



COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**COMITÉ DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE
TAPACHULA.**

ADMINISTRACION 2018-2021

ÍNDICE

PORTADA	PAG. 1
I.- INTRODUCCIÓN	PAG. 3
II.- PROPÓSITOS ESPECÍFICOS	PAG. 4
III.- VISIÓN, MISIÓN Y VALORES	PAG. 5
IV.- MARCO JURÍDICO	PAG. 6
V.- PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO	PAG. 7
01.- DIRECCIÓN GENERAL	PÁG. 10
02.- CONTRALORÍA INTERNA	PÁG. 14
03.- CULTURA DEL AGUA	PÁG. 33
04.- COORDINACIÓN DE INFORMATICA	PÁG. 38
05.- DEPARTAMENTO JURÍDICO	PÁG. 57
06.- UNIDAD DE TRANSPARENCIA	PAG. 71
07.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PÁG. 87
08.- DIRECCIÓN COMERCIAL	PÁG. 159
09.- DIRECCIÓN OPERATIVA	PÁG. 230
10.- DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	PÁG. 281

I.- INTRODUCCIÓN.

El manual de procedimientos, es una herramienta técnica, que representa de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos, buscando la estandarización en su ejecución, teniendo como objetivo servir de guía del funcionamiento institucional, al especificar de forma secuencial las operaciones que realiza el Organismo Operador.

Asimismo, es indispensable para asegurar la calidad de los servicios que prestan las diferentes áreas del COAPATAP, cumpliendo con los ejes rectores trazados por la presente Administración, orientados a satisfacer las necesidades de servicios básicos de la población.

En la actualidad, deben buscarse mecanismos que faciliten el logro de los objetivos que se encuentran enmarcados en la razón de ser, del COAPATAP, facilitando con ello las actividades que realiza el personal, mejorando así, los procesos de cada una de las áreas que conforman el propio Organismo.

A través de esta herramienta, será posible identificar los elementos básicos de los servicios, tipos de servicios, la descripción narrativa de los procedimientos y sus correspondientes diagramas de flujo, con la finalidad de hacer más fácil su comprensión y su aplicación.

Además, indica quienes son los responsables de la ejecución de los procedimientos, en cada área, las entradas e insumos requeridos en cada paso y su resultado o servicio esperado, lo cual nos permitirá establecer y vigilar el cumplimiento de los estándares de calidad.

El valor del manual de procedimientos, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en ellos, por lo tanto mantenerlo actualizado permite que cumpla con su objetivo, que es proporcionar la información necesaria para el desarrollo de actividades y en la medida que el Organismo Operador (COAPATAP), sufra cambios derivados de su modernización, modificación de su marco jurídico o la transformación de figura jurídica, los procedimientos deben ser actualizados, en función de los requerimientos y la evaluación que en forma continua debe realizarse.

II. PROPÓSITOS ESPECIFICOS:

El Manual de Procedimientos en su calidad de instrumento administrativo, tiene como propósitos fundamentales los siguientes:

- Extraer en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.
- Otorgar al trabajador de los diferentes niveles, una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como las interrelaciones de este con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.
- Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.
- Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.
- Fortalecer la cultura en la organización orientada a la mejora continua.
- Servir de consulta a todos los trabajadores, así como a los usuarios de los servicios que presta la misma.
- Mantener el orden organizacional a través de respetar y cumplir las directrices tanto de políticas generales como en los procesos en todo el Organismo.
- Incrementar la productividad del Organismo, disminuyendo o eliminando las demoras, los errores, la duplicidad y actividades innecesarias.

III.- VISIÓN, MISIÓN Y VALORES.

MISION:

Proporcionar el servicio de agua potable en la cantidad, calidad y continuidad que la población demande, así como también desalojar y sanear las aguas residuales; planear, desarrollar, mantener y operar la infraestructura bajo principios ecológicos de productividad y eficiencia.

VISIÓN:

Consolidarse como un organismo líder del sector, autosuficiente, moderno y competente para satisfacer las necesidades actuales y futuras del Municipio de Tapachula, Chiapas; en materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento mediante el desarrollo humano, tecnológico y de infraestructura, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

VALORES:

- *Transparencia*
- *Veracidad*
- *Calidad*
- *Compromiso*
- *Confiabilidad*
- *Respeto a la dignidad de las personas*
- *Trabajo en Equipo*

IV.- MARCO JURIDICO.

Marco Jurídico Federal:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.
- Ley Federal de Derechos en Materia de Agua.
- Ley de Salud.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente.

Normas Oficiales Mexicanas

Marco Jurídico Estatal y Municipal:

- Constitución Política del Estado de Chiapas.
- Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.
- Acuerdo de creación del COAPATAP.
- Ley de Salud Estatal.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Ley de Desarrollo Constitucional en materia de Gobierno y Administración Municipal del Estado de Chiapas.
- Ley de Hacienda Municipal.
- Ley Estatal de Fraccionamientos y Conjuntos Habitacionales para el Estado y los Municipios de Chiapas.
- Reglamento de Construcción para el Municipio de Tapachula.

V.- PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS DE FLUJO.

Descripción del Área y Procedimiento

1.- Procedimiento de Dirección General.

2. Procedimientos de Contraloría Interna.

- Auditoría Financiera
- Auditoría Administrativa
- Auditoría Comercial

3.- Procedimiento de Coordinación de Informática.

4.- Procedimiento de Cultura del Agua.

5.- Procedimientos Jurídicos.

6.- Procedimientos de Dirección Administrativa.

- Trámite de requisición

- Recursos Materiales y Servicios
Compras
Adjudicación directa
Invitación restringida
Licitación pública

- Oficina de Activo Fijo
Altas de activos fijos y elaboración de resguardos
Traspaso de mobiliario
Levantamiento de Inventario de Activos Fijos
Baja definitiva de mobiliario y equipo
Equipo de transporte, equipo de radio y comunicación y accesorios, maquinaria y equipo (pozos y plantas)
Combustible para el parque vehicular

- Almacén General
Entrega de material
Inventario de materiales

- Estados Financieros
Ingresos
Egresos
Cajas

- Recursos humanos

Contratación de personal y nómina.

- Archivo General
- Archivo en trámite
- Archivo de concentración
- Prestamos de expedientes
- Baja documental

7.- Procedimientos de Dirección Comercial.

Departamento de contratos

- Solicitud de servicio
- Inspección y presupuesto
- Contratación de los servicios

Departamento de control de usuarios

- Instalación de servicios
- Elaboración y captura de cortes por rezago
- Elaboración y captura de cortes especiales
- Elaboración y captura de reconexiones
- Elaboración y captura de tomas clandestinas
- Elaboración y captura de bajas definitivas

Departamento de inspectores

- Solicitud y elaboración de inspecciones por inconformidad en el servicio

Padrón de usuarios

- Padrón de usuarios

Medición

- Medición de los consumos y repartos de recibos

Facturación

- Facturación
- Tarifas

Sucursales

- Cobranza
- Cajas

Departamento de atención al público

- Atención al público
- Recuperación de rezagos



COAPATAP
COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

**COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA**



8.- Procedimientos de Dirección Operativa.

- Control de calidad de agua
- Suministro de agua potable
- Mantenimiento de la línea de conducción, red de distribución
- Tomas domiciliarias y equipos de bombeo

9.- Procedimientos de Dirección de Ingeniería.

Proyectos y obras

Seguimiento a programas anuales.

Evaluación de factibilidades.

Autorización de tomas y descargas.

Supervisión de obras.

Supervisión de proyectos.

1.- DIRECCIÓN GENERAL

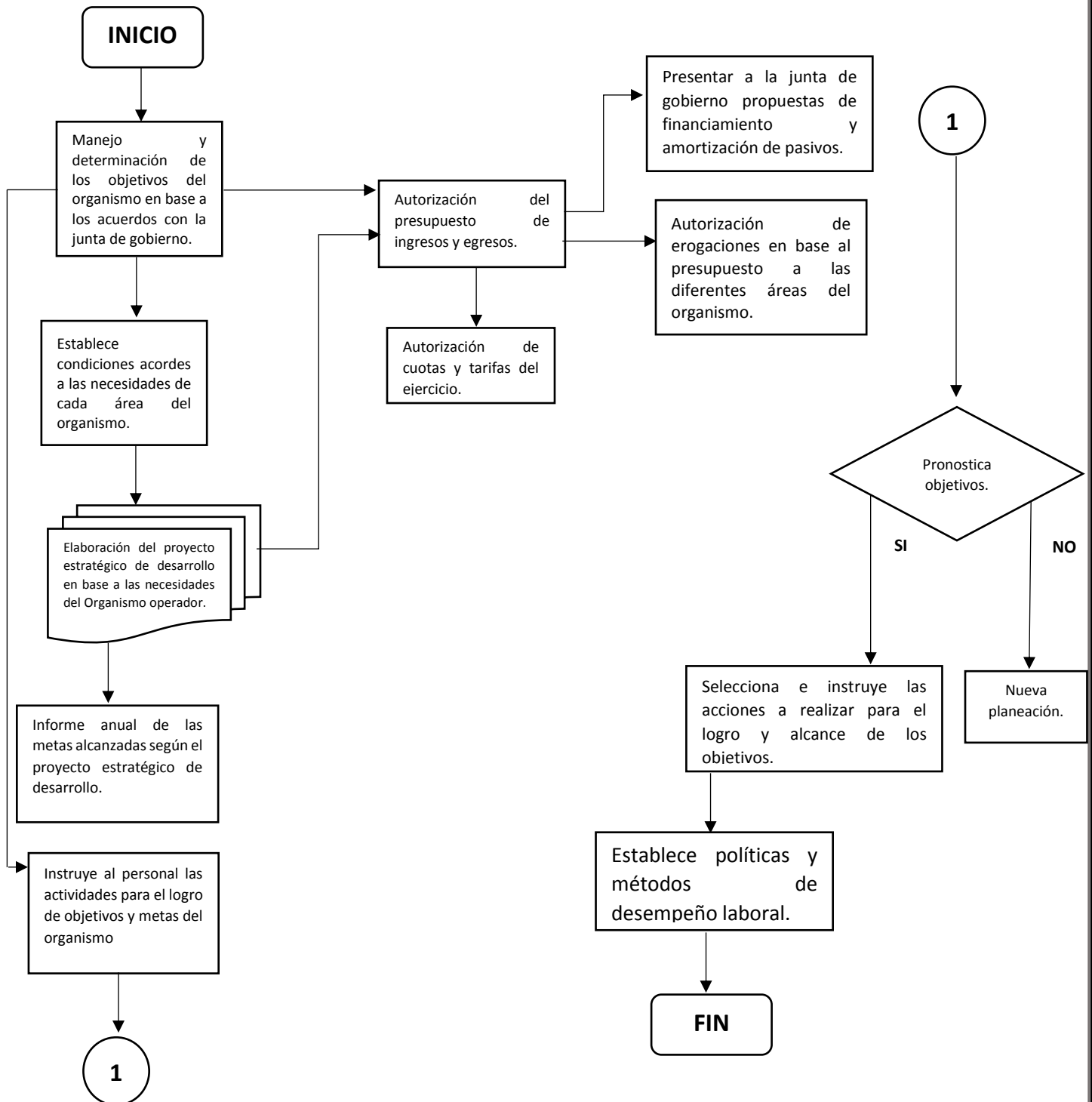
DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: DIRECCIÓN GENERAL	

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
		INICIO
Junta de Gobierno	1	En la junta de gobierno se nombra al director, quien será el encargado de la dirección general y tendrá la de representante legal del organismo y se otorgan poderes. la junta de gobierno aprueba el nombramiento del director general. el secretario levanta el acta correspondiente y le entrega nombramiento al director general.
Director General	2	El director se involucra en cada una de las áreas para conocer las necesidades de cada una de ellas. se elaborará el programa estratégico de desarrollo en base a las necesidades del organismo. el director entrega al representante de cada área para conocer el proyecto de desarrollo a ejercer durante el ejercicio.
	3	Se ejecutara el Proyecto Estratégico de Desarrollo apegándose al presupuesto autorizado.
Director Administrativo	4	El director administrativo realiza la propuesta de cuotas y tarifas, del siguiente año al que se elaboran, posteriormente se las mostrara al director general para su visto bueno, quien a su vez se las mostrara al a junta de gobierno para su autorización. una vez autorizadas por la junta de gobierno, el director ordenara se envíen al H. Ayuntamiento Municipal de Tapachula, Chiapas y posteriormente al congreso del estado para su aprobación, y posterior publicación en el periódico oficial de la federación. (ley de ingresos)
Director General	5	Celebrar los actos jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo, una vez analizada la magnitud de la situación.
Director General	6	Presentar ante la junta de gobierno propuestas de financiamiento, servicios y amortización de pasivos, para su autorización.
Director General	7	Autorizar las erogaciones en base al presupuesto a las diferentes áreas del organismo. y cuando sea necesario realizar una o más erogaciones no establecida dentro del presupuesto ya autorizado se someterá a la junta de gobierno para aprobación.
Director General	8	Ordenara al área administrativa realizar el pago de los derechos de agua correspondientes.
Director General	9	En las juntas de gobierno ordinarias o extraordinarias se pueden asentar acuerdos, enfocados ya sea a la dirección general, área administrativa, área comercial, ingeniería u operativa; y el director general se los hará saber de manera inmediata y verificara que se cumplan y/o en su caso ejercerlos.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: DIRECCION GENERAL	

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
Director General	10	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 del presupuesto anual de egresos y proyección de ingresos; presentación anual del programa de labores.
Director General	11	Establecer relaciones con las diferentes dependencias ya sean federales, estatales y municipales, así mismo con los diferentes sectores sociales y privados para el trámite y atención de los asuntos de interés común, que le conciernen al organismo operador Coapatap.
Director General, Administrativo, Comercial, Ingeniería y Operativa	12	Llevar a cabo e instruir al personal de las diferentes áreas, las actividades que se requieran para lograr que el organismo preste a la ciudadanía servicios adecuados y eficientes, para el logro y alcance de los objetivos.
Director General	13	Elaborar y someter a la aprobación de la Junta de Gobierno el reglamento interior de trabajo del organismo y sus modificaciones.
Director General	14	Autorizar pagos a proveedores y prestadores de servicio.
Director General	15	Autorizar la adquisición o suministro de equipos de cómputo y mobiliario de oficina, requeridos por los diferentes departamentos para su buen funcionamiento, tomando como base las partidas presupuestales autorizadas.
		FIN

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Actividades de la Dirección General.	



2.- CONTRALORÍA INTERNA

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Auditoría Financiera.	
Área: Contraloría Interna.		

Descripción del Proceso / Procedimiento:

Objetivo: Examinar en forma parcial o total la información financiera sobre las cuentas, rubros o conceptos, asegurando la confiabilidad e integridad de la información financiera.

Áreas administrativas participantes: Contraloría Interna, Coordinador de Auditorías y Auditores Internos.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Auditor Interno:* Elaborar el Programa de Auditoría, Oficio de comisión, papeles de trabajo, informe de auditoría, Oficio de conclusión de auditoría, revisar Oficio de solventación.
- *Coordinador de Auditorías:* Revisar el programa de trabajo y en su caso autorizar, rubricar los Oficios de comisión, revisar papeles de trabajo e informe de auditoría realizar observaciones en su caso, elaborar en coordinación con el Área de Auditoría Financiera el Oficio de conclusión de auditoría.
- *Área Auditada:* Proporcionar la información y el apoyo necesario para la realización de la auditoría; así como dar respuesta a las observaciones realizadas a través de un Oficio de Solventación de observaciones.
- *Área de Responsabilidades:* En el caso de que las observaciones determinadas en la auditoría deriven en responsabilidad, recibir el expediente.

Descripción:

La Auditoría Financiera se realiza en base al programa de trabajo, las normas de auditoría generalmente aceptadas, la normatividad aplicable al rubro auditado y observando el Código de Ética establecido en el Órgano de Control Interno.

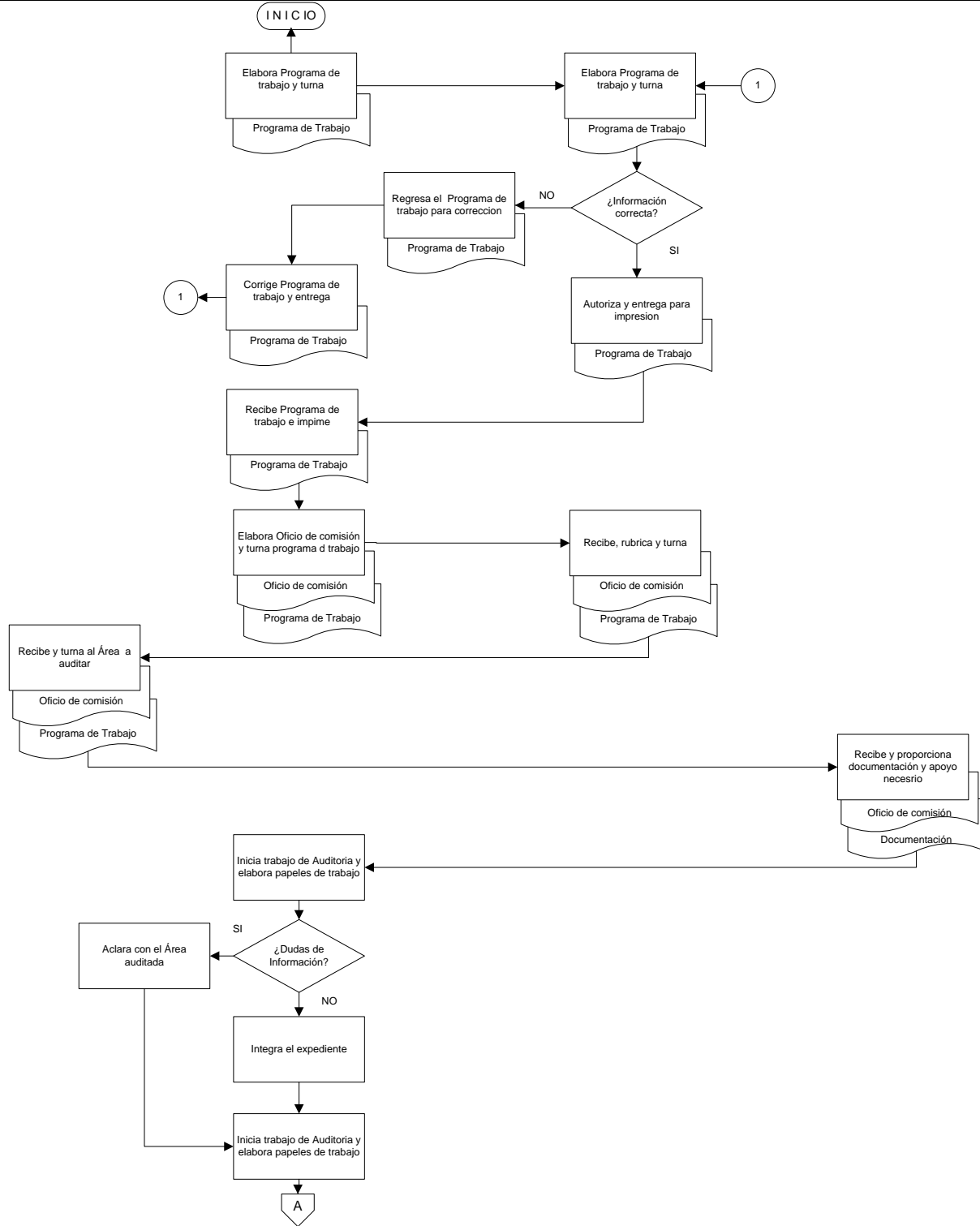
DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Auditoria Financiera.	
Área: Contraloria Interna.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Auditor Interno	1	Elabora programa de trabajo en el cual se establece el rubro a auditar, el periodo de revisión, objetivos de la auditoria, alcance y el procedimiento, y turna al Coordinador de Auditorias.	1 y 2 días
Contralor Interno	2	Recibe y revisa programa de trabajo para su autorización.	1 1/2 días
	3	Si la información es correcta, se entrega al Coordinador de Auditorias para su impresión. Enlaza a la Actividad Num. 6.	5 min
	4	Si la información no es correcta, se regresa al Coordinador de Auditorias que a su vez envía al Auditor Interno, para su corrección.	2 horas
Coordinador de Auditorias	5	Corrige programa de trabajo y entrega. Enlaza con la actividad Núm. 2.	2 horas
	6	Recibe programa de trabajo autorizado e imprime.	5 min
	7	Elabora Oficio de comisión y turna al Contralor Interno, junto con el programa de trabajo.	15 min
Contralor Interno	8	Recibe el programa de trabajo y Oficio de comisión.	15 min
Contralor Interno	9	Recibe el programa de trabajo y Oficio de comisión y turna al Área a auditar.	30min
Area Auditada	10	Recibe Oficio de comisión y proporciona a los auditores la documentación y el apoyo necesario para la realización de los trabajos.	1 sem
Auditores Internos	11	Inicia los trabajos de auditoria, elaborando papeles de trabajo y allegándose de la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoria.	4 sem
	12	Si existen dudas u observaciones con respecto a la información obtenida, se aclaran con el Área Auditada. Enlaza a la Actividad Num. 14.	2días
	13	Si no existen dudas u observaciones, se integra expediente para elaborar informe de auditoría.	1 día
	14	Elabora informes de auditoría y se remite al Coordinador de Auditorias junto con el expediente.	2días
Coordinador de Auditorias	15	Recibe documento y revisa.	2días
	16	Si no tiene observaciones. Enlaza a la Actividad Núm. 19.	15 min
Contralor Interno	17	Si tiene observaciones, se regresa al Área de Auditoria Financiera para su corrección.	15 min
Coordinador de auditorias	18	Corrige observaciones. Enlaza a la Actividad Núm. 15.	1 día
Contralor Interno	19	Recibe documento y revisa.	2 días
	20	Si no tiene observaciones, se imprime el borrador para su discusión con el Área Auditada. Enlaza a la Actividad Num. 22.	15 min
	21	Si tiene observaciones se regresa al Área de Auditoria Financiera. Enlaza a la Actividad No. 18.	15 min
	22	Comenta con el titular del Área Auditada los resultados de la auditoria.	2 horas
	23	Si no hay cambios en los resultados, autoriza la elaboración del Oficio de conclusión de auditoria. Enlaza a la Actividad Num. 25.	5 min
	24	Si hay cambios, regresa al Área de Auditoria Financiera, a efecto de realizar cambios en el informe de auditoría. Enlaza con la actividad Num. 23.	5 min
Coordinador de Auditorias	25	Recibe y elabora Oficio de conclusión de auditoria para su entrega al Contralor Interno.	5 días

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
Coordinador de Auditorias	26	Recibe y revisa Oficio de conclusión de auditoria, autoriza con su rúbrica y turna al Contralor Interno para su firma.	1/2 dia
Contralor Interno	27	Recibe y firma Oficio de conclusión y remite al Área Auditada.	1/2 dia
Area Auditada	28	Recibe Oficio de conclusión de auditoria y elabora Oficio de Solventacion de observaciones para enviarlo al Contralor Interno.	1 sem a 1 mes
Contralor Interno	29	Recibe Oficio de Solventacion y turna al Coordinador de Auditorias.	30 min
Contralor Interno	30	Recibe y turna Oficio de Solventacion al Área de Auditoria Financiera para verificar si solventan observaciones.	30 min
Coordinador de Auditorias	31	Recibe y revisa Oficio de Solventacion con expediente de auditoria.	5 dias
	32	Si solventan, se integra el Oficio de Solventacion al expediente y lo entrega al Contralor Interno para su archive.	15 min
Contralor Interno	33	Recibe expediente y archiva.	15 min
Coordinador de Auditorias	34	Si no solventan, elabora nuevo Oficio informando al Área Auditada de las observaciones subsistentes.	30 min
	35	Si las observaciones subsistentes derivan responsabilidad para un servidor público, se turna el expediente, mediante Oficio de Responsabilidades.	30min
	36	Si las observaciones subsistentes no derivan en responsabilidad, se integran al expediente para su entrega al Contralor Interno. Enlaza con la Actividad Num. 33.	30min
		FIN	

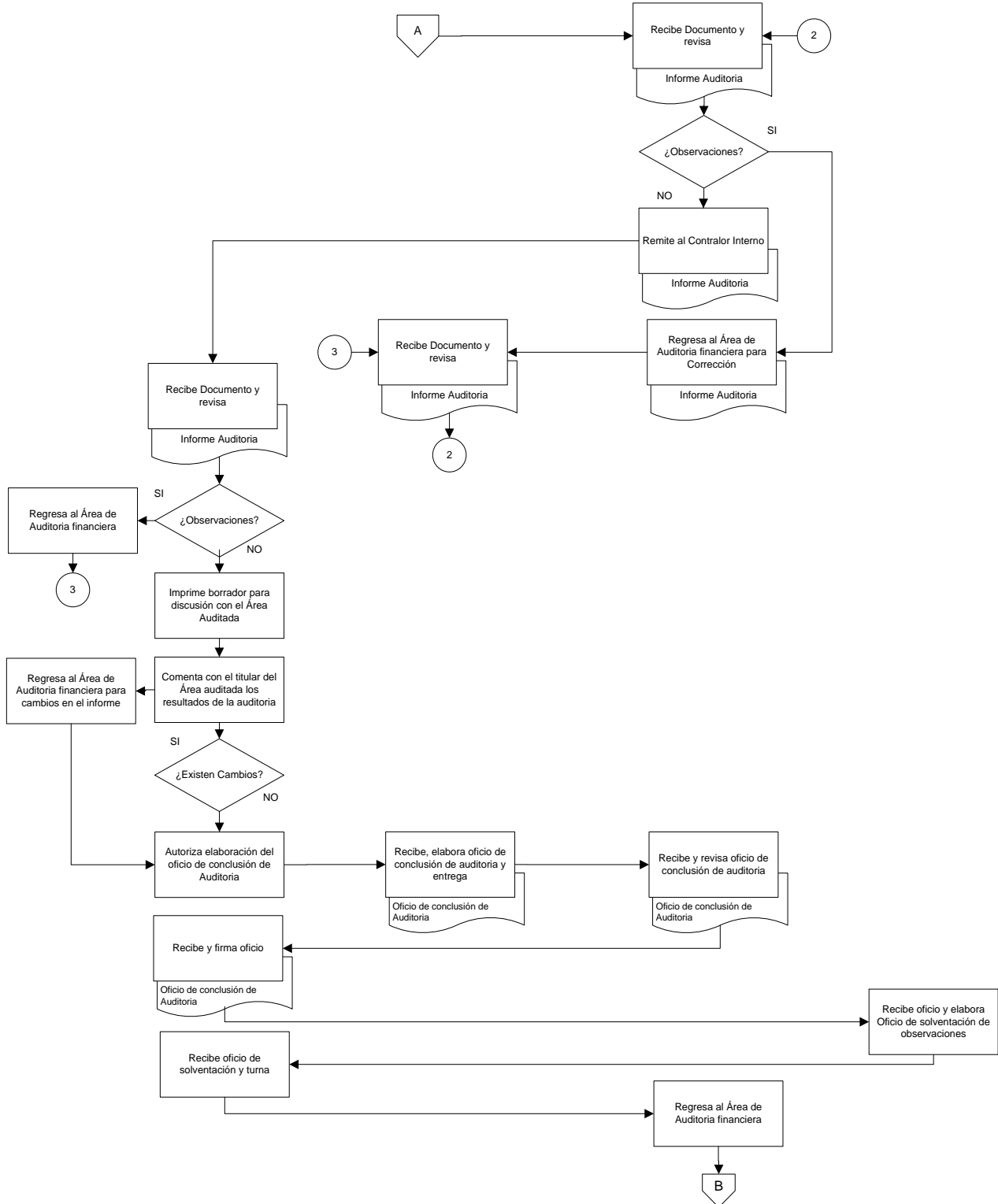
Auditoria Financiera

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Contralor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-------------------	---------------



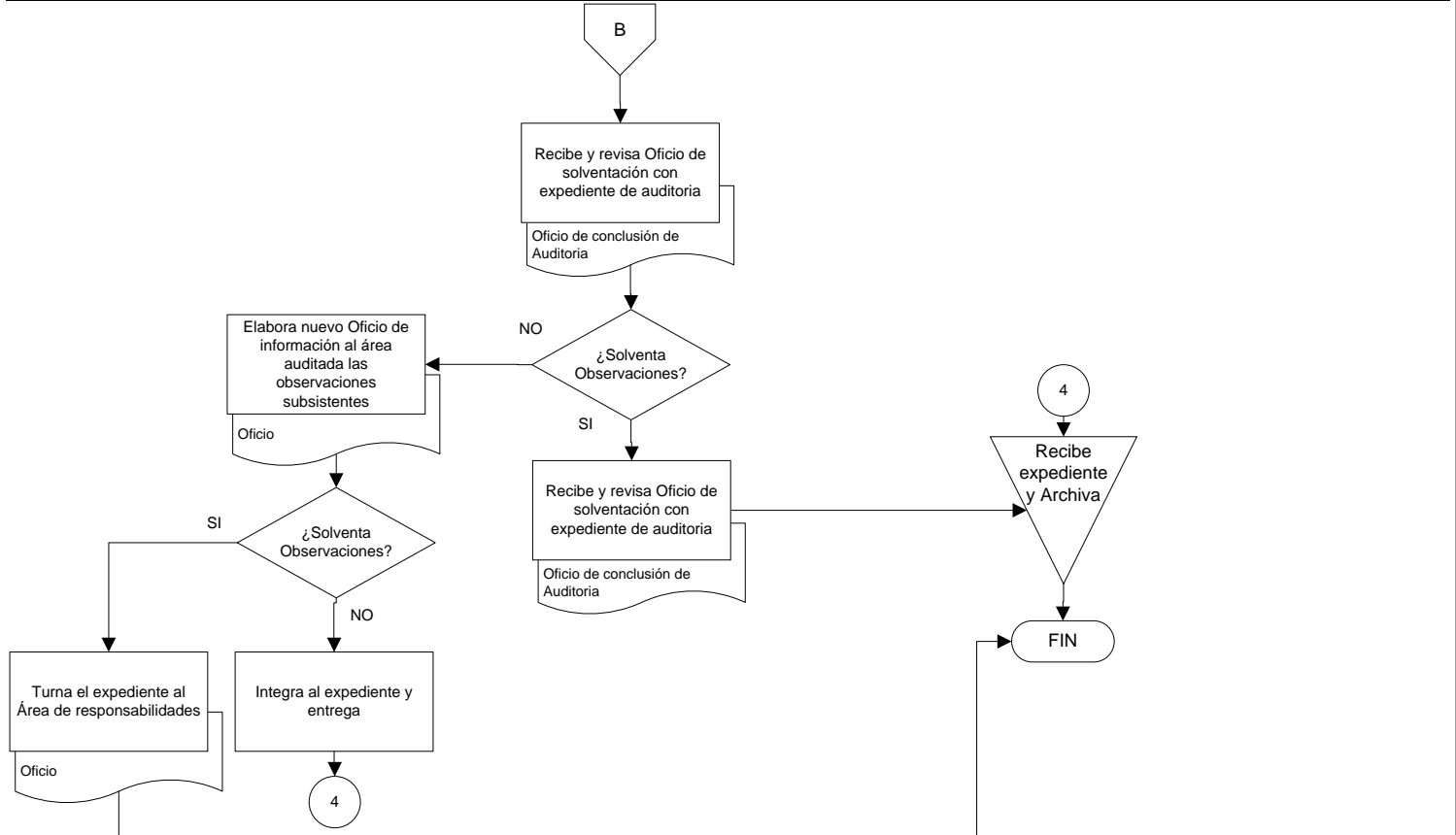
Auditoria Financiera

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Contralor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-------------------	---------------



Auditoria Financiera

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Contralor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-------------------	---------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Auditoria Administrativa.	
Área: Contraloria Interna.		

Descripción del Proceso / Procedimiento:

Objetivo: Examinar total o en forma parcial la información administrativa sobre las cuentas, rubros o conceptos examinados, asegurando la confiabilidad e integridad en la información administrativa.

Áreas administrativas participantes: Contraloria Interna.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Coordinador de Auditorias:* Elaborar el Programa de Auditoria, Oficio de comisión, papeles de trabajo, informe de auditoría, Oficio de conclusión de auditoria, revisar Oficio de solventacion.
- *Contraloría Interna:* Revisar el programa de trabajo y en su caso autorizar, rubricar los Oficios de comisión, revisar papeles de trabajo e informe de auditoría realizar observaciones en su caso, elaborar en coordinación con el Área de Auditoría Administrativa el Oficio de conclusión de auditoría En el caso de que las observaciones determinadas en la auditoría deriven en responsabilidad recibir el expediente de auditoría y proceder como corresponda.
- *Área Auditada:* Proporcionar la información y el apoyo necesario para la realización de la auditoria; así como dar respuesta a las observaciones realizadas a través de un Oficio de solventacion de observaciones.
- *Area de Responsabilidades:* En el caso de que las observaciones determinadas en la auditoria deriven en responsabilidad recibir el expediente.

Descripcion:

La Auditoria Administrativa, se realiza en base al programa de trabajo, las normas de auditoria generalmente aceptadas, la normatividad aplicable al rubro auditado y observando el Código de Ética establecido por el Órgano de Control del Organismo.

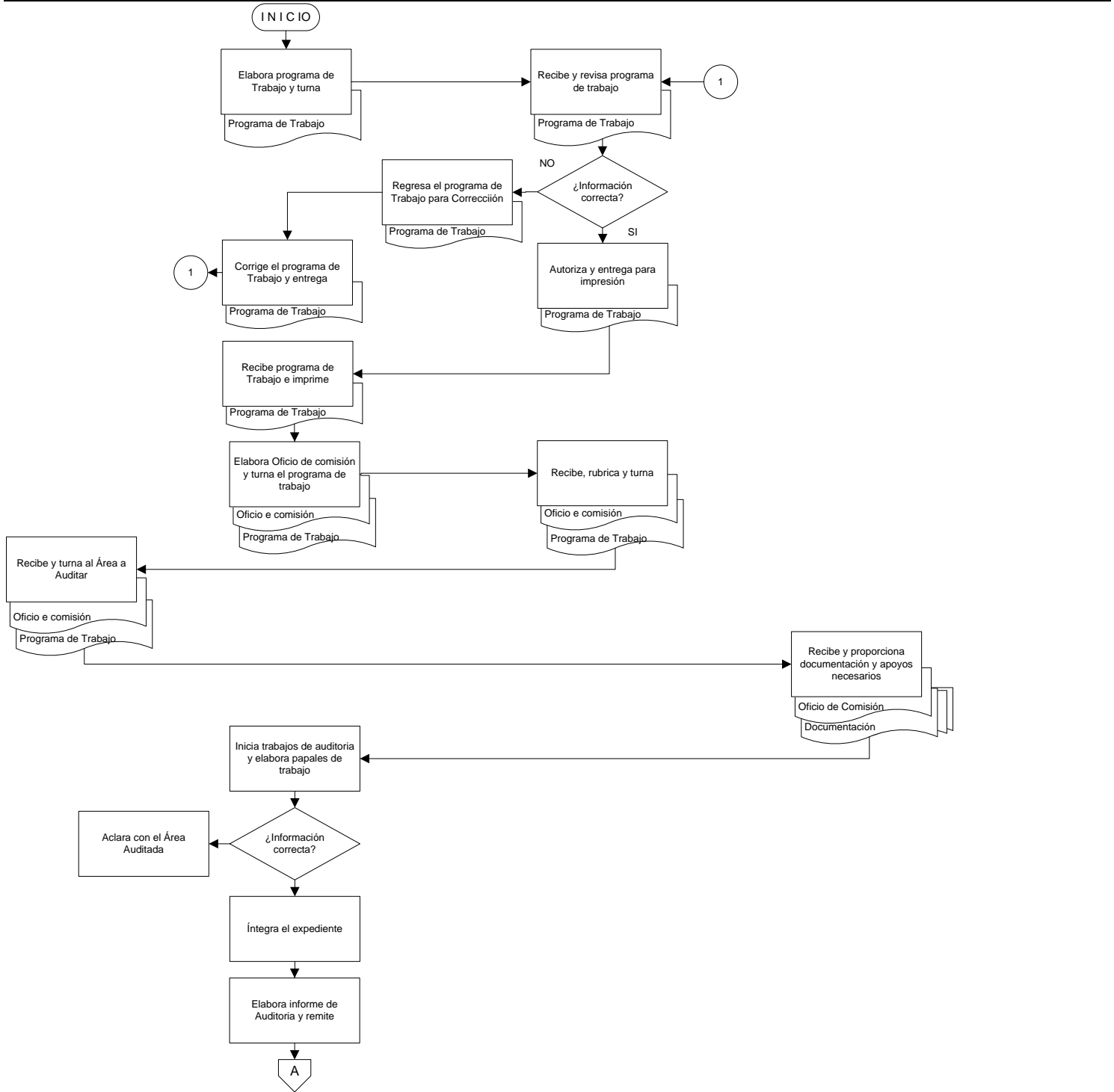
DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Auditoria Administrativa.	
Área: Contraloria Interna.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
INICIO			
Coordinador de Auditorias	1	Elabora programa de trabajo en el cual se establece el rubro a auditar, el periodo de revisión, objetivos de la auditoria, alcance y el procedimiento, y turna al Contralor Interno.	1 día
Contralor Interno	2	Recibe y revisa programa de trabajo para su autorización.	1 1/2 días
	3	Si la información es correcta, se entrega al Coordinador de Auditorias para su impresión. Enlaza a la Actividad Num. 6.	5 min
	4	Si la información no es correcta, se regresa al Auditor Interno, para su corrección.	2 horas
Auditor Interno	5	Corrige programa de trabajo y entrega. Enlaza con la Actividad Núm. 2.	2 horas
	6	Recibe programa de trabajo autorizado e imprime.	5 min
	7	Elabora Oficio de comisión y turna al Coordinador de Auditorias, junto con el programa de trabajo.	15 min
Coordinador de Auditorias	8	Recibe el programa de trabajo y Oficio de comisión para su rúbrica y lo turna al Contralor Interno.	15 min
Contralor Interno	9	Recibe el programa de trabajo y Oficio de comisión y turna al Área a auditar.	30 min
Area Auditada	10	Recibe Oficio de comisión y proporciona a los auditores la documentación y el apoyo necesario para la realización de los trabajos.	1 sem.
Auditores Internos	11	Inicia los trabajos de auditoria, elaborando papeles de trabajo y allegándose de la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoria.	4 sem.
	12	Si existen dudas u observaciones con respecto a la información obtenida, se aclaran con el Área Auditada. Enlaza a la Actividad Num. 14.	2días
	13	Si no existen dudas u observaciones, se integra expediente para elaborar informe de auditoría.	1/2 día
	14	Elabora informe de auditoría y se remite al Coordinador de Auditorias, junto con el expediente.	2días
Coordinador de Auditorias	15	Recibe documento y revisa.	2 días
	16	Si no tiene observaciones, se remite al Contralor Interno. Enlaza a la Actividad Num. 19.	15 min
	17	Si tiene observaciones, se regresa a los auditores para su corrección.	15 min
Auditor Interno	18	Corrige observaciones. Enlaza a la Actividad Núm. 15.	1/2 día
Coordinador de Auditorias	19	Recibe documento y revisa.	2días
	20	Si no tiene observaciones, se imprime el borrador para su discusión con el Área Auditada. Enlaza a la Actividad Num. 22.	15 min
	21	Si tiene observaciones, se regresa al Auditor Interno. Enlaza a la Actividad No. 18.	15 min
	22	Comenta con el titular del Área Auditada los resultados de la auditoria.	2 horas
	23	Si no hay cambios en los resultados, autoriza la elaboración del Oficio de conclusión de	5 min
	24	Si hay cambios, regresa al Auditor Interno, a efecto de realizar cambios en el informe de auditoría. Enlaza con la actividad Num. 23.	5 min
Coordinador de Auditorias	25	Recibe y elabora Oficio de conclusión de auditoria para su entrega al Contralor Interno.	1/2 día
	26	Recibe y revisa Oficio de conclusión de auditoria, autoriza con su rúbrica y turna al Contralor Interno para su firma.	1/2 día
Contralor Interno	27	Recibe y firma Oficio de conclusión y remite al Área Auditada.	1/2 día

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
Area Auditada	28	Recibe Oficio de conclusión de auditoria y elabora Oficio de solventación de observaciones para enviarlo al Contralor Interno.	1 sem.
Contralor Interno	29	Recibe Oficio de solventacion y turna al Coordinador de Auditorias.	30min
	30	Recibe y turna Oficio de solventacion a los auditores Internos para verificar si solventan las observaciones.	30min
Auditor Interno	31	Recibe y revisa Oficio de solventacion con expediente de auditoria.	½ dia
	32	Si solventan, se integra el Oficio de solventacion al expediente y lo entrega al Contralor Interno para su archive.	15 min
Coordinador de Auditorias	33	Recibe expediente y archiva.	15 min
	34	Si no solventan, elabora nuevo Oficio informando al Área Auditada de las observaciones subsistentes.	30 min
	35	Si las observaciones subsistentes derivan en responsabilidad para un servidor público, se turna el expediente, mediante Oficio, al Área de correspondiente.	30min
	36	Si las observaciones subsistentes no derivan en responsabilidad, se integran al expediente para su entrega al Contralor Interno. Enlaza con la Actividad Num. 33.	30min
		FIN	

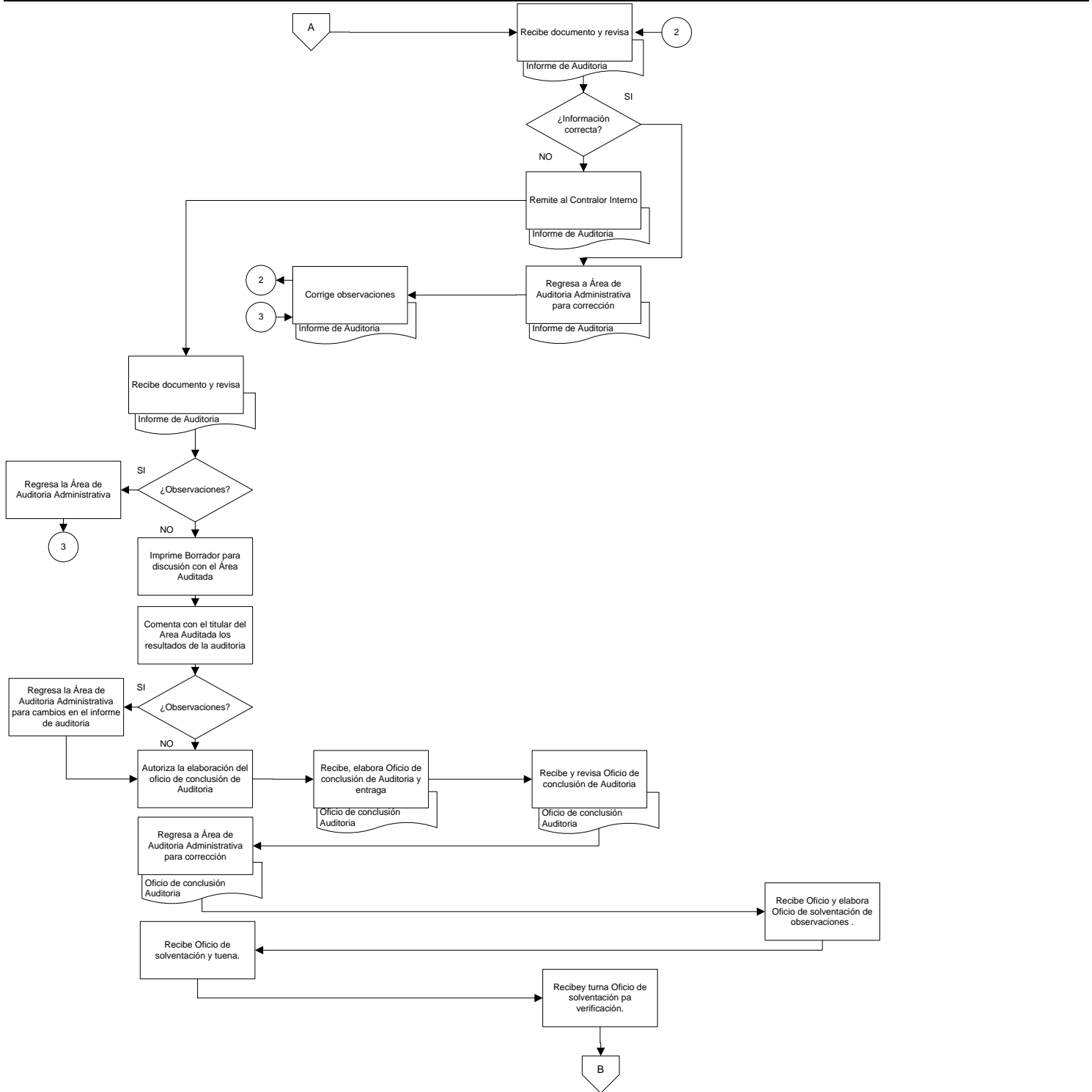
Auditoria Administrativa

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Auditor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-----------------	---------------



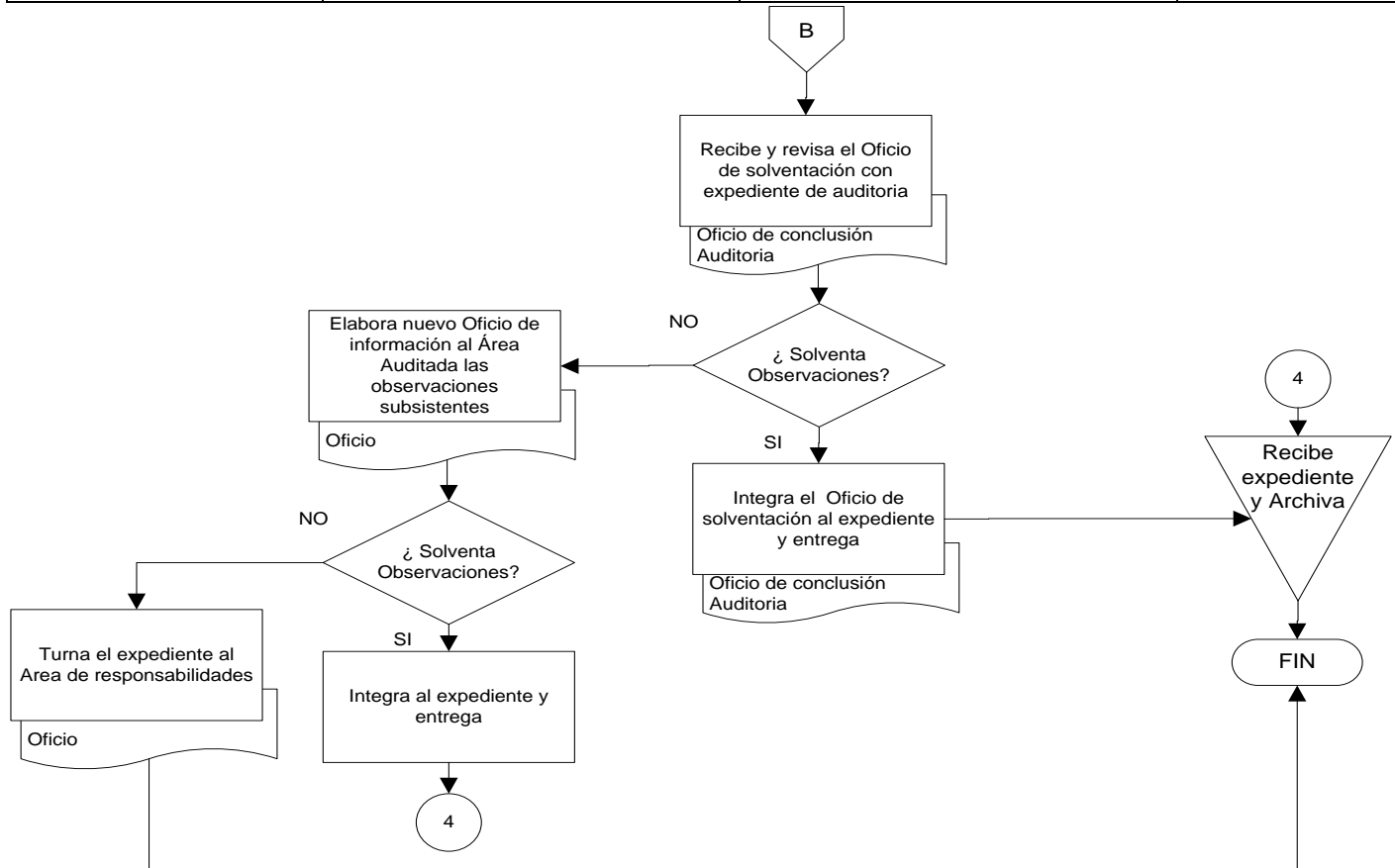
Auditoria Administrativa

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Auditor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-----------------	---------------



Auditoria Administrativa

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Auditor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-----------------	---------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Auditoria Comercial.	
Área: Contraloria Interna.		

Descripción del Proceso / Procedimiento:

Objetivo: Planear, programar y practicar auditorías a las áreas comerciales del Organismo Operador, con objeto de asegurar la correcta recaudación y cobro de los servicios proporcionados a la población, así como evaluar el desempeño y eficiencia de las mismas en el cumplimiento de las metas plasmadas en el Programa Operativo Anual.

Áreas administrativas participantes: Contraloria Interna.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Coordinador de Auditorias:* Elaborar el Programa de Auditoria, Oficio de comisión, papeles de trabajo, informe de auditoría, Oficio de conclusión de auditoría, revisar Oficio de solventacion.
- *Contraloría Interna:* Revisar el programa de trabajo y en su caso autorizar, rubricar los Oficios de comisión, revisar papeles de trabajo e informe de auditoría realizar observaciones en su caso, elaborar en coordinación con el Área de Auditoría Comercial el Oficio de conclusión de auditoría En el caso de que las observaciones determinadas en la auditoría deriven en responsabilidad recibir el expediente de auditoría y proceder como corresponda.
- *Área Auditada:* Proporcionar la información y el apoyo necesario para la realización de la auditoria; así como dar respuesta a las observaciones realizadas a través de un Oficio de solventacion de observaciones.
- *Area de Responsabilidades:* En el caso de que las observaciones determinadas en la auditoria deriven en responsabilidad recibir el expediente.

Descripcion:

La Auditoria Comercial, se realiza en base al programa de trabajo, las normas de auditoria generalmente aceptadas, la normatividad aplicable al rubro auditado y observando el Código de Ética establecido por el Órgano de Control del Organismo.

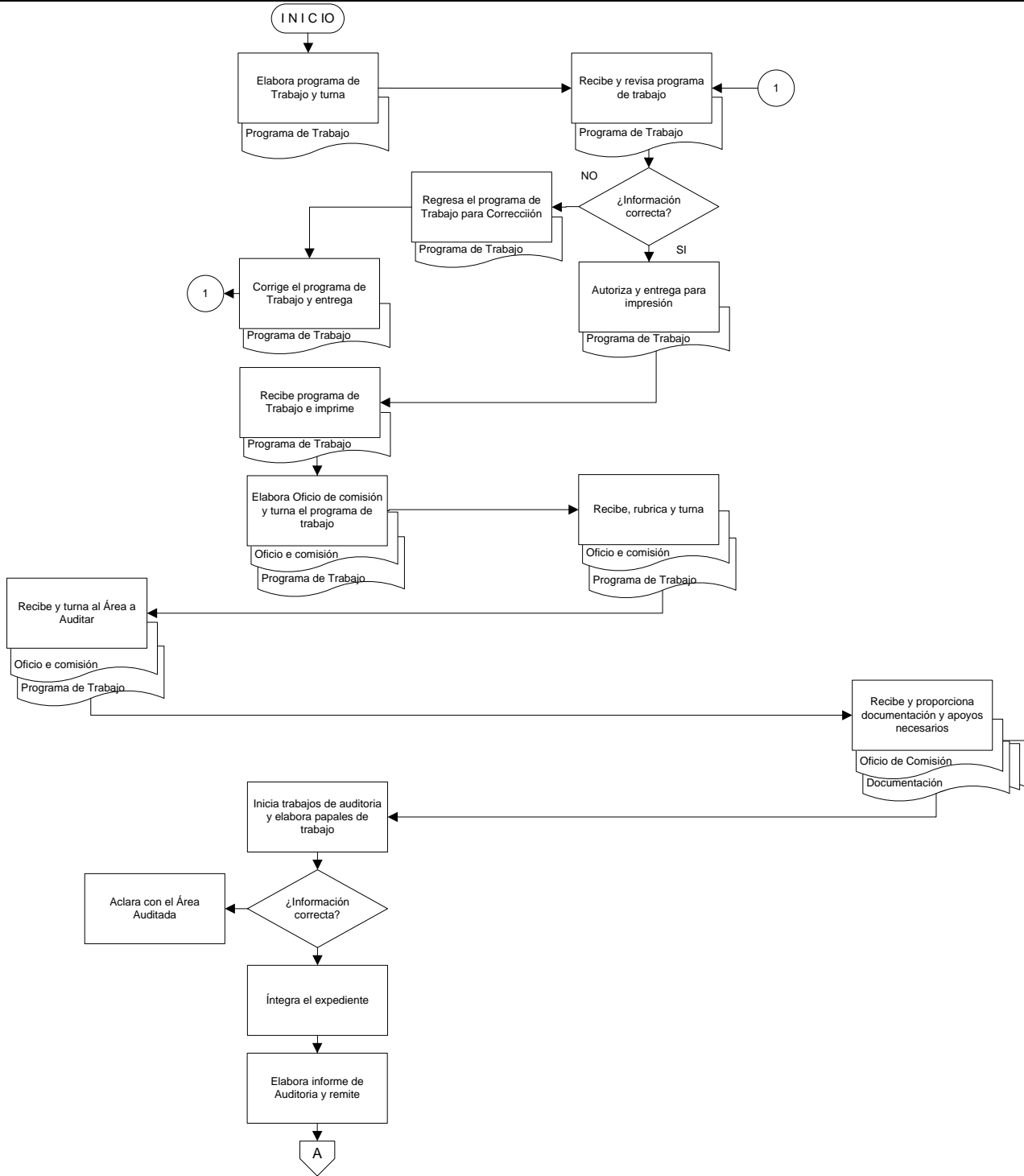
DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Auditoria Comercial.	
Área: Contraloria Interna.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
INICIO			
Coordinador de Auditorias	1	Elabora programa de trabajo en el cual se establece el rubro a auditar, el periodo de revisión, objetivos de la auditoria, alcance y el procedimiento, y turna al Contralor Interno.	1 día
Contralor Interno	2	Recibe y revisa programa de trabajo para su autorización.	1 1/2 días
	3	Si la información es correcta, se entrega al Coordinador de Auditorias para su impresión. Enlaza a la Actividad Num. 6.	5 min
	4	Si la información no es correcta, se regresa al Coordinador de Auditorias para su corrección.	2 horas
Coordinador de Auditorias	5	Corrige programa de trabajo y entrega. Enlaza con la Actividad Núm. 2.	2 horas
	6	Recibe programa de trabajo autorizado e imprime.	5 min
	7	Elabora Oficio de comisión y turna al Contralor Interno junto con el programa de trabajo.	15 min
Contralor Interno	8	Recibe el programa de trabajo y Oficio de comisión para su rúbrica y lo turna al Coordinador de Auditorias.	15 min
Coordinador de Auditorias	9	Recibe el programa de trabajo y Oficio de comisión y turna al Área a auditar.	30 min
	10	Recibe Oficio de comisión y proporciona a los auditores la documentación y el apoyo necesario para la realización de los trabajos.	1 sem.
Auditor Interno	11	Inicia los trabajos de auditoria, elaborando papeles de trabajo y allegándose de la información necesaria para cumplir con los objetivos de la auditoria.	4 sem.
	12	Si existen dudas u observaciones con respecto a la información obtenida, se aclaran con el Área Auditada. Enlaza a la Actividad Num. 14.	2días
	13	Si no existen dudas u observaciones, se integra expediente para elaborar informe de auditoría.	1/2 día
	14	Elabora informe de auditoría y se remite al Coordinador de Auditorias, junto con el expediente.	2días
	15	Recibe documento y revisa.	2 días
Coordinador de Auditorias	16	Si no tiene observaciones, se remite al Contralor Interno. Enlaza a la Actividad Num. 19.	15 min
	17	Si tiene observaciones, se regresa al Auditor Interno, para su corrección.	15 min
Auditor Interno	18	Corrige observaciones. Enlaza a la Actividad Núm. 15.	1/2 día
Coordinador de Auditorias	19	Recibe documento y revisa.	2días
	20	Si no tiene observaciones, se imprime el borrador para su discusión con el Área Auditada. Enlaza a la Actividad Num. 22.	15 min
	21	Si tiene observaciones, se regresa al Auditor Interno. Enlaza a la Actividad No. 18.	15 min
	22	Comenta con el titular del Área Auditada los resultados de la auditoria.	2 horas
	23	Si no hay cambios en los resultados, autoriza la elaboración del Oficio de conclusión de auditoria. Enlaza con la Actividad Num. 25.	5 min
	24	Si hay cambios, regresa al Auditor Interno, a efecto de realizar cambios en el informe de auditoría. Enlaza con la actividad Num. 23.	5 min
Auditor Interno	25	Recibe y elabora Oficio de conclusión de auditoria para su entrega al Coordinador de Auditorias.	1/2 día
Coordinador de Auditorias	26	Recibe y revisa Oficio de conclusión de auditoria, autoriza con su rúbrica y turna al Contralor Interno para su firma.	1/2 día
Contralor Interno	27	Recibe y firma Oficio de conclusión y remite al Área Auditada.	1/2 día

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
Area Auditada	28	Recibe Oficio de conclusión de auditoria y elabora Oficio de solventación de observaciones para enviarlo al Contralor Interno.	1 sem.
Contralor Interno	29	Recibe Oficio de solventacion y turna a la Coordinación de Auditorias.	30min
Coordinador de Auditorias	30	Recibe y turna Oficio de solventacion a los auditores Internos para verificar si solventan observaciones.	30min
Auditor Interno	31	Recibe y revisa Oficio de solventacion con expediente de auditoria.	½ dia
	32	Si solventan, se integra el Oficio de solventacion al expediente y lo entrega al Contralor Interno para su archive.	15 min
Coordinador de Auditorias	33	Recibe expediente y archiva.	15 min
	34	Si no solventan, elabora nuevo Oficio informando al Área Auditada de las observaciones subsistentes.	30 min
	35	Si las observaciones subsistentes derivan en responsabilidad para un servidor público, se turna el expediente, mediante Oficio, al Área de correspondiente.	30min
	36	Si las observaciones subsistentes no derivan en responsabilidad, se integran al expediente para su entrega al Contralor Interno. Enlaza con la Actividad Num. 33.	30min
		FIN	

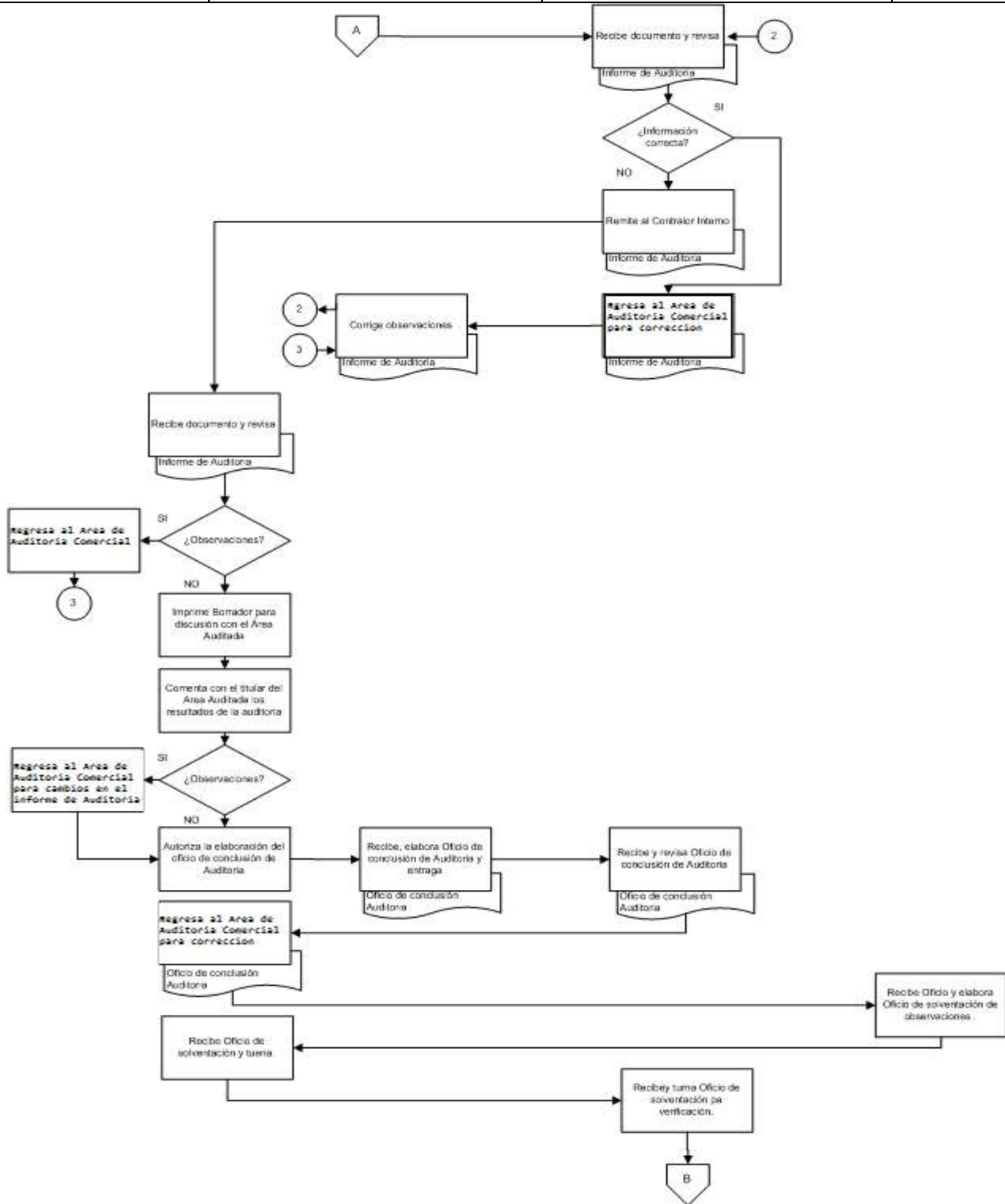
Auditoria Comercial

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Auditor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-----------------	---------------



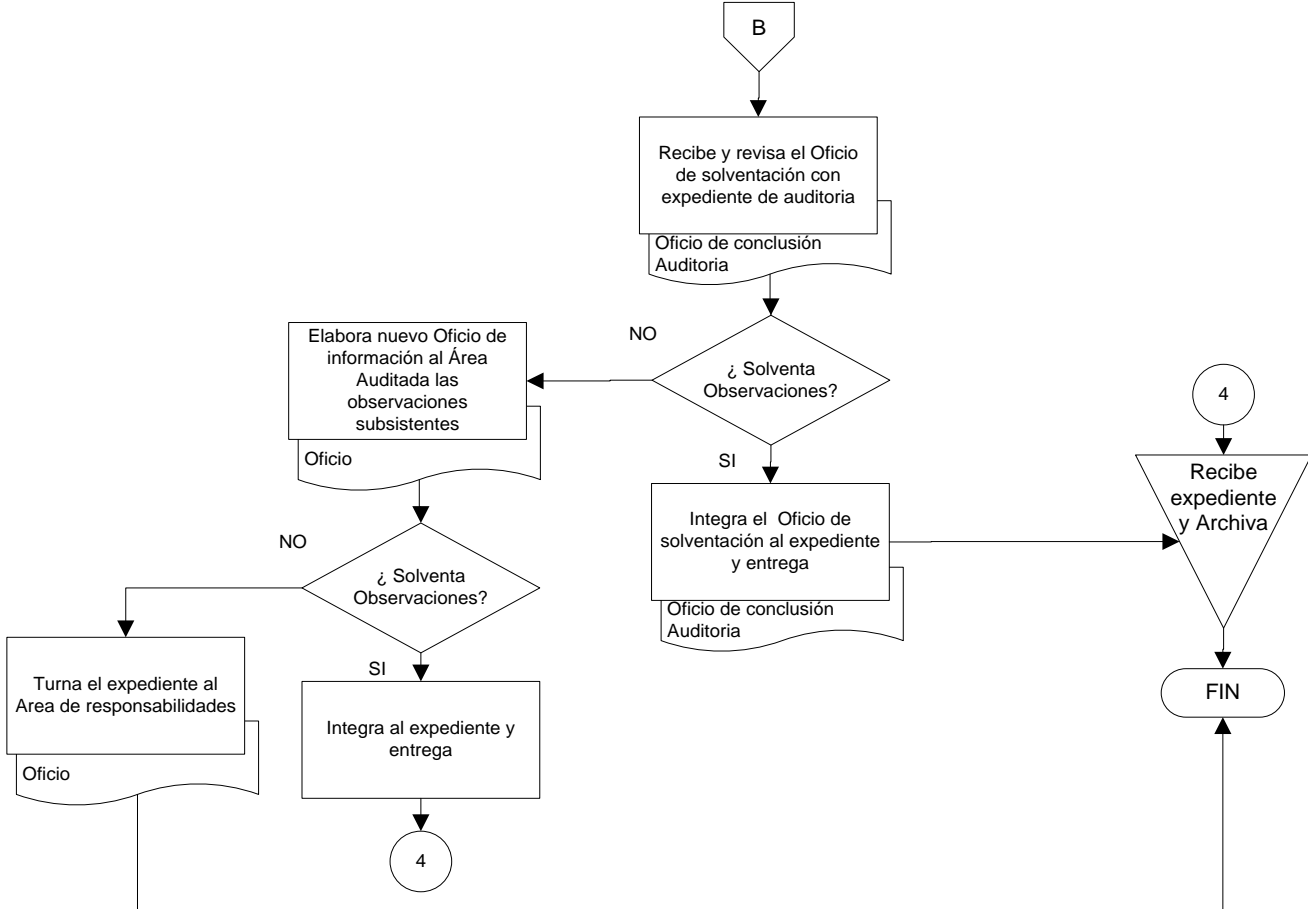
Auditoria Comercial

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Auditor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-----------------	---------------



Auditoria Comercial

Contralor Interno	Coordinador de Auditorias	Auditor Interno	Área Auditada
-------------------	---------------------------	-----------------	---------------



3.- CULTURA DEL AGUA

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mapa de procesos de Cultura del Agua.</i>	
Area: Cultura del Agua.		

Nombre del Procedimiento:

Mapa de Procesos de Cultura del Agua.

Objetivo: Lograr el mayor número posible de personas conscientes en la importancia del cuidado del agua.

Alcance: Abarca desde pláticas escolares, comunitarias, eventos masivos hasta la promoción y difusión del programa en los medios de comunicación, tales como: prensa, radio y t.v.

Área responsable: Cultura del Agua, con el apoyo de las demás áreas.

Responsabilidades y Autoridades

Responsabilidades:

- En lo que refiere a pláticas escolares existe coordinación con el Instituto Estatal del Agua y la Comisión Nacional del Agua, de tal manera que se establecerá el programa con el calendario escolar estatal desarrollando en las pláticas el tema central que es sobre la importancia que debemos adquirir hacia el cuidado del agua invitando y motivando a los niños a llevarlo a cabo, utilizando material didáctico y de promoción para ayudarnos a complementar el programa.
- En cuanto a las pláticas comunitarias, es desarrollar un programa en el cual está involucrada la Industria maquiladora llevando a cabo una plática de concientización a los padres de familia y comunidad en general haciéndoles la atenta invitación a que se unan y participen haciendo uso correcto y ahorro del agua.
- Referente a los eventos, tiene que ver directamente con niños, por ejemplo: Festejo del día mundial del agua, del medio ambiente, el día del niño” y las demás fechas que se consideren apropiadas. En éstos eventos deberá tratarse lo relativo al cuidado y ahorro del agua. Llevar a cabo la organización de dichos eventos: 1) Por medio de una invitación a los niños que más destacaron durante el año escolar a que participen de este gran festejo haciéndoles sentir que su esfuerzo ha sido importante y le tomamos en cuenta, 2) Es llevar a los planteles educativos una convocatoria sobre un concurso de dibujo, la cual se lanza por lo menos con un mes de anticipación y también se refuerza con las visitas a las emisoras de radio, dándole difusión al evento y la publicación en los principales diarios de la ciudad.
- El Jefe del Departamento de Cultura del Agua es el encargado también de las publicaciones en los principales diarios de la ciudad en cuanto al cuidado del agua y/o lo

relacionado con esta, entregar la información de manera oportuna a los publicistas para que esta sea publicada con la fecha acordada.

Autoridades:

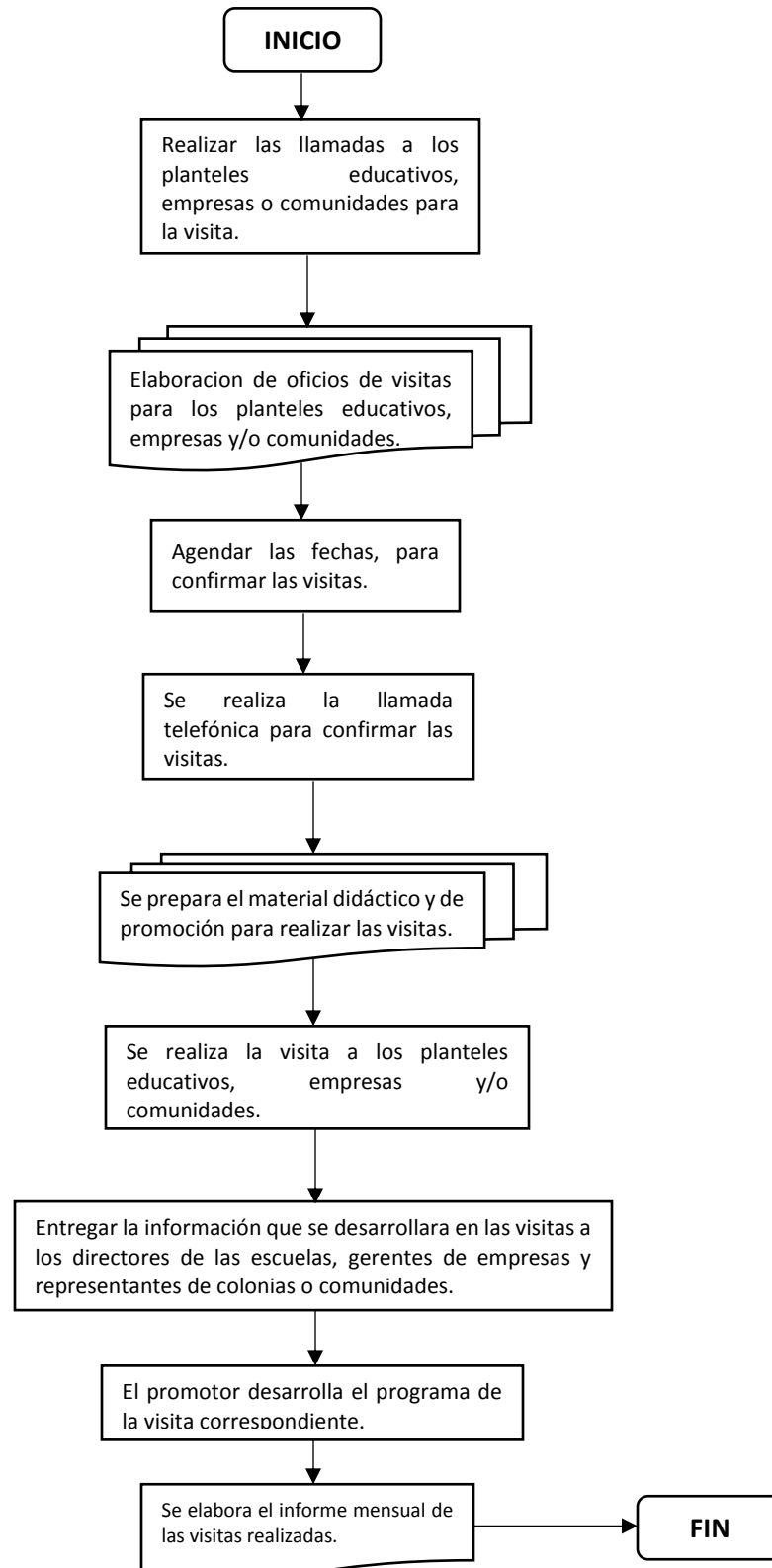
- Se calendarizan las fechas en las que las escuelas habrán de participar.
- Las empresas que habrán de participar se eligen de acuerdo a los horarios disponibles de las mismas.
- Las fechas de los eventos se definen mediante el calendario ya que tienen que ser en día hábil.
- La información que se maneja para las publicaciones se define y se autoriza de acuerdo a las necesidades del organismo.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Visitas a planteles educativos, empresas o comunidades.</i>	
Área: Departamento de Cultura del Agua.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Cultura del Agua	1	Realiza o se comunica a los diferentes planteles educativos, empresas o representantes de comunidades para programar la visita.
	2	Enviar los oficios correspondientes para realizar las visitas a las escuelas, empresas o comunidades.
	3	Revisar la agenda de trabajo para cubrir los espacios en los que se realizaran las visitas correspondientes.
	4	Se confirma la visita con los representantes de las escuelas, empresas y comunidades.
Promotores	5	Se prepara el material didáctico y de promoción que se utilizara para demostrar y repartir en la visita.
	6	Se realiza la visita al plantel educativo, empresa y/o comunidad correspondiente.
	7	Presentarse ante las autoridades escolares, representantes de las comunidades y gerentes de las empresas para resumir y entregar información del programa desarrollado en la visita.
	6	El promotor realiza la presentación y desarrolla la plática correspondiente sobre el uso del agua.
	7	Si no hay material en existencia, canaliza la Requisición a compras (Inicia procedimiento de <i>compra directa</i>).
	8	Se elabora los informes mensuales, para llevar el control de las escuelas, empresas y comunidades o colonias visitadas.
		FIN

Cultura del agua

Departamento de Cultura del Agua



4.- COORDINACIÓN DE INFORMATICA

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Instalación de Software.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

Nombre del procedimiento: Instalación de Software.

