



# SOAPAMA

Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio de Atlixco

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

## HOJA DE IDENTIFICACIÓN

<p>Elabora</p>  <p>Yunuen Flores Farfán Gerente de Planeación Estratégica Julio 2021</p>	<p>Valida</p>  <p>Edgar Moranchel Carreto Director General del SOAPAMA Julio 2021</p>	<p>Autoriza</p> <p>Consejo de Administración Agosto 2021</p>
--	---	--

Elaborado al mes de julio de 2021 con fundamento en el Artículo 24 fracciones XXXII y XXXIII del Reglamento Interior de Trabajo para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, publicado en el Periódico Oficial del Estado de fecha 27 de noviembre de 2020.

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   1
---	-------------------------------------	---	------------



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

## ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
INTRODUCCIÓN .....	7
VISIÓN .....	8
MISIÓN .....	8
FILOSOFÍA.....	8
VALORES .....	9
ALCANCE .....	9
OBJETIVO DEL MANUAL.....	9
MARCO LEGAL .....	10
ATRIBUCIONES .....	17
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL .....</b>	<b>19</b>
1. INSCRIPCIÓN AL PADRÓN DE PROVEEDORES DEL SOAPAMA .....	19
2. RECEPCIÓN DE DECLARACIONES DE SITUACIÓN PATRIMONIAL, DECLARACIÓN DE INTERESES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SOAPAMA.....	24
3. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	30
4. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS .....	35
5. APLICACIÓN DE SANCIONES.....	40
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA .....</b>	<b>44</b>
1. ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO.....	44
2. ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES .....	48
3. ELABORACIÓN DEL INFORME MENSUAL ANTE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN .....	52
4. ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.....	56
5. VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL.....	60
6. CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL Y ESPECIALIZADA.....	65
7. CAPACITACIONES EN MATERIA DE EQUIDAD DE GÉNERO E IGUALDAD SUSTANTIVA.....	70
8. CONTROL INTERNO.....	74
9. DIAGNÓSTICO DE CLIMA LABORAL.....	79

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   2
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	



10.	EVALUACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	84
11.	EVALUACIÓN A LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS .....	89
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL .....</b>	<b>94</b>
1.	CONTRATACIÓN DE TOMAS .....	94
2.	REALIZACIÓN DE CONVENIO DE PAGO POR ADEUDO .....	102
3.	EMISIÓN DE CERTIFICADO DE NO ADEUDO .....	109
4.	LEVANTAMIENTO DE CENSO .....	116
5.	VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN POR ALTO CONSUMO.....	121
6.	RECONEXIÓN DE TOMA.....	128
7.	ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE SUSPENSIÓN DE TOMAS .....	134
8.	PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE POR ADEUDO.....	138
9.	CAMBIO DE PROPIETARIO.....	144
10.	CAMBIO DE TOMA HABITACIONAL A TOMA MIXTA O COMERCIAL .....	148
11.	NOTIFICACIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN DE TOMAS .....	152
12.	REVISIÓN Y CARGA DE LECTURA.....	157
13.	TOMA DE LECTURA .....	161
14.	COBRO DE LOS SERVICIOS.....	167
15.	APLICACIÓN DE TRANSFERENCIAS Y PAGOS BANCARIOS A LAS CUENTAS DE LAS Y LOS USUARIOS .....	173
16.	CORTE DE CAJA DIARIO.....	178
17.	DEPÓSITO DE LA RECAUDACIÓN EN CAJAS DEL SOAPAMA .....	183
18.	ARQUEO DE CAJAS DEL SOAPAMA.....	188
19.	FACTURACIÓN AL USUARIO .....	192
	<b>PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS .....</b>	<b>196</b>
1.	OPERACIÓN DE AGUA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES .....	196
2.	OPERACIÓN DE LODOS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES .....	208



3. CULTURA DEL AGUA .....	217
4. EVENTOS DE CULTURA DEL AGUA .....	222
5. RECEPCIÓN DE HIPOCLORITO DE SODIO .....	227
6. MANTENIMIENTO DE DOSIFICADORES .....	232
7. MONITOREO DE CLORO RESIDUAL EN TOMAS .....	237
8. ATENCIÓN A REPORTES DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE .....	242
9. RECEPCIÓN DE DESCARGAS DE PIPAS DE AGUAS SANITARIAS POR CONTRATO.....	247
10. OBTENCIÓN DEL PERMISO DE DESCARGA.....	253
11. VERIFICACIÓN DE VOLÚMENES.....	258
12. CARGA DE AGUA TRATADA EN TANQUE CISTERNA (PIPA).....	262
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRURA.....</b>	<b>268</b>
1. REPARACIÓN DE FUGAS EN LÍNEAS DE CONDUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TOMAS DOMICILIARIAS.....	268
2. INSTALACIÓN DE TOMAS Y DESCARGAS DOMICILIARIAS .....	279
3. ELABORACIÓN DE CONCRETO HIDRÁULICO EN LA REPARACIÓN O RESANE DE PAVIMENTOS.....	291
4. ELABORACIÓN DE PAVIMENTO ASFALTICO EN LA REPARACIÓN O RESANE DE PAVIMENTOS.....	297
5. REPOSICIÓN DE PAVIMENTO ADOQUINADO .....	302
6. INSTALACIÓN DE APARATO MEDIDOR.....	308
7. DESAZOLVE DEL SISTEMA DE DRENAJE SANITARIO CON EQUIPO DESAZOLVADORA .....	318
8. VIDEO INSPECCIÓN DE DRENAJE SANITARIO .....	328
9. SEGUIMIENTO DE OBRA CONTRATADA.....	340
10. DETECCIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE .....	356
11. SERVICIO DE DESPACHO DE AGUA POTABLE EN VEHÍCULO CISTERNA (PIPA) .....	366
12. MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO EN ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE.....	374



13. OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE .....	392
14. MANTENIMIENTO DE TANQUES DE REGULARIZACIÓN (LAVADO DE INTERIOR).....	403
15. INSTALACIÓN DE APARATO MEDIDOR EN DOMICILIOS CON DESPERDICIO DE AGUA POTABLE.....	412
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>419</b>
1. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN .....	419
2. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DIGITAL INSTITUCIONAL.....	424
3. PROCEDIMIENTO PARA LA REGULARIZACIÓN Y PRORROGA DE TÍTULOS DE ASIGNACIÓN DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO Y DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES .....	428
4. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES INFORMATIVAS DE OTRAS ÁREAS .....	433
5. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES 437	
6. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REDES SOCIALES INSTITUCIONALES.....	442
7. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE 447	
8. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE 452	
9. PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE.....	458
10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS .....	465
11. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS .....	470
12. PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD, HIGIENE, SALUD Y PROTECCIÓN CIVIL EN EL CENTRO DE TRABAJO.....	474
13. PROCEDIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RESPUESTA ANTE EL SARS-COV-2. 478	
14. REFORMACIÓN DE LOS CONTAMINANTES DEL AMBIENTE LABORAL.....	484
<b>PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE FINANZAS .....</b>	<b>488</b>
2. COMPRAS .....	496



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

3. CONTRATACIÓN.....	500
4. MANEJO INTEGRAL DE ALMACENES.....	506
5. DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE.....	511
6. ALTA DE BIENES MUEBLES AL SISTEMA CONTABLE Y CONTROL DE INVENTARIOS.....	514
7. PROGRAMAS FEDERALES Y LICITACIONES.....	518
8. RECLUTAMIENTO.....	525
9. CÁLCULO Y PAGO DE NÓMINAS.....	530
10. PRESUPUESTO ANUAL.....	536


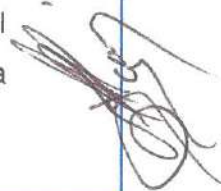
	SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO	Fecha de actualización:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	JULIO 2021

## INTRODUCCIÓN

Los desafíos que existen actualmente a nivel mundial con respecto al cuidado y conservación del agua, requieren de esfuerzos compartidos para contribuir y preservar este vital recurso. Con 27 años de historia el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, SOAPAMA ha establecido en sus prioridades la atención a la ciudadanía, dotando de agua suficiente a las y los habitantes del Municipio, ampliando y mejorando la eficiencia física de la infraestructura hidráulica y de los servicios de agua potable y alcantarillado, protegiendo el medio ambiente y la salud. Se han establecido mecanismos y desarrollando proyectos considerando siempre la voz de las y los usuarios, para que de esta forme se sienten las bases y se logre el crecimiento en el servicio hídrico y con el avance hacia el bien común.

El presente manual tiene como propósito establecer los lineamientos que servirán de guía para los procedimientos que se llevan a cabo dentro del SOAPAMA.

Es responsabilidad de la Dirección General, Titulares de las Gerencias, Subgerencias, Jefaturas de Departamento, así como todo el personal del Organismo Operador, su cumplimiento. El presente documento, deberá ser de conocimiento de todo el personal del Organismo Operador y podrá ser consultado, con el fin de conocer el nivel de responsabilidad, participación y autoridad de cada puesto. Se integraron por área los diferentes procedimientos, el objetivo de cada uno de ellos, las normas y políticas de operación, diagramas de flujo, así como los registros de calidad. Por consiguiente, la estructuración del manual, es de suma importancia para el correcto desarrollo de las actividades, ya que la actuación del personal debe corresponder a las necesidades de las y los usuarios y la ciudadanía en general.

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   7
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	





## VISIÓN

Ser un organismo sólido y autosuficiente, orientado a satisfacer las necesidades de la sociedad, con un capital humano en constante crecimiento, técnico y administrativo, con una infraestructura a la vanguardia en los avances científicos y tecnológicos.

## MISIÓN

Suministrar el servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, buscando el desarrollo integral de la sociedad, a través de una organización competitiva y con personal altamente comprometido con las necesidades de la ciudadanía.

## FILOSOFÍA

El talento humano es el pilar de nuestro organismo, que se caracteriza por un auténtico espíritu de servicio, trabajo en equipo, consciente de la importancia de la calidad.

	SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO	Fecha de actualización:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	JULIO 2021

## VALORES

Son principios que caracterizan el comportamiento del personal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco.

- Renovación
- Liderazgo
- Puntualidad
- Cultura de servicio
- Aprendizaje
- Trabajo en equipo

## ALCANCE

El presente Manual de Procedimientos, deberá ser de conocimiento de todo el personal del Organismo Operador y podrá ser consultado, con el fin de conocer el nivel de responsabilidad y procesos de cada puesto.

## OBJETIVO DEL MANUAL

Detallar el ámbito funcional operativo de las unidades administrativas integrantes del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla, en estricto apego a la normatividad que regula sus atribuciones y facultades enfocándose a los temas relativos al suministro del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y saneamiento, buscando el desarrollo integral de la sociedad, a través de una organización competitiva y con personal altamente comprometido con las necesidades de la ciudadanía, atendiendo a una visión preventiva que fomente una administración eficiente, eficaz, transparente, honesta en el mediano y largo plazos garantizando la eficiencia y eficacia en sus procesos operativos.



<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   9
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	



## MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, fecha de última modificación 19/09/2020.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, fecha de última modificación 09/04/2021.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental, fecha de última modificación 30/01/2018.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, fecha de última modificación 18/07/2016.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fecha de última modificación 13/08/2020.
- Ley General de Archivos, fecha de última modificación 15/06/2018.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, fecha de última modificación 13/04/2020.
- Ley de Aguas Nacionales, fecha de última modificación 06/11/2020.
- Ley de Coordinación Hacendaria del Estado de Puebla y sus Municipios, fecha de última modificación 11/12/2020.
- Ley Federal del Trabajo, fecha de última modificación 23/04/2021.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, fecha de última modificación 27/01/2017.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo, fecha de última modificación 18/05/2018.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas, fecha de última modificación 13/01/2016.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, fecha última modificación 11/08/2020.
- Ley Federal de Derechos, fecha última modificación 20/05/2021.

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página | 10



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, fecha de última modificación 30/01/2018.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, fecha de última modificación 11/01/2021.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, fecha de última modificación 09/04/2012.
- Ley de Coordinación Fiscal, fecha de última modificación 12/12/2021.
- Ley General de Bienes del Estado, fecha de última modificación 04/08/2014.
- Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Puebla, fecha última modificación 14/12/2012.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente, fecha de última modificación 05/06/2018.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado, fecha de última modificación 23/04/2021.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, fecha de última modificación 11/06/2003.
- Reglamento de la Ley de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas, fecha de última modificación 28/07/2010.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, fecha de última modificación 28/07/2010.
- Reglamento Interior de Trabajo para el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, fecha de última modificación 27/11/2020
- Ley Orgánica Municipal, fecha de última modificación 08/02/2019.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, fecha de última modificación 18/01/2021.

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   11
---	-------------------------------------	---	-------------



- Ley del Agua para el Estado de Puebla, fecha de última modificación 28/01/2021.
- Ley de Archivos del Estado de Puebla, fecha de última modificación 19/10/2015.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, fecha de última modificación 20/12/2020.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, última modificación 27/02/2019.
- Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas para el Estado de Puebla, fecha de última modificación 22/01/2020.
- Ley de Egresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley de Ingresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado Puebla, fecha de última modificación 18/11/2014.
- Ley del Sistema Anticorrupción del Estado de Puebla, fecha de última modificación 15/12/2006.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla, fecha de última modificación 25/11/2020.
- Ley que Establece los Procedimientos de Entrega-Recepción en los Poderes Públicos, Ayuntamientos, Órganos Constitucionalmente Autónomos y Públicos Paraestatales de la Administración Pública del Estado de Puebla, de fecha 14/02/2020.
- Ley para la igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla, fecha de última modificación 17/02/2021.
- Ley para las Personas con Discapacidad del Estado de Puebla, fecha de última modificación 02/10/2020.

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página | 12

	SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO	Fecha de actualización:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	JULIO 2021

- Ley para prevenir y eliminar la discriminación del Estado Libre y Soberano de Puebla, fecha de última modificación 02/04/2020.
- Decreto del H. Congreso del Estado, por el que se crea el Organismo Público Descentralizado Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 8 de julio de 1994.
- Reglamento Interior del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, fecha de última modificación 27/11/2020.
- Reglamento Urbano Ambiental del Municipio de Atlixco, publicado con fecha 24/10/2014.
- Reglamento de la Ley de Archivos del Estado de Puebla, fecha de última modificación 25/10/2015.
- Reglamento de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Puebla; fecha de última modificación 01/12/2010.
- Lineamientos de Organización, Operación y Funcionamiento del Comité de Ética e Integridad del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 10/11/2020.
- Lineamientos de Control Interno Institucional y sus Normas de Aplicación, de fecha 09/03/2021.
- Lineamientos en materia de Igualdad Sustantiva del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 17/05/2021.
- Lineamientos Generales para la Integración del Padrón de Proveedores del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 04/01/2021.
- Acuerdo del H. Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   13
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	



13 de octubre de 2020, que aprueba y determina la actualización de las cuotas, tasas y tarifas que deberán cobrarse por los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento; así como los productos y aprovechamientos por los servicios prestados por este Organismo en el Municipio de Atlixco, Puebla, que estarán vigentes para el Ejercicio Fiscal 2021.

- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para la Evaluación a los Programas Presupuestarios, de fecha 09/03/2021.
- Acuerdo por el que se crea la Unidad de Igualdad Sustantiva del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 17/05/2021.
- Manual de Contabilidad del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 01/01/2021.
- Manual de Organización del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 01/07/2020.
- Manual de Procedimientos del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 01/06/2019.
- Manual de Calidad y Atención a Usuarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 01/07/2021.
- Código de Ética para los Trabajadores del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 10/10/2020.
- Código de Conducta para los Trabajadores del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 15/02/2021.
- Código Penal del Estado Libre y Soberano de Puebla, fecha de última modificación 22/01/2020.



- Código de Procedimientos Penales para el Estado Libre y Soberano de Puebla; fecha de última modificación 17/03/2016.
- Código Fiscal y Presupuestario para el Municipio de Puebla, fecha de última modificación 28/03/2017.
- Código Fiscal del Estado de Puebla, fecha de última modificación 06/12/2019.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Puebla, fecha de última modificación 26/03/2021.
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Puebla, fecha de última modificación 29/12/2017.
- Decreto del H. Congreso del Estado que crea el Organismo Público Descentralizado "Sistema Operador de los Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Puebla" que funcionará en los términos establecidos en el Acuerdo de Cabildo de fecha 28 de octubre de 1993. Periódico Oficial del Estado de fecha 8 de julio de 1994.
- Acuerdo del H. Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, que aprueba y determina las cuotas, tasas y tarifas que deberán cobrarse por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como de los productos y aprovechamientos por los servicios prestados por este Organismo en el municipio de Atlixco, que estarán vigentes durante el ejercicio 2018.
- Norma Internacional ISO 9001: 2000
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-Semarnat -2002, Protección ambiental. - Lodos y biosólidos. - Especificaciones y límites máximos permisibles de contaminantes para su aprovechamiento y disposición final, de fecha 15/08/2003.

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**


Consejo de Administración

Página | 15





- Norma Oficial Mexicana NOM-001-Semarnat 1996, que establece los límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales, de fecha 23/04/2009.
- Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994, "Salud ambiental, agua para uso y consumo humano-Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización, de fecha 20/10/2000.
- Norma Mexicana NMX R 025 SCFI 2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación, de fecha 19/10/2015.
- Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, de fecha 23/10/2018.
- Y todas aquellas Leyes, Códigos y Normas que se adhiera por el proceder y actuar del Organismo.

	SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO	Fecha de actualización:
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	JULIO 2021

## ATRIBUCIONES

El Sistema Operador de los Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Planear, programar, estudiar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar, controlar y mejorar los sistemas de agua, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales y reúso de las mismas, en los términos de las leyes federales y estatales de la materia.
- II. Proporcionar los servicios a los núcleos de la población de su jurisdicción, asentados en el municipio o municipios que le correspondan, en los términos de los convenios y contratos que para este efecto se celebren.
- III. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo.
- IV. Cobrar las cuotas y tarifas correspondientes a la prestación de los servicios de agua, alcantarillado, tratamiento y rehusó de las aguas residuales, de acuerdo a los montos autorizados.
- V. Ejercer el procedimiento administrativo de ejecución para hacer efectivos los créditos que determine, así como proceder a la limitación o suspensión del servicio cuando así lo determine la ley.
- VI. Realizar las gestiones necesarias a fin de obtener los financiamientos que requieran para la más completa prestación de los servicios, en los términos de la legislación aplicable.

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   17
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	



- VII. Elaborar estudios necesarios que fundamenten y permitan la elaboración de cuotas y tarifas apropiadas para el cobro de los servicios.
- VIII. Celebrar, con instituciones públicas, sociales o privadas los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones.
- IX. Solicitar a las autoridades competentes la expropiación, ocupación temporal o parcial de bienes, o la limitación de los derechos de dominio, en los términos de la ley.
- X. Rendir anualmente al H. Ayuntamiento y a los usuarios un informe de las labores realizadas durante el ejercicio anterior, así como el estado general de la institución y sobre las cuentas de gestión; así como el presupuesto de ingresos y egresos.
- XI. Recibir las obras de agua potable y alcantarillado que se construyan en su jurisdicción, reportando las irregularidades a la comisión estatal.
- XII. Resolver los recursos y demás medios de impugnación interpuestos en contra de sus actos o resoluciones.
- XIII. Con el objeto de mantener actualizado el sistema nacional de información del subsector que maneja la Comisión Nacional del Agua, el organismo operador deberá enviar a esta toda información relativa a: operación, recaudación, administración, capacitación, cobertura de servicios, etc. Con la periodicidad y en lo formatos que la misma le señale.
- XIV. Las demás que señale este decreto, sus reglamentos y las disposiciones estatales y federales de la materia.



## PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN GENERAL

### 1. INSCRIPCIÓN AL PADRÓN DE PROVEEDORES DEL SOAPAMA

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Facilitar al SOAPAMA la información completa, confiable y oportuna, sobre las personas con capacidad de proporcionar bienes o prestar servicios, estableciendo y actualizado el padrón de proveedores del SOAPAMA, clasificando a las personas inscritas en él.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
1. Las y los aspirantes a pertenecer al padrón de proveedores del SOAPAMA, presentaran información veraz y confiable, evitando presentar información apócrifa (falsa).	1.- Control Interno del SOAPAMA será el que se encargará de cotejar y validar cada uno de los documentos, así mismo dará seguimiento al registro solicitado.
2.-La inscripción y/o revalidación para proveedores de obra tiene una vigencia de un año, el cual inicia el 1 de junio y concluye 31 de mayo del año siguiente.	2.-Las y los proveedores interesados en inscribirse o revalidarse en el padrón de proveedores deberán presentar la documentación requerida en original, escaneada a color en formato PDF, en un CD o USB sin excepciones, presentando los originales para su cotejo.
3.-La inscripción y/o revalidación para proveedores de adquisición tendrá una vigencia de un año a partir de la fecha de inscripción.	3.-Para la revalidación de inscripción en Obra se tiene que realizar 30 días posteriores al vencimiento de su registro, respecto a revalidación de Adquisición esta se llevará a cabo veinte días antes a su vencimiento.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

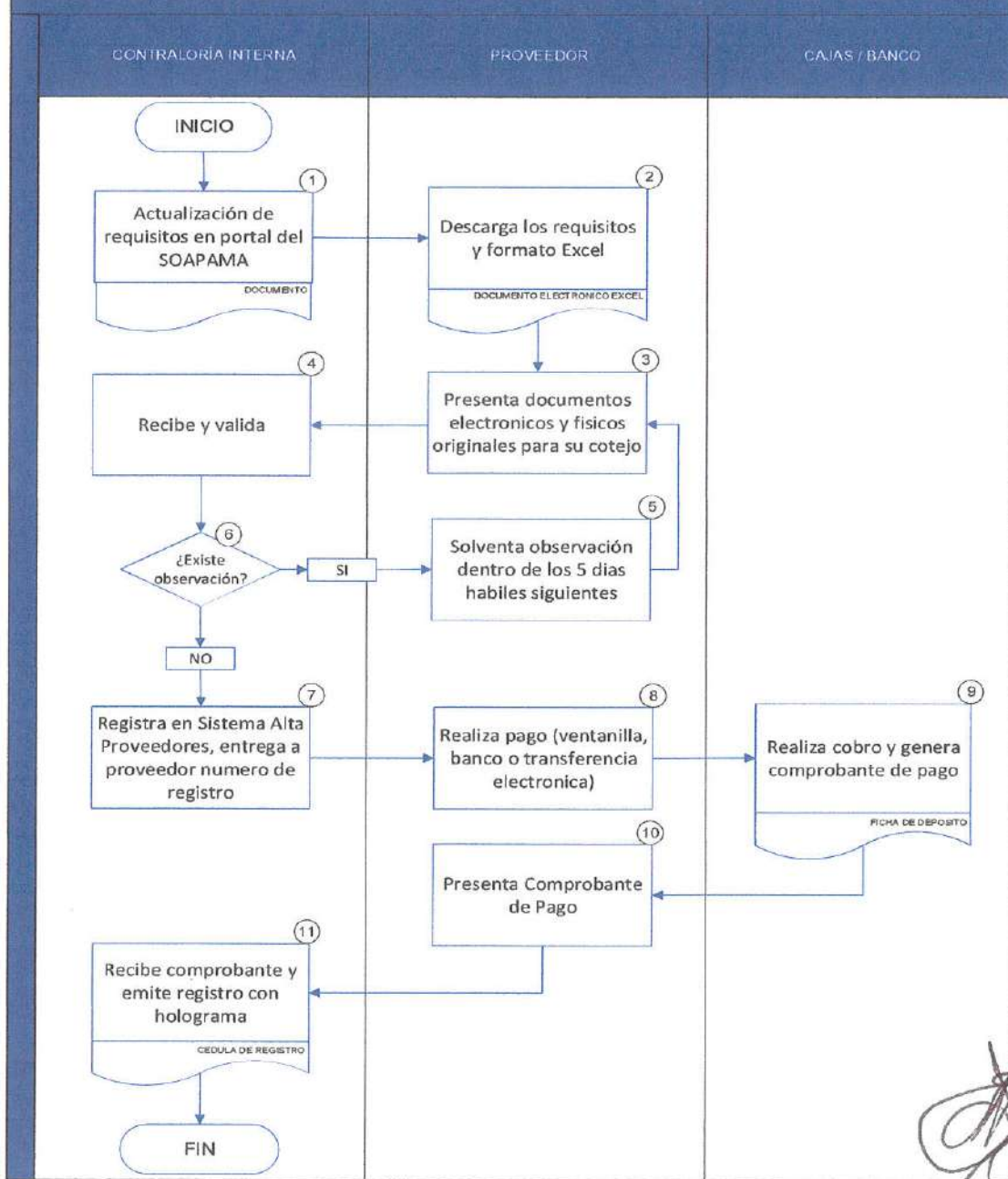
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Control Interno	1	Actualiza requisitos y monto por derecho a la inscripción y/o revalidación (según lo autorizado en acuerdo tarifario del ejercicio vigente).	1.-Requisitos 2.-Información Adicional
Proveedora o proveedor	2	Ingresa al portal del SOAPAMA, rubro trámites y servicios –proveedores- descarga los requisitos y formato Excel.	N/A
Proveedora o proveedor	3	Presenta ante Control interno en USB y/o CD los documentos electrónicamente (originales escaneados) y documentos originales para su cotejo.	N/A
Control Interno	4	Recibe la documentación solicitada y valida.	N/A
Control Interno	5	¿Existe observación?	N/A
Control Interno	6	Si existe observación se notifica al proveedor para solventar dentro de los cinco días hábiles siguientes a su recepción (Regresa al punto tres)	N/A
Control Interno	7	No existe observación, se procede la captura en Sistema de Alta Proveedores del SOAPAMA y entrega número de registro al proveedor. Regresamos al punto 3.	N/A
Proveedora o proveedor	8	Procede al pago en ventanilla con su número de registro, puede optar para realizar pago en banco o transferencia bancaria.	N/A



Cajas o Banco	9	Recibe el pago por parte del proveedor, emitiendo comprobante de pago.	Ficha y/o comprobante de pago
Proveedora o proveedor	10	Presenta comprobante de pago ante Control Interno.	N/A
Control Interno	10	Recibe comprobante de pago y entrega documento de registro al padrón de proveedores con holograma tridimensional	Registro de Proveedores

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN AL PADRÓN DE PROVEEDORES DEL SOAPAMA**






SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

### REGISTROS DE CALIDAD

Nombre o Razón Social:	RFC:	Giro de la empresa	Estratificación	Especialidad
Domicilio Fiscal	N° de Teléfono oficial del proveedor con clave lada	N° de Teléfono de contacto representante legal de la empresa con clave lada	Correo electrónico representante legal	Correo electrónico comercial del proveedor
Página web del proveedor	Nombre de contacto	Nombre del Representante Legal		

**Nota:** Con fundamento en lo dispuesto por el artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Primero, Segundo, Décimo Fracción XIII, del Decreto del H. Congreso del Estado, por el que se crea el Sistema Operador de los Servicios de Agua potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, artículos 70 fracción XII de la Ley General de Transparencia, y Acceso a la Información Pública y 77 fracción XII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, del estado de Puebla, lo anterior con el fin de que sirva a requisitar los rubros citados en dicha tabla.

Publico de la Propiedad y el Comercio\*



### INSCRIPCIÓN REGISTRO DE PROVEEDORES

VIGENCIA:

NO. DE REGISTRO:

#### DATOS GENERALES

APELLIDO PATERNO, MATERNO, NOMBRE(S), DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL:

RAZÓN COMERCIAL DE LA EMPRESA:

DOMICILIO FISCAL:

CALLE: RADAMES TREVIÑO

No.:

COLONIA:

TELEFONO:

MUNICIPIO O DELEGACION:

ESTADO:

C.P.:

DOMICILIO SOCIAL:

CALLE:

No.:

COLONIA:

TELEFONO:

MUNICIPIO O DELEGACION:

ESTADO:

C.P.:

REGISTRO FEDERAL DE CONTRIBUYENTES:

NO. DE REGISTRO ANTE EL IMSS:

GIRO O ACTIVIDAD PREPONDERANTE O EN EL QUE DESEA PARTICIPAR  
OTROS INTERMEDIARIOS DE COMERCIO AL POR MAYOR

OTROS GIROS:

CONTACTO:

EMAIL:

TELEFONO:

EL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO ESTA FACULTADO PARA VERIFICAR LA INFORMACIÓN PRESENTADA

DECLARO BAJO PROTESTA DECIR VERDAD QUE TODOS LOS DATOS ASENTADOS SON VERDADEROS

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA FÍSICA  
(APODERADO)

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   23
---	-------------------------------------	---	-------------





## 2. RECEPCIÓN DE DECLARACIONES DE SITUACIÓN PATRIMONIAL, DECLARACIÓN DE INTERESES DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL SOAPAMA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Seguir y mantener actualizada la evolución patrimonial de las y los servidores Públicos del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, asimismo verificar la situación o posible actualización de algún conflicto de interés, quedando como responsable del resguardo de las mismas.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
1. Control Interno solicitará mediante correo electrónico cada fin de mes, a la Gerencia de Finanzas, la lista de altas, bajas y movimientos del personal, que se realizaron en el mes, para determinar qué servidores públicos se encuentran obligados a la presentación de declaración patrimonial y/o Notificación por cambio de cargo y/o adscripción.	1. La Declaración de Situación Patrimonial de inicio, modificación y/o Conclusión, deberá presentarse ante Control Interno en los plazos que establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla, solo en forma documental.
2. Si la o el servidor público incumple en la presentación de su declaración patrimonial que corresponda, no obstante la medida de apremio impuesta en su contra por Control Interno, se procederá a substanciar el procedimiento administrativo de responsabilidades a efecto de imponer en su caso las sanciones correspondientes.	2. Control interno a efecto de promover y difundir el cumplimiento de la obligación que tiene la o el servidor público de presentar la declaración de situación patrimonial realizará la difusión de los medios y tiempos de la presentación de la declaración patrimonial a través de cada Gerente de área mediante correo electrónico y/o estrados.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

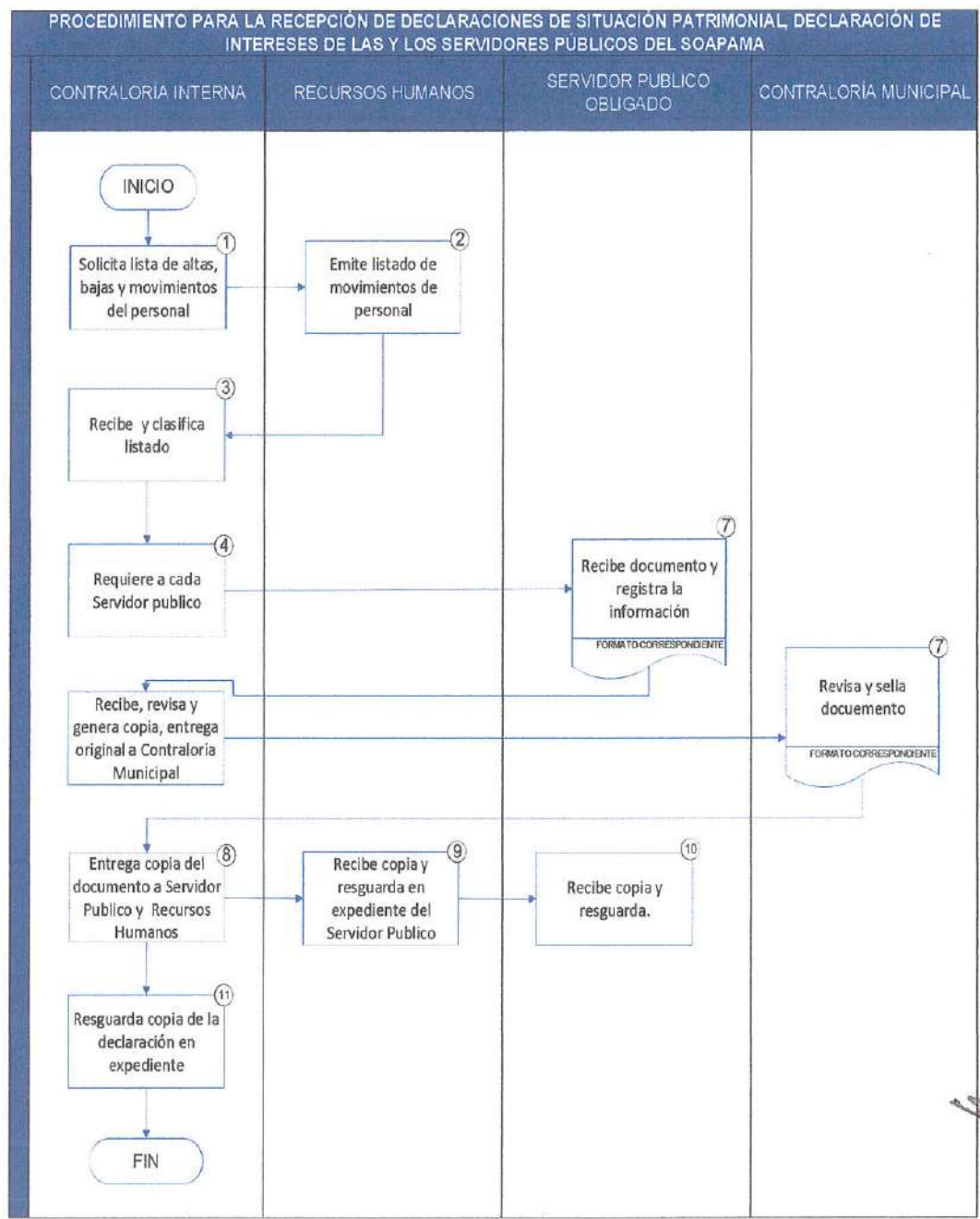
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Control Interno	1	Solicitar a Recursos Humanos del SOAPAMA, la lista de altas, bajas y movimientos de personal, a efecto de determinar quiénes de los servidores públicos se encuentran obligados a la presentación de declaración patrimonial.	N/A
Recursos Humanos	2	Emitir el listado de Servidores Públicos de nuevo ingreso, movimientos y concluyentes.	N/A
Control Interno	3	Recibir, analizar y clasificar listado de las y los servidores públicos, quienes se encuentran obligados a la presentación de la declaración de situación patrimonial.	N/A
Control Interno	4	Solicitar mediante correo electrónico la presencia del personal en las oficinas, haciendo entrega del formato a requisitar.	N/A
Servidor Público obligado	5	Recibir documento e instrucción, recaba la documentación necesaria para registrar la información en el formato correspondiente (declaración inicial, modificación, conclusión, Of. de notificación por cambio de cargo o adscripción) y presenta ante Control Interno para su revisión y entrega.	Formato de Declaración (inicial, Modificación o Conclusión) Of. de notificación por cambio de cargo o adscripción
Control Interno	6	Recibir, revisar y generar copia del documento para su entrega en Contraloría Municipal	



Contraloría Municipal	7	Revisar y sellar de recibido, quedándose con el documento original, las copias queda a resguardo de Control Interno del SOAPAMA	N/A
Control Interno	8	Fotocopiar el documento que se queda a resguardo para entregar una copia a RH y una copia al servidor público correspondiente.	N/A
Recursos Humanos	9	Recibir copia de la declaración patrimonial del Servidor Público obligado y resguarda en su expediente.	N/A
Servidor Público obligado	10	Recibir copia de su declaración correspondiente y resguarda.	N/A
Control Interno	11	Resguardar en el expediente correspondiente la copia de la declaración patrimonial que quedo bajo su cargo.	N/A



DIAGRAMA DE FLUJO







EXPERIENCIA LABORAL

Incorporar al menos los tres últimos empleos no contando el actual

NINGUNO

SECTOR:  Privado  Público  Social

PODER:  Ejecutivo  Judicial  Legislativo  Órgano Constitucional Autónomo ÁMBITO:  Estatal  Federal  Municipal

Institución/Empresa/ Nombre, denominación o razón social

Unidad administrativa/Área

Puesto o cargo desempeñado

INGRESO

EGRESO

Día Mes Año

Día Mes Año

Función principal

SECTOR:  Privado  Público  Social

PODER:  Ejecutivo  Judicial  Legislativo  Órgano Constitucional Autónomo ÁMBITO:  Estatal  Federal  Municipal

Institución/Empresa/ Nombre, denominación o razón social

Unidad administrativa/Área

Puesto o cargo desempeñado

INGRESO

EGRESO

Día Mes Año

Día Mes Año

Función principal

SECTOR:  Privado  Público  Social

PODER:  Ejecutivo  Judicial  Legislativo  Órgano Constitucional Autónomo ÁMBITO:  Estatal  Federal  Municipal

Institución/Empresa/ Nombre, denominación o razón social

Unidad administrativa/Área

Puesto o cargo desempeñado

INGRESO

EGRESO

Día Mes Año

Día Mes Año

Función principal

HOJA 3 de 16

¿ESTÁ DE ACUERDO EN HACER PÚBLICOS SUS DATOS PATRIMONIALES?

SI

NO

EN CASO DE QUE SU RESPUESTA SEA AFIRMATIVA, PERO USTED DESEA QUE SEA PARCIALMENTE PÚBLICA, DEBERÁ SELECCIONAR LA INFORMACIÓN QUE SE EXCEPCIONE DE LAS SIGUIENTES OPCIONES:

- En ingresos netos, los correspondientes a los recibidos por actividad industrial y/o comercial, financiera y otros, así como el monto total de los ingresos considerados a los antes citados.
- En bienes inmuebles, el valor de la contra prestación y moneda.
- En bienes muebles, el valor de la contraprestación y moneda.
- En vehículos, el valor de la contraprestación y moneda.
- En inversiones, cuentas bancarias y otro tipo de valores, el saldo.
- En adeudos, el monto original, el saldo y el monto de los pagos realizados.

Con fundamento en los artículos 70 fracción XII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 49, 50, 51, 52 y 77 fracción XII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, en la cual señala "Los sujetos obligados deberán publicar, difundir y mantener actualizada y accesible en sus sitios web o en los medios disponibles de conformidad con el último párrafo del artículo 75, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la siguiente información: ... Fracción XII. La información en versión pública de las declaraciones patrimoniales de los servidores públicos que así lo determinen, en los sistemas habilitados para ello, de acuerdo a la normatividad aplicable ..."; y a efecto de atender los requerimientos de la ley de la materia para la publicación de las declaraciones patrimoniales y de intereses en versión pública se le hace de su conocimiento que de acuerdo a lo establecido en los lineamientos aplicables: "La publicación de la información de esta fracción se hará siempre y cuando los sujetos obligados cuenten con la autorización previa y específica del servidor público de que se trate, es decir, que haya otorgado su consentimiento informado, expreso, previo y por escrito..."

HOJA 4 de 16



### 3. ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Disponer de un sistema de información interna que facilite al Órgano de Control Interno el conocimiento de las quejas y sugerencias que los usuarios emita, y la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones en el mejoramiento continuo de la calidad del Servicio Público que brinda el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
1.-Control Interno atenderá, resolverá, evaluará, implementará y dará seguimiento a las quejas y sugerencias hasta la satisfacción y expectativas de los usuarios.	1.- Mediante atención oportuna a cada una de las quejas y sugerencias se llegara a la consolidación y enriquecimiento de calidad del servicio público.
2.-La queja, sugerencia o denuncia deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico utilizando para ello el formato denominado CI/OFC/1, CI/MODC/1 de Control Interno o en la página Web del SOAPAMA, rubro *Quejas y Sugerencias al Director General*.	2.- El Órgano de Control Interno es el/la responsable de turnar las quejas y sugerencias recibidas a las Gerencias correspondientes para su atención y solución en un término 5 días naturales después de su recepción.
3.-Tratándose de queja o denuncias en materia de violencia laboral, hostigamiento, acoso sexual, laboral y conductas de discriminación, una vez que la o el quejoso ratifique la misma, se remitirá a la instancia correspondiente.	3.-El Buzón físico de Quejas y Sugerencias será abierto cada fin de semana por el titular de Control Interno.

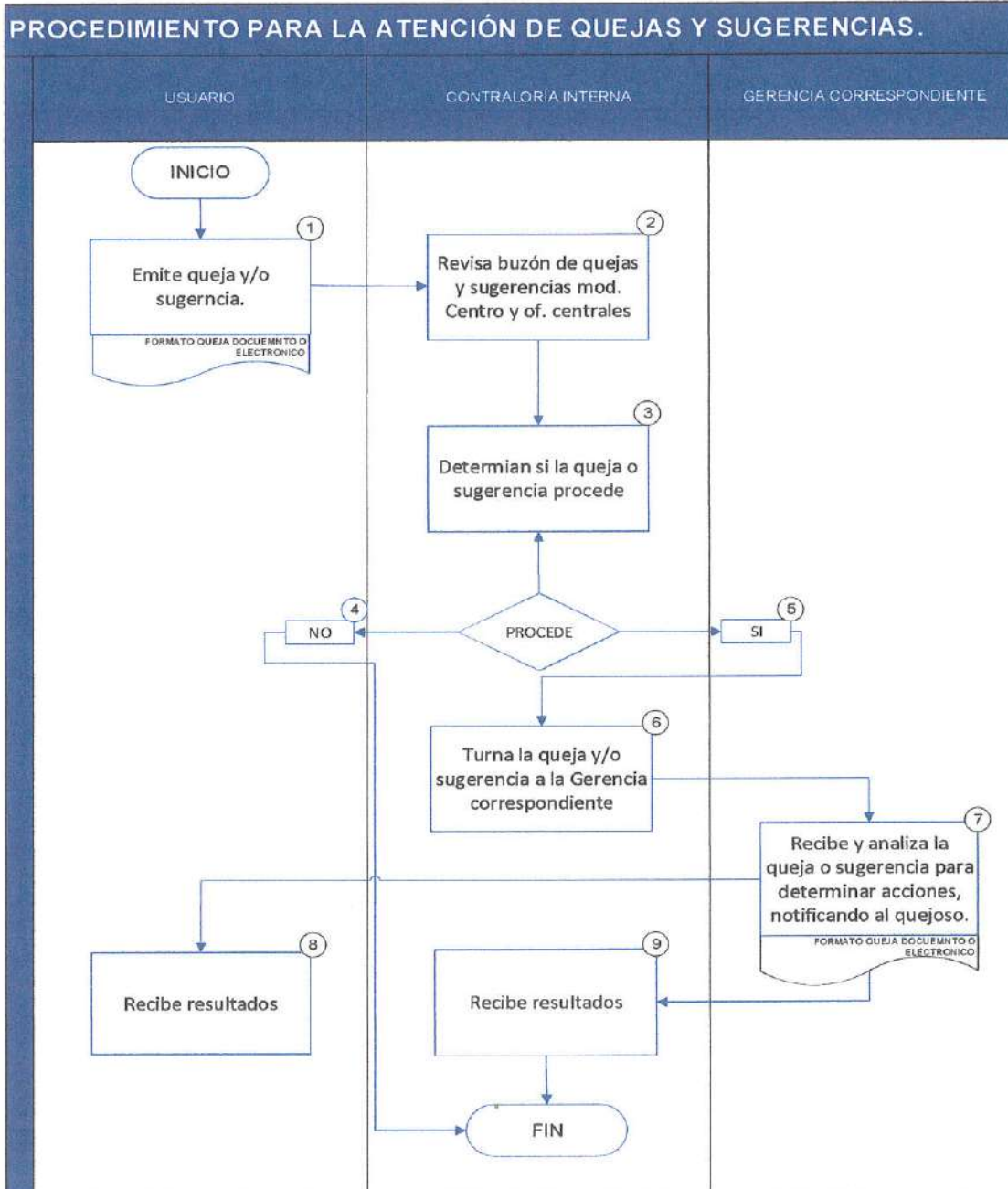


**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o usuario	1	Escribir y depositar queja o sugerencia en formato y/o en página Web del SOAPAMA.	Formato queja y sugerencias Formato electrónico queja y sugerencias al Director General
Control Interno	2	Abrir buzón de quejas y sugerencias, revisar correo electrónico.	N/A
Control Interno	3	Analizar y determinar si procede la queja y/o sugerencia	N/A
Control Interno	4	De proceder la queja y/o sugerencia, se turna a la Gerencia Correspondiente.	N/A
Control Interno	5	De no proceder la Queja y /o sugerencia, Concluye procedimiento.	N/A
Gerencia correspondiente	6	Recibir la queja o sugerencia que son de su competencia y dependiendo de su naturaleza de estas determina las acciones a implementar. Atendiendo dentro de los 5 días naturales siguientes a su recepción.	N/A
Usuario	7	Recibir la resolución o atención a su sugerencia mediante correo electrónico o presencial.	N/A
Control Interno	8	Recibir informe por escrito acerca de la resolución o atención ante el usuario de la queja o sugerencia mediante correo electrónico o documento.	N/A

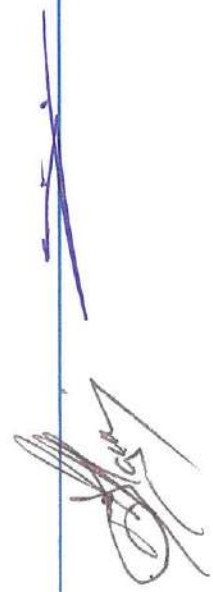


**DIAGRAMA DE FLUJO**



**REGISTROS DE CALIDAD**

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   32
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	





## Sugerencias al Director General



No. de Folio:

NOTA: LOS CAMPOS CON EL ASTERISCO SON OBLIGATORIOS. (\*)

Fecha:

Nombre: \*

Dirección: \*   
(Calle) (No Ext) (No Int) (Colonia)

Número de cuenta:  Teléfono: \*

Correo Electrónico:

Tipo de reporte: \*

Queja

Sugerencia

Comentario: \*

ENVIAR



### FORMATO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS

No de Folio: **CI/MQDC/**

Fecha:

Nombre de usuario:

(Nombre)

(Apellido Paterno)

(Apellido Materno)

Dirección:

(Calle)

(No. ext)

(No. int)

(Colonia)

Número de Cuenta:

Teléfono:

Correo electrónico:

Queja

Sugerencia

Comentario:

\*Para una rápida y eficiente respuesta es necesario llenar todos los campos

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración



## 4. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO


Establecer y mantener procesos documentados para asegurar la atención de requerimientos ciudadanos, que cumplan con las normativas establecidas y que una vez aprobados puedan satisfacer los requerimientos de los Usuarios del SOAPAMA. Por lo que el siguiente manual es una guía que ayudará a tener un mejor proceso o desarrollo para generar la atención de requerimientos ciudadanos, así como saber el nivel de responsabilidades y acciones a seguir.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Los escritos para la atención de requerimientos ciudadanos y de los usuarios del SOAPAMA; así como de dependencias gubernamentales se enlistarán jerárquicamente en orden de importancia, dando prioridad a las solicitudes que señalen términos especiales para su atención y apercibimientos, seguidos por los que se encuentren debidamente fundamentados por la Legislación que corresponda	Existen también solicitudes de forma económica realizadas por el Director General y las Gerencias del SOAPAMA, las cuales serán atendidas de la misma forma que se anuncian en el párrafo anterior.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

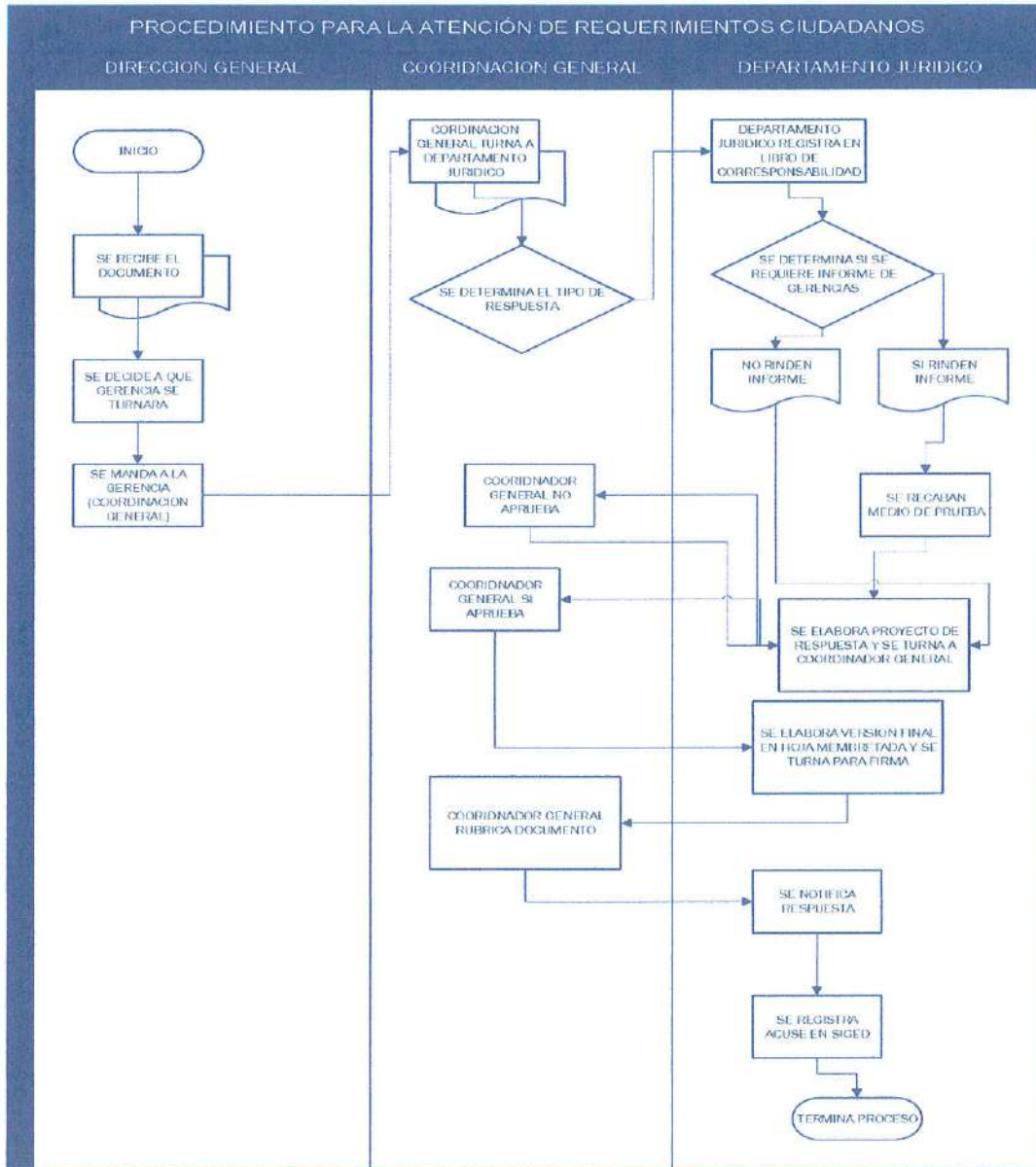
RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Oficialía de Partes	1	Recibir escritos u oficios de solicitud	Documento original
Dirección General	2	Analizar y turnar; siendo la Jefa de Oficina de Dirección General quien escanea, envía copia digital y física a la Coordinación General, para que esta determine el tipo de respuesta que se deberá de entregar.	Documento original
Departamento Jurídico	3	Recibir oficio original procediendo a su registro en el Libro de Corresponsabilidad.	Documento original
Departamento Jurídico	4	Analizar de ser necesario requerir información a alguna Gerencia, por lo que de ser procedente requerirá mediante correo electrónico le sea rendido un informe y de ser necesario anexen los medios de comprobación.	Correo Electrónico
Departamento Jurídico	5	Recibir informe y preparar proyecto de respuesta	Documento Digital
Departamento Jurídico	6	Presentar proyecto de respuesta al Coordinador General.	Papel reciclado
Departamento Jurídico	7	Preparar proyecto final de respuesta y se imprime en hoja membretada	Documento digital





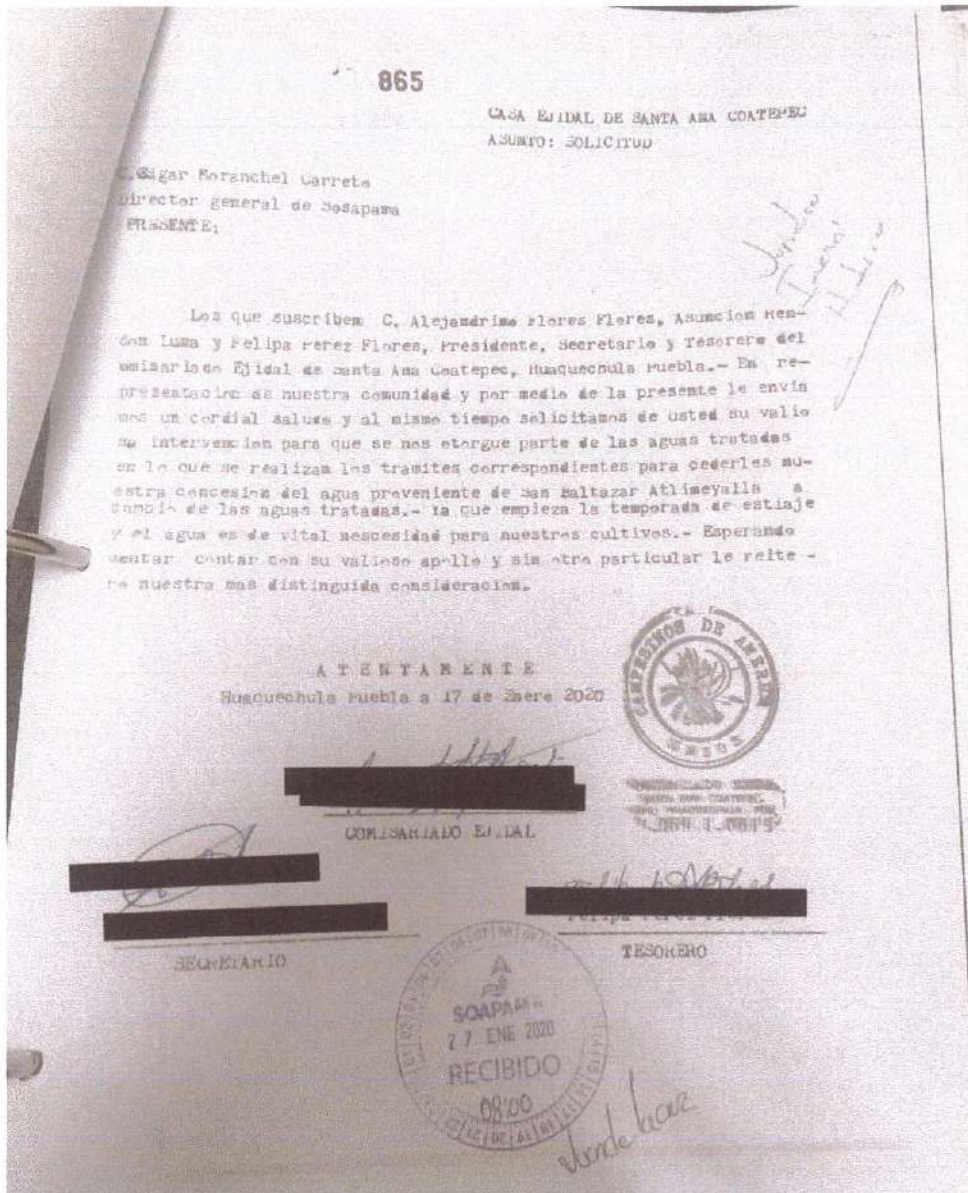
Departamento Jurídico	8	Turnar oficio de respuesta a Coordinación General para su firma	Hoja membretada
Departamento Jurídico	9	Entregar al peticionario la respuesta	Citatorio de Espera / Cédula de Notificación

**DIAGRAMA DE FLUJO**






REGISTROS DE CALIDAD







## 5. APLICACIÓN DE SANCIONES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

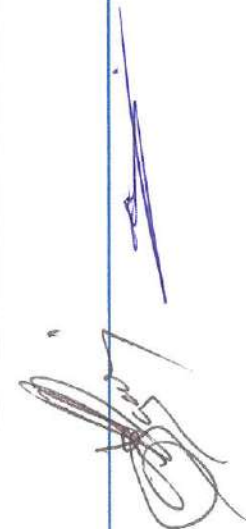
Realizar las diligencias necesarias para la debida integración del expediente administrativo para la aplicación de sanciones, conforme a la normatividad aplicable en la materia.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

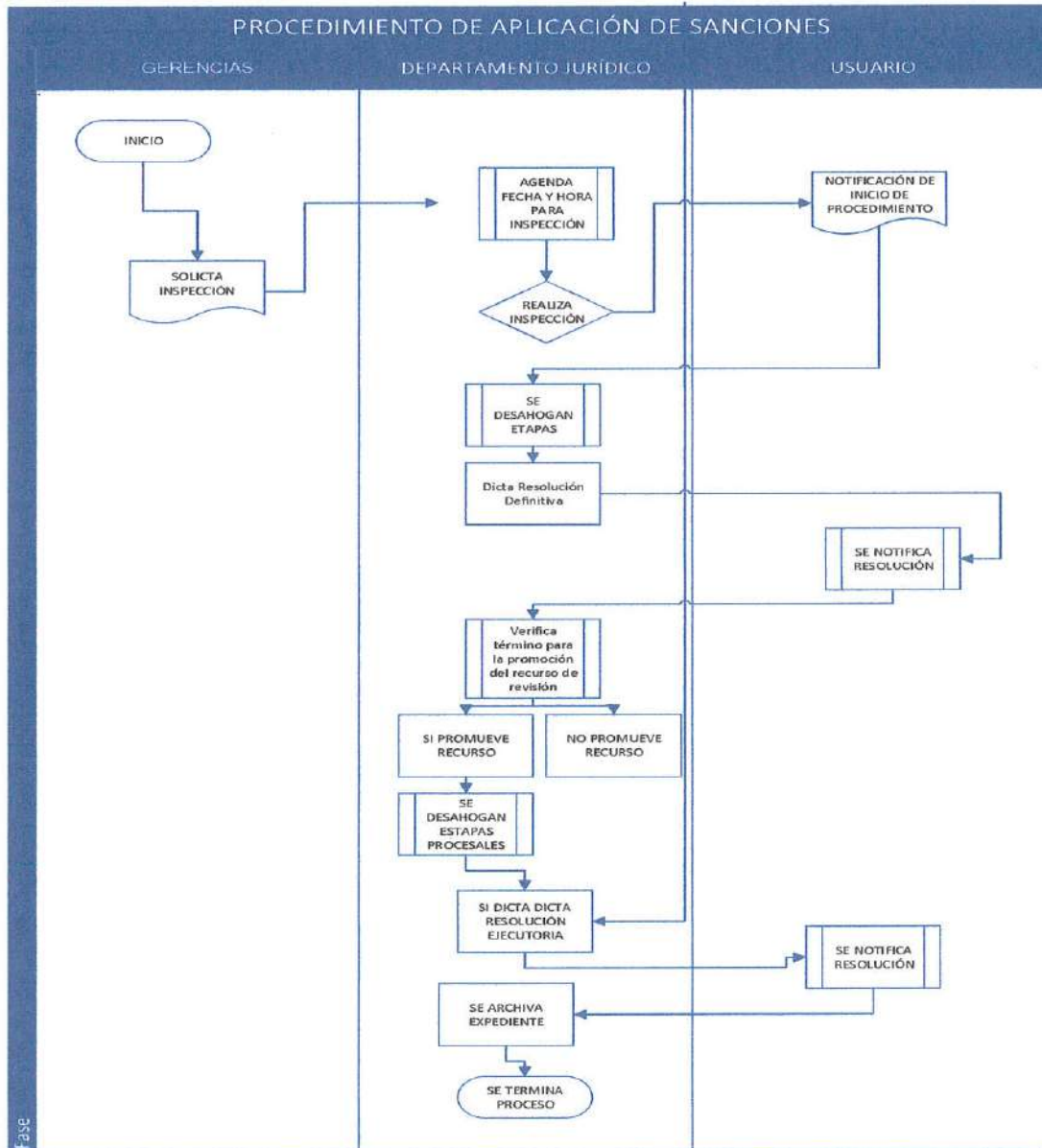
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
El procedimiento de aplicación de sanciones se aplica única y exclusivamente a los usuarios que infrinjan las disposiciones de la Ley del Agua para el Estado de Puebla.	Conforme a la atribuciones del SOAPAMA, contenida en su Decreto de Creación, así como de las establecidas en la normatividad aplicable en la materia; se podrán realizar inspecciones a las instalaciones de los usuarios con la finalidad de detectar irregularidades en las instalaciones que proveen el servicio de agua potable y drenaje.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Departamento Jurídico	1	Recibir solicitud de inspección de las diversas Gerencias del SOAPAMA	Oficio de solicitud
Departamento Jurídico	2	Agendar fecha y hora para realizar la inspección	N/A
Departamento Jurídico	3	Realizar inspección en el domicilio de la cuenta respectiva	Formato de Acta Circunstanciada
Departamento Jurídico	4	Radicar el Inicio del Procedimiento de aplicación de sanciones	Formato de Radicación
Departamento Jurídico	5	Notificar el Inicio del Procedimiento de Aplicación de Sanciones al Propietario y/o Poseedor del inmueble respectivo	Formato de citatorio de espera y cédula de notificación personal
Departamento Jurídico	6	Ordenar el Acuerdo para audiencia inicial	N/A
Departamento Jurídico	7	Notificar en los estrados del SOAPAMA el acuerdo para audiencia inicial	Formato de cedula de notificación por estrados
Departamento Jurídico	8	Dictar Resolución Definitiva	N/A
Departamento Jurídico	9	Notificar Resolución Definitiva	Formato de citatorio de espera y cédula de notificación personal
Departamento Jurídico	10	Verificar término para la promoción del recurso de revisión	N/A
Departamento Jurídico	11	Dictar acuerdo de ejecutoria	Formato de cedula de notificación por estrados
Departamento Jurídico	12	Archivar expediente	N/A



**DIAGRAMA DE FLUJO**



*[Handwritten signature and scribbles]*



## REGISTROS DE CALIDAD

### EXPEDIENTE PAS. 00-/202-

En la Heroica Ciudad de Atlixco, Puebla, a los ----días del mes de ---- de dos mil ----, en esta fecha se dictó una resolución que a la letra establece:

C. [REDACTED] PROPIETARIO Y/O  
POSEEDOR Y/O REPRESENTANTE LEGAL DE LA [REDACTED] DE., DEL  
INMUEBLE UBICADO EN [REDACTED], EN LA  
CIUDAD DE ATLIXCO PUEBLA:

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 2, fracciones III y VII, 3, 10 fracción III, 22, 23, 26 27, 28, 43, 44 fracciones 1, III, IV, 45, 46, 47, 51, 58, 64, 65, 66, 74, 75, 99, 102, 103, 104 fracción XVI, de la Ley del Agua para el Estado de Puebla; Primero, Segundo, fracciones IV, V, IX y XV, Tercero inciso B y F, Cuarto fracción II, Decimo fracción I, IX y XV, del Decreto del H. congreso del Estado, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha ocho de julio de mil novecientos noventa y cuatro, en términos del acuerdo de cabildo de fecha 28 de octubre de 1993, se hace de su conocimiento en observancia del artículo 135 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla, el inicio del procedimiento para la aplicación de sanciones a que se ha hecho acreedor, para que dentro de los cinco días siguientes de haber sido notificado el presente, exponga lo que a su derecho convenga, aporte las pruebas que estime pertinentes y legitime su interés jurídico y los hechos en que se sustenten sus excepciones y defensas.

Ya que transcurrido el plazo aquí señalado, con o sin comparecencia al procedimiento del presunto infractor, se citará dentro de los diez días hábiles siguientes a la audiencia de desahogo de pruebas y alegatos, y desahogada que sea la anterior, se procederá dentro de los treinta días hábiles siguientes a dictar la resolución correspondiente, independientemente de fincar el crédito fiscal correspondiente y hacer efectivo el procedimiento administrativo de ejecución.

#### Hechos que motivan EL INICIO DEL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES.

1. Con [REDACTED], la Dirección General del Sistema Operador de los Servicios de agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, tiene a bien emitir orden de inspección mediante oficio número [REDACTED], mediante el que ordena practicar Visita de inspección al predio e instalaciones de su propiedad y/o posesión ubicado en [REDACTED] EN LA CIUDAD DE ATLIXCO, PUEBLA.
2. Que la orden de inspección señalada en el párrafo anterior tuvo por objetivo verificar el cumplimiento de los obligaciones a que se encuentra afecto de la Ley del Agua para el Estado Puebla, así como la NOM-002-SEMARNAT-1996, en relación a los artículos 5, 6 fracciones I, II y III, 7 fracciones I, II del acuerdo del H. Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de fecha 07 de octubre de 2019, publicado



## PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

### 1. ELABORACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los pasos a seguir para el diseño, integración, validación y publicación para la elaboración del Plan de Desarrollo del Sistema Operador, con el propósito de definir los objetivos y estrategias de acción institucional en una perspectiva de mediano y largo plazo.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

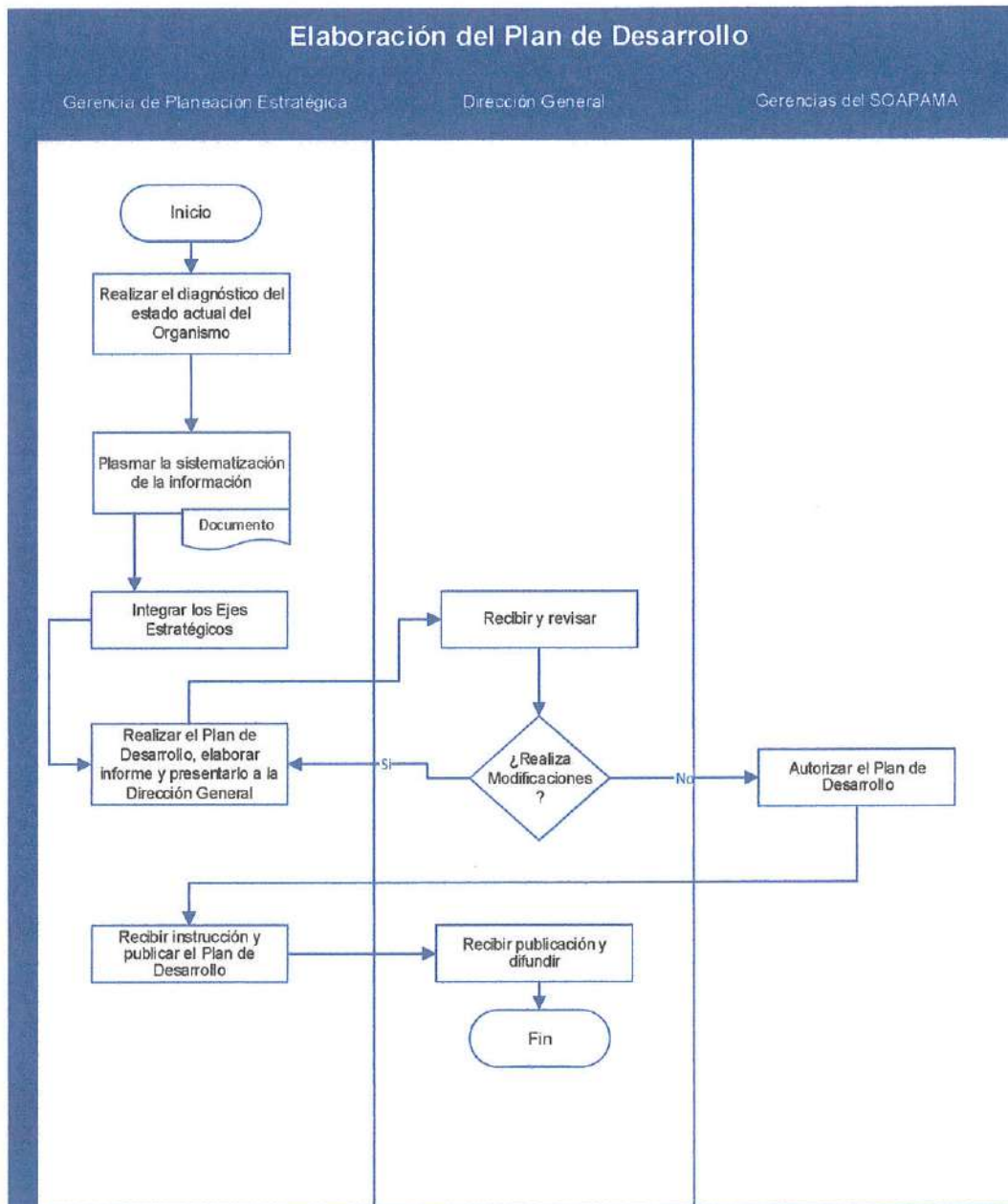
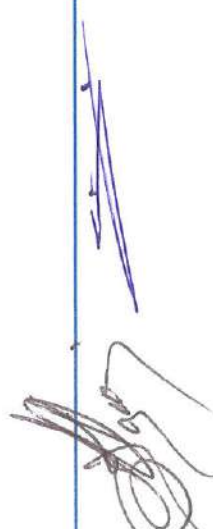
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un instrumento estratégico, enfocado no solo al logro de objetivos conforme a los procedimientos, sino al impacto a través de los resultados.</li><li>Este documento está vinculado al Plan de Desarrollo Municipal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Podrán ajustarse las metas y estrategias anualmente.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Planeación Estratégica	1	Realizar el diagnóstico del estado actual del Organismo	Diagnóstico
Gerencia de Planeación Estratégica	2	Plasmar la sistematización de la información	Documentación digital
Gerencia de Planeación Estratégica	3	Integrar los Ejes Estratégicos	Evaluación
Gerencia de Planeación Estratégica	4	Realizar el Plan de Desarrollo, elaborar informe y presentarlo a la Dirección General	Punto de acuerdo Presentación del Plan de Desarrollo
Dirección General	5	Recibir y revisar 5.1 ¿Realiza Modificaciones? Si: Regresa a Gerencia de Planeación Estratégica No: Continúa	Punto de acuerdo
Coordinación General	6	Autorizar el Plan de Desarrollo	Acuerdo
Gerencia de Planeación Estratégica	7	Recibir instrucción y publicar el Plan de Desarrollo	Documento en línea
Dirección General	8	Recibir publicación y difundir	Documentos en línea

**DIAGRAMA DE FLUJO**



REGISTROS DE CALIDAD

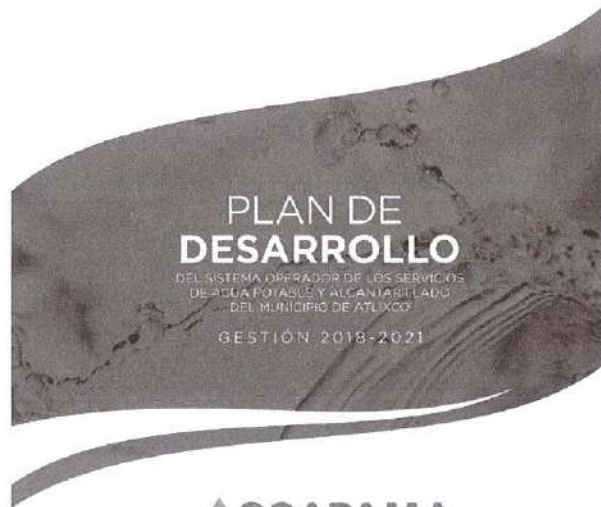


TABLA 14. CORRELACIÓN DE OBJETIVOS Y EJES ESTRATÉGICOS DEL PLAN

Objetivo	Eje estratégico	Descripción
Brindar calidad en los servicios que ofrece el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, SOAPAMA 2018-2021 con personal comprometido y capacitado para satisfacer las necesidades de los usuarios.	<b>1. Cobertura transversal</b>	Se compone de la necesidad de brindar un servicio de agua potable de calidad, a través de la dotación continua y de mejoras en la red de infraestructura. Este eje considera la optimización del almacenamiento para el suministro del agua potable como un área prioritaria.
Evaluar periódicamente las acciones que se ejecuten en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, SOAPAMA 2018-2021 para cumplir con los indicadores establecidos e impactar en los resultados.	<b>2. Fortalecimiento e identidad institucional</b>	Plantea la importancia de evaluar y promover un modelo de gestión por competencias que se describa en términos de resultados a través del desempeño eficiente de una actividad específica que se enfoque hacia la mejora continua de calidad y certificación.
Generar alianzas estratégicas en beneficio del cuidado y conservación del agua con diferentes sectores, para fortalecer los vínculos de integración y participación en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, SOAPAMA 2018-2021.	<b>3. Vinculación y gestión estratégica</b>	Integra las necesidades que resultan imprescindibles para asegurar el desarrollo del Organismo, considerando facilitar procesos que fortalezcan la gestión estratégica interna y externa, así como también en el sentido de pautas y procedimientos para su funcionalidad a través de buenas prácticas de gestión y del fomento de la participación ciudadana.

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración





## 2. ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Elaborar un informe de las actividades realizadas por eje estratégico, durante el ejercicio fiscal correspondiente, del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco respecto al grado de cumplimiento de las metas preestablecidas en el Programa Anual de Trabajo.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

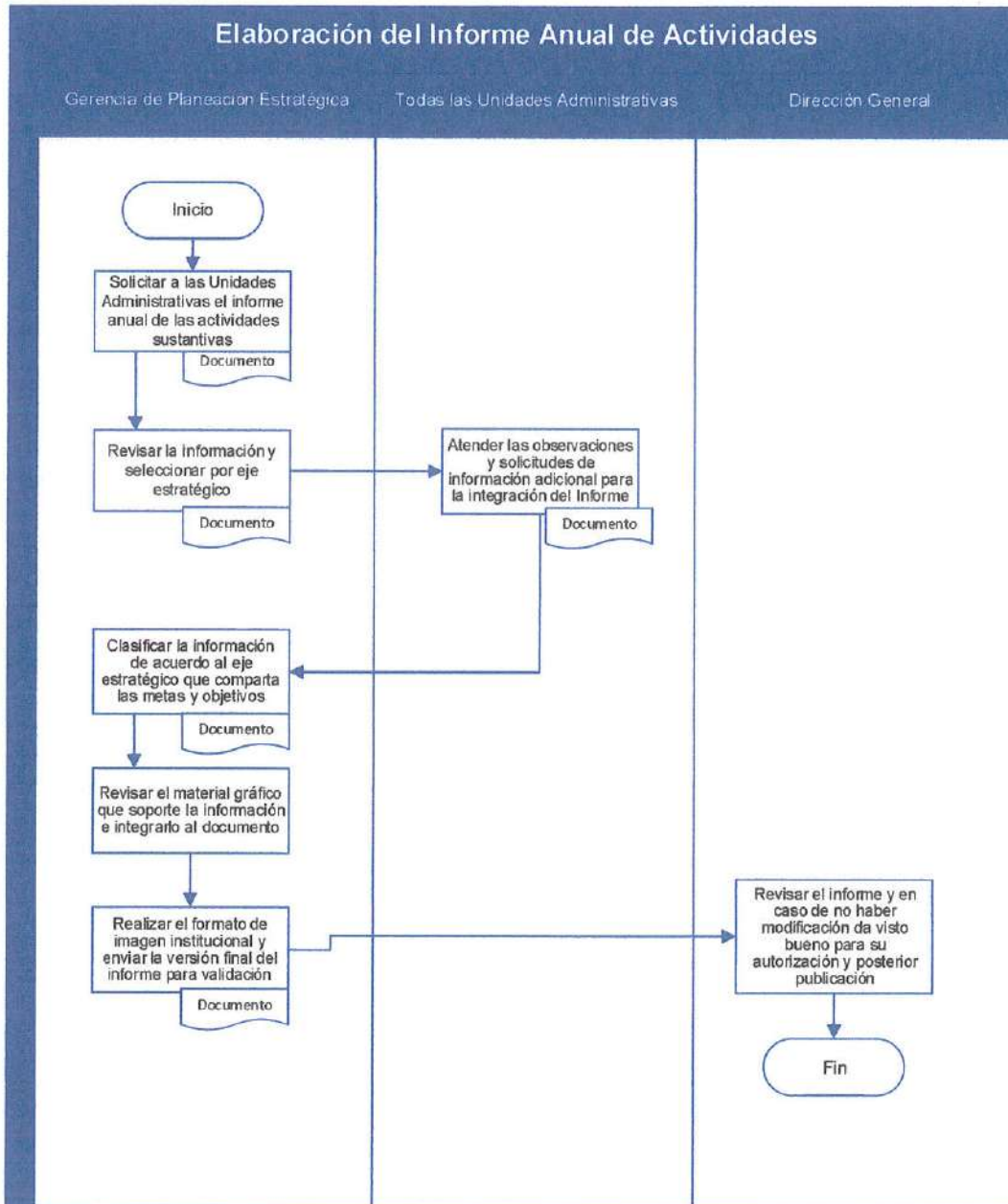
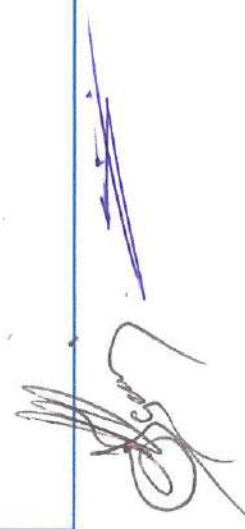
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un documento comprobatorio, que permita dar a conocer de manera puntual las actividades sustantivas del Organismo realizadas durante un año de gestión, establecido en Artículo Segundo Fracción XI del Decreto de Creación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>La Gerencia de Planeación Estratégica será la responsable de programar la entrega de información de todas las Unidades Administrativas del Organismo.</li></ul>



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

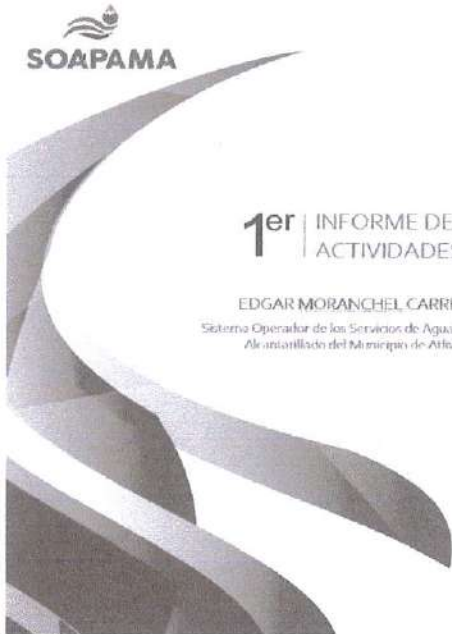
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Planeación Estratégica	1	Solicitar a las Unidades Administrativas el informe anual de las actividades sustantivas	Documento digital
Gerencia de Planeación Estratégica	2	Revisar la información y seleccionar por eje estratégico	Documento digital
Todas las Unidades Administrativas	3	Atender las observaciones y solicitudes de información adicional para la integración del Informe	Documento modificado
Gerencia de Planeación Estratégica	4	Clasificar la información de acuerdo al eje estratégico que comparta las metas y objetivos	Documento digital
Gerencia de Planeación Estratégica	5	Revisar el material gráfico que soporte la información e integrarlo al documento	Carpeta de evidencias
Gerencia de Planeación Estratégica	6	Realizar el formato de imagen institucional y enviar la versión final del informe para validación	Documento impreso
Dirección General	7	Revisar el informe y en caso de no haber modificación da visto bueno para su autorización y posterior publicación	Documento impreso

DIAGRAMA DE FLUJO



REGISTROS DE CALIDAD



1er INFORME DE ACTIVIDADES

EDGAR MORANCHEL CARRETO  
 Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco

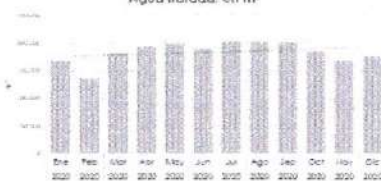
2 INFORME DE ACTIVIDADES

Saneamiento de las aguas residuales

Acción que incide en el Objetivo de Desarrollo Sostenible No.6 "Agua Limpia y Saneamiento" establecido por la Organización de las Naciones Unidas, reportando durante el periodo de enero a diciembre de 2020, el saneamiento de 2,204,575 m<sup>3</sup> de agua residual de los usuarios, que representa un 15% adicional al volumen tratado en el mismo periodo anterior.

Volumen de agua tratada en el periodo reportado

Agua tratada, en m<sup>3</sup>





### 3. ELABORACIÓN DEL INFORME MENSUAL ANTE EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

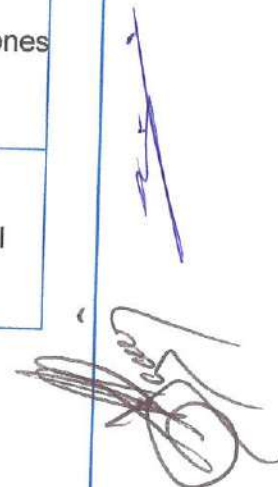
Elaborar un informe mensual que integre las actividades realizadas por las Unidades Administrativas del Organismo, con la finalidad de presentarlas ante el Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

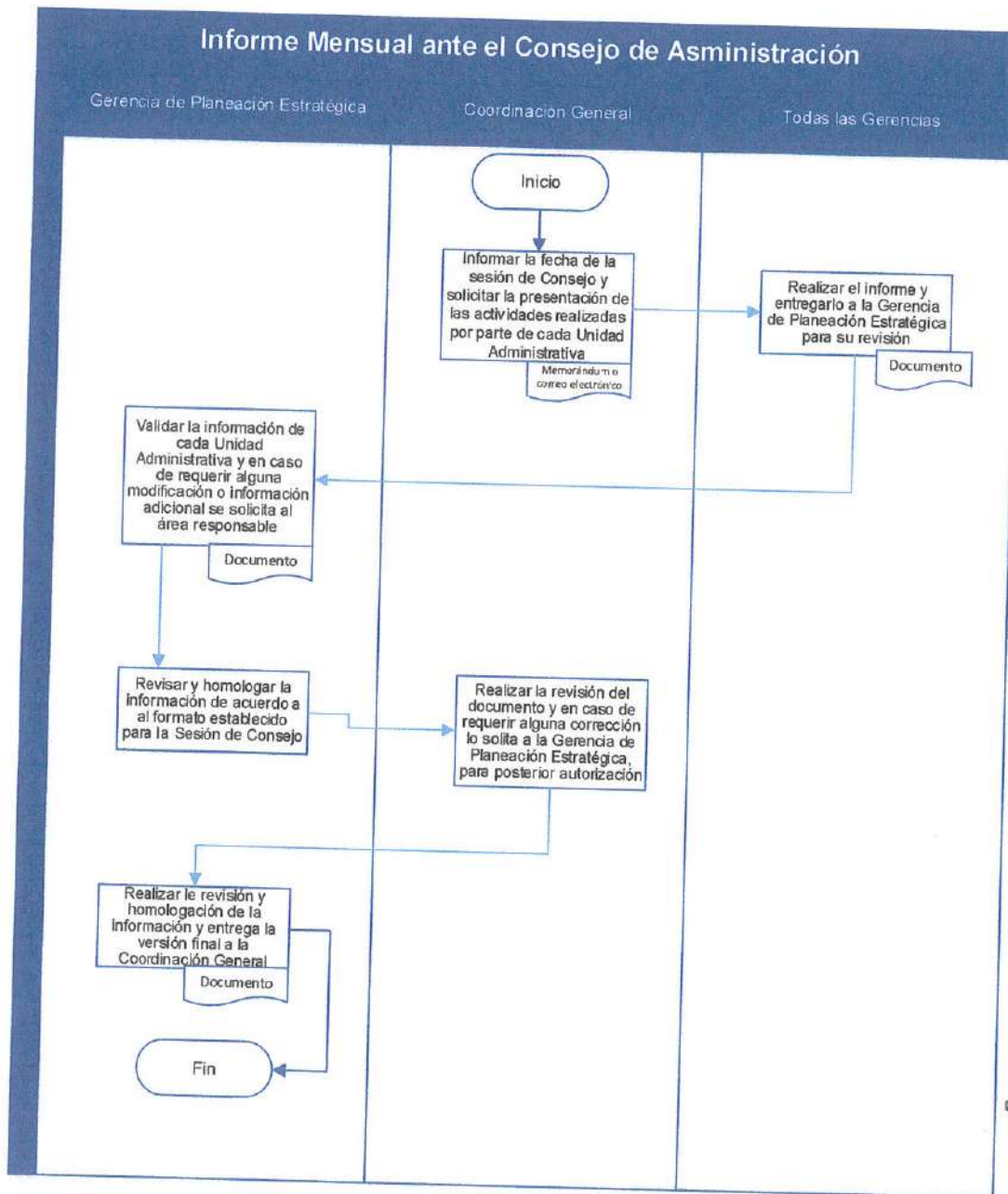
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Artículo 25 fracción XXV del Reglamento Interior de Trabajo del SOAPAMA, en donde se establece elaborar y presentar a la Dirección General y al Consejo de Administración el informe mensual de las actividades realizadas por las gerencias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La Coordinación General establecerá los tiempos para entrega de la información.</li><li>• La Gerencia de Planeación Estratégica estará encargada de recopilar, revisar y unificar la información</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Coordinación General	1	Informar la fecha de la sesión de Consejo y solicitar la presentación de las actividades realizadas por parte de cada Unidad Administrativa	Memorándum o correo electrónico
Todas las Gerencias	2	Realizar el informe y entregarlo a la Gerencia de Planeación Estratégica para su revisión	Documento Digital
Gerencia de Planeación Estratégica	3	Validar la información de cada Unidad Administrativa y en caso de requerir alguna modificación o información adicional se solicita al área responsable	Documento Digital
Gerencia de Planeación Estratégica	4	Revisar y homologar la información de acuerdo a al formato establecido para la Sesión de Consejo	Presentación Digital
Coordinación General	5	Realizar la revisión del documento y en caso de requerir alguna corrección lo solita a la Gerencia de Planeación Estratégica, para posterior autorización	Informe de correcciones
Gerencia de Planeación Estratégica	6	Realizar le revisión y homologación de la información y entrega la versión final a la Coordinación General	Documento digital



**DIAGRAMA DE FLUJO**





REGISTROS DE CALIDAD



SOAPAMA

SEXTA SESIÓN DE CONSEJO  
MAYO 2021



OPERACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA

Mantenimiento del Sistema de Agua Potable

Mantenimiento Infraestructura de Agua Potable														
Concepto	Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Fuga de agua potable Tomo domiciliaria	2019	223	196	220	214	257								1,110
	2020	218	203	175	198	211								935
	2021	160	157	208	206	215								946
Fuga de agua potable Red de distribución	2019	35	20	17	35	33								140
	2020	31	23	11	15	21								101
	2021	14	12	15	31	20								92
Fuga de agua potable Línea de conducción	2019	11	11	3	3	5								33
	2020	6	8	4	4	6								28
	2021	6	9	1	2	10								28



*[Handwritten signature]*





## 4. ACTUALIZACIÓN DE MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Actualizar de manera secuencial y programada, los Manuales de Organización y de Procedimientos del Sistema Operador; de acuerdo a la creación, modificación, o supresión de unidades administrativas y demás necesarios para el funcionamiento del SOAPAMA.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Se revisará anualmente la efectividad de los manuales de organización y procedimientos, con la finalidad de actualizarlos, asimismo, podrán ser modificados de manera total o parcial cada vez que sea necesario conforme a la normatividad vigente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Los manuales de organización y procedimientos, entrarán en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.</li><li>Los manuales de organización y procedimientos, servirán como documentos de Control Interno.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Planeación Estratégica	1	Solicitar a todas las unidades administrativas del Sistema Operador, la actualización de sus manuales para revisión	Oficio o correo electrónico
Todas las Unidades Administrativas	2	Entregar a la Gerencia de Planeación Estratégica las actualizaciones pertinentes de los manuales	Propuesta de actualización
Gerencia de Planeación Estratégica	3	Verificar la información recibida y realizar los cambios solicitados en los manuales de organización y procedimientos con base a lo establecido en la normatividad vigente	Manuales actualizados
Coordinación General	4	Recibir propuesta, revisar y solicitar modificaciones que considere necesarias	Solicitud de modificaciones
Gerencia de Planeación Estratégica	5	Realizar modificaciones y elaborar punto de acuerdo	Punto de acuerdo
Coordinación General	6	Recibir, revisar y enviar punto de acuerdo a la Dirección General	Revisión de modificaciones y punto de acuerdo
Dirección General	7	Recibir y revisar el punto de acuerdo 7.1 ¿Se autoriza la ejecución? Sí: Continuar con la actualización No: Regresar la propuesta a la Coordinación General	Revisión y autorización
Gerencia de Planeación Estratégica	8	Recibir instrucción y difundir Manuales	Documentos en línea
Gerencia de Planeación Estratégica	9	Integrar expediente	Archivo

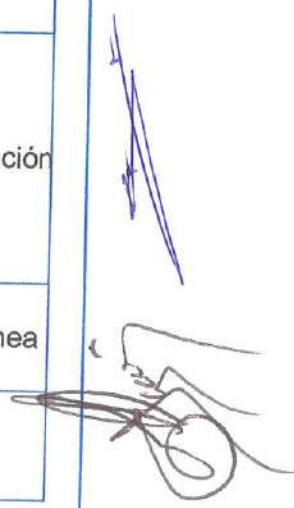
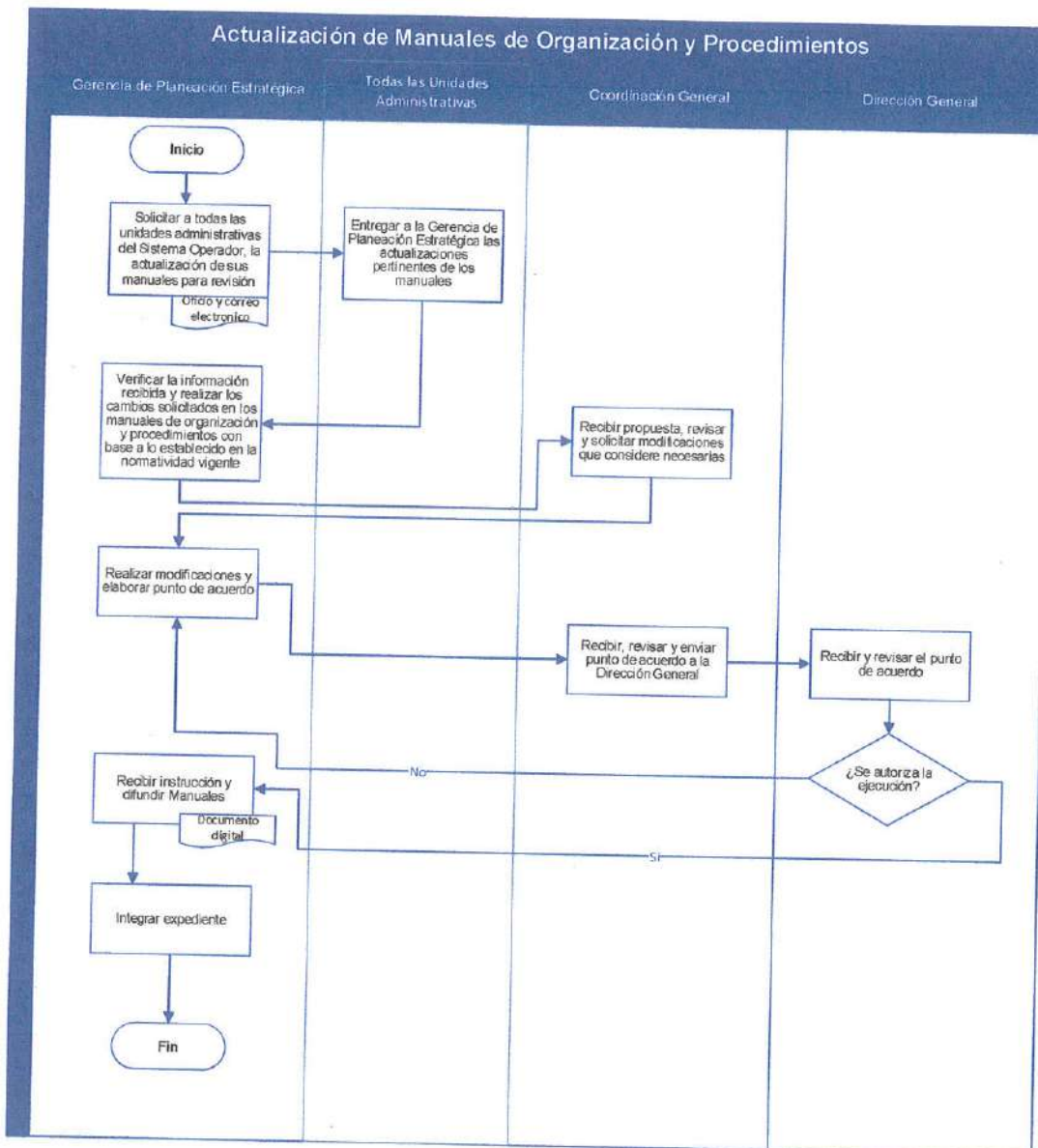




DIAGRAMA DE FLUJO





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO		Fecha de actualización:
SOAPAMA		JULIO 2021
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
<b>INDICE</b>		
CONTENIDO	PAGINA	
INTRODUCCIÓN	6	
IDENTIDAD INSTITUCIONAL DEL SOAPAMA	7	
VISION	8	
MISION	9	
FILOSOFIA	9	
VALORES DESEABLES	10	
ALCANCE	10	
RELACION DE PROCEDIMIENTOS DE COORDINACION GENERAL	12	
1. PROCEDIMIENTO PARA LA INSCRIPCIÓN AL PADRON DE PROVEEDORES DEL SOAPAMA	13	
2. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE DECLARACIONES DE SITUACION PATRIMONIAL, DECLARACION DE INTERESES DE LAS Y LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL SOAPAMA	18	
3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	50	
4. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	56	
5. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACION DE SANCIONES (PAS)	59	
RELACION DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE PLANEACION ESTRATEGICA	63	
1. PROCEDIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO	64	
2. PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION DE MANUALES	67	
3. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES Y ACTIVIDADES PARA LA IGUALDAD SUSTANTIVA	71	

*[Handwritten signatures and initials]*

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	<b>Página   59</b>
---	-------------------------------------	---	--------------------



## 5. VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

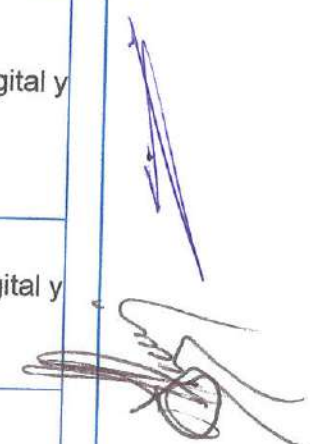
Coordinar, promover la colaboración y participación con los organismos e instituciones de los sectores público, privado y social a nivel municipal, estatal y federal, a través de convenios interinstitucionales que permitan mejorar y consolidar la operación de los servicios y la obtención de recursos alternos en los sectores académicos, sociales e institucionales, ya sean públicos o privados.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar un procedimiento que fomente los vínculos institucionales para lograr mejorar los servicios y la calidad de la atención, enfocado al logro de objetivos obtenidos de los acuerdos y convenios que se establezcan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Establecer convenios institucionales que fortalezcan los objetivos del Organismo.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Departamento de Vinculación Interinstitucional	1	Identificar los organismos e instituciones de los sectores público, privado y social a nivel municipal, estatal y federal, a través de una base de datos	Base de datos Excel
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	2	Contactar a los organismos e instituciones de los sectores público, privado y social, con la finalidad de establecer la viabilidad de instaurar convenios interinstitucionales	Directorio de Organismos e Instituciones
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	3	Analizar y gestionar los convenios institucionales que se adecuen a las necesidades del Organismo	Documentación digital y editable
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	4	Realizar los trámites jurídicos – administrativos para la elaboración del documento que sustenta los convenios institucionales	Documentación digital y editable
Gerencia de Planeación Estratégica	5	Enviar los convenios institucionales a la Coordinación General para su revisión, validación e impresión; y en su caso para elaborar el documento que avale la vinculación interinstitucional	Documentación digital y editable
Coordinación General	6	Revisar, validar los puntos a convenir; en su caso elabora los convenios institucionales para remitirlos a la Gerencia de Planeación Estratégica	Documentación digital y editable
Departamento de Vinculación Interinstitucional	7	Dar seguimiento a los trámites para concretar, en su caso, la firma de los documentos que sustentan los convenios institucionales	Documentación digital

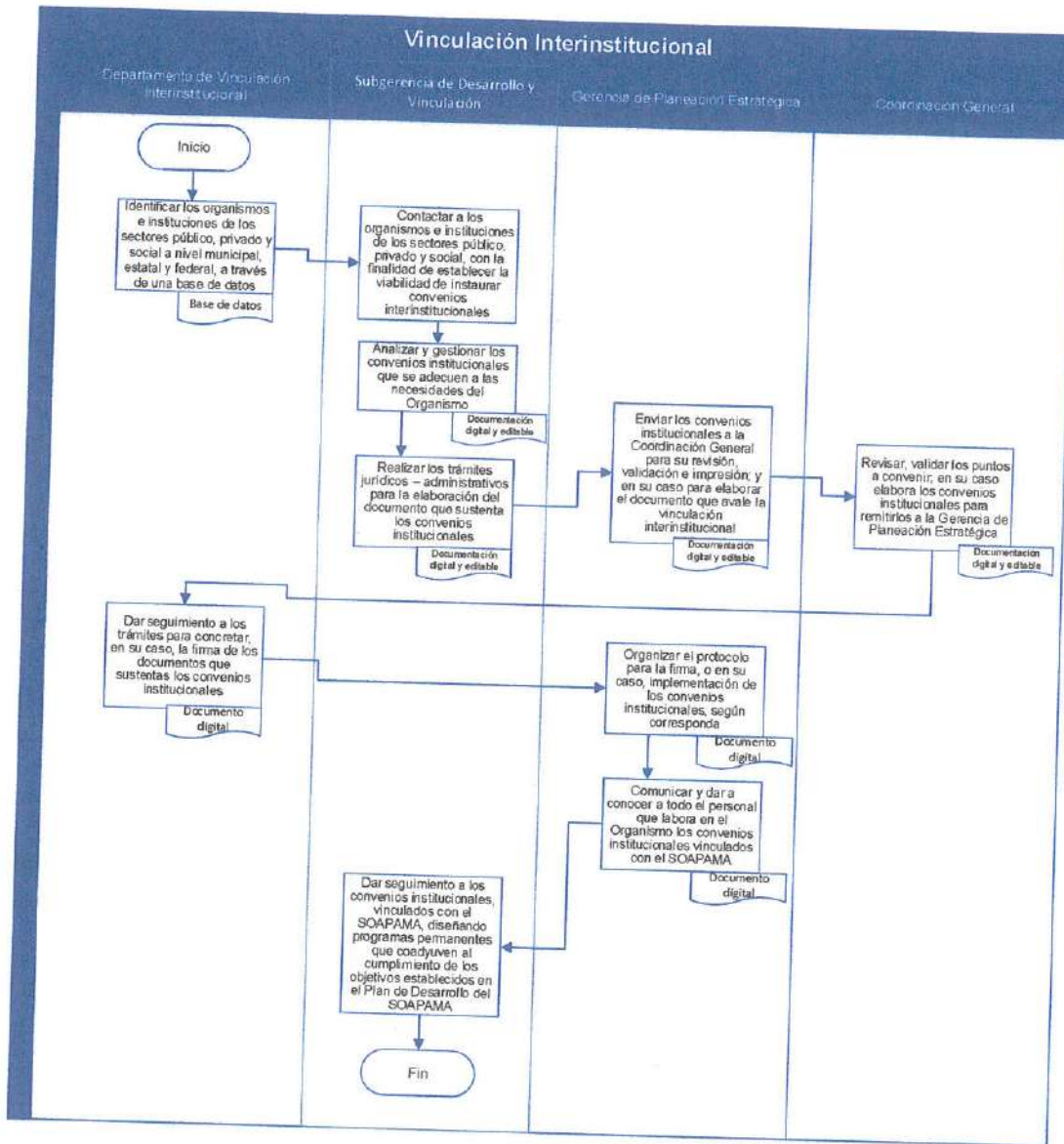




Gerencia de Planeación Estratégica	8	Organizar el protocolo para la firma, o en su caso, implementación de los convenios institucionales, según corresponda	Documentación digital
Gerencia de Planeación Estratégica	9	Comunicar y dar a conocer a todo el personal que labora en el Organismo los convenios institucionales vinculados con el SOAPAMA	Documentación digital
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	10	Dar seguimiento a los convenios institucionales, vinculados con el SOAPAMA, diseñando programas permanentes que coadyuven al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Desarrollo del SOAPAMA	Convenio interinstitucional y Programa permanente



DIAGRAMA DE FLUJO



*[Handwritten signature]*





## REGISTROS DE CALIDAD



ATREVETE A CAMBIAR TU MUNDO

**LIC. AITZEL JESSAMYN SALAZAR CAMARILLO**  
**JEFA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**  
**PRESENTE**

Por este medio le envío un cordial saludo, deseando que tanto usted como sus seres queridos se encuentren bien.

El motivo de esta comunicación, en este contexto que nos demanda apoyo y solidaridad, es ofrecerle un plan de descuentos para los trabajadores/as a su cargo, así como sus hijos e hijas en edad de estudiar Bachillerato o Licenciatura, sin compromiso alguno, salvo el de darlo a conocer a su personal para que puedan hacerlo válido.

### El plan de descuentos consiste en:

**Licenciatura (Contaduría Pública, Derecho y Ciencias Sociales, Comercio Internacional y Psicología)**

70% de inscripción

10% de descuento en colegiaturas el primer año

(Tenemos modalidad escolarizada y sabatina)

**Bachillerato (incorporado a la BUAP)**

25% de inscripción

10% de descuento en colegiaturas el primer año

**Maestría en Derecho Penal y Criminología**

50% de inscripción

10% descuento colegiatura el primer año

### Requisitos

- Constancia laboral que acredite que trabaja en su empresa
- Promedio mínimo de 8

Si es de su interés conocer más detalles, por favor hágamelo saber. 244 1439017

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página | 64



## 6. CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL Y ESPECIALIZADA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la metodología que permita brindar la capacitación institucional y especializada al personal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, con la finalidad de mejorar el desarrollo y el desempeño de las y los trabajadores.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer las normas y procedimientos para la capacitación institucional y especializada del personal del SOAPAMA.</li><li>• Establecer las disposiciones que permitan al SOAPAMA diagnosticar, planear, operar, evaluar y dar seguimiento al proceso de capacitación institucional y especializada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detectar las necesidades de capacitación institucional y especializada, con la finalidad de contar con los elementos necesarios para la integración del Plan Anual de Capacitación.</li><li>• Ejecutar el Programa Anual de Capacitación, a través de la impartición de cursos y eventos que permitan cumplir con los objetivos de la Institución.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

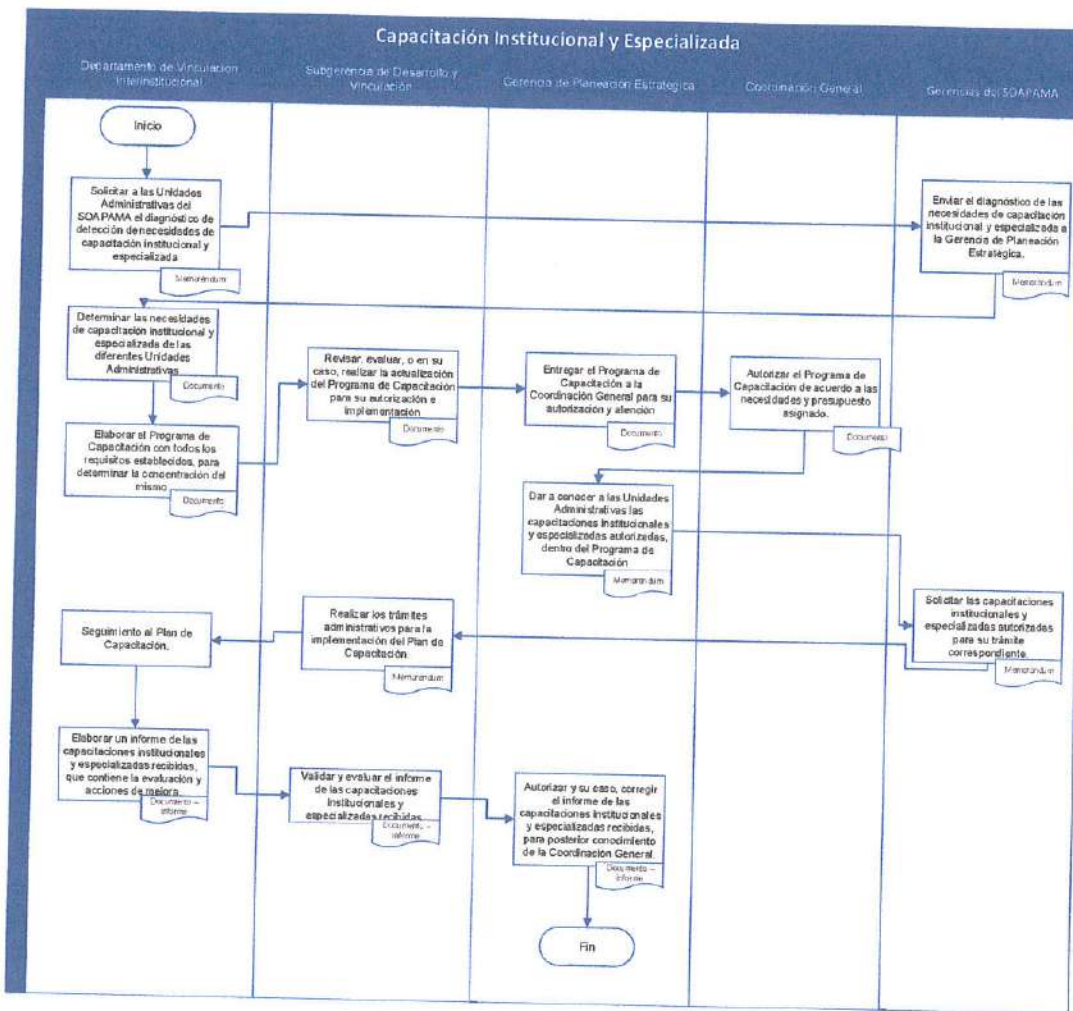
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Departamento de Vinculación Interinstitucional	1	Solicitar a las Unidades Administrativas del SOAPAMA el diagnóstico de detección de necesidades de capacitación institucional y especializada	Memorándum Formato de Detección de Necesidades
Gerencias del SOAPAMA	2	Enviar el diagnóstico de las necesidades de capacitación institucional y especializada a la Gerencia de Planeación Estratégica	Memorándum Formato de Detección de Necesidades
Departamento de Vinculación Interinstitucional	3	Determinar las necesidades de capacitación institucional y especializada de las diferentes Unidades Administrativas	Documento
Departamento de Vinculación Interinstitucional	4	Elaborar el Programa de Capacitación con todos los requisitos establecidos, para determinar la concentración del mismo	Documento
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	5	Revisar, evaluar, o en su caso, realizar la actualización del Programa de Capacitación para su autorización e implementación	Documento
Gerencia de Planeación Estratégica	6	Entregar el Programa de Capacitación a la Coordinación General para su autorización y atención	Documento
Coordinación General	7	Autorizar el Programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades y presupuesto asignado	Documento
Gerencia de Planeación Estratégica	8	Dar a conocer a las Unidades Administrativas las capacitaciones institucionales y especializadas autorizadas, dentro del Programa de Capacitación	Memorándum



Gerencias del SOAPAMA	9	Solicitar las capacitaciones institucionales y especializadas autorizadas para su trámite correspondiente	Memorándum
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	10	Realizar los trámites administrativos para la implementación del Plan de Capacitación.	Documento
Departamento de Vinculación Interinstitucional	11	Seguimiento al Plan de Capacitación	Expediente
Departamento de Vinculación Interinstitucional	12	Elaborar un informe de las capacitaciones institucionales y especializadas recibidas, que contiene la evaluación y acciones de mejora	Documento – informe
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	13	Validar y evaluar el informe de las capacitaciones institucionales y especializadas recibidas	Documento – informe
Gerencia de Planeación Estratégica	14	Autorizar y su caso, corregir el informe de las capacitaciones institucionales y especializadas recibidas, para posterior conocimiento de la Coordinación General	Documento – informe



DIAGRAMA DE FLUJO



*[Handwritten signature]*



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

### REGISTROS DE CALIDAD



### PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2021 PARA EL PERSONAL



<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   69



## 7. CAPACITACIONES EN MATERIA DE EQUIDAD DE GÉNERO E IGUALDAD SUSTANTIVA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer la metodología que permita brindar capacitación en materia de Equidad de Género e Igualdad Sustantiva al personal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, con la finalidad disminuir la brecha de desigualdad entre mujeres y hombres e impulsar la inclusión de la perspectiva de género al interior del Organismo, a través de capacitaciones, actividades y acciones.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer las normas y procedimientos para la capacitación en materia de equidad de género e igualdad sustantiva en el Sistema Operador.</li><li>• Establecer las disposiciones que permitan al SOAPAMA diagnosticar, planear, operar, evaluar y dar seguimiento al proceso de capacitación en materia de equidad de género e igualdad sustantiva.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detectar las necesidades de capacitación en materia de equidad de género e igualdad sustantiva, con la finalidad de contar con los elementos necesarios para la integración del Programa de Capacitación.</li><li>• Ejecutar el Programa de Capacitación, a través de la impartición de cursos y eventos que permitan cumplir con los objetivos de la Institución.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Departamento de Vinculación Interinstitucional	1	Realizar el diagnóstico de detección de necesidades de capacitación en materia de equidad de género e igualdad sustantiva	Diagnóstico
Departamento de Vinculación Interinstitucional	2	Recopilar la información para seleccionar los temas de capacitación, actividades y acciones	Plataforma digital y documentos
Departamento de Vinculación Interinstitucional	3	Elaborar el Programa de Capacitación con todos los requisitos establecidos.	Documento
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	4	Revisar, evaluar, o en su caso, realizar la actualización del Programa de Capacitación para su autorización e implementación	Documento
Gerencia de Planeación Estratégica	5	Autorizar el Programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades y presupuesto asignado	Documento
Departamento de Vinculación Interinstitucional	6	Diseñar la invitación digital correspondiente	Archivo digital
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	7	Revisar la invitación digital correspondiente	Archivo digital
Gerencia de Planeación Estratégica	8	Autorizar y difundir la invitación digital al personal del Sistema Operador para su atención	Archivo digital
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	9	Dar seguimiento al Programa de Capacitación en materia de equidad de género e igualdad sustantiva	Expediente
Departamento de Vinculación Interinstitucional	10	Elaborar un informe de las capacitaciones en materia de equidad de género e igualdad sustantiva, actividades y acciones, para realizar acciones de mejora	Documento - informe

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

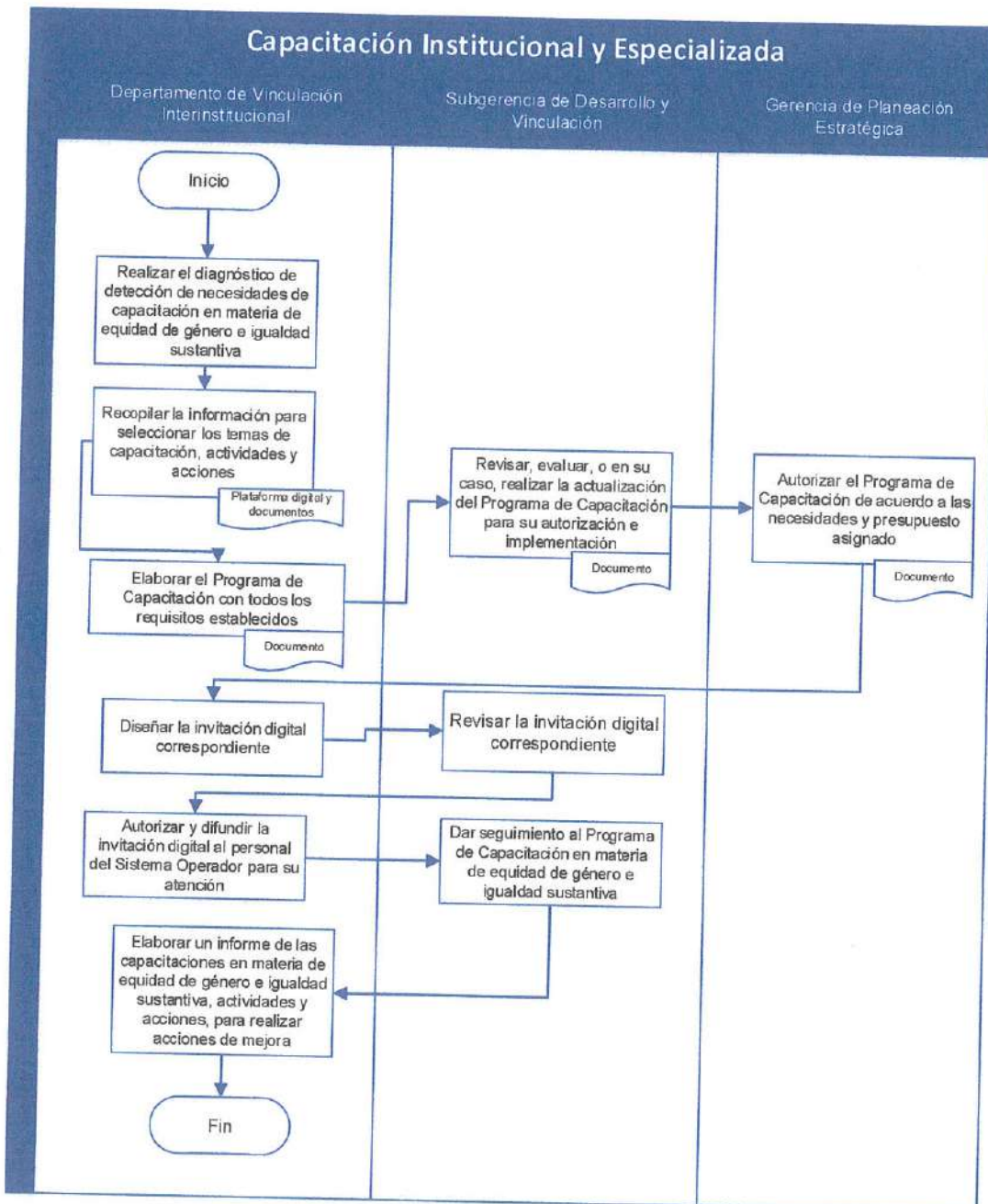
Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración



**DIAGRAMA DE FLUJO**





REGISTROS DE CALIDAD



ATLIXCO, PUEBLA 15 DE ABRIL DE 2021  
OFICIO: 049/2021/0021  
ASUNTO: SOLICITUD DE CONFERENCIA

LIC. JOSEFINA STEFFARONI LEÓN  
DIRECTORA DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE LAS AGUAS  
PRESENTE

Hago un cordial saludo y al mismo tiempo como parte del compromiso hacia el personal que labora en el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco (SOAPAMA), le solicito de la manera más atenta pueda apoyarme con la capacitación sobre "Movilidad Socioemocional" para el día 22 de abril de 2021.

El hecho humano es de suma importancia en esta administración, es posible que cualquier servicio que se preste al organismo en beneficio de sus trabajadores siempre será bien recibido.

Sin más por el momento, quedo pendiente para cualquier duda o aclaración.

ATENTAMENTE

Mtro. Yanesa Fátima Rivas  
Gerente de Planeación Estratégica  
SOAPAMA

ELABORADO POR: LIC. YANESA FÁTIMA RIVAS / PÉREZ / M.A.D.R.



ATLIXCO, PUEBLA 04 DE ENERO DE 2021  
OFICIO: 049/2021/0021  
ASUNTO: SOLICITUD DE CONFERENCIA

C. ERICK GUADALUPE MOYA HERNÁNDEZ  
ENCARGADO DE JEFAURA DE PREVISIÓN  
DEL DELITO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD PÚBLICA  
DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Por medio de la presente me es grato saludarle un cordial saludo al mismo tiempo me dirijo a usted para solicitar su apoyo para impartir una conferencia sobre el tema de denuncias y seguimientos penales ante el hostigamiento y acoso sexual en el área laboral. Dicha acción se suma a una serie de ponencias y conferencias del Programa Integral para la prevención del hostigamiento y acoso sexual laboral que se implementará a partir del mes de agosto dirigido a todo el personal del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco.

Se solicita la conferencia el día jueves 29 de noviembre del año en curso a las 11:00 am, a través de alguna plataforma digital.

Sin más por el momento me despido de usted, quedando a sus órdenes.

