidades de cada una de ellas.
2. Se elaborará el Programa de Desarrollo en base a las necesidades del Organismo.
3. El Director General, entrega al Representante de cada Área el programa de desarrollo con el objetivo de conocerlo y ejercerlos durante el ejercicio

Celebración de actos jurídicos

Objetivo del procedimiento

Celebrar los actos jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del Organismo.

Descripción del procedimiento:

1. Celebrar los actos jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo, una vez analizada la magnitud de la situación.

Realizar gestiones

Objetivo del procedimiento

Gestionar y obtener, conforme a la legislación aplicable y previa autorización de la junta de gobierno, el financiamiento para obras, servicios y amortización de pasivos, así como suscribir créditos o títulos de crédito, contratos u obligaciones ante Instituciones Públicas y Privadas.

Descripción del procedimiento

1. Convocar a una Junta de Gobierno.
2. Realizar la Junta de Gobierno.
3. Presentar ante la Junta de Gobierno propuestas de financiamiento, obras servicios y amortización de pasivos, para su autorización.
4. Ya autorizada, llevar acabo las gestiones

Informe de actividades anuales

Objetivo del procedimiento

Rendir el informe anual de actividades del Organismo a la Junta de Gobierno.

Descripción del procedimiento

1. Convocar a una Junta de Gobierno.
2. Realizar la Junta de Gobierno.
3. Presentará un informe Anual a la Junta de Gobierno, sobre el cumplimiento de sus acuerdos, resultados de los estados financieros; avance en las metas establecidas en el Programa de Desarrollo, en los programas de operación autorizados por la propia Junta de Gobierno; cumplimiento de los programas de obras y erogaciones en las mismas; presentación anual del Programa de Labores y los Proyectos del Presupuesto de Ingresos y Egresos para el siguiente período.

Coordinación con las autoridades

Objetivo del procedimiento

Establecer relaciones de coordinación con las Autoridades Federales, Estatales y Municipales, de la Administración Pública Centralizada o Paraestatal y las personas de los sectores social y privado, para el trámite y atención de asuntos de interés común.

Descripción del procedimiento

Establecer relaciones con las diferentes Dependencias ya sean Federales, Estatales y Municipales (por mencionar algunas CONAGUA, CEAA, ASEH, Presidencia Municipal) y con las diferentes personas de los sectores social y privado para el trámite y atención de los asuntos de interés común, que le conciernen al Organismo Operador CAAMSSH.

Visitas de inspección y verificación

Objetivo del procedimiento

Ordenar visitas de inspección y verificación, de conformidad con lo señalado en la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado y aplicar las sanciones correspondientes.

Descripción del procedimiento

Ordenar que se practiquen las visitas de inspección y verificación, de conformidad con lo señalado en la ley estatal de agua y alcantarillado y su caso aplicar las sanciones correspondientes, cuando lo amerite en base a la ley.

Muestreo y análisis del agua

Descripción del procedimiento

Ordenar que se practiquen, muestreo y análisis del agua de conformidad con el Reglamento Interior y la legislación aplicable.

Descripción del procedimiento

Ordenar que se practiquen en forma regular y periódica, muestreo y análisis del agua, llevar estadísticas de sus resultados y tomar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua que se distribuye a la población, así como la que una vez utilizada se vierta a los cauce y vasos, de conformidad con el Reglamento Interno y la legislación aplicable.

Proponer y nombrar al personal del organismo

Descripción del procedimiento

Proponer y nombrar con visto bueno de la Junta de Gobierno, al personal del Organismo.

Descripción del procedimiento

1. Convocar a una Junta de Gobierno.
2. Realizar la Junta de Gobierno.
3. Proponer y nombrar con aprobación de la Junta de Gobierno al personal del Organismo.

Aprobación del reglamento interior

Objetivo del procedimiento

Someter a la aprobación de la Junta de Gobierno el Reglamento Interno del Organismo y sus modificaciones.

Descripción del procedimiento

1. Convocar a una Junta de Gobierno.
2. Realizar la Junta de Gobierno.
3. Elaborar y someter a la aprobación de la Junta de Gobierno el Reglamento Interior del organismo y sus modificaciones.
4. Cumplir con el Reglamento del Organismo.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Objetivo del área

Asesorar a la Dirección General, así como las subdirecciones comercial y técnica e instrumentar las estrategias, políticas y los programas que contribuyan al fortalecimiento de las finanzas de la comisión, así como satisfacer sus necesidades en base al presupuesto, en tiempo y forma para el desempeño de sus actividades.

Contratación de personal

Objetivo del procedimiento

Seleccionar al mejor candidato de acuerdo al perfil solicitado por las diferentes áreas que integran el Organismo, con la finalidad de que tenga un buen desempeño laboral, y esto se refleje en un excelente servicio a la ciudadanía.

Descripción del procedimiento

1. El encargado le informa en qué departamento prestara sus servicios.
2. Para cumplir con estos requisitos se le conceden 10 días, dando cumplimiento en los primeros.
3. Una vez que el candidato al puesto ha cumplido con los requisitos solicitados. Se realiza una entrevista con el jefe del departamento en el cual prestara sus

- servicios. Esto con el fin de que el Jefe del Departamento le manifieste al aspirante cuales serían sus actividades a desarrollar.
4. El Jefe de manera verbal le hace saber de las Obligaciones y Derechos que el contratante tiene al ingresar, estas Obligaciones y Derechos están sustentadas en el Contrato Individual de Trabajo
 5. Se elabora un Contrato Individual de Trabajo por tiempo determinado al personal de nuevo ingreso (Este contrato varía entre 1 a 3 meses)
 6. Este Contrato es firmado por el Director General, el Subdirector del Área administrativa y el trabajador.
 7. Se arma el expediente del personal de nuevo ingreso el cual contiene:
 - Acta de Nacimiento (copia)
 - Currículum Vitae (únicamente puesto admón.)
 - Registro Federal del Contribuyente (RFC)
 - Constancia de estudios (copia)
 - INE (credencial de elector)
 - Clave Única de Registro de Población (CURP)
 - Contrato individual de trabajo (oficina)
 - Nombramiento (oficina).
 - Examen Médico.
 8. El empleado de nuevo ingreso se presenta con su Jefe inmediato en el Departamento donde prestara sus servicios. Este será capacitado en el área de trabajo.
 9. El encargado de Nominas de R.H. lo dará de Alta en el sistema de nómina.
 10. Una vez concluido el término de Contrato por tiempo determinado de 1 a 3 meses. Se realiza la renovación del Contrato.
 11. Se le invita al empleado para que obtenga su tarjeta de débito para que cada quincena se le deposite a su número de su tarjeta.

Elaboración de expedientes de personal

Objetivo del procedimiento

Tener control e historial de todos los acontecimientos que afectan al empleado y estos deberán estar documentados y firmados por el trabajador.

Descripción del procedimiento

1. El encargado del área de administración y finanzas conforma el expediente con los siguientes documentos:
 - Acta de Nacimiento (copia)
 - Currículum Vitae (únicamente puesto admón.)
 - Registro Federal del Contribuyente (RFC)
 - Constancia de estudios (copia)
 - INE (credencial de elector)
 - Clave Única de Registro de Población (CURP)
 - Contrato individual de trabajo (oficina)
 - Nombramiento (oficina)
2. Se les conceden 5 días para presentar toda la documentación, al recibir la documentación estas serán selladas de recibido con la fecha por el Departamento.
3. Una vez que el expediente tiene todos los requisitos se etiqueta con el número de empleado, nombre completo y departamento.
4. Se archiva en la gaveta
5. Otros documentos que los expediente contienen son:
 - Solicitud de permiso
 - Actas Administrativas

Capacitación al personal

Objetivo del proceso

Siendo congruente con su Visión y Misión en donde busca siempre la mejora continua, la eficiencia y productividad de su personal para prestar el servicio que la

ciudadanía se merece, y esto se logra a través de la capacitación continua de su personal.

Descripción del procedimiento

1. Se recibe invitación por parte del Gobierno del Estado (Oficialía Mayor, Comisión Estatal del Agua u otros) de los cursos que serán impartidos.
2. Se distribuye la invitación a todos los Departamentos para ir a la capacitación de acuerdo al tema.
3. El personal interesado, si se autoriza se registran para asistir al curso.
4. Se solicita las listas de asistencia del personal.
5. Se acude al curso, taller, capacitación.
6. Se distribuyen las constancias recibidas, original para la persona que recibió la capacitación y copia para su expediente.

Alta y baja en la nomina

Objetivo del procedimiento

ALTAS: Activar al empleado dentro del Sistema de Nómina. Para que pueda recibir su pago y demás prestaciones a las que tiene derecho.

BAJAS: Modificar el estatus del empleado, ya sea por renuncia, termino de contrato, rescisión laboral, muerte, jubilación o pensión. Se deberá dar de baja en el sistema de nómina. Para evitar pagos de sueldo y prestaciones que no le corresponden.

Descripción del procedimiento

ALTA EN NOMINA

1. Una vez que el candidato fue aceptado para entrar a trabajar. Cumpliendo con todos los requisitos.
2. Se da de alta en el Sistema de Nomina, capturando toda la información requerida.

3. Entrar al sistema seleccionando el icono Recursos Humanos.
4. Seleccionar la opción de Empleados en el menú principal.
5. Selección la opción Padrón de Empleados en el submenú.
6. Se captura la clave para ingresar al formato de captura.
7. Se presiona el botón
8. Te pide confirmar si deseas dar de alta al empleado
9. Se procede a la captura de los datos del nuevo empleado.
10. Se presiona el botón
11. Se da su nombramiento.
12. El empleado va al banco a solicitar su tarjeta de nómina.
13. El empleado nos trae el contrato del banco
14. Entrar al sistema seleccionando el icono Recursos Humanos.
15. Seleccionar la opción de Empleados en el menú principal.
16. Selección la opción Padrón de Empleados en el submenú.
17. Se captura la clave para ingresar al formato de captura.
18. Se cambia su Lugar de Pago a 'T' (Tarjeta)
19. Se captura el número de cuenta en el Cuenta Banco.

BAJA EN NOMINA

1.- Las razones por las cuales se da de baja de nómina algún empleado son las siguientes:

- Renuncia Voluntaria
- Terminó de Contrato
- Rescisión Laboral
- Muerte del Trabajador
- Pensión o Jubilación

2.- Se procede a dar de baja del Sistema de Nóminas y Padrón de Empleados.