Area: Coordinación de Informática.

Objetivo: Cubrir las necesidades que se presenten en las áreas del Organismo, para la realización de las actividades encomendadas.

Frecuencia: A solicitud del área correspondiente.

La Coordinación de Informática será la encargada de analizar y determinar el tipo de software que requiere cada área de acuerdo a sus necesidades.

Una vez adquirido el software, queda a resguardo de la Coordinación de Informática (Inventario físico de software).

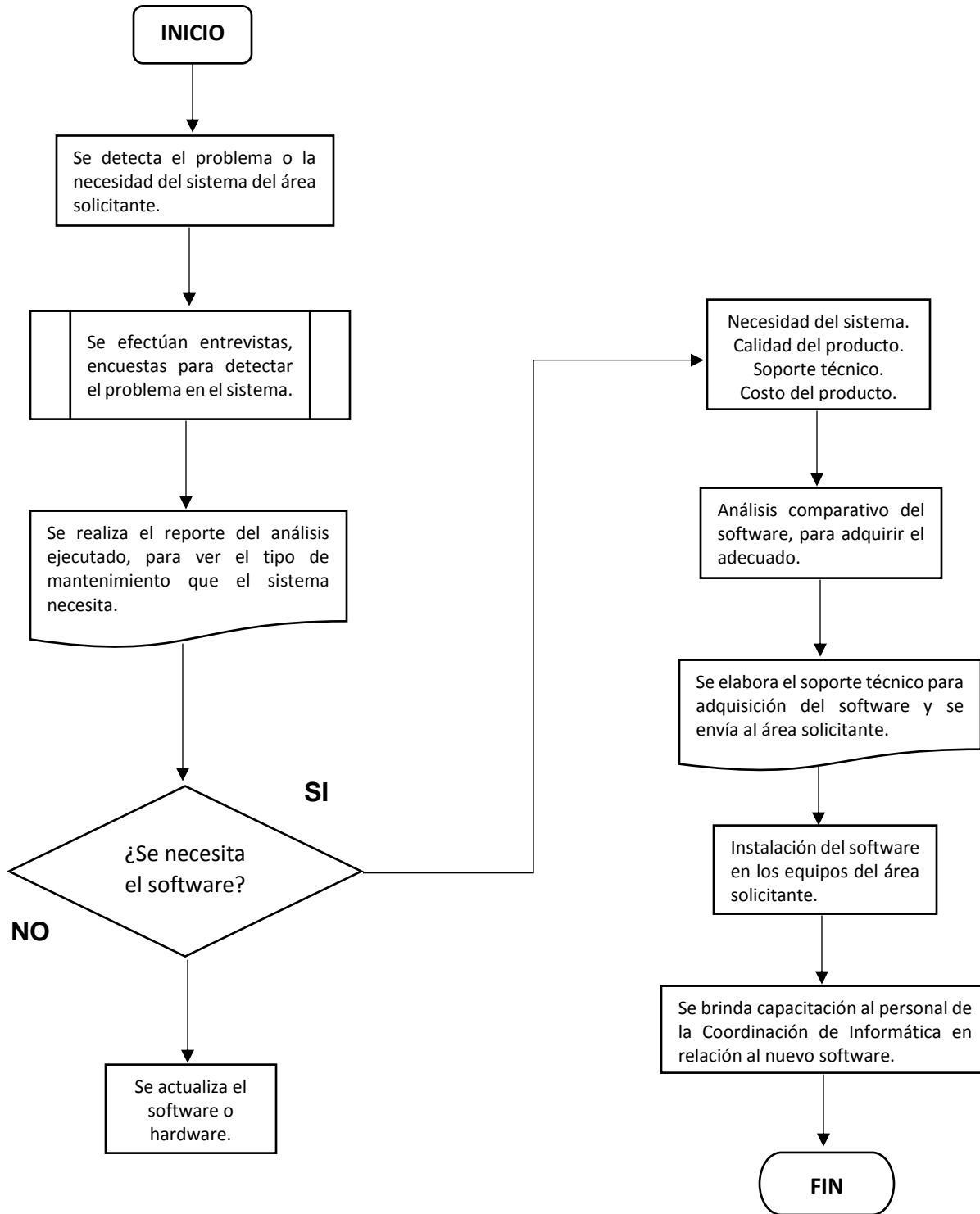
DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Instalación de Software.</i>	
Área: Coordinación de Informática.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinación de Informática	1	Detecta el problema o la necesidad, por medio de análisis de las actividades que realiza el área.
	2	Realiza un análisis de los requerimientos, que consiste en efectuar entrevistas, encuestas, selección de formatos empleados en el proceso.
	3	Realiza los reportes necesarios, para la presentación de la información y así diagnosticar el tipo de software a adquirir y/o en sus caso si solo requiere actualización del hardware.
	4	Identifica si es necesario la adquisición del software, se realiza una investigación del producto existente en el mercado, tomando en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • Cubrir necesidades expuestas: Que realmente sea el software más apropiado, para el manejo de la información en el área. • Calidad en el producto: Que sea un producto confiable en su utilización y de fácil configuración. • Soporte técnico: Soporte en la utilización del software, en cuestiones técnicas, como instalación, requerimientos y mantenimiento de base de datos. • Costos: Comparativo de costos de varios productos en el mercado, determinando el más adecuado para el fin correspondiente.
	5	Realiza un análisis comparativo del software, en base a lo antes expuesto para determinar la adquisición del mismo.
Encargado de Soporte Técnico	6	Elabora soporte técnico para la adquisición y se envía al área solicitante.
	7	Ejecuta la instalación del software, para comenzar a operar en los sistemas del área solicitante, y en sus caso realizar la emigración de datos.
Coordinación de Informática	8	Brinda la capacitación del personal a su cargo, para el manejo del nuevo software o hardware.
		FIN

Instalación de Software

Coordinación de Informática

Encargado de Soporte Técnico



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento preventivo de equipos.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

Nombre del procedimiento: Mantenimiento preventivo de equipos.

Area: Coordinación de Informática.

Objetivo: Mantener en óptimo funcionamiento el desempeño de los equipos en las diferentes áreas del Organismo.

Frecuencia: A solicitud del área correspondiente.

Realizar actualizaciones, limpiezas de equipo de cómputo y de comunicaciones del Sistema de los equipos.

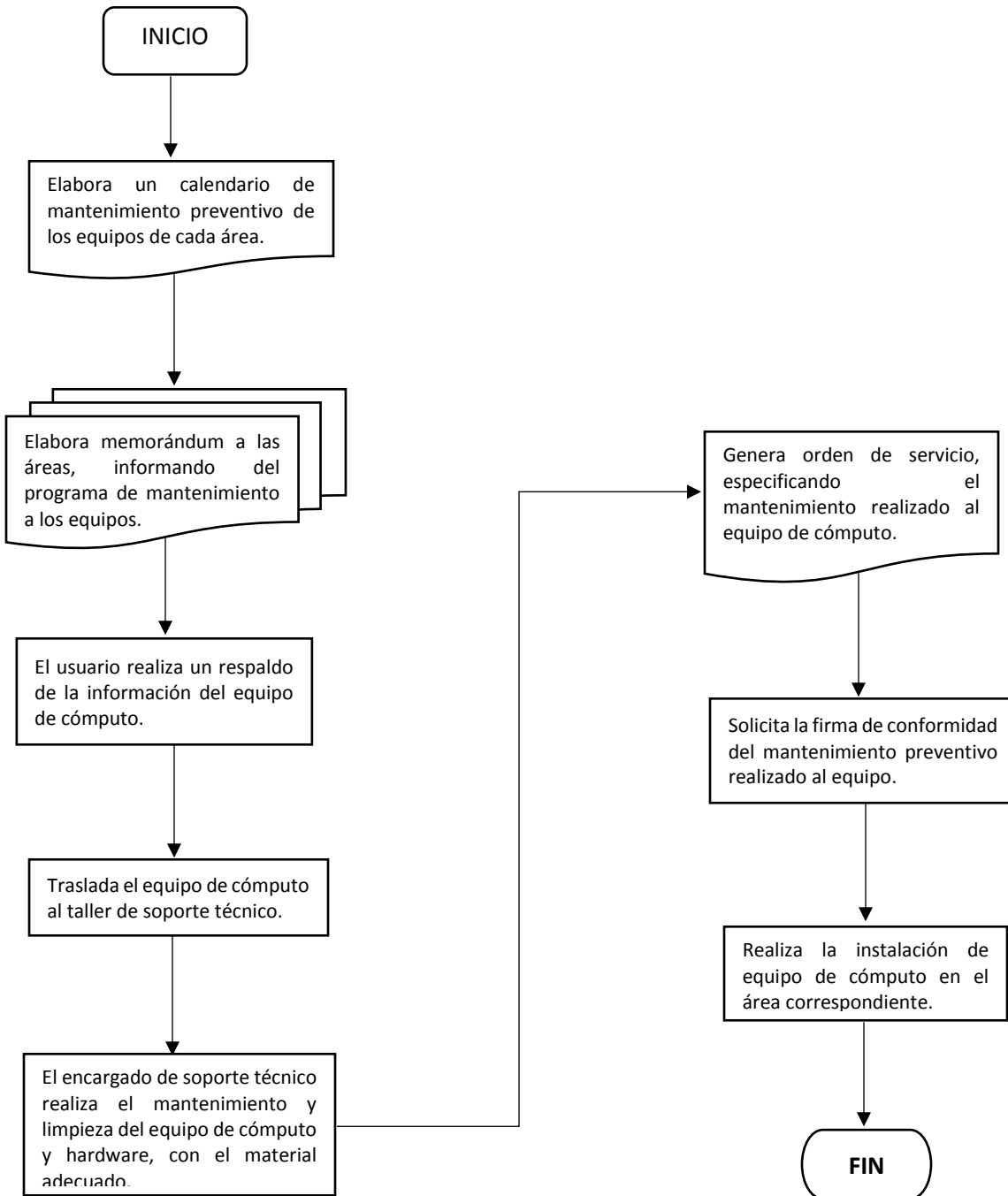
Realizar actualizaciones del antivirus cuando los equipos lo requieran.

Realizar respaldos diarios de información de los programas ASPEL COI y ASPEL NOI.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinación de Informática	1	Elabora un calendario de mantenimiento preventivo de los equipos.
	2	Elabora memorándum a las áreas informando del programa de mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo.
	3	Informa al usuario del equipo, que realice respaldo de la información de la maquina a la que se le dará el mantenimiento, como medida de precaución.
	4	Traslada el equipo de cómputo al taller o área correspondiente de soporte técnico, para proceder con la tarea de mantenimiento preventivo del mismo.
	5	Realiza el mantenimiento, para el cual se utiliza el siguiente material: <ul style="list-style-type: none"> • Kit de limpieza de CD. • Kit de limpieza de drive. • Espuma o aire comprimido para limpieza de carcasa y teclado. • Liquido limpia monitor. • Liquido limpia tarjetas internas. • Estopa o esponja para secado del equipo. • Kit de herramienta para equipo de cómputo. • Aspiradora.
Encargado de Soporte Técnico	6	Realiza la limpieza de equipo de cómputo y hardware.
	7	Genera orden de servicio, especificando lo realizado en el equipo de cómputo.
	8	Solicita firma de conformidad del mantenimiento preventivo del equipo por el usuario.
	9	Realiza la instalación del equipo de cómputo, en el área correspondiente para seguir operando.
		FIN

Coordinación de Informática	Encargado de Soporte Técnico
-----------------------------	------------------------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

Nombre del procedimiento: Mantenimiento correctivo de equipos.

Area: Coordinación de Informática.

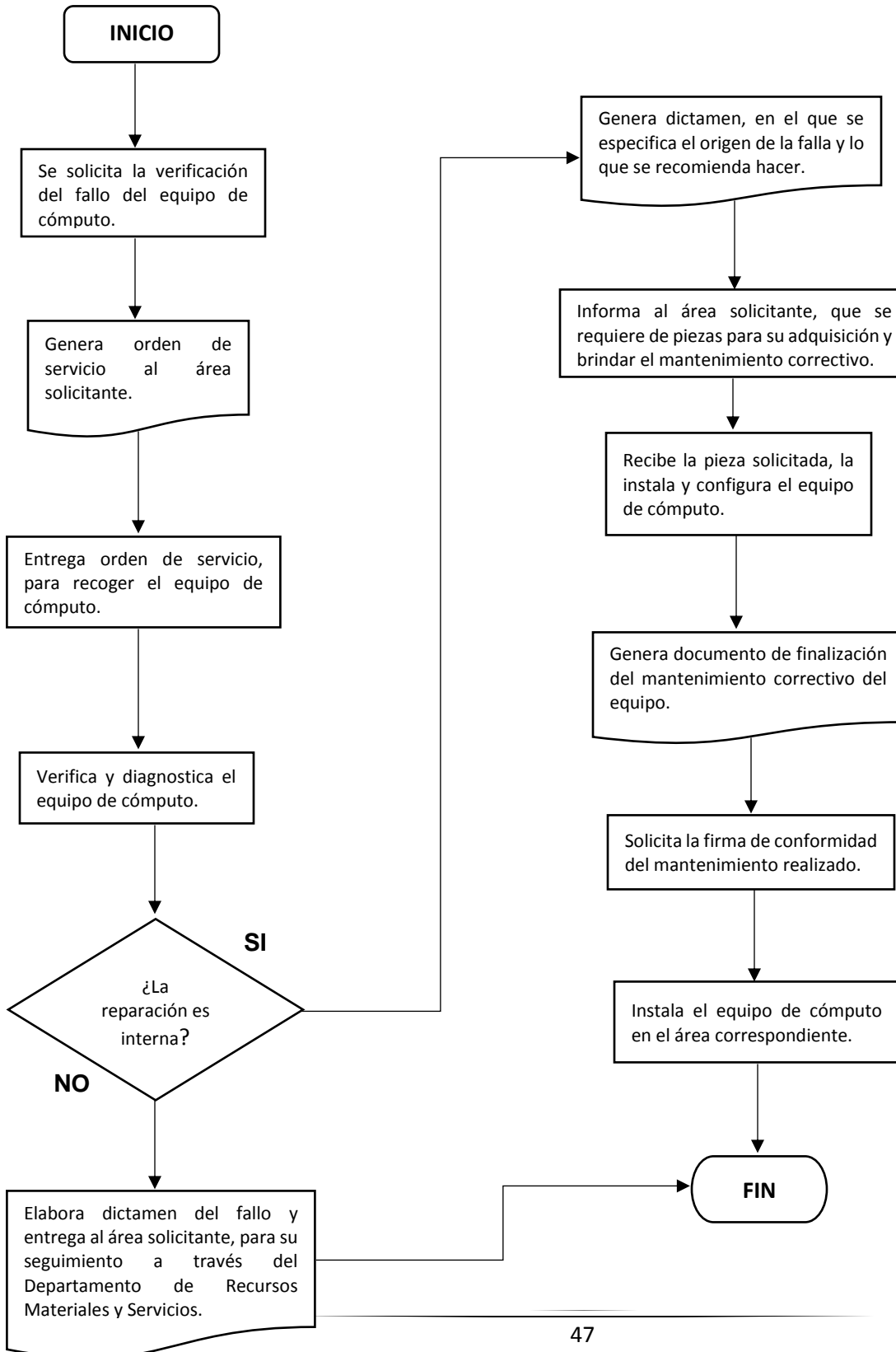
Objetivo: Reparar o sustituir las piezas que se encuentren fallando en los equipos de cómputo del Organismo.

Frecuencia: A solicitud del área correspondiente.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Area solicitante	1	Solicita a la Coordinación de Informática, la verificación del fallo del equipo de cómputo.
Coordinación de Informática	2	Genera orden de servicio interno, para el área solicitante, y así poder llevar un historial de cada máquina.
	3	Entrega orden de servicio al usuario del equipo como comprobante, el cual menciona que su equipo será recogido con la finalidad de realizarse una supervisión para diagnosticar el fallo.
	4	Verifica y diagnostica el equipo de cómputo.
Encargado de Soporte Técnico	5	Si la reparación es interna: <ul style="list-style-type: none"> • Genera dictamen, en el que se especifica el origen de la falla y lo que se recomienda hacer. • Informa al área solicitante que el equipo requiere se compre una pieza para su reparación y se entrega el soporte y dictamen para su adquisición. • Recibe la pieza solicitada. • Instala la pieza y configura el equipo. • Genera documento de finalización del mantenimiento correctivo y anexa al historial del equipo. • Solicita firma de conformidad del mantenimiento realizado. • Realiza la instalación del equipo de cómputo en el área correspondiente.
	6	Si la reparación es externa: <ul style="list-style-type: none"> • Elabora dictamen del fallo y lo entrega al área solicitante para su seguimiento a través del Departamento de Recursos Materiales y Servicios.
		FIN

Area solicitante	Coordinación de Informática	Encargado de Soporte Técnico
------------------	-----------------------------	------------------------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento preventivo a servidores.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

Nombre del procedimiento: Mantenimiento preventivo a servidores.

Area: Coordinación de Informática.

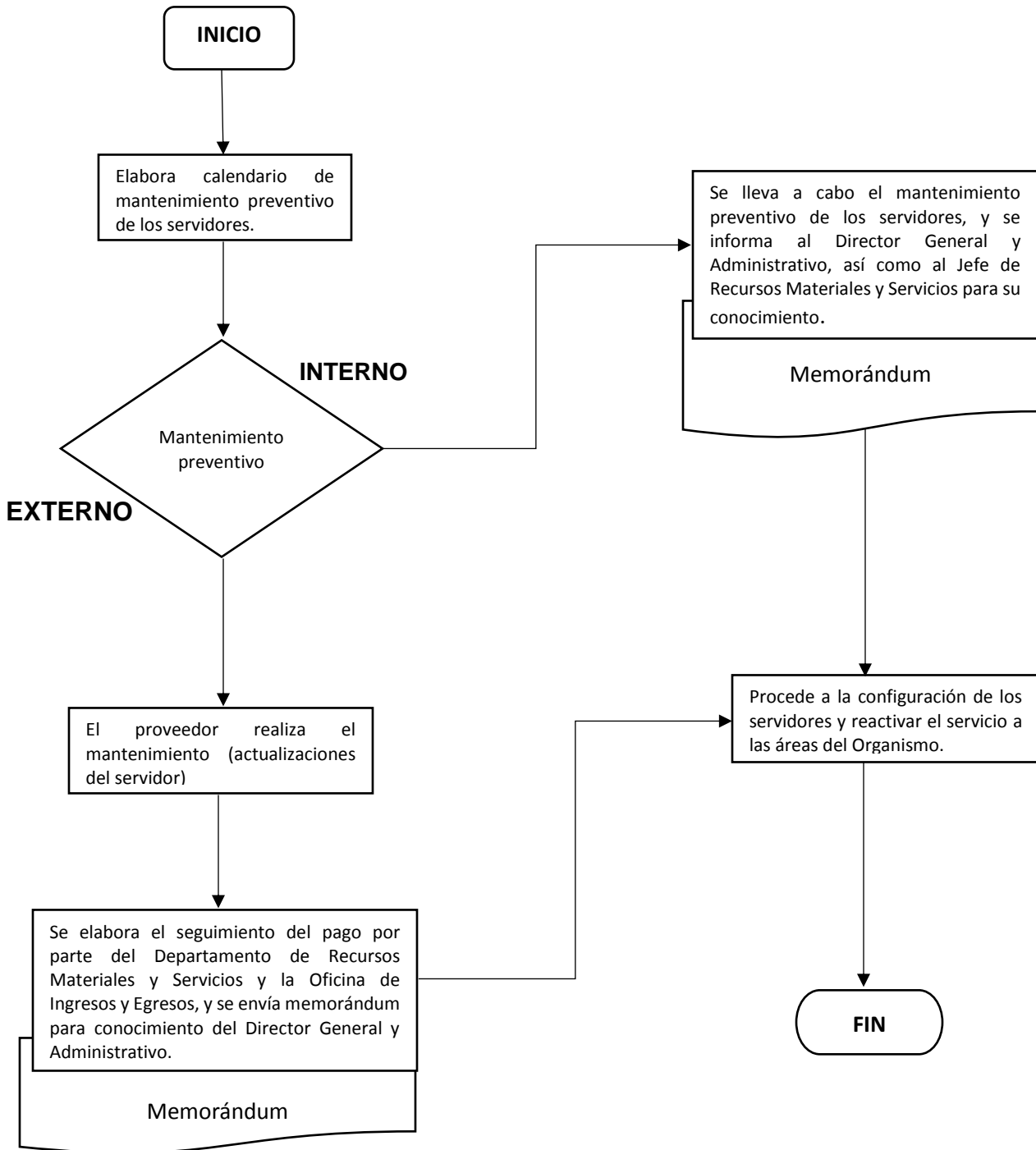
Objetivo: Corregir y prevenir posibles fallas y mantener limpio los equipos.

Frecuencia: A requerimiento del sistema de los servidores.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento preventivo a servidores.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinación de Informática, Encargado de Soporte Técnico y Encargado de Desarrollo de Sistemas	1	Elabora calendario de mantenimiento preventivo a servidores.
	2	Si el mantenimiento es interno: <ul style="list-style-type: none"> • Genera memorándum sobre la realización del proceso de mantenimiento para el Director General, Dirección Administrativa y al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios para su conocimiento.
	3	Si el mantenimiento es externo: <ul style="list-style-type: none"> • Genera Memorándum para el Director General, Dirección Administrativa para conocimiento, y al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios y Oficina de Ingresos y Egresos para la elaboración el pago correspondiente del mantenimiento preventivo (actualizaciones por parte del proveedor) de los servidores del Organismo, estableciendo las fechas que les corresponda a cada uno.
	4	Procede a la configuración de los servidores y brindar un adecuado servicio a cada una de las áreas del Organismo.
		FIN

Coordinación de Informática	Encargado de Desarrollo de Sistemas	Encargado de Soporte Técnico	Proveedor
-----------------------------	-------------------------------------	------------------------------	-----------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento correctivo a servidores.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

Nombre del procedimiento: Mantenimiento correctivo a servidores.

Area: Coordinación de Informática.

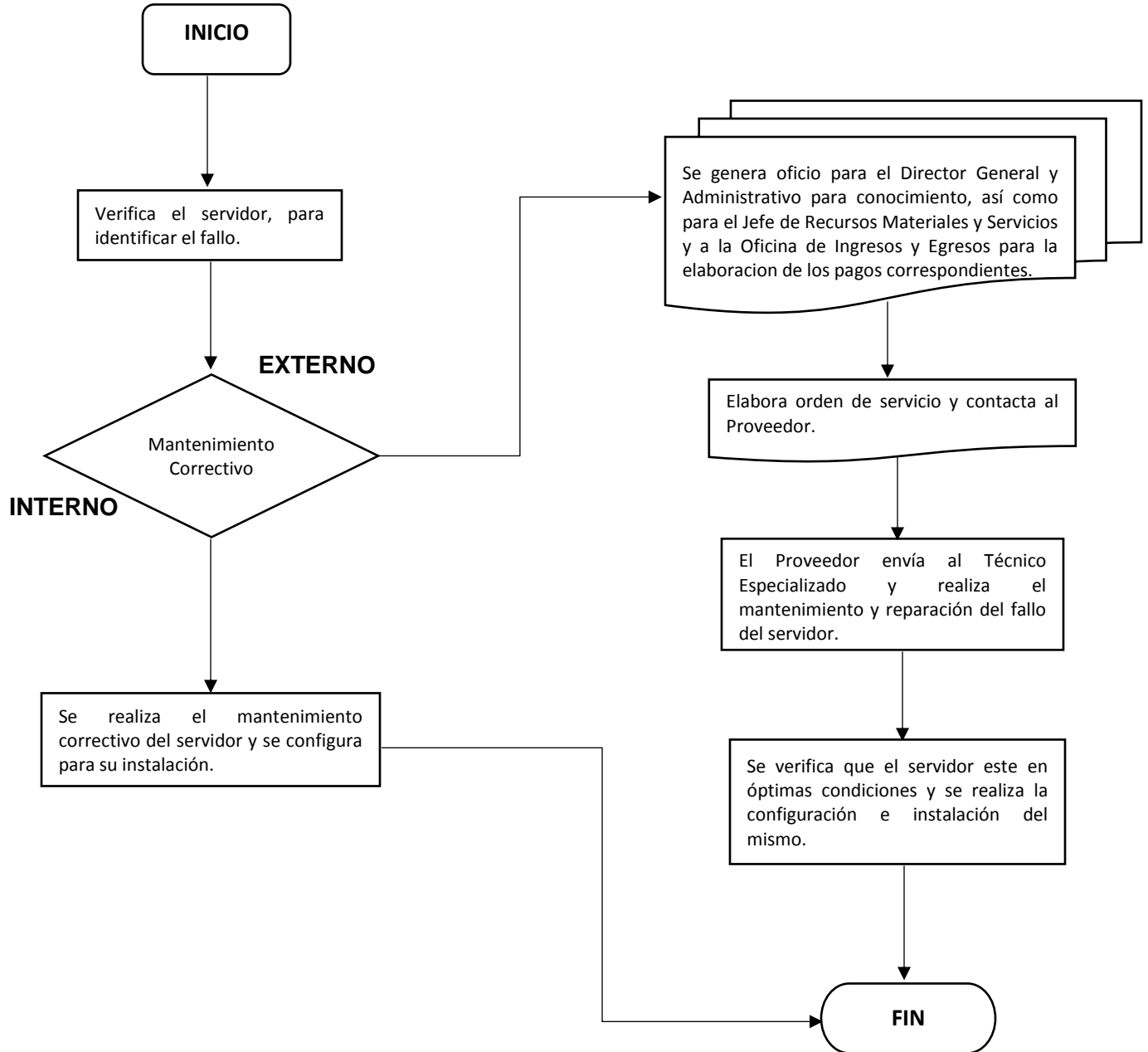
Objetivo: Reparar y sustituir la pieza que se encuentre fallando dentro del servidor.

Frecuencia: Cuando se presente alguna falla en su funcionamiento.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Mantenimiento correctivo a servidores.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinación de Informática, Encargado de Soporte Técnico y Encargado de Desarrollo de Sistemas	1	Se realiza la verificación del servidor, para identificar el fallo.
	2	Si el mantenimiento es interno: <ul style="list-style-type: none"> • Procede a la reparación correspondiente, si el fallo es de software.
	3	Si el mantenimiento es externo: <ul style="list-style-type: none"> • Se genera oficio para el Director General, Administrativo para su conocimiento, y al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios y a la Oficina de Ingresos y Egresos para la elaboración del pago y seguimiento del mantenimiento correctivo del servidor correspondiente. • Elabora orden de servicio, y se contacta al proveedor para su ejecución.
Proveedor	4	Envía al Técnico especializado al Organismo, para dictaminar el fallo.
	5	Realiza la reparación y mantenimiento del servidor.
Coordinación de Informática	6	Verifica que el trabajo realizado, este en óptimas condiciones y realiza la configuración e instalación del servidor.
		FIN

Coordinación de Informática	Encargado de Desarrollo de Sistemas	Encargado de Soporte Técnico	Proveedor/Técnico Especializado
-----------------------------	-------------------------------------	------------------------------	---------------------------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Respaldos Informaticos.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

Nombre del procedimiento: Respaldos Informaticos.

Area: Coordinación de Informática.

Objetivo: Realizar respaldos diarios o periódicamente, para prevenir pérdidas o daños de información, y depurar los servidores para tener un performance adecuado de los servidores.

Frecuencia: Diario o periódicamente.

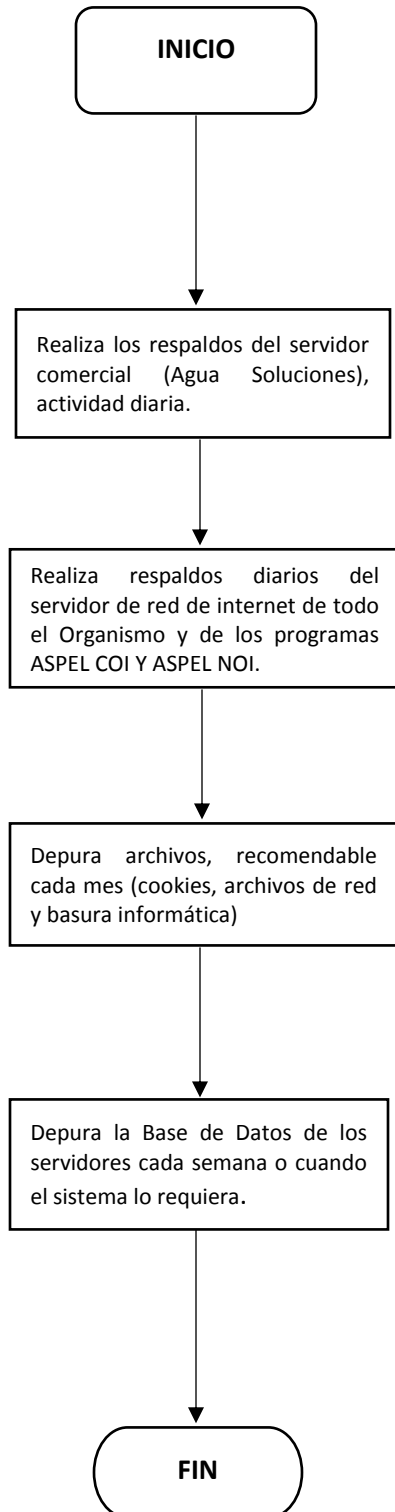
DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Respaldos Informaticos y depuración.</i>	
Área: <i>Coordinación de Informática.</i>		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinación de Informática	1	Realiza los respaldos diarios del servidor comercial (Agua Soluciones), esta actividad debe realizarse de manera diaria.
	2	Realiza respaldos diarios para el servidor de red de internet, actividad a realizarse diariamente. <ul style="list-style-type: none"> • Respaldo de información del día por sistema (ASPEL COI, ASPEL NOI).
	3	Depura archivos; esta actividad deberá realizarse cada fin de mes. <ul style="list-style-type: none"> • Cookies, archivos de red, basura informática.
	4	Depura la base de datos de los servidores, la cual debe ser cada semana o cuando el sistema lo requiera.
		FIN

Coordinación de Informática

Encargado de Desarrollo de Sistemas

Encargado de Soporte Técnico



5.- DEPARTAMENTO JURÍDICO

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Asesoría legal a las áreas del Organismo.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		

Nombre del procedimiento: Asesoría legal a todas las áreas del Organismo de Agua potable y Alcantarillado.

Area: Departamento Jurídico.

Objetivo: Que todas las áreas, conozcan de las acciones que se llevan a cabo y se encuentren dentro de los ordenamientos legales.

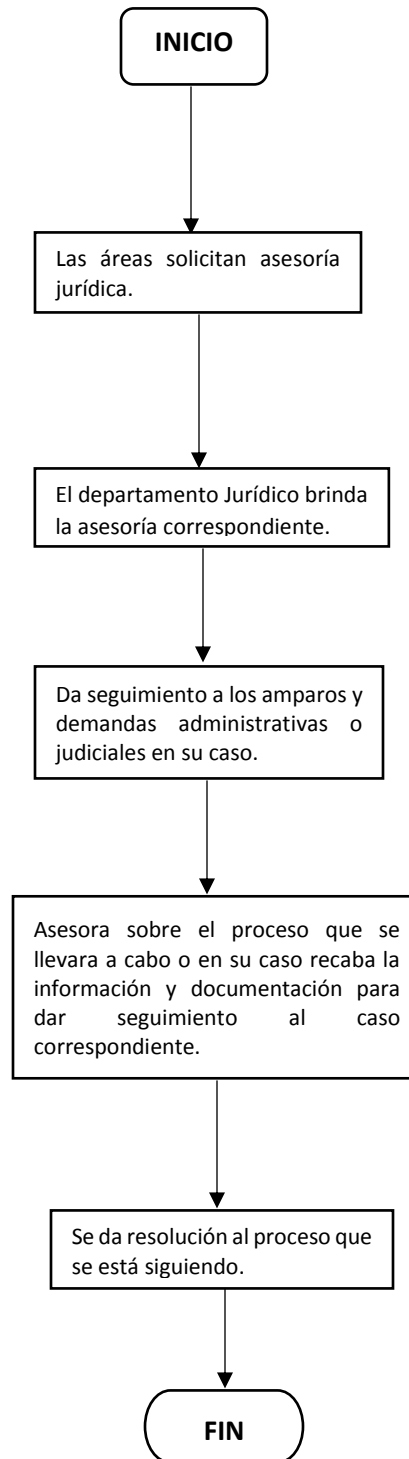
Frecuencia: Cuando sea requerido por las distintas áreas del Organismo.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Asesoría legal a las áreas del Organismo.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Area solicitante	1	Las áreas solicitan asesoría según sus necesidades.
Departamento Jurídico	2	Brinda asesoría ante los procesos licitados que se encuentren dentro del marco legal.
	3	Da seguimiento a los amparos y demandas administrativas (de todas las áreas del Organismo), procesos judiciales, etc.
	4	Da Asesoría de cómo seguir los procesos judiciales o en su caso recaba la información y documentación correspondiente para darle seguimiento.
	5	Se da resolución al proceso que se está siguiendo.
		FIN

Departamento Jurídico

Áreas solicitantes



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Actualización de las leyes y reglamentos del Organismo.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		

Nombre del procedimiento: Actualización de leyes y reglamentos del Organismo.

Area: Departamento Jurídico.

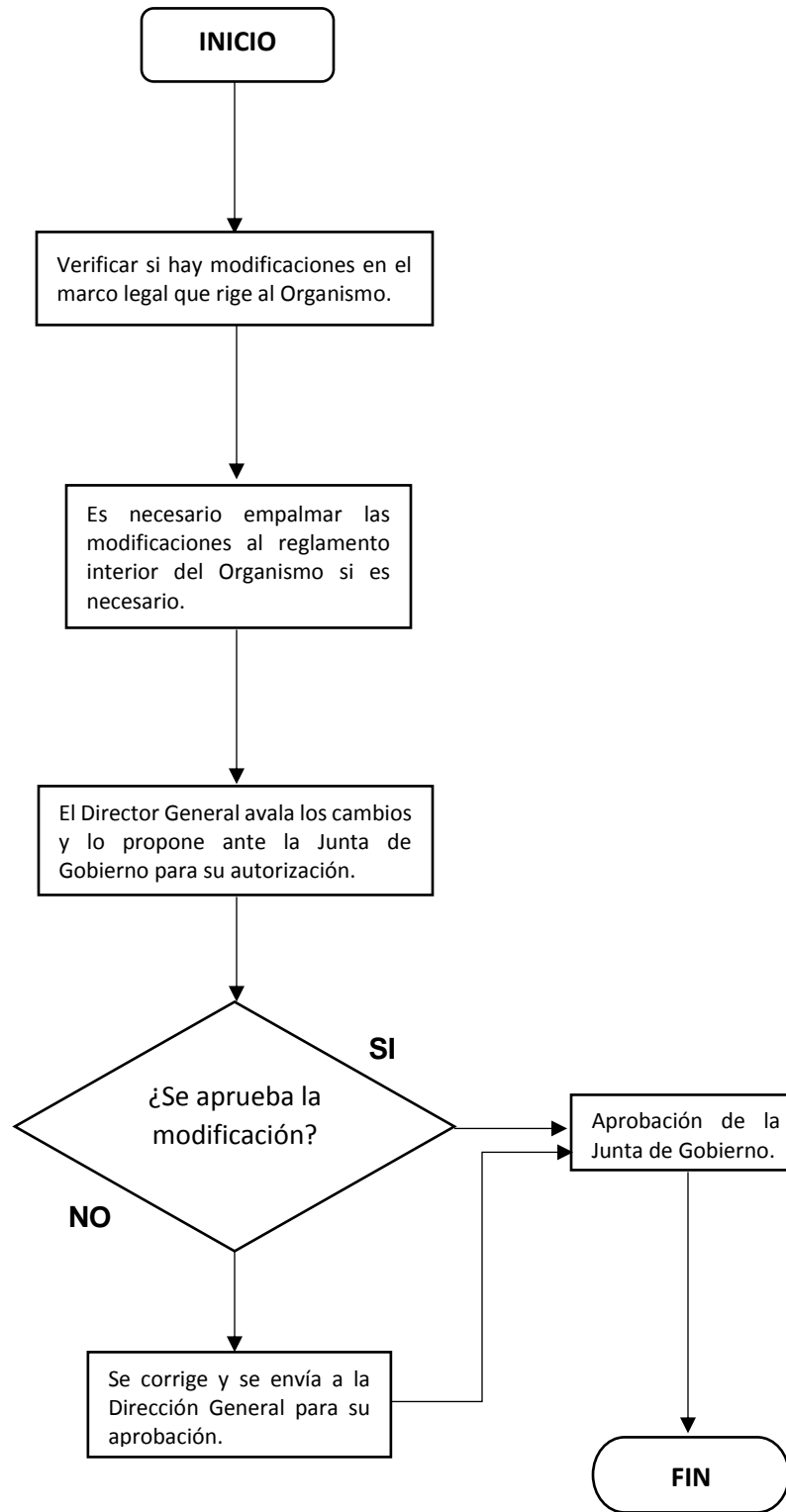
Objetivo: Cumplir con la normatividad del Organismo, así como estar pendientes de las modificaciones que sufre el marco legal del Organismo.

Frecuencia: Cuando sea requerido por el Organismo.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Actualización de las leyes y reglamentos del Organismo.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento Jurídico	1	Verificar si hay modificaciones que pueda sufrir el marco legal que rige al Organismo.
	2	Si hay modificaciones, se tiene que empalmar con el reglamento interior de COAPATAP.
	3	Se propone las modificaciones al Director General.
	4	El Director General avala los cambios, y se pasa en la siguiente Junta de Gobierno para su autorización respectiva.
	5	Si no se aprueba se regresa al Departamento Jurídico para su corrección, y se realiza lo mencionado en la actividad número 4.
		FIN

Departamento Jurídico



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Etapas procesales.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		

Nombre del procedimiento: Etapas procesales.

Area: Departamento Jurídico.

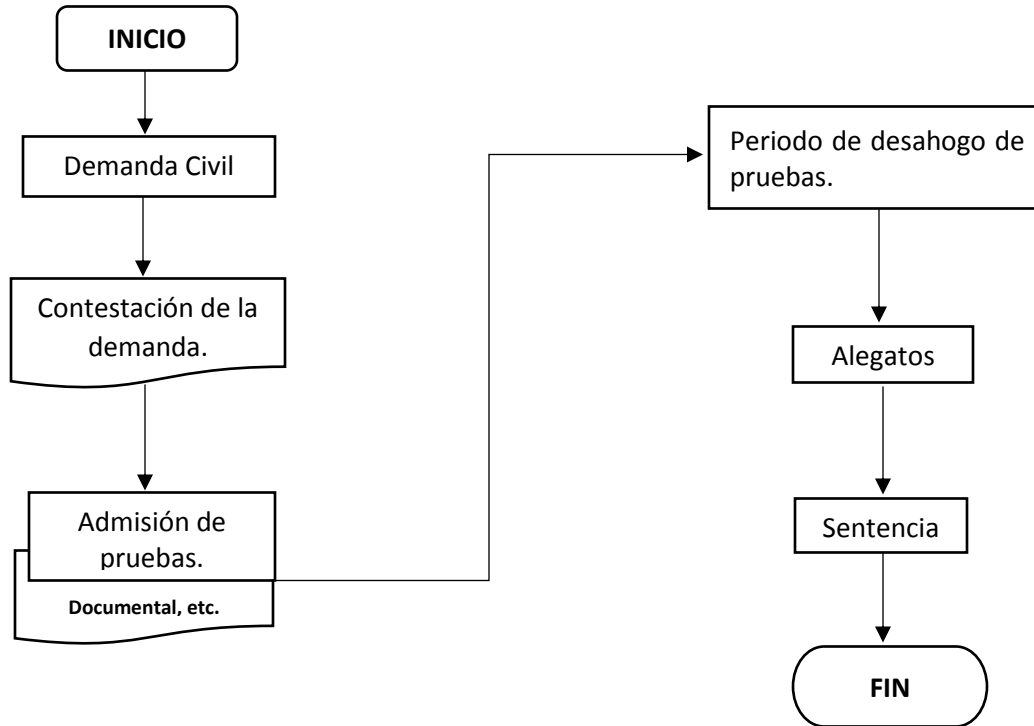
Objetivo: Cumplir con la normatividad del Organismo y de las instituciones legales externas.

Frecuencia: Cuando sea necesario.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Etapas procesales.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		<i>Materia Civil.</i>

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento Jurídico	1	Demanda civil.
	2	Contestación de la demanda civil.
	3	Admisión de pruebas.
	4	Periodo de desahogo de pruebas.
	5	Alegatos.
	6	Sentencia.
		FIN

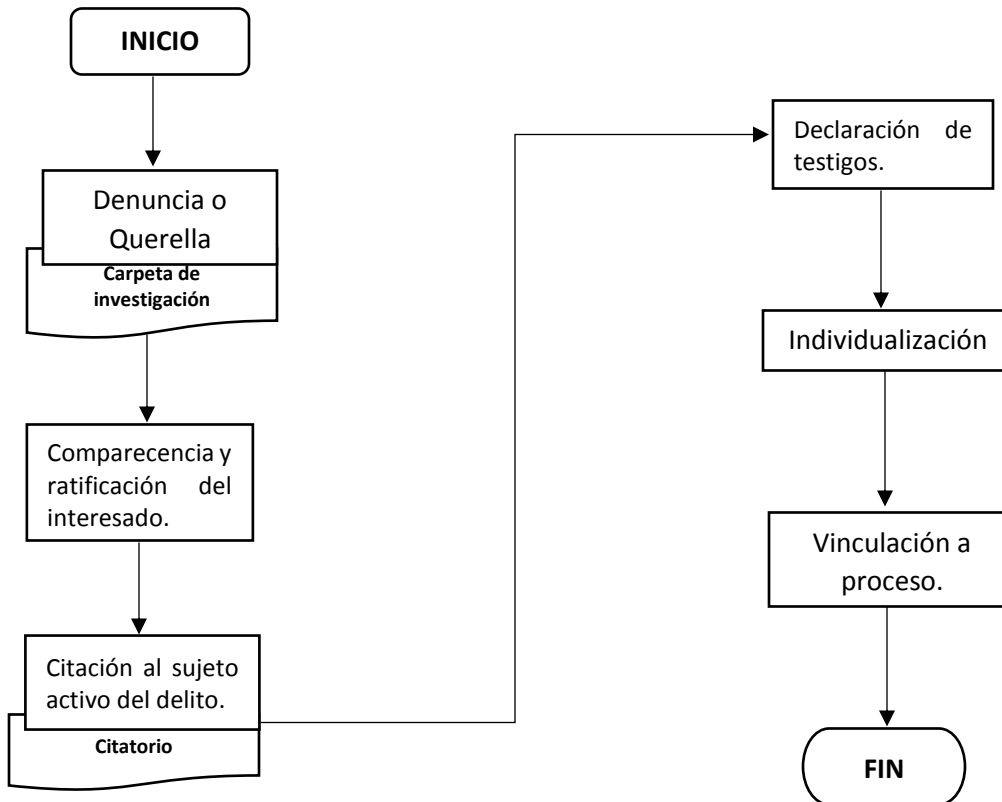
Departamento Jurídico



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Etapas procesales.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		<i>Materia Penal.</i>

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento Jurídico	1	Denuncia o Querella (carpeta de investigación o registro de atención).
	2	Comparecencia y ratificación del interesado.
	3	Citación al sujeto activo del delito que se denuncia.
	4	Declaración de testigos.
	5	Individualización de la pena.0.
	6	Vinculación a proceso.
		FIN

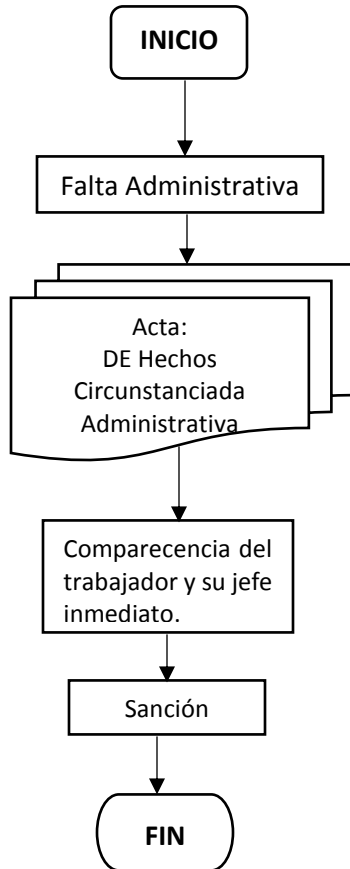
Departamento Jurídico



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Etapas procesales.	
Área: Departamento Jurídico.		Materia Administrativa.

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento Jurídico	1	Falta administrativa (personal del Organismo).
	2	Acta: <ul style="list-style-type: none"> • De Hechos. • Circunstanciada. • Administrativa.
	3	Comparecencia del trabajador y los jefes inmediatos.
	4	Sanción.
		FIN

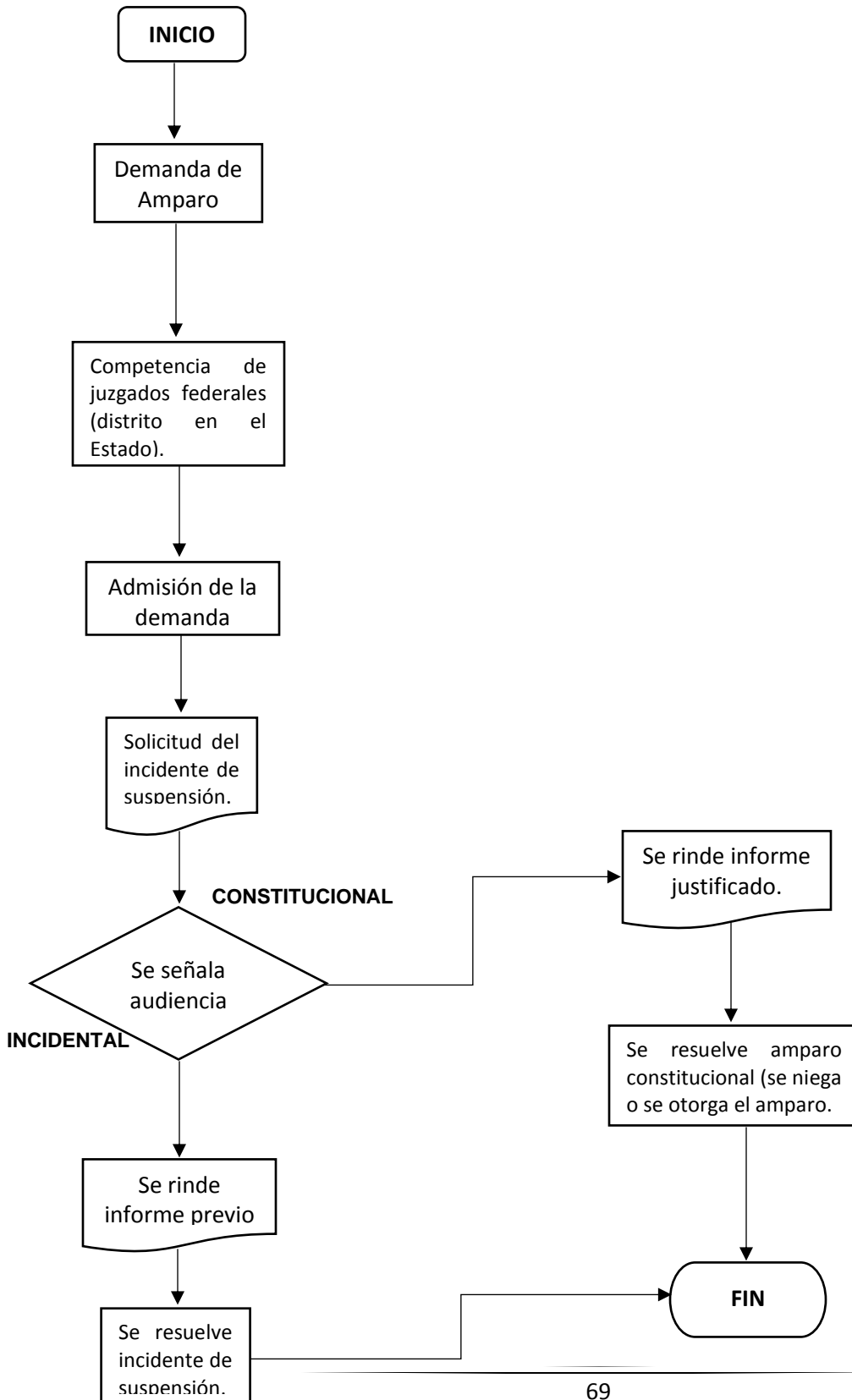
Departamento Jurídico



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Etapas procesales.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		<i>Materia de Amparo.</i>

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento Jurídico	1	Demanda de amparo solicitando la violación a garantías individuales.
	2	Competencia de juzgados federales de distrito en el Estado.
	3	Admisión de la demanda.
	4	Solicitud del incidente de suspensión de los actos reclamados.
	5	Se señala audiencia: <ul style="list-style-type: none"> • Constitucional. • Incidental.
	6	Se rinde informe previo (audiencia incidental)
	7	Se rinde informe justificado (audiencia constitucional)
	8	Se resuelve el incidente de suspensión.
	9	Se resuelve el amparo constitucional, donde se niega o se otorga el amparo y protección de la justicia federal.
		FIN

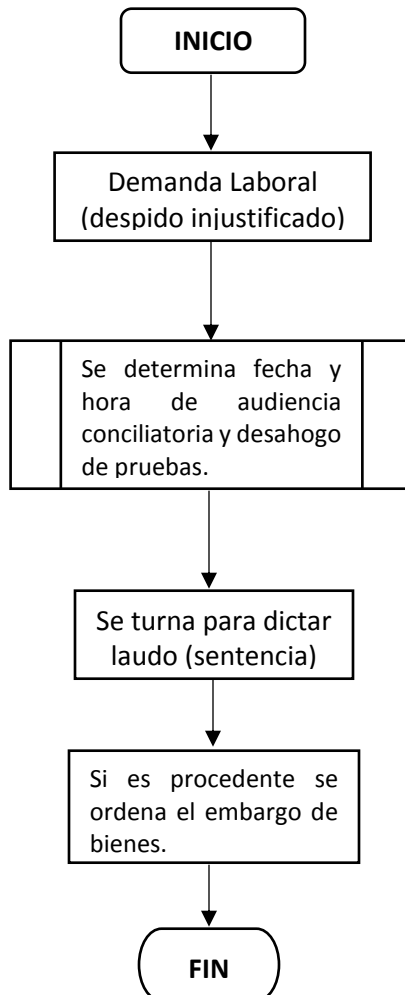
Departamento Jurídico



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Etapas procesales.</i>	
Área: <i>Departamento Jurídico.</i>		<i>Materia Laboral.</i>

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento Jurídico	1	Demanda Laboral por despido injustificado.
	2	Se notifica a la parte demandada (Organismo).
	3	Se señala fecha y hora para el desahogo de la audiencia de conciliación y desahogo de pruebas.
	4	Se turna para dictar laudo (sentencia).
	5	Si es procedente se ordena el embargo de bienes.
		FIN

Departamento Jurídico



6.- UNIDAD DE TRANSPARENCIA

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Atención a solicitudes de información.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

Descripción del Procedimiento: Atención a Solicitudes de Información (Personal, Correo Electrónico o Sistema INFOMEX CHIAPAS).

Objetivo: Dar trámite, seguimiento y respuesta a las Solicitudes de Información a fin de permitir el libre acceso a la información

Unidades administrativas participantes: Dirección Administrativa, Dirección Comercial, Dirección Operativa, Dirección Ingeniería, Dirección General

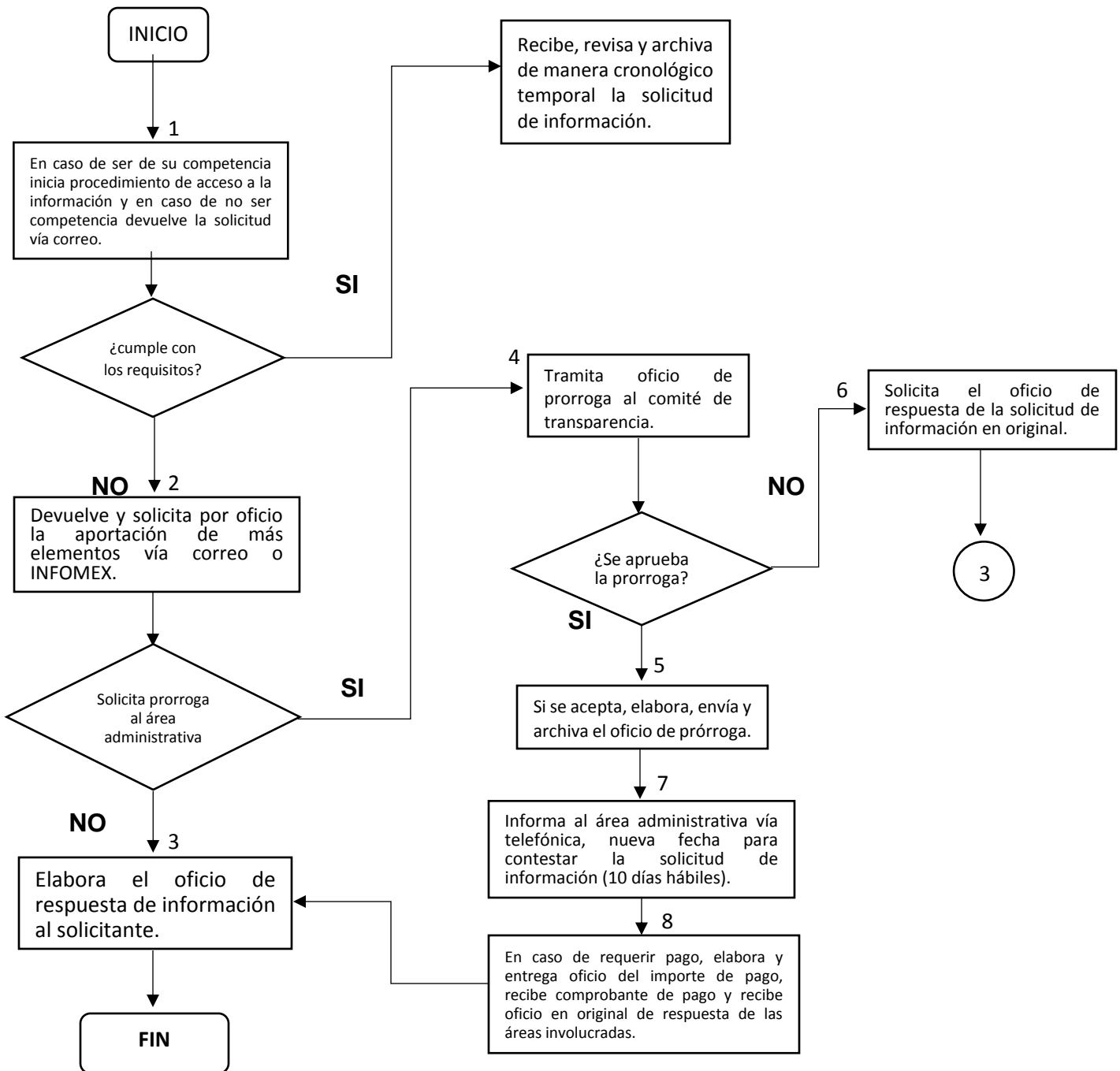
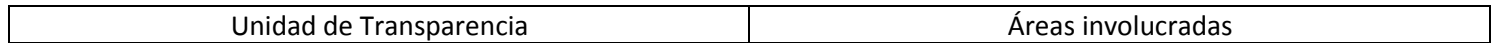
Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

Descripción:

Dar atención a las solicitudes de Información generadas a través del sistema INFOMEX CHIAPAS, vía correo electrónico, o de manera personal.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Atención a solicitudes de información.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
		INICIO
Unidad de Transparencia	1	Recibe la solicitud de información en original por parte del solicitante, ya sea de manera personal, correo electrónico o vía INFOMEX, verifica si la información requerida es competencia de la Secretaría
	2	¿Es de competencia? En caso de no ser competencia de la Secretaría: Devuelve la Solicitud de Información en original y comunica al solicitante de manera personal, correo electrónico o vía INFOMEX, que la información requerida no le compete y, en su caso, orienta al solicitante con el sujeto obligado correcto. Archiva de manera cronológica temporal
	3	En caso de ser competencia: Revisa que la Solicitud de Información cumpla con los requisitos para iniciar el procedimiento de acceso a la información pública.
		¿Cumple con los requisitos?
	4	En caso de no cumplir con los requisitos: Devuelve y solicita por Oficio la aportación de más elementos al solicitante de manera personal, correo electrónico o vía INFOMEX. Pasa el tiempo. Recibe, revisa y archiva de manera cronológica temporal la Solicitud de Información en original y copia. FIN
	5	En caso de cumplir con los requisitos: Recibe, revisa y archiva de manera cronológica temporal a Solicitud de Información en original y copia, de manera personal. Elabora, turna y archiva de manera cronológica temporal Oficio al área o áreas competentes.
Área Involucrada	6	Recibe el Oficio de respuesta en original del área competente y archiva de manera cronológica temporal
		¿Solicita prórroga el Area Administrativa?
	7	En caso de que el Area Administrativa no solicite prórroga. (Pasa actividad 16)
	8	En caso de que el Area Administrativa solicite prórroga: Tramita Oficio de prórroga al Comité de Transparencia, y éste a su vez, sesiona la aprobación de prórroga
		¿Se aprueba la prórroga?
	9	En caso de que la prórroga sea rechazada: Solicita el Oficio de respuesta de la Solicitud de Información en original. FIN
	10	En caso de que la prórroga sea aceptada: Elabora, envía y archiva de manera cronológica temporal el Oficio de prórroga en original al solicitante de manera personal, correo electrónico o vía INFOMEX.
	11	Informa al Area Administrativa vía telefónica, la nueva fecha para contestar la Solicitud de Información (10 días hábiles). Pasa el tiempo ¿La información solicitada requiere pago? En caso de que no requiera pago
	12	Continúa con la actividad número 15 En caso que se requiera realizar pago:
	13	Elabora y entrega el Oficio del importe de pago en original al Solicitante de manera persona, correo electrónico o vía INFOMEX.
	14	Recibe comprobante de pago.
	15	Recibe el Oficio en original de respuesta del área o áreas competentes
	16	Elabora el Oficio de respuesta de información para el solicitante para hacer entrega de manera personal, correo electrónico o vía INFOMEX, archiva de manera cronológica temporal.
	17	FIN



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Atención de recurso de revisión.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

Descripción del Procedimiento: Atención de recurso de revisión

Objetivo: Dar respuesta a los Recursos de Revisión interpuestos por los solicitantes de información inconformes con sus respuestas, promovidos ante el ITAIPCH

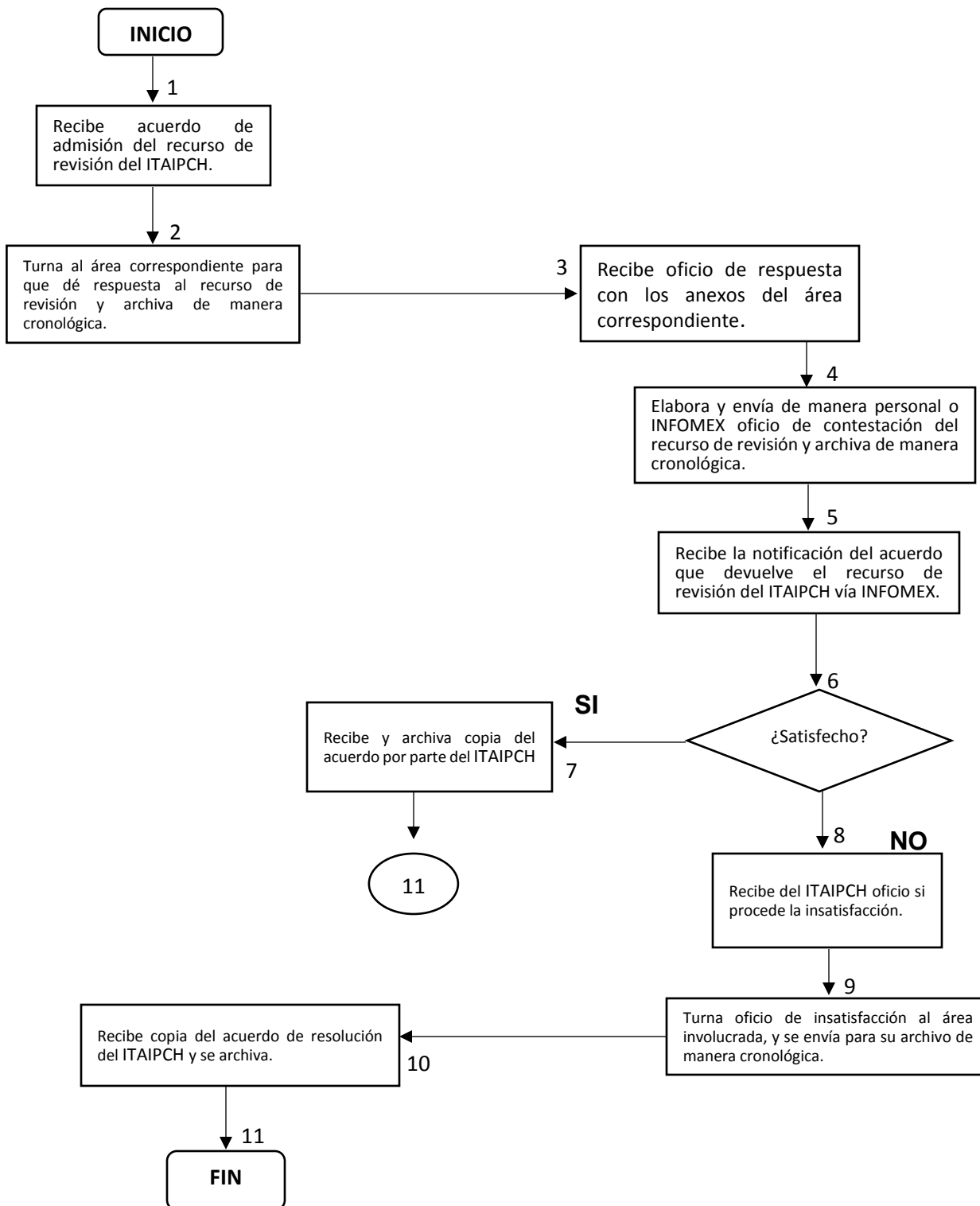
Unidades administrativas participantes: Dirección Administrativa, Dirección Comercial, Dirección Operativa, Dirección Ingeniería, Dirección General

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Atención de recurso de revisión.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
		INICIO
Unidad de Transparencia	1	Recibe el Acuerdo de admisión del Recurso de Revisión del ITAIPCH, de manera personal o vía INFOMEX, donde informa motivo del recurso y plazo para el desahogo de vista.
	2	Turna al área correspondiente para que dé respuesta al Recurso de Revisión y archiva de manera cronológica temporal
Áreas involucradas	3	Recibe Oficio de respuesta con los anexos del área o áreas correspondientes
	4	Elabora y envía de manera personal o vía INFOMEX Oficio de contestación del Recurso de Revisión y archiva de manera cronológica temporal, junto con la información y sus anexos al ITAIPCH
	5	Recibe la notificación del Acuerdo que devuelve el Recurso de Revisión del ITAIPCH vía INFOMEX, sella de recibido y devuelve o turna, según corresponda. ¿Está satisfecho el recurrente?
	6	En caso de estar satisfecho. Recibe copia del acuerdo de parte del ITAIPCH
	7	Archiva Acuerdo de resolución de manera cronológica temporal
	8	En caso de no estar satisfecho el recurrente. Recibe del ITAIPCH Oficio respuesta si es procedente la insatisfacción. ¿Procede la insatisfacción del recurrente?
	9	En caso de que no proceda, continua con la actividad 14
	10	En caso de si proceder, Turna Oficio en original y copia de insatisfacción al área o áreas correspondientes
	11	Recibe información del área o las áreas correspondientes que será proporcionada al ITAIPCH.
	12	Envía y archiva de manera cronológica temporal Oficio de cumplimiento del acuerdo de la siguiente manera: Original al Solicitante, Primera copia al ITAIPCH junto con la información en original que justifica el envío, Segunda copia al archivo cronológico temporal.
	13	Recibe copia del acuerdo de resolución del ITAIPCH, archiva de manera cronológica temporal.
	14	Fin del procedimiento

Unidad de Transparencia	Áreas involucradas
-------------------------	--------------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Cumplimiento de las obligaciones de Transparencia en la Plataforma Nacional de Transparencia.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

Descripción del Procedimiento: Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia en la Plataforma Nacional de Transparencia

Objetivo: Cumplir con las obligaciones en materia de Transparencia relativas a la publicación de información del Sujeto Obligado.

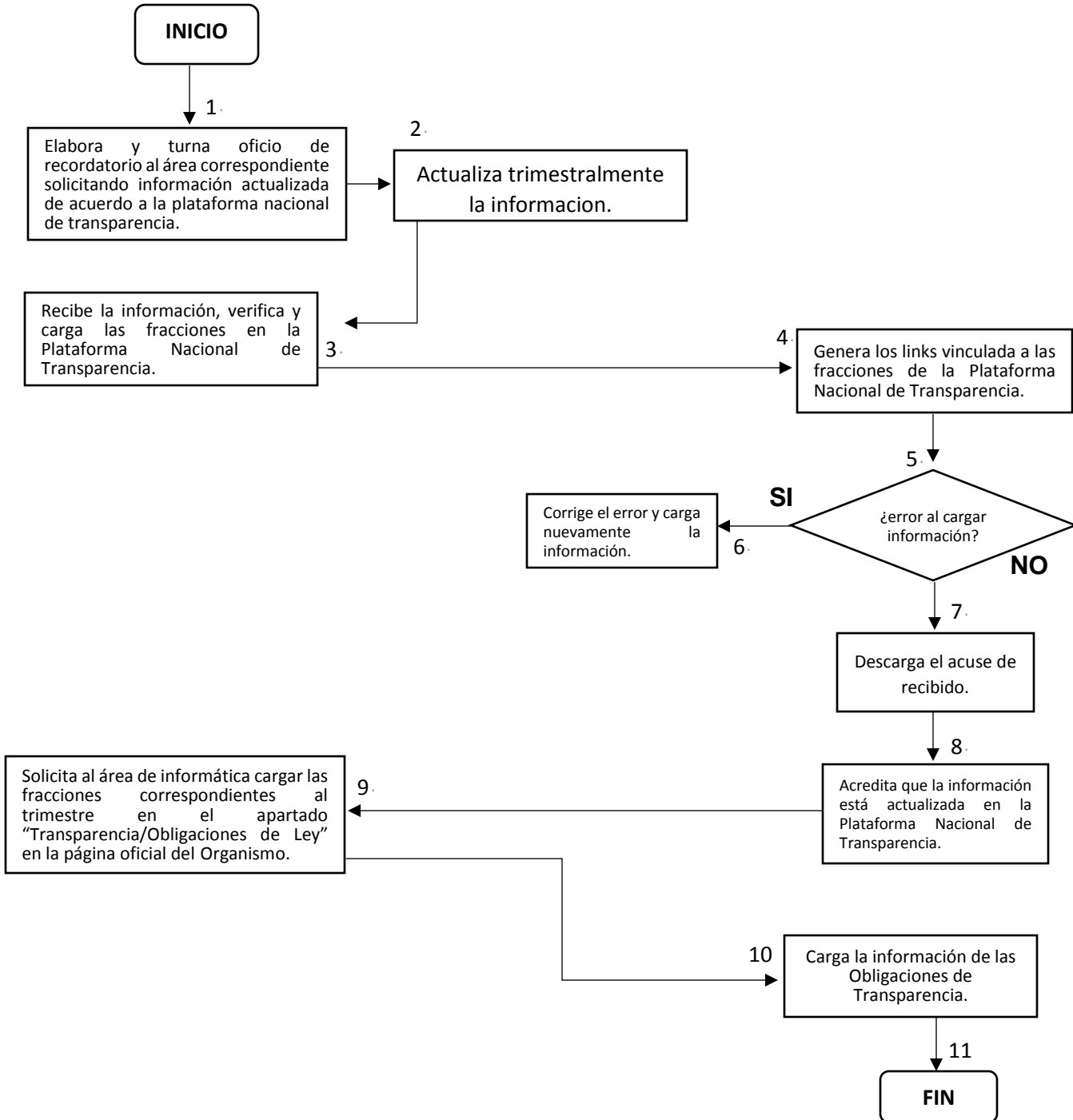
Unidades administrativas participantes: Dirección Administrativa, Dirección Comercial, Dirección Operativa, Dirección Ingeniería, Dirección General

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Cumplimiento de las obligaciones de Transparencia en la Plataforma Nacional de Transparencia.</i>
---------------------------	--

Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		
--	--	--

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
		INICIO
Unidad de Transparencia	1	Elabora y turna oficio de recordatorio al área correspondientes en original, solicita la información actualizada de las fracciones en la Plataforma Nacional de Transparencia, para dar cumplimiento a las obligaciones de Transparencia.
Áreas involucradas	2	Actualiza trimestralmente la información de fracciones correspondientes de cada una de las áreas, entregando justificante cuando no existen datos que publicar, así mismo genera información extra como complemento a la fracción.
Unidad de Transparencia	3	Recibe la información, verifica y carga las fracciones en la Plataforma Nacional de Transparencia.
Área de Informática	4	Solicita al área de informática generar links, información extra que va vinculada a las fracciones.
	5	¿Presento algún error la carga? Si presenta error, corrige y carga nuevamente la información
	6	¿Presento algún error la carga? No presenta error, descarga acuse de recibido.
	7	Acredita que la Información está actualizada en Plataforma Nacional de Transparencia.
Unidad de Transparencia	8	Solicita al área de informática cargar las fracciones correspondientes al trimestre en el apartado de "Transparencia/Obligaciones de Ley" de la página oficial del Organismo
Área de Informática	9	Carga la información de las Obligaciones de Transparencia
	10	Fin del procedimiento

Unidad de Transparencia	Áreas involucradas	Área de Informática
-------------------------	--------------------	---------------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Actualización de Avisos de Privacidad Integral, simplificados.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

Descripción del Procedimiento: Actualización Avisos de Privacidad Integral, Avisos de Privacidad Simplificado

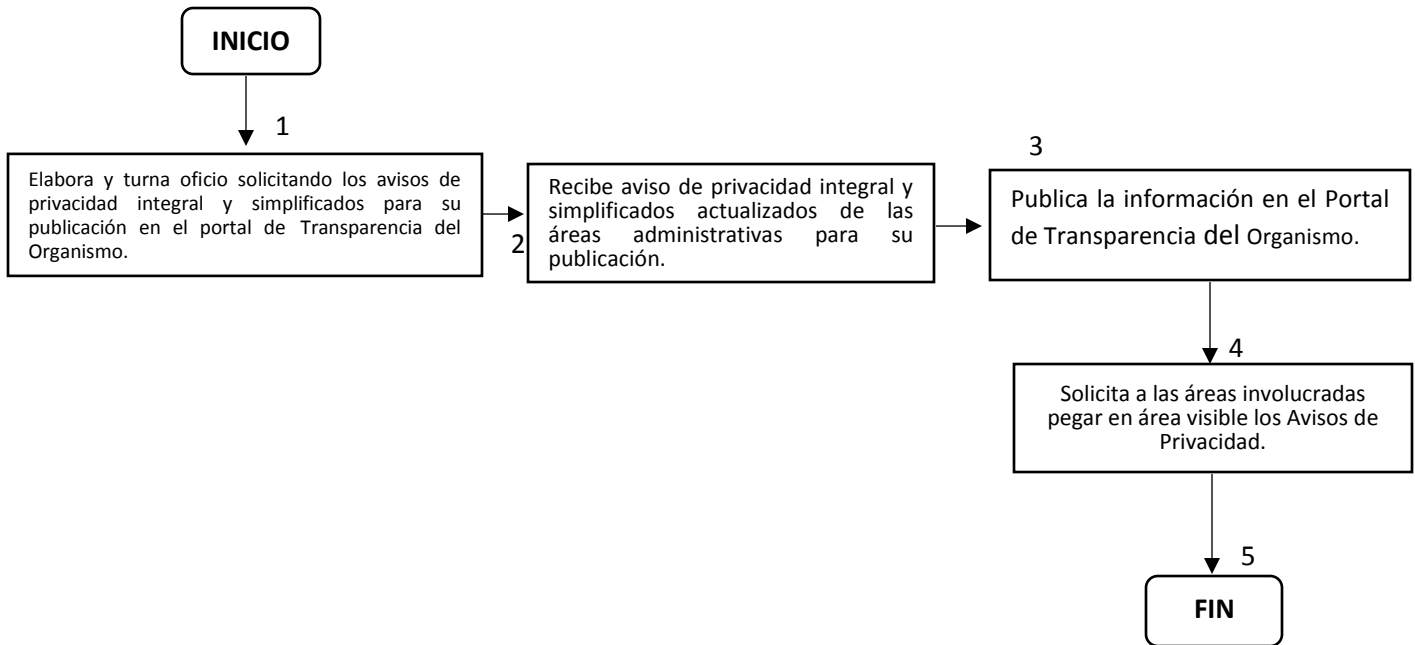
Objetivo: Cumplir con las obligaciones en materia de transparencia relativas a la protección de datos personales del sujeto obligado.