ATENTAMENTE

YUNIBÉN FLORES FARRÁN  
GERENTE DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

ELABORADO POR: LIC. YANESA FÁTIMA RIVAS / PÉREZ / M.A.D.R.  
CONTACTO: (5252) 2311 101 / (5252) 2311 102 / FAX: 74296 / Atlixco, Puebla

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	<b>Página   73</b>
---	-------------------------------------	---	--------------------



## 8. CONTROL INTERNO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los Lineamientos de Control Interno Institucional y sus Normas de aplicación que deberán ser de observancia de las y los servidores públicos adscritos al SOAPAMA, con el fin de implementar mecanismos de control que fortalezcan el cumplimiento de las leyes y disposiciones normativas para el logro de los objetivos y metas a fin de prevenir los riesgos que puedan afectar.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Acciones de control que consideren políticas y procedimientos encaminados a garantizar el cumplimiento de las directrices establecidas en el SOAPAMA, sobre las medidas para identificar los posibles riesgos que pongan en peligro la continuidad de los objetivos del Organismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Elaborar mecanismos de control interno que permitan la continuidad de los objetivos del SOAPAMA:</li><li>Lineamientos de Control Interno Institucional y normas de aplicación</li><li>Instalación del Comité de Control Interno de Desarrollo Institucional</li><li>Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR).</li></ul>



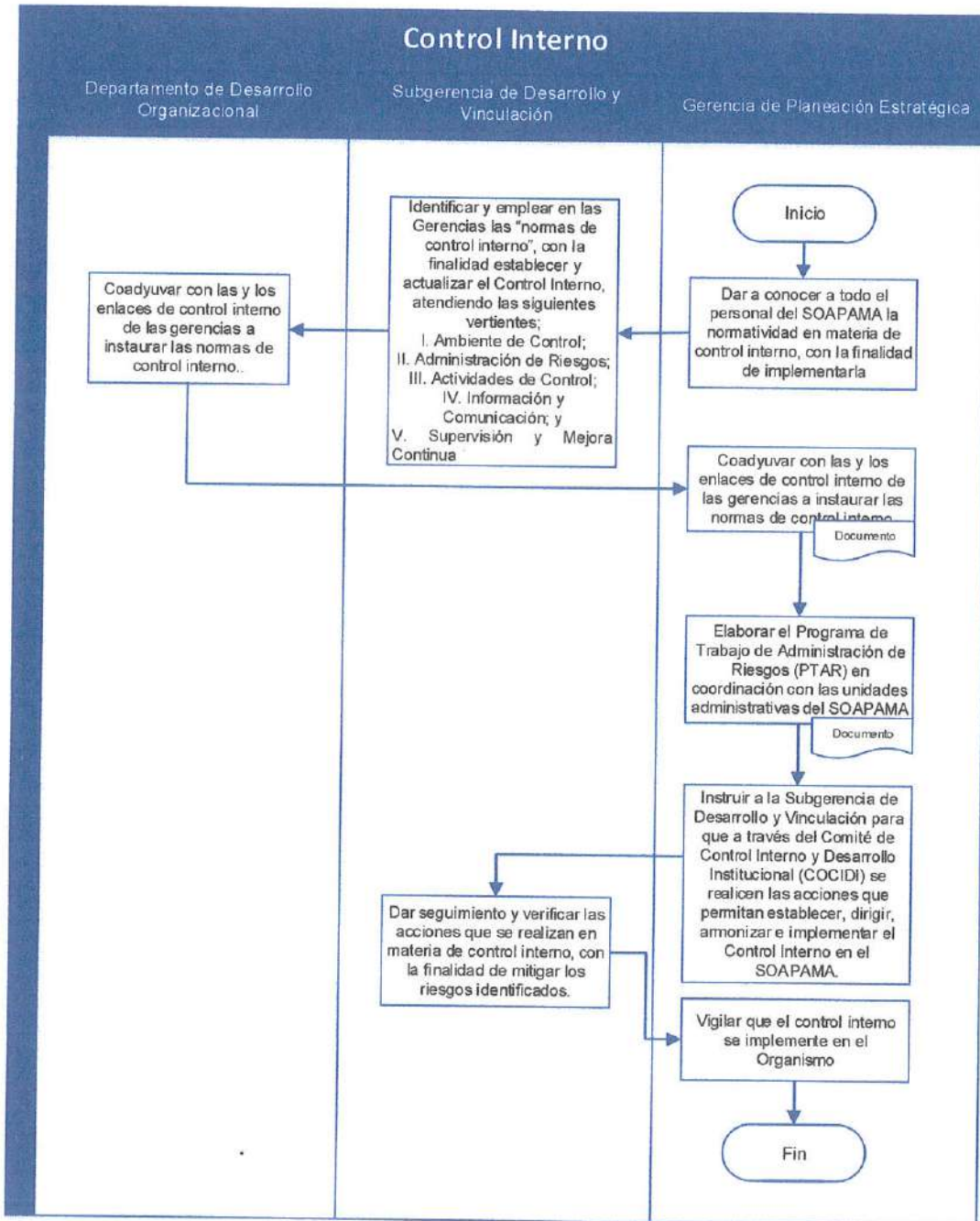
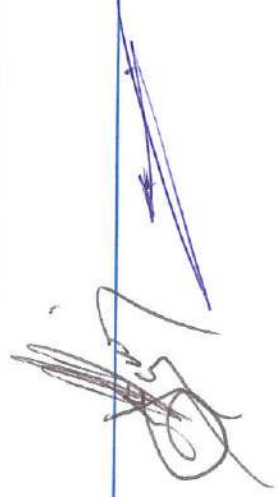
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Planeación Estratégica	1	Dar a conocer a todo el personal del SOAPAMA la normatividad en materia de control interno, con la finalidad de implementarla	Lineamientos de Control Interno y sus Normas de aplicación, Código de Ética, Código de Conducta, Lineamientos de Igualdad Sustantiva, entre otros
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	2	Identificar y emplear en las Gerencias las "normas de control interno", con la finalidad establecer y actualizar el Control Interno, atendiendo las siguientes vertientes; I. Ambiente de Control; II. Administración de Riesgos; III. Actividades de Control; IV. Información y Comunicación; y V. Supervisión y Mejora Continua	Lineamientos de Control Interno y sus Normas de aplicación, Código de Ética, Código de Conducta, Lineamientos de Igualdad Sustantiva, entre otros
Departamento de Desarrollo Organizacional	3	Coadyuvar con las y los enlaces de control interno de las gerencias a instaurar las normas de control interno	Documentación digital y editable
Gerencia de Planeación Estratégica	4	Elaborar el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) en coordinación con las unidades administrativas del SOAPAMA	Documentación digital y editable



Gerencia de Planeación Estratégica	5	Elaborar el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) en coordinación con las unidades administrativas del SOAPAMA	Documentación digital y editable
Gerencia de Planeación Estratégica	6	Instruir a la Subgerencia de Desarrollo y Vinculación para que a través del Comité de Control Interno y Desarrollo Institucional (COCIDI) se realicen las acciones que permitan establecer, dirigir, armonizar e implementar el Control Interno en el SOAPAMA	Documentación digital
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	7	Dar seguimiento y verificar las acciones que se realizan en materia de control interno, con la finalidad de mitigar los riesgos identificados	Documentación digital
Gerencia de Planeación Estratégica	8	Vigilar que el control interno se implemente en el Organismo	Documentación digital

**DIAGRAMA DE FLUJO**



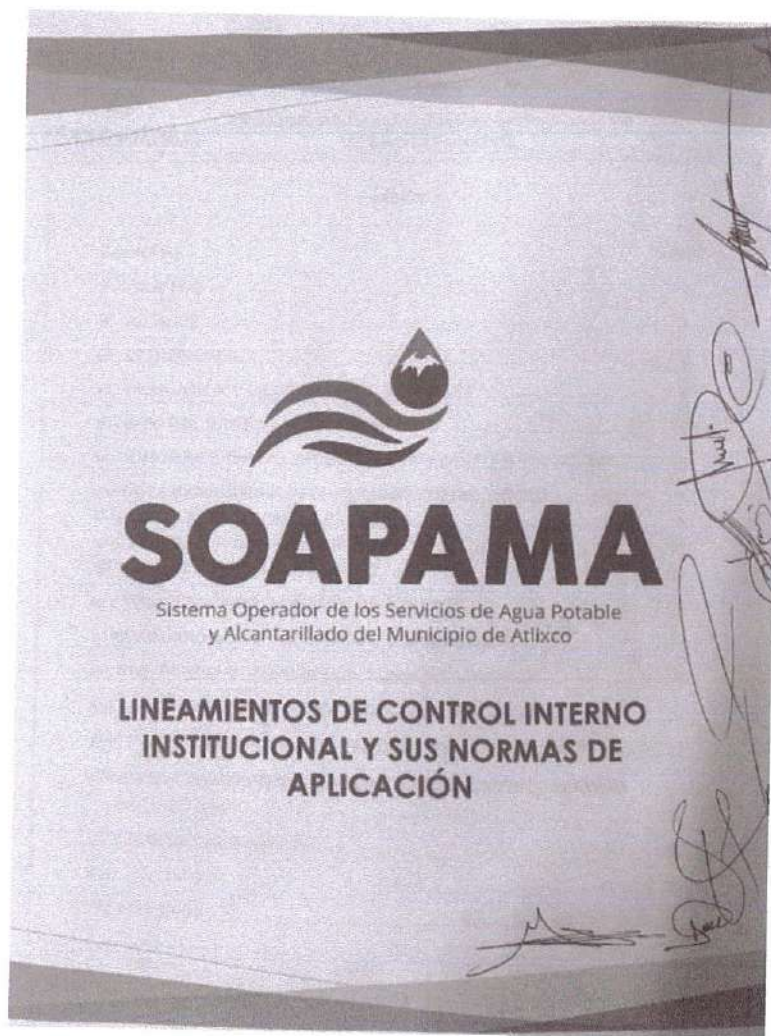
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

### REGISTROS DE CALIDAD



*[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]*

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   78
---	-------------------------------------	---	-------------



## 9. DIAGNÓSTICO DE CLIMA LABORAL

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Medir las acciones preventivas y correctivas respecto de la percepción que tienen las y los trabajadores del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, de los aspectos claves del clima laboral; con el objetivo de determinar, analizar y evaluar el estado de satisfacción laboral.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Definir e identificar los factores de observación de la encuesta, recopilación, procesamiento, análisis y planes de acción de mejora del clima laboral.</li><li>Evaluar el clima laboral para identificar, atender las expectativas y necesidades del personal del Organismo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Adoptar medidas para garantizar el desempeño profesional del organismo y el cumplimiento de la misión, visión y objetivos.</li></ul>





**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Departamento de Desarrollo Organizacional	1	Desarrollar una metodología que integre las actividades y los tiempos a cumplir en el clima laboral del SOAPAMA	Ficha técnica
Departamento de Desarrollo Organizacional	2	Elaborar una encuesta vía online, dirigida a las y los trabajadores del SOAPAMA, que permita el conocer el estatus del Clima Laboral	Encuesta vía online
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	3	Revisar y autorizar la encuesta para su aplicación	Encuesta vía online
Departamento de Desarrollo Organizacional	4	Aplicar la encuesta a todo el personal del Organismo	Encuesta vía online
Departamento de Desarrollo Organizacional	5	Analizar y evaluar los resultados de la encuesta con la finalidad de identificar y presentar propuestas y/o acciones de mejora	Documentación física y digital
Departamento de Desarrollo Organizacional	6	Elaborar de acuerdo a los resultados de las variables establecidas en la metodología, el informe de resultados	Informe de resultados
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	7	Validar el informe de resultados, con la finalidad de elaborar un Plan de Acción de Mejora	Documento e informes
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	8	Entregar los resultados y el Plan de Acción de Mejora a la Gerencia de Planeación Estratégica	Documento e informes
Gerencia de Planeación Estratégica	9	Autorizar el Plan de Acción de Mejora, que contiene los resultados del informe, las estrategias de mejora de resultados y las acciones a implementar	Documento e informes

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

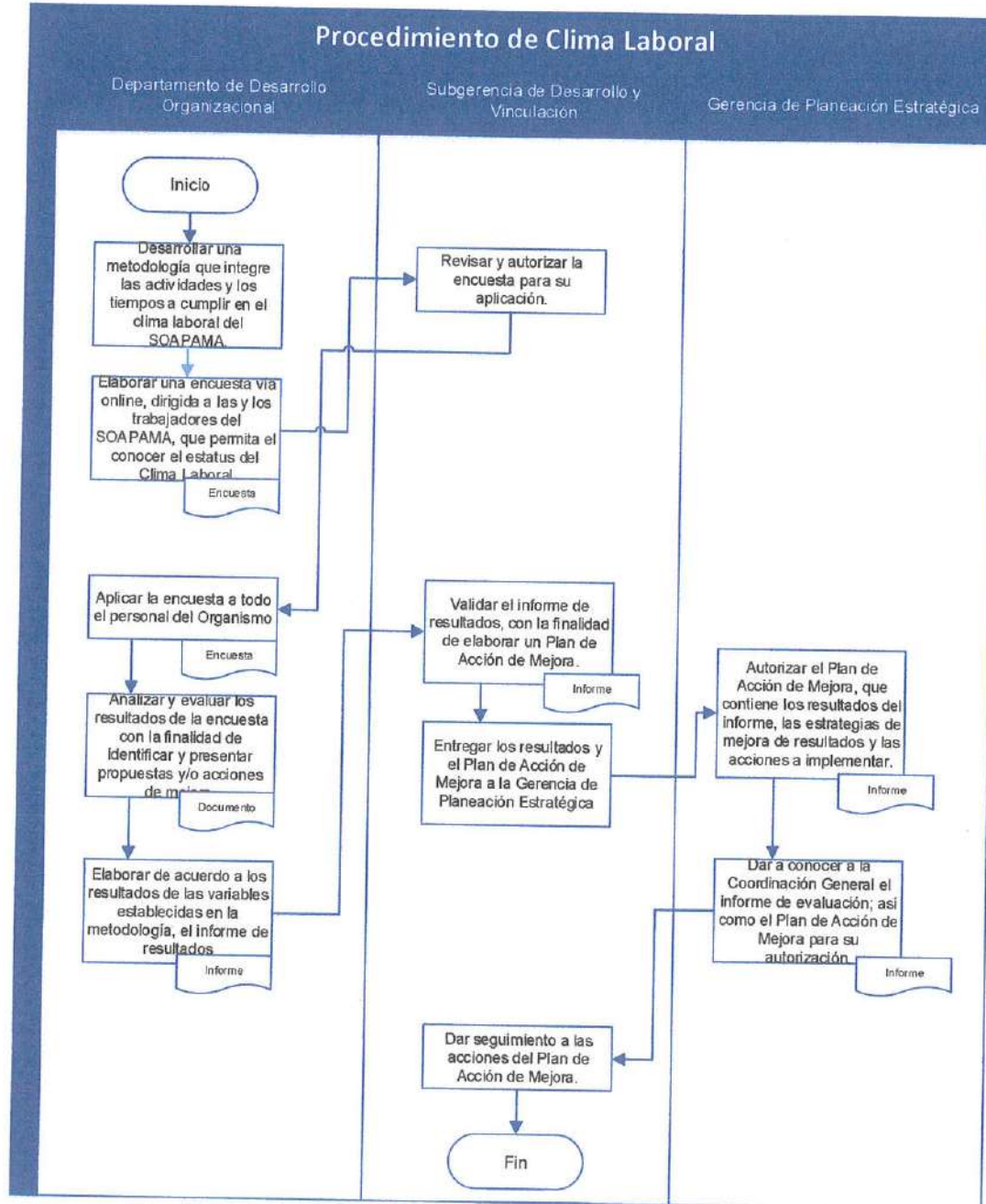
Fecha de  
actualización:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

JULIO 2021


Gerencia de Planeación Estratégica	10	Dar a conocer a la Coordinación General el informe de evaluación; así como el Plan de Acción de Mejora para su autorización	Documento e informes
Subgerencia de Desarrollo y Vinculación	11	Dar seguimiento a las acciones autorizadas en el Plan de Acción de Mejora	Expediente

**DIAGRAMA DE FLUJO**





## REGISTROS DE CALIDAD



**ENCUESTA CLIMA LABORAL**

---

**CLIMA LABORAL 2021**

SOAPAMA como organismo ocupado de forma permanente en el desarrollo y satisfacción de su personal. Solicita tu opinión conforme a las condiciones en las que desempeñas tu trabajo como parte de la cultura y clima organizacional.

Instrucciones: Estimado colaborador del SOAPAMA selecciona la respuesta que más te identifique.

\*Obligatorio

---

**Datos Generales**  
Estimado colaborador, lee y contesta correctamente cada pregunta con tus datos completos.

Apellido Paterno \*

Tu respuesta

---

Apellido Materno \*

Tu respuesta



**INFORME RESULTADOS**  
**"CLIMA LABORAL"**

ABRIL 2021

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   83
---	-------------------------------------	---	-------------



## 10. EVALUACIÓN DE INDICADORES DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar el cumplimiento de las actividades del personal de acuerdo al Manual de Procedimientos de cada Área, con el fin de evaluar el desempeño institucional, orientado al cumplimiento de los objetivos y metas.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Supervisar el desempeño del personal de acuerdo a sus objetivos y metas anuales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se evalúa a través del Programa SIS donde bimestralmente los trabajadores tienen la responsabilidad de cargar su reporte y evidencia de los meses previos.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Evaluación de Indicadores de Desempeño y Productividad	1	Solicitar a las Unidades Administrativas los indicadores específicos del personal a cargo	Oficio o correo electrónico
Gerentes del SOAPAMA	2	Proporcionar a la Gerencia de Planeación Estratégica los indicadores específicos, así como sus componentes y medios de verificación	Formato impreso o digital
Jefatura de Evaluación de Indicadores de Desempeño y Productividad	3	Revisar y cargar los indicadores específicos en la plataforma	Plataforma (SIS)
Jefatura de Evaluación de Indicadores de Desempeño y Productividad	4	Entregar a todas las Unidades Administrativas programación de carga de evidencias y evaluación para difundir con el resto del personal	Calendario en formato digital
Personal del SOAPAMA	5	Cargar en tiempo y forma en la plataforma la evidencia donde reporte el cumplimiento de sus actividades	Formato de evidencia
Gerentes de las áreas del SOAPAMA	6	Realizar la evaluación de desempeño del personal a su cargo; anexando las evidencias del logro de los indicadores en el SIS	Plataforma (SIS)
Jefatura de Evaluación de Indicadores de Desempeño y Productividad	7	Verificar que la evidencia cargada en la plataforma coincida con los indicadores y componentes.	Plataforma (SIS)

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

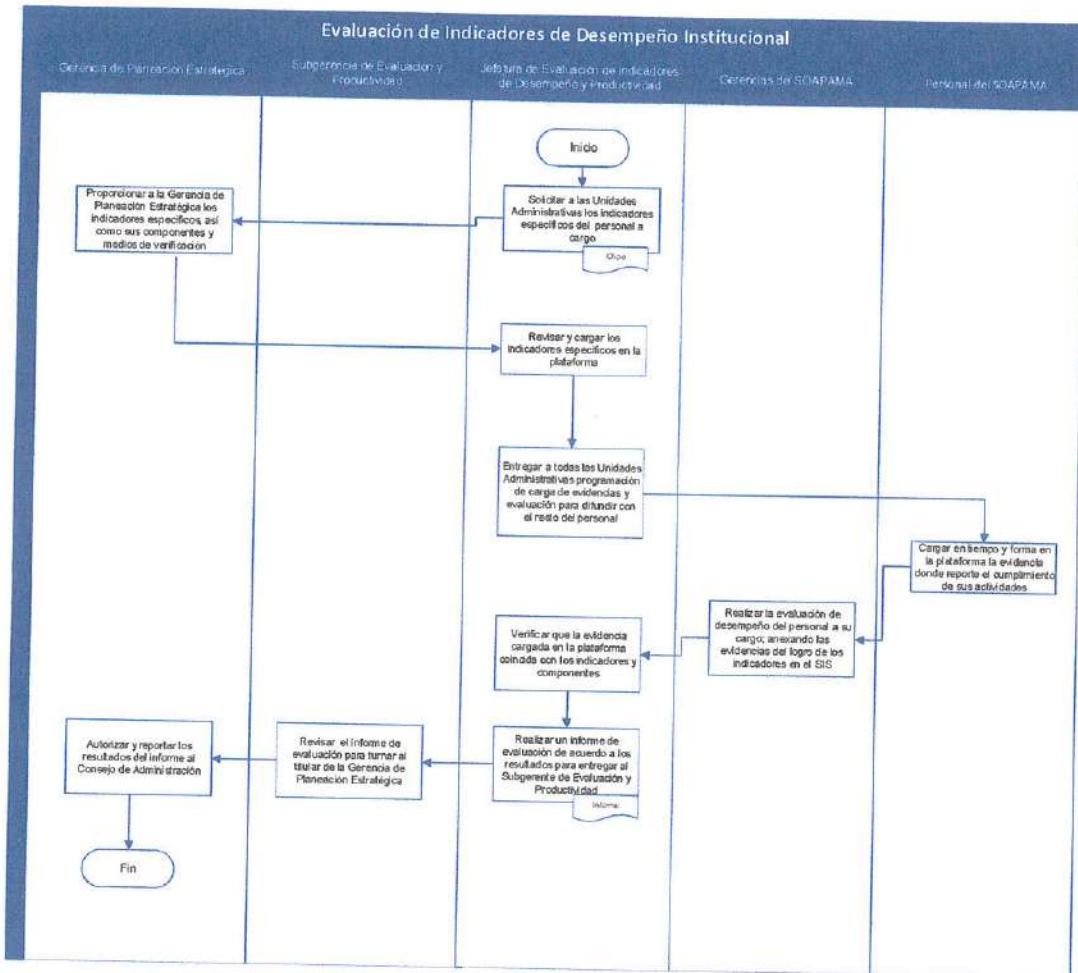
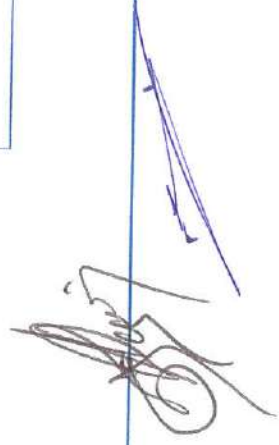
Consejo de Administración

Página | 85



Jefatura de Evaluación de Indicadores de Desempeño y Productividad	8	Realizar un informe de evaluación de acuerdo a los resultados para entregar al Subgerente de Evaluación y Productividad	Informe
Subgerencia de Evaluación y Productividad	9	Revisar el informe de evaluación para turnar al titular de la Gerencia de Planeación Estratégica	Documento editable
Gerencia de Planeación Estratégica	10	Autorizar y reportar los resultados del informe al Consejo de Administración	Revisión y autorización

**DIAGRAMA DE FLUJO**





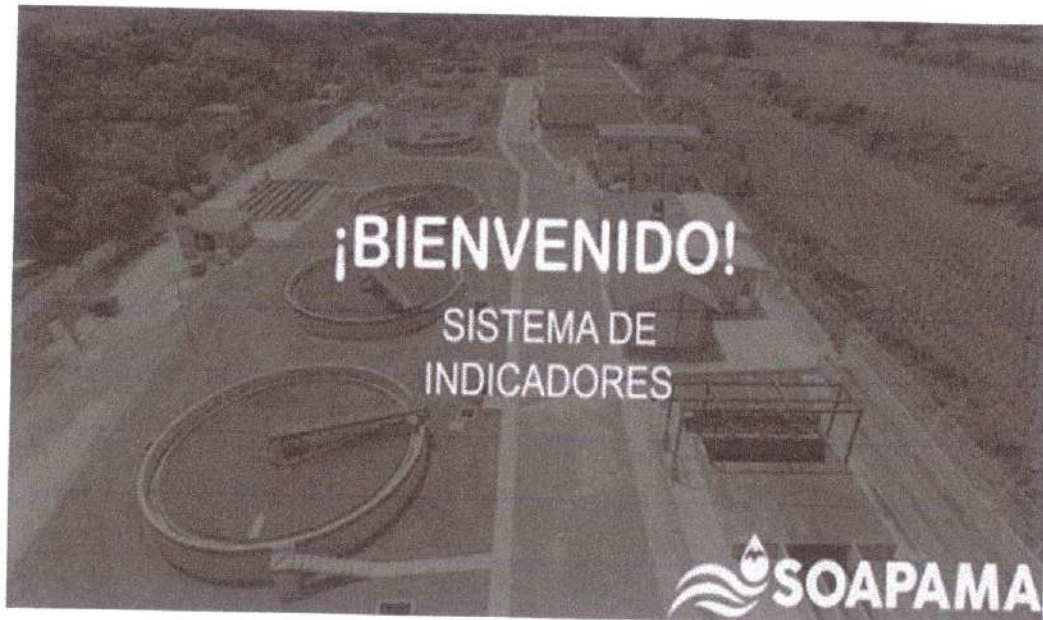
### REGISTROS DE CALIDAD



CONTROL DE INDICADORES  
EVALUACIONES DE INDICADORES  
(CONTINUA)

# SOAPAMA

Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio de Atlixco



Iniciar



## 11. EVALUACIÓN A LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Diseñar los mecanismos de evaluación de los Programas Presupuestarios del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco (SOAPAMA), con el propósito de mejorar la asignación, ejercicio y evaluación del gasto público, orientados a fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

#### NORMAS DE OPERACIÓN

- Establecer un instrumento normativo, que permita organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos para el cumplimiento de las metas y objetivos del sistema operador.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

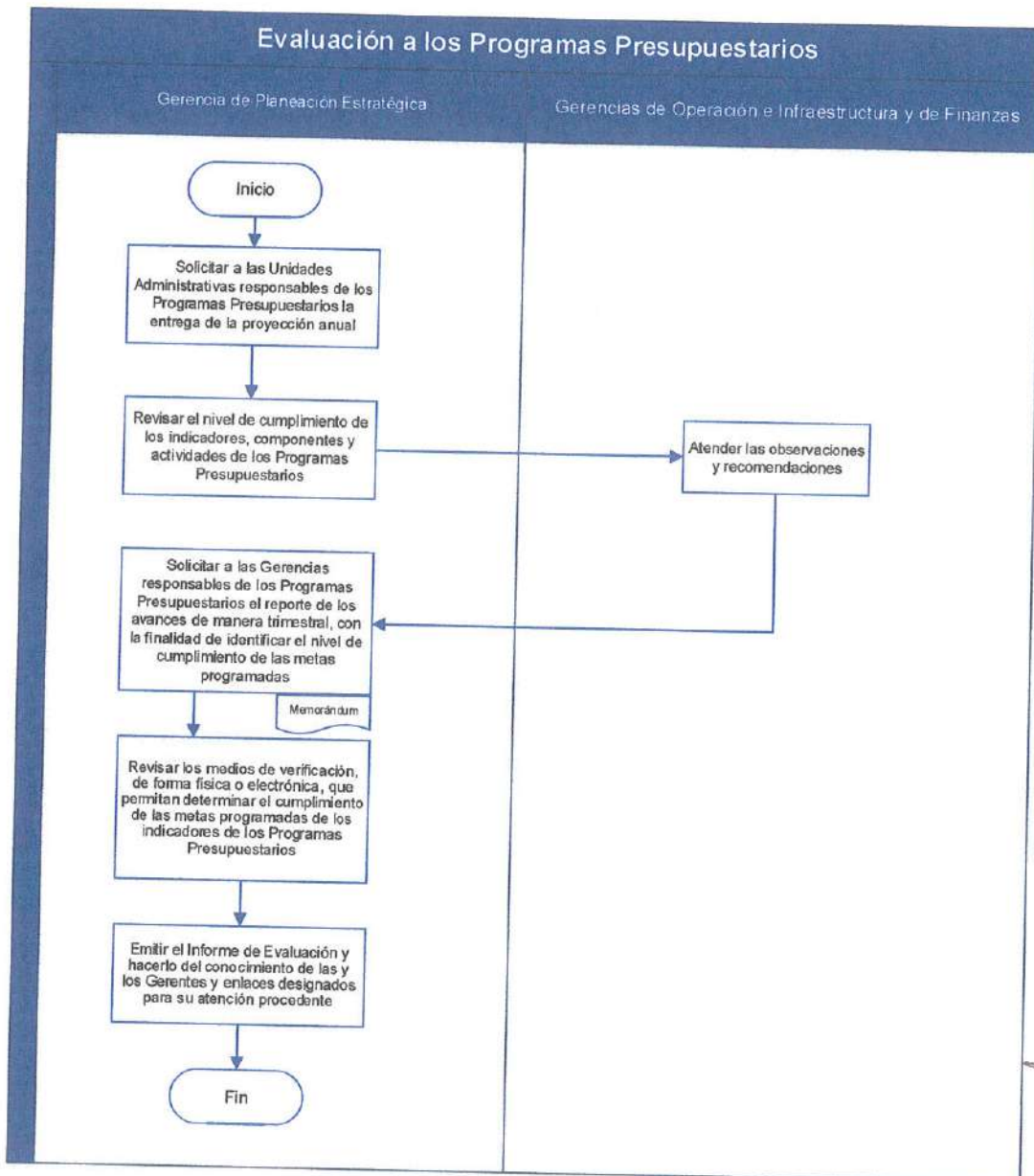
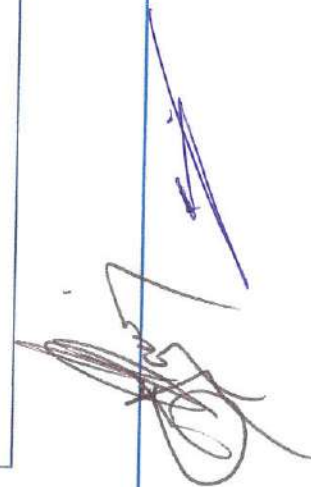
- A través de los lineamientos para la evaluación a los Programas Presupuestarios se especifica la evaluación de forma trimestral, la cual deberá contener la calificación general del Sistema en la aplicación de los recursos.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Planeación Estratégica	1	Solicitar a las Unidades Administrativas responsables de los Programas Presupuestarios la entrega de la proyección anual	Gerencia de Planeación Estratégica
Gerencia de Planeación Estratégica	2	Revisar el nivel de cumplimiento de los indicadores, componentes y actividades de los Programas Presupuestarios	Gerencia de Planeación Estratégica
Gerencia de Operación e Infraestructura y Gerencia de Finanzas	3	Atender las observaciones y recomendaciones	Gerencia de Operación e Infraestructura y Gerencia de Finanzas
Gerencia de Planeación Estratégica	4	Solicitar a las Gerencias responsables de los Programas Presupuestarios el reporte de los avances de manera trimestral, con la finalidad de identificar el nivel de cumplimiento de las metas programadas	Gerencia de Planeación Estratégica
Gerencia de Planeación Estratégica	5	Revisar los medios de verificación, de forma física o electrónica, que permitan determinar el cumplimiento de las metas programadas de los indicadores de los Programas Presupuestarios	Gerencia de Planeación Estratégica
Gerencia de Planeación Estratégica	6	Emitir el Informe de Evaluación y hacerlo del conocimiento de las y los Gerentes y enlaces designados para su atención procedente	Gerencia de Planeación Estratégica



**DIAGRAMA DE FLUJO**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD

CLAVE:	909/01		FECHA DE APROBACIÓN	10 DE FEBRERO DE																				
ENTIDAD FISCALIZADA:	Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco			HOJA: 1 DE:																				
AÑO:	2020																							
<b>PROGRAMA PRESUPUESTARIO</b>																								
Nombre del Programa	AMPLIACION Y REFORZAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA																							
Unidad(es) Responsable(s)	GERENCIA DE OPERACION E INFRAESTRUCTURA																							
Costo Total del Programa	\$16,550,847.51																							
Fuente de Financiamiento	RECURSOS PROPIOS	PARTICIPACIONES																						
Monto Específico	\$13,050,847.51	\$3,500,000.00																						
<b>CLASIFICACIÓN FUNCIONAL DEL GASTO</b>																								
CLASIFICACIÓN	CONCEPTO																							
Finalidad	2. Desarrollo social																							
Función	2.2. Vivienda y servicios a la comunidad																							
Subfunción	2.2.5 Vivienda																							
Sub/Subfunción																								
<b>DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO</b>																								
4. Disminución de las Desigualdades																								
<b>DATOS DE VINCULACIÓN AL PLAN MUNICIPAL DE DESARROLLO (EJES, ESTRATEGIAS U OBJETIVOS GENERALES)</b>																								
EJE 5 GOBIERNO DE RESULTADOS																								
NIVEL INMEDIATO INFERIOR (OBJETIVO O LINEA ESTRATÉGICA)																								
PLAN DE DESARROLLO SOAPAMA EJE 1. COBERTURA TRANSVERSAL																								
<b>FIN</b>																								
PRESEN BARRATIVO	CONTRIBUIR EN LA EFICIENCIA DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y SANEAMIENTO																							
<b>Indicador</b>																								
NOMBRE	PORCENTAJE DE EFICIENCIA FISICA																							
DIMENSIONES	Eficiencia	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual	MÉTODO DE CÁLCULO	(V1/V2)*100																			
TIPO DE INDICADOR	Estratégico	TIPO DE FÓRMULA	Porcentaje	COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR HACIA LA META	Ascendente																			
UNIDAD DE MEDIDA	100%	AÑO	2019	META DEL INDICADOR	100																			
VALOR																								
<b>PROGRAMADO</b>																								
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	META PROGRAMADA EN EL AÑO								
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
VARIABLE 1	VOLUMEN FACTURADO	M3	PROGRAMADO VARIABLE 1	30000	31000	32000	33000	34000	35000	36000	37000	38000	39000	40000	41000	42000	43000	44000	45000	46000	47000	48000	49000	50000
VARIABLE 2	VOLUMEN DE EXTRACCIÓN	L3	PROGRAMADO VARIABLE 2	10000	10500	11000	11500	12000	12500	13000	13500	14000	14500	15000	15500	16000	16500	17000	17500	18000	18500	19000	19500	20000
<b>REALIZADO</b>																								
VARIABLES	NOMBRE	UNIDAD DE MEDIDA	CALENDARIO - PROGRAMADO												TOTAL	RESULTADO ALCANZADO EN EL AÑO								
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC										
VARIABLE 1	VOLUMEN FACTURADO	M3	REALIZADO VARIABLE 1	31000	32000	33000	34000	35000	36000	37000	38000	39000	40000	41000	42000	43000	44000	45000	46000	47000	48000	49000	50000	
VARIABLE 2	VOLUMEN DE EXTRACCIÓN	M3	REALIZADO VARIABLE 2	10500	11000	11500	12000	12500	13000	13500	14000	14500	15000	15500	16000	16500	17000	17500	18000	18500	19000	19500	20000	
<b>CUMPLIMIENTO FINAL</b>														100.73%										
<p>Explicaciones y causas de las variaciones al cumplimiento de la programación, ¿Por qué no se cumplió o por qué se superó considerablemente lo programado?</p>						<p>Cabe mencionar que el volumen de agua facturado se incrementó en agosto y se alcanzó las metas de unidades para evitar la propagación y contagio del virus SARS-CoV-2, todo esto que el consumo de agua fue mayor por los usuarios, existiendo las medidas de salud y bienestar.</p>																		



Cumplimiento de la Institución: **96.09%**

Programas Presupuestarios: 2

Indicadores: 14

0.0% a 79.99% **Bajo**    80.0% a 89.99% **Regular**    90.0% a 115.00% **Bueno**

Actividades: 23

PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS EVALUADOS 2020

Programa Presupuestario (PP)	Administración de Recursos Materiales (Gerencia de Recursos)			Ampliación y Mantenimiento de Infraestructura (Gerencia de Operación e Infraestructura)		
	Indicadores	Actividades	Evidencias	Indicadores	Actividades	Evidencias
Total Anual	7	2	Validada	7	10	Validada
Valorados al 4o. Trimestre	7	2		7	10	
Bueno:	1	1		2	10	
Regular:	4	2		0	1	
Incumplimiento:	2	2		1	1	
Bajo Escudido:	0	0		0	0	
Cumplimiento (30%, 60%, 20%)	20.74%	44.04%	20.00%	30.11%	47.07%	20.00%
% Nivel de Cumplimiento del PP	12.20%			19.95%		



## PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA COMERCIAL

### 1. CONTRATACIÓN DE TOMAS

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que el personal del área de atención a usuarios disponga de los elementos necesarios para atender a todos los ciudadanos que requieran la contratación de una toma.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a la o el usuario de acuerdo con el manual de atención.</li><li>Revisar cada uno de los documentos que presente la o el usuario y en caso de que no cumpla con lo requerido, especificarle a la o el usuario por qué no cumple y lo que le hace falta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>En caso de que la o el usuario requiera alguna información que no corresponda al área de atención, orientar a la o el usuario a donde debe acudir y con quien para que atiendan su requerimiento. Podrá presentarse el propietario del inmueble y en caso de que no sea el propietario, la contratación de la cuenta se realizará con la documentación presentada.</li></ul>

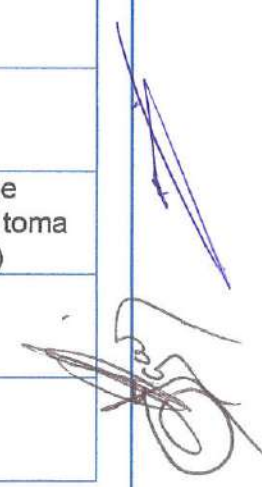


**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o Usuario	1	Ingresar la documentación al Área de Atención a Usuarios	Hoja de información (Anexo 1)
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	2	Recibir y revisar los documentos que presenta la o el usuario que cumplan con los requisitos solicitados, en caso de que no cumplan debe orientar a la o el usuario sobre los documentos faltantes	
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	3	Realizar búsqueda en el Sistema Comercial VITAL para verificar si existe otra toma en el domicilio	
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	4	En caso de encontrar en el Sistema Comercial VITAL alguna cuenta en esa dirección con adeudo, se notificará a la o el usuario el monto del adeudo y ofrecerá alternativa para regularizar la toma; Si es posible la contratación de una toma nueva se lo informa a la o el usuario	
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	5	Registrar en el programa de contratos, los datos del predio, originando una solicitud de servicios se imprime y se escanea la documentación para la contratación	Solicitud de Servicios (Anexo2)
Usuaría o Usuario	6	Revisar que los datos capturados en la solicitud estén correctos y firmar la solicitud	
Subgerencia de Atención a Usuarios	7	Analizar la información para verificar que los servicios pasen por el frente del predio	



Subgerencia de Atención a Usuarios	8	Identificar los servicios y autoriza la contratación y define costo con base en las tarifas correspondientes, de no identificar los servicios frente al predio, se turna la solicitud a operación para analizar si el sistema está en posibilidad de instalar la toma	
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	9	Dar de alta la toma en el Sistema Comercial VITAL, se emite contrato y se realiza orden de instalación	Contrato(Anexo 3) y Orden de Instalación (Anexo 4)
Usuaría o Usuario	10	Firmar el contrato y la orden de instalación de medidor	
Usuaría o Usuario	11	Indicar a la o el usuario que pase a caja a pagar el monto del contrato e instalación	
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	12	Escanear documentos, contrato, solicitud de contrato y orden de instalación. Entrega sus documentos y contrato a la o el usuario	
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	13	Ubicar el predio contratado en el SIG	
Jefatura de Padrón	14	Verificar que la información escaneada este completa y capturada en el SIG	
Jefatura de Padrón	15	Generar reporte de solicitudes de instalación de la tomas para el área de operación	Solicitud de Instalación de toma (Anexo 5)
Gerencia de Operación	16	Recibir solicitudes de instalación	
Gerencia de Operación	17	Realizar instalación de toma	





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

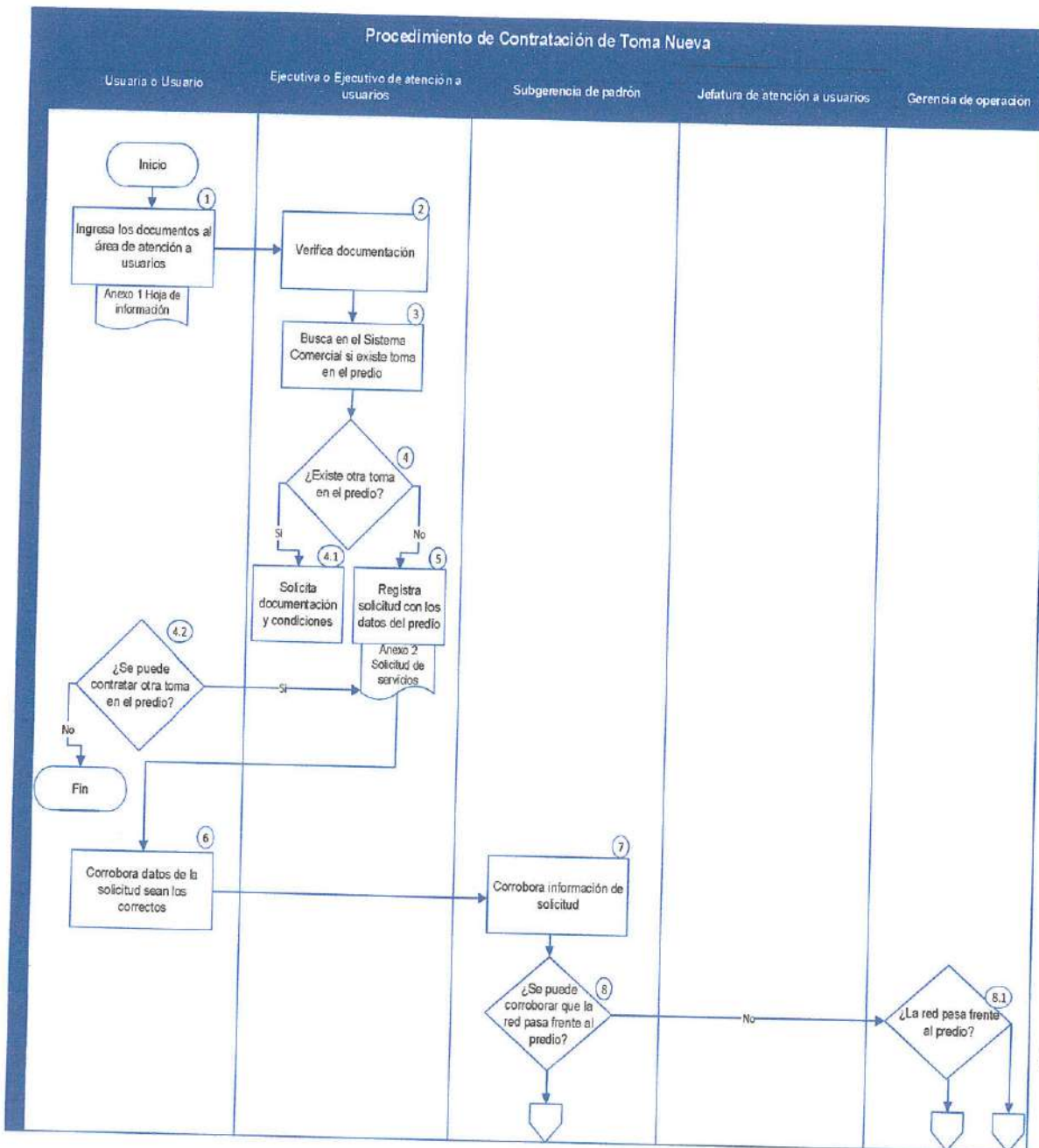
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

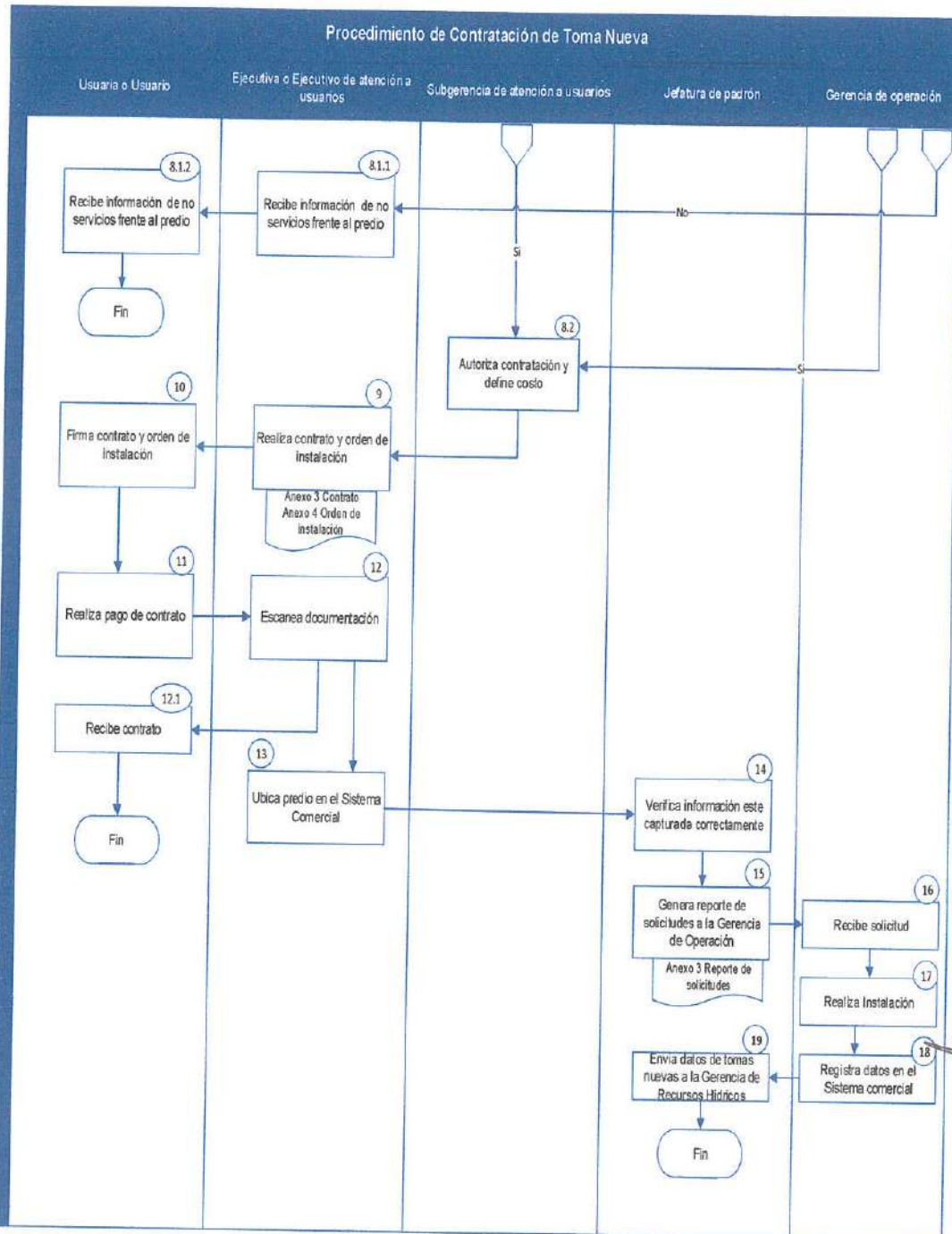
JULIO 2021

Gerencia de Operación	18	Dar de alta los datos del medidor en el Sistema Comercial VITAL	
Jefatura de Padrón	19	Enviar los datos a la Gerencia de Recursos Hídricos para la digitalización de las toma nuevas	



DIAGRAMA DE FLUJO





*[Handwritten signature and scribbles]*



## REGISTROS DE CALIDAD

### ANEXO 1



#### REQUISITOS PARA CONTRATACIÓN

- ALINEAMIENTO Y NÚMERO OFICIAL
- ESCRITURAS O TÍTULO DE PROPIEDAD
- PAGO PREDIAL
- IDENTIFICACIÓN OFICIAL

NOTA: SOLO ORIGINALES, NO SE REQUIERE COPIAS.

### ANEXO 2

**EJEMPLO**

*Handwritten signatures and notes in blue ink on the right side of the page.*



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

ANEXO 3



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

CONTRATO que celebran por una parte el SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO (en adelante el Sistema Operador) y por otra parte el Sr. [REDACTED] (en adelante el Cliente) para la prestación de los servicios de mantenimiento y reparación de la red de distribución de agua potable en el municipio de Atlixco, Veracruz, México.

EJEMPLO

ANEXO 4



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

No. FOLIO: ASUNTO: SOLICITUD DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR No. 307348

SE PIDE AL SEÑOR [REDACTED] (en adelante el Cliente) que presente la solicitud de instalación de medidor de agua potable en el inmueble propiedad de [REDACTED] para el suministro de agua potable en el municipio de Atlixco, Veracruz, México.

EJEMPLO

Elabora:	Valida:	Autoriza:	Página
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	101

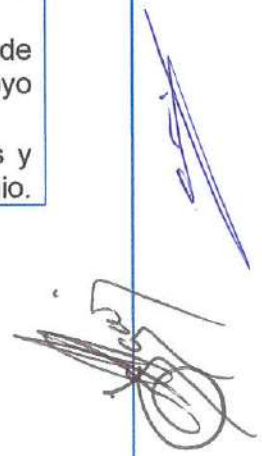
## 2. REALIZACIÓN DE CONVENIO DE PAGO POR ADEUDO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Generar convenios de pago con las y los usuarios que presenten adeudo por los servicios otorgados por el Sistema o para la regularización de cuentas. Establecer los criterios para generar convenios de pago con las y los usuarios deudores.

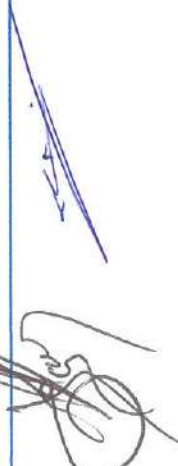
### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li> <li>• Analizar la situación de pago de las y los usuarios.</li> <li>• Proveer de información para que la o el usuario regularice su adeudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li> <li>• Identificar el tipo de adeudo si es por consumo o por regularización de toma.</li> <li>• Solicitar como primer pago el 40% del adeudo.</li> <li>• Aplicar en el convenio de pago las parcialidades acordadas.</li> <li>• Realizar el convenio sin errores de escritura y dentro del marco de apoyo acordado.</li> <li>• Entregar el convenio firmado a las y los usuarios que apliquen en convenio.</li> </ul>



**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

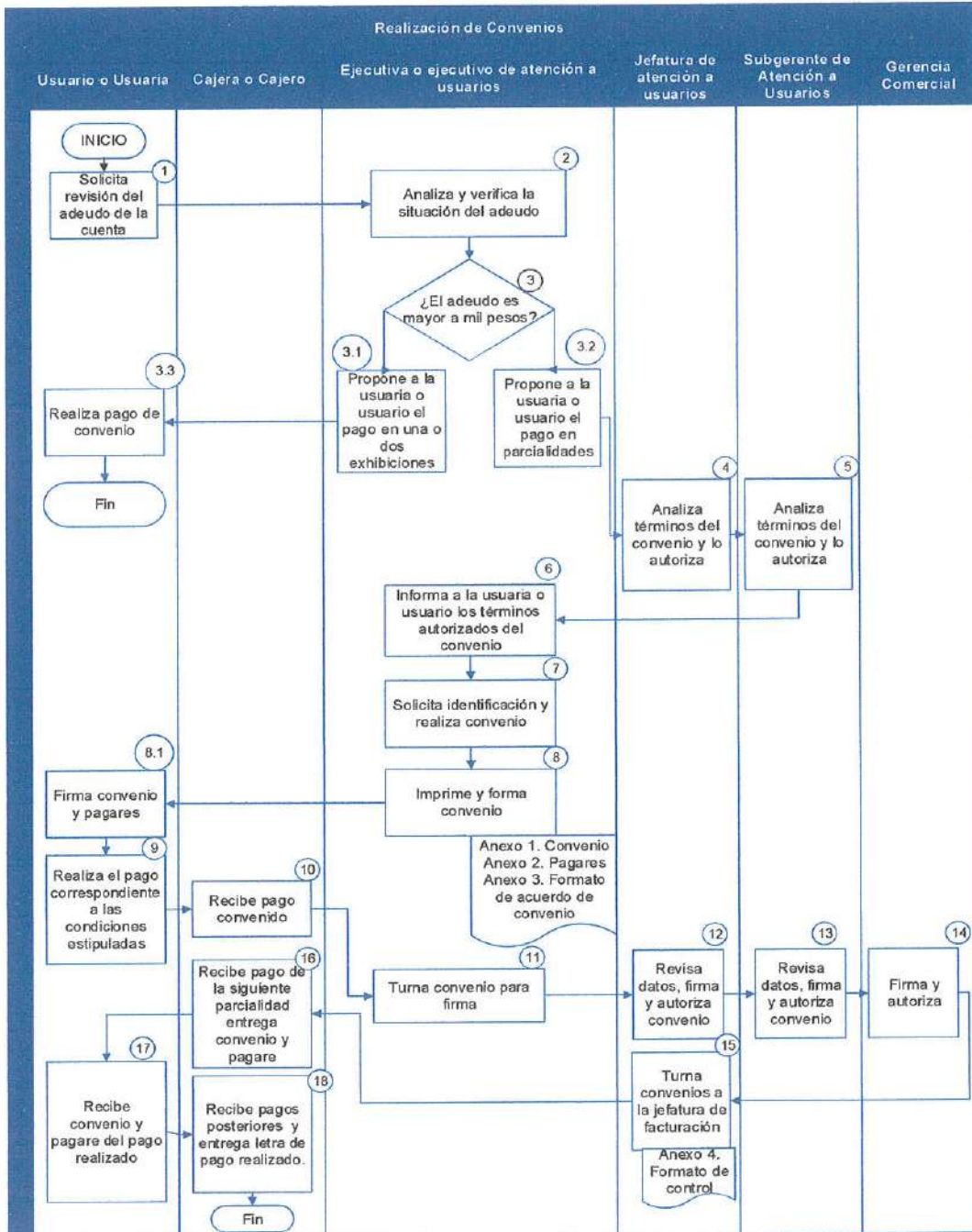
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o Usuario	1	Solicitar la revisión del adeudo de la cuenta de la que desea hacer convenio de pago	N/A
Ejecutivo de Atención a Usuarios	2	Analizar e identificar en el sistema comercial VITAL, si la o el usuario es deudor o si está al corriente	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	3	Ofrecer 4 parcialidades en caso de que el adeudo sea mayor a \$1,000.00 (Mil pesos 00/100 M.N.). En caso de ser menor se ofrece el pago en una o dos exhibiciones	N/A
Jefatura de departamento de Atención a Usuarios	4	Solicitar a la o el Titular de la Jefatura de Atención a Usuarios autorización para realizar el convenio en 5 a 7 pagos mensuales programados en caso de que la o el usuario lo requiera	N/A
Subgerencia de Atención a Usuarios	5	Solicitar autorización a la o el Subgerente de Atención a Usuarios realizar el convenio en 8 a 11 pagos mensuales programados en caso de que la o el usuario lo requiera	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	6	Informar a la o el usuario los términos para su convenio si este es autorizado	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	7	Solicitar identificación de quien tramita el convenio y realiza el convenio en el Sistema Comercial VITAL	Anexo 1(convenio), anexo 2(letras de pago), Anexo 3(formato de acuerdo de convenio)
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	8	Imprimir el convenio y sus pagarés para firma y pedirle a la o el Usuario pase a cajas a pagar su primera parcialidad	N/A





Usuaría o Usuario	9	Realizar el pago de la primera parcialidad del convenio de acuerdo a las condiciones acordadas y estipuladas en dicho convenio	N/A
Cajera o Cajero	10	Recibir el pago y se le indica a la o el usuario que regrese con el ejecutivo de atención a usuarios a recibir el pagare por pago realizado	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo de Atención a Usuarios	11	Turnar el convenio a la Jefatura de Atención a Usuarios para la firma de autorización	N/A
Jefatura de Atención a Usuarios	12	Revisar datos del convenio, posteriormente lo firma y autoriza	N/A
Subgerencia de Atención a Usuarios	13	Revisar datos del convenio, posteriormente lo firma y autoriza	N/A
Gerencia Comercial	14	Firmar y autorizar convenio	N/A
Jefatura de Atención a Usuarios	15	Entregar los convenios firmados a la Jefatura de facturación	Anexo 4(Formato 1 de control)
Cajera o Cajero	16	Entregar convenio y pagare firmado por la o el usuario en su siguiente pago siendo esta la parcialidad correspondiente	N/A
Usuaría o Usuario	17	Recibir convenio y pagare correspondiente al pago realizado	N/A
Cajera o Cajero	18	Recibir pagos posteriores y entrega pagare a la o el usuario de cada uno de los pagos en cuanto estos sean liquidados	N/A

**DIAGRAMA DE FLUJO**







SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

SEPTIMA. LAS PARTES PARTICIPANTES QUE EN CUALQUIER MOMENTO DEL PRESENTE INSTRUMENTO SOCRONTE  
TERMINEN, MENCIONADO EN EL ANEXO SE ENVIARÁN AL DEUDOR PARA QUE SE LE ENTREGUE EN UN PLAZO  
DE CINCO (5) DÍAS.

LEIDO Y EXPLICADO QUE FUE EL PRESENTE CONVENIO POR LAS PARTES QUE INTERVINIERON EN EL Y  
ESTANDO CONFORMES CON EL MISMO LO FIRMAN POR DE FIRMAS EN LA CIUDAD DE ATLIXCO, PUEBLA  
EL DÍA DE LOS DIEZ DE ENERO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.

SECTORES

ACREDITADO

TEPOZ ROMERO FAUSTINA

TEPOZ ROMERO FAUSTINA  
S.O.S.A.P.A.M.A.

TEPOZ ROMERO FAUSTINA  
TEPOZ ROMERO FAUSTINA  
**EJEMPLO**  
TEPOZ ROMERO FAUSTINA  
TEPOZ ROMERO FAUSTINA

Este documento es un ejemplo de un pagaré y no debe ser utilizado para fines legales. Página 1 de 1

Anexo 2

<b>PAGARE</b>	No. <u>1 / 6</u>
Atlixco, Puebla, a martes, 15 de enero de 2019	
Bueno Por: <u>\$5,210.19</u>	
Debo (emos) y pagare (mos) incondicionalmente por este Pagare a la orden de Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco (SOSAPAMA) en las oficinas ubicadas en: <b>Calzada Oaxaca No. 2317 Col. Francisco I. Madero, Atlixco Puebla</b>	
el día: <u>miércoles, 9 enero, 2019</u> la cantidad de: <u>CINCO MIL DOSCIENTOS PESOS 19/100 M.N.</u>	
Valor recibido e mi (nuestra) entera satisfacción. Este pagaré forma parte de una serie numerada del 1 al 6 y todos están sujetos a la condición de que al no pagarse cualquiera de ellos en su vencimiento, serán exigibles todos los que sigan en número, además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causara intereses moratorios al tipo de _____ % mensual, pagadero en esta ciudad juntamente con el principal.	
<b>DEUDOR</b>	
Nombre del Deudor: <u>TEPOZ ROMERO FAUSTINA</u>	
Dirección del Deudor: <u>GLADIOLA 1106</u>	
Colonia: <u>LOS ANGELES</u>	<u>TEPOZ ROMERO FAUSTINA</u>

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   107
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	



Anexo 3

SOAPAMA  
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO  
02/04/2021

FORMATO DE ACUERDO EN CONVENIO

CONVENIO: S21050045  
CANTIDAD ACORDADA: \$ 2,296.12  
PERIODO: enero 2021 a mayo 2021

CONTRATO: [REDACTED]  
NUMERO DE PAGOS: 4

Talon de Pagos

NO. PARC.	VENIMIENTO	TOTAL	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	IMPORTE	OTROS
1	01/06/2021	567.44	1.73	1.73	1.73	1.73	0.00
2	02/07/2021	561.28	1.73	1.73	1.73	1.73	0.00
3	02/08/2021	561.28	1.73	1.73	1.73	1.73	0.00
4	02/09/2021	561.28	1.73	1.73	1.73	1.73	0.00

Comentarios Adicionales

Recibi carta de el día 02/04/2021

Recibi convenio el día 02/04/2021

**EJEMPLO**

Anexo 4

CONVENIO DE 4TA SEMANA 22 AL 28 DE MAYO

CUENTA	N° DE CONVENIO	IMPORTE TOTAL	N° DE PARCIALIDADES	1ER. PAGO PARCIAL	IMPORTE DE CADA PARCIALIDAD	OBSERVACIONES	EJECUTIVO	FECHA DE REALIZACION
26160	S21050040	\$ 1,262.17	3	\$ 716.00	\$ 279.39	LOS MONTOS NO CONCUERDA, SE TIENE 6 PESOS DE MAS	ERIKA	22/05/2021
13981	S21050041	\$ 5,611.28	7	\$ 1,897.00	\$ 619.04	NINGUNA	ERIKA	22/05/2021
34523	S21050042	\$ 3,519.98	6	\$ 1,200.00	\$ 463.99	NINGUNA	ESTHER	28/05/2021
2190	S21050043	\$ 14,208.84	7	\$ 5,621.73	\$ 1,431.18	NINGUNA	ERIKA	28/05/2021



### 3. EMISIÓN DE CERTIFICADO DE NO ADEUDO

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

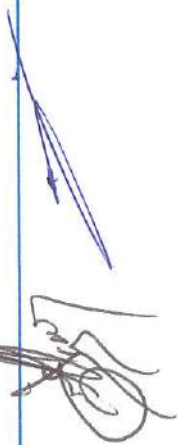
Emitir un documento que hace constar que el inmueble no tiene adeudos registrados en el Sistema Comercial del SOAPAMA.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a la o el usuario de acuerdo con el manual de atención.</li><li>Proveer de información para que la o el usuario realice el trámite.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>En caso de que la o el usuario no cuente con la documentación adecuada se le deberá orientar a donde debe acudir y que requisitos le hacen falta.</li><li>Identificación de los predios en plano de localización.</li><li>Emitir el certificado de no adeudo a la o el propietario, o a la persona apoderada que se designe para realizar el trámite.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o Usuario	1	Acudir al módulo de atención y realizar solicitud de certificado de no adeudo	Anexo1 Requisitos Anexo 2 Formato solicitud
Ejecutiva o Ejecutivo De Atención a Usuarios	2	Recibir solicitud de certificado de no adeudo, verifica documentación y dictamina que tipo de certificado se emitirá	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo De Atención a Usuarios	3	Corroborar si la o el usuario es propietario solicitando identificación, en caso de que el solicitante no sea titular se pedirá carta poder, constancia de tramite con el notario o documentación donde acredite la propiedad del predio	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo De Atención a Usuarios	4	Revisar en el Sistema Comercial VITAL si existe una cuenta del inmueble, de haberla corroborar si se encuentre al corriente y si existen más cuentas en el mismo predio, si alguna presenta adeudo dará el monto para poner al corriente las cuentas identificadas, hasta el mes corriente	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo De Atención a Usuarios	5	De no tener cuenta verificar que los documentos sean los solicitados y se encuentren en regla para emitir certificado de ni injerencia o en su caso para realizar la solicitud de no infraestructura y pasar la solicitud a la Gerencia de operación para su autorización	Anexo 3 Formato de solicitud de predio no registrado
Gerencia de Operación	6	Autorizar la solicitud de certificado de no adeudo en caso de no tener infraestructura hidráulica, en caso	N/A

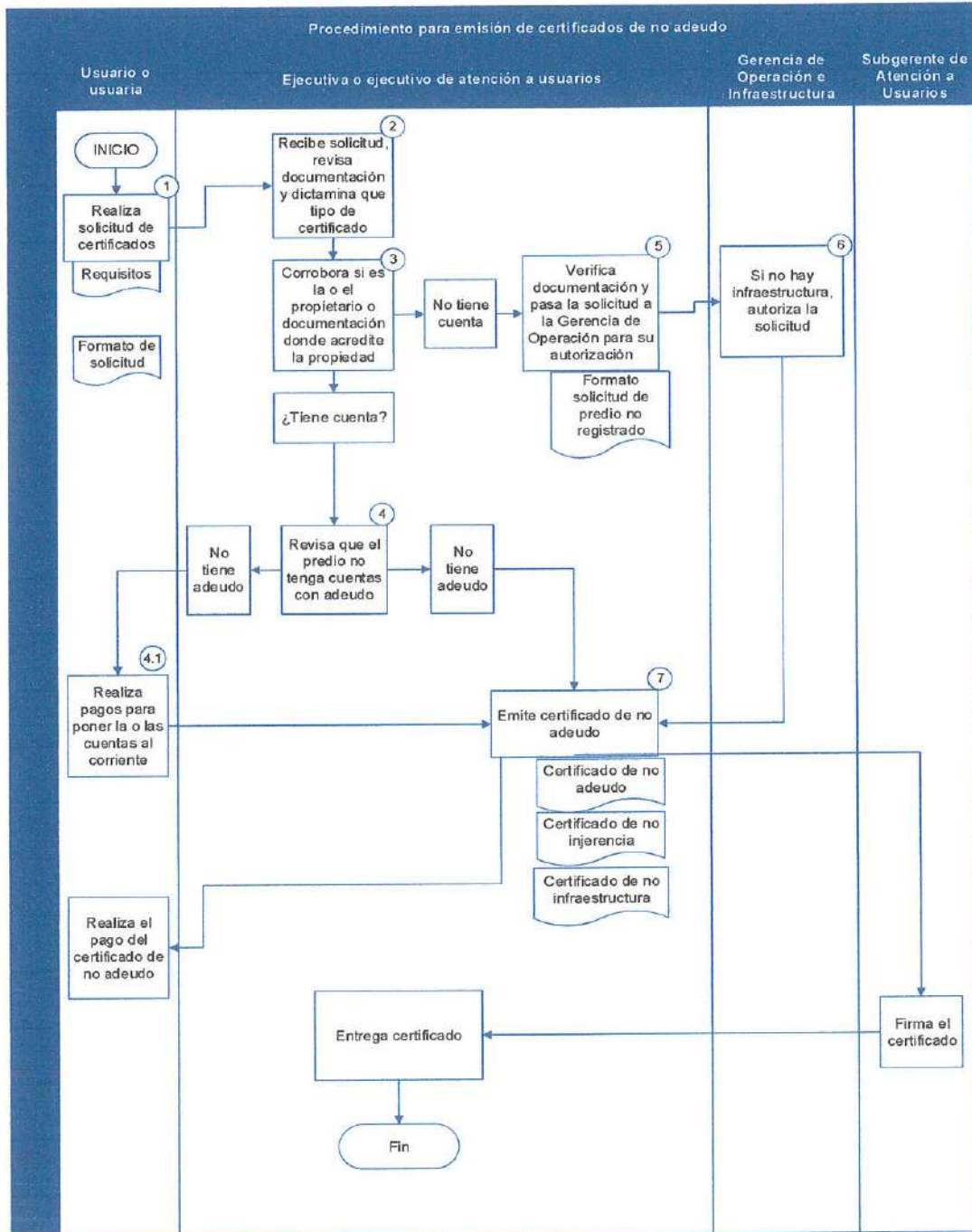
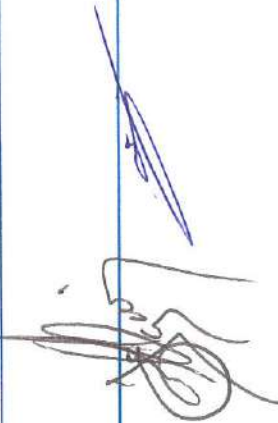





		de si existir infraestructura se informa para que la o el usuario realice la contratación correspondiente	
Subgerencia de atención a Usuarios	7	Firmar el certificado de no adeudo y colocar holograma de autenticidad en caso de ser autorizado	N/A
Usaria o Usuario	8	Realizar el pago del certificado de no adeudo	N/A
Ejecutiva o Ejecutivo De Atención a Usuarios	9	Entregar certificado original y solicita la firma de acuse de la o el usuario o representante	Anexo 4 Certificado de No Adeudo, Anexo 5 Certificado de no Injerencia, Anexo 6 Certificado de no Infraestructura




**DIAGRAMA DE FLUJO**



	<p>SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO</p>	<p>Fecha de actualización:</p>
	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</p>	<p>JULIO 2021</p>

**Anexo 3**



FOHIO DE SOLICITUD 2021/07/21  
FECHA DE SOLICITUD 2021/07/21

NO. DE SOLICITUD: [REDACTED]  
NOMBRE DEL SOLICITANTE: [REDACTED]  
CALLE: [REDACTED]

INDICAR LA RAZÓN QUE LE DA MOTIVO PARA SOLICITAR ESTOS SERVICIOS (COMPLETAR):

ALCANTARILLADO:  SI  NO  
AGUAS CÁLIDAS:  SI  NO  
SERVICIO DE AGUA:  SI  NO

INDICAR SI HA PAGADO ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE SOLICITA:

INDICAR SI HA PAGADO ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE SOLICITA:

INDICAR SI HA PAGADO ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE SOLICITA:

**EJEMPLO**

ING. EDUARDO AGUIAR

FECHA DE ENTREGA AL SERVIDOR 2021/07/21

**Anexo 4**



CERTIFICADO DE PAGO DE AGUAS

NO. DE SOLICITUD: [REDACTED]  
NOMBRE DEL SOLICITANTE: [REDACTED]  
CALLE: [REDACTED]

INDICAR SI HA PAGADO ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE SOLICITA:

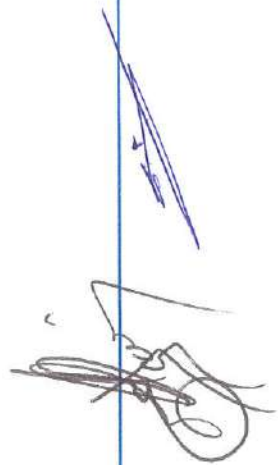
INDICAR SI HA PAGADO ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE SOLICITA:

INDICAR SI HA PAGADO ALGUNOS DE LOS SERVICIOS QUE SOLICITA:

**EJEMPLO**

ING. EDUARDO AGUIAR

FECHA DE ENTREGA AL SERVIDOR 2021/07/21



<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   114
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	



Anexo 5



Anexo 6





## 4. LEVANTAMIENTO DE CENSO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

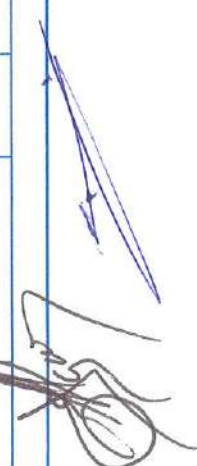
Obtener información fidedigna de los predios registrados o no registrados en el padrón de usuarios del Sistema Operador.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a la o el usuario de acuerdo con el manual de atención.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Verificar que cada uno de los predios en las zonas establecidas cuenten con registro en el padrón.</li><li>Proveer de información a la Gerencia Comercial para la regularización de las tomas irregulares.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

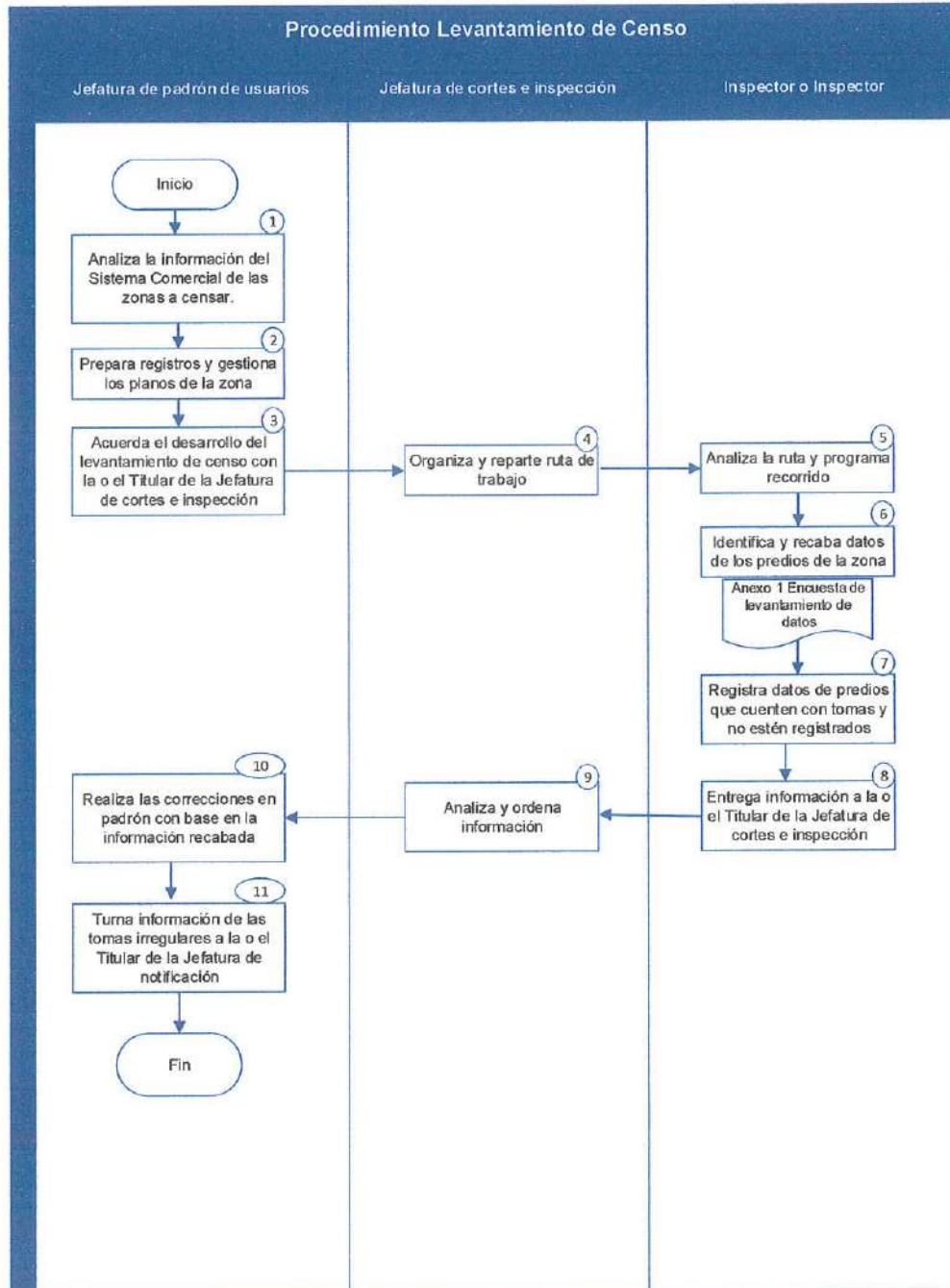
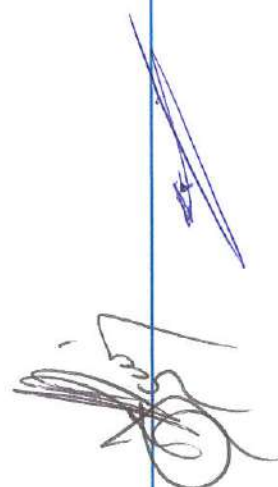
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Padrón	1	Analizar la información en el Sistema Comercial, identificando la zona, colonia, fraccionamiento o calle, en la cual es imprescindible contar con la información completa de las tomas contratadas y su tipo de servicio	N/A
Jefatura de Padrón	2	Preparar los registros que se tengan de la zona de levantamiento de censo y gestionará la solicitud de los planos necesarios de la zona	N/A
Jefatura de Padrón	3	Acordar la forma de desarrollo del levantamiento de los datos, con base en la información y planos de la zona	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	4	Organizar una ruta de trabajo según la información del sistema, calculando que el tiempo de verificaciones cumpla con el horario de atención a las y los usuarios	N/A
Inspectora o Inspector	5	Analizar la zona a censar programa el recorrido para el levantamiento de datos	N/A
Inspectora o Inspector	6	Identificar cada uno de los predios en la zona corroborando la información proporcionada por el sistema y tomará los datos de los predios que no estén registrados	Anexo 1. Encuesta de levantamiento de datos
Inspectora o Inspector	7	Registrar los datos de los predios que cuenten con toma y no estén registrados en el sistema	N/A





Inspectora o Inspector	8	Entregar reporte de los datos obtenidos a la Jefatura de Cortes e Inspección	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	9	Analizar a la información y selecciona aquella que requiere notificación para realizar la contratación	N/A
Jefatura de Padrón	10	Realizar las correcciones en padrón con base en la información recabada	N/A
Jefatura de Padrón	11	Turnar la información de las tomas irregulares a la Jefatura de Notificación	N/A

**DIAGRAMA DE FLUJO**





## REGISTROS DE CALIDAD

### Anexo 1

#### AGUA PARA TODOS... TODOS LOS DÍAS!

**DATOS GENERALES:**  
DEPARTAMENTO ( ) CASA HABITACIÓN ( ) VECONDAD ( ) LOCAL COMERCIAL ( ) LOTE BALDÍO ( )  
ESPACIO PÚBLICO ( ) Especificar \_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL PROPIETARIO \_\_\_\_\_  
DIRECCIÓN: CALLE \_\_\_\_\_ N° EXT. \_\_\_\_\_ N° INT. \_\_\_\_\_  
                  COLOA \_\_\_\_\_ N° TELEFÓNICO \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

MEDIDAS APROX. DEL INMUEBLE    FRENTE \_\_\_\_\_ m    FONDO \_\_\_\_\_ m  
NÚMERO DE HABITANTES    ADULTOS \_\_\_\_\_    NIÑOS \_\_\_\_\_ (HASTA 12 AÑOS)

**DATOS DE LA TOMA ó TOMAS:**  
N° DE CUENTA \_\_\_\_\_ FUA ( ) MEDIDA ( ) N° MEDIDOR \_\_\_\_\_  
N° DE CUENTA \_\_\_\_\_ FUA ( ) MEDIDA ( ) N° MEDIDOR \_\_\_\_\_  
N° DE CUENTA \_\_\_\_\_ FUA ( ) MEDIDA ( ) N° MEDIDOR \_\_\_\_\_

EL MEDIDOR SE ENCUENTRA EN: BANQUETA ( ) EN CUADRO EN INTERIOR ( ) EN CUADRO EN EXTERIOR ( )  
TIENE LLAVE ESPECIAL DE CORTE \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )  
TIENE VALVULA DE EXPULSIÓN DE AIRE \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )

**CARACTERÍSTICAS DE LA VIVIENDA:**  
LA VIVIENDA ES: PROPIA ( ) RENTADA ( ) PRESTADA ( ) OTROS \_\_\_\_\_  
EN CASO DE SER VECONDAD CUANTOS CUARTOS TIENE \_\_\_\_\_  
CUANTOS BAÑOS TIENE \_\_\_\_\_  
TIENE CISTERNA: NO ( ) SI ( ) CAPACIDAD APROX. \_\_\_\_\_ LITROS    CAPACIDAD APROX. \_\_\_\_\_ LITROS  
TIENE TINACOS: NO ( ) SI ( )  
TIENE JARDÍN ( )    TIENE ALBERCA ( )

**SERVICIOS:**  
AGUA \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )    SERVICIO CONTINUO SI ( ) NO ( )  
TIENE POZO PROPIO SI ( ) NO ( )  
DRENAJE \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )    FOSA SÉPTICA \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )  
ENERGÍA ELÉCTRICA SI ( ) NO ( )    CUANTOS MEDIDORES DE LUC SE VEN EN LA \_\_\_\_\_  
PROPIEDAD \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )

TELÉFONO \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )  
T.V. POR CABLE \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )  
LA CALLE ES DE PAVIMENTO ( ) ADOSQUIN ( ) CONCRETO ( ) TERRACERÍA ( )  
TIENE BANQUETA \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )

**CARACTERÍSTICAS DEL COMERCIO:**  
GIRO \_\_\_\_\_ NOMBRE \_\_\_\_\_  
PROPIETARIO \_\_\_\_\_  
EL LOCAL COMERCIAL ES PROPIO ( ) RENTADO ( ) PRESTADO ( ) OTROS \_\_\_\_\_  
TIENE SERVICIO DE AGUA \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )  
CUENTA CON BAÑO \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )    CUENTA CON LAVABO \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )    SOLO TIENE  
LLAVE \_\_\_\_\_ SI ( ) NO ( )  
LA TOMA DE AGUA ES DE LA VIVIENDA ( )    TIENE TOMA INDEPENDIENTE A LA RED DE AGUA ( )

- GEOREFERENCIACIÓN DE LA TOMA
- FOTO DE FACHADA DEL INMUEBLE / LOTE BALDÍO
- FOTO DEL MEDIDOR

FECHA DE APLICACIÓN: \_\_\_\_\_  
NOMBRE DE QUIEN CONTESTA LA ENCUESTA: \_\_\_\_\_

EjemPlo



## 5. VERIFICACIÓN E INSPECCIÓN POR ALTO CONSUMO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Proporcionar información adecuada para la toma de decisiones administrativas y correctivas en la aplicación de cobros, ajustes financieros y multas.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a la o el usuario de acuerdo con el manual de atención.</li><li>Analizar la situación de pago de las y los usuarios.</li><li>Proveer de información para que la o el usuario este consiente del procedimiento a seguir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Siempre apegarse a lo solicitado en el formato de acta de inspección.</li><li>Ser claro y conciso con la o el usuario en el momento de verificar o inspeccionar un predio.</li><li>Las inspecciones se realizarán en compañía de la o el usuario y o responsable del predio.</li><li>Se proporcionarán sugerencias para la solución de los problemas encontrados.</li></ul>



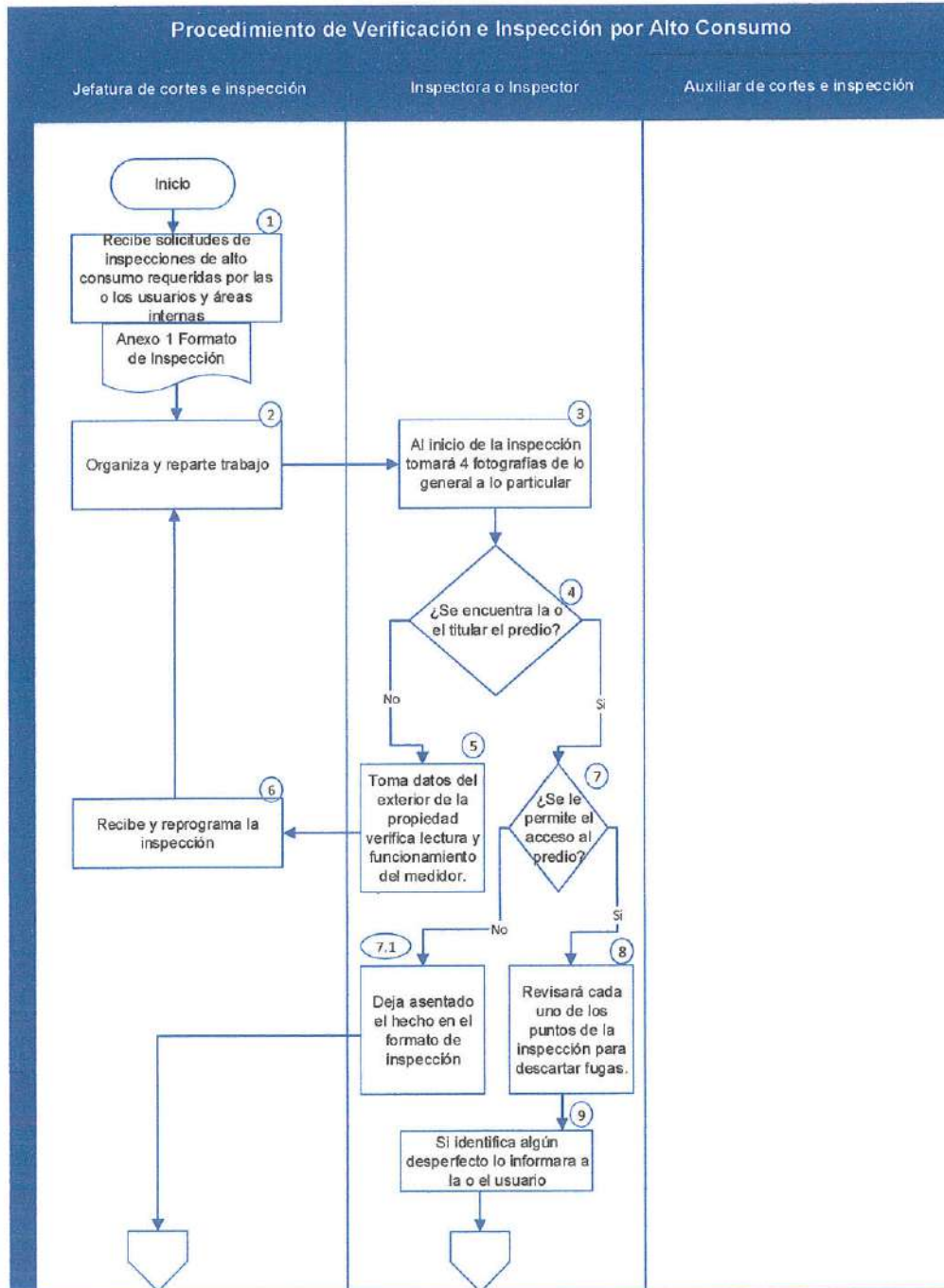
**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO**

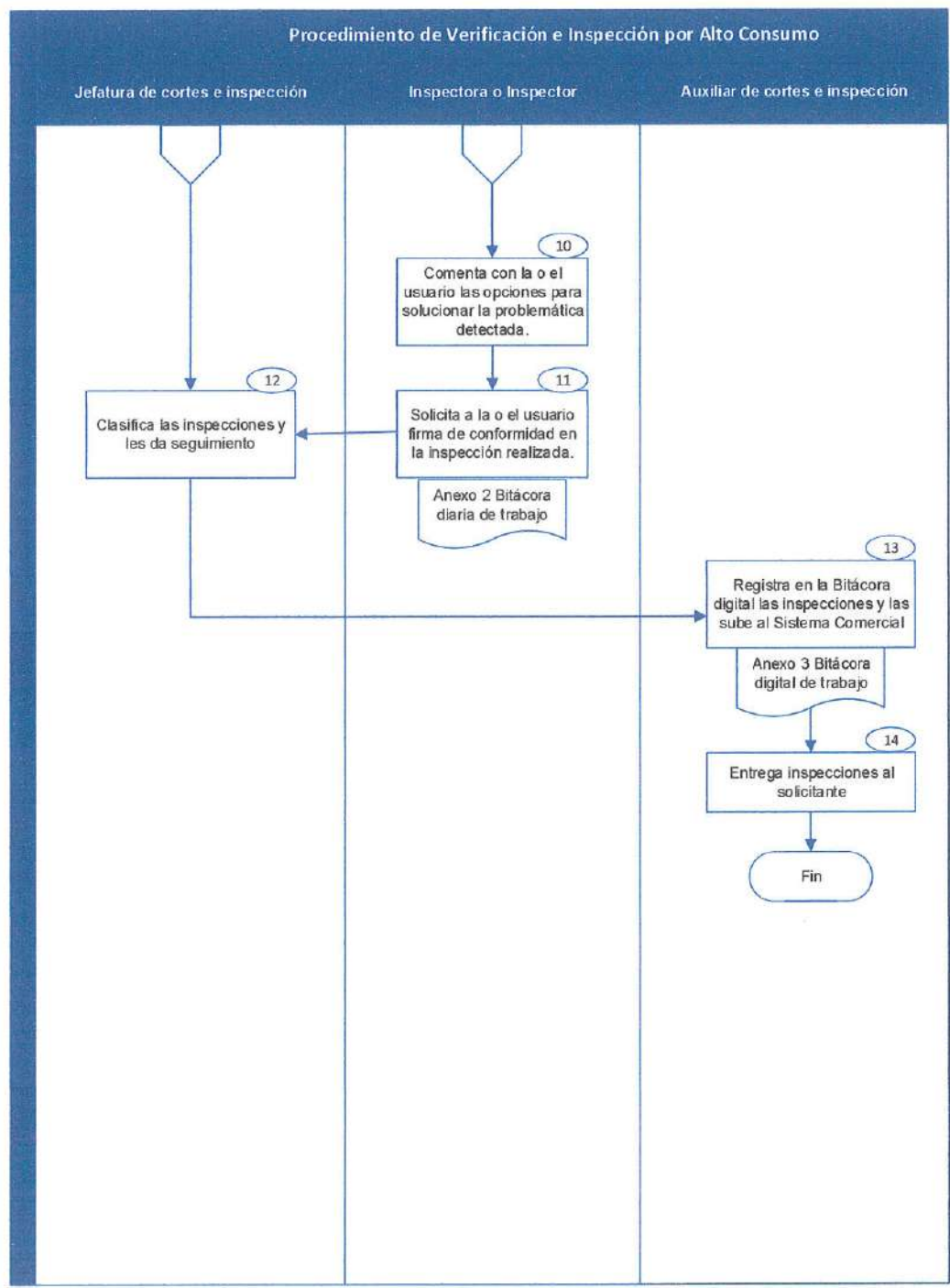
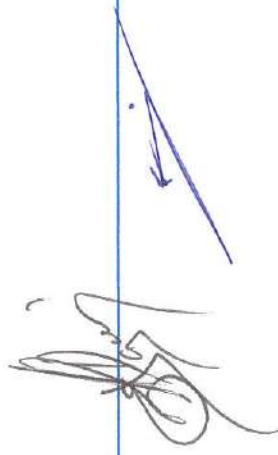
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Cortes e Inspección	1	Recibir las solicitudes de inspecciones de alto consumo solicitadas por la o el usuario o medición o padrón de usuarios	Anexo 1 Formato de acta de Inspección
Jefatura de Cortes e Inspección	2	Organizar y reparte una ruta de trabajo según las direcciones de los predios a verificar	N/A
Inspectora o Inspector	3	Tomar 4 fotografías para iniciar el proceso, estas serán desde lo general a lo particular de todo el predio hasta la lectura del medidor	N/A
Inspectora o Inspector	4	Solicitar la presencia de la o el propietario, encargado y/o poseedor del predio	N/A
Inspectora o Inspector	5	De no encontrar a la o el propietario o el responsable del predio, toma datos del exterior de la propiedad toma lectura y verifica si el medidor se encuentra en movimiento y reprogramará inspección	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	6	Recibir formato de acta no realizada y programar la inspección	N/A
Inspectora o Inspector	7	Solicitar autorización para ingresar al domicilio de encontrarse la persona, si no se le autoriza el acceso asentará en el acta el hecho y dará por concluida la visita	N/A
Inspectora o Inspector	8	Verificar cada uno de los puntos de importancia descritos en el acta desde el medidor hasta las conexiones en tinacos y cisterna Realiza la prueba obligada para identificar consumo por fuga cerrando las llaves existentes en el predio y verifica que el medidor	N/A



		permanezca sin marcar consumo de agua, así descartará que el alta consumo sea originado por una fuga. Si marca consumo cierra la llave de paso y verifica si el medidor sigue girando, así con cada una de las llaves de paso que abastezcan cada uno de los circuitos	
Inspectora o Inspector	9	Identificar donde está la fuga	N/A
Inspectora o Inspector	10	Comentar con la o el usuario las opciones para solucionar el problema	N/A
Inspectora o Inspector	11	Solicitar a la o el usuario la firma de conformidad y de aceptación de la solución del problema y registra en su bitácora de trabajo la inspección realizada.	<b>Anexo 2</b> Bitácora diaria de trabajo
Titular de la Jefatura de Cortes e Inspección	12	Clasificar los formatos de inspección y observa en las mismas la acción a seguir de manera que cualquier solicitud en el acta deberá ser resuelta inmediatamente	N/A
Auxiliar	13	Registrar en la bitácora digital las inspecciones realizadas y sube en el Sistema Comercial las inspecciones y las fotos de la inspección.	<b>Anexo 3</b> Bitácora digital de trabajo
Auxiliar	14	Entregar al solicitante las inspecciones realizadas	N/A

**DIAGRAMA DE FLUJO**







SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

Anexo 2

INSPECTOR Vladimir Velázquez Domínguez  
FECHA: 10 de JUNIO 2021



CONS	ADICIA	CUENTA	APPLICACION	ETIQUETA	VALORANTE	MARCA + NUMERO DE MEDIDOR	LECTURA	CONDOM
1	5	25185	FUNDAMENTALMENTE MED	VERONICA AGUILAR	VERONICA AGUILAR	117902	502m³ LAS MEXILLAS	
2	7	25358	FUNDAMENTALMENTE MED	PILAR AGUILAR	PILAR AGUILAR	113811	117m³ LAS MEXILLAS	
3	6	25299	FUNDAMENTALMENTE MED	PILAR AGUILAR	PILAR AGUILAR	7769258	161m³ LAS MEXILLAS	
4	9	13907	RECOMENDACION	ARIBURO	ARIBURO	197626	196m³ SAN JUAN	
5	5	13878	FUNDAMENTALMENTE MED	VERONICA AGUILAR	VERONICA AGUILAR	11001996	305m³ SAN JUAN	
6	5	35603	FUNDAMENTALMENTE MED	VERONICA AGUILAR	VERONICA AGUILAR	917887	30m³ SAN JUAN	
7	5	24841	FUNDAMENTALMENTE MED	JUANES XIRÓN	JUANES XIRÓN	1601991	420m³ SAN JUAN	
8	5	30995	FUNDAMENTALMENTE MED	JUANES XIRÓN	JUANES XIRÓN	11001995	305m³ SAN JUAN	
9	5	45549	FUNDAMENTALMENTE MED	JUANES XIRÓN	JUANES XIRÓN	1501991	31m³ SAN JUAN	
10	5	20593	FUNDAMENTALMENTE MED	JUANES XIRÓN	JUANES XIRÓN	8001991	66m³ SAN JUAN	
11	5	35572	FUNDAMENTALMENTE MED	VERONICA AGUILAR	VERONICA AGUILAR	7769258	1160m³ SAN JUAN	
12	8	95938	FUNDAMENTALMENTE MED	JUANES XIRÓN	JUANES XIRÓN	71405591	112m³ SAN JUAN	
13	4	27195	RECOMENDACION	ARIBURO	ARIBURO		1192m³ SAN JUAN	
14	4	13877	RECOMENDACION	ARIBURO	ARIBURO		163m³ SAN JUAN	
15	4	2418	RECOMENDACION	ARIBURO	ARIBURO		356m³ SAN JUAN	
16	4	21180	RECOMENDACION	ARIBURO	ARIBURO		429m³ SAN JUAN	
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

EJEMPLO

N/D - 2021

Anexo 3



CONS	ADICIA	CUENTA	COLOMIA	INSPECTOR	FECHA DE PETICION	FECHA DE REALIZACION	TIPO DE TRABAJO	RESULTADO	NUMERO DE MEDIDOR	MARCA DE MEDIDOR	VALORANTE	LECTURA	OBSERVACION
119	114	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 119
120	114	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 120
121	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 121
122	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 122
123	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 123
124	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 124
125	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 125
126	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 126
127	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 127
128	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 128
129	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 129
130	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 130
131	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 131
132	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 132
133	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 133
134	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 134
135	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 135
136	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 136
137	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 137
138	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 138
139	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 139
140	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 140
141	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 141
142	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 142
143	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 143
144	112	1	LA PAZ	ALVARO GONZALEZ	05/05/2021	05/05/2021	REPARACION DE LEYER	OK	10000000	10000000	ALVARO GONZALEZ	10000000	EN EL PROYECTO DE LA CANTONERA 144

EJEMPLO





## 6. RECONEXIÓN DE TOMA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar reconexiones en tiempo y forma de las tomas que regularizan su estatus de pago o es autorizado el derecho a ser reconectadas.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Las reconexiones deberán de generarse en el momento del pago o autorización de la reconexión.</li><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Que todas las reconexiones solicitadas antes de las 3 pm. sean reconectadas antes de las 6pm y las generadas después de las 3 pm se reconectarán en las primeras horas del próximo día hábil.</li><li>En caso de no realizar la reconexión por razones técnicas se gestionará la corrección a la toma.</li></ul>



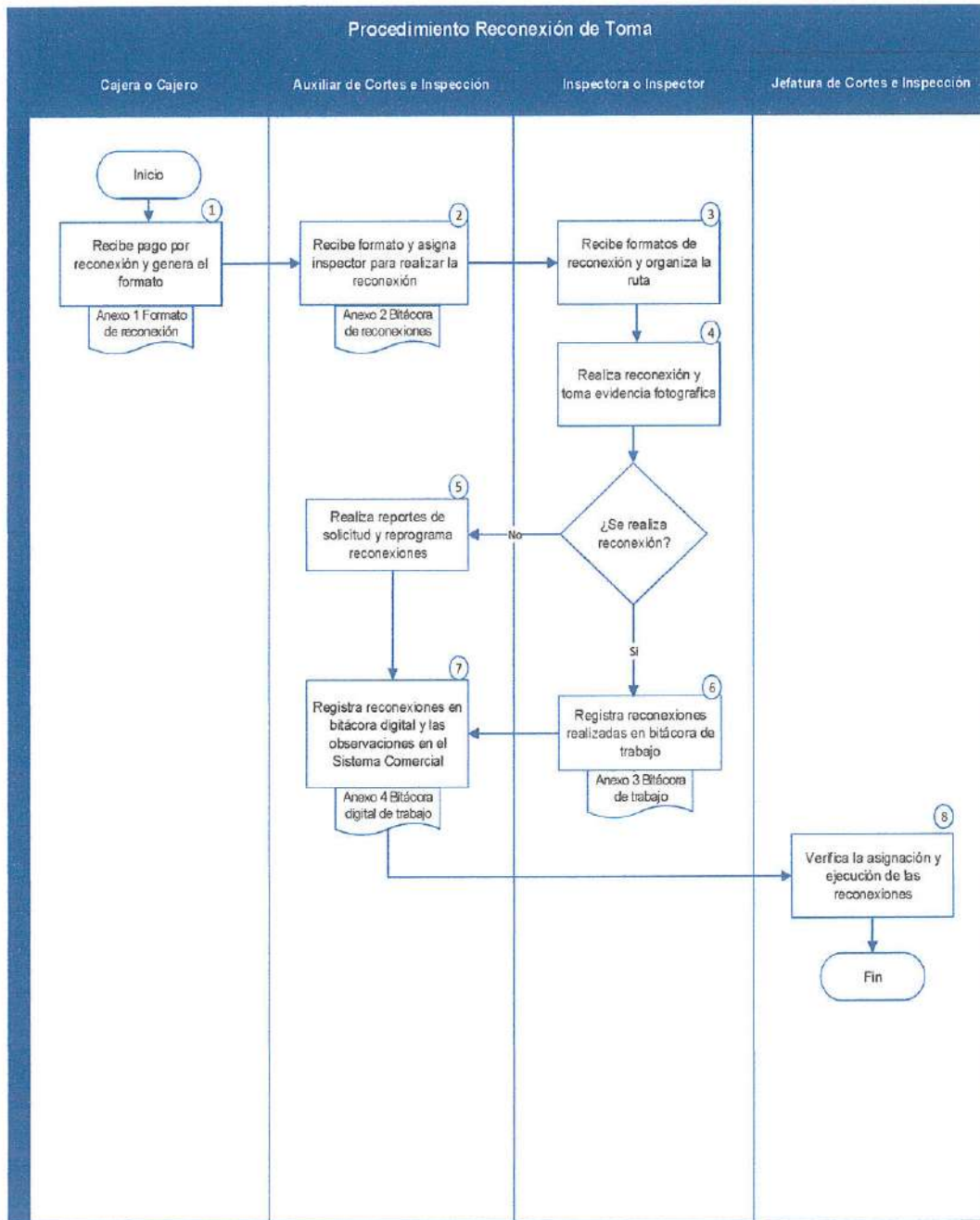
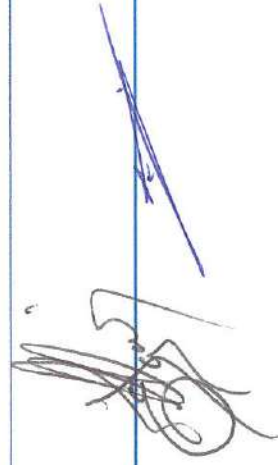
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Cajera o Cajero	1	Recibir pago por reconexión y llena orden de reconexión, registrándolo en el Sistema Comercial	Anexo 1(Formato de Orden de Reconexión)
Auxiliar	2	Recibir las solicitudes y verifica en el sistema comercial si la orden está capturada, la registra en la bitácora de reconexiones, asigna la o el inspector para realizar la reconexión	Anexo 2(Bitácora de reconexiones)
Inspectora o Inspector	3	Recibir la orden de reconexión y organiza la ruta de reconexiones según los domicilios contenidos en las cuentas a reconectar, calculando que estas se realicen en horarios de atención y antes del término de la jornada laboral	N/A
Inspectora o Inspector	4	Dar identificación al llegar al domicilio la o el inspector la cual avale como trabajador del SOAPAMA y realizará la reconexión en el predio, tomando los registros fotográficos del antes y después de las reconexiones	N/A
Auxiliar	5	Realizar reporte al Departamento de Operación en caso de no poder hacer la reconexión por problemas de mala instalación, en caso de que sea porque la toma se encuentre al interior se notifica a la o el auxiliar de cortes e inspección para localizar a la o el propietario y reprogramar la reconexión	N/A
Inspectora o Inspector	6	Registrar reconexiones realizadas en la bitácora diaria de trabajo	Anexo 3(Bitácora de trabajo)



Auxiliar	7	Capturar la reconexión en la bitácora digital y registran las observaciones derivadas de las reconexiones en el Sistema Comercial	Anexo 4(Bitácora digital de trabajo)
Jefatura de Cortes e Inspección	8	Verificar que todas las reconexiones generadas antes de las 3 pm. hayan sido asignadas para su reconexión y verifica cuantas se realizaran hasta las 6 pm	N/A

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**REGISTROS DE CALIDAD**

**Anexo 1**



*Trabajo:* 11:21  
**Reconectar el Servicio.**

CUENTA: 39398  
 FECHA: 08 / Junio / 2021  
 NOMBRE: ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~  
 CALLE: ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~  
 COLONIA: LA TRONERA  
 # MEDIDOR: 1377410678

**Anexo 2**

Cuenta	Colonia	Solicitada	Inspector
37188	<del>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</del>	<del>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</del>	18-05-21 Rodrigo
39549	<del>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</del>	<del>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</del>	Miguel
39521	Geo Molino	Cristina	19-05-21 Miguel
			20-05-21



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

Anexo 3

INSPECTOR Vladimir Velázquez Domínguez  
FECHA 10 Julio 2021



CONS	VOTER	CUENTA	COLOMIA	TRABAJO	SOLICITANTE	ÁREA Y NUMERO DE MEDICION	LECTURA	COMENTA
1	5	25185	H	FUNDAMENTO MED	Verónica López	117902	50m <sup>3</sup>	1m. MEXIA
2	7	25358	H	FUNDAMENTO MED	VILAR EGONIA	117811	117m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
3	6	25249	O	FUNDAMENTO MED	PILAR DORIS	776958	167m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
4	9	13907	O	MEDIDA Y CANTIDAD	STEPHANIE ROSA	194826	67m <sup>3</sup>	3000000
5	5	13876	O	FUNDAMENTO MED	VERONICA ROSA	117811	76m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
6	5	35603	O	FUNDAMENTO MED	VERONICA DORIS	91787	36m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
7	5	24841	O	FUNDAMENTO MED	JANICE TIRSA	160114	480m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
8	5	30945	O	FUNDAMENTO MED	JANICE TIRSA	110114	38m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
9	5	95549	O	FUNDAMENTO MED	JANICE TIRSA	110114	31m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
10	5	20593	O	FUNDAMENTO MED	JANICE TIRSA	110114	66m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
11	5	35502	O	FUNDAMENTO MED	JANICE TIRSA	110114	1505m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
12	8	95938	O	FUNDAMENTO MED	JANICE DORIS	776958	112m <sup>3</sup>	2m. MEXIA
13	7	71193	O	RECONSTRUCCION	MARTIN		1152	CALLE DE CALERA
14	9	1387	O	RECONSTRUCCION	ARTURO	MX. TUN INTERIO	163m <sup>3</sup>	ALVARO OBISPO
15	4	2418	O	RECONSTRUCCION	ARTURO		356m <sup>3</sup>	CALLE
16	4	11180	O	RECONSTRUCCION	YANICE		107m <sup>3</sup>	PUZOS SAN JUAN

Anexo 4



CONSUMO	VOTER	CUENTA	COLOMIA	INSPECTOR	FECHA DE PETICION	FECHA DE REALIZACION	TIPO DE TRABAJO	RESULTADO	NUMERO DE MEDICION	ÁREA	SOLICITANTE	LECTURA	OBSERVACION
125	15	1	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
126	15	2	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
127	15	3	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
128	15	4	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
129	15	5	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
130	15	6	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
131	15	7	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
132	15	8	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
133	15	9	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
134	15	10	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
135	15	11	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
136	15	12	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
137	15	13	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
138	15	14	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
139	15	15	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
140	15	16	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
141	15	17	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
142	15	18	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
143	15	19	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
144	15	20	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...