3. Se procede a realizar la liquidación del personal.

Liquidación de personal

Objetivo del procedimiento

Efectuar los pagos de Finiquitos a todas las personas que mantuvieron una relación laboral con el Organismo, sin importar cuales fueron las causas o causa de su separación. Por lo tanto, dar cumplimiento a lo que establece la Legislación Laboral vigente, respecto a los Derechos que tienen las personas que trabajaron por un lapso de tiempo en el Organismo.

Para la elaboración del Finiquito siempre se realizan de acuerdo a las Leyes y Reglamentos vigentes, esto con la finalidad de evitar posibles demandas para el Organismo.

Descripción del procedimiento

El pago de finiquito se otorga a toda persona que haya tenido relación laboral con el Organismo, al momento de su separación por (Renuncia Voluntaria, Término de Contrato, Rescisión Laboral, Muerte, Pensión o Jubilación). Dicho Finiquito consiste en liquidar al empleado con todos aquellos conceptos a los que tenga derecho conforme a las Leyes y Reglamentos.

1. Se recibe documento por el cual el empleado deja de prestar sus servicios para el Organismo (Renuncia, Término de Contrato, etc.)
2. Se procede a verificar que no haya documentación pendiente para archivo en expediente.
3. Se elabora el Finiquito en el programa Excel. En este momento se realizan los ajustes o descuentos que aparecen la constancia de no adeudo.
4. Terminado el Finiquito se firma por el área de Dirección General, Subdirección de Administración y Finanzas y por el empleado.
5. Se procede a llenar el formato de liquidación.
6. Con la documentación completa (Finiquito, Liquidación) se procede a entregar al trabajador su cheque de liquidación.

Emisión de orden de compras o servicio

Objetivo del proceso

Emisión de órdenes de compra o servicio para realizar los pedidos necesarios a los proveedores de acuerdo a la solicitud del departamento solicitante.

Descripción del proceso

1. Se reciben requisiciones de Almacén o de Material, dependiendo del artículo que se solicite.
2. Se separa la copia, se sella y regresa al Almacén.
3. Se pasa original al cotizado de material para que identifique dentro del Padrón de Proveedores los posibles cotizantes.
4. El número de cotizaciones a solicitar como mínimo son de acuerdo a la siguiente tabla:
5. Se le envía la requisición de almacén al proveedor para que cotice lo solicitado.
6. Una vez que llegan las cotizaciones al Departamento de Compras, se comparan entre sí, considerando precio, tiempo de entrega, calidad entre otros aspectos; el proveedor que ofrezca las mejores condiciones se propone para sea a quien se le emita la orden.
7. Se captura la cotización de la orden de requisiciones.
8. Se registra la orden con los siguientes datos: fecha, cantidad, artículo, firmas de los que autorizan.
9. Se registran los siguientes datos en una bitácora diaria: número de requisición, fecha en que se recibió, número de orden, fecha de orden y nombre de proveedor.
10. se realiza la requisición de compra.
11. Se firma la requisición de compra.
12. se realiza el recibo y la requisición de pago, se firman.
13. La orden de requisición se entrega al expediente conjuntamente con el recibo y la requisición de pago.

Adquisición de materiales, bienes muebles, insumos, maquinaria y equipo entre otros

Objetivo de la actividad

El material adquirido sea de calidad y el adecuado para su uso, así como que sea de un precio considerable y ajustado al presupuesto de cada material.

Descripción del procedimiento

- 1) Se analiza el material a utilizar y donde el lugar donde se ocupará dicho material
- 2) Se cotiza en diferentes tiendas o empresas dependiendo el tipo de material requerido
- 3) Después de cotizar y hacer la comparación en costos, tiempo de entrega y calidad del material.
- 4) Se realiza el pedido y pide cuenta bancaria para transferencia o deposito según sea el caso y se envían datos para facturación.
- 5) Se realiza el pago y se escanea la ficha de depósito o la hoja de transferencia según sea el caso esto para que la empresa corrobore que el pago efectivamente fue realizado.
- 6) Después de que la empresa corrobora que es pago se realizó esta envía el material, con fecha, lugar y numero de entrega.
- 7) El material llega en forma y tiempo y en buen estado listo para uso.

Registro de los ingresos y egresos de pólizas

Objetivo del procedimiento

Llevar el control de los ingresos y egresos que se generan en la empresa Comisión de Agua y alcantarillado del Municipio de San Salvador Hgo

(CAAMSSH) mediante los presupuestos y captura de pólizas para evitar problemáticas que puedan presentarse en la entrega de las cuentas públicas.

Descripción del procedimiento

- 1) Identificar el tipo de póliza (egreso e ingreso).
- 2) Verificar que cumplan con los requisitos para la captura de póliza.
- 3) Abrir el programa.
- 4) Una vez abierto el programa se abre una nueva póliza.
- 5) Capturar la póliza en el programa.
- 6) Abrir el catálogo de cuentas para identificar en que subdirección se cargara la cuenta.
- 7) Posteriormente se realiza el llenado de la póliza con los respectivos datos correspondientes.
- 8) Cuando se concluya el llenado de las cuentas se guarda el archivo.
- 9) Imprimir el archivo de las pólizas realizada por la contadora que labora dentro del organismo.
- 10) Una vez impreso la documentación se entrega al director general y al comisario de la junta de gobierno para su firma y revisión con el propósito de dar cumplimiento a los lineamientos que dicta la Auditoria Superior del Estado de Hidalgo (ASEH).

Elaboración de nomina

Objetivo del procedimiento

Elaborar el cálculo de nómina indicando el periodo de mes y año para el pago de los trabajadores de acuerdo a las funciones que estén dentro del organismo.

Descripción del procedimiento

- 1) Recabar la relación del personal que labora dentro de la empresa.

- 2) En base a la solicitud del empleado se debe tomar en cuenta el R.FC, del personal, CURP, nombre, cargo, fecha, ingreso y el sueldo del cargo correspondiente.
- 3) Se coloca el número de días que labora el empleado establecido por la empresa.
- 4) Los días que trabaja se multiplican por el sueldo diario.
- 5) De acuerdo a las tablas del Código Fiscal de la Federación se realizará un cálculo de lo que gana cada persona.
- 6) Posteriormente una vez realizado el cálculo con el porcentaje que gana, se realiza un margen y se le resta el impuesto.
- 7) Una vez obtenido el cálculo del trabajador se aplica un porcentaje de acuerdo a este es el impuesto que se le aplicara al trabajador.
- 8) para realizar el cálculo del sueldo del personal se desarrolla una multiplicación de los días trabajados por el sueldo.
- 9) El procedimiento concluye cuando se ha capturado, toda información correspondiente antes mencionada y está impresa, firmada, revisada y autorizada por el director general.

Elaboración de presupuesto de ingresos y egresos

Objetivo del procedimiento

Realizar presupuestos de los materiales que se requieren en cada Departamento que conforma dicha Institución con la finalidad de adquirir materiales necesarios que cumplan con la calidad que se solicitan y así aumentar la productividad del personal como también brindar un mejor servicio a los usuarios.

Descripción del procedimiento

- 1) Realizar la lista de los materiales, equipo de cómputo necesario que se requiere en cada área de la empresa de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de San Salvador Hgo.
- 2) Ejecutar un presupuesto de los costos de cada Departamento.
- 3) Basarse en un catálogo de cuentas para identificar cuando se tiene que cargar los saldos.
- 4) Llevar a cabo la verificación de los presupuestos de cada Departamento.
- 5) Realizar un presupuesto de materiales y equipo de oficina para cada Área que integra el organismo.
- 6) Ejecutar los presupuestos por Departamento, como son Dirección General, subdirección de Administración y Subdirección Técnica.
- 7) Una vez realizado los presupuestos por Departamento se ejecuta un Presupuesto General. Verificar que los Presupuestos de Ingresos coincidan con las cuotas y tarifas que se mandan del año anterior para aprobar el Presupuesto de Ingresos.
- 9) Se realizar cuotas por cuotas del Padrón de Usuarios.
- 11) Para finalizar se lleva a cabo la autorización de la evaluación de los presupuestos mediante una junta de gobierno.

Elaboración de cuenta publica

Objetivo de la actividad

Llevar el control de los ingresos y egresos que se generan en la empresa Comisión de Agua, Alcantarillado y Saneamiento de San Salvador Hidalgo (CAAMSSH) y así posteriormente se presentara en una cuenta pública con los términos dispuestos.

Descripción del procedimiento

- 1) Para realizar la cuenta pública se basa en una guía (guía para la integración y rendimientos de los informes de avance de gestión financiera y Cuenta Pública de los Organismos Descentralizados Municipales y Empresas de participación Municipal del Estado de Hidalgo.
- 2) Esto se realiza cada trimestre.
- 3) Al fin de cada trimestre se entrega un informe de avance dentro de los 15 días hábiles del cuarto mes.
- 4) Al momento de realizar la cuenta pública se tiene que hacer de acorde a la conformidad de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- 5) Para realizarse se debe tomar en cuenta el Control Interno, los ingresos, los egresos, adecuaciones presupuestales, patrimonio y automatización de sistemas.
- 6) Para el Control Interno, se diseña un sistema que garantiza la autonomía financiera en el otorgamiento de los servicios públicos, los resguardados y el control de activos.
- 7) Al término del Control Interno se formula un pequeño reporte.
- 8) Después se realizará una documentación de los ingresos.
Para cada ingreso se debe realizar consecutivo a su número de folio y fecha de expedición.

- 10) Cada reviso oficial debe de contener como mínimo: nombre, domicilio, RFC, cédula de identificación fiscal, lugar y fecha de expedición, domicilio del contribuyente, etc.
- 11) Cada recibo de ingreso expedido debe de contar con el sello y firma del servicio público.
- 12) Las operaciones que se realicen de cada recibo de ingresos deben ser verificadas para que emitan cifras correctas.
- 13) Además los ingresos deben ser registradas diariamente junto con la póliza.
- 14) Y por último se realiza una documentación relativa a la deuda pública y se integra al expediente.
- 15) También se realiza una documentación de los egresos.
- 16) Todas las salidas que tenga la organización deben ser autorizadas por el director general.
- 17) Se debe de realizar una bitácora para registrar cada egreso.
- 18) Al final de término de los egresos se realiza una documentación que debe cumplir.
- 19) También se realiza la adecuación presupuestal que son las modificaciones de algunas asignaciones, partida y metas originales autorizadas de programas, proyectos y partidas de la organización.