Unidades administrativas participantes: Dirección Administrativa, Dirección Comercial, Dirección Operativa, Dirección Ingeniería, Dirección General.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Actualización de Avisos de Privacidad Integral, simplificados.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
		INICIO
Unidad de Transparencia	1	Elabora y turna Oficio mediante el cual solicita los Avisos de Privacidad Integral, Avisos de Privacidad Simplificado para su publicación en Portal de Transparencia del Organismo
Áreas involucradas	2	Recibe el Aviso de Privacidad Integral, Avisos de Privacidad Simplificado actualizados de las áreas administrativas impreso y en archivo electrónico USB o CD, para su publicación en el Portal de Transparencia del Organismo.
Área de Informática	3	Publica la información en el portal de Transparencia del Organismo.
	4	Solicita a las áreas involucradas pegar en un área visible los Avisos de Privacidad.
	5	Fin del procedimiento

Unidad de Transparencia	Áreas involucradas	Área de Informática
-------------------------	--------------------	---------------------



DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: <i>Solicitud de Derechos ARCO.</i>	
Área: <i>Unidad de Transparencia.</i>		

Descripción del Procedimiento: Atención a Solicitudes de Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)

Objetivo: Cumplir con las obligaciones en materia de transparencia relativas a la protección de datos personales del sujeto obligado.

Unidades administrativas participantes: Dirección Administrativa, Dirección Comercial, Dirección Operativa, Dirección Ingeniería, Dirección General

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

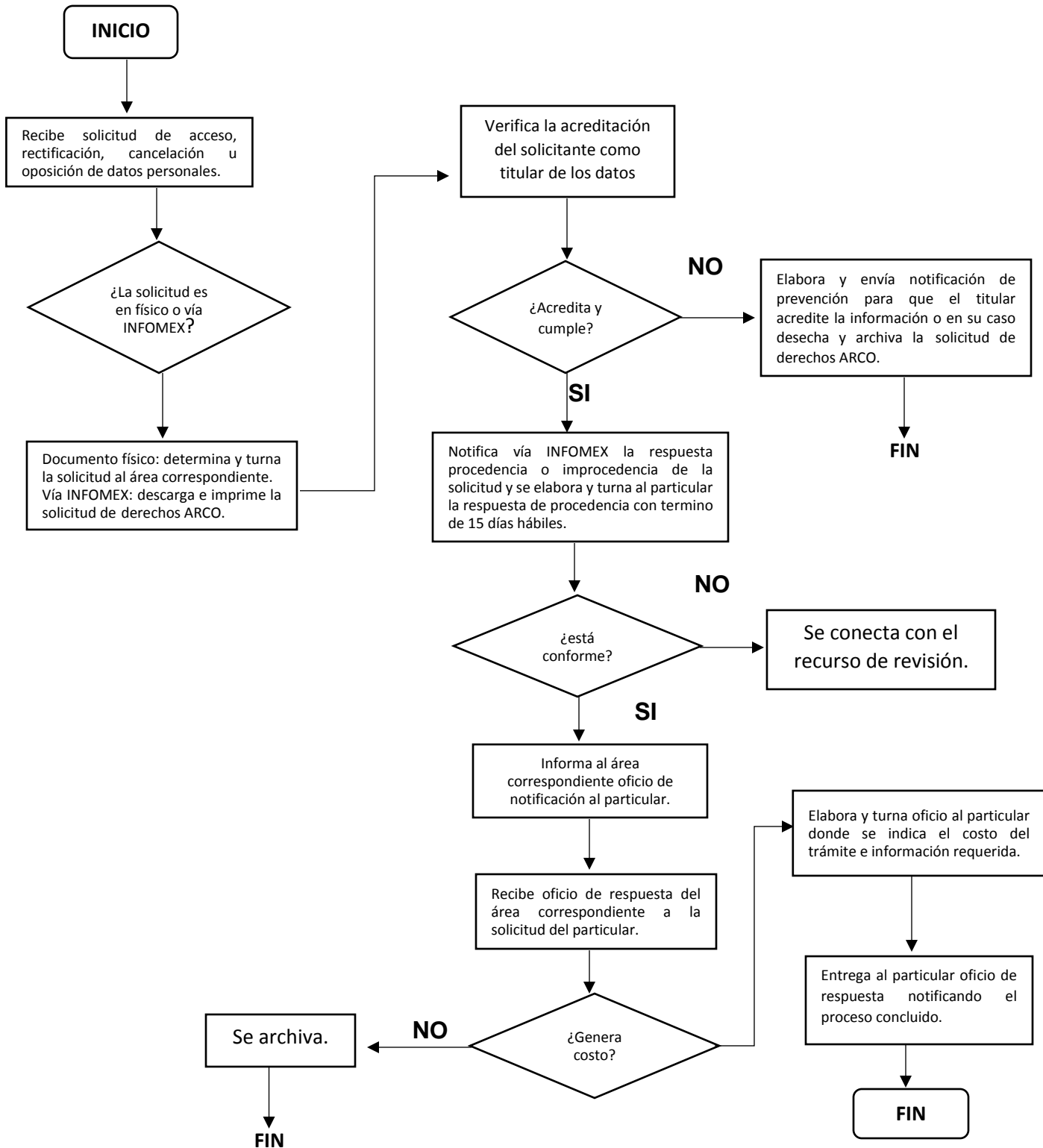
Descripción:

Dar atención a las solicitudes de Derechos ARCO generadas a través del sistema INFOMEX CHIAPAS, vía correo electrónico, o de manera personal.

DIRECCIÓN GENERAL.	Procedimiento: Solicitud de Derechos ARCO.	
Área: Unidad de Transparencia.		

RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDAD
		INICIO
Unidad de Transparencia	1	Recibe de El Solicitante, la Solicitud de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de Datos Personales en original en Formato Libre. ¿La Solicitud se presenta en físico, vía INFOMEX o correo electrónico?
	2	En caso de ser documento físico: Determina y turna la Solicitud al Área correspondiente.
	3	En caso de ser vía INFOMEX o correo electrónico: Descarga del sistema INFOMEX o correo electrónico e imprime la Solicitud de Derechos ARCO
	4	Verifica la Acreditación del Solicitante como el Titular de los Datos Personales y en ciertos casos la acreditación de un Representante Legal. ¿Acredita los requisitos el solicitante?
	5	En caso de no acreditar: Elabora y envía Notificación de prevención en original para que el Particular se acredite como Titular de los Datos Personales en un lapso de tres días hábiles. ¿cumple con el lapso de la prevención?
	6	En caso de no cumplir: Desecha y archiva la Solicitud en el Minutario de Solicitudes de Derechos ARCO (FIN)
	7	En caso de si cumplir: Notifica vía INFOMEX o correo electrónico la Respuesta de Procedencia o Improcedencia de la Solicitud al particular. (FIN)
	8	En caso de Sí acreditar: Elabora y turna al particular la Respuesta de Procedencia en original la cual tendrá termino de 15 días hábiles.
	9	¿Está conforme con la respuesta? En caso de no estar conforme: Se conecta con el procedimiento de recurso de revisión. En caso de si estar conforme: Informa al área correspondiente oficio que el particular ha sido notificado
	10	Recibe Oficio de respuesta del área correspondiente a la solicitud del particular.
	11	¿El tramite genera un costo? En caso de no generar costo: Se archiva de manera cronológica definitiva. En caso de que si: elabora y turna Oficio en original al particular en donde se indica el costo del trámite y o información requerida.
	12	Entrega al particular Oficio de respuesta en original notificando su proceso concluido, ya sea el acceso modificación o supresión de sus datos personales.
	13	Fin del procedimiento

Unidad de Transparencia



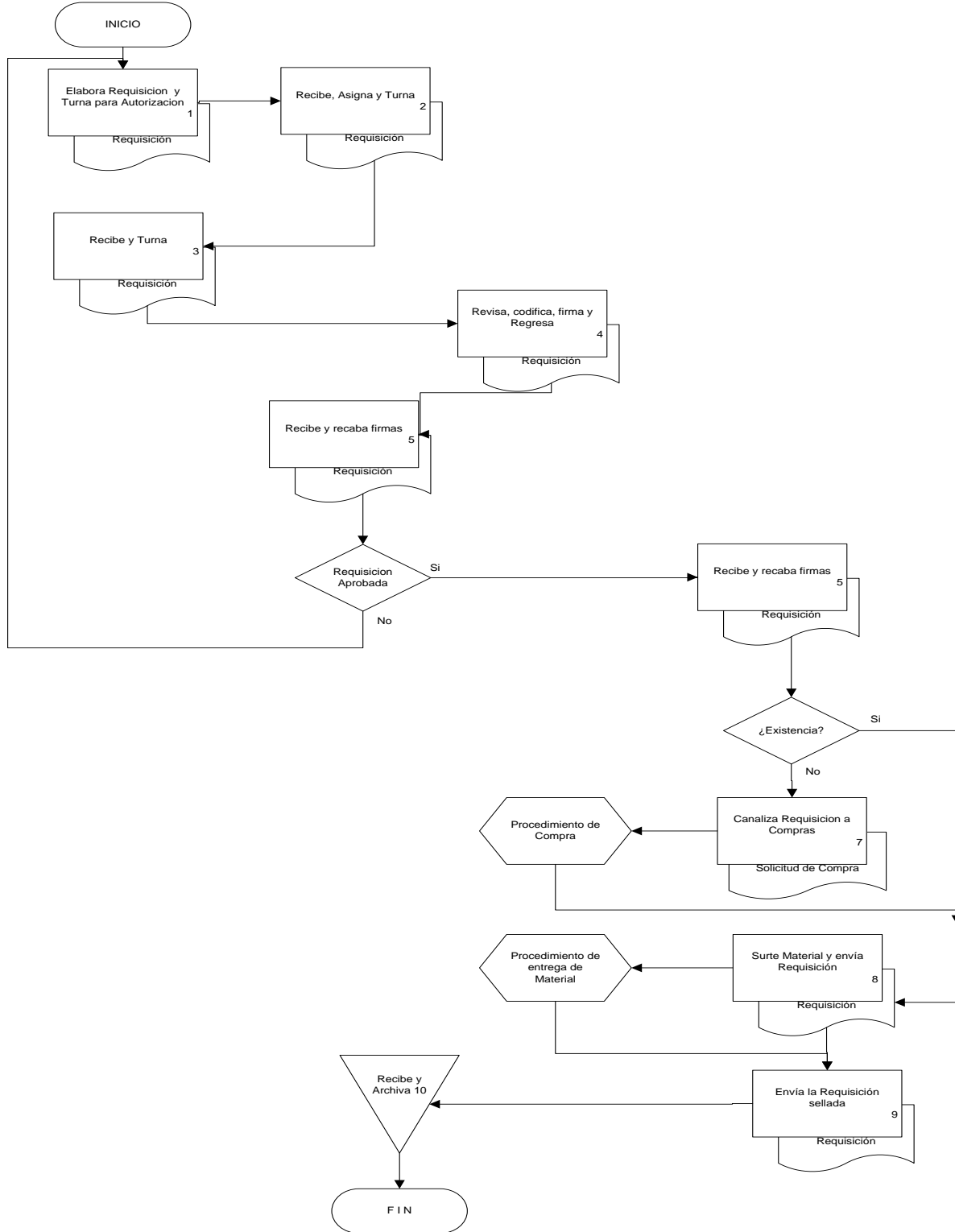
7.- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Tramite de requisición.</i>	
Área: Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
INICIO			
Área Solicitante	1	Elabora Requisición y turna para su autorización con folio.	1 día
Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	2	Recibe, firma, sella y entrega copia al Área solicitante.	10 min
	3	Recibe y turna las Requisición al Departamento de Recursos Materiales y Servicios para revisión y firma.	1 día
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	4	Revisa, codifica, firma y turna la Requisición a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	1 día
Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	5	Recibe y recaba las firmas para la Requisición a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones, Departamento de Finanzas y a la Dirección Administrativa.	• 3 días
		Si la Requisición, es aprobada, turna al Almacén General. Enlaza a la Actividad Núm. 6.	35 min
		En caso contrario, regresa al Área solicitante. Enlaza con la Actividad Núm.1.	1 día
Almacén General	6	Se procede a provisionar y turnar copia de la factura al Departamento de Contabilidad, siempre y cuando sean de servicio.	10 min
	7	Si no hay material en existencia, canaliza la Requisición a compras (Inicia procedimiento de compra directa).	1 día
	8	Si se encuentra el material en existencia, surte al Área Solicitante y envía Requisición (Inicia procedimiento entrega de material).	1 a3 días
	9	Una vez surtido el material, la Requisición se envía a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	1 a3 días
Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	10	Recibe y archiva las Requisición atendidas por el Almacén General.	10 min
FIN			

Trámite de Requisición

Área solicitante	Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Almacén General
------------------	---	---	-----------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Tramite de requisición.</i>	
Área: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.		

Descripción del Proceso:

La Oficina de Adquisiciones y Licitaciones, revisa y analiza la requisición para su atención inmediata, debido a la urgencia y justificación o, en su defecto para su consolidación en la compra por partida y concepto.

Elabora cuadro de especificaciones para determinar la compra y proceder al estudio de mercado correspondiente que defina el monto de la misma y condiciones especiales.

El monto determinará el procedimiento licitatorio a seguir, siendo éste la licitación pública, Invitación restringida, adjudicación directa o compra directa, para posteriormente, integrar los soportes documentales necesarios de cada procedimiento para, su seguimiento, finalizando con el pago al Proveedor.

Los procedimientos del Proceso de Compras son:

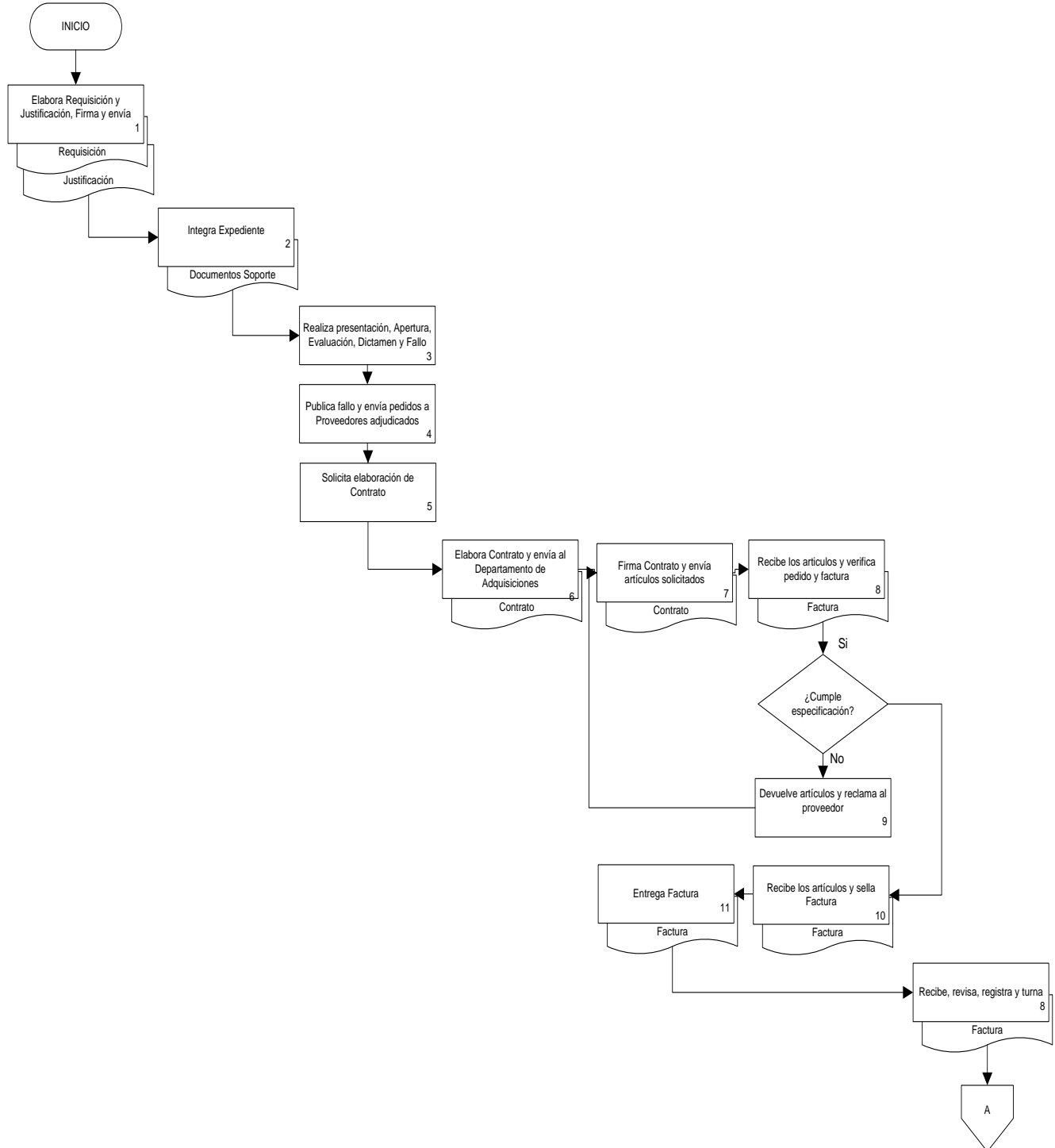
1. Compra directa.
2. Adjudicación directa.
3. Invitación restringida.
4. Licitación pública.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Adjudication Directa.</i>	
Área: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.		<i>Licitaciones hasta 1325 U.M.A</i>

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Área solicitante	1	Elabora requisition y justificación. Firma y envía.
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	2	Integra el expediente, con el soporte documental.
Comité de Adquisiciones	3	Realiza presentación, apertura, evaluación, dictamen y fallo.
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	4	Publicación del fallo y envía pedidos a los proveedores adjudicados.
	5	Solicita elaboración del contrato.
Departamento jurídico	6	Elabora el contrato y lo envía al departamento de contratos.
Proveedor	7	Firma el contrato y envía artículos solicitados.
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	8	Recibe los artículos y verifica el pedido y la factura.
Almacén General	9	Si no cumplen los artículos requisitados con las especificaciones señaladas, no se aceptan. Enlaza a la Actividad Núm. 7.
	10	Si cumplen con las especificaciones, recibe los artículos requisitados en el tiempo estipulado y sella la Factura.
Proveedor	11	Entrega la Factura del Pedido al Departamento de Contabilidad.
Departamento de Contabilidad	12	Revisa, registra Factura y turna al Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	13	Recibe la Factura, revisa integra Expediente y turna al Departamento de Contabilidad.
Departamento de Contabilidad	14	Recibe la Factura y tramita el pago correspondiente a la Oficina de Ingresos y Egresos.
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	15	Archiva el Expediente y/o carpeta.
	16	Comunica al Área Usuaría la existencia del material en el Almacén General. (Inicia el procedimiento <i>Entrega de material</i>).
		FIN

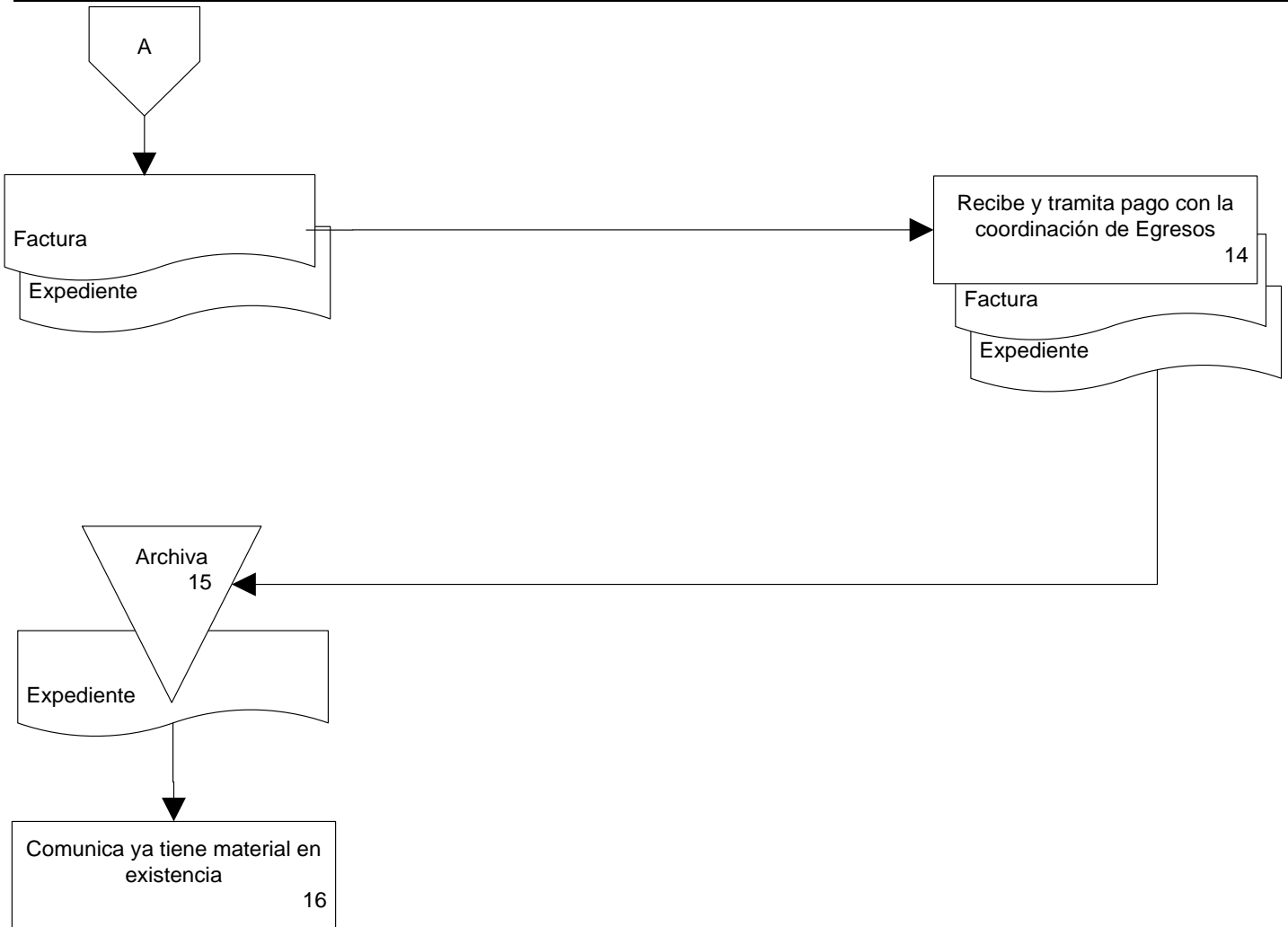
Adjudicación Directa

Área solicitante	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Comité De Adquisiciones	Departamento Jurídico	Proveedor	Almacén General	Departamento de Contabilidad
------------------	---	-------------------------	-----------------------	-----------	-----------------	------------------------------



Adjudicación Directa

Área usuaria	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Comité De Adquisiciones	Departamento Jurídico	Proveedor	Almacén General	Departamento de Contabilidad
--------------	---	-------------------------	-----------------------	-----------	-----------------	------------------------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Invitación Restringida.</i>	
Área: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.		<i>Licitaciones de 1325 hasta 25,360 U.M.A</i>

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Generar compras consolidadas beneficiando al Organismo en calidad y precio.

Áreas administrativas participantes: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones, Contraloría Interna, Departamento Jurídico, Departamento de Contabilidad, Departamento de Finanzas y la Dirección Administrativa.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Áreas solicitantes:* Generar la Requisición con especificaciones claras y precisas.
- *Oficina de Adquisiciones y Licitaciones:* Consolida y elabora especificaciones; solicitud de estudios de mercado, elaboración de Bases e Invitaciones.
- *Contraloría Interna y Departamento Jurídico:* Revisa y autoriza Bases.
- *Comité de Adquisiciones:* Lleva a cabo la junta aclaratoria y el acto de presentación, apertura y evaluación de propuestas, Dictamen y fallo.
- *Proveedores:* Cotiza y suministra los artículos solicitados conforme a las especificaciones planteadas por el Departamento de Adquisiciones.
- *Almacén General:* Encargado de darle entrada y salida a los artículos adquiridos.
- *Departamento de Contabilidad:* Elabora pago correspondiente.
- *Departamento de Finanzas:* Encargado del pago a Proveedores.

Descripción:

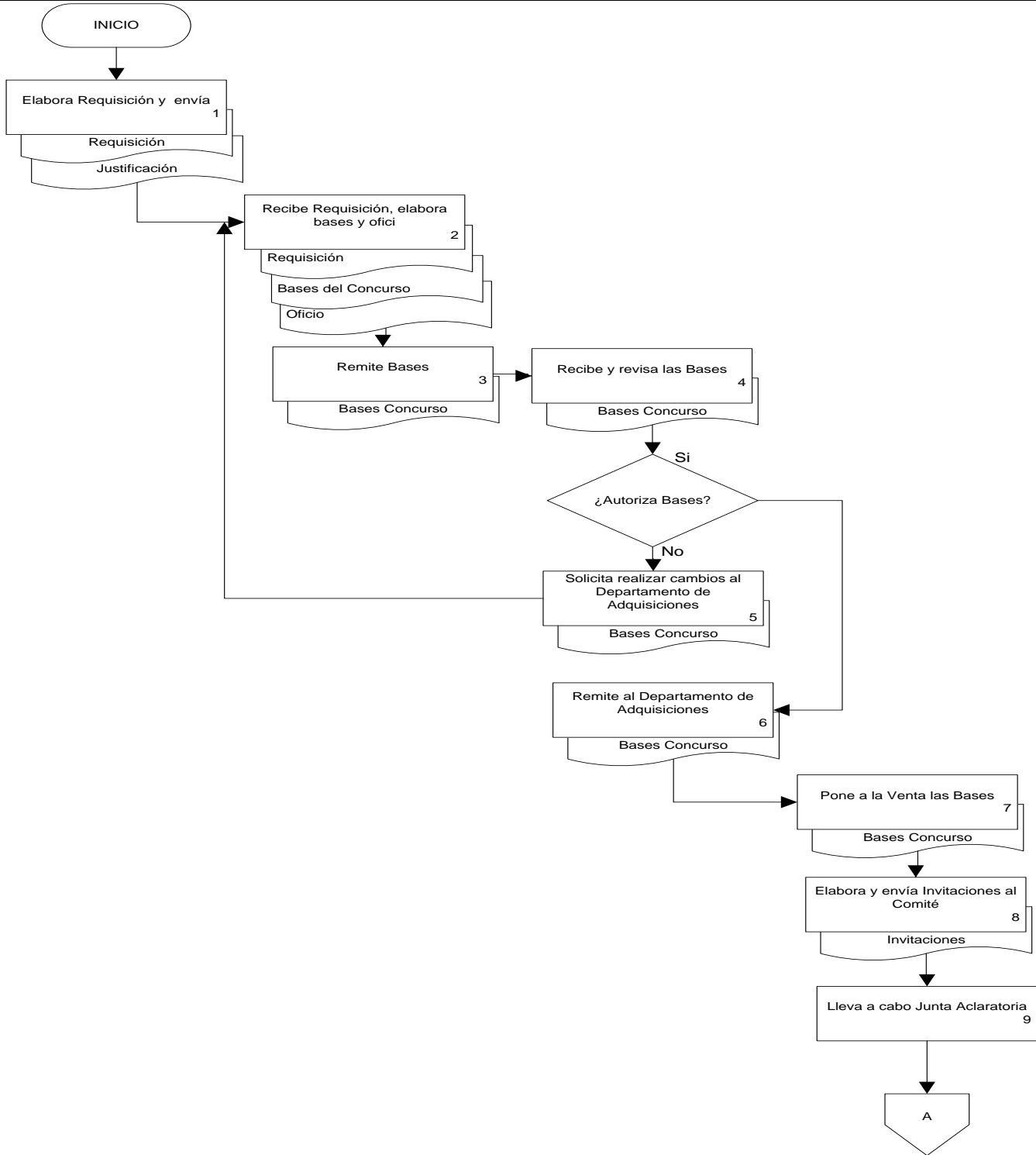
Se consolidan las requisiciones de acuerdo con la naturaleza de los materiales, se elaboran las especificaciones, mismas que se pasan a los cotizadores para solicitar el estudio de mercado. Una vez realizado éste, se elaboran las Bases, las cuales se entregan a Contraloría Interna y al Departamento Jurídico para revisión y autorización; ya autorizadas, elabora las Invitaciones y cita a la junta aclaratoria y al acto de presentación, apertura y evaluación, Dictamen y fallo. Posteriormente, elabora y emite los Pedidos correspondientes a los Proveedores, mismos que entregaran los artículos en el Almacén General y su Factura en el Departamento de Finanzas para generar los soportes para el pago correspondiente.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Invitación Restringida.</i>	
Área: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.		<i>Licitaciones de 1325 hasta 25, 360 U.M.A</i>

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
INICIO			
Area Solicitante	1	Elabora y envía la Requisición con Justificación al Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	1 día
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	2	Recibe la Requisición, elabora las Bases de Concurso y Oficio para su revisión.	1/2 día a 1 día
	3	Remite las Bases a la Contraloría Interna y al Departamento Jurídico para su revisión y autorización.	15 min
Contraloría Interna y Departamento Jurídico	4	Reciben y revisan las Bases.	5 días
	5	Si no autorizan las Bases, solicitan a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones realice los cambios pertinentes. Enlaza a la Actividad Núm. 2.	1/2 día
	6	Si autorizan las Bases, las remite a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	5 min
Comité de Adquisiciones	7	Promociona las Bases.	3 a 4
	8	Elabora y envía Invitaciones al Comité para que asista a la Junta Aclaratoria y al fallo.	1 día
	9	Lleva a cabo la Junta Aclaratoria.	1 día
	10	Lleva a cabo la presentación, apertura y evaluación de propuestas, Dictamen y fallo.	1 día
	11	Publica el fallo.	35 min
	12	Elabora y envía Pedidos a los Proveedores Adjudicados.	1 día
	13	Solicita al Departamento Jurídico elabore el trámite de los Contratos correspondientes.	1 día
Departamento Jurídico	14	Elabora el Contrato requerido y envía al Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	1 día
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	15	Recaba las firmas correspondientes del Contrato.	3 días
Proveedor	16	Firma el Contrato y recibe el Pedido.	3 a 5
	17	Entrega artículos y Factura al Almacén General.	1 a 30 días
Almacén General	18	Recibe los artículos y verifica si cumple con las especificaciones requeridas.	1 día
	19	Si no cumple con especificaciones, regresa artículos a los Proveedores hasta que entregue lo requisitado. Enlaza con la Actividad Núm. 17.	5 a 15 días
	20	Si cumple con las especificaciones, recibe los artículos y sella la Factura.	10 min
	21	Regresa la Factura al Proveedor.	10 min
Proveedor	22	Ingresa la Factura ya sellada al Departamento de Contabilidad.	2 a 3
Departamento de Finanzas	23	Revisa, registra y entrega la Factura a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	1 día
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	24	Recibe la Factura, arma el expediente y envía al Departamento de Finanzas.	1 día
Departamento de Finanzas	25	Recibe la Factura e inicia el trámite de pago al Proveedor junto con el Departamento de Finanzas.	2 a 15 días
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	26	Archiva Expedientes completos.	1/2 día
	27	Comunica al Área Usuaria la existencia del material en el Almacén General. (Enlaza al procedimiento <i>Entrega de material</i>).	5 min
FIN			

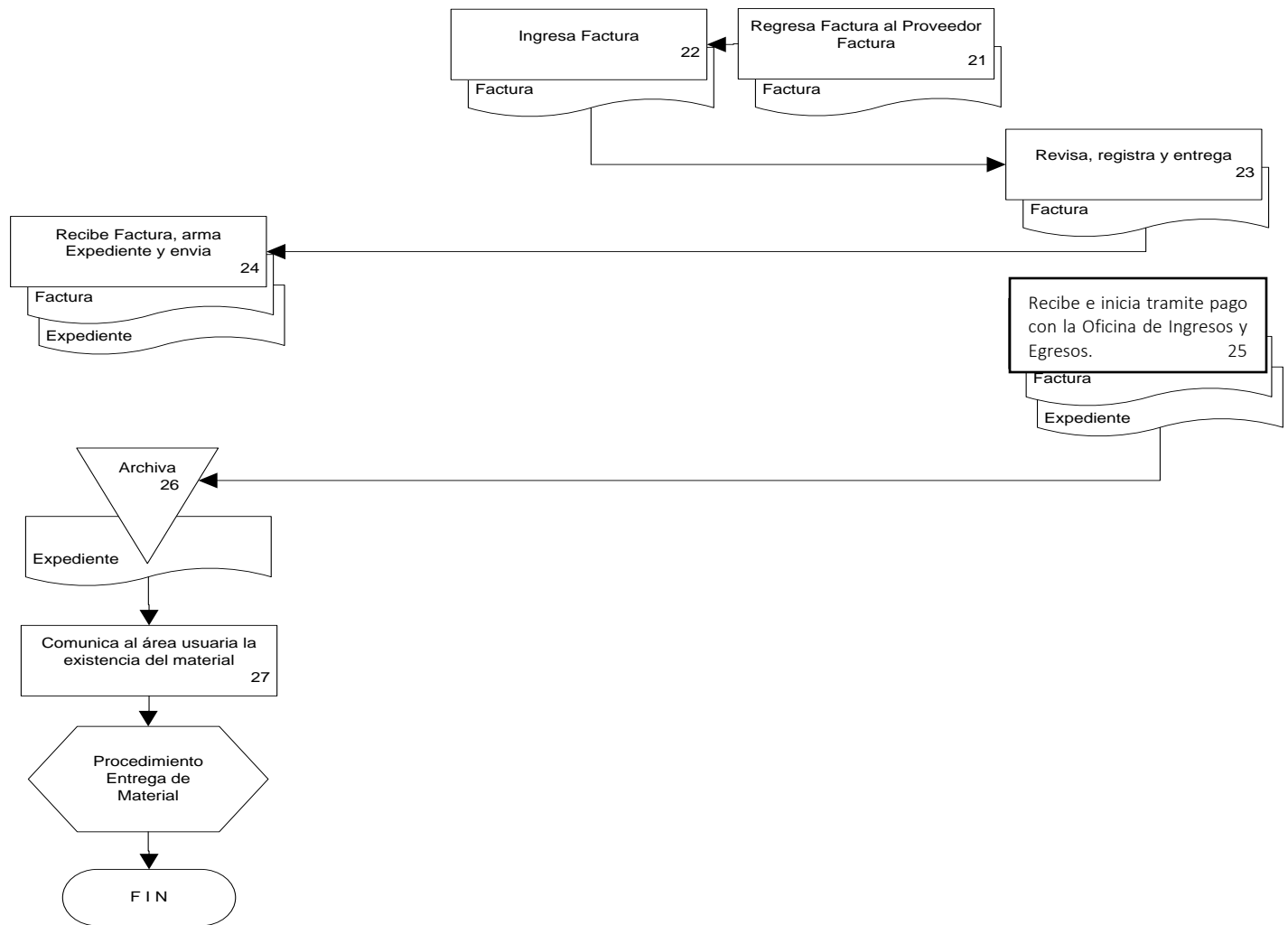
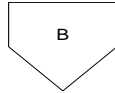
Invitación Restringida

Área Solicitante	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Contraloría Interna y/o Departamento Jurídico	Comité de Adquisiciones	Proveedor	Almacén General	Departamento de Finanzas
------------------	---	---	-------------------------	-----------	-----------------	--------------------------



Invitación Restringida

Área Solicitante	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Contraloría Interna y/o Departamento Jurídico	Comité de Adquisiciones	Proveedor	Almacén General	Departamento de Finanzas
------------------	---	---	-------------------------	-----------	-----------------	--------------------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Licitación Pública.</i>	
Área: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.		<i>Licitaciones mayores a 25, 360 U.M.A</i>

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Generar compras consolidadas beneficiando al Organismo en calidad y precio.

Unidades administrativas participantes: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones, Contraloría Interna, Departamento Jurídico, Departamento de Contabilidad, Departamento de Finanzas, Dirección Administrativa y Dirección General.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Área solicitante:* Genera la Requisición con especificaciones claras y precisas.
- *Oficina de Adquisiciones y Licitaciones:* Consolida y elabora especificaciones; solicita estudios de mercado, elabora Convocatoria pública, Bases e Invitaciones, así como su publicación en los medios publicitarios y electrónicos.
- *Contraloría Interna y Departamento Jurídico:* Revisa y autoriza Convocatoria y Bases, y el Departamento de Asuntos Jurídicos la elaboración de Contratos.
- *Comité de Adquisiciones:* Lleva a cabo la junta aclaratoria y el acto de presentación, apertura y evaluación de propuestas, Dictamen y fallo.
- *Proveedor:* Cotiza y suministra los artículos solicitados conforme a las especificaciones planteadas.
- *Almacén General:* Encargado de darle entrada y salida a los artículos.
- *Departamento de Finanzas:* Recibe Factura y elabora Cheque correspondiente.
- *Departamento de Contabilidad:* Efectúa el pago correspondiente en el sistema.
- *Dirección Administrativa:* Autoriza y firman Bases, Invitaciones, Convocatorias, Pedido y Contratos.

Descripción:

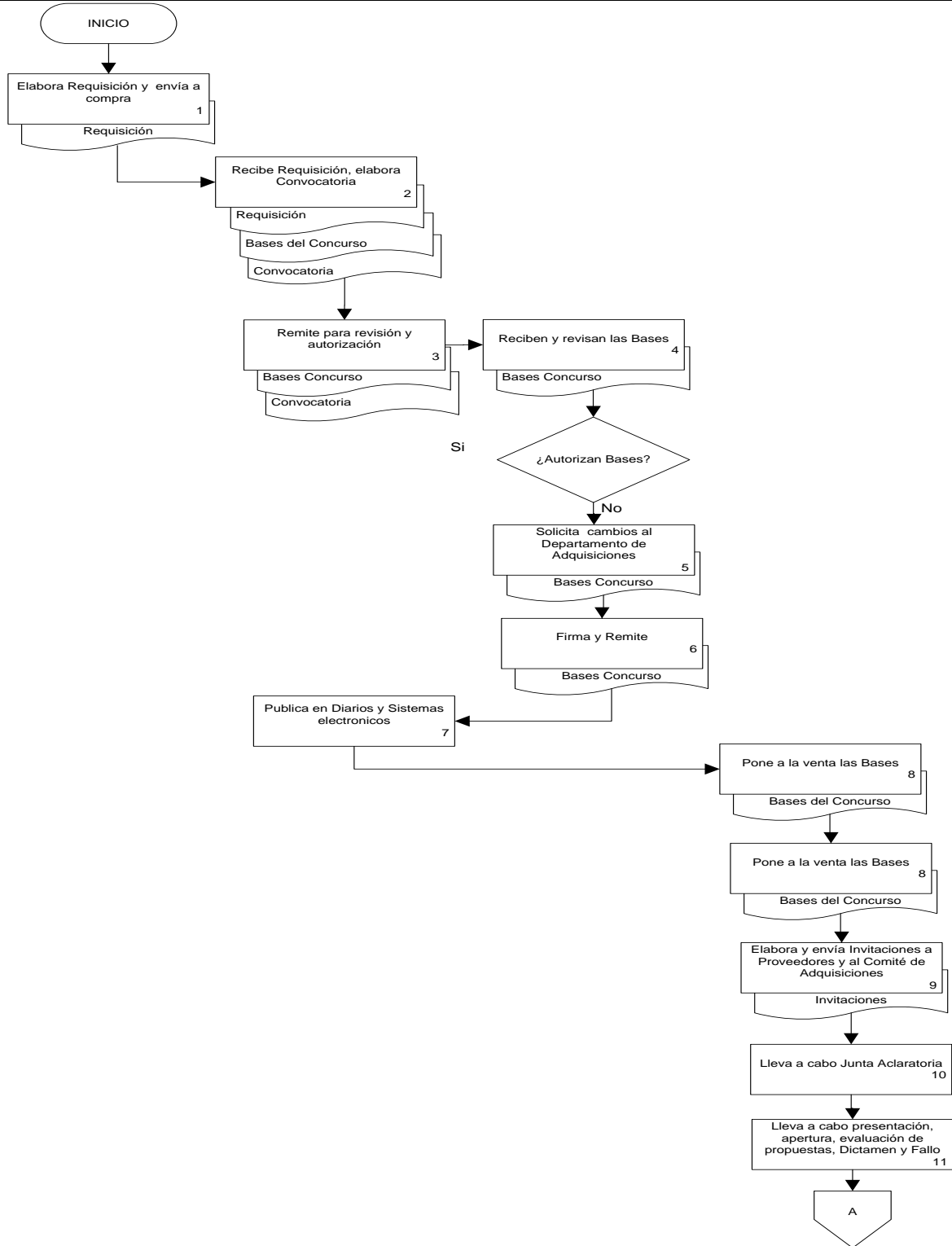
Consolida la requisición, elabora las especificaciones, mismas que se pasan a los cotizadores para realizar el estudio de mercado. Con éste elabora la Convocatoria Pública y las Bases, las cuales se entregan a la Contraloría Interna y el Departamento de Jurídico para su revisión y autorización; una vez autorizadas se envían a los medios publicitarios y electrónicos. Elaboro las Invitaciones y cita a la Junta Aclaratoria y al acto de presentación, apertura y evaluación, Dictamen y fallo. Posteriormente elabora y emite los Pedidos correspondientes a los Proveedores que entregarán los artículos en el Almacén General, con su Factura, misma que deberán proporcionar con sello en el Departamento de Finanzas, para generar los soportes de pago, el cual efectuará la Oficina de Ingresos y Egresos.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Invitación Restringida.</i>
Area: Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	<i>Licitaciones mayores a 25, 360 U.M.A.</i>

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Area Solicitante	1	Elabora y envía Requisición para compra.	1 día
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	2	Recibe y elabora Convocatoria Pública y Bases.	1 día
	3	Remite las Bases y la Convocatoria a la Contraloría Interna y al Departamento Jurídico para su revisión y autorización.	15 min
Contraloría Interna y Departamento Jurídico	4	Reciben y revisan las Bases.	5 días
	5	Si no autoriza las Bases, solicita al Oficina de Adquisiciones y Licitaciones la realización de los cambios pertinentes. Enlaza a la Actividad Núm. 4.	1 día
	6	Si autoriza, firma y las remite al Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	1/2 día
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	7	Autorizadas las Bases y Convocatorias, publica en los Diarios y sistemas electrónicos elegidos.	1 día
Comité de Adquisiciones	8	Pone a la venta las Bases.	3 días
	9	Elabora Invitaciones, envía a Proveedores y a miembros del Comité de Adquisiciones.	4 horas
Comité de Adquisiciones	10	Lleva a cabo la Junta Aclaratoria.	1 día
	11	Lleva a cabo presentación, apertura y evaluación de propuestas, Dictamen y fallo.	1 día
	12	Publica el fallo.	1 día
	13	Elabora los Pedidos, pasa a firma y envía a los Proveedores Adjudicados.	1 día
	14	Solicita la elaboración del Contrato correspondiente, al Departamento Jurídico.	1/2 día
Departamento Jurídico	15	Elabora el Contrato de acuerdo con las especificaciones dadas y entrega a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	•1 día
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	16	Recibe el Contrato recaba firma del Proveedor.	1 día
Proveedor	17	Recibe y firma el Contrato, envía los artículos requisitados al Almacén General y entrega Factura.	1 a 30 días
Almacén General	18	Recibe los artículos y los revisa.	1 día
	19	Si cumplen con las especificaciones, les da entrada, sella y entrega la Factura. Enlaza con la Actividad Núm. 22.	1 día
Almacén General	20	Si no cumplen con las especificaciones, regresa los artículos a los Proveedores hasta que se entregue lo requisitado.	1 día
Proveedor	21	Entrega los artículos requisitados al Almacén General. Enlaza con la Actividad Núm. 18.	1 a 8 días
Departamento de Contabilidad	22	Recibe la Factura, revisa y turna al Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.	1 día
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	23	Revisa la Factura y elabora el Expediente para tramitar el pago, enviándolo al Departamento de Contabilidad.	1 a 2 días
Departamento de Finanzas	24	Recibe la Factura con toda la Documentación de soporte, la canaliza al Departamento de Recursos Materiales y Servicios para descargarlo.	2 a 15 días
Oficina de Adquisiciones Y Licitaciones	25	Archiva el Expediente.	1/2 día
	26	Comunica al Area Usuaria de la existencia en el Almacén General del material requisitado. (Inicia el Procedimiento de <i>Entrega de material</i>).	5 min
		FIN	

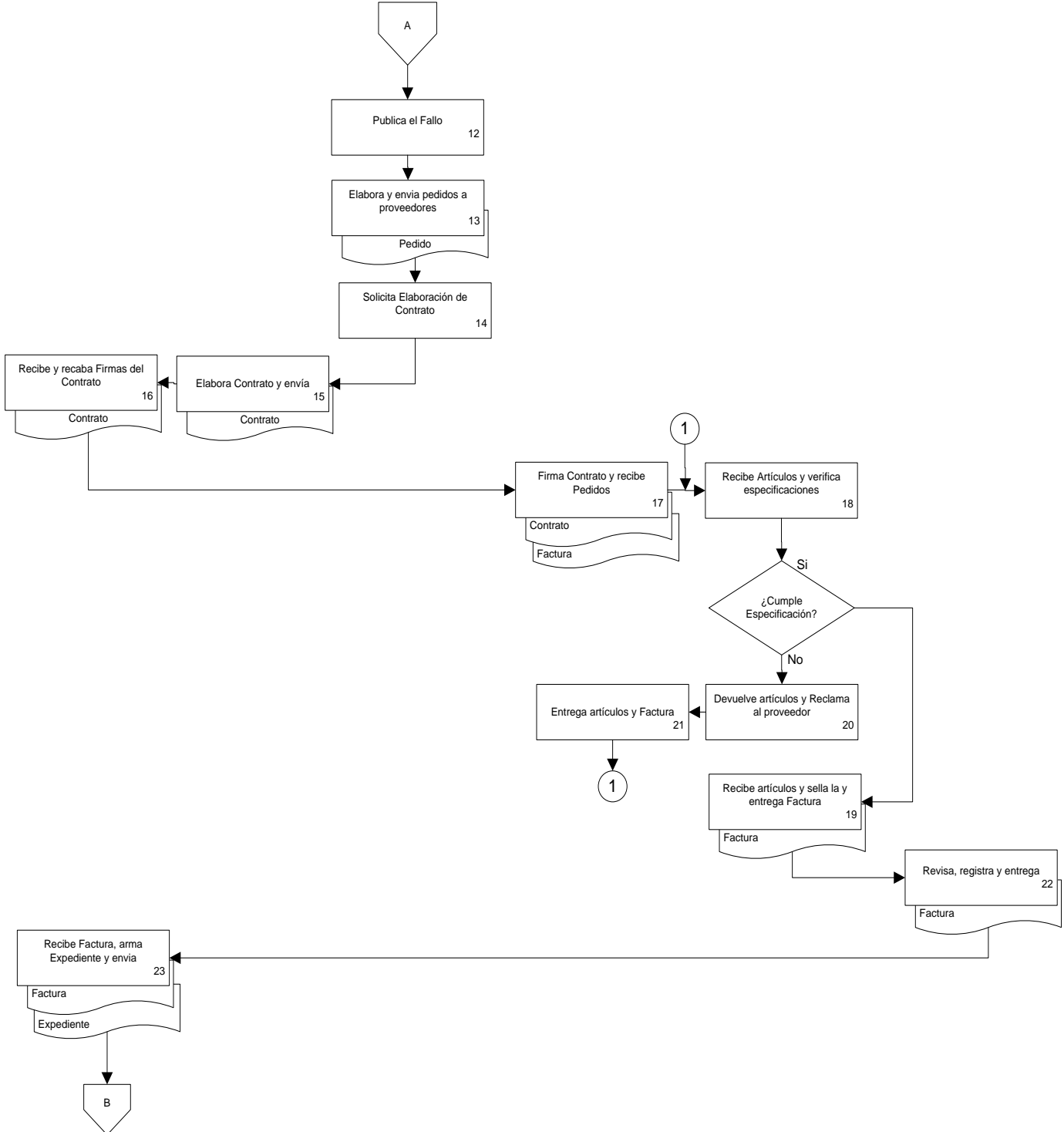
Invitación Pública

Área Solicitante	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Contraloría Interna y/o Departamento Jurídico	Comité de Adquisiciones	Proveedor	Almacén General	Departamento de Finanzas
------------------	---	---	-------------------------	-----------	-----------------	--------------------------



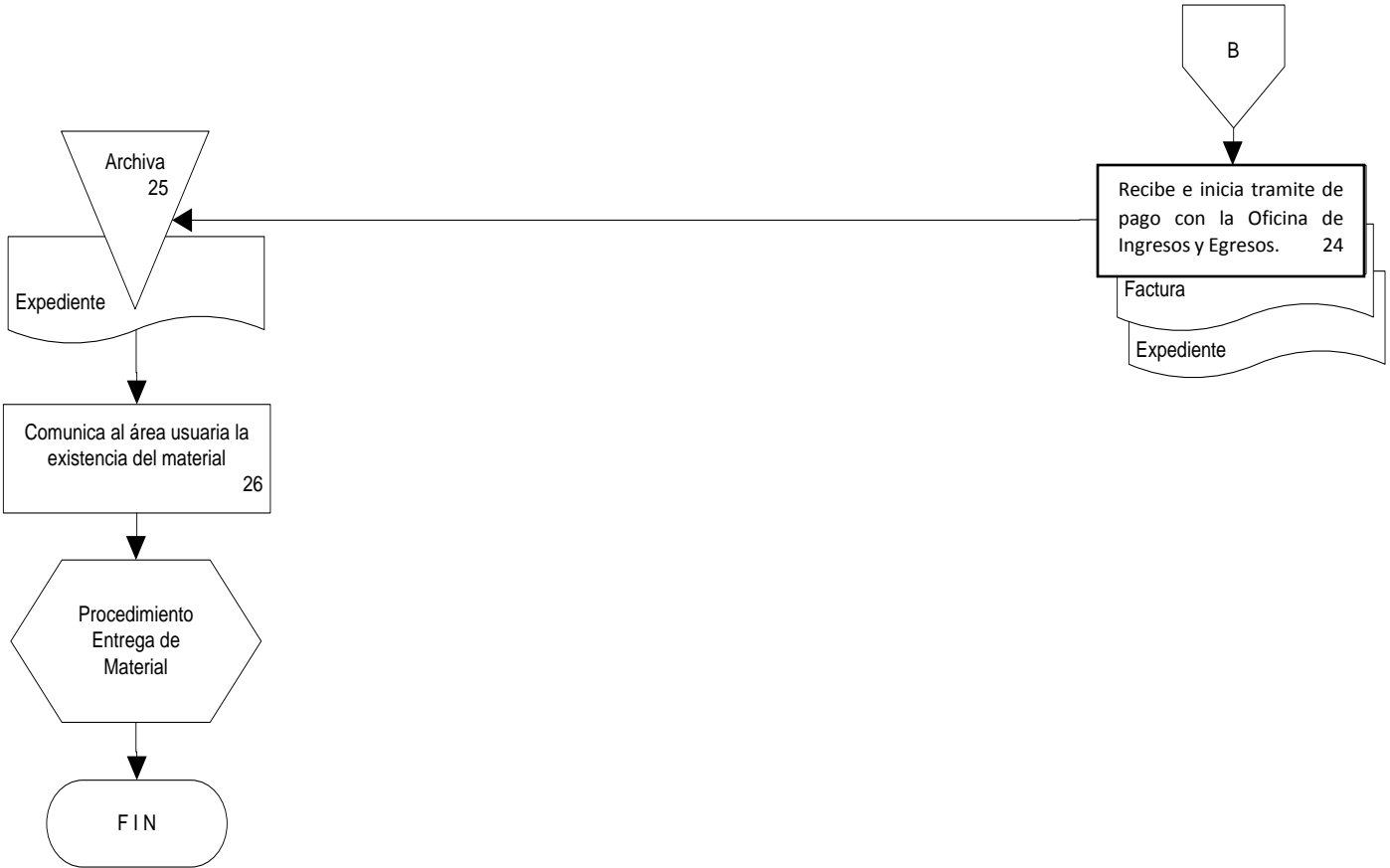
Invitación Pública

Área Solicitante	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Contraloría Interna y/o Departamento Jurídico	Comité de Adquisiciones	Proveedor	Almacén General	Departamento de Finanzas
------------------	---	---	-------------------------	-----------	-----------------	--------------------------



Invitación Pública

Área Solicitante	Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	Contraloría Interna y/o Departamento Jurídico	Comité de Adquisiciones	Proveedor	Almacén General	Departamento de Finanzas
------------------	---	---	-------------------------	-----------	-----------------	--------------------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Altas de activos fijos y elaboracion de resguardos.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

Objetivo: Registrar, controlar y salvaguardar el mobiliario y equipo asignado a las diferentes áreas que integran el Organismos Operador.

Frecuencia: Cuando se adquieren bienes susceptibles de inventariar.

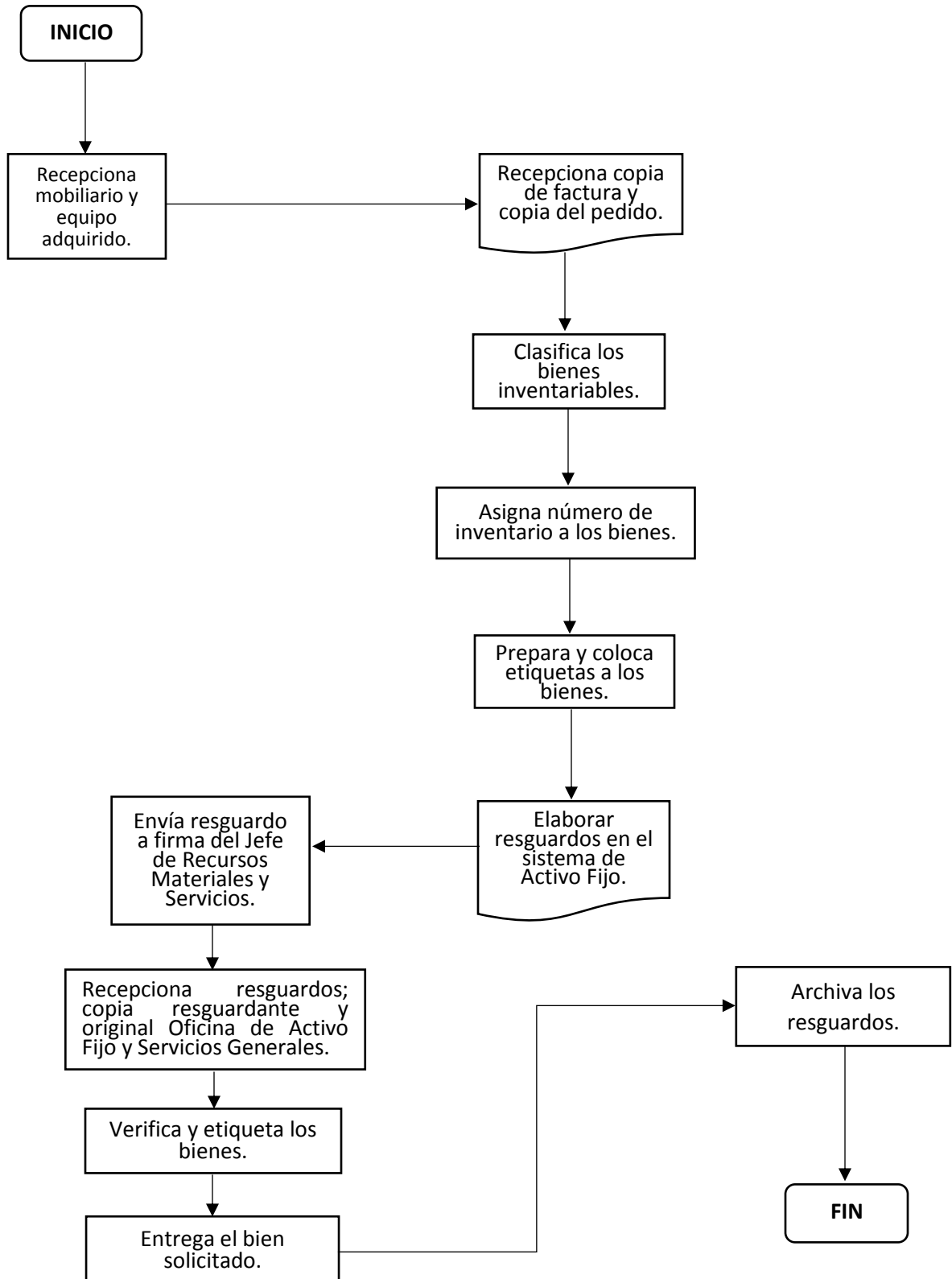
Áreas administrativas participantes: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales y Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Oficina de Adquisiciones y Licitaciones:* Realiza las compras de los Activos Fijos (equipos de cómputo y accesorios, mobiliario y equipo de oficina).
- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Elabora los resguardos pertinentes a cada área a la cual se hace entrega los equipos o mobiliario.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Altas de activos fijos y elaboracion de resguardos.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	1	Recepciona el mobiliario y equipo solicitado e informa a la Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales, para la elaboracion del resguardo correspondiente.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	2	Recepciona copia de la factura y copia del pedido, revisa que estén firmadas y selladas de recibido por el la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.
	3	Clasifica bienes inventariables de acuerdo a su costo y características físicas.
	4	Identifica bienes y asigna el número de inventario correspondiente.
	5	Prepara y coloca etiquetas con los códigos establecidos para el equipo o mobiliario adquirido.
	6	Elabora resguardos en el sistema de Activo Fijo, describiendo las características físicas del bien y se imprime en original y copia para firma del resguardante y del jefe de la Dirección correspondiente.
	7	Envía resguardo a firma del Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios.
Auxiliar Administrativo de Activo Fijo	8	Recepciona resguardos firmados en original y copia, entrega copia al resguardante, quedándose la Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales con la original para archivo.
	9	Verifica y etiqueta los bienes para su entrega correspondiente.
Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	10	Entrega el bien descrito en el resguardo.
Oficina de Activo Fijo	11	Archiva los resguardos.
		FIN



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Traspaso de mobiliario y equipo.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales .		

Objetivo: Modificar el resguardo del mobiliario y equipo que, por necesidades del servicio o instrucciones superiores, se designe a otro personal o a otra área.

Frecuencia: A solicitud del área que lo requiera.

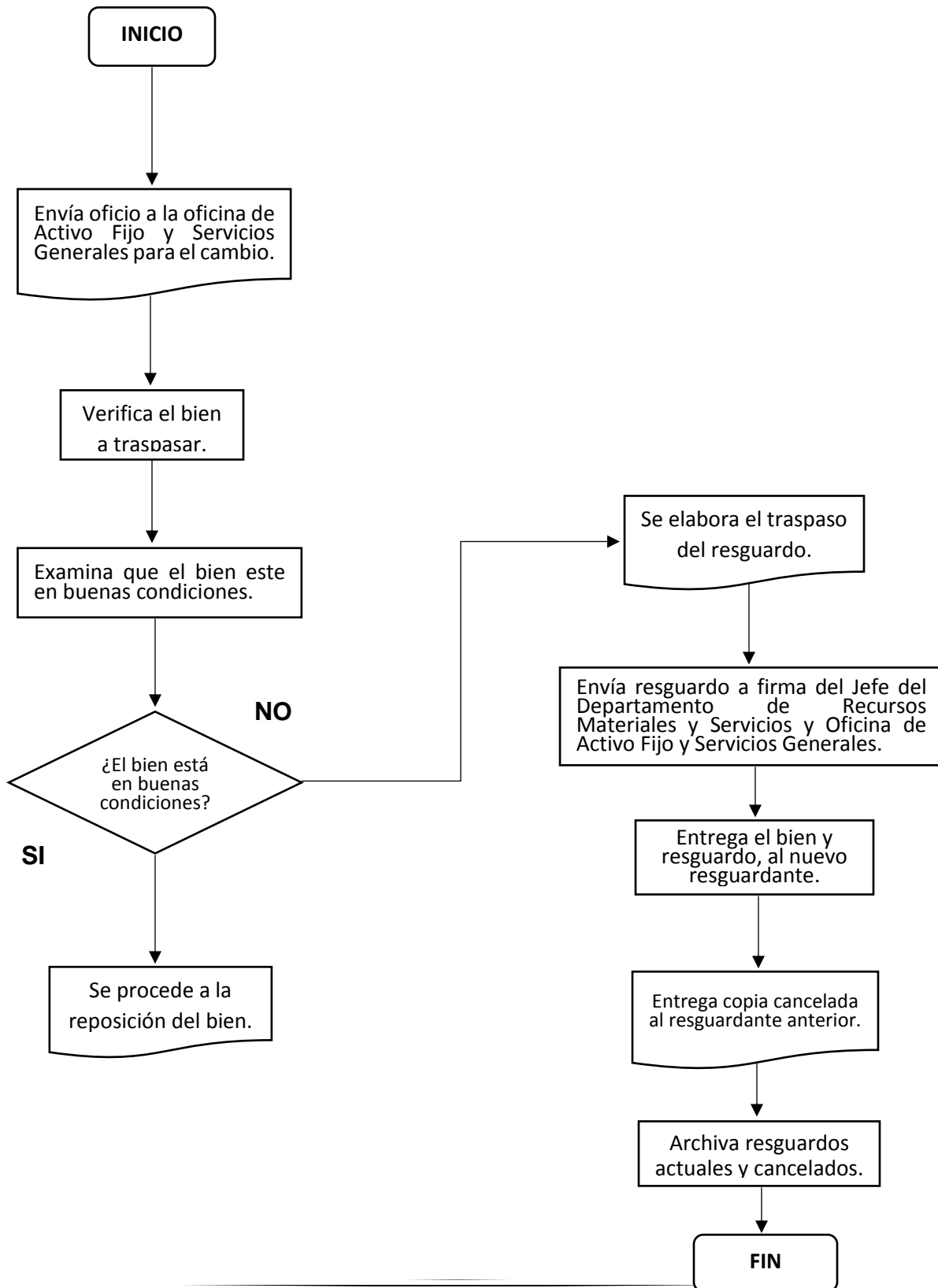
Áreas administrativas participantes: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales y áreas solicitantes.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Áreas solicitantes:* Realiza la solicitud correspondiente del cambio del resguardo (equipos de cómputo y accesorios, mobiliario y equipo de oficina).
- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Elabora los resguardos pertinentes a cada área a la cual se hace entrega los equipos o mobiliario.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Traspaso de mobiliario y equipo.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Area solicitante	1	Envía oficio dirigido al Jefe de la Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales, solicitando el cambio de resguardo.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	2	Verifica que el bien a traspasar sea el especificado en el oficio recibido, con forme a sus características y su etiqueta asignada.
	3	Examina de manera integral, que el bien a traspasar se encuentre en las condiciones específicas en el resguardo con antelación.
	4	Si tiene defectos: Se procede a la reposición del bien, el cual deberá ser de entera satisfacción del área de Activo Fijo y Servicios Generales.
	5	Si se encuentra en buenas condiciones: Se elabora el traspaso del resguardo y se envía a firma del nuevo resguardante del bien.
Auxiliar Administrativo de Activo Fijo	6	Envía resguardo a firma del Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios y Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	7	Entrega el bien al nuevo resguardante, así como la copia del resguardo.
	8	Entrega copia cancelada del resguardo, al anterior resguardante.
	9	Archiva copia de los resguardos actuales y cancelados en el expediente de la Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales..
		FIN



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Levantamiento de inventarios de activos fijos.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

Objetivo: Verificar físicamente, los bienes con los cuales cuenta el Organismo a una fecha determinada, con la finalidad de asegurar su existencia real y en el estado en que se encuentren.

Frecuencia: Se realiza de manera anual, para todas las áreas, dividiendo estas, en forma semestral.

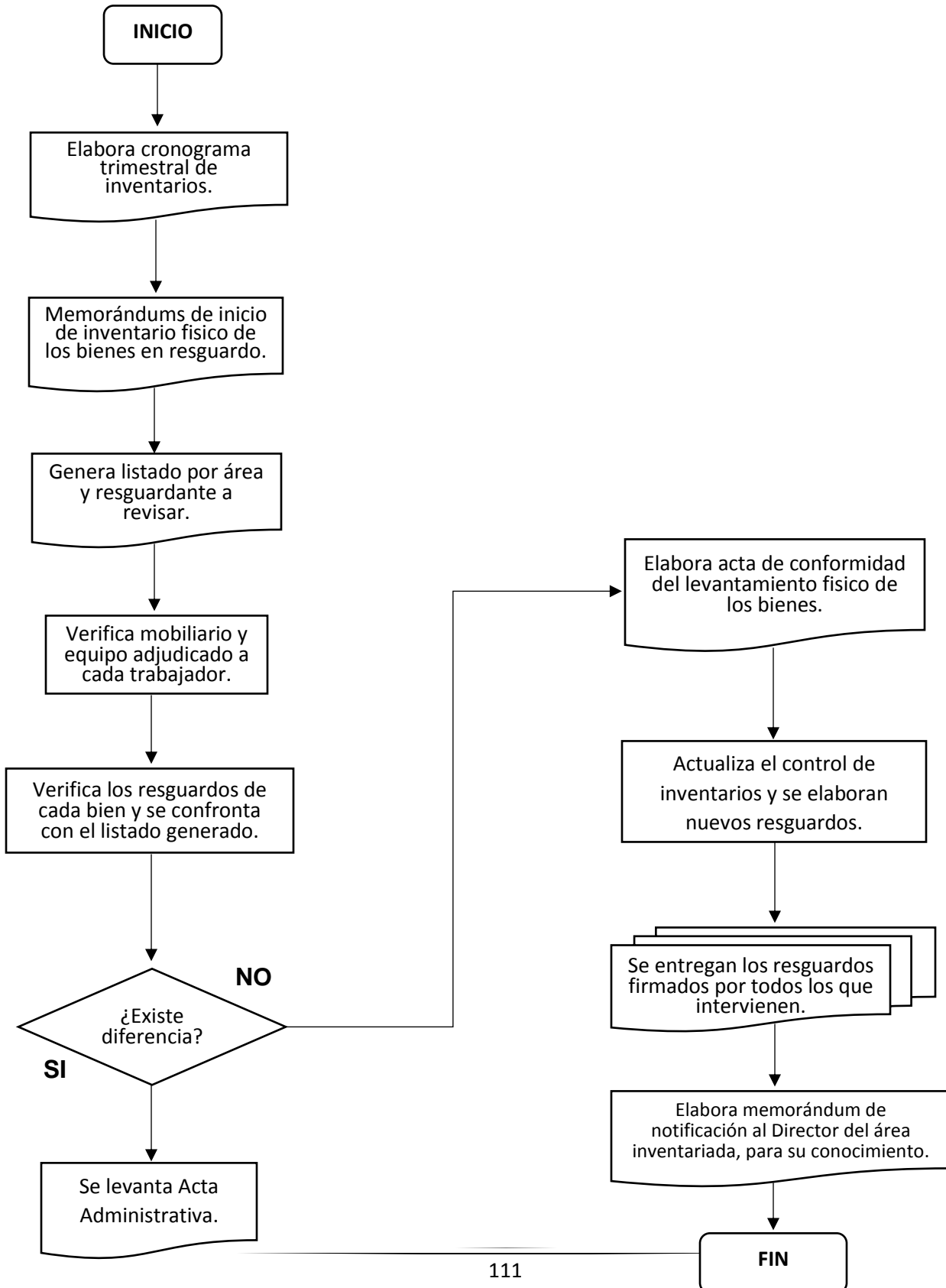
Áreas administrativas participantes: Departamento de Recursos Materiales y Servicios y Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Departamento de Recursos Materiales y Servicios:* Elabora el cronograma de trabajo (inventario).
- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Ejecuta el programa de levantamiento de inventario.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Levantamiento de inventarios de activos fijos.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	1	Elabora cronograma trimestral de inventarios, especificando las áreas a inventariarse, fechas de inicio y conclusión, responsables y actividades a realizar.
	2	Realiza memorándums con el propósito de notificar, las fechas de inicio y conclusión del levantamiento físico de inventarios a las diferentes áreas que conforman el Organismo, para que estos brinden las facilidades, para el desarrollo de dicha actividad, con copia a la Contraloría Interna para su intervención como asistencia.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	3	Genera listado por área y resguardante de los activos fijos a revisar.
	4	Verifica mobiliario y equipo adjudicado a cada uno de los trabajadores de las áreas correspondientes.
	5	Verifica resguardos con el mobiliario que físicamente se encuentra en las áreas de trabajo y se confrontan con el listado generado.
	6	Si existen diferencias entre lo que se encuentra físicamente y los resguardos, se solicita al trabajador que justifique los bienes faltantes, si no lo justifica, se deja asentado en acta administrativa, la cual se le notificara al término del proceso, turnando copia a la Contraloría Interna y al Departamento Jurídico.
	7	Si no hay diferencias; elabora el acta con las firmas de quienes intervinieron en el levantamiento físico.
	8	Actualiza el control de inventarios y se elaboran los nuevos resguardos y etiquetas, una vez que se concluye con el levantamiento.
	9	Entrega nuevos resguardos para firma del trabajador, del Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios y de la Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales, para actualizar el expediente de resguardos
	10	Elabora memorándum, notificando al Director de las áreas inventariadas, del resultado del proceso de levantamiento físico para su conocimiento.
		FIN



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Baja definitiva de Mobiliario y Equipo.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

Objetivo: Retirar del patrimonio del Organismo, los bienes que han perdido la posibilidad de ser utilizados y por incosteabilidad en su reparación.