## 7. ASIGNACIÓN DE ÓRDENES DE SUSPENSIÓN DE TOMAS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

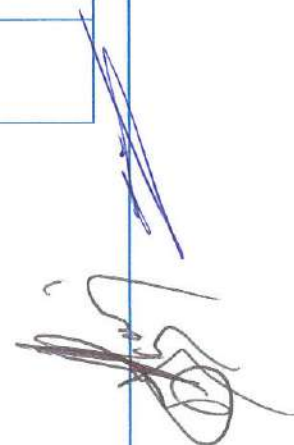
Establecer los lineamientos y criterios para la asignación de órdenes de suspensión del servicio de Agua Potable por adeudo.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Cuando se incremente una nueva ruta, se deberá registrar en la ruta de suspensiones para integrarla al proceso de corte de servicio de Agua Potable.</li><li>Verificar que las cuentas asignadas para la suspensión del servicio de Agua Potable no se encuentren duplicadas.</li><li>En caso de algún imprevisto técnico para la asignación de las órdenes se notificará a informática para solicitar el apoyo y solución del problema.</li></ul>

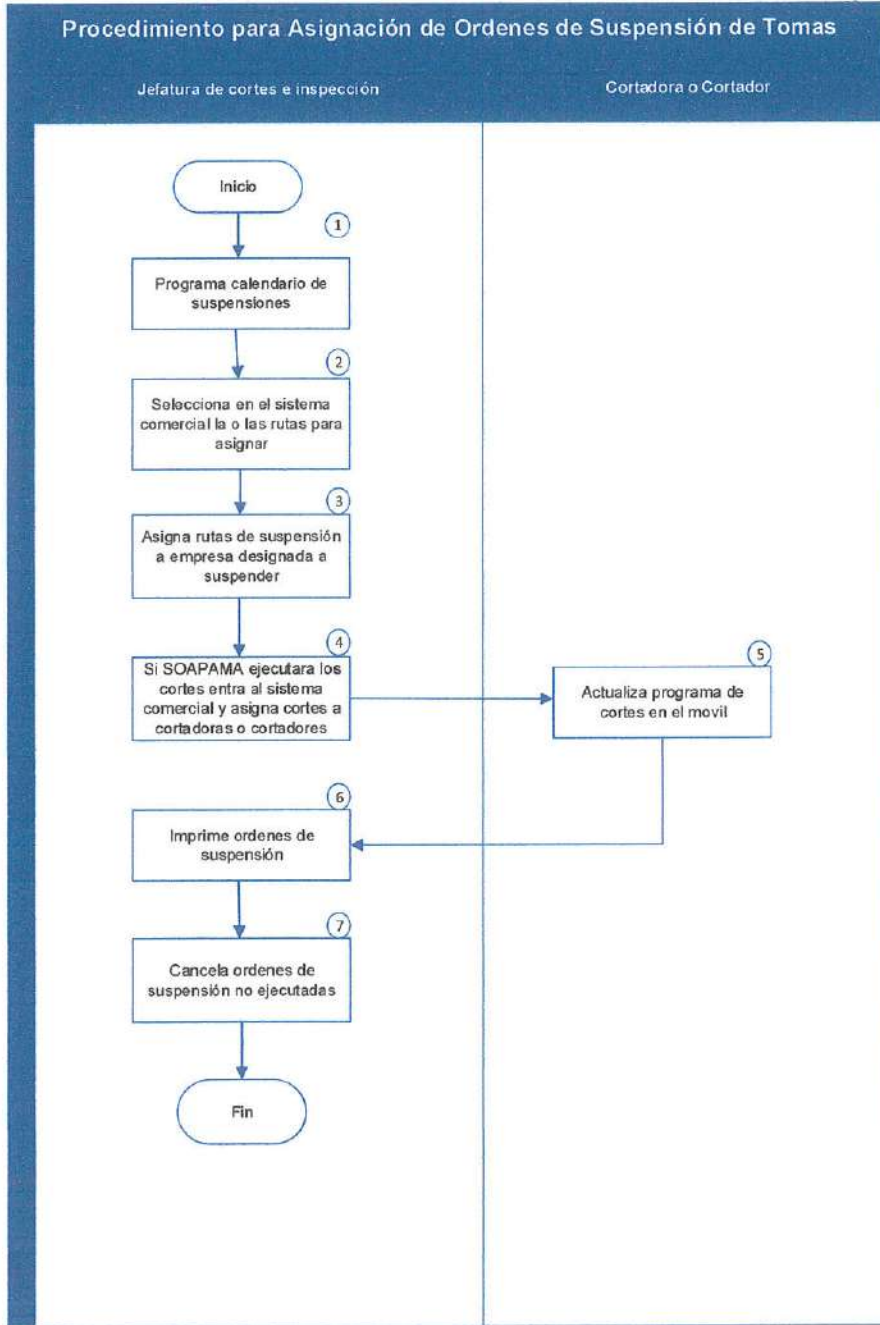
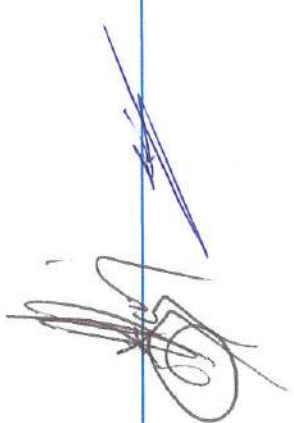
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Cortes e Inspección	1	Programar un calendario de suspensiones de acuerdo con los requerimientos del área	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	2	Seleccionar en el Sistema Comercial la o las rutas a suspender en el día para asignarlas	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	3	Asignar a la empresa destinada a suspender las rutas seleccionadas	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	4	Asignar los cortes a cada cortador de acuerdo a ubicación y tiempo de ejecución, generando una ruta lógica para hacer eficiente el trabajo del día, en caso de que SOAPAMA sea quien valla a ejecutarlos	N/A
Cortadora o Cortador	5	Actualizar el programa de cortes en el móvil para corroborar que se haya cargado correctamente la ruta asignada	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	6	Imprimir las ordenes de corte las cuales se entregan a la o el cortador	N/A
Jefatura de Cortes e Inspección	7	Asignar nuevamente los cortes que no fueron asignados	N/A





**DIAGRAMA DE FLUJO**



REGISTROS DE CALIDAD

Anexo 1

Explorador de Carpetas - Sistema de Gestión Comercial

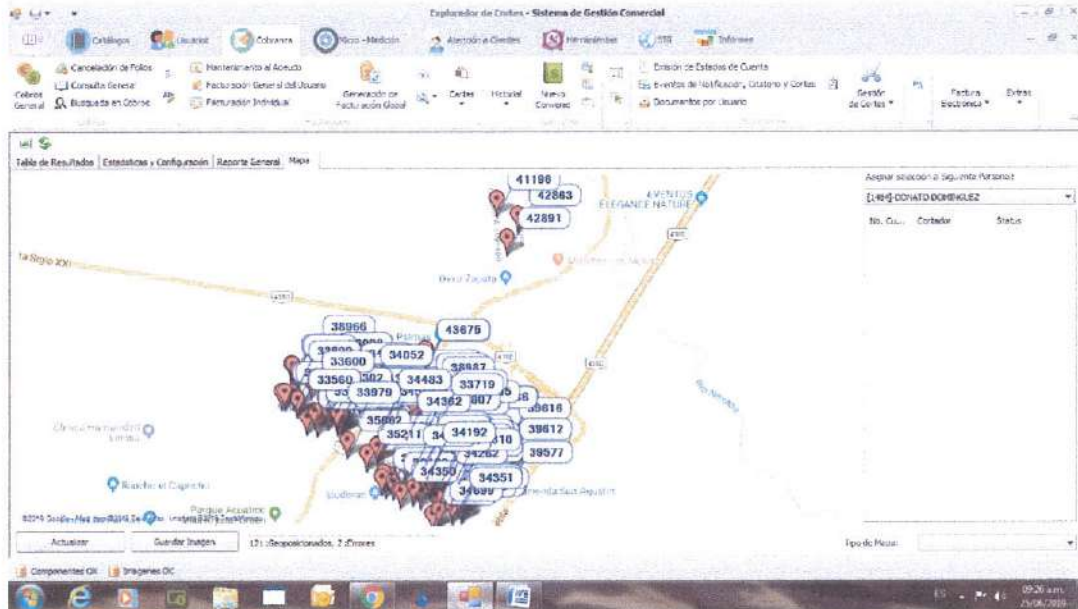
Tabla de Resultados Estadísticas y Configuración Reporte General Mapa

Ordenar por: TB, DOCUMENTOS, FICHAS, CIL, PADRON COLORES, CA, PADRON COM EJIDO, CE, PADRON NO EXTERIOR, CE, PADRON NO INTERIOR

ID	# Cuenta	Periodo	Meses	Empresa	Personal Asignado	Cuenta	Domicilio	Nombre	Serie Medidor
38590	313-4451	1-1	1	22444464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	AV. SAN FRANCISCO RUSTICO	FRANCISCO HERRERA	14174444
38642	313-4451	1-1	1	10344464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42863	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42864	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42865	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42866	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42867	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42868	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42869	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42870	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42871	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42872	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42873	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42874	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42875	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42876	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42877	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42878	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42879	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	
42880	313-4451	1-1	1	42544464	noche	FRACCIONAMIENTO VALLE REAL POL. 1	FRANCISCO HERRERA	14174444	

Asignar elección a siguiente Personal: [SELECCIONAR] ASIGNAR

Compartir en: [Compartir en] [Imprimir]



*[Handwritten signature]*



## 8. PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE POR ADEUDO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Con la instauración de este procedimiento se pretende que el personal ejecute de forma adecuada la asignación de órdenes de suspensión.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>Una vez que termine su jornada laboral deberá dejar resguardado el equipo de trabajo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Verificar que las cuentas asignadas para la suspensión del servicio de Agua Potable se ejecuten de acuerdo a los datos en el sistema comercial.</li><li>En caso de que se tenga algún imprevisto técnico que impida seguir con la ejecución de la orden de corte se deberá reportar a jefe de departamento.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Cortadora o Cortador	1	Iniciar cortes en el menú, introduce usuario y contraseña personal, con lo que se obtiene listado de cortes asignados.	N/A
Cortadora o Cortador	2	Presionar la pestaña "mapa", ordenará las ordenes de suspensión del servicio conforme al mapa en el teléfono	N/A
Jefatura de cortes e inspectores	3	Trasladar a las o los cortadores a la colonia asignada.	N/A
Cortadora o Cortador	4	Buscar en su ruta el número de cuenta a ejecutar	N/A
Cortadora o Cortador	5	Presionar la cuenta se desplegará la información de la o el usuario en el que se visualiza domicilio, número de medidor.	N/A
Cortadora o Cortador	6	Verificar si la información en su base coincide con la dirección, toma y predio. En caso de existir duda en el número de medidor y /o domicilio, no ejecutara la actividad.	N/A
Cortadora o Cortador	7	Buscar a la o el usuario en el domicilio, realizando el protocolo de saludo e informará que suspenderá el servicio por falta de pago, dándole la opción a la o el usuario de ir a pagar en ese momento y regresar en un lapso no mayor a una hora, sino se realizó el pago procederá a la ejecución del corte.	N/A
Cortadora o Cortador	8	De ser el caso de no localizar a la o el usuario o, no llegar a un acuerdo de pago en ese mismo día, se procederá a la ejecución del corte.	N/A

Cortadora o Cortador	9	Presionar en su listado la cuenta a suspender, al momento se desplegara la información de la cuenta y presionará el botón verde (corte ejecutado) en la parte de observaciones podrá comentar cualquier situación referente al corte como: necesita cambio de llave, cambiar o nivelar caja de medidor, fuga en medidor, etc.	N/A
Cortadora o Cortador	10	Presionar el botón de obtener coordenadas verificando que estas queden plasmadas, tomara evidencia fotográfica presionando los botones con forma de cámara, para terminar guardará y enviará el corte y las fotos, y pasara a la siguiente cuenta en su ruta.	N/A
Cortadora o Cortador	11	De ser el caso de no poder ejecutar el corte, en el listado presionara el número de cuenta y al desplegarse la información de esa cuenta presionara el botón rojo (corte cancelado) en el menú desplegable llamado motivo de cancelación, selecciona la opción más adecuado dependiendo el caso.	N/A
Cortadora o Cortador	12	Llenar el cuadro de observaciones, obtiene las coordenadas GPS.	N/A
Cortadora o Cortador	13	Tomar evidencia fotográfica, guarda y envía el corte.	N/A
Cortadora o Cortador	14	Verificar que todas las cuentas asignadas para la suspensión se atendieron suspendiéndose o no, reportándose con su inmediato superior, al finalizar la jornada.	N/A

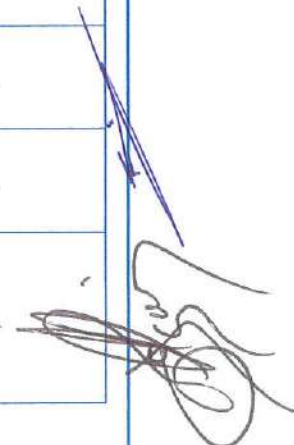
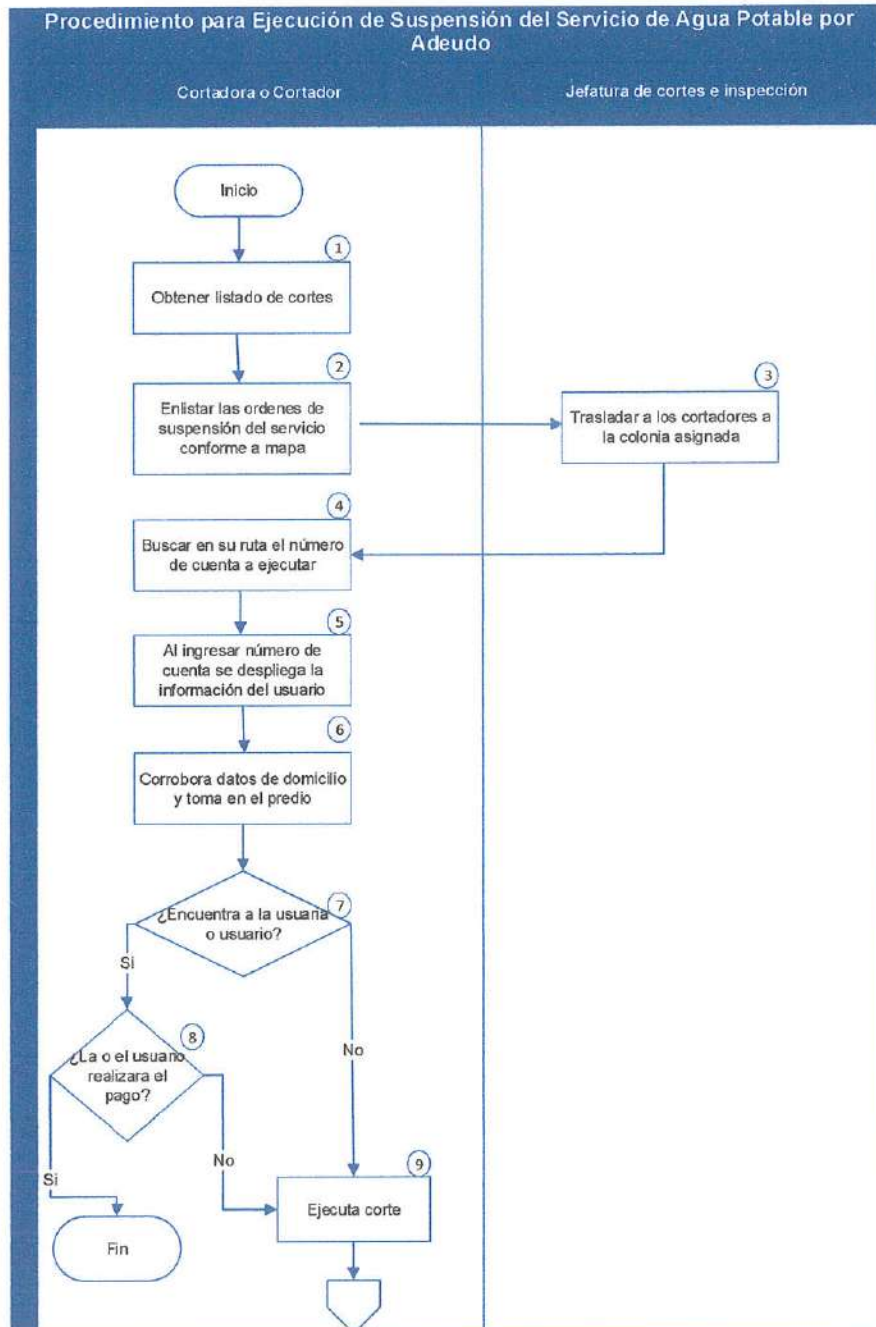
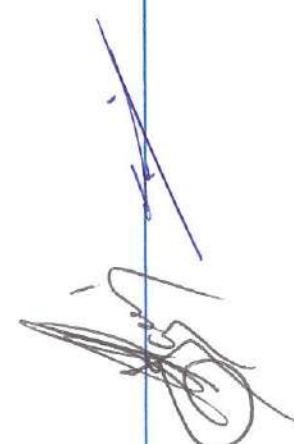


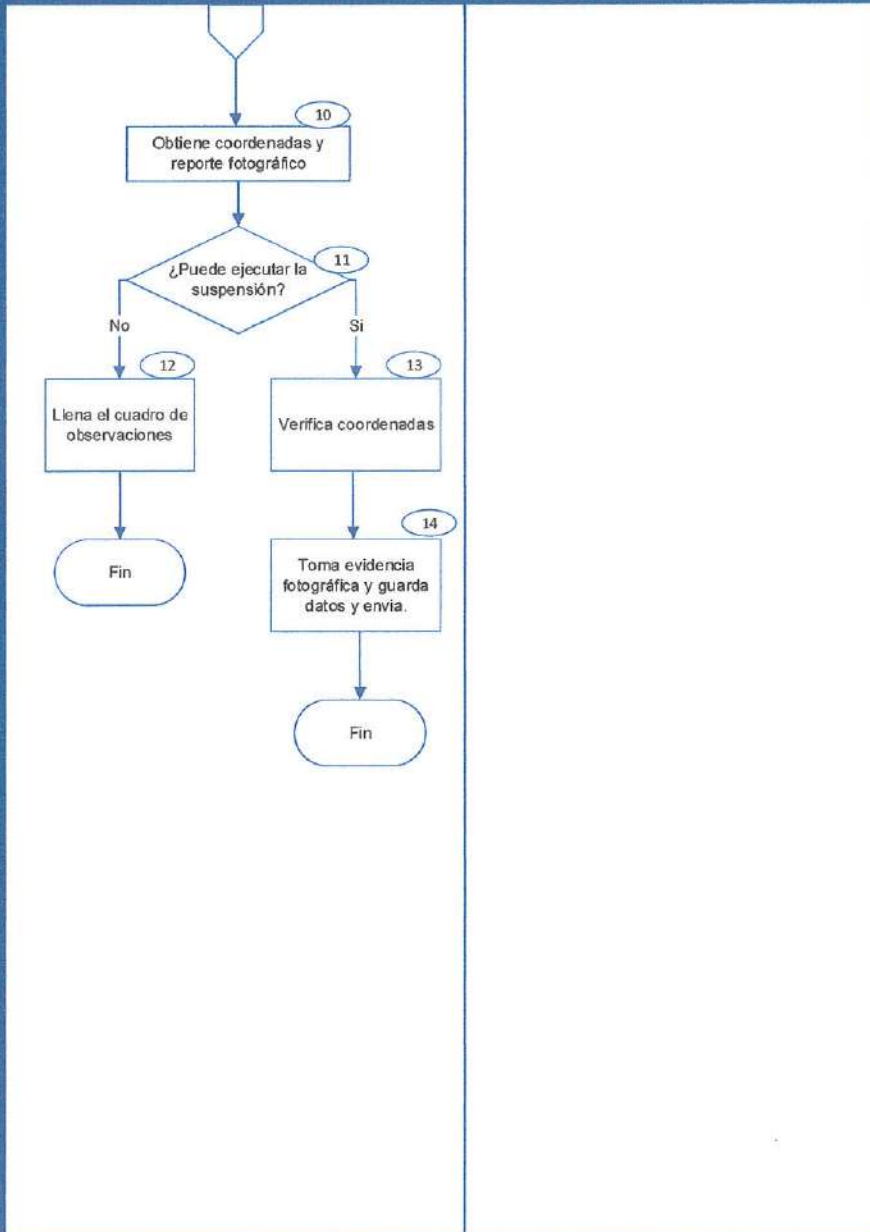
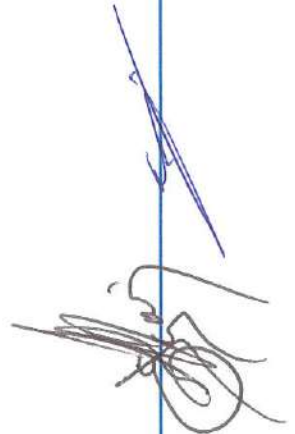
DIAGRAMA DE FLUJO

**Procedimiento para Ejecución de Suspensión del Servicio de Agua Potable por Adeudo**

Cortadora o Cortador

Jefatura de cortes e inspección







## 9. CAMBIO DE PROPIETARIO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contar con la información correcta y fidedigna de los propietarios de las tomas capturadas en el sistema comercial.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>Proveer la información para que el usuario realice el trámite.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Verificar que los documentos presentados para la realización del trámite sean los adecuados y contengan la información útil para realizar el cambio de propietario.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación o Subgerente	1	Analizar la documentación	N/A
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación o Subgerente	2	Comparar la documentación con la información de la cuenta en el Sistema Comercial	N/A
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación o Subgerente	3	De ser correcta la información se autoriza el cambio de propietario y realiza las modificaciones en el VITAL	N/A
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación	4	De faltar algún documento le solicita al usuario complete la documentación	N/A
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación	5	De estar completa la documentación se autoriza el cambio de propietario y realiza las modificaciones en el Sistema Comercial, escanea los documentos y los coloca en la cuenta del Sistema Comercial	N/A
Usuaría o Usuario	6	Pagar los derechos por cambio de propietario	N/A

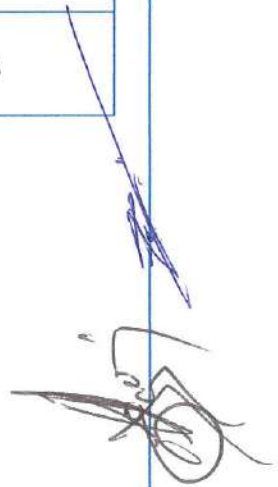
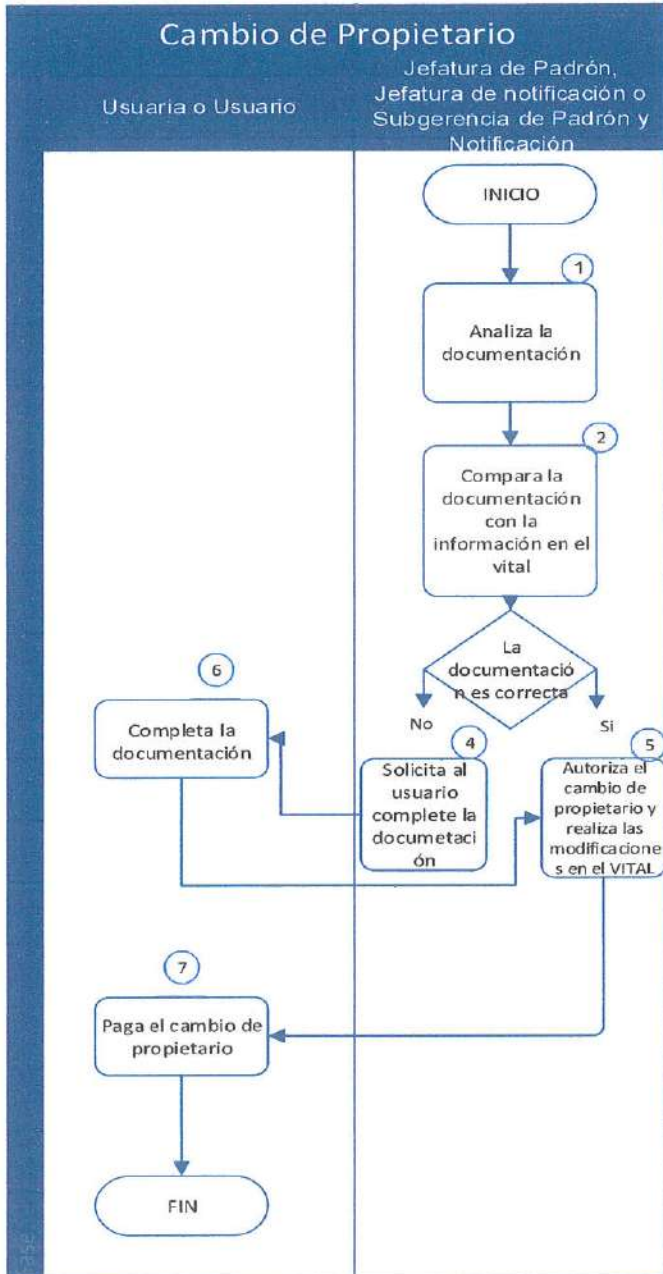
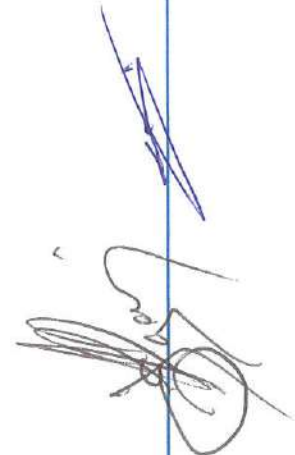


DIAGRAMA DE FLUJO



## REGISTROS DE CALIDAD

### Anexo 1

REQUISITOS PARA CAMBIO DE  
PROPIETARIO Y CORRECCIÓN DE  
DATOS  
ESCRITURAS  
INE / IFE  
ALINEAMIENTO Y NUMERO OFICIAL  
(CORRECCIÓN EN GERENCIA)

EJEMPLO



## 10. CAMBIO DE TOMA HABITACIONAL A TOMA MIXTA O COMERCIAL

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Simplificar el cobro a casas habitación con local o locales comerciales en el predio.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>Proveer la información para que el usuario realice el trámite.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Realizar inspección en los predios para confirmar que exista local comercial.</li><li>Que todos los predios que cuenten con comercio tengan servicio medido.</li><li>Que los predios con local comercial cuenten con una sola cuenta, mixta o comercial.</li><li>Promover el uso de derivadas comerciales.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Departamento de Notificación	1	Emitir notificación para informar al usuario que su toma cambiara de habitacional a comercial o mixta	N/A
Usuaría o Usuario	2	Recibir notificación	Notificación
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación o Titular de la subgerencia	3	Recibir solicitud por escrito del usuario y boleta predial para realizar el cambio de habitacional a comercial o mixta	N/A
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación o Titular de la subgerencia	4	Verificar la información en el VITAL y de ser necesario solicita inspección del predio	N/A
Inspector o Inspectora	5	Realizar la inspección toma los datos y medidas del o de los comercios en el predio cuando es necesario	N/A
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación o Titular de la subgerencia	6	Cargar la información del predio y analiza porcentaje de tamaño de los locales comerciales según inspección o de acuerdo a los datos proporcionados por el usuario en su oficio de solicitud	N/A
Jefatura de Padrón, Jefatura de Notificación o Titular de la subgerencia	7	Registrar la toma como comercial si el o los comercios son mayores al 50% de la totalidad del predio o en caso de ser menor se asignará porcentaje de IVA y registrará la toma como mixta	N/A

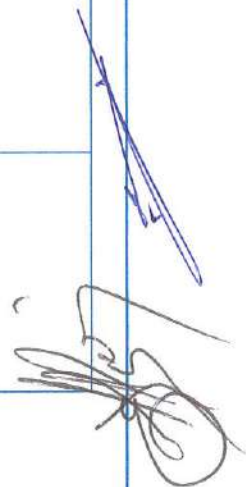
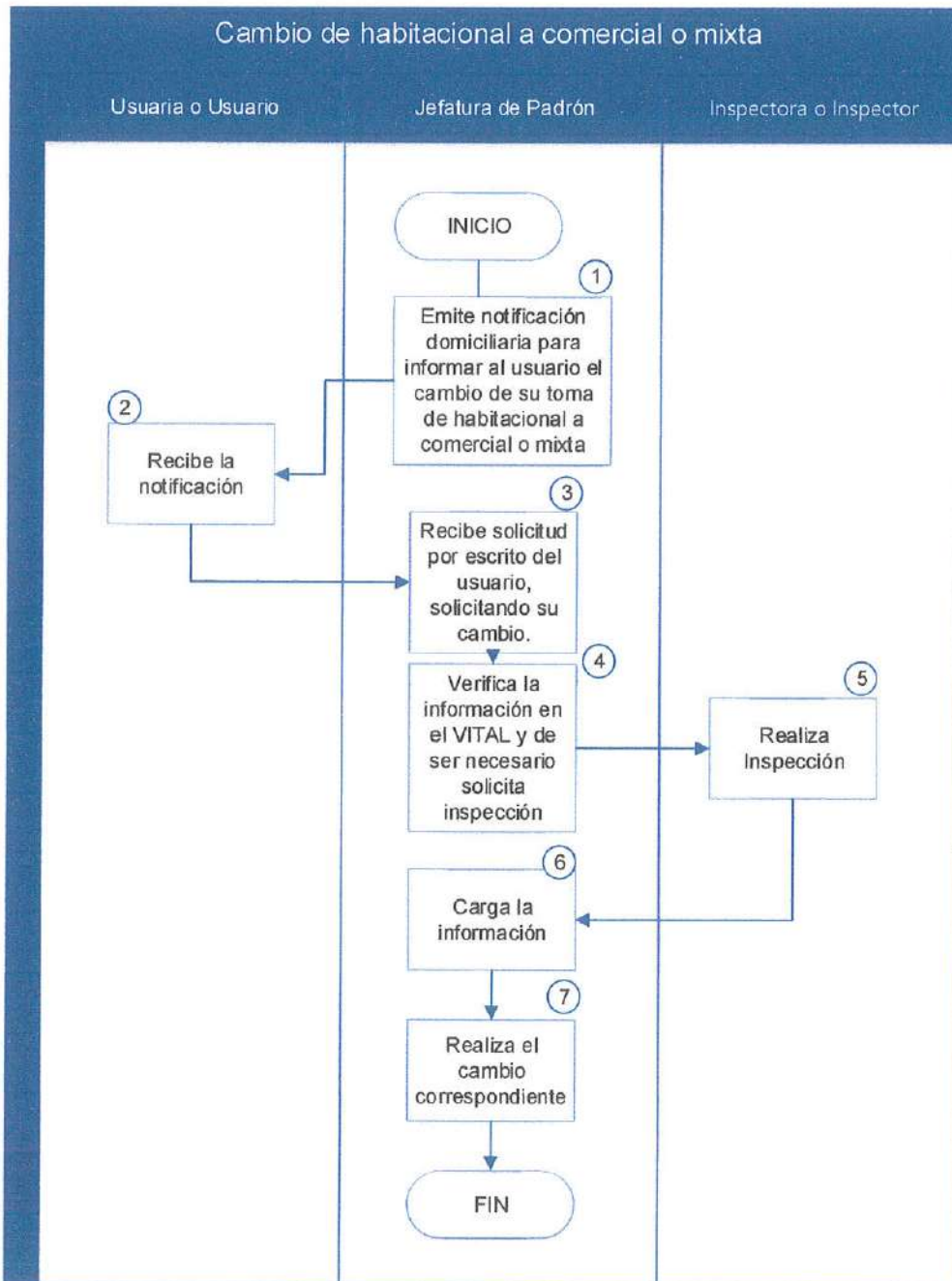
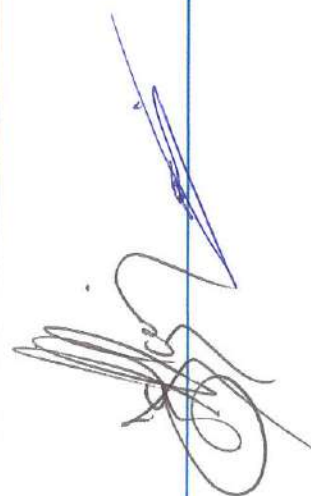


DIAGRAMA DE FLUJO



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

## REGISTROS DE CALIDAD

### Anexo 1

*(Faint, mostly illegible text, likely a form for Anexo 1)*

EJEMPLO

### Anexo 2

**SOAPAMA** SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

ASUNTO: ORDEN DE INSTALACION N° 14651

CON FUNDAMENTO LEGAL EN LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 10, FRACCIÓN II, 25, FRACCIÓN XXXII, 27 Y 59 DE LA LEY DEL AGUA  
PARA EL ESTADO DE PUEBLA SE ORDENA LA INSTALACION DE MEDIDOR DE AGUA POTABLE EN EL INMUEBLE PROPIEDAD DE:

UBICADO EN CALLE \_\_\_\_\_ Y CALLE \_\_\_\_\_  
INTER CALLE \_\_\_\_\_ NO. DE CUENTA \_\_\_\_\_  
COLONIA \_\_\_\_\_  
CLASIFICACION \_\_\_\_\_  
FECHA DE INSTALACION \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 201 \_\_\_\_  
NUM. DE MEDIDOR \_\_\_\_\_  
MARCA DE MEDIDOR (MTR) \_\_\_\_\_  
INSTALADO POR \_\_\_\_\_ HOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO \_\_\_\_\_  
OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

EN CASO DE ATRASAR LA INSTALACION DEL MEDIDOR SE PROCEDERA CONFORME A LO ESTABLECIDO POR LOS ARTICULOS 24, DE LA LEY DEL AGUA PARA EL  
ESTADO DE PUEBLA Y 202, 203 Y 204 DEL CODIGO PENAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA O SI RETIENE, MANIFIESTA O ENTORPECE EL MEDIDOR  
CONFORME A LOS ARTICULOS 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000.

*(Handwritten signature)*

Elabora: Gerencia de Planeación Estratégica	Valida: Dirección General	Autoriza: Consejo de Administración	Página   151
--	------------------------------	--	-----------------





## 11. NOTIFICACIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN DE TOMAS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Regularizar tomas que presenten consumo o tengan los servicios de agua y drenaje en su predio y no cuenten con contrato.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>• Analizar la situación de pago de los usuarios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>• Orientar al usuario para realizar la regularización o contratación de la toma.</li><li>• Informar al usuario el alcance del procedimiento.</li><li>• Analizar la capacidad económica de los usuarios notificados.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Padrón de Usuarios	1	Identificar la zona o fraccionamiento que pueda presentar tomas irregulares	N/A
Jefatura de Padrón de Usuarios	2	Solicitar a la jefatura de Atención a Usuarios realizar el censo	N/A
Jefatura de Atención a Usuarios	3	Distribuir las zonas a los inspectores donde se realizará el censo	N/A
Jefatura de Atención a Usuarios	4	Identificar las tomas irregulares en los censos realizados	N/A
Jefatura de Padrón de Usuarios	5	Analizar la información recabada y solicita la notificación de las tomas irregulares	N/A
Jefatura de Notificación	6	Generar y realizar las notificaciones de los predios identificados como irregulares	Anexo 1
Usuaría o Usuario	7	Acudir a las oficinas en respuesta a la notificación	N/A
Jefatura de Notificación	8	Valorar el costo por regularización de la toma	N/A
Usuaría o Usuario	9	Presentar los documentos para la contratación de la toma irregular y paga el monto valorado	Anexo 2

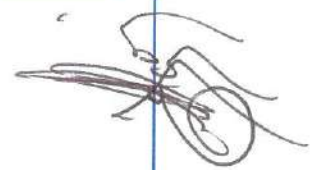
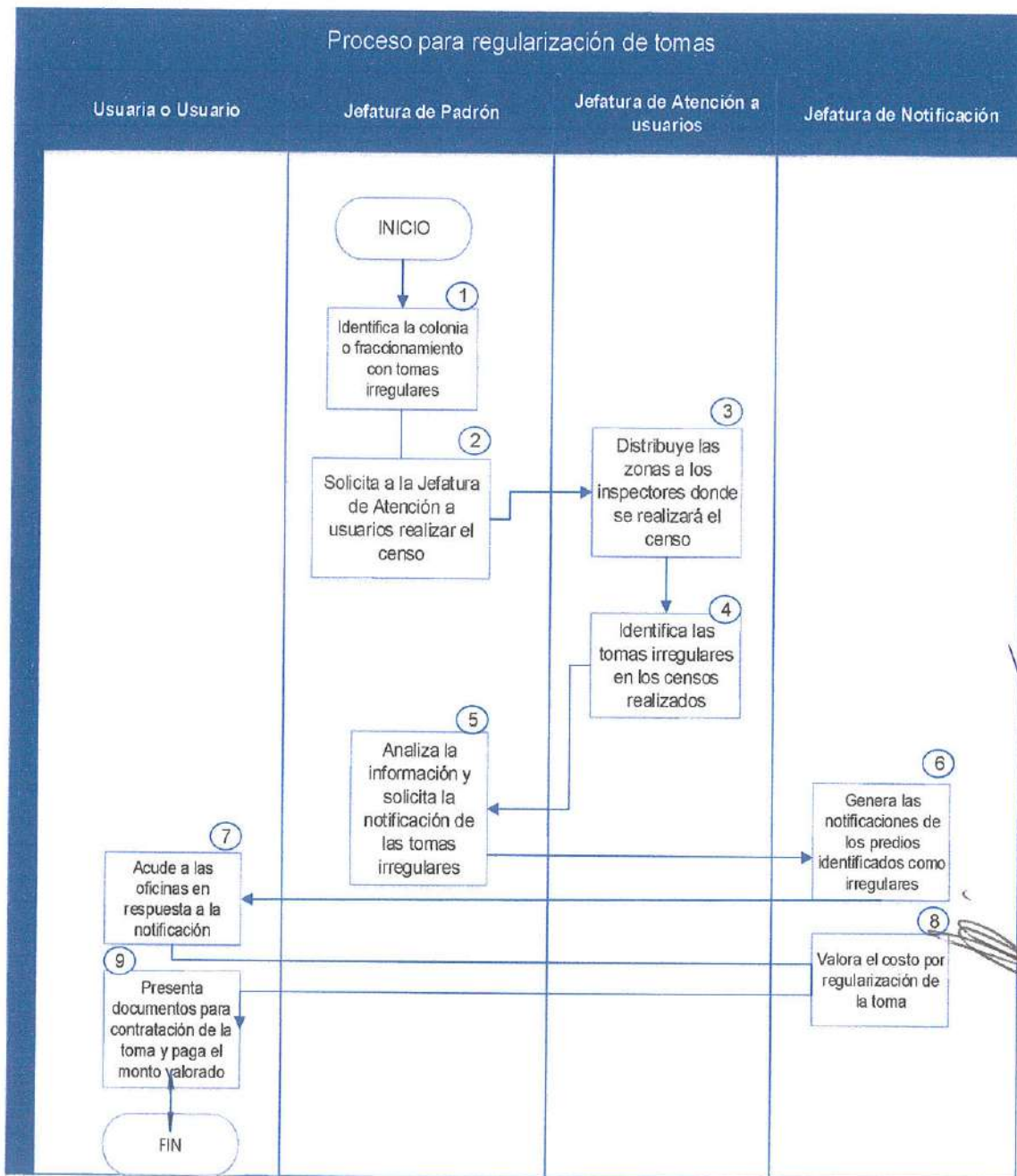


DIAGRAMA DE FLUJO





## REGISTROS DE CALIDAD

### Anexo 1

H. Ciudad de Atlixco, Puebla, a X de X de X  
Of. No. DC/X /X  
Asunto: Notificación para regularizar

**C. PROPIETARIO/POSEEDOR/REPRESENTANTE LEGAL.**  
DIRECCIÓN  
ATLIXCO, PUEBLA.  
PRESENTE

Por medio del presente hago de su conocimiento que este Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, con fecha 12 de septiembre del año en curso se percató que esta propiedad cuenta con los servicios de agua potable, con número de medidor 06227599 y lectura de 36 m<sup>3</sup> y al no encontrarse registro alguno en el padrón de usuarios del sistema comercial respecto a su contratación se le requiere se presente en las oficinas centrales para realizar el trámite y pago correspondiente a la contratación y regularización de los servicios mencionados, salvo prueba en contrario de contar con el contrato respectivo se le requiere comparezca con la documentación correspondiente.

Por lo que con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 3 fracción XXXIV, 10 fracción III, 23 fracción XXV, 44, 45 fracciones I, III, 48, 50, 61, 121 fracción V, VII, 123 fracción VI de la Ley del Agua para el Estado de Puebla, se le hace de su conocimiento que cuenta con un término de treinta días naturales a partir de notificado el presente para realizar el contrato, así como la regularización del servicio de ser el caso.

Es importante hacer mención que de no realizar el contrato incurrirá en las infracciones previstas en el artículo 128 y se hará acreedor a las sanciones que establece el artículo 130, así como también se aplicará lo establecido en el artículo 99 de la Ley del Agua para el Estado de Puebla.

Del mismo modo le informo que una vez realizada la regularización, generará un costo por mantenimiento a las redes de 551.92 (cincocientos cincuenta y uno pesos y 92 centavos) en caso de no utilizar el servicio y de \$60.57 en caso de utilizarlo, más los metros cúbicos que se consuma, así mismo le comento que los días límites de pago, son los días 20 de cada mes de no realizar el pago le será suspendido el servicio y deberá pagar los gastos de reconexión, lo anterior con fundamento en lo dispuesto por los artículos 23 fracción XVI y 99 fracción I de la Ley del Agua para el Estado de Puebla, 20, 15 y 17 del Acuerdo del H. Consejo de Administración del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco de fecha 27 de Octubre de 2015, por el que aprueba, determina la cuotas, tasas y tarifas que deberán cobrarse por los servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, publicadas con fecha 08 de diciembre de 2015 en el Periódico Oficial del Estado.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes, para cualquier duda o aclaración.

**ATENAMENTE**

SUBDIRECTOR DE ATENCIÓN A USUARIOS.  
C.A.P.  
C.A.S.



**Anexo 2**

REQUISITOS PARA CONTRATOS DE  
SERVICIOS  
ESCRITURAS  
PAGO PREDIAL  
ALINEAMIENTO Y NUMERO OFICIAL  
IFE / INE

EJEMPLO

## 12. REVISIÓN Y CARGA DE LECTURA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que el personal del área de medición cuente con los elementos necesarios para realizar el procedimiento de revisión y carga de lectura con los consumos y los importes correctos a favor de este Sistema Operador. De igual manera se pretende que el personal del departamento de medición realice el procedimiento de manera uniforme, ágil y eficiente de manera que a las usuarias y los usuarios se les facture de manera veraz y oportuna.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li> <li>Una vez que termine la jornada laboral se deberá dejar resguardado el equipo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li> <li>En caso de que se registre un nuevo contrato se deberán cargar los datos en catálogos del medidor para entregárselo al o a los lecturistas y se asigne el número consecutivo que le corresponda a la cuenta en la ruta de lectura correspondiente.</li> <li>Verificar que el número de cuentas en la carga de lecturas sea la totalidad a leer en la jornada.</li> <li>En caso de que tenga algún imprevisto técnico que impida cargar la ruta de lectura deberá reportarlo a al inmediato superior o a la subgerencia de facturación y cobranza y acudir al departamento de informática para solicitar el apoyo y solución del problema.</li> </ul>

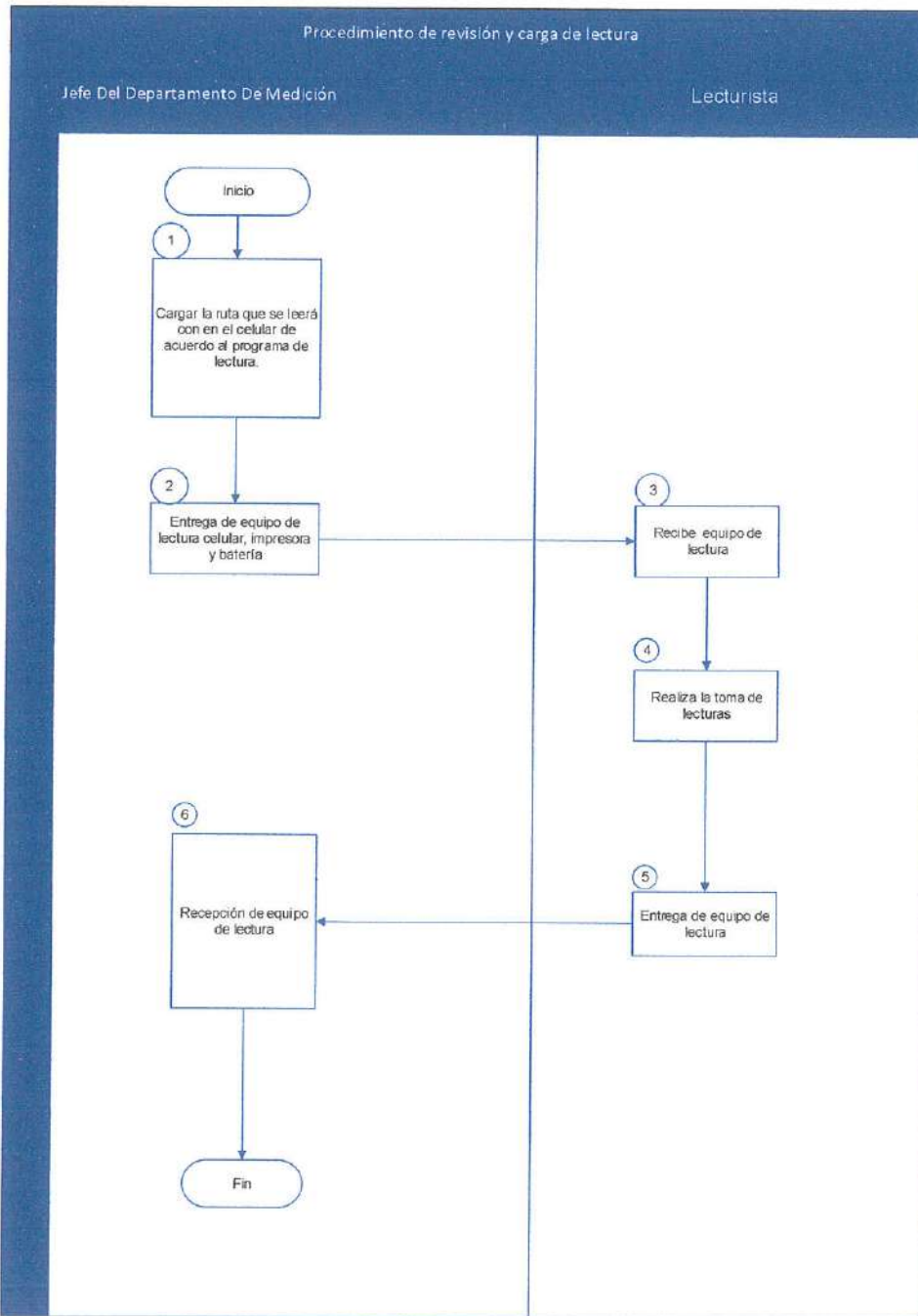
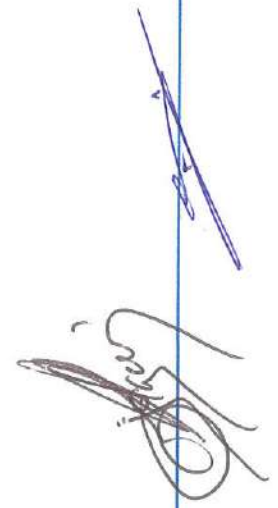


**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Auxiliar	1	Cargar la ruta que se leerá con en el celular de acuerdo al programa de lectura	N/A
Auxiliar	2	Entregar a la o el Lecturista el celular, la impresora, la batería y el cable USB con la ruta a leer de ese día, de acuerdo al programa de lecturas	Programa de lecturas
Lectorista	3	Recibir el celular, la impresora, la batería y el cable USB con la ruta a leer en la jornada	Bitácora de entrega
Lectorista	4	Realizar la toma de lecturas en la ruta asignada	N/A
Lectorista	5	Entregar el celular, la impresora, la batería y el cable USB con las lecturas registradas al auxiliar, al término de la jornada	N/A
Auxiliar	6	Recibir de la o el Lecturista al final de la jornada de trabajo, el celular, la impresora, la batería y el cable USB verificando que se lo entreguen en buen estado	N/A

*[Handwritten signature and scribbles]*

**DIAGRAMA DE FLUJO**

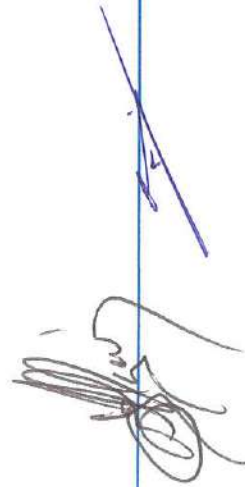





**REGISTROS DE CALIDAD**

*PROGRAMA DE TOMA DE LECTURAS DEL MES DE JUNIO 2021*

NO.	NO. RUTA	NOMBRE DE LA RUTA	LECTURISTA	FECHA LECT.	SECTOR
1	1	CENTRO 1	ANASTACIO- PAULO	01/06/2021	2 COMPLETA
2	2	CENTRO 2	JOSE LUIS - ALDO	01/06/2021	2 Y 3
3	3	SOLARES GRANDES, CHAPULAPA Y RESIDENCIA	ADRIAN-CARLOS	01/06/2021	3 Y 4
4	3	SOLARES GRANDES, CHAPULAPA Y RESIDENCIA	CARLOS	02/06/2021	2
5	4	CENTRO 4 Y AHUEHUETE	JOSE LUIS	02/06/2021	3
6	5	CENTRO 5	ANASTACIO-PAULO	02/06/2021	2 Y 3
7	6	GUADALUPE, CARMEN Y CAROLINA	ADRIAN-ALDO	02/06/2021	3 Y 4
8	6	GUADALUPE, CARMEN Y CAROLINA	ADRIAN	03/06/2021	2
9	4	CENTRO 4 Y AHUEHUETE	PAULO	03/06/2021	2
10	26	FRACC. EL CRISTO 1	CARLOS- ALDO	03/06/2021	2 Y 3
11	28	FRACC. EL CRISTO 2	ANASTACIO - JOSE LUIS	03/06/2021	3 Y 2
12	7	CENTRO Y SOLARES GRANDES	ANASTACIO - CARLOS- JOSE LUIS	04/06/2021	2,3 Y 4
13	8	ALTAVISTA 1	ALDO	04/06/2021	3
14	56	FRACC. ENTRE ALAMENDAS Y FRACC. FINCA LA	PAULO	04/06/2021	2 COMPLETA
15		IMPRIMIR ESTADOS DE CUENTA DEL MERCADO	ADRIAN	04/06/2021	IMPRIMIR
16	8	ALTAVISTA 1	PAULO- ALDO	05/06/2021	2
17	50	FOVISSSTE Y FRACC. LAS MONJAS	CARLOS - JOSE LUIS	05/06/2021	2 COMPLETA





### 13. TOMA DE LECTURA

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que el personal del área de medición disponga de los elementos necesarios para la lectura de los medidores de todas las cuentas que se le asignen en cada una de las rutas de lectura. Asimismo, se pretende que el personal que toma las lecturas lo haga de manera eficiente y veraz a fin de que los usuarios de este Sistema Operador queden satisfechos de que efectivamente pagan las cantidades de Agua Potable que consumen.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>La o el auxiliar deberá entregar el celular con la ruta cargada de acuerdo al calendario de lectura, a más tardar a las 8.30 am.</li><li>Una vez que termine la jornada laboral el Lecturista deberá dejar a resguardo el equipo de lectura con la o el auxiliar.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>En caso de que la o el usuario realice alguna pregunta y no se cuente con la información, se deberá proporcionar la línea directa 073 del centro de llamadas para mayor información, o se invita a acudir a las oficinas de SOAPAMA.</li><li>En caso de que durante el recorrido de la ruta se encuentre alguna fuga, deberá reportarse al grupo de lecturistas para que el área correspondiente tome el reporte.</li><li>A efecto de que se tenga algún accidente o imprevisto técnico que impida seguir tomando la lectura de acuerdo a la ruta, se deberá reportar de inmediato a la jefatura de medición para que se brinde el apoyo correspondiente.</li></ul>



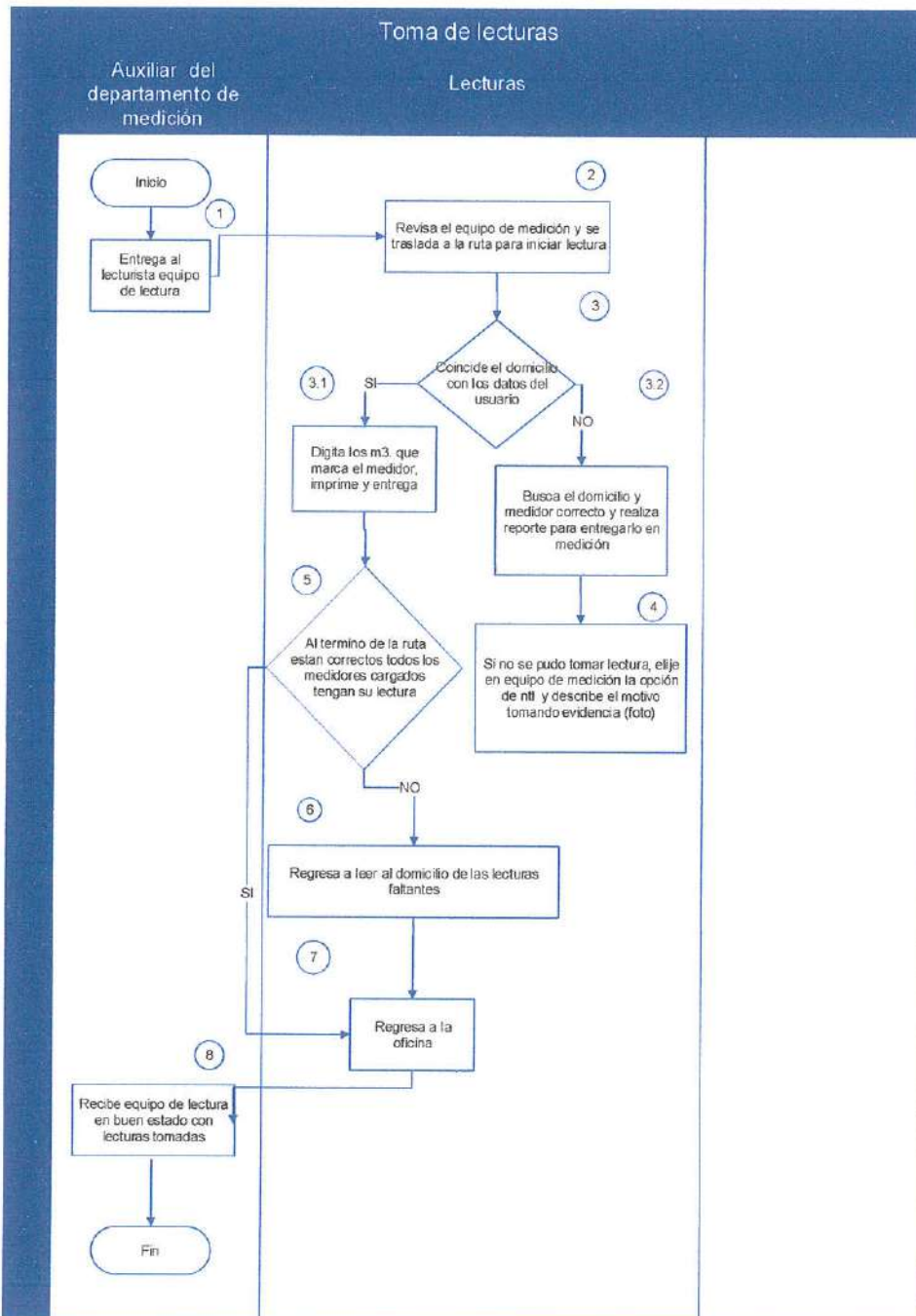
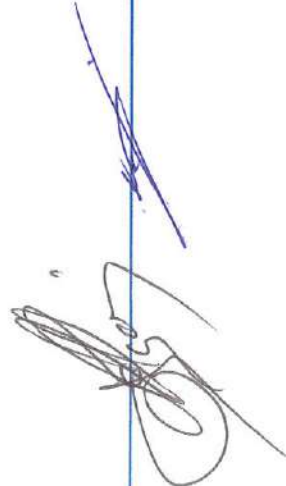
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Auxiliar	1	Entregar a la o el Lecturista el celular, la impresora, la batería y el cable USB con la ruta programada para leer ese día, con las cuentas, domicilios y número de medidores	N/A
Lectorista	2	Revisar que el equipo de medición (celular, impresora batería y cable USB) se encuentre en buenas condiciones y deberá tomar los rollos y los sobres suficientes para su jornada laboral; se traslada al domicilio inicial de la ruta programada para la toma de lecturas	N/A
Lectorista	3	Verificar al inicio de cada lectura que el número de cuenta y el domicilio donde se encuentra y el número de medidor que va a leer coincidan con la base de datos que lleva en el móvil. En caso de que no coincida, deberá elegir en el equipo la opción "cambio de medidor" y escribir en el renglón de nota el nuevo número de serie del medidor y procede a tomar la lectura e imprime el estado de cuenta, lo introduce en el sobre y lo entrega en el predio	N/A
Lectorista	4	De ser el caso de que no se pueda tomar lectura; se elige en el equipo de medición ntl y describe el motivo por el cual no	N/A



		se realiza la toma de lecturas y se toma la evidencia (foto) por lo que no se realizó la toma de lecturas	
Lectorista	5	Revisar al término de cada ruta de lectura y comprobar en el celular, que a todas las cuentas de esa ruta les haya tomado lectura	N/A
Lectorista	6	De ser el caso de que el sistema del celular le indique que le hace falta alguna lectura por tomar, regresa a los domicilios indicados y toma las lecturas correspondientes	N/A
Lectorista	7	De terminar de leer todas las cuentas de su ruta, regresa a la oficina y entrega en buen estado de uso en el departamento de medición al Auxiliar el equipo con las lecturas completas	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO



**REGISTROS DE CALIDAD**

**Anexo 1**

**PROGRAMA DE TOMA DE LECTURAS DEL MES DE JUNIO 2021**

NO.	NO. RUTA	NOMBRE DE LA RUTA	LECTURISTA	FECHA LECT.	SECTOR
1	1	CENTRO 1	ANASTACIO- PAULO	01/06/2021	2 COMPLETA
2	2	CENTRO 2	JOSE LUIS- ALDO	01/06/2021	2 Y 3
3	3	SOLARES GRANDES, CHAPULAPA Y RESIDENCIA	ADRIAN-CARLOS	01/06/2021	3 Y 4
4	3	SOLARES GRANDES, CHAPULAPA Y RESIDENCIA	CARLOS	02/06/2021	2
5	4	CENTRO 4 Y AHUEHUETE	JOSE LUIS	02/06/2021	3
6	5	CENTRO 5	ANASTACIO-PAULO	02/06/2021	2 Y 3
7	6	GUADALUPE, CARMEN Y CAROLINA	ADRIAN-ALDO	02/06/2021	3 Y 4
8	6	GUADALUPE, CARMEN Y CAROLINA	ADRIAN	03/06/2021	2
9	4	CENTRO 4 Y AHUEHUETE	PAULO	03/06/2021	2
10	26	FRACC. EL CRISTO 1	CARLOS- ALDO	03/06/2021	2 Y 3
11	28	FRACC. EL CRISTO 2	ANASTACIO -JOSE LUIS	03/06/2021	3 Y 2
12	7	CENTRO Y SOLARES GRANDES	ANASTACIO - CARLOS-JOSE LUIS	04/06/2021	2,3 Y 4
13	8	ALTAVISTA 1	ALDO	04/06/2021	3
14	56	FRACC. ENTRE ALAMENDAS Y FRACC. FINCA LA	PAULO	04/06/2021	2 COMPLETA
15		IMPRIMIR ESTADOS DE CUENTA DEL MERCADO	ADRIAN	04/06/2021	IMPRIMIR
16	8	ALTAVISTA 1	PAULO- ALDO	05/06/2021	2
17	50	POVISSSTE Y FRACC. LAS MONJAS	CARLOS - JOSE LUIS	05/06/2021	2 COMPLETA

FORMATO DE CONTROL DE ENTREGA DE EQUIPO DEL MES DE JUNIO 2021, DEL LECTURISTA  
ADRIAN VAZQUEZ GUERRERO

NO.	FECHA	EQUIPO:		Firma de entrega	Hora de entrega	Batería del celular	Batería de la Impresora	Batería portátil	Ruta correcta	Sector correcto
		PSMART 2019	NO. DE TELEFONO 2481062237							
1	01/06/2021									
2	02/06/2021									
3	03/06/2021									
4	04/06/2021									
5	05/06/2021									
6	07/06/2021									
7	08/06/2021									
8	09/06/2021									
9	10/06/2021									
10	11/06/2021									
11	12/06/2021									
12	13/06/2021									
13	14/06/2021									
14	15/06/2021									
15	16/06/2021									
16	17/06/2021									
17	18/06/2021									
18	19/06/2021									
19	20/06/2021									
20	21/06/2021									
21	22/06/2021									
22	23/06/2021									
23	24/06/2021									
24	25/06/2021									
25	26/06/2021									
26	27/06/2021									
27	28/06/2021									
28	29/06/2021									
29	30/06/2021									
30	31/06/2021									
31	01/07/2021									



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

**Anexo 2**



<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   166
---	-------------------------------------	---	-----------------



## 14. COBRO DE LOS SERVICIOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que el personal del área de cajas cuente con los elementos necesarios para realizar el cobro de los importes a favor de este sistema operador. De igual manera se pretende que el personal a cargo realice el procedimiento de manera uniforme, ágil y eficiente de manera que a las y los usuarios se les realice el cobro en el menor tiempo posible.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li> <li>Una vez que termine su jornada laboral deberá cerciorares de que todo objeto de valor quede bajo resguardo.</li> <li>En caso de que tenga algún imprevisto técnico al momento de realizar el corte de caja; se deberá reportar a la subgerencia de facturación y cobranza y/o acudir al departamento de informática para solicitar el apoyo para la solución del problema.</li> <li>Cuando se ingrese un nuevo concepto de cobro y no esté claro para el personal de cajas, se deberá preguntar al titular de la Jefatura de Facturación y Cobranza hasta disipar las dudas y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li> <li>Verificar que el número de cuenta a cobrar corresponda al nombre del titular que se presenta a pagar.</li> <li>El cobro de reconexión se realizará de forma separada del consumo de agua y notificación.</li> <li>La recepción de cheques debe ser acompañada de la revisión de cada uno de los datos y firmas respectivas.</li> <li>El personal de cajas no tiene autorizado realizar la cancelación de un ticket de pago después de que el usuario ya no se encuentre dentro de las instalaciones.</li> <li>Todos los parciales generados por los cobros deben ser íntegros</li> </ul>





realizar el cobro en la cuenta correspondiente.

- El personal de cajas no podrá hacer uso de teléfonos celulares mientras este ejecutando cobros, esto incluye todas las funciones de los teléfonos celulares, incluidas llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, uso de Internet, uso de cámaras, etc.

y de acuerdo al reporte de cierre de caja del Sistema Vital.

- En caso de haber algún faltante de cobro, la o el cajero deberá cubrir el importe para que su recaudación sea igual a su corte diario de caja.
- La o el cajero tiene la responsabilidad de verificar la autenticidad de cada billete que recibe, en caso de no detectar algún billete falso y esté lo acepte, deberá asumir el pago del mismo.
- Queda estrictamente prohibido que el personal de cajas utilice los recursos de su fondo fijo y/o los recursos recibidos en efectivo para interés personales.
- Las y los cajeros deberán realizar un parcial de efectivo una vez que lleguen al monto cobrado de \$ 12,000.00. (doce mil pesos 00/100 M.N) para ser depositado al cofre de seguridad.

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

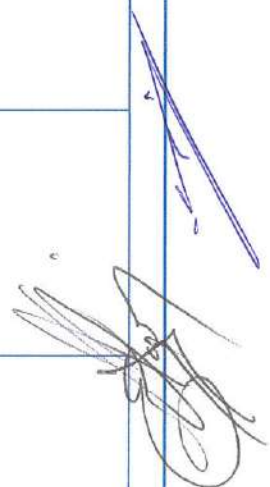
Consejo de Administración

Página |

168

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o Usuario	1	Acudir a ventanilla de cajas a realizar el pago de sus servicios u otros importes a favor del Sistema Operador	
Cajera o Cajero	2	Aplicar protocolo de bienvenida y solicita el estado de cuenta, comprobante de pago anterior	Estado de cuenta
Cajera o Cajero	3	<p>Digitar en VITAL número de cuenta, en caso de no contar con número de cuenta busca, hasta encontrar el número de la cuenta ya con la certeza de que es la cuenta correcta.</p> <p>Leer mensajería histórica para dar seguimiento a indicaciones del cobro en su caso; de no haber observaciones, le informa a la o el usuario el importe, a pagar y le describe los conceptos que incluyen.</p> <p>De ser el caso de que la o el usuario solicite realizar pago anual adelantado deberá de realizar el cobro de acuerdo al promedio que señale en pantalla de lecturas</p>	
Cajera o Cajero	4	De encontrar algunas restricciones en mensajería o existiera inconformidad por parte de la o el usuario, se canalizará con el área de atención a usuarios para que realice las aclaraciones necesarias	
Ejecutiva o ejecutivo de atención a usuarios	5	Brindar atención para realizar las aclaraciones necesarias	





Cajera o Cajero	6	Informar el importe a pagar y pregunta "Tipo de Pago" (efectivo, cheque, tarjeta débito y/o tarjeta crédito)	
Usuaría o Usuario	7	Entregar la forma de pago elegida	
Cajera o Cajero	8	Recibir efectivo, tarjeta de crédito o cheque nominativo, revisa medidas de seguridad según corresponda e imprime, sella y firma el comprobante de pago, En caso de generar cobro por reconexión, este se ejecuta por separado de los importes por consumo y notificación, se registra en mensajería y bitácora de reconexiones	
Cajera o Cajero	9	Emitir ticket de pago, sella y firma, haciendo entrega del documento original al usuario	Ticket de pago
Usuaría o Usuario	10	Recibir cambio y comprobante original.	
Cajera o Cajero	11	De aparecer recuadro <b>*en ruta de corte*</b> notifica inmediatamente al departamento de cortés con el fin de no suspenderle el servicio a la o el usuario que ya ha realizado su pago correspondiente, mediante la aplicación de WhatsApp, proporcionando número de cuenta. Si el servicio ya está suspendido, se procede al llenado de formato <b>*Trabajo: Reconectar el Servicio*</b> y se registra en bitácora de reconexiones	Trabajo: Reconectar el Servicio

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

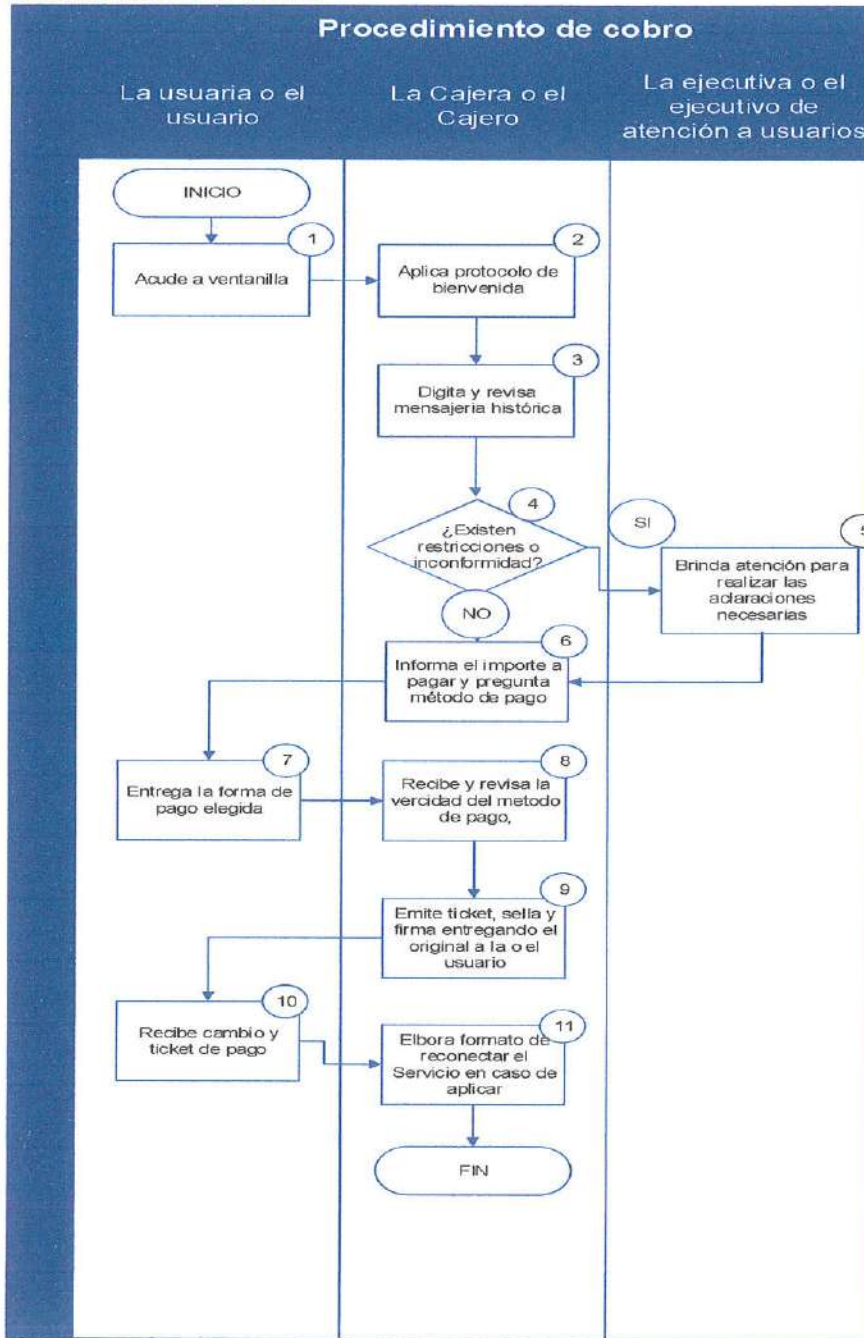
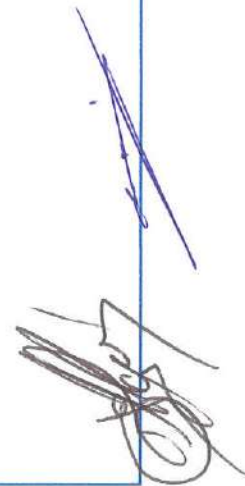
Autoriza:

Consejo de Administración

Página |

170

**DIAGRAMA DE FLUJO**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

**REGISTROS DE CALIDAD**

**S. O. A. P. A. M. A.**  
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS  
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO  
CALZADA OAXACA 2317 COLONIA FRANCISCO J. MADERO  
ESTADO DE OAXACA

**CUENTA: 43284**

MEDIDOR: 17A175023982  
NOMBRE: PILETA 6 ENTRADA POR 3 SUR  
DIRECCION: INTERIOR MERCADO BENITO JUAREZ PILETA  
A 6  
COLONIA: CENTRO  
TIPO DE SERVICIO: MEDIO  
USO: COMERCIAL COMERCIAL 2  
FECHA DE EMISION: 28/05/2021 12:25:21

DETALLE DEL MES DE MAYO 2021  
LECTURA INICIAL: 655  
LECTURA FINAL: 687  
CONSUMO M3: 32  
FECHA DE LECTURA FINAL: 28/05/2021 12:25:21  
AGUA: 406.17  
DRENAJE: 40.62  
SANEAMIENTO: 40.62  
IVA: 77.99  
TOTAL MES: 565.40  
FECHA LIMITE DE PAGO DE TU CONSUMO DEL MES DE  
MAYO: 20 DE JUNIO

**TOTAL MAYO 2021**

**\$ 565.40**

Código para Cxco



5500000432842021072000565404

S.O.A.P.A.M.A.  
90593102825  
CALZ. OAXACA NO.2317, T.C.D. 1. MADERO  
C.P.74290 ATLIXCO, OAXACA  
Email: facturacion@soapama.gob.mx

FECHA: 03-06-2021 HORA: 11:19:04  
FOLIO: 9940 SERIE: MX  
CUENTA: 39039  
TIPO: -HAB-POPULAR-  
USUARIO: SERRANO MOLAZCO LUCIA  
DIRECCION: CALLEJON EL ALTO 13-E  
COLONIA: GEO HACIENDA FLORESTA  
MEDIDOR: 12014943

COMPROBANTE DE PAGO  
SIN VALIDEZ FISCAL

CONSUMO TOTAL DEL PERIODO 11 M3

RESUMEN DEL CREDITO	IMPORTE
ABR - ABR 2021	127.00
PAGO DE CONSUMO EXCEDENTE SIN	0.00
<b>TOTAL:</b>	<b>127.00</b>

ESTE PAGO INCLUYE	IMPORTE
AGUA:	102.90
DRENAJE:	10.29
SANEAMIENTO:	10.29
OTRO:	0.20
IVA:	3.30
<b>IMPORTE PAGADO:</b>	<b>127.00</b>

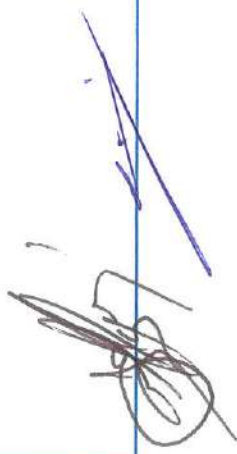
"MUCHAS GRACIAS!!!, SU PAGO  
HOS AYUDA A EFICIENTAR EL SERVICIO."

ESTE COMPROBANTE NO SERA  
VALIDO SI NO CUENTA CON EL  
SELLO Y LA FIRMA DE LA CAJERA(D).  
CAJERA(D): YAZMIN CARRERA CARRERA



**Trabajo:**  
**Reconectar el Servicio.**

CUENTA: \_\_\_\_\_  
FECHA: \_\_\_\_\_  
NOMBRE: \_\_\_\_\_  
CALLE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
COLONIA: \_\_\_\_\_  
# MEDIDOR: \_\_\_\_\_





## 15. APLICACIÓN DE TRANSFERENCIAS Y PAGOS BANCARIOS A LAS CUENTAS DE LAS Y LOS USUARIOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que la Jefatura de Facturación y Cobranza y personal del área de cajas realice el procedimiento de aplicación de las transferencias y pagos bancarios de forma cotidiana con los mismos criterios tanto en el módulo del centro de la ciudad como en oficinas centrales y otros puntos de cobro que a futuro se instalen por parte de este Sistema Operador para realizar el cobro de los importes a favor del SOAPAMA.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li> <li>• En caso de que se tenga algún imprevisto técnico al momento de realizar el corte de caja; deberá reportarse a la subgerencia de facturación y cobranza y/o acudir al departamento de informática para solicitar el apoyo para la solución del problema.</li> <li>• El personal de cajas no podrá hacer uso de teléfonos celulares mientras este ejecutando cobros, esto incluye llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, uso de Internet, el uso de cámaras, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li> <li>• Se debe aplicar todos los depósitos recibidos el mismo día que el departamento de contabilidad los envíe.</li> <li>• El personal de cajas no se podrá retirar hasta aplicar en su totalidad los depósitos y transferencias de los usuarios que hayan sido asignadas durante la jornada laboral.</li> <li>• El personal de cajas deberá evitar duplicidad de pago en alguna de las cuentas en cuestión.</li> </ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

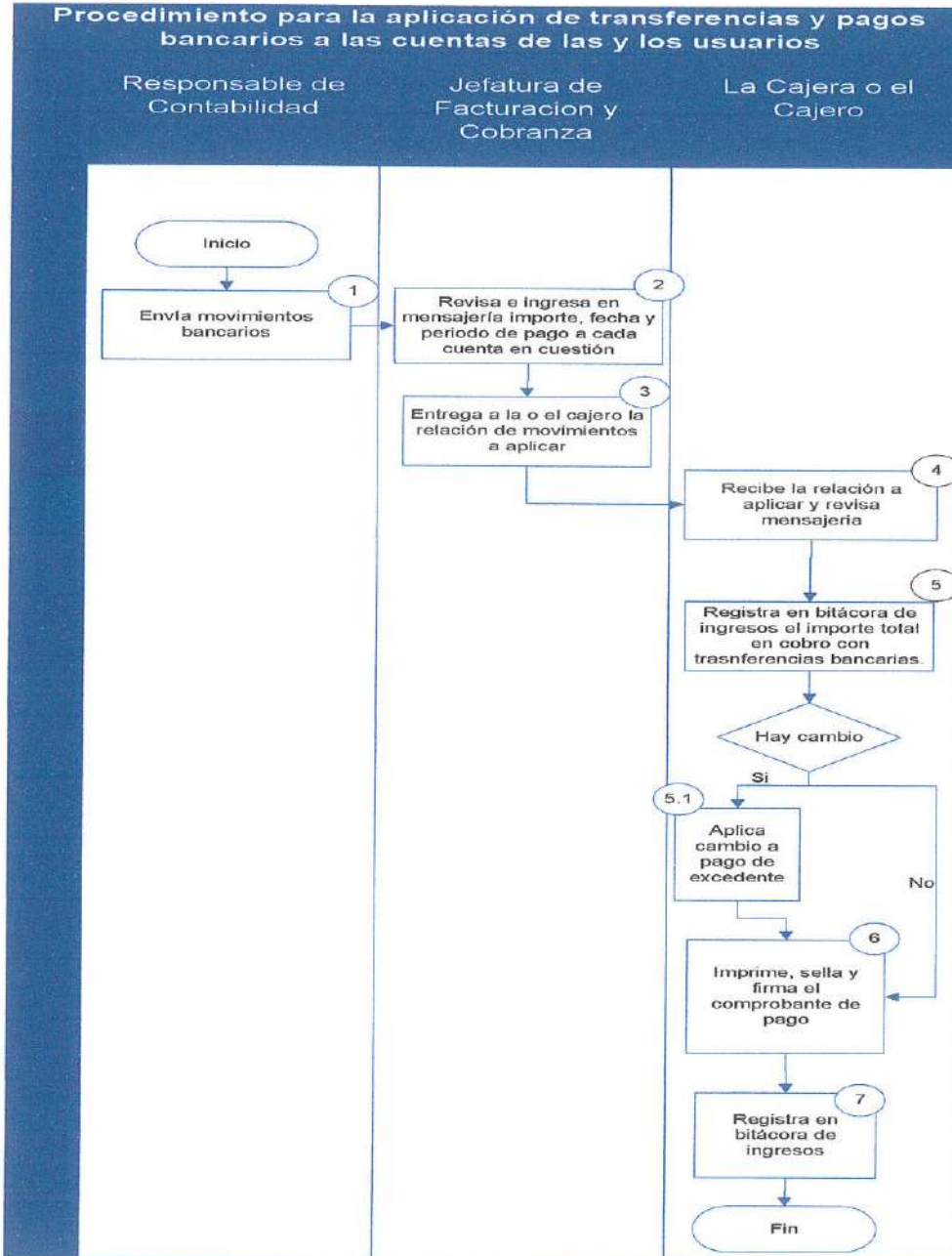
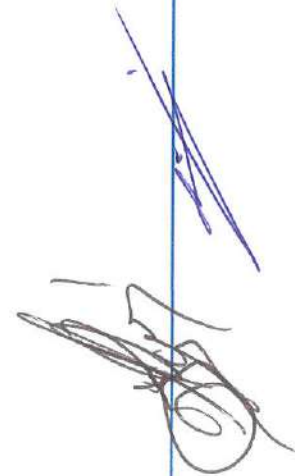
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de Contabilidad	1	Enviar mediante correo electrónico a la Jefatura de departamento de Facturación y Cobranza los movimientos bancarios donde se ven reflejados los depósitos de los usuarios que realizaron mediante depósito y/o transferencia bancaria el pago de su servicio u otros importes a favor del Sistema Operador	
Jefatura de Departamento de Facturación y Cobranza	2	Revisar los movimientos bancarios y en cada cuenta en cuestión ingresa en mensajería; importe, fecha del importe, periodo que corresponde el pago, así como si aplica pago de notificación y/o reconexión, poniendo especial atención en que los números de cuenta y los importes a aplicar sean los correctos y evitar aplicaciones erróneas. En caso de haber cambio a favor del usuario se especificará en mensajería para ser aplicada como pago excedente sin IVA	Movimientos Bancarios
Jefatura de Departamento de Facturación y Cobranza	3	Entregar a la o el cajero y/o cajera la relación de movimientos bancarios resaltados con marca textos para su aplicación en la cuenta correspondiente	
Cajera o Cajero	4	Recibir del Titular de la jefatura de Facturación y Cobranza la relación de los movimientos bancarios marcados e ingresa número de cuenta y revisa mensajería	
Cajera o Cajero	5	Ingresar a cada cuenta, revisando minuciosamente la mensajería, observa que no exista mensaje	



		<p>duplicado y aplica el pago seleccionando los conceptos que así correspondan, 5.1 ¿Hay cambio? Si: si existiera cambio a favor del usuario se aplica el cambio a Pago excedente sin IVA, previamente ya indicado en mensajería. No – el procedimiento continúa En caso de aplicar pago por reconexión, se deberá realizar el formato de Trabajo: Reconectar el Servicio</p>	
Cajera o Cajero	6	<p>Imprimir, sellar y firmar el comprobante de pago, en dicha relación engrapa los tickets de pago original, y sobre el mismo documento suma el importe total de los depósitos aplicados, anotando el número de aplicaciones realizadas</p>	
Cajera o Cajero	7	<p>Registrar en bitácora de ingresos el monto total por cada documento de movimiento bancario</p>	



DIAGRAMA DE FLUJO



REGISTROS DE CALIDAD



Cuenta	Fecha	Hora	Saldo	Descripción	Importe	Saldo	Referencia	Código
6503024674	02062021	11:06	5403	DEP EN EFECTIV	1,160.04	124,213.17	006201499	
6503024674	03062021	11:56	7365	AB TRANSF SPEI	21,148.03	145,369.78	005973262	PAGO AGUA MARZO C/DA E/BA 91265000100
6503024674	02062021	12:01	7465	AB TRANSF SPEI	229.36	145,569.14	005978125	PAGO AGUA 241B 9817291 01265002102
6503024674	03062021	12:03	7465	AB TRANSF SPEI	146.00	145,739.02	005981657	PAGO AGUA 242A 9817291 01265002103
6503024674	03062021	14:04	7465	AB TRANSF SPEI	790.05	145,520.67	006212562	35998 1473768 00255000007
6503024674	03062021	14:06	7365	AB TRANSF SPEI	154.85	145,601.56	006215276	35314 1473768 00255000007
6503024674	03062021	21:20	7405	AB TRANSF SPEI	141.39	145,822.95	006793690	CUENTA 32224 JUN 2021 00218022327 6642825

4/6/2021

Cuentas de Cheques



Cuentas de Cheques

BANCO MERCANTIL DEL NORTE S.A.  
RFC: BMN-933309-937

04/06/2021 09:28 AM

0670 SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, 03/06/2021 al 03/06/2021

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTAR | SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE | 0827998670 | 072 654 00827998670 0  
2247-SULURJAL ATLIXCO | 19/06/2021

SALDO TOTAL: Pesos  
Saldo Disponible: \$287,005.38 MXP  
Saldo Actual: \$387,205.38 MXP  
Inicial del día: \$287,205.38 MXP  
Final Mes Anterior: \$265,895.91 MXP

CUENTA	FECHA DE OPERACIÓN	FECHA	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	COD. TRANSAC.	SECURISAL	DÉPOSITOS	RETIROS	SALDO	MOVIMIENTO	DESCRIPCIÓN DETALLADA	CHEQUE
0827998670	03/06/2021	03/06/2021	0000000003	DEPOSITO DE CUENTA DE TERCEROS	263	7875	\$252.88	-	\$287,005.38	11877	DE LA CUENTA 0411410211. 27183	-

OPERACIONES:	
DÉPOSITOS	RETIROS
1	0
TOTAL: \$252.88	\$0.00



## 16. CORTE DE CAJA DIARIO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que el personal del área de cajas realice el procedimiento de corte de caja diario con los mismos criterios tanto en el módulo del centro de la ciudad como en oficinas centrales y otros puntos de cobro que a futuro se instalen por parte de este Sistema Operador para realizar el cobro de los importes a favor de este Sistema Operador.

De igual manera se pretende que el personal realice el procedimiento de manera uniforme, ágil y eficiente de manera que el importe de lo cobrado y el depósito sea exactamente la misma cantidad.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>Una vez que termine la jornada laboral deberá cerciorares de que todo objeto de valor quede bajo resguardo.</li><li>En caso de que se tenga algún imprevisto técnico al momento de realizar el corte de caja; deberá reportarse a la subgerencia de facturación y cobranza y/o acudir al departamento de informática para solicitar el apoyo para la solución del problema.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>Todos los parciales generados por los cobros deben ser íntegros y de acuerdo al reporte de cierre de caja del Sistema Vital.</li><li>En caso de haber algún faltante de cobro, la o el cajero deberá cubrir el importe para que su recaudación sea igual a su corte diario de caja.</li><li>La o el cajero tiene la responsabilidad de verificar la autenticidad de cada billete que recibe, en caso de no detectar algún billete falso y esté lo</li></ul>



acepte, deberá asumir el pago del mismo.

- La recepción de cheques debe ser acompañada de la revisión de cada uno de los datos y firmas respectivas.
- Queda estrictamente prohibido que el personal de cajas utilice los recursos de su fondo fijo y/o los recursos recibidos en efectivo para interés personales.
- Las y los cajeros deberán realizar un parcial de efectivo una vez que lleguen al monto cobrado de \$ 12,000.00. (doce mil pesos 00/100 M.N) para ser depositado al cofre de seguridad.
- De existir algún faltante, la o el cajero deberá cubrir el importe para que su recaudación sea igual a su corte diario de caja.
- En caso de existir sobrante en la cobranza del día, la o el cajero deberá depositarlo.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Cajera o Cajero	1	Seleccionar cierre de caja en el menú de Informes sistema comercial VITAL	Cajera o Cajero
Cajera o Cajero	2	Elegir partidas de tipo de pago; Efectivo, Cheques, Transferencias, tarjetas de crédito o débito, cotejando importes con la documentación soporte y efectivo recibido	Cajera o Cajero
Cajera o Cajero	3	Separar su fondo fijo asignado, contabiliza y acomoda los billetes y monedas por denominación, realiza el tabular respectivo colocando importes por denominación, nombre del cajero y fecha del mismo	Cajera o Cajero
Cajera o Cajero	4	Pegar sobre una hoja los boucher recibidos por pagos con tarjeta, colocando la suma total, nombre y la fecha	Cajera o Cajero
Cajera o Cajero	5	Registrar los importes de cada concepto en bitácora personal y bitácora de ingreso, en el Libro Florete realiza solo el registro del importe en efectivo	Cajera o Cajero
Jefatura de departamento de Facturación y Cobranza,	6	Recibir, contabilizar el efectivo, firmando en libro florete y en conjunto colocan parcial dentro del cofre de valores. También recibe el resto de la documentación soporte de los ingresos del día (Boucher pago con tarjeta, movimientos bancarios de las transferencias aplicadas, cheques)	Jefatura de departamento de Facturación y Cobranza,

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

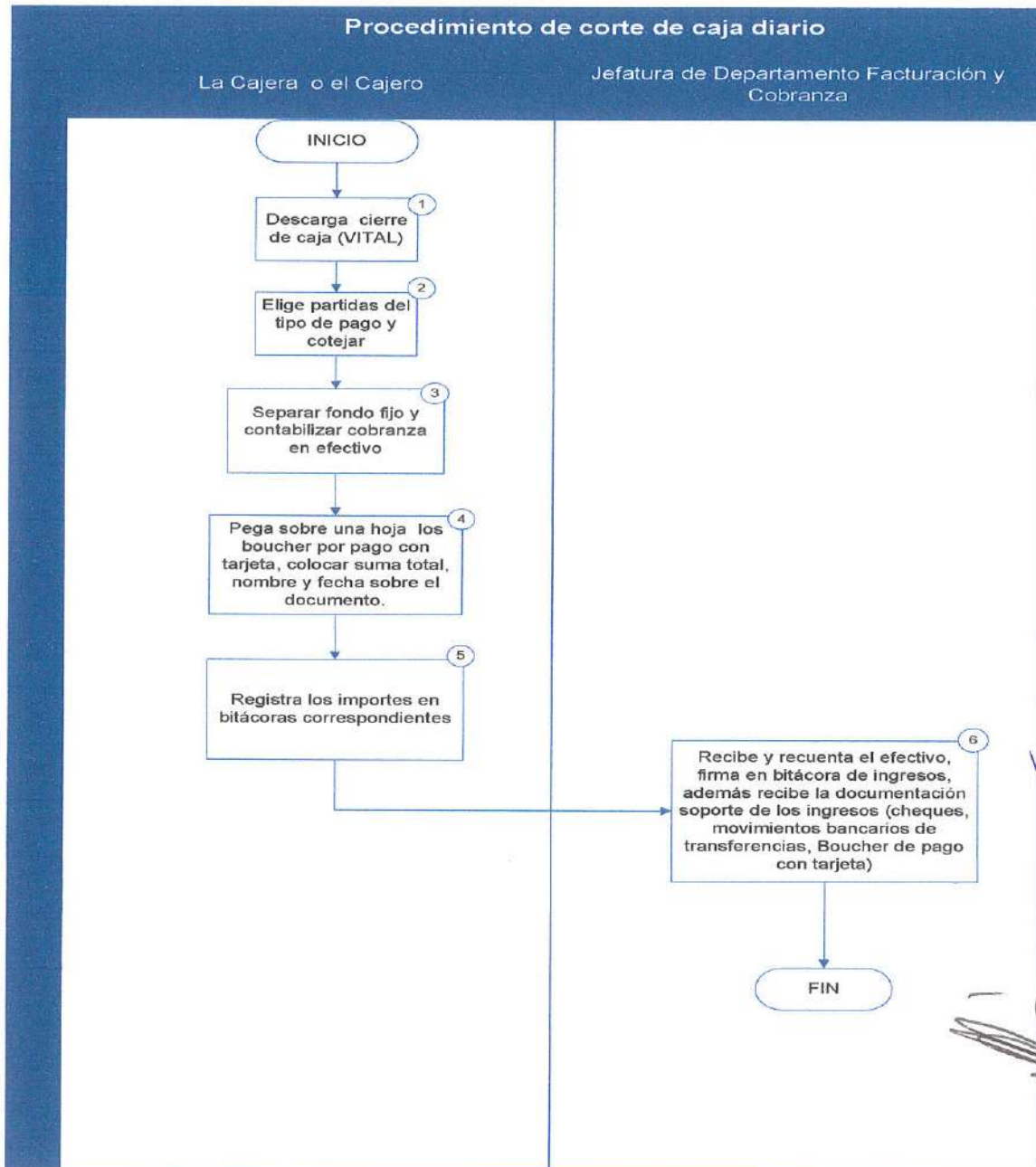
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

180

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**REGISTROS DE CALIDAD**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021



Manuel Esteban Arce  
09/06/2021

EFFECTIVO:		
₺ 23,000.00		
8,207.16		
④ TARIFFAS:		
₺ 11,927.38		
TRANSFERENCIA		
₺ 641.28		

FECHA	MONTO	ENTREGA	RECIBE	HORA
02/Jun/2021	₺ 10,830.33	Manuel	Manuel	3:30
03/Jun/2021	₺ 76,098.92	Manuel	Manuel	3:50
04/Jun/2021	₺ 13,359.91	Manuel	Adriana	3:50
04/Jun/2021	₺ 24,995.44	Manuel	Adriana	3:50
09/Jun/2021	₺ 5,078.50	Manuel	Adriana	12:40
05/Jun/2021	₺ 9,335.76	Manuel	Adriana	12:40
07/Jun/2021	₺ 13,234.09	Manuel	Adriana	4:00
07/Jun/2021	₺ 26,266.12	Manuel	Adriana	4:00
08/Jun/2021	₺ 23,000.00	Manuel	Adriana	11:00
08/Jun/2021	₺ 8,207.16	Manuel	Manuel	3:41
08/Jun/2021	₺ 12,426.31	Manuel	Manuel	3:41
04/Jun/2021	₺ 23,000.00	Manuel	Adriana	1:20
04/Jun/2021	₺ 20,000.00	Manuel		
04/Jun/2021	₺ 7,247.77	Manuel		
09/Jun/2021	₺ 18,578.08	Manuel		



## 17. DEPÓSITO DE LA RECAUDACIÓN EN CAJAS DEL SOAPAMA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que la Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro y/o subgerencia de Facturación y Cobranza realice el procedimiento de manera uniforme, ágil, transparente y eficiente a la empresa de valores.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>La Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro y/o Titular de la Subgerencia de Facturación y Cobranza debe contar con el catálogo de firmas de la empresa de valores vigente.</li><li>El Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro y/o Titular de la Subgerencia de Facturación y Cobranza siempre deberá tener en existencia bolsas de seguridad y comprobantes de servicios de transito previamente entregadas por la empresa de valores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>En caso de detectar algún billete falso será responsabilidad del cajero que lo haya aceptado y deberá reponerlo con sus propios recursos.</li><li>El Jefe del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefe de Modulo Centro deberá reportar ante el Titular de la subgerencia de área alguna anomalía y/o mal servicio por parte del custodio asignado.</li><li>En caso de recibir por parte de la empresa de valores alguna ficha de depósito con importe erróneo se reportará mediante correo al subgerente de área.</li><li>El personal de cajas una vez recibidas las fichas de depósito no deberá realizar en ella alguna alteración, rayón y/o tachón.</li></ul>

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

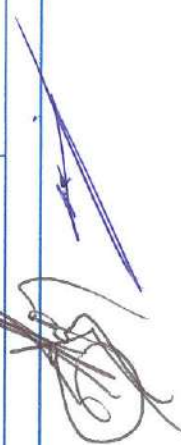
Página |

183



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

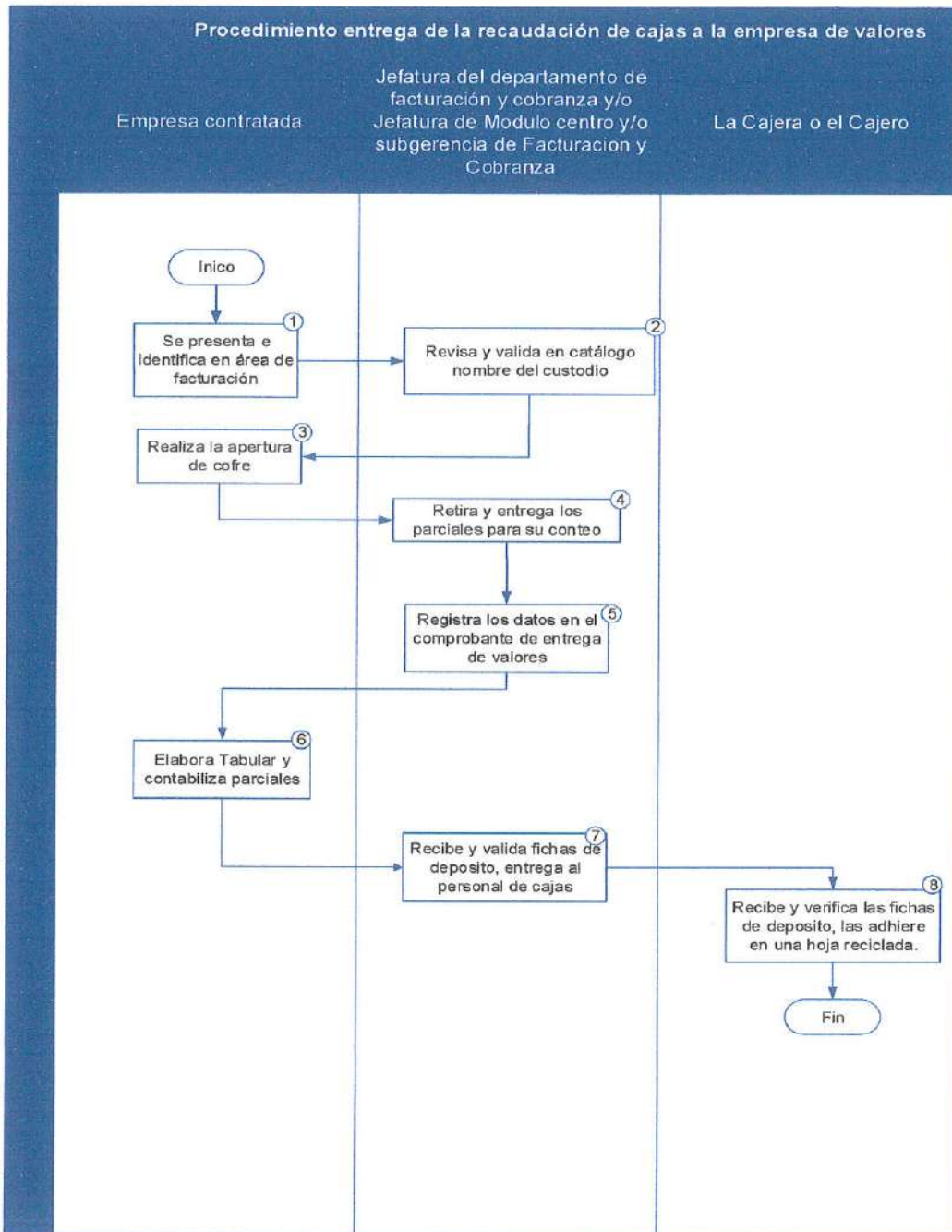
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Empresa Traslado de valores	1	De presentarse en el área de Facturación y Cobranza, se deberá identificar.	
Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro y/o Titular de la Subgerencia de Facturación y Cobranza	2	Validar que coincida nombre y número de custodio en catálogo de firmas (proporcionado por la empresa de traslado de valores) y hace la entrega de la llave del cofre	Catálogo de Firmas
Empresa Traslado de valores	3	Ingresar combinación en cofre e inserta llave que le fue entregada y abre el cofre	
Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro y/o Titular de la Subgerencia de Facturación y Cobranza	4	Retirar del cofre de seguridad los parciales que se hayan depositado en él. Mencionando el total de parciales de los que se les hace entrega previamente elaboró un tabular de la recaudación ingresada en cofre	
Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro y/o Titular de la Subgerencia de Facturación y Cobranza	5	Registrar los datos en el comprobante correspondiente de acuerdo al monto total entregado a la empresa de valores	Comprobante de Entrega de Valores





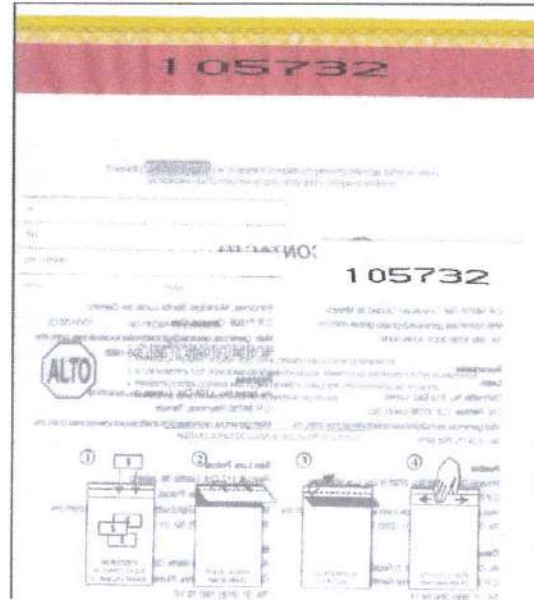
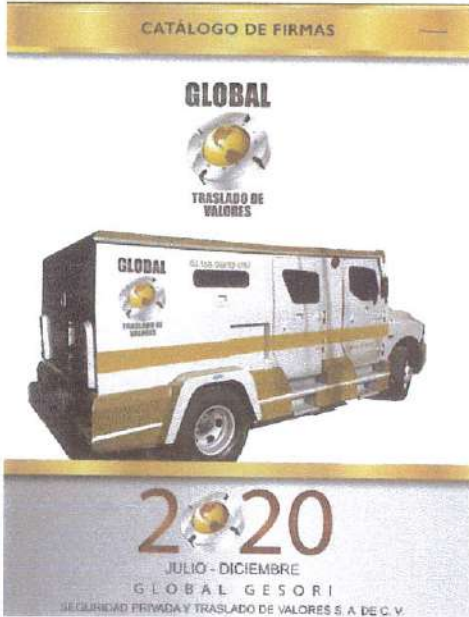
<p>Empresa Traslado de valores</p>	<p>6</p>	<p>Contabilizar el total de parciales y empieza con el recuento cada uno de ellos, revisando la veracidad de los mismos, al finalizar los ingresa dentro de la bolsa de seguridad y procede con el llenado del formato "Comprobante de Servicios en Transito"</p>	<p>1. Bolsa de seguridad. 2. Comprobante de Servicios en Transito</p>
<p>Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro y/o Titular de la Subgerencia de Facturación y Cobranza</p>	<p>7</p>	<p>Recibir por parte de la empresa de traslado de valores las fichas de depósito y coteja que correspondan al tabular impreso, entrega a cada cajero sus fichas correspondientes</p>	<p>Ficha de Depósito Bancaria</p>
<p>Cajera o Cajero</p>	<p>8</p>	<p>Recibir las fichas de depósito y revisa que el importe, fecha y nombre de cajero sea correcto, pega cada ficha en una hoja reciclada, colocándole nombre y fecha que corresponde dicho ingreso y Entrega documentos previamente ordenados por fecha</p>	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





REGISTROS DE CALIDAD



<b>GLOBAL</b>		GLOBAL GESORI SEGURIDAD PRIVADA Y TRASLADO DE VALORES S.A. DE C.V.	
		Puntos de venta: 01565031506535467242882986 RFC: 505-13018-107	
<b>COMPROBANTE DE SERVICIO VALORES EN TRANSITO</b>			
FORMA DE QUANTIDAD PRESENTACION A CATEGORIA TIPO DE RECEPTOR	FORMA ENTREGA	Nº DE PARCIALES <b>A 504257</b>	FOLIO Nº DE PAGINA DEL LIBRO
<b>ENVASES SELLADOS</b> Nº DE SER DE SELLADO DE SEGURIDAD CANTIDAD TOTAL COMPLETO		<b>REMITENTE</b> NOMBRE Y DIRECCIÓN C.P. PUEBLO ESTADO	
<b>CONTENEDOR CONTENER</b> NOMBRE REGIONAL NOMBRE CONTAINER SOLAMENTE EN M. DOCUMENTOS OTRAS		<b>RECIBO DE GLOBAL</b> FECHA Nº DE REGISTRO NOMBRE FIRMA	
IMPORTE COMPLETO TOTAL DE FINCA		SI OPINION DE IMPORTANTE, INFORMAR EN SU CALIFICACION A LA MANERA DE QUE SE INDIQUE EN EL LIBRO DENTRO DEL HORARIO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> OTRAS	

COMPROBANTE DE ENTREGA DE VALORES

FECHA: \_\_\_\_\_ HORA: \_\_\_\_\_

ENTREGADOR A: GLOBAL GESORI SEGURIDAD PRIVADA Y TRASLADO DE VALORES S.A. DE C.V. (PUE)

Nº DE PARCIALES: \_\_\_\_\_ ENVASES SELLADOS: \_\_\_\_\_

IMPORTE: \_\_\_\_\_

ENTREGA: \_\_\_\_\_ RECIBO: \_\_\_\_\_

NOMBRE Y FIRMA POR SOAPAMA: \_\_\_\_\_ NOMBRE Y FIRMA POR GLOBAL: \_\_\_\_\_



## 18. ARQUEO DE CAJAS DEL SOAPAMA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que la Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Módulo Centro cuente con los elementos necesarios para realizar el procedimiento del arqueo de cajas del SOAPAMA a fin de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo y que por lo tanto el saldo que presenta en el cierre de caja (VITAL) sea igual al de la caja; el cual debe estar respaldado por dinero en efectivo, cheques o transferencias bancarias.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

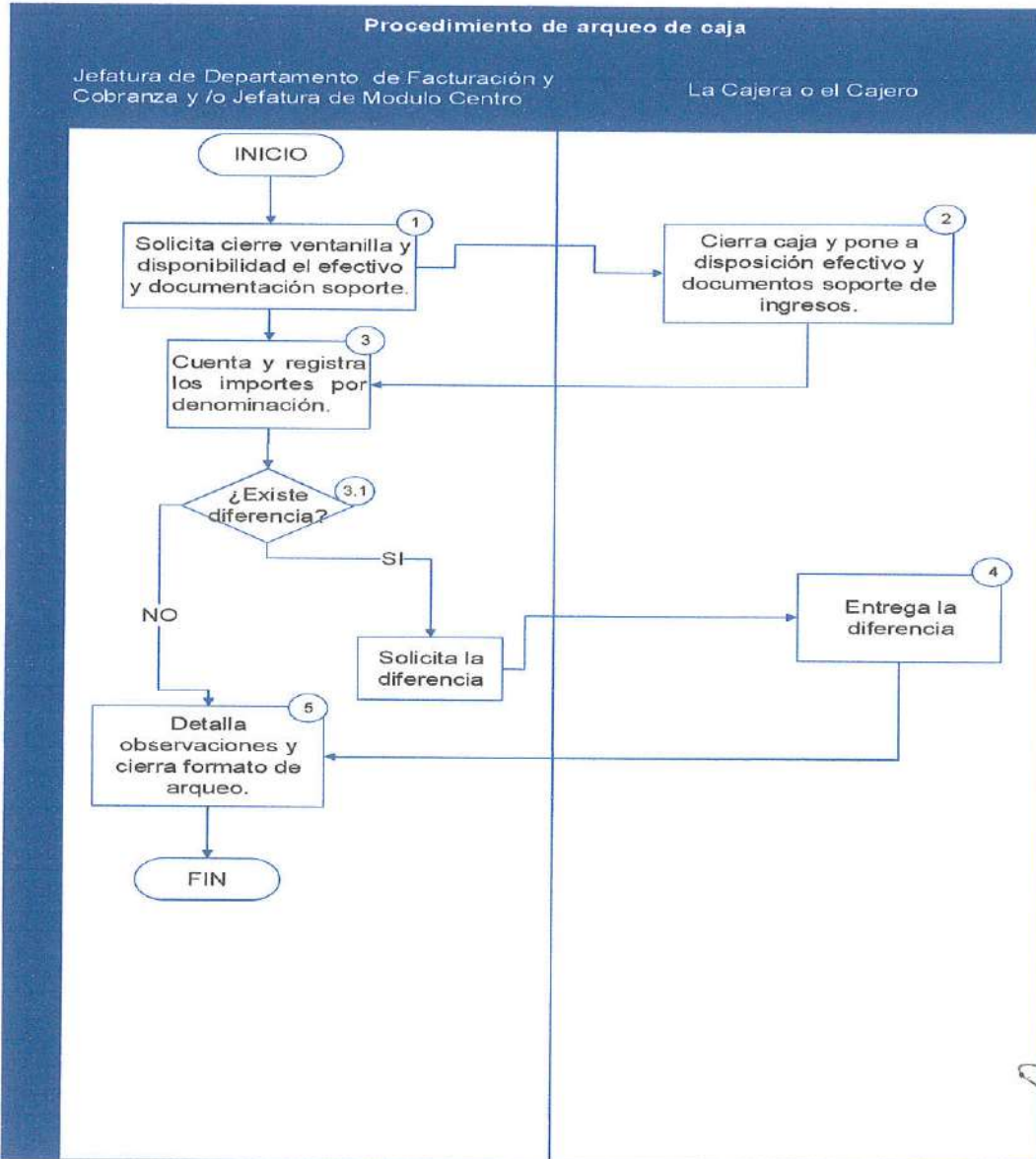
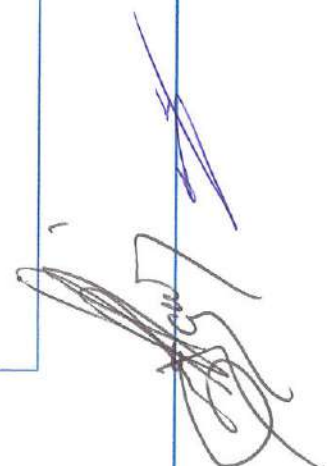
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención</li><li>• En la ejecución del arqueo debe estar en todo momento la o el cajero presente.</li><li>• Deberán por lo menos encontrarse dos cajeras o cajeros laborando para llevar a cabo el arqueo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se deberá realizar por lo menos un arqueo de forma semanal a cada cajera o cajero.</li><li>• En caso de que se detecte alguna anomalía al momento de realizarse el arqueo, se deberá levantar un acta circunstanciada para dejar constancia de los hechos.</li><li>• De existir algún faltante, la o el cajero deberá cubrir el importe para que su recaudación sea igual a su corte diario de caja.</li><li>• En caso de existir sobrante en la cobranza del día, la o el cajero deberá depositarlo el mismo.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro	1	Presentar al área de cajas y solicita al cajero cierre ventanilla y ponga a disponibilidad el efectivo y documentación soporte	
Cajera y Cajero	2	Colocar el letrero "Fuera de servicio" y pone a disponibilidad los billetes y monedas de diferentes denominaciones que tenga en su poder así como cheques, pagos con tarjeta y/o transferencias bancarias	
Jefatura de Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro	3	Contar y registrar los importes por denominación y coteja con el ingreso del día reportado en cierre caja 3.1 ¿Existe diferencia? Si, solicita la diferencia al cajero. No continúa	Formato de arqueo Cierre de caja
Cajera y Cajero	4	Entregar la diferencia	
Jefatura de Departamento de Facturación y Cobranza y/o Jefatura de Modulo Centro	5	Describir observaciones y cierra formato de aqueo	

**DIAGRAMA DE FLUJO**



REGISTROS DE CALIDAD

**Cierre de Caja**

Enviar a Excel Salir

USUARIO:  Formato Detallado  Contenedor  Por Día  PFCMS DEL: 08/06/2021  Mostrar Resumen de: ACTIVOS

MARIA DE LOS ANGELES AMARO HERNA  Por Periodo  Mostrar solo:

Cuenta	Concepto	Total	IVA	Sub Total	Debito	Credito	Porcentaje	Comisión	Reserva	Saldo
(041)	INSTALACION DE LAS BOMBAS...									0
(044)	REPOSICIÓN									0
(000)	IMPAGUA POTABLE									0
(001)	IMPAGUA TRABADA									0
(002)	VACUNO DE FOSFA CERTICA									0
(004)	DESARZOLVE									0
(007)	PAGO DE CURS COMO EXPEN...									0
(008)	PAGO DE COM-SMO EXC-IBENTE									0
(007)	REPOSICION DE MANGA RESERVA...									0
(008)	PAGO DE DERIVADA CON HEROPAL									0
(009)	SUMINISTRO E INSTALACION DE A...									0
(010)	IMPRESION O AL PANTON DE P...									0
(011)	IMPRESION O REIMPRESION DEL...									0
(100)	CONVENIO OTROS									0
(101)	CONVENIO AGUA POTAB									0
(102)	CONVENIO BIENEFIC									0
(103)	CONVENIO SANAFORTE									0
(104)	CONVENIO RECARGO									0
(105)	CONVENIO DE AGUA CON IVA									0
(106)	CONVENIO BOMBAJE CON IVA									0
(107)	CONVENIO BOMBAJE CON IVA									0
(108)	CONVENIO BOMBAJE CON IVA									0
(109)	CONVENIO BOMBAJE CON IVA									0
(110)	CONVENIO BOMBAJE CON IVA									0
(111)	RECONEXION EXTRAORDINARIA									0
	<b>TOTAL</b>	3,435.66	(27.23)	3,568.31	340.00	3,848.91	0	2,800.00	720.01	0

Folios Activos: 13 Folios Cancelados: 0 Total Folios: 13

Ingresos General
  Auditor de Movimientos
  Enviar directo a impresora...

Ingresos Detallado
  Cierre Formalo Ingresos
  Seleccionar ingresos a predetermined.