- 20) Las adecuaciones presupuestales debe ser aprobadas por la junta de gobierno de la Entidad antes de cada aplicación de cada una de ellas.
- 21) Los importes registrados en la cuenta pública deben corresponder al presupuesto modificado al cierre del proyecto.
- 22) También se debe de realizar el patrimonio que se elabora con los términos establecidos por la Ley General de Contabilidad Gubernamental y acuerdos emitidos por el CONAC.
- 23) Se registra los bienes en una cuenta específica de cada activo.
- 24) Deben de realizarse y actualizarse cada inventario de los bienes.
- 25) Los registros contables deben de estar en la cuenta específica del activo correspondiente.
- 26) También se realiza la automatización de sistema que debe de contener: el registro de operaciones contables y presupuestos que se deben de realizarse mediante al sistema informático de contabilidad.
- 27) Cada registro y cada presupuesto deben de permanecer en el domicilio fiscal de la entidad.
- 28) Para el término de la cuenta pública se realiza un informe de avance.
- 29) La cuenta pública debe de a más tardar el último día de mes de cada trimestre.
- 30) La cuenta pública debe ser dirigido al Auditor Superior del Estado de Hidalgo (ASEH).

31) La cuenta pública de estar sellada y firmada por el director general.

32) La información debe ser entregada de forma impresa y digital en un CD.

Presentación de la Declaración de Impuestos

Objetivo del procedimiento

Presentar la declaración de impuestos, donde podemos determinar los intereses llevados a cabo durante el ejercicio, así como también deberá contener los intereses nominales devengados, y los intereses pagados en el ejercicio anual.

Descripción del procedimiento

- 1) Calcular y presentar el Impuesto de Valor Agregado (IVA).
- 2) Calcular y presentar el Impuesto Sobre la Renta (ISR). 10 % de ISR por arrendamiento 10 % de ISR por honorarios.
- 3) Registrar el IVA en el Programa SAACG.
- 4) Capturar factura por factura, determinar el subtotal, IVA y total, especificar el concepto de las actividades realizadas.
- 5) Registro del IVA correspondiente en las pólizas.
- 6) Realizar un reporte del IVA y de los ingresos realizados día a día y al final de mes realizar un reporte total de los movimientos.
- 7) Una vez registrado el IVA, se termina el IVA a favor o el IVA por pagar, pero en este caso nuestro IVA resulta un IVA a favor.
- 8) Realizar el reporte mensual de acuerdo al subsidio para el empleo, de acuerdo a los pagos realizados en el periodo.

9) Realizar un reporte de arrendamiento en este caso la del edificio que se hará mes por mes y reportárselo a Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

10) Para concluir se envía las referencias finales a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Pago de factura a proveedores

Objetivo del procedimiento

Realizar de forma estructurada el procedimiento de pago de factura a proveedores para llevar un buen control de los ingresos y egresos de la organización.

Descripción del procedimiento

1. El Subdirector recibe la factura.
2. Revisa el documento el cual debe cumplir con los requisitos fiscales.
3. Lleva a cabo el pago ya sea en efectivo o en cheque.
4. Registra los pasivos en el sistema SAACG.
5. Imprime pólizas.
6. Archiva pólizas en carpeta de egresos con el soporte correspondiente.

ÁREA COMERCIAL

Objetivo del área

Asesorar a la Dirección General, así como las Subdirecciones Administración y Finanzas; y Técnica e instrumentar las estrategias, políticas y los programas que

contribuyan al fortalecimiento de las finanzas de la comisión, así como satisfacer sus necesidades en base al presupuesto, en tiempo y forma para el desempeño de sus actividades. Así mismo cobrar la contratación y el servicio de agua potable y alcantarillado.

Aclaraciones y Ajustes de Cuentas de Usuarios

Objetivo del procedimiento

Recibir las inconformidades de los usuarios sobre sus estados de cuenta brindando la explicación, realizando las inspecciones y ajustes que correspondan para la satisfacción del usuario.

Descripción del procedimiento

1. El encargado de modulo recibe solicitud para aclaración por parte del usuario.
2. El encargado de modulo ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win y busca la cuenta del usuario.
3. Existen diez formas para que el encargado de modulo lo busque en el sistema:
 1. Buscar Cuenta por Nombre.
 2. Buscar Cuenta por colonia y nombre.
 3. Buscar Cuenta por Colonia, Manzana, Lote, Fracción, Condominio.
 4. Buscar Cuenta por medidor.
 5. Buscar Cuenta por Ruta, Libro, Pagina.
 6. Buscar Cuenta por razón Social.
 7. Buscar Cuenta por Teléfono.
 8. Buscar Cuenta por Clave Catastral.
 9. Buscar Cuenta por domicilio.
 10. Buscar Cuenta por colonia y Ruta.
4. El encargado de modulo debe de escoger una de las opciones, presionando el número que corresponda a la opción.
5. Después que se encuentre la cuenta del usuario el encargado de modulo verificara si la aclaración es por un código, por consumo alto, por consumo bajo, porque el medidor no marca, tipo de servicio, toma irregular e inspecciones especiales.

6. El encargado de modulo al guardar la inspección en el sistema electrónico Aqua Net Win, canaliza automáticamente al departamento de Supervisión e Inspección.
7. Si la aclaración es por un código, el encargado de modulo genera la inspección en el sistema electrónico Aqua Net Win opción inspección.

El encargado de modulo le dice al usuario que ira un inspector y si se encuentra durante la revisión le podrá dar el resultado de esta, si no se encontrara presente se le recomienda que visite nuestras oficinas en 5 días hábiles para darle el resultado de la inspección. Si el resultado de inspección es que, si existe el código, el encargado del módulo le debe dar seguimiento dependiendo del código que este marcado. Si no existe código y en caso que el jefe de inspecciones no haya realizado el ajuste al resultado, el encargado de modulo debe realizar un ajuste de acuerdo a la lectura, se cobraría lo correspondiente de la última lectura tomada correctamente a la lectura actual y se divide entre los días que se afectan.

8. Si la aclaración es por consumo alto, el encargado de modulo debe revisar primero el historial de consumo, las cuentas, inspecciones, ordenes de trabajo y ajustes del usuario.

Si la lectura es la normal, el encargado de modulo debe explicar al usuario que su consumo de agua es que normalmente utiliza y que no es factible una inspección. Si la lectura no es equivalente a los meses anteriores de consumo, el encargado de modulo genera la inspección en el sistema electrónico Aqua Net Win opción inspección para confirmar el consumo.

El encargado de modulo le dice al usuario que ira un inspector y si se encuentra presente durante la revisión le podrá dar el resultado de esta, si no se encontrara presente se le recomienda que visite nuestras oficinas en 5 días hábiles para darle el resultado de la inspección. Si el resultado de la inspección es una fuga, el encargado de modulo le debe informar al usuario que se encontró una fuga la cual tendrá que repararla para evitar altos consumos y que el monto a pagar es correcto. Si el usuario sigue inconforme, el encargado de modulo solicitara al usuario una petición de ajuste por fuga que incluya No. de cuenta, copia de

Identificación de quien solicita y No. telefónico, se le comentara al usuario que su solicitud se documentara y turnara al funcionario autorizado o comité de Ajustes según los montos establecidos en el Manual de Ajustes para su evaluación.

Si el resultado de la inspección es que se tomó mal lectura, el encargado de modulo manda a validar y realiza un ajuste de acuerdo a la lectura, se cobraría lo correspondiente de la última lectura tomada correctamente a la lectura actual y se divide entre los días que se afectan, ya sea cargo o abono. Si el resultado de la inspección es que no se detectó fuga y la lectura fue tomada correctamente, el encargado de modulo le debe explicar al usuario que el monto a pagar es correcto.

9. Si la aclaración es por consumo bajo, el encargado de modulo genera una inspección en el sistema Electrónico Aqua Net Win opción inspección para verificar el consumo.

El encargado de modulo le dice al usuario que ira un inspector y si se encuentra presente durante la revisión le podrá dar el resultado de esta, si no se encontrara presente se le recomienda que se comunique al número de las oficinas o visite nuestras oficinas en 5 días hábiles para darle el resultado de la inspección.

Si el resultado de la inspección es que el medidor ha sido manipulado, el encargado de modulo genera una orden de trabajo para que lo revisen y sea reparado. Se realiza un ajuste de acuerdo a la lectura, se cobraría lo correspondiente de la última lectura tomada correctamente a la lectura actual y se divide entre los días que se afectan.

Si el resultado es que el medidor no ha sido manipulado el encargado de modulo le informa al usuario que su lectura es correcta.

10. Si la aclaración es porque el medidor no marca el encargado de modulo genera una inspección, en el sistema electrónico Aqua Net Win opción inspección para validar.

El encargado de modulo le dice al usuario que ira un inspector y si se encuentra presente durante la revisión le podrá dar el resultado de esta, si no se encontrara

presente se le recomienda que se comuniqué al número de la oficina o visite nuestras oficinas en 5 días hábiles para darle resultado de la inspección.

Si el resultado es que el medidor ya no marca, el encargado de modulo genera una orden de trabajo para que cambien el medidor y realiza un ajuste una vez instalado el medidor en base a la primera lectura.

Si el resultado de la inspección es que el medidor si marca, el encargado de modulo realiza una corrección del código y le informa al usuario que el monto a pagar es correcto explicándole que ya no aparecerá marcado el código.

11. Si la aclaración es porque le están cobrando el tipo de servicio incorrecto (comercial – domestico), el encargado de modulo genera una inspección en el sistema electrónico Aqua Net Win opción inspección para verificar si realmente el tipo de servicio es incorrecto.

El encargado de modulo le dice al usuario que ira un inspector y que lo esperamos en nuestras oficinas en 8 días hábiles para darle resultado de la inspección. Si el resultado de la inspección es que el usuario si tiene el tipo de servicio incorrecto el encargado de modulo pasa el resultado de la inspección al departamento de padrón de usuarios para que realice el cambio. Si el resultado de la inspección es que el costo del tipo de servicio es correcto se le debe explicar al usuario que el monto a pagar es correcto.

12. Si la aclaración es porque en el recibo del usuario aparece como toma irregular, el encargado de modulo debe investigar si el departamento de tomas irregulares lo tiene detectado.