Frecuencia: A solicitud de las áreas que lo requieran.

Áreas administrativas participantes: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales y áreas solicitantes.

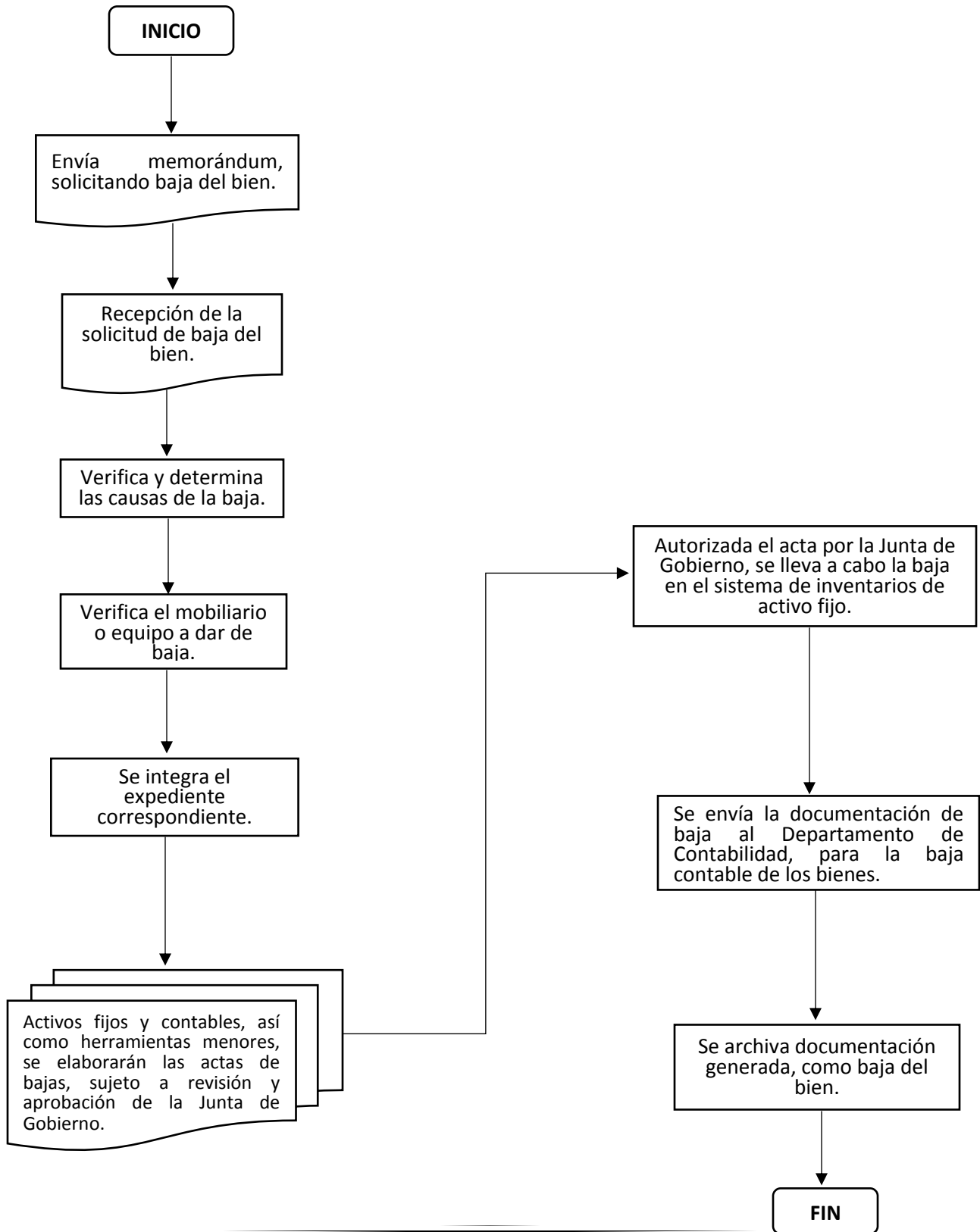
Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Area solicitante:* Elabora la solicitud correspondiente ante la Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.
- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Realiza la evaluación de los bienes, para corroborar el estado del bien en cuestión.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: Baja definitiva de Mobiliario y Equipo.	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Area solicitante	1	Envía memorándum, solicitando la baja de mobiliario y/o equipo, anexando dictamen técnico, de la Coordinación de Informática, Taller Mecánico, Radio Comunicación y Servicios Generales, dependiendo del equipo o mobiliario que se dará de baja.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	2	Recepciona solicitud de baja de mobiliario y/o equipo de las diferentes áreas.
	3	Verifica y determina las causas por las cuales se solicita la baja: a) Obsolescencia Técnica: Producido por los avances técnicos y el equipo no cubre las necesidades técnicas requeridas. b) Daño y/o deterioro: Desgaste o afectación de los bienes debido al uso continuo. c) Pérdida o robo: Inexistencia del bien por circunstancias imprevistas. d) Mantenimiento o reparación costosa: Cuando el costo de mantenimiento o reparación de un bien es igual o mayor a su valor real.
	4	Verifica el mobiliario o equipo que se le dará de baja, para determinar el estado en que se encuentra y el costo del mismo.
	5	Integra el expediente correspondiente: a) Memorándum de solicitud. b) Soporte técnico. c) Fotografías. d) Cotizaciones de incosteabilidad.
	6	Para los bienes que se consideraran activos fijos y contables y/o herramientas menores, se elaboraran las actas correspondientes que soportaran la baja definitiva, las cuales se podrán a consideración de la Junta de Gobierno.
	7	Autorizada las actas de baja definitiva, se realiza el movimiento de baja en el sistema de inventarios.
	8	Relaciona expedientes y actas administrativas, debidamente requisitados y se envía al Departamento de Contabilidad, para que realice la baja contable de los bienes.
	9	Archivar copia de la documentación generada, como constancia de la baja del bien.
		FIN

Área solicitante	Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.
------------------	---



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Solicitud de servicio vehicular (mantenimiento preventivo y correctivo).</i>	
Área: Departamento de Recursos Materiales y Servicios.		

Objetivo: Brindar el óptimo mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades vehiculares, que garanticen el mayor rendimiento en las actividades diarias del Organismo.

Frecuencia: A solicitud de los responsables de los vehículos.

Áreas administrativas participantes: Departamento de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales y Responsables de las unidades vehiculares.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Responsable de la unidad:* Elabora la solicitud correspondiente ante la Oficina de Activo Fijo.
- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Elabora las ordenes de trabajo para el mantenimiento de las unidades vehiculares del Organismo.
- *Departamentos de Recursos Materiales y Servicios:* Autoriza las ordenes de trabajo para el servicio de los vehículos.

El encargado del taller se obliga a supervisar y vigilar, a los talleres foráneos que brindan el servicio cuando así se requiera, para que se realicen los trabajos apegado a lo que se solicita, así mismo verificar que las refacciones cambiadas sean originales.

El encargado del taller de Organismo se obliga hacer recorridos periódicos, a los talleres foráneos para checar las reparaciones de los vehículos, así mismo el inicio y conclusión de los mantenimientos a los mismos.

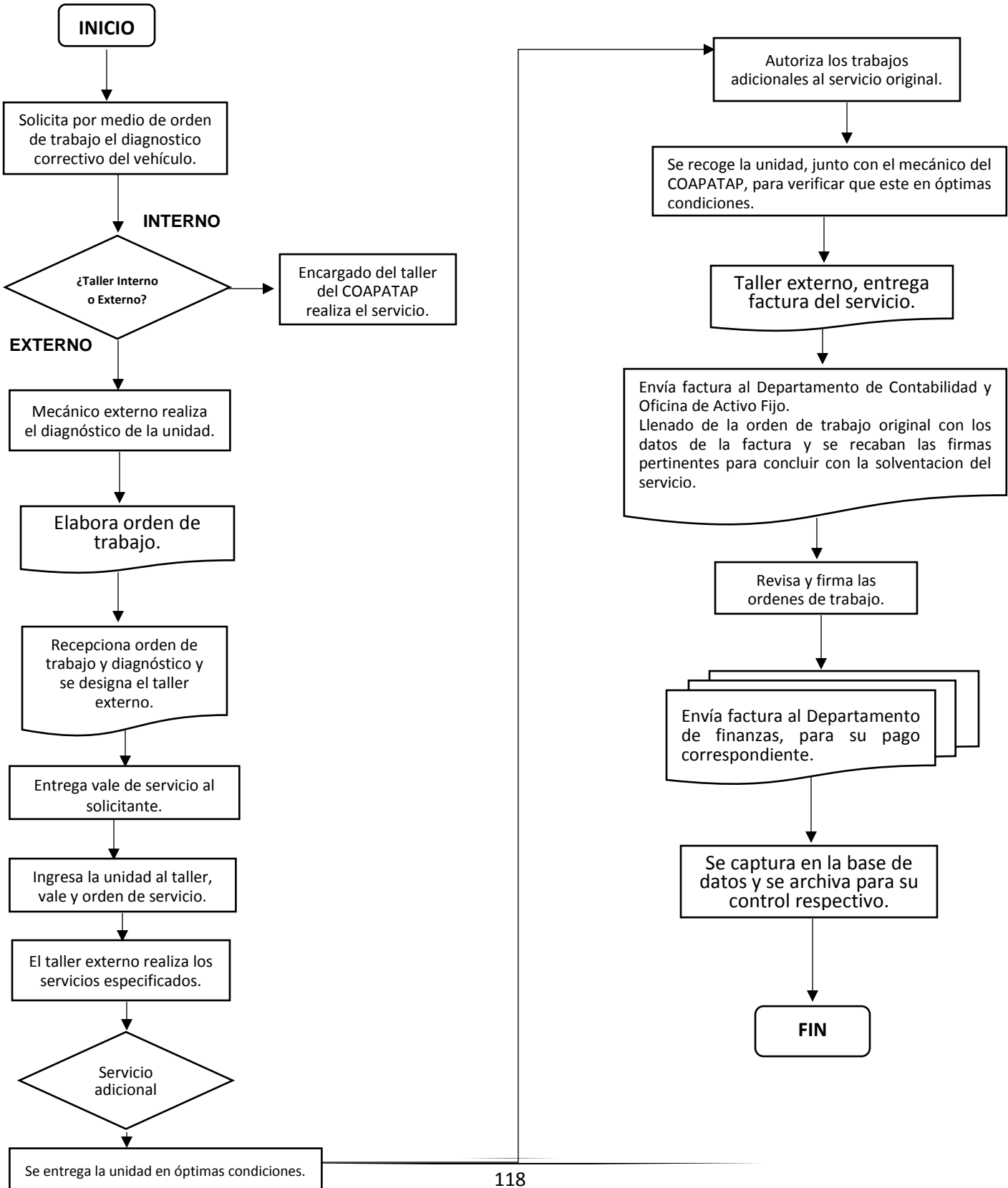
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Solicitud de servicio vehicular (mantenimiento preventivo y correctivo).</i>
----------------------------------	---

Área: Departamento de Recursos Materiales y Servicios.		
---	--	--

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Responsable del vehículo	1	Solicita por medio de orden de trabajo, se realice un diagnostico correctivo del vehículo a su resguardo.
Taller mecánico del COAPATAP	2	Realiza y/o revisa el estado que guarda la unidad y emite un diagnóstico. La reparación se realiza en el taller mecánico interno del COAPATAP: <ul style="list-style-type: none"> • Se le informa al resguardante del vehículo, las refacciones que se requieren, para que solicite mediante orden de compra, anexando copia al diagnóstico. • El encargado del taller mecánico interno, teniendo las refacciones repara la unidad bajo su total responsabilidad. • El encargado del taller interno, le informa al resguardante del vehículo, lo realizado en la unidad y juntos verificaran que la reparación fue realizada de conformidad a lo solicitado. La reparación es mayor y la realizara un taller externo: <ul style="list-style-type: none"> • El responsable del taller elabora diagnóstico, para que la unidad vehicular, sea canalizada a un taller externo y se lo entrega al solicitante.
Responsable del vehículo	3	Elabora orden de trabajo con las especificaciones correctas de la unidad y con la descripción del trabajo a realizar, de acuerdo con el diagnóstico, emitido del taller interno, la orden deberá contener 3 copias y las firmas del solicitante y el visto bueno del Director del área correspondiente.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	4	Recepciona la orden de trabajo y diagnóstico, asigna un número de folio y sella de recibido, al original y tres copias una en el consecutivo, copia al interesado y la última copia se anexa al vale de servicio y el original en espera de la factura para anexar los soportes correspondientes.
	5	Pone a disposición la orden de servicio al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios, para que designe el taller foráneo al que ingresara la unidad vehicular, firmando vale con las características del vehículo y los datos de la ubicación del taller y la descripción del servicio a realizar.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	6	Entrega el vale de servicio al solicitante, firmado este de recibido en una copia del vale.
Responsable del vehículo	7	Ingresa la unidad al taller que fue asignado, entrega el vale correspondiente y copia de la orden de servicio.
Taller Mecánico Externo	8	Realiza los servicios especificados en la orden, si resultara algún desperfecto adicional a lo establecido en la orden de trabajo, el taller se obliga a solicitar la autorización al Jefe de Recursos Materiales y Servicios para la ampliación del trabajo, el encargado del taller interno del Organismo, en conjunto con el solicitante se obligan a constatar que se lleve a cabo la ampliación de la reparación.
Responsable del vehículo	9	Verifica que la unidad requiere ampliación del servicio de reparación, genera una nueva orden de trabajo con la ampliación de servicio a realizarse, el cual anexara al diagnóstico del taller mecánico interno del Organismo.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	10	Autoriza los trabajos que indican en la orden de servicio de ampliación de trabajos.
Responsable del vehículo	11	Recoge la unidad junto con el encargado del taller del COAPATAP, para verificar el trabajo realizado y que el vehículo quedo en óptimas condiciones e informa al Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios para su conocimiento.
Taller Mecánico Externo	12	Entrega la factura del servicio, anexando vale y orden de trabajo, al Departamento de Recursos Materiales y Servicios, para la programación de su pago a través de contra recibo.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	13	Envía factura al Departamento de Contabilidad y Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales, con los soportes correspondientes.

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
	14	Realiza el llenado correspondiente en la orden de trabajo original, con todos los datos y características del servicio que indica la factura.
	15	Se recaban las firmas del solicitante y del Jefe del área para su conformidad y entera satisfacción del trabajo realizado.
	16	Relaciona la factura y la orden de trabajo, para envío y firma de visto bueno del Director Administrativo.
Dirección Administrativa	17	Revisa y firma las ordenes de trabajo y las envía al Departamento de Recursos Materiales y Servicios y a la Oficina de Activo Fijo.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	18	Envía la factura al Departamento de Finanzas, con la documentación sustentable, para la elaboración del cheque y pago correspondiente.
	19	Captura en base de datos la información del servicio y archiva copia de la documentación del servicio para su control respectivo.
		FIN

Responsable de la unidad vehicular	Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	Taller Mecánico COAPATAP	Taller Mecánico Externo	Departamento de Recursos Materiales y Servicios
------------------------------------	--	--------------------------	-------------------------	---



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Alta y bajas de los vehiculos.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

Objetivo: Controlar altas y bajas de las unidades, con las que cuenta el COAPATAP, tanto de vehiculos como de motocicletas ante Hacienda del Estado.

Frecuencia: Se realiza de acuerdo a lo requerido.

Áreas administrativas participantes: Departamento de Recursos Materiales y Servicios, Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

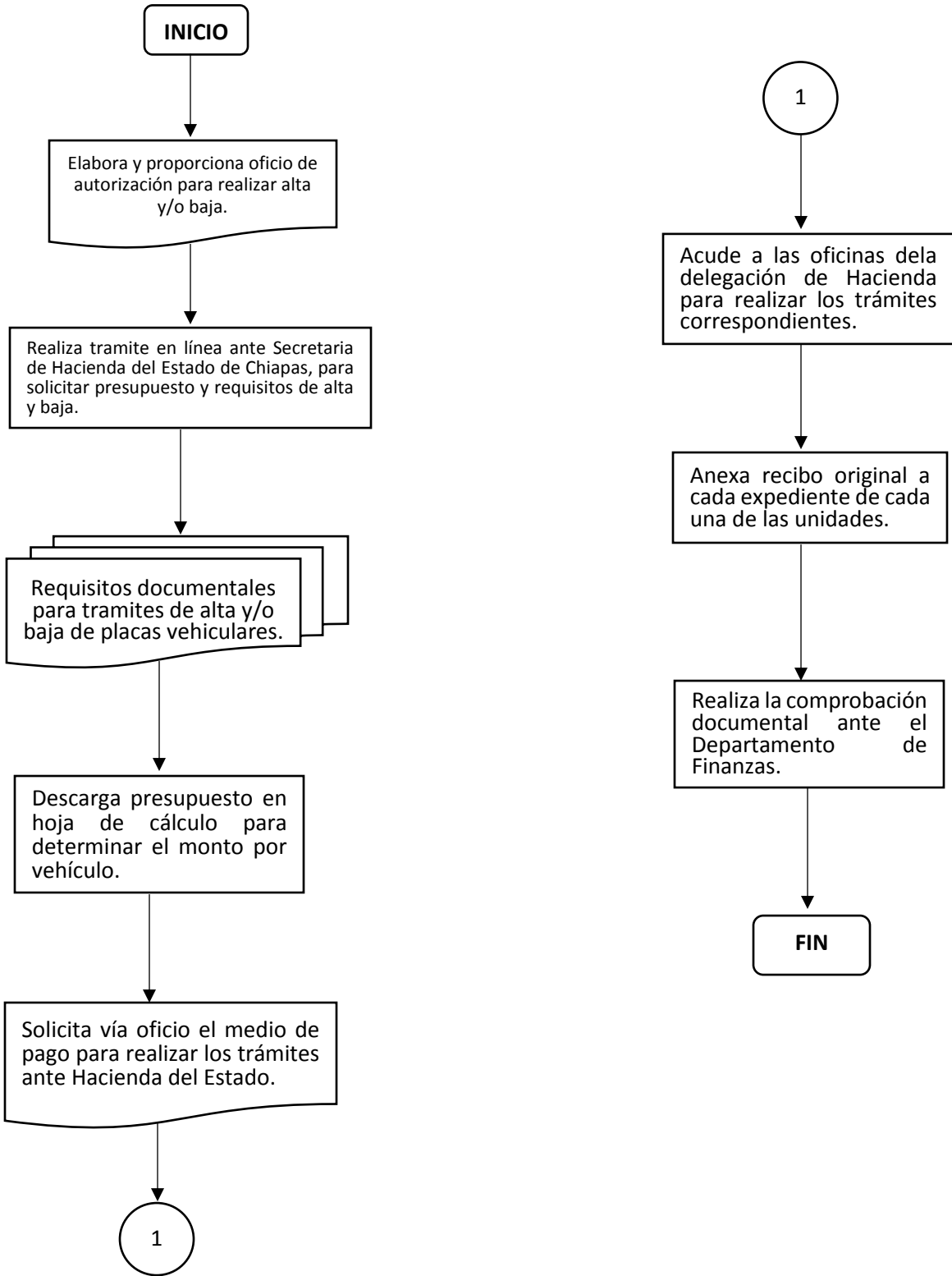
- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Elabora los documentos necesarios para realizar los pagos y/o tramita las bajas antes las instancias correspondientes.
- *Departamentos de Recursos Materiales y Servicios:* Autoriza los documentos, para realizar altas o bajas de las unidades.

El procedimiento de altas y bajas de vehiculos, los establece la Ley de Derechos del Estado de Chiapas.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Alta y bajas de los vehiculos.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	1	Elabora y proporciona oficio de autorización a la Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales, para la realización de pago, de los tramites de alta y/o baja de vehiculos al servicio del COAPATAP.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	2	Realiza tramites en línea ante la Secretaria de Hacienda del Estado de Chiapas, para obtener el presupuesto y los requisitos de las unidades que serán motivo de tramites de pago por los rubros de alta o baja.
	3	<p>Imprime los presupuesto y requisitos:</p> <p>Alta de unidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factura o carta factura. • Cedula de identificación fiscal (RFC). • Identificación oficial de la persona que realiza el trámite. • Oficio en hoja membretada, firmada por el Director General del Organismo, dirigida al responsable del área de recaudacion en el cual se menciona a la persona autorizada para realizar los trámites vehiculares (en caso de personas morales). • Comprobante de domicilio (recibo de luz o agua máximo dos meses). <p>Baja de placas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial del contribuyente. • Identificación oficial de la persona que realiza el trámite. • Dos últimos comprobantes de pago. • Tratándose de persona moral, se debe acreditar la representación legal. • Juego de placas anteriores (en caso de extravió de uno o de las dos placas, presentar copia certificada del acta de averiguación previa.
	4	Descarga el presupuesto en una hoja de cálculo, para obtener el monto total de cada una de las unidades.
Departamento de Finanzas	5	Elabora el cheque o el medio de pago correspondiente para realizar el trámite correspondiente.
	6	Acude a las oficinas de la Delegación, de la Secretaria de Hacienda del Municipio y realiza los pagos en ventanilla.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	7	Anexa original del pago realizado al expediente de cada una de las unidades.
	8	Realiza la comprobación del pago al Departamento de Finanzas, anexando copia simple de los recibos originales, validada por la persona que realiza el trámite y el Jefe inmediato, con la siguiente leyenda "El recibo original de esta copia, se encuentra en el expediente vehicular de la unidad indicada, para cualquier aclaración o tramite".
		FIN

Departamento de Recursos Materiales y Servicios	Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	Departamento de Finanzas
---	--	--------------------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Suministro de combustible.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

Objetivo: Suministrar a todas las unidades vehiculares oficiales de este Organismo Operador, para el desempeño de las funciones establecidas por cada área.

Frecuencia: Diario o de acuerdo a las funciones correspondientes.

Áreas administrativas participantes: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales y responsables de las unidades.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

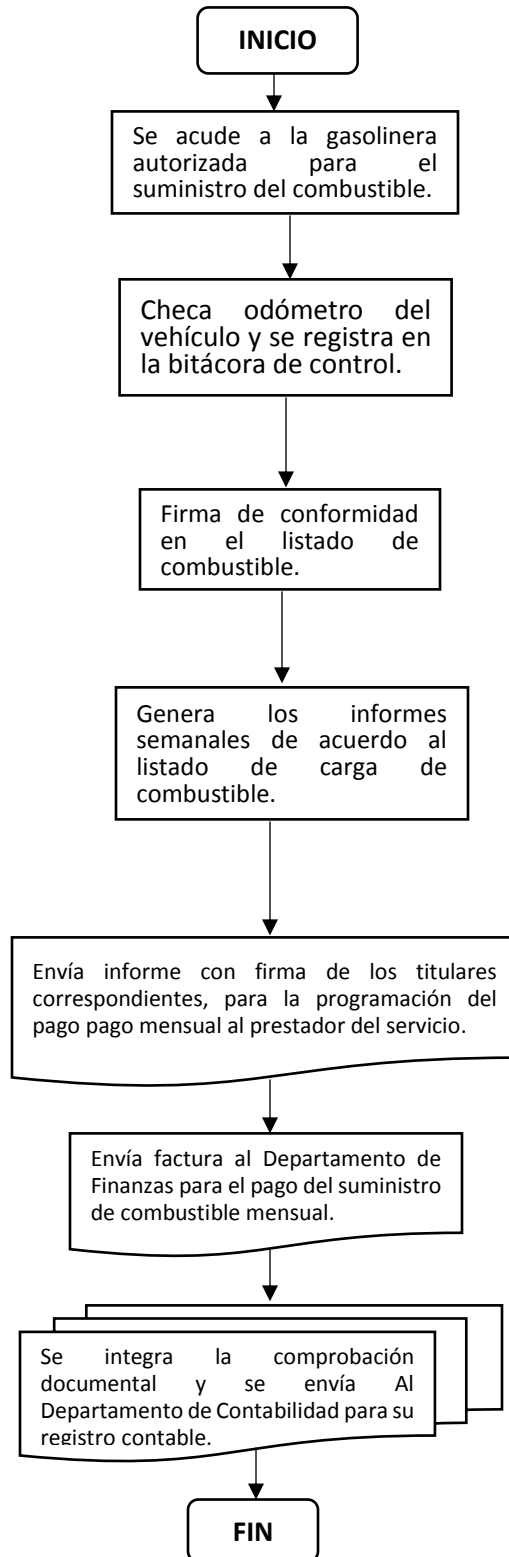
- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Suministra el combustible mediante vales y se realiza carga directa en la gasolinera autorizada.

La dotación de combustible que se le asigne, a cada uno de los vehiculos oficiales será determinado por el Director Administrativo, de acuerdo a las funciones y actividades propias, que se le designe de común acuerdo, con el Departamento de Recursos Materiales y Servicios.

El abastecimiento de combustible, se realiza de manera directa en las bombas de las gasolineras autorizadas por el Organismo.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Suministro de combustible.</i>	
Área: Departamento de Recursos Materiales y Servicios y Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales..		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Responsable de la unidad vehicular	1	Acude a la gasolinera autorizada por el COAPATAP, para cargar combustible correspondiente.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	2	Checa la lectura del odómetro del vehículo y lo registra en la bitácora de control de combustible.
Responsable de la unidad vehicular	3	Firma de conformidad en los listados del combustible abastecido, constatando que efectivamente, dicha cantidad en dinero y en litros, corresponde a lo marcado en su momento por la bomba despachadora y lo que registra el ticket.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	4	Captura al término del día los listados para efectos de poder generar los informes por la gasolinera autorizada, y por área de forma semanal, los cuales invariablemente deben coincidir con la facturación emitida por las gasolineras.
	5	Envía informe con la firma del Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios y visto bueno del Director Administrativo, al Departamento de Finanzas para la programación del pago por el suministro mensual a la gasolinera autorizada.
Prestador del servicio	6	Envía factura al Departamento de Finanzas, para pago correspondiente, previa firma en la factura del Jefe de Recursos Materiales y Servicios, como constancia de lo suministrado.
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	7	Pagada la factura, se anexa al informe de manera semanal, copia de póliza y/o número de transferencia bancaria en su caso, copia de la factura y copia del memorándum de la solicitud de pago, esto como parte integral de la comprobación, mismo que se enviara al Departamento de Contabilidad para su registro contable.
		FIN



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Bitacora de suministro de combustible.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

Objetivo: Vaciar el consumo de combustible por vehículo, de los listados a las bitácoras, como constancia del abastecimiento y comprobación de lo suministrado por unidad.

Frecuencia: Semanal.

Áreas administrativas participantes: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales:* Elabora la Bitacora de Combustible semanalmente.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Bitacora de suministro de combustible.</i>	
Área: Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Activo Fijo y Servicios Generales	1	Realiza un listado, donde se concentra el abastecimiento de combustible por vehículo y motocicleta.
	2	Registra en un formato debidamente foliado, para ingresar los suministro por vehiculos y motocicletas, semanalmente.
	3	Envía Bitacora a firma del Director Administrativo y firma del Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios, para su conocimiento.
	4	Archiva la Bitacora de Combustible, debidamente requisitado en el expediente, de cada uno de los vehiculos como constancia del suministro, comprobación y control del mismo.
	5	Se verifica que el soporte original de combustible se encuentre en el Departamento de Contabilidad.
		FIN



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Procesos de Entrega y realización de Inventario de materiales en el Almacén General.</i>	
Área: Almacén general.		

Descripción del Proceso Sustantivo Integral:

Las áreas usuarias generan la solicitud de requisición de materiales para que Almacén General las surta a la brevedad posible.

Almacén General surte el material a todos los departamentos que requieran, tanto para áreas operativas como para áreas administrativas, y así otorgar un mejor servicio a la comunidad usuaria y obtener un buen desarrollo en el funcionamiento de las actividades que cada área del Organismo Operador.

Los procedimientos del Proceso de Almacén General son:

1. Entrega de material.
2. Inventario.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Entrega de material.</i>	
Área: Almacén General.		

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Suministrar a las áreas del Organismo el material necesario para la realización de sus funciones y así obtener un buen desempeño en la dotación del servicio de agua potable y drenaje.

Áreas administrativas participantes: Almacén General.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Área solicitante:* Acude con la Requisición de solicitud del material al Almacén General.
- *Almacén General:* Entrega el material que las áreas solicitan a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones.

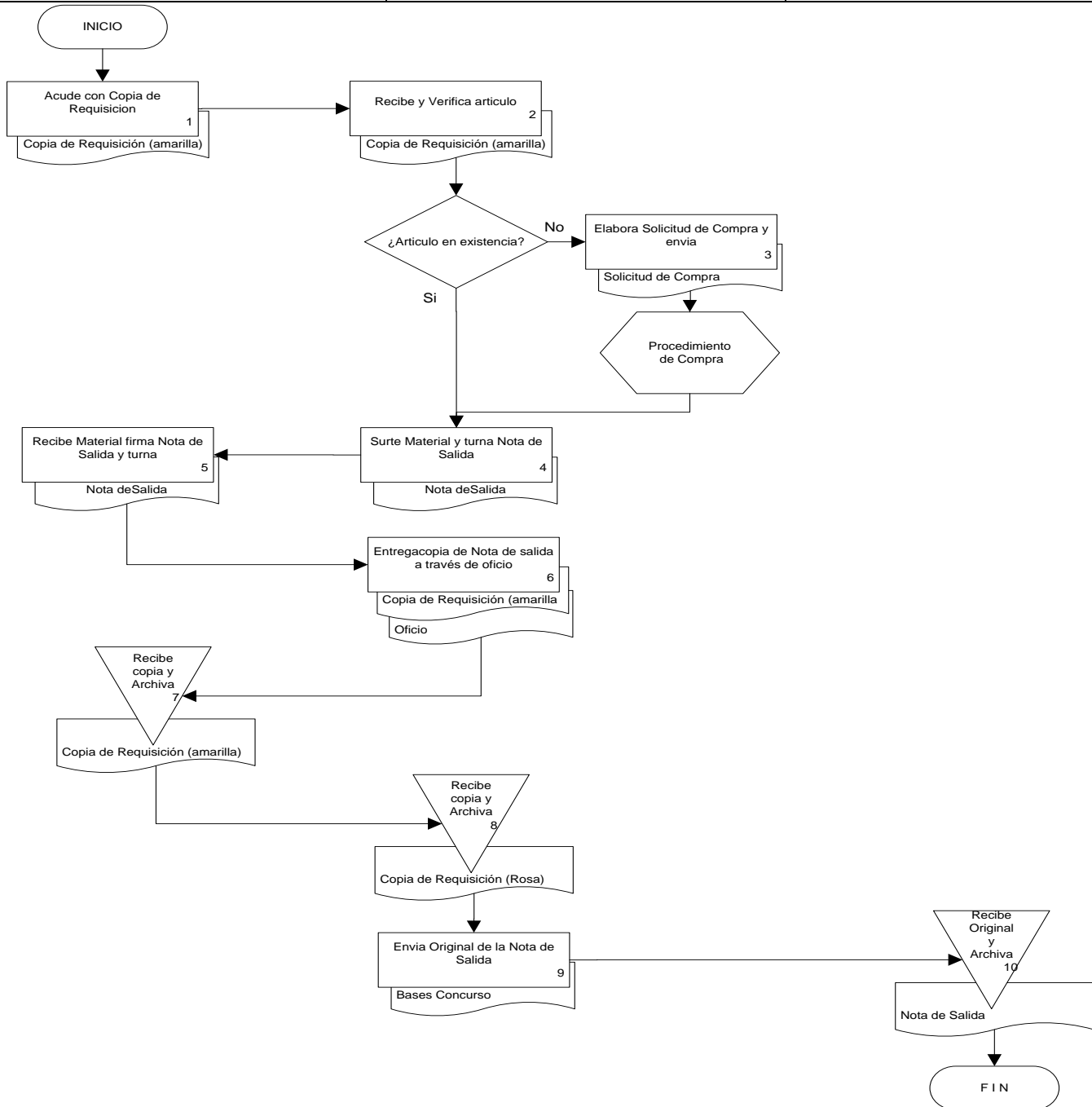
Para que el Organismo proporcione un mejor servicio a la ciudadanía es necesario que cuente con los materiales necesarios en el Almacén General y proveer a las áreas usuarias del material que se utiliza para la instalación de agua potable y drenaje.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Entrega de material.</i>	
Área: Almacén General.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
INICIO			
Área Solicitante	1	Acude al Almacén General con copia amarilla de la Requisición de materiales.	1 día
Almacén General	2	Recibe la copia de la Requisición y verifica si el artículo está en existencia.	1 min
	3	Si no hay material en existencia, elabora la Solicitud de Compra y la envía a la Oficina de Adquisiciones y Licitaciones para que realice compras (Inicia el <i>Proceso de Compras</i>).	15 min
	4	Si hay material en existencia, surte el material al Área Solicitante y turna la Nota de Salida para firma del Jefe de Cuadrilla.	5 min
Área solicitante	5	Recibe el material, firma la Nota de Salida el Jefe de Cuadrilla y la turna al Almacén General.	5 min
Almacén General	6	La copia amarilla de la Nota de Salida, se entrega al área solicitante a través de un Oficio.	30 min
Área solicitante	7	Recibe la copia amarilla de la Nota de Salida y archiva (dos veces por semana).	1 día
Almacén General	8	Recibe la Requisición y verifica si el material está en existencia.	10 min
	9	Si no hay material en existencia, canaliza la Requisición a compras (Inicia procedimiento de <i>compra directa</i>).	1 día
Almacén General	10	Archiva la copia rosa de la Nota de Salida.	10 min
	11	La Nota de Salida original se entrega al Departamento de Contabilidad.	2 horas
Departamento de Contabilidad	12	Recibe la Nota de Salida y la archiva.	1 hora
FIN			

Entrega de Material

Área solicitante	Almacén General	Departamento de Contabilidad
------------------	-----------------	------------------------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Inventario Físico de Materiales.</i>	
Área: Almacén General.		

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Llevar un mejor control de los materiales con que cuenta el Organismo.

Áreas administrativas participantes: Almacén General, Contraloría Interna, Departamento de Contabilidad, Dirección Operativa. y Dirección Administrativa.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- *Almacén General:* Coordina y apoya al personal que participa en la realización del inventario.
- *Contraloría Interna:* Supervisa el conteo durante el inventario.
- *Departamento de Contabilidad:* Captura el conteo de los marbetes (1º y 2º) y los ordena de manera consecutiva.

Descripción:

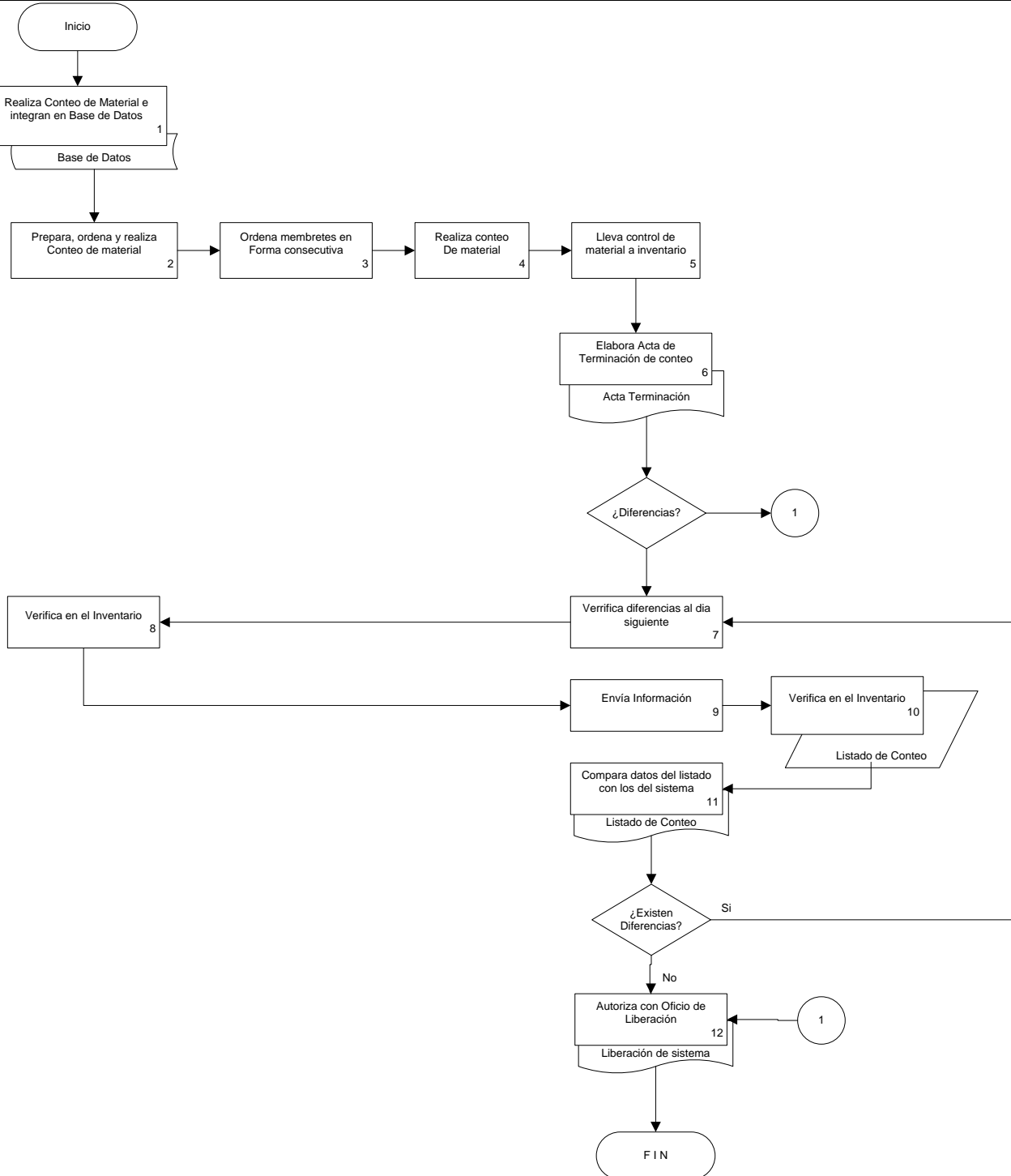
Almacén prepara con un tiempo de mes y medio la realización de inventario para ordenar los materiales, así como la colocación de marbetes, solicitud de papelería para el mismo, copia del plano del almacén, después se realiza el conteo de cada uno de los materiales; posteriormente Contraloría Interna lleva un control de material a inventariar y elabora un Acta de Terminación de Inventario Físico de Almacén General; enseguida el Almacén General verifica diferencias en el inventario y envía dicha información a Contraloría Interna la cual a su vez envía la misma información al Departamento de Contabilidad para que elabore el Listado de resultados de conteo de marbetes en el Sistema. Finalmente, Contraloría compara datos de Listado contra el sistema y autoriza con Oficio de Liberación.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Inventario Físico de Materiales.</i>	
Área: Almacén General.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Almacén General	1	Realiza un conteo del material que más movimiento tiene y lo integra en una Base de Datos (cada mes).	1 día al mes
	2	Prepara, ordena y realiza nuevamente un conteo del material, al cual acuden el Área Operativa, la Dirección administrativa y Contraloría Interna como supervisor (cada seis meses).	1 día cada 6 meses
Departamento de Contabilidad	3	Ordena los marbetes en forma consecutiva para iniciar con el conteo de los materiales en el Inventario.	1 día
Dirección Administrativa	4	Realiza el conteo de cada uno de los materiales.	1 día
Contraloría Interna	5	Lleva un control del material a inventariar.	1 día
	6	Elabora un Acta de Terminación de conteo de inventario físico de Almacén General.	3 a 4
	7	Si hay diferencias, verifican al siguiente día con el Almacén General.	3 horas
Almacén General	8	Asiste a verificar las diferencias en el Inventario.	3 horas
Contraloría Interna	9	Envía la información al Departamento de Contabilidad.	5 min
Departamento de Contabilidad	10	Emite un Listado de los resultados del conteo de los marbetes en el sistema.	1 hora
	11	Compara los datos del Listado de saldos con los del Sistema mediante los marbetes.	15 min
	12	Si no hay diferencias, autoriza mediante un Oficio Liberación del Sistema al Almacén General, el uso del sistema (último folio de salida y último folio de entrada).	10 min
		FIN	

Inventario

Almacén General	Departamento de Contabilidad	Dirección Administrativa	Contraloría Interna
--------------------	---------------------------------	--------------------------	------------------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Contratación de personal y elaboración de nómina.</i>	
Área: Departamento de Recursos Humanos.		

Nombre del Procedimiento:

Instructivo de Trabajo de contratación de personal y elaboración de Nómina

Objetivo: Contratar personal, llevar el fondo de ahorro, elaboración de contratos eventuales y llevar archivo de expedientes.

Alcance: El proceso de Nominas abarca desde la contratación, recopilación de la información y contabilización hasta los archivos.

Responsabilidades y Autoridades

Responsabilidades

- Elaborar la nómina quincenalmente del personal considerando:
 - Bajas y Altas.
 - Descuentos a empleados de préstamos.

Autoridades

- Aceptar o rechazar la información recabada, para la elaboración de la Nominas Quincenalmente.
- Pagar la Nómina, así como control de sus actividades.

Definiciones

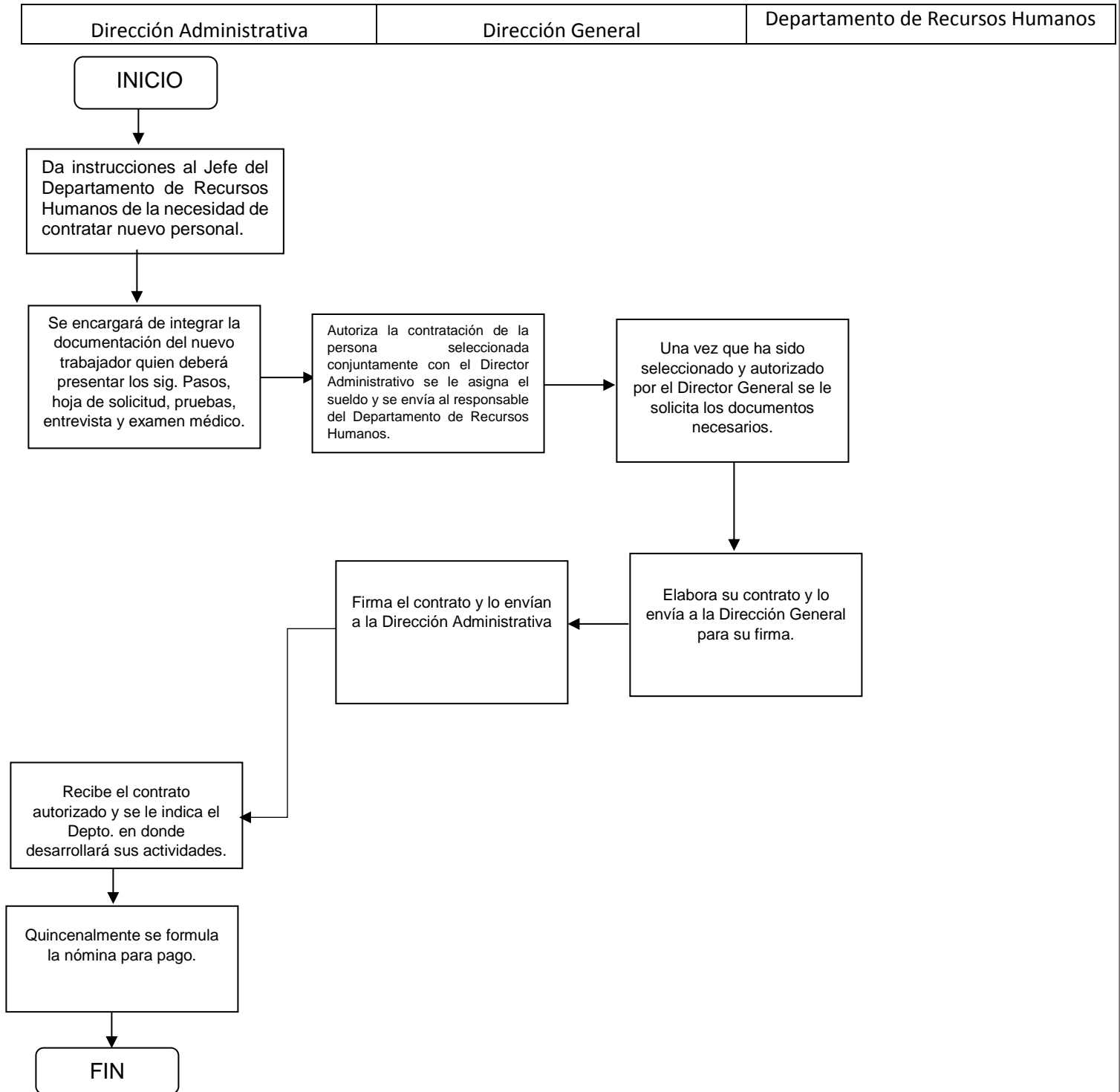
Nómina: Listado general de los trabajadores de una institución, en el cual se asientan las percepciones brutas, deducciones y alcance neto de las mismas, entre otras.

La nómina es elaborada, para efectuar los pagos quincenales a los trabajadores por concepto de sueldos y salarios.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Contratación de personal y elaboración de nómina.</i>	
Área: Departamento de Recursos Humanos.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Dirección Administrativa	1	Da la instrucción al Jefe del Departamento de Recursos Humanos de la necesidad de contratación de nuevo personal.	1 día al mes
	2	Se encargará de integrar la documentación del nuevo trabajador quien deberá presentar los siguientes pasos: a) Hoja de solicitud b) Pruebas c) Entrevistas d) Examen médico	1 día cada 6 meses
	3	Envía un oficio a la Dirección General señalando quien es la persona seleccionada para el puesto vacante o de nueva creación.	1 día
Director General	4	Autoriza la contratación de la persona seleccionada y conjuntamente con el Director Administrativo, se le asigna el sueldo.	1 día
Departamento de Recursos Humanos	5	Una vez que ha sido seleccionada la persona para ocupar la plaza, se procede a solicitar los siguientes documentos: a) Solicitud de empleo b) 2 Fotografías tamaño infantil. c) Original y copia del acta de nacimiento actualizada. d) Original y copia de la cartilla militar (en caso que sea hombre). e) Original y copia de la Credencial de Elector. f) 2 Cartas de Recomendación. g) Certificado médico h) Constancia de antecedentes no penales.	1 día
Departamento de Recursos Humanos	6	Elabora su contrato de trabajo y se envía al Director General para la firma correspondiente.	3 a 4 días
Director General	7	Firma el contrato y lo envía a la Coordinación Administrativa.	3 horas
Dirección Administrativa	8	Recibe el contrato autorizado conjuntamente con el trabajador para indicarle el Departamento. en donde desarrollará sus actividades y se procede a la elaboración de nóminas.	3 horas
		FIN	

Ingreso de personal y elaboración de nómina



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Elaboración de Estados Financieros.</i>	
Área: Departamento de Finanzas y Departamento de Contabilidad.		

Nombre del Procedimiento:

Mapa de Proceso de Estados Financieros.

Objetivo: Describir el Proceso para la elaboración de Estados Financieros mensuales que permitan ver la situación financiera del Organismo.

Alcance: El proceso de Estados financieros abarca desde la recopilación de la información y contabilización hasta la toma de decisiones

Responsabilidades y Autoridades

Responsabilidades

- Entregar en tiempo y forma los Estados Financieros.
- Entregar información confiable para la toma de decisiones.

Autoridades

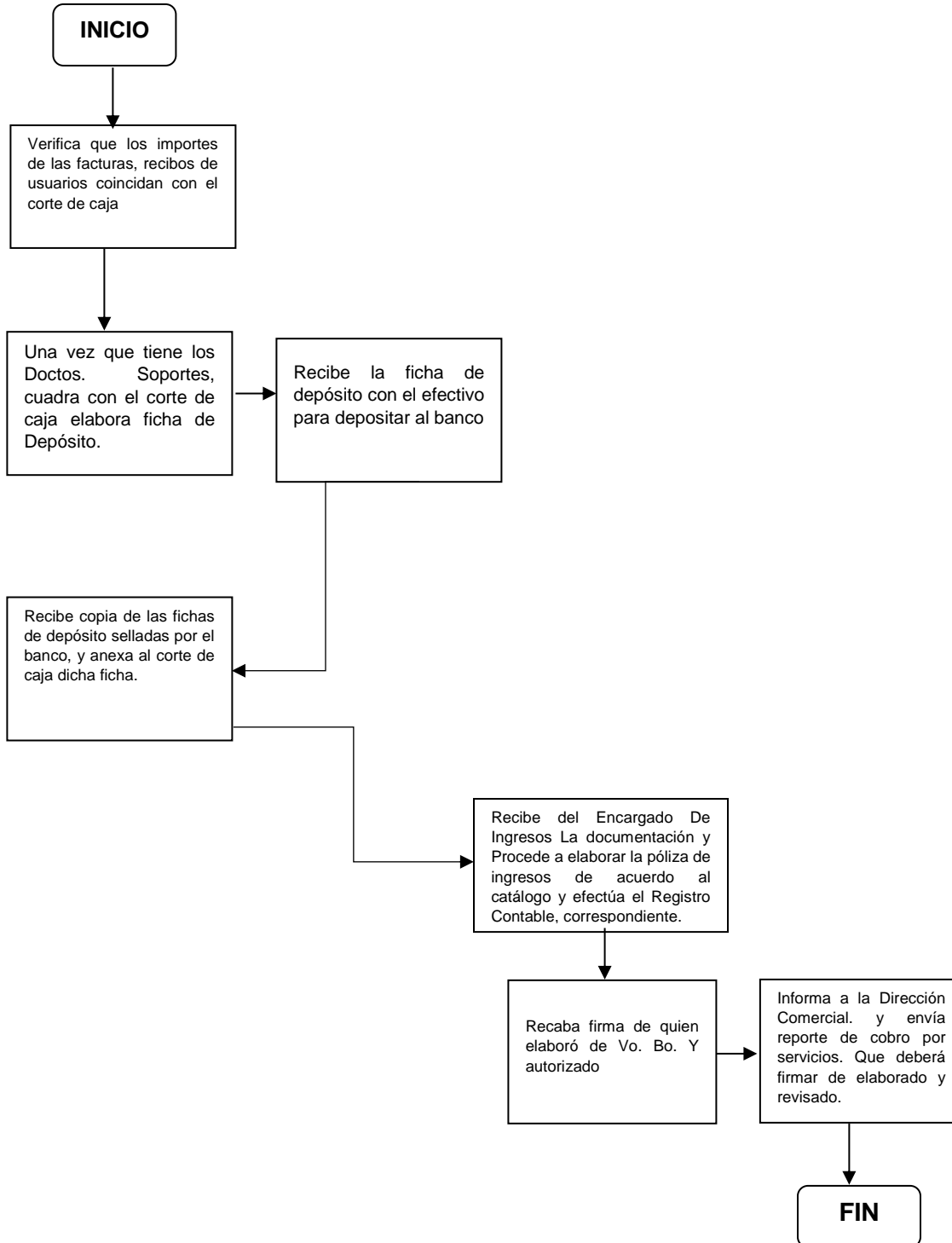
- Aceptar o rechazar la información recabada para la elaboración de los Estados Financieros.
- Publicación del proceso de los estados financieros en el portal de transparencia.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Ingresos.</i>	
Área: Departamento de Finanzas y Departamento de Contabilidad.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Ingresos y Egresos	1	Verifica que los importes de las facturas, recibo de usuarios y talones de pago coincidan con el corte de caja que se elabora diariamente.
	2	Una vez que se tienen los documentos soporte: a) Corte de caja b) Ficha de depósito c) Relación de recibos, facturas y talones de pago de usuarios, se procede archivar en un recopilador diariamente.
	3	Recibe la ficha de depósito con el efectivo para depositar al banco.
Oficina de Ingresos y Egresos	4	Recibe del mensajero copia de las fichas de depósito selladas por el banco y anexa al corte de caja dicha ficha.
Departamento de finanzas	5	Recibe del Encargado de Ingreso la documentación y procede a elaborar la póliza de ingresos de acuerdo al catálogo de cuentas. Efectúa el registro contable correspondiente: a) Ingreso por la facturación consumo medido. b) Ingresos por cobros efectuados a: 1.- Servicio de alcantarillado. 2.- Contrato de agua potable. 3.- Contrato de alcantarillado. 4.- Cambio de nombre. 5.- Instalación de medidor. 6.- Pago de inspección de agua y drenaje. 7.- Multas. 8.- Derechos de conexión de alcantarillado. 9.- Mano de obra de alcantarillado. 10.- Pago por desazolve. 11.- Contrato de agua potable industrial. 12.- Constancia de No Adeudo. 13.- Otros conceptos.
Departamento de Finanzas	6	Recaba firma de quien elaboró de Vo. Bo. Y autorizado.
Dirección Comercial	7	Informa a la Dirección Administrativa y envía un reporte de cobros por servicios que deberá de firmar de elaborado y revisado.
		FIN

Ingresos

Oficina de Ingresos y Egresos	Encargado de sucursales	Departamento de Finanzas	Dirección Comercial
-------------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------

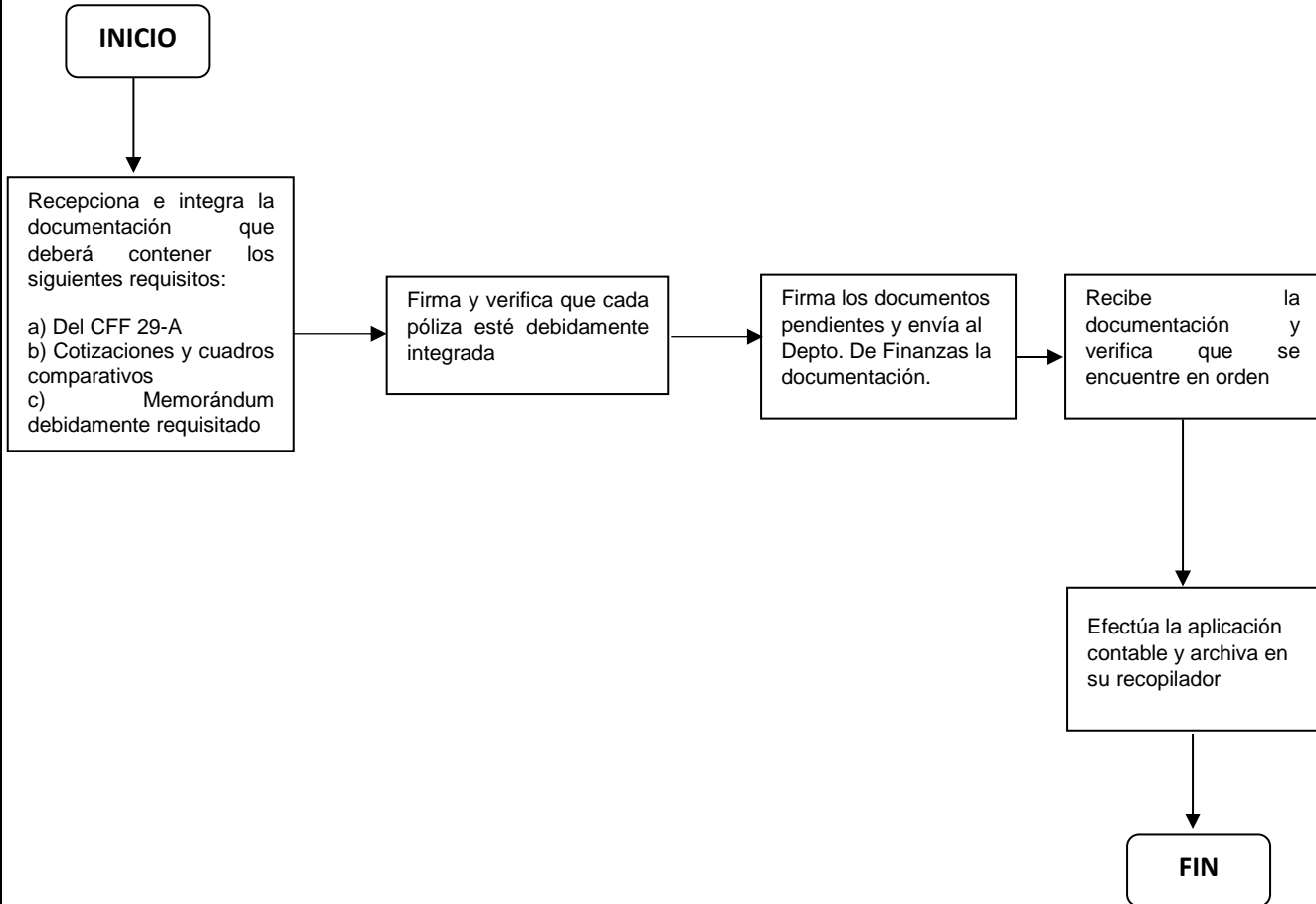


DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Egresos.</i>	
Área: Departamento de Finanzas y Departamento de Contabilidad.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Ingresos y Egresos	1	Repciona e integra la documentación deberá contener los requisitos: a) Del Código Fiscal de la Federación artículo 29-A. b) Cotizaciones y cuadro comparativo. c) Memorándum, firma el solicitante Vo. Bo. y autorización.
Dirección Administrativa	2	Firma y verifica que cada póliza esté debidamente integrada.
Dirección General	3	Firma los documentos, así como los pendientes y entrega al Departamento de Finanzas.
Departamento De Finanzas	4	Recibe la documentación y verifica que toda la documentación se encuentre en orden.
	5	Procede a la aplicación contable y se archiva en el recopilador.
		FIN

Egresos

Oficina de Ingresos y Egresos	Dirección Administrativa	Dirección General	Departamento de finanzas
-------------------------------	--------------------------	-------------------	--------------------------



FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

ARTÍCULO 35.- EL ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL TENDRA A SU CARGO:

V.-ESTABLECER LAS TARIFAS O CUOTAS POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO, SANEAMIENTO Y MANEJO DE LODOS, ASI COMO REQUERIR, COBRAR O GESTIONAR SU COBRO EN LOS TERMINOS DE LEY.

CAJAS

Por cualquier entrega de dinero que efectúen los usuarios al COAPATAP, invariablemente se les deberá expedir el recibo correspondiente.

Únicamente se autoriza utilizar “recibos Oficiales” numerados en los que aparecen tanto los datos relativos al usuario, como los conceptos de pago, total o parcial, que este efectúe por los servicios que le han sido prestados de agua potable, alcantarillado, conexiones u otros conceptos como: cooperaciones, participación estatal o municipal, rezago, recargos, gastos de cobranzas, bonificaciones, sanciones, varios etc.

Los recibos oficiales utilizados son los llamados “recibos de ventanilla” y los recibos del consumo de agua que mensualmente se emiten por el programa de computo, En caso de que se expida un recibo de ventanilla y este resulte incorrecto, deberán ser cancelado en sus tres tantos, anotando la leyenda “**cancelado**” y consignado en las hojas de recaudación diaria. El original del recibo cancelado se anexará al corte de caja del día en que se expidió.

Los recibos oficiales deberán formularse por triplicado y distribuirse como a continuación se indica:

Original	Para el usuario
1a Copia	Contabilidad
2a Copia	Para el Cajero

Como ha quedado establecido, los recibos oficiales serán los únicos utilizados por los Organismos Operadores para cualquier concepto de recaudación. Tales recibos oficiales llevarán impresa una numeración, la cual será progresiva, y se continuará en cada nueva impresión.

Todo empleado que tenga a su cargo la formulación y expedición de recibos oficiales, así como la recaudación y manejo de fondos, por política de control interno, deberá estar afianzado por una cantidad equivalente al monto de la recaudación promedio de un mes. Los talonarios de los recibos expedidos deberán estar bajo la responsabilidad y custodia del director, administrador o encargado del sistema quien dotará al encargado de la cobranza, de los recibos necesarios para la recaudación de una semana cuidando de la progresiva del folio del mismo.

COMENTARIOS

La cobranza toma un sentido de importancia ya que estos ingresos representan la solvencia del organismo operador y solamente con esos ingresos se podrán solventar los gastos correspondientes a la operación, administración y mantenimiento del sistema de agua potable.

El usuario del servicio como cualquier deudor será reacio a liquidar a tiempo si no se les indica los plazos que está sujeto y más aún si se trata del pago de un servicio o un impuesto, es por eso que la unidad de cobranza debe de tener siempre pendiente de que los usuarios paguen lo más oportuno posible y no llegar a altos rezagos.

La cobranza es el único medio de que el organismo pueda obtener eficiencia financiera, y pagando a tiempo sus compromisos y el mantenimiento, para así llegar también a una eficiencia técnica para otorgar un mejor servicio.

Es importante que la atención que se brinde al usuario, cuando acuda a pagar sea la adecuada, procurando que los días de mayor afluencia, se habiliten cajas alternas, para facilitar la actividad del cobro a los usuarios.

COBRANZA

PROCEDIMIENTO

- Se envían los recibos o notas de consumo a los usuarios.
- Al llegar el usuario a la caja de recepción se cobra el total del importe del recibo.
- Para pagar en parcialidades, se necesita autorización del encargado del Departamento de Atención a usuarios.
- Se elabora el reporte de cobranza del día.
- Se hace el corte de caja, para que corresponda el efectivo que hay, con el reporte emitido.
- Se elabora reporte de usuarios con rezagos.

BASE LEGAL

Artículos 155, 158 y 159 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

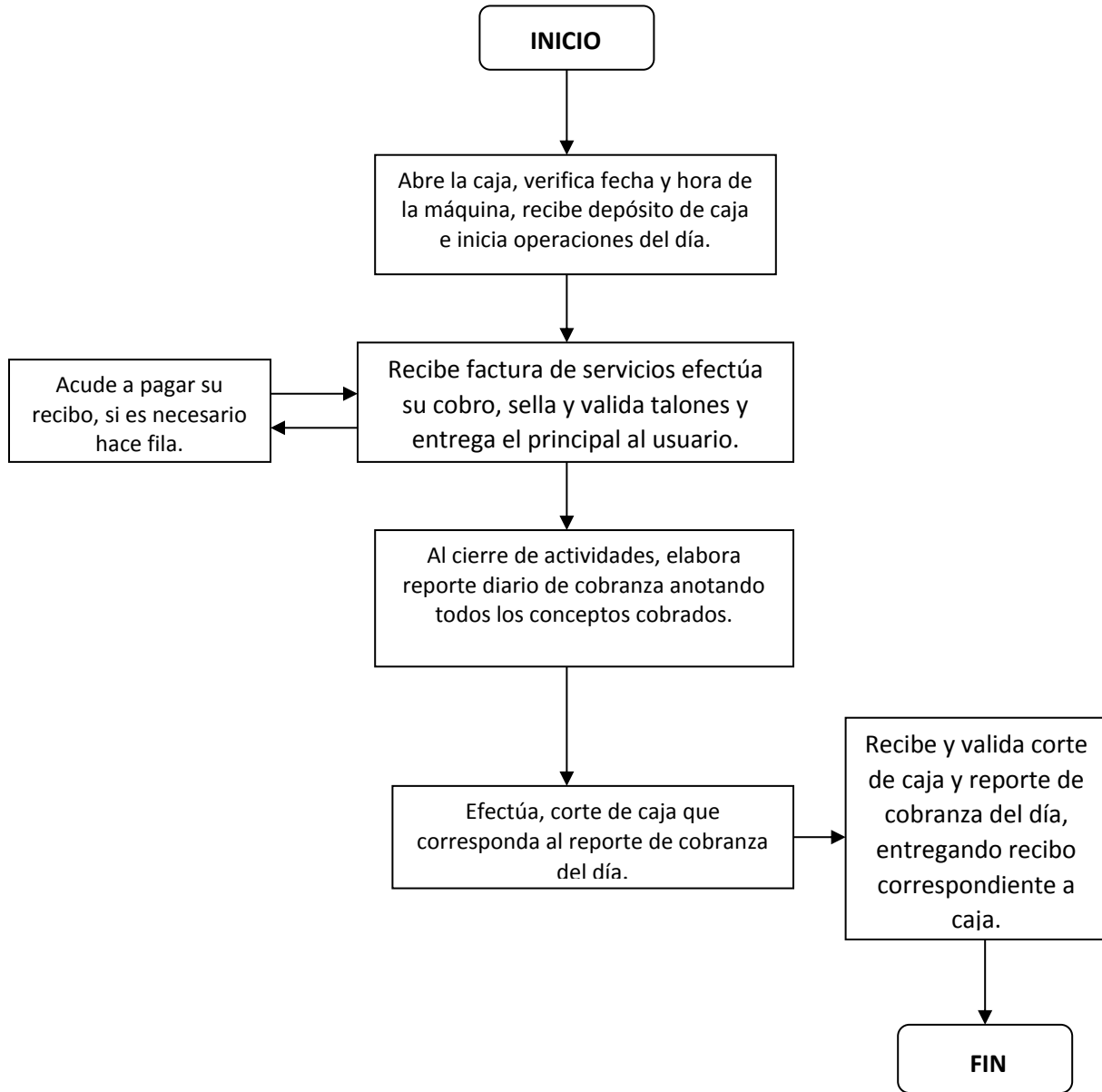
FORMATOS A UTILIZAR

- Recibo de cómputo
- Recibo Oficial
- Reporte de Cobranza.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: Cobranza (Cajas).	
Área: Departamento de Finanzas y Departamento de Contabilidad.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Caja	1	Abre la caja, verifica fecha y hora de la máquina registradora para el inicio de operaciones.
	2	Recibe depósito de caja (moneda fraccionaria) e inicia operaciones del día.
Usuario	3	El usuario llega directamente a la caja, si es necesario hace fila.
Caja	4	Recibe factura de servicios y efectúa el cobro de los mismos, llega y valida talón y recibo, entregando comprobante principal al usuario.
	5	Al cierre de la caja, elabora un reporte diario de la cobranza, anotando todos los conceptos de los recibos, entregados por los usuarios.
	6	Lleva a cabo el corte de caja que corresponda precisamente al reporte de cobranza del día.
	7	Entrega reporte de cobranza y corte de caja al, Encargado del Área Administrativa.
Departamento de Finanzas	8	Recibe y valida el corte de caja reporte de cobranza del día, entregando recibo correspondiente a caja.
		FIN

Usuario	Caja	Departamento de Finanzas
---------	------	--------------------------



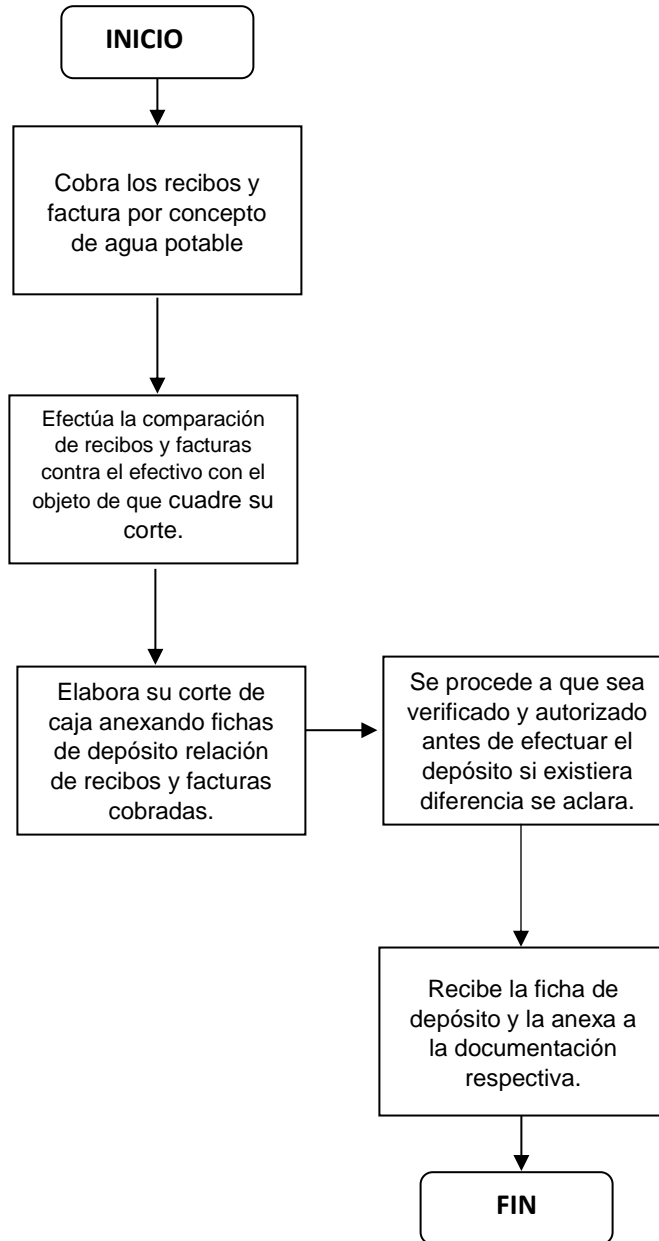
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Cajas.</i>	
Área: Departamento de Finanzas.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Cajeras (Oficinas Centrales y Sucursales)	1	Cobra los recibos computarizados y factura por concepto de servicio de agua potable y otros como son: a) Derechos de conexión. b) Derechos de reconexión. c) Recargos. d) Otros.	1 día al mes
	2	Efectúa la comparación de recibos computarizados y facturas contra el efectivo, con el objeto de que cuadre su corte de caja, debiendo anotar las diferencias en caso de existir.	Cuando sea necesario
	3	Elabora su corte de caja diariamente anexando a dicho corte, los siguientes documentos: a) Relación de recibos y facturas cobradas.	1 día
Departamento de Finanzas	4	Una vez revisado el corte de caja se elabora la ficha de depósito, y si existiera diferencia sea aclarada antes de efectuar dicho depósito.	1 día
Departamento de Finanzas	5	Recibe la ficha de depósito y la anexa a la documentación respectiva.	1 día
		FIN	

Cajas

Cajeros/as

Departamento de Finanzas



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Clasificación de Archivos.</i>	
Área: Archivo General.		

ARCHIVO GENERAL

FUNDAMENTO LEGAL

LEY GENERAL DE ARCHIVOS

Artículo 12. Los sujetos obligados deberán mantener los documentos contenidos en sus archivos en el orden original en que fueron producidos, conforme a los procesos de gestión documental que incluyen la producción, organización, acceso, consulta, valoración documental, disposición documental y conservación, en los términos que establezcan el Consejo Nacional y las disposiciones jurídicas aplicables. Los órganos internos de control y sus homólogos en la federación y las entidades federativas, vigilarán el estricto cumplimiento de la presente Ley, de acuerdo con sus competencias e integrarán auditorías archivísticas en sus programas anuales de trabajo.

Artículo 42. Los sujetos obligados establecerán en su programa anual los procedimientos para la generación, administración, uso, control y migración de formatos electrónicos, así como planes de preservación y conservación de largo plazo que contemplen la migración, la emulación o cualquier otro método de preservación y conservación de los documentos de archivo electrónicos, apoyándose en las disposiciones emanadas del Consejo Nacional.

Artículo 43. Los sujetos obligados establecerán en el programa anual la estrategia de preservación a largo plazo de los documentos de archivo electrónico y las acciones que garanticen los procesos de gestión documental electrónica. Los documentos de archivo electrónicos que pertenezcan a series documentales con valor histórico se deberán conservar en sus formatos originales, así como una copia de su representación gráfica o visual, además de todos los metadatos descriptivos.

Artículo 44. Los sujetos obligados adoptarán las medidas de organización, técnicas y tecnológicas para garantizar la recuperación y preservación de los documentos de archivo electrónicos producidos y recibidos que se encuentren en un sistema automatizado para la gestión documental y administración de archivos, bases de datos y correos electrónicos a lo largo de su ciclo vital.

Artículo 45. Los sujetos obligados deberán implementar sistemas automatizados para la gestión documental y administración de archivos que permitan registrar y controlar los procesos señalados en el artículo 12 de esta Ley, los cuales deberán cumplir las especificaciones que para el efecto se emitan.

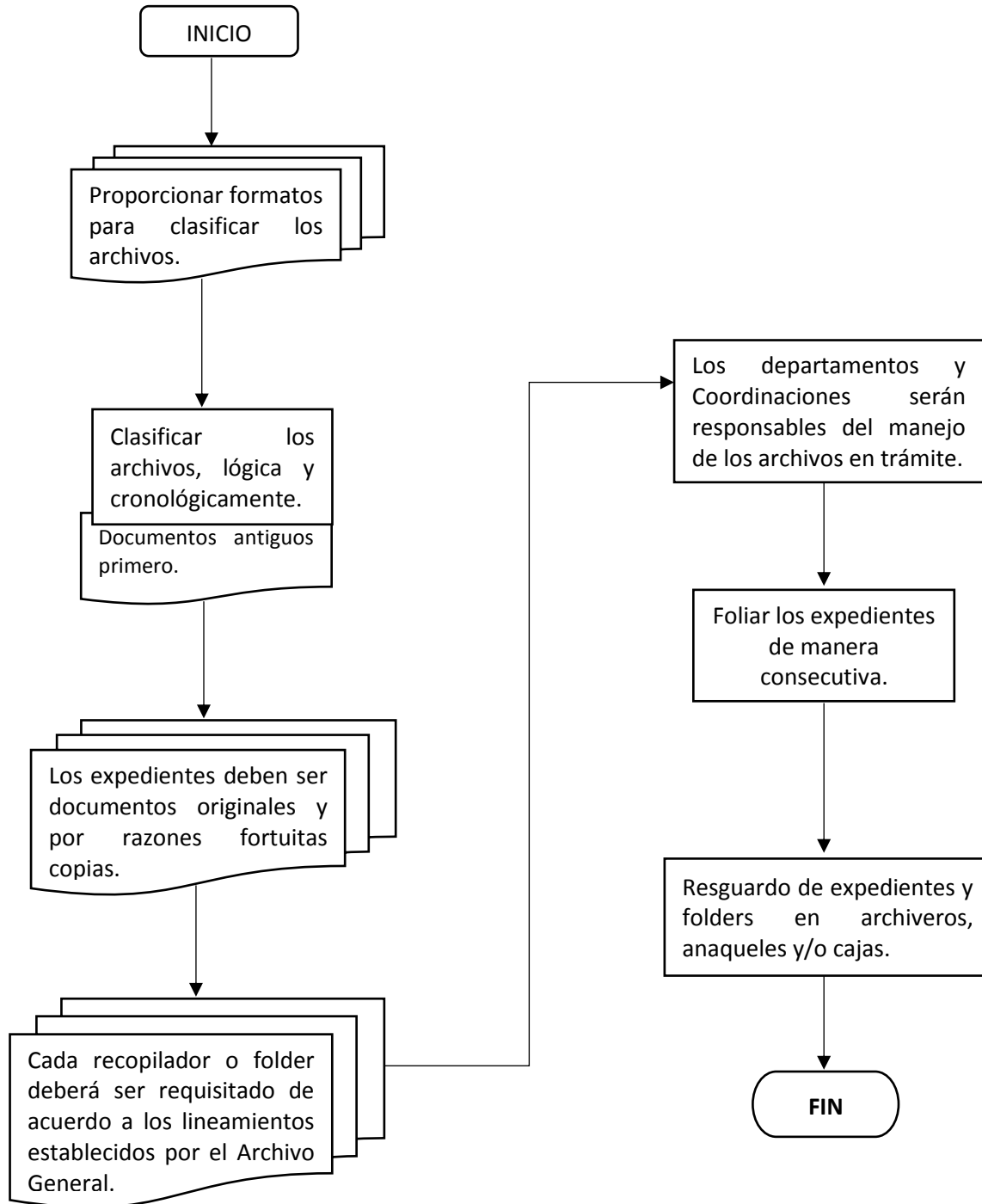
Las herramientas informáticas de gestión y control para la organización y conservación de documentos de archivo electrónicos que los sujetos obligados desarrollen o adquieran, deberán cumplir los lineamientos que para el efecto se emitan.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Archivo de Tramite.</i>	
Área: Archivo General.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Archivo General	1	Proporciona los formatos para clasificar los archivos de cada área según tipo de documento y/o expediente.
Jefes de Departamento y Coordinaciones	2	Clasificar los documentos de archivo, lógica y cronológicamente por tipo de documento y ver que estén relacionados por un mismo asunto, materia o por tipo de documento.
	3	Se ordena la documentación con la fecha más antigua.
	4	Los expedientes deben contener solo documento originales, cuando estos no existan por alguna razón, podrán sustituirse por una copia.
	5	Los folders o recopiladores tendrán una caratula y pestaña que establecen los lineamientos para la organización y conservación de archivos.
	6	Cada departamento será responsable del manejo de documentos de archivo de trámite, deberá contar con el inventario general de los mismos conforme a la clasificación archivística.
	7	Foliar los documentos de cada expedientes o folders, de manera consecutiva.
	8	Los expedientes y folders deberán ser resguardados en archiveros, anaqueles y/o cajas.
		FIN

Archivo en Trámite

Jefe de Archivo	Jefes de Departamentos y Coordinaciones
-----------------	---



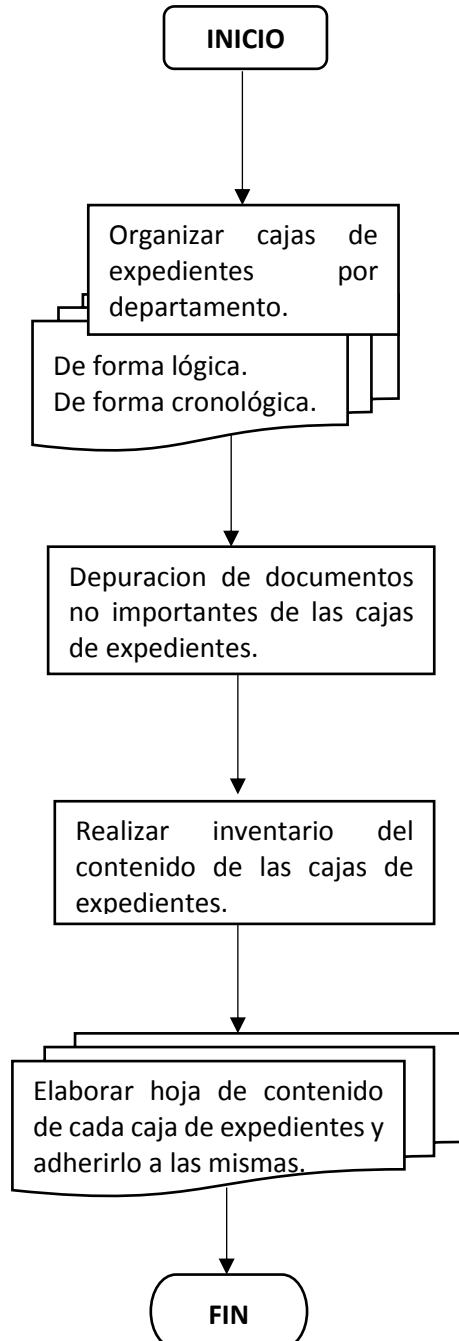
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Archivo de Concentración.</i>	
Área: Archivo General.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Archivo General y Enlaces de los Departamentos y Coordinaciones.	1	Organizar las cajas de expedientes de cada Departamento y Coordinación de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> • De forma lógica: Por asunto, tema, materia o por resultado de un mismo proceso de tramitación. • De forma cronológica: Los documentos se integran a los expedientes conforme a las fechas en que fueron producidos. Todo documento técnico o anexo de otro tipo contenga la identificación del área que lo elabora y la fecha de creación.
	2	Realizar la depuración en las cajas de expedientes, quitando hojas repetidas, hojas en blanco, borradores, folders vacíos, cuadernos de apuntes, post it.
	3	Realizar inventario del contenido de las cajas.
	4	Realizar el listado del contenido de cada caja de expedientes, elaborando la hoja de contenido y pegarlo en un costado visible de cada caja.
		FIN

Archivo de Concentración

Jefe de Archivo

Enlaces de Departamentos y Coordinaciones

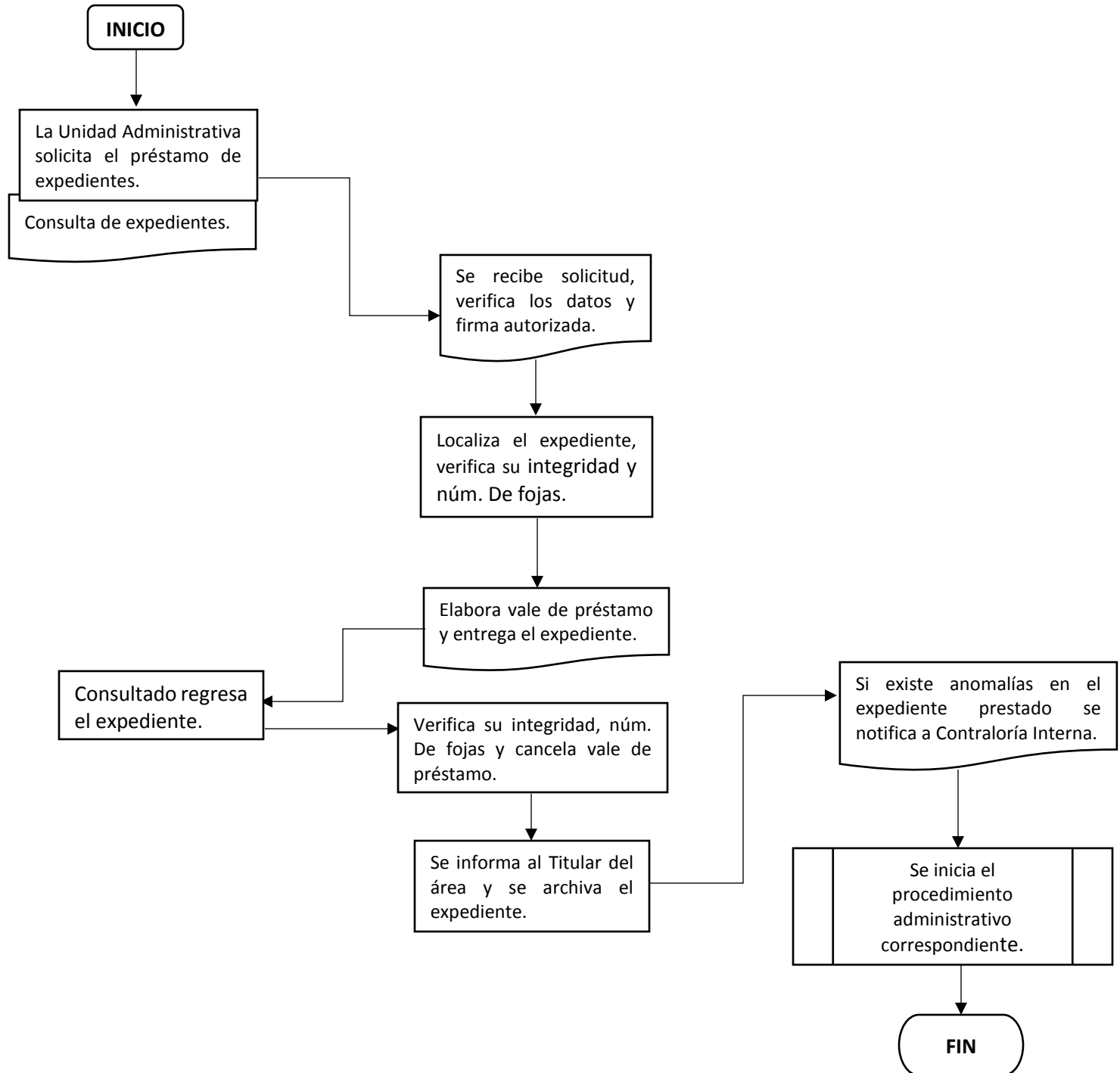


DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Prestamos de Expedientes.</i>	
Área: Archivo General.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Unidad Administrativa (Area o Departamento solicitante)	1	Se solicita a través de los servidores públicos autorizado, el préstamo o consulta de expedientes.
Responsable del Archivo de Tramite y/o Concentración	2	Recibe solicitud de préstamo, verifica los datos y firma de autorizado.
	3	Localiza el expediente, verifica su integridad y anota número de fojas.
	4	Registra los generales y datos necesarios, elabora el vale de préstamo y lo entrega.
Unidad Administrativa	5	Recibe el expediente verifica su integridad y numero de fojas, firma el vale de préstamo.
	6	Una vez consultado, devuelve el expediente al responsable del archivo en trámite y/o Concentración.
Responsable del Archivo de Tramite y/o Concentración	7	Recibe el expediente, verifica su integridad, numero de fojas y cancela el vale de préstamo.
	8	Informa al Titular del área y archiva el expediente.
	9	Si existe anomalías en el expediente prestado, notifica al jefe de área.
Unidad Administrativa	10	Notifica al Titular de la Contraloria Interna para su intervención.
Contraloria Interna	11	Recibe notificación e inicia el procedimiento administrativo correspondiente.
		FIN

Archivo de Concentración

Unidad Administrativa (Area o Departamento solicitante)	Responsable del Archivo de Trámite o Concentración	Contraloría Interna
---	--	---------------------



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.	Procedimiento: <i>Baja Documental.</i>	
Área: Archivo General.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Archivo General y Enlaces de las áreas	1	Se revisa a través del Catálogo de Disposición Documental, las vigencias de los documentos de los diferentes Departamentos y Coordinaciones del Organismo.
	2	Se verifican los documentos que ya preinscribieron y ya tengan ningún valor administrativo, legal, contable o fiscal.
	3	Realizar inventario de las cajas de expedientes de cada área del organismo, anotando número de caja, concepto y año.
	4	Se envía a través de oficio, la propuesta para la baja de documentación a Dirección General, para que el Titular verifique, que efectivamente los departamentos y coordinaciones del Organismo tienen cajas con expedientes que ya prescribieron sus valores.
Dirección General	5	El Director General envía oficio a cada Titular de las diferentes áreas del COAPATAP, para verificar y autorizar la destrucción correspondiente de las cajas de expedientes.
Áreas del Organismo	6	Cada área manda oficio de contestación a la Dirección General aprobando la destrucción de los expedientes que ya perdieron su valor documental.
Archivo General y Enlaces de las áreas	7	Se elabora la ficha de prevaloracion.
	8	Se elabora la declaratoria de la prevaloracion de archivos para baja documental.
Comité de Valoración	9	Se lleva a cabo la reunión con el "Comité de Valoración", para llegar a un dictamen final, donde se presentan todos los documentos descritos anteriormente.
	10	Se procede a la baja documental de los expedientes de archivos prescritos.
		FIN

Baja Documental

Archivo General y Enlaces de las áreas	Dirección General	Áreas del Organismo	Comité de Valoración
--	-------------------	---------------------	----------------------

INICIO

Revisión de los documentos a través del Catálogo de Disposición Documental para verificar la vigencia de los mismos.

Revisión de las cajas de expedientes para verificar los archivos prescritos en valor; administrativo, legal, contable o fiscal.

Se realiza inventario por área en el cual se anota número de caja, concepto y año.

Papeles de trabajo del inventario.

Oficio al Director General para que conste y verifique los expedientes que ya prescribieron para su baja.

Se elabora ficha técnica de prevaloración.

Declaratoria de prevaloración de archivos para baja.

El Director General envía oficio a las áreas para verificar los expedientes autorizar que se lleve a cabo la destrucción de los archivos de cada área.

Las áreas regresan el oficio de contestación a la Dirección General dando su aprobación para la destrucción de los expedientes prescritos.

El Comité de Valoración (Grupo Interdisciplinario) dictamina la baja final de los expedientes prescritos.

Se procede a la baja documental de los expedientes prescritos.

FIN

8.- DIRECCION COMERCIAL

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Solicitud de Servicio.</i>	
Área: Departamento de Contratos.		

SOLICITUD DE SERVICIO

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS.

Artículo 128.- Podrán contratar los servicios de agua potable, alcantarillado y el de tratamiento de aguas residuales en los lugares en que existan dichos servicios:

- I. Los propietarios o poseedores por cualquier título de predios edificados;
- II. Los propietarios o poseedores por cualquier título de predios no edificados, cuando frente a los mismos existan instalaciones adecuadas para los servicios que sean utilizados; y
- III. Los propietarios o poseedores de giros mercantiles, industriales o de cualquier otra actividad que por su naturaleza estén obligados al uso de agua potable y alcantarillado.

Artículo 129.- Los propietarios o poseedores de predios en cuyo frente se encuentre instalada tubería de distribución de agua y/o de recolección de aguas negras y pluviales para contar con el servicio, deberán solicitar la instalación de sus tomas respectivas y la conexión de sus descargas, firmando el contrato en los plazos siguientes:

- I. De treinta días hábiles siguientes a la fecha en que se notifique al propietario o poseedor de un predio, que ha quedado establecido el servicio en la calle en que se encuentra ubicado;
- II. De treinta días hábiles contados a partir de la fecha en que adquiera la posesión del predio;
- III. De treinta días hábiles siguientes a la fecha de la apertura del giro comercial o establecimiento industrial; y
- IV. Dentro de los quince días hábiles anteriores al inicio de una construcción si existen los servicios.

El primer contacto que se tiene con los organismos operadores, por parte del usuario es cuando este llega a solicitar una toma de agua para uso doméstico comercial o industrial, por lo que es conveniente que el **trato que reciba sea cordial y amable** y con ello darle una buena imagen del prestador de los servicios públicos. Para esta primera entrevista es necesario darle una forma que como mínimo sea indicarle la documentación y requisitos para la contratación e instalación de los servicios, los cuales consisten en copia de:

- Documentación que acredite la propiedad o posesión.
- Identificación.

- Solicitud del servicio.

Si el solicitante no sabe leer ni escribir, es conveniente brindarle ayuda en el llenado de la solicitud, la cual debe contener nombre y apellidos del solicitante, domicilio del predio en donde se instalarán los servicios y a que domicilio se puede notificar, calle, número exterior e interior, entre que calles se encuentra, colonia o barrio, código postal, firma del solicitante o huella. También se elabora el croquis con las calles colindantes, asimismo contiene el tipo de uso (doméstico comercial industrial y/o público), lugar, fecha de elaboración y la firma del solicitante.

En caso de que el solicitante que acuda a las oficinas sea el arrendador, se le tomarán todos los datos que pueda aportar y con esos mismos datos notificar al propietario para que pase a hacer los trámites de contratación de los servicios.

COMENTARIOS

Para hacer del conocimiento a la población de que debe de iniciar un trámite de solicitud del servicio ante el Organismo Operador, no necesariamente debe de ser notificado casa por casa, sino tomar medidas aleatorias como pasar toda la colonia avisando con autoparlantes en vehículos, la obligación que tienen de acudir a las oficinas a solicitar la contratación de los servicios, o se puede también utilizar el volante entregado o pegado en los postes para que de esta forma queden enterados, si es que existe el jefe de manzana debemos solicitar su colaboración para llevar a cabo nuestro contenido.

A un lado del mostrador o escritorio de la persona que está atendido la solicitud o contratación es conveniente que se pegue en la pared una lista de los requisitos que se requieren para iniciar en trámite de la solicitud, para así las preguntas que hagan sean más específicas y se eviten la pérdida de tiempo.

Se puede tener hojas impresas con los requisitos y pasos que se deben de seguir hasta obtener la instalación de la toma en el domicilio.

Solicitud de Servicio.

Procedimiento.

- El interesado se presenta a solicitar el servicio.
- Se le comunican los requisitos para contratar una toma.
- Se le proporciona una hoja de solicitud.
- Si no sabe leer y escribir se lee en voz alta.
- Se recibe la solicitud
- Se verifican los datos y requisitos.
- Se le comunica que regrese dentro de 2 días hábiles.

Base legal

Artículo 128,129, 132, 133, 134 y 135
de la Ley de Aguas para el Estado
de Chiapas.

Formato Utilizado

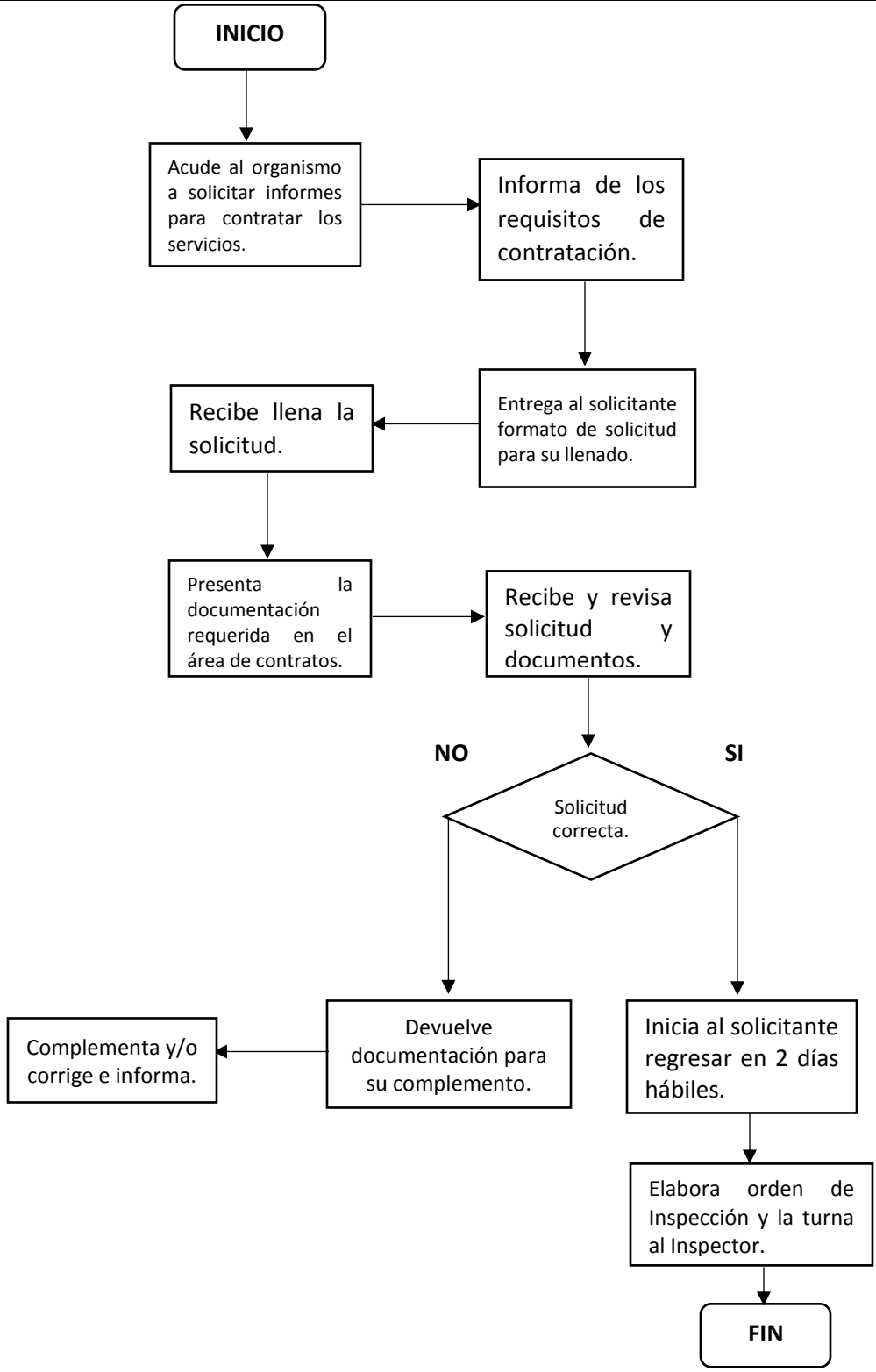
Hoja de solicitud.

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Solicitud de Servicio.</i>	
Área: Departamento de Contratos.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Solicitante de los Servicios	1	Solicita informes y requisitos para contratar los servicios de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento.
Auxiliar Administrativo de Contratos	2	Informa al solicitante los requisitos de contratación de los servicios.
	3	
	4	Entrega al solicitante formato de solicitud para su llenado.
Solicitante de los servicios	5	Llena la solicitud de los servicios, presenta copias de la documentación solicitada en el área de contratación.
Auxiliar Administrativo de Contratos	6	Recibe solicitud, revisa que cumpla con los requisitos.
	7	Si no cumple, devuelve los documentos al solicitante para su complemento, indicándole que le falta.
	8	Sí cumple, indica al solicitante que regrese en 2 días hábiles; tiempo en que se llevará a cabo la inspección.
	9	Elabora orden de inspección y la turna al inspector.
	10	Elabora Presupuesto y Contrato
Departamento de Inspectores	11	Recibe la orden de inspección, elabora la inspección y devuelve la orden al Jefe de Contratos para la elaboración de presupuesto.
Departamento de Contratos	12	Firma de Revisado el Presupuesto de Servicio
Dirección Comercial	13	Firma de Vo. Bo. el presupuesto del servicio
Dirección General	14	Firma autorización de contrato de prestación de servicios
		FIN

Solicitud de Servicios.

Solicitante	Auxiliar Administrativo Contratos	Departamento de Contratos	Director Comercial	Director General
-------------	-----------------------------------	---------------------------	--------------------	------------------





COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA



SOLICITUD DE SERVICIO

No. De Folio _____

C. _____

Director General del COAPATAP.

P R E S E N T E.

El que suscribe, C. _____ en mi carácter de
(Apellido paterno, Apellido Materno, Nombre (s))

_____ del inmueble ubicado en _____
(Propietario y/o poseedor) (Nombre de la calle, No. Ex. No. Int. Tel.)

_____ del municipio de _____ lo que acredito con
(Nombre de la colonia o congregación)

_____ el cual exhibo en original y copia, para que previo cotejo con
(Ver nota para inferior de la solicitud)

Original, este me sea de vuelto. Por este conducto, solicito la contratación del servicio de _____

_____ de tipo _____
(tipo de servicio solicitado, Agua, Potable, Alcantarillado) (giro del servicio de la solicitud, Doméstico, Comercial y/o industrial)

Sin otro particular, y en espera de su amable contestación, quedo de Usted.

_____, Chis., a _____ de _____ de 20_____

CROQUIS DE LOCALIZACION			

ATENTAMENTE

Firma

Nota- La acreditación de la propiedad o posesión del predio podrá ser comprobada con cualquiera de los documentos que a continuación se describen:

- | | |
|---|--|
| 1. - copia de las escrituras del predio de la solicitud | 4. - Recibo de pago predial del solar de la solicitud |
| 2. - constancia de posesión o poseedor por Autoridad competente (CORET), Patrimonio y/o Juzgado | 5. - Contrato de Arrendamiento del predio actualizado. |
| 3. - Acta de entrega de la vivienda (Unidades Habitacionales) | |

Original: archivo del Organismo Operador.

Copia: Interesado.

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Inspección y Presupuesto.</i>	
Área: Departamento de Contratos y Departamento de Inspectores.		

INSPECCION Y PRESUPUESTO DE MATERIALES

FUNDAMENTO LEGAL.

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS.

Artículo 136.- Presentada la solicitud debidamente requisitado, dentro de los quince días hábiles siguientes se practicará una visita en el predio, giro o establecimiento de que se trate, que tendrá por objeto:

- I. Corroborar la veracidad de los datos proporcionados por el solicitante;
- II. Conocer las circunstancias que el prestador de los servicios considere necesarias para determinar sobre la prestación de los servicios públicos y el presupuesto correspondiente;
- III. Estimar el presupuesto que comprenderá el importe del material necesario y la mano de obra, ruptura y reposición de banquetas, guarnición y pavimento si lo hubiese, así como cualquier otro trabajo que se requiera para estar en condiciones de prestar los servicios públicos solicitados; y
- IV. Las conexiones e instalaciones de tomas solicitadas se autorizarán con base en el resultado de la visita practicada de acuerdo a esta ley, en un término de cinco días hábiles computables a partir de la recepción del informe. la elaboración del informe no podrá extenderse por más de quince días hábiles a partir de la visita.

Artículo 137.- Firmado el contrato correspondiente y pagado el importe del costo de la instalación, conexión y de las cuotas que correspondan, el prestador de los servicios ordenará la instalación de la toma y la conexión de las descargas de aguas residuales y pluviales, lo cual deberá llevarse a cabo dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de pago en la oficina recaudadora.

Aun cuando sé este familiarizado con la localidad y se conozca el domicilio del solicitante, es necesario llevar a cabo una visita ocular para determinar que es factible la instalación de la toma que se ha solicitado, además se tomarán medidas desde la red de distribución de la toma que se ha solicitado de materiales llamados elementos que serán necesarios para llevar a cabo la instalación, estos materiales son los que indican la **norma oficial mexicana nom – 002 – 1995, “toma domiciliaria para abastecimiento de agua potable especificaciones y métodos de prueba”** publicada en el diario oficial de la federación el día 14 de octubre de 1996 y en vigor a partir del 12 de abril de 1997 esta norma oficial mexicana establece las especificaciones y métodos de prueba que debe cumplir la toma domiciliaria para el abastecimiento de agua potable con el fin de preservar el recurso hidráulico, sin alterar sus propiedades y químicas es de observancia

obligatoria, así como de responsabilidad solidaria y mancomunada con los fabricantes y los organismos operadores, responsables de la prestación de los servicios de agua potable.

ELEMENTOS

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| 1. Abrazadera | 9. Tubo rígido |
| 2. Silleta | 10. Codos |
| 3. Válvula de inserción | 11. Medidor |
| 4. Conector | 12. Válvula de seccionamiento |
| 5. Tubo flexible | 13. Té |
| 6. Válvula de Banqueta | 14. Válvula de nariz |
| 7. Válvula de limitadora de servicio | 15. Tapón |
| 8. Caja para válvula de banquetta | 16. Tuerca unión. |

El anterior listado de materiales una vez que se haya llevado a cabo la visita ocular servirá de base para determinar las cantidades en unidades y medidas para que se lleven a cabo dos acciones, que consisten en presupuestar el monto que tiene que pagar el usuario por materiales de instalación y por otra, una vez que el solicitante cubra los importantes de la contratación, elaborar el vale del material para que pueda hacer entrega de los materiales el encargado del almacén a la cuadrilla de instalación y llevar a cabo el trabajo para ello se utiliza el formato inspección del servicio, con el cual se dará constancia de la red de agua y de que materiales está formada, así como la red de alcantarillado, los diámetros, las longitudes y demás datos necesarios para las conexiones solicitadas.

Comentarios

En la inspección hay que tomar en cuenta todos los obstáculos que se nos presentan para llevar a cabo una buena instalación de las tomas de agua potable o drenaje, es decir, hacer toda una simulación del trabajo que se vaya a realizar y hacer todas las anotaciones para elaborar un presupuesto completo sin previstos Se citan como ejemplos. El observar si la red de distribución está del mismo lado de la calle que se pretende hacer la instalación o del lado contrario, si existe empedrado o pavimento o cualquier otro material, si hay guarnición y banquetta, procurar que la toma quede instalada fuera de la vivienda, etc.

Para el cálculo del presupuesto de los materiales de la instalación de la toma, es necesario que el encargado de contratación tenga la lista actualizada de los costos al día que se le presenta al solicitante, aunque estos resulten más baratos al Organismo, ya que para hacer la reposición del inventario será necesario contar con recursos suficientes para el resurtido.

INSPECCION Y PRESUPUESTO

PROCEDIMIENTO

- Se elabora orden de inspección adjuntándola a la solicitud
- Se revisa la documentación, se autoriza por el encargado y se turna al inspector.
- El inspector se traslada al lugar y verifica la autenticidad de los datos y anota en la inspección la lista de los materiales y observaciones.
- Con la orden de inspección se realiza el presupuesto de instalación y de costo de conexiones.
- Se da registro a la solicitud que ha sido aprobada y se manda al archivo temporal para cuando acuda el solicitante.
- Se entrega presupuesto al solicitante para su pago.

BASE LEGAL

Arts. 136 y 137 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas y la Norma Oficial Mexicana NOM-002.CNA-1995.

FORMATO LEGAL

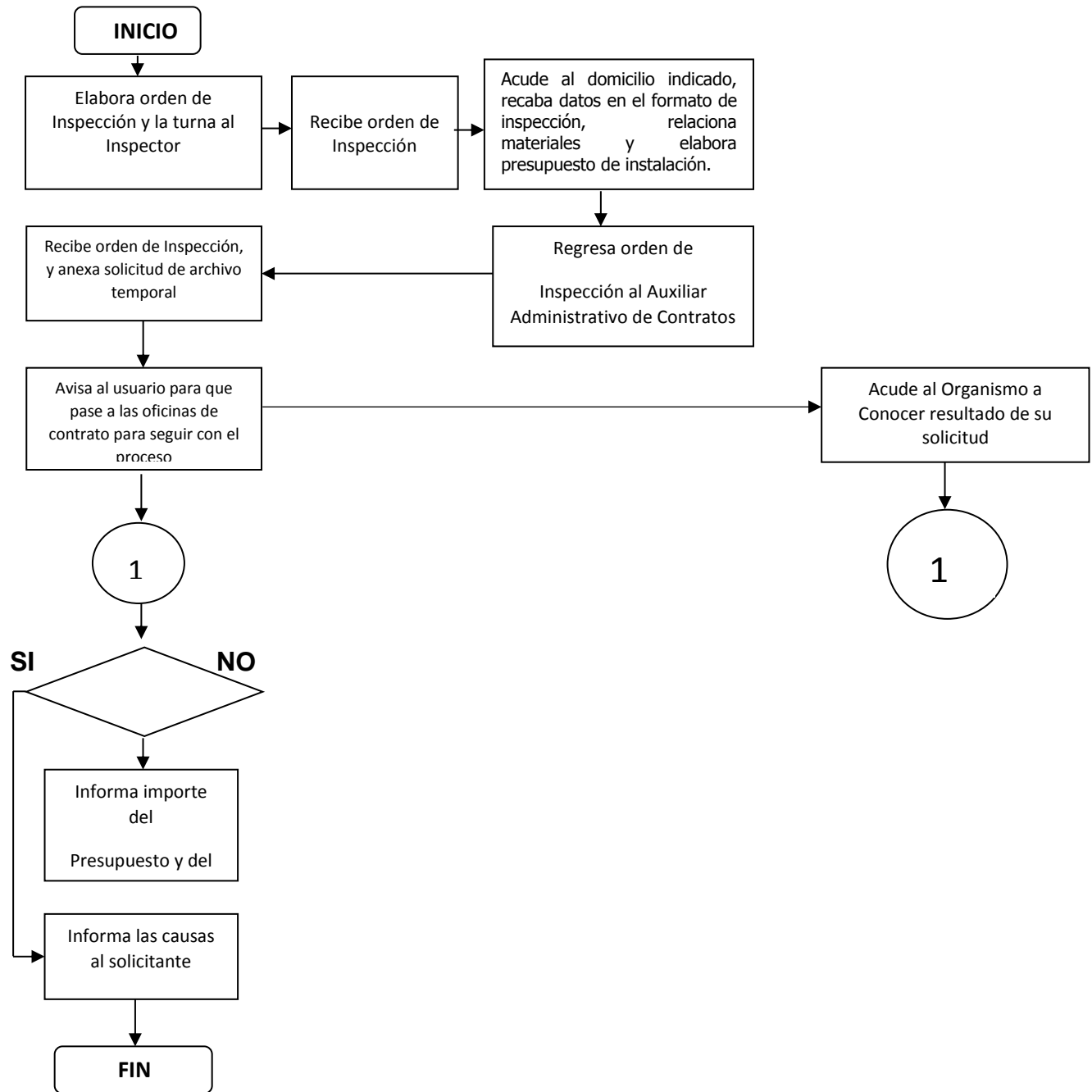
Hoja de Solicitud.
Orden de inspección y Presupuesto.

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Inspección y Presupuesto.</i>	
Área: Departamento de Contratos y Departamento de Inspectores.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Auxiliar Administrativo de Contratos	1	Elabora orden de inspección y la turna al Inspector.
Departamento de Inspectores	2	Recibe orden de Inspección.
Inspector	3	Acude al domicilio indicado, recaba datos en el formato de inspección, relaciona materiales y elabora presupuesto de instalación.
	4	Regresa orden de inspección, firma el responsable de contratos.
Auxiliar Administrativo de Contratos	5	Recibe orden de inspección, la valida y la anexa a la solicitud en el archivo temporal.
	6	Avisa al usuario para que pase a las oficinas de contrato para seguir con el proceso
Solicitante del Servicio	7	Acude al Organismo a conocer el resultado de su solicitud.
Auxiliar Administrativo de Contratos	8	Sí la solicitud fue aprobada, informa al solicitante importe del presupuesto y contrato.
	9	Sí la solicitud es rechazada informa al solicitante de las causas.
		FIN

Inspección y Presupuesto

Auxiliar Administrativo de Contratos	Departamento de Inspectores	Inspector	Solicitante del Servicio
--------------------------------------	-----------------------------	-----------	--------------------------



FORMATO PARA INSPECCIÓN POR SOLICITUD DE SERVICIOS

NOMBRE O RAZON SOCIAL		No. DE ORDEN	
DOMICILIO		No. DE SOLICITUD	
CONCEPTO	AGUA	ALCANTARILLADO	
1. - EXISTE RED	SÍ ____ NO	SÍ ____ NO	
2. - TIPO DE MATERIAL DE LA RED	AC FoFo PVC FoGa OTRO	CONCRETO SIMPLE CONCRETO ARMADO OTRO _____	
3. - LONGITUD DE LA CONEXIÓN	METROS	METROS	
4. - MATERIAL DE LA SUPERFICIE QUE CUBRE LA RED			
TIERRA	EMPEDRADO	CONCRETO HIDRAULICO	
ADOQUIN	ASFALTO	OTRO	

5. - TIPO DE USUARIO	
	DOMESTICO POPULAR
	DOMESTICO SOCIAL
	DOMESTICO URBANO
	DOMESTICO RESIDENCIAL
	COMERCIAL
	INDUSTRIAL
	INSTIT. PUBLICA MUNICIPAL
	INSTIT. PUBLICA ESTATAL
	INSTIT. PUBLICA FEDERAL
	OTRO

6. - DIAMETRO DE LA TOMA	7. - LA CONEXIÓN ES EN		8. - CONSTRUCCION CON ACABADOS
	PREDIO CONSTRUIDO		COJO
	EN CONSTRUCCIÓN		NORMAL
1"	REMODELACIÓN		INFONAVIT
2"	LOTE BALDIO		SIN ACABADOS
3"	VIVIENDAS	LOCALES	PERSONAS
4"			
5"	GIRO COMERCIAL		
6"			
OTRO			

OBSERVACIONES			

FECHA			INSPECTOR	ENCARGADO DE CONTRATOS	SOLICITANTE
DIA	MES	AÑO			

PRESUPUESTO DE MATERIALES AL REVERSO

FORMATO PARA PRESUPUESTO EN INSTALACIÓN DE SERVICIOS

I. – Materiales:

No.	Concepto	Unidad	Cantidad	Costos	Importe
1	Abrazadera	Pza			
2	Silleta	Pza			
3	válvula de inserción	Pza			
4	Conector	Pza			
5	Tubo Flexible	MI			
6	Válvula de banqueta	Pza			
7	Válvula de limitación de servicio	Pza			
8	Caja para válvula de banqueta	Pza			
9	Tubo Rígido	MI			
10	Codos	Pza			
11	Medidor	Pza			
12	Válvula de seccionamiento	Pza			
13	Tee	Pza			
14	válvula de Nariz	Pza			
15	Tapón	Pza			
16	Tuerca unión	Pza			
17	tubo de Alcantarillado	MI			
18	Codos	Pza			
19	Sland	Pza			
Sub Total de Materiales					

II. - Mano de Obra:

1	Demoliciones	m3			
2	Excavaciones	m3			
3	Instalación de Agua Potable	Lote			
4	Conexión Drenaje	Lote			
5	Rellenos	m3			
6	Reposiciones Pavimentos	m3			
Sub Total de la Mano de Obra					

III. - Tarifas de Conexión:

1	Agua Potable	Toma			
2	Alcantarillado Sanitaria	Descarga			
Sub Total de Tarifas de Conexión					

Total del Presupuesto	
I:V: A	
Total a Pagar	

Elaboró

Revisó

Acepta

Inspector

Encargado de Contratos

Usuario

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Contratación.</i>	
Área: Departamento de Contratos.		

CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

Artículo 137.- Firmado el contrato correspondiente y pagado el importe del costo de la instalación, conexión y de las cuotas que correspondan, el prestador de los servicios ordenará la instalación de la toma y la conexión de las descargas de aguas residuales y pluviales, lo cual deberá llevarse a cabo dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de pago en la oficina recaudadora.

Artículo 138.- Cuando se trate de tomas solicitadas por giros o establecimientos ubicados en forma temporal, los solicitantes deberán otorgar, como requisito previo para la instalación, la garantía que fije el organismo operador de acuerdo a lo que señala el Código de la Hacienda Pública del Estado o el Código Fiscal Municipal.

Artículo 144.- Si el propietario o poseedor del predio omite, dentro de los términos señalados en esta ley, solicitar la conexión a la red de alcantarillado, independientemente de que se le impongan las sanciones que correspondan, se dará aviso a las autoridades sanitarias para que las mismas exijan la instalación de la descarga domiciliaria en los términos de esta ley.

Artículo 145.- A cada predio o establecimiento corresponderá una toma de agua independiente y dos descargas, una de aguas residuales y otra pluvial, cuando estos sistemas deban estar separados, y una descarga, cuando sean combinadas. el prestador de los servicios fijara las especificaciones a las que se sujetara el diámetro de las mismas.

Para hacer cumplir a los propietarios o poseedores de predios, es necesario que conozcan, que una vez establecido el servicio de agua potable, en donde no existía anteriormente, está obligados por la Ley que en los 30 días de calendario de la fecha que han sido notificados de que ya existe, solicitar la contratación para la instalación de la toma de agua y la conexión alcantarillado.

Estas notificaciones pueden ser de la forma que más facilite llegar a la población a fin de que se entere que el servicio de agua potable y alcantarillado ha quedado establecido y este puede hacer desde que la obra en proceso ya que sí en los obstáculos para el acceso en las calles además de los mensajes normales de pedir disculpas por las molestias que ocasiona que se están realizando se le agrega una leyenda de que aproximadamente en esa colonia contarán con los servicios de agua potable y alcantarillado y si faltando 60 días para que la obra quede completamente terminada se puede colocar el número de la cuenta regresiva de cuantos faltan para que se cuente con el servicio, teniendo siempre en cuenta el compromiso formal del contratista que terminará para ese plazo.

En esta actividad se utiliza el formato denominado contrato para la prestación de los servicios, el cual como ya se ha indicado es conveniente leerlo en voz alta ante el solicitante del servicio, para así poder todas las aclaraciones pertinentes a las obligaciones de ambas partes.

COMENTARIOS

El contrato de la prestación de los servicios es el documento que nos sirve para comprobar las obligaciones y derechos de la prestación de los servicios entre ambas partes, para lo cual es necesario que se tengan todos y cada uno resguardados en un archivo para cualquier aclaración o litigio.

Los contratos deberán estar debidamente foliados en forma consecutiva, evitando que se pierda o duplique un número de contrato; así mismo, cuando sé de baja un contrato, este número no deberá volverse a utilizar.

La contratación debe ser especificada para el uso que se le esté dando al servicio, ya que las tarifas son diferentes. Hay que tener mucho cuidado al hacer la inspección y verificar que realmente corresponda al uso que están solicitando y contratando.

Sí el pago de la tarifa de conexión e instalación de los servicios se realizan en parcialidades, es conveniente que el primer pago cubra el costo de los materiales e instalación de los servicios contratados.

CONTRATACION DE SERVICIOS

PROCEDIMIENTO

- El usuario acude con el encargado de contratación con la copia de su solicitud.
- Le informan de los resultados de la inspección, el costo de la instalación y conexión.
- El usuario liquida en cajas la tarifa por conexión, el costo de los materiales y el medidor.
- Se procede a elaborar el contrato de servicios, se adjunta solicitud y lo turna al jefe del área comercial para su aprobación.
- Se firma el contrato, se elabora el expediente del usuario y se turna para su instalación.
- El área de instalación recibe la orden de trabajo y los materiales del Almacén y procede a colocar la toma.

BASE LEGAL

Artículos 137, 138, 144 y 145 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

FORMATOS A UTILIZAR

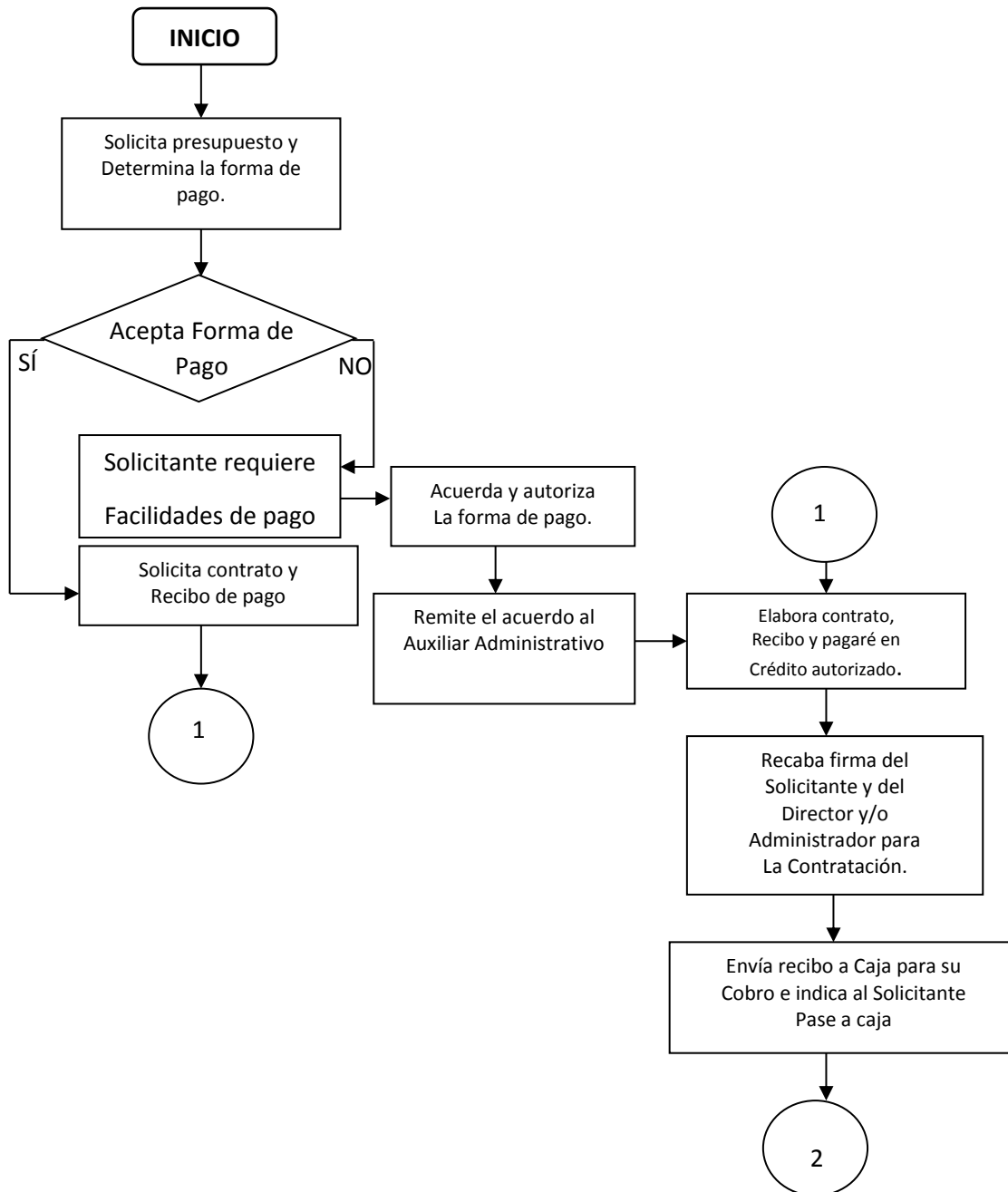
- Hoja de Solicitud
- Contrato
- Orden de Instalación
- Vale de Almacén

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Contratación.</i>	
Área: Departamento de Contratos.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Solicitante del servicio	1	Acude, al Departamento de Contratos, solicita respuesta de solicitud y en caso de aceptación se determina la forma de pago.
Auxiliar administrativo de contratos	2	Si el pago es de contado se elabora contrato y recibo para su pago.
	3	Si el usuario solicita parcialidades para su pago, se remite con el jefe del Departamento de contratos.
Departamento de Contratos Auxiliar Administrativo de Contratos	4	Acuerda y autoriza la forma de pago
	5	Elabora contrato, recibo o pagarés según sea el caso.
	6	Recaba firma del solicitante, del director y/o Administrador para formalizar el contrato.
	7	Envía recibo de pago a caja para su cobro e indica al usuario que pase a la misma.
Solicitante del servicio	8	Acude a caja a pagar su recibo.
Caja	9	Realiza el cobro del recibo y entrega el original al solicitante.
	10	Conserva la copia 1 hasta el corte de caja del día y envía copia 2 al responsable de contratos.
Auxiliar Administrativo de contratos	11	Verifica el pago del recibo.
	12	Si la operación fue de contado entrega la copia del contrato al usuario.
Departamento de Contratos	13	Si la operación fue en parcialidades informa al usuario los días de pago mensual de los pagarés firmados.
	14	Informa al usuario que le entregará copia del contrato una vez que liquide los documentos.
	15	Realiza y envía relación de nuevos contratos al responsable de Instalación de tomas.
		FIN

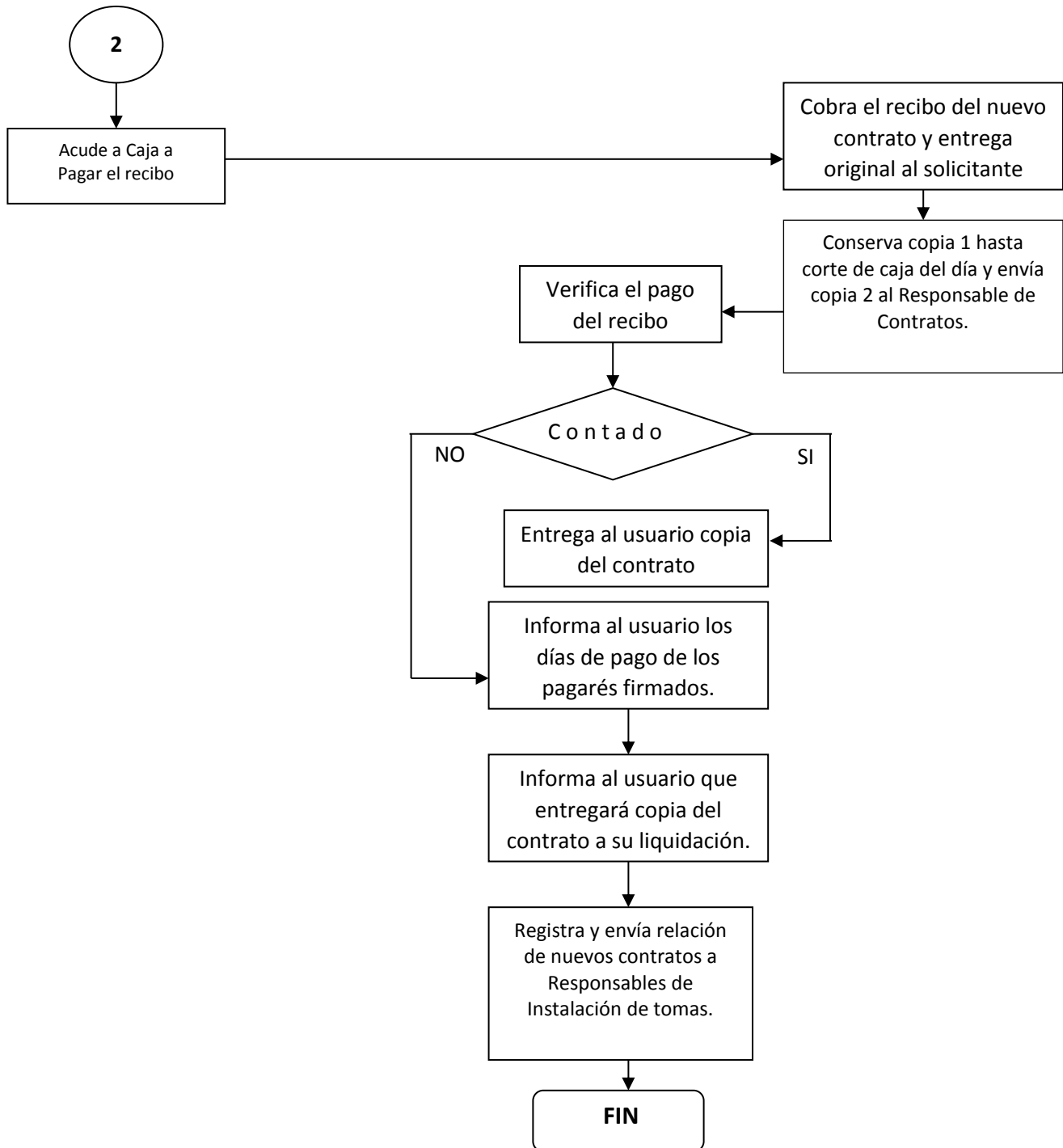
Contratación de Servicios

Solicitante de Servicios	Departamento de contratos	Auxiliar Administrativo de Contratos	Caja
--------------------------	---------------------------	--------------------------------------	------



Contratación de Servicios

Solicitante de Servicios	Departamento de contratos	Auxiliar Administrativo de Contratos	Caja
--------------------------	---------------------------	--------------------------------------	------





COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA



FORMATO DE CONTRATO
COMITE DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA, CHIAPAS
(COAPATAP)

FOLIO: 0001

NOMBRE: _____

NO. DE CONTRATO _____ RUTA _____ PROGRESIVO _____

DOMICILIO: _____

DIÁMETRO DE LA TOMA _____ USO _____ NO. DE MEDIDOR _____

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL COMITE DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA, CHIAPAS (COAPATAP), REPRESENTADO POR SU DIRECTOR GENERAL C. _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA COMO "EL COAPATAP" Y POR LA OTRA EL C. _____ A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARA COMO "EL USUARIO", AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLAUSULAS

PRIMERA: Cuando se le dé otro uso al servicio contratado, EL USUARIO está obligado a informar a EL COAPATAP para efectuar los cambios en el padrón de usuarios y de no hacerlo, automáticamente EL COAPATAP hará los cambios en el padrón y en la facturación de consumos, aplicando las sanciones y cargos respectivos.

SEGUNDA: EL USUARIO liquidará mensualmente los servicios en los lugares autorizados, conforme al uso y tarifas que se encuentren autorizadas y vigentes en su momento. Mientras se encuentre vigente el contrato y aun cuando el usuario no haya utilizado el servicio pagará a EL COAPATAP, cuando menos la cuota mínima.

TERCERA: EL USUARIO se obliga a pagar los servicios basándose en las lecturas del medidor, sin embargo, mientras éste no se instale EL COAPATAP, calculará las cuotas a pagar, conforme al probable consumo que hagan los habitantes del predio o vivienda. Cuando sufra desperfectos el medidor y mientras se encuentre descompuesto, el consumo se cobrará conforme al promedio de los seis meses inmediatos anteriores basándose en el medidor o por la cuota que determine EL COAPATAP, basándose en lo previsto en los Artículos 139, 186,187 y 188 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

CUARTA: La falta de pago puntual en los consumos, motivará la suspensión del servicio y el cobro de recargos conforme a lo previsto en la ley de aguas para el estado de Chiapas. Para restablecer el servicio, EL USUARIO cubrirá a EL COAPATAP, además del importe del consumo, el costo de la reconexión que se encuentre en vigor, así como los materiales y mano de obra que se requieran.

QUINTA: EL USUARIO será responsable del medidor que se instale a su toma, por lo que, a fin de evitarse responsabilidades, debe protegerlo contra robos, manipulaciones y cualquier clase de deterioro. De no hacerlo, tendrá que cubrir la reposición del mismo o la reparación. El mantenimiento normal o la sustitución en todos los casos serán con cargo al usuario.

SEXTA: EL USUARIO se obliga a permitir que el personal autorizado de EL COAPATAP pueda efectuar las inspecciones a las instalaciones internas, la toma de lecturas correspondientes y las reparaciones que fueren necesarias. En caso de oposición a las visitas, EL USUARIO se hará acreedor a la aplicación de sanciones previstas en los Artículos 191, 192 y 193 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

SÉPTIMA: En caso de que EL USUARIO no este conforme con la lectura del medidor, podrá presentar a EL COAPATAP su inconformidad por escrito o personalmente en sus oficinas.

OCTAVA: Recibida la informidad EL COAPATAP ordenará la inspección del medidor y resolverá confirmando o rectificando la lectura objetada. La verificación del aparato podrá realizarse ante la presencia de EL USUARIO si este así lo desee para cuyo efecto EL COAPATAP le notificará anticipadamente la fecha en que esta se realizará.

NOVENA: En caso de que EL USUARIO tenga que ejecutar obras de construcción o reconstrucción del edificio; desocupado el inmueble deberá solicitar la supresión de la toma una vez que obtenga de las autoridades sanitarias la constancia correspondiente de la desocupación.

DÉCIMA: EL USUARIO se obliga a vigilar constantemente que en sus instalaciones internas como son: tinacos, cisternas, sanitarios, tuberías y conexiones no existan fugas. También se obliga a hacer un uso racional del agua evitando el desperdicio y a utilizar aparatos ahorradores de agua, como lo marca el Artículo 162 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

DÉCIMA PRIMERA: EL COAPATAP tendrá derecho en todo tiempo a suspender el servicio temporalmente para hacer reparaciones o para cualquier objeto indispensable al servicio en general, procurando en todo caso que esta suspensión sea lo más corta posible. Si la suspensión es larga, se prevendrá al público con varios avisos oportunos por la prensa, radio u otros medios.



COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA



DÉCIMA SEGUNDA: EL USUARIO se compromete a no retirar ni modificar la instalación del aparato medidor. Únicamente permitirá que el mismo sea revisado, operado y retirado por el personal oficial que designe EL COAPATAP, comprometiéndose a cubrir y responder de los daños y perjuicios que a dichos objetos se ocasionen por personas extrañas al servicio.

DÉCIMA TERCERA: Si llegaren a ser interrumpidos los servicios, materia de este contrato, por casos fortuitos a de fuerza mayor, por causas que no le sean imputables, así como descomposturas de maquinaria y aparatos instalados, el presente contrato quedará en suspenso sin responsabilidades para ninguna de las

partes. Los sellos que se coloquen al equipo de medición, a la llave de estrangulación, a las cajas de protección o a cualquier otro artículo, no podrán ser removidos más que por el personal que a efecto asigne EL COAPATAP o por las autoridades competentes.

DÉCIMA CUARTA: En caso de traspaso o venta de las fincas donde se encuentran conectados los servicios a que este contrato se refiere EL USUARIO o propietario tiene la obligación de cubrir el adeudo que exista en su cuenta con EL COAPATAP y deberá dar aviso de la baja correspondiente a efecto de que se dé de alta al nuevo propietario o se suspenda el servicio. En caso de no cumplir con este requisito, será responsable solidaria y mancomunadamente con el nuevo dueño o usuario de los adeudos causados, así como los que se continúen causando, conforme a lo previsto en el Artículo 151 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

DÉCIMA QUINTA: EL USUARIO se da por enterado y reconoce que no podrá permitir ni conceder derivaciones de las instalaciones del servicio de agua que reciba a otro u otros edificios, predios giros o establecimientos.

DÉCIMA SEXTA: La responsabilidad de EL COAPATAP cesa, precisamente en el punto o entrega del agua potable a EL USUARIO, inmediatamente después del medidor. En consecuencia, cualquier reclamación que surja de este punto en adelante, por ser la parte de la instalación perteneciente a EL USUARIO será de la exclusiva responsabilidad del mismo.

DÉCIMA SÉPTIMA: EL COAPATAP reserva la facultad de cuantificar el gasto individual de agua potable en las tomas de sus usuarios en función de la capacidad de sus instalaciones y de la cuantía integral de la demanda constituyéndose en árbitro exclusivo de la regulación de los caudales de acuerdo con las fluctuaciones de la relación producción demanda, facultad que EL USUARIO desde ahora reconoce y ofrece respetar las disposiciones que para el cumplimiento de esta cláusula; dicte EL COAPATAP.

DÉCIMA OCTAVA: La parte de conexión domiciliaria construida por parte de EL USUARIO, que va de la línea de distribución hasta el parámetro exterior de edificio o barda será conservada a cargo de EL USUARIO. Los gastos que originen la sustitución de tubería, reparación y sustitución o instalación de medidores, y la sustitución del cuadro y sus accesorios serán cubiertos por EL USUARIO.

DÉCIMA NOVENA: EL COAPATAP tendrá derecho sin restricción alguna de parte de EL USUARIO, para instalar, extender, componer, cambiar o quitar la línea, equipo de medición, útiles de estrangulación y demás materiales necesarios para el servicio objeto de este CONTRATO, ya sea que se encuentren en el interior o el exterior de los edificios o en los terrenos en los que se utilicen los propios servicios.

VIGÉSIMA: EL USUARIO se compromete a no verter a través de la descarga de drenaje desechos sólidos, lodos, aceites, sustancias químicas o tóxicas. Cuando sea necesario y lo determine EL COAPATAP, deberá construir EL USUARIO trampas o sistemas que impidan que se descarguen a las redes colectoras de alcantarillado sanitario los desechos mencionados anteriormente.

VIGÉSIMA PRIMERA: EL USUARIO que incurra en las infracciones que marca la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas, se hará acreedor a las sanciones previstas en la misma Ley.

VIGÉSIMA SEGUNDA: Ambas partes manifiestan su conformidad de que las situaciones relacionadas con este contrato, que no se encuentren previstas en el mismo, se resuelvan de conformidad con lo que marca la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas, su reglamento y el reglamento que regula la prestación de los servicios de agua potable en el Municipio de TAPACHULA, Chiapas y las demás leyes aplicables en la materia.

TAPACHULA, CHIAPAS, A ____ DE _____ DE ____.

POR EL COAPATAP

EL USUARIO

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Instalación de los servicios.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

INSTALACION DE LOS SERVICIOS

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS DEL ESTADO DE CHIAPAS.

Artículo 139.- Es obligatoria la instalación de aparatos medidores para la verificación del consumo de agua del servicio público para todos los usuarios no domésticos; en el caso de los usuarios domésticos será obligatorio cuando el análisis de los costos y los beneficios correspondientes lo justifique. al efecto, las tomas deberán instalarse en la entrada de los predios o establecimientos y los medidores en lugares accesibles junto a dicha entrada, en forma tal que se puedan llevar a cabo sin dificultad las lecturas de consumo, las pruebas de funcionamiento de los aparatos y, cuando sea necesario, el cambio de los medidores. los usuarios, bajo su estricta responsabilidad, cuidaran que no se deterioren los medidores.

Artículo 140.- Instalada la toma y hechas las conexiones respectivas, el prestador de los servicios comunicara al propietario o poseedor del predio o establecimiento de que se trate, la fecha de la conexión y la apertura de su cuenta para efectos de cobro.

En los casos en que, con motivo de la instalación de la toma o las descargas, se destruya el pavimento, la guarnición o la banquetta, el prestador de los servicios realizara de inmediato su reparación, con cargo al usuario, en los términos de la presente ley los trabajos deberán efectuarse en un plazo que no exceda de siete días hábiles contados a partir de la fecha en que se ordene su reparación.

Cuando el prestador de los servicios no cumpla con la obligación establecida en este precepto en el plazo señalado, el municipio deberá hacer la reparación del pavimento, la guarnición o la banquetta. según sea el caso, con cargo al prestador de los servicios.

Artículo 141.- Cualquier modificación que se pretenda hacer en el inmueble, giro o establecimiento que afecte las instalaciones de los servicios de agua potable y alcantarillado, obliga a los interesados a formular la solicitud correspondiente ante el organismo operador respectivo, sujetándose a los plazos y procedimientos establecidos para la instalación o conexión del servicio.

En ningún caso el propietario o poseedor del predio podrá operar por sí mismo el cambio del sistema; instalación, supresión o conexión para el agua potable y alcantarillado.

El objetivo de esta Área será la correcta instalación, limitación, reinstalación de tomas de agua potable y descargas de alcantarillado, la instalación de aparatos medidores de consumo y la reparación de la infraestructura urbana que se haya deteriorado con las actividades antes mencionadas.

El encargado de instalaciones recibirá la orden de instalación en el formato denominado “Orden de Instalación” junto con los correspondientes vales de salida de materiales del almacén.

Una toma domiciliaria es la parte del sistema de abastecimiento por medio del cual el usuario dispone de agua en su predio. Su adecuado funcionamiento por medio de una cuidadosa selección de los materiales a utilizar y de la correcta instalación que se haga; en este sentido, no hay que olvidar que la mayor pérdida de agua en los Organismos Operadores se presenta en las formas domiciliarias debida a que principalmente no se cumplen con las especificaciones para su instalación.

En el apartado de inspección y Presupuesto se señaló el esquema que ilustra todos los elementos que integran la toma domiciliaria y su instalación.

COMENTARIOS

El personal encargado de la instalación de los servicios deberá cuidar y acrecentar la imagen del Organismo Operador; de respeto y servicio eficiente a los usuarios y una vez que estén realizadas las actividades, deberá dejar el sitio de trabajo en condiciones aceptables de limpieza, solicitando la firma de aceptación de los trabajos ejecutados.

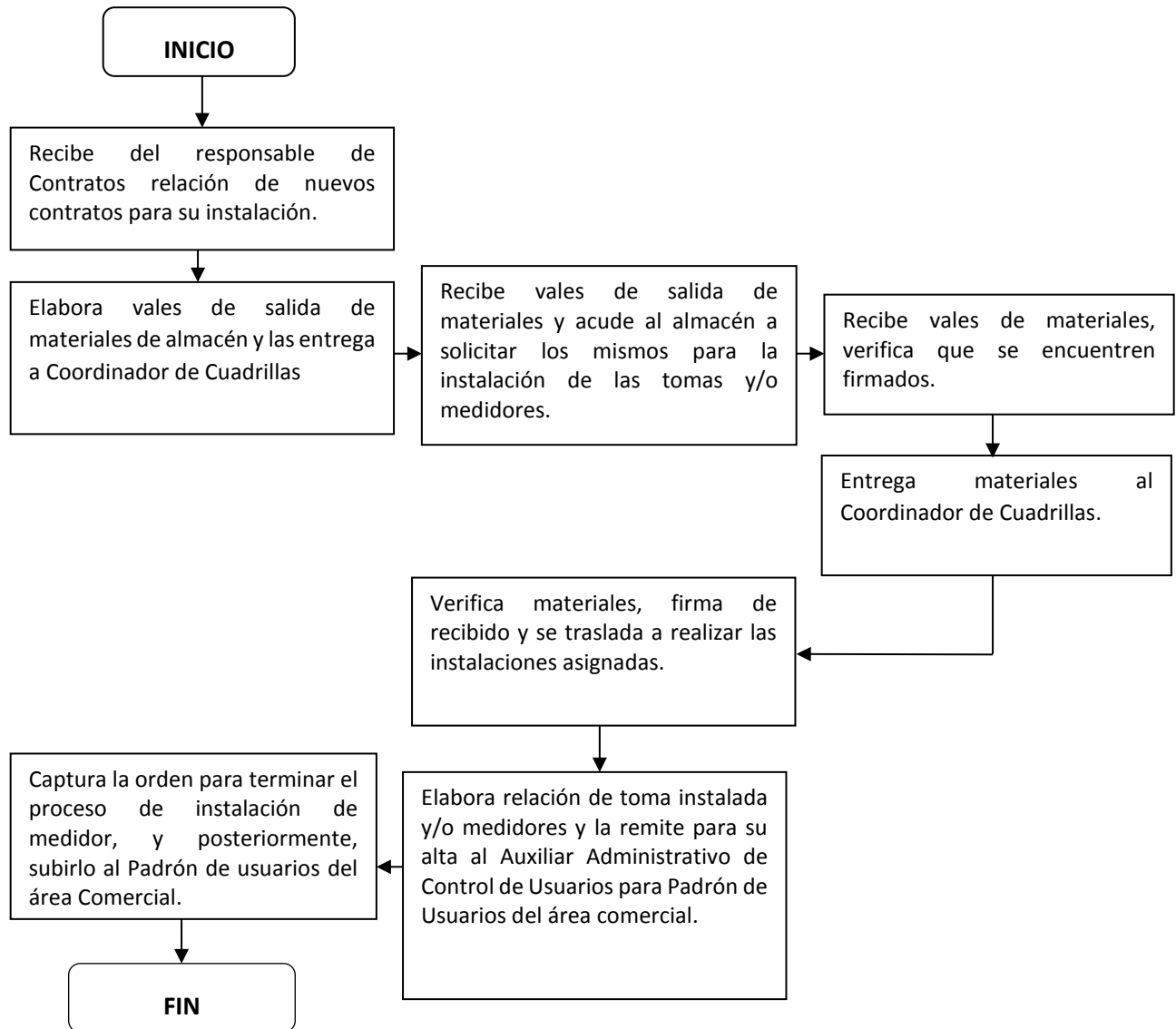
Es importante recalcar que las tomas se deberán instalar en lugares accesibles para la toma de lectura de los consumos de agua, o para cualquier reparación que se tenga que efectuar.

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Instalación de los servicios.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	1	Recibe de Responsable de Contratos relación de nuevos servicios para su instalación o atiende al usuario directamente si quiere comprar un medidor
	2	Elabora vales de salida de materiales de almacén y las entrega a Coordinador de Cuadrillas
Coordinador de Cuadrillas	3	Recibe vales de salida de materiales y acude al almacén a solicitar los mismos para la instalación de las tomas y/o medidores.
Almacén	4	Recibe vales de materiales, verifica que se encuentren firmados.
	5	Entrega materiales al Coordinador de Cuadrillas.
Coordinador de Cuadrillas	6	Verifica materiales, firma de recibido y se traslada a realizar las instalaciones asignadas.
	7	Elabora relación de toma instalada y/o medidores y la remite para su alta al responsable del Padrón de Usuarios del área comercial.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	8	Captura la orden para terminar el proceso de instalación de medidor, y posteriormente, subirlo al Padrón de usuarios del área Comercial.
		FIN

Instalación de servicios

Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	Coordinador de Cuadrillas	Almacén General
--	---------------------------	-----------------



DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Elaboración y captura de cortes por rezago.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

ELABORACION Y CAPTURA DE CORTES POR REZAGO

OFICINA DE REZAGOS

Su objetivo primordial es el de contener el rezago en el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado en un mínimo de dos meses calendario, mediante la aplicación de medidas de corte de servicios a los usuarios que incurran en adeudos superiores al periodo indicado.

BASE LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

Artículo 137.- Firmado el contrato correspondiente y pagado el importe del costo de la instalación, conexión y de las cuotas que correspondan, el prestador de los servicios ordenará la instalación de la toma y la conexión de las descargas de aguas residuales y pluviales, lo cual deberá llevarse a cabo dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de pago en la oficina recaudadora.

Artículo 152.- Todo usuario, tanto del sector público como del sector social o privado, este obligado al pago de los servicios públicos que se presten, con base en las cuotas y tarifas fijadas en los términos de esta Ley.

Artículo 153.- Los usuarios deberán pagar el importe de la tarifa o cuota dentro del plazo razonable que en cada caso señale el recibo correspondiente y en las oficinas que determine el prestador de los servicios.

Fuera de ese plazo, todo pago causará recargos, de conformidad con lo que estipula el Código de la Hacienda Pública del Estado o el Código Fiscal Municipal que corresponda.