Reporte de Cancelaciones
  Asistencia Diaria
  Formato Normal



ARQUEO DE CAJA

FECHA: \_\_\_\_\_ CAJERO: \_\_\_\_\_

BILLETES	UNIDADES	IMPORTE
\$ 1,000.00		
\$ 500.00		
\$ 200.00		
\$ 100.00		
\$ 50.00		
\$ 20.00		
<b>SUMA</b>		
MONEDAS	UNIDADES	IMPORTE
\$ 10.00		
\$ 5.00		
\$ 1.00		
\$ 1.00		
\$ 0.50		
\$ 0.20		
\$ 0.10		
<b>SUMA</b>		
<b>TOTAL DE BILLETES Y MONEDAS</b>		

DOCUMENTOS	UNIDADES	IMPORTE
TARJETAS:		
CHEQUES:		
APLICACIONES BANCARIAS:		
OTROS:		
<b>SUMA</b>		
<b>TOTAL DE MONEDAS BILLETES Y DOCUMENTOS</b>		
<b>FONDO FIJO</b>		
<b>CUBRANZA DEL DIA</b>		

TOTAL COBRANZA DEL DIA Y FONDO FIJO	TOTAL DE BILLETES, MONEDAS Y DOCUMENTOS	DIFERENCIA

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

CALERA (S) \_\_\_\_\_ JEFE DE FACTURACION Y COBRANZA O JEFE DE MOLULO CENTRO \_\_\_\_\_ No. de SUBSISTEMAS DE FACTURACION Y COBRANZA \_\_\_\_\_  
 Nombre y Firma \_\_\_\_\_ Nombre y Firma \_\_\_\_\_ Nombre y Firma \_\_\_\_\_





## 19. FACTURACIÓN AL USUARIO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer los lineamientos y criterios para que el personal del Jefatura del Departamento de Facturación y Cobranza conozca y disponga de los elementos necesarios para la elaboración de las facturas o comprobantes fiscales digitales que requiera el usuario. Así mismo, se debe de cumplir con las obligaciones que la autoridad en materia fiscal obliga y otorga a las y los usuarios los elementos mínimos indispensables para comprobar sus gastos por los servicios que este Sistema Operador coordina y entrega a la ciudadanía en el Municipio de Atlixco.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

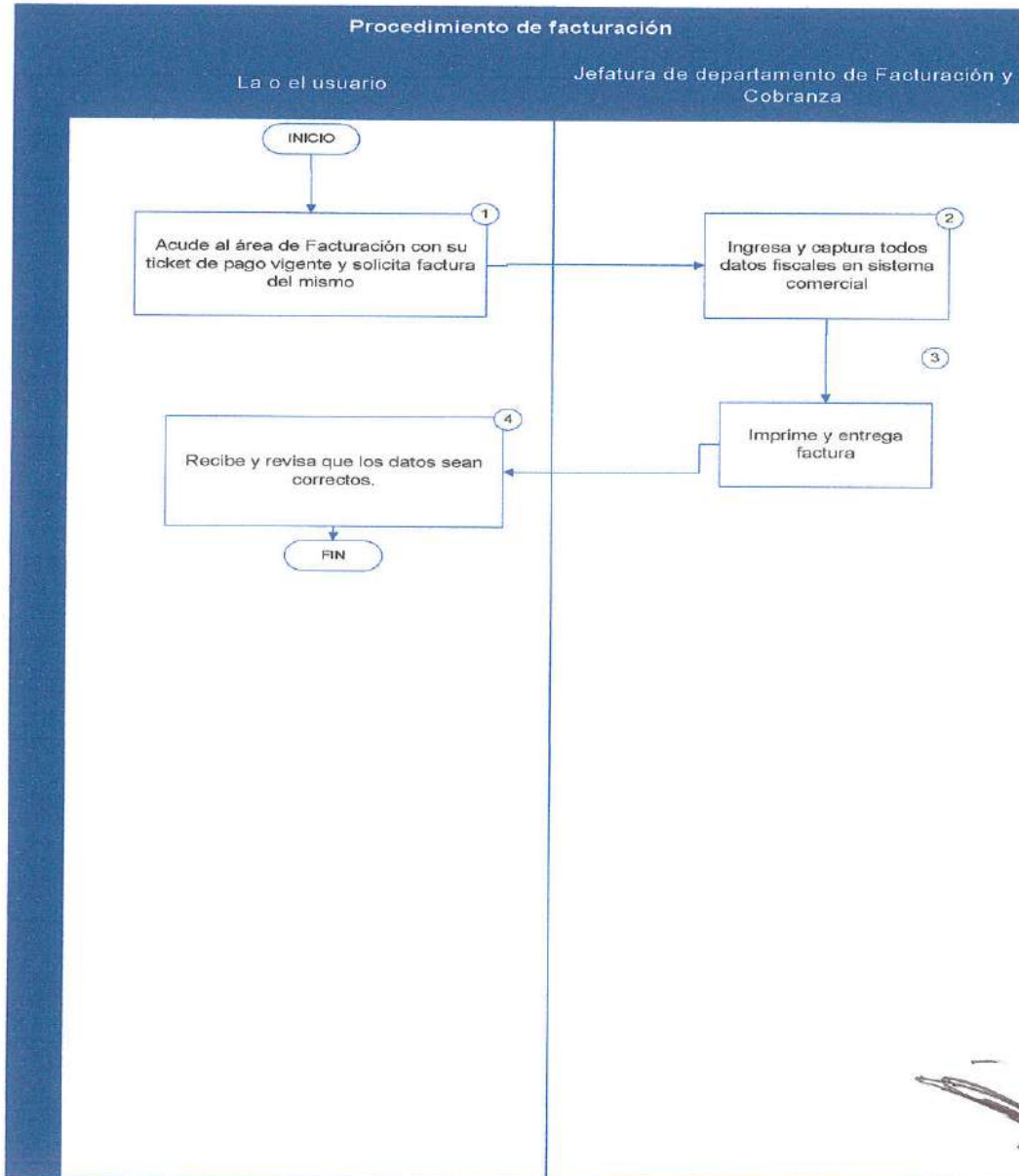
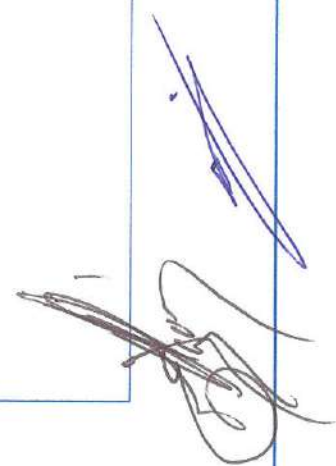
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar la atención a las y los usuarios de acuerdo con el manual de atención.</li><li>• Rectificar los datos capturados en el formato de factura antes de generar dicho documento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar prioridad de atención a mujeres embarazadas, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.</li><li>• Cuando la o el usuario requiera corrección o reemplazo de una factura lo deberá de realizar por escrito anexando su cedula fiscal a la que se le debe facturar en la que se puedan observar los datos de una forma clara y legible.</li><li>• En caso de que las o los usuarios no soliciten su factura individual, su pago será incluido en la facturación global.</li><li>• Los pagos realizados en el mes, serán facturados durante el mes en curso.</li><li>• No se podrá emitir facturas de pagos de meses anteriores.</li></ul>



### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o Usuario	1	Acudir al departamento de Facturación y Cobranza, solicita factura por la prestación de servicios proporcionados por el SOAPAMA, facilita datos fiscales.	Ticket de pago (sellado y firmado por cajero)
Jefatura de departamento de Facturación y Cobranza	2	Ingresar y capturar todos los elementos requeridos para emitir factura correspondiente en el sistema comercial VITAL	Formato de Factura Electrónica (VITAL)
Jefatura de departamento de Facturación y Cobranza	3	Imprimir y entregar la factura al usuario para su cotejo y envía por correo electrónico en formato PDF y XML.	Factura impresa
Usuaría o usuario	4	Recibir y revisar que los datos e importe de la factura sean los correctos	

**DIAGRAMA DE FLUJO**





## PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS

### 1. OPERACIÓN DE AGUA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

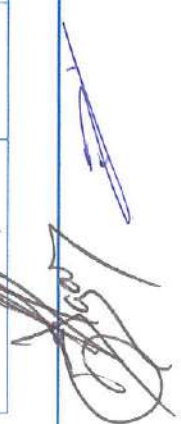
Contribuir con la operación de las instalaciones de la planta de tratamiento de aguas residuales, cumpliendo con la normativa aplicable, siguiendo y ejecutando las acciones necesarias para que el proceso de saneamiento se encuentre dentro de los parámetros evaluados por la autoridad regulatoria.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

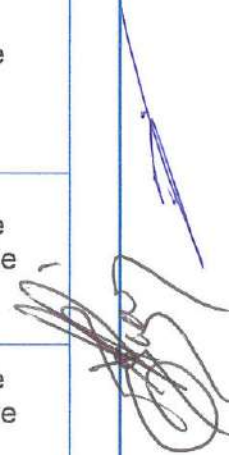
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>El personal involucrado ejecutara los procesos de saneamiento para cumplir con la norma oficial vigente. Realizar y cumplir con los procesos de saneamiento con que cuenta el sistema operador, verificando la funcionalidad adecuada de los equipos existentes, manipulando las válvulas y aplicando los químicos y/o sustancias necesarias para su saneamiento de las aguas residuales, así como ejecutando el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las instalaciones de los sistemas existentes de saneamiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>La Planta de Tratamiento opera las 24 horas del día, realizando paros técnicos en horas punta y cuando se requiera realizar algún mantenimiento mayor, como en el caso del mantenimiento anual y otros que resulten necesarios para el adecuado funcionamiento del proceso de saneamiento de aguas residuales.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	1	Elaborar programa de operación anual de las instalaciones de las plantas de tratamiento de aguas residuales	Programa anual de operación
Gerencia de Recursos Hídricos	2	Revisar y aprobar de programa de operación de las instalaciones de las plantas de tratamiento. Turna a la subgerencia	Autorización de programa anual
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	3	Entregar a Jefatura del Departamento de la Planta de tratamiento para su cumplimiento	Programa anual de operación
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	4	Recibir el programa anual de operación, revisar, analizar y ejecutar	Programa anual de operación
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	5	Conocer e instruir a operadores de los alcances del programa anual de operación de las P.T.A.R's	Programa anual de operación
Operadoras u operadores de Planta de Tratamiento	6	Verificar funcionamiento de los equipos en operación visual, auditivo y de tacto si así se requiere	Formato de verificación de equipos
Operadoras u operadores de Planta de Tratamiento	7	Identificar si funcionan correctamente los equipos	Formato de verificación de equipos
Operadoras u operadores de Planta de Tratamiento	8	Notificar a la Jefatura de la Planta para su conocimiento y atención en vaso de no funcionar adecuadamente	Reporte de anomalía
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	9	Recibir la notificación de anomalía por parte del operador en turno de la Planta	Reporte de anomalía



Jefatura del Departamento de Tratamiento y Operador de Planta de Tratamiento	10	Revisar, analizar y resolver el problema de operación y/o funcionalidad de las instalaciones internamente se ejecuta actividad 6	N/A
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	11	Notificar al Subgerente de Mantenimiento para pedir apoyo a otro departamento y dar solución de la anomalía y/o falla	Reporte de anomalía
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	12	Recibir la notificación y/o reporte de anomalía del problema que se presentó en las instalaciones de las P.T.A.R's para que la Gerencia de Recursos Hídricos solicite apoyo	Correo electrónico
Gerencia de Recursos Hídricos	13	Solicitar apoyo técnico y operativo a la Gerencia de Operación e Infraestructura para solucionar falla	Correo electrónico
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	14	Identificar si después de que el personal que se asignó para la reparación de la anomalía y/o falla se haya solucionado	Reporte de solución
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	15	Analizar y solucionar el problema hasta que este se haya resuelto, repetir actividades de la actividad 13 al 15 en caso de que no se haya resuelto el problema de la anomalía	Reporte de solución
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	16	De estar los equipos operando adecuadamente, tomar los parámetros eléctricos de los equipos	Reporte de operación de equipo
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	17	Controlar, monitorear y registrar en los formatos establecidos de los equipos electromecánicos en operación	Reporte de operación de equipo

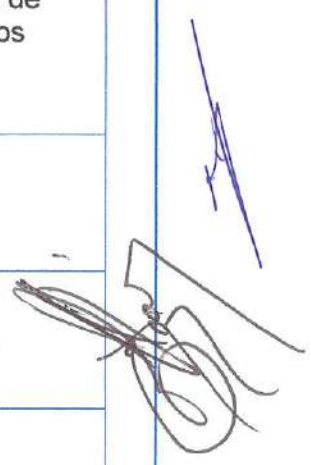




Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	18	Identificar si se ejecuta cambio de operación del equipo operando, por llegar a las horas programadas	Reporte de operación de equipo
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	19	Identificar el problema y/o causa de la anomalía. En caso de no haber realizado el cambio de equipo	Reporte de operación de equipo
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	20	Notificar a la Jefatura de la Planta anomalía para su revisión y atención, y ejecutar acciones a partir de actividad 9	Reporte de anomalía
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	21	Registrar en bitácora las condiciones de operación del equipo funcionando actualmente, si el cambio se ejecutó correctamente	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	22	Verificar el volumen de agua residual del influente. Conforme al programa	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	23	Identificar que el flujo o gasto del influente es el adecuado	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	24	Regular válvulas de compuerta de ingreso de las aguas residuales (influyente), y calibrar el volumen correcto para la adecuada operación de la Planta de tratamiento, en caso de no ser el flujo y/o gasto adecuado	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	25	Regular válvulas del cárcamo de bombeo de la línea de conducción al reactor U.A.S.B.	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	26	Realizar limpieza en las rejillas del pre tratamiento para que el flujo de las aguas residuales fluya sin restricciones	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	27	Retirar, recoger, almacenar hacia la disposición final de la basura y/o sólidos	Llenado de formatos



Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	28	Verificar el volumen distribuido en la línea de alimentación al reactor U.A.S.B.	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	29	Verificar el volumen si proporcional al gasto de llegada o ingreso a cada cámara	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	30	Regular las válvulas de las líneas de alimentación, verificándolo en la caratula del medidor de flujo de las líneas de alimentación de cada cámara del reactor U.A.S.B. en caso de no ser proporcional el volumen de las aguas residuales	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	31	Registrar en formatos de operación, así mismo si se realizó el ajuste con las válvulas de la línea de alimentación siempre y cuando el volumen sea correcto	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	32	Realizar la limpieza de los canales de distribución del reactor U.A.S.B., de los cuales se ejecutarán en forma periódica para evitar la obstrucción de los vertederos de distribución para que el flujo sea homogéneo a lo largo del canal	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	33	Recolectar lo sólidos retirados de los canales y trasladarlos a la zona de disposición final	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	34	Verificar el flujo de agua hacia el proceso de los filtros percoladores y este fluya adecuadamente	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	35	Identificar si el flujo es correcto	N/A



Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	36	Realizar la limpieza en el lugar de la obstrucción, para que este se retire y el flujo sea el correcto, en caso de no ser correcto el flujo	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	37	Verificar y/o revisar el correcto funcionamiento de los brazos distribuidores de los filtros percoladores en caso de que el flujo sea correcto	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	38	Identificar si funcionan correctamente	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	39	Realizar el mantenimiento correctivo de los brazos distribuidores, identificando el problema que lo causa para su corrección, en caso de no funcionar correctamente	Llenado de formatos y reportar al Jefe de planta
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	40	Verificar el correcto funcionamiento del cárcamo de recirculación de las aguas tratadas, si el funcionamiento de los brazos distribuidores es correcto	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	41	Identificar el funcionamiento correcto del cárcamo	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	42	Identificar el problema y/o anomalía y reparar el problema, en caso de no ser correcto el funcionamiento del cárcamo de recirculación	Llenado de formatos y reportar al jefe de planta
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	43	Realizar la limpieza de la instalación. Si es correcto el funcionamiento del cárcamo de recirculación	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	44	Recolectar y llevar a disposición final los residuos generados por el mantenimiento	N/A



Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	45	Verificar la calidad del agua tratada en el cárcamo de recirculación (muestreo interno de procesos unitarios)	Laboratorio de aguas residuales
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	46	Revisar el correcto funcionamiento del tanque sedimentador	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	47	Identificar si funciona correctamente	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	48	Identificar el problema y/o anomalía y corregir en caso de no funcionar adecuadamente	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	49	Realizar la limpieza y recolección de sólidos flotantes para su disposición fin, en caso de funcionar adecuadamente el tanque sedimentador	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	50	Realizar purga conforme al programa establecido, para retirar lodos sedimentados en el tanque	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	51	Identificar si la purga se realizó en forma exitosa	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	52	Identificar y resolver, en caso de no realizar la purga debido a la presencia de un problema y/o anomalía	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	53	Enviar agua tratada al tanque de contacto de cloro en caso de ejecutar la purga adecuadamente	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	54	Realizar limpieza de canal serpentín conforme al programa establecido	Llenado de formatos

Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	55	Revisar la dosificación del hipoclorito de sodio a las aguas residuales, realizar muestreo con comparador de cloro residual para identificar la concentración. (Se monitorea el volumen de hipoclorito de sodio almacenado, identificando en todo momento que deba de existir un mínimo de 2,000 litros, si está cerca de dicho volumen, notificar a la Jefatura de Planta, para solicitar el suministro del volumen necesario)	Llenado de formatos y toma de parámetros por el operador en turno y el laboratorio interno
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	56	Monitorear si la dosificación del hipoclorito de sodio es correcta	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	57	Corregir la dosificación en los parámetros aceptables que establece la norma oficial, en caso de no ser correcta la dosificación	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	58	Registrar el parámetro y el volumen de agua tratada del efluente, en bitácora de operación, en caso de ser correcta la dosificación del hipoclorito de sodio	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	59	Notificar a la Jefatura de la Planta que los insumos que se hayan terminado o estén por terminarse para su adquisición, en forma periódica	Llenado de formatos
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	60	Registrar en bitácora de operación todas las acciones y anomalías que se hayan presentado durante la jornada de trabajo dicha acción queda a cargo de la jefatura de planta	Bitácora de operación

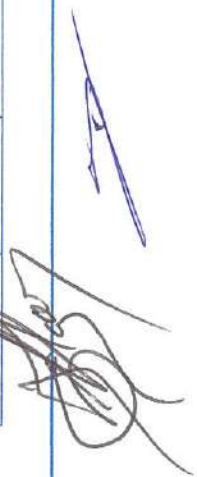
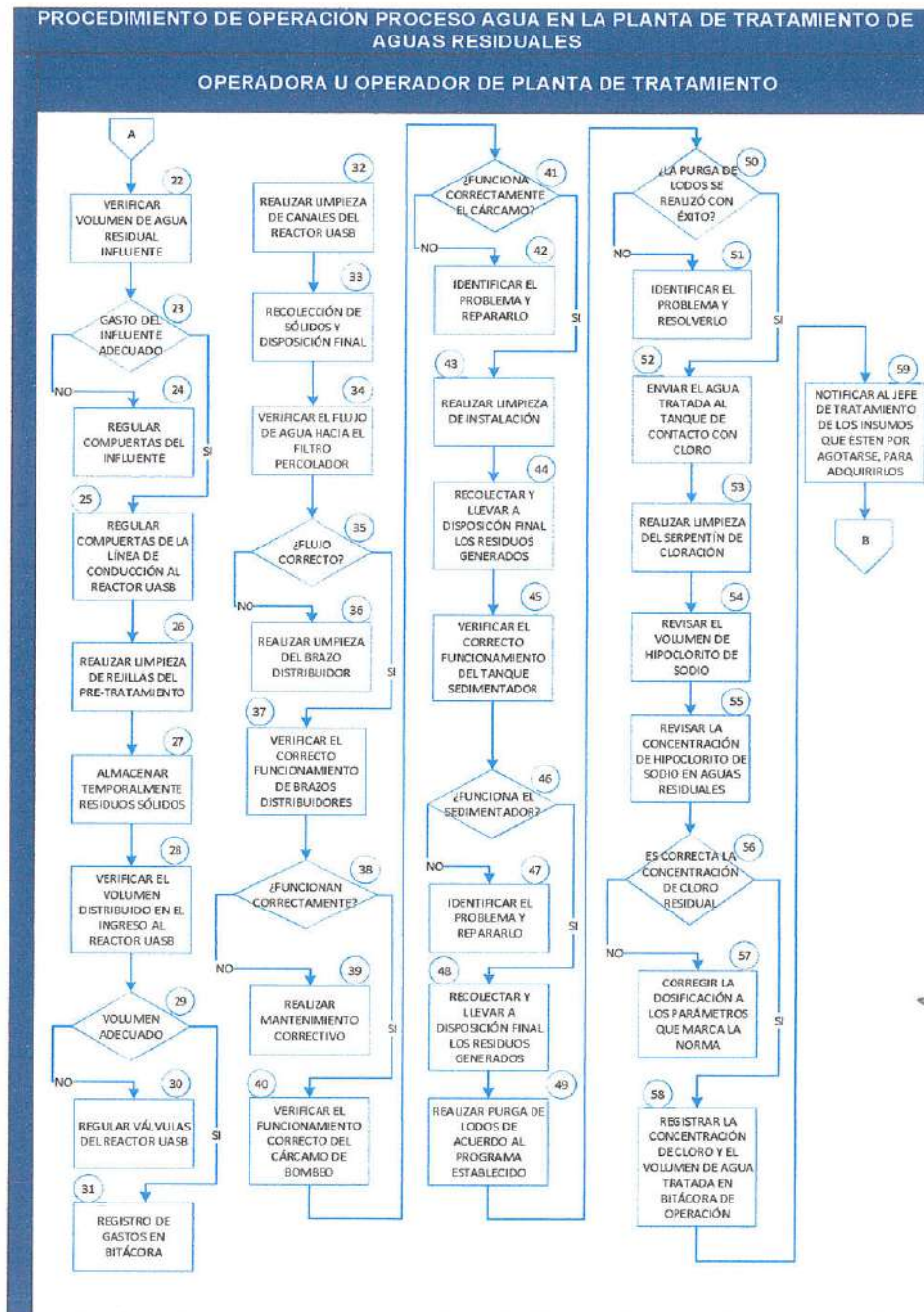
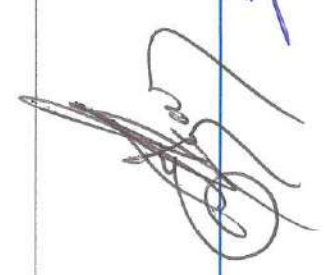
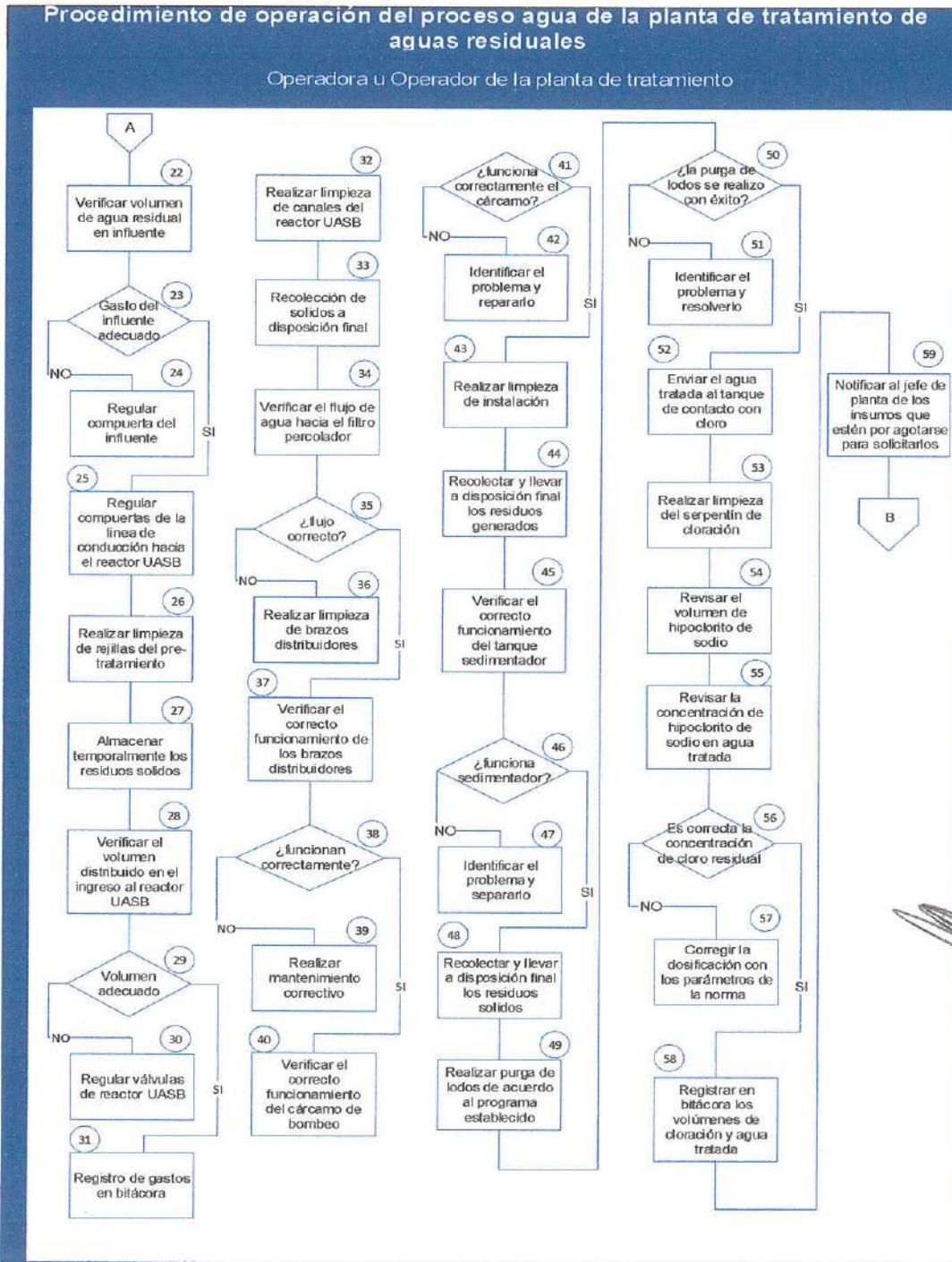


DIAGRAMA DE FLUJO





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD

**SOAPAMA** SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBGERENCIA DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 JEFEATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL Y COMARCAS  
**REGISTRO DE BARRIDOS DE CONTROL ELECTROMECÁNICO** PROCESO DE AGUA

OPERADOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

PUNTO	TURNO MAÑUTINO			TURNO NOCTURNO			VOLTAJE NOMINAL	OBSERVACIONES
	MANUAL	AUTOMATIZADO	ELAB.	MANUAL	AUTOMATIZADO	ELAB.		
BO-001							100V	PLANTA DE OPERACION
BO-002							100V	
BO-003							100V	
BO-004							100V	
BO-005							100V	
BO-006							100V	
BO-007							100V	
BO-008							100V	
BO-009							100V	
BO-010							100V	
BO-011							100V	
BO-012							100V	
BO-013							100V	
BO-014							100V	
BO-015							100V	
BO-016							100V	
BO-017							100V	
BO-018							100V	
BO-019							100V	
BO-020							100V	
BO-021							100V	
BO-022							100V	
BO-023							100V	
BO-024							100V	
BO-025							100V	

**SOAPAMA** SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBGERENCIA DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 JEFEATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL Y COMARCAS

OPERADOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

**AFOROS DE TURNO POR PERSONAL OPERADOR**

**LECTURAS DEL TOTALIZADOR EN INFLUYENTE MEDIDA ULTRASONICO**

HORA	LECTURAZION	SP%	LVA	TURNO	USADO
06:00	0.00			MAÑUTINO	
12:00	0.00			TURNO	
18:00	0.00			NOCTURNO	
24:00	0.00				04.00
00:00	0.00				08.00

**LECTURAS DEL TOTALIZADOR EN EFLUENTE CANAL PARSHALL**

**AFOROS DE TURNO POR PERSONAL OPERADOR**

HORA	LECTURAZION	SP%	LVA	TURNO	USADO
06:00	0.00			MAÑUTINO	
12:00	0.00			TURNO	
18:00	0.00			NOCTURNO	
24:00	0.00				04.00
00:00	0.00				08.00

**HORAS DE OPERACION DE LAS BOMBAS DEL CARGADO PRINCIPAL**

HORA	BOMBAS NUM. 1	BOMBAS NUM. 2	BOMBAS NUM. 3
06:00			
12:00			
18:00			
24:00			

**HORAS DE PARRIS OPERANTE EL TURNO**

HORA	TURNO MAÑUTINO	TURNO NOCTURNO
06:00		
12:00		
18:00		
24:00		

**HORAS DE OPERACION DE LAS BOMBAS DE RESIDUAL ALGUN**

HORA	RESIDUAL NUM. 1	RESIDUAL NUM. 2	RESIDUAL NUM. 3
06:00			
12:00			
18:00			
24:00			

**HORAS DE PARRIS OPERANTE EL TURNO**

HORA	TURNO MAÑUTINO	TURNO NOCTURNO
06:00		
12:00		
18:00		
24:00		

**SOAPAMA** SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBGERENCIA DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 JEFEATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL Y COMARCAS

**REPORTE DE ACTIVIDADES DE OPERADOR AGUA DE LA P.T.A.R.**

SERVIDOR: \_\_\_\_\_ TURNO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

OPERADOR DE PLANTA: \_\_\_\_\_

JEFEATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL Y COMARCAS

**SOAPAMA** SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBGERENCIA DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 JEFEATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL Y COMARCAS

**REPORTE DIARIO DE INYECTIO DE QUIMICO**

OPERADOR: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

PUNTO DE MUESTREO	MUESTRO DE	INFLUYENTE					MUESTRO DE	EFLUENTE					PUNTO DE MUESTRO
		06:00	12:00	18:00	24:00	00:00		06:00	12:00	18:00	24:00	00:00	
BO-001	1						BO-001						BO-001
BO-002	2						BO-002						BO-002
BO-003	3						BO-003						BO-003
BO-004	4						BO-004						BO-004
BO-005	5						BO-005						BO-005
BO-006	6						BO-006						BO-006
BO-007	7						BO-007						BO-007
BO-008	8						BO-008						BO-008
BO-009	9						BO-009						BO-009
BO-010	10						BO-010						BO-010
BO-011	11						BO-011						BO-011
BO-012	12						BO-012						BO-012
BO-013	13						BO-013						BO-013
BO-014	14						BO-014						BO-014
BO-015	15						BO-015						BO-015
BO-016	16						BO-016						BO-016
BO-017	17						BO-017						BO-017
BO-018	18						BO-018						BO-018
BO-019	19						BO-019						BO-019
BO-020	20						BO-020						BO-020
BO-021	21						BO-021						BO-021
BO-022	22						BO-022						BO-022
BO-023	23						BO-023						BO-023
BO-024	24						BO-024						BO-024
BO-025	25						BO-025						BO-025
BO-026	26						BO-026						BO-026
BO-027	27						BO-027						BO-027
BO-028	28						BO-028						BO-028
BO-029	29						BO-029						BO-029
BO-030	30						BO-030						BO-030



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO.  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 JEFE TITULAR DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CANTARIANAS  
**REGISTRO SEMANAL DE ACTIVIDADES**

**MANTENIMIENTO DIARIO.**

TURNOS	FECHA	MORNA	REJILLA		CARGANDO DE BOMBEO.	OBSERVACIONES.
			75 mm	25 mm		
1	30/07/2021	19:00	19:00			
			21:00			
			23:00			
2	31/07/2021	17:00	17:00			
			19:00			
			21:00			
3	01/08/2021	15:00	15:00			
			17:00			
			19:00			
4	02/08/2021	13:00	13:00			
			15:00			
			17:00			
5	03/08/2021	11:00	11:00			
			13:00			
			15:00			
6	04/08/2021	09:00	09:00			
			11:00			
			13:00			
7	05/08/2021	07:00	07:00			
			09:00			
			11:00			

Mantener siempre a los niveles de agua en los tanques de almacenamiento.  
 Mantener siempre a los niveles de agua en los tanques de almacenamiento.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO.  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CANTARIANAS  
**REPORTE DE GASTO EN F.T.A.R. CANTARIANAS**

FECHA	HORA	FECHA	HORA	PERSONAL
01/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
01/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
01/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
01/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
01/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
01/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
01/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
01/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
02/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
03/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
04/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
05/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
06/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
07/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
08/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
09/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
10/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	00:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	02:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	04:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	06:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	08:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	10:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	12:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	14:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	16:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	18:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	20:00			NUMERO OPERADOR
11/08/2021	22:00			NUMERO OPERADOR

RESUMEN DEL GASTO EN F.T.A.R. CANTARIANAS

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO.  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CANTARIANAS

**PLANEO DE MANTENIMIENTO EN 8 SEMANAS**

FECHA	SEMANA	FECHA INICIO	FECHA FIN	FECHA INICIO	FECHA FIN
01/08/2021	01	01/08/2021	07/08/2021	08/08/2021	14/08/2021
02/08/2021	02	15/08/2021	21/08/2021	22/08/2021	28/08/2021
03/08/2021	03	29/08/2021	04/09/2021	05/09/2021	11/09/2021
04/08/2021	04	12/09/2021	18/09/2021	19/09/2021	25/09/2021
05/08/2021	05	26/09/2021	02/10/2021	03/10/2021	09/10/2021
06/08/2021	06	13/10/2021	19/10/2021	20/10/2021	26/10/2021
07/08/2021	07	27/10/2021	03/11/2021	04/11/2021	10/11/2021
08/08/2021	08	17/11/2021	23/11/2021	24/11/2021	30/11/2021
09/08/2021	09	01/12/2021	07/12/2021	08/12/2021	14/12/2021
10/08/2021	10	14/12/2021	20/12/2021	21/12/2021	27/12/2021
11/08/2021	11	28/12/2021	03/01/2022	04/01/2022	10/01/2022
12/08/2021	12	11/01/2022	17/01/2022	18/01/2022	24/01/2022
13/08/2021	13	25/01/2022	31/01/2022	01/02/2022	07/02/2022
14/08/2021	14	08/02/2022	14/02/2022	15/02/2022	21/02/2022
15/08/2021	15	22/02/2022	28/02/2022	29/02/2022	06/03/2022
16/08/2021	16	07/03/2022	13/03/2022	14/03/2022	20/03/2022
17/08/2021	17	21/03/2022	27/03/2022	28/03/2022	04/04/2022
18/08/2021	18	04/04/2022	10/04/2022	11/04/2022	17/04/2022
19/08/2021	19	18/04/2022	24/04/2022	25/04/2022	01/05/2022
20/08/2021	20	02/05/2022	08/05/2022	09/05/2022	15/05/2022
21/08/2021	21	16/05/2022	22/05/2022	23/05/2022	29/05/2022
22/08/2021	22	30/05/2022	05/06/2022	06/06/2022	12/06/2022
23/08/2021	23	13/06/2022	19/06/2022	20/06/2022	26/06/2022
24/08/2021	24	27/06/2022	03/07/2022	04/07/2022	10/07/2022
25/08/2021	25	11/07/2022	17/07/2022	18/07/2022	24/07/2022
26/08/2021	26	25/07/2022	31/07/2022	01/08/2022	07/08/2022
27/08/2021	27	08/08/2022	14/08/2022	15/08/2022	21/08/2022
28/08/2021	28	22/08/2022	28/08/2022	29/08/2022	04/09/2022
29/08/2021	29	05/09/2022	11/09/2022	12/09/2022	18/09/2022
30/08/2021	30	19/09/2022	25/09/2022	26/09/2022	02/10/2022
31/08/2021	31	03/10/2022	09/10/2022	10/10/2022	16/10/2022

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO.  
 GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
 SUBDIRECCIÓN DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CANTARIANAS

**REPORTE DE GASTO EN 8 SEMANAS**

FECHA	HORA	MANTENIMIENTO		TOTAL	TOTAL	OBSERVACIONES
		FECHA	HORA			
01/08/2021	08:00					
01/08/2021	10:00					
01/08/2021	12:00					
01/08/2021	14:00					
01/08/2021	16:00					
01/08/2021	18:00					
01/08/2021	20:00					
01/08/2021	22:00					
02/08/2021	00:00					
02/08/2021	02:00					
02/08/2021	04:00					
02/08/2021	06:00					
02/08/2021	08:00					
02/08/2021	10:00					
02/08/2021	12:00					
02/08/2021	14:00					
02/08/2021	16:00					
02/08/2021	18:00					
02/08/2021	20:00					
02/08/2021	22:00					
03/08/2021	00:00					
03/08/2021	02:00					
03/08/2021	04:00					
03/08/2021	06:00					
03/08/2021	08:00					
03/08/2021	10:00					
03/08/2021	12:00					
03/08/2021						





## 2. OPERACIÓN DE LODOS EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir con la operación de las instalaciones de la planta de tratamiento de aguas residuales, cumpliendo con la normativa aplicable vigente, siguiendo y ejecutando las acciones necesarias para que el proceso de saneamiento se encuentre dentro de los parámetros evaluados por la autoridad regulatoria.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>El personal involucrado ejecutara los procesos de saneamiento para cumplir con la norma oficial vigente. Realizar y cumplir con los procesos de saneamiento con que cuenta el sistema operador, verificando la funcionalidad adecuada de los equipos existentes, manipulando las válvulas y aplicando los químicos y/o sustancias necesarias para su saneamiento de las aguas residuales, así como ejecutando el mantenimiento preventivo de las instalaciones para que este no presente anomalías y fallas continuas durante la operación de los sistemas existentes de saneamiento.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>La operación de lodos se realiza con base en los parámetros de diseño de la P.T.A.R. y el criterio del jefe de tratamiento de aguas residuales y operadores de la planta, para determinar el volumen de lodos que se deben purgar y deshidratar para retirar del sistema de saneamiento.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	1	Elaborar programa de operación anual de las instalaciones de las plantas de tratamiento de aguas, proceso lodos	Programa anual de operación lodos
Gerencia de Recursos Hídricos	2	Revisar y aprobar de programa de operación de las instalaciones de las plantas de tratamiento turna a la o el Subgerente	Autorización de programa anual
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	3	Entregar a la Jefatura de Tratamiento de Aguas residuales para su cumplimiento	Programa anual de operación lodos
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	4	Recibir el programa anual de operación, revisar, analizar y ejecutar	Programa anual de operación lodos
Jefatura del Departamento de Tratamiento de Aguas Residuales	5	Instruir a operadores cumpliendo el programa anual de operación de las Plantas de tratamiento	Programa anual de operación lodos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	6	Conocer los alcances del programa de operación anual de la Planta de Tratamiento específicamente con los lodos producto del saneamiento	Programa anual de operación lodos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	7	Verificar la concentración de lodos en los módulos del reactor U.A.S.B.	Llenado de formato y toma de muestra por laboratorio interno
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	8	Identificar que modulo del reactor U.A.S.B. se deberá de ejecutar la purga por la presencia de exceso de lodos digeridos	Llenado de formato y reporte de laboratorio interno
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	9	Registrar en bitácora los parámetros identificados de la concentración de lodos acumulados en los módulos del reactor U.A.S.B.	Llenado de formato y reporte de laboratorio interno



Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	10	Realizar purga de lodos del módulo del reactor U.A.S.B. correspondiente	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	11	Purgar modulo programado en el tanque de almacenamiento vacío	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	12	Registrar purga programada del siguiente modulo del reactor U.A.S.B.	Llenado de formato y reporte de laboratorio interno
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	13	Introducir aire a los lodos en el tanque de acondicionamiento y/o preparación	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	14	Preparar y agitar polímero catiónico para la incorporación a los lodos a desaguar	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	15	Mezclar el polímero con los lodos para su proceso de desaguado	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	16	Realizar permeado de la banda del filtro prensa	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	17	Verificar que el equipo opere de forma normal	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	18	Identificar el problema y/o anomalía por medio del operador en caso de que el equipo no esté operando de manera normal	Reporte de anomalía
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	19	Notificar al Jefe de la Planta para su conocimiento, atención y solución, en caso de no encontrar anomalía y/o falla	Reporte de anomalía



Jefatura del Depto. de Tratamiento de Aguas Residuales	20	Recibir la notificación de anomalía por parte del Operador en turno de Planta de Tratamiento	Reporte de anomalía
Jefatura del Depto. de Tratamiento de Aguas Residuales	21	Notificar al Subgerente de Saneamiento para su apoyo y solución de la anomalía y/o falla	Reporte de anomalía
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	22	Recibir la notificación y/o reporte de anomalía del problema que se presentó en las instalaciones de la Planta de tratamiento	Reporte de anomalía
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	23	Revisar, analizar y solicitar apoyo a la Gerencia de Operación e infraestructura para resolver el problema de anomalía y/o falla	Correo electrónico a Gerencia de Operación e Infraestructura
Gerencia de Recursos Hídricos	24	Solicitar apoyo de personal técnico para solución de falla	Correo electrónico a la Gerencia de Operación e Infraestructura
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	25	Identificar si después de que el personal que se asignó para la reparación de la anomalía y/o falla se haya solucionado	Reporte de solución
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	26	Revisar, analizar y solucionar el problema hasta que este se haya resuelto, repetir actividades de la actividad 24 al 26, en caso de no resolver el problema de la anomalía y/o falla	Reporte de solución
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	27	Notificar a la Jefatura de la P.T.A.R. para que ejecute a partir de la actividad 17 de este manual de procedimiento, si los equipos están operando adecuadamente	Reporte de operación de equipo
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	28	Hidratar la banda para la correcta operación del equipo, en caso de que el equipo de filtro banda se encuentra operando adecuadamente	N/A



Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	29	Verificar que el desaguado de lodos se lleve correctamente	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	30	Continuar si la operación es correcta	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	31	Suspender la operación del equipo y acondicionar los lodos para que el proceso se realice adecuadamente, ejecutando las actividades de este manual de procedimiento desde la actividad 13, en caso de no ser correcta la operación del desaguado de lodos	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	32	Continuar con el desaguado de lodos con el equipo, si se encuentra operando adecuadamente el filtro banda	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	33	Concentrar los lodos en el contenedor para su traslado al área de almacenamiento	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	34	Trasladar los lodos con el equipo establecido hasta el área de almacenamiento temporal durante la jornada laboral	N/A
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	35	Registrar en la bitácora de operación el volumen de lodos desaguados producidos en la jornada de trabajo	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	36	Verificar si está lleno el área de almacenamiento	Solicitar apoyo de equipo retroexcavadora
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	37	De ser el caso de no encontrarse lleno continuar almacenando los lodos y continuar operando desde la actividad 17	N/A



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

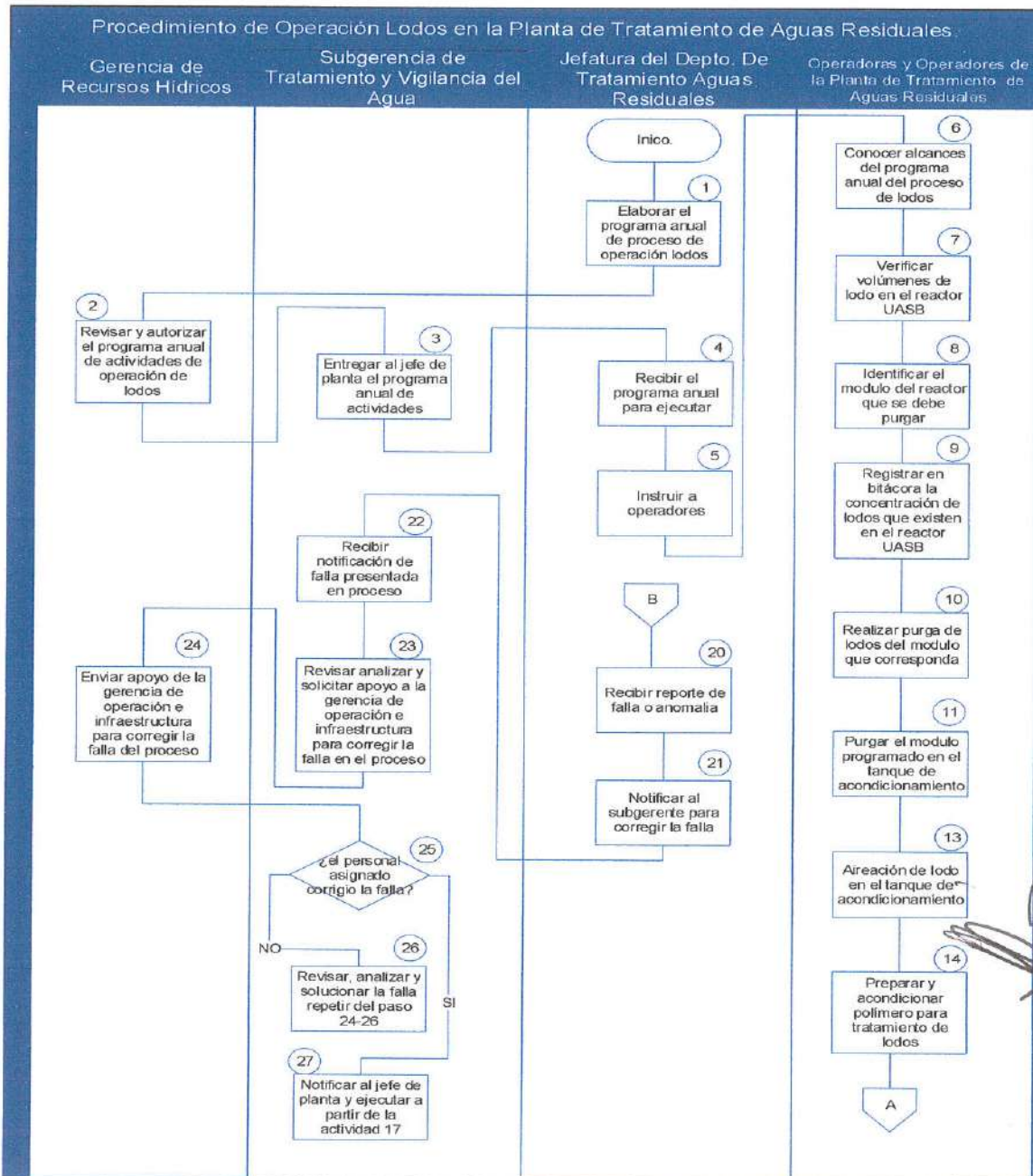
Fecha de  
actualización:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

JULIO 2021

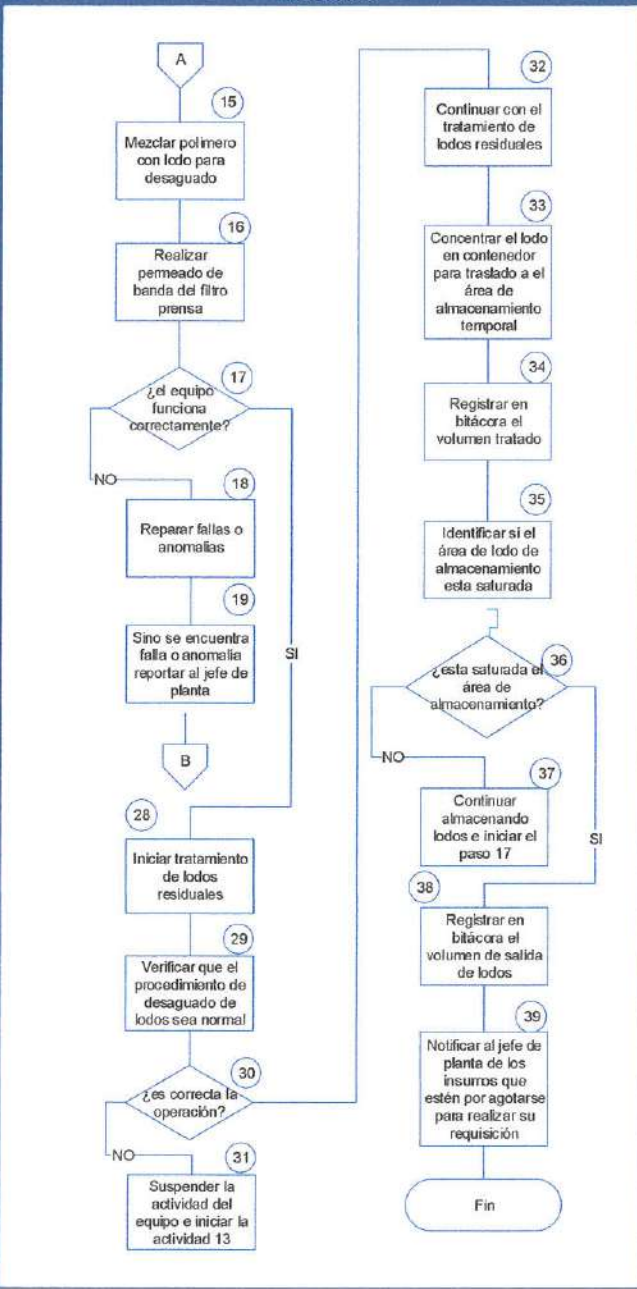
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	38	Registrar en bitácora de operación de lodos el volumen y retiro de lodos en las fechas ejecutadas	Llenado de formatos
Operadoras u Operadores de Planta de Tratamiento	39	Notificar a la Jefatura de la P.T.A.R. de los insumos que se hayan terminado o estén por terminarse para su adquisición, en forma periódica	Reporte de consumo de insumos

DIAGRAMA DE FLUJO





Procedimiento de Operación Lodos en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales.  
 Operadoras y Operadores de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales







SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

## REGISTROS DE CALIDAD



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE ATlixco.  
GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS.  
SUBGERENCIA DE SANEAMIENTO.  
JEFATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CANTARRANA S.

REGISTRO DE TABLEROS DE CONTROL ELECTROMECHANICO.

PROCESO DESHIDRATADO DE Lodos

OPERADOR: \_\_\_\_\_ T.M.: \_\_\_\_\_  
OPERADOR: \_\_\_\_\_ T.N.: \_\_\_\_\_

EQUIPO.	TURNO MATUTINO			TURNO NOCTURNO			H.P.	VOLTAGE NOMINAL	OBSERVACIONES.
	MANUAL	AUTOMATICO	FUERA	MANUAL	AUTOMATICO	FUERA			
Bomba granifloros DC 1							1.1443 BAR	440 V.	
Bomba granifloros							1.1443 BAR	440 V.	
Bomba de 12000							5 H.p.	440 V.	
Bomba de 12000							5 H.p.	440 V.	
Bomba de 12000							5 H.p.	440 V.	
Bomba de 12000							5 H.p.	440 V.	
Bomba de 12000							5 H.p.	440 V.	
Bomba de 12000							5 H.p.	440 V.	
Hidroneumatico									
Sistema de gobierno con limitador de nivel							0.75 Bar	440 V.	
Sistema de gobierno con limitador de nivel							0.75 Bar	440 V.	
Bomba de polimeros							0.5 H.p.	110 V.	
Bomba de polimeros							0.5 H.p.	110 V.	
Filtro BIONDO									
Compresor 3 (MEXCALSOBEL)							5 H.p.	110 V.	
Compresor 2 (PKC CANTARRANA)							1.5 H.p.	110 V.	



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco.  
GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS.  
SUBGERENCIA DE SANEAMIENTO.  
JEFATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL.  
FECHA:

REPORTE DE ACTIVIDADES DE OPERADOR Lodos DE LA P.T.A.R.

NOMBRE: \_\_\_\_\_ TURNO: \_\_\_\_\_

REVISADO:  
OPERADOR DE PLANTA DE TRATAMIENTO

SUPERVISADO:  
ING. ALFONSO E. TAPIA GÓMEZ,  
JEFE DE PLANTA

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

Página |

216



### 3. CULTURA DEL AGUA

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir a consolidar la participación de los usuarios, la sociedad organizada, promoviendo en los ciudadanos actividades encaminadas a generar una conciencia sobre la cultura del pago por los servicios del agua, drenaje y saneamiento, así como el buen manejo del vital líquido.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>La unidad de cultura del agua se encargará de fomentar la participación social de la comunidad en acciones que competen al buen uso y conservación del recurso agua.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Las estrategias serán planteadas por la titular del área de cultura del agua, en coordinación con su jefa o jefe inmediato superior, para ser aprobadas por la o el titular de la Gerencia y supervisadas por la o el titular de la Subgerencia.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de Cultura del Agua	1	Seleccionar y contactar a las escuelas, asociaciones o agrupaciones que se interesen por las pláticas de cultura del agua en el mes	Vía Telefónica y/o solicitud de actividad
Responsable de Cultura del Agua	2	Generar programa de solicitudes del mes y entrega a su jefe inmediato para su aprobación	Programa
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua.	3	Recibir el programa y analizar la logística y entregar a la Gerencia de Recursos Hídricos para su aprobación final	Programa
Gerencia de Recursos Hídricos	4	Autorizar el programa para que se ejecute en tiempo y forma. Turnar a Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	Programa
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua.	5	Acordar las actividades programadas con la responsable de cultura del agua y da las indicaciones de la Gerencia	N/A
Responsable de Cultura del Agua	6	Contactar vía telefónica al director de la escuela, asociación o agrupación programada para ultimar detalles de la plática o Taller	Vía Telefónica
Responsable de Cultura del Agua	7	Realizar la presentación de la plática de cultura del agua ( tema, materiales)	Presentación
Responsable de Cultura del Agua	8	Preparar material didáctico y equipo necesario para realizar la plática (Proyecciones, audiovisuales, dinámicas)	Materiales Didácticos
Gerencia de Recursos Hídricos	9	Trasladar al sitio programado para impartir taller. Con la autorización de la Gerencia y con apoyo del personal	N/A
Responsable de Cultura del Agua	10	Impartir plática o Taller de cultura del agua	N/A



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

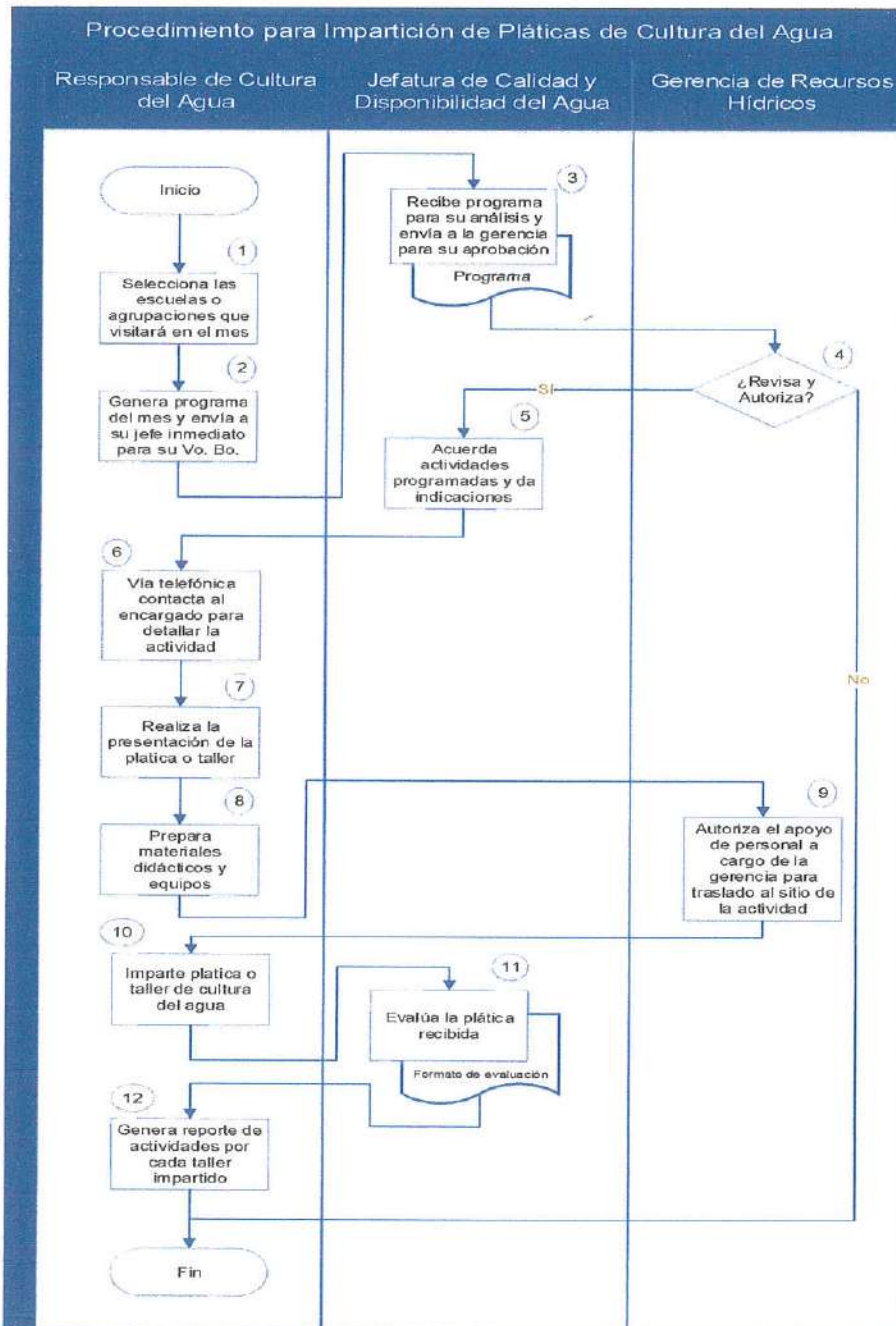
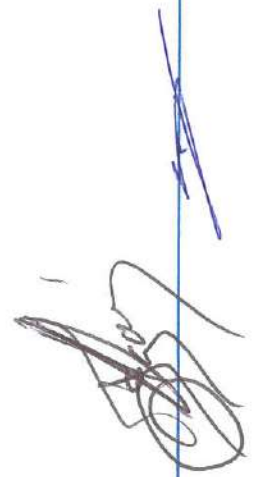
Fecha de  
actualización:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

JULIO 2021

Responsable de Cultura del Agua	11	Evaluar la plática de Cultura del Agua, con el fin de establecer la comprensión del tema por parte de los participantes	Formato de evaluación
Responsable de Cultura del Agua	12	Generar un reporte de actividades por Taller o plática	Reporte de actividad

DIAGRAMA DE FLUJO

**REGISTROS DE CALIDAD**

**SOAPAMA Agua**

**TALLER DE CULTURA DEL AGUA**

Fecha: 20 de Julio de 2021  
 Escuela: Escuela Primaria  
 Director: María Elena  
 Nombre del docente responsable: María Elena  
 Nombre de agente social responsable: María Elena  
 Número de grupo de estudiantes: 10

Las actividades realizadas del taller:

*El taller se realizó en un aula de una escuela primaria, con la participación de 10 estudiantes de tercer grado. Se realizaron actividades de sensibilización sobre la importancia del agua y el cuidado del medio ambiente. Se realizaron actividades de dramatización y se escuchó una canción sobre el agua. Al finalizar el taller, se entregó un folleto informativo a cada uno de los estudiantes.*

Nombre del Profesor de grupo: María Elena  
 Lic. María Elena Coua Zárate  
 Director General

**SOAPAMA Agua**

Plan de Actividades e Evaluación general

Taller de Cultura del Agua

Nombre de la escuela: Escuela Primaria  
 Fecha: 20 de Julio de 2021  
 Hora de inicio del Taller: 8:00 AM

	Méx	Batem	Región	Méx
Asistencia de docentes	10			
Asistencia de alumnos	10			
Asistencia de padres	0			
Asistencia de otros	0			
Asistencia de visitantes	0			

*María Elena Coua Zárate*  
 Director General



**REPORTE DE TALLER DE CULTURA DEL AGUA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

**REPORTE EJEMPLO**

Se realizaron 6 talleres de cultura del agua y cuidado del medio ambiente en el municipio de Atlixco, Jalisco, durante el mes de julio de 2021. Los talleres se realizaron en las escuelas de Atlixco, Jalisco, y participaron 60 estudiantes de tercer grado.

Los talleres se realizaron en un aula de una escuela primaria, con la participación de 10 estudiantes de tercer grado. Se realizaron actividades de sensibilización sobre la importancia del agua y el cuidado del medio ambiente. Se realizaron actividades de dramatización y se escuchó una canción sobre el agua. Al finalizar el taller, se entregó un folleto informativo a cada uno de los estudiantes.

Nombre del Profesor de grupo: María Elena  
 Lic. María Elena Coua Zárate  
 Director General

*[Handwritten signature and scribbles]*



## 4. EVENTOS DE CULTURA DEL AGUA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Lograr que la población Atlixquense en general, tenga más conocimientos sobre el tema del agua con la finalidad de que adopten actitudes, hábitos racionales y responsables con respecto al uso del agua.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• La unidad de cultura del agua elaborará un informe de cada evento, señalando las actividades más relevantes desarrolladas por dicha área.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los eventos sobre la difusión de Cultura del Agua y los relativos al medio ambiente que lleve a cabo el SOAPAMA serán de carácter gratuito.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de Cultura del Agua	1	Elaborar el Plan de actividades de cada evento de cultura del agua y/o medio ambiente, de acuerdo a lo establecido en la ficha técnica	Ficha del evento
Responsable de Cultura del Agua	2	Presentar el Plan a su superior Jerárquico detallando los aspectos a considerar para el buen desarrollo del mismo	Programa
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua	3	Revisar el plan, detallándolo y ajustándolo en caso necesario y entrega a la o el Subgerente	Programa
Subgerente de Tratamiento y Vigilancia del Agua	4	Presentar y explicar el plan a la Gerencia de Recursos Hídricos, detallando los aspectos relevantes	Programa
Gerencia de Recursos Hídricos	5	Revisar y en su caso ajustar el plan considerando la disponibilidad de recursos económicos, materiales y de personal	Programa
Gerencia de Recursos Hídricos	6	Solicitar al Titular de la Coordinación General la autorización y aprobación para realizar el evento, informando la logística y las condiciones para efectuar el evento	Programa
Titular de la Coordinación General	7	Valorar la propuesta para decidir si es factible ejecutarla o no	N/A
Titular de la Coordinación General	8	Decidir si es factible o no	N/A
Titular de la Coordinación General	9	Cancelar la ejecución del plan y finaliza el procedimiento, en caso negativo	N/A
Titular de la Coordinación General	10	Indicar la participación correspondiente de las áreas, que estén involucradas, en caso positivo	N/A

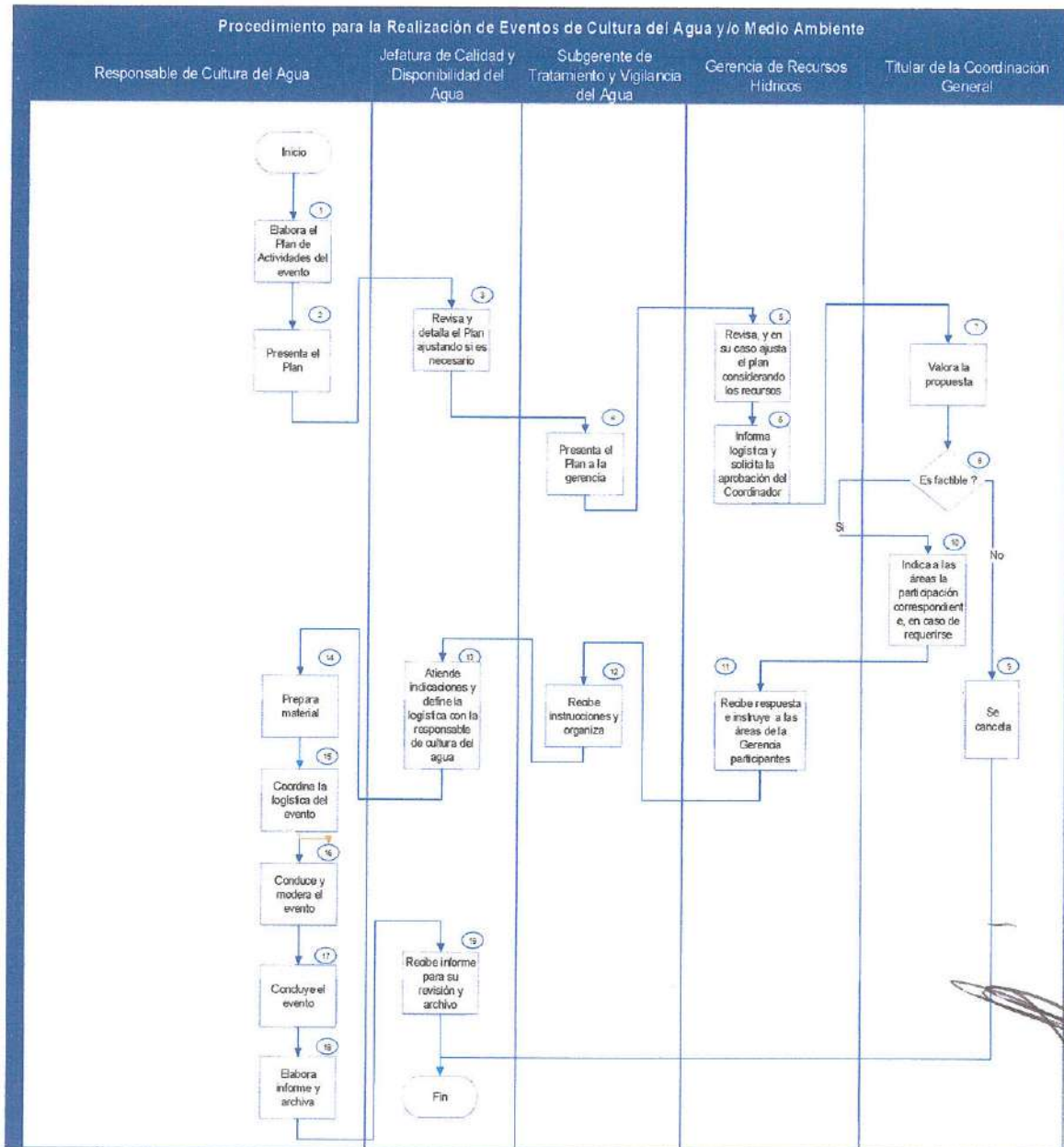




Gerencia de Recursos Hídricos	11	Enviar la decisión y en caso favorable instruye a su personal para la realización de las actividades	N/A
Subgerente de Tratamiento y Vigilancia del Agua	12	Recibir instrucciones de la Gerencia de Recursos Hídricos e informa a la Jefatura de Calidad y Disponibilidad del agua	N/A
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua	13	Atender las indicaciones y coordina con la responsable de cultura del agua la logística del evento	Solicitud de materiales
Responsable de Cultura del Agua	14	Preparar el material que se empleará para el evento	Materiales
Responsable de Cultura del Agua	15	Coordinar la logística del evento, realiza la convocatoria e invitaciones a participantes del evento, elabora el registro de participantes	Invitaciones/ hojas de registro
Responsable de Cultura del Agua	16	Conducir el evento, moderando y coordinando las intervenciones respectivas	Orden del día
Responsable de Cultura del Agua	17	Concluir el evento, agradeciendo la participación de los invitados	N/A
Responsable de Cultura del Agua	18	Elaborar un informe del evento y entrega a su jefe inmediato	Informe
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua.	19	Recibir reporte de las acciones y hechos del evento para su archivo	Informe.



DIAGRAMA DE FLUJO





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD



FICHA INFORMATIVA

CURSO DE CAPACITACION

**Nombre:**  
Capacitación en tema de Reforestación.

**Fecha:**  
29 de mayo del 2021.

**Hora:**  
10:00 am.

**Lugar:**  
Salón de Consejeros del Soapama.

**Impartió el Curso:**  
Secretaría del Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial del Gobierno del Estado de Puebla.

**Capacitador:**  
Ing. Sergio Hernández Covarrubias, Analista de la Dirección Forestal de la Secretaría del Medio Ambiente y Ordenamiento Territorial del Gobierno del Estado de Puebla.

**Participan en el curso:**  
Ejecutivos de San Juan Tlanguismanalco, integrantes del grupo Eco Camp, Abysa tu Tierra, Jóvenes Construyendo el Futuro y el Presidente Auxiliar de la Magdalena Axcocapan.

**Objetivo de la capacitación:**  
Proporcionar los conocimientos e información básica para llevar a cabo una reforestación exitosa, como una actividad prioritaria que llevara a cabo el Soapama en este año en materia ambiental para dar cumplimiento con el EJE 4: "Educación Hidrica y Sustentabilidad" del Plan de Desarrollo Soapama 2018-2021.



ORDEN DEL DÍA  
CAPACITACION EN REFORESTACION

- 9:55 a.m.**  
Recepción de participantes en la Capacitación
- 10:00 a.m.**  
Recepción del capacitador
- 10:16 a.m.**  
Mensaje de bienvenida a cargo del Director General del SOAPAMA, Lic. Edgar Moranchol Carreto.
- 10:20 a.m.**  
Inicio del Curso
- 11:00 a.m.**  
Coffee Break
- 11:30 a.m.**  
Preguntas y respuestas
- 11:40 a.m.**  
Entrega del Reconocimiento al capacitador
- 12:00 hrs.**  
Clausura



SECRETARÍA  
DEL MEDIO AMBIENTE Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL

Datos generales del evento	
Nombre del evento	REFORESTACIÓN SOAPAMA 2021 (MEMORANDO AUXILIO, Protegiendo una Microcuenca)
Dependencia/Unidad/Área que propone el evento	SOAPAMA
Fecha y día propuesta del evento	Fecha: 22 de junio 2021 Fecha límite sugerida: 25 de junio 2021
Horario de Inicio	9:00 a.m. Horario de término: 12:00 pm Duración del evento: 3 h.
Horario de salida del Director General	9:55 a.m. Código de Ventanilla: Ejes, portafolio de merced, febrero a 2021
Dirección del evento (Dirección completa)	Eje de San Juan Tlanguismanalco presso San Francisco Buenavista
Tipo de Evento	<input type="checkbox"/> Fiestas <input type="checkbox"/> Museo <input type="checkbox"/> Cultura del Agua <input type="checkbox"/> Político <input type="checkbox"/> Ceremonia <input type="checkbox"/> Rendición de Cuentas <input type="checkbox"/> Firma de Acuerdo / Convenio (lineas) <input type="checkbox"/> Otro: Reforestación 2021 en apoyo de la microcuenca
Objetivo del evento, Justificación para evaluación del Director	Ofundir los trabajos de SOAPAMA en materia de restauración y reforestación en áreas degradadas de la microcuenca de la región de Atlixco con el fin de mitigar los efectos del cambio climático, y de conservar las zonas prioritarias para la recarga del acuífero proporcionando la protección de los recursos hídricos y cuerpos de agua.
Objetivos del Soapama	<input type="checkbox"/> 1. Cobertura territorial <input checked="" type="checkbox"/> 4. Educación hídrica y sustentabilidad <input type="checkbox"/> 2. Fortalecimiento e desarrollo institucional <input type="checkbox"/> 5. Otro <input type="checkbox"/> 3. Vinculación y gestión estratégica
Impacto (Beneficiarios sociales, involucrados y/o de seguridad)	Sección de Promoción la participación ciudadana, cuando voluntades de Ejecutivos, vecinos de la localidad, beneficiarios y personal del Sistema Operador para la protección, conservación y mejoramiento de las pequeñas cuencas hidrográficas ambientales. Cumplimiento y optimización de la línea de acción que establece el agua a la Región de Atlixco, con el objetivo de garantizar agua a las futuras generaciones, sin poner en riesgo la salud y el ambiente de la población.



SECRETARÍA  
DE ECONOMÍA

Título y tipo de beneficiarios	Indicados 100 mil habitantes de la Región de Atlixco y Tlanguismanalco
Motivos de inversión y procedencia	N/A
Antecedentes del evento (Primer vez o renovación/avance acumulado)	<p>Desde el 2009 el SOAPAMA ha implementado actividades de reforestación en la zona del Volcán Popocatepetl.</p> <p>En el 2017 se firmó un convenio de colaboración entre el SOAPAMA y la COMAFOR Convirtiendo el SOAPAMA en el Ser-Organismo en el Estado de firmar un convenio bajo el Programa de Pago de Servicios Ambientales. Este convenio estuvo vigente durante el 2017 y 2018.</p> <p>En el 2019 el SOAPAMA continuó con los trabajos de Reforestación y Mantenimiento de la Microcuenca al sembrar 5,650 árboles, con recursos propios, en los ejidos de San Baltazar Ahmoxyay, San Pedro Ahmoxyay y San Juan Tlanguismanalco.</p> <p>En 2020, con la situación de la pandemia por COVID-19 ajustamos las metas propuestas, sin embargo, hemos logrado plantar 1,000 árboles, plantados por la Secretaría del Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial, del estado de Puebla, en la zona del volcán Popocatepetl.</p>
Descripción del evento, datos clave e información relevante para mensaje del Director General (Obligatorio)	<p>En el 2021, el SOAPAMA logra reinstalar su Plan de Reforestación, como acción prioritaria retomando su gran compromiso con el medio ambiente, gestionando la donación de árboles ante la Secretaría del Medio Ambiente, Desarrollo Sustentable y Ordenamiento Territorial (COMAFOR) del gobierno de Puebla, gracias al apoyo que el SOAPAMA ha recibido constantemente en temas ambientales, ha hecho a días anteriores, 7,500 árboles de las especies (pinoles), como: Pino Mexicano (Pinus montezumae), Pino Blanco (Pinus pseudostrobus) y Encino (Quercus sp.) muchos que fueron destinados de la siguiente manera:</p> <p>1) Eje San Juan Tlanguismanalco (1000 árboles pino blanco y Encino), Microcuenca la Icona</p> <p>2) Eje San Pedro Ahmoxyay (500 árboles de pino mexicano y 200 encinos), Microcuenca Contreras.</p>
Riesgos políticos/ sociales	Ninguno



## 5. RECEPCIÓN DE HIPOCLORITO DE SODIO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir hipoclorito de sodio suministrado por las o los proveedores con la calidad requerida.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Se recibe el producto en horario de lunes a viernes de 8:00 am a 14:00 pm. Se analizará acorde a la NMX-AA-124-SCFI-2006 POTABILIZACIÓN DEL AGUA PARA USO Y CONSUMO HUMANO – HIPOCLORITOS DE SODIO Y CALCIO – ESPECIFICACIONES Y MÉTODOS DE PRUEBA.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se le practicarán al menos dos pruebas de calidad acorde a la normativa, siendo estas: densidad y concentración.</li><li>Si no cumple ambas no se acepta el producto.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Recursos Hídricos	1	Informar la llegada del hipoclorito a la subgerencia, para realizar la logística correspondiente	N/A
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	2	Informar de la llegada del producto a la Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	Vía telefónica
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua	3	Designar a la persona responsable para realizar el análisis, dándole la indicación y detalles correspondientes	Indicaciones de forma telefónica
Responsable de Calidad del Agua Potable / Residual	4	Recibir indicaciones y preparar sus materiales para realizar la toma de muestra al tanque cisterna que entregue el producto en la fecha señalada	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable / Residual	5	Verificar que el carro cisterna cuente con los sellos correspondientes 5.1 ¿tiene los sellos? Si: quitar los sellos, abrir la válvula y coleccionar la muestra de hipoclorito. No: Informa al titular de la Gerencia de Recursos Hídricos para su validación	Evidencia fotográfica
Responsable de Calidad del Agua Potable / Residual	6	Realizar las pruebas de densidad y concentración en el laboratorio de la Planta siguiendo la metodología establecida en la Norma Mexicana NMX-124-SCFI vigente y notificar los resultados a la jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua	Pruebas laboratorio
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua.	7	Comparar los resultados obtenidos contra los requisitos mínimos establecidos en la NMX-124-SCFI vigente 7.1 ¿Cumple con lo establecido? Si: autorizar descarga	Requisitos NMX-124-SCFI

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

228



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

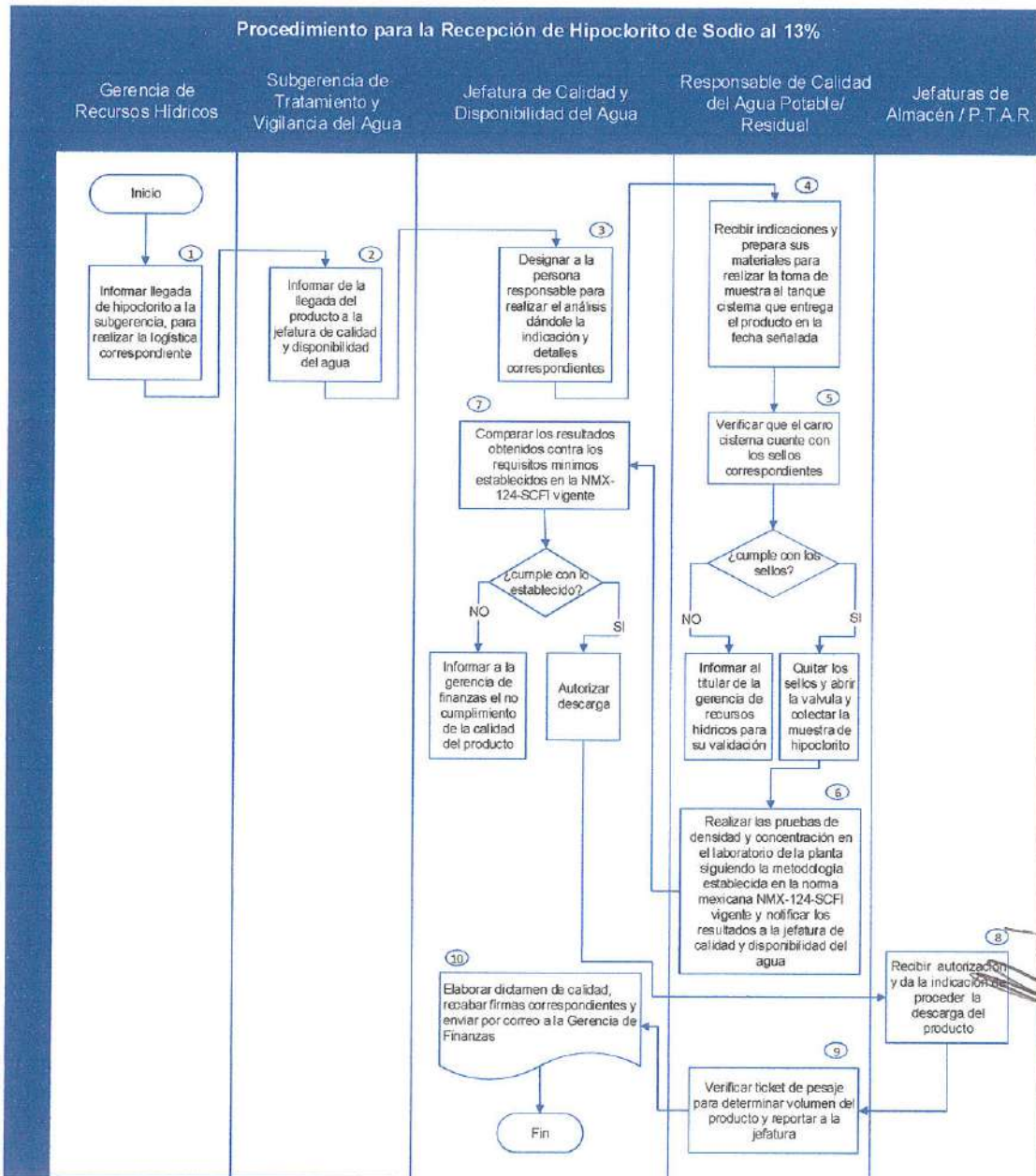
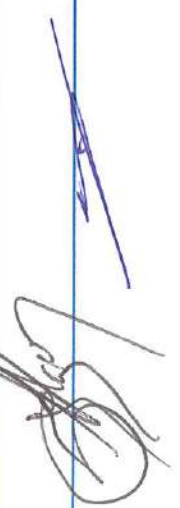
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

		No: Informa a la Gerencia de Finanzas el no cumplimiento de la calidad del producto	
Jefaturas de Almacén o P.T.A.R.	8	Recibir autorización y dar la indicación al proveedor para iniciar descarga del producto	Vía telefónica
Responsable de Calidad del Agua Potable / Residual	9	Verificar ticket de pesaje para determinar volumen del producto y reportar a la jefatura	Ticket
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	10	Elaborar dictamen de calidad, recabar firmas correspondientes y enviar por correo a la gerencia de finanzas	Correo electrónico/Dictamen

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   229
---	-------------------------------------	---	-----------------

**DIAGRAMA DE FLUJO**



## REGISTROS DE CALIDAD



### REPORTE TÉCNICO DE LA CALIDAD DEL HIPOCLORITO DE SODIO RECIBIDO EN INSTALACIONES DE LA P.T.A.R. "CANTARRANAS".

El día 07 de Febrero de 2021, aproximadamente a las 10:30 h, se presentó en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales "Cantarranas" la pipa del proveedor, con una carga real de 5,980 kilogramos (ANEXO 1), de hipoclorito de sodio, al que se le realizaron las pruebas pertinentes para determinar la concentración real del producto.

De las pruebas de calidad realizadas, acorde a la metodología indicada en la NMX AA 124 SC1 2006 POTABILIZACIÓN DEL AGUA PARA USO Y CONSUMO HUMANO - HIPOCLORITOS DE SODIO Y CALCIO -ESPECIFICACIONES Y MÉTODOS DE PRUEBA, a una muestra tomada previamente antes de realizar el vaciado de la pipa, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 1. Resultados de las muestras analizadas.

MUESTRA	DENSIDAD, g/mL	CLORO DISPONIBLE, g/L
1		
2		

Comparando con las especificaciones de calidad para el Hipoclorito de sodio, mencionadas en la misma norma, se determina lo siguiente:

Tabla 2. Comparativa con la NMX AA 124 SC1 2006

PARAMETROS	RESULTADO OBTENIDO	ESPECIFICACIÓN DE LA NORMA	DICTAMEN
Promedio Densidad			
Promedio Cloro disponible			

Se anexa la evidencia fotográfica de las pruebas realizadas (ANEXO 2)

#### COMENTARIOS

REALIZÓ

REVISÓ

APROBÓ

Ing. Magdaleno Martín Jiménez  
Jefe de Calidad y Disponibilidad  
del Agua

Ing. Alfonso I. Tapia Gómez  
Subgerente de Tratamiento y  
Vigilancia del Agua

Ing. Celina Rodríguez Puente  
Gerente de Recursos Hídricos

1

Gerencia de Recursos Hídricos, Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco





## 6. MANTENIMIENTO DE DOSIFICADORES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

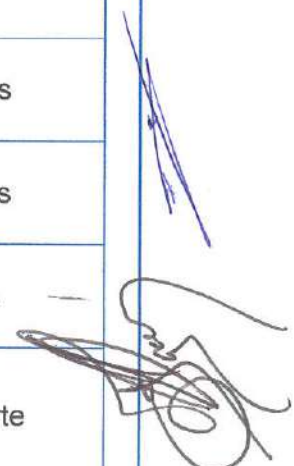
Realizar la desinfección permanente del agua extraída de las fuentes subterráneas, mediante el aseguramiento del funcionamiento adecuado de los equipos dosificadores.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>El tiempo de respuesta para la realización de los mantenimientos es de 24 horas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cuando el dosificador requiera mantenimiento eléctrico o ajustes mayores, se retirará para revisión colocando otro provisionalmente.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Vigilante de Estación de Bombeo	1	Detectar la falla del dosificador y reportar a la Gerencia de Recursos Hídricos	Vía Telefónica /verbal
Gerencia de Recursos Hídricos/ Subgerencia	2	Recibir reporte de falla de dosificador y coordinar al personal para su programación y atención	Llamada telefónica, verbal o WhatsApp
Responsable de Calidad del Agua Potable	3	Recibir la instrucción y preparar material para su atención	Instrucción de Trabajo
Responsable de Calidad del Agua Potable	4	Recoger en el almacén las llaves de la fuente de abastecimiento o bien acordar con el vigilante de la estación de bombeo para poder acceder al sitio	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	5	Trasladar al sitio y realizar la revisión del equipo dosificador	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	6	Valorar si requiere mantenimiento mecánico como cambio de piezas, cambio de manguera por fuga o acciones de reemplazo de conectores, etc.	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	7	Realizar el reemplazo de piezas necesarias en caso positivo	Fotos
Responsable de Calidad del Agua Potable	8	Retirar el dosificador y colocar otro provisionalmente en caso negativo	Fotos
Responsable de Calidad del Agua Potable	9	Verificar que el dosificador funcione correctamente y se retira	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	10	Elaborar reporte de atención de mantenimiento de dosificador y entregar a la Jefatura de disponibilidad y calidad del agua	Reporte

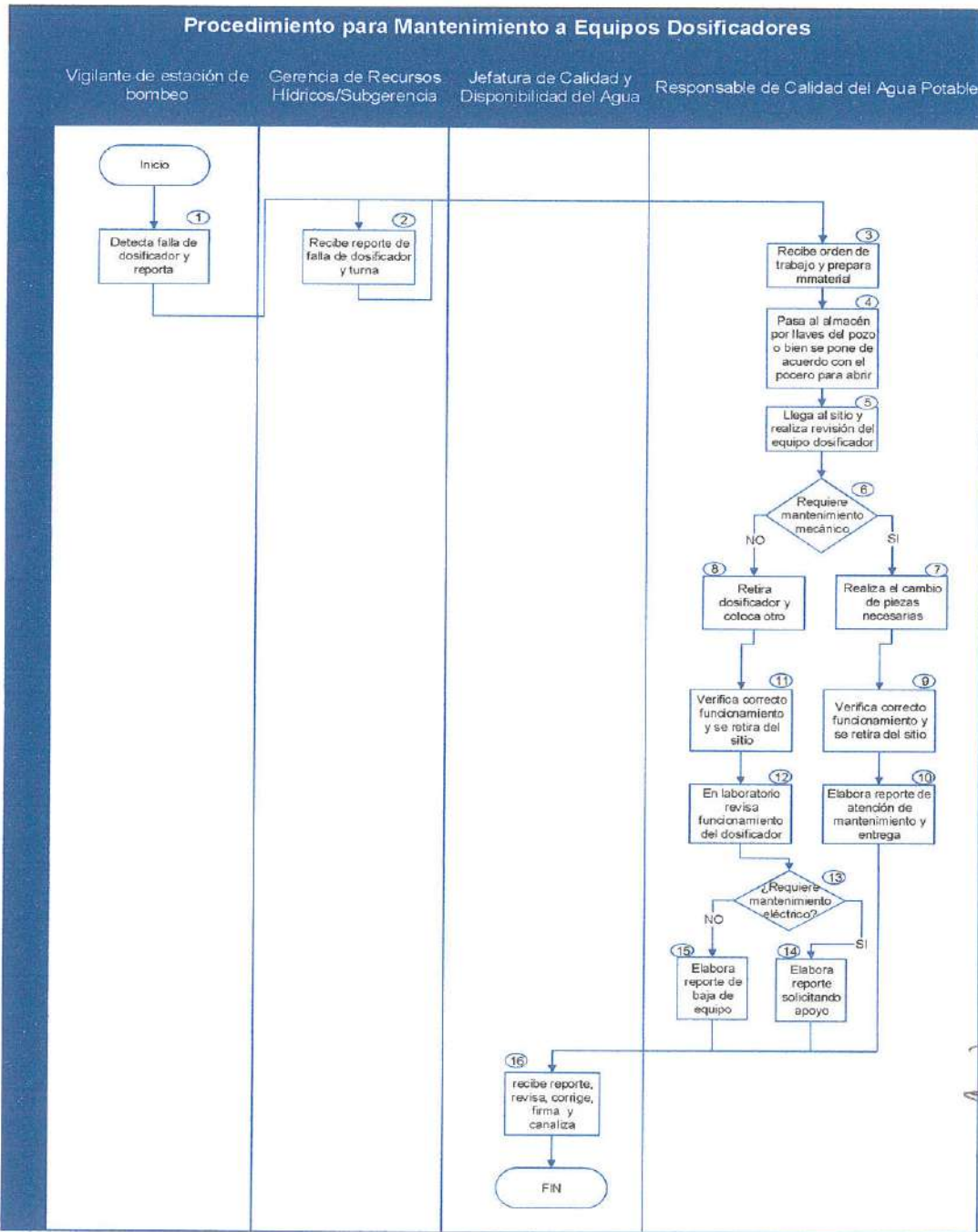
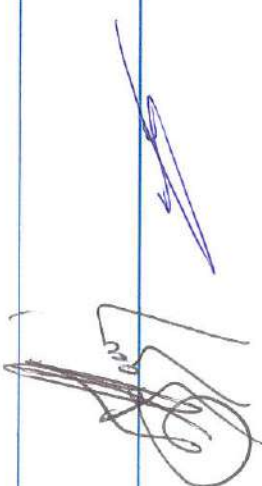





Responsable de Calidad del Agua Potable	11	Verificar que el dosificador provisional funcione correctamente y retirarse	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	12	Revisar en el laboratorio detenidamente el dosificador desinstalado, corrigiendo todo lo que sea posible	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	13	Valorar si el dosificador requiere mantenimiento eléctrico	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	14	Elaborar reporte de atención solicitando el apoyo del departamento electromecánico y enviar al Jefe inmediato. Turnar a la Jefatura de calidad y disponibilidad del agua en caso afirmativo	Reporte
Responsable de Calidad del Agua Potable	15	Elaborar reporte de baja del equipo. Turnar a la Jefatura de calidad y disponibilidad del agua en caso negativo	Reporte
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua.	16	Recibir reporte, revisar, corregir, firmar y canalizar	Reporte

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*

DIAGRAMA DE FLUJO

## REGISTROS DE CALIDAD



MUNICIPIO DE INCLAYOS HERMOS  
 SUBDIRECCIÓN DE MONITOREO Y INSUFICIENCIA DEL AGUA  
 CALIDAD DEL AGUA POTABLE

### Reporte de Pozo Palmas II

Por medio del presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo le informo que el día 23 de abril del 2019, se realizó la atención del reporte en el cual me indican fuga en válvula de inyección se realizó la limpieza de la válvula check de inyección, la válvula antisiphon presento fuga se cambió, así como los conectores y aspiradores

SUPERFICIE	USUARIO	MODELO	NÚM. SERIE	UNIDAD	PRECIO
Pozo Palmas II	Módulo B	PSL-7148	080251769-7	Max 6PH 0.58	Max 60 230



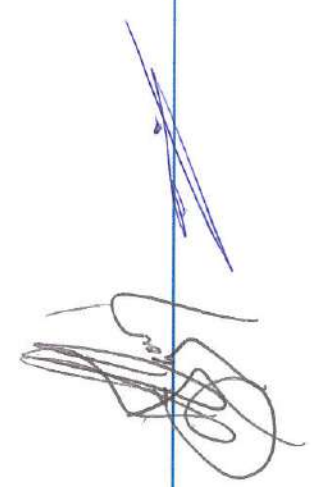



Figura 3. Foto del mantenimiento.





## 7. MONITOREO DE CLORO RESIDUAL EN TOMAS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Asegurar que se está realizando la desinfección permanente del agua extraída de las fuentes subterráneas, mediante el monitoreo de los niveles de cloro residual libre detectados en tomas domiciliarias.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Los sitios de monitoreo deben incluir puntos lejanos de la red, así como puntos muertos (sitios al final de la red).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cuando se detecte algún sitio sin cloro, y no se tenga reporte del vigilante de la estación de bombeo de falla del dosificador, se programará revisión del dosificador correspondiente.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Calidad y Disponibilidad del Agua	1	Elaborar el programa de monitoreo y definir la logística	Programa
Responsable de Calidad del Agua Potable	2	Recibir la orden y preparar el material para su atención	Orden de Trabajo
Responsable de Calidad del Agua Potable	3	Dirigirse a la toma domiciliaria, siguiendo una ruta óptima	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	4	Pedir permiso al usuario para realizar la toma de muestra	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	5	Colocar una cubeta bajo el hidrante	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	6	Abrir la llave y dejar correr el agua tiempo estimado de 30 segundos hasta 3 min máximo	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	7	Llenar el comparador hasta la línea y adiciona pastilla DPD	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	8	Esperar la reacción, acorde al instructivo del comparador y registrar el resultado en libreta de campo	Libreta de campo
Responsable de Calidad del Agua Potable	9	Desechar el agua de la cubeta en área verde, maceta, y/o contenedor	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	10	Agradecer al usuario las facilidades para realizar el monitoreo	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	11	Concluir el monitoreo programado en el día	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

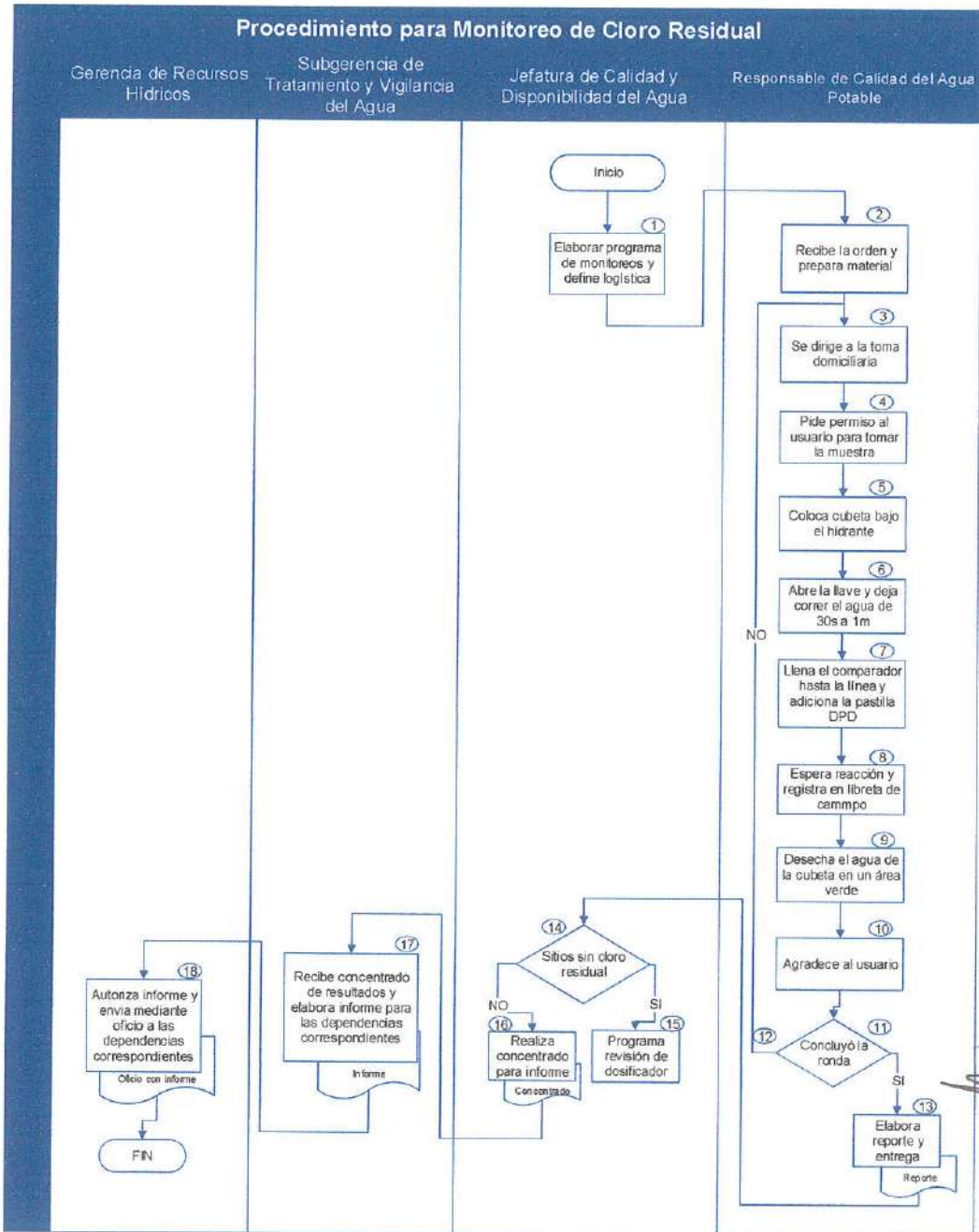
238



Responsable de Calidad del Agua Potable	12	Continuar con la siguiente toma domiciliaria, y así sucesivamente en caso negativo	NA
Responsable de Calidad del Agua Potable	13	Elaborar reporte y entregar al jefe inmediato por correo en caso de haber concluido	Reporte de resultados de monitoreo
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	14	Revisar y analizar si se encontraron sitios sin cloro residual	Reporte de resultados de monitoreo
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	15	Programar revisión al dosificador que corresponda en caso de ser positivo	N/A
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	16	Realizar el concentrado de resultados y turnar a la subgerencia en caso de ser negativo	Concentrado de resultados de monitoreo
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	17	Elaborar informe a dependencias correspondientes	Informe
Gerencia de Recursos Hídricos	18	Autorizar informe y enviar mediante oficio a las dependencias SS, CEAS, CONAGUA y AYT	Oficio



DIAGRAMA DE FLUJO





REGISTROS DE CALIDAD



GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS  
SUBGERENCIA DE MONITOREO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
CALIDAD DEL AGUA POTABLE  
JUNIO 2019

No.	Codigo	Fecha	Hora	Cloro Residual Libre mg/l	Subsistema	Sitio de Muestreo	Observaciones	Muestreo
1	LC240508B	11/06/19	09:26	0.8	Los Carolinas	Calle 27 Oriente No.804, Col. Francisco Irujano.		EMN
2	VC240509B	11/06/19	09:37	0.5	Val de Cristo	Caseta de Vigilancia, Fracc. Val de Cristo		EMN
3	LA240510B	11/06/19	09:50	0.5	La Alfonsina	Panadería Revolución en Av. 20 de Noviembre No. 501 Col. Revolución.		EMN
4	CS240511B	11/06/19	10:02	0.5	47 Sur	Recinto Feriat.		EMN
5	QS240512B	11/06/19	10:18	0.2	15 Sur	Polería en Calle 13 Oriente No. 102 Col. Álvaro Obregón.		EMN
6	VS240513B	11/06/19	11:20	0.8	Valle Sur	Calle Álvaro Obregón, No. 1005, Col. Valle Sur.		EMN
7	CD240514B	11/06/19	11:36	0.2	Las Calandrias	Paseo de las Calandrias, Fraccionamiento Las Calandrias.		EMN
8	EC240515B	11/06/19	11:43	0.5	El Cristo	Salida de Tanque Superficial, 6to retorno, Col. El Cristo		EMN
9	CH240516B	11/06/19	11:49	0.2	Cristo Chico	Priv. de la Soberanía No. 4, Fracc. Las Animas II		EMN
10	FM240517B	11/06/19	11:55	0.6	Flores Magon	Calle Mar Egeo No. 03 Fracc. Villa Elena		EMN
11	CH240518B	11/06/19	12:08	.8	Cristo Chico	Calle de Arce, No. 35-A, Fracc. Valle Real		EMN
12	SC240519B	11/06/19	12:28	0.5	El Columpio	Calle Gardenia, No. 803, Col. Los Angeles.		EMN
13	LM240520B	11/06/19	12:39	0.6	Las Monjas	Calle Río Balsas, No. 403, Col. Altavista.		EMN
14	CA240521B	11/06/19	12:50	0.5	Carolina I	Tanque Elevado ubicado en Av. Los Volcanes No. 2701 Col. El Popo.		EMN
15	CA240522B	11/06/19	13:17	0.8	Carolina II	Hidrante ubicado dentro del almacén la carolina en Av. Los Volcanes No. 2701 Col. El Popo.		EMN
16	SV240523B	11/06/19	14:13	0.8	Siglo XXI	Calle Cerro del Charro No 13, Fracc. El Cerril		EMN
17	LP240524B	11/06/19	14:19	0.8	Las Palmas	Av. Gómez Morín No. 3104, Col. Cabrera.		EMN
18	PA240525B	11/06/19	14:30	0.8	Palmas II	Calle Carmelitas, No. 8-B, Frac. Las Monjas.		EMN
19	GN240526B	11/06/19	14:50	1.0	19 Norte	Frente a Pozo 19 Sur agua procedente de Tanque la Soledad y 47 Sur.		EMN
20	LL240527B	11/06/19	15:08	1.0	Los Llanos	Consultorio de la Dra. Edith en Calle Primavera No. 466 Col. Los Llanos		EMN
21	TC240528B	11/06/19	15:20	0.8	Tumbacarrelas	Calle 4 Norte, No. 2809, Col. El Barreal		EMN



## 8. ATENCIÓN A REPORTE DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender oportunamente los reportes de usuarios, referentes a la calidad del agua suministrada, asegurando que el agua de llegada es de buena calidad, apta para uso y consumo humano.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Tomar la(s) muestra(s) acorde a lo estipulado en la NOM-230-SSA, vigente o la que la sustituya, siendo responsabilidad del analista el conocimiento de la misma, para su correcta aplicación, así mismo con los análisis practicados a la misma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El SOAPAMA es responsable de la calidad del agua suministrada hasta el medidor, o el límite del predio, el usuario debe cuidar de las condiciones sanitarias de sus depósitos de almacenamiento.</li></ul>

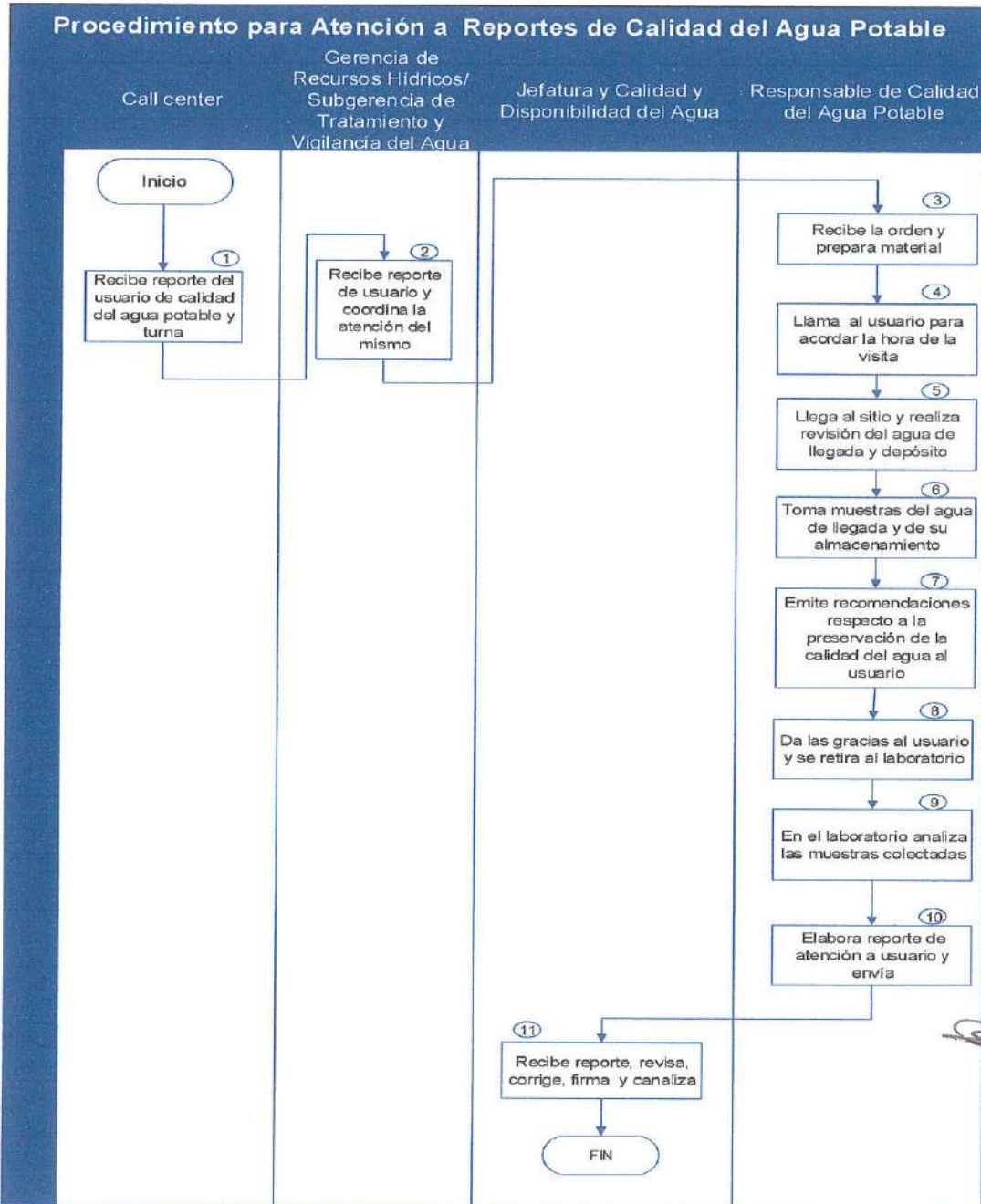
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Departamento del Centro de Llamadas	1	Recibir el reporte de usuario por queja de calidad del agua potable y turnar mediante e-mail a la Jefatura de disponibilidad y calidad del agua	e-mail
Gerencia de Recursos Hídricos/Subgerencia de Tratamiento y Calidad del Agua	2	Recibir reporte de usuario por queja de calidad del agua y coordinar la atención del mismo	e-mail
Responsable de Calidad del Agua Potable	3	Recibir la orden y preparar material	Orden de Trabajo
Responsable de Calidad del Agua Potable	4	Llamar al usuario para acordar la hora de la visita	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	5	Llegar al sitio y realizar revisión del sistema interno, revisar el agua de llegada y las condiciones del depósito de almacenamiento de agua, si cuenta con él	N/A
Responsable de Calidad del Agua Potable	6	Tomar muestras para análisis bacteriológico y cuando aplique para algún otro, tanto del agua de llegada al domicilio, como del agua almacenada. Acorde a la NOM-230-SSA, vigente	Libreta de campo
Responsable de Calidad del Agua Potable	7	Emitir recomendaciones respecto a la preservación de la calidad del agua al usuario	NA
Responsable de Calidad del Agua Potable	8	Agradecer al usuario y retirarse, llevando las muestras para su análisis en laboratorio	Libreta de campo
Responsable de Calidad del Agua Potable	9	Proceder en el laboratorio a analizar las muestras, acorde a los parámetros de interés y las metodologías establecidas en las NMX que apliquen	Bitácora de laboratorio



Responsable de Calidad del Agua Potable	10	Elaborar reporte de atención al usuario y enviar a la Jefatura de disponibilidad y calidad del agua	Reporte
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	11	Recibir reporte, valorar resultado y canalizar cuando requiera alguna acción adicional de alguna otra área, dando fin a este procedimiento	Reporte de atención

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**REGISTROS DE CALIDAD**



DIRECCIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS  
SUBDIRECCIÓN DE MONITOREO Y VIGILANCIA DEL AGUA  
CALIDAD DEL AGUA POTABLE

Reporte de usuario

JUNIO 2019

Por medio del presente reciba un cordial saludo y al mismo tiempo le informo que el día jueves 20 de junio del 2019 se atendió reporte, indicado en la orden de trabajo en el que reporta el usuario que el agua de llegada está llegando sucia y con lama verde.

Se visitó el domicilio en 3 Sur 102-D, Col. Centro, En el cual indica que ya fue atendido el reporte ayer en la tarde y así como se dan cuenta que el agua sucia proviene de su tinaco el cual ha estado destapado.

Por tal motivo se informa lo siguiente:

**Agua de llegada:** La usuaria ya no requirió que se realizara ninguna revisión, solo se le comentó las acciones básicas para realizar la limpieza periódicamente y le proporciono un número telefónico en caso de tener alguna duda, así como le solicite tomar su domicilio como punto de muestreo.



Figura 1. Domicilio de atención de reporte, Agua de Jopala.

REALIZÓ

IBQ. Esperanza Moreno Nava

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

Página |  
246



## 9. RECEPCIÓN DE DESCARGAS DE PIPAS DE AGUAS SANITARIAS POR CONTRATO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender oportunamente a los usuarios solicitantes, referente a la contratación del servicio de recepción de aguas residuales, transportadas en carros cisterna cumpliendo con las normas en materia de aguas residuales, para su recepción en la planta de tratamiento de aguas residuales operada por el SOAPAMA.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Tomar la(s) muestra(s) acorde a lo estipulado en la NOM-002-SEMARNAT-1996, vigente o la que la sustituya, siendo responsabilidad del analista el conocimiento de la misma, para su correcta aplicación, así mismo con los análisis practicados a la misma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El SOAPAMA es responsable de mantener un control de las descargas por medio de carros cisternas y hacer que se cumpla con los parámetros establecidos por las normas en materia de aguas tratadas.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Recursos Hídricos	1	Solicitar información para tramitar el permiso y/o contratación de los servicios de recepción de aguas residuales	N/A
Oficialía de partes	2	Presentar solicitud de contratación de los servicios	solicitud
Gerencia Comercial	3	Realizar los trámites y elaboración del contrato para su autorización y firma	Contrato
Gerencia Comercial	4	De poder presentarse el usuario a realizar el pago en oficinas centrales	N/A
Gerencia de Recursos Hídricos	5	Comprobar con el ticket de pago a la Gerencia de Recursos Hídricos	Ticket de pago
Gerencia de Recursos Hídricos	6	Recibir copia del comprobante de pago	Copia de ticket de pago
Gerencia de Recursos Hídricos	7	Informar al usuario de las cláusulas del servicio contratado y las normas para recepción de las aguas	N/A
Gerencia de Recursos Hídricos	8	Informar de los pagos subsecuentes por volúmenes contratados	N/A
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	9	Generar nota para pago de volúmenes solicitados de acuerdo a lo establecido en contrato	Nota de pago
Usuaría o Usuario	10	Recibir la nota para que pase a realizar su pago	Nota de pago
Gerencia Comercial	11	Realizar el cobro por el concepto de recepción de aguas residuales, entregando ticket de pago	Ticket de pago

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

**Página |**

248

Usuaría o Usuario	12	Recibir comprobante y pasar a la Gerencia de Recursos Hídricos para trámite de vales	Ticket de pago
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	13	Recibir copia de ticket de pago por los volúmenes contratados y autorizar entregando vales por el total del volumen contratado y dar aviso vía telefónica al jefe de planta de tratamiento	Copia de recibo de pago y Vales.
Usuaría o Usuario	14	Trasladar el carro cisterna a la planta para descargar los residuos en el área asignada	Vale y registro de control de descargas
Jefatura de Tratamiento de Aguas Residuales	15	Recibir notificación e informar al personal encargado de recibir los residuos incluyendo al responsable de calidad de agua residual	Copia de ticket de pago indicándole volumen contratado
Vigilante de la planta/Operador	16	Dar las indicaciones y recibir la copia de pago para llevar un control de volúmenes por mes	Registro de control de descargas
Vigilante de la planta/Operador	17	Recibir a la empresa en el horario estipulado y solicitar su comprobante de pago previo registro en bitácora	Registro en bitácora
Vigilante de la planta/Operador	18	Informar al responsable de calidad del agua residual para toma de muestra y autoriza la descarga	NA
Vigilante de la planta/Operador	19	De iniciar la descarga el usuario, el vigilante supervisara la acción así como registrara el volumen descargado.	Registro de control de descargas
Responsable de Calidad del Agua residual	20	Acudir al punto de recepción para tomar una muestra de los residuos descargados del carro-tanque cisterna para su análisis	N/A
Responsable de Calidad del Agua residual	21	Realizar el análisis de DQO	N/A
Responsable de Calidad del Agua residual	22	Realizar un promedio de las muestras analizadas por usuario al final del mes.	Registros en bitácora de laboratorio

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

Página |

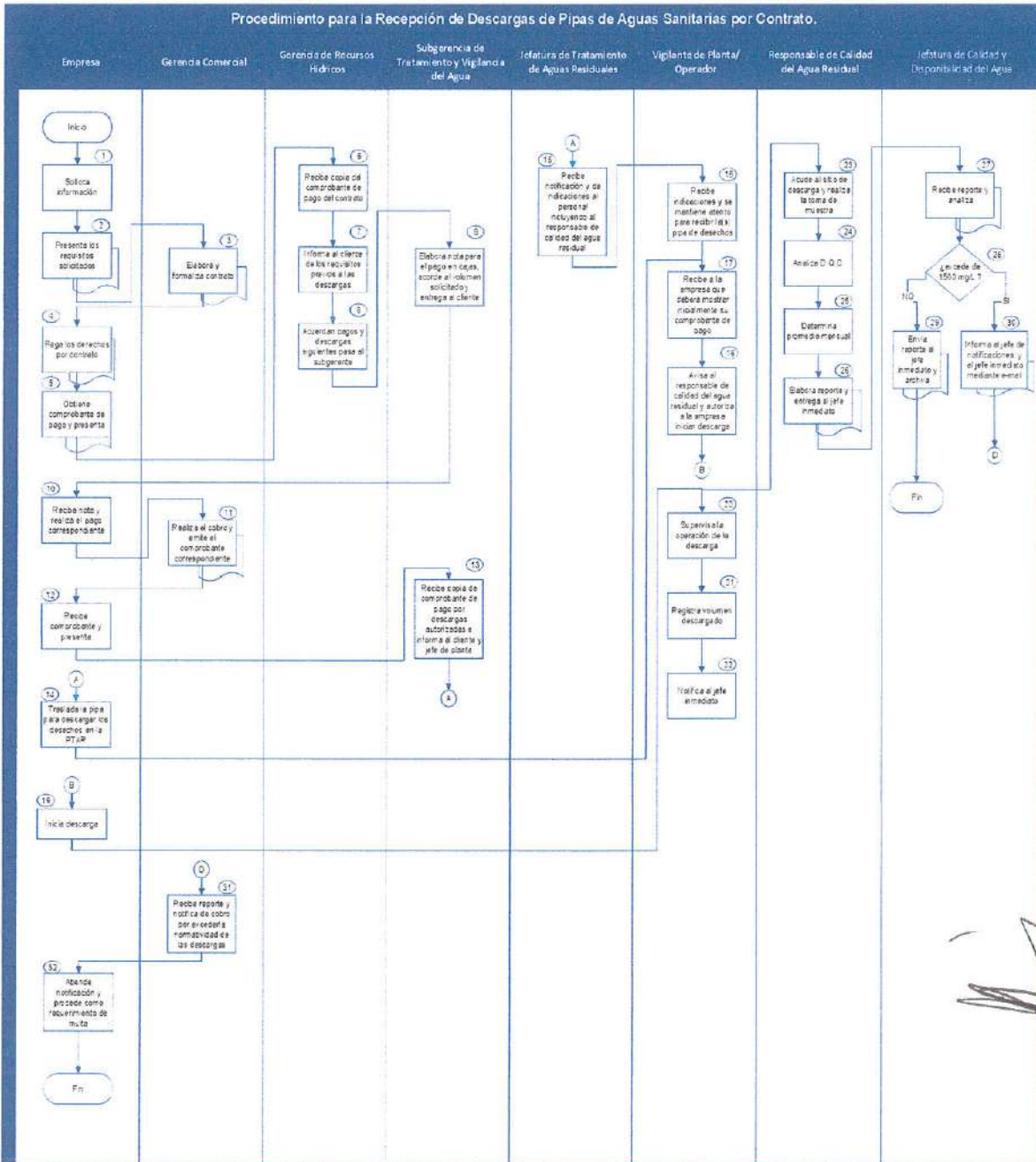
249



Responsable de Calidad del Agua residual	23	Elaborar reporte de resultados y entregar al jefe inmediato	Reporte de resultados
Jefatura de disponibilidad y calidad del agua	24	Recibir el reporte y analizar para el cumplimiento de lo establecido en el contrato	Reporte
Jefatura de disponibilidad y calidad del agua	25	Realizar la comparativa del resultado con el límite establecido de 1500 mg/L	Reporte
Jefatura de disponibilidad y calidad del agua	26	Enviar el reporte a su Jefe inmediato para su archivo en caso no exceder	Reporte/archivo
Jefatura de disponibilidad y calidad del agua	27	Enviar el informe vía correo electrónico a la Jefatura de notificaciones y su Jefe inmediato para su seguimiento en caso de exceder	e-mail
Gerencia Comercial	28	Realizar la notificación por exceder los límites máximos de contaminantes indicándole el pago en relación al excedente	Notificación de pago por excedencias
Gerencia Comercial	29	Notificar al usuario por el incumplimiento a lo establecido en el contrato se le da seguimiento al procedimiento de multa	Procedimiento de multa

DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento para la Recepción de Descargas de Pipas de Aguas Sanitarias por Contrato.





REGISTROS DE CALIDAD

SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS SUBGERENCIA DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA JEFATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CANTARRANAS CONTROL DE DESCARGAS DE PIPAS DE DESECHOS RESIDUALES EN P.T.A.R. CANTARRANAS							
1	FECHA	HORA DE DESCARGA	NUM. DE RECIBO	OPERADOR DE LA UNIDAD	PROCEDENCIA DEL DESECHO	M <sup>o</sup> DESPACHADOR	VIGILANTE
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO SOAPAMA GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS SUBGERENCIA DE TRATAMIENTO Y VIGILANCIA DEL AGUA CALIDAD DE AGUA RESIDUAL									
DATOS GENERALES									
Muestra:	Simple	Punto de muestreo:			INFLUYENTE PTAR CANTARRANAS				
Reporte:	Análisis de Sólidos Suspendedos Totales y Demanda Química de Oxígeno a distintas temperaturas de la PTAR "Cantarranas"								
Procesado:	Entrenado	Experto	Fecha de Emisión:	Fecha de Elaboración de Reporte:	PROJ/2021	Muestra tipo:	CCM		
ANÁLISIS REALIZADOS									
Objeto	Presión	Unidad	Método	Muestra n.º 1	Muestra n.º 2	Promedio	Índice promedio (100-200 Escala)	Diagnostico	Valor Límite (M <sup>o</sup> Escala)
LABOR PTAR	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	833	722	778	-	N/A	30
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	501	358	430	-	N/A	
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	332	353	343	-	N/A	
	DSO	mg/L	Potométrico	110	111	111	100	No Excede	
Fecha de Descarga: 02/07/2021									
URBIO TOILETT	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	185	301	243	-	N/A	41
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	550	610	580	-	N/A	
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	180	251	215	-	N/A	
	DSO	mg/L	Potométrico	301	338	319	100	No Excede	
Fecha de Descarga: 02/07/2021									
FAMILIATA	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	355	188	272	-	N/A	16
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	430	466	448	-	N/A	
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	425	323	374	-	N/A	
	DSO	mg/L	Potométrico	283	297	290	100	No Excede	
Fecha de Descarga: 02/07/2021									
RIZO	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	703	791	747	-	N/A	10
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	502	401	452	-	N/A	
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	261	330	296	-	N/A	
	DSO	mg/L	Potométrico	1091	985	1038	100	No Excede	
Fecha de Descarga: 02/07/2021									
URBIO TOILETT	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	715	-	715	-	N/A	9
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	521	-	521	-	N/A	
	SSP	mg/L	ISO-924-08-2015	212	-	212	-	N/A	
	DSO	mg/L	Potométrico	322	-	322	100	No Excede	
Fecha de Descarga: 02/07/2021									

Los resultados obtenidos se ceden los permisos de desecho de la PTAR "Cantarranas", se recomienda un registro de descarga alejado de la PTAR, con el fin de diluir la carga de contaminantes.

\* De la Empresa SEBIMU-UMHL no descargó durante el mes, y de la Empresa URBAN TOILETT solo descargó un día en el mes

Emitido Ing. Rigoberto Villanueva Arcega Responsable de Control de Agua Residual	Verificado Ing. Alfonso E. Tapia Gómez Responsable de Tratamiento y Vigilancia de Agua	Autorizado Ing. Carlos Rodríguez Ferrer Director de Recursos Hídricos
--	--	---



## 10. OBTENCIÓN DEL PERMISO DE DESCARGA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender oportunamente las solicitudes de los usuarios, referente a los permisos de descarga de aguas residuales, asegurando que cumplan con las normas en materia de agua residual, y parámetros de diseño de la planta de tratamiento, para su recepción en la P.T.A.R.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>Tomar la(s) muestra(s) acorde a lo estipulado en la NOM-001-SEMARNAT-1996, NOM-002-SEMARNAT-1996, NOM-003-SEMARNAT-1997, vigente o la que la sustituya, siendo responsabilidad del analista el conocimiento de la misma, para su correcta aplicación, así mismo con los análisis practicados a la misma.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El SOAPAMA es responsable de atender las solicitudes de los usuarios y autorizar los permisos correspondientes a usuarios que cumplan con los requisitos establecidos en el acuerdo que aprueba las cuotas y tarifas de los servicios. Los límites permitidos son los establecidos en los parámetros de diseño de la planta de tratamiento que corresponda.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o Usuario	1	Elaborar oficio e integrar la documentación para la obtención del permiso de descarga	Solicitud/Oficio
Gerencia de Recursos Hídricos	2	Recibir solicitud de permiso de descarga, mediante oficio, con documentos necesarios, turna a la subgerencia	Solicitud/Oficio
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	3	Recibir documentación, verificar que cumpla con los requisitos, y programar la inspección a instalaciones	Solicitud/Oficio
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	4	Realizar la inspección verificando que la información de la solicitud cumpla con las condiciones físicas del establecimiento	Solicitud y documentación
Responsable de Calidad del Agua Residual	5	Colectar una muestra de la descarga del establecimiento para determinar DQO y SST	
Responsable de Calidad del Agua Residual	6	Analizar DQO y SST, elaborar reporte de resultados y turnar a la jefatura de disponibilidad y calidad del agua	Reporte de resultados
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	7	Realizar informe de la inspección, incluyendo los resultados de la muestra colectada y turnar a la subgerencia	Informe de inspección
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	8	Revisar informe	
Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	9	Firmar y sellar la solicitud, e informar al usuario que puede realizar el pago acorde a las tarifas publicadas en caso de cumplimiento	

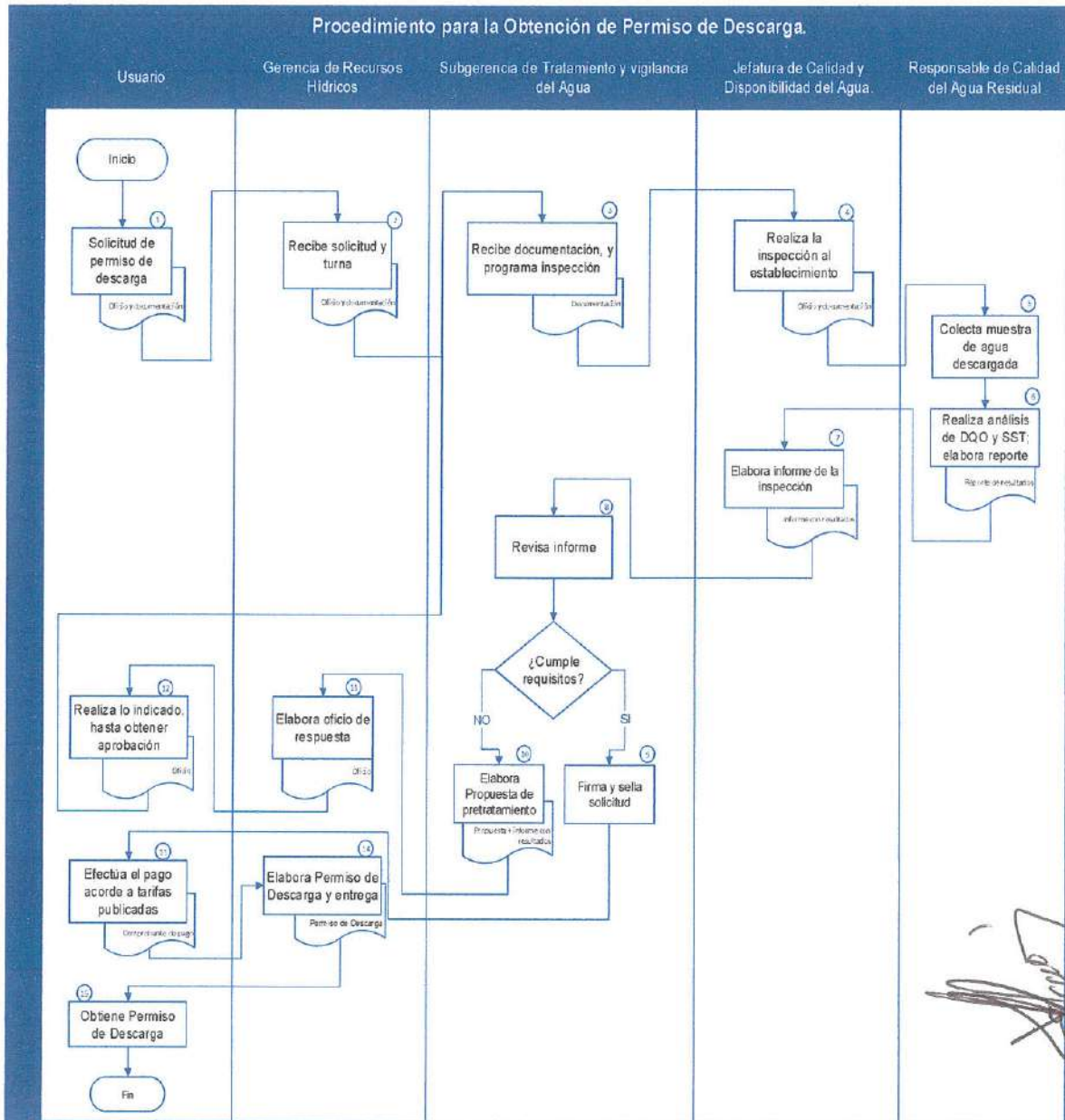




Subgerencia de Tratamiento y Vigilancia del Agua	10	Elaborar propuesta de pretratamiento indicando los requerimientos al usuario para poder recibir sus descargas en la red de drenaje y turnar a la gerencia en caso de incumplimiento	Propuesta de pretratamiento
Gerencia de Recursos Hídricos	11	Elaborar oficio notificando al usuario lo correspondiente que puede ser acudir a realizar pago, en caso que haya cumplido los requisitos, o bien realizar pretratamiento	Oficio
Usuaría o Usuario	12	Realizar lo indicado en el oficio hasta cumplir requisitos y obtener aprobación	Oficio
Usuaría o Usuario	13	Realizar el pago correspondiente por el Permiso de Descarga, estipulado en el acuerdo por el que se aprueban las cuotas, tasas y tarifas del Sistema Operador	Comprobante de pago
Gerencia de Recursos Hídricos	14	Recibir comprobante de pago de derechos por descarga de aguas residuales y elaborar el Permiso de Descarga, conforme a la normativa correspondiente	Formato Permiso de Descarga
Usuaría o Usuario	15	Entregar a la o el usuario el Permiso de Descarga, con vigencia de un año	Permiso de Descarga autorizado



DIAGRAMA DE FLUJO





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco

EL SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco OTORGA

PERMISO DE DESCARGA

TIPO: NUEVO [ ] RENOVACIÓN [ ] DESCARGA COMERCIAL O SERVICIOS [ ] INDUSTRIAL [ ] FOLIO: SOA-001-2016

A

NOMBRE DE USUARIO: \_\_\_\_\_ DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_ COLONIA: \_\_\_\_\_ C.F.: \_\_\_\_\_ TELÉFONO: \_\_\_\_\_ NO. DE CUENTA SOAPAMA: \_\_\_\_\_ C.U.R.P.: \_\_\_\_\_

CONFORME A LO SIGUIENTE

I. UBICACIÓN DE LA DESCARGA

- a) Número de Descargas: \_\_\_\_\_
b) Volumen de la Descarga (m3/día): \_\_\_\_\_
c) Localización del sitio de conexión al sistema receptor de aguas residuales (longitud, latitud): \_\_\_\_\_

II. EL USUARIO RECONOCE LAS SIGUIENTES OBLIGACIONES

- a) Permitir el libre acceso a los inspectores del SOAPAMA a sus instalaciones para toma de muestra y აღေး, así como mantener en buen estado el espacio y el equipo de medición.
b) Realizar muestreos y análisis, en su totalidad, en las [ ] descargas, contratando para ello a un laboratorio certificado, y enviar copia del reporte de mediciones al SOAPAMA.
c) Mantener el registro de los resultados de muestreos y análisis durante 3 años por lo menos y presentarlo cuando el SOAPAMA lo requiera.
d) Informar al Organismo Operador de cualquier cambio en sus procesos, cuando con ello se ocasionen modificaciones en las características o en los volúmenes de las aguas residuales que primario para expedir el presente permiso de descarga.

III. EL USUARIO RECONOCE LAS SIGUIENTES CAUSAS DE REVOCACIÓN DEL PERMISO:

- a) Fabricación de los reportes de resultados de los análisis.
b) Efectuar la descarga en un lugar distinto al autorizado.
c) Impedir el acceso a los inspectores del SOAPAMA a sus instalaciones.
d) Omitir la entrega de reportes de análisis con la periodicidad indicada.
e) Aumentar los volúmenes de descarga sin dar aviso previo al SOAPAMA.
f) Emplear el método de dilución de la descarga para tratar de cumplir con las normas oficiales mexicanas.