Si el departamento de tomas irregulares no lo tiene registrado, el encargado de modulo manda a verificar que si exista la toma irregular y genera una inspección en el sistema electrónico Aqua Net Win opción inspección.

El encargado de modulo le dice al usuario que ira un inspector y si se encuentra presente durante la revisión le podrá dar el resultado de esta, si no se contara presente se le recomienda que se comuniqué al número de la oficina o visite

nuestras oficinas en 5 días hábiles para darle el resultado de la inspección. Si el resultado de la inspección confirma que existe una toma irregular, el encargado de modulo canaliza el reporte al departamento de inspecciones. Si no existe la toma irregular, el encargado de modulo debe quitar el código de la cuenta y explicar al usuario que el monto a pagar es correcto.

13. Finalmente si un usuario no queda conforme con la información proporciona por la aclaración, el encargado de modulo genera una inspección en el sistema electrónico Aqua Net Win opción inspección.

El encargado de modulo le dice al usuario que ira un inspector y si se encuentra presente durante la revisión le podrá dar el resultado de esta, si no se encontrara presente se le recomienda que se comunique al 073 o visite nuestras oficinas en 5 días hábiles para darle el resultado de la inspección.

14. Se puede apoyar al usuario realizado un convenio dependiendo el monto

15. Se imprime un nuevo recibo.

16. El usuario pasa a pagar al área de cajas.

17. Si el usuario no ha quedado conforme con el servicio o trato otorgado, debe pasar a la oficina de la jefatura de Servicios Múltiples.

Padrón de Usuarios

Objetivo del procedimiento

Dar de alta a usuarios por la contratación de servicios, así como la realización de modificaciones al padrón de usuarios con el fin de mantenerlo actualizado y atender a pensionados.

Descripción del procedimiento

El padrón de usuarios se afecta en los siguientes casos:

a) Factibilidad

1. El usuario solicita la instalación de un servicio de Toma y/o descarga.
2. El solicitante debe presentar los siguientes documentos:

Uno de los siguientes documentos de la propiedad:

- a. Escrituras del predio.
- b. Carta de compra-venta notariada.
- c. Título de propiedad.

Nota: En caso que la persona que realiza el trámite sea posesionario y no cuente con documentos de propiedad sólo se podrá realizar la Contratación por Autorización de la alta dirección, Subdirección Comercial o Gerencia Comercial.

Identificación oficial del propietario. Y en su caso una carta de autorización, para que otra persona pueda realizar el trámite. El encargado de modulo le puede facilitar un formato de la carta de autorización para que esta sólo sea llenada y firmada.

3. El encargado de modulo debe verificar que el predio este dado de alta, sino es así darlo de alta.
4. El encargado de modulo genera una factibilidad para ver si puede contratar el servicio (aunque la persona no cuente con todos los documentos requeridos se debe generar la factibilidad).
5. El encargado de modulo debe recordándole al usuario que de ser positivo el resultado deberá presentar completa la documentación. Y en caso de ser comercial se le notificará que deberá depositar 3 meses de anticipo según el giro comercial.
6. El encargado de modulo debe capturar los siguientes datos con los documentos que el solicitante presentó, en el sistema electrónico Aqua Net Win en la opción factibilidad: Nombre Lote Colonia Manzana Superficie.

7. El encargado de modulo al guardar la factibilidad en el sistema electrónico Aqua Net Win, la canaliza automáticamente al departamento de inspecciones para que sea realizada.
8. El encargado de modulo imprime la solicitud de factibilidad con un número que automáticamente lo da el sistema Aqua Net Win y se le da una copia al solicitante.
9. Sólo en casos que los formatos no coincidan con la localización, el encargado de modulo anexa una impresión del plano digital de la ubicación del lote incluyendo manzana y nombre de las calles adyacentes.
10. El encargado de modulo le informa a la persona que se comunique al teléfono de la oficina o visite nuestras oficinas y con su número de factibilidad en 8 días hábiles aprox. le daremos el resultado.
11. De ser positiva la factibilidad, el encargado de modulo le indica al solicitante que se debe presentar con todos los documentos requeridos anteriormente para realizar la solicitud de servicio que requiera.
12. Si la factibilidad resulto negativa, el encargado de modulo le debe explicar al usuario el motivo por el cual no se le puede prestar el servicio.

b) Alta del predio al padrón

1. El solicitante debe presentar los siguientes documentos: Uno de los siguientes documentos de la propiedad:
 1. Escrituras del predio
 2. Carta de compra-venta notariada
 3. Título de propiedad identificación oficial del propietario y en su caso una carta de autorización, para que otra persona pueda realizar el trámite. El encargado de modulo le puede facilitar un formato de la carta de autorización para que esta solo sea llenada y firmada.

2. El encargado de modulo debe verificar los datos
3. Se ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win.
4. Se confirma que el predio no se haya dado de alta anteriormente (para evitar duplicar información), El encargado de modulo ingresa en la opción movimientos para buscar el predio, ya sea por nombre, colonia, lote, manzana, fracción o clave catastral.
5. El encargado de modulo ingresa a la opción Altas, en caso que no esté dado de alta.
6. El encargado de modulo captura los siguientes datos: Manzana lote colonia nombre, superficie, domicilio oficial, si la cuenta es doméstica o comercial observaciones.
7. El encargado guarda el predio.
8. Se da de alta automáticamente y el sistema genera un número de cuenta.
9. En caso de ser usuario comercial se genera recibo de 3 meses de depósito de servicio según el giro comercial.

c) Contratación.

1. En el sistema electrónico Aqua Net Win, el encargado de modulo selecciona la opción Solicitud de Servicio y Después Solicitud nueva.
2. El encargado de modulo captura el número de cuenta
3. El encargado de modulo señala el tipo de servicio:
 - Aguas Blancas AB
 - Aguas Negras AN
4. Si la contratación es de ambas el encargado de modulo debe realizar el presupuesto y los derechos de conexión por separado.

5. El encargado de modulo selecciona la opción solicitud de derechos de conexión.
6. El encargado de modulo señala la opción deseada:

Residencial popular vivienda de interés social, condominio comercial (según el giro). Se realiza un formato para poner los m³ que autorizaron. En el caso de las descargas la autorización y aprobación del cobro, deberá ser proporcionado por el departamento de Control de Calidad (área técnica).
7. El encargado de modulo regresa a la solicitud de servicio.
8. El encargado de modulo imprime el ex contrato (original y copia)
9. El encargado de modulo le debe pedir una identificación oficial y recabar firmas del prioritario o persona autorizada.
10. El encargado de modulo selecciona la opción Presupuesto de toma o medidor, si son ambas las operaciones se realizan individualmente.
11. El encargado de modulo captura el número de cuenta
12. El encargado de modulo realiza el presupuesto según los materiales que se requieran, se selecciona el tipo de medidor, registro y la mano de obra.
13. El encargado de modulo guarda el documento.
14. El encargado de modulo regresa a la solicitud de servicio.
16. Automáticamente la información de derechos de conexión y el presupuesto queda en el sistema.
17. El encargado de modulo debe preguntar al usuario si hay disponibilidad de pago, Indicándole el costo por la instalación del servicio.
18. El encargado de modulo le debe explicar al usuario que, si no tiene no disponibilidad, se le da un plazo de 3 meses para que realice el pago.

19. Si hay disponibilidad de pago, el encargado de modulo selecciona la opción Recibos.
20. El encargado de modulo captura el número de cuenta.
22. El encargado de modulo le explica al usuario que de no poder cubrir por completo el costo se puede ayudar con un convenio.
23. El encargado de modulo genera el recibo ya con todos los cargos.
24. El usuario pasa a pagar al área de cajas y regresa a la modulo por su contrato.
25. Se pasa reporte de orden de trabajo con la relación de contratos hechos pagados y se entregan al área que correspondan.

d) Contratación de medidor adicional

1. En la contratación para un medidor adicional en la misma toma, el encargado de modulo realiza el mismo procedimiento que para la contratación por primera vez.
2. El encargado de modulo ya no carga los derechos de conexión si estas son del mismo tipo: residencial, popular, vivienda de interés social, condominio.
3. En caso de tipo comercial si se vuelven a pagar los derechos de conexión.
4. El encargado de modulo realiza el presupuesto nuevamente siguiendo los pasos indicados en contratación del punto 11 al punto 24.

e) Contratación para desarrollos: domésticos comerciales

1. El Jefe del Departamento, recibe por parte de la subdirección comercial (la cual recibió por parte de la subdirección técnica) la aprobación de la colonia o fraccionamiento donde se incluya la siguiente información:

Planos oficiales: indicando manzanas y lotes. Oficio: indicando predios por manzanas y tipo de servicio. Revisión del proyecto Factibilidad

2. El jefe del departamento le crea un número de predio.
3. El jefe de departamento de Multiservicios calculara los derechos de acuerdo al formato enviado por la Subdirección Comercial donde se encuentra el resultado de necesidad de abasto que determino la Subdirección Técnica, para su aplicación.
4. Ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win opción Servicios – derechos de incorporación – solicitudes de derecho. Ingresa el No. de cuenta para generar la solicitud Ingresa los datos proporcionados en el oficio. El jefe del departamento realiza el recibo y lo imprime.
5. El jefe del departamento entrega el recibo al solicitante.
6. El solicitante pasa a pagar al área de cajas
7. Una vez pagado los derechos, el encargado de modulo puede empezar a cobrarlos medidores de las manzanas ya pagadas.
8. Si la compañía solicita un medidor de monitoreo, se debe canalizar a la Subdirección Comercial para su autorización y seguimiento.

f) Contratación para dependencias de gobierno

1. Esta contratación se realiza mediante un oficio dirigido a la Dirección donde solicitan el servicio.
2. El departamento de su recaudación canaliza el oficio al jefe del departamento de Servicios Múltiples para darle seguimiento.

El jefe del departamento realiza las siguientes actividades:

1. Realiza solicitud de factibilidad si el servicio solicitado es toma y/o descarga; de inspección si el servicio solicitado es un medidor.

Ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win opción factibilidad e ingresa los siguientes datos: 1. Nombre 2. Lote 3. Colonia 4. Manzana 5. Superficie

Al guardar la factibilidad en el Aqua Net Win, el sistema canaliza automáticamente al departamento de inspecciones la factibilidad para que sea realizada.

2. Si el resultado de la factibilidad o inspección es positivo elabora solicitud cargándola a la cuenta.

3. No se requiere firma, anexa la copia del oficio y se canaliza al departamento de Conexiones o Medidores según corresponda.

g) Modificaciones al padrón

1. El solicitante acredita su personalidad y presenta los siguientes documentos en el módulo: documentos de propiedad:

- a) Escrituras del predio
- b) Carta compra-venta
- c) Título de propiedad
- d) Domicilio y Numero oficial predio.

2. El encargado de modulo debe revisar los datos.

3. Si los documentos están completos, el encargado de modulo le debe sacar copias.

4. El encargado de modulo ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win, en la opción modificación de padrón

5. El encargado de modulo debe localizar la cuenta.

6. El encargado de modulo debe capturar en el sistema la información que se desee cambiar en los siguientes campos: nombre, número oficial, superficie, razón social, colonia, dirección, RFC, clave catastral

7. El encargado de modulo debe llenar a mano el formato "cambios al padrón de usuarios", deben ser llenados todos los espacios. Se debe señalar la documentación que fue presentada para validar los cambios y debe ir firmada por quien lo realizó.
8. El encargado de modulo debe colocar las copias junto al formato y llevar al Departamento de Registro de Clientes para poder ser archivados.
9. El encargado de modulo debe guarda lo realizado, y se actualiza automáticamente.

h) Recepción de documentos para obtener subsidios

NOTA: La documentación debe ser renovada cada año por el usuario en los meses de enero a marzo, si no es así se cancelará el descuento hasta que realicen el trámite

1. El encargado de modulo debe tramitar subsidios sólo para las siguientes personas: pensionados, jubilados, tercera edad (60 años en adelante) discapacitados, viudas mayores de 50 años.
2. El usuario llega modulo con los siguientes datos: original y copia de credencial del INSEN Identificación con foto que compruebe domicilio (tarjeta de elector, licencia, pasaporte, etc.) recibo de pago de pensión o estado de cuenta del banco (el más reciente), para verificar que el ingreso no sea mayor a 5 salarios mínimos. Recibo de agua o nombre de la persona a quien está la cuenta
3. El encargado de modulo verifica que los datos estén completos
4. Si no están completos, el encargado de modulo le debe explicar al usuario que no cumple con todos los requisitos y no se puede hacer efectivo el descuento.
5. El encargado de modulo le debe devolver los documentos al usuario.
6. Si el usuario cumple con los requisitos, el encargado de modulo le debe sacar copias a los documentos.

7. El encargado de modulo pasa las copias de los documentos necesarios para la solicitud de descuentos al departamento de Registro de clientes.

i) Recepción de solicitud para dar de baja un medidor

1. El usuario solicita una baja en modulo.
2. El usuario debe presentar los siguientes datos: solicitud por escrito y firmada por el dueño de la propiedad, existe ya un formato de baja, el cual se facilita en modulo para que sea llenado, copia de identificación del dueño de la propiedad.
3. El encargado de modulo localiza la cuenta del usuario en el sistema electrónico Aqua Net Win.
4. El encargado de modulo recibe y verifica los documentos.
5. El encargado de modulo debe revisar que el usuario lo tenga algún adeudo en la cuenta que requiere para baja.
6. Si el usuario tiene un adeudo, el encargado de modulo elabora un recibo con el monto adeudo.
7. El usuario pasa a pagar al área de cajas y regresa a modulo.
8. En caso que el usuario no pueda cubrir el adeudo se realiza un convenio.
9. El encargado de modulo turna los documentos al departamento de Registro de Clientes para su autorización.
10. Ya que autorizó Registro de clientes, el encargado de modulo le da una copia de la baja al usuario como comprobante.
11. El encargado de modulo le informa al usuario que la baja físicamente dura aproximadamente 5 días hábiles y la realiza el departamento de medidores.

Convenios

Objetivo del procedimiento

Darle facilidad al usuario para realizar sus pagos compartiéndolos a cumplir y concientizarlos sobre la importancia del agua y por qué deben pagarla.

Descripción del procedimiento

Convenio de agua a tres meses.

El solicitante tiene que presentar uno de los siguientes requisitos: Credencial de elector (IFE, IEE), licencia de manejo, credencial del INSEN, IMSS, ISSSTE, ISSSTECALI o cualquier otra que tenga foto e identifique a la persona que realiza el convenio.

1. El encargado de modulo recibe la solicitud de convenio.
2. El encargado de modulo ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win en la opción Convenios.
3. El encargado de modulo le pide los datos al usuario para localizar la cuenta, existen diez formas de buscarlo en el sistema:
 1. Buscar cuenta por nombre.
 2. Buscar cuenta por colonia y nombre.
 3. Buscar cuenta por colonia, manzana, lote, fracción, condominio.
 4. Buscar cuenta por medidor.
 5. Buscar cuenta por ruta, libro, página.
 6. Buscar cuenta por Razón Social.
 7. Buscar cuenta por teléfono.
 8. Buscar cuenta por clave catastral.
 9. Buscar cuenta por domicilio.
 10. Buscar cuenta por colonia y ruta.

4. El encargado de modulo debe de escoger una de las opciones, presionando el número que corresponda a la opción.
5. El convenio es factible para la instalación de nuevos servicios como: tomas redes, derechos de conexión, derechos para aguas blancas, Derechos para aguas negras, descargas, cambio de toma.
6. El encargado de modulo le informa al usuario su adeudo y el monto que debe pagar en cada mensualidad.
7. Si no hay disponibilidad de pago, el encargado de modulo le informa al usuario que con el 10% de su monto total si es usuario doméstico y con el 30% si es usuario comercial puede realizar el convenio, que lo reúna y vuelva para poder realizar el convenio.
8. En caso de que el monto sea superior a \$15,000 y el usuario no tenga disponibilidad de pago el encargado de modulo lo turna al departamento de su recaudación y/o cobranza.
9. Si hay disponibilidad de pago el encargado de modulo elabora convenio (en el mismo recibo de pago).
10. El encargado de modulo le informa al usuario que el convenio genera recargos después de la fecha de vencimiento y cuando no existe condonación también genera intereses.
11. El encargado de modulo imprime el recibo.
12. El encargado de modulo saca una copia de la identificación por los dos lados y la archiva en la carpeta de convenios de aguas a tres meses.
13. El encargado de modulo le indica al usuario que pase a pagar al área de cajas.

b) Convenio de agua a más de tres meses (no factible para usuarios comerciales).

El solicitante tiene que presentar uno de los siguientes requisitos:

1. Credencial de elector (IFE, IEE,).
2. Licencia de manejo.
3. Credencial del INSEN, IMSS, ISSTE, ISSTECALI o cualquier otra tenga foto e identifique a la persona que realiza el convenio.

Si el solicitante no es el dueño deberá de presentar una carta poder firmada por el dueño y una copia de la credencial con la cual se identifique tanto el dueño como la persona que se presente a realizar el convenio.

1. El encargado de modulo recibe la solicitud de convenio.
2. El encargado de modulo solicita al usuario la identificación y saca copia. Si el solicitante no es el dueño se le pide en una carta poder y la copia de la identificación del dueño.
3. El encargado de modulo ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win en la opción convenios
4. El encargado de modulo le pide los datos al usuario para localizar la cuenta, existen diez formas de buscarlo en el sistema:

1. Buscar cuenta por nombre.
2. Buscar cuenta por colonia y nombre.
3. Buscar cuenta por colonia, manzana, lote, fracción, condominio.
4. Buscar cuenta por medidor.
5. Buscar cuenta por ruta, libro, página.
6. Buscar cuenta por Razón Social.
7. Buscar cuenta por teléfono.
8. Buscar cuenta por clave catastral.
9. Buscar cuenta por domicilio.
10. Buscar cuenta por colonia y ruta.

5. El encargado de modulo debe escoger una de las opiniones, presionando el número que corresponda a la opción.
6. El convenio es factible para la instalación de nuevos servicios como: tomas redes, derechos de conexión, derechos para Aguas Blancas, Derechos para aguas negras, descargas, cambio de toma.
7. El encargado de modulo le informa el adeudo total al usuario.
8. El encargado de modulo debe negociar las mensualidades con el usuario, dependiendo del monto.
9. El encargado de modulo debe poner el número de mensualidades en la solicitud de convenios, el sistema electrónico Aqua Net Win automáticamente da el monto que debe pagar en cada mensualidad.
10. El encargado de modulo le informa al usuario el monto que debe pagar en cada mensualidad.
11. Si no hay disponibilidad de pago, el encargado de modulo le informa al usuario que con el 10% de su monto total puede realizar el convenio, que lo reúna y vuelva para poder realizar el convenio.
12. En caso de que el monto sea superior a \$15,000 y el usuario no tenga disponibilidad de pago el encargado de modulo lo turna al departamento de su recaudación.
13. Si tiene disponibilidad de pago, el encargado de modulo elabora el formato de convenio (Se realiza el documento)
14. El encargado de modulo, canaliza el recibo para que se imprima en el área de cajas.
15. El encargado de modulo, le indica al usuario que una vez realizado su pago en cajas regrese a recoger su convenio.

16. El encargado de modulo, recaba la firma del usuario en el convenio original.
17. El encargado de modulo, le informa al usuario que el convenio genera recargos después de la fecha de vencimiento y cuando se termine la condonación también genera intereses.
18. El encargado de modulo, le entrega al usuario copia del convenio, firmada por el usuario y por quien lo atendió.
19. El encargado de modulo, turna el convenio original junto con la copia del usuario y en su caso se anexa la carta poder y la copia de la identificación del dueño para poder pasarlo al departamento de su recaudación en donde será firmado por el su recaudador adscrito y archivado.

Ordenes de trabajo

Objetivo del procedimiento

Obtener lecturas reales de cada predio, así como depurar los códigos.

Descripción del procedimiento

a) Reposición de medidor

1. El encargado de modulo, recibe solicitud de orden para reposición de medidor por parte del usuario.
2. El solicitante debe ser el dueño del predio o presentar una carta poder y copias

16. El encargado de modulo, recaba la firma del usuario en el convenio original.
17. El encargado de modulo, le informa al usuario que el convenio genera recargos después de la fecha de vencimiento y cuando se termine la condonación también genera intereses.
18. El encargado de modulo, le entrega al usuario copia del convenio, firmada por el usuario y por quien lo atendió.
19. El encargado de modulo, turna el convenio original junto con la copia del usuario y en su caso se anexa la carta poder y la copia de la identificación del dueño para poder pasarlo al departamento de su recaudación en donde será firmado por el su recaudador adscrito y archivado.

Ordenes de trabajo

Objetivo del procedimiento

Obtener lecturas reales de cada predio, así como depurar los códigos.

Descripción del procedimiento

a) Reposición de medidor

1. El encargado de modulo, recibe solicitud de orden para reposición de medidor por parte del usuario.
2. El solicitante debe ser el dueño del predio o presentar una carta poder y copias de identificación oficial (IFE, licencia de manejo, pasaporte).
3. El usuario debe presentar su recibo de pago (sin vigencia).
4. Se ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win y se busca la cuenta del usuario.
5. Existen diez formas de buscarlo en el sistema:

1. En los casos que la lectura no pueda ser tomada porque el medidor se encuentra dentro de la propiedad se le cobra un promedio de las últimas lecturas.
2. Para que el usuario acuda a las oficinas de servicios múltiples para aclarar el código por el cual No se puede hacer la lectura en su medidor se aumenta el promedio que se le cobra en el consumo.
3. Se presenta el usuario para aclarar la razón del incremento, el encargado de modulo se debe explicar al usuario la importancia de tener el medidor en la banqueta.
4. El usuario debe presentarse con un recibo de pago (sin vigencia).
5. Se ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win y se busca la cuenta del usuario.
6. Existen diez formas de buscarlo en el sistema en caso de no presentar recibo:
 1. Buscar cuenta por nombre.
 2. Buscar cuenta por colonia y nombre.
 3. Buscar cuenta por colonia, manzana, lote, fracción, condominio.
 4. Buscar cuenta por medidor.
 5. Buscar cuenta por ruta, libro, pagina.
 6. Buscar cuenta por Razón Social.
 7. Buscar cuenta por teléfono
 8. Buscar cuenta por clave catastral.
 9. Buscar cuenta por domicilio.
 10. Buscar cuenta por colonia y ruta.
7. Se debe de escoger una de las opciones, presionando el número que corresponda a la opción.
8. Se le pide al usuario una copia de identificación oficial (IFE, licencia de manejo, pasaporte).
9. Se genera una orden de trabajo con el código 410, ingresando al menú medidores opción ordenes de trabajo.

10. Se imprime la orden de trabajo y se lleva al departamento de medidores.
11. Se le dan al usuario las indicaciones de preparación explicándole como debe realizar la excavación.
12. El encargado de modulo debe informar al usuario que el costo que genere el cambio se cargará en su próximo recibo.

Cuentas especiales

Objetivo del procedimiento

Aplicar correctamente el cobro de conceptos especiales.

Descripción del procedimiento

a) expedición de recibos por revisión de proyectos para construcción de obras.

1. El encargado de modulo recibe solicitud para el pago por la revisión de un proyecto por parte del usuario.
2. El usuario debe presentar los siguientes requisitos:
 1. Anteproyecto o proyecto
 2. El número de proyectos que van incluidos
 3. Un oficio por parte del departamento técnico con los datos correspondientes para el cobro, como cantidad, superficie y tipos de proyectos, debidamente autorizados y firmados por el jefe del departamento.
3. El encargado de modulo ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win opción Cuentas especiales- servicios varios - con el concepto 390 revisión de proyectos (revisar las tarifas actualizadas).
4. El encargado de modulo imprime el recibo y el usuario pasa a pagar al área de cajas.

b) Expedición de constancias se servicio.

1. El encargado de modulo recibe la solicitud de una constancia de servicios por parte del usuario.
2. El usuario debe presentar su recibo de pago (sin vigencia).
3. Se ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win y se busca la cuenta del usuario.
4. Existen diez formas de buscarlo en el sistema:
 1. Buscar cuenta por nombre
 2. Buscar cuenta por Colonia y Nombre
 3. Buscar Cuenta por Colonia, Manzana, Lote, Fracción, Condominio.
 4. Buscar cuenta por medidor x.
 5. Buscar cuenta por ruta, libro, pagina
 6. Buscar cuenta por Razón Social.
 7. Buscar cuenta por teléfono.
 8. Buscar cuenta por clave catastral.
 9. Buscar cuenta por domicilio.
 10. Buscar cuenta por colonia y ruta.
5. El encargado de modulo verifica que corresponda el nombre de la cuenta con el nombre del solicitante preguntándole al usuario si es ese su nombre y su dirección.
6. En caso que el usuario tenga adeudos, el encargado de modulo lo debe cargar en el recibo para poder darle la constancia.
7. El encargado de modulo se va a la opción de recibos e ingresa el número de cuenta, cargado el costo (revisar las tarifas actualizadas). En caso que el solicitante no sea usuario de la comisión, el encargado de modulo se va a la opción cuentas especiales servicios varios expedición constancias de servicio.

9. El encargado de modulo captura el nombre del solicitante en el sistema, especifica el concepto y carga del costo.
10. El encargado de modulo imprime recibo y se lo entrega al solicitante o usuario para que pase a pagar al área de cajas.
11. El encargado de modulo elabora la constancia (se cuenta con un formato donde se capturan sólo los datos personales del solicitante).
12. El encargado de modulo recaba la firma de su recaudación y sello.
13. El usuario regresa a modulo con su recibo pagado por su constancia de servicio.

Facturación y Medición

Objetivo del procedimiento

Realizar la toma eficiente de lectura de los medidores de agua, así como la entrega de facturas en tiempo y forma.

Descripción del procedimiento

1. Asigna lecturas por colonia
2. Acude a campo e inicia toma de lecturas
3. Corroborar los datos impresos en su base de datos y procede a la toma de lectura.
4. Si los datos son erróneos registra los correctos y los entrega al área comercial para que sean corregidos.
5. Si los datos son correctos procede a la toma de lectura.
6. Sube la lectura al sistema Aqua Net Win.
7. Imprime los recibos de pago.
8. Los clasifica por calle y procede a la entrega.

Entrega de notificación al usuario

Objetivo del procedimiento

Hacer entrega al usuario moroso del Acuerdo y el requerimiento de pago, con el cual estará obligado a presentarse a cubrir parcial (mediante convenio) o totalmente su adeudo, ante la su recaudación Adscrita.

Descripción del procedimiento

Entrega de notificaciones a los usuarios.

Actividad realizada por notificador.

- 1.- Se dirige al domicilio indicado. Si encuentra a la persona a la que va dirigida la notificación o su representante legal, se le hace entrega del Acuerdo y del Requerimiento, pidiéndole su firma.
- 2.- Si no se encuentra a ninguna de las personas señaladas anteriormente, se dejará Citatorio con cualquier otra persona que se encuentre en el domicilio, que tenga capacidad legal o de ejercicio, indicando una hora fija para el día siguiente y deberá estar firmada por la persona que lo recibe, dos testigos y por el notificador.
- 3.- Si en el domicilio no se encontró a ninguna persona, el citatorio podrá dejarse con un vecino, con los requisitos mencionados en el paso anterior.
- 4.- Si al día siguiente de haber dejado citatorio, no se encuentra a ninguna persona en el domicilio, se elaborará un acta circunstanciada explicando los motivos para llevarla a cabo la diligencia de esa manera, anotando el nombre del usuario, el número de cuenta, el domicilio, el número de expediente y la clave catastral. Deberá estar firmada por el ejecutor y dos testigos. Se procederá a notificar por estrados.

5.- Cuando la persona con quien se realice la diligencia se niegue a recibir la notificación o a participar en ella, se procederá a notificar por medio de vía instructivo, el cual se fijará en la puerta del domicilio ante la presencia de dos testigos y se elaborará un acta circunstanciada mencionando todo lo sucedido en la diligencia y los motivos para llevarla y cabo de dicha manera, anotando el nombre del usuario, el número de cuenta, el domicilio, el número de expediente y la clave catastral. Deberá estar firmada por el ejecutor, dos testigos.

6.- Una vez notificados el Acuerdo y el Requerimiento de Pago, el usuario tendrá un plazo de 6 días hábiles para que acuda a las oficinas de la su recaudación para realizar el pago o elaborar convenio por las cantidades adeudadas.

Ejecución de Suspensión o Reducción de Servicio

Objetivo de procedimiento

Suspender o reducir el servicio de agua al usuario que no cumpla con su pago, con el fin de que se presente a cubrir su adeudo.

Descripción del procedimiento

Actividad realizada por los gestores de cuenta, de acuerdo a la distribución equitativa y aleatoria de las rutas pertenecientes a la zona urbana de la ciudad, mismos que tienen su asignación directa en el área de reducción y normalización.

1.- Basado en el paquete de órdenes de corte o reducción que se le entregó anteriormente, el gestor de cuenta, se dirige al domicilio indicado, para la ejecución del corte o reducción de servicio.

2.- Sí el predio es accesible, se realiza corte o reducción de servicio. Para la realización de la reducción se encierra con un círculo el número que corresponda al tipo de corte o reducción efectuada, además se anota la lectura.

a.- Recibe el ejecutor del área de cortes y reconexiones el listado de usuarios a reducir su servicio, para su ubicación física.

b- Se ubica al usuario ya sea por medio de listado o de mapa de la colonia o simplemente por conocimiento del lugar,

c. 1.- En caso de ejecutivo de cobranza, se trasladará en la unidad móvil tratando de mantener en stock de materiales y herramienta para poder realizar su trabajo.

2.- En caso de gestor de cuenta, se trasladará en la unidad móvil propia llevando consigo el material propio para hacer las reducciones o cortes del servicio, tales como reductores de plástico y herramienta propia para poder realizar su trabajo. d- Una vez en el domicilio del usuario se visualiza la toma y registro, para considerar que procedimiento se puede ejecutar para realizar la reducción según sea el caso y se procede e- Para realizar la reducción del servicio, el ejecutivo de cobranza debe contar con lo siguiente: 1) herramienta-llave stylon y/o crecientes y tijeras, 2) materiales-coples, codos, niples reductores, pegamento para pvc, llave de paso, todo esto en medidas $\frac{1}{2}$ o $\frac{3}{4}$ según sea el caso, y para los externos se les proporcionará únicamente los tapones reductores de plástico adquiriendo por su parte el material necesario para realizar el trabajo de campo, posteriormente: Se procede a cerrar la llave de paso ya sea manual o con llave de creciente Se visualiza la anomalía, se acerca la herramienta y materiales necesarios $\frac{1}{2}$ o de $\frac{3}{4}$ según sea el diámetro de la tubería, en este caso es muy importante tener una visión más aguda para poder tomar la decisión de que maniobras se harán en el marco del medidor, pues son muy variadas las condiciones que se presentan en las toma, esto es con el fin de realizar la reparación pertinente y así poder seguir con el procedimiento de reducción. Con ambas llaves desconectar el medidor e instalar el reductor ya sea de $\frac{1}{2}$ o de $\frac{3}{4}$ según sea el diámetro de la tubería. Si no es posible instalar el reductor ya sea por estar mal ubicado el medidor o mal la toma de este mismo, o porque no halla espacio, se pasa a cortar el tubo que una la toma con el niple, usando las tijeras y se adecua la tubería, poniendo un cople según sea el caso. Una vez hecho el trabajo, se pasa a checar que no quede tirando la toma Se recoge la herramienta y se acomoda en la unidad, para proseguir con el listado

Tipos de Corte o Reducción:

- (1) Se instaló válvula de seguridad anti fraude: metálica con folio y opción de cierre del 50%,75%, y total.
- (2) Cápsula y tapón: se cierra llave de paso, en tuerca de toma se instala tapón y cápsula.
- (3) Llave de caso cerrada: se le agrega lacre (adherente).
- (4) Se quitó niple: se despega medidor y se quita pieza de bronce.
- (5) Se taponeó toma: se tapa al quitar medidor.
- (6) Tijera: se le agrega adherente.
- (7) Cápsulas sin precinto: se le quita a la cápsula cuerda metálica.
- (8) No reconectar.
- (9) Se instaló reductor: se quita el empaque y se sustituye por el reductor.

3.- Si el predio no es accesible para realizar el corte o reducción, se anota el código que presenta.

4.- Si no se encontró el predio, se verifican los datos del domicilio y se anexa a otro paquete que coincida con la zona.

5.- Captura de datos en sistema. Actividad realizada por el jefe o auxiliar del área de Reducción y Normalización.

- a) Se ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win.
- b) De la barra de menú se escoge la opción Suspensiones"
- c) Se elige "Aplicación de corte".
- d) Se ingresa no. de clave (del personal).

- e) Se despliega formato "Asignación de ejecutores de cortes o reducción y aplicación de cortes", en donde se captura la fecha en que se realiza el corte o reducción, el número de paquete y los datos que contiene la orden (lectura, tipo de corte o reducción o código).

Revisión en campo

Objetivo del procedimiento

Verificar que el usuario no se haya reconectado después del corte o reducción de su servicio.

Descripción del procedimiento

Esta revisión se realiza si el usuario no se presentó a las instalaciones de esta Comisión a pagar o elaborar un convenio pasados los 15 días del corte o reducción de su servicio.

1.- Generación de listado de cortes o reducción generados.

Actividad realizada por el jefe o auxiliar del área de Reducción y Normalización.

- a) Se ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win.
- b) De la barra de menú se escoge la opción "Reportes".
- c) Se selecciona "Resumen de cortes o reducciones por ejecutor"
- d) Se despliega una ventana en donde se captura el nombre del ejecutor y la fecha del mes requerido.
- e) Se despliega listado de los cortes o reducciones generados por el ejecutor.
- f) Se manda a impresión.

2.-Se elabora paquetes de órdenes de revisión de los cortes o reducciones realizados con anterioridad, mismas que podrán variar según las necesidades del

departamento y las cuentas que hubieran hecho caso omiso a las mismas, la cual se llevará a cabo con el personal de cobranza con que se cuente, en donde se realizarán distribuciones equitativas de la labor de campo.

3.- Los paquetes de órdenes de revisión son entregados a los cobradores a las 08:00 hrs.

4.- Revisión en campo.

Actividad realizada por los cobradores de revisión del área de Reducción y Normalización.

- a) El ejecutor se presenta al domicilio indicado.
- b) Revisa la toma para determinar si el usuario se conectó sin previa autorización, en este caso el ejecutor vuelve a cortar o reducir el servicio y se anota en la orden de revisión lo observado para cargar la multa correspondiente.
- c) Si el usuario no se reconectó, se anota esa observación y se anota la lectura en el espacio correspondiente.
- d) El ejecutor deberá hacer la entrega física del paquete de revisiones al área de Reducción y Normalización.

5.- Captura de información de las revisiones.

Actividad realizada por el jefe o auxiliar del área de Reducción y Normalización.

- a) Se ingresa al sistema electrónico Aqua Net Win.
- b) De la barra de menú se escoge la opción "Suspensiones". c) Se elige la opción "Aplicación de corte".

- d) Se despliega un formato en donde se captura la fecha en que se revisó, el número de ejecutor, el número de paquete y la lectura.

CULTURA DEL AGUA

Objetivo del área

Planificar, organizar y dirigir las actividades de control sanitario del municipio en cuanto a descargas de aguas residuales, requerir pago de aguas residuales a quienes hagan uso de las mismas a la infraestructura del municipio, así como la observancia del buen funcionamiento de los sistemas de drenaje y alcantarillado del municipio

Las áreas de verificación son elegidas en base a programa de trabajo. Pero deberán abarcar todas las localidades que están adscritas a este organismo y además regular las de los comités independientes con la finalidad de que éstos cumplan con las especificaciones adecuadas Verificar que se cumplan las Normas Oficiales Mexicanas.

Diseño de materiales Didácticos y/o Promocionales

Objetivo del procedimiento

Diseñar los materiales didácticos y promocionales de acuerdo al Programa Anual de Cultura del Agua.

Descripción del procedimiento

1. Identifica la necesidad de materiales didácticos y/o promocionales, elabora bosquejo del diseño y sus especificaciones.
2. Se diseña el material, busca alternativas de edición y corrección.
3. Se hace la requisición de compra.

4. Dado el visto bueno por el director general se procede a imprimir, grabar el material según sea necesario.
5. Se hace el recibo y la requisición de pago.

Cursos y Talleres a Espacios de Cultura del Agua

Objetivo del procedimiento

Difundir y concientizar el buen uso y cuidado del agua al municipio de San Salvador Hgo., a través de los diferentes cursos y talleres.

Descripción del procedimiento

1. Elabora oficio dirigido al Presidente Municipal, notificando tema del evento, lugar sede, ubicación del evento fecha.
2. Programa visitas para la organización del evento
3. Acude a las visitas y realiza las acciones de seguimiento del evento.
4. Prepara materiales didácticos para los talleres que se aplicarán en el evento.
5. Lleva a cabo el evento en el lugar programado y levanta memoria fotográfica.
6. Realiza un reporte de la actividad que se llevó a cabo.
7. Se archiva el reporte.

ÁREA TÉCNICA

Objetivo del área

Brindar el servicio de agua potable y alcantarillado de forma eficiente, basándose en una distribución equitativa, operando y manteniendo en óptimas condiciones toda la infraestructura hidráulica de la comisión.

Reparación de Fugas

Objetivo del proceso

Controlar las fugas de agua potable que se presenten en la red de distribución tanto en tuberías principales como en las tomas habitacionales mediante una coordinación de las actividades de las cuadrillas.

Descripción del proceso

1. Se recibe reporte de trabajo vía radio o teléfono.
2. Se localiza en plano la ubicación y el probable material a ocupar.
3. Verificar en almacén material requerido y se entrega vale de salida.
4. Se hace requerimiento por material faltante. Firma el sobrestante, jefe de la cuadrilla y jefe del departamento.
5. Se recibe material requerido.
6. Se procede hacer la reparación correspondiente.
 - a. Reparación de toma domiciliaria y marco de medidor.
 - a. Verificar tipo de toma.
 - b. La toma es de: manguera negra, pvc o polietileno de alta densidad.
 - c. Se existe concreto o pavimento asfáltico.
 - d. Romper con compresor y excavar a mano para encontrar la toma.
 - e. Cortar tramo dañado y reemplazarlo.
 - f. Rellenar zanja abierta y retirar material sobrante.
- B. Reparación en línea asbesto cemento o pvc.
 - a. Existe concreto o asfalto.

- b. Romper con compresor.
- c. Excavar con retro-excavadora hasta el lomo de tubo.
- d. Se descubre el tubo con pala y pico.
- e. Reemplazar tubería dañada y unir con 2 juntas tipo almeja.
- f. Si es necesario achicar con moto-bomba
- g. Traer tierra seca en camión volteo y retro-excavadora y tapar la abertura.

C. Reparación en línea de acero.

- a. Existe concreto o asfalto.
- b. Si es concreto o asfalto se utiliza compresor.
- c. Se utiliza retroexcavadora hasta el lomo del tubo.
- d. Si es necesario achicar con moto-bomba.
- e. Se descubre tubo con pico y pala.
- f. Se instala estaca de madera para controlar el flujo.
- g. Soldar placa de acero o reemplazar tubería, ya sea con soldadura o juntas flexibles. En caso de que no sirva la válvula, hacer el cambio.
- h. Traer tierra seca en camión volteo auxiliado por retro-excavadora y tapar la apertura.

D. Cambio de piezas especiales.

- a. Existe caja de concreto para protección de piezas especiales.
- b. Romper con compresor.
- c. Utilizar retro-excavadora para la localización de las piezas dañadas.
- d. Achicar con moto-bomba. (sacar agua)
- e. Se descubren piezas especiales a pico y pala.
- f. Se procede a cortar la tornillería con soplete para la reposición de las piezas dañadas.
- g. Se reemplazan las piezas dañadas.
- h. Se procede a proteger las piezas especiales con ayuda de camión volteo y retro-excavadora.

- i. Se elabora reporte de trabajo para que se haga la reposición de las cajas de válvulas.
7. Se llena reporte de trabajo. En donde el operario anota: hora de asignación, hora de inicio, hora de terminación, observaciones, dirección correcta, número de asignación y se indica si hay necesidad de bacheo.
8. Se entrega al jefe inmediato para su revisión y firma posteriormente se pasa el reporte al departamento para la captura en computadora.
9. Se solicita otro reporte.

Mantenimiento a cloradores de agua potable

Objetivo del procedimiento

Mantener los equipos dosificadores de cloro de gas en agua potable operando eficientemente.

Descripción del procedimiento

Estas actividades las realiza la cuadrilla de cloradores de agua potable diariamente en cada una de los siguientes pozos.

- 1) Revisión de reporte de cloro residual del día anterior.
- 2) Atender reporte que proporcione una lectura anormal. Si marca cloro bajo o cloro muy alto, el parámetro es de .2 a 1.5.
- 3) Verificar cloro residual de salida. En el mismo aparato.
- 4) Proceder a solucionar el problema, ajuste de equipo y limpieza en general. (en su caso).
- 5) Verificar existencias de cloro.
- 6) Avisar al jefe inmediato de las reservas de cloro residual.
- 7) Distribuir el cloro en los cilindros correspondientes según necesidades del área.
- 8) Revisión cada dos días los equipos de cloro que estén funcionando correctamente. Checar manómetros que funcionen correctamente. Se quitan, se revisan y se vuelven a colocar.
- 9) Anotar en bitácora todos los trabajos realizados.
- 10) Se entrega bitácora semanalmente al jefe del departamento o auxiliar.

11) El auxiliar del departamento revisa y archiva la Bitácora (se archiva la Bitácora por fecha).

Operación de cada uno de los pozos

Objetivo del procedimiento

Operar eficientemente los pozos para que produzca el suministro de agua necesario.

Descripción del procedimiento

1. Monitorear los niveles de operación de los pozos, así como la operación de los equipos electromecánicos.
2. Informar al jefe de operación, si se presenta alguna anomalía. Vía radio o teléfono.
3. Dar solución a las anomalías comunes que se presentan. (Mantener una dosificación de cloro, purgar las líneas dosificadoras de productos químicos, realizar los retrolavados).
4. Anotar todas las actividades desarrolladas así también si existen anomalías y observaciones. En bitácora de los pozos.
5. Desarrollar las actividades cada hora.
 - 5.1.1. Revisar el buen funcionamiento del equipo.
 - 5.1.2. Revisar las instalaciones.
 - 5.1.3. Realizar actividades de conservación a las instalaciones. (Pintura, limpieza en general).
 - 5.1.4. Revisar turbiedad y cloración.

Reparación a cajas de Válvulas

Objetivo del procedimiento

Realizar las reparaciones de cajas (registro) de válvulas que se soliciten y que estén en malas condiciones.

Descripción del procedimiento

- 1) Recibe orden de trabajo verbal, vía radio o por escrito, por parte del departamento.
- 2) Prioriza el trabajo del día, tomando en cuenta las dimensiones del problema y los efectos que se ocasionan a los usuarios.
- 3) El encargado verifica en campo el trabajo a ejecutar.
- 4) Llenar requisición de material a utilizar.
- 5) Se surte material correspondiente.
- 6) Se procede a ejecutar el trabajo correspondiente y dar mantenimiento a registro de válvulas.
- 7) Llena bitácora de actividades realizadas.
- 8) Entrega bitácora por semana al jefe del departamento.
- 9) Se revisa y archiva.
- 10) Se regresa la bitácora al responsable.
- 11) Si el operario requiere equipo de seguridad o herramienta de trabajo la solicita por medio de la requisición de material, firmada por el solicitante y el Jefe del departamento.

Nivelación en los tanques de agua potable

Objetivo del procedimiento

Mantener en constante operación los equipos de bombeo y así tener nivel en tanques de cárcamos de agua potable.

Descripción del procedimiento

- 1.- Reportarse al lugar donde se encuentran los pozos y solicitar información de todos los niveles. Vía radio o teléfono.
- 2.- Solicitar información de los equipos electromecánicos que están en operación. Vía radio o teléfono.

- 3.- Si hay alguna anomalía avisar al jefe inmediato de la problemática que se presente en su turno y anotar en bitácora.
- 4.- Se toma lectura de pozos en los equipos de operación.
- 5.- Monitorear los niveles de operación de los pozos, así como la operación de los equipos electromecánicos, si hay alguna anomalía corregir inmediatamente y/o informar al jefe de operación técnica.
- 6.- Revisión a todas las instalaciones electromecánicas que están operando.
- 7.- Revisión de los equipos, para su buen funcionamiento.
- 8.- Si hay alguna anomalía reportarla al jefe inmediato, así como al departamento.
- 9.- Si la anomalía tarda para su reparación, avisar al jefe inmediato.
- 10.- El jefe de área avisara al departamento de subdirección técnica el tiempo que tardara la reparación.
- 11.- Anotar en bitácora todas las actividades realizadas durante su jornada de trabajo.
- 12.- Entrega al jefe inmediato o auxiliar del departamento por semana la bitácora y lectura de pozos.
- 13.- El auxiliar del departamento revisa y archiva la bitácora por fecha, realiza la captura de las lecturas en el sistema y elabora un reporte graficado en forma mensual el cual se entrega a la Subdirección Técnica.

Mantenimiento general a sistemas de bombeo de Agua Potable

Objetivo del procedimiento

- Dar mantenimiento general a cárcamos de bombeo de aguas potable y mantener en óptimas condiciones de operación.
- Dar mantenimiento general a cárcamos de bombeo de alcantarillado sanitario y mantener en óptimas condiciones de operación.

Descripción del procedimiento

- 1.- Se revisa programa de actividades y se traslada al sitio con las herramientas necesarias para el mantenimiento.
- 2.- Se localiza equipo que se ha de intervenir, se baja interruptor principal, se cierran válvulas de entrada y salida de agua potable.

- 3.- Se quita acoplamiento entre motor y bomba si existe.
- 4.-Si se tiene un equipo de repuesto se coloca y se lleva al taller del área, si no se tiene, el mantenimiento se da en el sitio.
- 5.-El mantenimiento consiste en:

Trabajos al motor

- a) Desarmado de motor para cambio de baleros
- b) Limpieza de rotor y devandos con dielectrol
- c) Limpieza de tapas y carcaza
- d) Armado
- e) Pintura

Trabajos a la bomba

- Desarmado de bomba para cambio de baleros
- Revisión de flecha
- Revisión, reparación o cambio de impulsor
- Cambio de sello mecánico
- Limpieza de componentes

- 6.-Se coloca equipo en su base, se conecta y se alinea con equipo de alineación existente.
- 7.-Se pone a funcionar y se revisan los parámetros hidráulicos (presión y gasto), y eléctricos (voltaje y amperaje).
- 8.-Se hacen las anotaciones y observaciones en el formato correspondiente.
- 9.- Se entrega el formato al jefe del departamento para su revisión y vaciado de la información en archivo digital y archivo del departamento para su consulta.

Revisar niveles y mantenimiento a pozos

Objetivo del procedimiento

Entregar dentro de los primeros días del mes el reporte de los niveles de los pozos dar mantenimiento general a pozos

Descripción del procedimiento

- a)- Primeramente, se revisa que el equipo esté en funcionamiento.
 - b)-Se introduce la sonda eléctrica por el orificio del case para revisar nivel dinámico. (Cuando el motor esta encendido), se hacen anotaciones de gasto y presión en el formato.
 - c)- Se apaga equipo y se deja que se recupere el nivel del pozo y se revisa el nivel estático, se hacen anotaciones.
 - d)- Se prende equipo, se revisa el gasto y la presión.
- 3.- Se realizan anotaciones como; nivel estático, nivel dinámico, gasto, presión, lectura actual, odómetro lectura medidor CFE, así como cualquier anomalía que se presente en el lugar se pone en observaciones (cambio de medidor, fallas del mismo, ruidos extraños del motor o la bomba)
- 4.- Una vez terminado el recorrido se entrega el reporte de campo al jefe del departamento para su revisión.
- 5.- Una vez realizado el reporte se sacan tres copias y se entregan al subdirector técnico, al jefe de operación de aguas blancas y al jefe de control operacional., posteriormente se archiva para su consulta.
- 6.- Se hace una gráfica mensual que se actualiza al ingresar los datos de cada reporte, el cual contiene una comparativa con años anteriores.
- A veces no se tiene un cronograma de actividades para el mantenimiento a los pozos, debido a que en ocasiones no es posible parar equipos por la demanda que se tiene, por lo tanto, se han realizado los mantenimientos en base a las condiciones de operación de los equipos, y muchas de las veces han sido repuestos "por equipos nuevos" algunas veces de menor capacidad, para lo cual se lleva a cabo el siguiente procedimiento:
- a. - Se traslada personal de captación de pozos al sitio con herramientas, equipo para reponer (motor, bomba), grúa para maniobras, compresor para limpieza, así como tubería de repuesto.

- b. – Se para equipo, si es que aún está funcionando, se baja interruptor principal de corriente.
- c. – Se desacopla tubería de descarga y se hacen las maniobras necesarias para proceder a sacar el equipo de bombeo.
- d. – Se procede a desacoplar cada uno de los tramos de columna de descarga hasta elevar la bomba y el motor los cuales están acoplados hasta el final de toda la columna, teniendo cuidado con no dañar el cable de alimentación del motor.
- e. – Posteriormente se introduce un cepillo, con el que se le da un respaldo al interior del ademe para remover todas las incrustaciones de óxido.
- f. – Se saca este equipo, y se introduce otro que es el de sifonado que consiste en la introducción de aire a presión, que es proporcionado por un compresor de alta presión, para extraer todo lo que se le removi6 con el cepillado. Se le aplica por un buen tiempo a lo largo del ademe del pozo hasta llegar al fondo, sacando los sólidos y arenas hasta que el agua sale completamente clara.
- g. – Se saca este equipo y se procede a introducir el equipo nuevo o reconstruido.
- h. – Se pone a funcionar el equipo y se revisa que los parámetros de bombeo sean los correctos, (Nivel dinámico, gasto y presión).
- i. – Se hacen las anotaciones y observaciones en el formato correspondiente
- j. – Se entrega el formato al jefe del departamento para su revisión y vaciado de la información en archivo digital ya archivo del departamento para su consulta.

Cobro del servicio al usuario

Objetivo del procedimiento

Realizar el cobro al usuario de su consumo de servicio de agua.

Descripción del procedimiento

Cobro de servicio.

Actividades realizadas por la cajera:

1. Si el recibo está al corriente se pasa por el lector.
2. En el espacio correspondiente se captura el número de recibo.
3. Se presiona la tecla enter para desplegar en pantalla la información completa de la cuenta.
4. Se presiona la tecla F1 para acceder a la ventana de cobro.
5. El sistema requiere que se indique la forma de pago.
6. Se elige la opción que corresponda y se presiona la tecla enter.