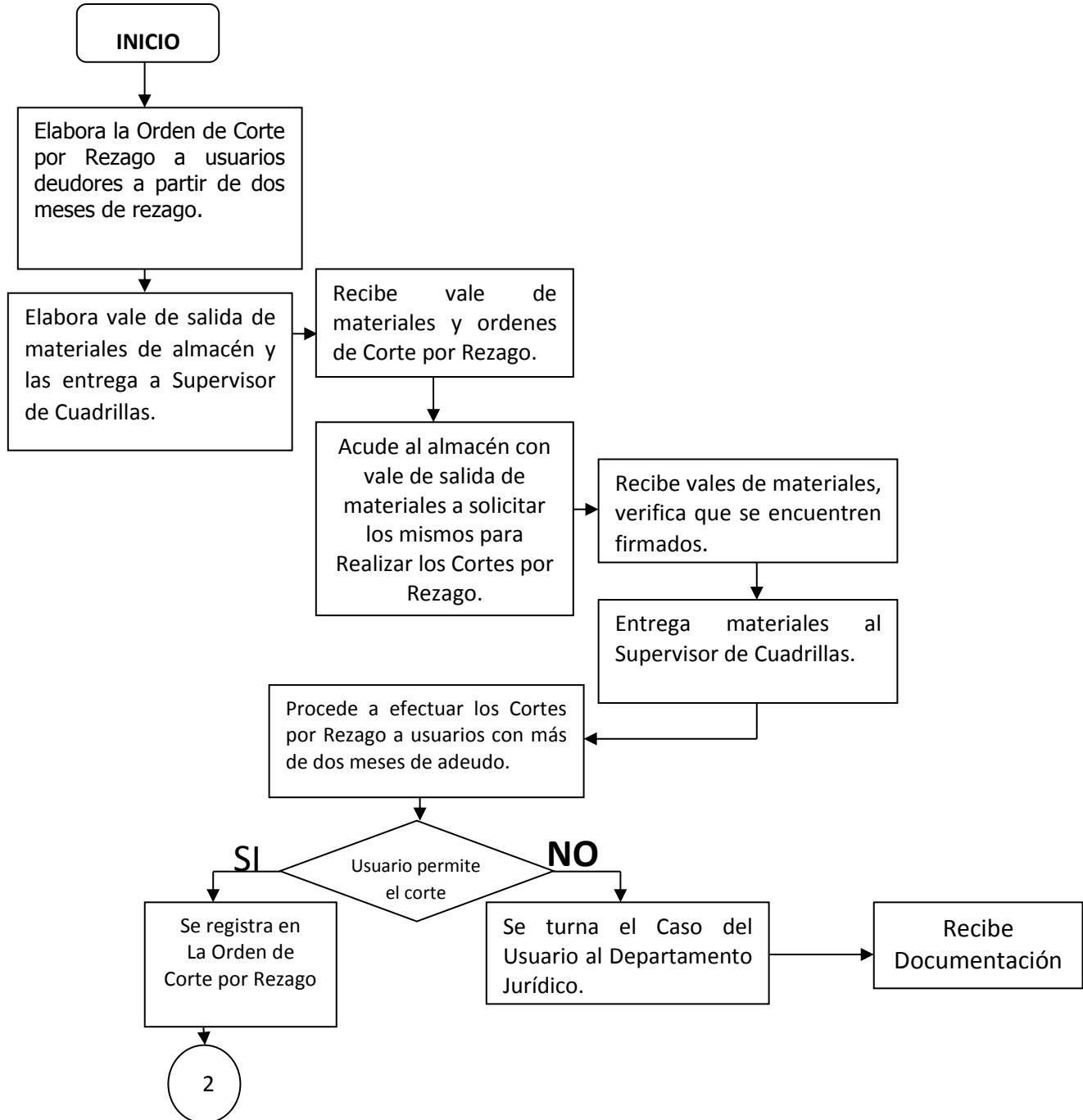
Artículo 155.- El organismo operador, los patronatos o los prestadores del servicio, en su caso, podrán proceder a la suspensión de los servicios en los siguientes casos: **(P.O.E. No. 263, 05-
Noviembre-2010)**

- A) Por falta de pago de dos o más recibos

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Elaboración y captura de cortes por rezago.</i>	
Departamento: Control de Usuarios.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	1	Elabora la Orden de Corte por Rezago a usuarios deudores a partir de dos meses de rezago
	2	Elabora vale de salida de materiales de almacén y las entrega a Supervisor de Cuadrillas
Supervisor de Cuadrillas	3	Recibe vale de materiales y ordenes de Corte por Rezago
	4	Acude al almacén con vale de salida de materiales a solicitar los mismos para realizar los Cortes por Rezago
Almacén General	5	Recibe vales de materiales, verifica que se encuentren firmados.
	6	Entrega materiales al Supervisor de Cuadrillas
Supervisor de Cuadrillas	7	Procede a efectuar los Cortes por Rezago a usuarios con más de tres meses de adeudo.
	8	Si el usuario permite el corte, se registra en la Orden de Corte por Rezago, si el usuario NO permite el corte, se turna el caso del usuario al Departamento Jurídico
Departamento Jurídico	9	Recibe documentación
Supervisor de Cuadrillas	10	Una vez realizadas las ordenes de trabajo de Corte por Rezago, entrega la misma al Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios para la captura de procesos.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	11	Captura la Orden de Corte por Rezago
	12	Posteriormente, sube la información de las Órdenes de Corte Por Rezago al Sistema del Padrón de usuarios del área Comercial.
		FIN

Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	Supervisor de Cuadrillas	Almacén General	Departamento Jurídico
--	--------------------------	-----------------	-----------------------

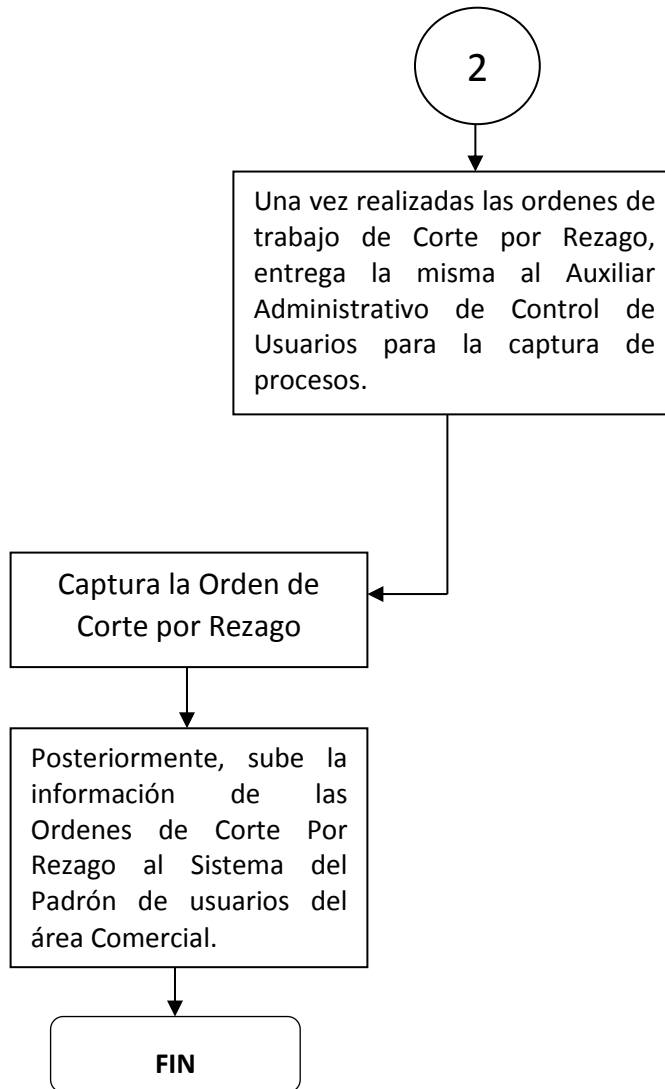


Auxiliar Administrativo
de Control de Usuarios

Supervisor de
Cuadrillas

Almacén General

Departamento Jurídico



DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Elaboración y captura de cortes especiales.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

ELABORACIÓN Y CAPTURA DE CORTES ESPECIALES

BASE LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

Artículo 137.- Firmado el contrato correspondiente y pagado el importe del costo de la instalación, conexión y de las cuotas que correspondan, el prestador de los servicios ordenará la instalación de la toma y la conexión de las descargas de aguas residuales y pluviales, lo cual deberá llevarse a cabo dentro de los treinta días hábiles siguientes a la fecha de pago en la oficina recaudadora.

Artículo 152.- Todo usuario, tanto del sector público como del sector social o privado, este obligado al pago de los servicios públicos que se presten, con base en las cuotas y tarifas fijadas en los términos de esta Ley.

Artículo 153.- Los usuarios deberán pagar el importe de la tarifa o cuota dentro del plazo razonable que en cada caso señale el recibo correspondiente y en las oficinas que determine el prestador de los servicios.

Fuera de ese plazo, todo pago causará recargos, de conformidad con lo que estipula el Código de la Hacienda Pública del Estado o el Código Fiscal Municipal que corresponda.

Artículo 155.- El organismo operador, los patronatos o los prestadores del servicio, en su caso, podrán proceder a la suspensión de los servicios en los siguientes casos: **(P.O.E. No. 263, 05-
Noviembre-2010)**

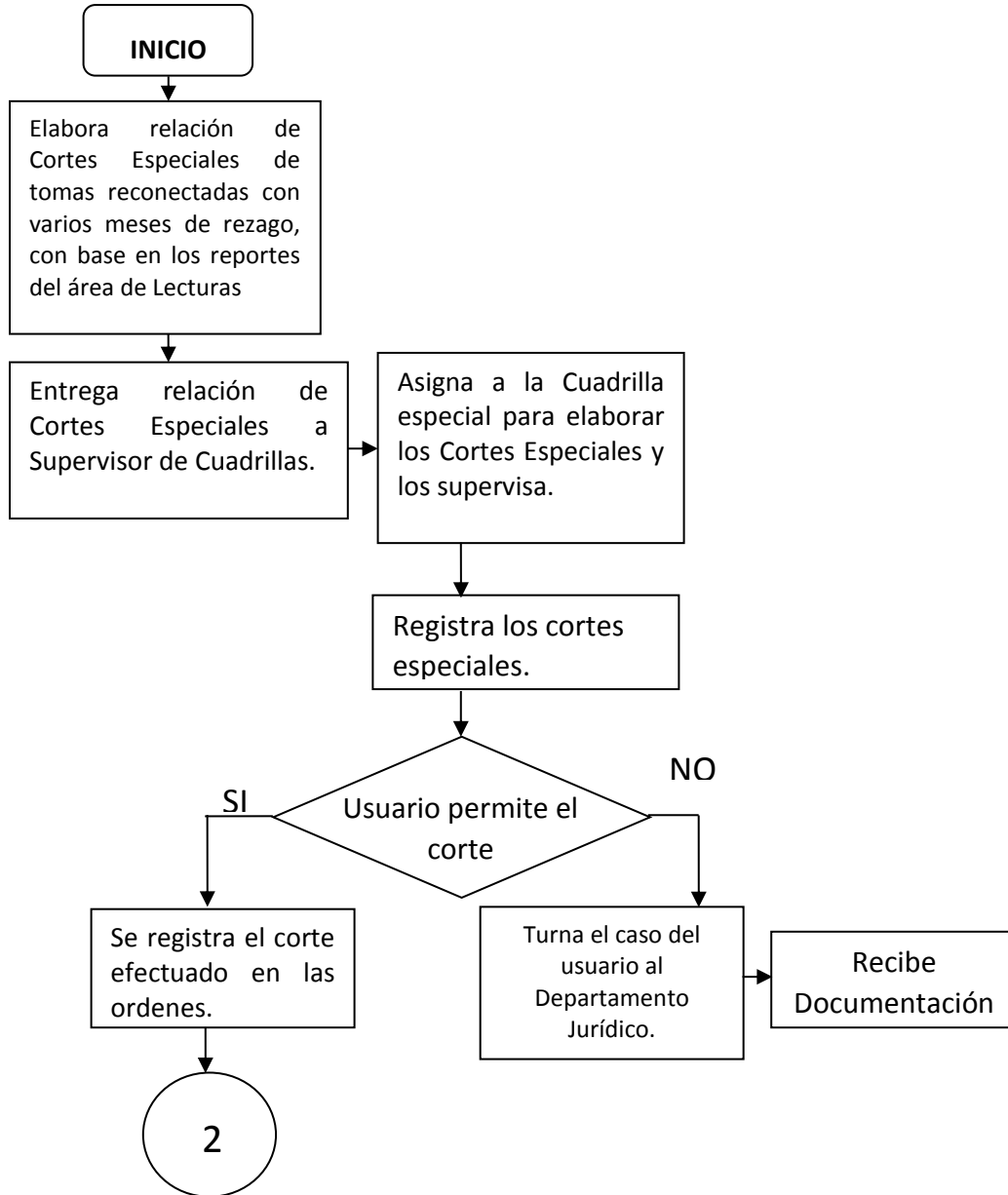
B) Por falta de pago de dos o más recibos

Artículo 159.- Los adeudos a cargo de los usuarios y a favor del organismo operador, exclusivamente para efectos de cobro, tendrán el carácter de créditos fiscales, para cuya recuperación el organismo operador solicitará en los términos de ley a las autoridades correspondientes, el ejercicio del procedimiento administrativo de ejecución. **(P.O.E. No. 263, 05-
Noviembre-2010)**

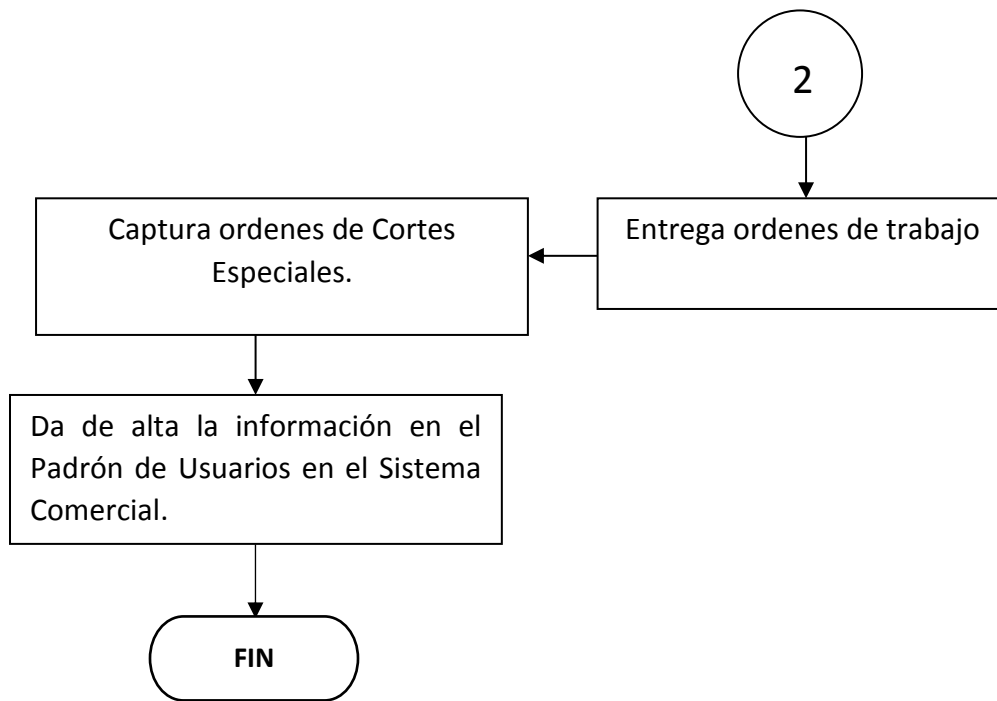
DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Elaboración y captura de cortes especiales.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Brigada de cortes y reconexiones	1	Elabora relación de Cortes Especiales de tomas reconectadas con tres meses en adelante de rezago, con base en los reportes del área de Lecturas
	2	Entrega relación de Cortes Especiales a Supervisor de Cuadrillas
Supervisor de Cuadrillas	3	Asigna a la Cuadrilla especial para elaborar los Cortes Especiales y los supervisa
	4	Con base en la relación de cortes otorgadas por el Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios, hace un registro de los Cortes Especiales efectuados.
	5	Si el usuario permite el corte, se registra en la Orden de Cortes Especiales, si el usuario NO permite el corte, se turna el caso del usuario al Departamento Jurídico.
Departamento Jurídico	6	Recibe Documentación.
Supervisor de Cuadrillas	7	Una vez realizadas las ordenes de trabajo de Cortes Especiales, entrega la misma al Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios para la captura de procesos.
Auxiliar Administrativo de Departamento Control de Usuarios	8	Captura la Orden de Cortes Especiales
Departamento Jurídico	9	Posteriormente, sube la información de las Órdenes de Cortes Especiales al Sistema del Padrón de usuarios del área Comercial.
		FIN

Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	Supervisor de Cuadrillas	Departamento Jurídico	Usuario	Caja
--	--------------------------	-----------------------	---------	------



Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	Supervisor de Cuadrillas	Departamento Jurídico	Usuario	Caja
--	--------------------------	-----------------------	---------	------

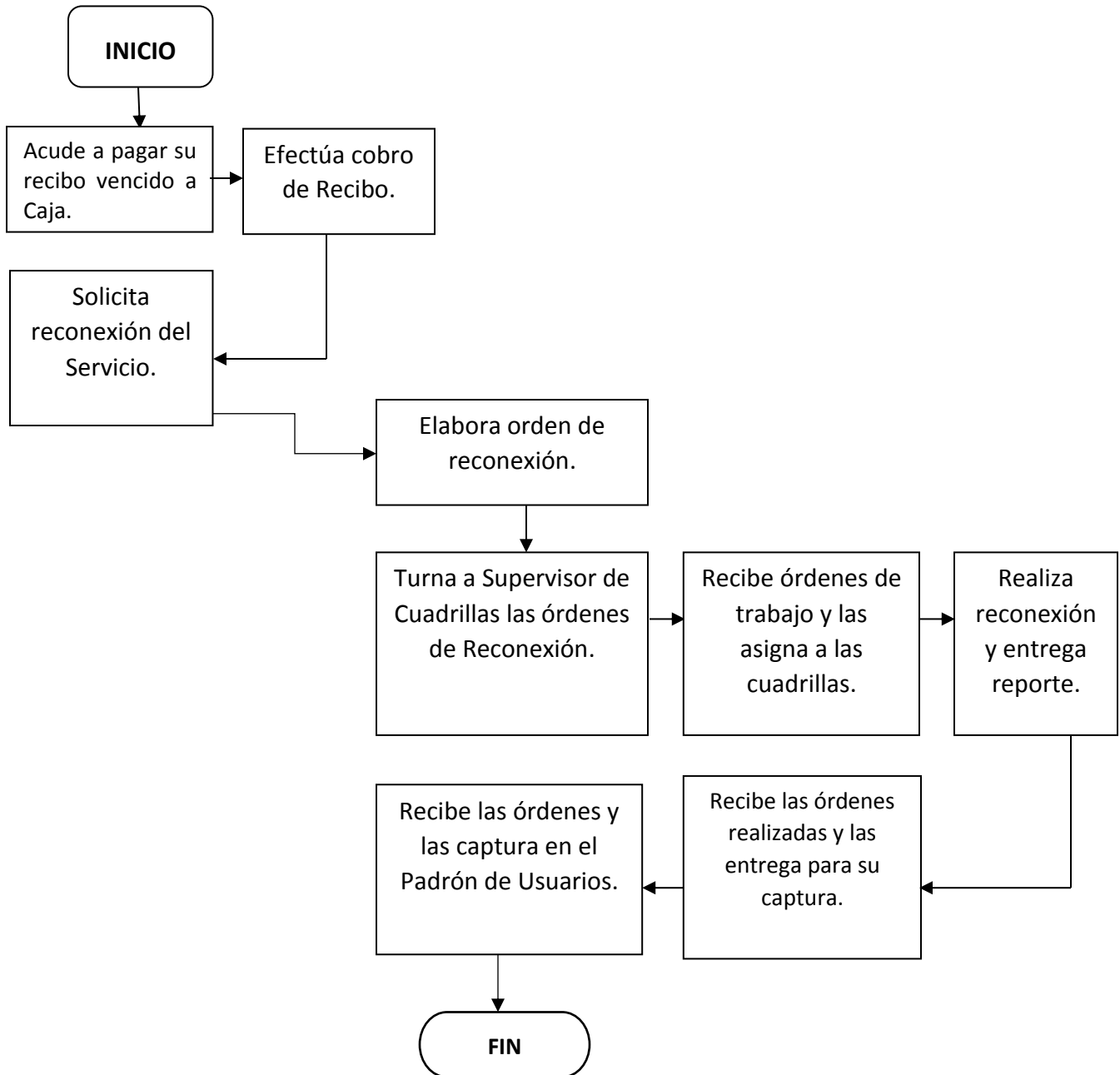


DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Elaboración y captura de reconexiones.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

ELABORACIÓN Y CAPTURA DE RECONEXIONES

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Usuario	1	Acude a pagar su recibo vencido a Caja.
Cajera (o)	2	Efectúa cobro de recibo vencido.
Usuario	3	Acude al Departamento de Control de Usuarios para solicitar la reconexión del servicio.
Auxiliar Administrativo de Reconexiones	4	Elabora orden de reconexión.
	5	Turna a Supervisor de Cuadrillas las ordenes de Reconexión.
Supervisor de Cuadrillas	6	Recibe y asigna ordenes de Reconexión a las diferentes cuadrillas
Brigada de cortes y reconexiones	7	Acude a los domicilios para realizar las reconexiones.
Supervisor de Cuadrillas	8	Una vez realizadas las ordenes de Reconexión, entrega al Auxiliar Administrativo del Departamento de Control de Usuarios para su captura digital.
Auxiliar Administrativo de reconexiones	9	Recibe las ordenes de Reconexión efectuadas
	10	Captura digitalmente las ordenes de Reconexión y posteriormente las sube al Padrón de Usuarios del área Comercial.
		FIN

Usuario	Caja	Auxiliar Administrativo de Reconexiones	Supervisor de Cuadrillas	Brigada de Cortes y Reconexiones
---------	------	---	--------------------------	----------------------------------

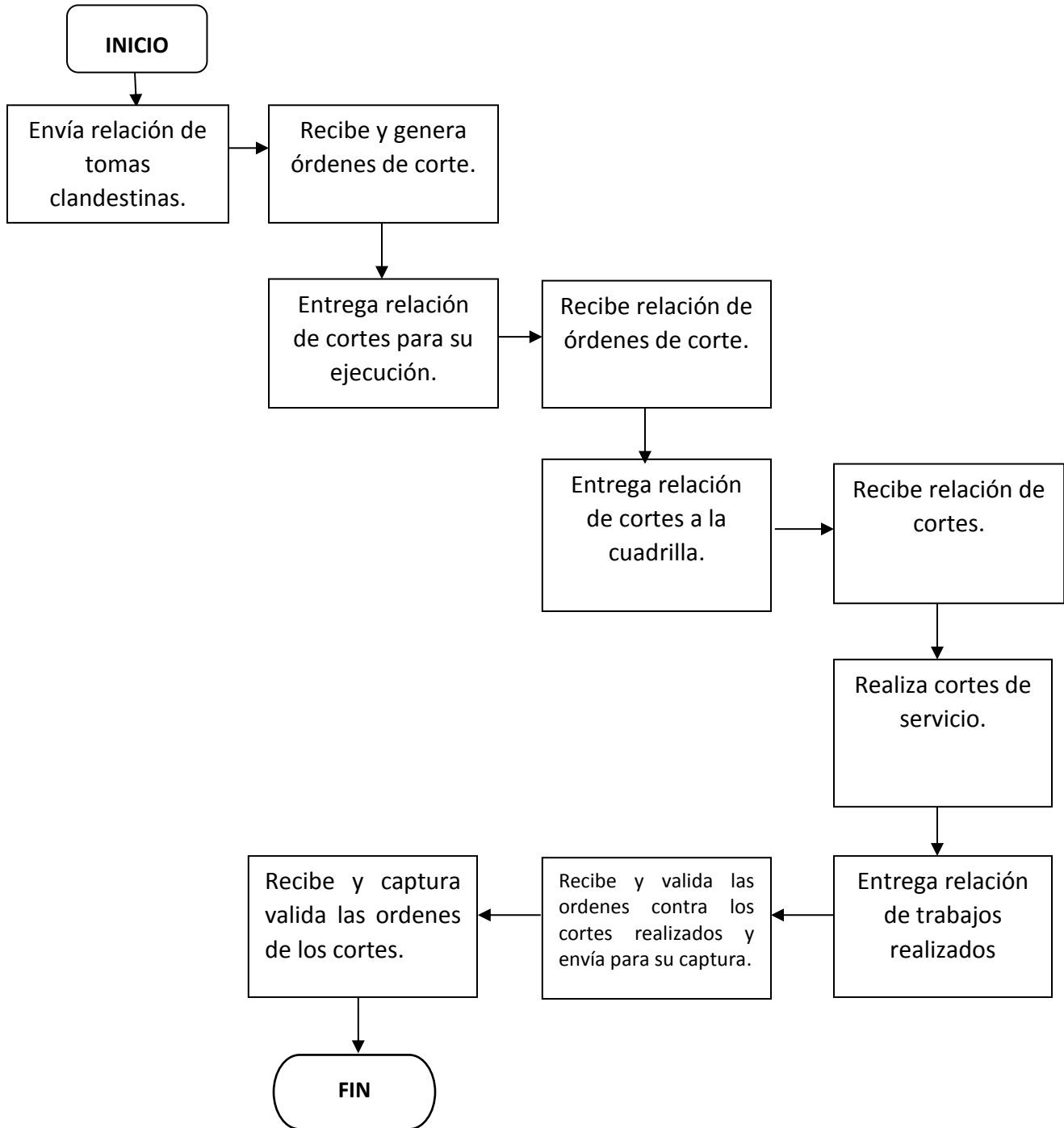


DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Elaboración y captura de tomas clandestinas.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

ELABORACIÓN Y CAPTURA DE TOMAS CLANDESTINAS

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Medición y Lecturas	1	Envía relación de tomas clandestinas detectadas a Auxiliar de Control de Usuarios.
Lectoristas	2	Genera las órdenes de Cortes de tomas Clandestinas.
	3	Entrega la relación al Supervisor de Cuadrillas.
Supervisor de Cuadrillas	4	Recibe relación de Cortes de Tomas Clandestinas.
	5	Entrega la relación el Jefe de la Cuadrilla Especial para que se realicen los cortes.
Brigada de Cortes y Reconexiones	6	Reciben relación y realizan los cortes de tomas clandestinas.
	7	Entregan a Supervisor de Cuadrillas el reporte de los trabajos realizados.
Supervisor de Cuadrillas	8	Valida las ordenes contra los trabajos realizados y las entrega al Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuario	9	Recibe y Captura las ordenes de los trabajos realizados por la Brigada de Cortes y Reconexiones.
		FIN

Departamento de Medición y Lecturas	Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	Supervisor de Cuadrillas	Brigada de Cortes y Reconexiones
-------------------------------------	--	--------------------------	----------------------------------

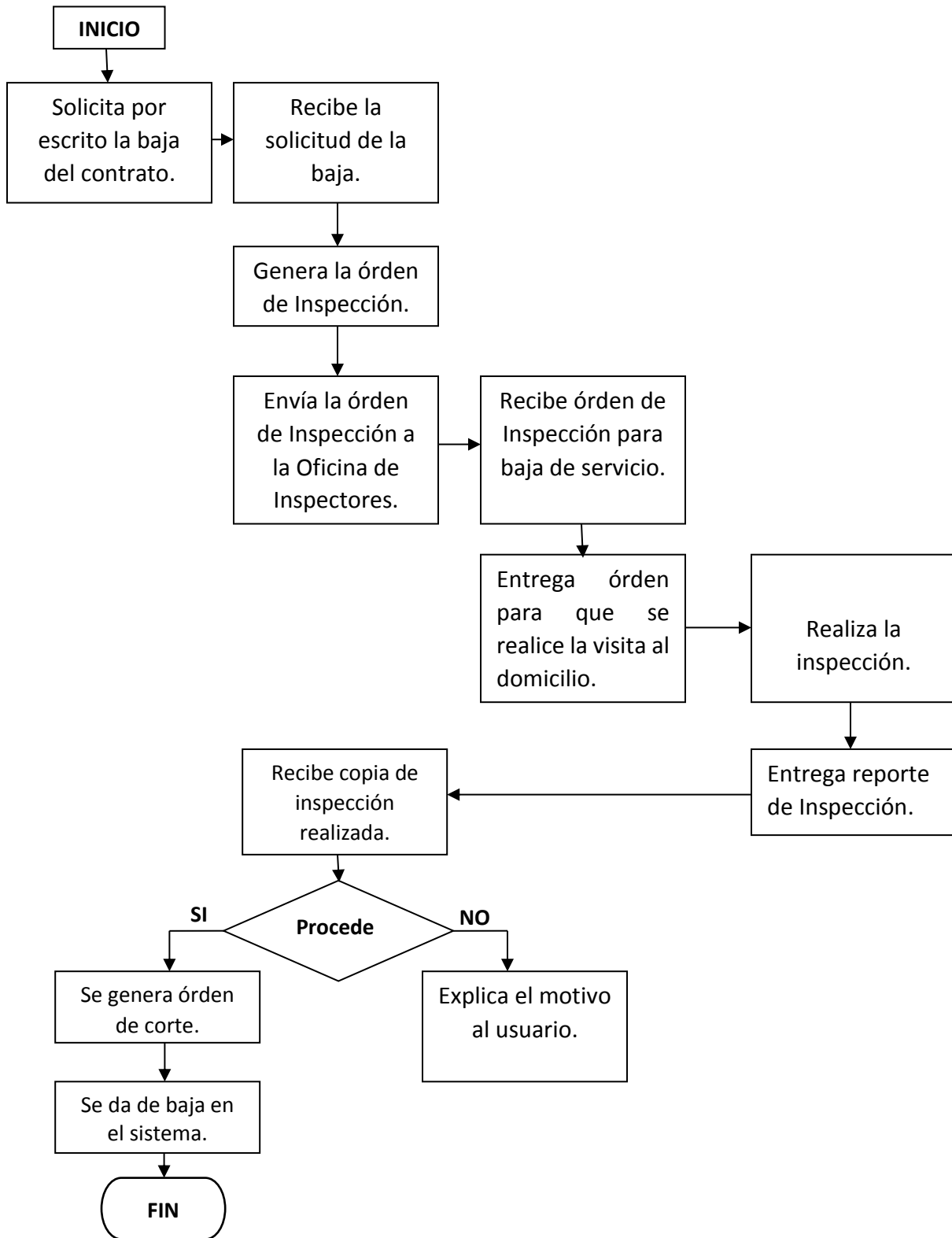


DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Elaboración y captura de bajas definitivas.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

ELABORACIÓN Y CAPTURA DE BAJAS DEFINITIVAS

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Usuario	1	Solicita por escrito la baja del contrato de agua.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	2	Recibe solicitud de baja.
	3	Genera orden de inspección de toma para detectar si el inmueble está habitado, deshabitado, si tiene pozo, etc.
	4	Envía orden de inspección al departamento de inspectores.
Departamento de Inspectores	5	Recibe orden de inspección para baja del servicio.
	6	Entrega la orden al inspector para que realice la visita al inmueble.
Inspector	7	Realiza la inspección.
	8	Entrega reporte al Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios.
Auxiliar Administrativo de Control de Usuario	9	Recibe copia de la inspección realizada.
		SI procede la baja definitiva se genera una orden de corte y se le da de baja en el sistema, si NO procede se le explica al usuario el motivo.
		FIN

Usuario	Auxiliar Administrativo de Control de Usuarios	Departamento de Inspectores	Inspector
---------	--	-----------------------------	-----------



DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Padrón de Usuarios.</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

PADRON DE USUARIOS

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS DEL ESTADO DE CHIAPAS

Artículo 23:

XIV.-FORMULAR Y MANTENER ACTUALIZADO EL PADRON DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS A SU CARGO;

El padrón de usuarios es el documento en el que se anotan los datos correspondientes a los usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Su importancia radica en que ofrece la oportunidad de iniciar el establecimiento de una organización administrativa que permita disponer de información precisa, oportuna y confiable sobre cada uno de los usuarios localizados en la zona geográfica atendida.

Además, los datos registrados sirven de base para encaminar funciones orientadas a mejorar la concerniente de consumos, ampliación del servicio, etc.

Ahora bien, los elementos que debe contener el padrón de usuarios, dependerá de la situación específica de cada Organismo Operador, sin embargo, se buscará que los datos proporcionen una información suficiente en posibilidades utilitarias para identificar y caracterizar al usuario y conocer los servicios Instalados, con miras a un mejoramiento en la administración y calidad del servicio. De este modo, para el registro de datos se tomarán en cuenta, entre otras, las siguientes normas.

- a) Registrar como usuario a la persona física o moral propietaria del predio, no a otra en ninguna circunstancia.
- b) Toda modificación al registro, en su contenido y organización, deberá ser autorizada solo por el jefe del área comercial.
- c) Mantener actualizado el registro de usuarios haciendo las correcciones en forma oportuna.
 - Asignar un número de contrato por usuario
 - Los cambios de usuarios se realizarán previa comprobación de compra o posesión del inmueble.
 - Comprobar que no exista diferencia entre usuarios registrados, contratados y facturados.

- Clasificar a los usuarios en domésticos, Comerciales, Colectivo, Dependencias, Industriales y otros.
- Registrar a los usuarios reales, factibles y potenciales.

PREDIO. – Lote o terreno con o sin construcción, delimitado o diferenciado de otros predios, sea física (barda) o conceptualmente (límites o colindancia en planos).

USUARIO. – Persona física o moral que suscribe un contrato de servicios con los Organismos Operadores cuyo uso puede estar destinado a vivienda, comercio, industria, a instituciones públicas u otros.

USUARIO REAL. – El que ha contratado y se le está proporcionando el servicio.

USUARIO FACTIBLE. – Aún no recibe el servicio, pero es factible proporcionárselo por mediante una ampliación a la red de distribución.

USUARIO POTENCIAL. – No posee los servicios, sin embargo, es posible proporcionárselo, por existir red de distribución frente a su domicilio.

USUARIO INACTIVO O LIMITADO. – Es el que tiene limitado o suspendido el servicio de agua temporalmente y no se le emiten facturas en forma regular.

USUARIO CANCELADO. – Tiene suprimido el servicio de agua y/o alcantarillado y se le canceló el contrato.

USUARIO CLANDESTINO. – Cuenta con los servicios sin haber suscrito un contrato o sin autorización del organismo, y por lo tanto no paga la utilización de éstos.

TOMA DOMICILIARIA. – Es el medio a través del cual se provee de los servicios de agua potable a un usuario.

DESCARGA DOMICILIARIA. – Es el medio a través del cual se desaloja el agua residual de un predio a la red de alcantarillado.

CLASIFICACION DE USUARIOS

1.- Doméstico Popular. - Se aplicará a las casas habitación ubicadas regularmente en las zonas marginadas o en la periferia de la ciudad y que el inmueble sea de una planta y durante su construcción no se haya empleado estructuras, materiales y acabados de lujo o aquellas que cuenten con piso firme, techo de lámina de cartón, paredes de bajareque y barro, que carecen de cisterna, que la familia percibe bajos ingresos y que el área de construcción no rebase los 40 metros cuadrados.

2.- Doméstico Medio.- Se aplicará a las casas habitación de interés social, sin aplicaciones, que predominan en la construcción la mampostería, piso de loseta, o material similar, habiéndose

empleado estructuras y materiales de costos medio, que dispone de más de un depósito para el almacenamiento de agua, que cuenta con dos recamaras y más de un baño, que sus moradores perciben ingresos medios, viviendas sin jardín y sin alberca, que en el área de construcción no rebase los 80 metros cuadrados.

3.- Doméstico Residencial. - Se aplicará a todas aquellas casas habitación que se encuentren ubicadas en zonas y /o conjuntos residenciales; asimismo como también las construidas con materiales costosos o de lujo, acabados finos y que cuenten entre otras cosas con áreas de jardín, tres o más recamaras, dos o más baños, y que el área de construcción rebase los 80 metros cuadrados.

4.- Servicio Colectivo. - Cuando el servicio se presta a dos viviendas o más, vecindades o edificios de departamentos, destinados a casa habitación; incluyendo también cuando en un mismo inmueble se verifique la existencia de dos o más viviendas (No comercial, no locales comerciales).

5.- Servicio Comercial Nivel I.- Se entenderá como Servicio Comercial Nivel I, el que se proporciona a todo establecimiento que se dedique a la compra-venta de cualquier artículo, prestaciones de servicios públicos o privados, quedando comprendido los siguientes giros:

Tiendas de (abarrotes, ropa, discos, alimentos naturistas, artículos dentales, artículos fotográficos, telefonía, artículos de computación, frutas y verduras, regalos, materiales médicos, materiales de construcción, refacciones diversas, tatuajes, venta de macetas, tendejones), agencias de: (motos, viajes, veterinarias, aseguradoras, alcoholeras, billares), bodegas, carnicerías, carpintería, casas de empeño y de cambio, casetas telefónicas, cenadurías, centros de fotocopiado, centros de rehabilitación, cerrajerías, depósitos de refrescos, cocinas económicas, consultorios médicos, ciber, despachos y oficinas privadas, expendios y bodegas de café, farmacias florerías, funerarias, gimnasios y centros de relajación y/o expendios y bodegas de café, farmacias, florerías, funerarias, gimnasios y centro de relajación y/o clínica de belleza (spa) , guarderías oficiales, joyerías, jugueterías, juglerías, notarias, oficinas de partidos políticos, sastrerías, talleres mecánicos de (bicicletas, soldadura y torno), herrerías, taquerías, expendios de pan, vulcanizadoras, zapaterías, y los giros que utilicen el agua en cantidad mínima.

6.- Servicio Comercial Nivel II.- Se entenderá como Servicio Comercial Nivel II, el que se proporciona a todo establecimiento que se dedique a la compra-venta de cualquier artículo, prestaciones de servicios, quedando comprendidos los siguientes giros: restaurantes, tiendas de autoservicios (Incluyendo aquellas que presten servicio las 24 horas), farmacias y/o establecimientos que pertenezcan a cadenas comerciales nacionales y/o trasnacionales, baños públicos, bares y cantinas, venta de alcohol, carnicerías, billares, cines, clínicas y hospitales particulares, laboratorios, escuelas particulares, clubes deportivos y de esparcimiento, bancos de sangre, centros nocturnos, discotecas, bodegas de embotelladoras, guarderías particulares, velatorios, recintos feriales o instalaciones de feria, instituciones, organismos y dependencias del sector paraestatal, hoteles, panteones particulares, agencias de automóviles y los demás que tengan altos consumo de agua. Así mismo se consideran dentro de este nivel los inmuebles que ocupen dos o más locales comerciales.

7.- Dependencias Nivel I.- Se entenderá como servicio a dependencias dentro del Nivel I, el que se proporciona a toda clase de edificios o instalaciones en las que se encuentren instalados oficinas u organismos municipales y escuelas públicas, en donde no se realicen actividades comerciales.

8.- Dependencias Nivel II.- Se entenderá como servicio a dependencias dentro del Nivel II, el que se proporciona a toda clase de edificios o instalaciones en las que se encuentren instaladas oficinas para organismos y/o instituciones federales y estatales; incluyendo los organismos paraestatales, descentralizados, desconcentrados y autónomos.

9.- Servicio Industrial.- Se entenderá como servicio industrial aquel en el que se utiliza el agua como materia prima o insumo básico en la producción de bienes o servicios, tales como embotelladoras de agua purificadas y de bebidas envasadas, fábricas de hielo, fábricas de helados, nieves y paletas, fábricas de mosaicos, lavanderías, lavado de vehículos, molinos de nixtamal, tortillerías, tenerías, todo tipo de fábricas y similares, además de los que a criterios del organismo operador sean ubicados en ese rango por el consumo de agua requerida para su funcionamiento.

9.- Otras. - Se entenderá por servicio a otras, el que se proporcione a edificios que se utilicen para actividades no lucrativas; como templos, iglesias, organizaciones no gubernamentales, centros de rehabilitación y similares.

Para que los cobros sean justos y equitativos, en todo el Municipio y en todo los Usos es obligatoria la instalación de medidores en la toma domiciliaria para determinar los consumos.

COMENTARIOS

El listado del padrón de usuarios puede ser general y total. Pero se vuelve de importancia al manejo parcial de él, así de este se puede obtener algunos listados por su importancia y se puede citar de los más relevantes para el trabajo en un Organismo Operador, tal como el padrón de usuarios de altos consumos y otros más que es el de descargas peligrosas o contaminantes, para lo cual es conveniente que por otros medios se obtenga un listado de ese tipo de usuarios y una vez que se obtiene cruzarlo con el que tenemos registrado, así podremos comprobar que por nombre o por domicilio pueden estar en una clasificación que no les corresponde.

PADRON DE USUARIOS

PROCEDIMIENTO

- Con la relación de tomas instaladas se da de Alta al usuario.
- Se le asigna el número consecutivo y el correspondiente en el padrón, así como la ruta de lectura.
- Se registra la clasificación de usuarios domésticos, comerciales e industriales de acuerdo a la inspección.
- Se registra a los usuarios reales, factibles y potenciales.
- Se mantiene actualizado el listado de todos los usuarios.
- Se turnan los datos al proceso de facturación.

BASE LEGAL

Artículo 23 Ley de Aguas para el Estado de Chiapas.

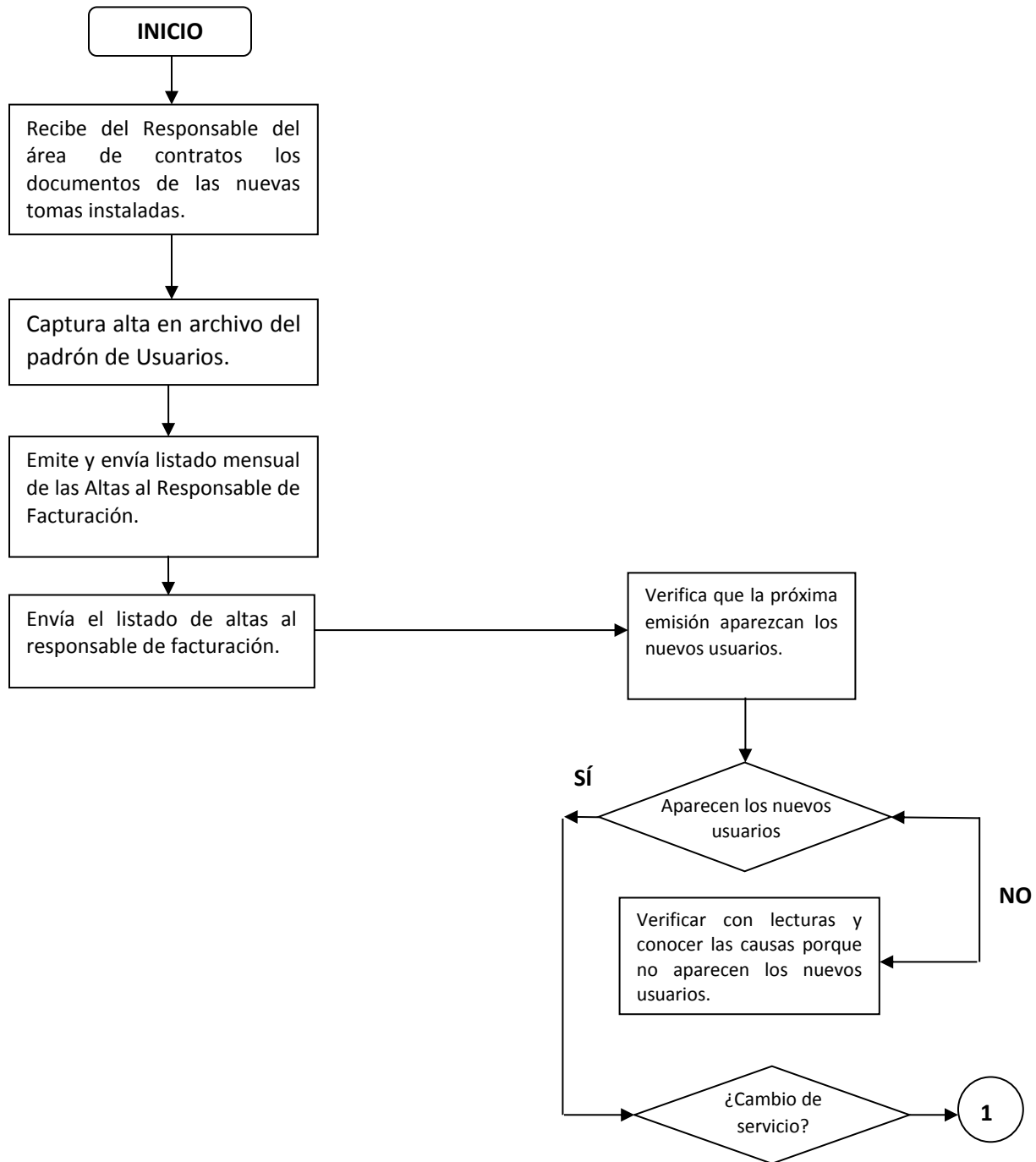
FORMATOS A UTILIZAR

Relación de tomas instaladas.

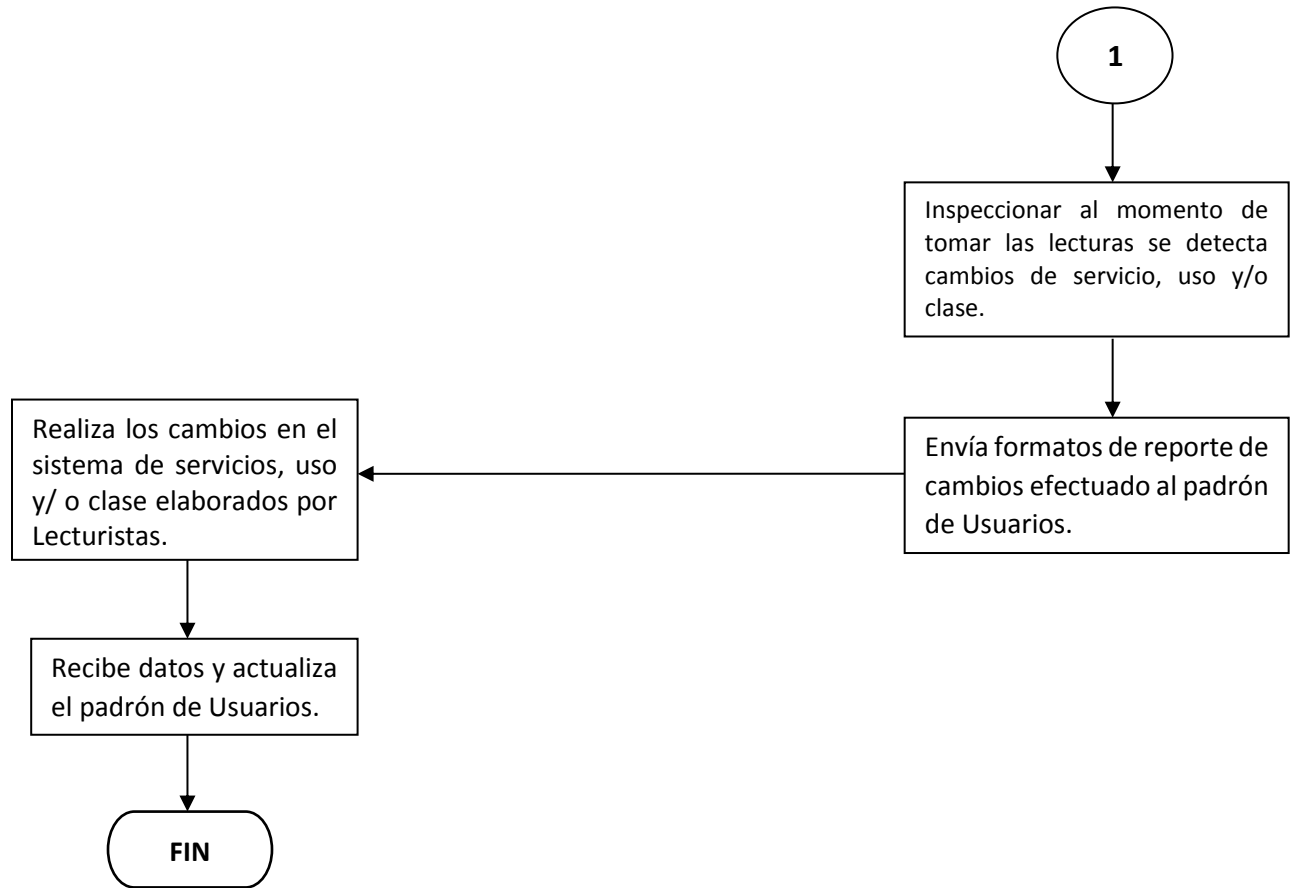
DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Padrón de Usuarios (Altas, bajas y cambios).</i>	
Área: Departamento de Control de Usuarios.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Lecturas y Medición	1	Recibe de Responsable del área de contratos la relación de nuevas tomas instaladas. En forma "A, B y C" vacía los datos de cada nuevo usuario y lo envía al Área de Facturación.
	2	Captura las Altas y las da de alta en el sistema mediante los documentos recibidos por el área de contratación recibida en el archivo de padrón de Usuarios. Emite listado mensual de las Altas registradas en ese periodo. Envía listado de Altas al responsable de Facturación.
Oficina de Facturación	3	Verifica que en la próxima emisión de facturación aparezcan los nuevos usuarios.
	4	Si no aparecen, acude al Departamento de Lecturas y Medición a notificarlo y conocer las causas.
	5	Sí aparecen, revisa que los datos sean correctos.
	6	Sí es incorrecto, corrige y envía relación de cambios al responsable de padrón de usuario.
Lectorista	7	Si durante su recorrido de toma de lectura y reparto de recibos detecta cambios en el uso o tipo de servicio o en el número del aparato medidor lo reporta al Auxiliar administrativo del área de lecturas Envía reporte de cambios detectados a Auxiliar administrativo.
Departamento de Lecturas y Medición	8	Realiza los cambios en el sistema mediante los formatos de captura elaborados por los Lectoristas En Formato "A, B y C" reporta cambios a procesos de datos. Recibe y actualiza el Padrón de Usuarios.
		FIN

Responsable de Padrón de Usuarios	Oficina de Facturación	Lectorista
-----------------------------------	------------------------	------------



Responsable de Padrón de Usuarios	Oficina de Facturación	Lectorista
-----------------------------------	------------------------	------------



DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Solicitud y elaboración de inspecciones por inconformidad en el servicio.</i>	
Departamento: Inspectores.		

SOLICITUD Y ELABORACIÓN DE INSPECCIONES POR INCONFORMIDAD EN EL SERVICIO

BASE LEGAL

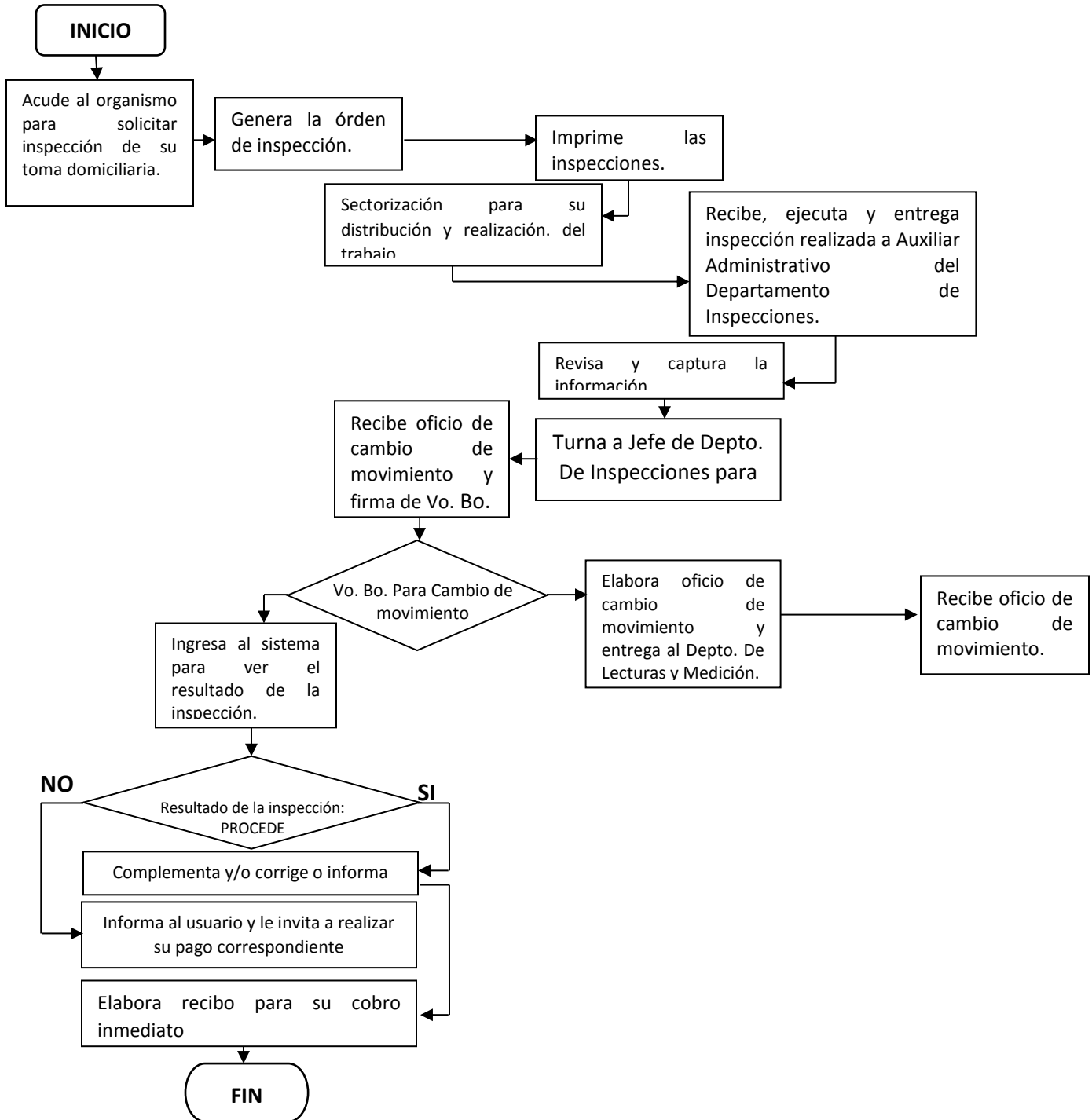
Artículos 128,129, 132, 133, 134 y 135
de la Ley de Aguas para el Estado
de Chiapas.

FORMATO A UTILIZAR

Hoja de inspección

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Usuario	1	Acude al organismo para solicitar inspección de su toma domiciliaria.
Sucursales y Deptos. del Área Comercial	2	Recepciona la inconformidad y genera la inspección.
Inspectores	3	Ingresa al sistema e imprime las solicitudes de inspección entregando estas debidamente requisitados al jefe de depto.
Departamento de Inspectores	4	Revisa, secciona por sectores y distribuye a los inspectores para su ejecución
Inspectores	5	Recibe solicitud de inspección y procede a trasladarse al domicilio indicado para realizar dicho trabajo.
Departamento de Inspectores	6	Recibe las inspecciones ya realizadas y procede a checar la bitácora y capturar la información proporcionada por el inspector.
	7	Si hay algún movimiento de cambio le informa al jefe de inspectores para darle el visto bueno.
	8	Procede a elaborar el oficio para ser enviado al departamento de Medición para su ejecución.
Departamento de Lecturas y Medición	9	Recibe oficio de cambio de movimientos.
Inspectores	10	Una vez que fueron capturadas las inspecciones se procede a ordenarlas por ruta para después ser archivada en su respectivo recopilador.
		FIN

Usuario	Encargados (as) de sucursales y Departamentos de Dirección comercial	Departamento de inspectores	Inspectores	Departamento de Lecturas y Medición
---------	--	-----------------------------	-------------	-------------------------------------



DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Medición de los consumos y repartos de recibos.</i>	
Área: Departamento de Lecturas y Medición.		

MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS Y REPARTOS DE RECIBOS

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

ARTICULO 156.- EL SERVICIO DE AGUA POTABLE QUE DISFRUTEN LOS USUARIOS EN LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO, SERA MEDIDO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 139.

EN LOS LUGARES EN DONDE NO HAYA MEDIDORES O MIENTRAS ESTOS NO SE INSTALEN, LOS PAGOS SE HARAN CON BASE EN LAS CUOTAS FIJAS PREVIAMENTE DETERMINADAS.

CUANDO NO SEA POSIBLE MEDIR EL CONSUMO DEBIDO A LA DESTRUCCION TOTAL O PARCIAL DEL MEDIDOR RESPECTIVO, EL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS PODRA OPTAR POR DETERMINAR LOS CARGOS EN FUNCION DE LOS CONSUMOS ANTERIORES, INDEPENDIEMENTE DE LOS CARGOS A CUBRIR POR LA REPOSICION DEL MEDIDOR.

El efectuar la determinación de consumos, lleva implícito una micromedición; es decir; la cuantificación periódica y constante del consumo efectuado por cada usuario durante el lapso establecido previamente, el cual, para los Organismos Operadores normados por la Comisión Estatal, será mensual.

Así la determinación de consumos es un elemento indispensable en el Organismo Operador, al contribuir a establecer mediante la cuantificación del volumen entregado a los usuarios, los montos que recuperará por la prestación de los servicios, lo cual impacta directamente la posición financiera del mismo. Además, se puede tener el conocimiento del agua no contabilizada.

La implantación de la determinación de consumos en pequeños sistemas rurales, tiene la ventaja de que la magnitud de los problemas a los que se enfrenta, es menor a la que se presenta en las ciudades. Sin, embargo puede enfrentar obstáculos que limitarían fuertemente su implantación. Esta situación puede conducir a que la determinación de consumos fuese limitada, llevándose a cabo totalmente bajo estimaciones, o a través del cobro de servicios vía cuota fija.

Con base en lo anterior y a la situación socioeconómica de la comunidad rural, el organismo operador puede formular estrategias para cumplir su contenido social, sin olvidar el aspecto financiero y poder establecer la micromedición más adecuada que le permita obtener la mayor captación posible por la prestación del servicio.

Finalmente, la micromedición de consumos requiere de infraestructura costosa, que posiblemente no se justificaría en un medio rural, tal es el caso de la colocación de medidores en cada toma

instalada, la organización y operación del taller de medidores y posiblemente la facturación del servicio.

Una alternativa podría ser que los sistemas rurales, encontraran apoyo en organismos mayores, los cuales, al proporcionar su infraestructura y experiencias, podrían contribuir favorablemente a la implantación de la determinación de consumos.

Una vez que se ha llevado a cabo el proceso de la facturación de todos los usuarios se deben de revisar y ordenar todos los recibos en base a una ruta de reparto de recibos en los domicilios de los usuarios.

El reparto debe ser con tiempo anticipado para el vencimiento del pago del periodo, A estos recibos se les puede agregar una leyenda en base a la Ley el tiempo que tienen para liquidar su adeudo y las sanciones a las que se hacen acreedores si no cumplen con los plazos indicados, esta leyenda servirá de trámite administrativo de primera notificación para iniciar la facultad económico coactiva del cobro.

REQUISITOS BASICOS

La implantación de la micro medición de consumos, debe contar con la existencia previa de los siguientes elementos:

- Un registro o padrón confiable que servirá de base para la determinación de consumos.
- Reglamento de servicio, que establecerá las relaciones entre el organismo y los usuarios y los derechos y obligaciones para ambas partes, así como las sanciones correspondientes.
- Sistema tarifario adecuado, que permita determinar el monto a cobrar a los usuarios, por los diferentes volúmenes consumidos.
- Infraestructura para lectura, que soporte a la micro medición. Dicha infraestructura consta de Un catastro de medidores confiable, uno o más Lecturistas debidamente capacitados; un conjunto de medidores adecuados e instalados y servicios de taller de medidores, propios o de terceros.
- Servicio de facturación y cobro de los servicios.
- La voluntad general del organismo de implantar la determinación de consumos.

COMENTARIOS

En la gran mayoría de los casos, la micromedición debe implantarse primeramente para los grandes consumidores; (Aquellos en que el agua es insumo o materia prima) a continuación, en los predios en los que existan varias unidades de consumo y deberá extenderse paulatinamente a los usuarios de consumo menores, hasta alcanzar el nivel de micro medición adecuado para el organismo, es decir, lograr en la micro medición, una cobertura del 100 %, siempre y cuando sea costeable.

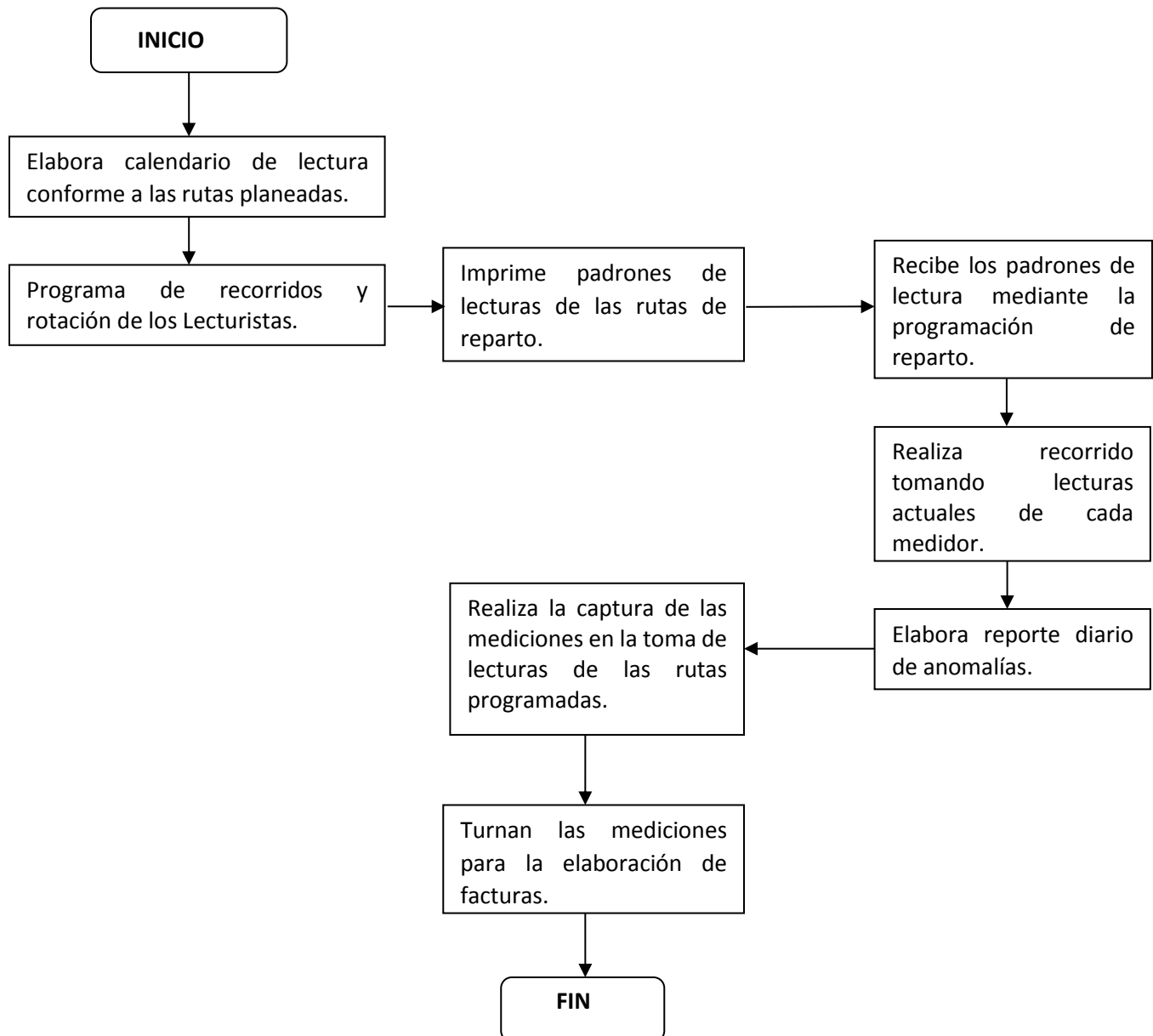
Los formatos que hay que utilizar en caso de que la facturación sea por procesamiento de datos es el primer talón que se emite junto con la factura o recibo para cobrar al usuario.

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Medición de los consumos y repartos de recibos.</i>	
Área: Departamento de Lecturas y Medición.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Lecturas y Medición	1	Elabora el calendario de las lecturas conforme a las rutas planteadas.
	2	Programa los recorridos de los Lecturistas y la rotación de los mismos.
	3	Imprime los padrones de lectura.
Lectorista	4	Recibe los padrones de lectura
	5	Lleva a cabo el recorrido de la ruta tomando la lectura actual de cada medidor.
	6	Entrega los padrones de lecturas con las mediciones que se tomaron en el recorrido de la ruta.
	7	Realiza la captura de las mediciones en la toma de lecturas de las rutas programadas
Departamento de Lecturas y Medición	8	Turnan las mediciones a la elaboración de facturas.
		FIN

Departamento de Lecturas y Medición

Lectorista



DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Facturación.</i>	
Área: Departamento de Lecturas y Medición y la Coordinación de Informática.		

FACTURACIÓN

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

ARTICULO 140.- INSTALADA LA TOMA Y HECHAS LAS CONEXIONES RESPECTIVAS, EL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS COMUNICARA AL PROPIETARIO O POSEEDOR DEL PREDIO O ESTABLECIMIENTO DE QUE SE TRATE, LA FECHA DE LA CONEXION Y LA APERTURA DE SU CUENTA PARA EFECTOS DE COBRO.

En los organismos operadores de agua potable y saneamiento en donde se encuentre implantando el método de facturación por computación en sus dos modalidades ya sea con equipo propio o facturación desde el centro, se utilizará el recibo que arroja el computador, este recibo se elabora mensualmente y se entrega en el domicilio del usuario sirviendo de notificación del total del adeudo, ya que este recibo tiene la ventaja de acumular los adeudos de meses atrasados que no han sido liquidados.

Este proceso de facturación por computación nos da listado o reportes mensuales del importe del total y cada uno de los usuarios, el cual nos sirve de control y de registro de la facturación. Además, nos presenta otro listado del número de meses que nos ha dejado de pagar, lo cual nos sirve para poder limitar al usuario o para llevar a cabo un programa de recuperación de rezagos.

COMENTARIOS

En virtud de que el servicio a base de medidor se cobra una vez que ha transcurrido el mes de que se proporciona y el de la cuota fija por adelantado, para integrar la facturación de cualquier mes deberá tomarse el valor del servicio a base de cuota fija del mes que se reporta, más el servicio en base a la lectura del mes anterior.

En caso de algunas tomas, por circunstancias especiales, no tengan servicio, se omitirá el cargo en las columnas de valores, pero se anotará el nombre del usuario en el orden cronológico de contrato, indicando en el renglón que no tiene servicio, con el objeto de que el número total de tomas coincida con las registradas en el padrón de usuarios.

El encargado del Área Comercial deberá una vez que se tiene procesada la facturación, analizar los registros de los Altos Consumidores a efecto de verificar que sean correctos. Así mismo realizará actividades de manera selectiva, con total del listado de facturación.

**FACTURACIÓN
PROCEDIMIENTO**

- Realiza la impresión de recibos para su reparto por la ciudad.
- Se extrae información del sistema para generar las notificaciones por rezago.
- Se realiza reporte de facturación junto con el de bomberos
- Se auxilia otros deptos. en relación al sistema comercial
- Se turnan las mediciones para la elaboración de facturas.

BASE LEGAL

Artículo 140 de la Ley de Aguas para
el Estado de Chiapas

FORMATO A UTILIZAR

Ruta de Lectura
Boleta de Lectura
Reporte de Anomalías

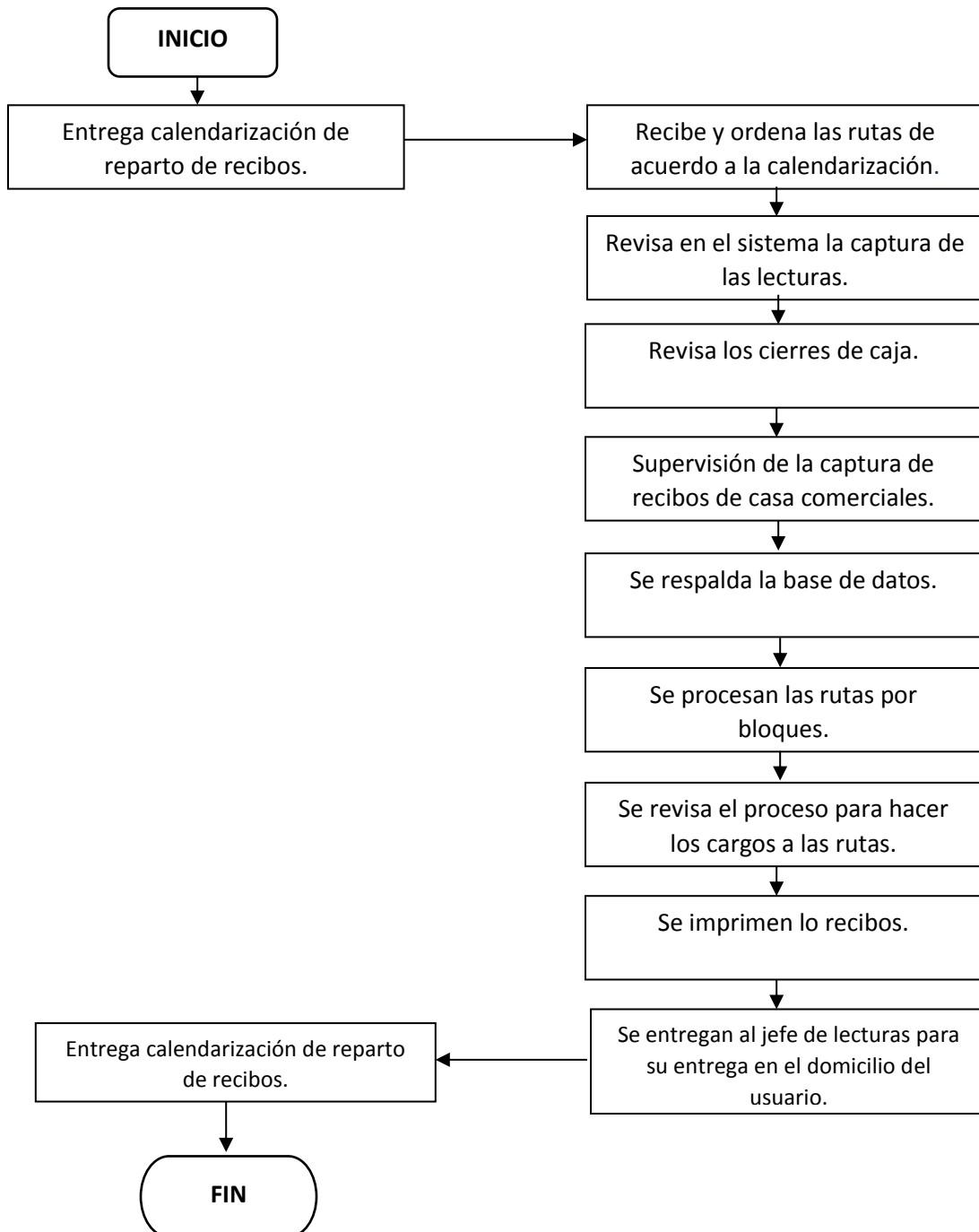
DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Facturación.</i>	
-----------------------------	---	--

Área: Departamento de Lecturas y Medición y la Coordinación de Informática.		
--	--	--

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Medición y Lecturas	1	Entrega calendario de reparto de recibos.
Oficina de Facturación	2	Ordena la ruta de acuerdo a la calendarización del área de lecturas
	3	Revisa si la captura de las lecturas del mes está en el sistema
	4	Revisa los cierres de caja
	5	Supervisión de la captura de los recibos que cobran las casas comerciales.
	6	Respaldo de la base de datos
	7	Se procesan las rutas por bloques
	8	Se revisa el proceso para realizar los cargos a la ruta
	9	Se imprimen los recibos
	10	Se entregan al jefe de medición y Lecturas para su entrega en el domicilio del usuario.
		FIN

Departamento de Lecturas y Medición

Oficina de Facturación



DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Atención al público.</i>	
Área: Departamento de Atención al Público.		

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Hay que recordar que el concepto de servicio del agua potable y alcantarillado es aquel que se caracteriza por proporcionar un bienestar social y que este debe ser en formato continua y de calidad. El bienestar no es función exclusiva de la autoridad municipal sino con responsabilidad con la propia sociedad.

Lo anterior es lo que el usuario del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento espera del servicio público, y por lo tanto debemos mostrar en todo momento ese espíritu de servicio.

En la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento se debe de poner toda nuestra atención y esfuerzo para atenderlo. Se señala aquí como ejemplos, cuando un usuario acude ante nosotros para notificar las quejas para no estar abastecido adecuadamente, porque el recibo que llegó no va de acuerdo al consumo con el valor cobrado o por alguna fuga no atendida.

El usuario que llega ante esa unidad normalmente viene a dejar una queja, pero también puede venir por alguna duda, si es por la primera debemos de utilizar el reporte de quejas en el cual anotamos el día que acude el quejoso así como su dicho ya sea por fuga de agua potable interior o exterior, fallas en el medidor o problemas del drenaje, además, en este formato inmediatamente enseguida tenemos un espacio para anotar como fue atendida la queja, con todo esto se hace un reporte de quejas atendidas y pendientes, aquí también podemos hacer el vacío de desperfectos encontrados por el Lecturista cuando hizo su recorrido.

COMENTARIOS

Cuando la persona viene a preguntar por un trámite o cualquier otra duda, debemos estar preparados con folletos y trípticos en las cuales nos adelantamos a esas preguntas, que pueden ser de lo que necesita para solicitar una toma de agua así como su costo, otro ejemplo puede ser cuando es un usuario que adeuda y quiere llevar a cabo un convenio.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

PROCEDIMIENTO

- Recibe y atiende con cortesía y amabilidad al público que asiste al Organismo Operador.
- Informa sobre solicitudes de servicio y todos los requisitos para la contratación
- Atiende todas las notificaciones y llamadas sobre fugas de agua y alcantarillado en la ciudad.
- Recibe todas las quejas y sugerencias que genera el usuario por prestación de los servicios.
- Informa directamente de las actividades realizadas.

BASE LEGAL

Contrato de servicios.

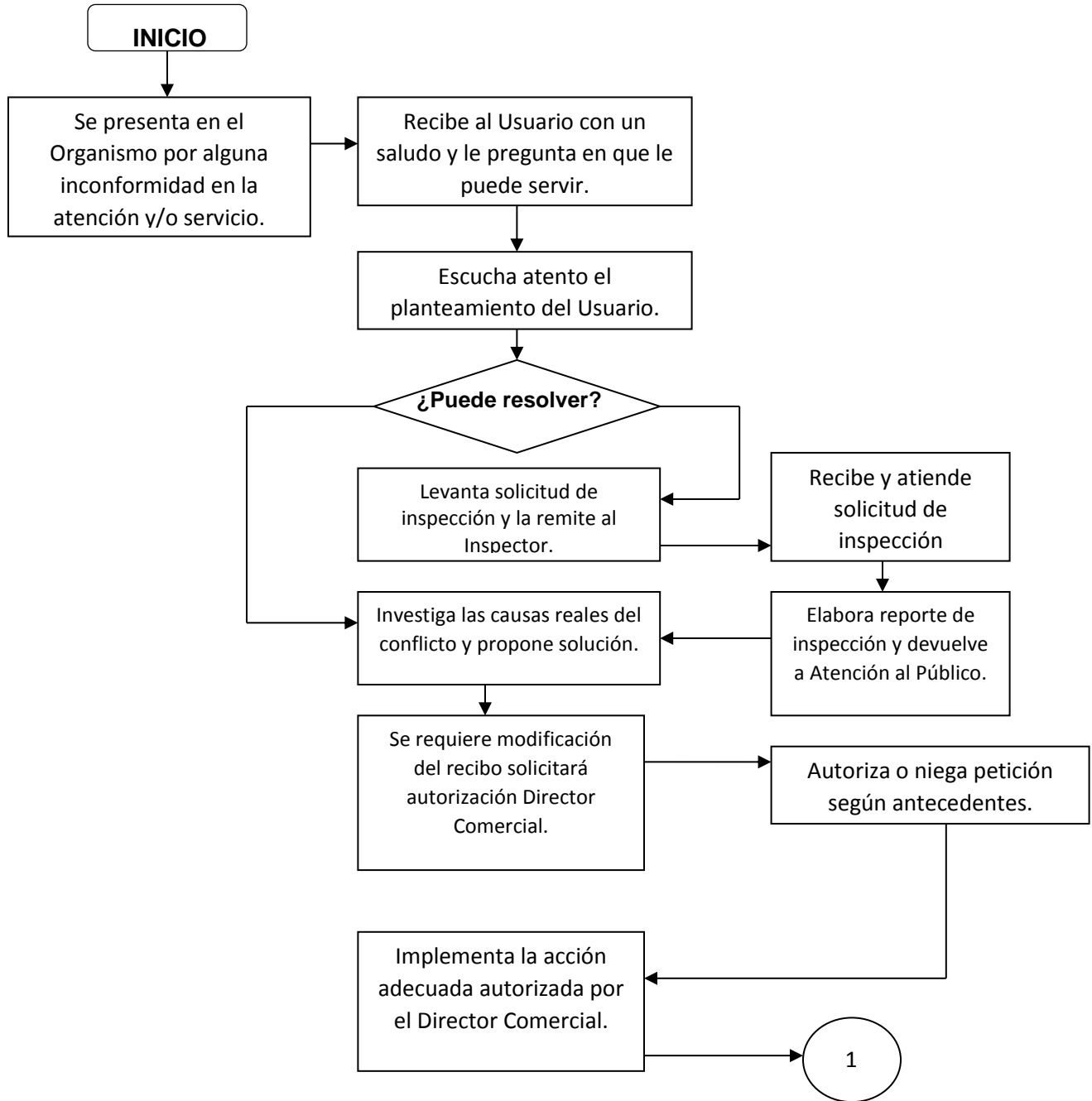
FORMATOS A UTILIZAR

- Reporte de Fugas
- Reporte de Quejas
- Reporte de Sugerencias.

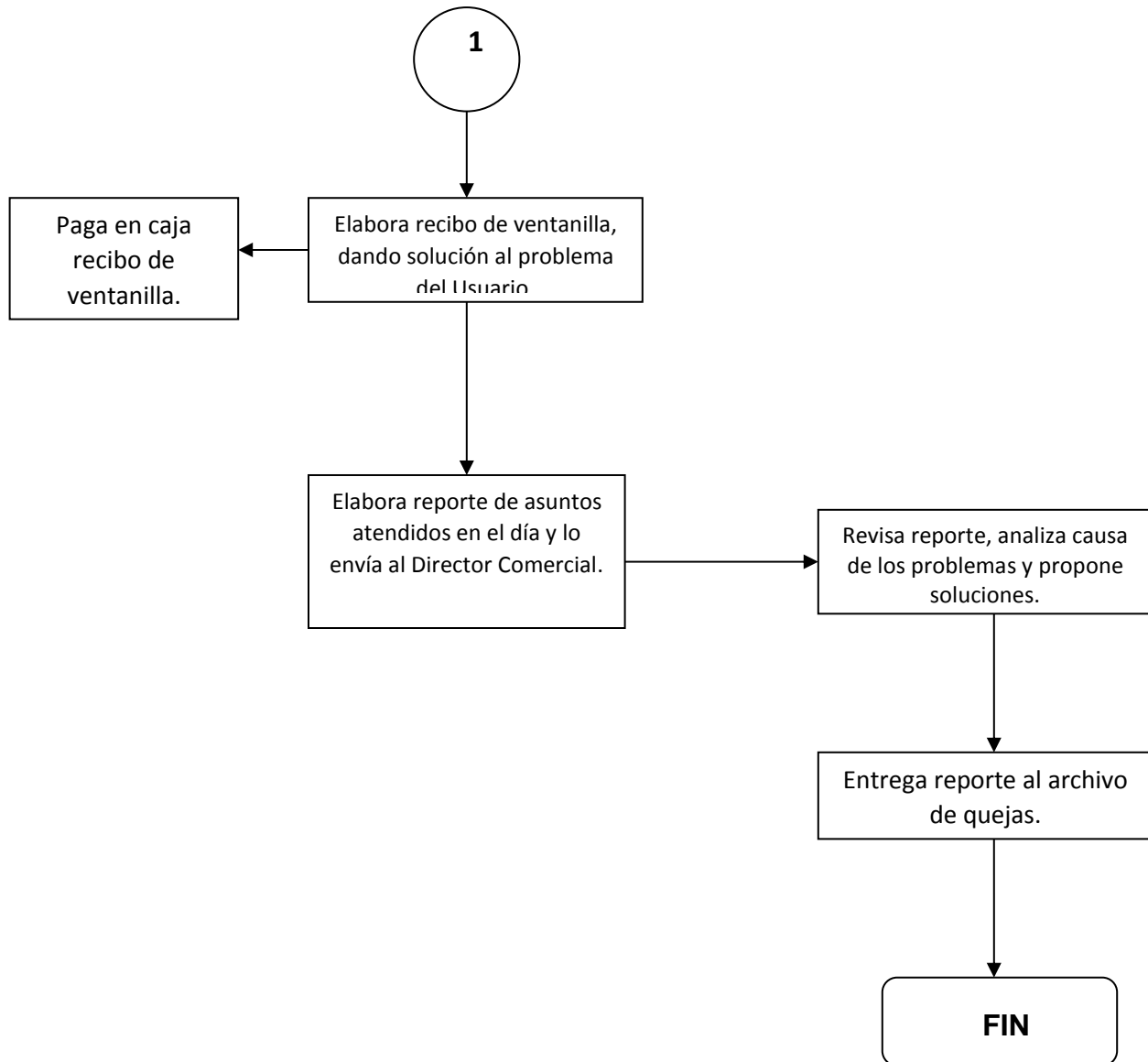
DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Atención al público.</i>	
Área: Departamento de Atención al Público.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Usuario	1	Se representa en el Organismo por alguna inconformidad en la atención y/o servicio.
Departamento de Atención al Público	2	Recibe al usuario con un saludo y le pregunta en que le puede servir.
	3	Escucha con toda atención el planteamiento del usuario.
	4	Si no puede resolver la inconformidad del usuario, levanta solicitud de inspección y la remite al inspector.
	5	Si puede resolver, investiga las causas reales del conflicto y propone solución real y justa.
	6	Si procede ajuste en los montos del recibo de pago, debe solicitar autorización del Responsable del Área comercial mediante justificación por escrito.
Inspector	7	Recibe y atiende solicitud de inspección. Elabora reporte de inspección y devuelve a Atención al Público.
Director Comercial	8	Autoriza o niega petición de acuerdo a datos y antecedentes del usuario.
Departamento de Atención al Público	9	Implementa la atención adecuada y autorización por el Responsable de la Dirección Comercial.
	10	Elabora recibo de ventanilla solucionando el problema planteado por el usuario.
	11	Diariamente elabora reporte de asuntos atendidos y lo envía al Responsable de la Dirección Comercial.
Usuario	12	Paga en caja recibo de ventanilla
Director Comercial y/o Coordinador Comercial	13	Recibe reporte diario de quejas atendidas y analiza causas de los problemas y toma medidas para reducir el número de quejas.
	14	Integra reporte de archivo de quejas.
		FIN

Usuario	Departamento de Atención al Público	Inspector	Director Comercial y/o Coordinador Comercial
---------	-------------------------------------	-----------	--



Usuario	Departamento de Atención al Público	Inspector	Director Comercial y/o Coordinador Comercial
---------	-------------------------------------	-----------	--



FORMATO PARA REPORTE DE INSPECCION POR QUEJAS

SISTEMA DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

ORGANISMO OPERADOR

NOMBRE		FOLIO	T.U.		MEDIDOR	CONTRATO	No. DE ORDEN
DOMICILIO	COLINDANTES					TELEFONO	

ANOMALIAS DETECTADAS

MEDIDOR	AGUA
<input type="checkbox"/> Al revés	<input type="checkbox"/> Codo
<input type="checkbox"/> Bypass	<input type="checkbox"/> Fregadero
<input type="checkbox"/> Destruído	<input type="checkbox"/> Lavabo
<input type="checkbox"/> Mal instalado	<input type="checkbox"/> Lavadero
<input type="checkbox"/> Sin tapa	<input type="checkbox"/> Llave de jardín
<input type="checkbox"/> Con agua	<input type="checkbox"/> Llave de paso
<input type="checkbox"/> Obstáculos	<input type="checkbox"/> Nipie
<input type="checkbox"/> Obs ruido	<input type="checkbox"/> Medidor
<input type="checkbox"/> Sello violado	<input type="checkbox"/> Regadera
<input type="checkbox"/> Trabado	<input type="checkbox"/> Sanitario
<input type="checkbox"/> Viano Roto	<input type="checkbox"/> Tinaco
<input type="checkbox"/> Otros	<input type="checkbox"/> Otros

GIRO COMERCIAL	LOCALES

FECHA	Inspector	Comercial	Usuario
ORDEN INSPECCIÓN			

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Recuperación de rezagos.</i>	
Área: Departamento de Atención al Público.		

RECUPERACIÓN DE REZAGOS

FUNDAMENTO LEGAL

LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE CHIAPAS

ARTICULO 155.- EL ORGANISMO OPERADOR, LOS PATRONATOS, LA COMISION ESTATAL O LOS PRESTADORES DEL SERVICIO, EN SU CASO, PODRAN PROCEDER A LA SUSPENSION DE LOS SERVICIOS EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- A) POR FALTA DE PAGO DE DOS O MAS RECIBOS;
- B) CUANDO NO EXISTA AUTORIZACION PARA LA CONEXION A LA RED OFICIAL, O SE REALICEN DERIVACIONES NO AUTORIZADAS A OTROS PREDIOS; Y
- C) SE DE UN USO DISTINTO AL CONTRATADO.

NO OBSTANTE, SOLO PODRA RESTRINGIRSE LOS SERVICIOS CUANDO SE TRATE DE EDIFICIOS DESTINADOS A SERVICIOS ASISTENCIALES Y DE EDUCACION PUBLICA.

LO ANTERIOR SE REALIZARÁ PREVIO APERCIBIMIENTO POR ESCRITO AL USUARIO OMISO, RESPETANDO SU DERECHO DE AUDIENCIA.

ARTICULO 158.- POR CADA DERIVACION, EL USUARIO PAGARA AL PRESTADOR DE LOS SERVICIOS EL IMPORTE DE LAS CUOTAS DE CONEXION QUE CORRESPONDAN A UNA TOMA DE AGUA DIRECTA, ASI COMO EL SERVICIO RESPECTIVO.

ARTICULO 159.- LOS ADEUDOS A CARGO DE LOS USUARIOS Y A FAVOR DEL ORGANISMO OPERADOR O DE LA COMISION, EXCLUSIVAMENTE PARA EFECTOS DE COBRO, TENDRAN EL CARACTER DE CREDITOS FISCALES, PARA CUYA RECUPERACION EL ORGANISMO OPERADOR SOLICITARA EN LOS TERMINOS DE LEY A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES, EL EJERCICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EJECUCION.

La unidad de cobranza deberá de revisar los listados de quienes no han pagado a tiempo su recibo e iniciar inmediatamente el proceso de cobranza a usuarios morosos por medio de notificaciones con plazos cortos o perentorios para hacer efectiva la cobranza agregándole los gastos de cobranza, recargos y en su caso honorarios.

El proceso de cobranza se indica con el análisis de los usuarios con retraso en el pago de sus recibos, es conveniente que el encargado del Área Comercial con base en el conocimiento de los

usuarios, en su comportamiento (meses de rezago e importes), clasificación y niveles de ingresos, establezca estrategias para implantar programas específicos para reducir los montos de rezago, como ejemplo podemos citar, seleccionar como primera instancia a los giros industriales y comerciales, por tener mayor capacidad de pago y por el hecho de que a través del consumo del agua obtienen en su actividad un beneficio económico y de ahí en adelante ir descendiendo en los niveles de los usuarios hasta alcanzar a los clasificados como popular.

Es importante señalar que la actividad de la cobranza para abatir los rezagos existentes debe ser constante y permanente requiriendo darles un seguimiento a los usuarios morosos, para ello también, se puede programar acciones específicas como descuentos en recargos, campañas de visitas a usuarios en su domicilio entre otras buscando siempre incentivar el pago.

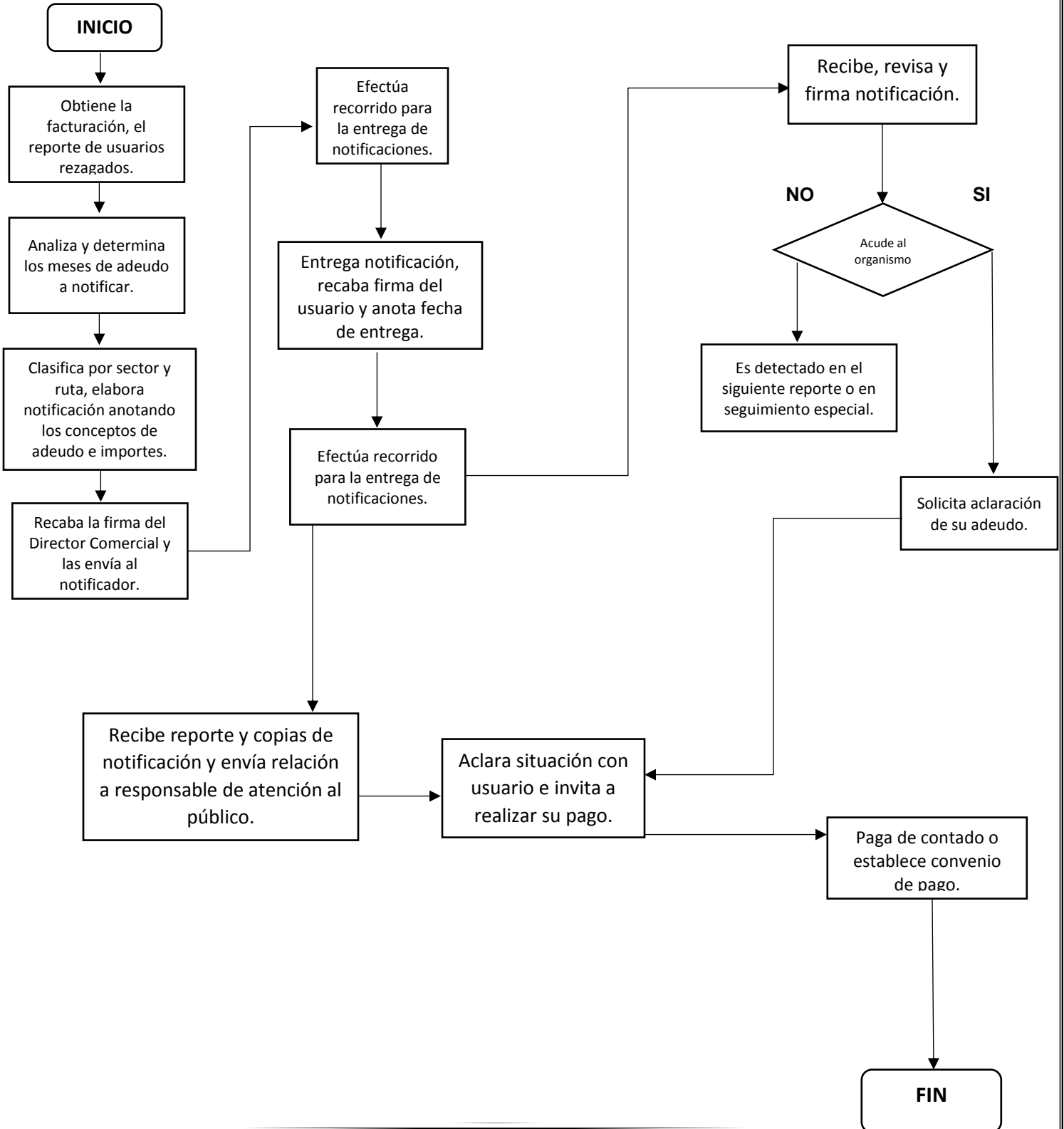
Como último recurso se puede ejercer la acción de limitar los servicios, para ello, se requiere establecer un cuidadoso programa de limitaciones a efectos de no ocasionar reacciones en los usuarios que reviertan los propósitos de cobrar los rezagos.

Con los programas de rezagos, también se presenta la oportunidad de recuperar nuestras cuentas de cartera vencida, ya que algunas ocasiones los rezagos son originados por predios abandonados, usuarios no existentes, etc. Para lo cual debemos de realizar una inspección acompañada de fotografías que respalden la vista al predio y así poder dar de baja de la emisión de facturas al contrato respectivo.

DIRECCIÓN COMERCIAL.	Procedimiento: <i>Recuperación de rezagos.</i>	
Área: Departamento de Atención al Público.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Rezagos	1	Obtiene de Facturación el reporte de usuarios rezagados.
	2	Analiza y determina los meses de adeudo a notificar.
	3	Clasifica por sector y ruta, elabora notificación anotando los conceptos de adeudo e importes.
	4	Recaba la firma de Director Comercial y las envía al notificador.
Notificador	5	Efectúa recorrido para la entrega de notificaciones.
	6	Entrega notificación, solicita firma de usuario y anota fecha de entrega.
	7	Al final de su jornada diaria entrega al Jefe de la Oficina de Rezago reporte y copia de las notificaciones.
Usuario	8	Recibe, revisa y firma notificación.
Oficina de Rezagos	9	Recibe copias de notificación, se clasifican en: Tomas en servicio, casas deshabitadas o patios baldíos y tomas cortadas
	10	Una vez clasificadas las notificaciones, envía las mismas al Departamento de Control de Usuarios para elaboración de corte.
Usuario	11	Usuario se presenta a las oficinas en un lapso no mayor a 48 horas.
	12	Si acude a las oficinas, negocia convenio de pago con el Jefe de la Oficina de Rezagos.
	13	Si no se presenta a las oficinas, se realiza nuevamente el proceso de notificación.
Oficina de Rezagos	14	Negocia con el usuario convenio, estableciendo fechas de pago.
	15	Usuario se presenta a pagar en las fechas acordadas a realizar los pagos.
		FIN

Responsable de Cobranza	Notificador	Departamento de Control de Usuarios	Usuarios	Departamento de Atención al Público
-------------------------	-------------	-------------------------------------	----------	-------------------------------------





COMITÉ DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE TAPACHULA



FORMATO DE NOTIFICACIÓN

ORGANISMO OPERADOR

LUGAR DE OPERACIÓN

C. (Nombre del Usuario)

DOMICILIO

SECTOR

RUTA

Del contenido del padrón de Usuarios que lleva este Organismo Operador, usted es usuario de los servicios de Agua Potable (en su caso Alcantarillado y/o Saneamiento), que se proporcionan en la jurisdicción del municipio de *(Nombre del Municipio)*, por lo que de conformidad a lo dispuesto por los artículos 152,155 y 159 de la Ley de Aguas para el Estado de Chiapas, los usuarios están obligados a pago de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y saneamiento.

En el inmueble de su propiedad, se encuentra instalada una toma de agua, y le corresponde el Contrato No. _____ Para uso *(Doméstico, Comercial o Industrial)*.

En nuestro padrón de Usuarios, se refleja que usted ha dejado de pagar durante _____ meses los servicios que este Organismo Operador le proporciona, por lo que existe un adeudo de \$ XX, XXX.XXX *(Cantidad numérica e importe con letra)* correspondiente al *(Especificar el motivo del adeudo)*, por lo que se le exhorta a cubrirlo dentro de 48 horas siguientes a la presente **NOTIFICACIÓN**, en las oficinas de este Organismo Operador, sita en *(Domicilio del Organismo)* de esta ciudad.

Este Organismo queda facultado para instaurar el procedimiento Administrativo de ejecución por falta de pago, a los usuarios morosos. En caso de no cumplir en sus términos el presente Instructivo de Notificación, y toda vez que los adeudos tienen el carácter de créditos fiscales, para su cobro las Autoridades Fiscales del Estado, harán del procedimiento Económico – Coactivo, previsto en la Legislación fiscal en Vigor para el Estado, independientemente de la suspensión del servicio.

ATENTAMENTE

OFICINA DE COBRANZA Y REZAGOS
(Nombre de la persona que firma la notificación)

NOTIFICO	FECHA	RECIBIO	FECHA
NOMBRE Y FIRMA	NOTIFICACIÓN	NOMBRE Y FIRMA	NOTIFICACIÓN

9.- DIRECCION OPERATIVA

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Control de Calidad de Agua Potable .</i>	
Área: Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.		

Nombre del Procedimiento:

Control de Calidad del Agua

Objetivo: Supervisar y verificar que la Calidad del Agua proporcionada a los usuarios cumpla con las Normas de Salud de acuerdo con la NOM-127-SSA1-1996.

Alcance: Abarca de la planeación del muestreo, análisis, resultados, tratamiento y toma de decisiones.

Responsabilidades y Autoridades

Responsabilidades:

- Realizar un de monitoreo y análisis, de las captaciones del agua tanto bacteriológico como fisicoquímico.
- Atención a usuarios con problemas de malos olores en el agua.
- Realizar los análisis pertinentes.
- Efectuar un dictamen.
- Realizar una acción para eliminar el problema.
- Mantener el área de captación cumpliendo con las especificaciones de higiene y seguridad.

Autoridades

- Suspender la extracción del agua según la calidad.
- Instalar sistemas de tratamiento al agua.
- Realizar cambios en las tomas de agua.
- Cancelar tomas.
- Decidir el tipo de análisis a realizar y el laboratorio adecuado.

Definiciones

NOM-127-SSA1-1996: Norma de Salud Ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.

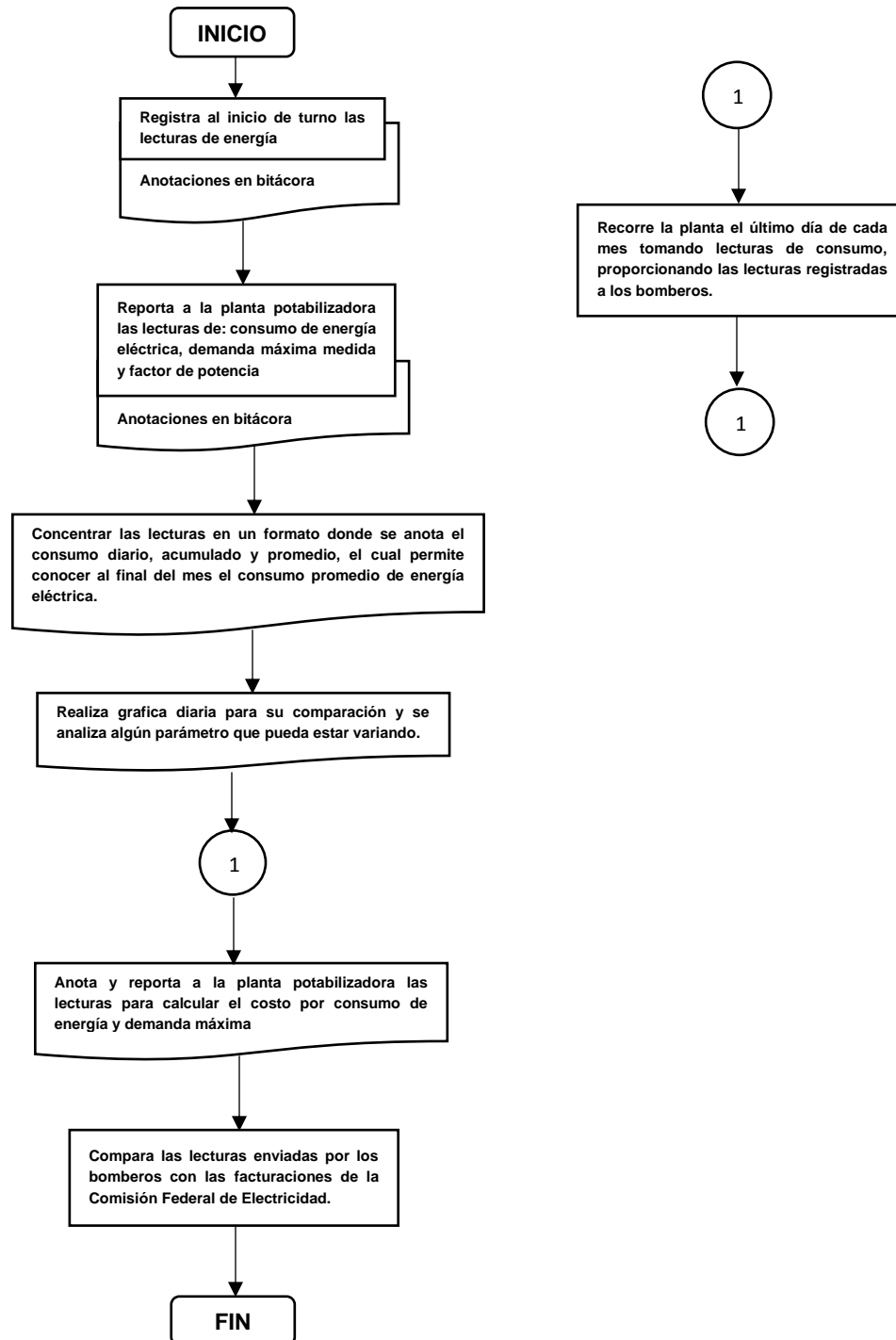
Límite permisible: concentración o contenido máximo o intervalo de valores de un componente, que no causara efectos nocivos a la salud del consumidor.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Tomas de lectura de Energía Eléctrica.</i>	
Área: Planta Potabilizadora.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Planta Potabilizadora	1	Registra al inicio de turno las lecturas de energía y anota en la bitácora.
	2	Reporta a la planta potabilizadora las lecturas de: consumo de energía eléctrica, demanda máxima medida y factor de potencia, anotándolas en bitácora del área de operación.
	3	Concentra las lecturas en un formato donde se anota el consumo diario, acumulado y promedio, el cual permite conocer al final del mes el consumo promedio de energía eléctrica.
	4	Realiza grafica diaria para su comparación y se analiza algún parámetro que pueda estar variando.
Comisión Federal de Electricidad	5	Recorre las plantas el día último de cada mes tomando lecturas de consumo, proporcionando las lecturas registradas a los Operadores de Pozos.
Planta Potabilizadora	6	Anota y reporta a la planta potabilizadora las lecturas para calcular el costo por consumo de energía y demanda máxima
	7	Compara las lecturas enviadas por los Operadores de Pozos con las facturaciones de la Comisión Federal de Electricidad.
		Si existen variaciones a favor del Organismo: Se elabora un oficio solicitando a la Comisión Federal de Electricidad la devolución del excedente cobrado.
		Nota: Este procedimiento es similar para todas las instalaciones en donde se encuentren funcionando equipos de bombeo.
		FIN

Tomas de lectura de Energía Eléctrica

	Planta Potabilizadora	Comisión Federal de Electricidad	
--	-----------------------	----------------------------------	--



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Mantenimiento equipo de cloración.</i>	
Área: Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.		

Nombre del Procedimiento:

Control de Calidad del Agua

Objetivo: Tener en buenas condiciones los equipos de cloración para asegurar la calidad en el servicio de agua potable y dar un servicio saludable a la población.

Alcance: Abarca de la planeación del muestreo, análisis, resultados, tratamiento y toma de decisiones.

Normas: Los mantenimientos de estos equipos deberán estar restringidos únicamente al personal autorizado y debidamente capacitado y siguiendo instrucciones mencionadas en el procedimiento.

Utilizar el equipo de protección necesario para realizar el mantenimiento del equipo de cloración.

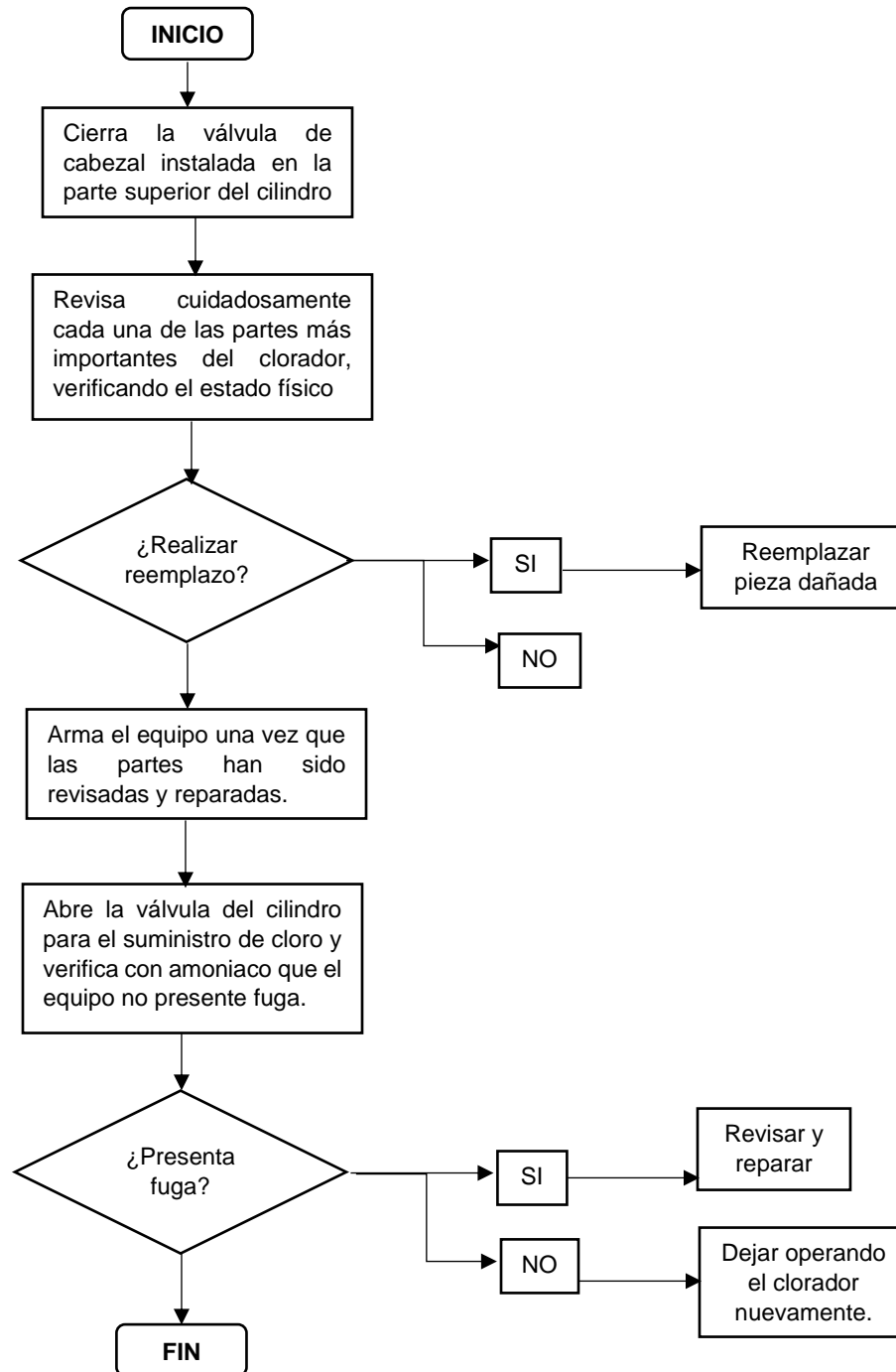
Frecuencia: Semanal

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Mantenimiento equipo de cloración</i>	
Departamento: Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Control y Calidad del Agua	1	Cierra la válvula de cabezal instalada en la parte superior del cilindro para suspender el suministro del cloro al equipo.
	2	<p>Revisa cuidadosamente cada una de las partes más importantes del clorador, verificando el estado físico de:</p> <p>A) Revisa cuidadosamente cada una de las partes más importantes del clorador, verificando el estado físico de: Válvula reductora de presión de gas cloro. B) Revisión y limpieza de la tubería de acero al carbón o P.V.C. C) Cédula 80 válvula reguladora de presión de gas. D) Limpieza de rota metro. E) Vástago de orificio variable. F) Válvula de alivio de presión vacío. G) Válvula diferencial.</p>
	3	Realizar remplazo si se encuentra alguna pieza dañada
	4	Arma el equipo una vez que las partes han sido revisadas y reparadas.
	5	Abre la válvula del cilindro para el suministro de cloro y verifica con amoniaco que el equipo no presente fuga, si no se detecta fuga se deja operando el clorador nuevamente.
		FIN

Mantenimiento equipo de cloración

Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Calculo para la dosificación de reactivos</i>	
Área: Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.		

Nombre del Procedimiento:

Control de Calidad del Agua

Objetivo: Calcular la dosificación de reactivos en el tratamiento del agua.

Alcance: Abarca de la planeación del muestreo, análisis, resultados, tratamiento y toma de decisiones.

Normas: Los procedimientos para la dosificación de reactivos se elaboran de acuerdo a las necesidades y/o características del agua a tratar, tomando en cuenta que el agua ya tratada debe cumplir con la NOM-127-SSA1-1994 en cuanto al límite permisible de Aluminio Residual que es de 0.2 mg/l y de Cloro Residual Libre de 0.2 a 1.5 mg/l.

El mantenimiento de estos equipos deberá estar restringidos únicamente al personal autorizado y debidamente capacitado y siguiendo instrucciones mencionadas en el procedimiento.

Frecuencia: Diario.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Dosificación de sulfato de aluminio al agua del tanque de lavado de los filtros en planta potabilizadora.</i>	
Área: Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.		

Nombre del Procedimiento:

Control de Calidad del Agua

Objetivo: Eliminar los sólidos suspendidos en el tanque de agua de lavado de filtros.

Alcance: Abarca de la planeación del muestreo, análisis, resultados, tratamiento y toma de decisiones.

Normas: Los procedimientos para la dosificación de reactivos se elaboran de acuerdo a las necesidades y/o características del agua a tratar, tomando en cuenta que el agua ya tratada debe cumplir con la NOM-127-SSA1-1994 en cuanto al límite permisible de Aluminio Residual que es de 0.2 mg/l y de Cloro Residual Libre de 0.2 a 1.5 mg/l.

Frecuencia: Diario.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Dosificación de sulfato de aluminio al agua del tanque de lavado de los filtros en planta potabilizadora.</i>	
Área: Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Laboratorio	1	Realiza la dosificación de sulfato de aluminio tomando en cuenta los siguientes datos: A) Volumen de agua en tanque de lavado de 88,646 litros. B) Turbiedad promedio de 80 ppm.
	2	Disuelve 1.5 kg. De sulfato sólido en 10 o 15 litros de agua.
	3	Esparce la solución en el agua contenida en el interior del tanque de lavado.
		PASA AL TIEMPO
	4	Aspira los filtros hasta dejarlos limpios una vez que los sólidos suspendidos han sedimentado que verifica con una aspiradora manual.
		FIN

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Prueba de jarra para determinación de la demanda de sulfato de aluminio para clasificar el agua.</i>	
Área: Departamento de Producción, Control de Calidad del Agua.		

Nombre del Procedimiento:

Control de Calidad del Agua

Objetivo: Determinar el procedimiento para la realización de prueba de jarra, así como el control y registro de la misma.

Alcance: Abarca de la planeación del muestreo, análisis, resultados, tratamiento y toma de decisiones.

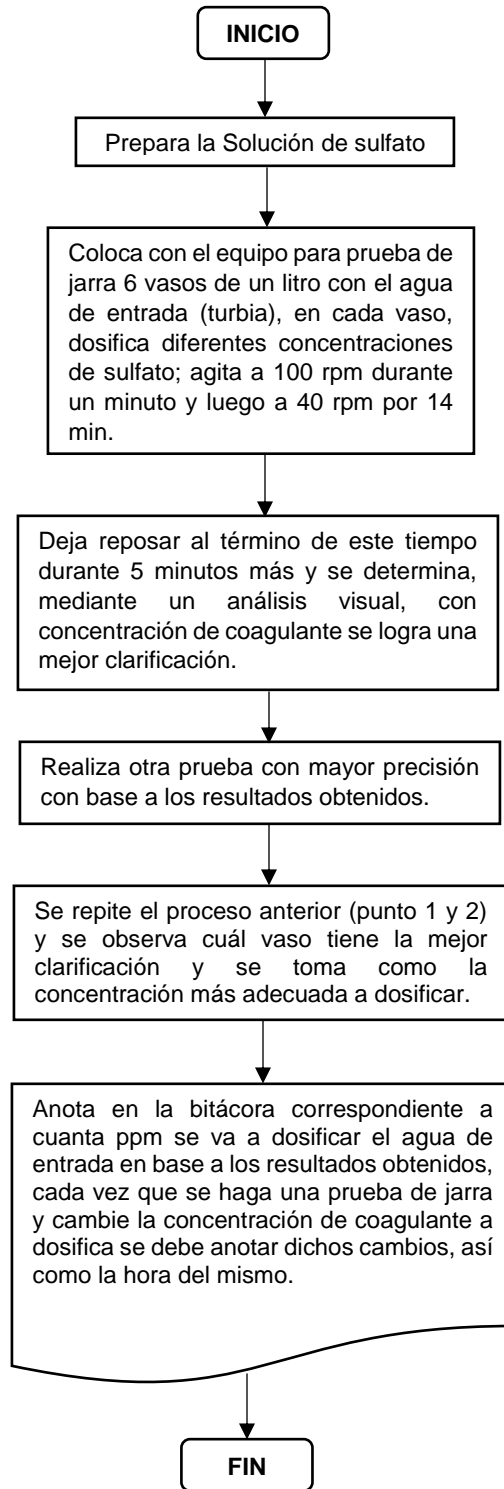
Frecuencia: Diario.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Prueba de jarra para determinación de la demanda de sulfato de aluminio para clasificar el agua.</i>	
Área: Laboratorio.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Laboratorio	1	Prepara la Solución de sulfato: disuelve 100 gr. de sulfato de aluminio en matraz e.m. de 1000 ml y afora con agua destilada, cada 1 ml=100 mg/lt. (ppm). Toma de la solución anterior 10 ml. y lo transfiere a un matraz e.m. de 100 ml y afora con agua destilada, cada 1ml=10 mg/lt (ppm).
	2	Coloca con el equipo para prueba de jarra 6 vasos de un litro con el agua de entrada (turbia), en cada vaso, dosifica diferentes concentraciones de sulfato; agita a 100 rpm durante un minuto y luego a 40 rpm por 14 min.
	3	Deja reposar al término de este tiempo durante 5 minutos más y se determina, mediante un análisis visual, con concentración de coagulante se logra una mejor clarificación.
	4	Realiza otra prueba con mayor precisión con base a los resultados obtenidos. Para lograr esto, dosifica cada vaso con unas concentraciones cercanas al mejor resultado obtenido de la prueba anterior.
	5	Se repite el proceso anterior (punto 1 y 2) y se observa cuál vaso tiene la mejor clarificación y por lo tanto se toma como la concentración más adecuada a dosificar.
	6	Anota en la bitácora correspondiente a cuanta ppm se va a dosificar el agua de entrada en base a los resultados obtenidos, cada vez que se haga una prueba de jarra y cambie la concentración de coagulante a dosifica se debe anotar dichos cambios, así como la hora del mismo.
		FIN

Prueba de jarra para determinación de la demanda de sulfato de aluminio para clasificar el agua.

Laboratorio



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Suministro de Agua Potable.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del proceso sustantivo integral

Proporcionar al usuario el servicio de agua potable en cantidad suficiente y cubrir las necesidades con presión y continuidad adecuadas con las tuberías existentes.

- 1.- Incremento y disminución de la presión de agua en la red.
- 2.- Limpieza de tomas domiciliarias.
- 3.- Recuperación de caudales.
- 4.- Certificación de la calidad del servicio.
- 5.- Distritos hidrométricos.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Incremento y disminución de la presión de agua en las redes</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Objetivo: Uniformizar el suministro de agua en las tomas domiciliarias evitando fuertes variaciones en las presiones cuando el servicio es continuo, y cumplir en tiempos establecidos cuando el servicio es tandeado.

Áreas administrativas participantes: Departamento de Operación y Mantenimiento.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

Departamento de Operación y Mantenimiento: Controlar el servicio mediante operación de válvulas.

Descripción:

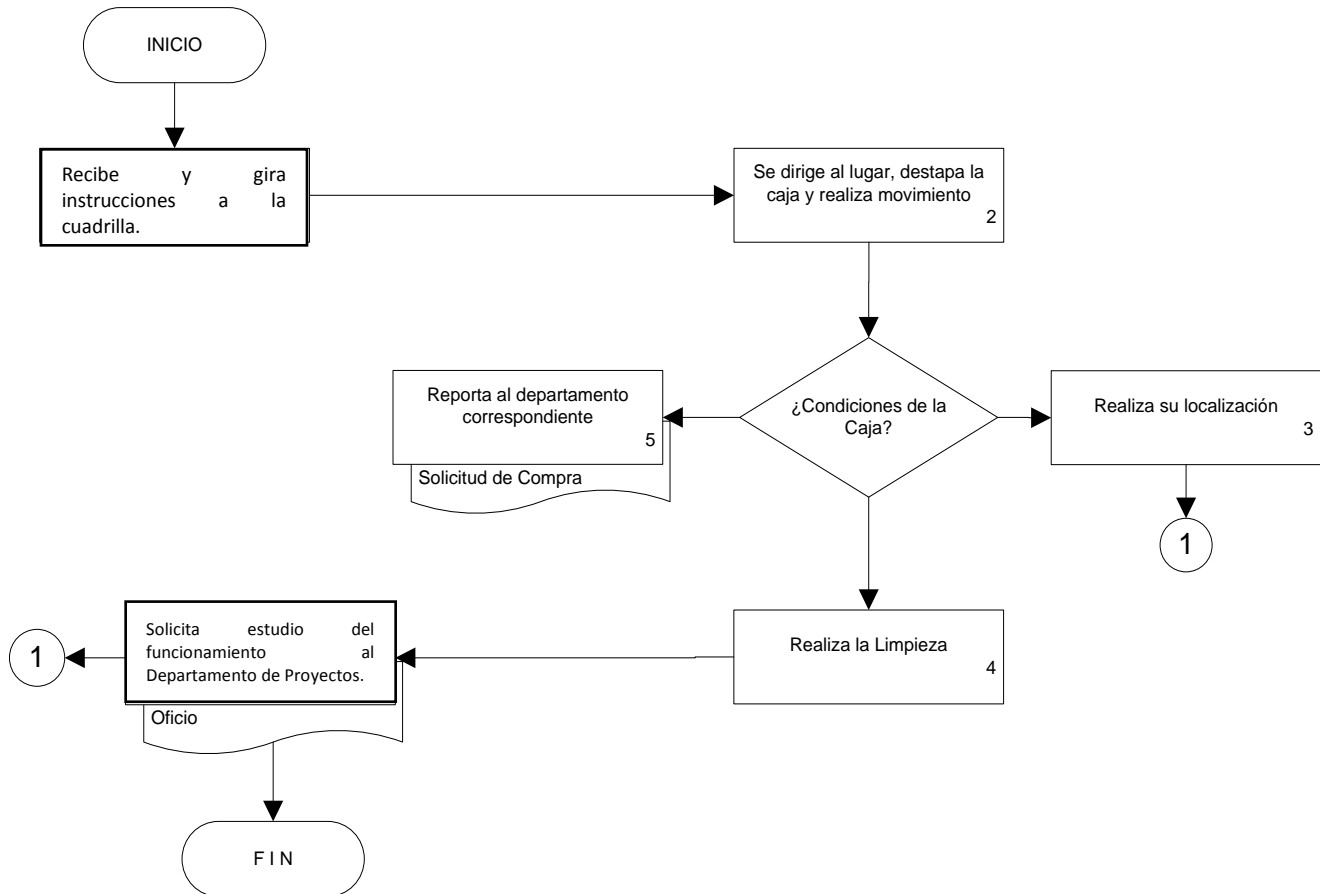
Por medio de movimientos de operación de válvulas que se efectúan en el sistema de la zona urbana y rural, se incrementa o disminuye la presión en las líneas de acuerdo con la zona, y así poder brindar el suministro lo mejor posible al usuario.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Incremento y disminución de la presión de agua en las redes.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador operativo	1	Recibe y gira instrucciones a la Cuadrilla, dependiendo de los movimientos donde se vayan a realizar.
Cuadrilla	2	Se dirige al lugar, destapa la caja que se pretende a mover y realiza el movimiento para el suministro o tandeo del agua.
	3	Si la caja de operación está tapada por asfalto, se realiza su localización. Enlaza con la Actividad Núm. 6.
	4	Si la caja de operación de válvula está azolvada, se realiza la limpieza para efectuar el movimiento. Enlaza con la Actividad Núm. 6.
	5	Si la válvula no opera o está destruida, se reporta a los Departamentos correspondientes (Operación y Mantenimiento y Supervisión y Control de Obras), mediante un número de reporte para su reparación o cambio.
Oficina de Regularización y Distribución	6	Solicita, mediante un oficio al Departamento de Proyectos, el estudio del funcionamiento del sistema para el problema mediante obras.
		FIN

Incremento y disminución de la presión de agua en las redes.

Coordinador Operativo	Brigada y/o Cuadrilla	Oficina de Regularización y Distribución
-----------------------	-----------------------	--



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Limpieza de tomas domiciliarias.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Ofrecer un buen servicio al usuario.

Áreas administrativas participantes:

Departamento de Operación y Mantenimiento.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

Departamento de Operación y Mantenimiento: Destapar las tomas domiciliarias de acuerdo con los reportes de los usuarios y a las órdenes de trabajo.

Descripción:

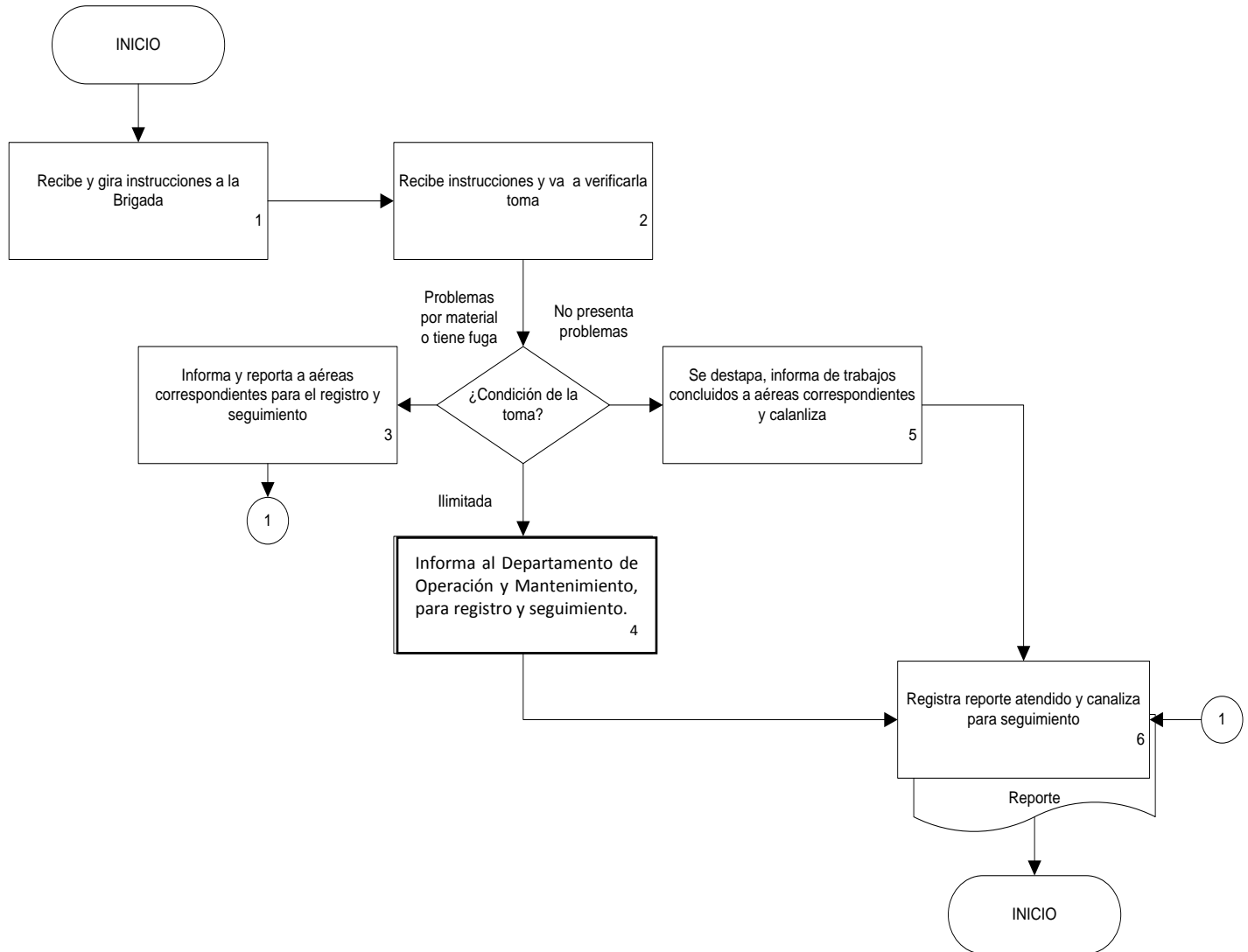
Por diferentes factores, las tomas domiciliarias pueden llegar a obstruirse, siendo necesaria atenderlas mediante inyección de agua a presión para su funcionamiento normal.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Limpieza de tomas domiciliarias</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Dirección Operativa	1	Recibe los reportes del Módulo de Atención a Usuarios y los de vía telefónica que ingresan al Departamento de Operación y Mantenimiento y se giran instrucciones a la Brigada, dependiendo de la situación.	15 min
Brigada y/o Cuadrilla	2	Recibe instrucciones y se dirige al domicilio para verificar la toma mediante una bomba de prueba que inyecta agua a presión.	1 hora
	3	Si no se destapa la toma y se detecta que está rota la manguera, se requiere cambio de material de la toma o tiene fuga, se informa verbalmente al Departamento Operación y Mantenimiento y se reporta al Módulo de Atención a Usuarios, para su registro y seguimiento.	5 min
	4	Si la toma se detecta limitada, se informa verbalmente al Departamento de Rezago o de Atención a Usuarios de Control de Gestión para su registro y seguimiento.	5 min
	5	Si la toma no representa problemas, se destapa e informa al Departamento de Operación y Mantenimiento de los trabajos concluidos y, al mismo tiempo, se canaliza al Módulo de Atención de Usuarios.	1 hora
Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado	6	Registra el número de reporte atendido y se canaliza al Módulo de Atención a Usuarios para su seguimiento.	5 min
		FIN	

Limpieza de Toma domiciliaria

Dirección Operativa	Cuadrilla y/o brigada	Control de Gestión
---------------------	-----------------------	--------------------



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Recuperación de caudales.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del Procedimiento:

Por diferentes factores, las tomas domiciliarias pueden llegar a obstruirse, siendo necesaria atenderlas mediante inyección de agua a presión para su funcionamiento normal.

Objetivo: Disminuir las pérdidas de agua potable debido a las fugas en las líneas de conducción, distribución y en tomas domiciliarias.

Áreas administrativas participantes:

Dirección Operativa, Departamento de Operación y Mantenimiento.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

Dirección Operativa: Detectar las fugas en el sistema hidráulico.

Departamento de Operación y Mantenimiento: Realizar las reparaciones de las fugas que se detectan.

Descripción:

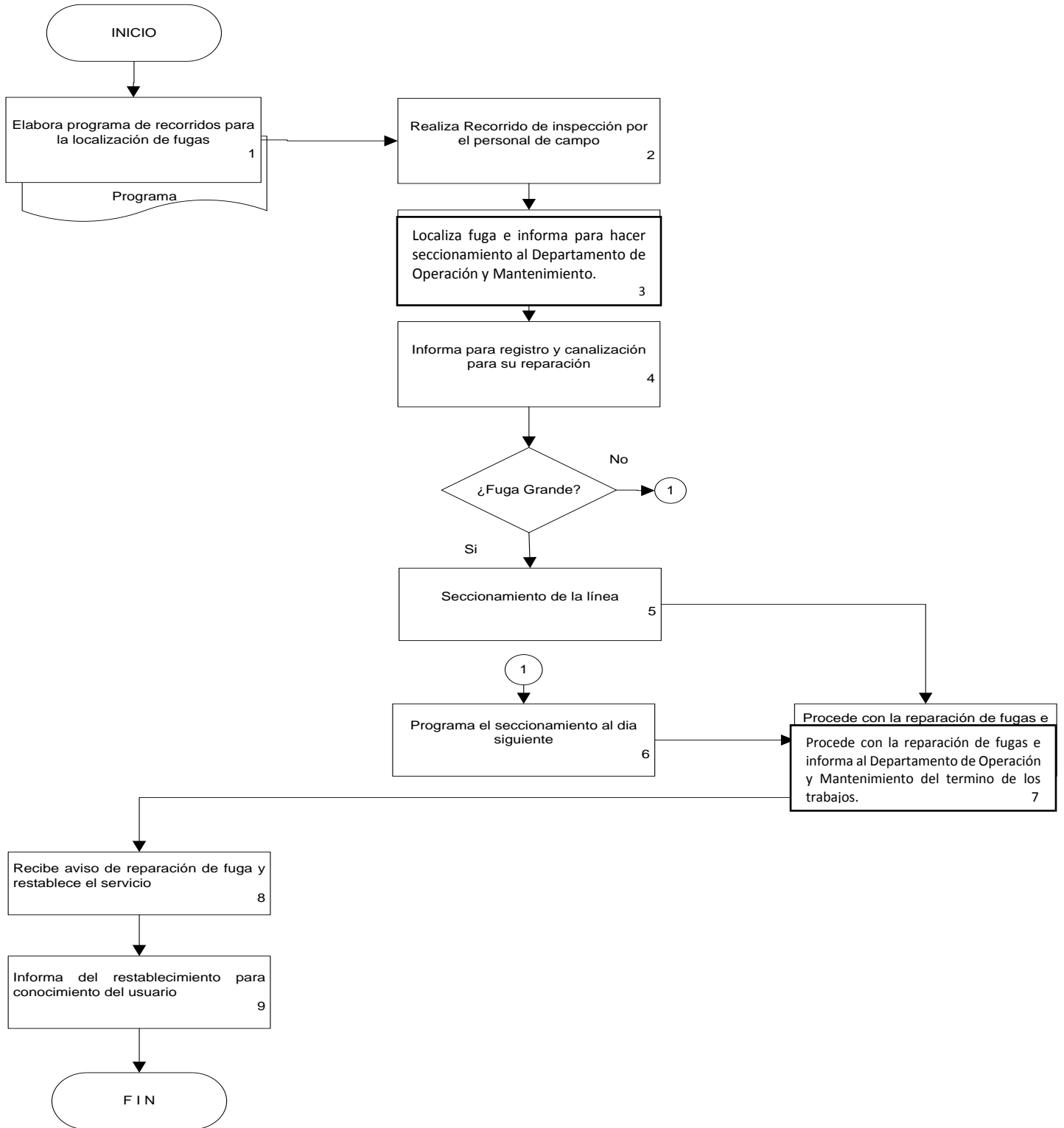
Mediante recorridos de inspección y de los reportes se localizan las fugas en el sistema hidráulico, remitiéndose al Departamento de Operación y Mantenimiento de Líneas de Agua Potable para su reparación.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Recuperación de caudales.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Dirección Operativa	1	Se elabora programa de recorridos en las diferentes colonias de la Ciudad para la localización de fugas visibles y no visibles.
Cuadrillas	2	Para la localización de fugas se realizan recorridos de inspección por parte del personal de campo, en líneas de conducción, distribución y en los pozos de visita, en cajas de operación de válvulas y en tomas domiciliarias.
	3	Cuando es localizada alguna fuga por el personal de campo , se solicita por medio de la radio para que personal del mismo departamento efectúe el seccionamiento para controlar la pérdida de agua.
	4	Se informa al Módulo de Atención a Usuarios para su registro y canalización al de Líneas de Agua Potable y realice su reparación.
	5	Si la fuga es grande, se procede al seccionamiento de la línea.
	6	Si la fuga no es grande, se programa su seccionamiento al día siguiente.
Jefe de Cuadrillas	7	Procede con los trabajos de reparación de las fugas e informa al Departamento de Operación y Mantenimiento de los trabajos concluidos.
Dirección Operativa	8	Recibe el aviso de que ya fue terminada la reparación de la fuga y procede al restablecimiento del servicio.
	9	Se informa al Módulo de Atención a Usuarios del restablecimiento del servicio para conocimiento del usuario.
		FIN

Recuperación de caudales

Dirección Operativa	Brigada	Control de Gestión
---------------------	---------	--------------------



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Calidad del servicio.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Informar en tiempo y forma a la Oficina de Rezagos, la calidad de servicio en cada una de las colonias en planos para su cobro respectivo.

Unidades administrativas participantes:

Departamento de Operación y Mantenimiento y Oficina de Rezagos.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Departamento de Operación y Mantenimiento: Proporcionar los planos de las localidades donde se establezca la calidad del servicio que se proporciona.
- Oficina de Rezagos: Solicitar información de la calidad de servicio de agua potable para efectos de establecer la tarifa de cobro.

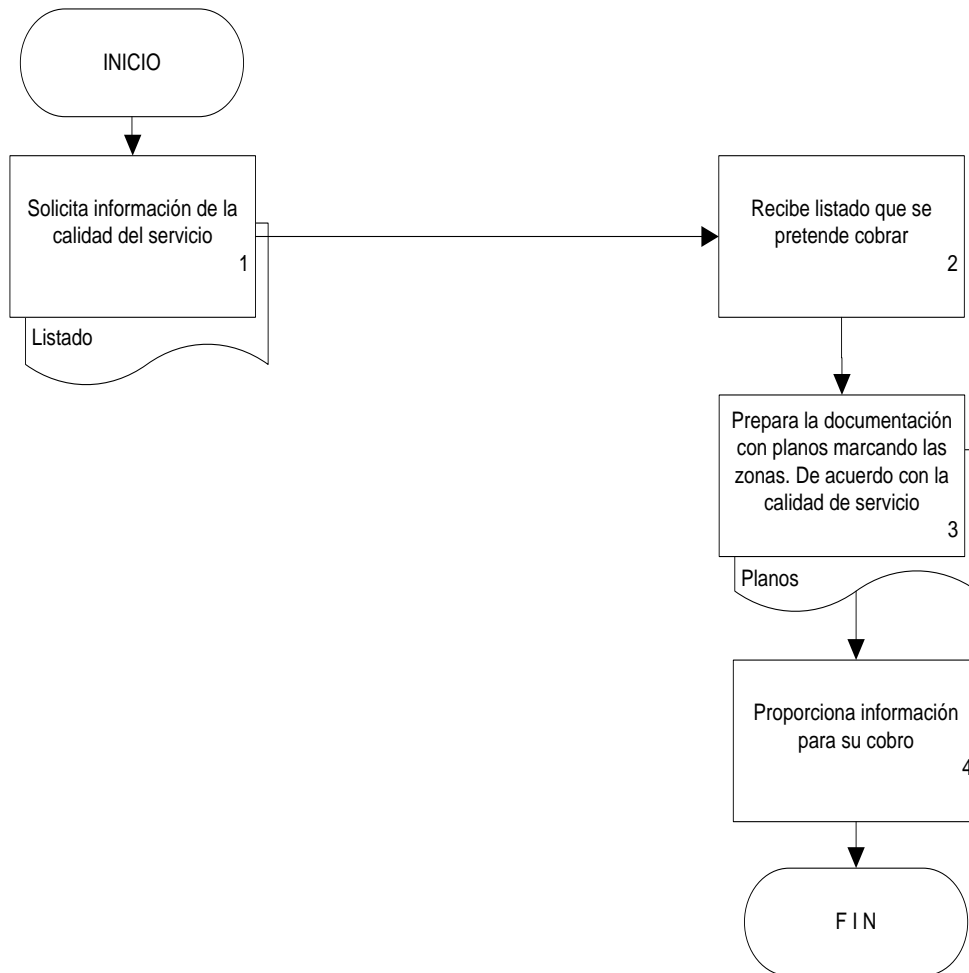
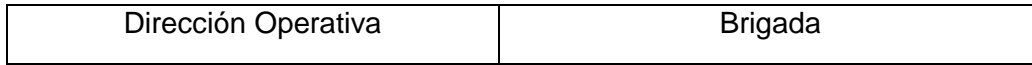
Descripción:

Solicita a la Dirección Operativa, en forma verbal, el aval de la calidad de servicio en las colonias o pueblos donde exista inconformidad de los usuarios para pagar la tarifa establecida, misma que se proporciona en planos con los datos expresados mediante la simbología definida y debidamente firmados.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Calidad en el servicio</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Oficina de Rezagos	1	Solicita información al Departamento de Operación y Mantenimiento, sobre la calidad de servicio de cada una de las Colonias o Localidades para cobrar.
Departamento de Operación y Mantenimiento	2	Recibe en listado las colonias o localidades que se pretenden cobrar, por parte de la Oficina de Rezagos.
	3	Prepara la información mediante planos tamaño carta y se colorean las zonas en diferentes colores, de acuerdo con la calidad de servicio que corresponda.
	4	Proporciona la información de manera económica al Oficina de Rezagos para su cobro respectivo.
		FIN

Certificación de la calidad en el servicio



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Rutas de Distribución.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Tener el control del funcionamiento del sistema de agua potable mediante la división en sectores bien definidos, evitando con ellos fugas tanto físicas como administrativas.

Esta actividad aún está en proceso de implementación, sin embargo, se incluye para que una vez que se realicen los trabajos de sectorización se siga el procedimiento correspondiente, para una adecuada distribución del agua.

Áreas administrativas participantes:

Dirección Operativa, Departamento de Operación y Mantenimiento, Departamento de Proyectos, Departamento de Supervisión y Control de Obras y la Dirección Comercial.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Departamento de Operación y Mantenimiento: Realizar mediciones de gasto en las líneas de alimentación para comparar con los resultados de la micro medición.
- Departamento de Proyectos: Realizar análisis de modificaciones para establecer los circuitos.
- Dirección de Comercial: Proporcionar los datos de los usuarios para conocer la demanda de servicio, con base en la micro medición.
- Departamento de Supervisión y Control de Obras: Realizar las obras complementarias.

Descripción:

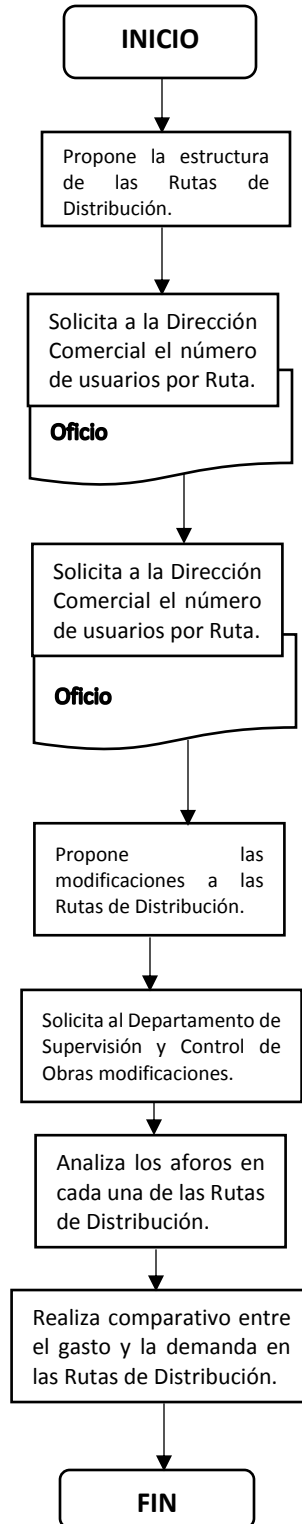
Con base en el resultado del catastro hidráulico, se proponen modificaciones para establecer los circuitos de funcionamiento, solicitando el análisis al Departamento de Proyectos, y al Departamento de Supervisión y Control de Obras, para la realización de las obras complementarias. Con los distritos en operación se realizan monitoreos periódicos, tanto de gasto como de presiones, y se comparan los resultados. Asimismo, se verifica el padrón de usuarios para que se tenga la certeza de que todos los usuarios atendidas se encuentren registrados.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Distritos hidrométricos</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Departamento de Operación y Mantenimiento	1	Propone la estructura de las Rutas de Distribución del servicio de Agua Potable y Alcantarillado.	1 día
	2	Solicita a la Dirección Comercial el número de usuarios por Ruta de Distribución mediante oficio.	1 día
	3	Solicita al Departamento de Proyectos el análisis del funcionamiento de las Rutas de la Distribución de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado propuesto mediante oficio.	1 día
	4	Propone las modificaciones a las Rutas de Distribución del Recurso Hídrico.	1 día
	5	Solicita al Departamento de Supervisión y Control de Obras, las modificaciones de las Rutas de Distribución.	1 día
	6	Analiza los aforos en las Rutas de Distribución.	2 horas
	7	Realiza el estudio comparativo entre el gasto suministrado y la demanda en las Rutas de Distribución.	1 día
		FIN	

Rutas de Distribución

Departamento de Operación y Mantenimiento



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Mantenimiento de línea, red de agua potable y equipos de bombeo.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del Proceso Sustantivo Integral:

Se atienden los reportes de los usuarios sobre fugas de agua, a través de diferentes medios: radio, oficios y teléfono. La atención a dichos reportes se hará en un periodo de 24 horas, como máximo.

Asimismo, para mantener en óptimas condiciones de operación los equipos de bombeo que sirven de apoyo a la captación principal y que para dar respuesta a posibles emergencias que se pudieran presentar en la línea por gravedad, se debe proporcionar el mantenimiento respectivo a los equipos e instalaciones electromecánicas.

Los procedimientos del Proceso de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable son:

- Reparación de fugas en línea y red de distribución.
- Reparación de fuga en tomas domiciliarias.
- Cambio de material a tomas domiciliarias.
- Limpieza de líneas por medio de desfuegos.
- Reconstrucción de caja de operación de válvulas.
- Cambios de válvula de compuerta.

El proceso de Mantenimiento de Equipos:

Esta actividad se realiza cuando se presentan desperfectos en los equipos de bombeo.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Reparación de fugas en línea y red de distribución.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del Procedimiento

Objetivo: Reparación de fugas.

Áreas administrativas participantes:

Departamento de Operación y Mantenimiento, Cuadrillas de mantenimiento de Líneas de Agua Potable, Oficina de Adquisiciones.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Departamento de Operación y Mantenimiento: Seccionar la zona indicada.
- Cuadrilla: Realizar las reparaciones de fugas.
- Módulo de Atención a Usuarios: Capturar reportes y envía por intranet.
- Almacén General: Entregar el material solicitado.

Descripción:

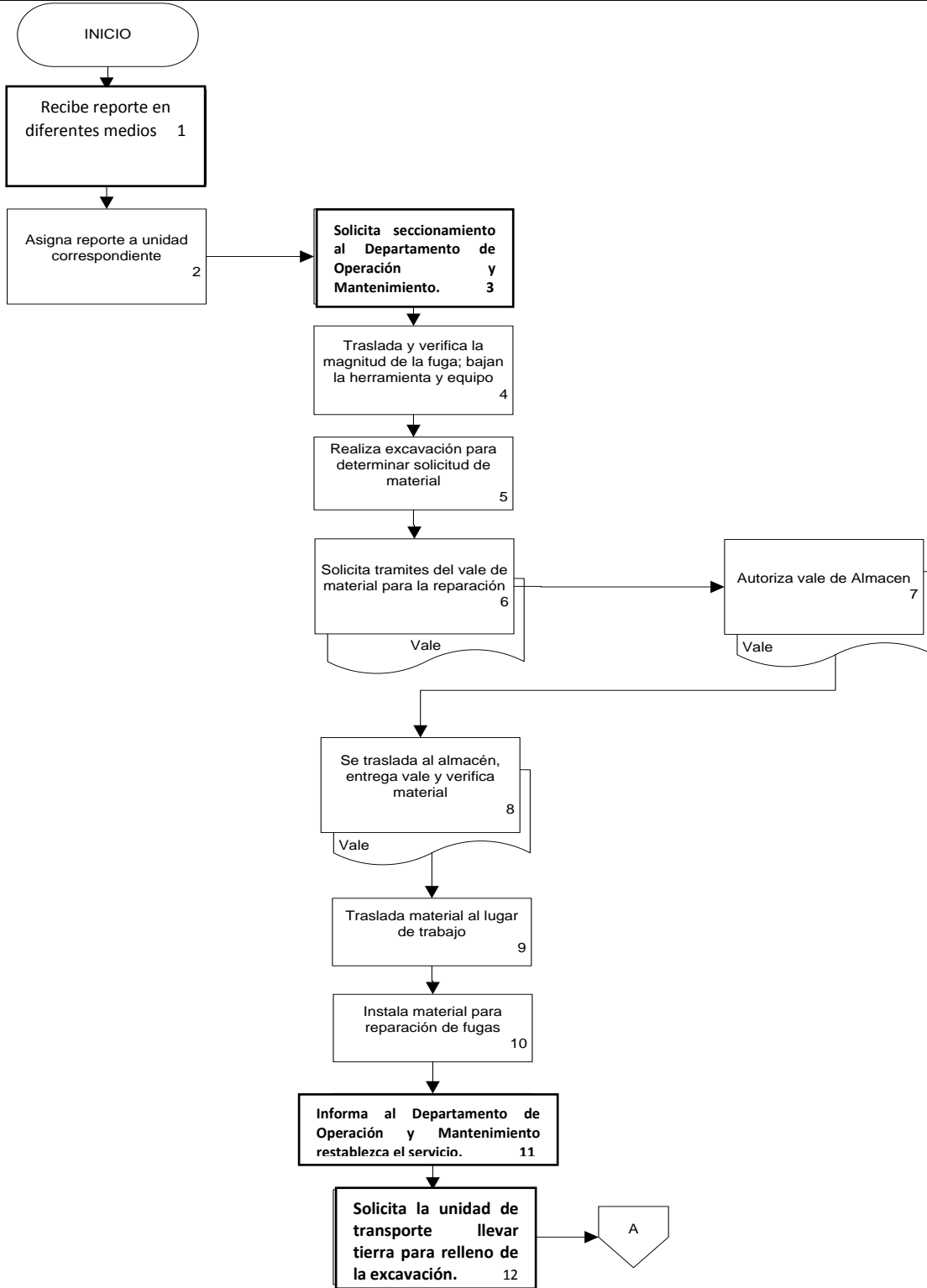
Llega el reporte del usuario al Módulo de Atención a Usuarios que lo captura. Por medio de intranet se consulta y se asigna a las unidades o brigadas de acuerdo con la zona correspondiente y se les transmite y luego se realiza el trámite para adquirir el material del Almacén General para concluir la reparación. Elabora respuesta para generar el reporte.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Reparación de fugas en línea y red de distribución</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Departamento de Operación y Mantenimiento	1	Se recibe el reporte del usuario por diferentes medios como son vía telefónica, radio, oficina y Módulo de Información a Usuarios, que le asignan número de reporte.	10 min
	2	Se asigna el reporte a la unidad correspondiente dependiendo de la zona donde se encuentre la fuga.	10 min
Cuadrilla	3	Reporta al Departamento de Operación y Mantenimiento vía radio, el seccionamiento de la zona en que se encuentra la fuga.	20 min
	4	Se traslada la brigada de acuerdo con la ubicación del reporte y verifica la magnitud de la fuga, bajan la herramienta y equipo de trabajo necesario.	1 hora
	5	Realiza la excavación para determinar qué material se utilizará en la reparación.	1 a 2
	6	Solicita el trámite del vale de material que será utilizado en la reparación de la fuga en las oficinas del Organismo.	20 min
Oficina de Adquisición	7	Autoriza el vale de material para solicitar en el Almacén General.	10 min
Cuadrilla	8	Se traslada al Almacén General y recibe el material, verificando que el material sea el correcto y se encuentre en buen estado.	45 min
	9	Traslada el material al lugar de la fuga para que se realice su reparación.	40 min
	10	Instala el material para la reparación de la fuga.	1 a 2
	11	Informa al Departamento de Operación y Mantenimiento restablezca el servicio para verificar que la fuga haya sido reparada correctamente.	30 min
	12	Reparada la fuga, solicita a la cuadrilla el medio de transporte para llevar tierra al lugar de la fuga para rellenar la excavación.	20 min
	13	Elabora reporte de actividades y describe si la fuga fue provocada por una empresa, para realizar el presupuesto correspondiente.	20 min
Departamento de Operación y Mantenimiento	14	Elabora la relación del lugar donde se afectó asfalto y/o concreto, turnándose posteriormente al Departamento de Drenaje y Alcantarillado.	20 min
Cuadrilla	15	Realiza la reposición de asfalto y/o concreto, elaborando la relación del lugar donde retirar el escombros producto de la reposición.	1 a 2 horas
	16	Entrega la relación de escombros para que sea retirado.	4 horas
		FIN	

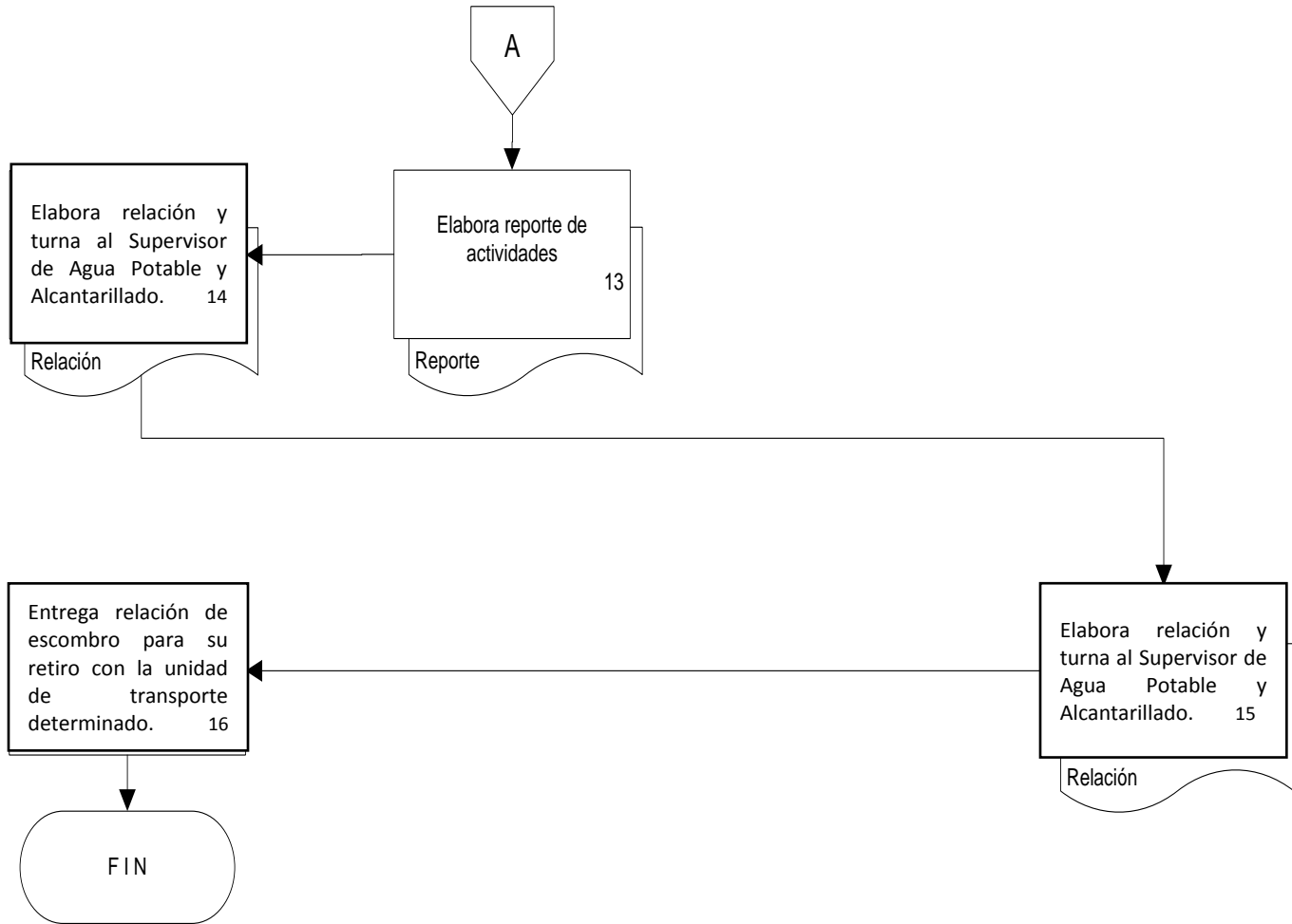
Reparación de fugas en línea y red de distribución

Departamento de Operación y Mantenimiento	Cuadrilla	Oficina de Adquisiciones	Área de Mantenimiento
---	-----------	--------------------------	-----------------------



Reparación de fugas en línea y red de distribución

Departamento de Operación y Mantenimiento	Cuadrilla	Oficina de Adquisiciones	Área de Mantenimiento
---	-----------	--------------------------	-----------------------



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Reparación de fugas en tomas domiciliarias.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

Descripción del Procedimiento.

Objetivo: Mejorar el servicio a los usuarios.

Áreas administrativas participantes:

Departamento de Operación y Mantenimiento y Oficina de Adquisiciones.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Cuadrilla: Realizar la reparación de la fuga.
- Control de Usuarios: Capturar reportes.
- Almacén General: Proporcionar el material.

Descripción:

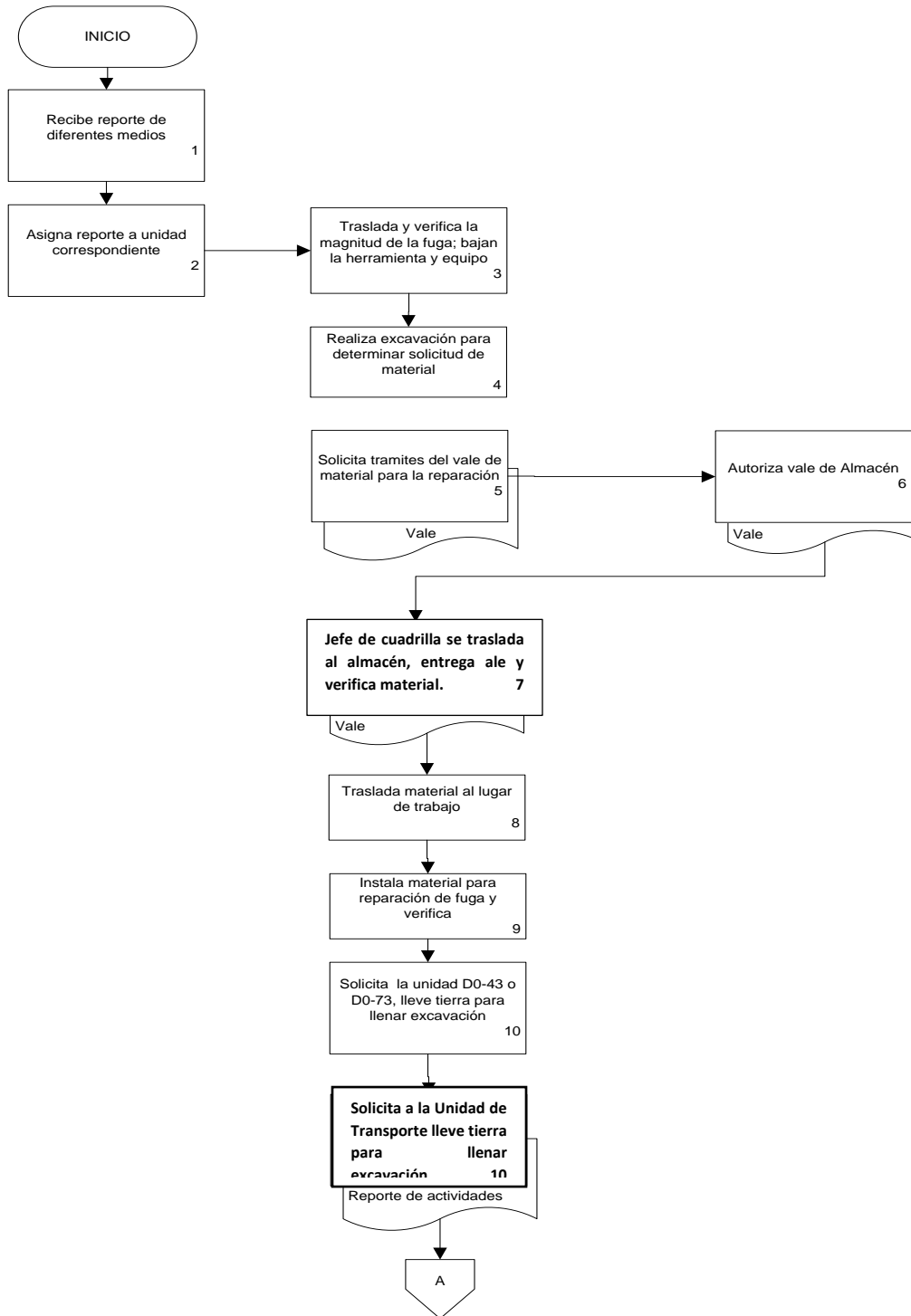
Se recibe el reporte del usuario y se transmite a la unidad o brigada correspondiente, después, se realiza el trámite necesario para adquirir el material del Almacén General y así concluir la reparación, elaborando la respuesta para generar el reporte de reposición de asfalto y/o concreto.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Reparación de fugas domiciliarias.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Departamento de Operación y Mantenimiento	1	Se recibe el reporte del usuario por diferentes medios, como son vía telefónica, radio, oficio y Módulo de Información a Usuarios, que le asignan número de reporte.	10 min
	2	Se asigna el reporte a la unidad correspondiente dependiendo de la zona donde se encuentre la fuga.	10 min
Cuadrilla	3	Se traslada a la ubicación del reporte y verifica la magnitud de la fuga; bajan la herramienta y equipo de trabajo necesario.	30 min
	4	Realiza la excavación para determinar que material se utilizará en la reparación.	1 a 2 horas
	5	Solicita trámite del vale de material que será utilizado en la reparación de la fuga y se turna a la Oficina de Adquisiciones.	20 min
Oficina de Adquisición	6	Autoriza el vale de material para solicitar en el Almacén General.	10 min
Cuadrilla	7	El Jefe de cuadrilla se traslada al Almacén General y verifica que el material sea el correcto y se encuentre en buen estado, entrega el vale del material y recibe vale de salida.	45 min
	8	Traslada el material al lugar de la fuga para que se realice la reparación.	40 min
	9	Instala el material para la reparación de la fuga y verifica que no presente alguna falla.	1 hora
	10	Una vez reparada la fuga, solicita a la cuadrilla (camión volteo) lleve tierra al lugar de la fuga para rellenar la excavación y retire el escombros.	20 min
	11	Elabora su reporte de actividades y describe si la fuga fue provocada por una empresa para realizar el presupuesto correspondiente.	20 min
Departamento de Operación y Mantenimiento	12	Elabora la relación del lugar donde se afectó asfalto y/o concreto turnándose posteriormente a la Oficina de Supervisión de Agua Potable y Alcantarillado.	20 min
Área de Mantenimiento	13	Realiza la reposición de asfalto y/o concreto elaborando la relación del lugar donde retirar el escombros producto de la reposición.	1 a 2 horas
Departamento de Operación y Mantenimiento	14	Entrega la relación de escombros para que sea retirado por parte de la cuadrilla que se encarga del traslado de tierra y retiro de escombros.	4 horas
		FIN	

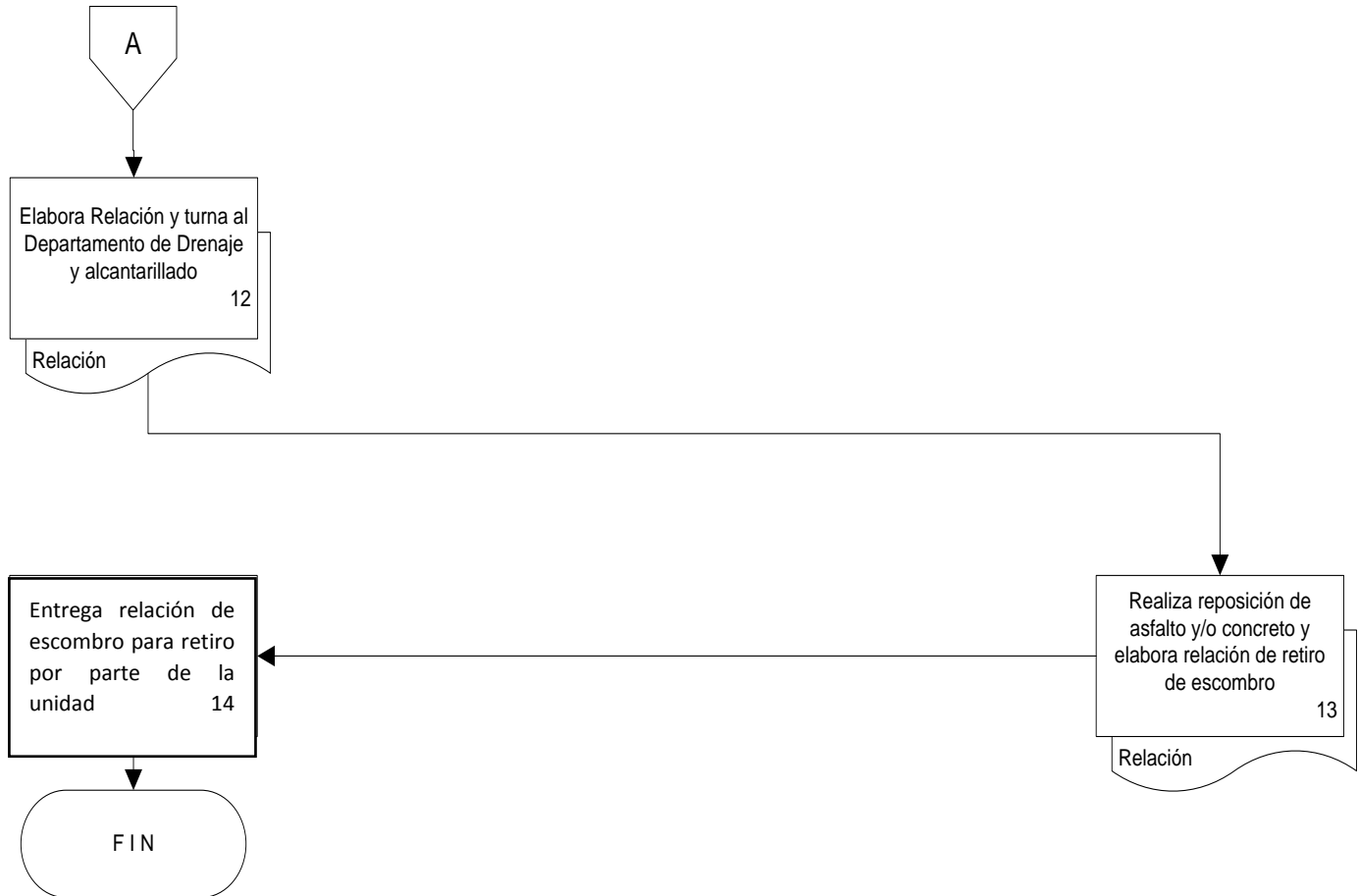
Reparación de fugas en tomas domiciliarias

Departamento de Operación y Mantenimiento	Cuadrilla	Oficina de Adquisiciones	Área de Mantenimiento
---	-----------	--------------------------	-----------------------



Reparación de fugas en tomas domiciliarias

Departamento de Operación y Mantenimiento	Cuadrilla	Oficina de Adquisiciones	Área de Mantenimiento
---	-----------	--------------------------	-----------------------



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Cambio de material a toma domiciliaria</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento		

Descripción del Procedimiento:

Objetivo:

Mejorar el servicio a los usuarios.

Áreas administrativas:

Departamento de Operación y Mantenimiento.

Oficina de Adquisiciones.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Módulo de Atención a Usuarios: Capturar el sistema de reportes.
- Departamento de Operación y Mantenimiento: Sustituir la toma existente y conectar la toma nueva con material de multitubo azul.
- Almacén General: Entregar el material solicitado.

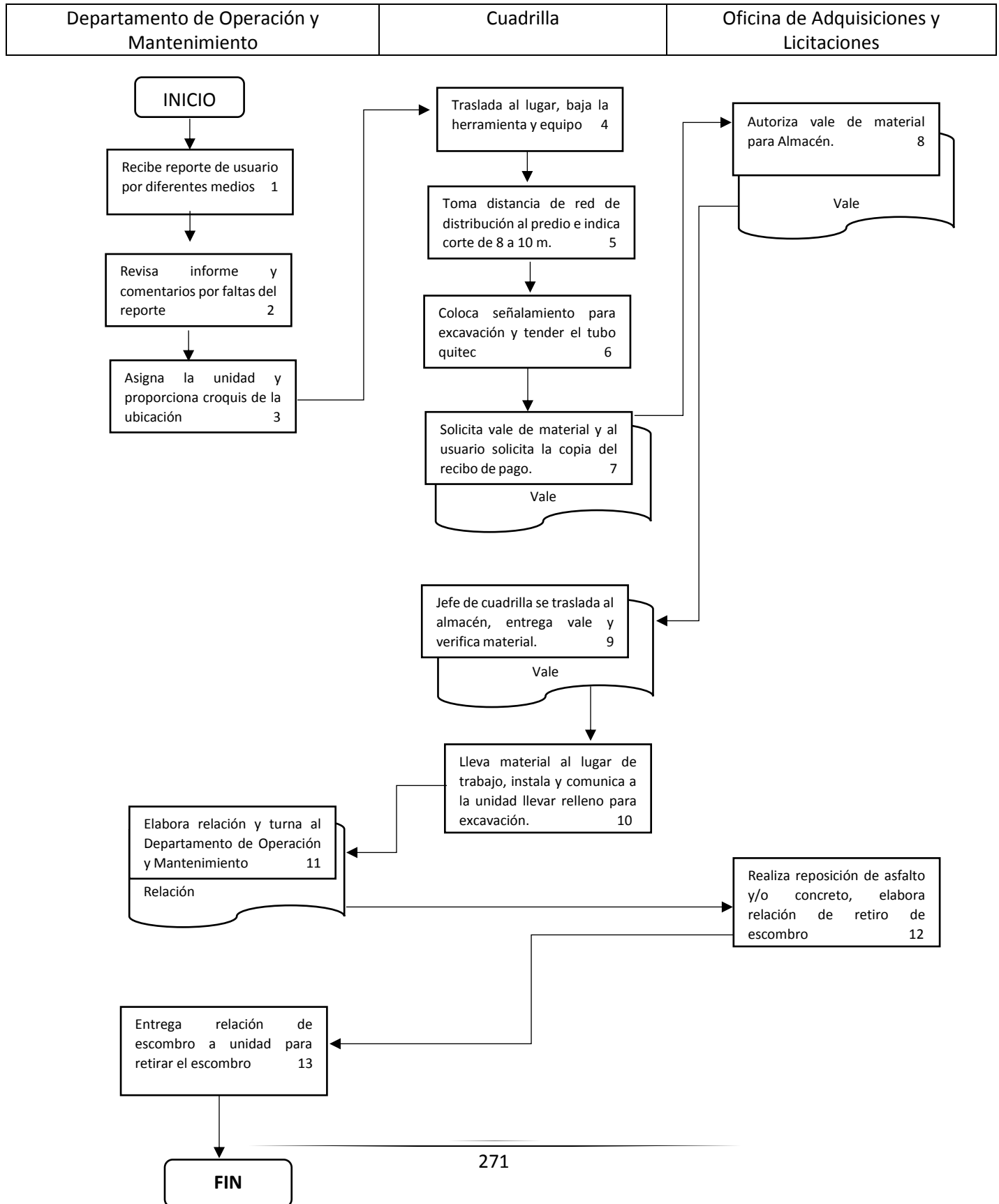
Descripción:

Llega el reporte de la cuadrilla que repara la fuga y del usuario que solicita; se transmite a la unidad o brigada correspondiente. Posteriormente, se realiza el trámite necesario para adquirir el material del Almacén General y así concluir la reparación al elaborar la respuesta para generar el reporte.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Reparación de fugas domiciliarias.</i>	
Área: Departamento de Operación y Mantenimiento		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Departamento de Operación y Mantenimiento	1	Se recibe el reporte del usuario por vía telefónica y oficio, también de las cuadrillas que realizan las reparaciones de fugas en tomas domiciliarias y el Departamento de Operación y Mantenimiento reporta sondeo de taladro o toma rota.	10 min
	2	Se revisa el reporte de acuerdo con informes del usuario y comentarios de la brigada que reporta la falla.	10 min
	3	Se asigna a la unidad que se encarga de realizar esta actividad y, en algunos casos, se le proporciona un croquis de localización para su mejor ubicación.	5 min
Cuadrilla	4	Se traslada la cuadrilla a la dirección buscando la numeración y nombre del usuario, solicita al mismo la ubicación de su toma, baja herramienta y equipo de trabajo necesario (cortadora de piso, unidad de potencia, caja de herramientas).	40 min
	5	Toma la distancia de la red de distribución al predio e inicia el corte de asfalto y/o concreto de 8 a 10 m.	1 1/2 hora
	6	Coloca el señalamiento para proceder con la excavación para tender el tubo quítec (Multitubo azul).	1 1/2 horas
	7	Solicita el vale de material que será utilizado y solicita al usuario copia de su recibo de pago de agua.	45 min
Oficina de Adquisiciones y Licitaciones	8	Autoriza el vale de material para el Almacén General.	10 min
Cuadrilla	9	El Jefe de Cuadrilla se traslada al Almacén General y recibe el material verificando que sea el correcto y se encuentre en buen estado.	30 min
	10	Lleva el material al lugar de trabajo y lo instala, avisa a la cuadrilla que lleve material de relleno (tierra) y retiren el escombros producto del corte y excavación.	30 min
Departamento de Operación y Mantenimiento	11	Elabora la relación del lugar donde se afectó asfalto y/o concreto.	10 min
Cuadrilla	12	Realiza la reposición de asfalto y/o concreto, elabora la relación del lugar donde retirar el escombros producto de la reposición.	1 a 2 horas
		FIN	

Reparación de fugas domiciliarias

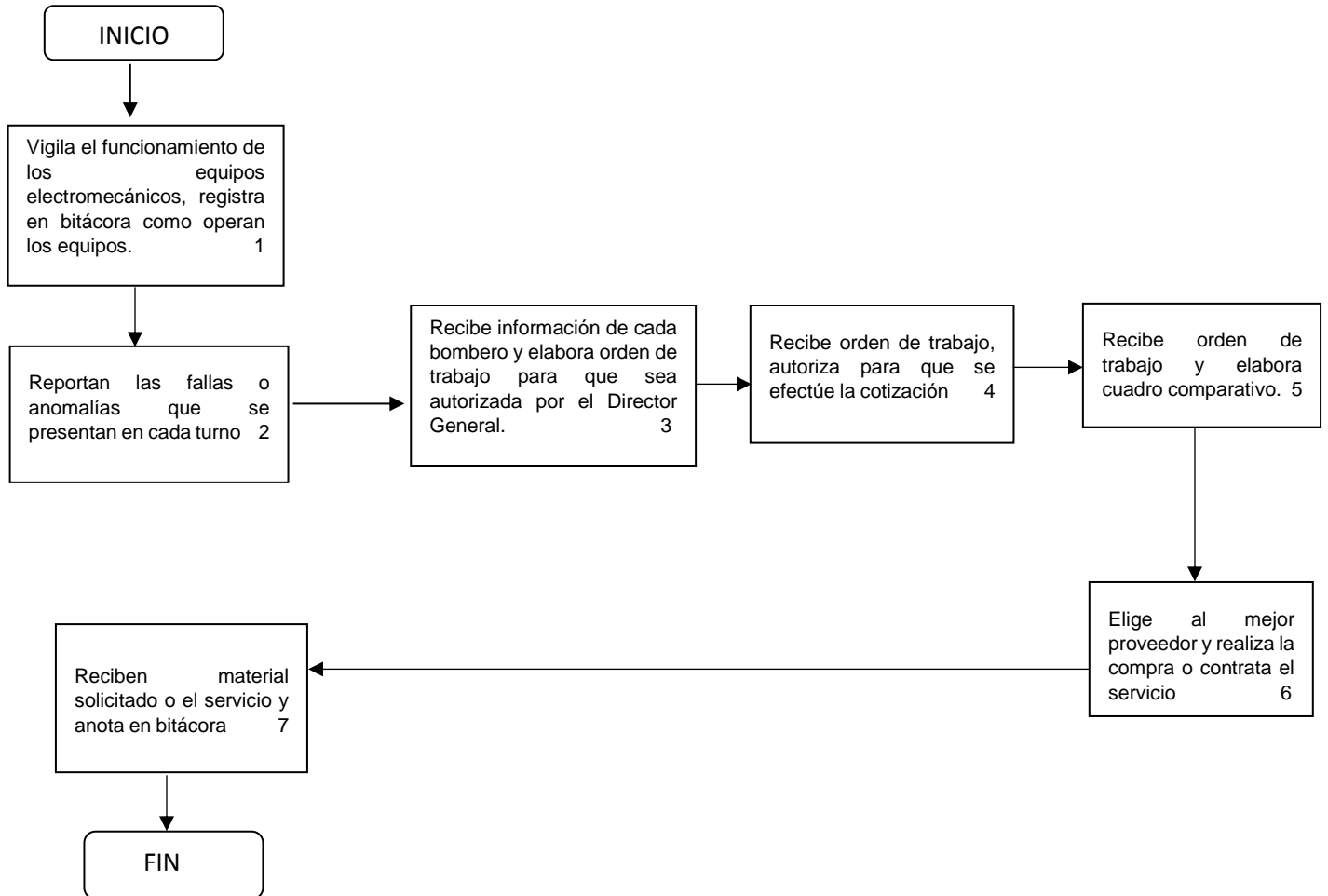


DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Mantenimiento a equipos de bombeo.</i>	
Área: Departamento de Mantenimiento Electromecánico		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Mantenimiento Electromecánico	1	El encargado de vigilar el funcionamiento de los equipos electromecánicos, registran en bitácora, las condiciones en que operan los equipos.
	2	Reportan las fallas o anomalías que se presenten en el transcurso del turno.
Dirección Operativa	3	Recibe información de fallas y elabora orden de trabajo para que sea autorizada.
Dirección General	4	Recibe orden de trabajo y autoriza para que se cotice.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios	5	Recibe orden de trabajo y elabora cuadro comparativo.
	6	Elige al mejor proveedor y compra material.
Departamento de Mantenimiento Electromecánico	7	Recibe el material solicitado para su reparación.
		FIN

Mantenimiento de Equipos de Bombeo

Departamento de Mantenimiento Electromecánico	Dirección Operativa	Dirección General	Departamento de Recursos Materiales y Servicios
---	---------------------	-------------------	---



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Limpieza de Alcantarillado, Descargas domiciliarias, Rejillas y Coladeras.</i>	
Área: Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado.		

Descripción del Proceso:

Con el objeto de garantizar la operación del Comité de Agua Potable y evitar encharcamientos, esta área ejecuta programas de mantenimiento, limpieza y desazolve de los dichos sistemas.

Los procedimientos que integran este proceso son:

1. Limpieza de líneas de alcantarillado.
2. Limpieza de descargas domiciliarias.
3. Reparación de descargas domiciliarias.
4. Limpieza de rejillas y coladeras.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Limpieza de Alcantarillado.</i>	
Área: Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado.		

Descripción del Procedimiento:

Objetivo: Garantizar la operación del sistema de alcantarillado para evitar encharcamientos en la vía pública, así como en el interior de los domicilios.

Áreas administrativas participantes

Supervisión de Agua Potable y Alcantarillado.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado: Recibir, distribuir, coordinar y supervisar la ejecución y cumplimiento de las actividades.
- Jefe de Cuadrillas: Distribuir y supervisar la ejecución de los trabajos.
- Cuadrillero: Ejecutar las actividades.

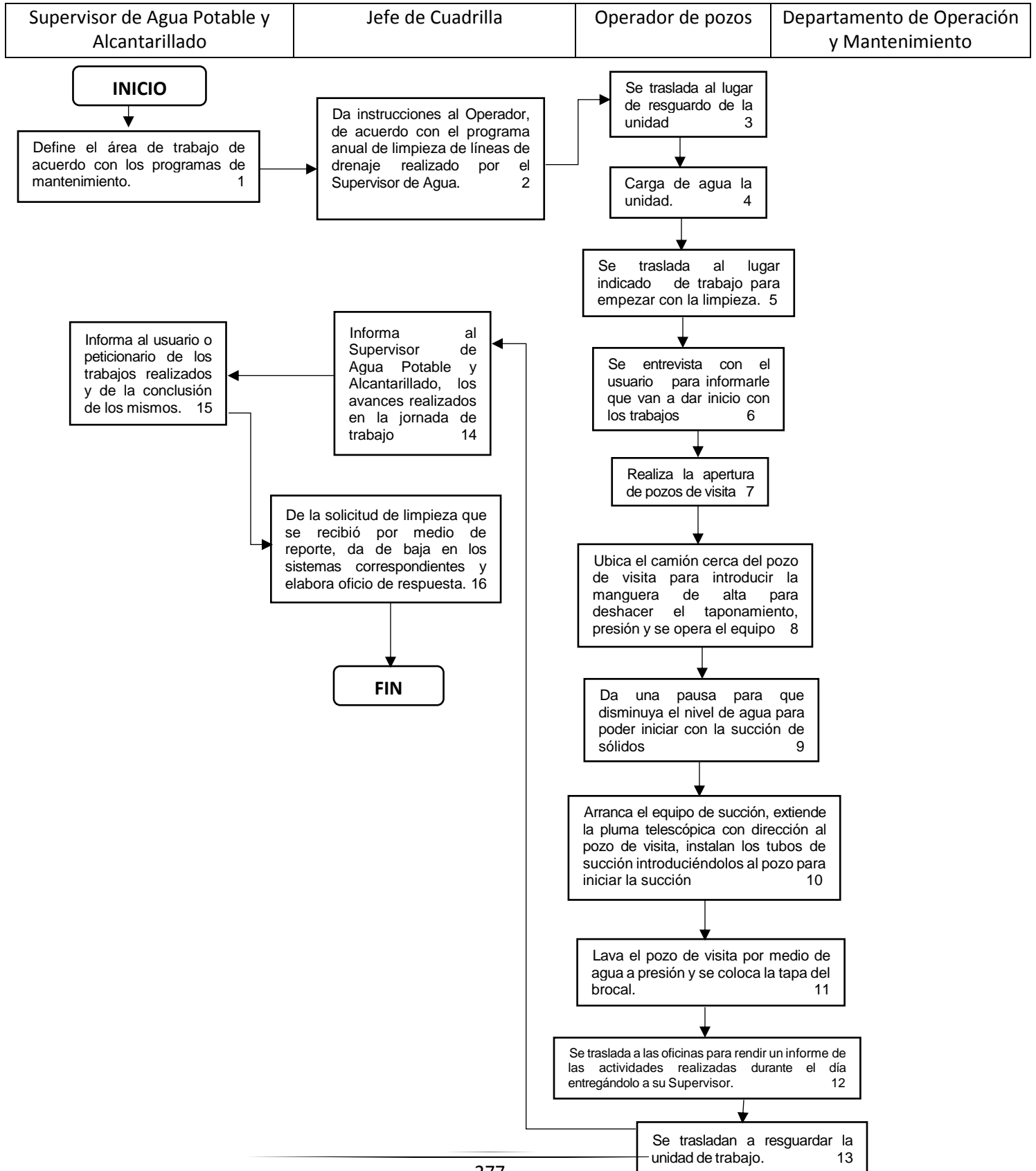
Descripción:

Considerando que la unidad destinada para la ejecución de estos trabajos ya conoce la ubicación, desde el momento que se llega al sitio se coloca la unidad junto al pozo de visita más próximo, donde se supone se encuentra la obstrucción para iniciar la limpieza. Al terminar se traslada a la siguiente ubicación y, al finalizar la jornada de trabajo, se entregan los reportes al supervisor y se resguarda la unidad de trabajo.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Limpieza de Alcantarillado.</i>	
Área: Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado	1	Define el área de trabajo de acuerdo con los programas de mantenimiento, así como de las cargas de trabajo analizando al mismo tiempo la inmediata atención de acuerdo con la procedencia del reporte solicitud del servicio, dándole instrucciones al Jefe de Cuadrilla para definir el momento de ejecución de los mismos.	15 min
Jefe de Cuadrilla	2	Da instrucciones al Operador, de acuerdo con el programa anual de limpieza de líneas de drenaje realizado por el Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado, o por reporte recibido.	15 min
Operador de Pozos	3	Se traslada al lugar de resguardo de la unidad.	15 min
	4	Carga de agua la unidad y, al mismo tiempo revisa la unidad en cuanto a niveles de aceite y la enciende.	40 min
	5	Se traslada al lugar indicado de trabajo para empezar con la limpieza de acuerdo con las instrucciones proporcionadas.	30 min
	6	Se entrevista con el usuario para informarle que van a dar inicio con los trabajos de limpieza de la línea.	10 min
	7	Realiza la apertura de pozos de visita.	2 min
	8	Ubica el camión cerca del pozo de visita para introducir la manguera de alta presión y, considerando el tipo de taponamiento o porcentaje de azolve, se opera el equipo de alta presión aumentando o disminuyendo la misma, y el flujo de agua para deshacer el taponamiento.	40 min
	9	Da una pausa para que disminuya el nivel de agua para poder iniciar con la succión de sólidos que son depositados en el pozo de visita.	10 min
	10	Se arranca el equipo de succión, extiende la pluma telescópica con dirección al pozo de visita, instalan los tubos de succión introduciéndolos al pozo para iniciar la succión de los sólidos depositados en el mismo, trasladándolos al tanque de sólidos del camión.	15 min
	11	Para finalizar la limpieza, lava el pozo de visita por medio de agua a presión y se coloca la tapa del brocal.	5 min
	12	Al finalizar la jornada, se traslada a las oficinas para rendir un informe de las actividades realizadas durante el día entregándolo a su Supervisor.	20 min
	13	Se trasladan a resguardar la unidad de trabajo.	20 min
Jefe de Cuadrilla	14	Informa al Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado, los avances realizados en la jornada de trabajo.	20 min
Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado	15	Informa al usuario o peticionario de los trabajos realizados y de la conclusión de los mismos.	5 min
Departamento de Operación y Mantenimiento	16	De la solicitud de limpieza que se recibió por medio de reporte, da de baja en los sistemas correspondientes y elabora oficio de respuesta.	10 min
		FIN	

Limpieza de Alcantarillado



DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Proceso de Saneamiento.</i>	
Área: Departamento Supervisión de Agua Potable y Alcantarillado, Departamento de Saneamiento		

Objetivo: Controla las descargas industriales y comerciales, de aquellos usuarios susceptibles de generar algún tipo de contaminación a las aguas residuales, supervisando y verificando se cumpla lo establecido en la NOM- 002-SEMARNAT-1996.

Alcance: Abarca desde la inspección a las instalaciones, muestreo, análisis, dictamen, actas circunstanciadas y la emisión de los permisos.

Responsabilidades y Autoridades

Responsabilidades

- Realizar los requerimientos oficiales por usuario.
- Efectuar la inspección de las instalaciones hidrosanitarias.
- Realizar el dictamen de inspección por usuario.
- Evaluación de los tipos de usuarios, para determinar quién será muestreado.
- Realizar plan de muestreo, en coordinación con la dependencia de medio ambiente del Estado de Chiapas.
- Elegir el laboratorio adecuado.
- Emitir resultados confiables.
- Emitir los permisos de descarga.

Autoridad

- Emitir o cancelar permisos de descarga de acuerdo a las pruebas encontradas y analizadas.
- Decidir el tipo de análisis a realizar.
- Emitir sanciones o modificaciones tarifarias, según sea el caso.

Definiciones:

NOM-002-SEMARNAT-1996: Establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales a los sistemas de alcantarillado urbano o municipal.

Descargas de Agua Residual: Aguas de composición variada provenientes de las descargas de usos municipales, industriales, comerciales, de servicios, agrícola, pecuarios, domésticos, incluyendo fraccionamientos y en general de cualquier otro uso, así como la mezcla de ellas.

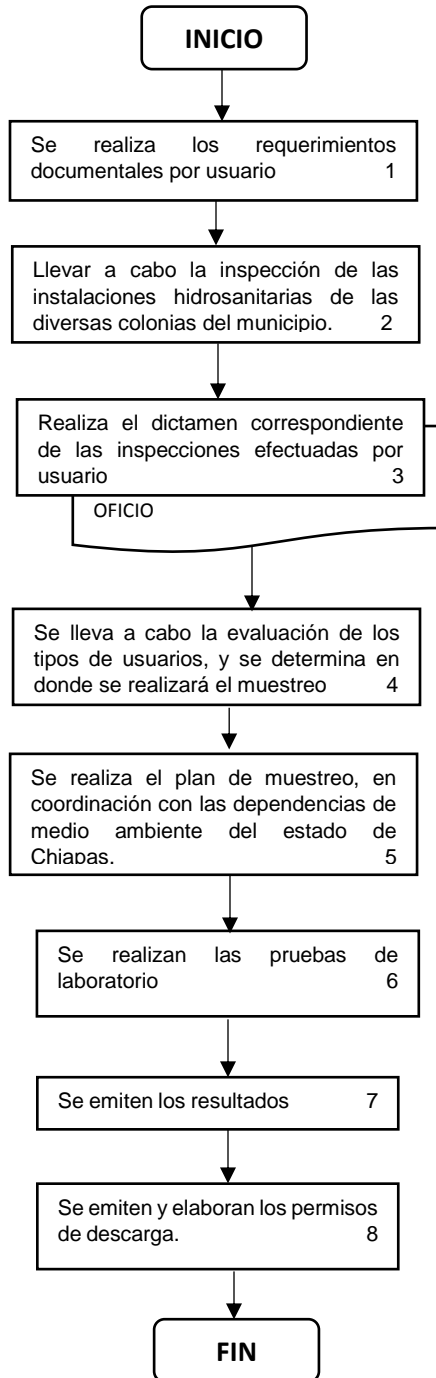
Permiso de Descarga: Aquel permiso que necesitan algunos giros, para comprobar legalmente el cumplimiento con la NOM-002- SEMARNAT-1996.

DIRECCIÓN OPERATIVA.	Procedimiento: <i>Proceso de Saneamiento.</i>	
Área: Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado, Departamento de Saneamiento, Laboratorio.		

AREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado	1	Se realiza los requerimientos documentales por usuario
Departamento de Saneamiento	2	Llevar a cabo la inspección de las instalaciones hidrosanitarias de las diversas colonias del municipio.
	3	Se realiza el dictamen correspondiente de las inspecciones efectuadas por usuario.
	4	Se lleva a cabo la evaluación de los tipos de usuarios, y se determina en donde se realizará el muestreo.
	5	Se realiza el plan de muestreo, en coordinación con las dependencias de medio ambiente del estado de Chiapas.
Laboratorio	6	Se realizan las pruebas de laboratorio.
	7	Se emiten los resultados
Departamento de Saneamiento	8	Se emiten y elaboran los permisos de descarga.
		FIN

Proceso de Saneamiento

Supervisor de Agua Potable y Alcantarillado	Departamento de Saneamiento	Laboratorio
--	-----------------------------	-------------



10.- DIRECCIÓN DE INGENIERÍA

DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: <i>Seguimiento a Programas Anuales.</i>	
Área: Coordinación Ingeniería y Departamento de Proyectos.		

Descripcion del Proceso / Procedimiento:

Objetivo:

Coordinar las actividades sustantivas de los departamentos y oficinas integrantes de la Direccion de Ingenieria, supervisando el funcionamiento de los mismos, asi como dar seguimiento puntual y evaluar el desarrollo y avance de los programas y proyectos de los objetivos institucionales.

Áreas administrativas participantes: Direccion de Ingenieria y Departamento de Proyectos.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada area de trabajo:

- Direccion de Ingenieria: Elige alternativas de proyecto segun la necesidad particular.
- Departamento de Proyectos: Realiza el Proyecto Ejecutivo.

Descripcion:

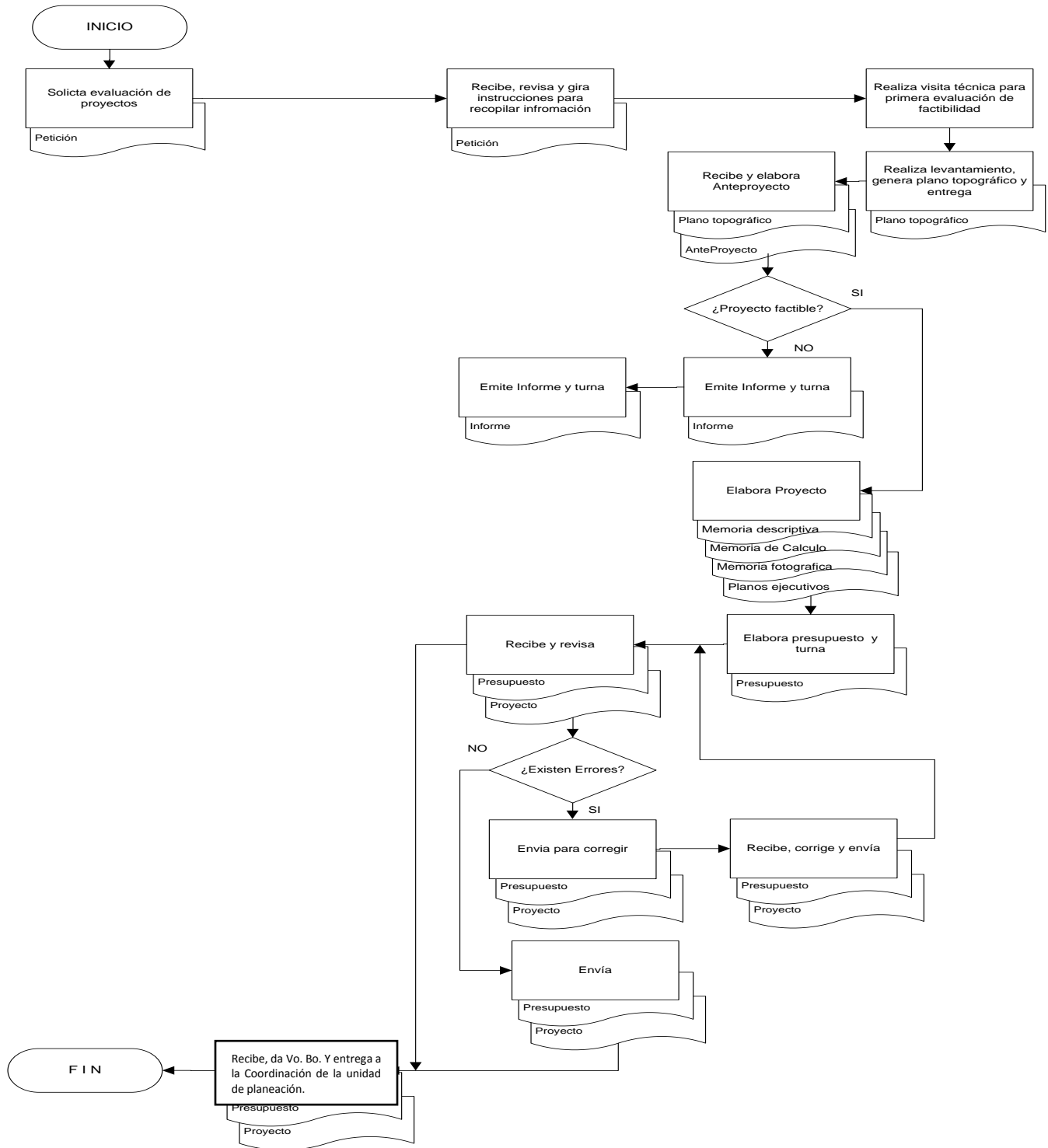
La Direccion de Ingenieria propone una serie de proyectos para la ampliacion de redes de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial o rehabilitacion de las mismas, que se evalua mediante la realizacion de levantamiento topografico y proyecto ejecutivo (memoria de calculo, memoria descriptiva y planos ejecutivos).

DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: <i>Seguimiento a Programas Anuales.</i>
Área: Dirección y/o Coordinación Ingeniería y Departamento de Proyectos.	

ÁREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Dirección de Ingeniería	1	Solicita, por medio de un Oficio, la evaluación de una serie de proyectos que se contemplan para su ejecución dentro de los distintos programas a los cuales se atiende durante el año.	1 día
Departamento de Proyectos	2	Recibe y revisa la Petición de evaluación y turna al Departamento de Proyectos.	5 días
	3	Recibe la Petición y da instrucciones para llevar a cabo la recopilación de la información necesaria para la elaboración de los proyectos.	3 días
Departamento de Estudios Topográficos	4	Realiza la visita técnica por proyecto para primera evaluación de la factibilidad de los proyectos.	1 día
	5	Realiza el levantamiento por proyecto de planimetría y altimetría; genera Plano Topográfico y entrega al proyectista.	1 día
Proyectista	6	Recibe el Plano Topográfico y elabora el Anteproyecto para evaluar la factibilidad del proyecto.	1 día
	7	Si es factible, elabora el Proyecto de agua potable o drenaje, con la concepción de Memoria Descriptiva, Memoria de Cálculo, Memoria Fotográfica y Planos Ejecutivos. Enlaza con la Actividad Num. 10.	2 días
	8	Si no es factible, emite un Informe con el resultado del Anteproyecto y se turna al Jefe del departamento.	1 día
Departamento de Proyectos	9	Recibe y revisa el Informe para turnarlo a la Coordinación de Ingeniería. Enlaza con la Actividad Num.15.	2 días
Proyectista	10	Elabora el Presupuesto para conocer el monto aproximado de la inversión para la concepción del proyecto y lo entrega al Jefe del Departamento de Proyectos.	2 días
Departamento de Proyectos	11	Recibe el Presupuesto y revisa.	1 día
	12	Si los datos tienen errores, envía al proyectista para que corrija.	1/2 día
Proyectista	13	Recibe y corrige el Presupuesto y lo envía al Jefe del Departamento de Proyectos. Enlaza a la Actividad Num. 11.	1/2 día
Departamento de Proyectos	14	Si los datos no tienen errores, envía el Proyecto y Presupuesto a la Coordinación de Ingeniería	1/2 día
Coordinación de Ingeniería	15	Recibe y da Visto Bueno y entrega a la Dirección de Ingeniería..	1/2 día
		FIN	

Seguimiento a Programas Anuales

Coordinación de Ingeniería	Departamento de Proyectos	Proyectista	Departamento de Estudios Topograficos
----------------------------	---------------------------	-------------	---------------------------------------



Dirección: INGENIERÍA.	Procedimiento: <i>Evaluación de factibilidades.</i>	
Área: Departamento Uso de Eficiente del Agua.		

Descripción del Proceso / Procedimiento:

Objetivo: Vigilar que la producción, conducción y distribución del agua que se suministra a la población consumidora, se realice de forma eficiente, evitando fugas y derrames, y que su uso se apegue exclusivamente a los fines autorizados.

Áreas administrativas participantes: Dirección Operativa y Departamento de uso eficiente del agua.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Departamento de uso eficiente del Agua: Envía la documentación (memorias y planos ejecutivos).
- Dirección Operativa: Programa y da seguimiento a los diferentes procesos.

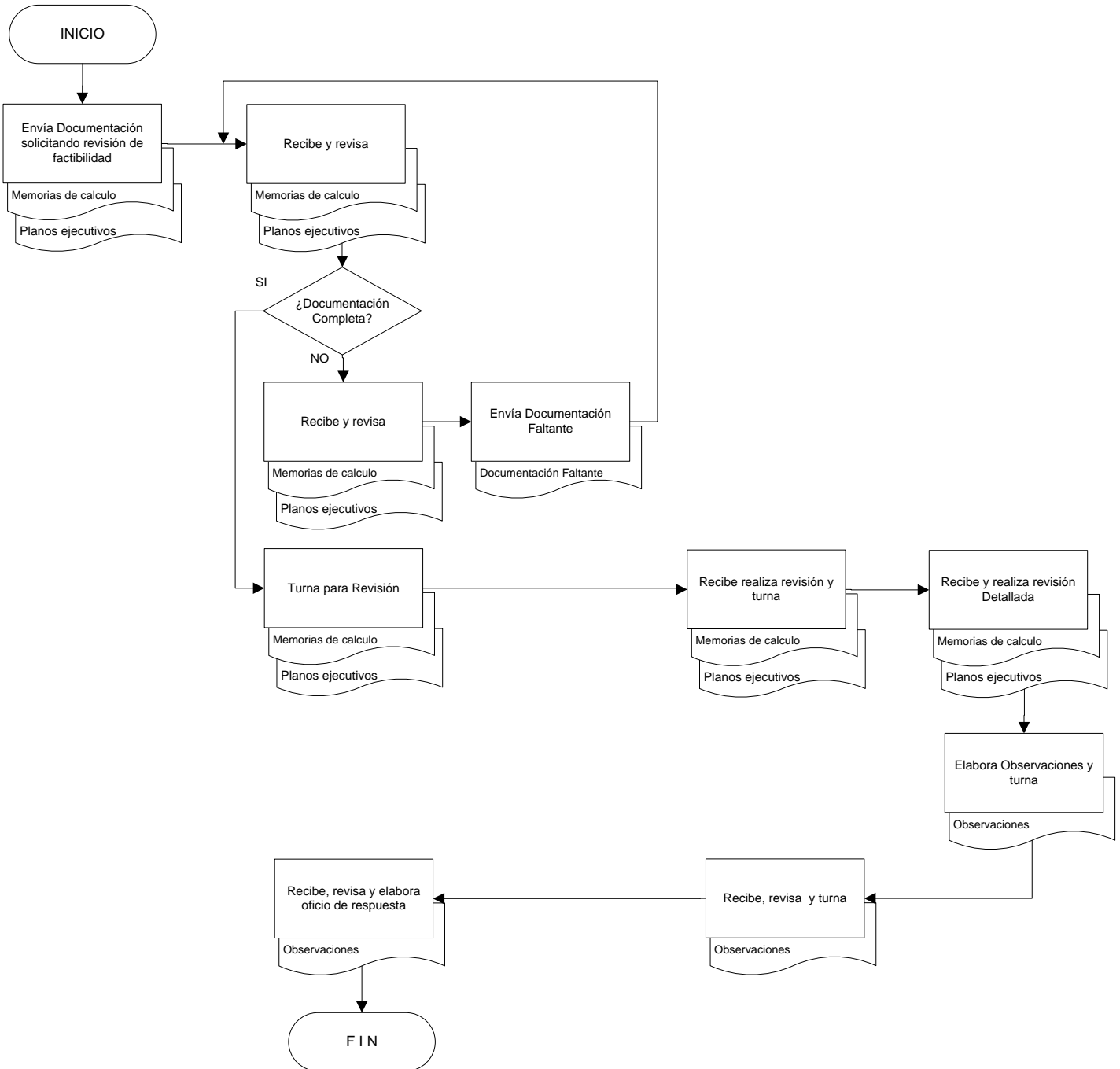
Descripción: Proceso de memorias de cálculo y planos mediante el cual se da el Visto Bueno del diseño, operación y conexión de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y pluvial, y en coordinación con la Dirección Operativa, programa y da seguimiento a los diferentes procesos de captación, conducción, suministro y distribución del agua y tratamiento de aguas residuales.

DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: <i>Evaluación de factibilidades.</i>
Área: Departamento de Uso de Eficiente del Agua y Departamento de Proyectos.	

ÁREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Dirección de Ingeniería	1	Envía la documentación de Memoria de Calculo y Planos Ejecutivos del predio en cuestion, solicitando su revision a la Direccion Operativa.	1 dia
Departamento de Uso Eficiente del Agua	2	Recibe Formato de Solicitud de revision de factibilidad con Memorias de Calculo y Planos Ejecutivos y revisa.	½ dia
	3	Si la Documentacion esta completa, turna a la Dirección Operativa para una revision minuciosa de los documentos. Enlaza a la Actividad Num. 6.	½ dia
	4	Si la documentacion esta incompleta informa al area solicitante de la documentacion faltante y necesaria para la revision.	½ dia
	5	Envía la documentacion faltante. Enlaza a la Actividad Num. 2.	2 a 5
	6	Recibe la Documentacion para realizar la revision de Memorias de Calculo y Planos Ejecutivos y turna a la direccion operativa.	1 dia
Dirección Operativa	7	Recibe y realiza la revision de la documentacion.	1 dia
	8	Elabora observaciones de la revision de factibilidad.	1 dia
	9	Recibe, Revisa y Turna	1 dia
	10	Recibe y elabora oficio de contestacion al area solicitante.	1 dia
		FIN	

Evaluación de Factibilidades

Dirección de Ingeniería	Departamento de Uso Eficiente del Agua	Área solicitante	Dirección Operativa
-------------------------	--	------------------	---------------------



DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: <i>Autorización de Tomas y Descargas Domiciliarias.</i>	
Área: Departamento de Proyectos y Departamento de Estudio Topográficos.		

Descripcion del Proceso / Procedimiento:

Objetivo: Realizar estudios, diseños y calculos tecnicos de abastecimiento de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento para los principales puntos poblacionales del Municipio de Tapachula.

Áreas administrativas participantes: Oficina de Rezagos y Departamento de Proyectos.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada area de trabajo:

- Oficina de Rezagos: Turna la solicitud y da seguimiento.
- Departamento de Proyectos: Realiza visita de inspeccion y elabora presupuesto.

Descripcion:

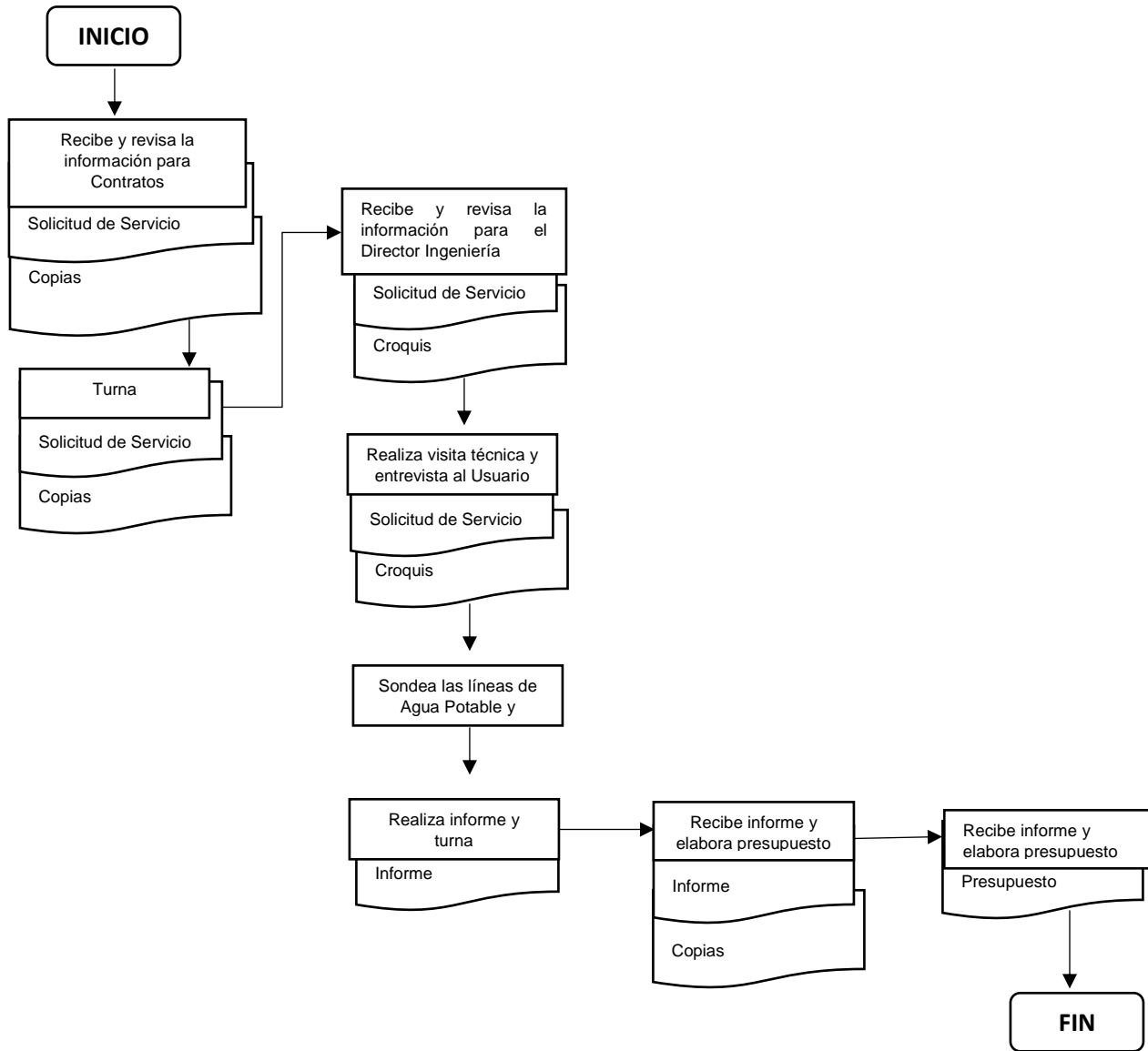
Proceso mediante el cual se puede autorizar o no una toma o descarga influenciada por las características de cada predio.

DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: <i>Autorización de Tomas y Descargas Domiciliarias.</i>	
Área: Departamento de Proyectos y Departamento de Estudios Topográficos.		

ÁREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
		INICIO
Departamento de Proyectos	1	Recibe y revisa información del Departamento de Contratos que contiene la Solicitud de Servicio y el Croquis de Localización.
	2	Turna la información al Director de Ingeniería
Departamento de Estudios Topográficos	3	Revisa la información, ubica y turna, para que se realice una visita técnica.
	4	Realiza la visita técnica ubicando el predio y entrevistándose con el Usuario.
	5	Sondea las líneas de agua potable y drenaje.
	6	Realiza el Informe de la ubicación del predio y de las características de las líneas y la turna al encargado de el área.
Proyectista	7	Revisa el Informe y elabora presupuesto para la introducción de los servicios al predio solicitado y turna al Coordinador de Ingeniería.
Coordinador de Ingeniería	8	Revisa el Presupuesto, da Visto Bueno y turna al Departamento de Contratos.
		FIN

Autorización de Tomas y Descargas Domiciliarias.

Departamento de Proyectos	Departamento de Estudios Topográficos	Proyectista	Coordinador de Ingeniería
---------------------------	---------------------------------------	-------------	---------------------------



DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: <i>Supervisión de Obra.</i>	
Área: Departamento de Supervisión y Control de Agua.		

Descripción del Proceso / Procedimiento:

Objetivo: Revisar los parámetros de diseño de las obras de Agua Potable y Drenaje que se encuentran en proceso constructivo

Áreas administrativas participantes: Departamento de Supervisión y Control de Obras y Departamento de Proyectos.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo:

- Departamento de Supervisión y Control de Obras: Solicita trazo del proyecto o adecuaciones al mismo.
- Departamento de Proyectos: Realiza visita técnica.

Descripción:

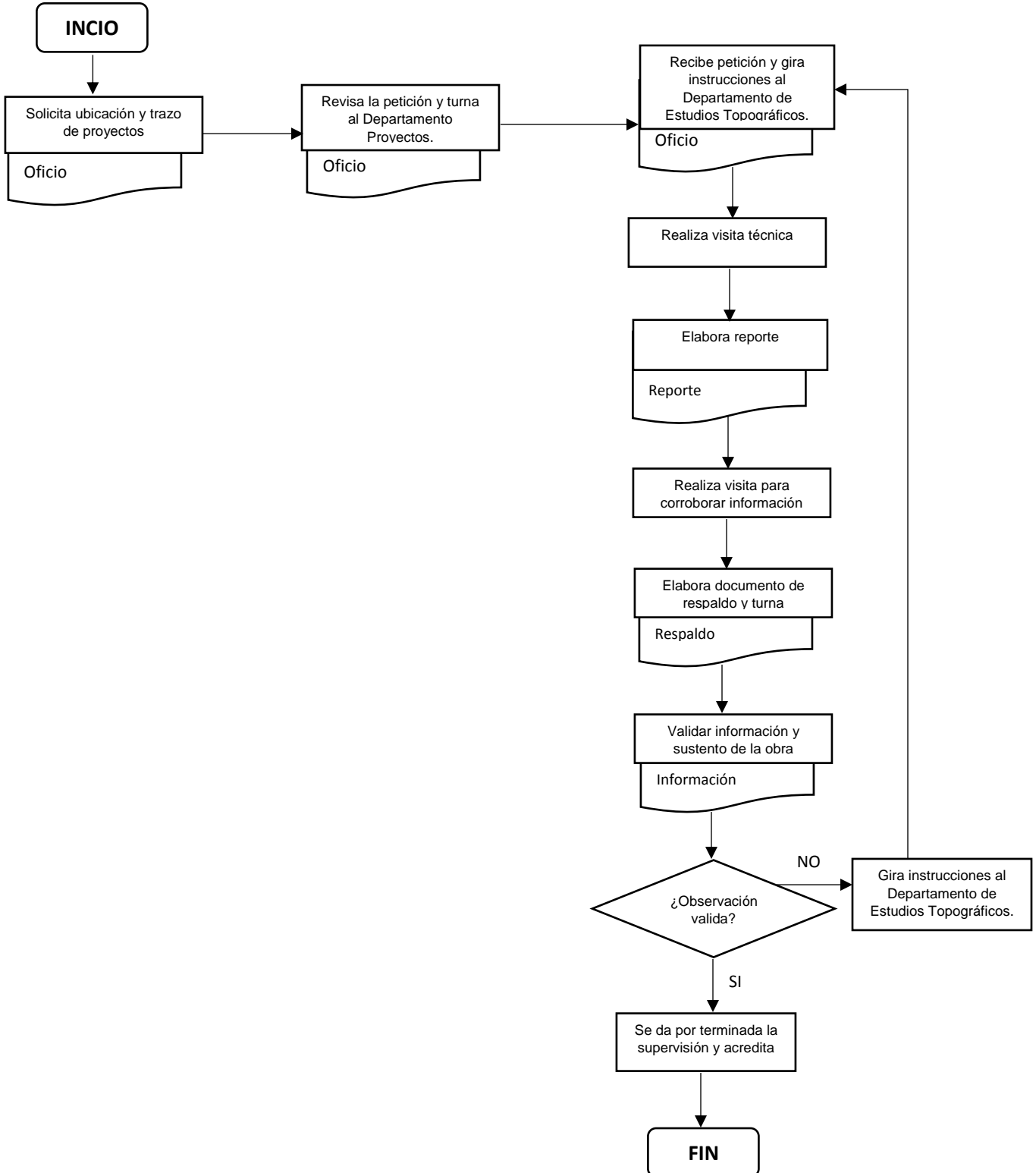
Realizar visita técnica para dar trazo, evaluar adecuaciones o simplemente verificar los lineamientos de obra establecidos en el proyecto.

DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: Supervisión de Obra.	
Área: Departamento de Supervisión y Control de Obras.		

ÁREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Departamento de Supervision y Control de obras	1	Solicita, por medio de un Oficio. se le proporcione la ubicación y el trazo de los proyectos que estan por iniciar su construccion.	1 dia
Coordinador de Ingenieria	2	Revisa la Peticion y la turna al Departamento de Proyectos.	1 dia
Departamento de Proyectos	3	Recibe la Peticion y gira las instrucciones al Departamento de Estudios de Topograficos.	1 dia
	4	Realiza la visita tecnica en compania de personal del Departamento de Estudios Topograficos y del Departamento de Supervision y control de Obras.	1 dia
	5	Elabora y emite un Reporte de la visita tecnica y de la atencion de la Peticion del Departamento de Proyectos para dar a conocer los resultados de la visita.	1 dia
	6	Posteriormente, realiza visita tecnica para corroborar que el proyecto en construccion cumpla con todos los lineamientos establecidos en el diseno del Proyecto realizado.	1 dia
	7	Elabora un documento que respalde las observaciones que se hagan de la visita tecnica realizada y turna al Departamento de Supervision y control de Obras.	2 dias
Departamento de Supervision y Control de obras	8	Proporciona la informacion requerida al Departamento de Proyectos.	1 dia
Departamento de Proyectos	9	Valida la informacion y el sustento de la obra.	1 dia
	10	Si las observaciones no son validas, gira instrucciones a Estudios Topograficos. Enlaza a la Actividad Num. 4.	1 dia
	11	Si el sustento es valido, da por terminada la supervision y acredita.	1 dia
		FIN	

Supervisión de Obras

Departamento de Supervisión y Control de Obras	Coordinador Ingeniería	Departamento de Proyectos
--	------------------------	---------------------------



DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: <i>Supervisión de Obra.</i>	
Área: Departamento de Supervisión Y Control de Obras.		

Descripcion del Proceso / Procedimiento:

Objetivo: Revisar los trabajos de campo y gabinete que realiza la empresa contratista para la elaboración de proyectos ejecutivos de agua potable, drenaje sanitario y drenaje pluvial.

Áreas administrativas participantes: Departamento de Proyectos y la Coordinación de la Unidad de Planeación.

Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada area de trabajo:

- Coordinación de la Unidad de Planeación: Realiza la petición de la supervisión de proyectos por ejecutarse.
- Departamento de Proyectos: Turna al Departamento de Estudios Topográficos.

Descripcion:

En este proceso se realiza la supervisión de las actividades que se contratan para la ejecución de los trabajos en un proyecto en específico, tanto de trabajos de campo como de trabajos de gabinete, números generadores, estimaciones y calendario de actividades.

DIRECCIÓN DE INGENIERIA.	Procedimiento: Supervisión de Obra.	
Área: Departamento de Supervisión Y Control de Obras.		

ÁREA RESPONSABLE	NO. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	TIEMPO
		INICIO	
Dirección Ingeniería	1	Solicita por medio de un Oficio, se lleve a cabo la supervisión de un Proyecto integral que esta proximo a ejecutarse, turna la petición al Departamento de Proyectos	½ día
Departamento de Supervisión y Control de Obras	2	Recibe la Petición y emite Oficio de Asignación de supervisión al Ingeniero que el designe.	1/2 día
	3	Recibe Oficio de Asignación y recopila la información generada hasta el momento del proyecto, como: contrato, terminos de referenda y calendario de actividades.	1/2 día
	4	Supervisa (da seguimiento) las actividades que va realizando la empresa conforme a su calendario de actividades.	5 a 30 días
	5	Paralelamente, revisa los numeros generadores de la Empresa Contratista y, en su caso, la ejecución o cancelación de trabajos relativos al proyecto, ya sea de campo o de gabinete.	5 a 30 días
	6	Si durante la ejecución de los trabajos existen actividades que no fueron contempladas y se justifica su realización, solicita a la Empresa ingrese un concentrado de sus precios fuera de catalogo con su matriz.	5 días
	7	Cuando no existen actividades que no hayan sido completadas, revisa la estimación que genera la Empresa Contratista, cuidando que tenga los datos necesarios de los trabajos ejecutados en cantidad y tiempo.	5 días
	8	Si la estimación no tiene errores, turna al Director de Ingeniería para su aprobación. Enlaza con la Actividad Num.11.	5 días
	9	Si existen errores en la estimación, la regresa al Contratista para que realice las correcciones pertinentes. Enlaza con la Actividad Num.8.	5 días
Departamento de Proyectos	10	Revisa y da Visto Bueno a la estimación y turna a la Coordinación de Ingeniería.	1 día
		FIN	

Supervisión de Proyectos

Dirección de Ingeniería	Departamento de Supervisión y Control de Obras	Departamento de Proyectos
-------------------------	--	---------------------------