IV. VIGENCIA

Por el presente ejercicio fiscal, debiendo renovarse durante el mes de ENERO de cada ejercicio

V. LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN

ATlixco, PUEBLA, A LOS \_\_\_\_\_ DÍAS DEL MES DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_

AUTORIZA

SELLO

DIRECTOR GENERAL SOAPAMA

Handwritten signature and stamp area



## 11. VERIFICACIÓN DE VOLÚMENES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer y mantener procesos documentados para asegurar que la realización de las evaluaciones a los Macro Medidores instalados en Sistemas de Agua Potable cumpla con las normativas establecidas y que una vez ejecutada la evaluación puedan satisfacer las necesidades del SOAPAMA.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

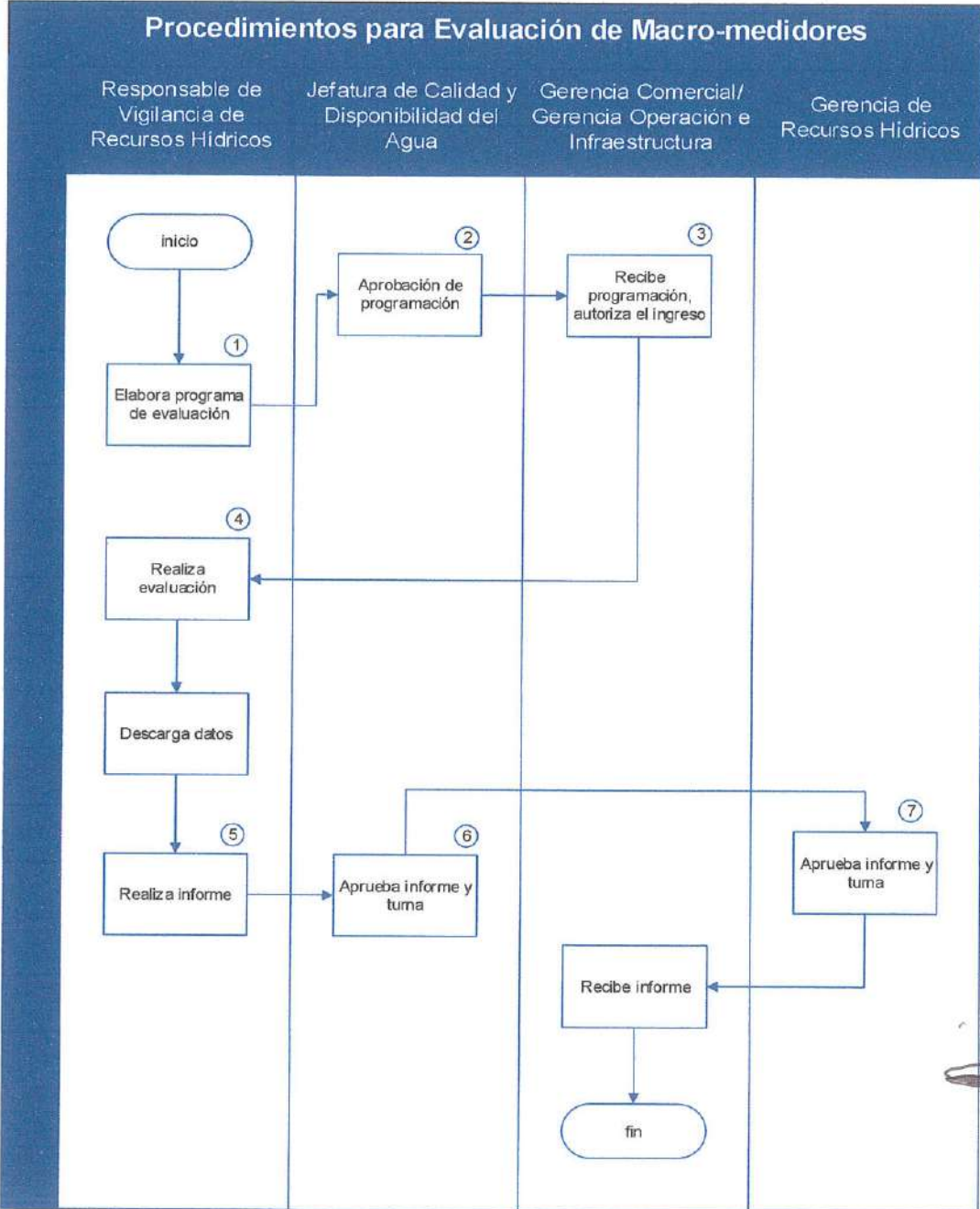
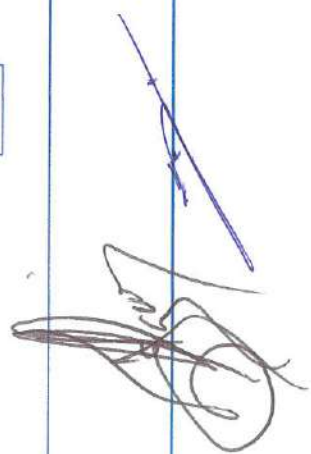
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>El personal responsable de vigilancia de los recursos hídricos deberá conocer perfectamente la normatividad, lineamientos técnicos, simulaciones o análisis, así como programas de cómputo, conforme los parámetros mínimos que debe cumplir un análisis a los Macro Medidores instalados en Sistemas de Agua Potable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El SOAPAMA es responsable del siguiente manual que es una guía que nos ayudará a tener un mejor proceso o desarrollo para realizar las evaluaciones a los Macro Medidores instalados en Sistemas de Agua Potable, así como saber el nivel de responsabilidades y acciones a seguir</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de vigilancia de Recursos Hídricos	1	Realizar la programación de las auditorias de las fuentes de abastecimiento y enviar a la Jefatura de disponibilidad y calidad de agua	Programa
Jefatura de disponibilidad y calidad de agua	2	Aprobar la programación y coordinar con la Gerencia correspondiente	Oficio/Solicitud/Programa de Auditorías
Responsable de vigilancia de Recursos Hídricos	3	Realizar la evaluación conforme a la programación aprobada correspondiente en cada una de las fuentes de abastecimiento de Agua Potable en donde conforme a las condiciones del tren descarga se escogerá los puntos de conexión. Y se ingresara al programa del equipo de medición de flujo ultrasónico, el tipo de tubería y el diámetro conforme lo describe el manual del equipo de medición	Ejecución del programa
Responsable de vigilancia de Recursos Hídricos	4	De terminar la evaluación el responsable procederá a la descarga de los datos obtenidos	Reporte del Registro de Datos
Responsable de vigilancia de Recursos Hídricos	5	Realizar un resumen e informar de la evaluación, entregar reporte al jefe de Disponibilidad y Calidad del Agua para su validación. Una vez que se ha descargado la información de cada fuente	Informe de los Datos Generados
Jefatura de Disponibilidad y Calidad del Agua	6	Analizar los resultados, validar y enviar a la Gerencia de Recursos Hídricos para su conocimiento y validación	Reporte de Validación
Gerencia de Recursos Hídricos	7	Recibir informe de auditoría, elaborar memorándum e informar a la Gerencia correspondiente	

DIAGRAMA DE FLUJO





## 12. CARGA DE AGUA TRATADA EN TANQUE CISTERNA (PIPA)

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender oportunamente a los usuarios solicitantes, referente al servicio de carga de agua tratada en tanque cisterna (PIPAS), cumpliendo con las normas en materia de aguas tratadas, para fines de reúso en servicios al público con contacto indirecto u ocasional.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>El agua despachada en carro cisterna para reúso, debe cumplir las características necesarias para usos de contacto indirecto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El SOAPAMA es responsable de mantener un control de la carga de agua tratada de carros cisterna, las cuales son reusadas para riego de parques y jardines así como usos en la construcción de obras y carreteras.</li></ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuaría o Usuario	1	Solicitar información de venta de agua tratada y tramites	N/A
Oficialía de Partes	2	Recibir la solicitud de venta de agua tratada para reuso y turnar a Gerencia de Recursos Hídricos	Solicitud/Oficio
Gerencia de Recursos Hídricos	3	Recibir la solicitud de venta de agua tratada	Solicitud/Oficio
Gerencia de Recursos Hídricos	4	Informar los requisitos para carga de agua tratada. Turnar atención a la subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua. En caso de usuarios presenciales	Solicitud/Oficio
Subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua	5	Valorar si requiere pago adelantado (solo en caso del H. Ayto. no requiere pago adelantado)	N/A
Subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua	6	Preparar vales foliados para entregarlos mediante oficio al H. Ayto. En caso de no requerir pago adelantado	Oficio/Vales foliados
Subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua	7	Elaborar nota de pago por los volúmenes contratados de agua tratada y entregar al usuario en caso de otros usuarios distintos al H. Ayto	Nota de pago
Usuaría o Usuario	8	Recibir nota y acudir a la Gerencia Comercial a realizar el pago correspondiente	Nota de pago
Gerencia Comercial	9	Realizar el cobro y emitir el comprobante correspondiente por los m <sup>3</sup> contratados	Comprobante de pago
Usuaría o Usuario	10	Recibir comprobante y anexar nota de pago, generando copia de ambos	Nota de pago/ Comprobante de pago

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

263



Subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua	11	Recibir copia del pago realizado, generar y entrega los vales foliados y autorizados con sello para la carga de agua	Copia de comprobante de pago/ vales
Jefatura de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	12	Recibir la notificación vía telefónica de autorización de carga de agua a tanque cisterna, posteriormente le entrega copia de comprobante de pago para control de volúmenes	Copia de comprobante de pago/notificación vía telefónica
Vigilante de la planta de tratamiento	13	Recibir instrucciones para atención de usuarios de carga de pipas de agua tratada	Copia de comprobante de pago
Usuaría o Usuario	14	Trasladar su vehículo con su tanque cisterna a la P.T.A.R. para realizar la carga de agua	N/A
Vigilante de la planta de tratamiento	15	Recibir al usuario, autorizando el ingreso previo registro y comprobación de documentos de pago	Comprobante de pago
Vigilante de la planta de tratamiento	16	Cargar el tanque cisterna con agua tratada, con el volumen solicitado en el vale	Vale
Vigilante de la planta de tratamiento	17	Supervisar la operación de la carga y llenado del tanque cisterna	N/A.
Vigilante de la planta de tratamiento	18	Recibir vale por el volumen cargado firmado y sellado	Vale
Vigilante de la planta de tratamiento	19	Notificar mensualmente a su jefe inmediato los volúmenes entregados a los tanques cisterna	Hoja de control de carga de agua
Jefatura de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales	20	Realizar informe de los volúmenes cargados por cada usuario y entregar a su jefe inmediato	Informe

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

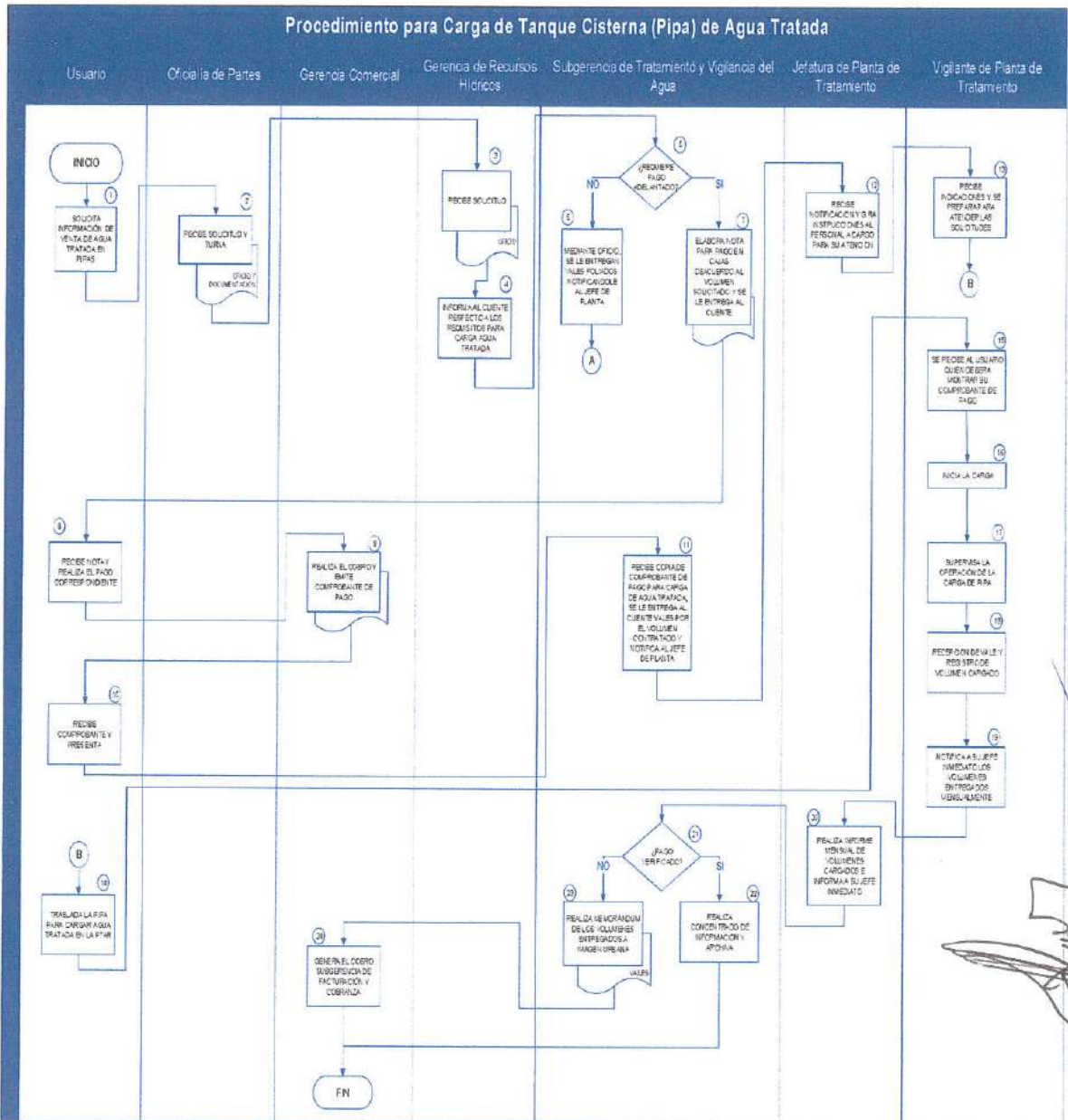
264



Subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua	21	Cotejar la información para verificar si efectivamente se ha realizado el pago	
Subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua	22	Concentrar y archivar la información mensual, concluyendo el procedimiento en caso de ser positivo	Concentrado mensual
Subgerencia de tratamiento y vigilancia del agua	23	Generar memorándum de los volúmenes de agua entregada a Imagen Urbana del H. Ayto., con el número de vales utilizados en el mes correspondiente, en caso de ser negativo	Memorándum/ vales
Gerencia Comercial	24	Recibir el memorándum y realizar la gestión de cobro ante el H. Ayto., por los volúmenes entregados en el mes correspondiente	Memorándum



DIAGRAMA DE FLUJO





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD

SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO										
GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS										
SUBGERENCIA DE SANEAMIENTO										
JEFATURA DE PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES CANTARRANAS										
CONTROL DE CARGA DE PPA'S EN P.T.A.R. CANTARRANAS										
C/	FECHA	HORA DE CARGA		OPERADOR	DISTRITO	NO. DE ORDEN	SECCIONES DEL MEDIDOR		MP	ASIGNANTE
		INICIO	FIN				INICIAL	FINAL		
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										

SOAPAMA  
Area Comercial No. 09939

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO  
CALLE CALZADA OAXACA No. 101 COL. FRANCISCO J. MADRUGA TEL. 01 52 226 20 EXT. 123 P.T.A.R.

VALE DEPARTAMENTO: Veracruz  
VEHICULO: Intercambiador  
PLACAS: 2001

VENTA: AGUA TRATADA: 10 LITROS  
LODO TRATADO: 10 LITROS

UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	IMPORTE
Pipa	10		
Calzada			
SUB-TOTAL			\$
I.V.A. 18%			\$
TOTAL			\$
IMPORTE TOTAL COLECTIVO			13.20

AGUA NO APTA PARA CONSUMO HUMANO

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

SOAPAMA VALES DE CARGA DE AGUA TRATADA No. de Vale No. 0794

NOMBRE DEL SOLICITANTE: \_\_\_\_\_ No. de IDENTIFICACION: \_\_\_\_\_  
DOMICILIO: \_\_\_\_\_  
CANTIDAD: \_\_\_\_\_ LITROS LUGAR DE CARGA: \_\_\_\_\_  
TIPO DE VEHICULO: \_\_\_\_\_ PLACAS DE VEHICULO: \_\_\_\_\_  
TIPO DE SERVICIO: APOYO  COOPERACION  HORA ENTREGA: \_\_\_\_\_  
OBSERVACIONES DEL SERVICIO: \_\_\_\_\_ FECHA DE EMISION: \_\_\_\_\_  
SELLO: \_\_\_\_\_

CHOFER PIPERO RESPONSABLE DE P.T.A.R. GERENCIA DE RECURSOS HÍDRICOS



## PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRURA

### 1. REPARACIÓN DE FUGAS EN LÍNEAS DE CONDUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y TOMAS DOMICILIARIAS.

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar el mantenimiento correctivo en la infraestructura del Sistema de Agua Potable, que brinda el servicio de agua potable a la ciudadanía, ejecutando los trabajos en forma adecuada y con eficiencia; optimizando la atención y solución del problema en el menor tiempo posible, para restablecer el servicio con la prontitud necesaria.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Las Brigadas de Mantenimiento de Sector deberán realizar los trabajos en el menor tiempo, para resolver el desperdicio y afectación del servicio de agua potable.	La reparación de fugas de agua potable, se realizarán con la priorización y prontitud necesarias. Atendiendo y/o reparando las que afecten a un mayor número de ciudadanos.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Centro de Llamadas	1	Recibir reporte por parte de usuario	N/A
Centro de Llamadas	2	Registrar EL REPORTE EN Sistema "SIREP"	SIREP
Subgerencia de Mantenimiento	3	Revisar y dar seguimiento de reportes registrados en el Sistema "SIREP"	SIREP
Subgerencia de Mantenimiento	4	Priorizar los reportes y/o actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo para eficientizar la prestación de los servicios.	SIREP
Subgerencia de Mantenimiento	5	De no existir algún requerimiento para su atención inmediata, seguir la supervisión y dar seguimiento a los reportes registrados en el "SIREP"	N/A
Subgerencia de Mantenimiento	6	De existir un requerimiento urgente y/o importante, dar prioridad al mismo, y se lo hará de conocimiento al Jefe de Mantenimiento de Sector a realizar los trabajos.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	7	Revisar el registro de reportes.	SIREP
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	8	De existir alguna priorización.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	9	De no existir priorización, se deberá continuar con la atención de los reportes registrados en el Sistema "SIREP"	N/A



Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	10	De existir priorización de la atención de un reporte, elaborar la orden de trabajo a ejecutar para la Brigada de Mantenimiento de Sector	Orden de Trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector	11	Recibir y revisar orden de trabajo a ejecutar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	12	Preparar herramienta y equipo a emplear para ejecutar el trabajo asignado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	13	Requerir el material a la o el almacenista responsable de sector.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	14	Realizar el traslado al sitio de ejecución de trabajo, con la herramienta, equipo y material a emplear.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	15	Llegar al sitio de trabajo e identificar el tipo de fuga de agua potable.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	16	De ser una fuga de agua potable en la Línea de Conducción?	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	17	De no ser así, continuar con los trabajos en el punto 22 de este procedimiento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	18	De encontrar fuga de agua potable en línea de conducción notificar a la Jefa o el Jefe de Departamento de Mantenimiento del Sector, para requerir la autorización del paro de la fuente de abastecimiento (pozo), para ejecutar la reparación de la fuga de agua potable.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	19	Recibir el requerimiento de la Brigada de Mantenimiento de Sector para instruir a la pocera o el pocero el paro de la operación de la fuente de abastecimiento (pozo),	N/A



		para suspender el servicio de agua potable en la zona.	
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	20	Notificar a la pocera o el pocero de la suspensión y/o paro del funcionamiento del equipo de bombeo del pozo del área de influencia, y se coordinara el pocero con la brigada de manteamiento para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	21	Notificar al centro de llamadas y a la Subgerencia de Comunicación, la suspensión del servicio de agua potable, señalando, las colonias, calles y el tiempo aproximado de la suspensión del servicio, así como la hora en que se restablecerá el servicio de agua potable.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	22	Realizar el corte de pavimento en el área en que se presenta la fuga de agua potable. Considerando que el corte se realice en forma geométrica (cuadrado y/o rectángulo)	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	23	Realizar la demolición del pavimento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	24	Realizar la excavación de zanja para identificar la tubería a reparar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	25	Descubrir tubería, considerando las dimensiones de zanja para la ejecución del trabajo de reparación necesaria.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	26	Limpiar área de trabajo en donde se realizara el corte de tubería.	N/A





Brigada de Mantenimiento de Sector	27	Identificar si la zanja está inundada con agua.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	28	De existir inundación, se deberá de vaciar la zanja con equipo de achique hasta que este se encuentre seco y libre de la presencia de agua potable.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	29	De no existir inundación en la zanja, realizar la delimitación del tramo a sustituir.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	30	Realizar el corte de tubería, teniendo en cuenta, que el corte se realice en forma perpendicular a lo largo de la circunferencia de la tubería.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	31	Limpiar cortes de tubería.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	32	Identificar si la tubería requiere termo fusión?	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	33	De no requerir el procedimiento de termofusión, se continuara la reparación de la tubería, instalando juntas gibault, extremidades campana y/o espiga o coples de reparación y continuar con el punto 45 de este procedimiento	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	34	Preparar equipo de termofusión, para realizar el trabajo de reparación de tubería.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	35	Instalar equipo de termofusión dentro de la zanja, colocándose en posición para iniciar trabajos de reparación de tubería.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	36	Identificar el diámetro y espesor de tubería, para determinar los tiempos de termofusión.	N/A



Brigada de Mantenimiento de Sector	37	Realizar careo de tubería en el corte realizado, dejara tubería lo más parejo entre los tramos a unir o a termofusionar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	38	Preparar plancha de termofusión con la temperatura requerida, esto es definido por el diámetro y espesor de tuviera (ver manual de uso de equipo de termofusión)	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	39	Presentar tramo y/o pieza a termofusionar, esto para descartar algún detalle que impida la correcta termofusión.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	40	Verificar si el tubo o pieza se encuentra correcta para la termofusión de la misma; Si no es así, deberá de retomar el punto 37, realizando nuevamente el careo de la tubería y/o pieza a termofusionar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	41	De encontrar la tubería y/o pieza correctamente posicionadas para la termofusión, se procede a colocar la plancha de termofusión entre ambas tuberías y/o pieza y tubería para el proceso de termofusión, esto siempre sobre el equipo de termofusión.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	42	Termofusionar tramos entre tubería y tramo entre pieza, considerando los tiempos que marca el manual de operación del equipo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	43	De no ser correcta termofusión, deberá de ejecutarse nuevamente los trabajos desde el punto 29 de este manual de procedimiento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	44	De ser correcta la termofusión, limpiar área.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	45	Limpiar área de trabajo, retirando equipo de termofusión, herramienta y material fuera de zanja de trabajo.	N/A



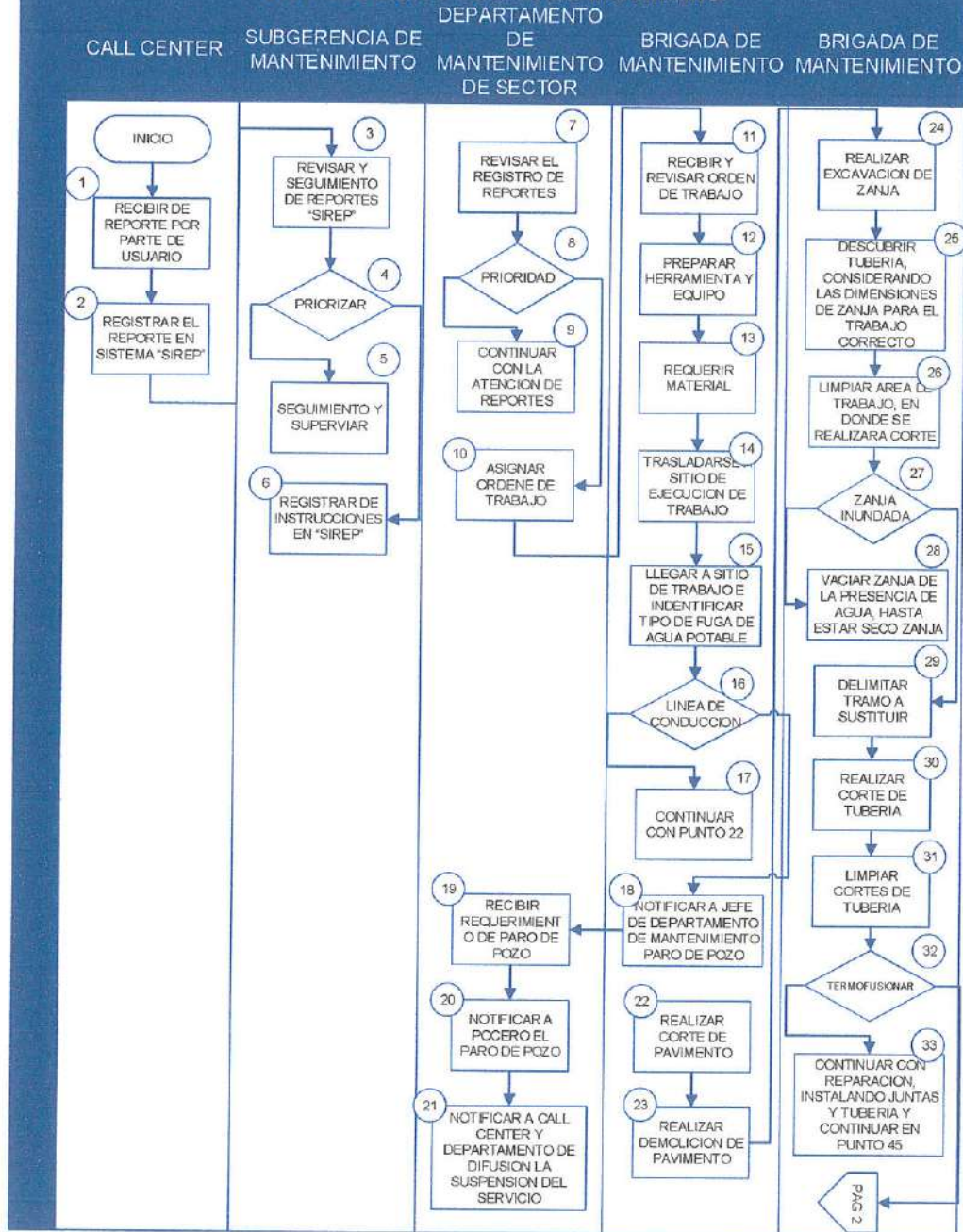
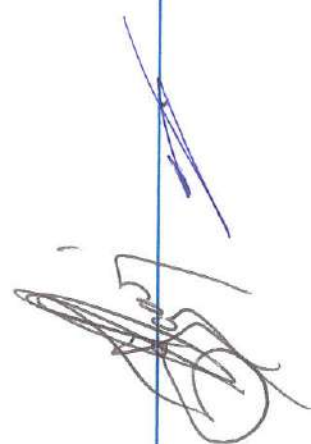
Brigada de Mantenimiento de Sector	46	Requerir a la pocera o el pocero de zona, restablecer el servicio de agua potable, para verificar que la reparación haya quedado correctamente ejecutada.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	47	Verificar si la reparación de la fuga de agua potable es correcta.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	48	De no ser correcta la reparación, retomar actividades desde el punto 30 de este procedimiento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	49	De ser correcta la reparación, notificar al Centro de llamadas que se restableció el servicio por la reparación de la fuga de agua potable.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	50	Iniciar el trabajo de relleno de zanja con el material producto de la excavación (evitar lodos y/o exceso de humedad), teniendo el cuidado de que se realice la compactación del material de relleno en capas de 20 cm..	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	51	Realizar la compactación del relleno de la zanja en que se realizó los trabajos de reparación de tubería.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	52	Concluir el relleno de zanja considerando la compactación del material de relleno, esto para evitar el asentamiento de la zanja de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	53	Realizar reposición de pavimento, conforme al procedimiento de reposición de pavimentos correspondiente.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	54	Limpiar el área de trabajo, retirando el escombros y material sobrante, para evitar cualquier accidente.	N/A



Brigada de Mantenimiento de Sector	55	Recopilar datos de la reparación de la fuga de agua potable, como son: dimensiones de la sección de fisura de tubería, presión hidráulica de la zona después de la reparación de la fuga de agua potable, ubicación de la tubería, número de reporte, domicilio, fecha	Hoja de Captura
Brigada de Mantenimiento de Sector	56	Registrar en hoja de captura los datos técnicos de las dimensiones y condiciones de la fuga de agua potable.	Hoja de Captura
Brigada de Mantenimiento de Sector	57	Atender la siguiente orden de trabajo, conforme al requerimiento señalado.	Hoja de Captura
Brigada de Mantenimiento de Sector	58	Al terminar la jornada de trabajo, entregar las hojas de registro de las condiciones de la fuga de agua potable y orden de trabajo con los datos de solución.	Hoja de Captura y Orden de Trabajo

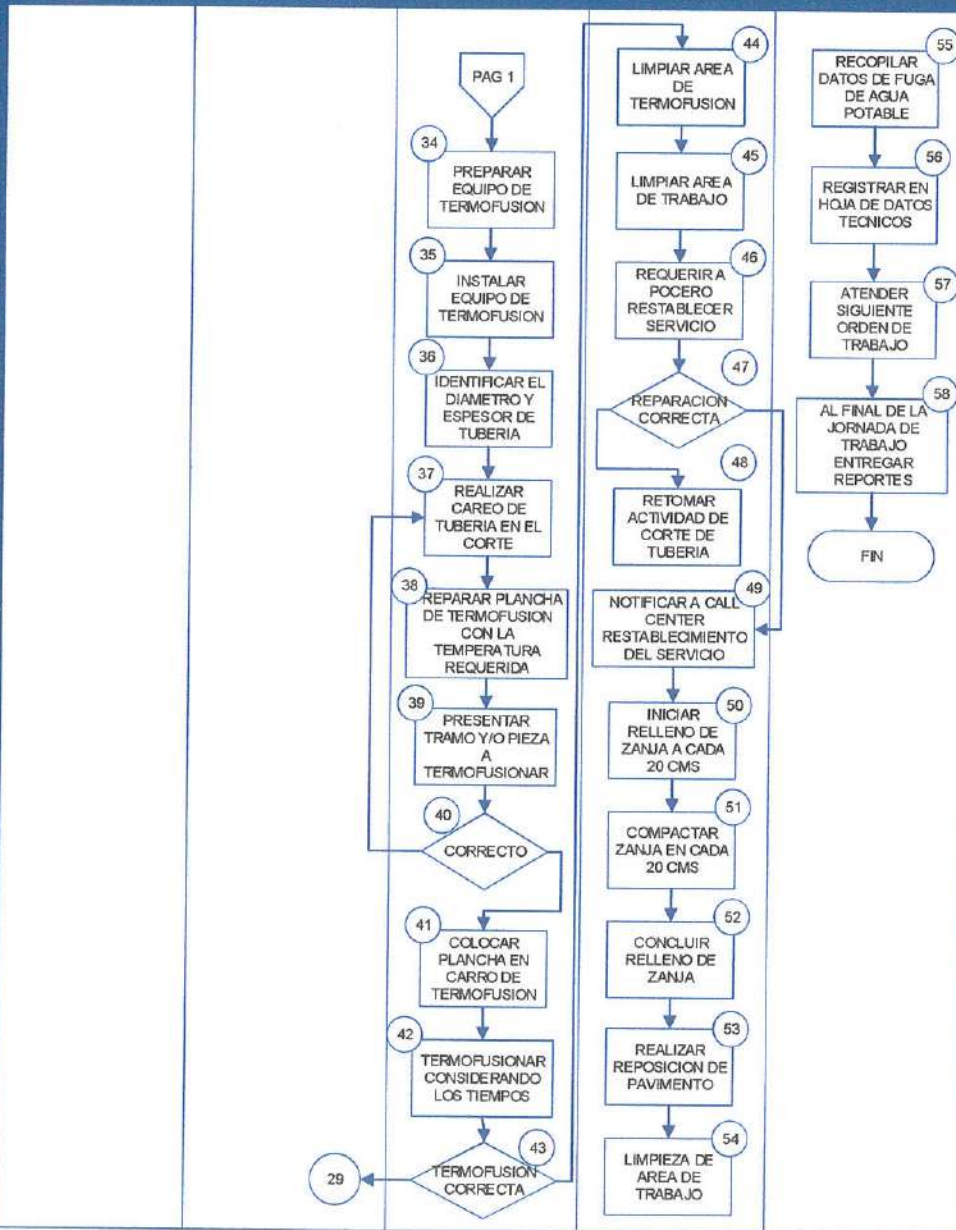
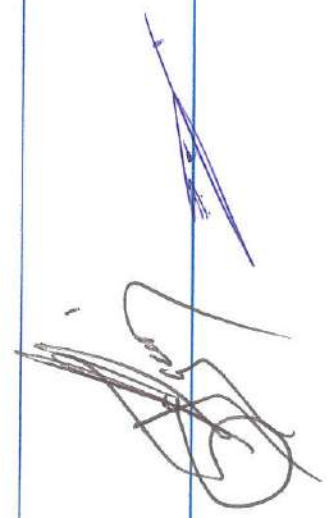
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO PARA LA REPARACION DE FUGAS EN LINEAS DE CONDUCCION, DISTRIBUCION Y TOMAS DOMICILIARIAS.**

**PROCEDIMIENTO PARA LA REPARACIÓN DE FUGAS EN LINEAS DE CONDUCCIÓN,  
DISTRIBUCIÓN Y TOMAS DOMICILIARIAS.**

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE SECTOR  
CALL CENTER DE MANTENIMIENTO DE SECTOR  
BRIGADA DE MANTENIMIENTO  
BRIGADA DE MANTENIMIENTO  
BRIGADA DE MANTENIMIENTO



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

**REGISTROS DE CALIDAD**



ORDEN DE TRABAJO:
FECHA DE ESTA ORDEN:
TIPO DE REPORTE:
CUADRILLA:
RESPONSABLE:

ID.	REP	DOMICILIO	COLONIA	PROBLEMA	TELEFONO	NOMBRE SÓL	ZONA
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco		SOAPAMA	
GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA		SECTOR ORIENTE	
REPORTE FOTOGRAFICO			
UBICACIÓN:	ACTIVIDAD:	FECHA:	
		CROQUIS DE UBICACIÓN	
ANTES	DURANTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
DESPUES	TRABAJO TERMINADO	REALIZO:	
		ORDEN:	
		SIREP:	

REPORTA  
C.  
JEFE DE MANT. DE SECTOR ORIENTE

REVISÓ  
SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO

Vo.Bo.  
GERENTE DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   278
---	-------------------------------------	---	-----------------



## 2. INSTALACIÓN DE TOMAS Y DESCARGAS DOMICILIARIAS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar la instalación de los servicios contratados por el usuario del Sistema Operador, cumpliendo con los requerimientos constructivos establecidos por el reglamento de construcción del municipio, ejecutándose en el tiempo establecido, así como en la satisfacción del usuario en la atención de su solicitud.


### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Las Brigadas de Mantenimiento de Sector y/o el personal que ejecutara la correcta instalación de los servicios contratados que son; la instalación de toma domiciliaria de agua potable, instalación de descarga domiciliaria, construcción del registro y/o albañal sanitario, instalación de válvula anti retorno para descarga domiciliaria y/o la instalación del aparato medidor en la toma domiciliaria, se ejecutaran en forma correcta en el menor tiempo posible.	La instalación de los servicios que proporciona el Sistema Operador, cumplirán con los requerimientos establecidos por el reglamento de construcción municipal vigente, así como los procedimientos de ejecución de los trabajos a realizar, para el correcto desempeño del personal que realizara la instalación de cada uno de los requerimientos del usuario contratado.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia Comercial	1	Generar orden de instalación de servicio contratado y/o necesario	Orden de trabajo
Gerencia Comercial	2	Entregar ordenes de trabajo a la Subgerencia de Infraestructura de la Dirección de Operación e Infraestructura	Orden de trabajo
Subgerencia de Infraestructura	3	Recibir órdenes de trabajo de la Gerencia Comercial.	Orden de trabajo
Subgerencia de Infraestructura	4	Priorizar las ordenes de trabajo de instalación la atención de la prestación de los servicios.	SIREP
Subgerencia de Infraestructura	5	De existir un requerimiento urgente y/o importante, se dará prioridad al mismo, y se lo hará de conocimiento al supervisor para programar la ejecución de los trabajos	N/A
Subgerencia de Infraestructura	6	De no existir algún requerimiento para su atención inmediata, continuar con ordenar y generar la lista concentrada de órdenes de trabajo.	N/A
Subgerencia de Infraestructura	7	Entregar ordenes de trabajo a supervisor de obra con la priorización de ejecución definida por la Subgerencia de Infraestructura para su programación y atención de cada una de ellas	Lista de priorización
Supervisor de obra	8	Recibir órdenes de trabajo para su programación y supervisión con las Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador (contratista externo)	Lista de priorización





Supervisor de obra	9	Coordinar trabajos con Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador (contratista externo)	N/A
Supervisor de obra	10	Entregar orden de trabajo	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	11	Recibir orden de trabajo a ejecutar.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	12	Revisar el tipo de orden de trabajo a ejecutar, para definir las condiciones de atención del mismo.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	13	De requerir permiso por parte del departamento de vialidad para cierre de calle, se procederá a?	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	14	De ser necesario solicitar permiso por cierre de calle, requerirlo a la Subgerencia de Infraestructura para que genere el oficio de permiso de cierre de vialidad al departamento de seguridad y tránsito de la región.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	15	De no requerir el permiso de cierre de calle, comunicarse con el usuario para notificar la fecha y hora de la instalación de servicio solicitado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	16	Preparar equipo, herramienta y material a emplear para la correcta instalación.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	17	Realizar el traslado al sitio de instalación.	N/A

*[Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right side of the page.]*



Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	18	Identificar el domicilio y/o predio en donde se instalara el servicio solicitado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	19	Informar al usuario via telefónica o presencial de los trabajos a ejecutarse.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	20	Identificar si existe alguna negación por parte del usuario.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	21	De existir negación por parte del usuario impidiendo la ejecución de los trabajos notificarlo al supervisor de obra.	N/A
Supervisor de Obra	22	Recibir reporte de negación.	N/A
Supervisor de Obra	23	Recabar información del motivo de negación del usuario para la instalación del servicio y/o trabajos a ejecutarse en el predio y/o domicilio de la orden de instalación.	N/A
Supervisor de Obra	24	Elaborar reporte y/o informe para notificar a la Subgerente de Infraestructura para su conocimiento y procedimiento correspondiente.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	25	De no existir negación por parte del usuario acordonar área de trabajo para su delimitación.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	26	Realizar trazo en el área de trabajo, para definir la instalación, considerando las dimensiones necesarias para la correcta instalación de los trabajos.	N/A



Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	27	Realizar corte con cortadora del pavimento existente, considerando las dimensiones necesarias para la correcta instalación de los trabajos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	28	Realizar ruptura y demolición del pavimento existente, considerando las dimensiones necesarias para la correcta instalación de los trabajos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	29	Realizar excavación de zanja en el área de trabajo, considerando las dimensiones necesarias para la correcta instalación de los trabajos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	30	Identificar infraestructura existente para la conexión del servicio solicitado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	31	Instalar servicio contratado o requerido en la orden de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	32	Realizar prueba de funcionalidad para descartar cualquier mala conexión.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	33	De no ser correcta la conexión porque existencia de la presencia de fuga de agua potable o el mal funcionamiento del servicio, se retomaran los trabajos del punto 31 de este procedimiento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	34	De no existir fuga de agua potable y el servicio se encuentra funcionando adecuadamente, se deberá de iniciar con la limpieza del área de trabajo dentro de la zanja de conexiones.	N/A

*[Handwritten signature and initials in blue ink]*



Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	35	Registrar instalación con evidencias fotográficas.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	36	Recopilar datos de instalación, colocando si es el caso desde: número de medidor, fecha de instalación, quien lo instalo, ubicación, georreferenciación.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	37	Iniciar con relleno de zanja por capas de 20 cm.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	38	Compactar relleno de zanja a cada 20 cm, considerando la humedad mínima para la correcta compactación de zanja, y evitar el asentamiento posterior de la misma.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	39	Realizar la reposición del pavimento afectado y/o dañado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	40	Realizar limpieza en área de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	41	Retirar escombros y material sobrante.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	42	Continuar con la siguiente orden de trabajo asignado en la jornada laboral.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	43	Concluir jornada laboral, recopilando todos los datos de cada una de las órdenes de instalación ejecutadas, trasladarse a la oficina.	N/A

*[Handwritten signature and scribbles in blue ink]*

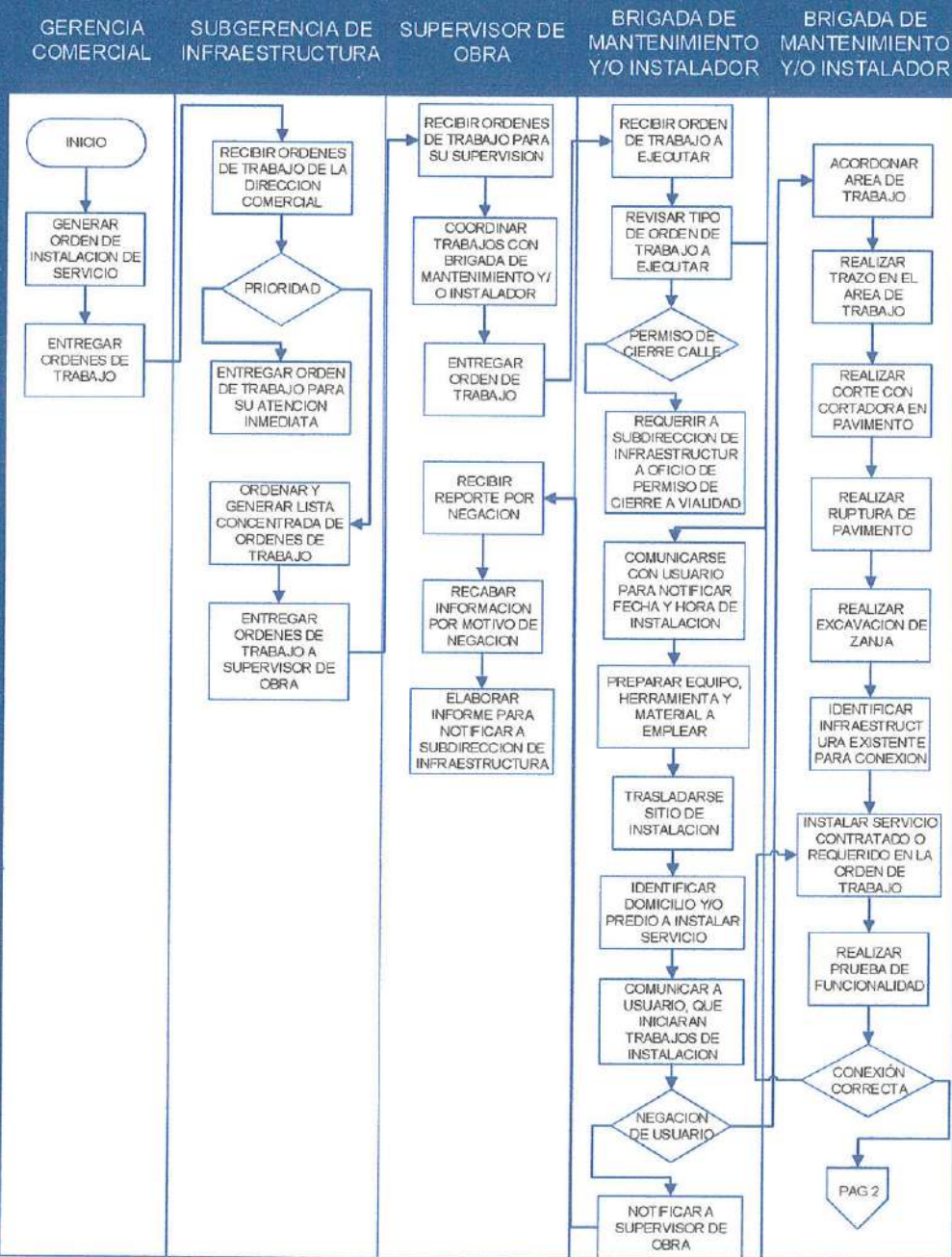
Brigada de Mantenimiento de Sector y/o Instalador	44	Entregar datos y/u órdenes de trabajo ejecutadas al Jefe de Mantenimiento de Sector o responsable del contratista externo.	Orden de trabajo
Jefatura de Mantenimiento de Sector o Contratista.	45	Generar informe y/o reporte técnico de instalación de las órdenes de trabajo ejecutadas, considerando el respaldo fotográfico y los datos de instalación.	Reporte técnico.
Jefatura de Mantenimiento de Sector o Contratista.	46	Concentrar datos de instalación.	Reporte técnico
Jefatura de Mantenimiento de Sector o Contratista.	47	Generar expediente de instalación de reportes impresos.	Reporte técnico
Jefatura de Mantenimiento de Sector o Contratista.	48	Generar archivo digital en hoja de cálculo con los datos de instalación; número de cuenta del usuario, número de medidor, fecha de instalación, quien lo instalo, ubicación, georreferenciación.	Hoja de calculo
Jefatura de Mantenimiento de Sector o Contratista.	49	Enviar datos de instalación concentrado vía correo electrónico a supervisor de obra.	Hoja de calculo
Supervisor de obra	50	Recibir datos de instalación	Hoja de cálculo y reportes técnico impresos
Supervisor de obra	51	Verificar si los datos de las ordenes de instalación están correctos?	Orden de trabajo
Supervisor de obra	52	De no ser correctos los datos, requerir a la brigada de mantenimiento o instalador (Contratista externo) los datos correctos de la instalación.	N/A



Supervisor de obra	53	De ser correctos los datos de instalación, subir y/o registrar los datos al "SIAC"	N/A
Supervisor de obra	54	Elaborar reporte final de instalación de las órdenes de trabajo asignadas por la Gerencia Comercial.	Informe final
Supervisor de obra	55	Entregar informe final a la Gerencia Comercial.	Informe final
Gerencia Comercial	56	Recibir datos de instalación de las diferentes órdenes de trabajo.	Informe final
Gerencia Comercial	57	Verificar datos de instalación correctos.	SIAC

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACION DE TOMAS Y DESCARGAS  
DOMICILIARIAS**



**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

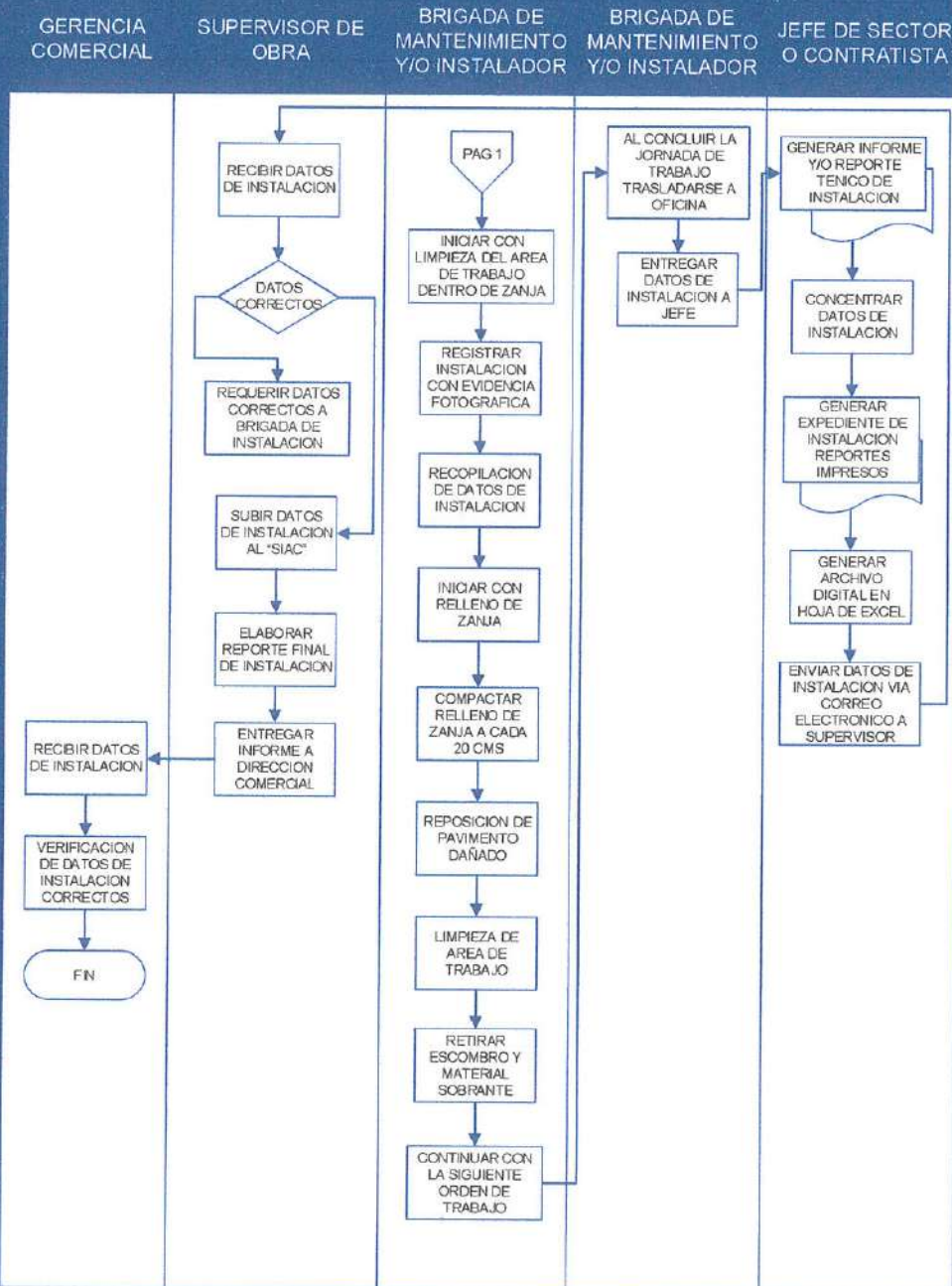
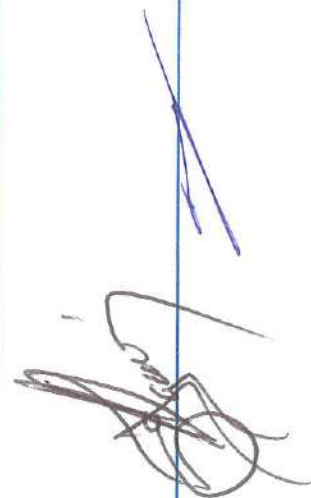
Consejo de Administración

Página |

287



**PROCEDIMIENTO PARA LA INSTALACIÓN DE TOMAS Y DESCARGAS DOMICILIARIAS**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

**REGISTROS DE CALIDAD**



ORDEN DE TRABAJO:
FECHA DE ESTA ORDEN:
TIPO DE REPORTE:
CUADRILLA:
RESPONSABLE:

ID	REP	ESQUEMA	COLONIA	PROBLEMA	TELEFONO	NOMBRE SOL	ZONA
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	



**SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco**

CALZADA GASCA NO. 2317 ESQ. 35 OFI. COL. FRANCISCO MADRERA P. 74290 ATlixco, PUE.

FOLIO \_\_\_\_\_

ASUNTO: ORDEN DE INSTALACION **Nº 18597**

CON FUNDAMENTO LEGAL EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 10 FRACCIÓN III, 23 FRACCIÓN XXXII, 27 Y 59 DE LA LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA SE ORDENA LA INSTALACIÓN DE MEDIDOR DE AGUA POTABLE EN EL INMUEBLE PROPIEDAD DE:

UBICADO EN CALLE \_\_\_\_\_ Y CALLE \_\_\_\_\_  
 ENTRE CALLE \_\_\_\_\_ Y CALLE \_\_\_\_\_  
 COLONIA \_\_\_\_\_ DE ESTA CIUDAD \_\_\_\_\_ No. DE CUENTA \_\_\_\_\_  
 CLASIFICACIÓN \_\_\_\_\_ T.U. \_\_\_\_\_  
 FECHA DE INSTALACIÓN \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 201\_\_\_\_\_  
 NUM. DE MEDIDOR \_\_\_\_\_  
 MARCA DE MEDIDOR INST. \_\_\_\_\_  
 INSTALADO POR: \_\_\_\_\_ NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO \_\_\_\_\_  
 OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

EN CASO DE IMPEDIR LA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR SE PROCEDERÁ CONFORME A LO ESTABLECIDO POR LOS ARTÍCULOS 24, DE LA LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA Y 207, 205 Y 204 DEL CÓDIGO PENAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA O SI RETIRA, MANIPULA O DETERIORA EL MEDIDOR CONFORME A LOS ARTÍCULOS 58, 60, 101 Y 103 DE LA LEY DE AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA, SE PROCEDERÁ CONFORME A LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO 198 FRACCIÓN II, DEL CÓDIGO PENAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA, INDEPENDIENTEMENTE DE APLICAR LAS SANCIONES QUE ESTABLECEN LOS ARTÍCULOS 128 FRACCIONES XXX, XXXII, 130 FRACCIONES XII Y XIII DE LA LEY DE AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA, CONSISTENTES EN MULTAS QUE VAN DE DOSCIENTOS UNO A MIL DOSCIENTOS O DOS MIL DÍAS DE SALARIO MÍNIMO DIARIO GENERAL POR CADA INFRACCIÓN

ATlixco, PUE. A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 201\_\_\_\_



*[Handwritten signature and scribbles]*

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   289
---	-------------------------------------	---	-----------------



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

● Sistema de Administración Contable



<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   290
---	-------------------------------------	---	-----------------



### 3. ELABORACIÓN DE CONCRETO HIDRÁULICO EN LA REPARACIÓN O RESANE DE PAVIMENTOS

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir con el mantenimiento correctivo en las áreas afectadas de estructuras de pavimento hidráulico o concreto por la atención y/o reparación de fugas de agua potable o colapso del sistema de drenaje sanitario ejecutado por el Sistema Operador.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La Brigada de Mantenimiento de Sector con base a las normas y reglamentos de construcción establecidas por las identidades normativas para la ejecución de los trabajos de mantenimiento en la atención de los problemas en la infraestructura de agua potable, drenaje sanitario, deberán de cumplir con los requerimientos establecidos en las normas vigentes.	El mantenimiento correctivo del pavimento hidráulico o concreto, deberá de cumplir con el cumplimiento y atención de la reposición del pavimento en las áreas afectadas por la reparación de fugas de agua potable y/o colapsos de la infraestructura del Sistema de Drenaje Sanitario, cumpliendo con las necesidades de la comunidad.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Mantenimiento	1	Dar seguimiento al programa de mantenimiento correctivo de reparación de fugas de agua potable.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	2	Elaborar y asignar orden de trabajo.	Orden de Trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector	3	Recibir orden de trabajo y traslado a sitio de los trabajos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	4	Cerrar y/o acordonar el paso vehicular en el área de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	5	Delinear el área a subsanar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	6	Cortar el pavimento en forma rectangular o cuadrada, dependiendo del tamaño del bache; proceso también conocido "Cajear el bache"	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	7	Limpiar el bache con una barrida.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	8	Supervisar y revisar los trabajos de preparación del área a reparar para la aceptación.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	9	De no ejecutarse los trabajos correctamente, se reiniciarán los trabajos desde la actividad 5, hasta que este aceptados los trabajos preliminares.	N/A
Jefatura de Departamento de	10	De ser aceptados los trabajos, continuarán con la siguiente actividad.	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

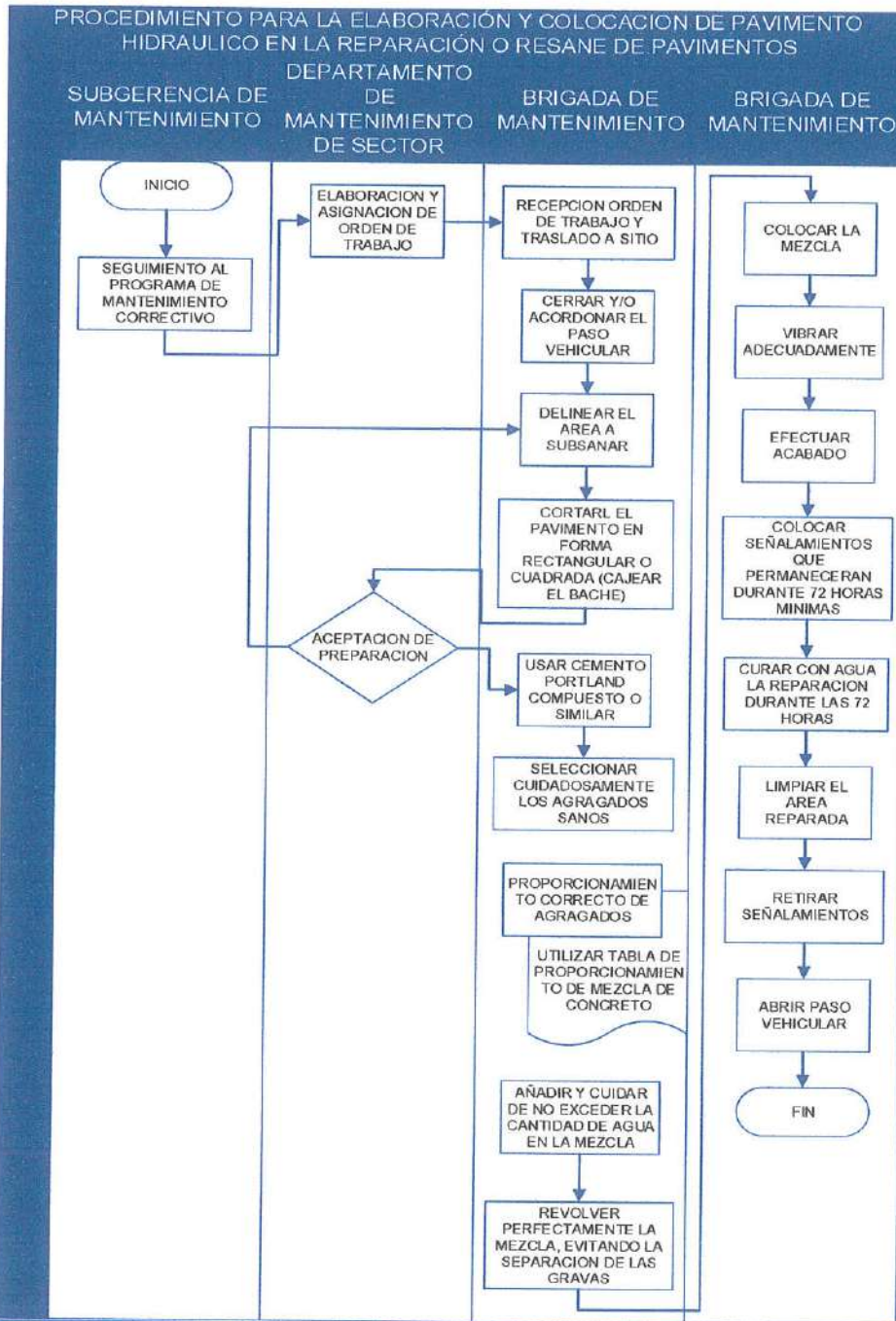
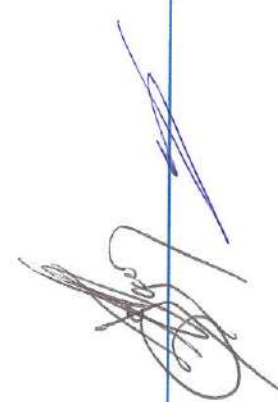
292

Mantenimiento de Sector			
Brigada de Mantenimiento de Sector	11	Usar cemento Portlan compuesto o similar, debiendo verificar que este no se encuentra duro, ya que si fuese así, se deberá de desechar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	12	Seleccionar cuidadosamente los agregados sanos (grava, arena)	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	13	Elaborar la mezcla utilizando el proporcionamiento correcto de agregados, conforme a la tabla de proporcionamiento de mezcla de concreto del fabricante.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	14	Añadir y cuidar de no exceder la cantidad de agua en la mezcla.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	15	Revolver perfectamente la mezcla, evitando la separación de las gravas	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	16	Colocar la mezcla en el área a reparar	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	17	Vibrar adecuadamente la mezcla colocada en el área de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	18	Efectuar acabado conforme al existente.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	19	Colocar señalamientos preventivos que delimiten el área reparada, para el resguardo durante el proceso de fraguado hasta alcanzar la resistencia de compresión de la mezcla de concreto, esto	N/A



		por lo menos durante 72 horas mínimas.	
Brigada de Mantenimiento de Sector	20	Curar con agua la reparación durante las 72 horas, aplicando por lo menos una vez cada 24 horas.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	21	Limpiar el área reparada.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	22	Retirar señalamientos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	23	Abrir paso vehicular	N/A
Subgerencia de Mantenimiento	24	Supervisar y/o revisar los trabajos ejecutados durante un periodo de 15 días.	N/A

DIAGRAMA DE FLUJO





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

### REGISTROS DE CALIDAD



ORDEN DE TRABAJO:
FECHA DE ESTA ORDEN:
TIPO DE REPORTE:
CUADRILLA:
RESPONSABLE:

ID	REP	DOMICILIO	COLONIA	PROBLEMA	TELEFONO	NOMBRE SOL	ZONA
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO		SOAPAMA
GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA		SECTOR ORIENTE
REPORTE FOTOGRAFICO		
UBICACIÓN:	ACTIVIDAD:	FECHA:
		CROQUIS DE UBICACIÓN
ANTES	DURANTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
DESPUES	TRABAJO TERMINADO	REALIZO:
		ORDEN:
		SIREP:
REPORTA	REVISÓ	Vo.Bo.
C. JEFE DE MANT. DE SECTOR ORIENTE	SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO	GERENTE DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA



#### 4. ELABORACIÓN DE PAVIMENTO ASFALTICO EN LA REPARACIÓN O RESANE DE PAVIMENTOS

##### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

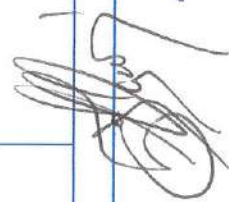
Contribuir con el mantenimiento correctivo en las áreas afectadas de estructuras de pavimento asfáltico por la reparación de la infraestructura de agua potable y drenaje sanitario ejecutado por el Sistema Operador.

##### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La Brigada de Mantenimiento de Sector de Sector con base a lo indicado por la FHWA, y lo descrito en el Manual del Instituto del Asfalto para Mantenimiento del Pavimento, deberán realizar el procedimiento para mantenimiento de carreteras, calles de pavimentos flexibles	El mantenimiento correctivo del pavimento asfáltico y/o flexible, deberá de cumplir con el cumplimiento y atención del bacheo en las áreas afectadas por la reparación de fugas de agua potable y/o colapsos de la infraestructura del Sistema de Drenaje Sanitario, cumpliendo con las necesidades de la comunidad.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Mantenimiento	1	Dar seguimiento al programa de mantenimiento correctivo de reparación de fugas de agua potable.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	2	Elaborar orden de trabajo de bacheo de pavimento asfáltico para Brigada de Mantenimiento de Sector.	Orden de Trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector	3	Recibir orden de trabajo	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	4	Preparar material, herramienta y equipo (compactadora PR-8, cortadora de disco para piso) para la ejecución de los trabajos de bacheo	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	5	Realizar el traslado al lugar de trabajo	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	6	Cerrar y/o acordonar el paso vehicular en el área de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	7	Delinear el área a subsanar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	8	Cortar el pavimento en forma rectangular o cuadrada, dependiendo del tamaño del bache; proceso también conocido "Cajear el Bache"	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	9	Limpiar el bache con una barrida.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	10	Supervisar y revisar los trabajos de preparación del área a reparar para la aceptación.	N/A

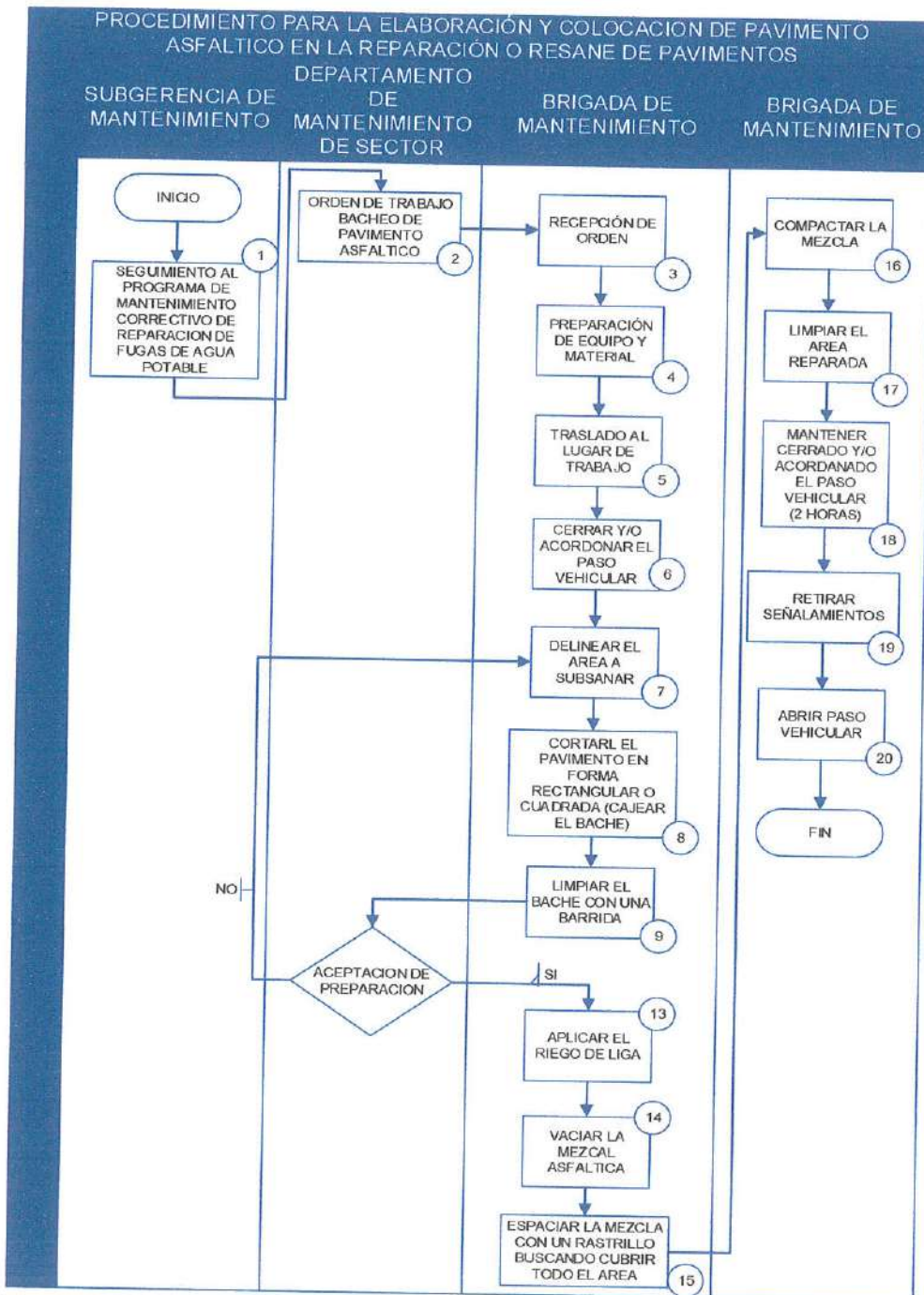




Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	11	De no ejecutarse correctamente los trabajos, se reiniciarán los trabajos desde la actividad 7, hasta que este aceptados los trabajos preliminares.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	12	De ser aceptados los trabajos, continuarán con la siguiente actividad.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	13	Aplicar el riego de liga.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	14	Vaciar la mezcla asfáltica en el centro del bache	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	15	Espaciar la mezcla con un rastrillo buscando cubrir toda el área dañada.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	16	Compactar la mezcla, con equipo PR-8	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	17	Limpiar el área reparada.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	18	Mantener cerrado y/o acordonado el paso vehicular (un mínimo de 2 horas)	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	19	Retirar señalamientos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	20	Abrir paso vehicular	N/A
Subgerencia de Mantenimiento	21	Supervisar y/o revisar los trabajos ejecutados durante un periodo de 15 días.	N/A

*[Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right side of the page, overlapping the table border.]*

**DIAGRAMA DE FLUJO**





REGISTROS DE CALIDAD



ORDEN DE TRABAJO:
FECHA DE ESTA ORDEN:
TIPO DE REPORTE:
CUADRILLA:
RESPONSABLE:

ID	REF	DOMICILIO	COLONIA	PROBLEMA	TELÉFONO	NOMBRE SOL	ZONA
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO			
GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA		SECTOR ORIENTE	
<b>REPORTE FOTOGRAFICO</b>			
UBICACIÓN:		FECHA:	
ACTIVIDAD:		CROQUIS DE UBICACIÓN	
ANTES	DURANTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
DESPUES	TRABAJO TERMINADO		
		REALIZO:	
		ORDEN:	
		SIREP:	
REPORTA	REVISÓ	Vo.Bo.	
C. JEFE DE MANT. DE SECTOR ORIENTE	SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO	GERENTE DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	



## 5. REPOSICIÓN DE PAVIMENTO ADOQUINADO.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

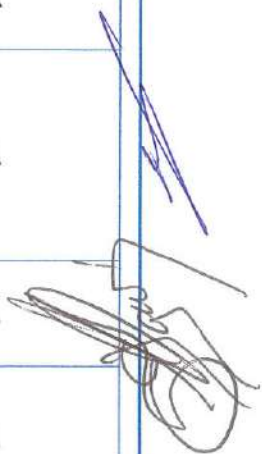
Contribuir con el mantenimiento correctivo en las áreas afectadas de estructuras de pavimento adoquinado por la reparación de la infraestructura de agua potable y drenaje sanitario ejecutado por el Sistema Operador.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La Brigada de Mantenimiento de Sector de Sector, deberá de realizar los trabajos de reposición y/o corrección de pavimento de adoquín, como prácticamente todos los pavimentos, son estructuras compuestas de varias capas de diferentes materiales que se construyen sobre terreno natural, por lo que deberán de reparar conforme a lo establecido en el reglamento de construcción del municipio vigente.	El mantenimiento correctivo del pavimento adoquinado, deberá de cumplir con el cumplimiento y atención del bacheo en las áreas afectadas por la reparación de fugas de agua potable y/o colapsos de la infraestructura del Sistema de Drenaje Sanitario, cumpliendo con las necesidades de la comunidad.

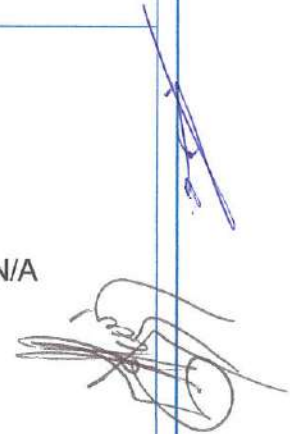
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Mantenimiento	1	Dar seguimiento al programa de mantenimiento correctivo de reparación de fugas de agua potable.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	2	Elaborar orden de trabajo de reposición de pavimento adoquinado para Brigada de Mantenimiento de Sector.	Orden de Trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector	3	Recibir orden de trabajo	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	4	Preparar de material, herramienta y equipo para la ejecución de los trabajos de reposición de pavimento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	5	Realizar el traslado al lugar de trabajo	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	6	Cerrar y/o acordonar el paso vehicular en el área de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	7	Remover los adoquines por método usual, en donde se rompen dos o tres adoquines y después se remueven cuidadosamente los demás adoquines del área a intervenir.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	8	Limpiar los adoquines extraídos, con un cepillo de alambre se retira la arena adherida a cada adoquín.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	9	Delinear el área a reparar, considerando por lo menos 40 cm. a su alrededor del área dañada original.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	10	Compactar la zanja en capas de 20 cm., cada capa debe quedar completamente compactada andes de colocar la siguiente.	

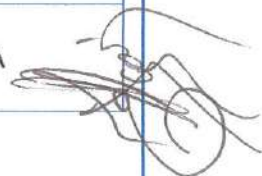




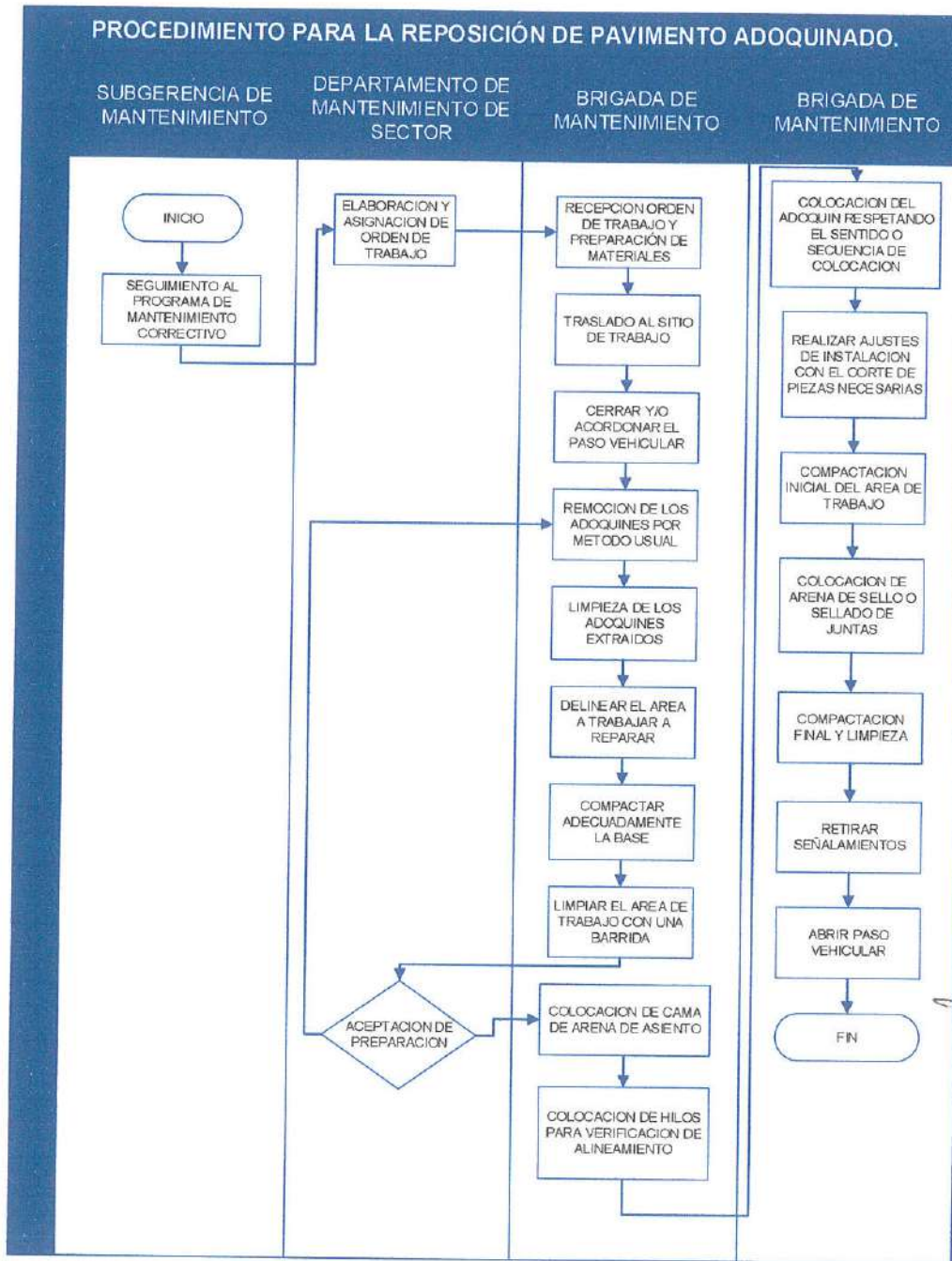
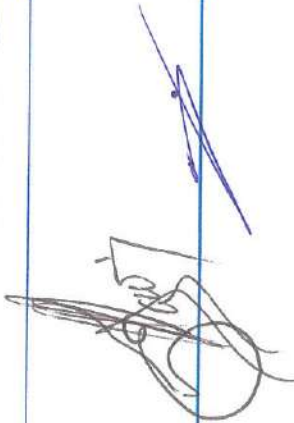
Brigada de Mantenimiento de Sector	11	Limpiar el bache con una barrida.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	12	Supervisar y revisar de los trabajos de preparación del área a reparar para la aceptación.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	13	De no ejecutarse correctamente los trabajos, se reiniciarán los trabajos desde la actividad 7, hasta que este aceptados los trabajos preliminares.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	14	De no aceptarse los trabajos, continuarán con la siguiente actividad.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	15	Colocar y/o construir cama de arena de asiento, este deberá estar lo más uniforme posible con un contenido de humedad del 5%	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	16	Colocar un hilo a una distancia corta del borde del confinamiento y tomarlo como referencia para alinear los adoquines	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	17	Colocar los adoquines sobre la cama de arena de asiento directamente donde se ha previsto que pondrá la pieza y evitar asentar el adoquín primero y posteriormente arrastrarlo contra los adoquines vecinos ya que se arrastra arena que evitara que quede la junta requerida., realizar unos golpes laterales con un martillo de caucho cuando sea necesario cerrar un poco la junta o conservar el alineamiento horizontal.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	18	Realizar ajustes de instalación cuando se haya finalizado la colocación de los adoquines	N/A



		enteros, se procede a colocar los ajustes (piezas) en los espacios que hayan quedado libres. Los ajustes deben hacerse con piezas partidas de otros adoquines y cumplir con el mismo alineamiento o diseño del resto del pavimento.	
Brigada de Mantenimiento de Sector	19	Realizar compactación inicial por lo menos dos pasadas con el equipo de compactación desde diferentes direcciones, recorriendo toda el área del pavimento en una dirección antes de recorrerla en la dirección contraria.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	20	Colocar la arena de sello o sellado de juntas, utilizando el material que cumpla con las características de la sección de arena de sello.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	21	Realizar compactación final para proporcionar firmeza al pavimento de adoquines, poniendo cuidado en el proceso, ejecutándose como la compactación inicial y limpiar barriendo o cepillando la superficie del pavimento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	22	Retirar señalamientos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	23	Abrir paso vehicular	N/A
Subgerencia de Mantenimiento	24	Supervisar y/o revisar los trabajos ejecutados durante un periodo de 15 días.	N/A



**DIAGRAMA DE FLUJO**



REGISTROS DE CALIDAD



ORDEN DE TRABAJO:
FECHA DE ESTA ORDEN:
TIPO DE REPORTE:
CUADRELLA:
RESPONSABLE:

ID	REF	DOMICILIO	COLOMIA	PROBLEMA	TELEFONO	NOMBRE SOL	ZONA
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO		
GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA		SECTOR ORIENTE:
REPORTE FOTOGRAFICO		

UBICACIÓN:		ACTIVIDAD:	FECHA:
			CROQUIS DE UBICACIÓN
ANTES	DURANTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
DESPUES	TRABAJO TERMINADO	REALIZO:	
		ORDEN:	
		SIREP:	

REPORTA: Jefe de Mant. de Sector Oriente

REVISÓ: Subgerente de Mantenimiento

Vo.Bo.: Gerente de Operación e Infraestructura

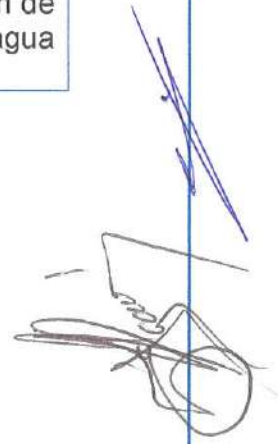
## 6. INSTALACIÓN DE APARATO MEDIDOR.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir con el incremento de la medición del servicio de agua potable, para los diferentes usuarios registrados en el padrón de usuarios del Sistema Operador, para eficientizar e incrementar la Eficiencia Física y Eficiencia Comercial de la prestación de los servicios.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
El personal involucrado desde el Gerente de Operación e Infraestructura, Subgerente de Mantenimiento, Subgerente de Infraestructura, Jefes de Departamento de Sector y Brigadas de Mantenimiento de Sector, aportaran las acciones necesarias para incrementar la medición del servicio medido del Sistema de Agua Potable para mejorar la eficiencia física.	Realizar la instalación del aparato medidor autorizado por el Sistema Operador, en la toma de agua potable física del predio, domicilio al que actualmente se encuentra con servicio fijo y/o el aparato medidor se encuentra dañado, averiado y/o descompuesto, mejorando la cobertura de medición de la prestación del servicio de agua potable.



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia Comercial	1	Generar la orden de instalación de aparato medidor.	Orden de instalación
Gerencia Comercial	2	De identificar un desperdicio de agua potable en algún domicilio o predio, que tenga el servicio fijo se deberá de atender en forma inmediata.	Orden de instalación
Gerencia Comercial	3	Enviar en el sistema de WEB SIREP el reporte de instalación de aparato medidor, por lo que el jefe de departamento de mantenimiento de sector, programara a la brigada para su atención, para ejecutar actividad 11 de este procedimiento.	N/A
Gerencia Comercial	4	De ser el caso, de no ser una orden de instalación de medidor por desperdicio, este se entrega a la subgerencia de mantenimiento.	Orden de instalación
Subgerencia de Mantenimiento	5	Recibir las ordenes de instalación	Orden de instalación
Subgerencia de Mantenimiento	6	Revisar órdenes de instalaciones que contenga todos los datos para la correcta instalación.	Orden de instalación
Subgerencia de Mantenimiento	7	Revisar si existe alguna prioridad por parte de la Dirección General.	N/A
Subgerencia de Mantenimiento	8	De existir la priorización y/o requerimiento de la instalación del aparato medidor, se programa para su atención inmediata, señalando el trabajo al Jefe de Departamento de Mantenimiento de Sector para	N/A

**Elabora:**

**Valida:**

**Autoriza:**

Página |

Gerencia de Planeación Estratégica

Dirección General

Consejo de Administración

309

		su atención, iniciando con la actividad 11 de este procedimiento.	
Subgerencia de Mantenimiento	9	De no existir prioridad de orden de instalación, revisar, programar y generar las ordenes de trabajos correspondientes.	Orden de trabajo
Subgerencia de Mantenimiento	10	Entregar al departamento de mantenimiento de sector las órdenes de trabajo.	Orden de trabajo
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	11	Recibir órdenes de trabajo a ejecutar.	Orden de trabajo
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	12	Revisar el domicilio y condiciones de instalación.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	13	Asignar a Brigada de Mantenimiento de Sector que ejecutara trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	14	Entregar órdenes de trabajo a ejecutar.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector	15	Recibir orden de trabajo para su ejecución.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector	16	Realizar el traslado al sitio de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	17	Identificar el predio y/o domicilio donde se instalara aparato medidor.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	18	Notificar al usuario el trabajo a ejecutar.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	19	De existir algún inconveniente o negación por parte del usuario?	N/A

**Elabora:**

**Valida:**

**Autoriza:**

Página |

Gerencia de Planeación Estratégica

Dirección General

Consejo de Administración

310

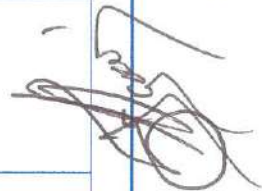


Brigada de Mantenimiento de Sector	20	De existir negación u oposición del usuario para su instalación, notificar y/o informar al Jefe de Departamento de Mantenimiento.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	21	Recibir reporte de negación de instalación del aparato medidor.	Reporte técnico.
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	22	Recopilar información del motivo de la negación.	Reporte técnico.
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	23	Elaborar reporte de las causas de la negación de la instalación del aparato medidor.	Reporte técnico.
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	24	Entregar reporte de negación a la Sugerencia de Mantenimiento, con todas las evidencias que respalde el reporte.	Reporte técnico.
Subgerencia de Mantenimiento	25	Recibir el reporte de negación con los datos de respaldo.	Reporte técnico.
Subgerencia de Mantenimiento	26	Revisar y analizar el reporte para valorar las condiciones de la negación.	Reporte técnico.
Subgerencia de Mantenimiento	27	Entregar reporte a la Gerencia Comercial.	Reporte técnico.
Gerencia Comercial	28	Recibir el reporte de negación por la inconformidad del usuario.	Reporte técnico.
Gerencia Comercial	29	Dar seguimiento para su solución y/o archivar en el expediente del usuario.	Reporte técnico.
Brigada de Mantenimiento de Sector	30	Identificar ubicación física del ingreso de toma sobre la banqueta de vía pública.	N/A

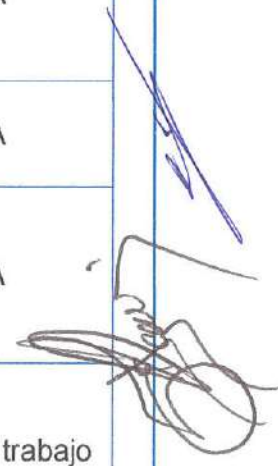
*[Handwritten signature and scribbles]*



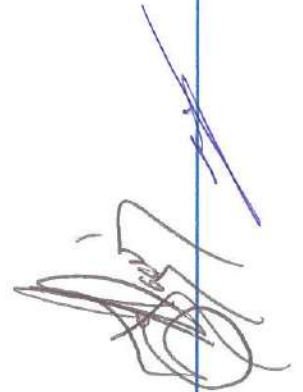
Brigada de Mantenimiento de Sector	31	Delimitar el área de trabajo instalando señalamientos preventivos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	32	Realizar sondeos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	33	Realizar trazo sobre el concreto hidráulico de banqueteta.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	34	Realizar corte de concreto hidráulico de banqueteta.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	35	Realizar ruptura y demolición del concreto hidráulico de la banqueteta.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	36	Realizar excavación de zanja, para localizar toma domiciliaria.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	37	De no ser localizada la toma domiciliaria, realizar nuevamente la actividad 32 de este procedimiento.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	38	De ser localiza la toma domiciliaria, descubrir manguera de la toma domiciliaria.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	39	Acondicionar zanja para la instalación del aparato medidor.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	40	Instalar aparato medidor y sus elementos complementarios, que son la válvula limitadora de flujo y válvula de expulsión de aire.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	41	Colocar en forma perpendicular a la banqueteta el aparato medidor y sus elementos complementarios.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	42	Rellenar zanja a cada 20 cms hasta llegar el nivel de banqueteta.	N/A



Brigada de Mantenimiento de Sector	43	Compactar zanja cada 20 cms hasta llegar el nivel de banqueteta.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	44	Realizar la reposición del concreto hidráulico de la banqueteta afectada por los trabajos realizados.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	45	Realizar limpieza en el área de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	46	Recopilar evidencia fotográfica de la instalación del aparato medidor.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	47	Recopilar datos de instalación, considerando desde el número de aparato medidor, instalado, georreferenciación, fecha de instalación y quien ejecuto la instalación.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento de Sector	48	Instalar señalamientos preventivos (cinta preventiva), para delimitar la reparación de la banqueteta de concreto hidráulico.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	49	Recoger y retirar escombros de la demolición y material sobrante.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	50	Notificar al jefe del departamento de mantenimiento de sector los trabajos concluidos, así como los datos de instalación.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	51	Entregar la información al jefe de mantenimiento con los elementos de respaldo de la instalación del aparato medidor.	Orden de trabajo
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	52	Recibir datos de instalación del aparato medidor.	Orden de trabajo

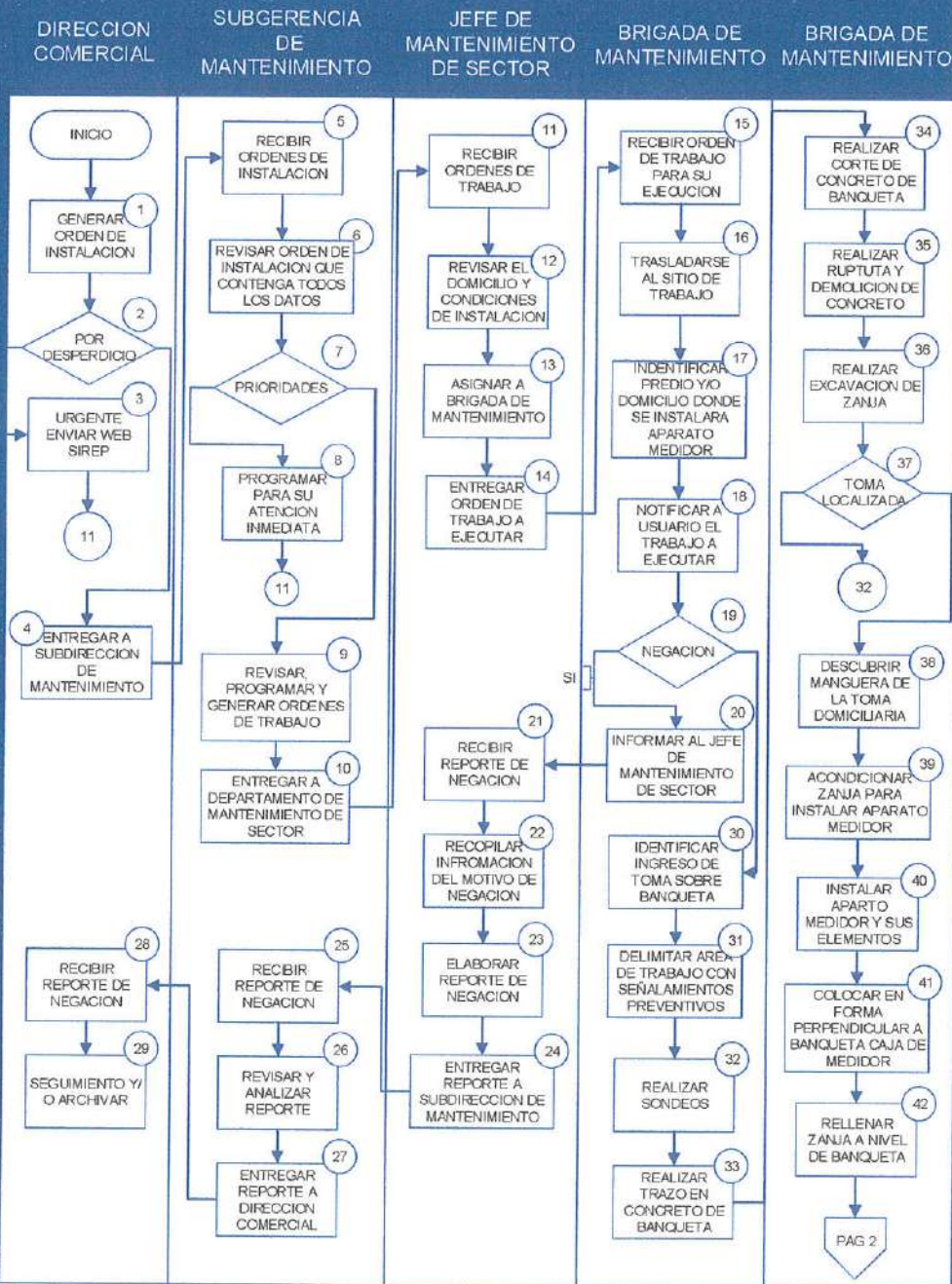


Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	53	Generar el reporte técnico de instalación del aparato medidor, adjuntando el reporte fotográfico.	Reporte técnico
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	54	Enviar reporte al centro de llamadas para validación de atención del reporte de instalación.	Correo electrónico
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	55	Entregar a Subgerente de Mantenimiento el reporte técnico de la instalación del aparato medidor.	Reporte técnico.
Subgerencia de Mantenimiento	56	Recibir el reporte técnico de la instalación del aparato medidor.	Reporte técnico
Subgerencia de Mantenimiento	57	Revisar si los datos son correctos del reporte de instalación del aparato medidor.	Reporte técnico
Subgerencia de Mantenimiento	58	Enviar a la Gerencia de Operación e Infraestructura el reporte técnico de instalación.	Reporte técnico



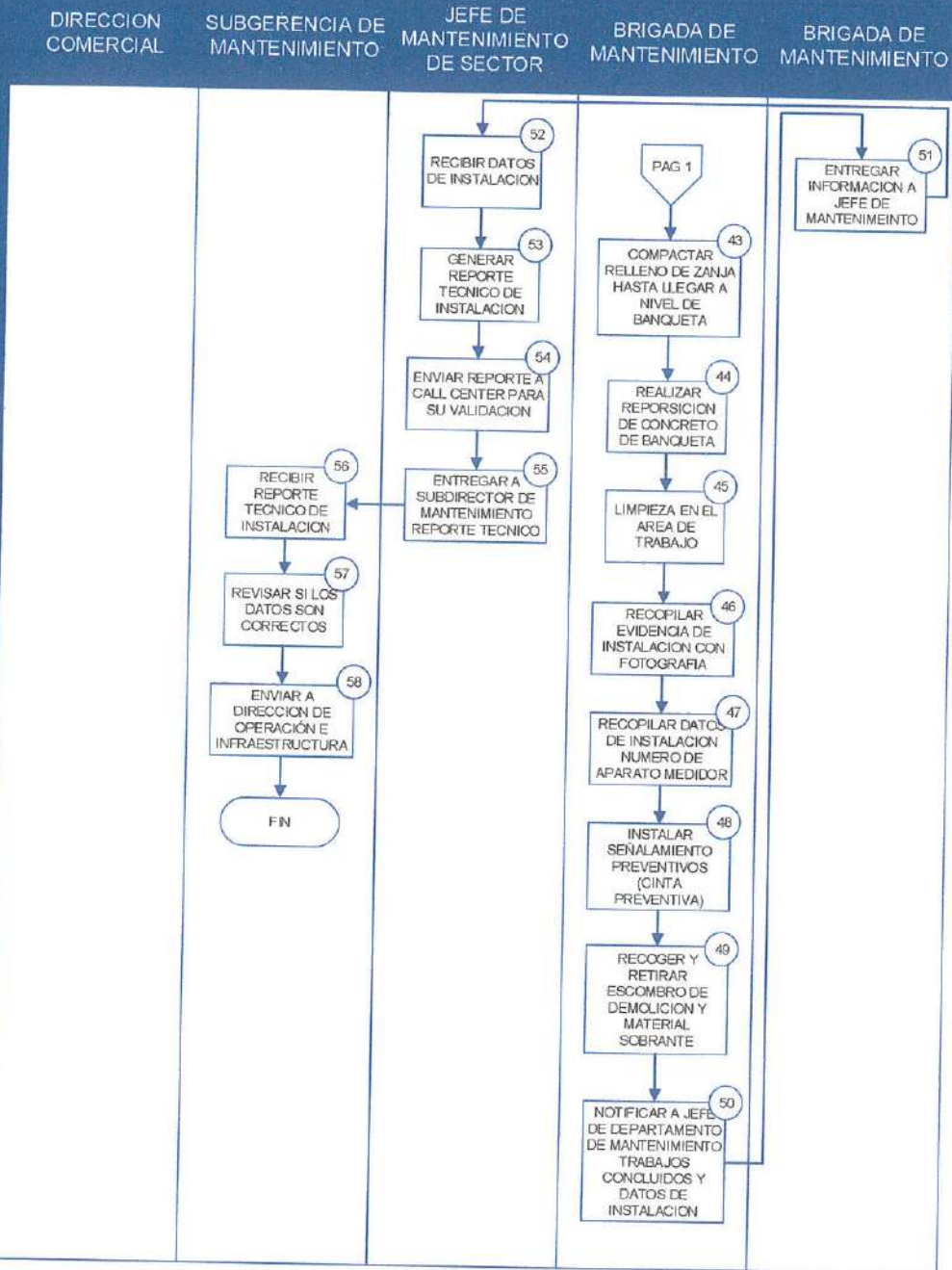
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE APARATO MEDIDOR.**





PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE APARATO MEDIDOR.





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

**REGISTROS DE CALIDAD**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

CALLEZARÁ GALAXIA S/N 2311559 25077 CIVIL FRANCISCO MADRUGA 71298 ATLIXCO, PUE.

FOLIO \_\_\_\_\_

ASUNTO: ORDEN DE INSTALACION N° 18597

CON FUNDAMENTO LEGAL EN LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 10 FRACCIÓN III, 23 FRACCIÓN XXXIII, 27 Y 59 DE LA LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA SE ORDENA LA INSTALACIÓN DE MEDIDOR DE AGUA POTABLE EN EL INMUEBLE PROPIEDAD DE:

UBICADO EN CALLE \_\_\_\_\_ Y CALLE \_\_\_\_\_  
 ENTRE CALLE \_\_\_\_\_ Y CALLE \_\_\_\_\_  
 COLONIA \_\_\_\_\_ DE ESTA CIUDAD \_\_\_\_\_ NO DE CUENTA \_\_\_\_\_  
 CLASIFICACIÓN \_\_\_\_\_ Z U \_\_\_\_\_  
 FECHA DE INSTALACIÓN: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2011 \_\_\_\_\_  
 NUM. DE MEDIDOR \_\_\_\_\_  
 MARCA DE MEDIDOR INST \_\_\_\_\_  
 INSTALADO POR: \_\_\_\_\_ NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO \_\_\_\_\_  
 OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

EN CASO DE IMPEDIR LA INSTALACION DEL MEDIDOR SE PROCEDERA CONFORME A LO ESTABLECIDO POR LOS ARTICULOS 24, DE LA LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA Y 202, 203 Y 204 DEL CODIGO PENAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA O SI RETIRA, MAMPULA O DETERIORA EL MEDIDOR CONFORME A LOS ARTICULOS 58, 60, 101 Y 103 DE LA LEY DE AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA, SE PROCEDERA CONFORME A LO ESTABLECIDO POR EL ARTICULO 198 FRACCIÓN II, DEL CODIGO PENAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE PUEBLA, INDEPENDIENTEMENTE DE APLICAR LAS SANCIONES QUE ESTABLECEN LOS ARTICULOS 128 FRACCIONES XXX, XXXII, 150 FRACCIONES XI Y XIII DE LA LEY DE AGUA PARA EL ESTADO DE PUEBLA, CONSISTENTES EN MULTAS QUE VAN DE DOSCIENTOS UNO A MIL DOSCIENTOS O DOS MIL DIAS DE SALARIO MINIMO DIARIO GENERAL POR CADA INFRACCION.

ATLIXCO, PUE., A \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ DE 2011 \_\_\_\_\_

A T S O L A M E N T E  
 DIRECCION COMERCIAL

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO		SOAPAMA	
GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA		SECTOR ORIENTE	
REPORTE FOTOGRAFICO			
UBICACIÓN:	ACTIVIDAD:	FECHA:	
		CROQUIS DE UBICACIÓN	
ANTES	DURANTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
DESPUES	TRABAJO TERMINADO	REALIZO:	
		ORDEN:	
		SIREP:	

REPORTA

REVISÓ

Vu.Bo.

C. JEFE DE MANT. DE SECTOR ORIENTE

SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO

GERENTE DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   317
---	-------------------------------------	---	-----------------



## 7. DESAZOLVE DEL SISTEMA DE DRENAJE SANITARIO CON EQUIPO DESAZOLVADORA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

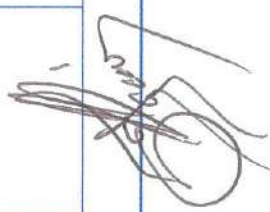
Contribuir con el mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura del Sistema de Drenaje Sanitario, para el correcto funcionamiento de la misma y dar un mejor servicio los usuarios del Sistema Operador.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La Brigada de Equipo de Desazolve deberá verificar el correcto funcionamiento de la unidad, revisando los puntos de inspección importantes de la unidad, así mismo los trabajos de desazolve deberán de cumplir con las normas de seguridad, y así como entregar reporte técnico de la ejecución de los trabajos.	El proceso de desazolve se llevara a cabo dando seguimiento a un plan de actividades programadas por parte de la Subgerencia de Infraestructura, así mismo a los servicios diarios solicitados por la ciudadanía.

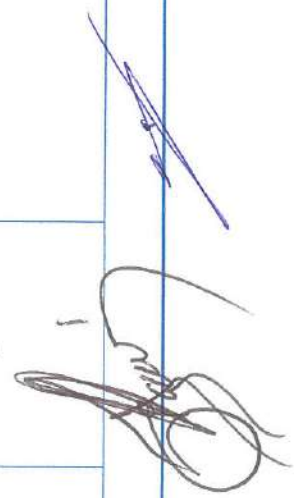
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Infraestructura	1	Realizar programa de revisión de infraestructura de Drenaje Sanitario.	Programa
Jefatura de Departamento de Obras de Drenaje Sanitario	2	Recibir y dar seguimiento al programa de revisión de la infraestructura de Drenaje Sanitario.	Programa
Subgerencia de Mantenimiento	3	Requerir de apoyo de mantenimiento correctivo al sistema de drenaje sanitario.	Solicitud
Subgerencia de Infraestructura	4	De existir requerimiento de mantenimiento correctivo de la Subgerencia de Mantenimiento	N/A
Jefatura de Obras de Drenaje Sanitario	5	Priorizar requerimiento de Subgerencia de Mantenimiento y generar orden de trabajo para atender solicitud de mantenimiento correctivo.	Orden de trabajo
Brigada de Equipo de Desazolve	6	Recibir y atender orden de trabajo de mantenimiento correctivo.	Orden de trabajo
Brigada de Equipo de Desazolve	7	Realizar inspección del estado del vehículo y el equipo de desazolve, de acuerdo al manual de mantenimiento. ( <i>International y Vacall</i> )	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	8	Verificar que el equipo proporcione las presiones de operación del sistema neumático e hidráulico de acuerdo al manual de operación del equipo.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	9	Verificar que el tanque de almacenamiento de agua este lleno.	N/A

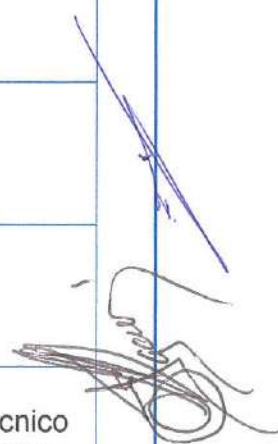




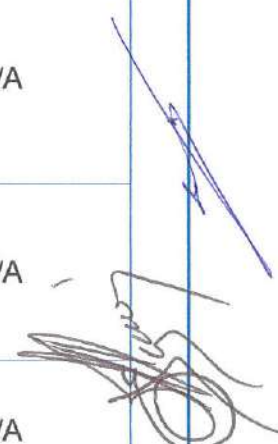
Brigada de Equipo de Desazolve	10	Registrar en la bitácora el estado del vehículo y del equipo de desazolve.	Bitácora
Brigada de Equipo de Desazolve	11	Identificar y localizar el lugar donde se realizara el desazolve de la red de alcantarillado.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	12	Realizar el traslado al sitio de trabajo.	Bitácora
Brigada de Equipo de Desazolve	13	Llegar al sitio donde se llevara a cabo el desazolve, activara las luces auxiliares preventivas con las que cuenta el vehículo de desazolve y seleccionar el sitio donde estacionara el vehículo de desazolve, tomando en cuenta la seguridad del equipo durante las maniobras del mismo y la seguridad de los ciudadanos que transiten por el lugar de trabajo.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	14	Delimitar el área de trabajo empleando el correspondiente señalamiento preventivo de campo, de acuerdo con el Manual de Seguridad e Higiene del SOAPAMA.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	15	Reportar al Jefe de Departamento de Obras de Drenaje Sanitario si es necesario cerrar la calle para evitar el paso vehicular.	N/A



Brigada de Equipo de Desazolve	16	Retirar la tapa de acceso al pozo de visita, empleando la herramienta que corresponda.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	17	Definir si es un trabajo de succión de la instalación o limpieza del sistema de drenaje sanitario con la manguera de alta presión.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	18	De succionar el azolve acumulado en la instalación, ensamblar segmentos del tubo del sistema de vaciado.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	19	Introducir el ducto de dispositivo de succión, para recolectar azolve.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	20	Accionar dispositivo de succión.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	21	Limpiar pozo de visita para verificar las condiciones de la instalación.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	22	De estar limpio?, Si no cumple con la condición de limpio realizar nuevamente la actividad 20	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	23	De estar limpio, levantar señalamientos, herramienta y limpiar el área de trabajo.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	24	Recopilar datos de atención de reporte, para la elaboración del reporte técnico.	Reporte técnico de actividades
Brigada de Equipo de Desazolve	25	De no ser succión del azolve, y es necesario introducir la manguera de alta presión, continuar con el	N/A



		procedimiento de desazolve del sistema de drenaje sanitario obstruido.	
Brigada de Equipo de Desazolve	26	Accionar dispositivo de liberación de carrete.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	27	Introducir manguera de alta presión al sistema de drenaje sanitario a limpiar.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	28	Activar sistema de alta presión, introduciendo y sacando la manguera varias veces hasta eliminar o retirar la obstrucción.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	29	Verificar si se destapo el drenaje sanitario, si no fuese así, realizar nuevamente actividades desde actividad 27	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	30	De destapar el sistema de drenaje sanitario, succionar y/o retirar los residuos removidos, y almacenarlos en el tanque del equipo de desazolve.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	31	De concluir la limpieza con la manguera de alta presión, accionar válvula para despresurizar la manguera de alta presión.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	32	Desactivar interruptor del sistema hidráulico.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	33	Rebobinar manguera de alta presión en el carrete.	N/A



Brigada de Equipo de Desazolve	34	Desensamblar segmentos de tubo del ducto de vacío.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	35	Verificar si el flujo de las aguas residuales es constante y sin variantes, si no es así, retomar actividades desde 26	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	36	Verificar si el flujo de las aguas residuales es constante y sin variaciones, si es así, colocar la tapa del brocal del pozo de visita.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	37	Limpiar el área de trabajo.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	38	Notificar a Jefe de Obras de Drenaje Sanitario la atención del reporte de desazolve del drenaje obstruido.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	39	Recopilar información del trabajo ejecutado.	Reporte técnico.
Brigada de Equipo de Desazolve	40	Recoger señalamientos preventivos y abrir paso vehicular	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	41	Realizar el traslado a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de aguas residuales para descargar los residuos recolectados.	N/A
Brigada de Equipo de Desazolve	42	Vaciar y limpiar contenedor (Tanque de lodos) con sistema de presión.	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

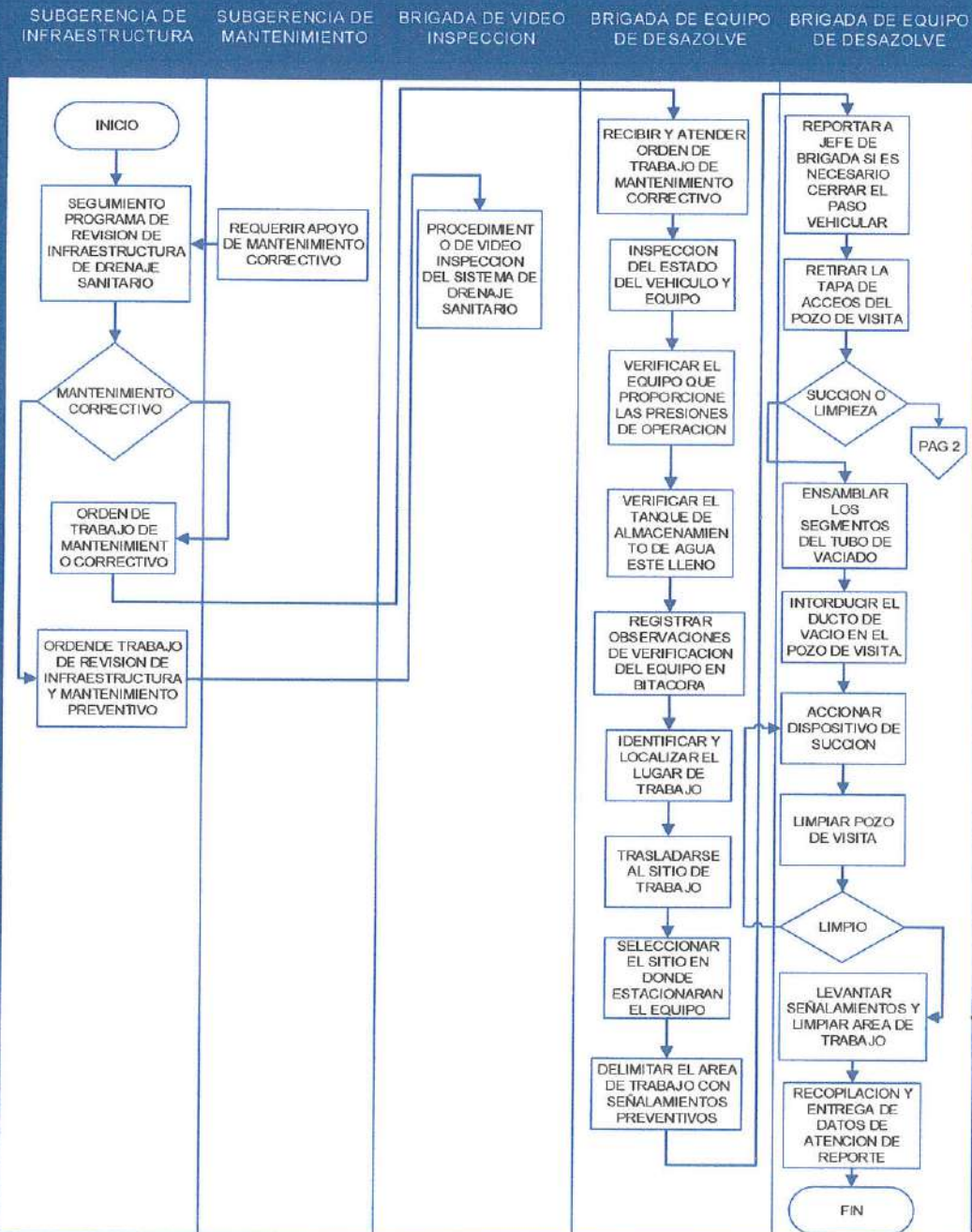
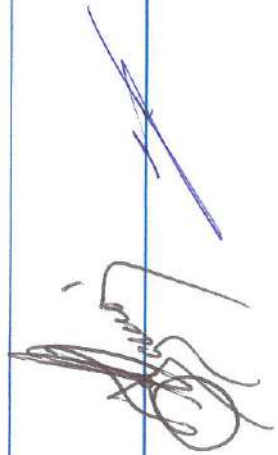
323



Brigada de Equipo de Desazolve	43	Elaborar reporte técnico con evidencias fotográficas.	Reporte técnico.
Jefatura de Departamento de Obras de Drenaje	44	Recibir y revisar reporte técnico	

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DE DESAZOLVE DEL SISTEMA DE DRENAJE SANITARIO CON EQUIPO DESAZOLVADORA**

**PROCEDIMIENTO DE DESAZOLVE DEL SISTEMA DE DRENAJE SANITARIO CON  
EQUIPO DESAZOLVADORA**

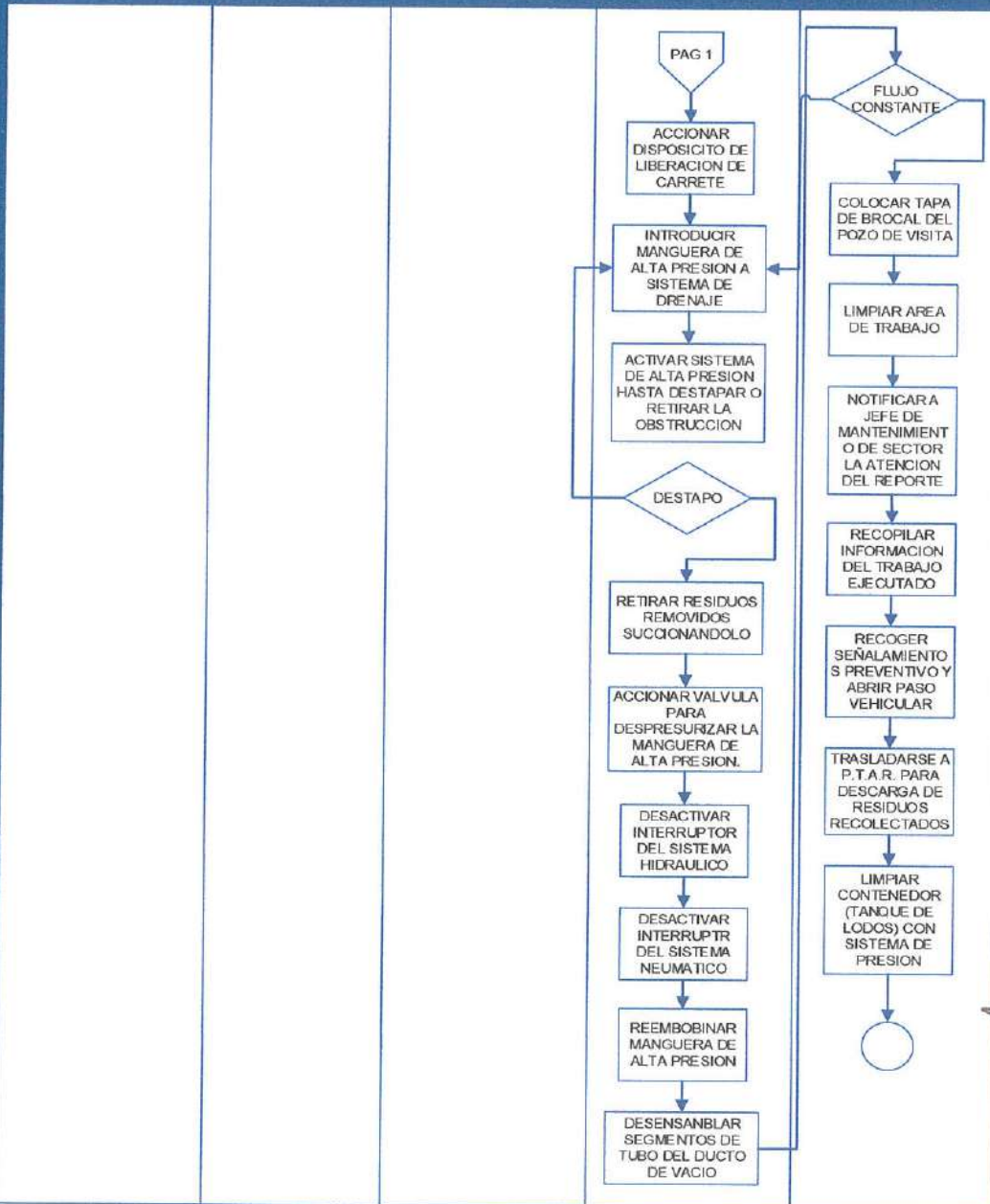
SUBGERENCIA DE  
INFRAESTRUCTURA

SUBGERENCIA DE  
MANTENIMIENTO

BRIGADA DE  
VIDEO  
INSPECCION

BRIGADA DE  
EQUIPO DE  
DESAZOLVE

BRIGADA DE  
EQUIPO DE  
DESAZOLVE



**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

326



REGISTROS DE CALIDAD

AÑO

Nº DE ORDEN: SOS-DES-  
FECHA:

**SERVICIO DESAZOLVE O VACIADO DE FOSA/ LIMPIEZA DE DRENAJE**

VIAJES:	1	2	3	4
METROS CUBICOS				
METROS LINEALES:				
OBSERVACION:				
DIRECCION				
COLONIA:		MUNICIPIO:		
NOMBRE				
TELEFONO				
HORAS	1	2	3	4

FIRMA Y NOMBRE DEL USUARIO O ENCARGADO: \_\_\_\_\_ BRIGADA DE DESAZOLVE \_\_\_\_\_ GERENCIA DE OPERACION E INFRAESTRUCTURA \_\_\_\_\_



AÑO

Nº DE ORDEN: SOS-DES- 360  
FECHA:

**SERVICIO DESAZOLVE O VACIADO DE FOSA/ LIMPIEZA DE DRENAJE**

VIAJES:	1	2	3	4
METROS CUBICOS				
METROS LINEALES:				
OBSERVACION:				
DIRECCION				
COLONIA:		MUNICIPIO:		
NOMBRE				
TELEFONO				
HORAS	1	2	3	4

FIRMA Y NOMBRE DEL USUARIO O ENCARGADO: \_\_\_\_\_ BRIGADA DE DESAZOLVE \_\_\_\_\_ GERENCIA DE OPERACION E INFRAESTRUCTURA \_\_\_\_\_



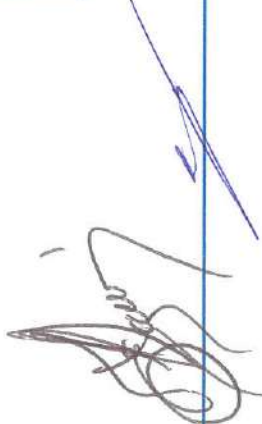
## 8. VIDEO INSPECCIÓN DE DRENAJE SANITARIO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir con la identificación de las condiciones reales de la infraestructura del Sistema de Drenaje Sanitario, para definir la programación de la obra de rehabilitación de la infraestructura deteriorada y/o dañada, esto para el correcto funcionamiento del servicio de drenaje sanitario.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<p>Los trabajos de video inspección en el interior de la red de drenaje sanitario y/o pluvial se llevara a cabo posterior al proceso de desazolve, ambos en seguimiento a un plan de actividades programadas por parte de la Subgerencia de Infraestructura, así como a los servicios diarios solicitados por la ciudadanía.</p>	<p>Al inicio de las labores diarias, el personal técnico responsable del equipo de video inspección deberá verificar el correcto funcionamiento del mismo.</p>





**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Infraestructura	1	Realizar programa de revisión de infraestructura de Drenaje Sanitario.	Programa
Jefatura de Departamento de Obras de Drenaje Sanitario	2	Recibir y dar seguimiento al programa de infraestructura de Drenaje Sanitario	Programa
Subgerencia de Mantenimiento	3	Requerir de apoyo de mantenimiento correctivo al sistema de drenaje sanitario.	Solicitud
Jefatura de Departamento de Obras de Drenaje Sanitario	4	De existir requerimiento de mantenimiento correctivo de la Subgerencia de Mantenimiento	N/A
Jefatura de Departamento de Obras de Drenaje Sanitario	5	Generar orden de trabajo para atender solicitud de mantenimiento correctivo.	Orden de trabajo
Brigada de Equipo Desazolve	6	Recibir y atender orden de trabajo de mantenimiento correctivo.	Orden de trabajo
Brigada de Equipo Desazolve	7	Realizar la inspección del estado del vehículo y el equipo de desazolve, de acuerdo al manual de mantenimiento. ( <i>International y Vacall</i> )	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	8	Verificar que el equipo proporcione las presiones de operación del sistema neumático e hidráulico de acuerdo al manual de operación del equipo.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	9	Verificar que el tanque de almacenamiento de agua este lleno.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	10	Registrar en la bitácora el estado del vehículo y del equipo de desazolve.	Bitácora

Brigada de Equipo Desazolve	11	Identificar y localizar el lugar donde se realizara el desazolve de la red de alcantarillado.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	12	Realizar el traslado al sitio de trabajo.	Bitácora
Brigada de Equipo Desazolve	13	Llegar al sitio donde se llevara a cabo el desazolve, activara las luces auxiliares preventivas con las que cuenta el vehículo de desazolve y seleccionar el sitio donde estacionara el vehículo de desazolve, tomando en cuenta la seguridad del equipo durante las maniobras del mismo y la seguridad de los ciudadanos que transiten por el lugar de trabajo.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	14	Delimitar el área de trabajo empleando el correspondiente señalamiento preventivo de campo, de acuerdo con el Manual de Seguridad e Higiene del SOAPAMA.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	15	Reportar al Jefe de sector si es necesario cerrar la calle para evitar el paso vehicular.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	16	Retirar la tapa de acceso al pozo de visita, empleando la herramienta que corresponda.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	17	Definir si es un trabajo de succión de la instalación o limpieza del sistema de drenaje sanitario con la manguera de alta presión.	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

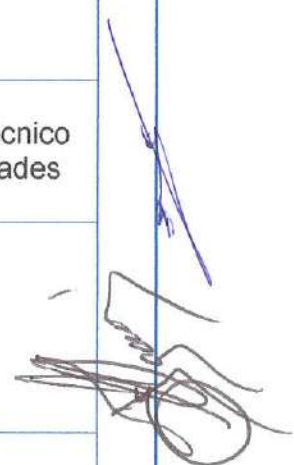
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

330

Brigada de Equipo Desazolve	18	De realizar solo la succión del azolve acumulado en la instalación, ensamblar segmentos del tubo del sistema de vaciado.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	19	Introducir el ducto de dispositivo de succión, para recolectar azolve.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	20	Accionar dispositivo de succión.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	21	Limpiar pozo de visita para verificar las condiciones de la instalación.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	22	De estar limpio?, De no cumplir con la condición de limpio se realiza nuevamente la actividad 19	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	23	De estar limpio, levantar señalamientos, herramienta y limpiar el área de trabajo.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	24	Recopilar y entregar datos de atención de reporte a capturista para la elaboración del reporte técnico.	Reporte técnico de actividades
Brigada de Equipo Desazolve	25	De no ser succión del azolve, y es necesario introducir la manguera de alta presión, continuar con el procedimiento de desazolve del sistema de drenaje sanitario obstruido.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	26	Accionar dispositivo de liberación de carrete.	N/A



Brigada de Equipo Desazolve	27	Introducir manguera de alta presión al sistema de drenaje sanitario a limpiar.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	28	Activar sistema de alta presión, introduciendo y sacando la manguera varias veces hasta eliminar o retirar la obstrucción.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	29	Verificar si se destapo el drenaje sanitario, si no fuese así, realizar nuevamente actividades desde 26	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	30	De destapar el sistema de drenaje sanitario, succionar y/o retirar los residuos removidos, y almacenarlos en el tanque del equipo de desazolve.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	31	De concluir la limpieza con la manguera de alta presión, accionar válvula para despresurizar la manguera de alta presión.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	32	Desactivar interruptor del sistema hidráulico.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	33	Desactivar interruptor del sistema neumático.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	34	Rebobinar manguera de alta presión en el carrete.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	35	Desensamblar segmentos de tubo del ducto de vacío.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	36	Verificar si el flujo de las aguas residuales es constante y sin variantes, si no es así, retomar actividades desde 26	N/A

**Elabora:**

**Valida:**

**Autoriza:**

Página |

Gerencia de Planeación Estratégica

Dirección General

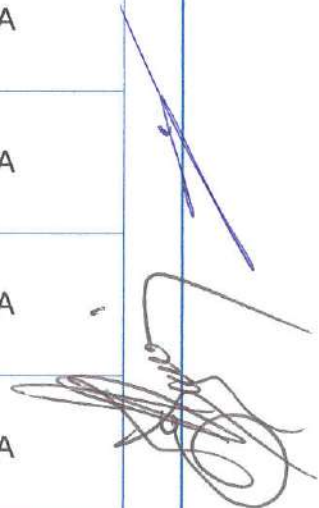
Consejo de Administración

332

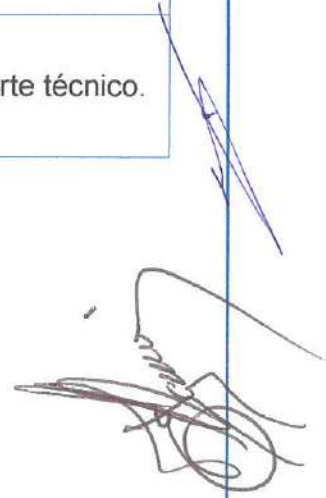
Brigada de Equipo Desazolve	37	Verificar si el flujo de las aguas residuales es constante y sin variaciones, si es así, colocar la tapa del brocal del pozo de visita.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	38	Limpiar el área de trabajo.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	39	Notificar a jefe de mantenimiento de sector la atención del reporte de desazolve del drenaje obstruido.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	40	Recopilar información del trabajo ejecutado.	Reporte técnico.
Brigada de Equipo Desazolve	41	Recoger señalamientos preventivos y abrir paso vehicular	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	42	Realizar el traslado a las instalaciones de la Planta de Tratamiento de aguas residuales para descargar los residuos recolectados.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	43	Vaciar y limpiar contenedor (Tanque de lodos) con sistema de presión.	N/A
Brigada de Equipo Desazolve	44	Entregar datos de atención de reporte y/o orden de trabajo a capturita para elaborar reporte técnico con evidencias fotográficas.	Reporte técnico.
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	45	Recibir y atender orden de trabajo de video inspección y mantenimiento preventivo del sistema de drenaje sanitario	Orden de trabajo
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	46	Inspeccionar y verificar el estado del vehículo y equipo de video inspección.	N/A



Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	47	Registrar observaciones en bitácora de equipo de video inspección.	Bitácora
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	48	Identificar y localizar el lugar de trabajo.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	49	Realizar el traslado conjuntamente con el equipo de desazolve al lugar de trabajo.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	50	Seleccionar el sitio en donde se estacionara el equipo de video inspección.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	51	Coordinar a brigada de desazolve para señalar el tramo a revisar, e inician con el procedimiento de desazolve del sistema de drenaje sanitario.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	52	De no estar correcto el desazolve, retomar actividades del procedimiento de desazolve desde 16	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	53	De ser correcto el desazolve, introducir equipo de video inspección al sistema de drenaje sanitario.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	54	Ingresar datos al sistema de registro de video inspección.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	55	Iniciar video inspección del tramo a revisar del sistema de drenaje sanitario.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	56	De identificar alguna obstrucción, la brigada del equipo de desazolve iniciar en la actividad 26 del procedimiento de	N/A



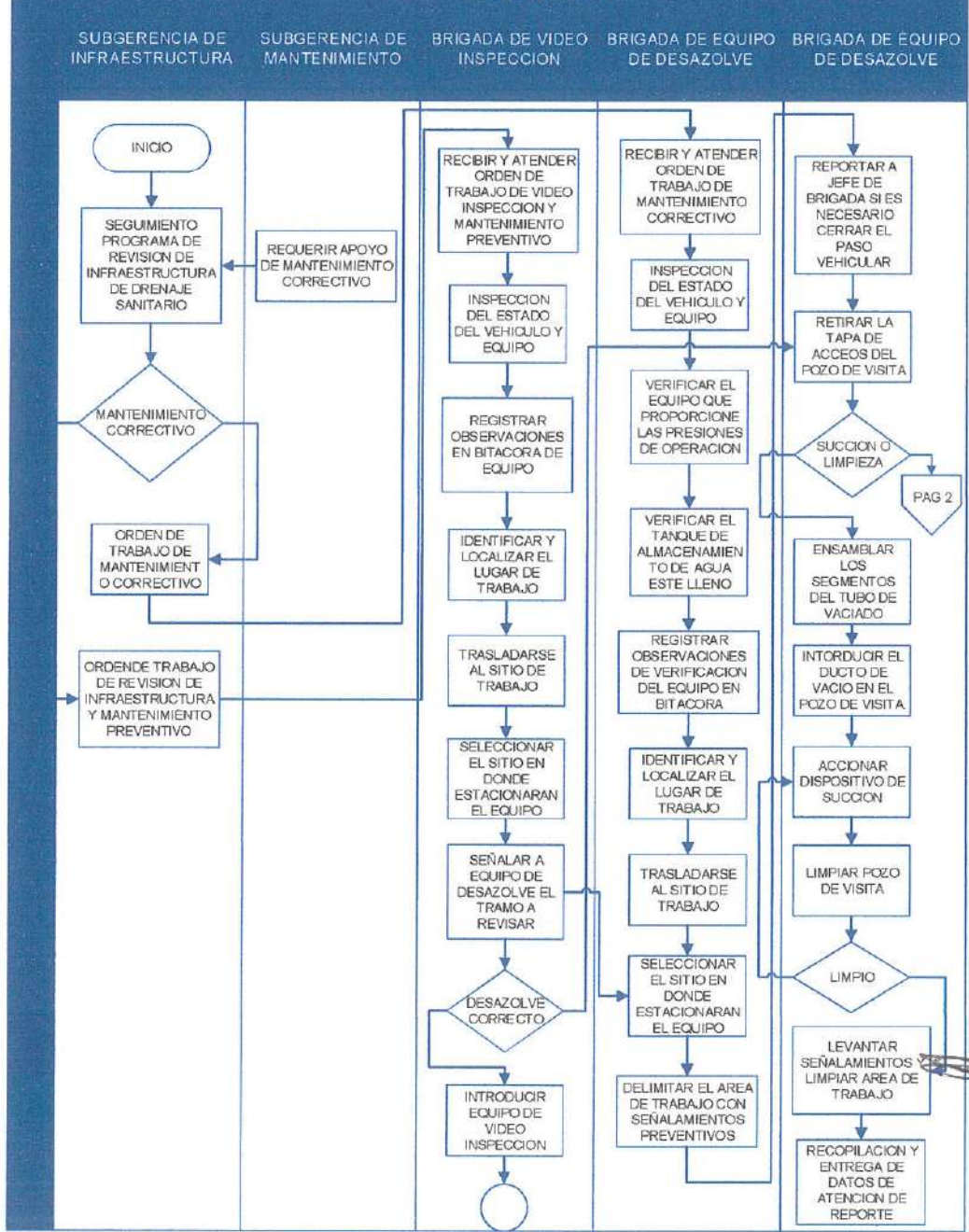
		desazolve, hasta lograr revisar en su totalidad el tramo a evaluar.	
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	57	De no existir obstrucción concluir con la video inspección para determinar condiciones de la infraestructura.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	58	De identificar alguna fuga de agua potable, marcar en sitio la ubicación de la misma.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	59	Notificar al departamento de mantenimiento de sector para su atención y reparación del mismo.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	60	De no existir alguna fuga de agua potable en el sistema de drenaje sanitario, recoger y retirar equipo de video inspección.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	61	Limpiar el área de trabajo y equipo utilizado para los trabajos referidos.	N/A
Operadora u Operador de Equipo de Video Inspección de Drenaje Sanitario	62	Elaborar reportes técnicos del tramo de drenaje sanitario evaluado.	Reporte técnico.



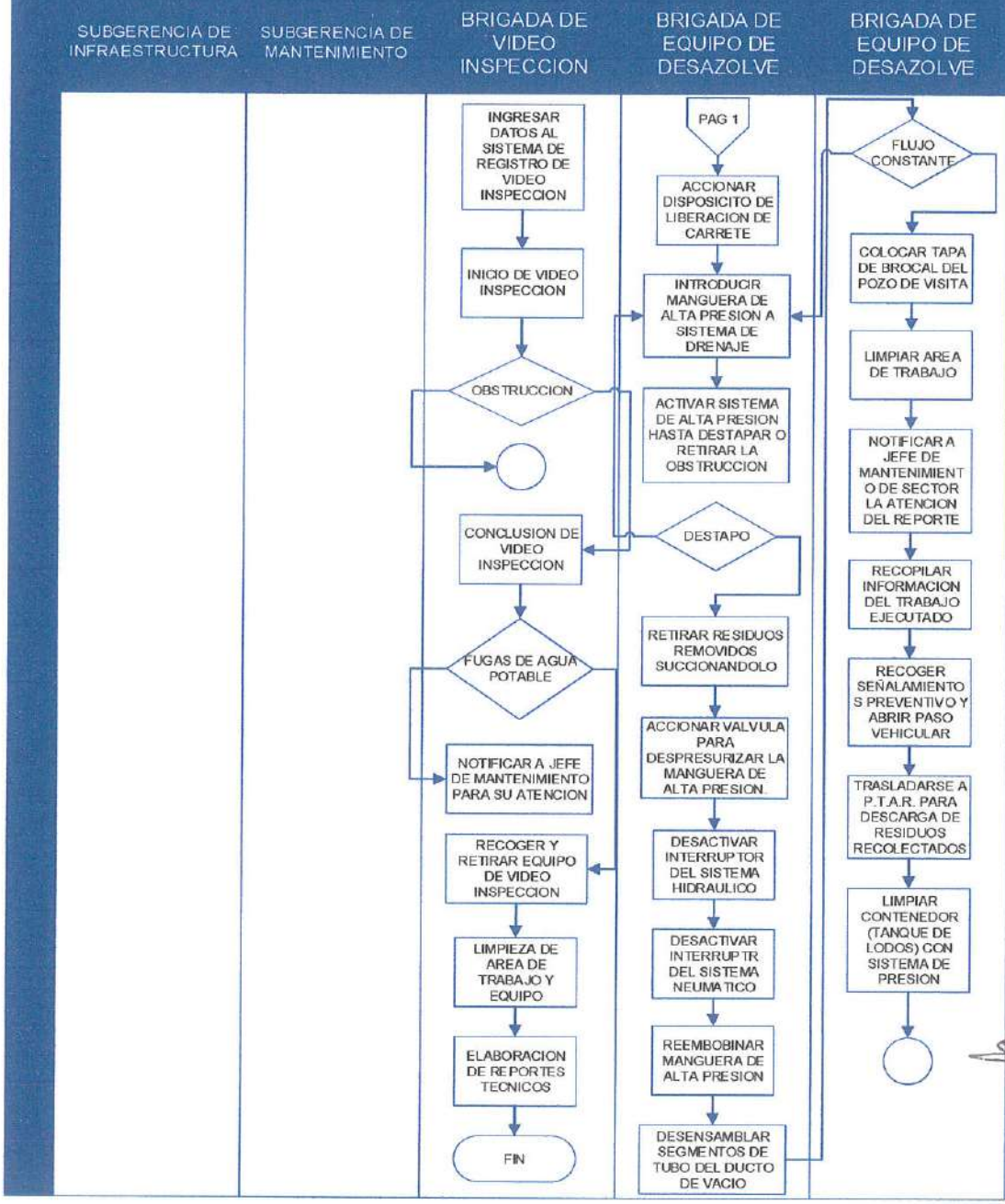
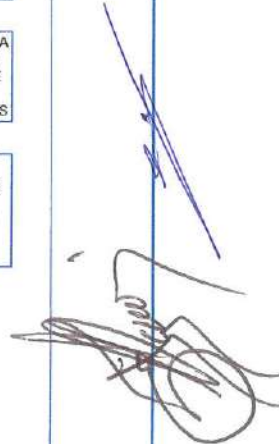


**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DE EQUIPO DE VIDEO INSPECCION DE DRENAJE  
SANITARIO**



**PROCEDIMIENTO DE EQUIPO DE VIDEO INSPECCION DE DRENAJE  
SANITARIO**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

## REGISTROS DE CALIDAD

### VIDEO INSPECCIÓN DE DRENAJE



DOMICILIO: \_\_\_\_\_

No. CUENTA: \_\_\_\_\_

COLONIA: \_\_\_\_\_

FECHA SOLICITADA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL USUARIO: \_\_\_\_\_

FECHA REALIZADA: \_\_\_\_\_

<b>V.I.D.S.</b>	FOTO DE LA CALLE	LOCALIZACIÓN
	FOTO DE LA CASA	
		OBSERVACIONES:

REALIZÓ	REVISÓ	REVISÓ	Vo. Bo.
OPERADOR DE EQUIPO	DEPARTAMENTO DE OBRAS	SUBGERENTE DE INFRAESTRUCTURA	GERENTE DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA



INFORME ACTUAL POZO DE VISITA

PV

GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA

EXTERNO			INTERNO			
<input type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> RASADO	<input type="checkbox"/> EXISTENTE	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<input type="checkbox"/> CAÍDA INMEDIATAMENTE	<input type="checkbox"/> ACERO	<input type="checkbox"/> EXCELENTE	<input type="checkbox"/> ESCALONES	<input type="checkbox"/> MEDIA CAÑA	<input type="checkbox"/> HERMETICIDAD	<input type="checkbox"/> HERMETICIDAD
<input type="checkbox"/> NUEVO	<input type="checkbox"/> CONCRETO	<input type="checkbox"/> HUNDIMIENTO PERIMETRAL	<input type="checkbox"/> APLANADO	<input type="checkbox"/> TUBO Y MURO	<input type="checkbox"/> BROCAL Y MURO	<input type="checkbox"/> TUBO Y MURO
<input type="checkbox"/> DETERIORADO	<input type="checkbox"/> POLIETILENO	<input type="checkbox"/> SIN PAVIMENTO	HERMETICIDAD PISO Y MURO			

CONDICIONES DEL POZO		ESQUEMA DEL POZO
<b>DATOS GENERALES</b> FECHA: UBICACIÓN: COLONIA : GPS: M 14Q UTM: NV: M LEVANTAMIENTO: FABIOLA AROCHE CAMARILLO		DE:  A:

CROQUIS DE UBICACIÓN

OBSERVACIONES:

ELABORÓ: \_\_\_\_\_ REVISÓ: \_\_\_\_\_ Vo. Bo: \_\_\_\_\_

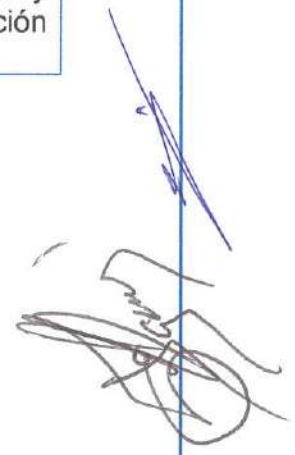
## 9. SEGUIMIENTO DE OBRA CONTRATADA

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar que la ejecución de los trabajos contratados se realice con base en las especificaciones contenidas en el contrato y sus anexos.

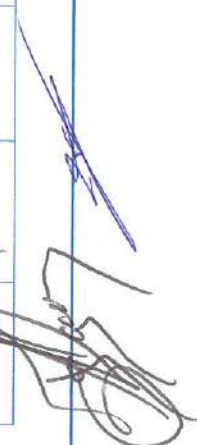
### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<p>Subgerencia de Infraestructura deberá de integrar y contar con el expediente de obra, para el respaldo documental del pago económico de la obra contratada.</p>	<p>El supervisor y/o residente de obra del contratante, cumpla con lo señalado en la Ley y reglamento de Obras Publicas y servicios relacionados con la misma vigente, desde su ejecución, registro de la bitácora, verificación de la calidad de los trabajos, autorización de cantidades adicionales y/o conceptos no previstos en el catálogo de conceptos original, conciliación y autorización de conceptos no previstos en el catálogo, ajuste de costos, ajustes de costos a la baja, entrega recepción, finiquito y extinción de obligaciones, autorización y pago de estimaciones.</p>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

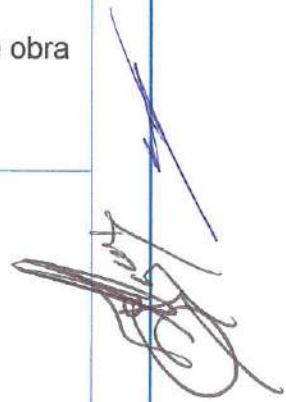
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia de Operación e Infraestructura	1	Designar por escrito al servidor público que fungirá como residente y, en su caso, al supervisor, comunicando dicha designación al contratista y entregar al residente y al supervisor copia del contrato y sus anexos.	Escrito de designación del residente.
Subgerencia de Infraestructura	2	Solicitar al contratista el nombre de quien fungirá como superintendente.	Escrito de designación del superintendente
Subgerencia de Infraestructura	3	Recibir designación de la persona propuesta para que se encargue de la superintendencia y verificar que cumpla con los requisitos del perfil establecidos.	N/A
Subgerencia de Infraestructura	3.1	¿De cumplir el superintendente propuesto con los requisitos? SI: Continuar en la actividad 5 NO: Continuar en la actividad 4	N/A
Subgerencia de Infraestructura	4	Solicitar al contratista que designe un nuevo superintendente.	Escrito de designación del superintendente
Subgerencia de Infraestructura	5	Informar al residente el nombre del superintendente designado.	Escrito de designación del supervisor
Subgerencia de Infraestructura	6	Poner el inmueble a disposición del contratista para el inicio de los trabajos, haciéndolo constar por escrito.	Escrito de disposición del inmueble
Residente	7	Llevar a cabo con la participación del superintendente y, en su caso, del supervisor, la apertura de la Bitácora	Bitácora de obra





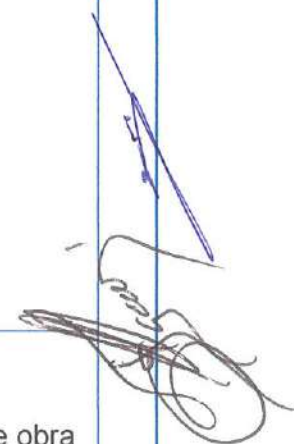
Residente	7a	Aperturar, con intervención del superintendente y, en su caso, del supervisor, la BEOP, o bien, la Bitácora por medios convencionales en los casos de excepción previstos en el Reglamento y previa autorización de la SFP.	Bitácora de obra electrónica
Residente	7b	Realizar las anotaciones de los eventos relevantes del desarrollo de los trabajos, además de las que realiza el superintendente.	Bitácora de obra
Residente	8	Vigilar que la ejecución de los trabajos se lleve a cabo de acuerdo con el programa de ejecución contenido en el contrato.	N/A
Residente	9	Revisar, controlar y comprobar las especificaciones técnicas y de calidad establecidas en el contrato, así como las que sean consecuentes con la naturaleza de los trabajos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ver subproceso: Verificación de la calidad de los trabajos.</li> </ul>	Pruebas de calidad
Residente	9a	Revisar y controlar con base en la documentación soporte que los trabajos se realicen conforme a las normas de calidad y especificaciones generales y particulares de construcción, así como con las demás que sean inherentes a la naturaleza de los mismos.	Especificaciones técnicas
Residente	9b	Verificar y comprobar, cuando así lo estime necesario y en cualquier momento, la calidad de los insumos o trabajos mediante la realización de las pruebas de funcionamiento, de operación y demás que resulten pertinentes.	N/A

Residente	9c	Recibir el informe de los resultados de las pruebas realizadas y, en su caso, ordenar se lleven a cabo las acciones tendientes a corregir las deficiencias detectadas	Pruebas de calidad
Residente	10	Supervisar el avance físico y financiero de los trabajos, elaborar los informes correspondientes e informar al área responsable de ejecución de los trabajos.	Avance Físico - Financiero
Residente	11	Informar formalmente al superintendente sobre las desviaciones o atrasos que detecte solicitándole su corrección y efectuar las anotaciones correspondientes en la Bitácora.	Escrito de atrasos de los trabajos
Residente	12	Recibir las estimaciones de trabajos ejecutados para efectos del pago correspondiente y registrar en la Bitácora la fecha de recepción de las mismas. • Ver subproceso: Autorización de estimaciones.	Estimación de obra
Residente	12a	Recibir la notificación por parte del contratista o requerir de éste, mediante registro en la Bitácora, la necesidad de ejecutar cantidades adicionales y/o conceptos no previstos en el catálogo de conceptos original.	Bitácora de obra
		a) ¿De recibir notificación por parte del contratista de la necesidad de ejecutar cantidades adicionales y/o conceptos no previstos en el catálogo de conceptos original? o b) ¿De requerir por parte del residente, la necesidad de ejecutar cantidades adicionales y/o	N/A





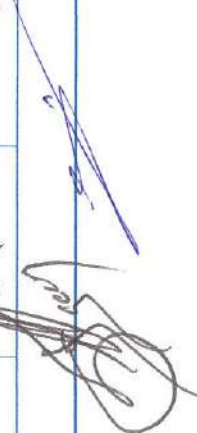
		conceptos no previstos en el catálogo de conceptos original? a) Continuar en la actividad 12b b) Continuar en la actividad 12d	
Residente	12b	Determinar la necesidad de ejecutar cantidades adicionales y/o conceptos no previstos en el catálogo original del contrato notificados por el contratista.	Bitácora de obra
		¿De existir necesidad de ejecutar cantidades adicionales y/o conceptos no previstos en el catálogo de conceptos original? Sí. Continuar en la actividad 12c No. Fin del subproceso.	N/A
Residente	12c	Verificar que el contrato cuenta con recursos disponibles y suficientes dentro de su presupuesto autorizado, para ejecutar cantidades adicionales y/o conceptos no previstos en el catálogo de conceptos original.	N/A
		¿De contar el contrato con recursos disponibles y suficientes? Sí. Continúa en la actividad 12d No. Tramitar adecuación presupuestaria conforme a la actividad 6.4. Subproceso "Adecuaciones presupuestarias" del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.	N/A
Residente	12d	Autorizar y ordenar por escrito o mediante registro en la Bitácora, la ejecución de cantidades adicionales y/o de conceptos no previstos en el catálogo de conceptos original.	Bitácora de obra
Residente	12e	Analizar si, derivado de la variación de cantidades de obra originales,	N/A



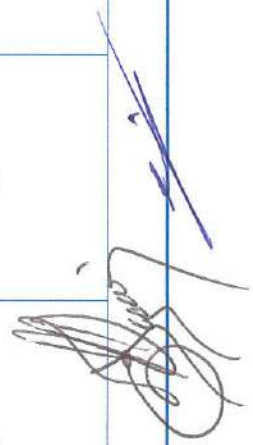
		se requiere de la participación de maquinaria o equipo de construcción, mano de obra, materiales o procedimientos de construcción en condiciones distintas a las consideradas en los análisis de precios unitarios que sirvieron de base para adjudicar el contrato.	
Residente	12f	¿De requerir de la participación de maquinaria o equipo de construcción, mano de obra, materiales o procedimientos de construcción en condiciones distintas a las originales? Sí. Continuar en el subproceso 13 Conciliación y autorización de precios unitarios de conceptos no previstos en el catálogo No. Fin del subproceso	N/A
Residente	12g	Evaluar la necesidad de realizar trabajos no previstos en el catálogo original del contrato, y, en su caso, ordenar su ejecución y registro en la Bitácora, verificando que éstos no rebasen el presupuesto autorizado en el contrato.	N/A
Residente	12h	Recibir del superintendente los análisis de precios unitarios no previstos en el catálogo original del contrato, con la documentación que los soporte y los apoyos necesarios para su revisión.	Tarjetas de precio unitario
Residente	12i	Verificar la integración de los precios unitarios propuestos.	N/A
		¿De ser correcta su integración? SI: Continúa en la actividad 12k. NO: Continúa en la actividad 12j.	N/A



Residente	12j	Devolver el precio unitario integrado al superintendente para su corrección. Continúa en la actividad 12h	Tarjetas de precio unitario
Residente	12k	Turnar al área responsable de la ejecución de los trabajos para que se concilie el precio unitario.	N/A
Subgerencia de Infraestructura	12l	Analizar y, en su caso, conciliar y autorizar el precio unitario no previsto en el catálogo original del contrato.	Tarjetas de precio unitario
Subgerencia de Infraestructura	12m	Determinar la necesidad de suscribir un convenio modificatorio respecto del monto del contrato derivado de la autorización de los precios unitarios no previstos en el catálogo original del contrato.	Convenio modificatorio
Residente	13	Recibir, cuando proceda, las solicitudes de ajuste de costos que se formulen por escrito, de conformidad con lo establecido en el contrato, acompañadas de los estudios y documentación que las soporten. <ul style="list-style-type: none"> <li>Ver subproceso: Ajuste de costos.</li> </ul>	Escrito de solicitud de ajustes de costos
Residente	13a	Recibir la solicitud de ajuste a los costos directos de los trabajos que formule el superintendente por escrito y dentro del plazo previsto en la Ley, acompañada de la documentación que la soporte.	Escrito de solicitud de ajustes de costos
		¿De recibir la solicitud dentro de los sesenta días posteriores a la publicación de los INPP aplicables al mes correspondiente? SI: Continúa en la actividad 13c. NO: Continúa en la actividad 13b.	N/A



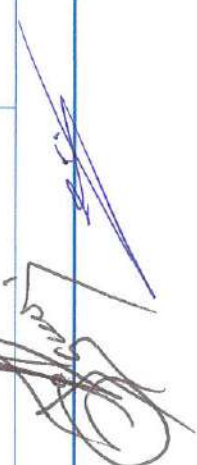
Residente	13b	Tener por perdida la posibilidad de que el contratista solicite el ajuste de costos. Lo anterior se informará al superintendente para que realice las anotaciones correspondientes en la Bitácora.	Bitácora de obra
Residente	13c	Remitir la solicitud de ajuste de costos directos de los trabajos al Área responsable de la ejecución.	Escrito de solicitud de ajustes de costos
Subgerencia de Infraestructura	13d	Recibir y analizar la solicitud de ajuste de costos directos de los trabajos.	Escrito de solicitud de ajustes de costos
Subgerencia de Infraestructura		¿De ser deficiente o incompleta la documentación que soporta la solicitud de ajuste de costos?  SI: Continuar en la actividad 13e NO: Continuar en la actividad 13f	N/A
Subgerencia de Infraestructura	13e	Apercibir por escrito al contratista para que, dentro del plazo legal establecido, subsane el error o complemente la información solicitada.	N/A
		¿De subsanar el error o complementar la información solicitada dentro del plazo legal establecido el contratista? SI: Continuar en actividad 13f NO: Se tendrá como no presentada la solicitud de ajuste de costos.	N/A
Subgerencia de Infraestructura	13f	Emitir y entregar al contratista el oficio con la resolución que proceda, mediante la cual se autoriza o no el factor de ajuste de costos correspondiente, comunicándolo al residente para que, en su caso, se tramite la estimación respectiva.	N/A
Subgerencia de Infraestructura		¿De dar resolución al oficio, se notificó dentro del plazo legal establecido?	Oficio de resolución



		<p>SI: Fin del subproceso. NO: De ser tendrá por aprobada la solicitud de ajuste de costos en términos del quinto párrafo del artículo 56 de la Ley.</p>	
Subgerencia de Infraestructura	13g	Realizar ajuste de costos directos a la baja. Analizar la información disponible y determinar el ajuste de costos dentro de los sesenta días naturales siguientes a la publicación de los índices aplicables al mes correspondiente.	Escrito de solicitud de ajustes de costos
Subgerencia de Infraestructura		<p>¿De ser ajuste de costos es a la baja? Sí. Continuar en la actividad 2 No. Fin del proceso</p>	N/A
Subgerencia de Infraestructura	13h	Emitir y entregar al contratista el oficio en que se determina el factor de ajuste de costos a la baja, acompañado de la documentación que lo justifique, dentro de los sesenta días naturales siguientes a la publicación de los índices aplicables al mes correspondiente, comunicándolo al residente para que se aplique en la estimación correspondiente.	Oficio de resolución de ajustes
Residente	14	Supervisar la correcta conclusión de los trabajos.	N/A
Residente	14a	Recibir del superintendente la comunicación sobre la terminación total o parcial de los trabajos.	Escrito de aviso de termino de obra
Residente	14b	Revisar la documentación remitida por el superintendente en el aviso de terminación y verificar que los trabajos se realizaron en el plazo convenido y conforme a las condiciones especificadas en el contrato.	N/A



Residente	14c	Realizar en forma conjunta, la verificación física en concordancia con los alcances y especificaciones del contrato y elaborar un acta circunstanciada con los resultados de la verificación, señalando en su caso, la fecha y hora de la recepción física de los trabajos.	N/A
Residente		¿De existir deficiencias en los trabajos? SI: Continuar en la actividad 14d NO: Continuar en la actividad 14e	N/A
Residente	14d	Solicitar al superintendente la reparación de los trabajos que se requieran conforme a las condiciones establecidas en el contrato. Continúa en la actividad 14a	N/A
Residente	14e	Levantar el acta de la entrega recepción física de los trabajos, dentro de los 15 días naturales siguientes a la debida terminación de los mismos, previa presentación de la garantía de defectos, vicios ocultos y de cualquier otra responsabilidad.	Acta entrega – recepción
Subgerencia de Infraestructura	14f	Recibir del residente el acta de entrega-recepción de los trabajos y su documentación soporte, y remitir copia de la misma al Área responsable de la contratación, así como a las demás áreas competentes para efectos de la entrega material de los trabajos, liberación de garantías, elaboración de finiquito y extinción de derechos y obligaciones del contrato.	Acta entrega – recepción



Subgerencia de Infraestructura	14g	Hacer entrega al Área requirente de los trabajos, previa comprobación por parte de ésta de que el inmueble se encuentra en condiciones de operación, así como de los planos, normas, especificaciones, manuales, instructivos, certificados de garantía, de calidad y funcionamiento y demás documentación relacionada.	Acta entrega – recepción
Residente	14h	Programar y notificar al superintendente la fecha, lugar y hora en que se llevará a cabo el finiquito de los trabajos.	N/A
Residente	14i	Elaborar el finiquito de los trabajos conjuntamente con el contratista.	Finiquito de obra
		¿De existir desacuerdo entre las partes en torno al finiquito o el contratista se abstuvo de acudir para su elaboración dentro del plazo señalado en el contrato? SI: Continúa en la actividad 14j. NO: Continúa en la actividad 14m.	N/A
Residente	14j	Determinar el finiquito y comunicarlo por escrito al contratista.	Finiquito de obra
		¿De aceptar el contratista el finiquito? SI: Continúa en la actividad 14k NO: Ir a la siguiente pregunta.	N/A
		¿De formular alegatos el contratista contra el finiquito, dentro del plazo de quince días naturales? SI: Continuar en la actividad 14l. NO: Continuar en la actividad 14k	N/A
Subgerencia de Infraestructura	14k	Poner a disposición del contratista el pago correspondiente, mediante su ofrecimiento o la consignación	N/A



		respectiva, o bien, solicitar el reintegro de los importes resultantes a favor de la dependencia o entidad.	
Subgerencia de Infraestructura	14l	Recibir y analizar los alegatos que formule el contratista y determinar el saldo total.	N/A
Subgerencia de Infraestructura	14m	Formalizar, en su caso, el acta de extinción de derechos y obligaciones del contrato.	Escrito de extinción de derechos y obligaciones
Residente	15	Registrar y firmar, a la conclusión y recepción de los trabajos, con intervención del superintendente el cierre de la Bitácora. El cierre de la bitácora se llevará a cabo en la misma fecha en la cual se firma el acta de recepción física de los trabajos	Bitácora de obra

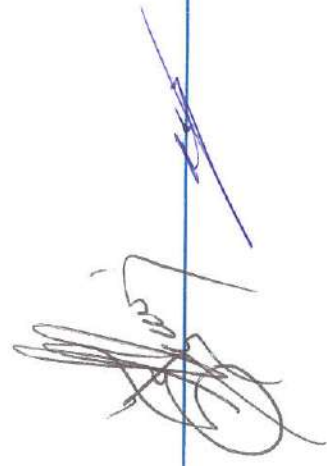
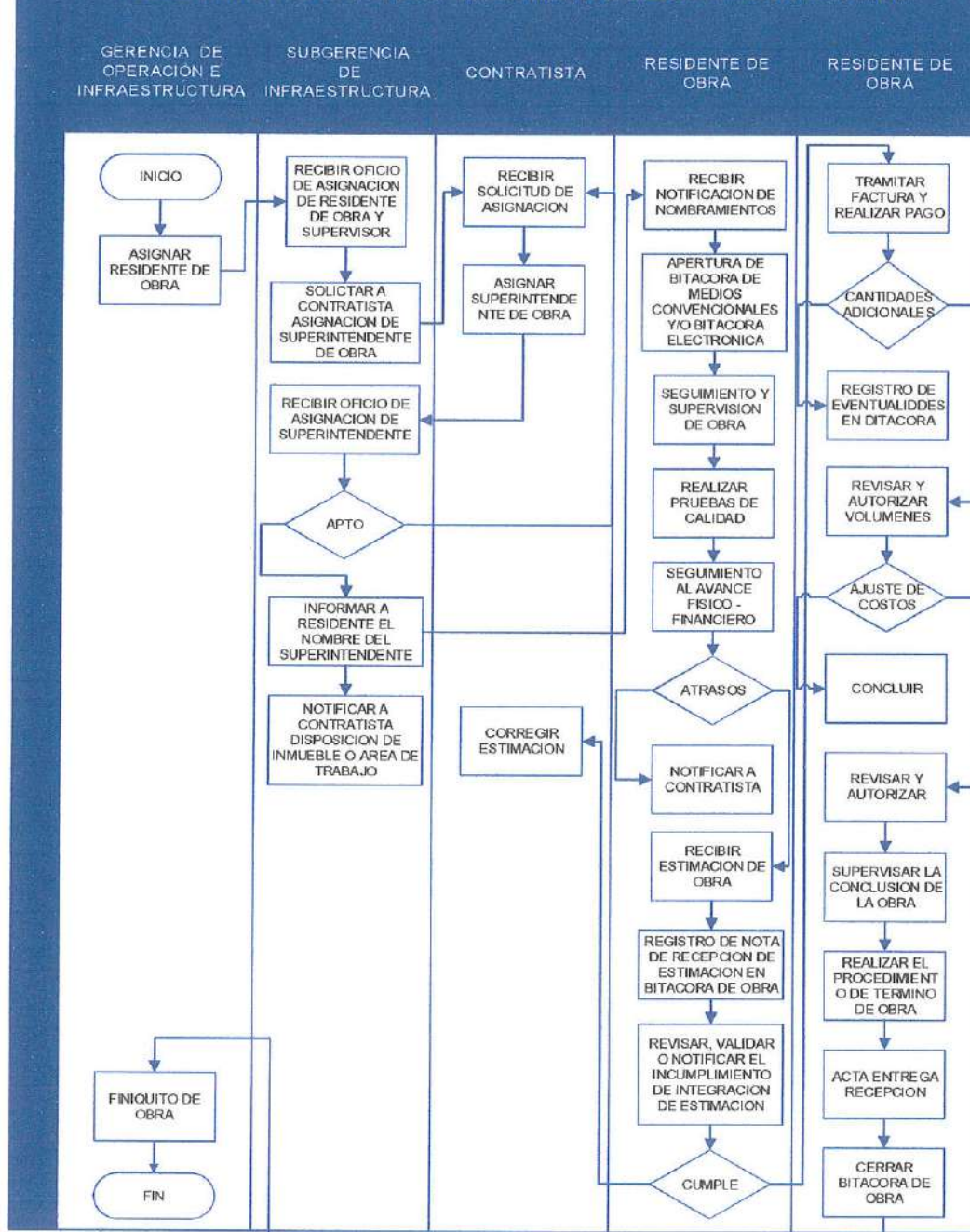
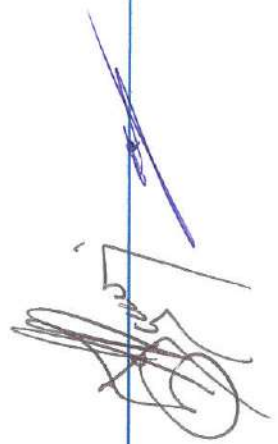




DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO PARA DAR SEGUIMIENTO DE OBRA CONTRATADA.



**REGISTROS DE CALIDAD**

<b>CARATULA DE ESTIMACION</b>						
<b>DATOS GENERALES</b>						
SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO						
FECHA DE EXPEDICION DE ESTIMACION						
No. DE CONTRATO			ESTIMACION No.			
EMPRESA CONTRATISTA			BUENO POR			
CANTIDAD CON LETRA						
NOMBRE DE LA OBRA						
LUGAR Y UBICACION						
PERIODO DE EJECUCION		DEL		AL		
<b>RESUMEN DE CONTROL PRESUPUESTAL</b>						
AVANCE FINANCIERO DE LA OBRA			MONTO CONTRATADO SIN I.V.A.			
AVANCE FISICO DE LA OBRA			ESTIMACION			
			30.00% AMORTIZACION ANTICIPO			
			SUBTOTAL 1 \$ -			
			16% I.V.A. \$ -			
			SUBTOTAL 2 \$ -			
			DEDUCTIVA \$ AL MILLAR \$ -			
			<b>TOTAL ESTA ESTIMACION \$ -</b>			
<b>ESTADO DE CUENTA</b>						
CONCEPTO	IMPORTE	PAGOS ANTERIORES	ESTA ESTIMACION	PAGOS ACUMULADOS	PAGOS POR EJERCER	
CONTRATO	\$ -					
TOTAL						
ANTICIPO OTORGADO	\$ -					
AMORTIZADO ANTERIOR	\$ -					
AMORTIZACION DEL ANTICIPO	\$ -					
ACUMULADO AMORTIZACIONES	\$ -					
POR AMORTIZAR	\$ -					
Vo. Bo.						
DIRECTOR DE SOAPAMA			CONTRATISTA			
COORDINADOR GENERAL DEL S O S A P A M A			GERENTE DE OPERACION E INFRAESTRUCTURA			

Página 1



CROQUIS DE AVANCE

OBRA:	ESTIMACION No.
UBICACIÓN	
CONTRATO	
CONCEPTO:	
CLAVE	
<h1>Página 1</h1>	
CONTRATISTA _____	SUPERVISOR _____





## 10. DETECCIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir con la recuperación de los caudales del servicio de agua potable, para incrementar la eficiencia física de la prestación del servicio, así como el incrementar la eficiencia global del Sistema Operador en la prestación de los servicios.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

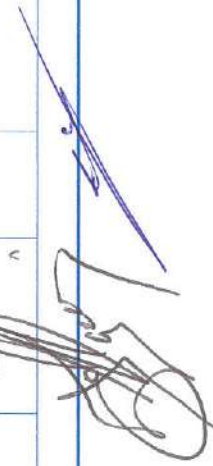
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
El personal involucrado aportara, las acciones necesarias en la identificación de las fugas de agua potable no visibles para incrementar la recuperación de los caudales del servicio de agua potable del Sistema Operador, para mejorar la eficiencia física.	Realizar la identificación y ubicación de las diferentes fugas de agua potable; ya sean en toma domiciliaria, red de distribución, línea de conducción, en los tanques de regularización existentes a lo largo de la infraestructura para lograr mejorarla cobertura de la prestación del servicio de agua potable con la recuperación de los caudales.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

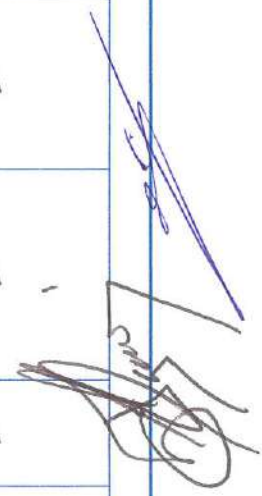
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Mantenimiento	1	Realizar la elaboración del programa de zona a revisar conforme a prioridades mensuales en el mantenimiento de la infraestructura de agua potable.	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Mantenimiento	2	Entregar a subgerencia de infraestructura para su atención.	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Infraestructura	3	Recibir programa prioritario mensual.	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Infraestructura	4	Revisar y evaluar zona de revisión.	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Infraestructura	5	Identificar si existen observaciones con respecto al programa de priorización de la zona a revisar	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Infraestructura	6	De existir observaciones al programa de revisión de zona de la infraestructura, se entregan las observaciones a la subgerencia de mantenimiento para su revisión y adecuación si es viable.	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Mantenimiento	7	Recibir, revisar y adecuar el programa de revisión de infraestructura conforme a las observaciones si aplican las mismas	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Mantenimiento	8	Entregar reporte de zona a revisar corregida a la subgerencia de infraestructura.	Programa de revisión de zona
Subgerencia de Infraestructura	9	De no existir observaciones al programa de revisión de zona para la detección de fugas de	Programa de revisión de zona



		agua potable, entregar programa al departamento de obra para su revisión y ejecución.	
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	10	Revisar programa de revisión prioritaria en la zona a evaluar.	Programa de revisión de zona
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	11	Coordinar actividades de brigada de detección de fugas de agua potable para el cumplimiento del programa.	N/A
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	12	Elaborar orden de trabajo para atender el programa de revisión de infraestructura para la detección de fugas de agua potable no visibles.	Orden de trabajo
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	13	Entregar orden de trabajo a brigada(s) de detección de fugas de agua potable.	Orden de trabajo
Brigada de Detección de Fugas	14	Recibir órdenes de trabajo a ejecutar conforme al programa autorizado.	Orden de trabajo
Brigada de Detección de Fugas	15	Alistar equipo (Geófono, Correlador), Equipo de protección, y herramienta de trabajo para ejecutar correctamente los trabajos	N/A
Brigada de Detección de Fugas	16	Realizar traslado a la zona de trabajo a revisar.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	17	Llenar formato de trabajo, colocando los datos relevantes de la zona a revisa.	Formato de trabajo de detección de fugas de agua potable.
Brigada de Detección de Fugas	18	Identificar y ubicar la infraestructura de agua potable a revisar.	N/A



Brigada de Detección de Fugas	19	Colocar señalamientos preventivos para acordonar el área de trabajo para resguardar la integridad física.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	20	Realizar la colocación del equipo de detección de fugas de agua potable a un integrante de la brigada e iniciar revisión	N/A
Brigada de Detección de Fugas	21	Iniciar revisión sobre la infraestructura del sistema de agua potable.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	22	Apoyar con el abanderamiento de precaución otro integrante de la brigada.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	23	Identificar si localizan fuga de agua potable no visible	N/A
Brigada de Detección de Fugas	24	De no localizar fuga de agua potable continuar la revisión de la infraestructura sobre el trayecto de la infraestructura existente.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	25	De identificar fuga de agua potable no visible con el equipo de detección de fugas de agua potable, marcar con pintura la ubicación de la misma.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	26	Consultar con el otro integrante de la brigada de detección de fuga de agua potable, si coincide que el sonido corresponde a una fuga de agua potable no visible.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	27	Identificar si coinciden con el veredicto de fuga de agua potable confirmada.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	28	De no ser fuga de agua potable, continuar revisando sobre trayectoria de infraestructura existente.	N/A





Brigada de Detección de Fugas	29	De confirmar la identificación de la fuga de agua potable, tomar presión hidráulica de la zona, en domicilios cercanos para realizar comparación del comportamiento de las condiciones de funcionalidad del servicio de agua potable del lugar.	Formato de trabajo de detección de fugas de agua potable.
Brigada de Detección de Fugas	30	Revisar el sistema de drenaje sanitario de la zona o del tramo en que se realiza la detección de fuga de agua potable, e identificar si en la infraestructura de drenaje sanitario corre agua clara.	Formato de trabajo de detección de fugas de agua potable.
Brigada de Detección de Fugas	31	De identificar que corre agua clara en el sistema de drenaje sanitario, realizar toma de muestra de agua con el comparador de cloro residual, para identificar si existe presencia del cloro residual.	Formato de trabajo de detección de fugas de agua potable.
Brigada de Detección de Fugas	32	Registrar todos los parámetros de confirmación de fuga de agua potable en el formato de trabajo.	Formato de trabajo de detección de fugas de agua potable.
Brigada de Detección de Fugas	33	Tomar evidencia fotográfica de la ubicación de la fuga de agua potable no visible.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	34	Continuar con la revisión de la infraestructura sobre el trazo y/o tramo a revisar conforme al programa autorizado.	N/A
Brigada de Detección de Fugas	35	Concluir jornada de trabajo en campo alrededor de las 2:00 pm	N/A
Brigada de Detección de Fugas	36	Realizar el traslado a la oficina.	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

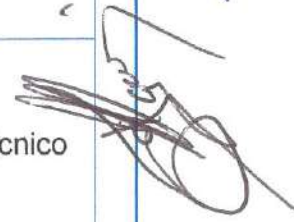
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

360

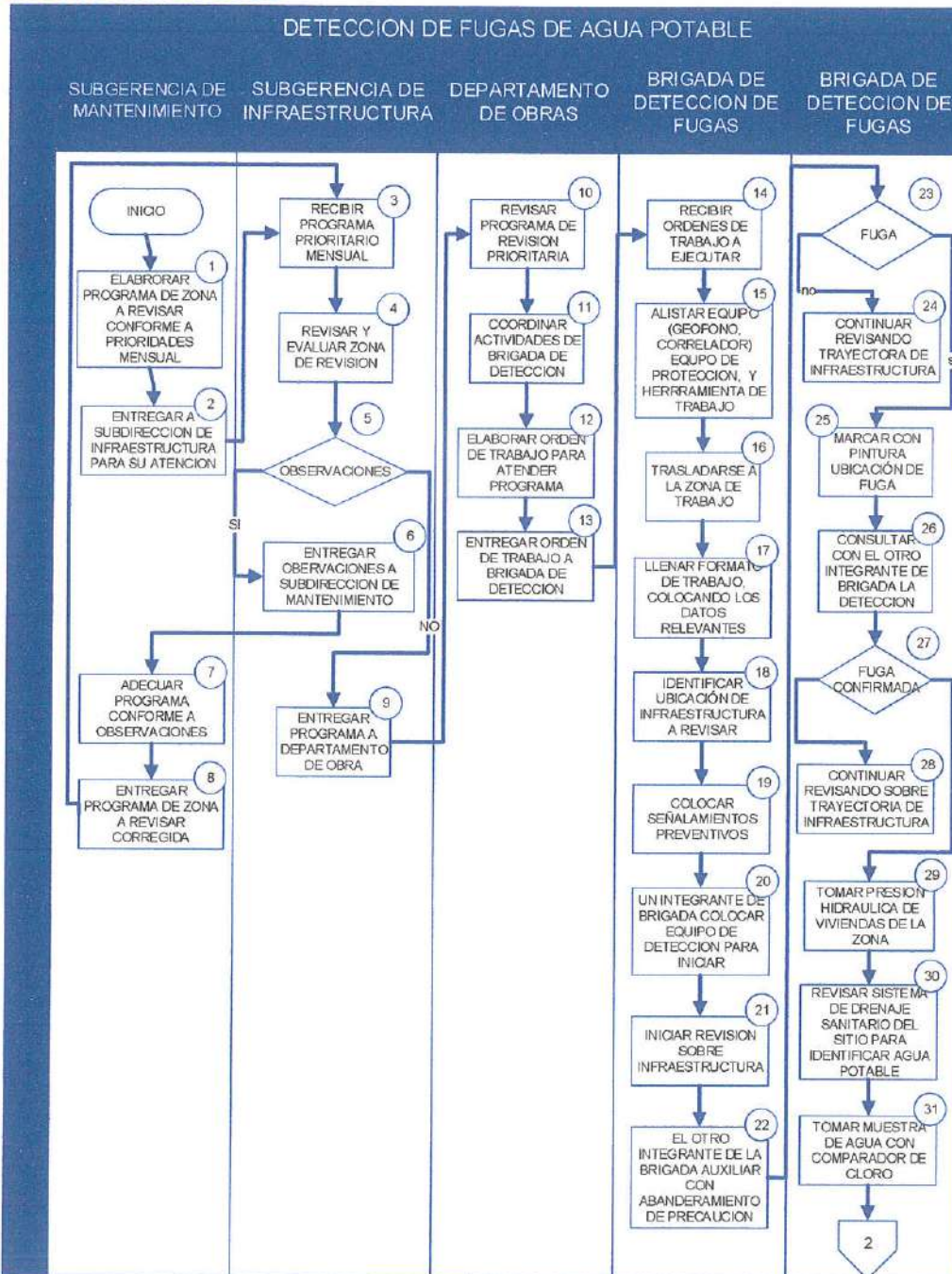
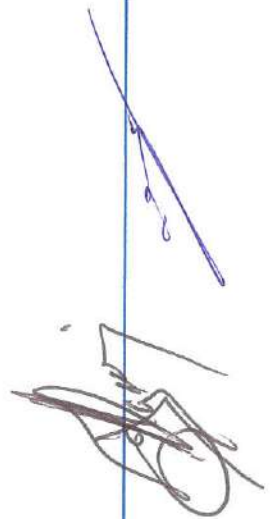
Brigada de Detección de Fugas	37	Generar el reporte técnico con evidencias fotográficas y los parámetros identificados.	Reporte técnico
Brigada de Detección de Fugas	38	Imprimir reporte técnico con los datos de la identificación de la fuga de agua potable y evidencias fotográficas adjuntas y firmar reporte técnico	Reporte técnico
Brigada de Detección de Fugas	39	Entregar reporte técnico a jefatura de departamento de obras	Reporte técnico
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	40	Recibir reportes técnicos	Reporte técnico
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	41	Revisar reportes técnicos que cuenten con la información suficiente y adecuada de la identificación de la fuga de agua potable no visible	Reporte técnico
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	42	Identificar si la fuga de agua potable tiene prioridad	N/A
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	43	De tener prioridad la atención de la fuga de agua potable identificada	N/A
Subgerencia de Mantenimiento	44	Informar y enviar reporte técnico a la Subgerencia de mantenimiento para su atención inmediata.	Reporte técnico
Jefatura de Departamento de Obras de Agua Potable	45	De no tener prioridad la atención y/o reparación de la fuga de agua potable identificada, firmar y entregar reportes a la subgerencia de infraestructura.	Reporte técnico



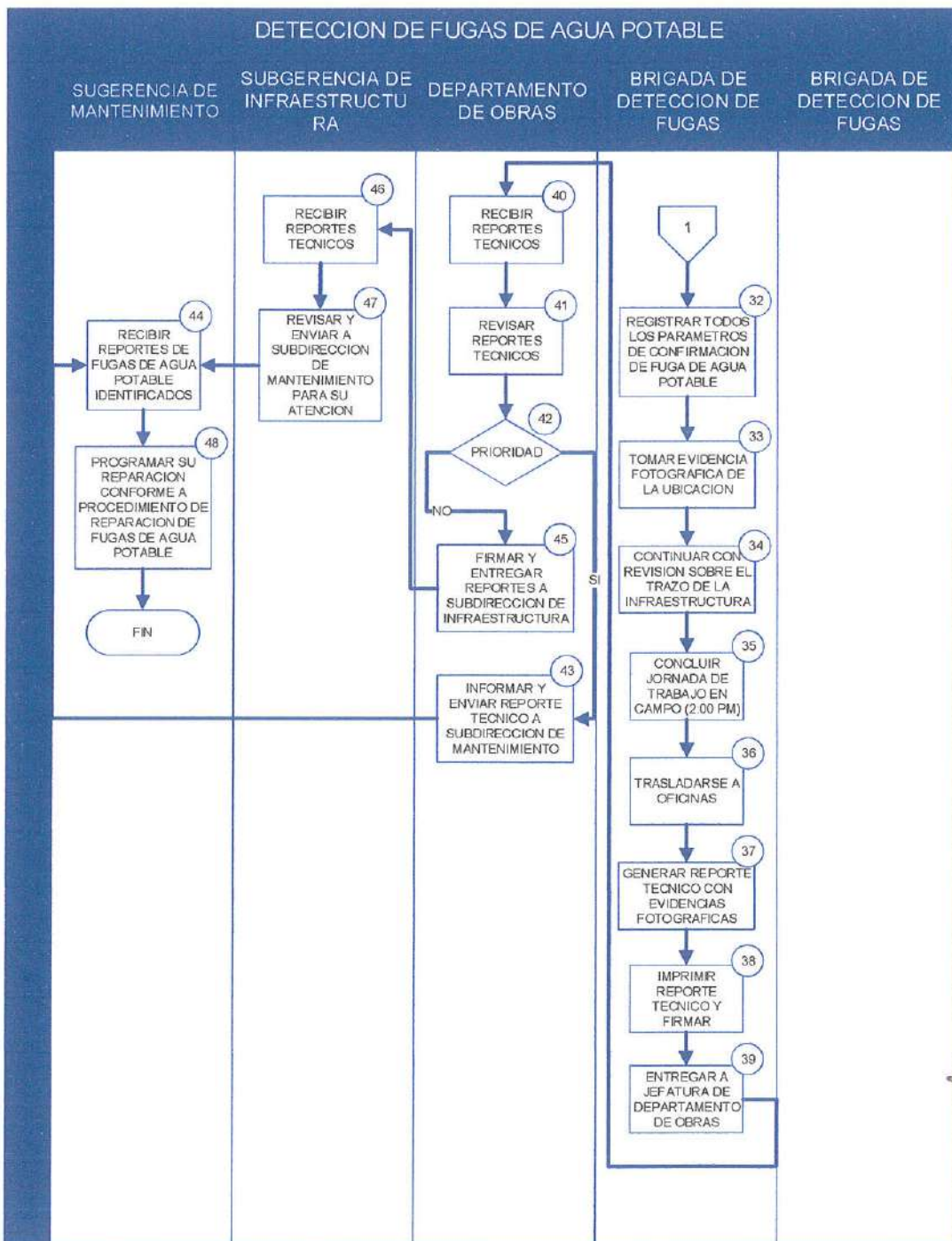
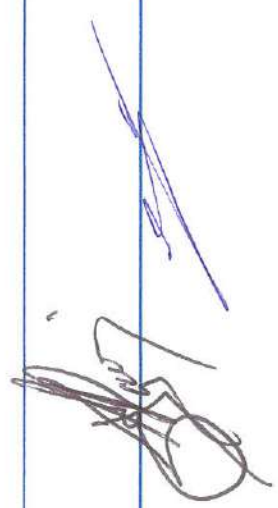


Subgerencia de Infraestructura	46	Recibir los reportes técnicos realizados en el día.	Reporte técnico
Subgerencia de Infraestructura	47	Revisar, firmar y enviar reportes técnicos a la subgerencia de mantenimiento para su atención.	Reporte técnico
Subgerencia de Mantenimiento	48	Recibir y programar su reparación de fugas de agua potable conforme al procedimiento de reparación de fugas de agua potable.	N/A

**DIAGRAMA DE FLUJO**

DETECCION DE FUGAS DE AGUA POTABLE



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

**REGISTROS DE CALIDAD**

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO			<b>R F - R D - 0 3 3 - M A R Z O - 2 0 1 9</b>
ATLIXCO, PUEBLA			
		REPORTE DE DETECCIÓN DE FUGAS	
		FECHA DE LOCALIZACIÓN	
		DIRECCIÓN	
		COLONIA	
		OBSERVACIONES	
FACHADA DEL PREDIO	CALLE DE UBICACIÓN		
CONDICIONES DE FUGA	CROQUIS DE UBICACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	Vo. Bo.	
BRIGADA DE DETECCIÓN DE FUGAS	DEPARTAMENTO DE OBRAS DE AGUA POTABLE	GERENTE DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	



## 11. SERVICIO DE DESPACHO DE AGUA POTABLE EN VEHÍCULO CISTERNA (PIPA).

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

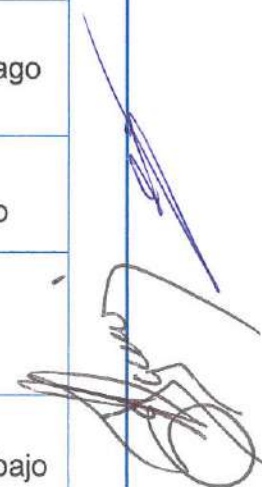
Cumplir con la prestación del servicio de agua potable en el área de influencia del sistema operador, así como también en la zona que lo solicite, con la eficiencia operativa de la prestación del servicio, en todo momento.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La operadora u operador del carro cisterna cumplirá con la prestación del servicio de agua potable en carro cisterna, evitando la contaminación del vital líquido hasta el lugar de descarga, siendo eficaz antes, durante y después de la prestación del servicio.	El operador del carro cisterna cumplirá con las funciones específicas así como los programas de atención a la prestación del servicio de agua potable en camión cisterna, evitando la omisión del cumplimiento de la prestación del servicio.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Usuario o usuaria	1	Realizar la solicitud de servicio de agua potable en carro cisterna (pipa) en persona o vía telefónica	N/A
Capturista	2	Recibir solicitud de la usuaria o usuario, requerir los datos de domicilio y uso del servicio.	N/A
Capturista	3	Notificar a la usuaria o usuario el costo y fecha probable de la prestación del servicio.	Presupuesto
Usuario o usuaria	4	Pagar en los diferentes puntos y procedimientos de pagos existente del Sistema Operador.	Recibo de pago
Usuario o usuaria	5	Entregar recibo de pago a la Capturista.	Recibo de pago
Capturista	6	Recibir recibo de pago y verificar los datos que estén correctos.	Recibo de pago
Capturista	7	Notificar al Subgerente de Operación del requerimiento de servicio.	Correo electrónico
Subgerencia de Operación	8	Recibir información y programar la atención de la prestación del servicio.	N/A
Subgerencia de Operación	9	De tener prioridad el servicio, notificar al operador del vehículo (pipa), la atención del servicio.	Orden de trabajo
Capturista	10	Recibir instrucción para elaborar val de despacho de servicio con la fecha programada.	Correo electrónico

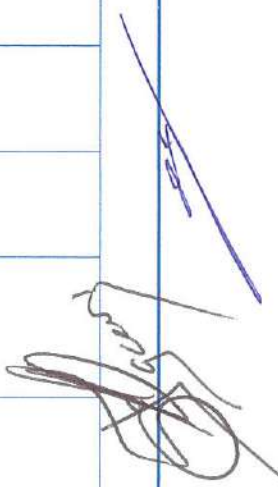




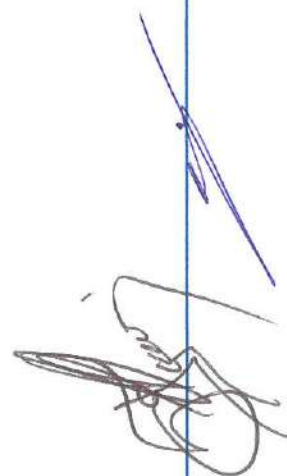
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	11	Recibir vale de despacho de agua potable.	Vale
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	12	Verificar datos de domicilio y nombre de la usuaria o usuario de la prestación del servicio.	Vale
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	13	Revisar que la unidad carro cisterna (pipa), se encuentre con las condiciones de operación normal.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	14	Encender y calentar la unidad (carro cisterna)	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	15	Purgar el sistema neumático del carro cisterna.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	16	Realizar el traslado a pozo de despacho o carga.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	17	Realizar el estacionamiento de la unidad en el punto de despacho en pozo, colocando guía de carga del vital líquido.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	18	Entregar de val de despacho a pocero.	Vale
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	19	Recibir, revisar y registrar vale de despacho de agua potable, con los datos completos de despacho al usuario y domicilio a entregar.	Vale
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	20	Apertura de válvula para carga de agua potable a carro cisterna.	
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	21	Cargar el volumen de agua potable autorizado.	N/A



Vigilante de estación de bombeo (pocero)	22	Registrar lectura inicial y final de carga en bitácora de despacho.	Bitácora
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	23	Retener y sellar el vale de despacho, como evidencia de la carga suministrada.	Vale
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	24	Cerrar válvula del volumen autorizado de despacho.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	25	Verificar que la carga está completa con el volumen autorizado.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	26	Realizar el traslado al domicilio de entrega del servicio solicitado.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	27	Identificar domicilio de despacho.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	28	Confirmar con usuario los datos de entrega del servicio.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	29	Identificar si es carga simple para verter en cisterna y/o tinaco.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	30	De ser solo descarga en cisterna o tinaco, despachar el servicio.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	31	De ser servicio de reparto en diferentes domicilios, coordinarse con el solicitante y/o usuario.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	32	Vaciar en su totalidad el volumen de agua de la prestación del servicio.	N/A
Operador de carro cisterna (pipa)	33	Requerir firma de conformidad de usuario en el vale de servicio.	Vale
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	34	De concluir el servicio, verificar si existen otros servicios a entregar en la misma fecha.	Vale

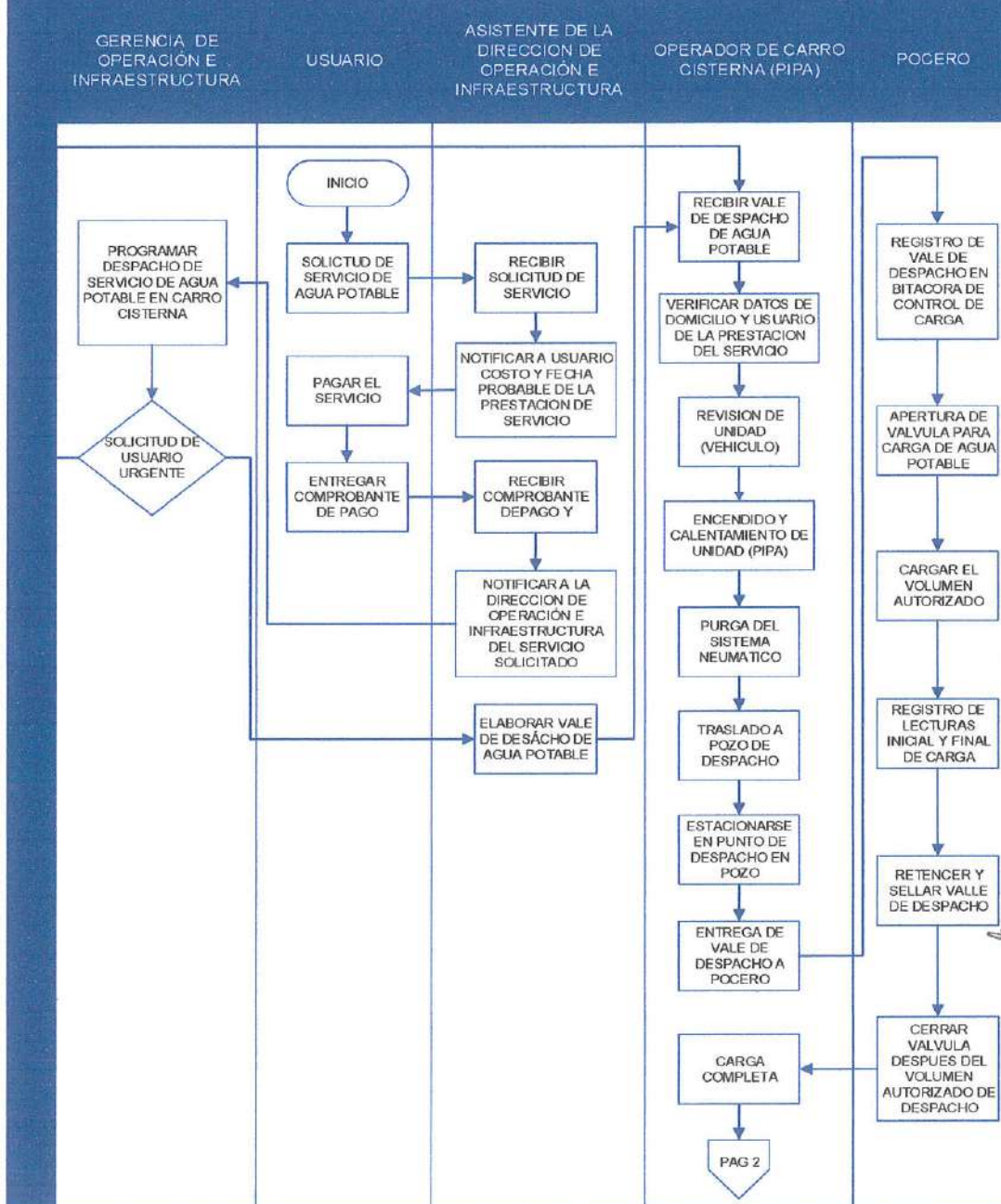


Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	35	De existir otros servicio continuar con la entrega del resto de los servicios solicitados.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	36	Ejecutar actividades desde el traslado al pozo de carga.	N/A
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	37	Entregar todos los servicios y recabar firmas de conformidad de los usuarios.	Vale
Operadora u operador de carro cisterna (pipa)	38	Entregar vales de conformidad firmado a la Capturista.	Vale
Capturista	39	Recibir vale con firma de satisfacción del usuario.	Vale
Capturista	40	Registrar servicio en bitácora de prestación de servicio.	Bitácora



**DIAGRAMA DE FLUJO**

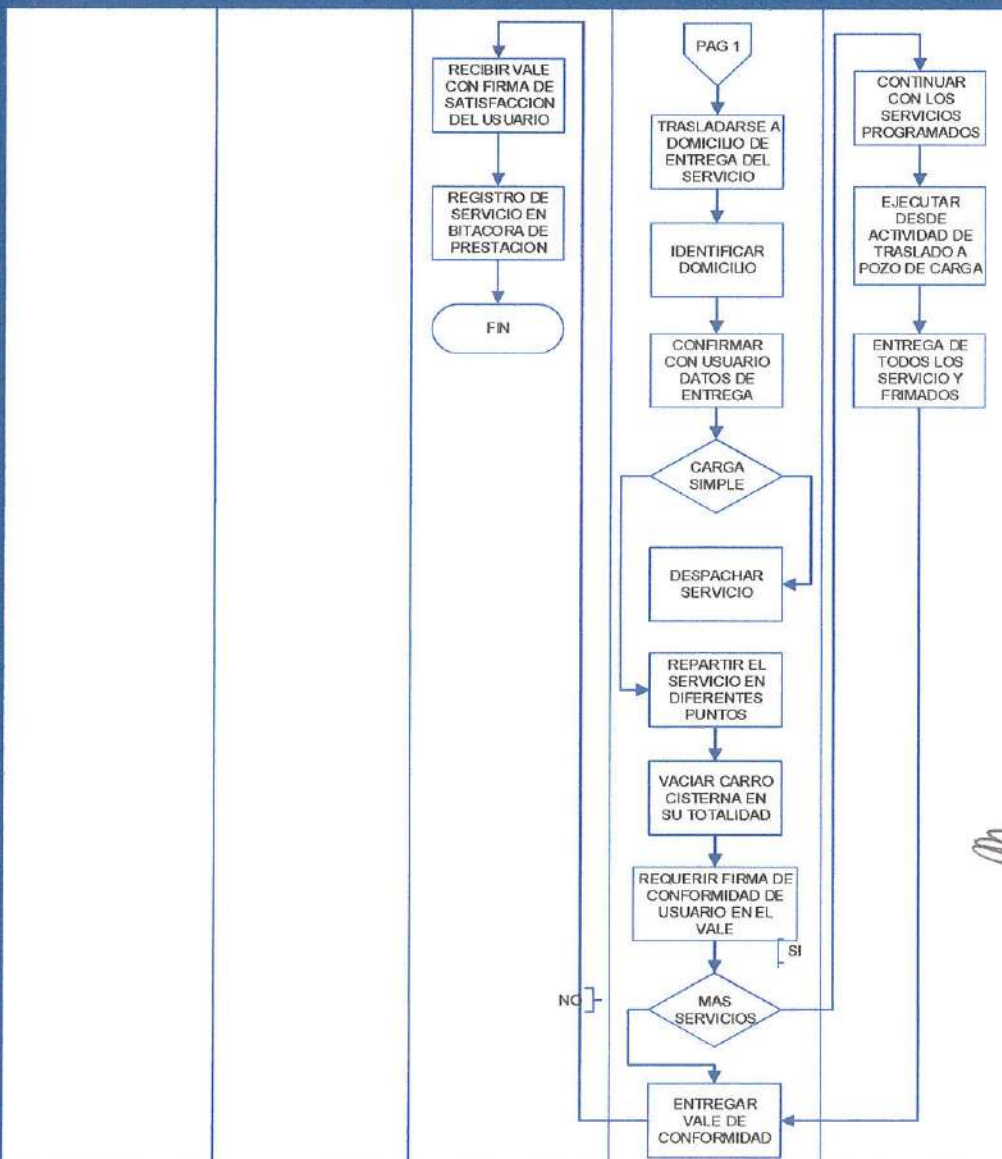
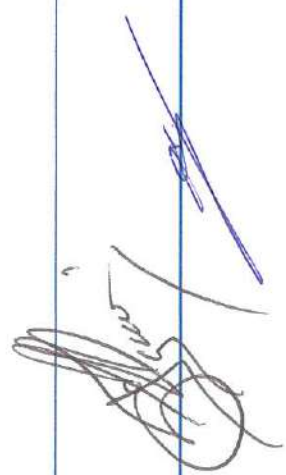
**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE DESPACHO DE AGUA POTABLE EN  
VEHÍCULO CISTERNA (PIPA).**



*[Handwritten signature and scribbles]*

**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO DE DESPACHO DE AGUA POTABLE EN VEHICULO  
CISTERNA (PIPA).**

GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	USUARIO	ASISTENTE DE LA DIRECCION DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA	OPERADOR DE CARRO CISTERNA (PIPA)	OPERADOR DE CARRO CISTERNA (PIPA)
---	---------	--	-----------------------------------	-----------------------------------



### REGISTROS DE CALIDAD

		SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO.	
<b>VALES DE CARGA</b>		<b>Nº</b>	<b>0685</b>
<b>AGUA POTABLE</b>			
NOMBRE DEL SOLICITANTE:	<input type="text"/>	No. DE FOLIO PAGO:	<input type="text"/>
DOMICILIO:	<input type="text"/>	CUENTA:	<input type="text"/>
CAPACIDAD:	<input type="text"/> LTS.	CANTIDAD CON LETRA:	<input type="text"/>
FECHA DE EMISIÓN:	<input type="text"/>	LUGAR DE CARGA:	<input type="checkbox"/> 19 NORTE <input type="checkbox"/> CAROLINA <input type="checkbox"/> OTRO
TIPO DE SERVICIO:	APOYO <input type="checkbox"/>	COMPRA <input type="checkbox"/>	HORA ENTREGA: <input type="text"/>
OBSERVACIONES DEL SERVICIO:		NOMBRE POZO: <input type="text"/>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	
RESPONSABLE PIPA	POZO	SELLO	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
NOMBRE Y FIRMA DEL PIPERO	POCERO / DESPACHADOR RESPONSABLE	SOAPAMA	



## 12. MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO EN ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

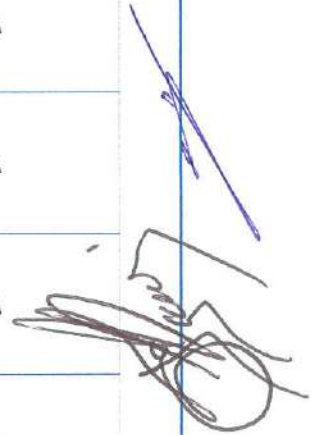
Realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las instalaciones electromecánicas de las fuentes de abastecimiento de agua potable, cárcamos de rebombeo de agua potable, sistemas de monitoreo, cárcamos de aguas residuales y plantas de tratamiento de aguas residuales, teniendo las instalaciones en óptimas condiciones las instalaciones para la prestación de los servicios.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
El Jefe de Departamento Electromecánico de Sector, realizara el mantenimiento preventivo y/o correctivo de las instalaciones electromecánicas para la operación eficiente de la prestación de los servicios.	El Jefe de Departamento Electromecánico de Sector realizara el mantenimiento preventivo de las instalaciones electromecánicas para la operación eficiente de la prestación de los servicios, considerando las mejores alternativas para eficientizar y optimizar el servicio, en el caso de la reparación o mantenimiento correctivo deberá ejecutarse en el menor tiempo para restablecer el servicio.

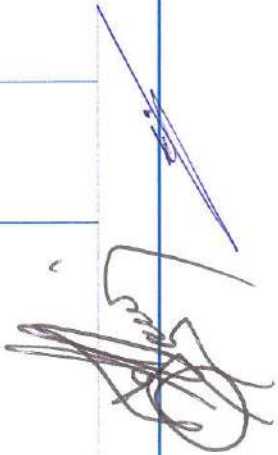
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Operación	1	Cumplir con el programa de mantenimiento en instalaciones electromecánicas.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	2	Identificar problema de operación de instalación.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	3	Reportar problema a Subgerente de Operación	N/A
Subgerencia de Operación	4	Valorar el requerimiento.	N/A
Subgerencia de Operación	5	Elaborar orden de trabajo de mantenimiento preventivo para el Jefe de Departamento Electromecánico de Sector.	Orden de trabajo
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	6	Recibir orden de trabajo de mantenimiento preventivo	Orden de trabajo
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	7	Revisar orden de trabajo a ejecutar.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	8	Trasladarse al almacén para requerir material y equipo de trabajo	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	9	Seleccionar la herramienta y equipo a utilizar.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	10	¿De existir material?	N/A

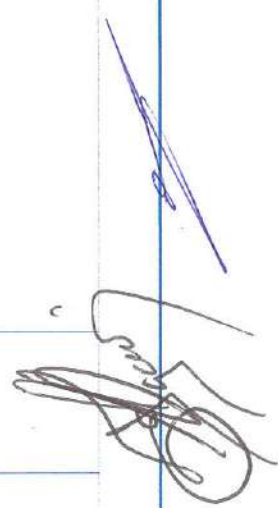




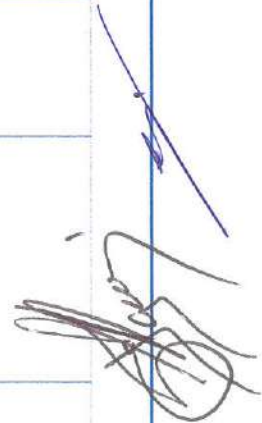
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	11	Identificar si no existe material para notificar y requerir material a la Subgerente de Operación.	N/A
Subgerencia de Operación	12	Recibir requerimiento de material con las especificaciones particulares del equipo y/o material faltante, para iniciar con el procedimiento de adquisición con la elaboración de la requisición de material.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	13	Concentrar equipo, material a emplear.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	14	Trasladarse a sitio de trabajo	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	15	Llegar a sitio de trabajo con el apoyo de traslado de los vehículos de mantenimiento.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	16	Antes de iniciar colocarse equipo de seguridad sin excusa alguna.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	17	Obtener los parámetros eléctricos de control de motos.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	18a	Colocar las terminales del voltamperímetro en la parte descubierta / viva de cada fase y una terminal al neutro, revisando que la tensión medida en el sistema eléctrico en cada una de las fases no exceda el 10% del valor medido entre ellos.	N/A



Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	18b	Asegurar que el gancho / transformador de corriente en cada uno de los conductores que suministran la energía al motor cierra en su totalidad, al momento de medir la corriente con el cable dentro	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	18c	Colocar el gancho / transformador de corriente / pinza del voltamperímetro en cada uno de los conductores que suministran la energía al motor y midiendo la corriente usada por el motor hasta que los valores sean positivos	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	18d	Colocar el gancho / transformador de corriente / pinza del volt amperímetro en cada uno de los conductores que suministran la energía al capacitor y midiendo que la corriente en cada conductor no exceda el 10% del valor medido entre ellos	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	18e	Colocar en las terminales de tensión el kilowattorímetro en la parte descubierta / viva de cada fase y la terminal del neutro, y al mismo tiempo colocando el gancho / transformador de corriente / pinza en cada uno de los conductores que suministran la energía al motor hasta ver que la potencia demandada en los valores medidos sea positiva.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	18f	Registrar los valores medidos en el reporte de mantenimiento establecido por el Organismo Operador de Agua.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	19	Obtener las temperaturas de las terminales y empalmes de conductores de interruptores, contactores y arrancadores.	N/A



Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	19a	Tomar las lecturas de temperatura a una distancia máxima de 40 centímetros,	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	19b	Apuntar la señal del medidor de temperatura a las terminales / empalmes del interruptor / arrancador / aceptando los valores medidos cuando no presenten diferencia entre ellos de más del 10% del valor medido	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	19c	Registrar los valores medidos en el reporte de mantenimiento establecido por el Organismo Operador de Agua.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	20	Identificar si en la instalación, el motor de bombeo es externo.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	21	De ser así, obtener la temperatura del motor externo	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	21a	Utilizar el medidor de temperatura para tomar las lecturas a una distancia máxima de 40 centímetros	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	21b	Apuntar la señal del medidor de temperatura a las terminales / empalmes del motor y observando que los valores medidos no presenten diferencia entre ellos de más del 10% del valor medido	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	21c	Apuntar la señal del medidor de temperatura a la carcasa del motor y los soportes de baleros y observando que los valores medidos no presenten diferencia entre ellos de más del 20% del valor medido	N/A



Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	21d	Registrar los valores medidos en el reporte de mantenimiento establecido por el Sistema Operador.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	22	Obtener de la temperatura del transformador tipo compacto /pedestal	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	22a	Tomar las lecturas de temperatura a una distancia entre 60 y 100 centímetros, entre el medidor y el transformador	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	22b	Apuntar la señal del medidor de temperatura a los bornes de baja tensión y revisando que ninguno mida más del 10% del valor medido en cada uno de ellos	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	22c	Apuntar la señal del medidor de temperatura al tanque de aceite parte baja y parte alta, y verificando que la temperatura de la parte baja respecto a la alta sea de cuando menos 1% mayor	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	22d	Apuntar la señal del medidor de temperatura al radiador de calor en la parte alta y en la parte baja y verificando que la temperatura de la parte baja respecto a la parte alta sea de cuando menos 1% mayor	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	22e	Registrar los valores medidos en el reporte de mantenimiento establecido por el Organismo Operador de Agua.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	23	Obtener de la temperatura de los aparta rayos.	N/A
Jefatura de Departamento	23a	Tomar las lecturas de temperatura a una distancia mínima de 1.5 metros a partir del piso	

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

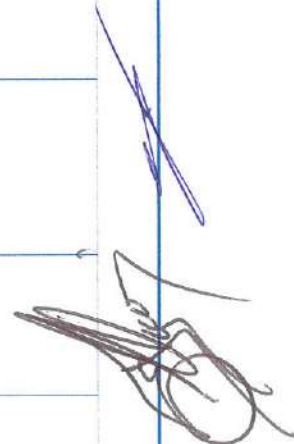
**Autoriza:**

Consejo de Administración

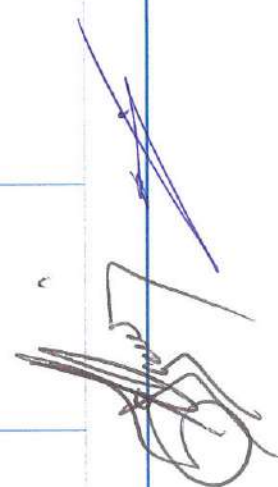
Página |

379

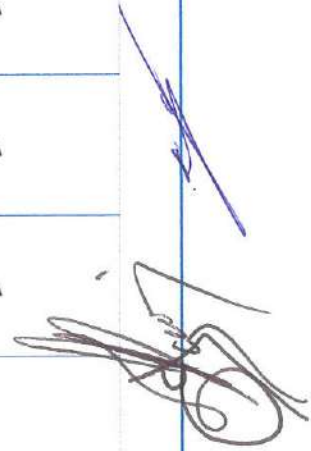
Electromecánico de Sector			
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	23b	Apuntar la señal del medidor de temperatura a cada uno de los apartar rayos verificando que todos midan máximo 10% del valor medido entre ellos	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	23c	Registrar los valores medidos en el reporte de mantenimiento establecido por el Organismo Operador de Agua.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	24	Realizar Supresión de la energía para actuar con seguridad en el desarrollo del mantenimiento	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	24a	Antes de iniciar el mantenimiento electromecánico solicitar en la orden de trabajo que requiera realizarse sin energía	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	24b	Notificar verbalmente / por escrito a los empleados afectados por el mantenimiento electromecánico que la maquina / equipo va a ser apagada / bloqueada para realizar los trabajos respectivos	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	24c	Desactivar el dispositivo de conexión de energía de manera que la máquina / equipo quede aislado de la fuente de energía	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	24d	Verificar con el voltamperímetro que el valor de la tensión entre cada una de las fases y neutro sea de cero	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	24e	Colocar un puente entre los bornes de baja tensión del transformador y el sistema de puesta a tierra con un conductor desnudo conectado a tierra	N/A



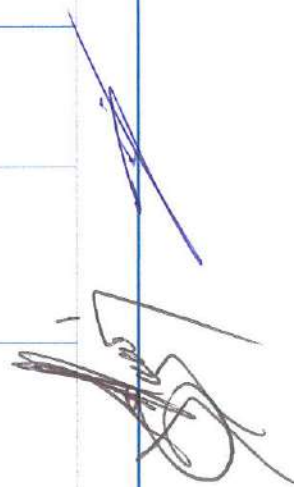
		abrazando las terminales de baja tensión del transformador	
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	24f	Colocar los dispositivos de bloqueo en maquina / equipo de acuerdo al procedimiento establecido por el Organismo Operador de Agua	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	25	Realizar el mantenimiento en condiciones de operación - arrancadores	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	25a	Limpiar con un trapo de algodón seco el polvo hasta que no sea visible	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	25b	Apretar los tornillos / tuercas de terminales identificados con exceso de temperatura con la herramienta y el par de apriete establecido por el Organismo Operador de Agua	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	25c	Limpiar / frotar la superficie del contacto magnético, entre la pieza fija y la pieza móvil, con una gota de dieléctrico y trapo de algodón seco hasta observar la ausencia de polvo / suciedad / protuberancias	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	25d	Desmontar los contactos fijos y los móviles del arrancador para su limpieza con trapo de algodón seco hasta observar la ausencia de polvo / suciedad / protuberancias sin dañar las roscas y sin perder los resortes	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	25e	Limpiar con un trozo de tabique rojo mojado los contactos desmontados hasta que se dejen sin protuberancias visibles	N/A



Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	26	Revisar de la subestación para mantenerla en condiciones de operación.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	26a	Verificar que no haya fugas de aceite dieléctrico al observar la ausencia de manchas / escurrimientos en el transformador	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	26b	Apretar conexiones señaladas con exceso de temperatura en los bornes de baja tensión del transformador con la herramienta y el par de apriete establecido por el Organismo Operador de Agua	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	26c	Verificar visualmente la ausencia de fisuras en el cuerpo de los aparta rayos y en los aisladores de los porta fusibles	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	26d	Verificar visualmente que el borne de puesta a tierra del aparta rayo no presente desprendimientos / daños	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	27	Revisar del banco de capacitores para mantenerlos en condiciones de operación.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	27a	Observar que cada uno de los capacitores al ponerlos a tierra en cada parte viva ya no presenten una descarga	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	27b	Limpiar con un trapo de algodón humedecido con agua el banco de capacitores hasta que se elimine el polvo	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	27c	Apretar los tornillos / opresores / prisioneros identificados con exceso de temperatura con la herramienta y el par de apriete establecido por el Organismo Operador de Agua. vuelta	N/A



		alternadamente hasta lograr que se toquen las superficies del prensa –estopa con el empaque – estopa	
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	27d	Ajustar, con el equipo de bombeo funcionando, las tuercas de la prensa –estopa alternadamente en cuartos de vuelta hasta observar un goteo de agua	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28	Revisar del tren de descarga para mantenerlo en condiciones de operación	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28a	Identificar visualmente la ausencia de fugas de agua en los empaques de las bridas y válvulas	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28b	Identificar visualmente que los componentes del tren de descarga estén libres de corrosión en su cuerpo	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28c	Identificar que el cable de puesta a tierra del tren de descarga no presente daños / deterioro / desprendimiento	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28d	Identificar que la válvula expulsora de aire no presente fugas / daños / deterioro	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28e	Reponer de la energía para recuperar el servicio de energía eléctrica y dejar la estación de bombeo en condiciones de operación.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28f	Revisar visualmente el área circundante para asegurar que las herramientas para dar mantenimiento electromecánico se hayan dispuesto fuera del área de operación, y que los periféricos	N/A

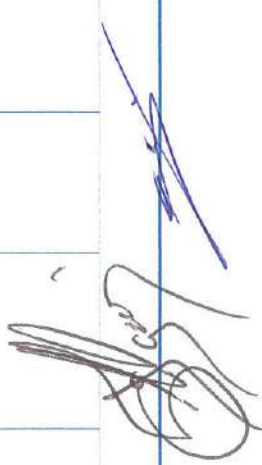




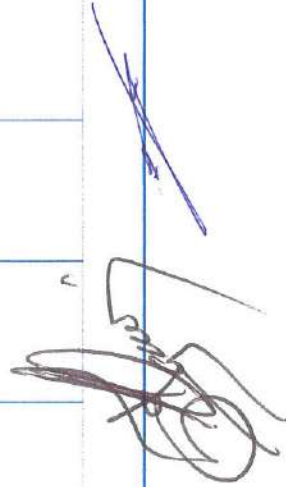


		de la estación de bombeo estén intactos / sin daño / completos	
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28g	Revisar visualmente el área circundante para asegurar que las herramientas para dar mantenimiento electromecánico se hayan dispuesto fuera del área de operación, y que los periféricos de la estación de bombeo estén intactos / sin daño / completos	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28h	Verificar visualmente el área de trabajo para constatar que todos los empleados se desplazaron de la zona de operación	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28i	Verificar visualmente que los controles están en posición de apagado	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28j	Retirar manualmente la puesta a tierra / el cortocircuito de acuerdo a lo establecido por el Organismo Operador de Agua	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28k	Retirar manualmente los dispositivos de bloqueo	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28l	Reponer manualmente la energía al pasar el interruptor general a la posición de encendido / "on" / energizado	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28m	Reconectar manualmente la máquina / equipo	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	28n	Notificar verbalmente / por escrito a los empleados afectados que las actividades de mantenimiento electromecánico se han completado y que el equipo está listo para su uso normal	N/A

Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	29	Calcular la eficiencia electromecánica de la instalación	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	30	Generar el reporte técnico de los trabajos ejecutados.	Reporte Técnico
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	31	Entregar informe a la Subgerente de Operación	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	32	De ser el caso de un mantenimiento correctivo, elaborar la orden de trabajo de mantenimiento correctivo para el Jefe de Departamento Electromecánico de Sector.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	33	Ejecutar las actividades del procedimiento del número 8 al 17	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	34	Identificar elemento dañado.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	35	Revisar si existe el equipo dañado	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	36	De no existir elemento dañado o averiado, notificar o informar y realizar el requerimiento del equipo y/o material necesario a la Subgerente de Operación	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	37	Identificar si es necesario la contratación de grúa para la maniobra de desinstalación e instalación del equipo de bombeo.	N/A



Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	38	De ser necesario la grúa para maniobras, realizar la sustitución del equipo.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	39	De ser necesario la grúa, notificar y requerir la grúa para las maniobras de desinstalación e instalación del equipo de bombeo.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	40	Desinstalar elementos y/o dispositivos de control.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	41	Revisar elementos y/o dispositivos de control	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	42	Sustituir elemento dañado secundario.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	43	Recibir grúa para maniobra y dar indicaciones de trabajos a ejecutar.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	44	Posicionar grúa en sitio e iniciar maniobra de desinstalación.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	45	Supervisar la sustitución del equipo dañado	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	46	Concluir maniobra realizando la instalación del equipo de bombeo.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	47	Realizar conexiones de control de la operación del sistema electromecánico.	N/A

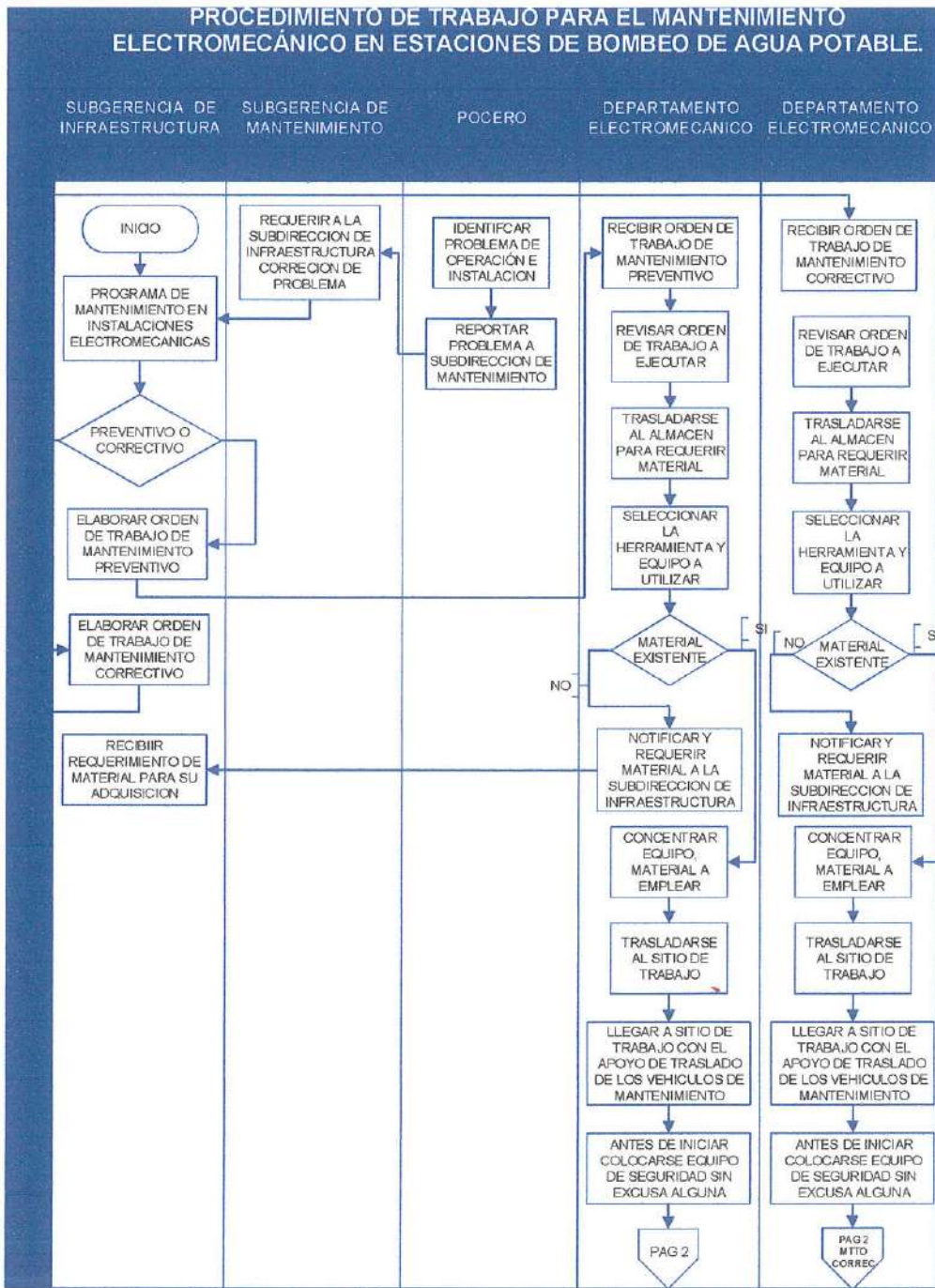
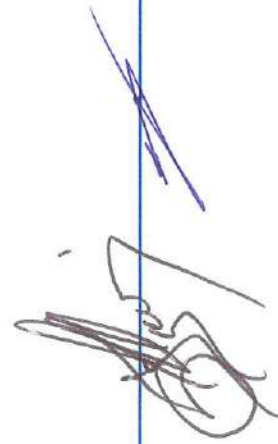




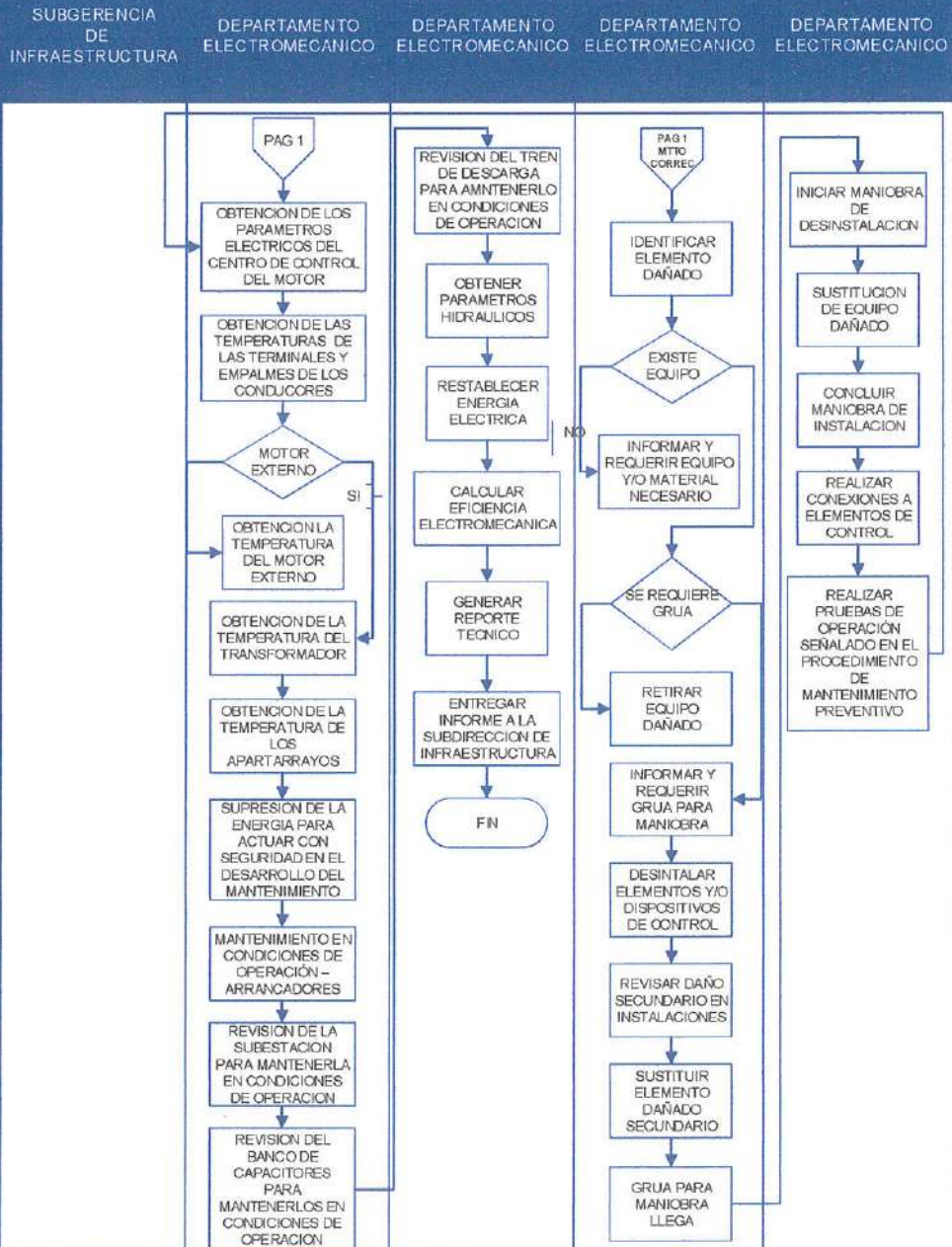
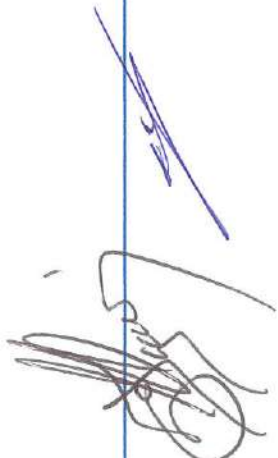
Jefatura de Departamento Electromecánico de Sector	48	Realizar pruebas de operación señalado en el procedimiento de mantenimiento preventivo desde la actividad 18 al 31	N/A
---	----	---	-----

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA EL MANTENIMIENTO  
ELECTROMECAÁNICO EN ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE.**

**PROCEDIMIENTO DE TRABAJO PARA EL MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO EN ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA POTABLE.**



REGISTROS DE CALIDAD

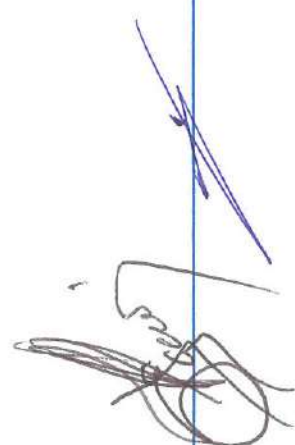
SOAPAMA		CAMBIO DE EQUIPO DE BOMBEO			
FUENTE DE ABASTECIMIENTO:		HORA:		FECHA:	
ANTECEDENTES:					
A INSTALAR					
MOTOR	BOMBA	CABLE	COLUMNA		
TIPO	TIPO	TIPO	DIÁMETRO		
MARCA	MARCA	CALIBRE	SECC. A		
MODELO	MODELO	LONGITUD	LONGITUD		
SERIE	SERIE	EMPALMES	0		
HP/KW	HP		SECC. B		
R.P.M	R.P.M		LONGITUD		
F.P.	G.P.M		0		
TENSION 60HZ	PASOS		SECC. C		
INTENSIDAD	C.D.T.		LONGITUD		
N° INVENTARIO	N° INVENTARIO		0		
ESTADO	ESTADO	ESTADO	NUEVO	TOTAL	
				0	
A DESINSTALAR					
MOTOR	BOMBA	CABLE	COLUMNA		
TIPO	TIPO	TIPO	DIÁMETRO		
MARCA	MARCA	CALIBRE	SECC. A		
MODELO	MODELO	LONGITUD	LONGITUD		
SERIE	SERIE	EMPALMES	0		
KW/HP	HP		SECC. B		
R.P.M	R.P.M		LONGITUD		
F.P.	L.P.S.		0		
VOLTAJE	PASOS		SECC. C		
AMPERAJE	C.D.T.		LONGITUD		
N° INVENTARIO	N° INVENTARIO		0		
ESTADO	ESTADO	ESTADO	TOTAL		
			0		
CONDICIONES DE OPERACION DE ARRANQUE					
ELÉCTRICAS	A	B	C	PROMEDIO	MEDICIÓN
TENSION V				#IDIV/0!	NIVEL ESTÁTICO (ND) M
CORRIENTE I				#IDIV/0!	NIVEL DINÁMICO (ND) M
FP S/CAP. %				#IDIV/0!	GASTO (Q) LPS
FP C/CAP. %				#IDIV/0!	PRESIÓN MANOMÉTRICA (PM) M
OBSERVACIONES:					
RESPONSABLES					
EMPRESA:				FIRMA:	
SOAPAMA:				FIRMA:	

N° DE RUTINA	DESCRIPCIÓN DE RUTINA A EFECTUAR	SE REALIZA	OBSERVACIONES
1	APRIETE CONTACTOS ELECTRICOS		
2	APRIETE DE TUERCAS, PERNOS DE ANCLAJE CONJUNTO MOTOREDUCTOR		
3	REVISION DE ESTADO Y/O CAMBIO DE CABLES ELECTRICOS		
4	CAMBIO DE CONTACTOR O RELEVADOR		
5	REVISION DE NIVEL DE ACEITE EN REDUCTORES		
6	REVISION DE FUGAS DE ACEITE EN REDUCTORES		
7	MEDICION DE CORRIENTE EN MOTORES ELECTRICOS		
8	MEDICION DE TENSION EN ITM GENERAL		
9	MEDICIÓN DE TENSION A LA SALIDA DE CADA EQUIPO EN OPERACIÓN		
10	MEDICION DEL FP A LA LLEGADA		
11	MEDICION DEL FP A LA SALIDA DE CADA EQUIPO		
12	MEDICIÓN DEL GASTO EN LOS EQUIPOS DE BOMBEO POR MEDIO DEL		
13	MEDICION DE PRESIONES A LOS EQUIPOS DE BOMBEO		
14	REVISION DE ESTADO DE FLOTADORES Y CONJUNTO DE SOPORTE		
15	CAMBIO DE FLOTADORES		
16	REVISION DE PROTECTORES DE SOBRETENSION - FUERZA		
17	LIMPIEZA DE EQUIPO Y TABLERO		
18	REVISION DE LUMINARIAS (TOTAL SISTEMA)		
19	REVISIÓN DE SISTEMA DE PUESTA A TIERRA		
20	MEDICIÓN DE SISTEMAS DE PUESTA A TIERRA		
21	REVISIÓN DE PARA RAYOS		
22	REVISION DE ESTADO TRANSFORMADORES		
23	MEDIR TEMPERATURAS DE BORNES Y MOTORES (CARCASA)		

DPTO. ELECTROMECÁNICO

SUBGERENCIA DE OPERACIÓN

GERENCIA OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA



**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

391





## 13. OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

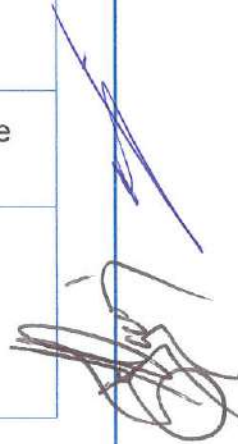
El objetivo de este procedimiento Establecer los lineamientos y procedimientos durante el proceso de suministro de Agua Potable en el Subsistema referido, englobando actividades como la revisión física de cada una de las partes que componen el Sistema

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

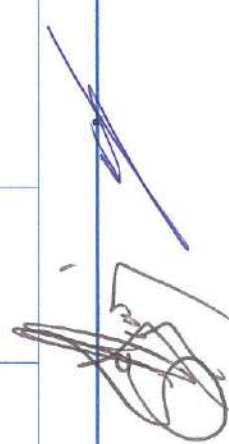
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Con la finalidad de garantizar el suministro de Agua Potable a los usuarios, reducir las pérdidas de la misma, establecer un sistema de respuesta inmediata a los reportes y quejas del servicio y al mismo tiempo alcanzar el 100% de servicio continuo; el SOAPAMA ejecuta distintas acciones, entre las que destaca la elaboración de los Manuales de Operación de los 19 Sistemas de Agua Potable que integran al Organismo Operador.	El objetivo de este procedimiento Establecer los lineamientos y procedimientos durante el proceso de suministro de Agua Potable en el Subsistema referido, englobando actividades como la revisión física de cada una de las partes que componen el Sistema, ubicación física de válvulas, grados de apertura de las mismas, desfuegos, movimientos horarios de cada parte del Sistema, los procedimientos a seguir en las situaciones contrarias a las "normalidad del funcionamiento", los canales y jerarquías de comunicación para reportar alguna falla y/o anomalía en el correcto funcionamiento del Sistema.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

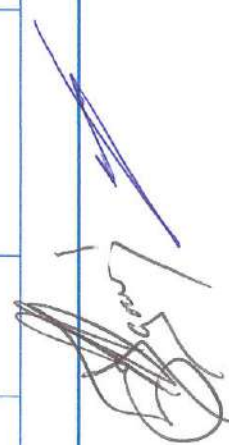
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Operación	1	Elaborar programa de operación de sistema de agua potable conforme a las necesidades particulares de cada sistema	Programa
Subgerencia de Operación	2	Entregar programa de operación de sistema de agua potable al Jefe de Departamento de Supervisión de Monitoreo Remoto	Programa
Jefatura de Departamento de Supervisión de Monitoreo Remoto.	3	Recibir programa de operación de sistema de agua potable conforme a las necesidades particulares de cada sistema	Programa
Jefatura de Departamento de Supervisión de Monitoreo Remoto.	4	Revisar los requerimientos de operación.	Correo electrónico o memorándum
Jefatura de Departamento de Supervisión de Monitoreo Remoto.	5	Enviar programa e instruir a los poceros sobre la ejecución de este.	Correo electrónico o memorándum
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	6	Recibir instrucción de operación del sistema de agua potable responsable de la zona correspondiente.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	7	Cumplir con el requerimiento de operación establecido en el programa de operación.	Programa de operación
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	8	Revisar diariamente funcionamiento del equipo de bombeo de la fuente de abastecimiento y/o cárcamo de rebombeo del sistema de agua potable	N/A



Vigilante de estación de bombeo (pocero)	9	Identificar si existe alguna falla en la operación del equipo de bombeo de la fuente de abastecimiento y/o cárcamo de rebombeo.	N/A.
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	10	De existir falla, deberá de notificar al departamento electromecánico en una primera instancia para que revise el problema real, así mismo posteriormente notificar al Jefe de Departamento de Supervisión de Monitoreo Remoto y centro de llamadas de la anomalía y/o falla que se haya presentado en la instalación electromecánica, señalando la zona de influencia afectada.	Bitácora de operación
Jefatura de Departamento Electromecánico	11	Recibir notificación de falla y/o avería.	N/A
Jefatura de Departamento Electromecánico	12	Cumplir con el procedimiento de Mantenimiento Electromecánico en estación de bombeo.	
Jefatura de Departamento Electromecánico	13	Notificar a Subgerente de Operación la solución de la falla.	Correo electrónico y/o reporte técnico
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	14	De no existir falla o anomalía en la operación de la instalación electromecánica de la fuente de abastecimiento y/o cárcamo de rebombeo, obtener y registrar parámetros hidráulicos en bitácora de operación y tableta.	Bitácora de operación y tableta
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	15	Obtener y registrar parámetros eléctricos de la instalación electromecánica de la fuente de abastecimiento y/o cárcamo de rebombeo.	Bitácora de operación y tableta
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	16	Registrar y revisar que los parámetros hidráulicos y eléctricos estén correctamente registrados en la bitácora de operación y tableta.	Bitácora de operación y tableta



Vigilante de estación de bombeo (pocero)	17	Realizar mantenimiento preventivo de la instalación (barrer, limpiar área de trabajo, poda de áreas verdes, pintura en estructuras civiles, pintura en tuberías)	Bitácora de operación
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	18	Identificar si el servicio de agua potable del sistema de agua potable es tandeado.	Programa de operación
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	19	¿De ser tandeado?	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	20	De ser tandeado el servicio de agua potable realizar el movimiento de o de las válvulas a la hora asignada y/o programada.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	21	De no ser tandeado el servicio de agua potable y a su vez se realizara el movimiento de válvula para el tandeado del servicio de agua potable, verificar el servicio correcto en la zona de influencia del sistema.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	22	Tomar y registrar presiones hidráulicas del sistema de distribución responsable del área de influencia del pocero.	Registro de presiones hidráulicas
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	23	Tomar y registrar lecturas de macromedidores de los subsistemas de agua potable existentes a lo largo y ancho de los sistema de agua potable responsables de las áreas de influencia de cada pocero	Tableta de registros de parámetros y lecturas
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	24	Verificar que los parámetros hidráulicos y eléctricos estén completos en la tableta de registro.	Tableta de registro de parámetros y lecturas
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	25	Subir datos a la plataforma de lectura de pozos y macromedidores del Sistema Operador, cumpliendo el horario	Tableta de registro de parámetros y lecturas



**Elabora:**

**Valida:**

**Autoriza:**

Página |

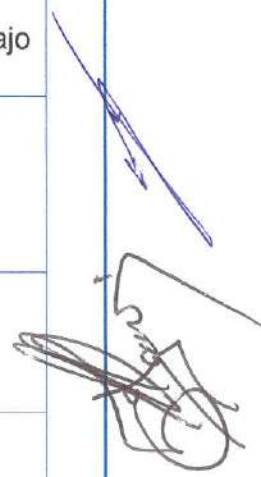
Gerencia de Planeación Estratégica

Dirección General

Consejo de Administración

395

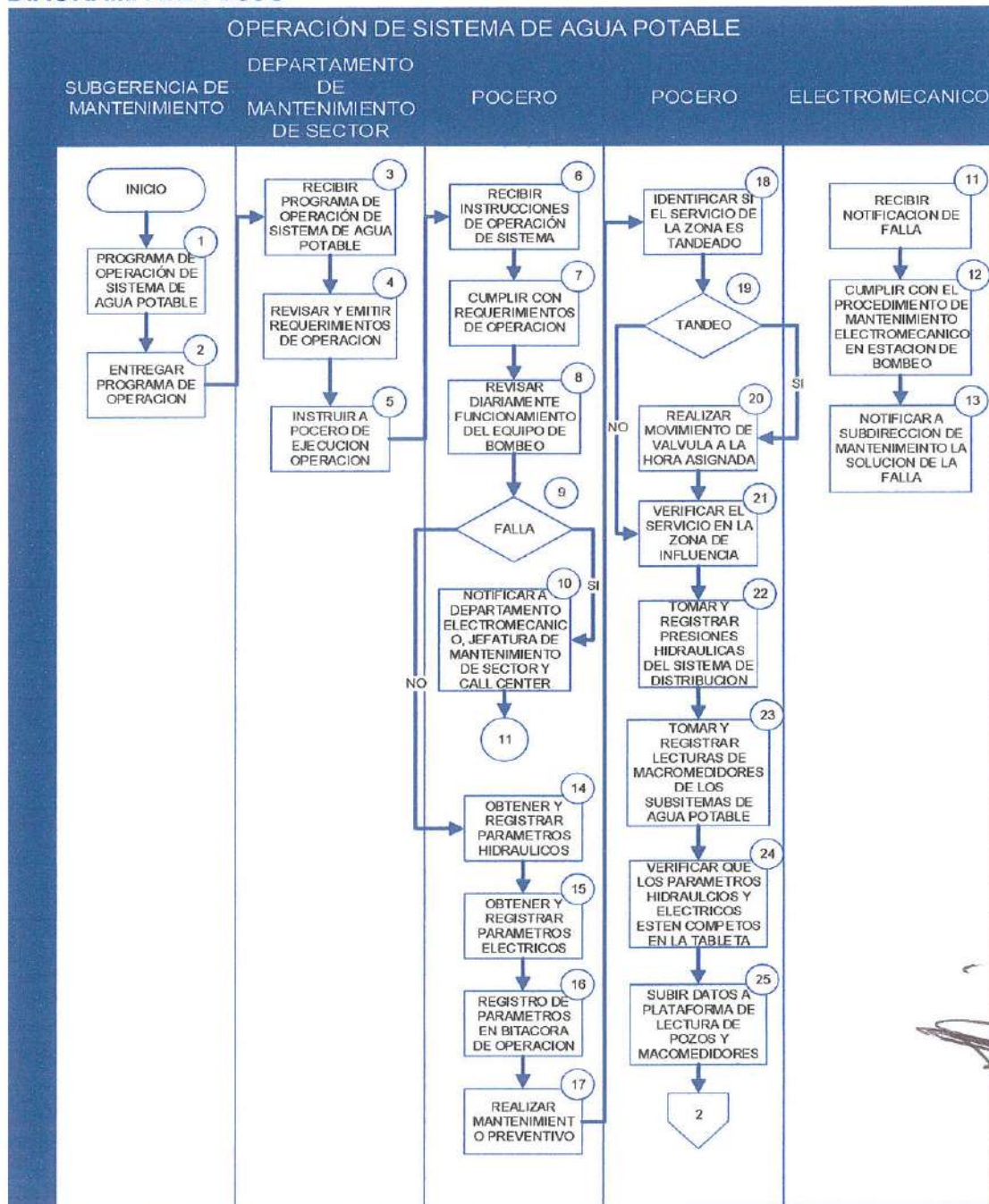
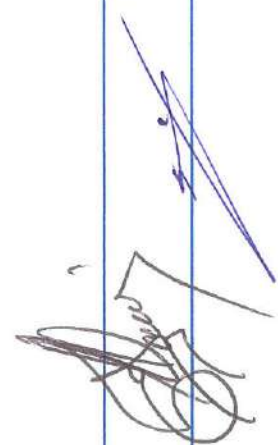
		establecido de entrega de información a la 1:00 pm diario	
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	26	Realizar recorrido en la zona de influencia de cada pocero para identificar cualquier anomalía en la prestación del servicio de agua potable, identificando zonas con problemas y/o presencia de fugas de agua potable.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	27	¿De existir anomalías?	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	28	De existir o identificar alguna anomalía en la prestación del servicio de agua potable, notificar al jefe de mantenimiento de sector para su seguimiento y atención.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento	29	Recibir reporte de anomalía por parte del pocero	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento	28	Revisar y analizar anomalía para identificar la acción a ejecutar.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento	29	Ejecutar acciones conforme al programa de mantenimiento.	Orden de Trabajo
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	30	De no identificar alguna anomalía en la prestación del servicio, se atenderán requerimientos especiales de la Gerencia de Operación e Infraestructura.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	31	Ejecutar requerimiento especial y notificar a la Gerencia de Operación e Infraestructura y/o Subgerente de Operación.	N/A
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	32	Verificar y notificar el correcto funcionamiento del servicio de agua potable en la zona de	N/A

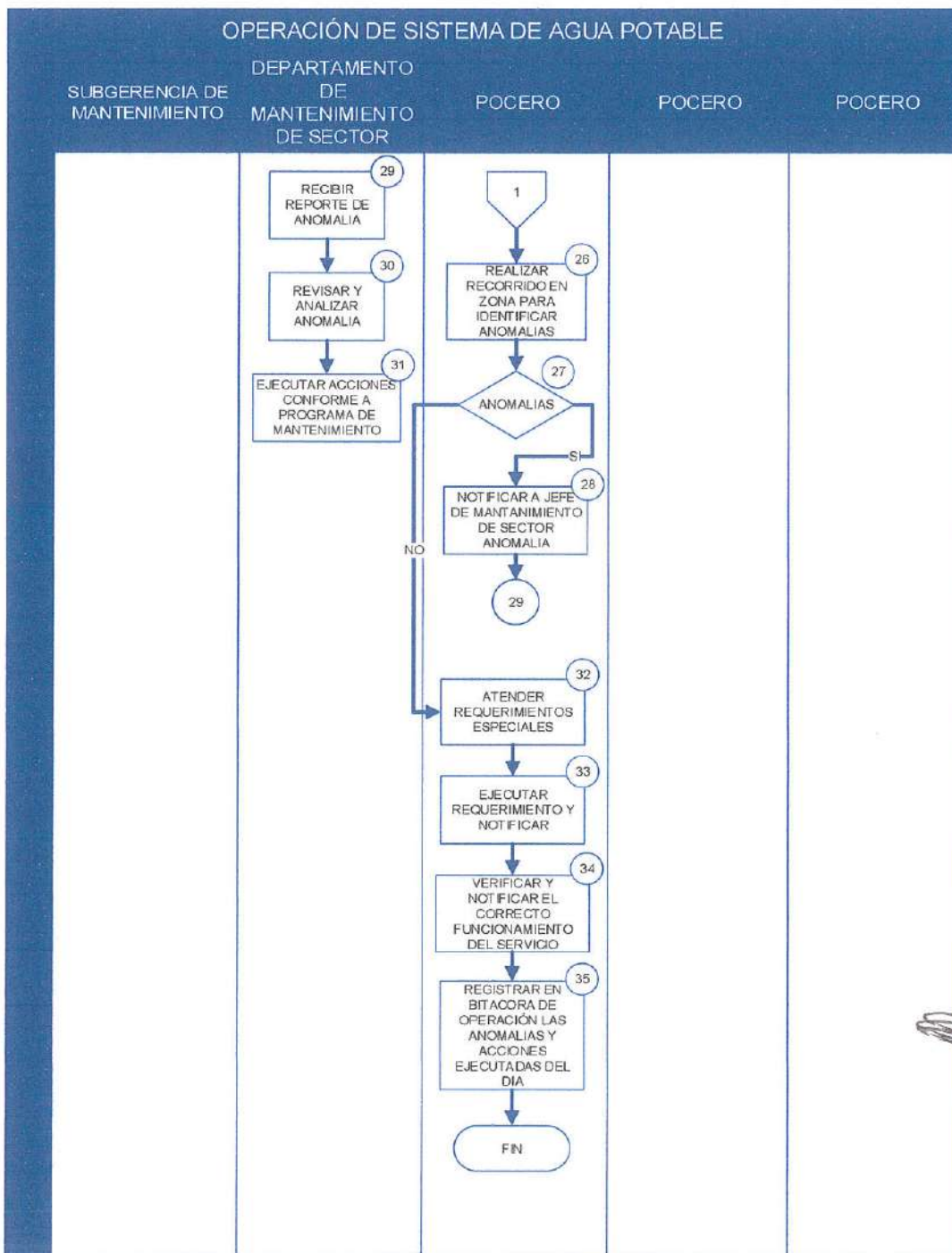




		influencia y/o responsabilidad del pocero.	
Vigilante de estación de bombeo (pocero)	33	Registrar en bitácora de operación las anomalías y acciones ejecutadas del día.	Bitácora de operación

**DIAGRAMA DE FLUJO**







REGISTROS DE CALIDAD



ORDEN DE TRABAJO:
FECHA DE ESTA ORDEN:
TIPO DE REPORTE:
CUADRILLA:
RESPONSABLE:

ID	REP	DOMICILIO	COLONIA	PROBLEMA	TELEFONO	NOMBRE SOL	ZONA

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

--	--	--	--	--	--	--	--

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

--	--	--	--	--	--	--	--

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

--	--	--	--	--	--	--	--

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO: \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_



**Formato 6.6**  
3) Reporte del estado de los componentes eléctricos de la estación de bombeo

No.	Componente:	Golpes, deterioro o daños por sobretensión en:		Observaciones:
		SI	No	
1	Acomoda			
2	Subestación eléctrica			
		Golpes, deterioro en:		
		SI	No	
3	Cableado			
4	Canalizaciones			
5	Interruptor general y sus conexiones			
6	Amancador y sus conexiones			

Reporte de las condiciones de operación de la bomba

**Formato 6.7**  
5) Reporte de las condiciones de operación de la bomba

No.	Revisión de condiciones	SI	No	Observaciones
1	Ruido o aumento diferente de la bomba al colocar el desarmador en contacto con la carcasa			
2	Escuchando en la bomba flujo de agua continuo, piezas sueltas o golpeo de metales			
3	Verificar visualmente la ausencia de grasas y escumientos en rodamientos de la bomba			

Reporte de las condiciones de operación del tren de descarga

**Formato 6.10**  
3) Reporte de revisión de la operación del pozo de agua potable

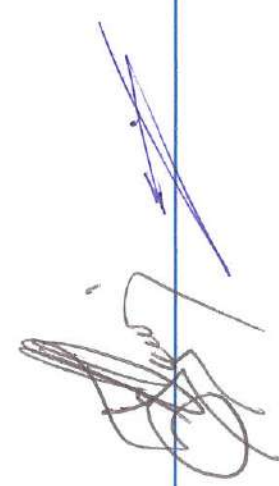
No.	Revisión de condiciones	SI	No	Observaciones
1	Verificar visualmente que el brocal del pozo este sin fisuras/fracuras			
2	Verificar visualmente que la planilla del pozo este sin fisuras/fracuras			

Reporte de parametros hidráulicos

Formato 8.2				
2) Reporte de los parametros hidráulicos de la estación de bombeo				
No.	Descripción	Lectura de los valores en la caratula de medidor de flujo de agua		Observaciones
1	El volumen acumulado de agua en m <sup>3</sup>			
2	El flujo de agua en los			
3	Presión del manómetro en Kg/cm <sup>2</sup>			
		Lecturas del pozo:		
1	Nivel dinámico			
2	Nivel estático			
No.	Técnica empleado	Si	No	
1	Sonda neumática			
2	Sonda eléctrica			
3	Cinta métrica			

Reporte de las características del agua producida

Formato 8.3 2) Reporte de las características del agua producida				
No.	Se identificaran las características físicas del agua tomando una muestra de agua de 250 ml. de la llave en la parte inferior del tan de decantación, notando si es aromático.	Cumple		Observaciones
		Si	No	
1	El sabor			
2	El olor			
3	El color			
No.	Asimismo se verificó visualmente la existencia evidente de:			
1	Sólidos en suspensión			
2	Sedimentos			



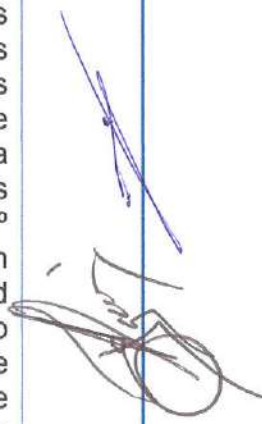
## 14. MANTENIMIENTO DE TANQUES DE REGULARIZACIÓN (LAVADO DE INTERIOR).

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

El Organismo Operador debe dar importancia a la vigilancia de la calidad del agua, es fundamental para reducir los riesgos de transmisión de enfermedades a la población por su consumo, como las de tipo gastrointestinal y las producidas por contaminantes tóxicos; esta vigilancia se ejerce a través del cumplimiento de los límites permisibles de calidad del agua y complementariamente, inspeccionando que las características de las construcciones, instalaciones y equipos de las obras hidráulicas de captación, plantas cloradoras, plantas potabilizadoras, tanques de almacenamiento o regulación, líneas de conducción, redes de distribución, cisternas de vehículos para el transporte y distribución y tomas domiciliarias protejan el agua de contaminación.

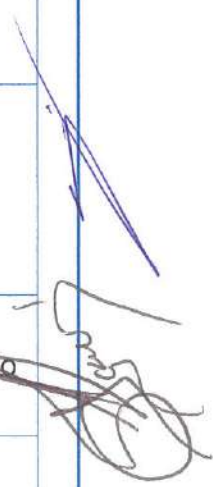
### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<p>Cumplir con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Primero, Capítulo I de los Derechos Humanos y sus Garantías, en el Artículo 4, establece en el párrafo quinto; Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. el estado garantizara este derecho y la Ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines.</p>	<p>Ley Estatal de Salud. Título décimo Segundo Salubridad Local, Capítulo 1, Disposiciones Comunes: <b>Artículo 182.-</b> Compete al Gobierno del Estado y a los Ayuntamientos en el ámbito de sus respectivas competencias, en los términos de ésta Ley, de las demás disposiciones legales aplicables y de los convenios que celebren en la materia, el control sanitario de las materias a que se refiere el artículo 4º apartado B de esta Ley. Y cumplir con la NOM-230-SSA1-2002; Salud ambiental. Agua para uso y consumo humano, requisitos sanitarios que se deben cumplir en los sistemas de abastecimiento públicos y privados durante el manejo del agua.</p>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

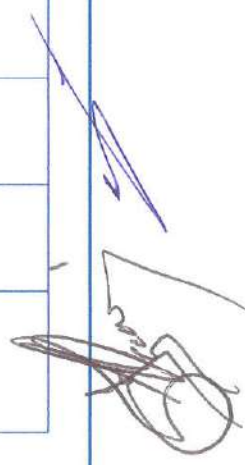
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Mantenimiento	1	Elaborar el programa de lavado de tanques de acuerdo al manual de funciones.	Programa de mantenimiento
Gerencia de Operación e Infraestructura	2	Revisar y autorizar el programa de lavado de tanques de acuerdo al manual de funciones.	Programa de mantenimiento
Subgerencia de Mantenimiento	3	Calendarizar las fechas en que se realizaran los lavados de tanque.	N/A
Subgerencia de Mantenimiento	4	Entregar calendario de lavado de tanques a los siguientes departamentos involucrados: Jefe de Departamento de Mantenimiento de Sector, Subgerente de Comunicación, Centro de llamadas.	Programa de mantenimiento
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	5	Recibir y revisar programa validado	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	6	Elaborar libranza para realizar suspensión del servicio de agua potable para los trabajos de lavado de tanque	Correo electrónico
Subgerencia de Operación	7	Notificar al operador del tanque que baje niveles en el día de la ejecución del lavado, si en el caso que para el vaciado del tanque requiera más tiempo, se ejecutara con anticipación	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	8	Asignar personal para la ejecución del lavado de tanque.	Orden de trabajo
Vigilante de estación de bombeo	9	De no existir las condiciones para regularizar el servicio de agua potable, parar la operación del pozo	N/A





Vigilante de estación de bombeo	10	De existir las condiciones para regular el servicio de agua potable, acudir a la caja de control de válvulas	N/A
Vigilante de estación de bombeo	11	Abrir tapadera de caja de válvulas.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	12	Verificar si existe algún riesgo para ingresar al interior de la caja de válvulas.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	13	Ingresar al interior de la caja de válvulas.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	14	Realizar movimiento de válvulas de control para abrir y cerrar válvulas de control de llenado (BAY PASS)	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	15	Instalar bomba de achique de agua en el interior del tanque.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	16	Abrir la válvula de cárcamo de lavado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	17	Encender bombas de achique para el vaciado del tanque de almacenamiento	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	18	Revisar el nivel de tanque de aguas claras, si termina el agua, pasar al punto 19, en caso contrario pasar al punto 20.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	19	Apagar el equipo de bombeo.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	20	Continuar con el bombeo.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	21	Revisar al personal que ejecutara la labor que cuente con su equipo de protección personal y herramienta.	N/A

Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	22	Revisar que no exista algún inconveniente en el interior del tanque para el ingreso del personal que ejecutara los trabajos de lavado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	23	Ingresar al interior del tanque de almacenamiento-	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	24	Barrer con rastras.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	25	Acumular los sólidos en un punto cercano a la manguera de succión o del equipo de retiro de sólidos.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	26	Tallar muros, pisos, columnas con manguera de alta presión.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	27	Retirar toda el agua producto del tallado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	28	Retirar herramienta y personal del interior del tanque.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	29	Cerrar válvula del cárcamo de lavado.	N/A
Brigada de Mantenimiento de Sector	30	Notificar a pocero de la conclusión de los trabajos de lavado del interior del tanque.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	31	Acudir a la caja de válvulas de control.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	32	Abrir tapadera de caja de válvulas.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	33	Verificar si existe algún inconveniente en el interior de la caja de válvula.	N/A





Vigilante de estación de bombeo	34	Ingresar al interior de la caja de válvulas.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	35	Realizar movimiento de válvulas de control para abrir y cerrar válvulas de control de llenado (BAY PASS)	N/A
Vigilante de estación de bombeo	36	Verificar que el nivel de agua en el tanque sea el adecuado.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	37	Verificar que las válvulas de las bombas estén abiertas.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	38	Poner el arrancador en operación del equipo de bombeo del pozo.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	39	Verificar presiones hidráulicas en manómetro.	N/A
Vigilante de estación de bombeo	40	Notificar a jefe de mantenimiento que se está operando normal y se restablece el servicio de agua potable.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	41	Notificar a Centro de llamadas y Subgerente de Comunicación y Subgerente de Operación de la conclusión de los trabajos y restablecimiento del servicio de agua potable de la zona afectada.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	42	Recopilar información de los trabajos ejecutados.	N/A
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	43	Registrar en informe mensual el cumplimiento del programa	Informe mensual
Jefatura de Departamento de Mantenimiento de Sector	44	Elaborar y entregar informe técnico a la Subgerente de Mantenimiento.	Reporte Técnico.





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

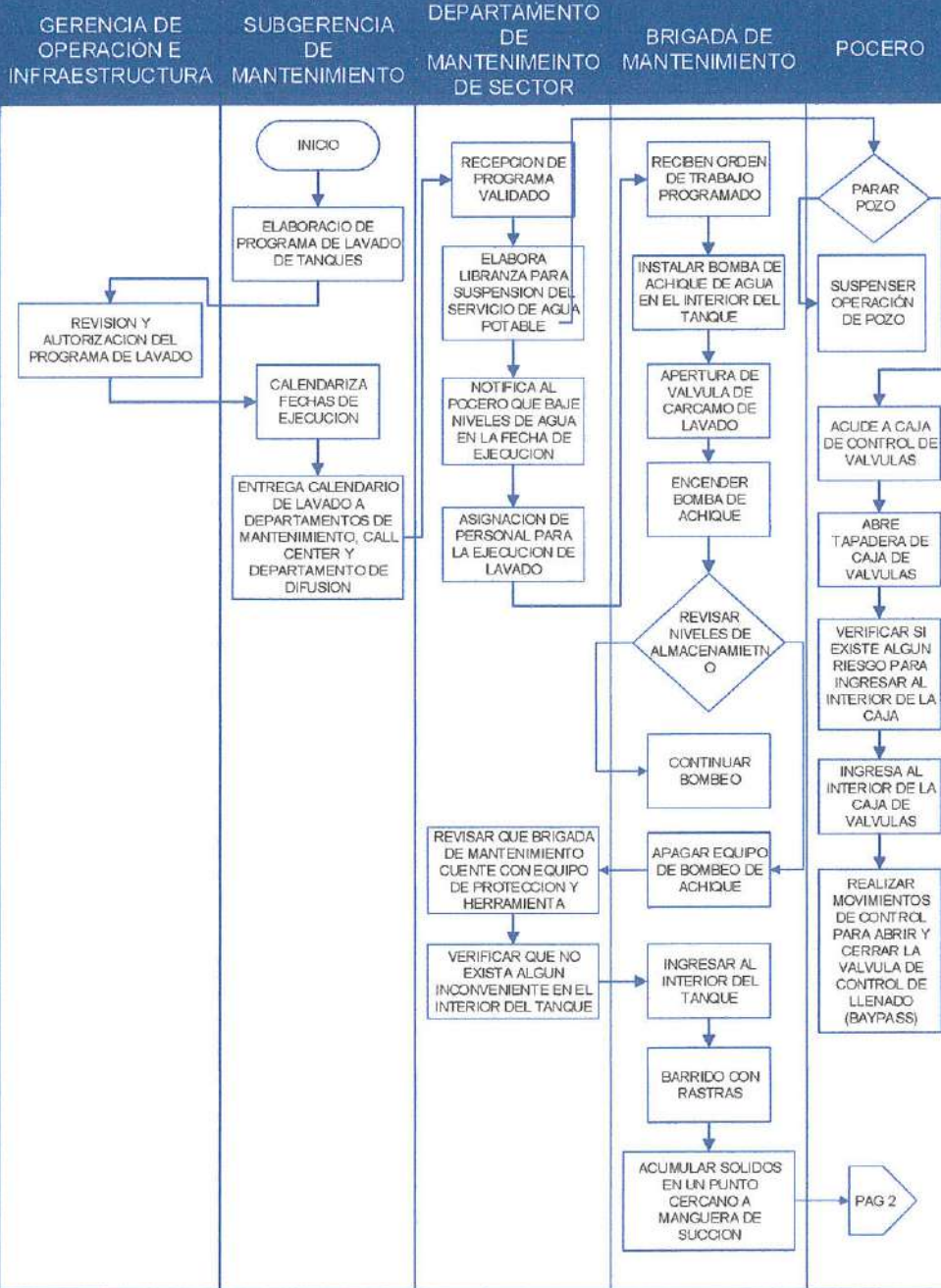
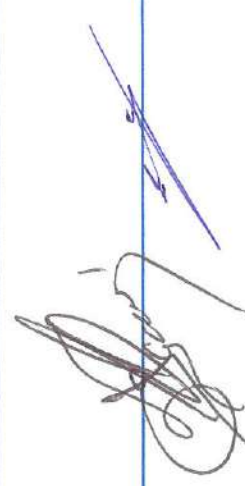
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

Subgerencia de Mantenimiento	45	Recibir y revisar informe de ejecución de trabajos.	N/A
---------------------------------	----	--	-----

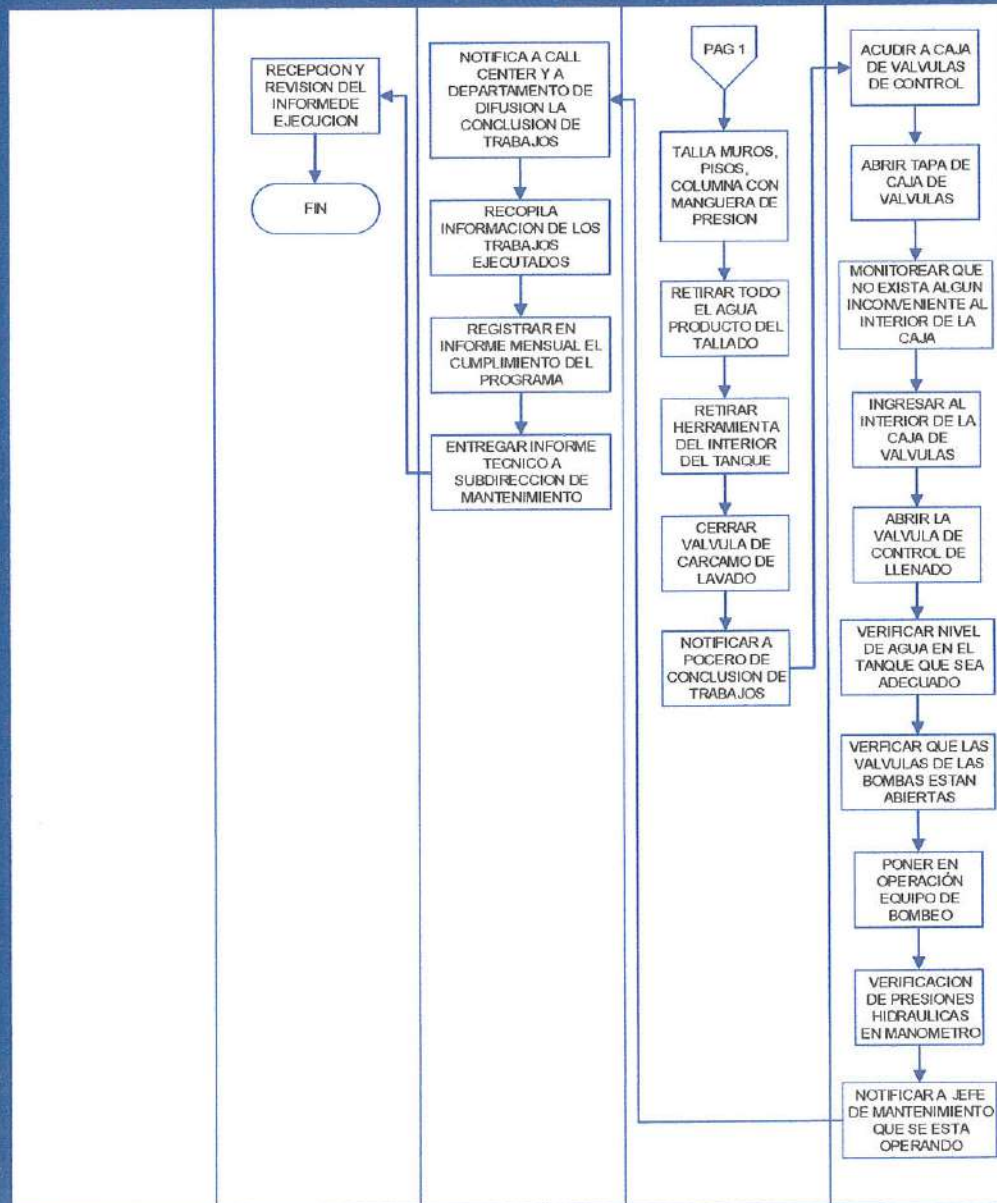
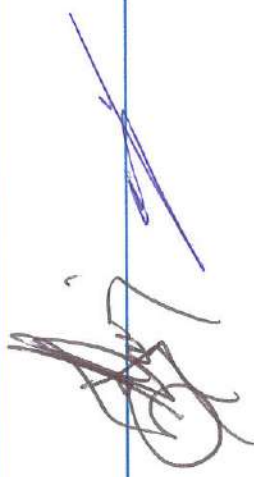
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE TANQUES DE REGULARIZACION  
(LAVADO DE INTERIOR).**

**PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO DE TANQUES DE REGULARIZACION (LAVADO DE INTERIOR).**

GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA      SUBGERENCIA DE MANTENIMIENTO      DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DE SECTOR      BRIGADA DE MANTENIMIENTO      POCERO



**REGISTROS DE CALIDAD**

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO			
GERENCIA DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA		SECTOR ORIENTE	
REPORTE FOTOGRAFICO			
UBICACIÓN:	ACTIVIDAD:	FECHA:	
		CROQUIS DE UBICACIÓN	
ANTES	DURANTE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	
DESPUES	TRABAJO TERMINADO	REALIZO:	
		ORDEN:	
		SIREP:	

REPORTA

REVISO

Vo.Bo.

C.  
JEFE DE MANT. DE SECTOR ORIENTE

SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO

GERENTE DE OPERACIÓN E INFRAESTRUCTURA



## 15. INSTALACIÓN DE APARATO MEDIDOR EN DOMICILIOS CON DESPERDICIO DE AGUA POTABLE.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Contribuir con la atención de los reportes de los usuarios en donde identifican el desperdicio de agua potable, para evitar volúmenes de agua potable desperdiciados que afectan la eficiencia física de la prestación del servicio de agua potable, recuperando los caudales para el bienestar de los usuarios.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

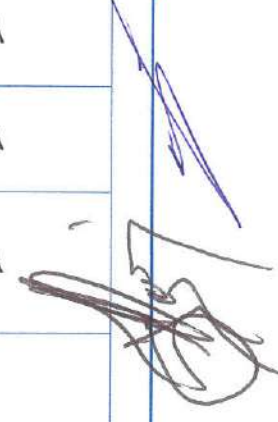
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La colaboración del personal que integran el Sistema Operador desde el Centro de llamadas que recibe el reporte por desperdicio de agua potable, la Gerente Comercial que notifica al usuario por el evento suscitado, y la ejecución de las acciones necesarias para control el desperdicio de agua potable por la Gerente de Operación e Infraestructura cumplirán con lo establecido en la Ley del Agua para el Estado de Puebla.	Realizar la instalación del aparato medidor en la toma de agua potable física del predio, domicilio al que actualmente se encuentra con servicio fijo por la presencia del desperdicio del vital líquido, controlándolo con la suspensión provisional del servicio de agua potable.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

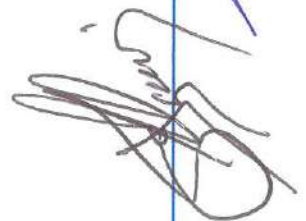
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Centro de Llamadas	1	Recibir reporte de desperdicio de agua potable, obteniendo los datos necesarios para ubicar el domicilio con el evento suscitado	Registro en SIREP.
Centro de Llamadas	2	Verificar si el servicio del domicilio es medido	SIAC
Centro de Llamadas	3	De ser medido el servicio se envía reporte a la Gerencia Comercial y a la Gerencia de Operación de Infraestructura	Reporte
Gerencia Comercial	4	Recibir reporte y si el servicio es medidor, se procede a la suspensión del servicio por desperdicio de agua potable.	Reporte en SIREP
Gerencia Comercial	5	De ser fijo el servicio, se enviara correo electrónico de urgente a la Gerente de Operación e Infraestructura, Subgerente de Mantenimiento y a los Departamentos de Sector de Mantenimiento	Correo Electrónico WebSIREP
Gerencia de Operación e Infraestructura	6	Recibir reporte de desperdicio de agua potable vía correo electrónico	Correo Electrónico WebSIREP
Gerencia de Operación e Infraestructura	7	Identificar el tipo de solicitud	N/A
Gerencia de Operación e Infraestructura	8	De no cumplir el reporte con las condiciones por desperdicio de agua potable en toma fija se remite a la Gerente Comercial para su seguimiento y atención	Correo Electrónico institucional
Gerencia de Operación e Infraestructura	9	De cumplir el reporte por desperdicio de agua potable con las condiciones de atención URGENTE se instruye a la Subgerencia de	Mensaje vía celular (whatsapp)



		Mantenimiento para su atención	
Subgerencia de Mantenimiento	10	Recibir instrucción de atención URGENTE	Mensaje vía celular
Subgerencia de Mantenimiento	11	Turnar reporte urgente a departamento de mantenimiento de sector correspondiente	Mensaje vía celular
Jefatura de Mantenimiento de Sector	12	Recibir instrucción de atención URGENTE	Confirmación Mensaje vía celular
Jefatura de Mantenimiento de Sector	13	Elaborar orden de trabajo URGENTE	Orden de trabajo
Jefatura de Mantenimiento de Sector	14	Asignar a brigada de mantenimiento de sector que ejecutara trabajo.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento	15	Recibir orden de trabajo para su ejecución.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento	16	Realizar el traslado al sitio de trabajo.	N/A
Brigada de Mantenimiento	17	Identificar el predio y/o domicilio donde se instalara aparato medidor.	N/A
Brigada de Mantenimiento	18	Ejecutar procedimiento de instalación de aparato medidor desde actividad 30 a actividad 45	N/A
Brigada de Mantenimiento	19	Recopilar datos de instalación, considerando desde el número de aparato medidor instalado, georreferenciación, fecha de instalación y quien ejecuto la instalación.	Orden de trabajo
Brigada de Mantenimiento	20	Notificar al Jefe de Departamento de Mantenimiento de Sector los	N/A



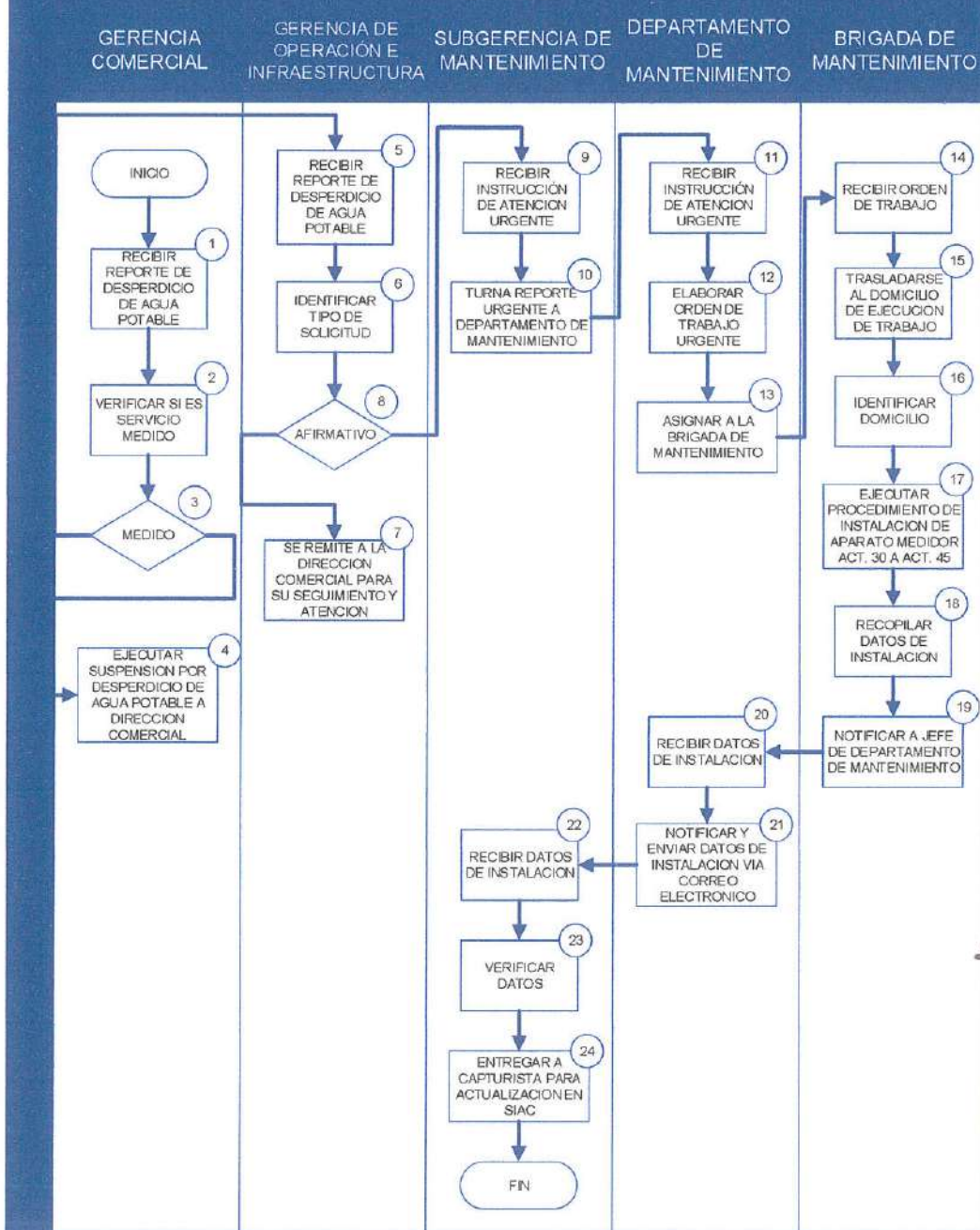
		trabajos concluidos, así como los datos de instalación.	
Jefatura de Mantenimiento de Sector	21	Recibir datos de instalación del aparato medidor.	Orden de trabajo
Jefatura de Mantenimiento de Sector	22	Notificar y enviar datos de instalación vía correo electrónico institucional a Centro de llamadas, Gerente Comercial, Gerente de Operación e Infraestructura y Subgerente de Mantenimiento	Correo Electrónico institucional
Subgerencia de Mantenimiento	23	Recibir el reporte técnico de la instalación del aparato medidor.	Correo electrónico
Subgerencia de Mantenimiento	24	Revisar si los datos son correctos del reporte de instalación del aparato medidor, envía datos al Subgerente de Operación para que ser capturados.	Reporte técnico.
Subgerencia de Operación	25	Recibir información e instruir a la Capturista sobre la captura y/o actualización en el Sistema Comercial "SIAC"	Reporte técnico
Capturista	26	Recibir información de los datos de instalación, y actualiza dicha información en el Sistema Comercial "SIAC"	Reporte técnico





**DIAGRAMA DE FLUJO**

**INSTALACION DE APARATO MEDIDOR EN DOMICILIOS CON DESPERDICIO DE AGUA POTABLE**






**REGISTROS DE CALIDAD**



ORDEN DE TRABAJO:
FECHA DE ESTA ORDEN:
TIPO DE REPORTE:
CUADRILLA:
RESPONSABLE:

ID	REP	DOMICILIO	COLONIA	PROBLEMA	TELEFONO	NOMBRE SOL	ZONA
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	
NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO:						FECHA:	

● Sistema de Administración Central



*[Handwritten signature]*



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

● Sistema de Administración Comercial

Inicio | Inicio | Cobranza | Muestra Medicion | Servicios | Muestra Formas | Herramientas | Ayuda

**LECTURAS DE USUARIOS**

Fecha del cliente: 17/05/2018

Numero de cuenta: 3 Capura

Nombre: \_\_\_\_\_ Domicilio: \_\_\_\_\_  
Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_  
Apellido: \_\_\_\_\_ No de colonia: \_\_\_\_\_ No Medidor: \_\_\_\_\_  
Region: Manzana Predio Tanta Seccion Ruta Consecutivo: \_\_\_\_\_  
Calle: \_\_\_\_\_ Tipo de Toma: \_\_\_\_\_  
Entre la calle: \_\_\_\_\_ Tipo de Consumo: \_\_\_\_\_  
A la casa: \_\_\_\_\_ Estado del Servicio: \_\_\_\_\_  
Colonia: \_\_\_\_\_ Tipo de Usuario: \_\_\_\_\_  
Circulo: \_\_\_\_\_ Ubicación de la red: \_\_\_\_\_  
Observación: \_\_\_\_\_ Regimen de la propiedad: \_\_\_\_\_  
Año: 2018 Mes: mayo 2018 Servicio: \_\_\_\_\_

Mes	C. U.	C. P.	M3	Asesor	Contar	Importe (Aguil)	Desc.	2018	Observacion	U	St	Fecha
-----	-------	-------	----	--------	--------	-----------------	-------	------	-------------	---	----	-------

Inicial: \_\_\_\_\_ Final: \_\_\_\_\_ Consumo: \_\_\_\_\_  Cuadrícula  Grafico

Nota: \_\_\_\_\_

**LECTURAS DE USUARIOS**

Cuenta: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
Direccion: \_\_\_\_\_  
Colonia: \_\_\_\_\_ Estado Actual: \_\_\_\_\_  
Telefono: \_\_\_\_\_ Serie Medidor: \_\_\_\_\_

Fecha	Evento	Serie	Leitura	Observacion	Resultado
-------	--------	-------	---------	-------------	-----------

Ingresar Evento:

Fecha del evento: 17/05/2018 Evento: \_\_\_\_\_  
Serie del Medidor: \_\_\_\_\_ Serie: \_\_\_\_\_  
Marca: \_\_\_\_\_ Aplicacion: \_\_\_\_\_  
Resultado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Observación: \_\_\_\_\_  
Tipo de Usuario: \_\_\_\_\_



## PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN

### 1. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

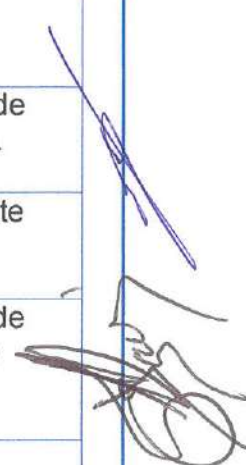
Salvaguardar la documentación generada por las distintas unidades administrativas del SOAPAMA, que habiendo concluido su trámite y luego de haber sido valorados sean transferidos para su conservación precautoria y de conformidad a las disposiciones aplicables.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Promover el envío controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica a el área de Archivo de Trámite al Archivo de Concentración.	Los titulares de cada área en su calidad de responsables de Control de Gestión de trámite, coordinarán el registro y distribución de la correspondencia del área, con apoyo del Enlace que participa en el Comité Técnico Interno de Administración de Documentos. El registro, control y seguimiento de la correspondencia de entrada y salida en cada área será de manera automatizada a través del sistema habilitado para tal fin. Todos los expedientes sin excepción deben identificarse con su respectiva carátula estandarizada de expediente (Anexo 1). Cada área deberá contar con un registro de expedientes utilizando el formato relación de correspondencia y archivo.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de Control de Gestión / Enlace del área	1	Generar el llenado del formato denominado "Relación de correspondencia y archivo" para control de cada área y entregar una copia del mismo la Jefatura de Archivo.	Documento
Jefe de Archivo	2	Recibir y analizar correspondencia. Emitir indicaciones para el trámite de resguardo de la documentación.	N/A
Responsable de Control de Gestión / Enlace del área	3	De no existir ninguna observación por parte de la Jefatura de Archivo, pasa el formato correspondiente para autorización y firma del titular del área.	Documento
Responsable de Control de Gestión / Enlace del área	3.1	De requerir consulta de documentos, se deberá gestionar la autorización y registro correspondiente para la recepción de la misma.	Bitácora de registro.
Jefe de Archivo	3.2	Expedir la entrega de documentación solicitada y firma de salida.	Bitácora de registro.
Responsable de Control de Gestión / Enlace del área	3.3	Recibir la documentación solicitada para consulta.	Expediente
Responsable de Control de Gestión / Enlace del área	3.4	Gestionar la devolución de la documentación anteriormente solicitada y realizar el registro en bitácora.	Bitácora de registro
Jefe de Archivo	4	Recibir documentación bien identificada y proceder a su resguardo en el lugar designado.	N/A





Jefe de Archivo	5	Realizar informe mensual de altas, bajas, préstamos y resguardos de documentación para autorización de la Gerencia de Administración.	Informe
Gerencia de Administración	6	Recibir y revisar ¿Realiza Modificaciones? Si: ¿Regresa a punto 5? No: Continúa	N/A
Jefe de Archivo	7	Archivar informe para futuras consultas.	Informe

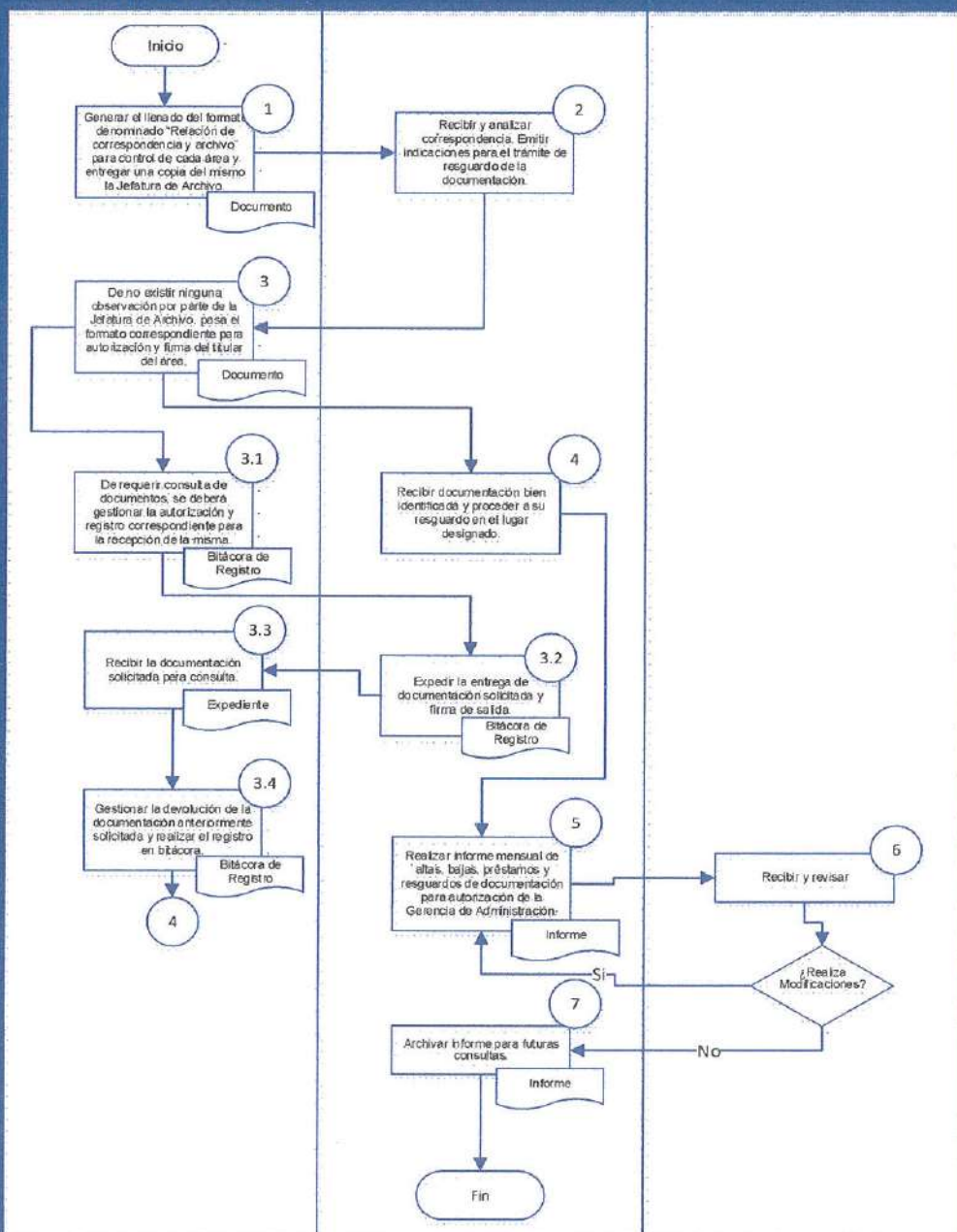
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DE CONCENTRACIÓN**

Responsable de Control de  
Gestión / Enlace del área

Jefe de Archivo

Gerencia de Administración



**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |  
422



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

## REGISTROS DE CALIDAD



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO (SOAPAMA)

RELACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

ANEXO 28

EXPEDIENTE, LIBROS O DOCUMENTOS			UBICACIÓN			
NÚMERO	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN	ÁREA	ARCHIVO	GAVETA	CANTIDAD DE DOCUMENTOS
GA - 01	Estudio Simplificado	Actividades del Soapama	Gerencia Administración	GA - 01	1	7
GA - 02	Manual de Políticas	Actividades del Soapama	Administración	GA - 02	4	5
GA - 03	Reglamento Interio de trabajo	Actividades del Soapama	Administración	GA - 03	4	2
GA - 04	Reglamento y Código	Actividades del Soapama	Administración	GA - 04	4	3
GA - 05	Plan de organización Sub. Gerencia de Comunicación	Actividades del Soapama	Administración	GA - 05	4	2
GA - 06	Políticas de seguridad	Actividades del Soapama	Administración	GA - 06	4	1
GA - 07	Manual Seguridad e Higiene	Actividades del Soapama	Administración	GA - 07	4	2
GA - 08	Papeles de trabajo 2016 para Centro de Integración.	Actividades del Soapama	Administración	GA - 08	5	1
GA - 09	Acerdos Consejo 2005-2011	Actividades del Soapama	Administración	GA - 09	7	1

UNIDAD ADMINISTRATIVA

AUTORIZÓ

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

REVISÓ

JEFE DE DEPARTAMENTO DE ARCHIVO

ELABORÓ

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

Página |

423





## 2. PROCEDIMIENTO DE ARCHIVO DIGITAL INSTITUCIONAL

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

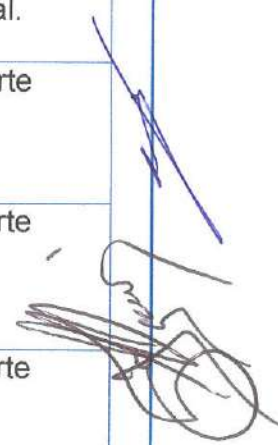
Este procedimiento tiene como objetivo salvaguardar la información generada por las distintas unidades administrativas del SOAPAMA, y que se consulta de manera constante ya que se necesita para la operación diaria de este Organismo.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

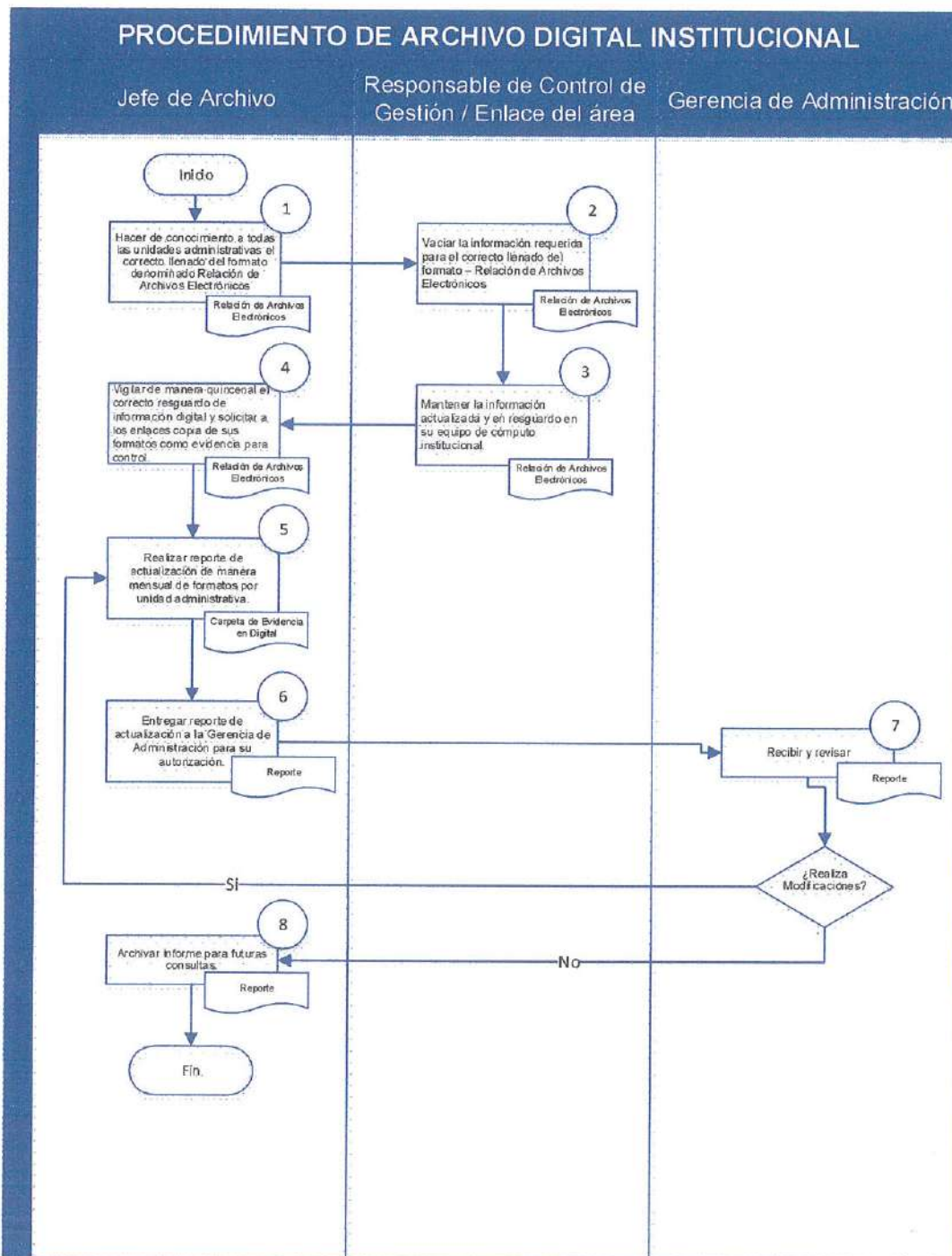
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Promover la digitalización de todos los documentos del Organismo para de esta manera encaminar y fomentar una cultura de Archivo Electrónico.	Toda la información generada de manera digital y el resguardo de la misma, es responsabilidad de cada sujeto obligado. Todos los sujetos obligados deberán apegarse al formato de resguardo digital denominado Relación de Archivos Electrónicos (Anexo 1). Toda información electrónica deberá estar resguardada en los equipos de cómputo institucionales. El departamento de Archivo podrá hacer una inspección sin previo aviso, con el fin de vigilar que las mencionadas acciones este documento se lleven a cabo.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Archivo	1	Hacer de conocimiento a todas las unidades administrativas el correcto llenado del formato denominado Relación de Archivos Electrónicos	Relación de Archivos Electrónicos
Responsable de Control de Gestión / Enlace del área	2	Vaciar la información requerida para el correcto llenado del formato – Relación de Archivos Electrónicos	Relación de Archivos Electrónicos
Responsable de Control de Gestión / Enlace del área	3	Mantener la información actualizada y en resguardo en su equipo de cómputo institucional.	Resguardo en equipo de cómputo.
Jefatura de Archivo	4	Vigilar de manera quincenal el correcto resguardo de información digital y solicitar a los enlaces copia de sus formatos como evidencia para control.	Relación de Archivos Electrónicos
Jefatura de Archivo	5	Realizar reporte de actualización de manera mensual de formatos por unidad administrativa.	Carpeta de evidencias en digital.
Jefatura de Archivo	6	Entregar reporte de actualización a la Gerencia de Administración para su autorización.	Reporte
Gerencia de Administración	7	Recibir y revisar ¿Realiza Modificaciones? Si: ¿Regresa a punto 5? No: Continúa	Reporte
Jefatura de Archivo	8	Archivar informe para futuras consultas.	Reporte



**DIAGRAMA DE FLUJO**





**REGISTROS DE CALIDAD**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO  
DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO (SOAPAMA)

**RELACIÓN DE ARCHIVOS ELECTRÓNICOS**

**ANEXO 26**

NÚMERO DE INVENTARIO	CONTENIDO	TIPO DE ARCHIVO	FECHA DE RESPALDO	UNIDAD DE ORIGEN (RESERVA)		NOMBRE DEL RESPONSABLE	PUESTO	ÁREA
				CP	OTRO			
SO-2262	Tarifas 2021 periódico oficial	Adobe Acrobat Document (.pdf)	03/12/2021	N/A	C:\Users\CALLCENTER\Desktop	Nombre del Responsable	Jefe de Departamento de Centro de Llamadas	Gerencia Administración
SO-2262	Recomendaciones-2021	Word (.docx)	29/12/2020	N/A	C:\Users\CALLCENTER\Desktop	Nombre del Responsable	Jefe de Departamento de Centro de Llamadas	Gerencia Administración
SO-1236	Seguimiento de reportes	Carpeta	31/12/2020	N/A	C:\Documents and Settings\CALLCENTER	Nombre del Responsable	Ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	Gerencia Administración
SO-1236	Tarifas 2020	Adobe Acrobat Document (.pdf)	03/12/2020	N/A	C:\Documents and Settings\CALLCENTER\Escritorio	Nombre del Responsable	Ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	Gerencia Administración
SO-1236	Recomendaciones	Word (.docx)	29/12/2020	N/A	C:\Documents and Settings\CALLCENTER	Nombre del Responsable	Ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	Gerencia Administración
SO-2263	Recomendaciones 2021	Word (.docx)	29/12/2020	N/A	C:\Users\CALLCENTER\Desktop	Nombre del Responsable	Ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	Gerencia Administración
SO-2263	Tarifa 2021 periódico oficial	Adobe Acrobat Document (.pdf)	29/12/2020	N/A	C:\Users\CALLCENTER\Desktop	Nombre del Responsable	Ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	Gerencia Administración
SO-2263	Bitácora de seguimiento de reportes	Word (.docx)	10/05/2021	N/A	C:\Users\CALLCENTER\Desktop	Nombre del Responsable	Ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	Gerencia Administración

Observaciones:

UNIDAD ADMINISTRATIVA

AUTORIZÓ

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

REVISÓ

JEFE DE DEPARTAMENTO DE ARCHIVO

ELABORÓ



### 3. PROCEDIMIENTO PARA LA REGULARIZACIÓN Y PRORROGA DE TÍTULOS DE ASIGNACIÓN DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO Y DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

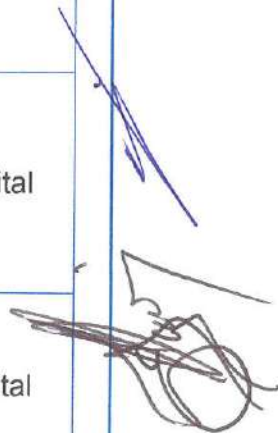
Realizar la correcta regularización y obtención de prorrogas para los títulos de asignación de las fuentes de abastecimiento y descarga de aguas residuales.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La jefatura de títulos de asignación y enlace con unidades administrativas es la encargada de mantener los títulos de asignación actualizados de las fuentes de abastecimiento de agua potable subterráneas y superficiales, de aguas residuales y de la solicitud de prórroga de los títulos de asignación de acuerdo a la Ley de Aguas Nacionales.	Es interés primordial del SOAPAMA el contar con los títulos de asignación y permisos de descarga de aguas residuales de todas sus fuentes de abastecimiento.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

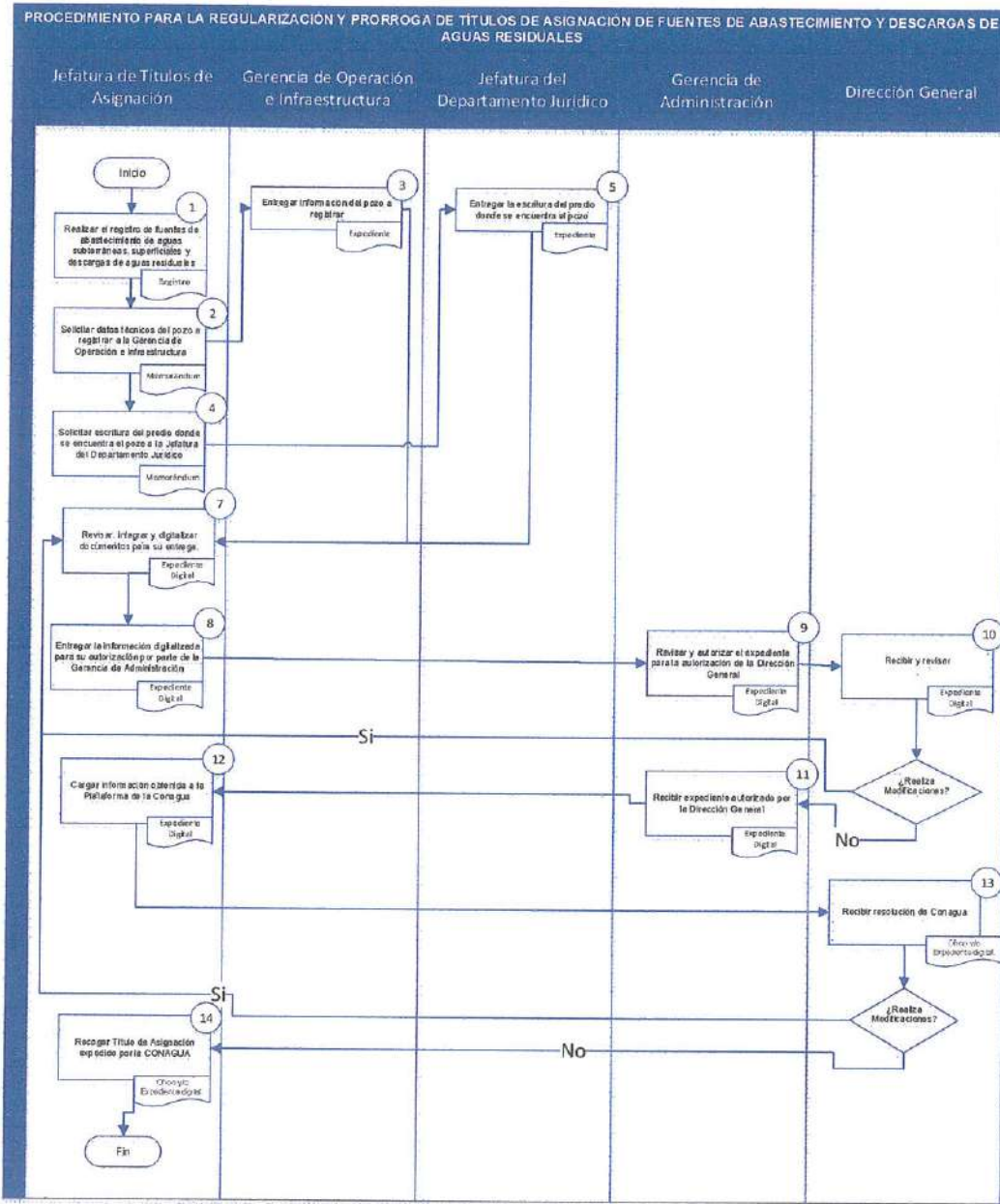
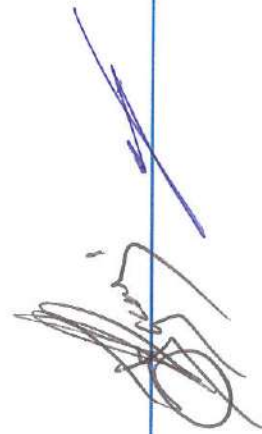
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Títulos de Asignación y Enlace con Unidades Administrativas	1	Realizar el registro de fuentes de abastecimiento de aguas subterráneas, superficiales y descargas de aguas residuales	Registro
Jefatura de Títulos de Asignación y Enlace con Unidades Administrativas	2	Solicitar datos técnicos del pozo a registrar a la Gerencia de Operación e Infraestructura	Memorándum
Gerencia de Operación e Infraestructura	3	Entregar información del pozo	Expediente
Jefatura de Títulos de Asignación y Enlace con Unidades Administrativas	4	Solicitar escritura del predio donde se encuentra el pozo a la Jefatura del Departamento Jurídico	Memorándum
Jefatura de Departamento Jurídico	5	Entregar la escritura del predio donde se encuentra el pozo	Expediente
Jefatura de Títulos de Asignación y Enlace con Unidades Administrativas	6	Revisar, integrar y digitalizar documentos para su entrega.	Expediente digital
Jefatura de Títulos de Asignación y Enlace con	7	Entregar la información digitalizada para su autorización por parte de la Gerencia de Administración	Expediente digital



Unidades Administrativas			
Gerencia de Administración	8	Revisar y autorizar el expediente para la autorización de la Dirección General	Expediente digital
Dirección General	9	Recibir y revisar ¿Realiza Modificaciones? Si: ¿Regresa a Gerencia de Administración? No: Continúa	Expediente digital
Gerencia de Administración	10	Recibir expediente autorizado por la Dirección General	Expediente digital
Jefatura de Títulos de Asignación y Enlace con Unidades Administrativas	11	Cargar información obtenida a la Plataforma de la Conagua	Expediente digital
Dirección General	12	Recibir resolución de Conagua ¿Realiza Modificaciones? Si: ¿Regresa a paso 6 ? No: Continúa	Oficio y/o Expediente digital.
Jefatura de Títulos de Asignación y Enlace con Unidades Administrativas	13	Recoger Título de Asignación expedido por la CONAGUA	Oficio y/o Expediente digital.



**DIAGRAMA DE FLUJO**







#### 4. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES INFORMATIVAS DE OTRAS ÁREAS

##### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

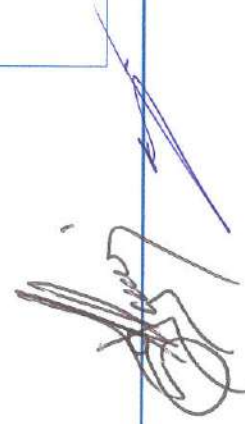
Recibir y atender en tiempo y forma las solicitudes informativas por parte de las gerencias que integran el organismo y que son autorizadas por el o la Titular de la Subgerencia de Comunicación Social.

##### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

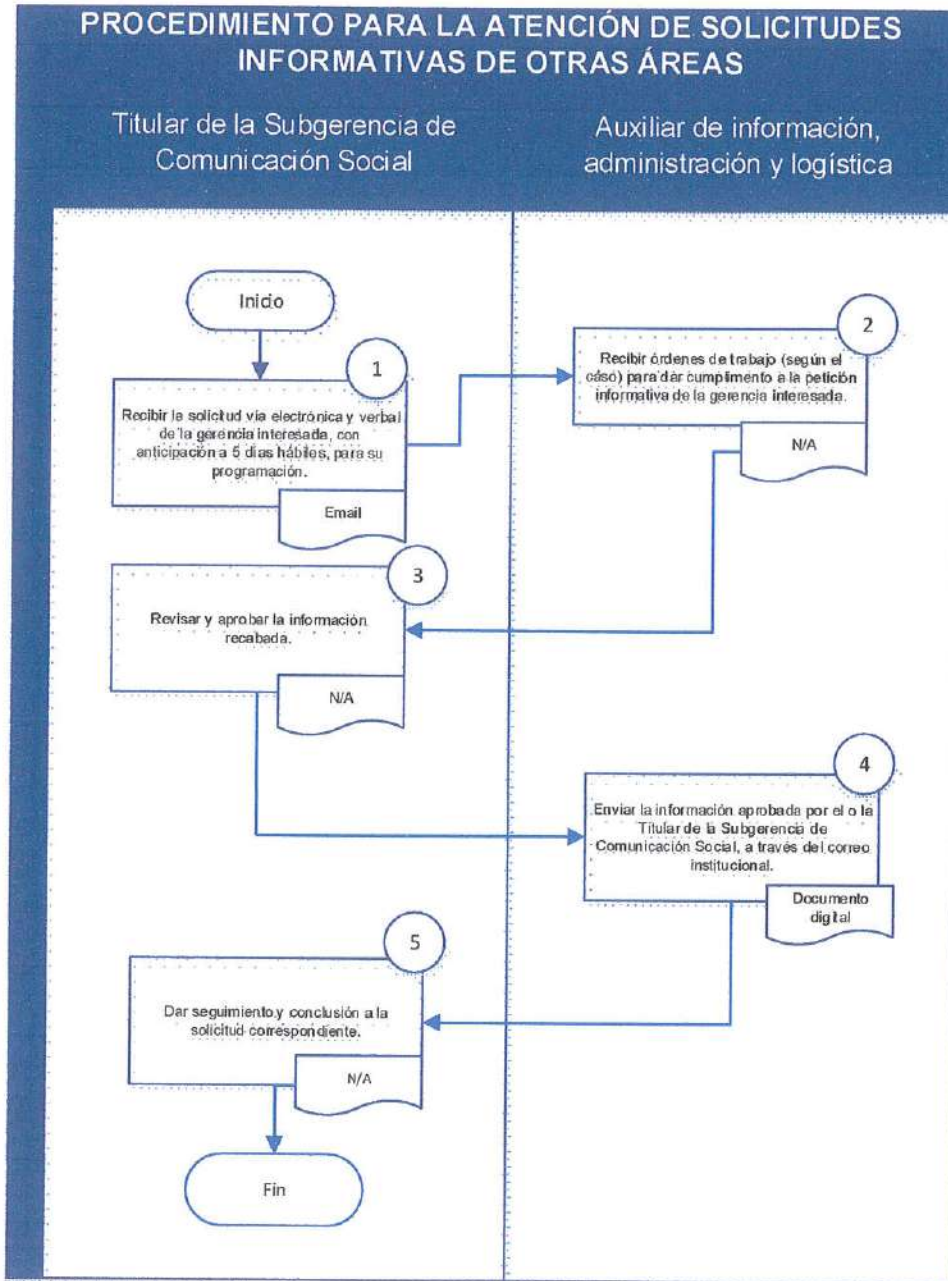
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La emisión de cualquier mensaje que difunda el organismo, en cualquier modalidad de comunicación social, debe tener carácter institucional y fines informativos, educativos o de orientación social.	Las gerencias presentarán su solicitud vía electrónica y verbal con anticipación a 5 días hábiles, con el fin de dar cumplimiento a la actividad a desarrollar.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

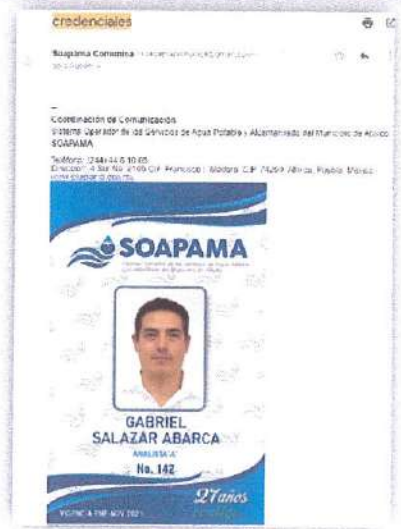
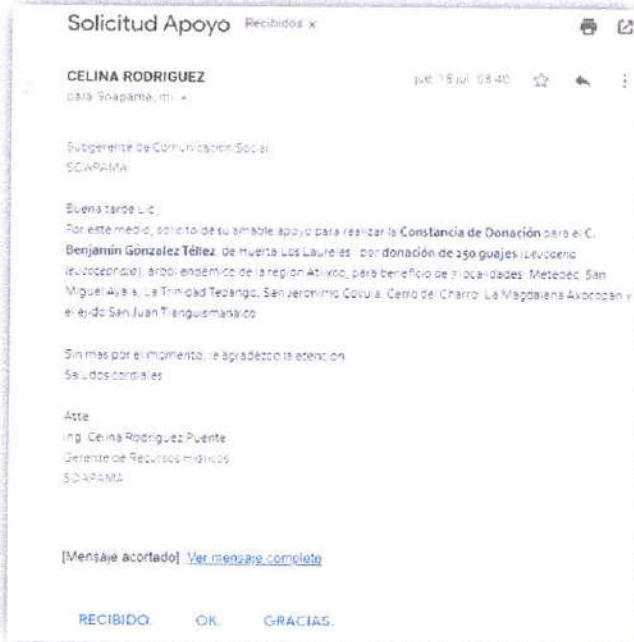
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Comunicación Social	1	Recibir la solicitud vía electrónica y verbal de la gerencia interesada, con anticipación a 5 días hábiles, para su programación.	N/A
Auxiliar de información, administración y logística	2	Recibir órdenes de trabajo (según el caso) para dar cumplimiento a la petición informativa de la gerencia interesada.	N/A
Subgerencia de Comunicación Social	3	Revisar y aprobar la información recabada.	N/A
Auxiliar de información, administración y logística	4	Enviar la información aprobada por el o la Titular de la Subgerencia de Comunicación Social, a través del correo institucional.	Documento digital
Subgerencia de Comunicación Social	5	Dar seguimiento y conclusión a la solicitud correspondiente.	N/A



**DIAGRAMA DE FLUJO**



**REGISTROS DE CALIDAD**





## 5. PROCEDIMIENTO PARA LA CREACIÓN Y DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS INSTITUCIONALES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

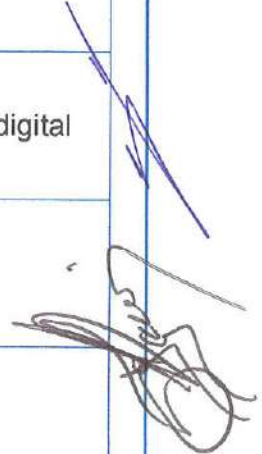
Informar y persuadir, a través de campañas institucionales, a usuarios y ciudadanos en general sobre temas en materia de agua potable y acciones encabezadas por el SOAPAMA.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La emisión de cualquier mensaje que difunda el organismo, en cualquier modalidad de comunicación social, debe tener carácter institucional y fines informativos, educativos o de orientación social.	Las campañas institucionales deberán ser planeadas previamente para su correcta difusión, en este sentido, se apoyará de las distintas gerencias, según el caso para determinar las líneas de acción.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Comunicación Social	1	Identificar el tema de la campaña, de acuerdo a las tendencias mediáticas, obras y/o programas encabezados por el organismo.	N/A
Subgerencia de Comunicación Social	2	Planear las estrategias de comunicación, así como las líneas de difusión mediática.	N/A
Auxiliar información, administración y logística	3	Recabar información relevante que sirva para construir los mensajes de la campaña.	Documento digital
Auxiliar de redes sociales	4	Elaborar la parrilla de contenido, misma que será aprobada por la o el Titular de la Subgerencia de Comunicación Social.	Documento digital
Auxiliar de imagen	5	Diseñar los materiales gráficos o audiovisuales, así como sus diferentes aplicaciones.	Documento digital
Subgerencia de Comunicación Social	6	Revisar el material elaborado para dar autorización de la difusión.	N/A
Subgerencia de Comunicación Social	7	De existir alguna observación en el diseño de los materiales, se procede a realizar las modificaciones correspondientes.	N/A

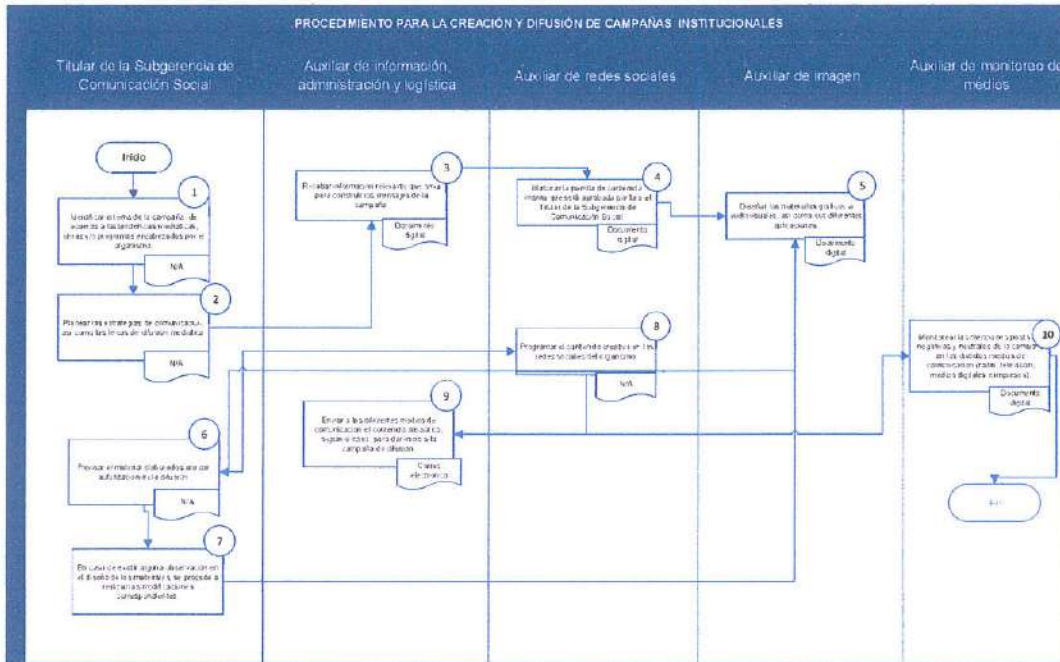
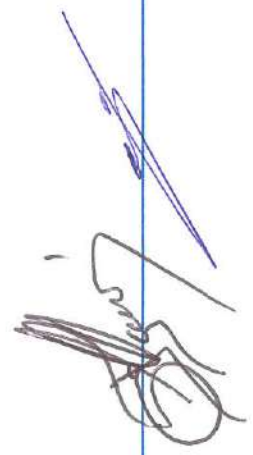




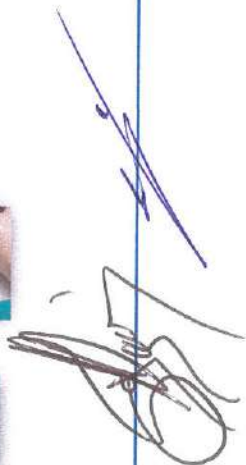
Auxiliar de redes sociales	8	Programar el contenido creativo en las redes sociales del organismo.	N/A
Auxiliar de información, administración y logística	9	Enviar a los diferentes medios de comunicación el contenido mediático, según el caso, para dar inicio a la campaña de difusión.	Correo electrónico
Auxiliar de monitoreo de medios	10	Elaborar un análisis estadístico del alcance y retroalimentación de las publicaciones.	Documento digital



**DIAGRAMA DE FLUJO**

**REGISTROS DE CALIDAD**



## 6. PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE REDES SOCIALES INSTITUCIONALES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

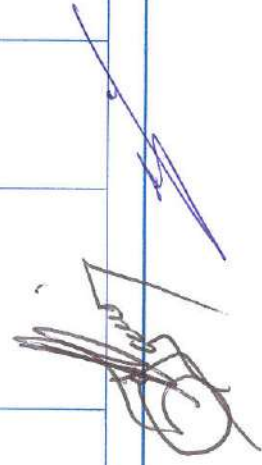
Manejar las redes institucionales del SOAPAMA con el fin de informar a usuarios y ciudadanos en general sobre acciones, programas y la atención de servicios en materia de agua potable, drenaje y alcantarillado.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La emisión de cualquier mensaje que difunda el organismo, en cualquier modalidad de comunicación social, debe tener carácter institucional y fines informativos, educativos o de orientación social.	La parrilla de contenido se crea mensualmente y está sujeta a las disposiciones de la Subgerencia de Comunicación Social.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

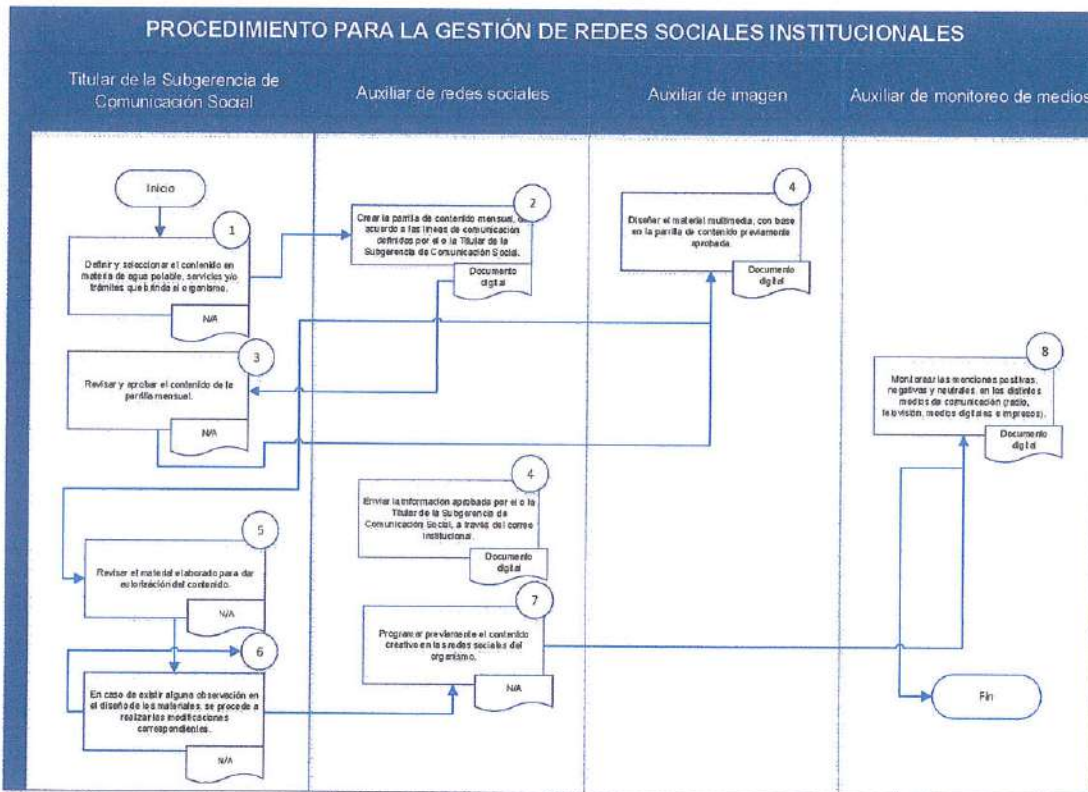
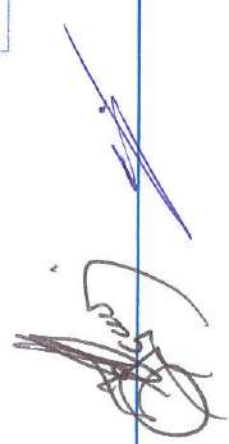
RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Comunicación Social	1	Definir y seleccionar el contenido en materia de agua potable, servicios y/o trámites que brinda el organismo.	N/A
Auxiliar de redes sociales	2	Crear la parrilla de contenido mensual, de acuerdo a las líneas de comunicación definidas por el o la Titular de la Subgerencia de Comunicación Social.	Documento digital
Subgerencia de Comunicación Social	3	Revisar y aprobar el contenido de la parrilla mensual.	N/A
Auxiliar de imagen	4	Diseñar el material multimedia, con base en la parrilla de contenido previamente aprobada.	Documento digital
Subgerencia de Comunicación Social	5	Revisar el material elaborado para dar autorización del contenido.	N/A
Subgerencia de Comunicación Social	6	De existir alguna observación en el diseño de los materiales, se procede a realizar las modificaciones correspondientes.	N/A
Auxiliar de redes sociales	7	Programar previamente el contenido creativo en las redes sociales del organismo.	N/A





Auxiliar de monitoreo de medios	8	Monitorear las menciones positivas, negativas y neutrales, en los distintos medios de comunicación (radio, televisión, medios digitales e impresos).	Documento digital
---------------------------------	---	--	-------------------

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**REGISTROS DE CALIDAD**



SOAPAMA  
Servicio de agua potable y alcantarillado

SOAPAMA  
#ServiciosSoapama

SOAPAMA forma parte de nuestro personal Operativo se encuentra en la zona realizando los trabajos correspondientes el suministro de agua se restablecerá hoy por la noche. Gracias por tu comprensión.

**AVISO**

Debido a la reparación de una fuga de agua potable en la línea de conducción Flores Magón, se suspende el servicio de agua potable en las siguientes colonias:

1. San Alfonso
2. Lomas de Tejaluca
3. Fracc. Paseos de Atlixco
4. Fracc. Villa Helena
5. Fracc. Monte Cristo

El servicio se restablecerá hoy por la tarde noche.



#ServiciosSoapama **CAMBIO DE USO DE SERVICIO**

► **Requisitos:**

- Escrito de solicitud de habitacional a comercial o mixto según corresponda
- Pago Predial
- Identificación oficial

► **Presentar documentos en original (sin copias)**

**Horario de Atención:**  
Lunes a Viernes 8:00 am a 3:00 pm.  
Sábado 8:00 am a 12:00 pm.

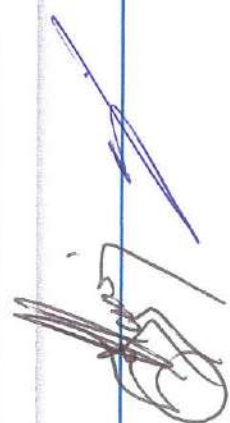
**Estamos Más Cerca**

244 140 8553




www.soapama.gob.mx

**REDES SOCIALES**

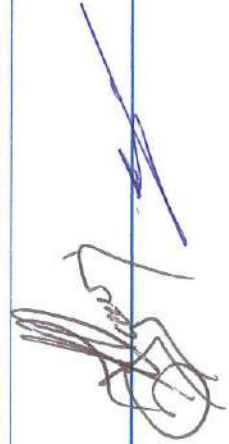
## 7. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar a conocer los lineamientos que se siguen para el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo y los pasos a seguir para la atención de solicitudes de mantenimiento correctivo, con el fin de brindar una mejor atención y lograr mantener los equipos en óptimas condiciones para el desempeño de las funciones del Organismo Operador.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

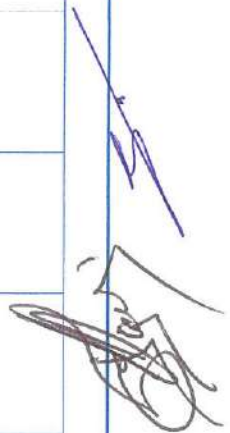
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La periodicidad del mantenimiento preventivo a equipo de cómputo debe ser una vez por semestre y dependiendo del equipo o de las condiciones de su ubicación podrá generarse una sola vez al año.</li> <li>• Deberá realizarse con herramienta y en condiciones que no pongan en riesgo al personal y al equipo.</li> <li>• Al instalar el software solicitado se deberá tomar en cuenta las capacidades del equipo para lograr su óptimo funcionamiento.</li> </ul>	<p>El mantenimiento preventivo se llevará a cabo en períodos preestablecidos y tienen la finalidad de alargar la vida útil de los equipos, así como mantenerlos en óptimas condiciones. Para esta actividad es necesario contar con un programa en el cual se especifiquen las diferentes áreas y fechas en que deberá llevarse a cabo.</p> <p>Se considerará Mantenimiento Correctivo a todo aquel que se realice de acuerdo a una solicitud de servicio de mantenimiento debido a una contingencia fuera del programa correspondiente que requiere atención inmediata y que afecta la prestación del servicio.</p> <p>Al elaborar el programa de mantenimiento preventivo y atender las solicitudes de mantenimiento correctivo, se deberá priorizar a aquellos de riesgo determinante de la percepción de ingresos, administración de recursos, percepciones de personal, operación de la infraestructura.</p>



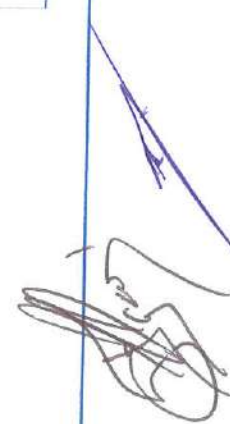


**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Informática	1	Recepción de la requisición de servicio.	Correo electrónico.
Subgerencia de Informática	2	Programar mantenimientos.	Calendario de Mantenimiento
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	3	Aplicar Programa de Mantenimiento Preventivo.	Bitácora
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	4	De existir el caso de ser obsoleto o tener daños incosteables elaborar reporte de sustitución	Reporte de sustitución.
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	5	Revisar el equipo	N/A
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	6	Realizar mantenimiento.	N/A
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	7	De existir problema menor en software	N/A
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	7.1	Realizar Corrección	N/A
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	8	De existir problema en hardware	N/A
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	8.1	De existir garantía se envía al fabricante.	N/A

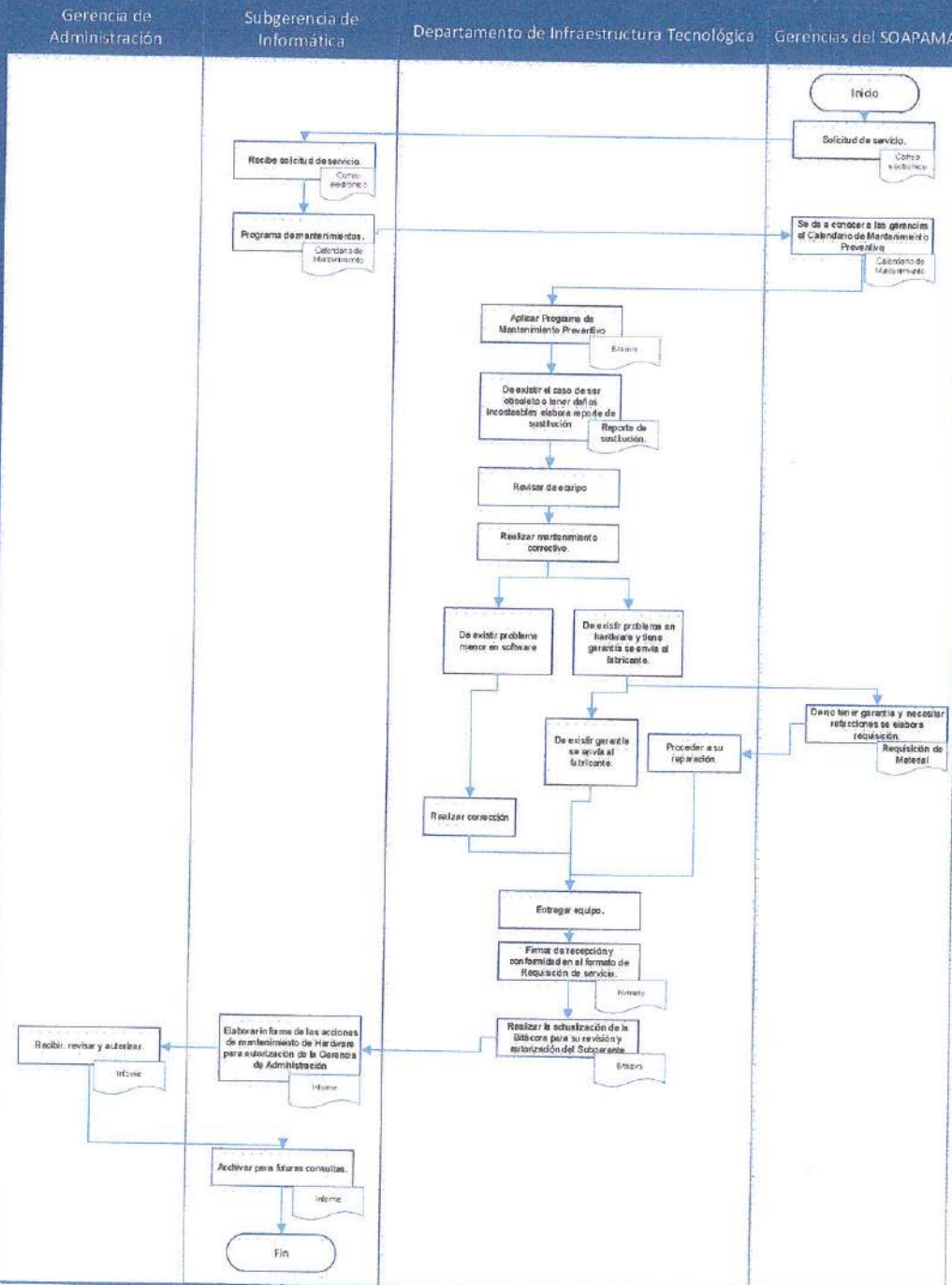
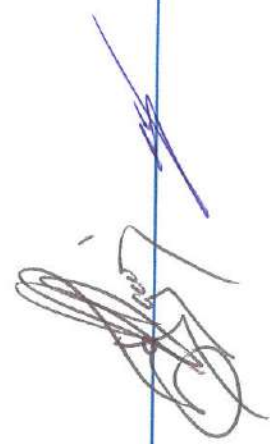


Gerencias del SOAPAMA	9	De no tener garantía y necesitar refacciones se elabora requisición.	Requisición de material
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	10	Proceder a su reparación.	N/A
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	11	Entregar equipo.	N/A
Jefatura de Departamento de Infraestructura Tecnológica	12	Realizar la actualización de la Bitácora para su revisión y autorización del Subgerente	Bitácora
Subgerencia de Informática	13	Elaborar informe de las acciones de mantenimiento de Hardware para autorización de la Gerencia de Administración.	Informe
Gerencia de Administración	14	Recibir, revisar y autorizar.	Informe
Subgerencia de Informática	15	Archivar para futuras consultas.	Informe



**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE HARDWARE**





## 8. PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar a conocer los procedimientos que deben seguirse para el correcto desarrollo y mantenimiento o adecuaciones de software propio, para lograr el cabal cumplimiento de los objetivos para el cual se desarrolla.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• El Departamento de desarrollo de sistemas deberá instalar la actualización en todos los equipos requeridos del software y resguardar el código fuente para sus posteriores adecuaciones.</li><li>• El Departamento de Desarrollo de Software deberá entregar el respectivo manual de usuario actualizado para apoyo en su operación.</li><li>• Al instalar el software solicitado se deberá tomar en cuenta las capacidades del equipo para lograr su óptimo funcionamiento.</li><li>• La fase de pruebas deberá contar con el Visto bueno del solicitante.</li></ul>	<p>Toda elaboración de sistemas deberá estar orientada a satisfacer las necesidades de manejo de información para las funciones sustantivas del Organismo Operador.</p> <p>Para el desarrollo de software deberá contemplarse las características de los equipos donde deberá funcionar, o en su defecto hacer antes del desarrollo las especificaciones mínimas para su operación</p> <p>El uso de la información que sea manejado dentro del Organismo Operador debe tener carácter de confidencial.</p> <p>Durante el análisis, desarrollo e implementación de cualquier sistema, el área solicitante deberá participar en conjunto con el departamento de Desarrollo de Sistemas.</p> <p>Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo de Sistemas él proporcionar la capacitación necesaria sobre los sistemas desarrollados.</p>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencias	1	Solicitar nuevos requerimientos.	Correo electrónico
Subgerencia de Informática	2	Elaborar la <b>Planificación Temporal</b> .	Cronograma.
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	3	Desarrollar mediante reuniones programadas el <b>Análisis de Requerimientos</b> detallados.	Documentación
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	4	Elaborar el <b>Diseño Estructural</b> (arquitectura) del software.	Documentación
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	5	Revisar el Diseño de la <b>Base de Datos y las interfaces necesarias</b> .	Documentación
Programadora o Programador	6	Desarrollar código fuente e interfaces gráficas.	Porcentaje de Avance
Programadora o Programador	7	Desarrollar <b>Pruebas</b> .	Documento de resultado de pruebas.
Programadora o Programador	8	Modificar <b>Manual de Usuario o Usuario</b> .	Manual
Programadora o Programador	9	Instalar o actualizar software.	Documento
Jefe de Departamento Desarrollo de Sistemas	10	Capacitar e integrar software.	Reporte
Jefe de Departamento Desarrollo de Sistemas	11	Realizar reporte mensual para su revisión y autorización del Subgerente	Bitácora

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

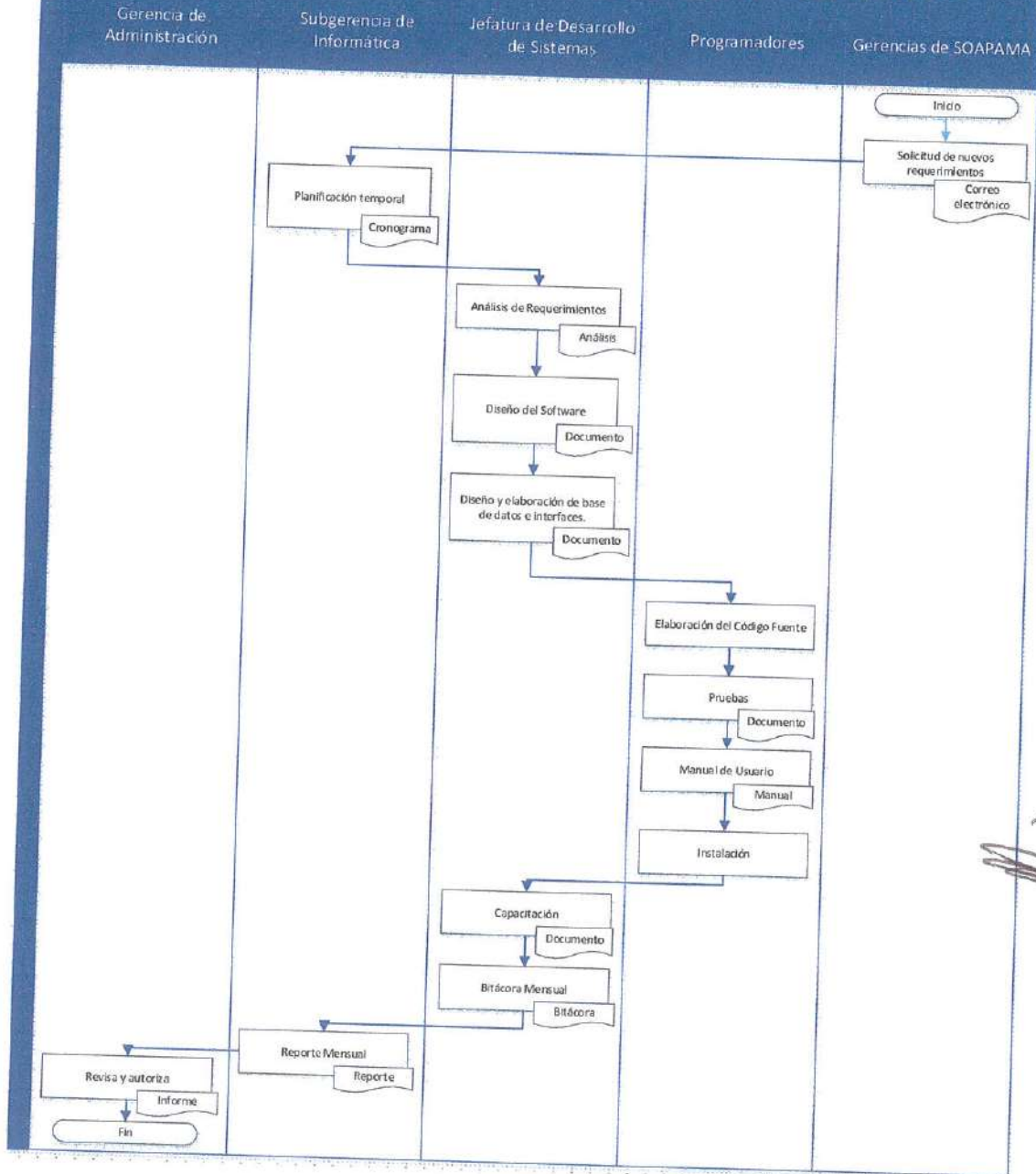
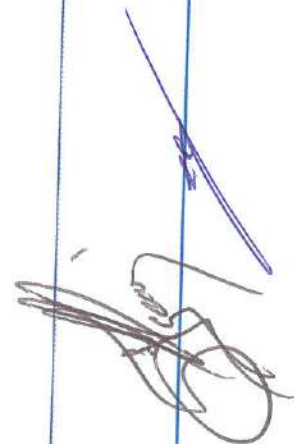
453



Subgerencia de Informática	12	Elaborar informe de las acciones de mantenimiento de Software para autorización de la Gerencia de Administración.	Informe
Gerencia de Administración	13	Recibir, revisar y autorizar.	Informe
Subgerencia de Informática	14	Archivar para futuras consultas.	Informe

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE SOFTWARE**





Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco  
Gerencia de Administración – Subgerencia de Informática - Departamento de Desarrollo de Sistemas -  
Análisis de Requerimientos

Personal que utilizará el software (todos los usuarios)

Nombre \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_

Rol (tipo de usuario del sw) \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Equipo

Marca \_\_\_\_\_

Modelo \_\_\_\_\_

Procesador \_\_\_\_\_

Memoria RAM \_\_\_\_\_

Capacidad de almacenamiento \_\_\_\_\_

Sistema Operativo \_\_\_\_\_

Características del Monitor \_\_\_\_\_

¿Tiene acceso la red local? \_\_\_\_\_

¿Tiene acceso a internet? \_\_\_\_\_

Requerimientos: ( Redactar en texto plano, lo que cada usuario espera del programa )





## 9. PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE SOFTWARE.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar a conocer los procedimientos que deben seguirse para el nuevo desarrollo e implementación de software propio y así cumplir con los objetivos.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

#### NORMAS DE OPERACIÓN

- El Departamento de desarrollo de sistemas deberá instalar en todos los equipos requeridos el nuevo software y resguardar el código fuente para sus posteriores adecuaciones.
- El Departamento de Desarrollo de Software deberá entregar el respectivo manual de usuario para apoyo en su operación.
- Al instalar el nuevo software solicitado se deberá tomar en cuenta las capacidades del equipo para lograr su óptimo funcionamiento.
- La fase de pruebas deberá contar con el Visto bueno del solicitante.
- La documentación está basada en el "cómo debería ser", sin embargo, por falta de personal estas actividades a su vez podrán ser realizadas por cualquier integrante del Departamento de Desarrollo de Sistemas.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Toda elaboración de nuevos sistemas deberá estar orientada a satisfacer las necesidades de manejo de información para las funciones sustantivas del Organismo Operador.

La elaboración de sistemas institucionales debe apegarse a los estándares en cuanto al uso de software.

Para el desarrollo de nuevo software deberá contemplarse las características de los equipos donde deberá funcionar, o en su defecto hacer antes del desarrollo las especificaciones mínimas para su operación.

El uso de la información que sea manejado dentro del Organismo Operador debe tener carácter de confidencial.

Durante el análisis, desarrollo e implementación de cualquier sistema, el área solicitante deberá participar en conjunto con el departamento de Desarrollo de Sistemas.

Es responsabilidad del Departamento de Desarrollo de Sistemas él proporcionar la capacitación necesaria sobre los nuevos sistemas desarrollados.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Informática	1	Elaborar el <b>Documento de Especificación del Software</b> .	Documentación
Subgerencia de Informática	2	Elaborar la <b>Planificación Temporal</b> del proyecto.	Cronograma.
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	3	Desarrollar mediante reuniones programadas el <b>Análisis de Requerimientos</b> detallados.	Documentación
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	4	Elaborar el <b>Diseño Estructural</b> (arquitectura) del software.	Documentación
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	5	Crear el Diseño de la <b>Base de Datos y las interfaces necesarias</b> .	Documentación
Programadora o Programador	6	Desarrollar código fuente e interfaces gráficas.	Porcentaje de Avance de
Programadora o Programador	7	Desarrollar <b>Pruebas</b> .	Documento de resultado de pruebas.
Programadora o Programador	8	Elaborar <b>Manual de Usuario o Usuaría</b> .	Manual
Programadora o Programador	9	Instalar	Documento
Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas	10	Capacitar e integrar nuevo software.	Reporte
Subgerencia de Informática	11	Recibir nuevo software	Reporte
Gerente de Administración	12	Recibir y autorizar nuevo software.	Reporte

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

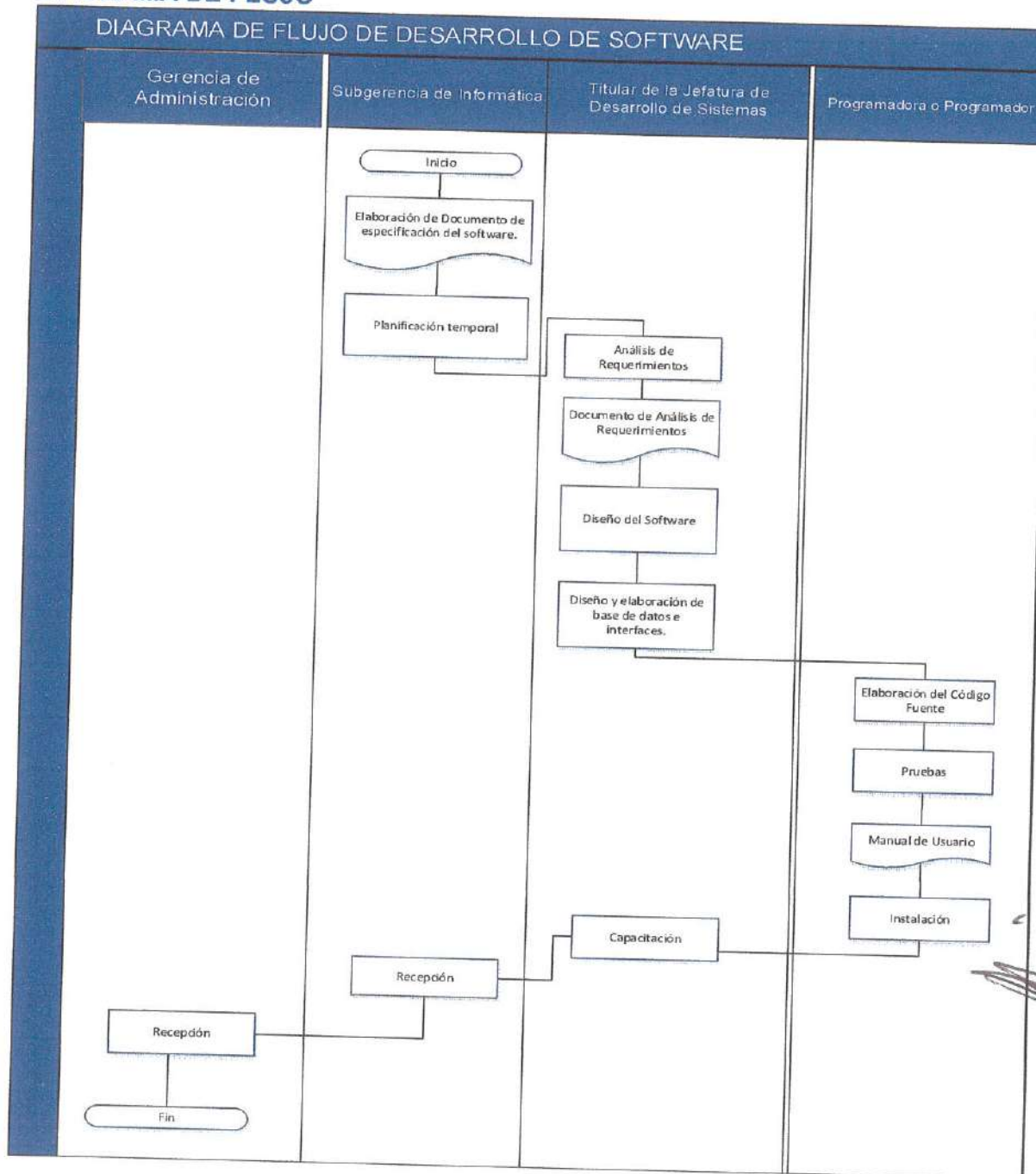
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |  
459

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**DIAGRAMA DE FLUJO DE DESARROLLO DE SOFTWARE**



**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |  
460



REGISTROS DE CALIDAD

**Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco**  
SUBGERENCIA DE INFORMÁTICA  
SOLICITUD DE SERVICIO

AREA SOLICITANTE \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FOLIO \_\_\_\_\_  
 NOMBRE DEL USUARIO \_\_\_\_\_ NOMBRE Y FIRMA \_\_\_\_\_ FECHA DE LA SOLICITUD: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 HORA \_\_\_\_\_

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO REQUERIDO				
DESCRIPCIÓN DEL BIEN	MARCA	MODELO	SERIE	NO. INVENTARIO

TIPO DE SERVICIO	DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN	REALIZO
ASESORIA <input type="checkbox"/> MANTENIMIENTO CORRECTIVO <input type="checkbox"/> MANTENIMIENTO PREVENTIVO <input type="checkbox"/> SOPORTE A REDES <input type="checkbox"/> RECUPERACION DE INFORMACION <input type="checkbox"/> DESARROLLO DE SOFTWARE <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>		

NOMBRE Y FIRMA \_\_\_\_\_

¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO RECIBIDO?	CONFORMIDAD DEL USUARIO
EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/>	
	FIRMA _____

FECHA (Saludón) \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_

Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco

Calendario de Mantenimientos de Software para el Año \_\_\_\_\_.

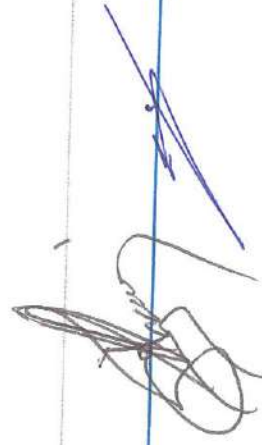
1er Periodo

	marzo	abril	mayo	junio	julio
Elaborará	Cesar Hernández	Karen Aguilar	Fabiola Largo	Rubén Martínez	
Software:	Contratos	Android Lecturas Pozo	Pockets	Almacén	
	Mini-kiosko	Android Mantenimiento	WebSirep	Consumibles	
	Imprime Resguardos	Censos	Buzón de Quejas	SIAC	
	Layout Banorte	Citas Web	Checador	SIGED	
	Layout SaldoMX		Reportes de Pozos	SIG	
	Generador Informes		Recolección Correos	Estados de Cta	
			SIREP	Generador Gaceta	

2o Periodo

	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
Elaborará	Cesar Hernández	Karen Aguilar	Fabiola Largo	Rubén Martínez	
Software:	Contratos	Android Lecturas Pozo	Pockets	Almacén	
	Mini-kiosko	Android Mantenimiento	WebSirep	Consumibles	
	Imprime Resguardos	Censos	Buzón de Quejas	SIAC	
	Layout Banorte	Citas Web	Checador	SIGED	
	Layout SaldoMX		Reportes de Pozos	SIG	
	Generador Informes		Recolección Correos	Estados de Cta	
				Generador Gaceta	

Jefe del Departamento de Desarrollo de Sistemas





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco  
Departamento de Informática

Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco

FORMATO DE REGISTRO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

FECHA \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DEL EQUIPO Y/O USUARIO DEL SISTEMA \_\_\_\_\_

DESARROLLADOR \_\_\_\_\_

PERIODO DE MANTENIMIENTO MARZO-JUNIO 2019

SISTEMAS

1	Pago en Línea	Sistema Web de cobro de servicios en línea
2	WebSOP	Aplicación web para recepción de reporte de fugas y otros incidentes de los servicios de Soapama
3	WEB	Sistema de Reportes
4	Buzón Web	Buzón de Quejas y Sugerencias del Sitio web de Soapama
5	Chatbot	Software para atención para el agotamiento de existencia por Gafete
6	3-Pagos	Sistema reportador y de consultas de los registros de Pozos
7	Reportes Email Web	Sistema WEB para recepción de Comisos Electrónicos
8	Reportes Email Tablet	Sistema para recepción y autorización de datos de comiso electrónico por medio de Tablets
9	CENSO	Procesamiento de resultados de la Información de los Censos
10	Atlixco	Sistema de recepción de la Base de datos de los Armarios
11	Consumibles	Sistema de Indicadores de los consumibles de Soapama
12	SIAC	Sistema Comercial
13	SIOD	Sistema de Indicadores de Soapama
14	SIID	Sistema de recepción y almacenamiento digital de documentos de Soapama
15	SIU	Sistema Comercial del Área Comercial
16	Guarantía	Generador de la Guante informática de Soapama
17	Contabilidad	Automatización de Estados de Cuenta vía Electrónica
18	SIOPAR	Sistema para generación de los estados de cuenta en archivos electrónicos
19	Plantaciones/Bombas	Aplicación Android de registro del recorrido en estaciones de bombas
20	SI-OSIS	Interfaz externa para los registros de mantenimientos electrónicos de cada estación de bombas
21	CENSO	Sistema que se ejecuta en Android y que registra los sensores de las viviendas de Soapama
22	ClasWeb	Sistema para agendar citas desde el sitio Web de Soapama
23	HSARC	Nuevo Sistema Contable Avanzado para Rendición de Cuentas
24	Móvil	Interfaz de consulta de adeudos en el sitio de consulta de la tasa de espera
25	Centros	Interfaz de comunicación que opera mediante el SAT
26	Impresiones	Mejoramiento informático para imprimir los registros desde la base de datos del HSARC
27	Chatbot	Mejoramiento para que los usuarios de atención a los usuarios puedan ver los chatbot desde internet

OBSERVACIONES

Empty table for observations.

RESPONSABLE DEL EQUIPO OPERADOR \_\_\_\_\_

DESARROLLADOR \_\_\_\_\_





Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco  
Gerencia de Administración – Subgerencia de Informática - Departamento de Desarrollo de Sistemas -  
Análisis de Requerimientos

Personal que utilizará el software (todos los usuarios)

Nombre \_\_\_\_\_

Puesto \_\_\_\_\_

Rol (tipo de usuario del sw) \_\_\_\_\_

Teléfono \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Equipo

Marca \_\_\_\_\_

Modelo \_\_\_\_\_

Procesador: \_\_\_\_\_

Memoria RAM \_\_\_\_\_

Capacidad de almacenamiento \_\_\_\_\_

Sistema Operativo \_\_\_\_\_

Características del Monitor \_\_\_\_\_

¿Tiene acceso la red local? \_\_\_\_\_

¿Tiene acceso a internet? \_\_\_\_\_

Requerimientos: ( Redactar en texto plano, lo que cada usuario espera del programa )



## 10. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

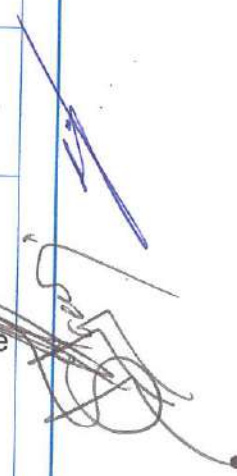
Registrar y dar seguimiento a las solicitudes que realicen los usuarios de trámites y servicios, reportes de fugas, falta de servicio, drenaje, etc.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

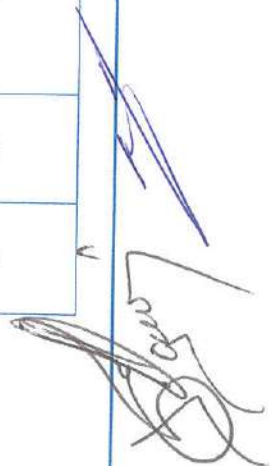
NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La ejecutiva o ejecutivo del Centro de Llamadas deberá proporcionar al usuario un número de reporte con que se podrá dar seguimiento, así como verificar que los datos del usuario concuerden a los registrados en el VITAL.	Atender de manera oportuna y eficiente las dudas que presente el usuario con respecto a su reporte o trámite sin necesidad que el usuario se presente a las oficinas.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

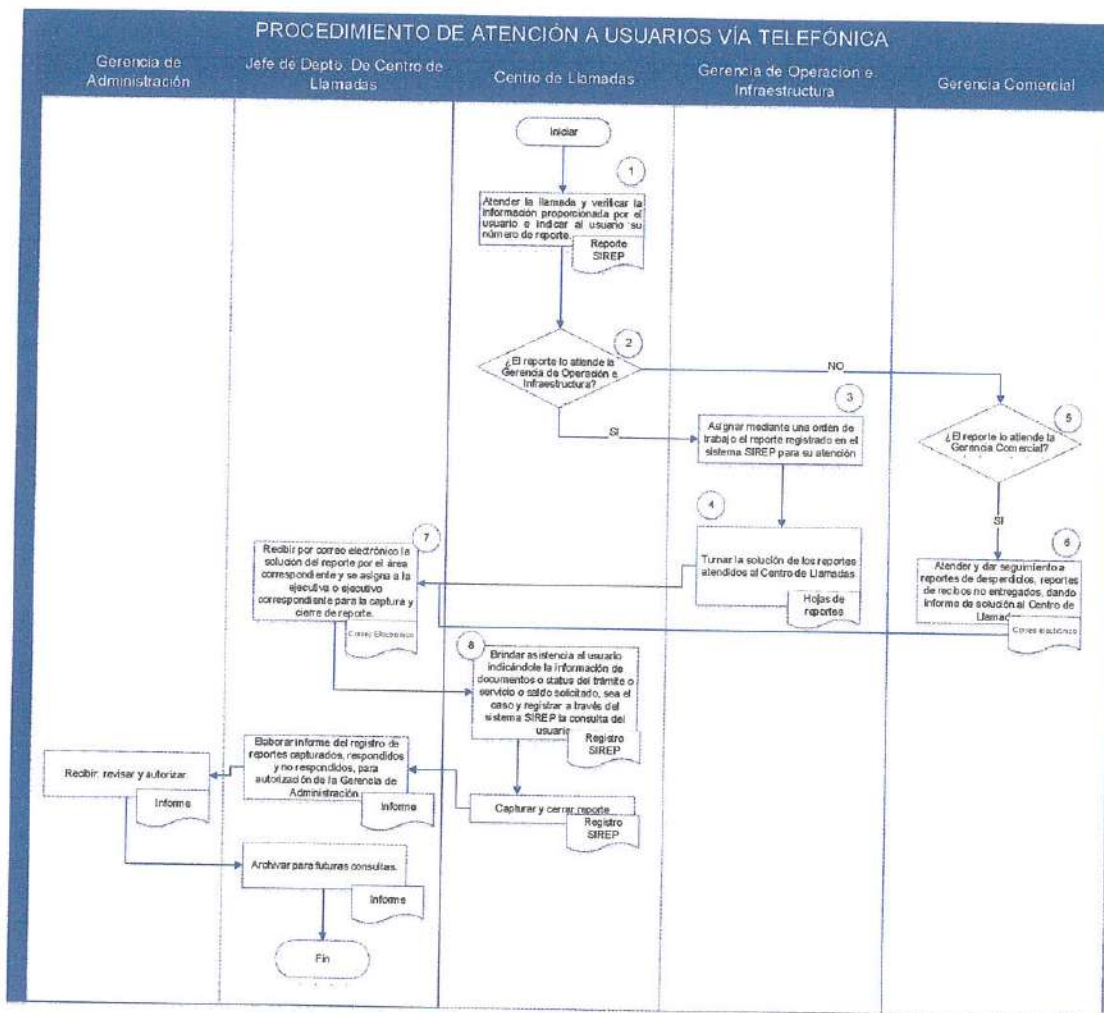
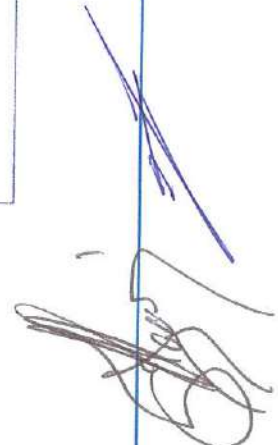
RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Ejecutiva o ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	1	Atender la llamada y verificar la información proporcionada por el usuario e indicar al usuario su número de reporte.	Registro en sistema SIREP
Ejecutiva o ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	2	Asignar el reporte área correspondiente para su atención. ¿El reporte lo atiende la Gerencia de Operación e Infraestructura? Si: Se continua con la actividad 3 No: Se continua con la actividad 4	Número de reporte
Jefatura de Departamento de Supervisión de Mantenimiento	3	Asignar mediante una orden de trabajo el reporte registrado en el sistema SIREP para su atención	Orden de Trabajo
Jefatura de Departamento de Supervisión de Mantenimiento	4	Turnar la solución de los reportes atendidos al Centro de Llamadas	Hoja de reportes
Gerencia Comercial	5	Asignar el reporte al área correspondiente para su atención. ¿El reporte lo atiende la Gerencia Comercial? Si: Se continua con la actividad 6 No: Se continua con la actividad 7	Número de reporte
Gerencia Comercial	6	Atender y dar seguimiento a reportes de desperdicios, reportes de recibos no	Correo electrónico



		entregados, dando informe de solución al Centro de Llamadas	
Jefatura del Departamento de Centro de Llamadas	7	Recibir por correo electrónico la solución del reporte por el área correspondiente y se asigna a la ejecutiva o ejecutivo correspondiente para la captura y cierre de reporte.	Registro en sistema SIREP
Ejecutiva o ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	8	Brindar asistencia al usuario indicándole la información de documentos o status del trámite o servicio o saldo solicitado, sea el caso y registrar a través del sistema SIREP la consulta del usuario.	Registro en sistema SIREP
Ejecutiva o ejecutivo de atención del Centro de Llamadas	9	Capturar y cerrar reporte	Registro en sistema SIREP
Jefatura del Departamento de Centro de Llamadas	10	Elaborar informe del registro de reportes capturados, respondidos y no respondidos, para autorización de la Gerencia de Administración.	Informe
Gerencia de Administración	11	Recibir, revisar y autorizar.	Informe
Jefatura del Departamento de Centro de Llamadas	12	Archivar para futuras consultas.	Informe



**DIAGRAMA DE FLUJO**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD

**SIREP**  
CAPTURAR REPORTE.

Nombre de: JULIO ESPINOSA  
Apellido Paterno: [ ] Plomero Express  
Apellido Materno: D. REP. NOYRE APATERNO FECHA DOMICILIO

Domicilio: CALZADA OAXACA 2317  
Telefono: 24445520  
Calle Num. Box Num. Int: [ ]  
Colonia: FRANCISCO MADRUGA  
Agua Potable: FALTA DE SERVICIO

Departamento: OPERACION  
Status: EXTERNO  
Reporte a Instancias: REPORTE  
Categoría Reporte: FALTA DE SERVICIO

0 96297

**DATOS DEL REPORTE:**

Id\_reporte: 90338 Fecha de queja: 19/03/2021 11:17:32 a.m.  
Usuario: RAMIREZ CABRERA ROQUE ALVARO OBREGÓN  
Telefono: [ ]  
Domicilio: 9 SUR 1104

Jefe de Sector: AMANDO AGUILAR ESPERITU Area: COMERCIAL

Status: [3] RESUELTO Fecha de Solución: viernes, 19 de marzo de 2021

Reporte: SOLICITA INFORMACION SOBRE CTA 2130 INF LE LLEGO UNA NOTIFICACION DE ALTO CONSUMO, SU LECTURA DEL MES DE MARZO ES DE 64 M3 POR LO CUAL SE LE INVITA AL USUARIO A VERIFICAR SI NO TIENE UNA FUGA INTERNA

Estadísticas de Consumo

Fecha	Consumo	Costo	Estado
19/03/2021	1401108.12	1300158.12	3

Resumen de Consumo

Consumo	Costo	Estado
1401108.12	1300158.12	3

30,675.35

**SIREP**

**DATOS DEL REPORTE:**

Id\_reporte: 9519 Fecha de queja: 19/03/2021 11:55:12 a.m.  
Usuario: ARIANA SALAS Colonia: SAN ALFONSO  
Telefono: 24443354  
Domicilio: REPUBLICA DE PERU 452 Y REPUBLICA DE PANAMA 501

Jefe de Sector: [ ] Plomero Express Area: COMERCIAL

Status: [3] RESUELTO Fecha de Solución: viernes, 19 de marzo de 2021

Reporte: RECIBO NO ENTREGADO, USUARIO INFORMA NO LE LLEGA SU RECIBO DE BUENA OBRERA, SOLICITA SE LE ENVIE SU RECIBO A SU DOMICILIO PARA QUE LO RECIBA EN SU TIEMPO

**SIREP**

**DATOS DEL REPORTE:**

Id\_reporte: 8584 Fecha de queja: 18/02/2017 15:42:44  
Usuario: SOCORRO CUARTILE Area: NAVARRO AL GAMACHO  
Telefono: 7819001  
Domicilio: RIO PANUO EGRO NO TIENEN ORO

Jefe de Sector: AMANDO AGUILAR ESPERITU Area: OPERACION

Status: [3] RESUELTO Fecha de Solución: Miércoles, 19 de agosto de 2017

Reporte: DESPRENDIO DEL TRUCCO UBICADO EN EL TECHO DEL SALON DEL INEER SE VE COMO SE REGA EL AGUA.



## 11. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ACTIVIDADES DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A USUARIOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

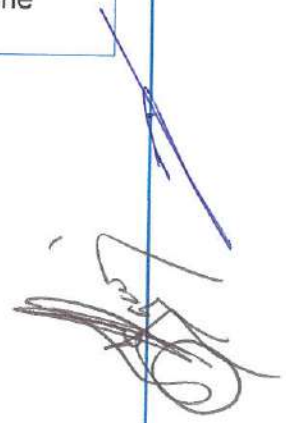
Elaborar informe mensual de las llamadas atendidas de los reportes y consultas que se recibe en el departamento del Centro de Llamadas.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Registrar en el sistema SIREP los reportes y consultas para realizar la contabilización de los mismos para la presentación mensual.	Atender a los usuarios vía telefónica, mensajería WhatsApp y personal interno de sistema operador para generar, dar seguimiento y solución a reportes de fugas, faltas de servicio, drenajes y dudas a sus trámites.

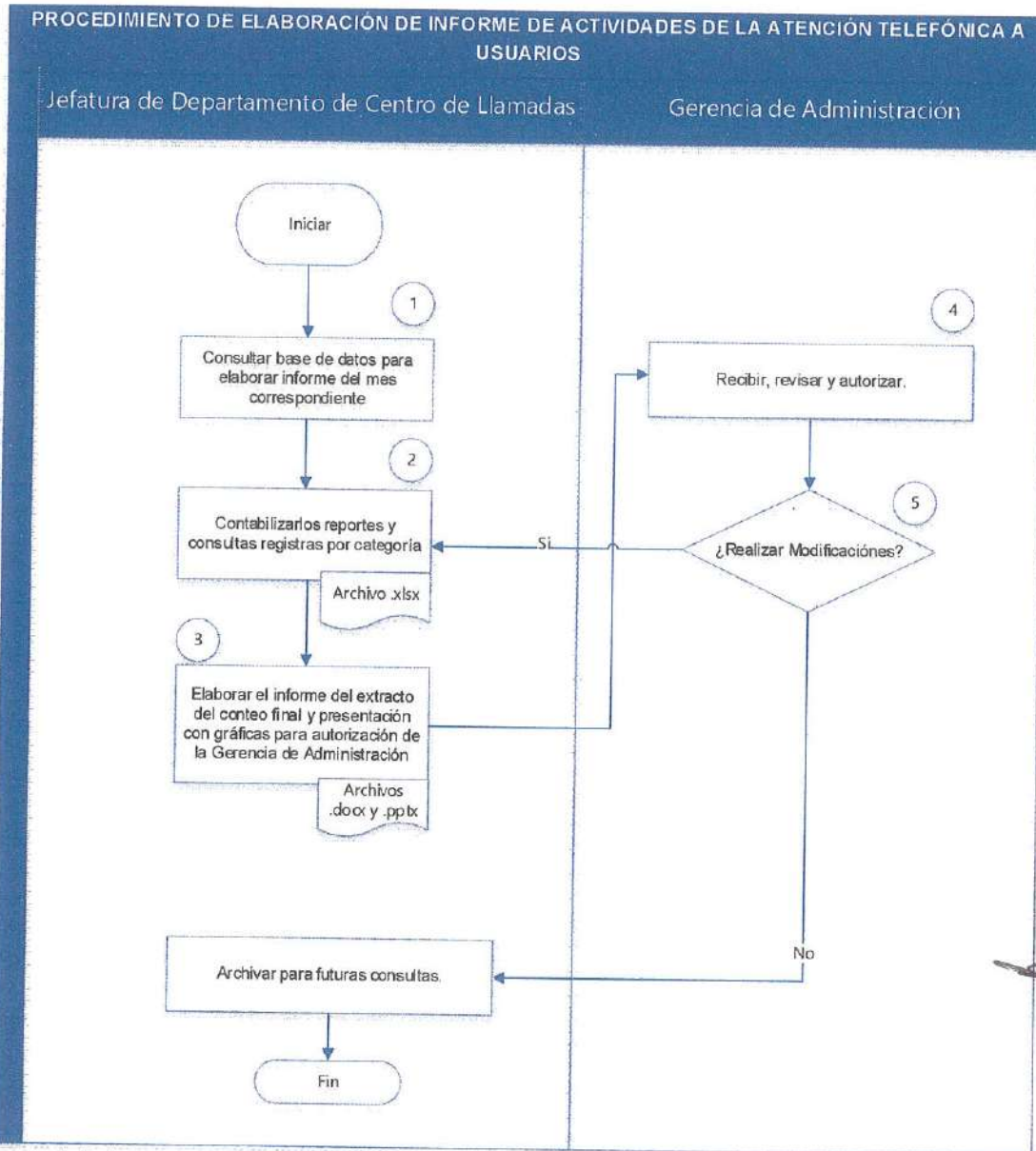
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura del Departamento de Centro de Llamadas	1	Consultar base de datos para elaborar informe del mes correspondiente	Sistema SIREP
Jefatura del Departamento de Centro de Llamadas	2	Contabilizar los reportes y consultas registras por categoría	Base de datos
Jefatura del Departamento de Centro de Llamadas	3	Elaborar el informe del extracto del conteo final y presentación con gráficas para autorización de la Gerencia de Administración.	Informe
Gerencia de Administración	4	Recibir, revisar y autorizar. ¿Realizar Modificación? Si: Regresar a paso 2 No: Continua.	Informe
Jefatura del Departamento de Centro de Llamadas	5	Archivar para futuras consultas.	Informe



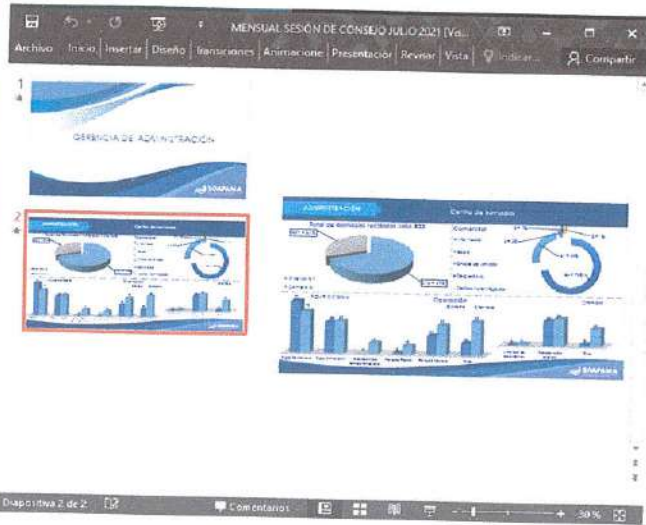


**DIAGRAMA DE FLUJO**





## REGISTROS DE CALIDAD



INFORME JULIO 2021 - Google Chrome  
exchange.exchangeadministrado.com/owa/?as=Remban-Operad...M.NoId=Id-EjAAAACL/926031...

INFORME JULIO 2021

Centro de Llamadas

Para: [Redacted]  
Fecha adjuntos: [Redacted]

COMPARTERA BUENA TARDE LE COMPARTO LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL MES DE JULIO 2021.

ATENTAMENTE  
JULIO J. ESPINOSA GONZÁLEZ  
JEFE DE DEPARTAMENTO DEL CENTRO DE LLAMADAS

EXTRACCION INFORME JULIO 2021 (Vista protegida) - Word

Atlixco, Puebla a 03 de agosto de 2021  
Departamento de Centro de Llamadas

### Informe Julio 2021

Se recibieron un total de 833 llamadas correspondiente al mes de julio 2021, de las cuales 576 corresponden a la atención de reportes (fugas, drenajes, fallas de servicio, etc.) y la diferencia de 257, corresponde a la atención de información de trámites y servicios (consultas de saldo, enlaces de llamadas, recibos no entregados y desperdicios).

Desglosados por categoría de la siguiente forma:

**Reportes atendidos:**

Agua Potable	
Tipo de Reporte	Nº de Reportes

Pantalla 1 de 4

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	<b>Página  </b> 473
---	-------------------------------------	---	------------------------



## 12. PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD, HIGIENE, SALUD Y PROTECCIÓN CIVIL EN EL CENTRO DE TRABAJO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Este procedimiento tiene como objetivo la instauración de un plan de trabajo, y así mediante, implementar el sistema de gestión en Seguridad y Salud en el S.O.A.P.A.M.A.

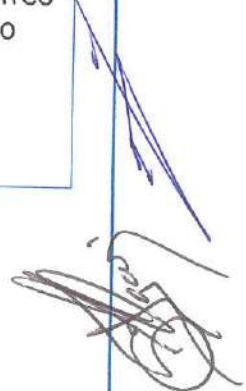
Esto significa conocer las actividades que integran el Sistema Operador, e identificar la problemática que existen en relación a la Seguridad y Salud en el centro de trabajo, proponer estrategias y brindar soluciones.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Promover la cultura de prevención de riesgos laborales ocupacionales y medioambientales como un valor fundamental, controlar los riesgos de las actividades cotidianas; cumpliendo con la normativa en Seguridad y Salud en el centro de trabajo y reducir la cantidad de accidentes y enfermedades laborales.	Prevenir accidentes y enfermedades laborales, mediante la promoción de prácticas de trabajo seguras en todos los niveles de la Institución. Disminuir los impactos en el medio ambiente, a través de la aplicación de buenas prácticas ambientales. Cumplir con la normativa legal vigente en materias de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Desarrollar Planes de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente que permitan gestionar los aspectos señalados y la mejora continua.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Seguridad e Higiene	1	Elaborar el programa anual de Seguridad, Higiene, Salud, y Protección Civil en el centro de trabajo con el fin de planificar y especificar la información de modo que pueda tenerse una perspectiva de las actividades a realizar, definir responsabilidades, recursos y periodos de ejecución.	Cronograma de actividades
Gerente de Administración	2	Autorizar del cronograma de actividades	N/A
Gerente de Administración	3	Emitir acciones por realizar a las Gerencias que integran el S.O.A.P.A.M.A.	Oficio, Correo Electrónico y/o Memorándum
Gerentes del S.O.A.P.A.M.A.	4	Dar seguimiento a la implementación de acciones.	N/A
Jefatura de Seguridad e Higiene	5	Realizar la verificación y evaluación al cumplimiento de acciones, mediante reporte que posteriormente debe de entregar a la Gerencia de Administración.	Oficio y/o Correo Electrónico



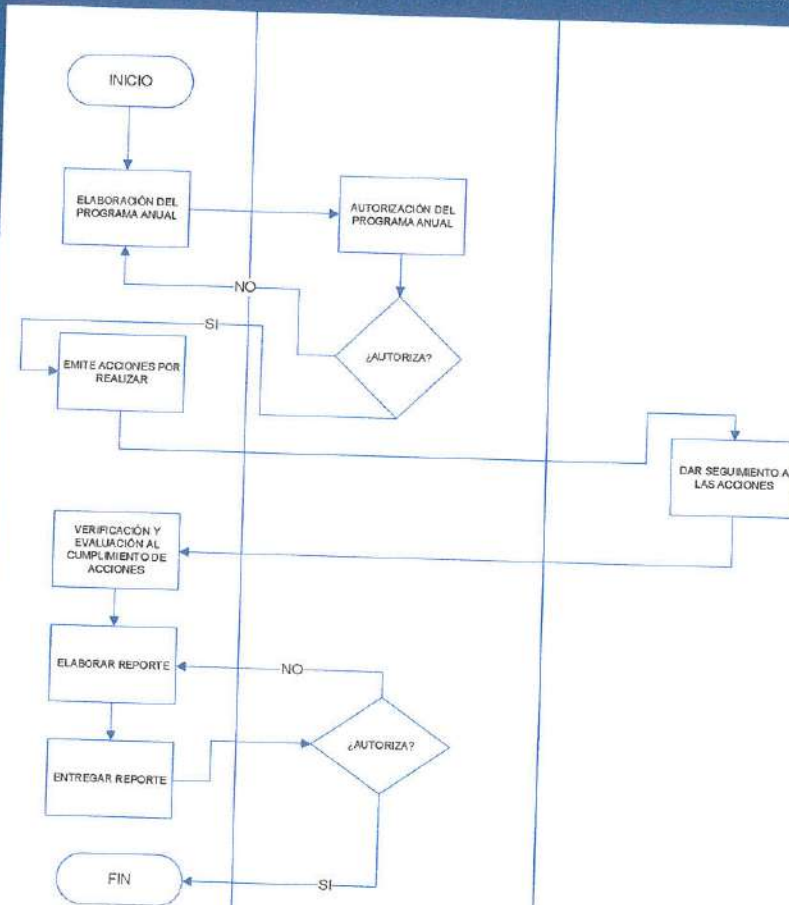
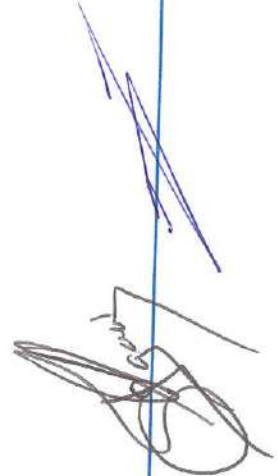
**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD, HIGIENE, SALUD Y PROTECCIÓN CIVIL EN EL CENTRO DE TRABAJO**

JEFE DE SEGURIDAD E HIGIENE

GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

GERENTES DEL S.O.A.P.A.M.A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

REGISTROS DE CALIDAD



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO  
CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE  
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



ACTIVIDADES ESTIPULADAS PARA LA APLICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE, ADEMÁS DE UN INSTRUMENTO PARA EL DESARROLLO DE CADA ACTIVIDAD, ANTE CUALQUIER DUDA

SISTEMA DE GESTIÓN	SUBPROGRAMA	No. DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	TIPO DE DOCUMENTACIÓN		I TRIMESTRE			II TRIMESTRE			III TRIMESTRE			IV TRIMESTRE			FECHA: PÁGINAS: _____ DE _____ INSTRUMENTO		
				FÍSICO	DIGITAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	PLAN DE SANEAMIENTO BÁSICO	1	Nombramiento de la Comisión de Seguridad e Higiene																Realizar acta de Constitución de los integrantes de la Comisión de Seguridad e Higiene.	
		2	Reunión de la Comisión de Seguridad e Higiene																	Elaborar el programa anual de recorridos de verificación de acuerdo a las incidencias y enfermedades laborales.
		3	Diligencias de la Comisión de Seguridad e Higiene																	Realizar verificaciones programadas de recorridos trimestrales, y elaborar un acta de condiciones peligrosas.
		4	Elaboración, actualización y/o reestructuración del Manual de Seguridad e Higiene del SOAPAMA																	Realizar la elaboración, actualización y/o reestructuración del Manual de Seguridad e Higiene, de una manera continua, con el fin de mantenerlo vigente.
		5	Diligenciar reporte mensual de ausentismo laboral del personal																	Reporte de seguimiento trimestral y control de ausentismo laboral por causa médica certificada del personal que labora en la institución.
	23	Solicitar inventario actualizado de maquinaria y equipo																	Se mensualmente actualizar la base de datos del inventario de maquinaria y equipo que se utilizan en la institución.	
	24	Elaborar o actualizar el plan de saneamiento básico del S.O.S.A.P.A.M.A.																	Anualmente elaborar, corregir y/o actualizar el plan de saneamiento básico de acuerdo a la normativa vigente.	
	25	Actualizar protocolos de limpieza y desinfección, control de plagas y manejo y disposición final de residuos																	Anualmente actualizar el protocolo de limpieza y desinfección, control de plagas, manejo y disposición final de residuos de acuerdo a la normativa vigente.	
	26	Capacitación sobre Gestión Ambiental, problemáticas ambientales, aparición de vectores por cambios climáticos y cuidados personales																	Realizar semestralmente capacitaciones sobre Gestión Ambiental. Toda actividad debe de estar sustentada con evidencia, con el fin de llevar indicadores de cumplimiento.	
	27	Actividades de Producción más limpia (campañas de ahorro de energía, reutilización de papel, cuidado del agua entre otros)																	Realizar capacitaciones y campañas trimestrales, con el fin de implementar actividades, campañas de sensibilización, implementación de sistemas de ahorro y optimización de recursos. Toda actividad debe de estar sustentada con evidencia, con el fin de llevar indicadores de cumplimiento.	
TOTAL DE ACTIVIDADES POR MES						10	10	8	10	7	13	8	11	8	8	7	14	114		

TIEMPO PLANEADO  
OBSERVACIONES:

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

MARISOL BETANZOS PARRA  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE

SAMANTHA DURÁN SERRANO  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

EDGAR MORANHEL CARRETO  
DIRECTOR GENERAL

Elabora:  
Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:  
Dirección General

Autoriza:  
Consejo de Administración

Página |  
477

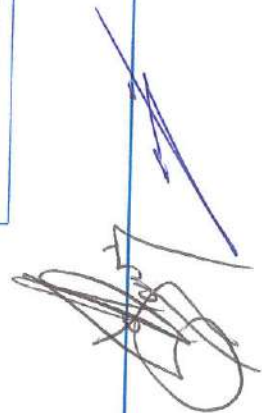
### 13. PROCEDIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE RESPUESTA ANTE EL SARS-COV-2.

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar seguimiento a las medidas preventivas recomendadas para detección y prevención en el lugar de trabajo en el marco de la pandemia denominada SARS-COV-2 (COVID-19).

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Promover la participación del personal, para el cumplimiento de las medidas necesarias que el protocolo requiere, esto con el fin de prevenir y mitigar la propagación del virus SARS-COV-2 (COVID-19)	Consolidar una cultura de prevención, logrando condiciones de trabajo saludables de colaboradores y usuarios frente al riesgo del SARS-COV-2 (COVID-19), definiendo los mecanismos y acciones ante situaciones de emergencia y contingencia con apego estricto a las normas y políticas institucionales.





**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Seguridad e Higiene	1	Elaborar Protocolos de Prevención de la pandemia denominada SARS-COV-2 (COVID-19), definiendo mecanismos y acciones para prevenir y mitigar su propagación.	Protocolo de prevención SARS-COV-2 (COVID-19)
Gerente de Administración	2	Dar la autorización de los Protocolos de Prevención SARS-COV-2 (COVID-19)	N/A
Gerente de Administración	3	Emitir recomendaciones y acciones por realizar, a las Gerencias que integran el S.O.A.P.A.M.A.	Oficio, Correo Electrónico y/o Memorandum
Gerentes del S.O.A.P.A.M.A.	4	Dar seguimiento a la implementación de acciones.	N/A
Jefatura de Seguridad e Higiene	5	Verificar el cumplimiento de las medidas recomendadas, y periódicamente da evaluación al cumplimiento de acciones propuestas en las diferentes áreas del S.O.A.P.A.M.A.	Formatos de Toma de Temperatura y Bitácora de Limpieza
Jefatura de Seguridad e Higiene	6	Realizar reporte que posteriormente debe entregar a la Gerencia de Administración.	Oficio y/o Correo Electrónico

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

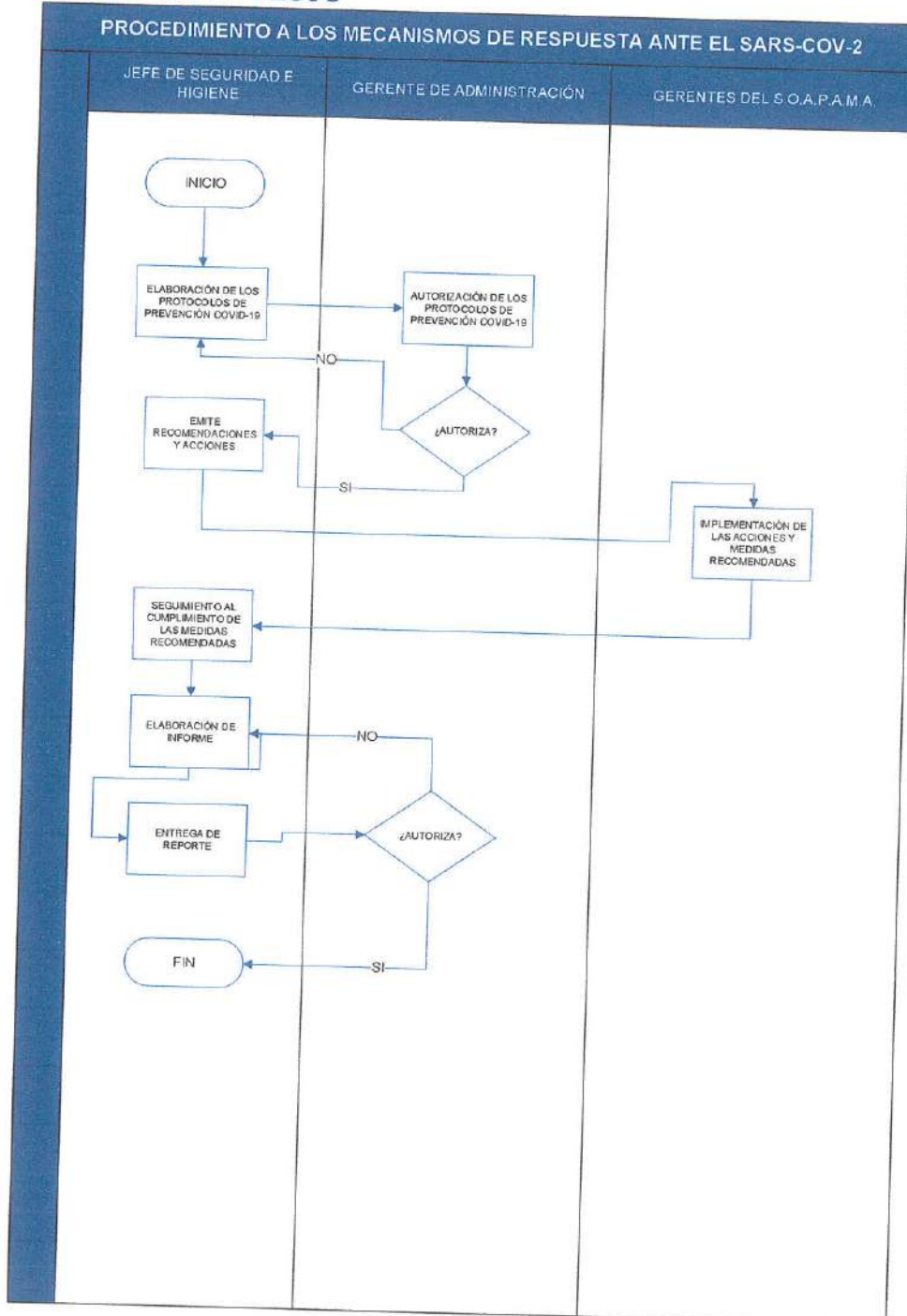
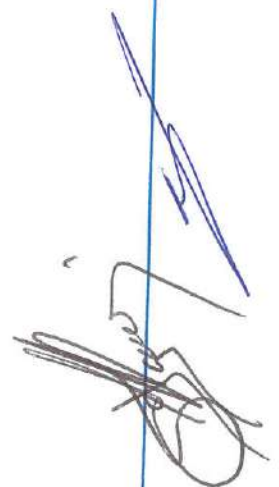
**Autoriza:**

Consejo de Administración



**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO A LOS MECANISMOS DE RESPUESTA ANTE EL SARS-COV-2**



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

## REGISTROS DE CALIDAD

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE



# SOSAPAMA

Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable  
y Alcantarillado del Municipio de Atlixco

PROCOLOS DE  
PREVENCIÓN COVID-19

2020

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   481



**HORARIOS Y FECHAS DE LABORES DE LIMPIEZA**

No.	FECHA	ACTIVIDAD A REALIZAR	NOMBRE DEL COLABORADOR QUE LA REALIZÓ	HORA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATlixco  
EN SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SEGURIDAD SANITARIA EN EL ENTORNO LABORAL



CONTROL DE TEMPERATURA

No.	No. NOMINA	NOMBRE	30/08/2021		31/08/2021		01/09/2021		02/09/2021		03/09/2021		04/09/2021	
			TEMP.	FIRMA	TEMP.	FIRMA	TEMP.	FIRMA	TEMP.	FIRMA	TEMP.	FIRMA	TEMP.	FIRMA

OFICINAS CENTRALES

1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

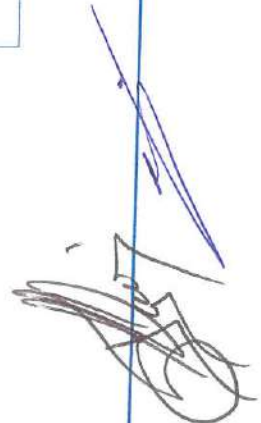
## 14. REFORMACIÓN DE LOS CONTAMINANTES DEL AMBIENTE LABORAL.

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Dar seguimiento a las acciones para tratar de dar un equilibrio al bienestar de los trabajadores del S.O.A.P.A.M.A.

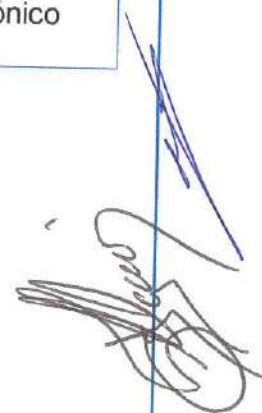
### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Ejecutar el manual de Seguridad e Higiene y dar cumplimiento a la normatividad vigente, en relación a estrategias, técnicas y reglamentaciones que le permitirán identificar y controlar puntos críticos en las actividades y procesos; capaces de generar contaminación ambiental en el centro de trabajo.	Las Gerencias se responsabilizarán de dar seguimiento a las recomendaciones y acciones por parte del responsable del Departamento de Seguridad e Higiene; para dar soluciones mediante el seguimiento, reconocimiento, evaluación y control de aquellos factores ambientales o tensiones emanadas o provocadas por el lugar de trabajo, que pueden ocasionar enfermedades entre los trabajadores.



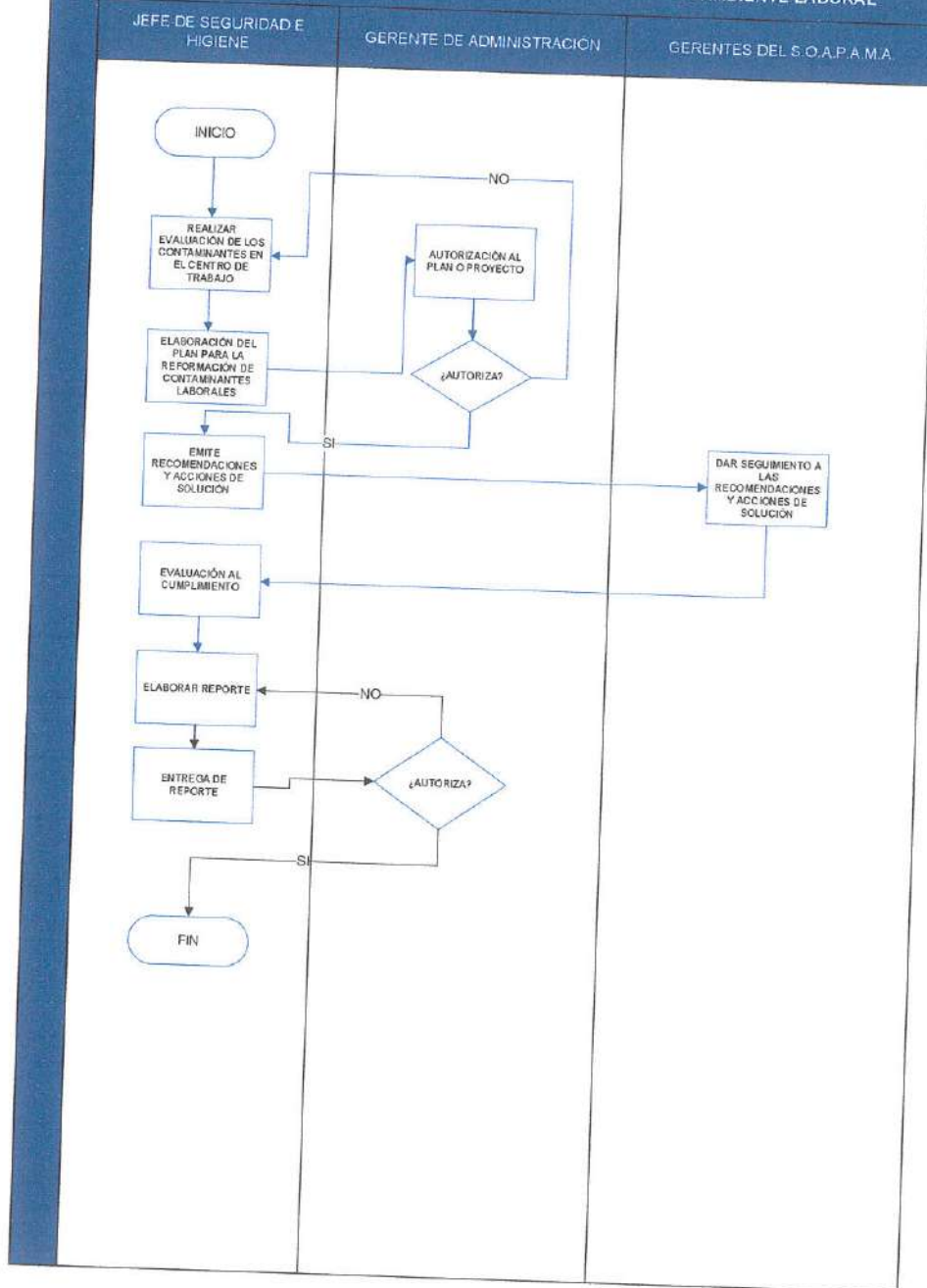
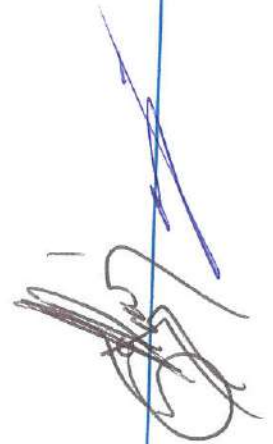
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura de Seguridad e Higiene	1	Realizar una evaluación de los contaminantes laborales	N/A
Gerente de Administración	2	Dar la autorización al plan o proyecto recomendado por el departamento de Seguridad e Higiene	N/A
Jefatura de Seguridad e Higiene	3	Elaborar el plan o proyecto para la reformación de los contaminantes laborales	N/A
Jefatura de Seguridad e Higiene	4	Emitir recomendaciones y acciones por realizar, a las Gerencias que integran el S.O.A.P.A.M.A.	Oficio, Correo Electrónico y/o Memorandum
Jefatura de Seguridad e Higiene	5	Evaluar mediante el indicador de evaluación al cumplimiento	Indicador de Evaluación al Cumplimiento
Jefatura de Seguridad e Higiene	6	Realizar reporte que posteriormente debe entregar a la Gerencia de Administración.	Oficio y/o Correo Electrónico



**DIAGRAMA DE FLUJO**

**PROCEDIMIENTO DE LA REFORMACIÓN A LOS CONTAMINANTES DEL AMBIENTE LABORAL**



REGISTROS DE CALIDAD



Objetivo general:  
Erradicación de los Contaminantes del Ambiente Laboral  
INDICADORES DE EVALUACION AL CUMPLIMIENTO



Objetivos específicos: Capacitar y entrenar al personal  
Meta: 80%  
Indicador: (N° Actividades Realizadas / N° Actividades Propuestas )x 100%  
presupuesto: \$  
recursos: Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, Normas, Guías, Procedimiento, entre otros

N°	Descripción de la actividad	Responsable de la Ejecución	Año:2021												ESTADO	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1	Elaborar programa de inducción															
2	Llevar a cabo programa de inducción															
3	Llevar a cabo el programa de inducción conforme al cronograma de actividades del Departamento de Seguridad e Higiene															
4	Contaminantes Físicos															
5	Contaminantes Químicos															
6	Contaminantes Biológicos															

Cada que ingrese una persona a laborar





## PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE FINANZAS

### 1. REGISTRO CONTABLE

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar los registros contables con base la Ley General de Contabilidad Gubernamental, las reglas, normas y lineamientos emitidas por el CONAC.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>El registro contable de las operaciones se realizará en orden, observando los momentos contables del ingreso y del egreso, por lo que se realizará diariamente, como vayan ocurriendo y los documentos que soporten estos registros deberán contener todos los requisitos que correspondan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>El registro contable de las operaciones se llevará a cabo de acuerdo a la Ley General de Contabilidad Gubernamental, a las normas, reglas, lineamientos y acuerdos que emita el CONAC (Consejo Nacional de Armonización Contable).</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Jefatura del Departamento de Compras	1	Recibir las requisiciones de servicios o material de las diversas áreas	Formato de requisición
Jefatura del Departamento de Compras	2	Ingresar al NSARC para registrar las requisiciones	N/A
Jefatura del Departamento de Compras	3	Elaborar la orden de compra, orden de servicio o contrato	Orden de compra, orden de servicio o contrato
Jefatura del Departamento de Compras	4	Ingresar al NSARC para comprometer el presupuesto	N/A
Jefatura del Departamento de Compras	5	Recibir el material o servicio y factura correspondiente	Factura
Jefatura del Departamento de Compras	6	Ingresar al NSARC para registrar el devengo contable de la factura	Póliza de diario
Jefatura del Departamento de Contabilidad	7	Recibir las facturas para revisar que la documentación comprobatoria y los requisitos estén completos	N/A
Jefatura del Departamento de Contabilidad	8	De estar correctamente llenas y completas ingresar al portal bancario para realizar el pago a proveedores mediante una transferencia bancaria	Comprobante de transferencia bancaria
Jefatura del Departamento de Contabilidad	9	Ingresar al NSARC para realizar el registro contable del pago a proveedor o proveedora	Póliza de Diario
Jefatura del Departamento de Contabilidad	10	De realizar el método de pago en cheque, Ingresar al NSARC, para la elaboración de éste, al mismo tiempo	Póliza Cheque

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

		que se realiza el registro contable	
Jefatura del Departamento de Contabilidad	11	Turnar el cheque a la o él Gerente de finanzas, para las firmas correspondientes	N/A
Jefatura del Departamento de Contabilidad	12	Recibir pólizas, con firma de autorización, entrega el cheque al proveedor o a la proveedora y archiva la documentación generada	N/A
Jefatura del Departamento de Contabilidad	13	Enviar diariamente, mediante correo electrónico, a la Gerencia Comercial y Subgerencia de Facturación y Cobranza, relación de depósitos realizados por los usuarios o usuarias mediante ventanilla o internet en las diferentes cuentas bancarias del SOAPAMA, para que los depósitos sean descargados en el SIAC (Sistema de administración comercial) a la correspondiente cuenta de usuario o usuaria	N/A
Jefatura del Departamento de Contabilidad	14	Recibir los comprobantes de depósitos de ingreso diario del área comercial y firma de recibido	Fichas de depósito y listados
Jefatura del Departamento de Contabilidad	15	Ordenar y clasificar por cuenta bancaria los comprobantes de depósitos de ingreso diario	Hoja en excel de conciliación de ingreso
Jefatura de Departamento de Desarrollo de Sistemas	16	Registrar los ingresos diarios mediante una interface entre el SIAC y el NSARC	Póliza de Ingreso

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

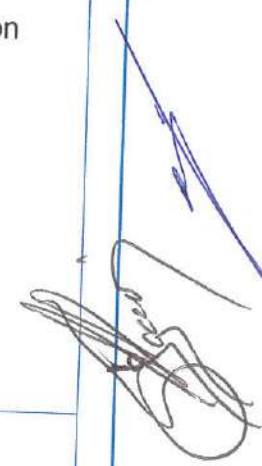
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

490

Jefatura del Departamento de Contabilidad	17	Ingresar al NSARC para reclasificar por cuenta bancaria los ingresos diarios registrados	Póliza de Diario
Jefatura del Departamento de Contabilidad	18	Ingresar a fin de mes, al portal bancario para imprimir movimientos bancarios del mes	Estado de cuenta
Jefatura del Departamento de Contabilidad	19	Ingresar a NSARC para imprimir el auxiliar mensual de bancos de cada cuenta bancaria	Reporte de auxiliar de bancos
Jefatura del Departamento de Contabilidad	20	Elaborar la conciliación bancaria, donde se indiquen cheques en circulación, depósitos no identificados aún no registrados en la contabilidad por desconocimiento del origen y depósitos en tránsito registrados en la contabilidad, pero aún no registrados por el banco. El IVA no se considera por no identificar el origen de los depósitos, esperando 180 días para determinarlo. Conforme al requerimiento del usuario, se conoce si causa IVA (comercial, industrial y de servicios) o nó (habitacional), para su registro.	Conciliación bancaria
Gerencia de Finanzas	21	Revisar la conciliación bancaria	N/A
Gerencia de Finanzas	22	Firmar la conciliación bancaria y turnarla al director o a la directora general	N/A





SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

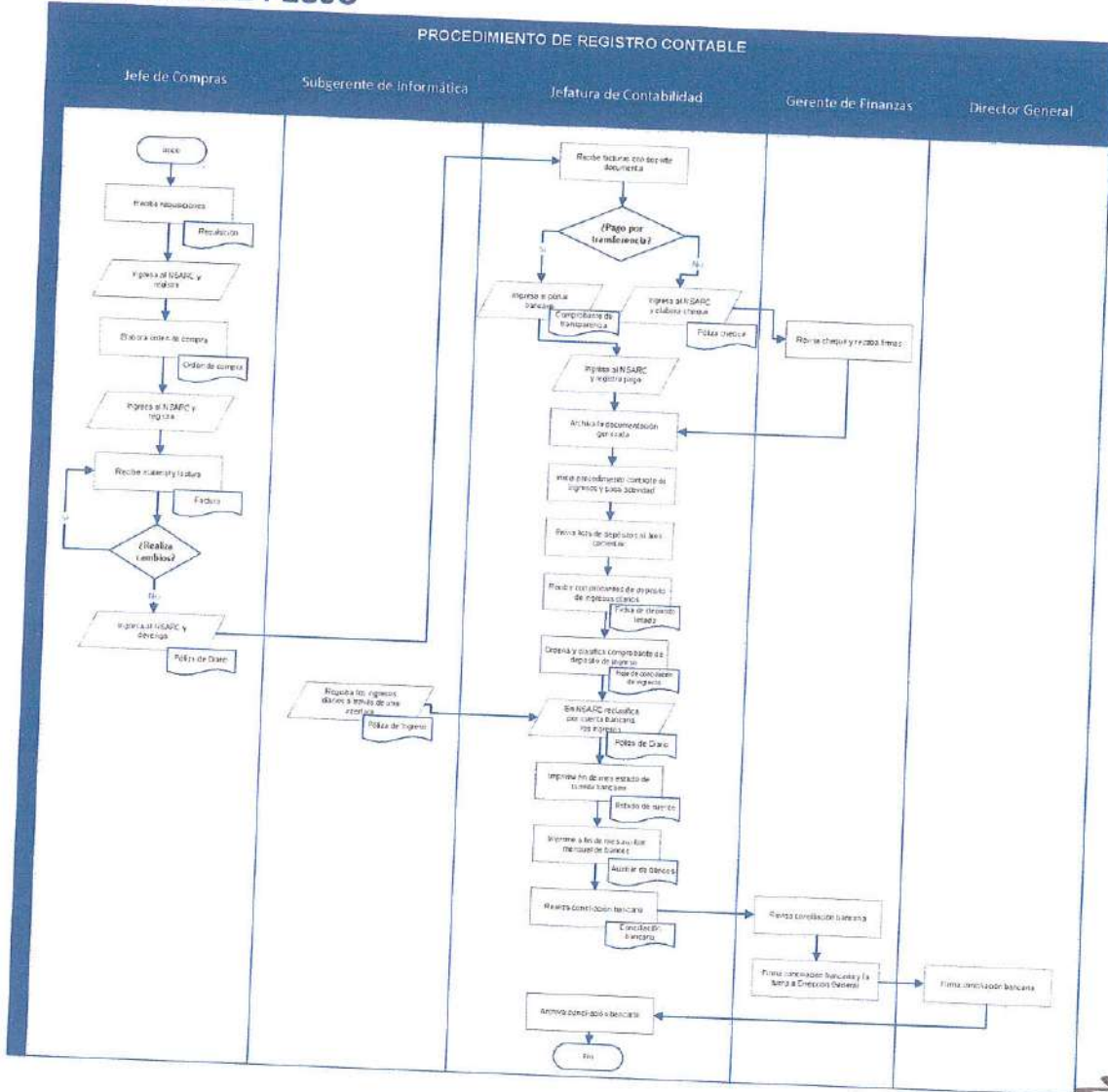
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

Directora o Director general	23	Firmar la conciliación bancaria	N/A
Jefatura del Departamento de Contabilidad	24	Archivar la documentación generada	N/A

<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	Página   492
---	-------------------------------------	---	-----------------

**DIAGRAMA DE FLUJO**



*[Handwritten signature and scribbles]*



REGISTROS DE CALIDAD

NSARCIOPER Menú principal

Datos generales Catálogos Fichas Presupuesto Requisiciones Integraciones Pólizas Cambios de Avances Reportes Utilidad Salvo resguardo

↑ Iniciar sesión ↓ Registrar ↓ Ayuda

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Nuevo Sistema Armonizado de Rendición de Cuentas para Entes Públicos del Estado de Puebla versión II



JESSICA SANCHEZ VAZQUEZ

ENERO 2019 NSARCI2019-909.01

Optima <> para avanzar mes, << para reducir mes, <F1> para ayuda

PUEBLA 30 JUN 2018 / 00:29:16 --- P2021021 / 14309 118

FECHA	INGRESO MES Y AÑO										INGRESO MES Y AÑO				
	OPORTUNIDAD					MODULO					COMPROMISO				
	BANCO	BANCO	BANCO	BANCO	TRANSFER	BANCO	BANCO	BANCO	BANCO	BANCO	BANCO	BANCO	BANCO	BANCO	OTRO
TOTAL POR CUENTA															
DANIELAÑO															
TOTAL POR CUENTA															
DANIELAÑO															
TOTAL POR CUENTA															
DANIELAÑO															
TOTAL POR CUENTA															
DANIELAÑO															
TOTAL POR CUENTA															
DANIELAÑO															



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE ATLIXCO

CONCILIACIÓN BANCARIA

FECHA:

MES Y AÑO CORRESPONDIENTE  
BANCO Y C/C DE CTA.

CLAVE C/C

PONDO RESERVA

SALDO

SEGUN ESTADO DE CUENTA BANCARIA

\$ -

MEJOS: CHEQUES EN CIRCULACIÓN

RE-BENEFICIA	NUMERO	FECHA	BENEFICIARIO	IMPORTE
				\$ -

MEJOS: MOVIMIENTOS BANCARIOS NO CONTABLES

FECHA	CONCEPTO	IMPORTE
		\$ -

MAS: MOVIMIENTOS CONTABLES NO BANCARIOS

FECHA	CONCEPTO	IMPORTE
		\$ -

SALDO SEGUN NSARC

\$ -

DIRECTOR GENERAL

GERENTE DE FINANZAS

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

Página |  
495





## 2. COMPRAS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Realizar las adquisiciones, arrendamientos y servicios cumpliendo con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

#### NORMAS DE OPERACIÓN

- La Jefatura de Departamento de Compras tendrá la responsabilidad de que se cumplan las políticas y lineamientos que se rigen en el Sistema Operador con el objetivo de una correcta ejecución de las diversas funciones que lleva a cabo SOAPAMA así como establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente en el organismo.

#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las solicitudes de requerimiento, deben efectuarse por el área interesada.
- El proceso de adquisición irá respaldado por una orden de compra o de servicio.
- Deberá asesorarse con las diversas áreas tomando en cuenta:
  - a) Lo relacionado con la tecnología, con el departamento de sistemas.
  - b) Lo relacionado con materiales para la construcción, con obras públicas.
  - c) Material y equipamiento hidráulico
  - d) Maquinaria con el área que la solicitó.
- La recepción de solicitudes de requerimientos, se harán de acuerdo a los días y horarios establecidos por el departamento de compras.

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

Página |  
496

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencias	1	-Elaborar la requisición, la cual debe ser efectuada por el área interesada. -Entregar la requisición al departamento de compras.	Requisición
Auxiliar de Compras	2	Solicitar cotización a diferentes proveedores para realizar la compra.	Cotizaciones
Proveedora o proveedor	3	Cotizar material y envía información al auxiliar de compra.	Cotización
Jefatura de Departamento de Compras	4	Revisar cotizaciones y selecciona a la proveedora o proveedor más apropiado.	Orden de compra o de servicio
Auxiliar de compras	5	-Recibir material correspondiente a cada una de las compras efectuadas. -Entregar material a la gerencia correspondiente. El solicitante firma de recibido en la requisición.	Requisición
Jefatura de Departamento de Compras	6	Revisar la comprobación total de cada una de las facturas a pagar y autoriza su pase a contabilidad	Documentación comprobatoria.
Jefatura de Departamento de Compras	7	Dar de alta cada una de las facturas ya comprobadas y autorizadas en el sistema contable NSARC	Póliza
Jefatura de Departamento de Compras	8	Entregar factura comprobada y dada de alta al área de contabilidad para su programación de pago	Factura comprobada y devengada

Elabora:

Gerencia de Planeación Estratégica

Valida:

Dirección General

Autoriza:

Consejo de Administración

Página |

497





REGISTROS DE CALIDAD

**SOAPAMA** SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO  
**REQUISICION GERENCIA DE ADMINISTRACION**

FECHA: 12/04/2021 PROVEEDOR:

No.	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCION	No.	946	ESTADO
	1		DISCO DURO INTERNO PARA DVR 9000 DE 8TB			
			ESPECIFICACIONES PARA ALCANZAR TIEMPO DE GRABACION DE CÁMARA EN SECTOR CENTRO			

SOLICITA: GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Jefe de COMPRAS GERENTE DE FINANZAS APROBÓ: UC. FERRER GARCÍA

**RAMON TECNOLOGIAS**  
 COMPRA-VENTA DE EQUIPO DE CÓMPUTO  
 CENTRO DE SERVICIO, VIDEOVIGILANCIA,  
 REDES Y PROYECTOS TELECOMUNICACIONES  
 CIRCUNVALACION XOCHIUETZAL 146, RICARDO TREVIÑO ATLIXCO, PUEBLA.

12/04/2021

SOAPAMA PONEMOS A SU DISPOSICIÓN LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:

CANTIDAD	CONCEPTO	VALOR UNITARIO	IMPORTE
1	DISCO DURO INTERNO PARA DVR 9000 DE 8TB de 7200 rpm	14137.2	14137.2
SUBTOTAL			14137.2
IMPUESTOS TRASLADADOS			2261.952
TOTAL			16399.15

ATENTAMENTE RAMON AVENDAÑO FUENTES AEFR78083184A  
 ramonave78@gmail.com  
 TEL 2441057822

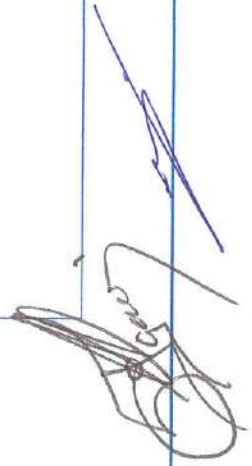
### 3. CONTRATACIÓN

#### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Incrementar la eficiencia de los procesos y procedimientos en materia de adquisición y arrendamiento de bienes muebles y contratación de servicios del SOAPAMA, a fin de mejorar la calidad en el abasto y provisión de bienes y servicios a la vez de garantizar a los usuarios servicios de calidad en la materia.

#### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar a las Áreas requirentes y contratantes con el propósito de llevar a cabo en forma oportuna y eficaz el procedimiento de contratación de bienes, arrendamientos o servicios que en su oportunidad resulte conveniente seleccionar para asegurar las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, así como cumplir con la programación y evitar compras de bienes innecesarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar cuál es el procedimiento de contratación a utilizar, considerando el resultado de la investigación de mercado y los elementos de la requisición, y seleccionar el que garantice las mejores condiciones.</li> </ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de Programas Federales y Licitaciones/ AUX de licitaciones	1	Establecer el medio por el cual se realizará el procedimiento de contratación, licitación pública, Concurso por invitación, Invitación a cuando menos tres personas, Invitación a cuando menos cinco personas, Adjudicación directa	N/A
Responsable de Programas Federales y Licitaciones	2	Realizar Licitación Pública convocatoria y bases de licitación Convocatoria. - Compra Net/periódico oficial Emisión de bases del concurso Acto de Presentación y apertura de la propuesta técnica y económica Dictamen de Comité De Adjudicación De Obras Y Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Acto fallo	I. Bases de concurso II. Invitación III. Acta de apertura de propuesta técnica IV. Dictamen de comité de adquisiciones V. Acta de fallo  Manual de usuario para operadores de unidad compradoras (UC)-Compra Net.
Responsable de Programas Federales y Licitaciones	3	Realizar concurso por invitación. Emitir invitaciones Presentación y apertura de la propuesta técnica y económica Elaboración de dictamen de comité de adquisiciones	I. Invitación II. Acta de apertura de propuesta técnica  Dictamen de comité de adquisiciones.

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

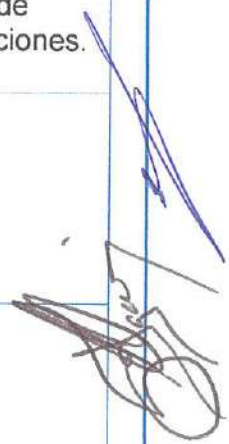
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

501

		Acto fallo Firma de contrato Acta entrega recepción	
Responsable de Programas Federales y Licitaciones/ AUX de licitaciones	4	Invitar a cuando menos 3 personas Realizar requisición respectiva Emitir carta invitación Envío o entrega de 3 cotizaciones Elaborar cuadro comparativo Elaboración de dictamen de comité de adquisiciones	I. Formato de requisición II. Invitación III. Acta de apertura de propuesta técnica Dictamen de comité de adquisiciones.
Responsable de Programas Federales y Licitaciones/ AUX de licitaciones	5	Realizar adjudicación directa Recibir al menos dos cotizaciones Elaborar cuadro comparativo Elaboración de dictamen de comité de adquisiciones	I. Formato de requisición II. Invitación III. Acta de apertura de propuesta técnica IV. Dictamen de comité de adquisiciones.
Responsable de Programas Federales y Licitaciones/ AUX de licitaciones	6	Archivar contratos Integrar el original del contrato en el expediente respectivo, así como entregar un tanto al proveedor	N/A
Responsable de Programas Federales y Licitaciones/AUX de licitaciones	7	Contar con las garantías que resulten necesarias en términos de las disposiciones aplicables, para asegurar la amortización de los anticipos, el cumplimiento de los contratos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios	N/A

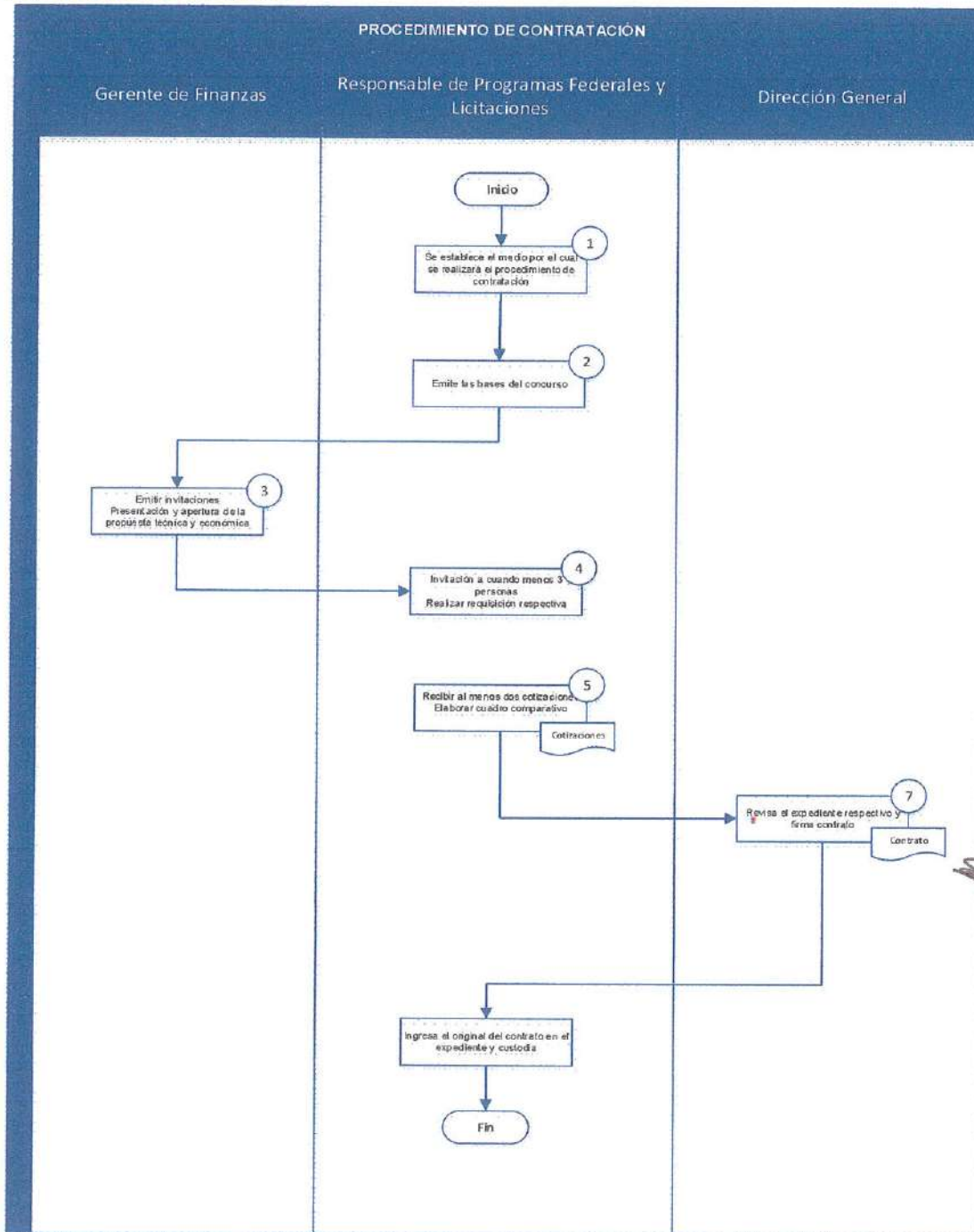




		y, en su caso, para responder por los defectos y vicios ocultos de los bienes o de la calidad de los servicios contratados.	
Responsable de Programas Federales y Licitaciones	8	Remitir una copia del mismo al área de recursos financieros, para efectos de la liberación de los pagos correspondientes	N/A

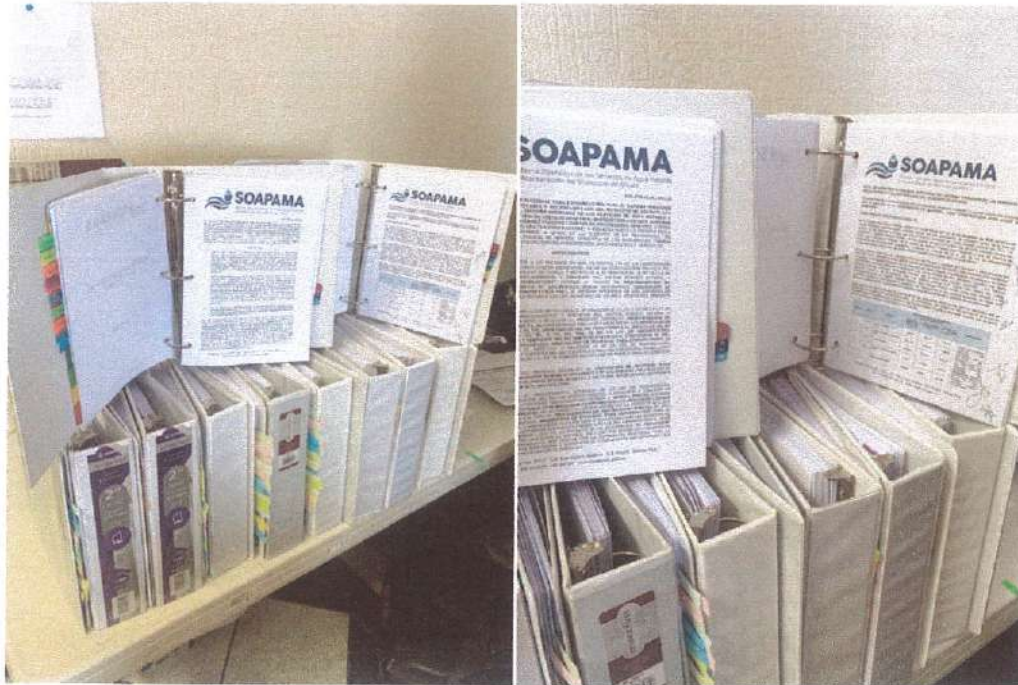


**DIAGRAMA DE FLUJO**



**REGISTROS DE CALIDAD**

REGISTRO DE CONTRATOS									
N° CONTRATO	OBJETO DE CONTRATO	PROVEEDOR	PERIODO DE EJECUCIÓN	MONTO	30%		ANTICIPO	FIANZA DE	
					30%	50%		CUMPLIMIENTO	VAZIOS OCULTOS
ATL PUE ADMON 2017 01									
ATL PUE ADMON 2017 02									
ATL PUE ADMON 2017 03									
ATL PUE ADMON 2017 04									
ATL PUE ADMON 2017 05									
ATL PUE ADMON 2017 06									
ATL PUE ADMON 2017 07									
ATL PUE ADMON 2017 08									
ATL PUE ADMON 2017 09									
ATL PUE ADMON 2017 10									
ATL PUE ADMON 2017 11									
ATL PUE ADMON 2017 12									
ATL PUE ADMON 2018 01									
ATL PUE ADMON 2018 02									
ATL PUE ADMON 2018 03									
ATL PUE ADMON 2018 04									
ATL PUE ADMON 2018 05									
ATL PUE ADMON 2018 06									
ATL PUE ADMON 2018 07									
ATL PUE ADMON 2018 08									
ATL PUE ADMON 2018 09									
ATL PUE ADMON 2018 10									
ATL PUE ADMON 2018 11									
ATL PUE ADMON 2018 12									
ATL PUE ADMON 2019 01									
ATL PUE ADMON 2019 02									
ATL PUE ADMON 2019 03									
ATL PUE ADMON 2019 04									
ATL PUE ADMON 2019 05									
ATL PUE ADMON 2019 06									
ATL PUE ADMON 2019 07									
ATL PUE ADMON 2019 08									
ATL PUE ADMON 2019 09									
ATL PUE ADMON 2019 10									
ATL PUE ADMON 2019 11									
ATL PUE ADMON 2019 12									



*[Handwritten signature]*

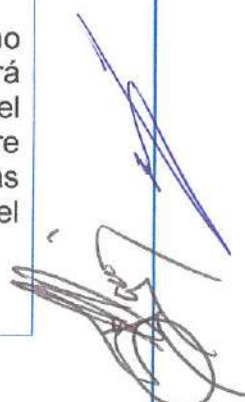
## 4. MANEJO INTEGRAL DE ALMACENES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Cumplir con las disposiciones de control interno, así como la recepción, custodia y guarda de los materiales disponibles para la operación.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>La o el responsable y/o la o el auxiliar de almacén deberán cumplir con el reglamento general del sistema operador así como cumplir con los pasos del procedimiento de manejo integral de almacenes siempre observando las necesidades del sistema y deberán asegurarse del buen funcionamiento del material y/o maquinaria así como la correcta utilización de los mismos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El procedimiento de manejo integral de almacenes se compone de 6 pasos generales los cuales son:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Requisición,</li> <li>2.-Recepción,</li> <li>3.-Comprobación,</li> <li>4.-Surtido de material,</li> <li>5.-Inventario.</li> </ol> </li> <li>El cabal cumplimiento de dicho procedimiento será responsabilidad únicamente del personal de almacén siempre observando y obedeciendo las necesidades operativas del sistema.</li> </ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de Almacén	1	Elaborar requisición de material obedeciendo el rango de existencias mínimas y máximas de acuerdo a las necesidades del sistema	N/A
Responsable de Almacén	2	Llenar y firmar el formato de requisición de almacén incluyendo datos como: fecha, cantidad, descripción del material solicitado, y especificaciones necesarias. La requisición deberá ser firmada también por la jefa o el jefe de mantenimiento del sector correspondiente	Formato de requisición de almacén
Responsable de Almacén /AUX de almacén	3	Enviar de forma digital la requisición al departamento de compras para su aprobación y archivar copia de la misma	N/A
Responsable de Almacén /AUX de almacén	4	Recibir el material previamente solicitado, asegurándose que coincida con la cantidad, descripción y/o especificaciones asentadas en la requisición	N/A
Responsable de Almacén /AUX de almacén	5	Firmar de recibido la nota de entrega por parte del proveedor y archivar copia de la misma	N/A
Responsable de Almacén /AUX de almacén	6	Tomar la fotografía correspondiente incluyendo una hoja enlistando el material en cuestión, acto seguido enviar dicha foto al departamento de compras	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

507

Responsable de Almacén	7	Llenar el formato de entrada de almacén incluyendo datos como: fecha de recepción proveedor, cantidad y descripción del material	Formato de entrada de almacén
Responsable de Almacén	8	Ingresar la entrada del material en el sistema (Informat) utilizando el formato de entrada de almacén. Hecho esto se deberá archivar dicho formato	N/A
Brigada de mantenimiento	9	Recibir la orden de trabajo por parte del personal de brigadas de mantenimiento	N/A
Responsable de Almacén /AUX de almacén	10	Llenar el formato de salida de almacén incluyendo datos como nombre de la o el solicitante, fecha, cantidad y descripción del materia y destino de uso entrada	Formato de salida de almacén
Responsable de Almacén /AUX de almacén	11	Entregar el material de acuerdo a la hoja de salida y solicitar la firma de quien recibe dando fe de conformidad	N/A
Responsable de Almacén	12	Registrar la salida del material en el sistema (Informat) utilizando el formato de salida de almacén y archivar copia. En caso de devolución deberá registrarse posteriormente el ajuste de entrada	N/A
Responsable de Almacén /AUX de almacén	13	Realizar de forma aleatoria, conteos físicos de material y cotejar con las existencias que arroja el sistema (Informat) al cierre de cada mes. Si se presentan discrepancias repetidas e importantes entre existencias físicas y de sistema; regresar a revisar el	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

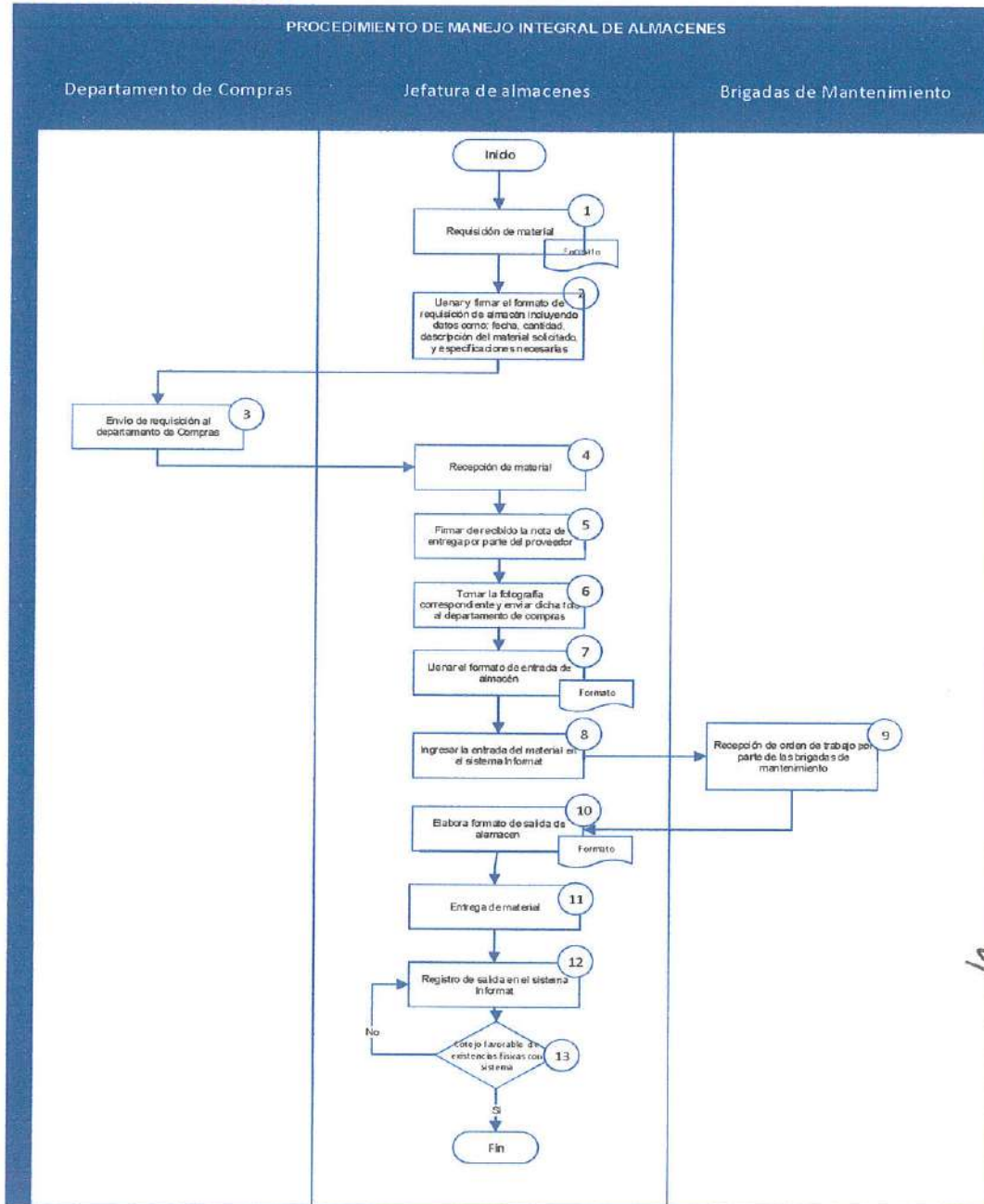
Página |

508



		historial de salidas y entradas del mes	
--	--	--	--

DIAGRAMA DE FLUJO



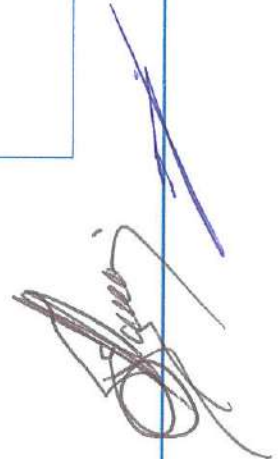
## 5. DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Cumplir con el suministro de combustible oportuno y suficiente para prestar los servicios eficientes.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>El área de Control de Bienes Patrimoniales será responsable de integrar, resguardar y custodiar la documentación comprobatoria de la dotación de gasolina, por medio de una bitácora de carga de gasolina, y realizar su registro contable oportuno.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorizar y dotar de los combustibles y lubricantes necesarios para la operación de los Bienes.</li> </ul>





**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Auxiliar de Compras	1	Indicar el día, lugar y hora para reabastecer el combustible al parque vehicular	Correo electrónico
Auxiliar de Compras	2	Enviar a las Gerencias correo electrónico de los días de carga	N/A
Auxiliar de Compras	3	Enviar a los vehículos a cargar combustible.	N/A
Proveedora o proveedor designado	4	Realizar las cargas de combustible	N/A
Proveedora o proveedor designado	5	Enviar su CFDI.	N/A
Auxiliar de Compras	6	Recibir CFDI y se contabiliza.	N/A
Gerencia Finanzas	7	Recibir registro de carga y autoriza pago.	N/A
Auxiliar de Compras	8	Recibir registro de carga.	Excel

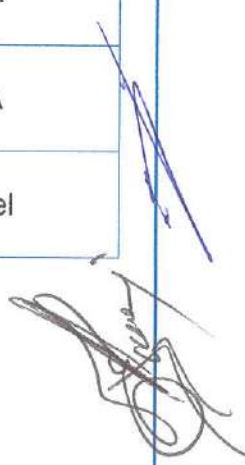
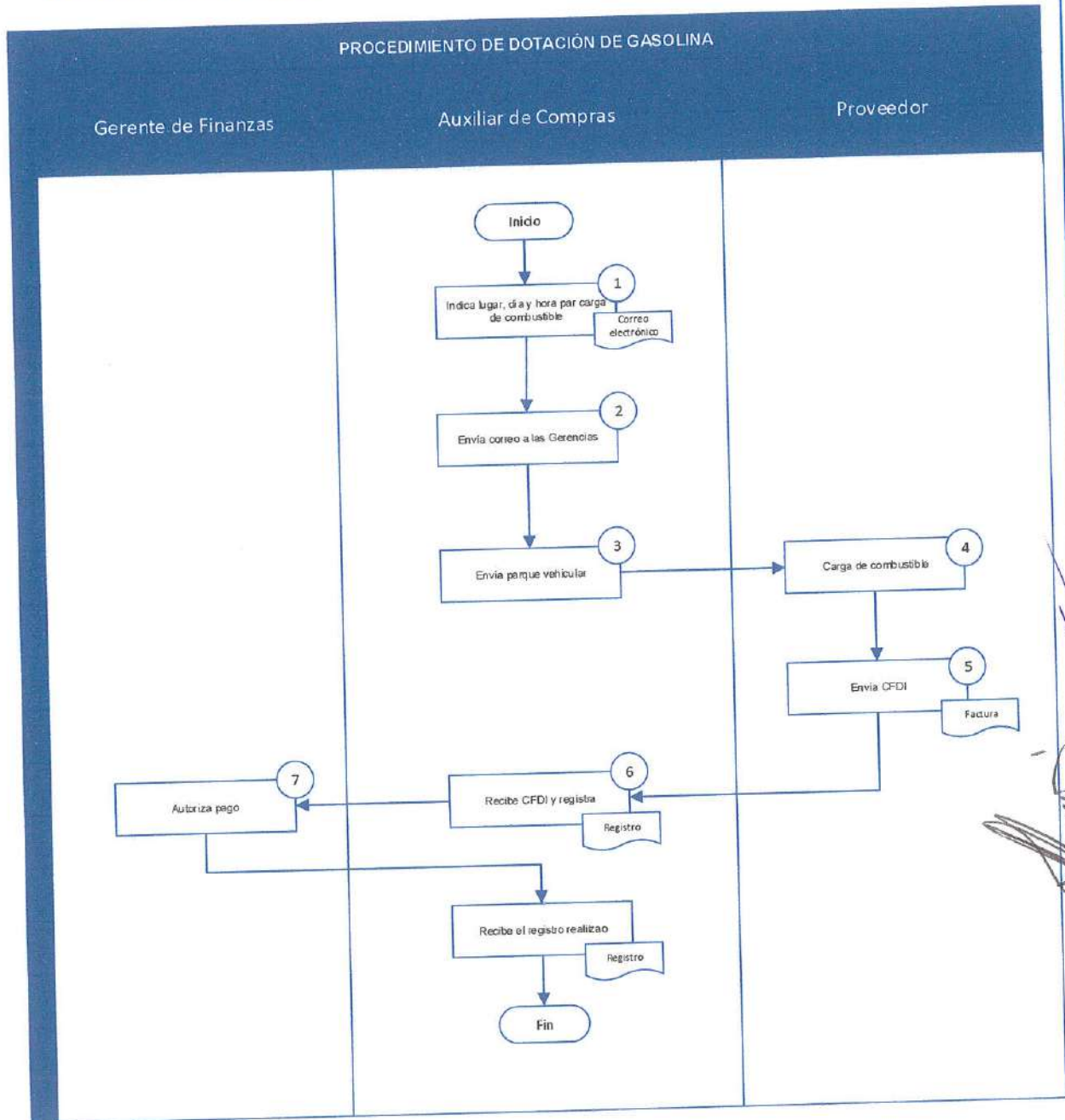


DIAGRAMA DE FLUJO





## 6. ALTA DE BIENES MUEBLES AL SISTEMA CONTABLE Y CONTROL DE INVENTARIOS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

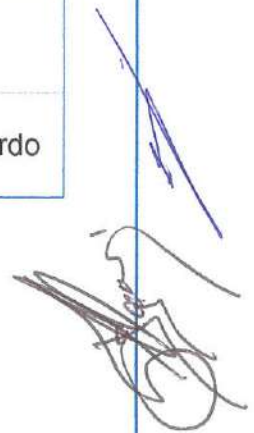
Cumplir con el control interno de los bienes muebles para conservarlos en buen estado, en la implantación de un sistema contable, un determinado método de depreciación y un adecuado sistema del control interno destinado a precautelar la integridad de los activos fijos.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>El área de Bienes Patrimoniales será responsable de realizar su registro contable oportuno de los activos fijos del Sistema Operador.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibir los informes de los Bienes que se encuentren en mal estado y relacionar sus bajas para su Autorización</li><li>Realizar los registros contables de Altas, Bajas y sus respectivas Depreciaciones o Amortizaciones en el Sistema NSARC.</li></ul>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Área de Bienes Patrimoniales	1	Registrar en el sistema contable y se le asigna un número de inventario	Póliza
Área de Bienes Patrimoniales	2	Imprimir la etiqueta con el número de inventario y se le pega al bien mueble	Etiqueta
Área de Bienes Patrimoniales	3	Entregar el bien y se firma el resguardo.	Hoja de resguardo
Área de Bienes Patrimoniales	4	Realizar cada 6 meses inventario físico	Inventario emitido por el sistema Contable
Área de Bienes Patrimoniales	5	Visitar el lugar donde se encuentran los bienes muebles y se verifica que estén ahí con la persona que tiene el resguardo.	N/A
Gerencias	6	Firmar el resguardo actualizado	NA
Área de Bienes Patrimoniales	7	Realizar el resguardo correspondiente	Hoja de resguardo

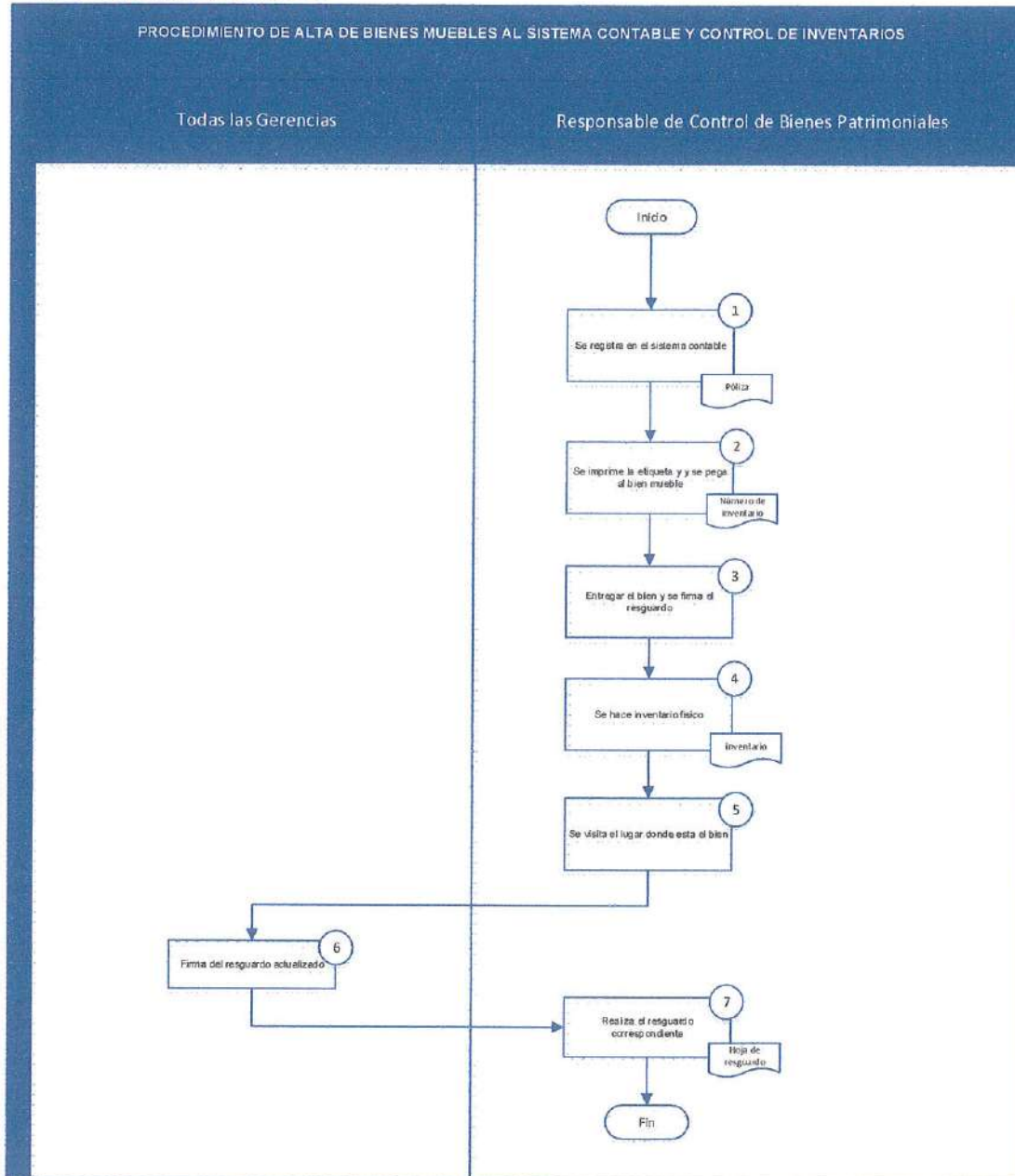
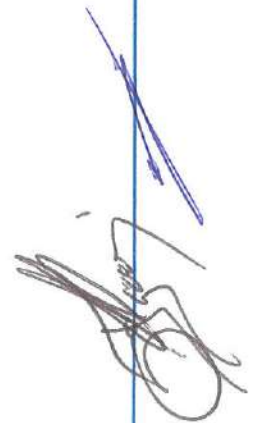


**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO DE ALTA DE BIENES MUEBLES AL SISTEMA CONTABLE Y CONTROL DE INVENTARIOS

Todas las Gerencias

Responsable de Control de Bienes Patrimoniales





## 7. PROGRAMAS FEDERALES Y LICITACIONES

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Es adherirse a los Programas Federales para la obtención de Recursos Económicos para apoyo al Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, poder llevar acciones de obra, servicios y adquisiciones.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• La o el Responsable de Programas Federales y Licitaciones se encarga de la adhesión de cada uno de los Programas Federales con las dependencias de la CONAGUA y el CEASPUE para obtener la radicación económica para llevar a cabo acciones de obra, servicios y adquisiciones, así como con el recurso propio del SOAPAMA, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía de la cabecera municipal de Atlixco.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• El proceso de adhesión se lleva a cabo en base a las necesidades del SOAPAMA con la ciudadanía del municipio de Atlixco.</li></ul>

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	518



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	1	Elaborar Programa de Acciones para e ingresarlo a la CONAGUA	Programa de acciones y/o modificadorio
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	2	Realizar solicitud para la adhesión a los programas federales	Solicitud
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	3	Realizar convenio de adhesión	Convenio
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	4	Realizar anexo de ejecución que se emite a la dependencia del CEASPUE	Anexo de ejecución
Gerencia de Operación e infraestructura	5	Proporciona los datos de los volúmenes de extracción de Agua Potable	N/A
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	6	Realizar el control de volúmenes cuantificados de las fuentes de abastecimientos del SOAPAMA para el pago de derechos por extracción de agua potable	Formato y declaración y línea de captura
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	7	Realizar procesos de licitación con recurso federal y propio (G.I.C.): a) adjudicación directa	Invitaciones, publicaciones, bases de licitación, constancia de visita de obra, acta de



		b) invitación a cuando menos tres personas d) invitación a cuando menos cinco personas c) licitación pública	junta, acta de propuestas técnica y económica, dictamen, fallo y contrato
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	8	Gestionar el Recurso Federal para la ejecución de las acciones programadas en los programas federales ante las dependencias de la CONAGUA, CEAS y La Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla	Oficio
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	9	Realizar la Publicación en Compra net	Documento emitido por el compra neta
Gerencia de Operación e Infraestructura	10	Proporciona los documentos de factura, caratulas, generadores y álbum fotográfico	N/A
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	11	Realizar reportes de avance físico – financiero: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensual</li> <li>• Trimestral</li> <li>• Semestral</li> </ul>	Reporte de avance
Responsable de Gestión de Programas Federales y Licitaciones	12	Entregar actas de recepción, finiquito y extinción de derechos y obligaciones	Actas
Responsable de Gestión de	13	Realizar Cierre de Ejercicio	Reporte de cierre de ejercicio



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

Programas Federales y Licitaciones			
---------------------------------------	--	--	--

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

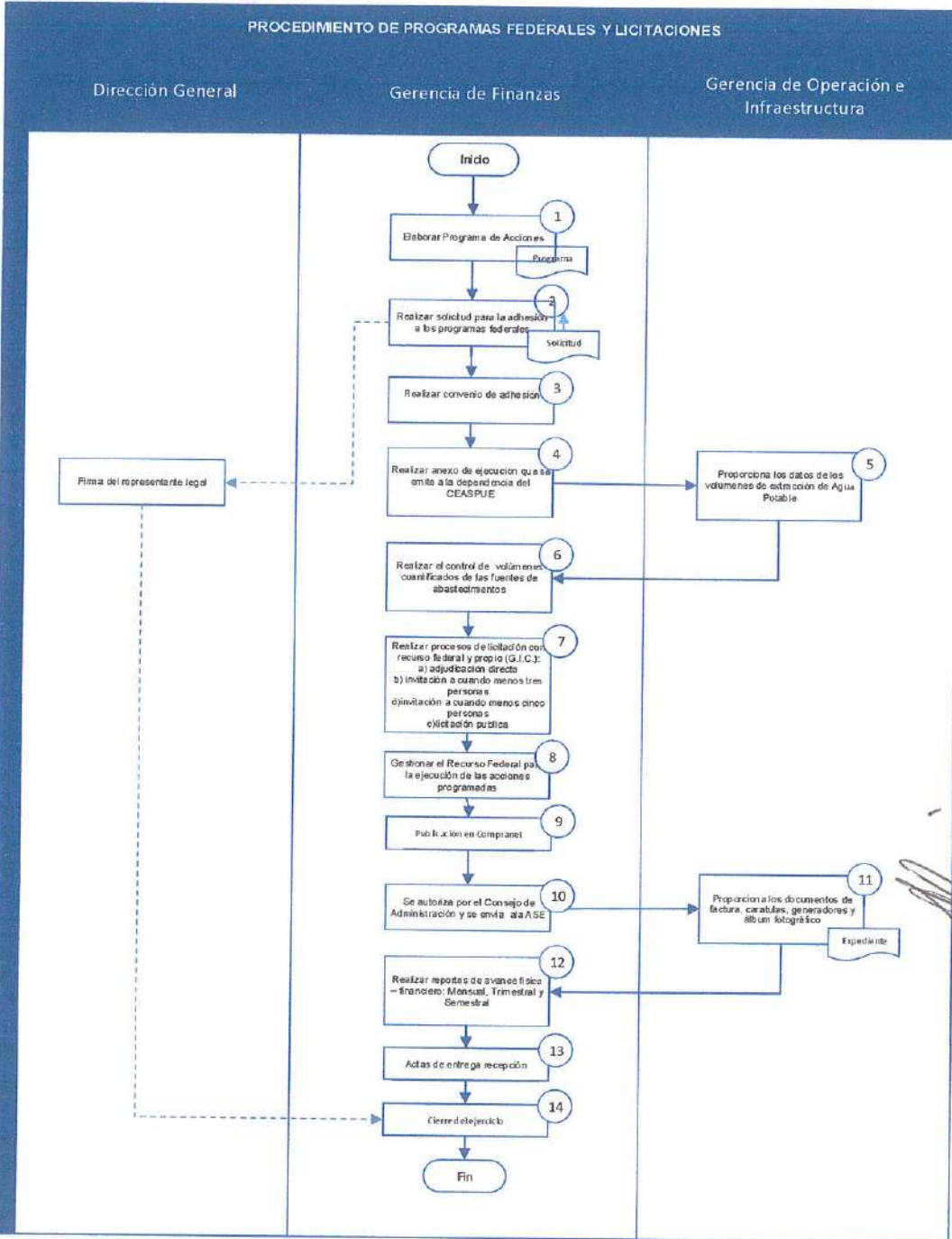
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |  
521

**DIAGRAMA DE FLUJO**

PROCEDIMIENTO DE PROGRAMAS FEDERALES Y LICITACIONES







SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y  
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO

Fecha de  
actualización:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

JULIO 2021

**CONTRATO DE OBRA PUBLICA Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA POR:**

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL  
MUNICIPIO DE ATLIXCO  
CONTRATO N°: \_\_\_\_\_

**(NOTA: SI EL CONTRATO SE CELEBRA CON PERSONA MORAL, SE APLICARÁ LA SIGUIENTE REDACCIÓN)**

CONTRATO DE OBRA PUBLICA A BASE DE PRECIOS UNITARIOS Y TIEMPO DETERMINADO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO, A LA QUE SE DENOMINARA "LA CONTRATANTE", REPRESENTADA POR EL C. \_\_\_\_\_ EN SU CARACTER DE \_\_\_\_\_ Y POR LA OTRA LA EMPRESA REPRESENTADA POR EL C. \_\_\_\_\_ EN SU CARACTER DE \_\_\_\_\_ A LA QUE SE DENOMINARA "EL CONTRATISTA" DE ACUERDO A LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES.

**(NOTA: SI EL CONTRATO SE CELEBRA CON PERSONA FISICA, SE APLICARÁ LA SIGUIENTE REDACCIÓN)**

CONTRATO DE OBRA PUBLICA A BASE DE PRECIOS UNITARIOS Y TIEMPO DETERMINADO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO, A LA QUE SE DENOMINARA "LA CONTRATANTE", REPRESENTADA POR EL C. \_\_\_\_\_ EN SU CARACTER DE \_\_\_\_\_ Y POR LA OTRA EL C. \_\_\_\_\_ A QUIEN SE DENOMINARA "EL CONTRATISTA" DE ACUERDO A LAS DECLARACIONES Y CLAUSULAS SIGUIENTES.

**DECLARACIONES:**

I. "LA CONTRATANTE" DECLARA QUE:

11. TIENE EL CARACTER DE ORGANO DESCONCENTRADO DE LA SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, CON LAS ATRIBUCIONES QUE CONFORME A LA LEGISLACION CORRESPONDAN A DICHA SECRETARIA EN MATERIA DE RECURSOS HIDRAULICOS, SALVO AQUELLAS QUE POR DISPOSICIONES LEGALES O REGLAMENTARIAS SE LE ATRIBUYAN EXPRESAMENTE AL TITULAR DE LA DEPENDENCIA DE CONFORMIDAD Y CON FUNDAMENTO EN LA LEY DE AGUAS NACIONALES, SU REGLAMENTO Y EN EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, PUBLICADOS EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 1° DE DICIEMBRE DE 1992, 12 DE ENERO DE 1994 Y 4 DE JUNIO DEL 2001, RESPECTIVAMENTE.

12. EL C. \_\_\_\_\_ EN SU CARACTER DE \_\_\_\_\_ DE "LA CONTRATANTE" SE ENCUENTRA FACULTADO PARA CELEBRAR EL PRESENTE CONTRATO CONFORME A LO DISPUESTO EN LOS ARTICULOS 1, 2, FRACCION XXXI, INCISO AL 1°, 3°, 38, 39, 41, 42, FRACCION \_\_\_\_\_ Y \_\_\_\_\_ (INSERAR EL ARTICULO QUE CORRESPONDA A LA SUBDIRECCION GENERAL, UNIDAD GERENCIAL REGIONAL O ESTATAL, SEGUN SEA EL CASO) DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION EL 4 DE JUNIO DEL 2001, PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO DEL ACUERDO POR EL QUE SE DELEGAN EN FAVOR DEL TITULAR DE EL SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y



## 8. RECLUTAMIENTO

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Seleccionar el personal idóneo con los conocimientos necesarios, capaces de cumplir las actividades requeridas dentro del Organismo Operador.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La subgerencia de recursos humanos y el personal auxiliar a su cargo deberán aplicar las técnicas de selección adecuadas, para coadyuvar eficazmente en el proceso de selección y proveer al organismo del recurso humano competente.	Se organizaran de acuerdo a los tiempos establecidos

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N° DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia solicitante	1	Enviar la solicitud del puesto vacante o de nueva creación mediante correo electrónico a la subgerencia de recursos humanos.	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	2	Verificar que se lleve a cabo la convocatoria interna y externa mediante circular en lugar visible y en página web.	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	3	Identificar a candidatos posibles mediante "solicitudes de empleo" recibidas o inscritas en páginas Web.	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	4	Contactar al personal seleccionado de acuerdo al perfil, a fin de saber si aún se encuentran interesados en laborar para el organismo.	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	5	Citar a candidatos preliminares según aptitudes y habilidades.	N/A
Gerencia solicitante	6	Realizar evaluaciones de acuerdo a sus conocimientos sobre el puesto solicitado.	N/A
Gerencia solicitante	7	Notificar mediante correo electrónico a la Subgerencia de Recursos Humanos al personal seleccionado.	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	8	Integrar al personal contratado a la gerencia, para definir funciones y horarios.	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

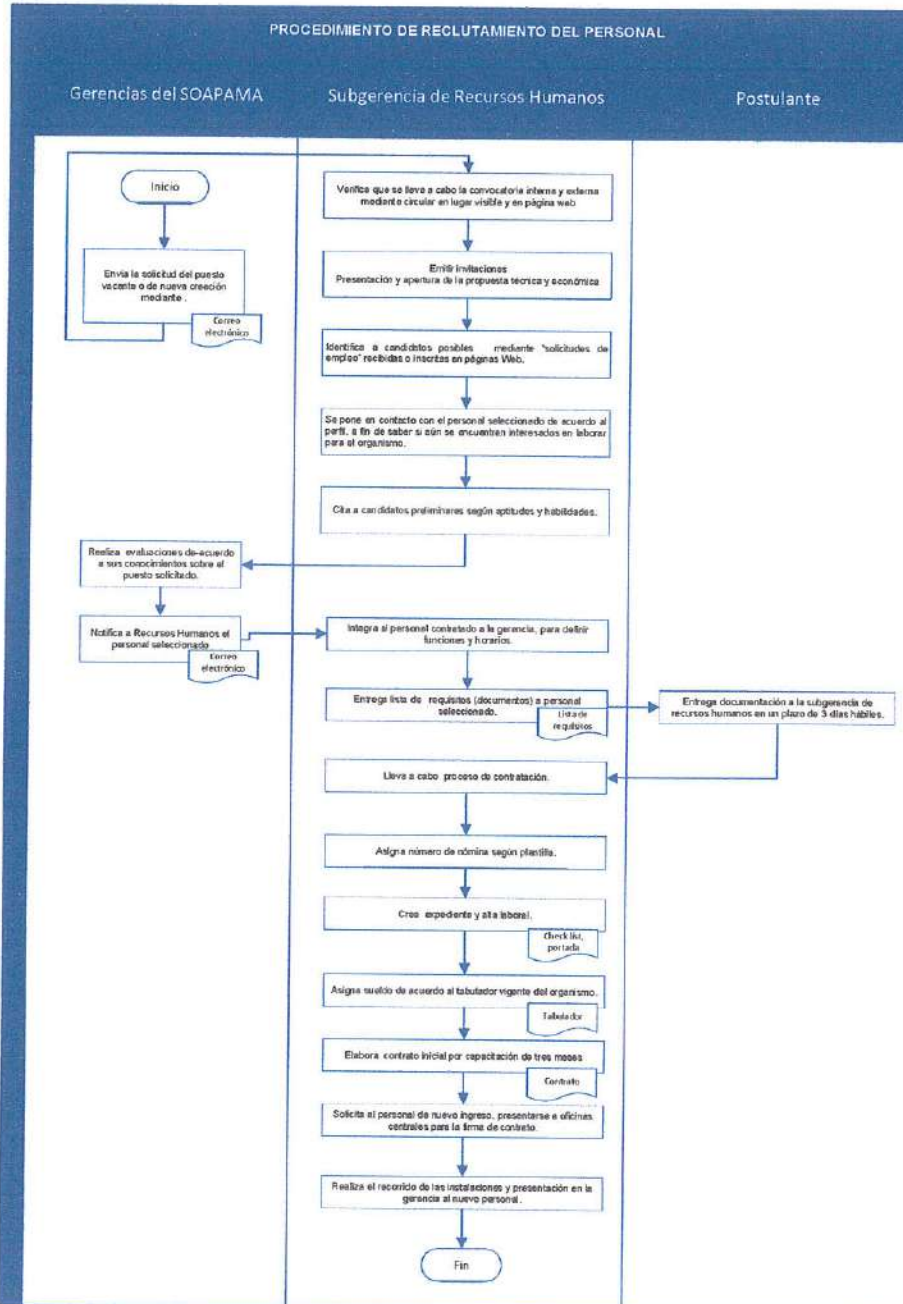
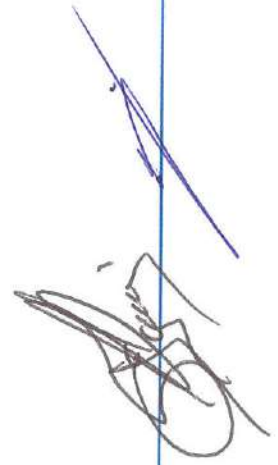
526

Subgerencia de Recursos Humanos	9	Entregar lista de requisitos (documentos) a personal seleccionado.	Lista de requisitos
Candidata o candidato	10	Entregar documentación a la subgerencia de recursos humanos en un plazo de 3 días hábiles.	Documentación individual del nuevo personal
Subgerencia de Recursos Humanos	11	Llevar a cabo proceso de contratación.	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	12	Asignar número de nómina según plantilla.	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	13	Crear expediente y alta laboral.	Check-list portada
Subgerencia de Recursos Humanos	14	Asignar sueldo de acuerdo al tabulador vigente del organismo.	Tabulador de sueldos
Subgerencia de Recursos Humanos	15	Elaborar contrato inicial por capacitación de tres meses	N/A
Subgerencia de Recursos Humanos	16	Solicitar al personal de nuevo ingreso, presentarse a oficinas centrales para la firma de contrato.	Contrato
Subgerencia de Recursos Humanos	17	Realizar el recorrido de las instalaciones y presentación en la gerencia al nuevo personal.	N/A

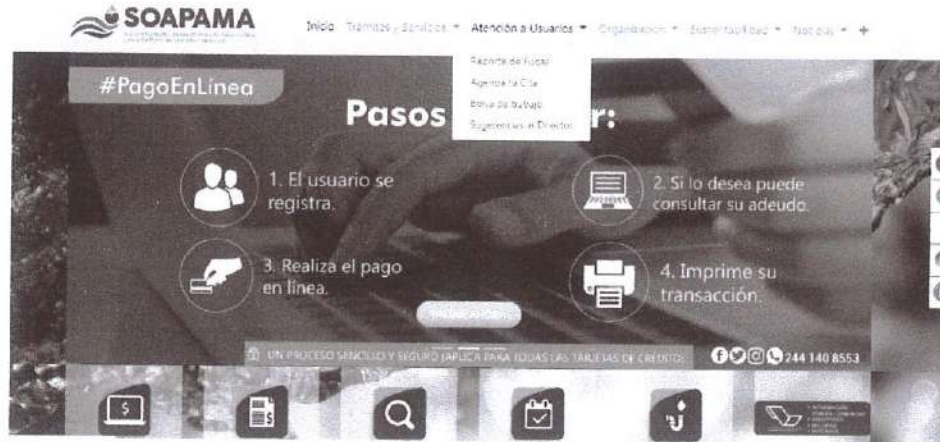
**DIAGRAMA DE FLUJO**

<b>Elabora:</b>	<b>Valida:</b>	<b>Autoriza:</b>	Página   527
Gerencia de Planeación Estratégica	Dirección General	Consejo de Administración	



## REGISTROS DE CALIDAD



Una vez seleccionado el trabajador deberá presentar los documentos dentro de los 3 días hábiles siguientes de su selección.

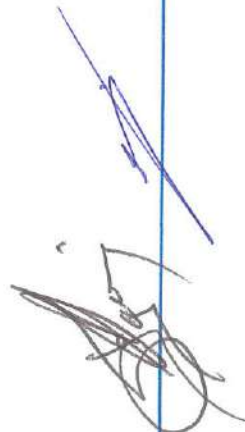
- ▲ 2 Fotografías a color (tamaño infantil)
- ▲ Bolicidad de Empleo Bicolorada con Fotografía reciente
- ▲ Original y copia de Acta de nacimiento
- ▲ 1 Copia Último componente de Espaldas (Certificado, Título y Cedula profesional)
- ▲ Constancia de NO ANTECEDENTE PENALES (DIF-PUEBLA, Original)
- ▲ Constancia de NO INHABILITADO (DIF-PUEBLA, original)
- ▲ 2 Cartas de recomendación con número telefónico. (Original y Copia) y personal)
- ▲ 1 Copia IFE/INE
- ▲ 1 Copia CURP (Actualizado)
- ▲ 1 Copia Cedula de R.F.C
- ▲ 1 Copia de Licencia de Manejo Vigente (Según puesto)
- ▲ Certificado de Salud de institución Pública (Original - Centro de Salud Atlixco)
- ▲ 1 Copia de recibo de Agua Mensual/Anual (Pagado - Vigente)
- ▲ 1 Copia Comprobante de domicilio (Vigente)

**Importante:** El trabajador de nuevo ingreso deberá entregar los documentos de sus beneficiarios dentro del mismo plazo, de lo contrario será el responsable de afiliarlos.

**Requisitos para afiliación:**

- Esposo(a):**
- \*Acreditación de No Afiliación (fotos y oficina) [atlixco@soapama.gob.mx](mailto:atlixco@soapama.gob.mx) / Servicios/Acreditación-de-No-Afiliación
  - \*Original: Acta de Matrimonio y/o Constancia de Concubinato original. Expedido por la notaría Pública.
  - \*Acta de nacimiento original de espousos
  - \*1 Fotografía tamaño infantil a color
  - \*CURP (Actualizado)
- Hijo(as):**
- \*Original de Acta de Nacimiento (En caso de hijos mayores de 18 años traer constancia de estudios original)
  - \*1 fotografía tamaño infantil a color
  - \*CURP (Actualizado)
  - \*Hoja de Alumbramiento
- Padres:**
- \*Constancia de Dependencia Económica Original (Expedido por la notaría pública)
  - \*1 fotografía tamaño infantil a color reciente
  - \*CURP (Actualizado)
  - \*1 comprobante de domicilio vigente a nombre del trabajador

Recursos Humanos  
Tel: 445-6620 Ext: 113  
C.P.A. José Roberto Hernández De La Rosa  
Correo: jose.hernandez@soapama.gob.mx  
Carretera Oaxaca #2317 col. Penedisco I. Madero C.P. 74280  
Atlixco, Puebla



<b>Elabora:</b> Gerencia de Planeación Estratégica	<b>Valida:</b> Dirección General	<b>Autoriza:</b> Consejo de Administración	<b>Página  </b> 529
---	-------------------------------------	---	------------------------



## 9. CÁLCULO Y PAGO DE NÓMINAS

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

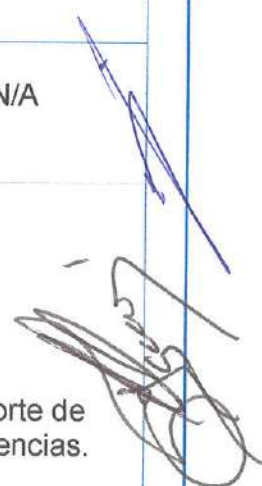
Integrar calcular y emitir oportunamente el pago de percepciones, vigilando la correcta aplicación de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
La Subgerencia de recursos humanos y el personal auxiliar a su cargo llevaran a cabo la elaboración y registro correcto de la información derivada de los sueldos y prestaciones otorgadas al personal.	Se organizaran de acuerdo a los tiempos establecidos

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Subgerencia de Recursos humanos	1	Revisar la plantilla del personal vigente.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	2	Actualizar plantilla de acuerdo a altas, bajas y modificaciones de trabajo.	Formatos de issstep DP 50, DP 51, DP 52.
Empleadas y/o empleados	3	Llevar a cabo los registros de sistemas	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	4	Subir información a sistema checador.	N/A
Subgerencia de sistemas	5	Generar días laborables y festivos en sistema de "tarjetas"	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	6	Determinar incidencias faltas, retardos, asistencias normales, permisos económicos, vacaciones, descansos, descansos por metas, descansos por cumpleaños, descansos por paternidad, incapacidades, permisos, permisos sin goce de sueldo, permisos económicos cursos o cursos por capacitación o por continuación de estudios, suspensiones por procedimientos administrativos, etc. Y emitir posteriormente las faltas a descontar y reimprimir el listado	Reporte de incidencias.



		emitido por el sistema cheCADOR.	
Gerencias	7	Emitir listados de asistencias en otro horario (horas extras esporádicas).	N/A
Gerencias	8	Remitir el reporte de tiempo extras por autorizado.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	9	Revisar auxiliares por otras percepciones que están establecidas.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	10	Elaborar un auxiliar por pago de vacaciones y primas vacacionales.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	11	Elaborar auxiliar de descuentos por compromisos contraídos.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	12	Elaborar auxiliar de descuentos por incidencias a descontar como faltas, retardos, permisos sin goce de sueldos.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	13	Elaborar auxiliar de descuentos a aplicar por pensiones alimenticias de acuerdo a lo establecido por el juzgado de lo familiar.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	14	Elaborar auxiliar por los descuentos contraídos con terceros.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	15	Calcular y actualizar formato layout en cedula emitida por el ISSSTEP los descuentos por servicios médicos y demás prestaciones según convenio establecido.	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

532



Subgerencia de Recursos humanos	16	Concentrar auxiliares de las prestaciones a pagar.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	17	Ingresar las percepciones y deducciones en el sistema "NOI".	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	18	Emitir reporte de la nómina a la Gerencia de finanzas para su autorización.	N/A
Gerencia de Finanzas	19	Devolver a Recursos Humanos una vez firmado el reporte de nómina para continuar con proceso de pago.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	20	Generar archivo y emite a la subgerencia de finanzas para realizar depósito mediante transferencia. (USB)	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	21	Llevar a cabo el proceso "timbrado" de los recibos de nómina ante el SAT.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	22	Obtener CFDI e imprime recibos de nómina.	N/A
Subgerencia de Recursos humanos	23	Recabar firmas en los recibos de nómina.	N/A
Subgerencia de Finanzas	24	Remitir recibos firmados a la Subgerencia de finanzas.	N/A

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

**Autoriza:**

Consejo de Administración

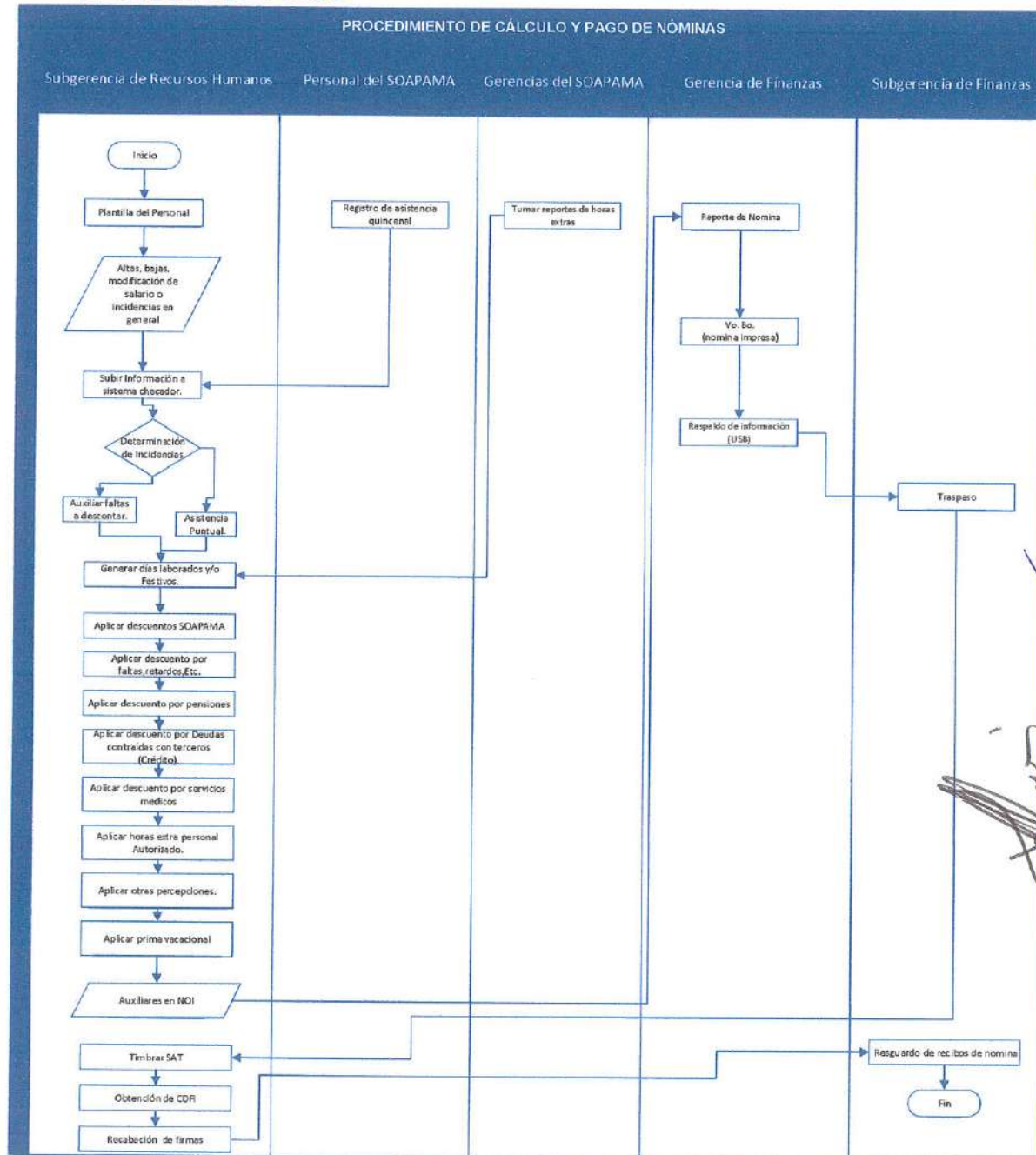
Página |

533



DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE CÁLCULO Y PAGO DE NÓMINAS



*[Handwritten signature]*

**REGISTROS DE CALIDAD**





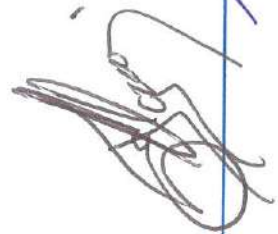
## 10. PRESUPUESTO ANUAL

### OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Vigilar la aplicación del presupuesto anual para cumplir las metas planteadas por el Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco.

### NORMAS Y POLÍTICAS DE OPERACIÓN

NORMAS DE OPERACIÓN	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>El ejercicio del presupuesto y operaciones del mismo, será observando y conforme a la Ley General de Contabilidad Gubernamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ejercicio del Presupuesto será controlado conforme a los criterios y políticas de acuerdo a la Ley General de Contabilidad Gubernamental, y el CONAC (Consejo Nacional de Armonización Contable).</li> </ul>



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	Nº DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	FORMATOS Y/O DOCUMENTOS
Gerencia Comercial	1	Emitir el presupuesto de Ingresos para el ejercicio siguiente.	N/A
Subgerencia de Finanzas	2	Del sistema de Contabilidad NSARC II emitir el reporte del presupuesto devengado acumulado a la fecha requerida del año en curso por cada una de las unidades Administrativas	
Gerencia de Finanzas	3	Remitir a cada una de las unidades administrativas el reporte de su comportamiento presupuestal del ejercicio en curso y con ello presupuestan para el siguiente ejercicio	N/A
Gerencia de Finanzas	4	Determinar el Ingreso definido por la Gerencia Comercial y considerando los Ingresos Federales y Otros, establecer un techo financiero para el ejercicio siguiente	N/A
Gerencia de Finanzas	5	Determinar el Presupuesto definitivo para el ejercicio siguiente por cada una de las partidas de forma general y lo Presenta al Consejo de Administración para su Autorización	N/A
Subgerencia de Finanzas	6	Realizar conforme al comportamiento presupuestal de cada una de las unidades Administrativas, en formato Excel la aplicación por partida de las unidades	Reporte de incidencias

**Elabora:**

Gerencia de Planeación Estratégica

**Valida:**

Dirección General

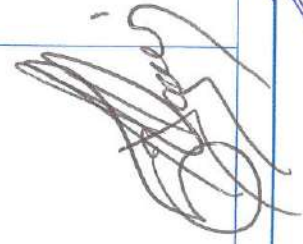
**Autoriza:**

Consejo de Administración

Página |

537

		administrativas por los 12 meses del ejercicio a ejercer	
Subgerencia de Finanzas	7	Realizar el registro presupuestal en el sistema de Contabilidad NSAR II en el mes inicial, los Presupuestos de Ingresos y Egresos, detallando partidas y unidades administrativas de forma mensual.	N/A
Subgerencia de Finanzas	8	Remitir el reporte el reporte definitivo de las unidades administrativas a la Gerencia de Finanzas	N/A
Gerencia de Finanzas	9	Remitir a cada unidad Administrativa el presupuesto asignado	N/A
Subgerencia de Finanzas	10	Utilizar el formato que la ASE determina para el Programa Presupuestario para su llenado conforme al Presupuesto de Egresos Autorizado	FORMATO DE LA ASE
Subgerencia de Finanzas	11	Anotar los datos que corresponden a la identificación del Sistema Operador, ejercicio correspondiente, fecha de aprobación, Unidad Responsable, costo del programa, fuentes de financiamiento en su caso, la Clasificación Funcional (finalidad, función, Subfunción), Vinculación con el Plan Estatal de Desarrollo, Ejes, Estrategias u Objetivos Generales alineados al Plan Municipal de Desarrollo, Línea Estratégica. Resumen narrativo del FIN, Nombre del Indicador, dimensión a medir,	N/A



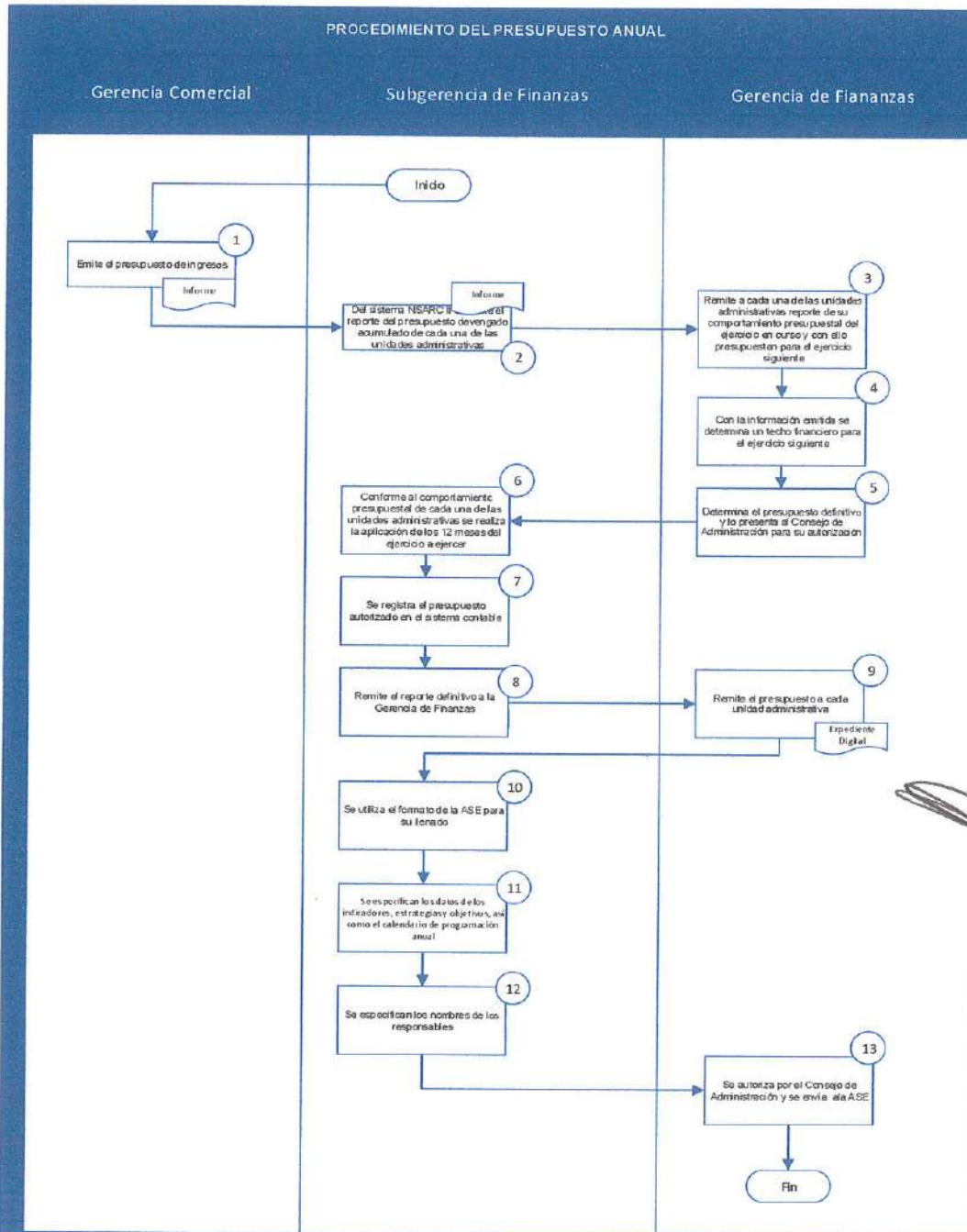



		<p>Frecuencia de Medición, Método de Cálculo, Tipo de Indicador, Tipo de Fórmula, Comportamiento del Indicador hacia la Meta, Línea Base y Meta del Indicador.</p> <p>Continuar llenado de la Sección PROGRAMADO Calendario-Programado con las variables 1 con las cifras de lo programado y en la variable 2 con cifras de ejercicio anterior en ambas variables de forma mensual. Continuar con el llenado de la Sección REALIZADO con ambas variables 1 y 2, conforme a lo requerido en el mismo formato.</p> <p>Continuar con el llenado de la Sección de COMPONENTES, que también contienen su indicador y los mismos conceptos posteriores al Resumen narrativo del FIN, Cada uno de los componentes se utiliza para registrar en este formato cada uno de los Capítulos del Clasificador por Objeto del Gasto (COG) continuando con el llenado de los mismos conceptos que anterior mente se mencionan.</p>	
Subgerencia de Finanzas	12	De concluir el llenado de todos los componentes se procede a llenar la Sección de ACTIVIDADES, siendo un cuadro donde se registran las cifras de lo presupuestado para cada uno de los componentes.	N/A



		Finalmente se escriben los nombres de los Funcionarios como el Director General, el Funcionario Responsable de la Tesorería y el Titulas del Órgano de Control.	
Gerencia de Finanzas	13	Imprimir y dar a conocer al Consejo de Administración para su Acuerdo, Autoriza y Aprueba para su envío a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.	N/A

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**REGISTROS DE CALIDAD**

Reporte en: C:\NSARC\PROGRAMA\909-01\Repa\2021\RM\9M6.TXT

**SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE ATLIXCO RFC: 305931028N29  
PRESUPUESTO INICIAL DEL EJERCICIO 2021**

PRESUPUESTO DE INGRESOS:		Total
4	DERECHOS	80,323,269.13
6	APROVECHAMIENTOS	11,552,705.01
7	INGRESOS POR VENTAS DE BIENES, PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y OTROS INGRESOS	238,025.86
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS.....</b>		<b>92,114,000.00</b>
PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL EJERCICIO:		Total
1	SERVICIOS PERSONALES	38,557,602.72
2	MATERIALES Y SUMINISTROS	10,785,843.51
3	SERVICIOS GENERALES	28,188,950.84
4	TRANSFERENCIAS, ASIGNACIONES, SUBSIDIOS Y OTRAS AYUDAS	449,822.93
5	BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	2,140,580.00
6	INVERSIÓN PÚBLICA	12,000,000.00
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS DEL EJERCICIO.....</b>		<b>92,114,000.00</b>
REMANENTES:		Total
<b>TOTAL DE REMANENTES.....</b>		<b>0.00</b>
<b>TOTAL PRESUPUESTO DE EGRESOS.....</b>		<b>92,114,000.00</b>

Inicio | NUEVO SISTEMA A... | NUEVO SISTEMA A... | Users en Atlixco | Mis documentos | PROCEDIMIENTO... | PROCEDIMIENTOS... | ES




Dado en las oficinas del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco, a los doce días del mes de agosto de dos mil veintiuno.- Presidente del Consejo de Administración.- C. **IGNACIO PALACIOS MOTOLINÍA**.- Rúbrica.- Secretario del Consejo de Administración.- C. **ENRIQUE PÉREZ BONOLA**.- Rúbrica.- Comisario del Consejo de Administración.- C. **JORGE ELGUERA LOZANO**.- Rúbrica.- Vocal Representante de Usuarios.- C. **ENRIQUE DÍAZ TORRES**.- Rúbrica.- Vocal Representante del Colegio de Ingenieros Civiles, Delegación Atlixco.- C. **ENRIQUE GENARO ACOSTA VÁZQUEZ**.- Rúbrica.- Vocal Representante de CONAGUA.- C. **JUAN GERARDO REYES MARTÍNEZ**.- Rúbrica.- Vocal Representante de los Sectores Económicos más Representativos de la Jurisdicción.- C. **ELOY ALBERTO DÍAZ QUIROZ**.- Rúbrica.- Vocal Representante de los Sectores Económicos más Representativos de la Jurisdicción.- C. **CARLOS ALFONSO CAMPOS MARTÍNEZ**.- Rúbrica.- Vocal Representante de CEASPUE.- C. **MANUEL ANTONIO OSORIO QUIROZ**.- Rúbrica.- Director General del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco.- C. **EDGAR MORANCHEL CARRETO**.- Rúbrica.


  
C. **IGNACIO PALACIOS MOTOLINÍA**  
PRESIDENTE DEL CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN

  
C. **ENRIQUE PÉREZ BONOLA**  
SECRETARIO DEL CONSEJO DE  
ADMINISTRACIÓN

  
C. **JORGE ELGUERA LOZANO**  
COMISARIO

  
C. **ELOY ALBERTO DÍAZ QUIROZ**  
VOCAL REPRESENTANTE DE LOS SECTORES  
ECONÓMICOS MÁS REPRESENTATIVOS DE  
LA JURISDICCIÓN

  
C. **ENRIQUE DÍAZ TORRES**  
VOCAL REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS

  
C. **CARLOS ALFONSO CAMPOS MARTÍNEZ**  
VOCAL REPRESENTANTE DE LOS SECTORES  
ECONÓMICOS MÁS REPRESENTATIVOS DE  
LA JURISDICCIÓN





C. JUAN GERARDO REYES MARTÍNEZ  
VOCAL REPRESENTANTE DE LA CONAGUA

C. ENRIQUE GENARO ACOSTA VÁZQUEZ  
VOCAL REPRESENTANTE DEL COLEGIO DE  
INGENIEROS CIVILES, DELEGACIÓN  
ATLIXCO

C. MANUEL OSORIO LÓPEZ  
VOCAL REPRESENTANTE DE CEASPUE

C. EDGAR MORANCHEL CARRETO  
DIRECTOR GENERAL DEL SOAPAMA

La presente hoja de firmas corresponde al Manual de Procedimientos del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco.