

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO
DEL MUNICIPIO DE PROGRESO DE ÁLVARO
OBREGÓN, HIDALGO.
2026**

ÍNDICE:

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVO
- MISIÓN
- VISIÓN
- MARCO LEGAL
- ORGANIGRAMA
- RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS
- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (**DIRECCIÓN GENERAL**)
- PROPÓSITO
- ALCANCE
- NORMAS DE OPERACIÓN
- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- DIAGRAMA DE FLUJO
- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (**ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**)
- PROPÓSITO
- ALCANCE
- NORMAS DE OPERACIÓN
- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- DIAGRAMA DE FLUJO
- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (**ÁREA TÉCNICA Y OPERATIVA**)
- PROPÓSITO
- ALCANCE
- NORMAS DE OPERACIÓN
- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- DIAGRAMA DE FLUJO
- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (**ÁREA COMERCIAL, CULTURA DEL AGUA Y COBRO FORÁNEO.**)
- PROPÓSITO
- ALCANCE
- NORMAS DE OPERACIÓN
- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- DIAGRAMA DE FLUJO
- NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO (**ASESOR JURÍDICO**)
- PROPÓSITO
- ALCANCE
- NORMAS DE OPERACIÓN
- DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
- DIAGRAMA DE FLUJO



• ORGANO DE CONTRO INTERNO (CONVENIO CON EL MUNICIPIO)

INTRODUCCIÓN

El presente Manual es una herramienta administrativa que pretende servir de apoyo en el funcionamiento y mejora del organismo público descentralizado de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Progreso de Álvaro Obregón, Hidalgo, al integrar de forma detallada, ordenada y secuencial las actividades que se llevan a cabo, así como, las normas de operación, sus alcances, responsabilidades y propósito de cada una de las áreas que se ejercen en este organismo descentralizado, las cuales se mencionan a continuación.

- a. Dirección general;
- b. Área administrativa y finanzas;
- c. Área técnica y operativa;
- d. Área comercial;
- e. Área Jurídica
- f. Órgano Interno de Control (Convenio con el Municipio)



Además, en este manual será posible conocer con determinación los procedimientos que conllevan a cada actividad a realizar mediante diagramas de flujo, así mismo, identificar las responsabilidades de la ejecución de los procedimientos en cada área, lo cual nos permitirá establecer y vigilar el cumplimiento de las actividades.

Dicho manual, por su contenido es para su consulta, conocimiento y comprensión con la finalidad de mejorar el desempeño en las actividades y lograr los objetivos.

OBJETIVO

El objetivo del presente Manual es que los servidores públicos de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Progreso de Álvaro Obregón, Hidalgo, tengan un conocimiento claro y preciso en la realización de sus actividades diarias cumpliendo en todo momento con la correcta aplicación de los procedimientos, así mismo, con la finalidad de proporcionar servicios de calidad.



MISIÓN

Establecer con claridad y precisión las facultades y obligaciones de las diversas áreas del organismo descentralizado de tal manera que los servidores públicos cuenten con la capacidad técnica y financiera a fin de brindar una atención adecuada a los usuarios, también buscando la máxima eficiencia y la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.



VISIÓN

Ser un organismo descentralizado altamente confiable, eficiente, transparente y comprometido a garantizar la disponibilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado y que el personal conozca plenamente las funciones y atribuciones para el ofrecimiento de un mejor servicio, así mismo fomentar la cultura del agua para garantizar su sustentabilidad.

MARCO LEGAL

LEYES FEDERALES, ESTATALES Y MUNICIPALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley General de Salud.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Orgánica del Tribunal Fiscal Administrativo del Estado de Hidalgo.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Hidalgo.
- Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica Municipal.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Gobiernos Estatal y Municipal, así como de los Organismos Descentralizados del Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Hidalgo.



REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.

OTROS

- Decreto de creación de la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Progreso de Álvaro Obregón, Hidalgo, (CAAMPAO), como organismo público descentralizado de naturaleza mixta estatal y municipal, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Hidalgo, el día 21 de diciembre de 1998.
- Código Fiscal Municipal para el Estado de Hidalgo
- Código de ética



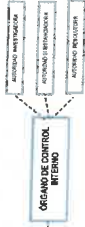


COMISIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLO DEL MUNICIPIO DE PROGRESO DE ÁLVARO OBREGÓN

ESTRUCTURA ORGANICA

ADMINISTRACIÓN 2024-2027

EFERICO 2024



Tipo: MUEL
 C 1001 DIRECTOR GENERAL \$ 22,666.28

C 911 ADMINISTRADORA \$ 15,777.06

C 911 JEFE DE DEPARTAMENTO YCI \$ 14,592.26 \$ 14,934.93

C 00A ENCARGADO DE BRIGADA \$ 11,593.76

C 07 A ENCARGADA \$ 9,945.00

C 07 B CHOFER DE PIPA \$ 9,844.90

C 07 C BRIGADISTA \$ 9,694.60

C 07 D ENCARGADO DE BRIGADA \$ 9,544.85

C 07 E POCEROS \$ 9,297.70

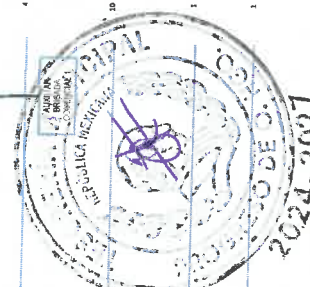
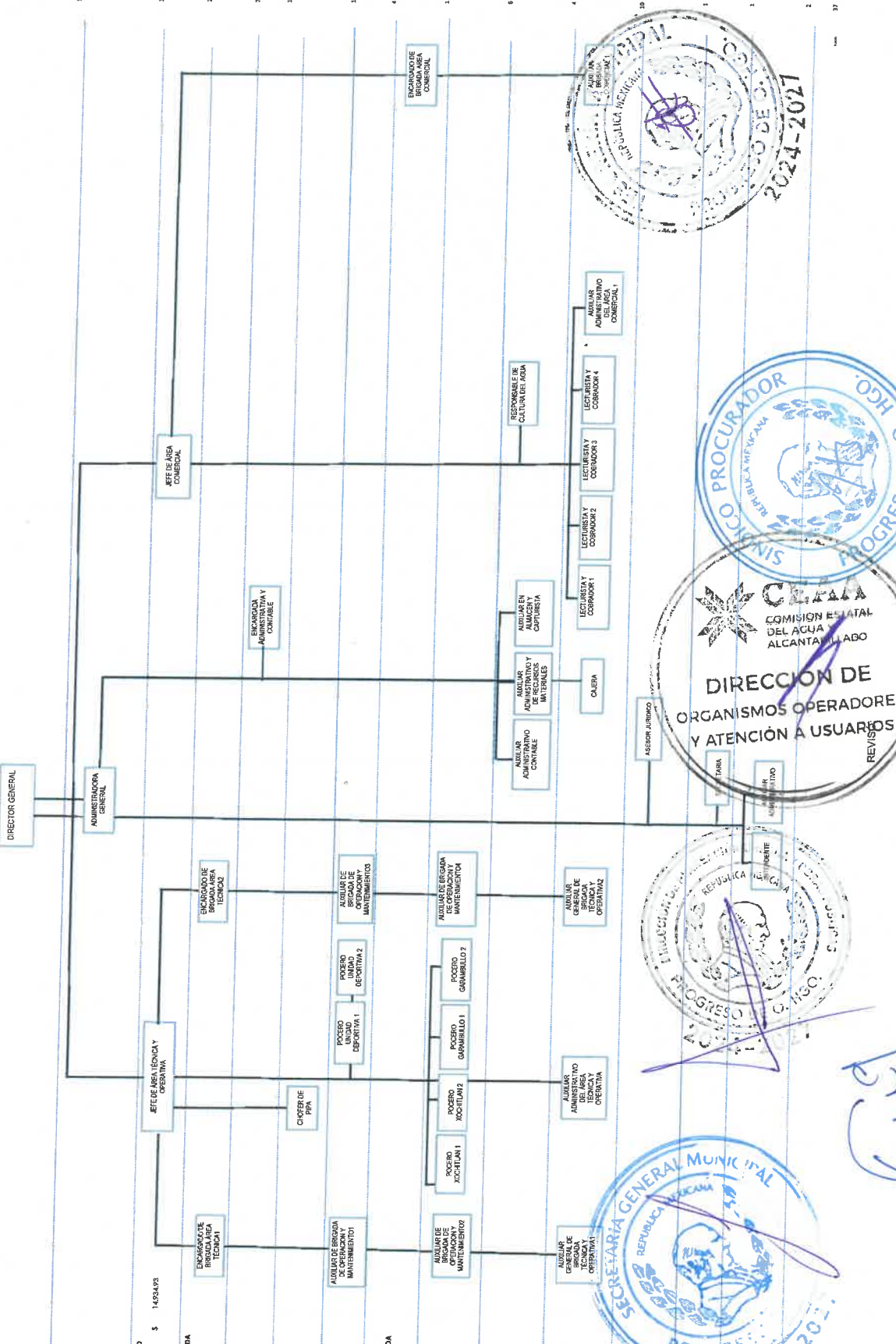
C 06 A ARRIALIBES \$ 6,572.11

C 06 B LECTURERAS \$ 6,577.20

C 04 C ASESOR JURIDICO \$ 8,625.54

C 05 A SECRETARIA \$ 7,500.00

C 05 B AUXILIARES \$ 6,450.00



ELABORÓ
L.C. ANAYELI SERRANO LOPEZ
ADMINISTRADORA GENERAL

ING. EUSEBIO MARTINEZ MARTIN
DIRECTOR GENERAL

APROBÓ:
ING. OSVALDO MONTIEL TREJO
COMISARIO

Handwritten signature

ORGANIGRAMA

RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

1.	Dirección General
2.	Area Técnica y Operativa
3.	Area Comercial, Cultura del Agua y Cobro Foráneo
4.	Area Administración y Finanzas
5.	Area Jurídica
6.	Órgano Interno de Control



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

DIRECCIÓN GENERAL

PROPÓSITO

Coordinar las actividades técnicas, administrativas, legales, comerciales y financieras del organismo público descentralizado para lograr una mayor eficiencia y economía del mismo.

ALCANCE

Área técnica, administrativa, comercial, cultura del agua y cobro foráneo y asesor jurídico.

NORMAS DE OPERACIÓN

- Leyes federales y estatales
- Ley orgánica municipal
- Reglamento
- Apegarse al presente manual
- Reglamento de la Ley Estatal De Agua Y Alcantarillado Para El Estado De Hidalgo.
- Ley estatal de agua y alcantarillado para el estado de hidalgo.



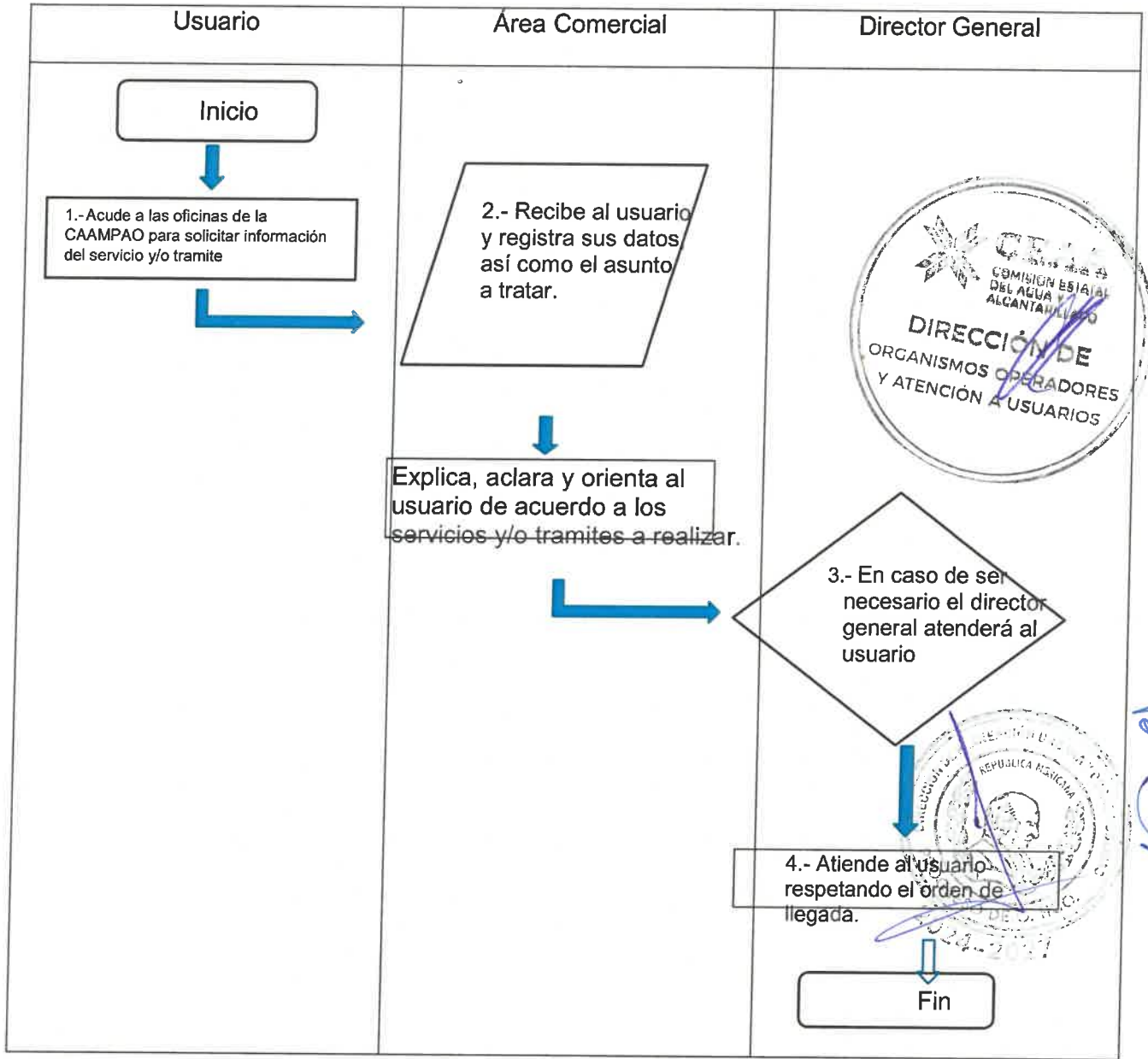
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ATENCIÓN A USUARIOS

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Acude a las oficinas de la CAAMPAO para solicitar información del servicio y/o tramite.
2	Área Comercial	Recibe al usuario y registra sus datos, así como el asunto a tratar. Explica, aclara y orienta al usuario de acuerdo a los servicios y/o tramites a realizar.
3	Dirección General	En caso de ser necesario el director general atenderá al usuario.
4	Usuario	Atiende al usuario respetando el orden de llegada.



DIAGRAMA DE FLUJO



Handwritten signature in blue ink.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DE FINANZAS

PROPÓSITO

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

ALCANCE

Dirección general, área técnica y operativa, y comercial.

NORMAS DE OPERACIÓN

- Leyes federales y estatales
- Ley orgánica municipal
- Reglamento
- Apegarse al presente manual
- Control interno
- Junta de gobierno



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

RECEPCIÓN DE INGRESOS

Paso	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Recibe original de corte de caja firmado, reporte por rubro de ingresos, reporte por usuario y recibos de pago pegados.
2	Administradora	Verifica entrega de efectivo y reportes físicos.
3	Auxiliar	Deposita efectivo en cuenta bancaria.
4	Auxiliar	Registra en formato de ingresos diarios.
5	Auxiliar	Elabora póliza en el sistema saacg.net



Handwritten signature in blue ink.

INTEGRACIÓN DE INFORME DE AVANCES TRIMESTRALES DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y CUENTA PÚBLICA

Paso	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Emite; formatos de integración y rendición de cuenta pública.
2	Auxiliar	Verifica formatos y sella.
3	Auxiliar	Turna dirección general, comisario y administradora de finanzas para firma.
4	Auxiliar	Elabora carpeta de integración digital y física.
5	Auxiliar	Entrega carpeta a ASEH y resguarda acuse mediante PREDD.



DIOT


Paso	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Emite auxiliares contables y coteja erogaciones.
2	Auxiliar	Verifica auxiliares contables con erogaciones.
3	Auxiliar	Elabora formato de Diot.
4	Auxiliar	Registra formato Diot en sistema SAT.
5	Auxiliar	Turna al administradora para su proceso final.

Handwritten signature in blue ink.




EGRESOS

Paso	Responsable	Actividad
1	Proveedor	Expide CFDI.
2	Auxiliar	Verifica requisitos administrativos sobre factura y documento soporte.
3	Administradora	Turna autorización de pago al D.G.
4	Auxiliar	Realiza transferencia.
5	Proveedor	Recibe transferencias de pago.
6	Auxiliar	Registra en formato de erogaciones efectuadas.
7	Auxiliar	Elabora póliza del devengo en el sistema sacg.net.
8	Auxiliar	Se archiva para su consulta; agregando comprobación (factura, transferencia, evidencia).





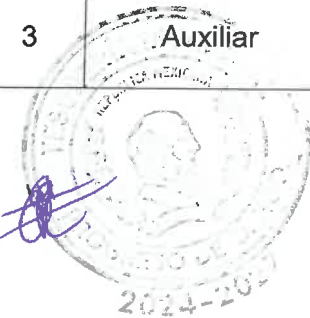
CUENTA PÚBLICA AVANCE

Paso	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Elabora formatos de cuenta pública.
2	Administradora	Turna para integración de cuenta pública.
3	Administradora	Entrega.
4	Superiores	Recibe.



INVENTARIOS Y RESGUARDO

Paso	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Recibe factura y nombre de resguardante.
2	Auxiliar	Elabora actualización de inventario.
3	Auxiliar	Registra e imprime actualización.



REQUISICIONES DE MATERIAL

Paso	Responsable	Actividad
1	Auxiliar	Recibe requisición firmada por el director y jefe de área de administración y finanzas.
2	Auxiliar	Verifica partida presupuestal aprobada.
3	Auxiliar	Elabora pedido, y realiza transferencia a proveedor.
4	Auxiliar	Se registra contablemente.
5	Auxiliar	Se archiva para su consulta; agregando comprobación (poliza, factura, transferencia, evidencia).
6	Almacén	Se entrega material.
7	Capturista.	Registra en formato de catálogo de material.



SELECCIÓN DEL PERSONAL

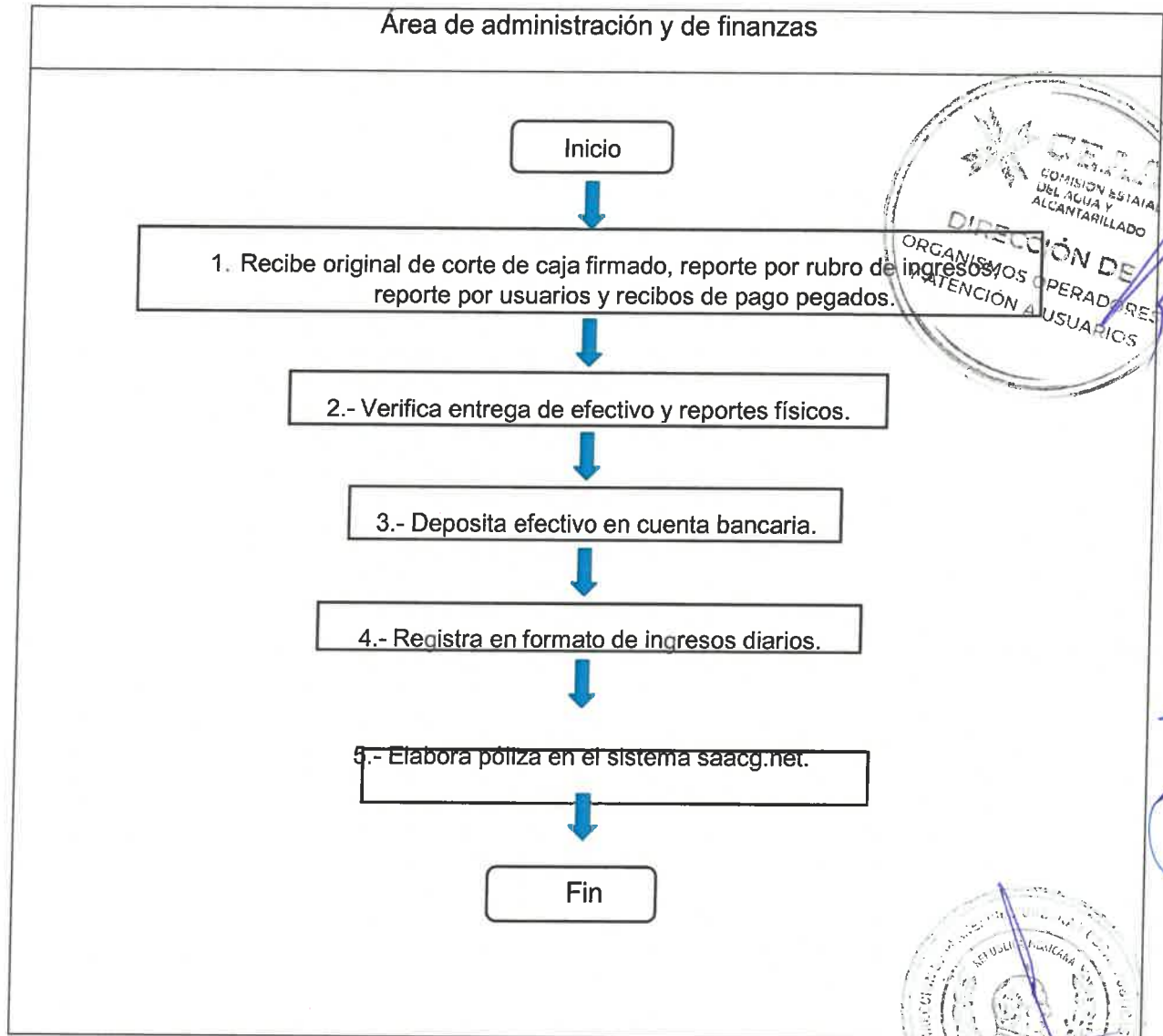
Paso	Responsable	Actividad
1	Administradora	Recibe solicitud autorizada por el Director.
2	Administradora	Verifica perfil de puesto y curriculum de candidatos reclutados.
3	Director general	Se selecciona el candidato.
4	Auxiliar	Elabora archivo del nuevo empleado.
5	Auxiliar	Turna información para elaboración de nuevo contrato.

Handwritten signature in blue ink.

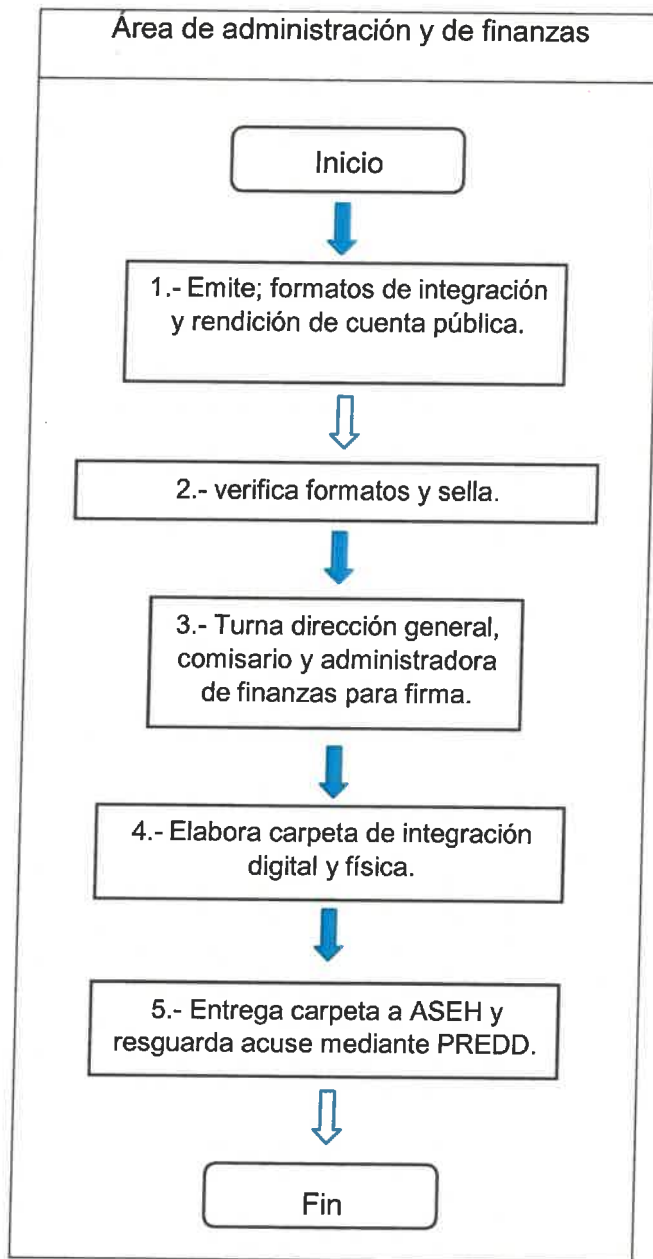


DIAGRAMA DE FLUJO

RECEPCIÓN DE INGRESOS



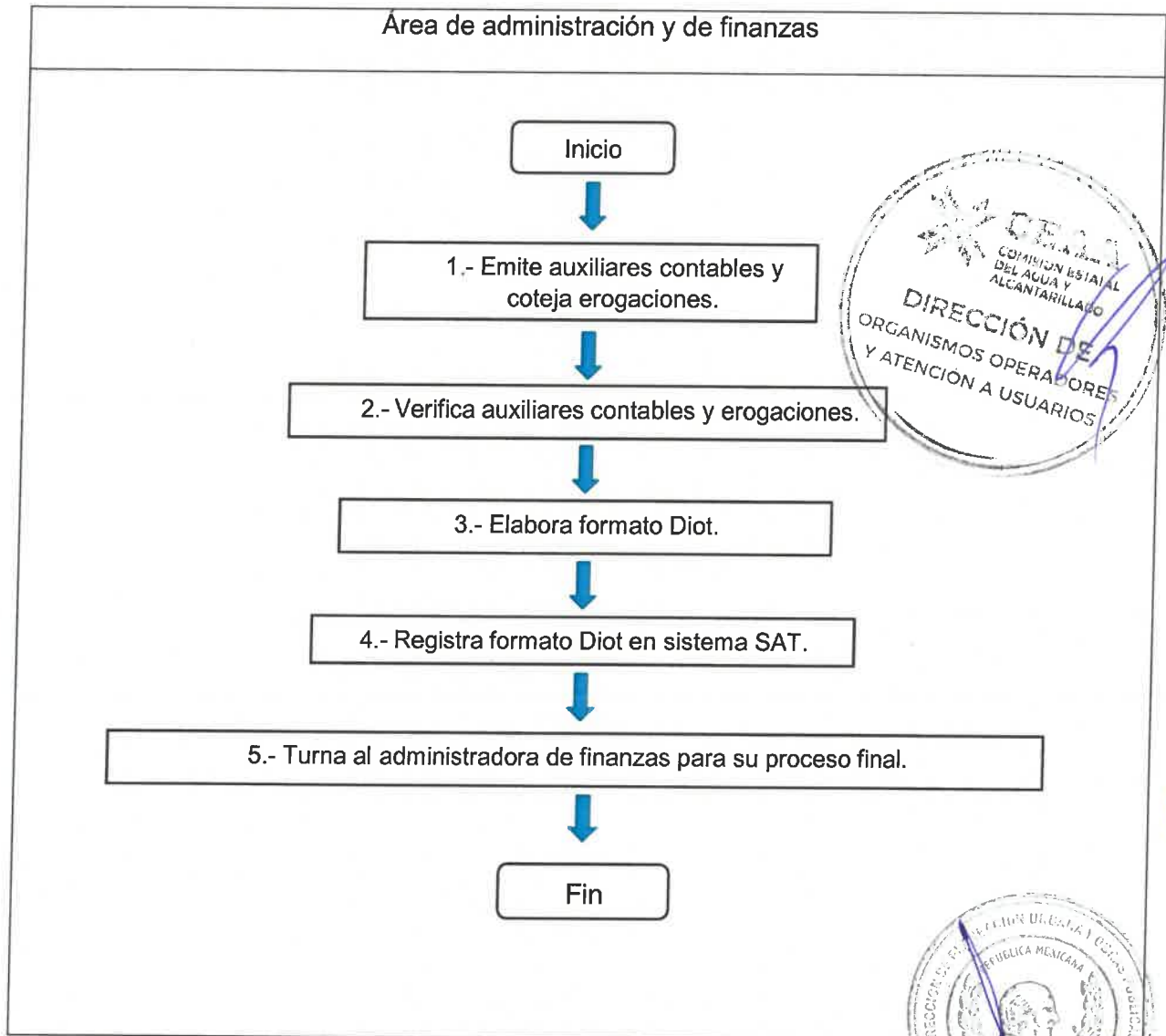
INTEGRACIÓN DE INFORME DE AVANCES TRIMESTRALES DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y CUENTA PÚBLICA



Handwritten signature



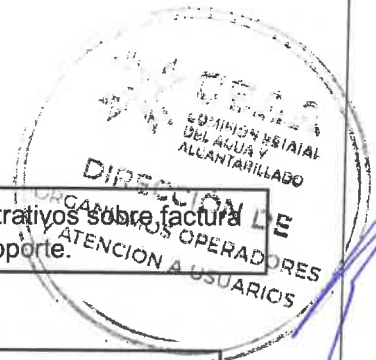
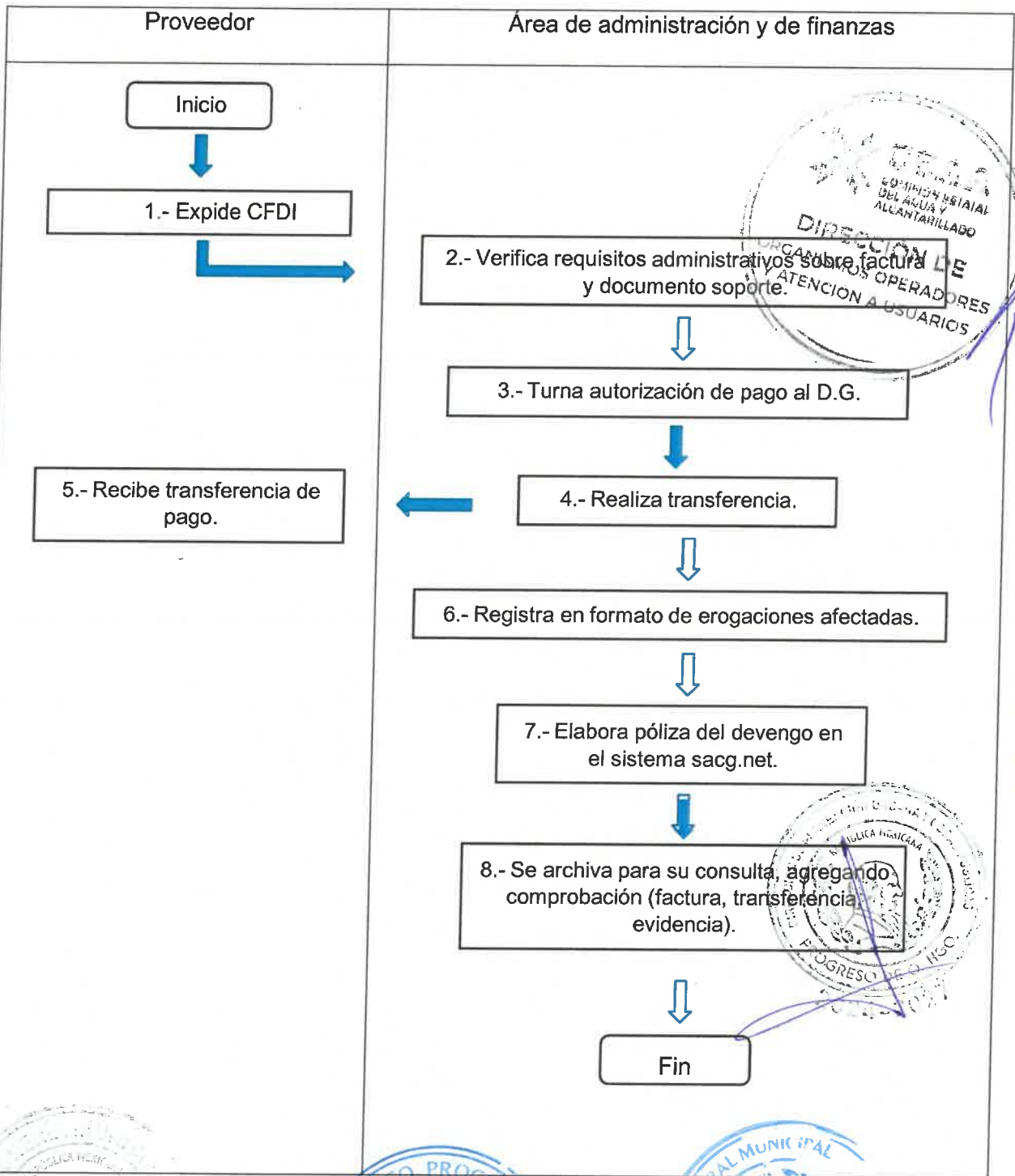
DIOT



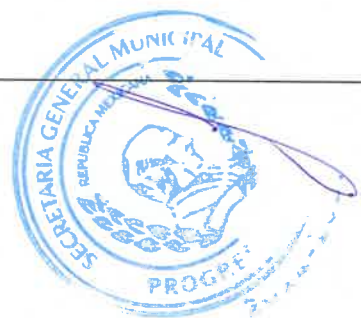
Handwritten signature



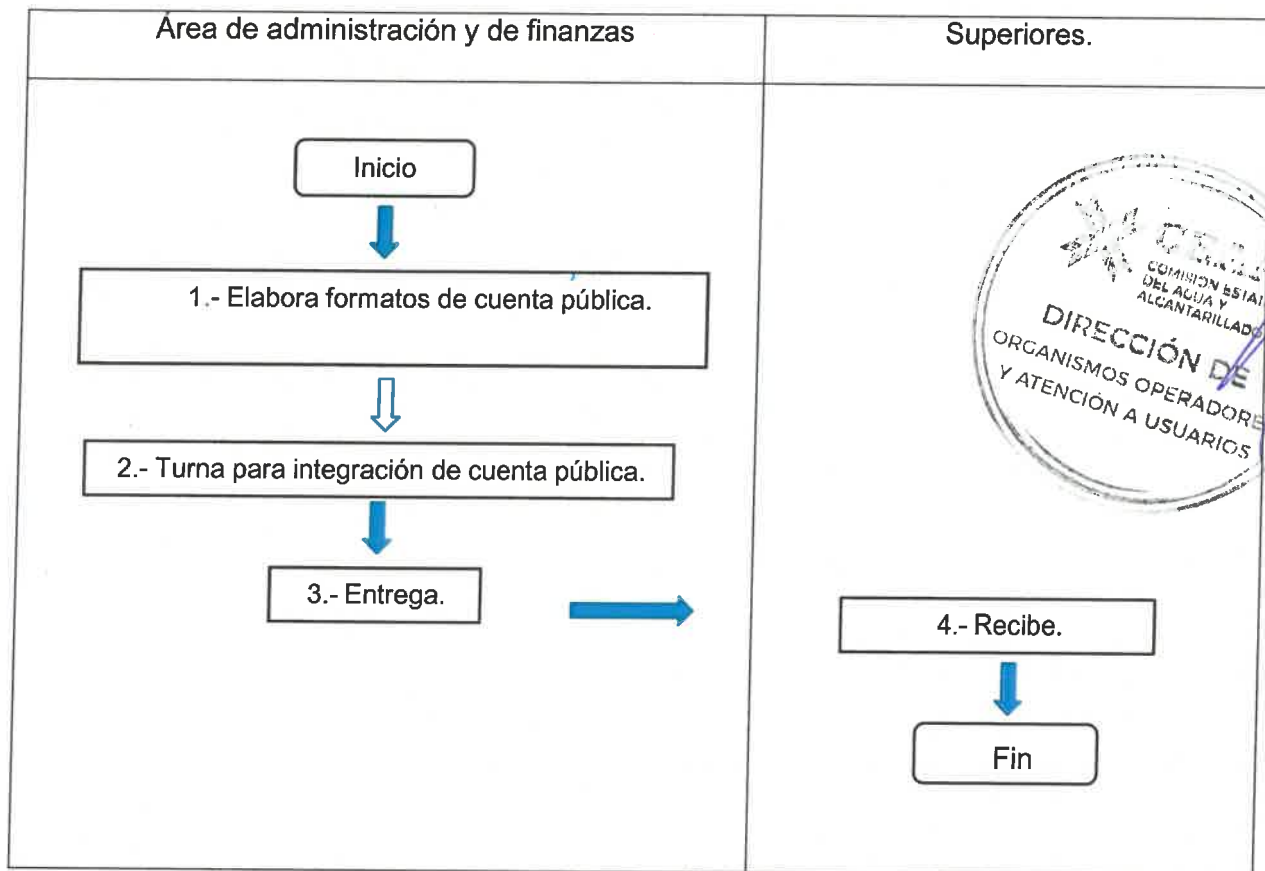
EGRESOS



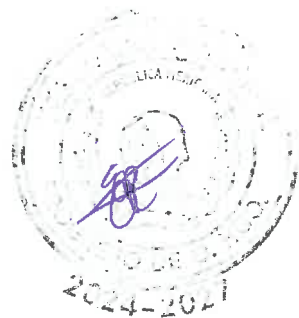
Handwritten signature or initials in blue ink.



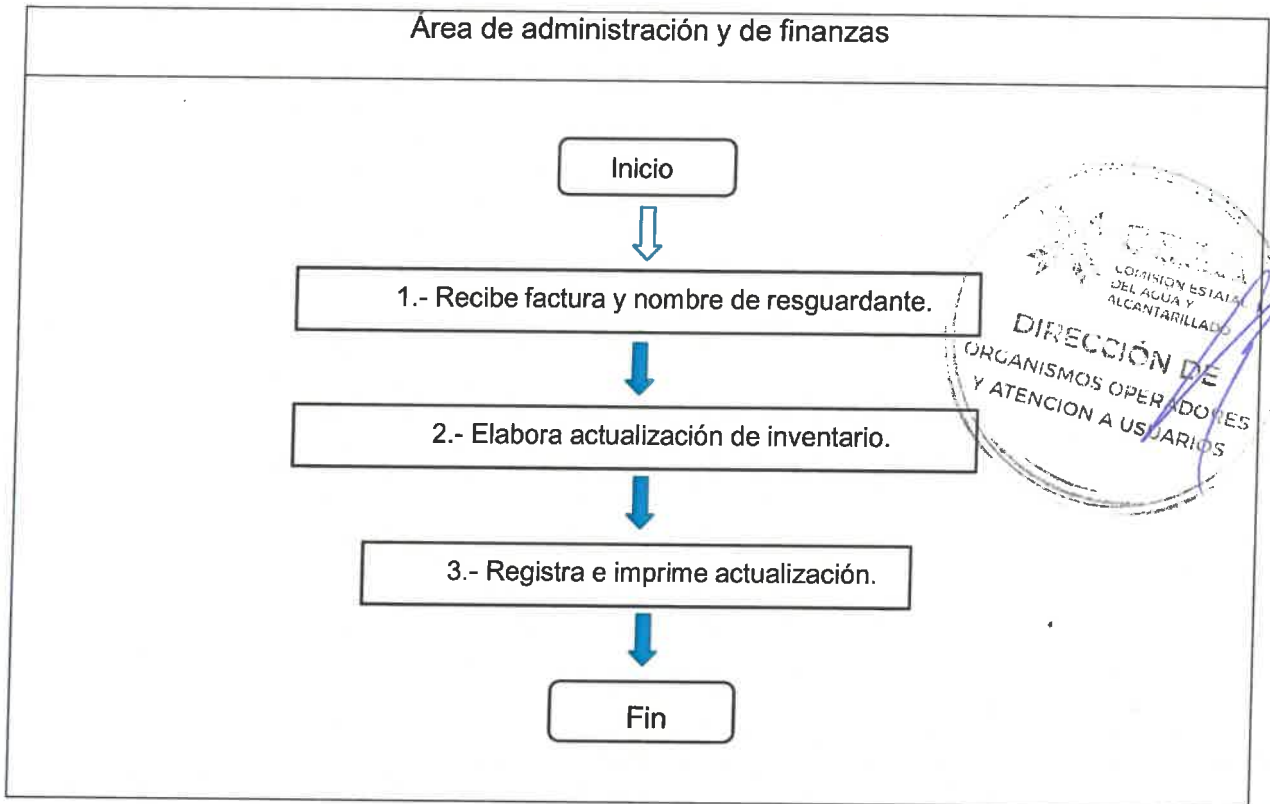
CUENTA PÚBLICA AVANCE



Handwritten signature



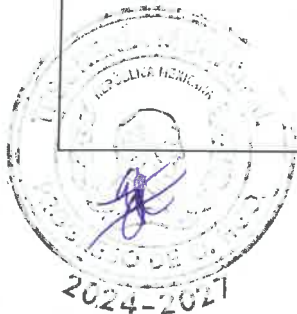
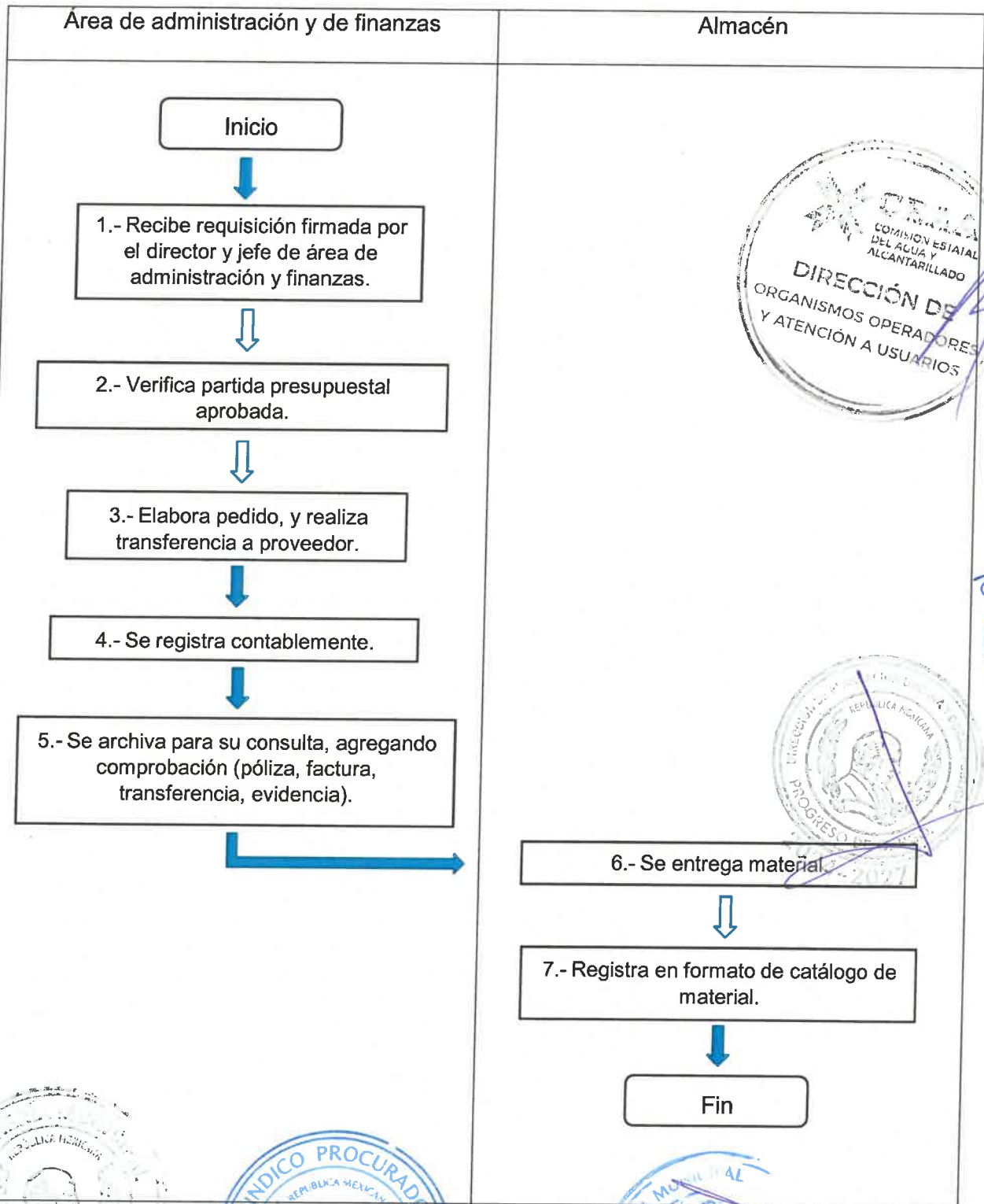
INVENTARIOS Y RESGUARDO



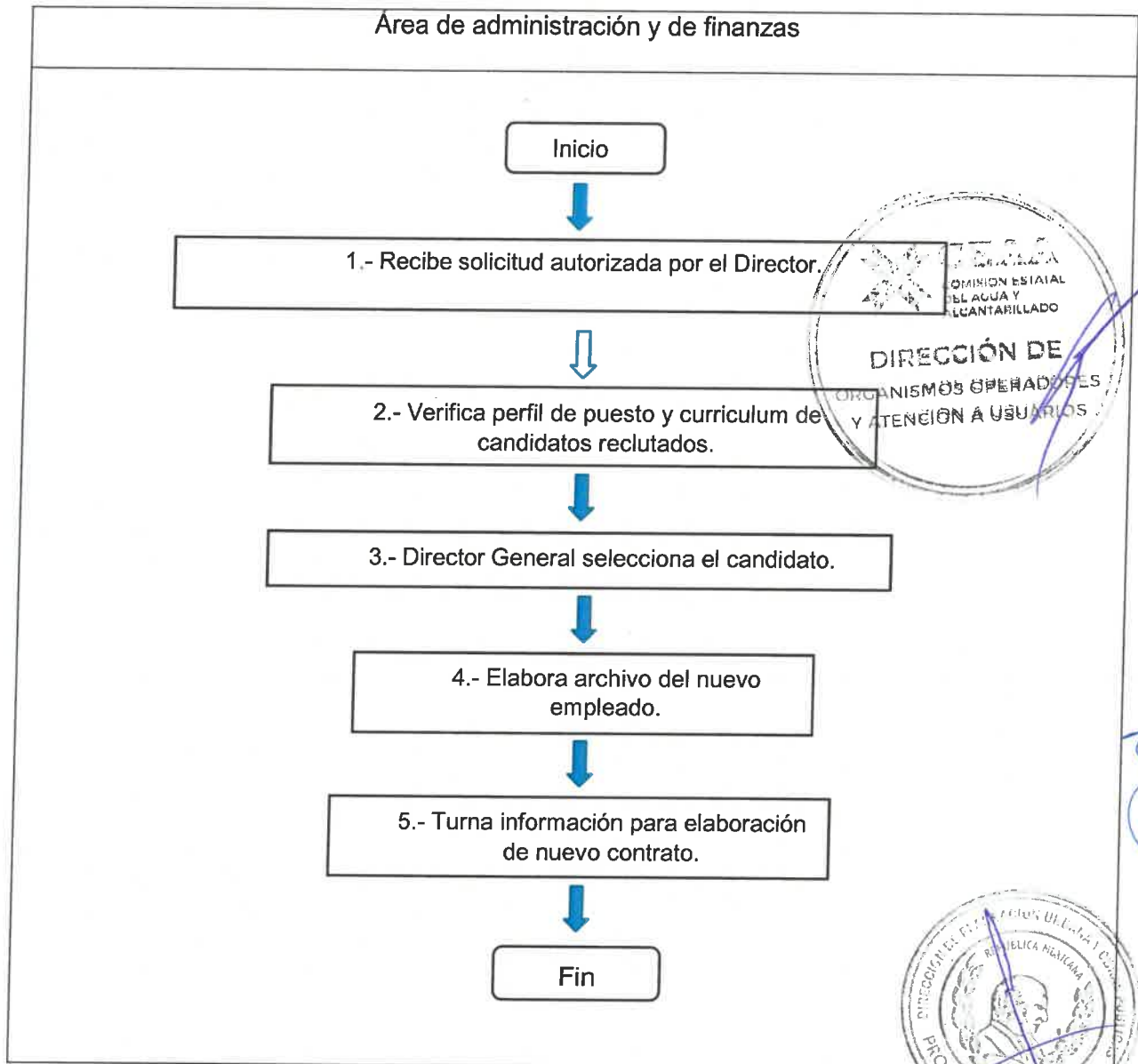
Handwritten signature



REQUISICIONES DE MATERIAL



SELECCIÓN DE PERSONAL



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA TÉCNICA Y OPERATIVA

PROPÓSITO

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

ALCANCE

Dirección, área administrativa y finanzas, y área comercial.

NORMAS DE OPERACIÓN

- Leyes federales y estatales
- Manual de procedimientos
- Reglamento interior

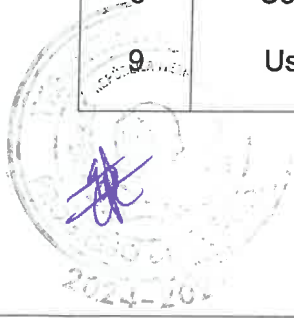
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

REPARACIÓN DE FUGAS

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Hace el reporte
2	Brigada	Acude al lugar de la fuga y lleva a cabo una verificación física y valora la fuga.
3	Brigada	Programa la reparación de la fuga.
4	Almacén	Entrega el material para la reparación de la fuga.
5	Brigada	Ejecuta la reparación de la fuga.
6	Brigada	Avisa para su atención.
7	Usuario	Queda satisfecho.
8	Usuario	No: reprograma la reparación de la fuga.
9	Usuario	Si: registra la reparación y da por terminado el procedimiento.



el



MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLADO

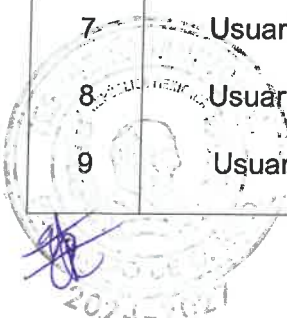
Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Hace el reporte
2	Brigada	Acude al lugar y lleva a cabo una verificación física y valora la red de alcantarillado.
3	Brigada	Programa el mantenimiento.
4	Almacén	Entrega el material para el mantenimiento de la red de alcantarillado.
5	Brigada	Avisa para su atención
6	Brigada	Realiza el mantenimiento.
7	Usuario	Queda satisfecho.
8	Brigada	No: reprograma el mantenimiento.
9	Brigada	Si: registra y se da por terminado el procedimiento.



DESAZOLVE DE LA RED DE ALCANTARILLADO

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Hace el reporte.
2	Brigada	Acude al lugar y lleva a cabo una verificación física y valora la red de alcantarillado.
3	Brigada	Programa el desazolve.
4	Almacén	Entrega el material para el desazolve de la red de alcantarillado.
5	Brigada	Avisa para su atención.
6	Brigada	Ejecuta el desazolve.
7	Usuario	Queda satisfecho.
8	Usuario	No: reprograma el desazolve.
9	Usuario	Si: registra y se da por terminado el procedimiento.

Handwritten signature in blue ink.



AMPLIACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA

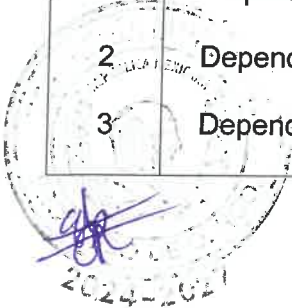
Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Hace solicitud de ampliación.
2	Área técnica y operativa	Realiza oficio
3	Brigada	Acude al lugar y lleva a cabo una verificación física y da la factibilidad.
4	Área técnica y operativa	Elabora el expediente
5	Administradora	Existe presupuesto.
6	Área técnica y operativa	No: reprograma
7	Área técnica y operativa	Si: programa la obra
8	Área técnica y operativa	Realiza el pedido de material.
9	Almacén	Entrega el material para la ampliación.
10	Brigada	Ejecuta la obra
11	Brigada	Avisa para su atención, y se da por terminado el procedimiento.



Handwritten signature in blue ink.

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS FEDERALES Y/O ESTATALES

Paso	Responsable	Actividad
1	Área técnica y operativa	Elabora el programa anual de obras y lo entrega.
2	Dependencia	Revisa, valida y autoriza;
3	Dependencia	No: reprograman las obras



4	Área técnica y operativa	Si: realiza los expedientes de obras
5	Área técnica y operativa	Programa la ejecución de la obra y se solicita el recurso económico.
6	Administradora	Recibe la solicitud y es autorizada;
7	Área técnica y operativa	No: reprograma la obra
8	Administradora	Si: libera el recurso
9	Área técnica y operativa	Ejecuta la obra y se da por terminado el procedimiento



OPERACIÓN DE POZOS

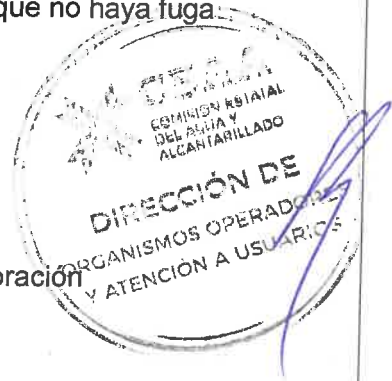
Paso	Responsable	Actividad
1	Pocero	Toman lecturas de voltaje.
2	Pocero	Existe voltaje;
3	Pocero	No: No se prende el equipo
4	Pocero	Levanta el registro correspondiente.
5	Pocero	Revisión física del sistema eléctrico
6	Pocero	Genera reporte a la Comisión Federal de Electricidad
7	Comisión	CFE, corrige la falla
8	Pocero	Si: enciende el equipo
9	Pocero	revisa el amperaje
10	Pocero	Hay corriente;
11	Pocero	Si: enciende el equipo
12	Pocero	No: revisa el equipo electromecánico y se repara la falla.
13	Área técnica y operativa	Da por terminado el procedimiento

Handwritten signature in blue ink.



CLORACIÓN DEL AGUA

Paso	Responsable	Actividad
1	Pocero	Enciende la bomba de ayuda
2	Pocero	Enciende el equipo de cloración
3	Pocero	Cambia el cilindro
4	Pocero	Abre el cilindro de gas cloro y se revisa que no haya fuga.
5	Pocero	Hay cloración;
6	Pocero	Si: da por terminado el procedimiento
7	Pocero	No: revisa el equipo de cloración
8	Pocero	Realiza mantenimiento a el equipo de cloración
9	Pocero	Da por terminado el procedimiento.



TOMA DE MONITOREO

Paso	Responsable	Actividad
1	Brigada	Toma el monitoreo
2	Brigada	Hay cloro;
3	Brigada	No: se levanta el reporte
4	Brigada	Revisa el sistema de cloración
5	Brigada	Si: se registra la lectura
6	Usuario	Firma de conformidad
7	Brigada	Graba en medio magnético la información
8	Brigada	Entrega la información
9	Dependencia	Recibe

Handwritten signature or initials in blue ink.

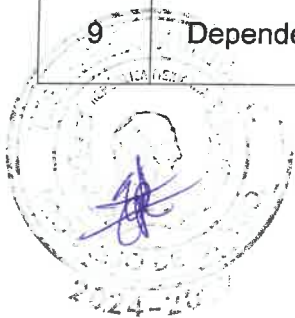
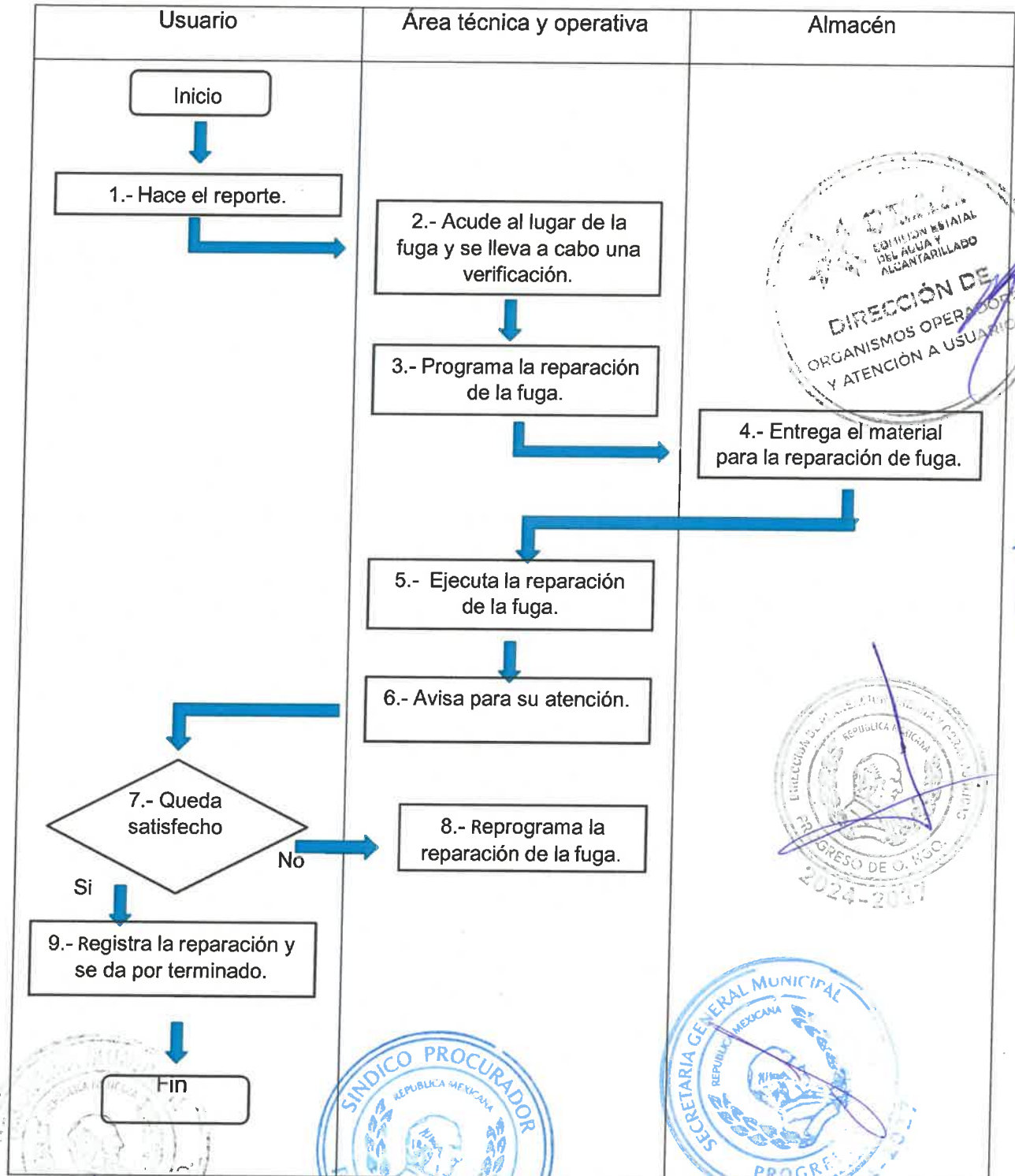
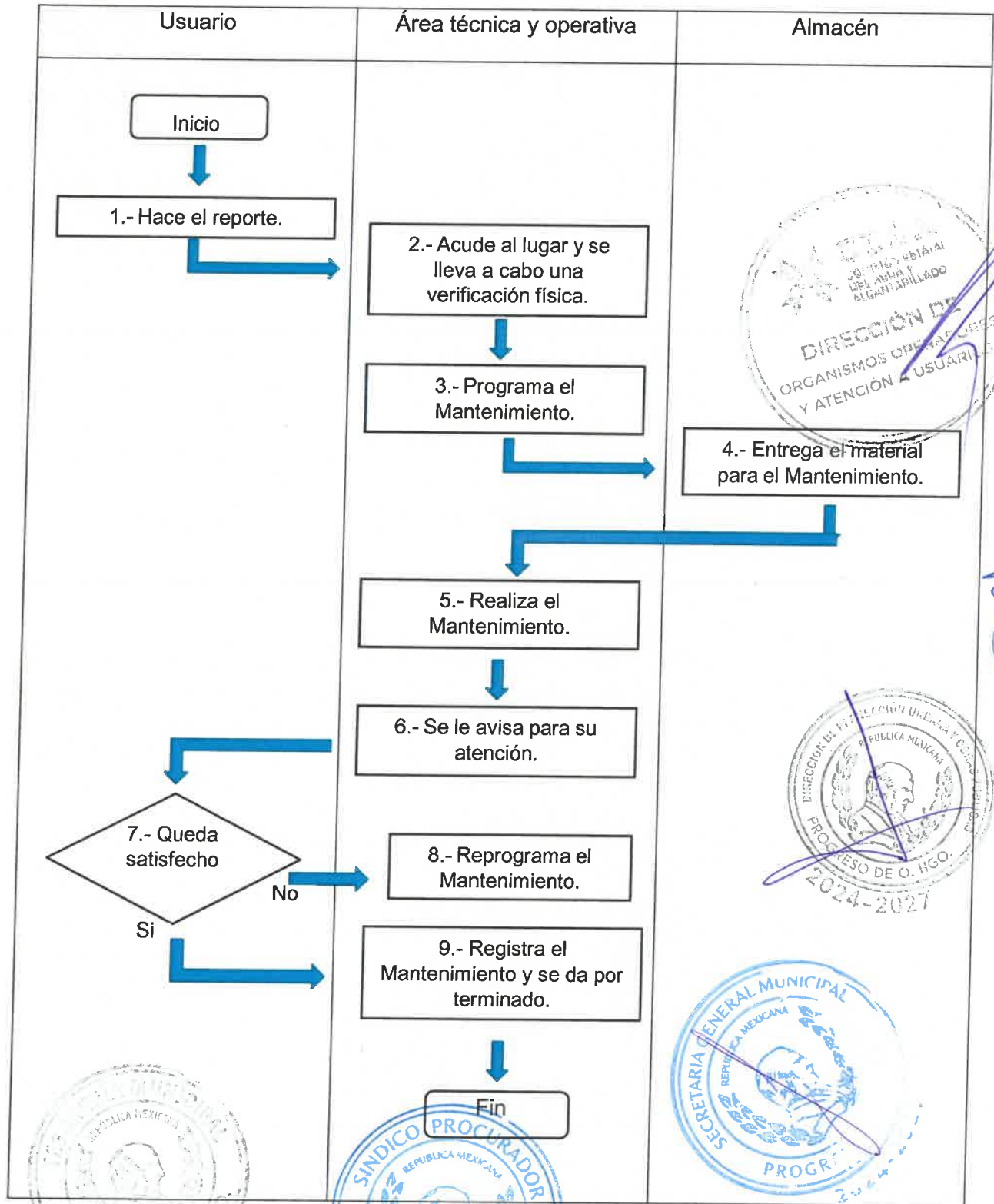


DIAGRAMA DE FLUJO

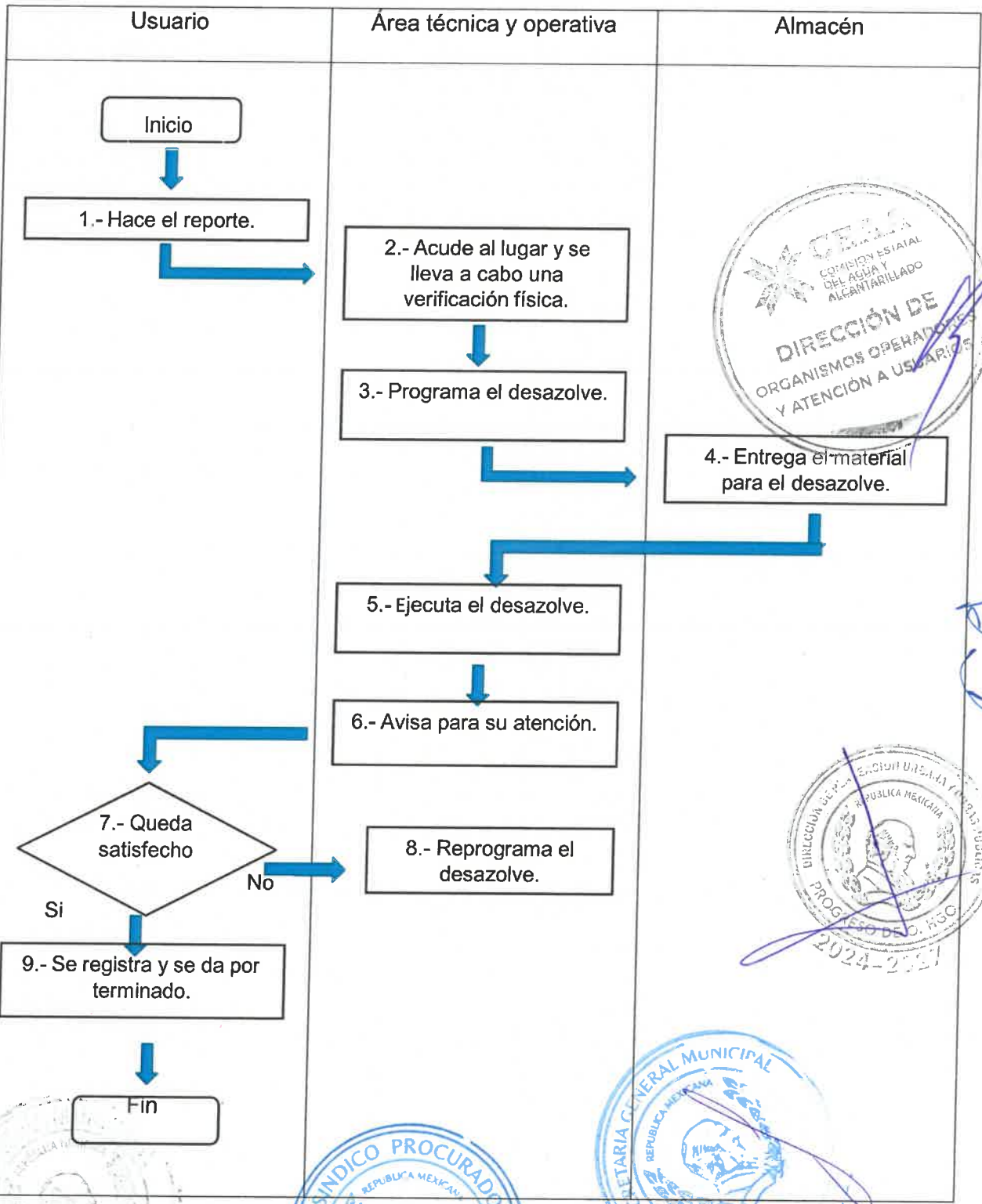
REPARACIÓN DE FUGAS



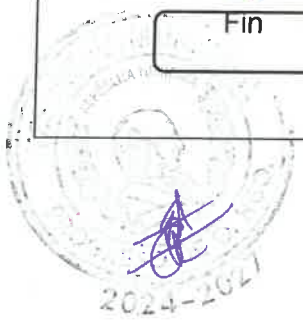
MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLADO



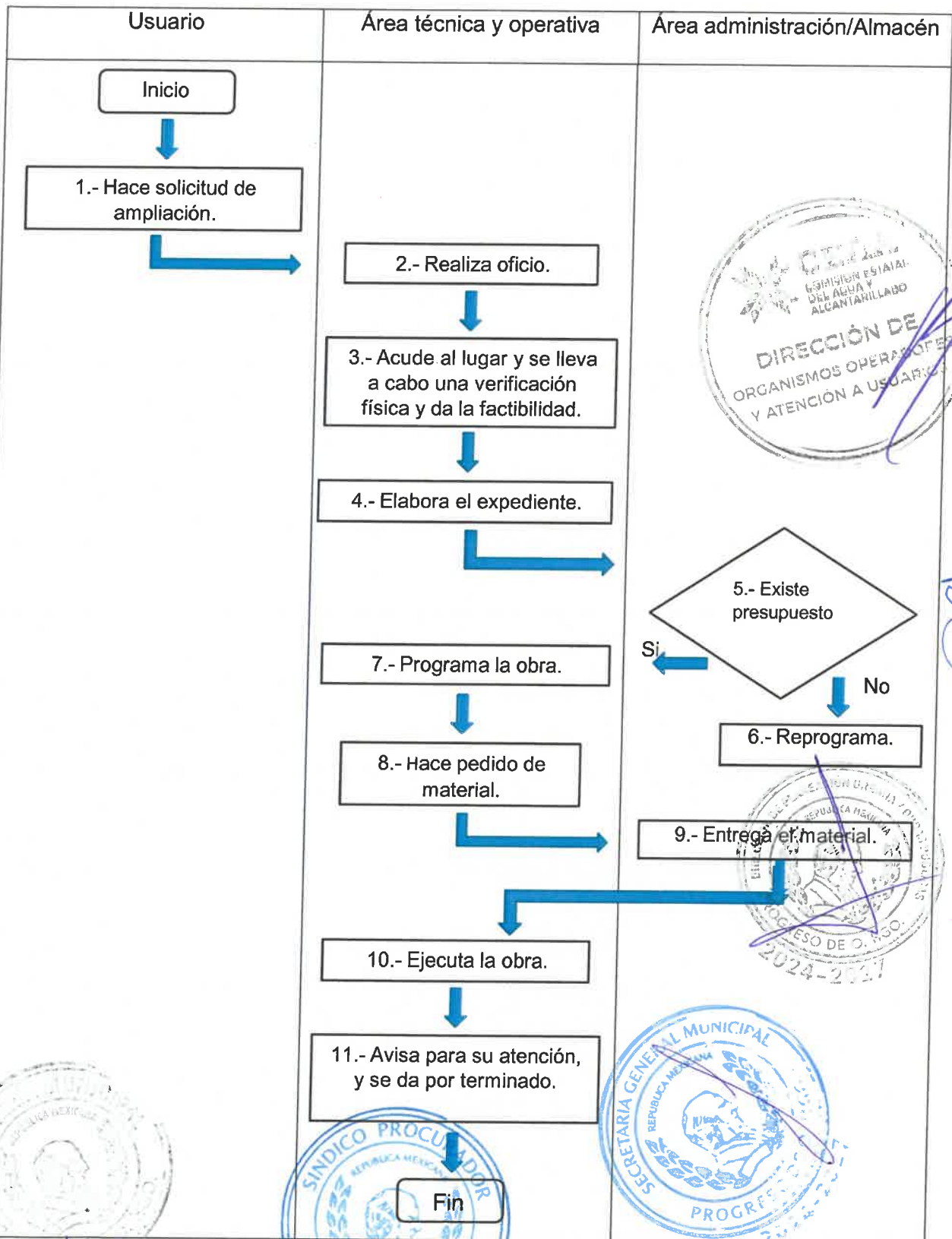
DESAZOLVE DE LA RED DE ALCANTARILLADO



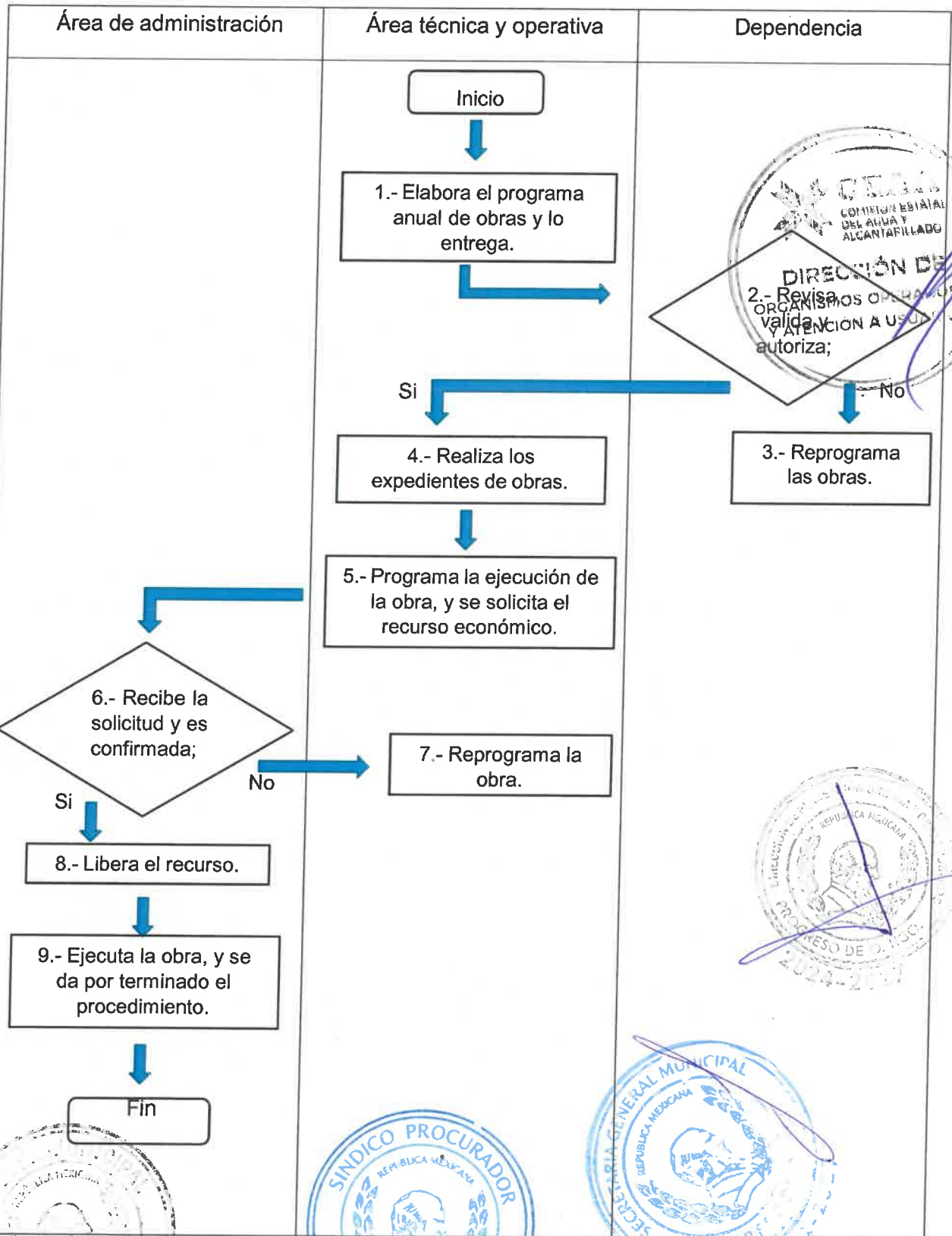
[Handwritten signature]



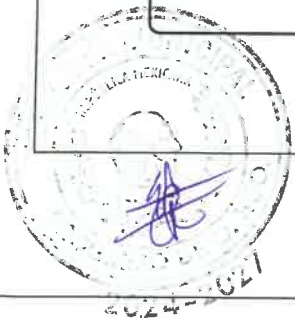
AMPLIACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA



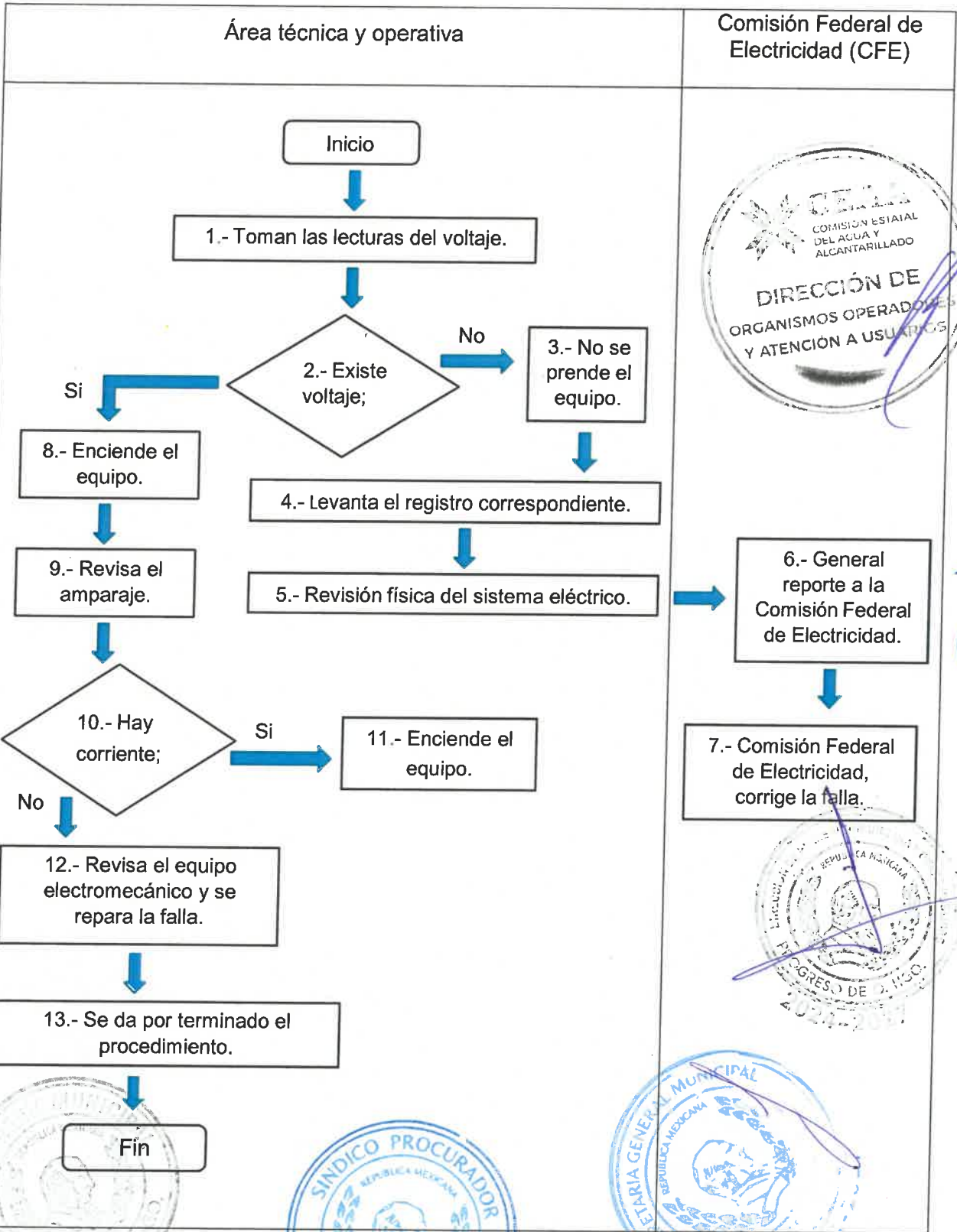
PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS FEDERALES Y/O ESTATALES



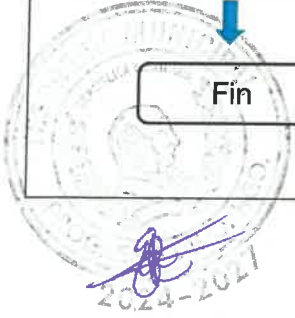
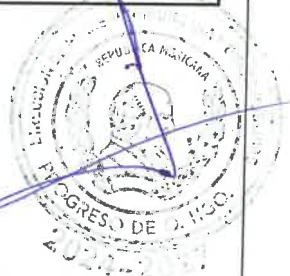
Handwritten signature



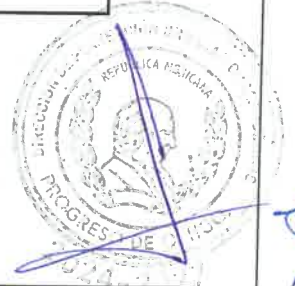
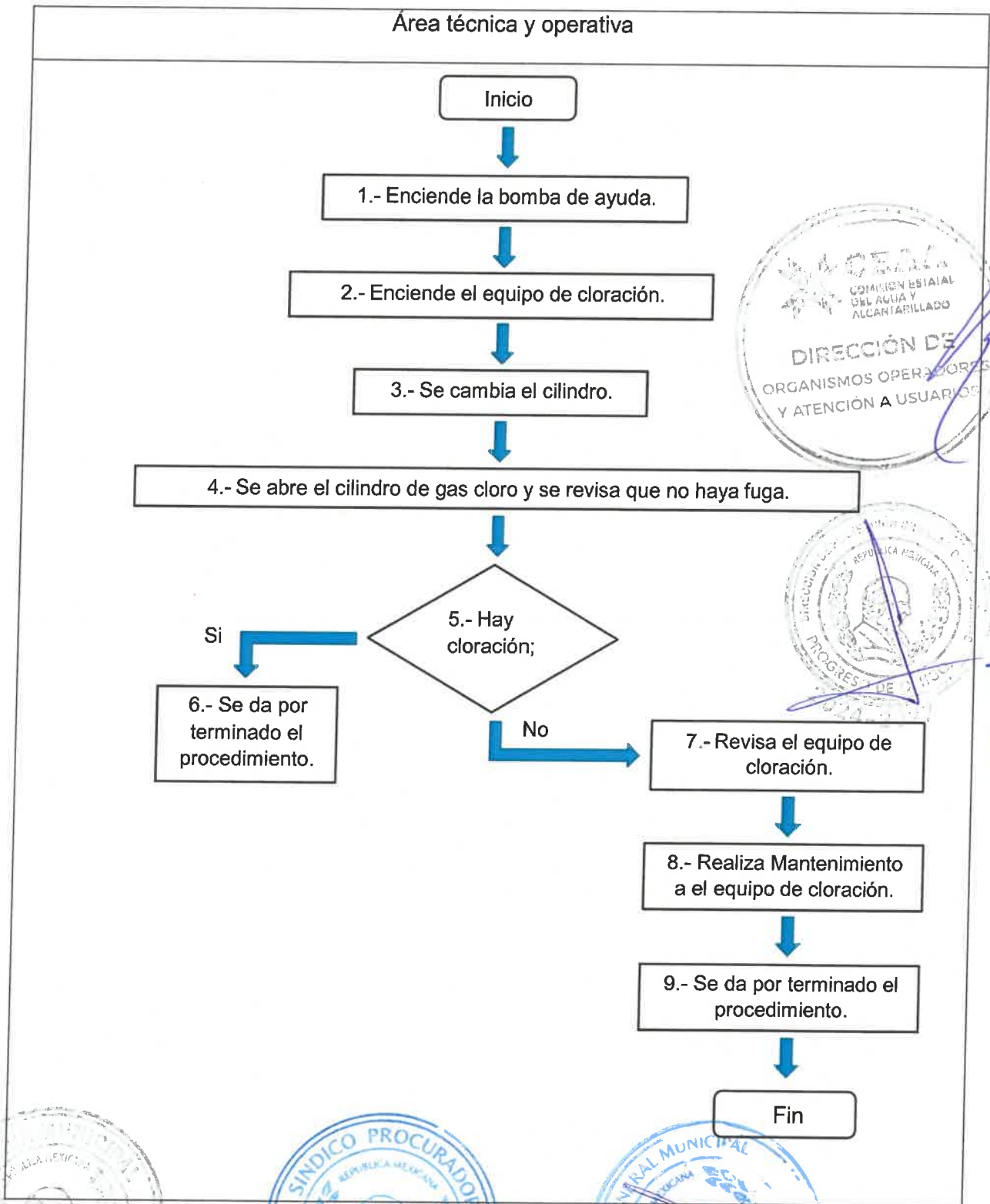
OPERACIÓN DE POZOS



Handwritten signature in blue ink.



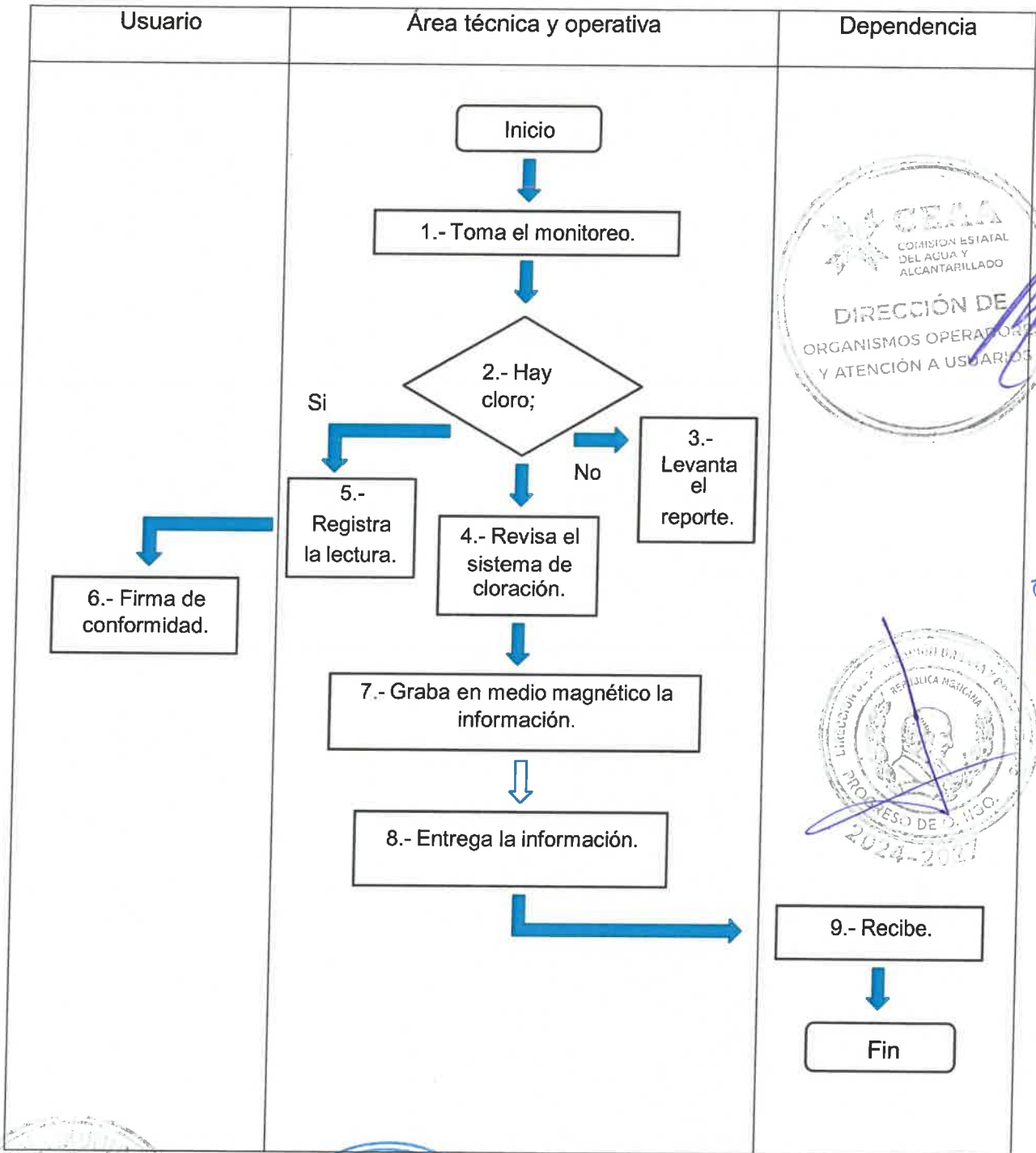
CLORACIÓN DEL AGUA



Handwritten signature in blue ink.



TOMA DE MONITOREO



Handwritten signature in blue ink.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA COMERCIAL, CULTURA DEL AGUA Y COBRO FORANEO.

PROPÓSITO

Establecer un nivel de ingresos suficientes para que la CAAMPAO logre satisfacer los requerimientos de los servicios demandados por parte de los usuarios, así mismo cobrar la contratación y el servicio de agua potable y alcantarillado del Municipio.

ALCANCE

Dirección general, área técnica y operativa, y área comercial.

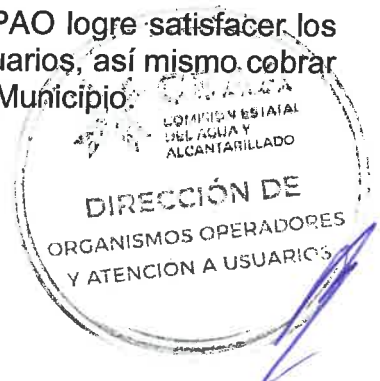
NORMAS DE OPERACIÓN

- Leyes federales y estatales
- Ley orgánica municipal
- Reglamentos
- Apegarse al presente manual
- Control interno
- Junta de gobierno

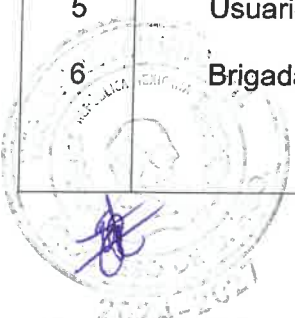
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ASIGNACIÓN DE UN NUEVO CONTRATO

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Entrega documentación para el dictamen de la factibilidad: solo documentación que acredite la propiedad del inmueble, copia de escrituras, copia de credencial de elector, copia del tarjetón del predial, croquis de ubicación y carta poder.
2	Área comercial	Genera una orden de trabajo en cliente sin cuenta para realizar la supervisión física y especificaciones técnicas y presupuesto
3	Brigada	Determina la factibilidad para otorgar un nuevo contrato
4	Área comercial	Captura de datos para generar el alta del contrato en el sistema Comercial, se genera la orden de pago para el cobro del contrato
5	Usuario	Asigna un número de presupuesto para el cobro de materiales
6	Brigada	Envía la solicitud de instalación al jefe del área Comercial para la instalación del contrato en la red



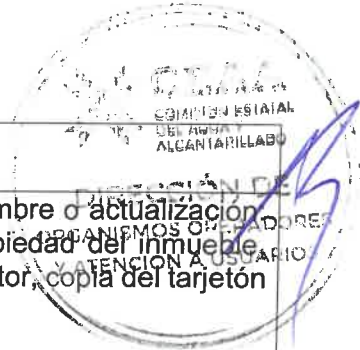
Handwritten signature in blue ink.



7	Área comercial	Genera e Imprime el documento del contrato con los datos del usuario con el número de contrato asignado por el sistema y los documentos del usuario adjuntos
8	Director general	Revisión y firma del director general y firma de conformidad del usuario se realiza la entrega del documento al usuario.
9	Área comercial	Archiva el documento con el trámite concluido.

CAMBIO DE NOMBRE O ACTUALIZACIÓN DE DATOS

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Entrega documentación para el cambio de nombre o actualización, se recibe documentación que acredite la propiedad del inmueble, copia de escrituras, copia de credencial de elector, copia del tarjetón de predial.
2	Área comercial	En la base de datos realizar los cambios, que previamente fueron corroborados en documentación.
3	Usuario	Realiza pago del trámite en caja.
4	Área comercial	Confirmar los cambios requeridos y guardar en sistema.
5	Usuario	Queda satisfecho y se da por terminado el procedimiento.



Handwritten signature in blue ink.

CONSTANCIA DE INEXISTENCIA DE CONTRATO/ DE NO ADEUDO

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Entrega documentación para constancia inexistencia o no adeudo: se recibe documentación que acredite la propiedad del inmueble, copia de escrituras, copia de credencial de elector, copia del tarjetón del predial.
2	Área comercial	Revisa en sistema historial de usuario, si existe algún saldo a favor o en contra.
3	Usuario	Realiza pago de trámite en caja.
4	Área comercial	Se confirman los datos para expedir constancia e imprimir el expediente al usuario.
5	Usuario	Queda satisfecho y se da por terminado el procedimiento.



INSPECCIONES POR CONSUMOS ALTOS

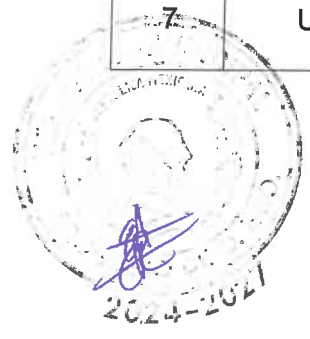
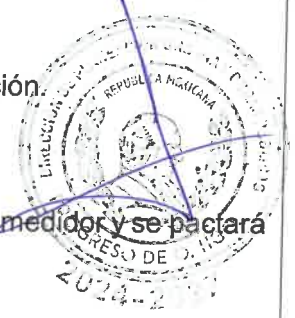
Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Acude a las instalaciones con la inconformidad de un pago excesivo en su recibo de cobro.
2	Área comercial	Revisa historial: saldo, giro y lecturas, lo cual se le hace del conocimiento al usuario.
3	Brigada	Si la inconformidad persiste se elabora una orden de inspección y se programara la revisión de la toma para su valoración.
4	Brigada	Realiza visita para la valoración de la instalación.
5	Brigada	Comunica el dictamen de la inspección.
6	Usuario	Se llegará a un acuerdo para la reparación en dado caso de que se requiera un trabajo o el pago del consumo.



INSPECCIONES PARA REUBICACIÓN DE MEDIDOR

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Llega a las instalaciones con la inconformidad de un pago excesivo en su recibo de cobro.
2	Área comercial	Revisa historial: saldo, giro y lecturas, lo cual se le hace mención a usuario si el medidor se encuentra visible.
3	Brigada	Si la inconformidad persiste se elabora una orden de inspección y se programara la revisión de la toma para su valoración en cuanto a la reubicación del medidor.
4	Brigada	Realiza visita para la valoración de la reubicación.
5	Brigada	Comunica el dictamen de la inspección.
6	Usuario	Se llegará a un acuerdo para la reubicación del medidor y se pactará fecha para realizar trabajo.
7	Usuario	Realiza la reubicación de medidor.

Handwritten blue scribble or signature on the right margin.



INSTALACIÓN DE UNA TOMA EN LA RED

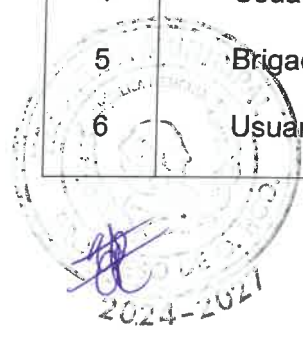
Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Solicita a la instalación una toma nueva y contrato nuevo.
2	Área comercial	Genera una orden de inspección.
3	Área comercial	Se acuerda fecha y hora para realizar la instalación.
4	Área comercial	Se genera presupuesto y se ofrece material.
5	Usuario	No: Cuenta con material y disponibilidad.
6	Usuario	Si: Realiza pago de trámite en caja.
7	Área comercial	Solicita material.
8	Almacén	Entrega material.
9	Brigada	Acude en fecha y hora a domicilio donde se instalará la toma y realizará el trabajo.
10	Usuario	Queda satisfecho.



[Handwritten signature in blue ink]

TOMAS MUERTAS

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Llega a las instalaciones con la inconformidad de un pago excesivo en su recibo de cobro o con la inconformidad de que no tiene servicio de agua.
2	Área comercial	Revisa en sistema historial de usuario, si existe algún saldo a favor o en contra.
3	Área comercial	Se le da a conocer el historial y monto a pagar.
4	Usuario	Acude a caja a pagar adeudo.
5	Brigada	Da de alta la toma.
6	Usuario	Queda satisfecho.



COBRO A USUARIOS

Paso	Responsable	Actividad
1	Usuario	Acude a las instalaciones.
2	Cajera	Revisa en sistema su estado de cuenta e informa monto adeudado.
3	Usuario	Paga en efectivo.
4	Cajera	Se hace el recibo de pago, se sella y entrega.
5	Usuario	Queda satisfecho y se da por terminado el procedimiento.



Handwritten signature in blue ink.

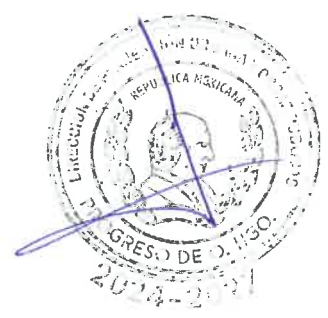
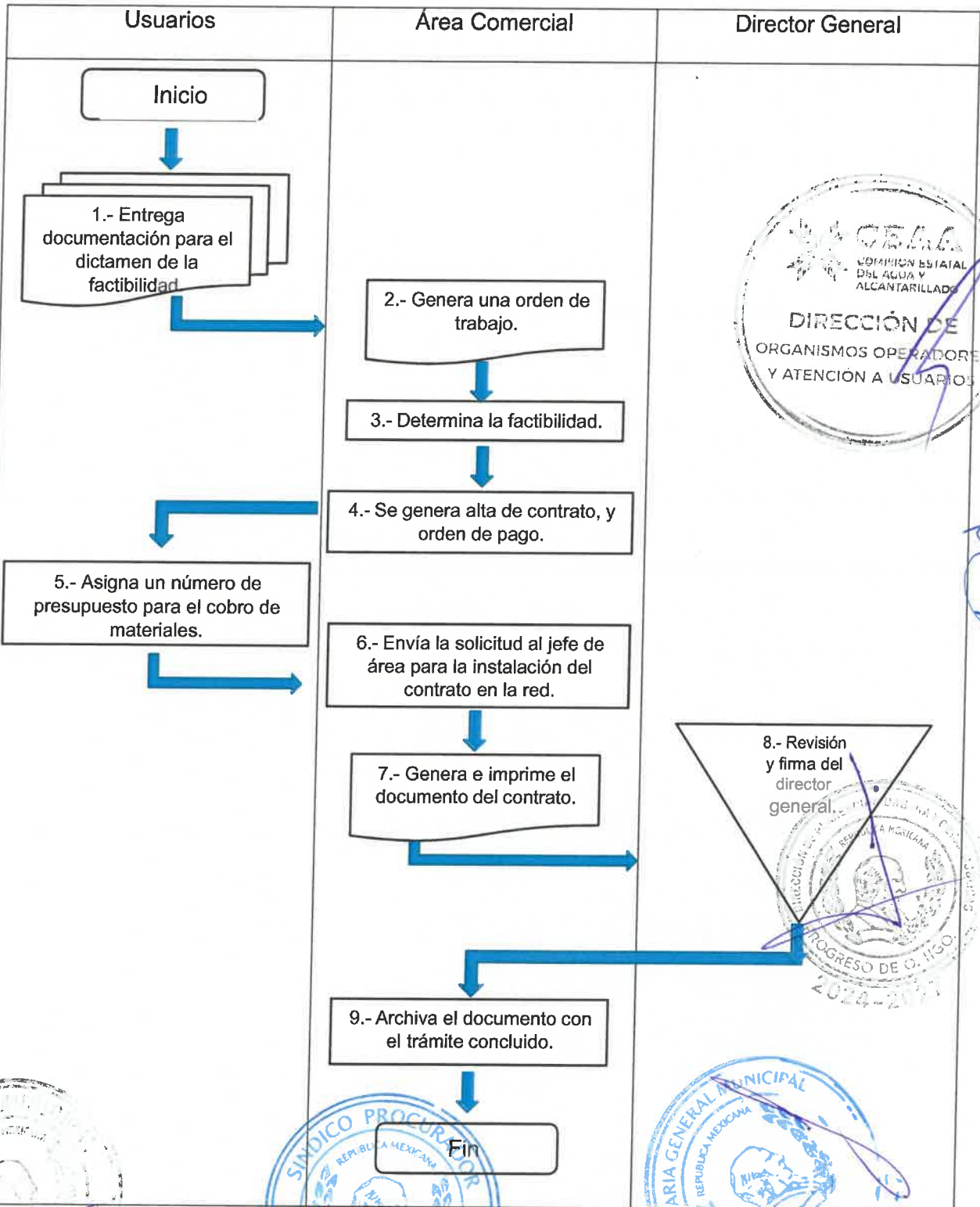
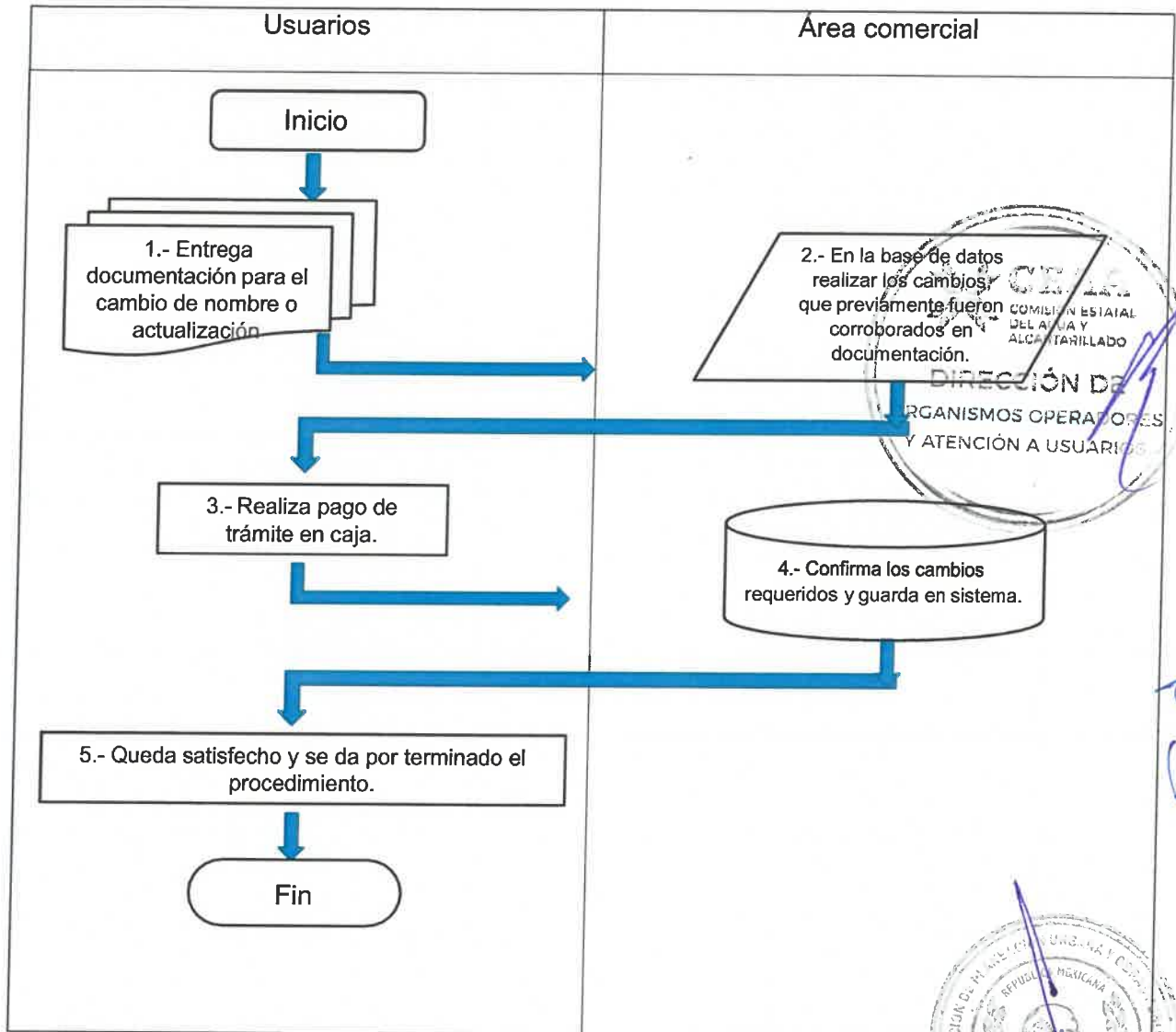


DIAGRAMA DE FLUJO

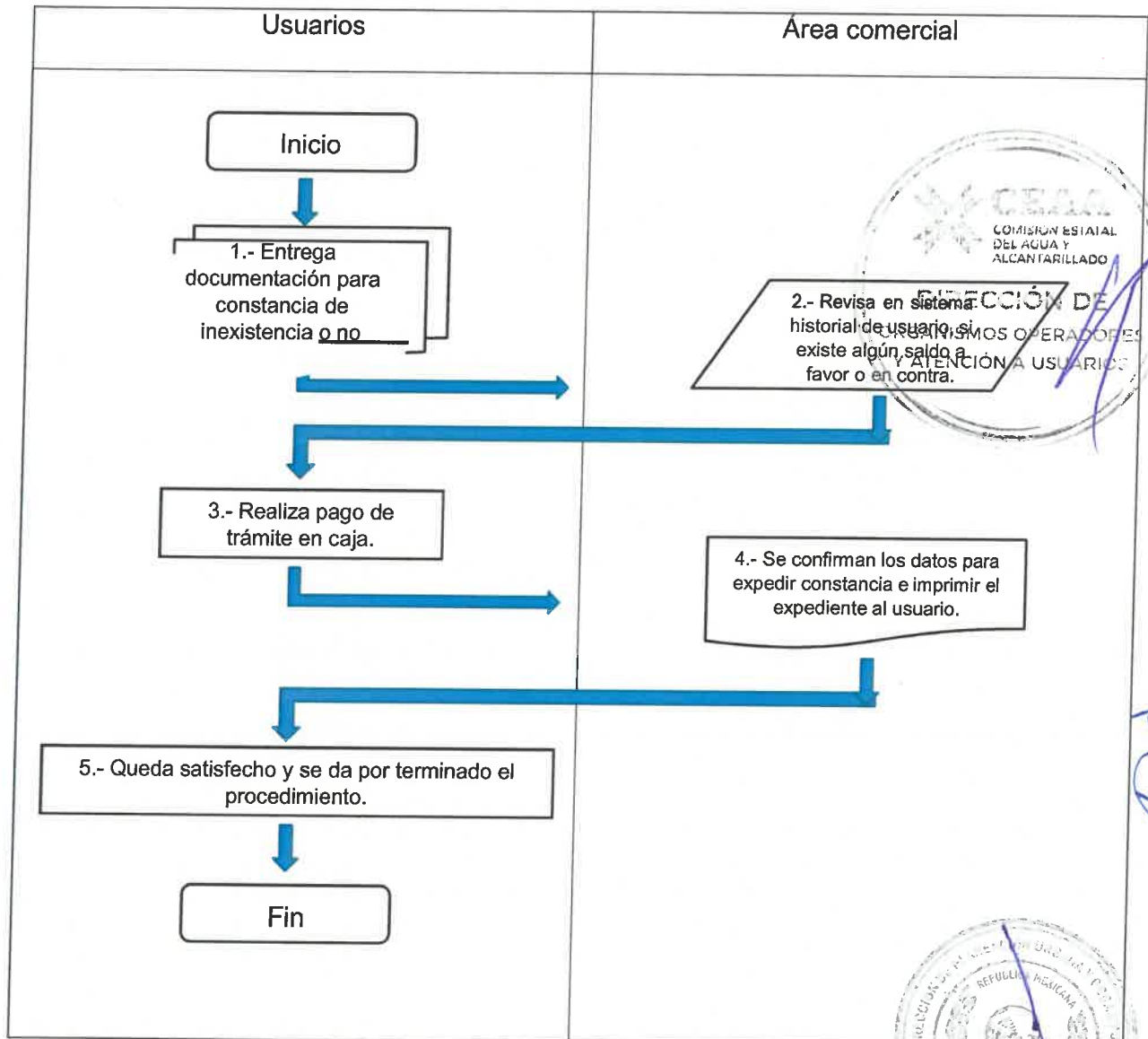
ASIGNACIÓN DE UN NUEVO CONTRATO



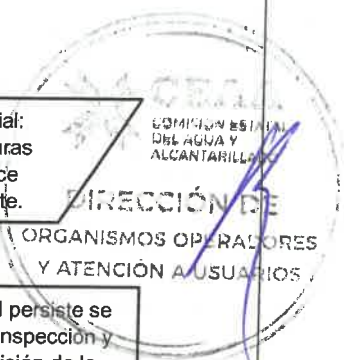
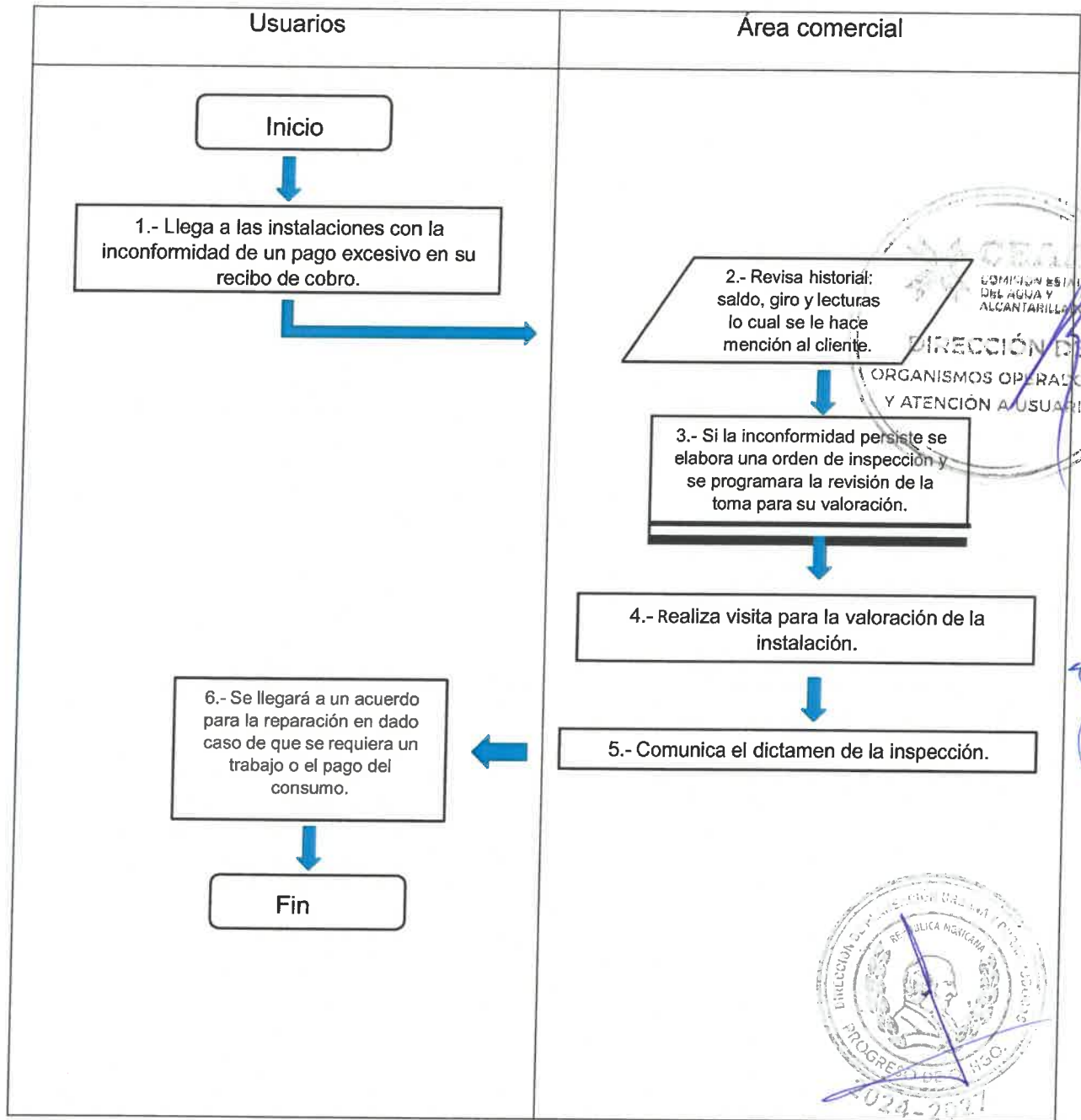
CAMBIO DE NOMBRE O ACTUALIZACIÓN DE DATOS



CONSTANCIA DE INEXISTENCIA DE CONTRATO/ DE NO ADEUDO



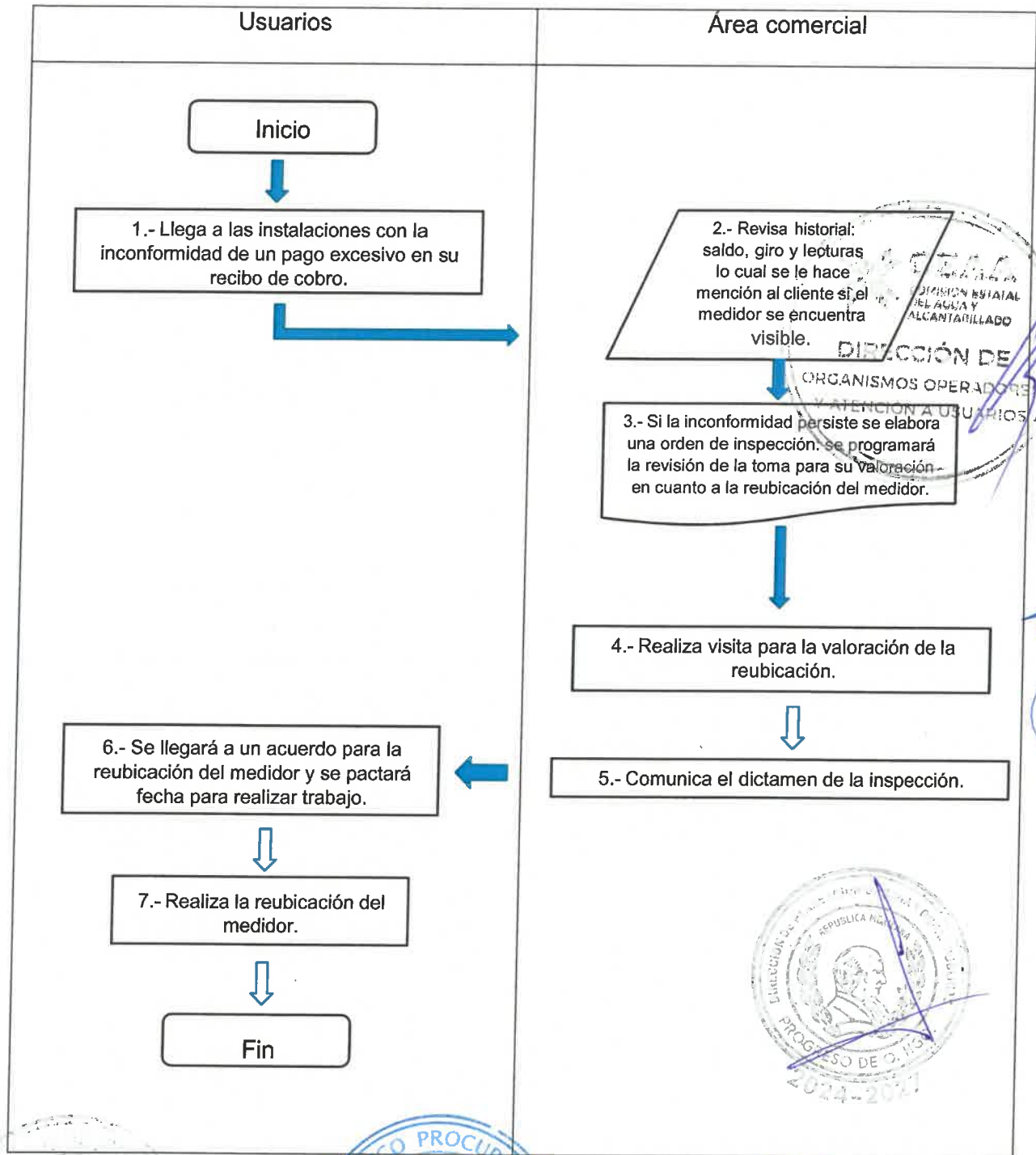
INSPECCIONES POR CONSUMOS ALTOS



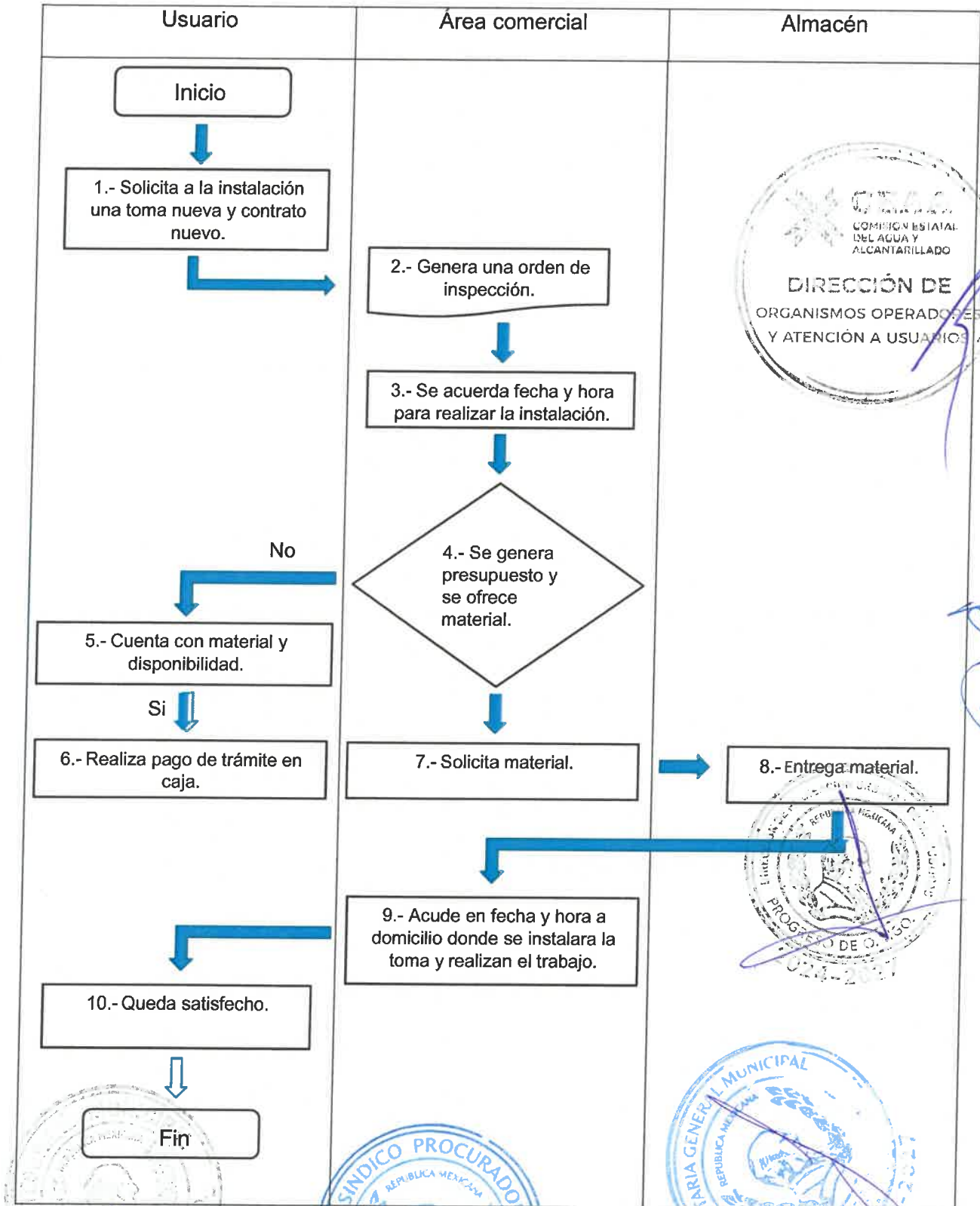
Handwritten signature in blue ink.



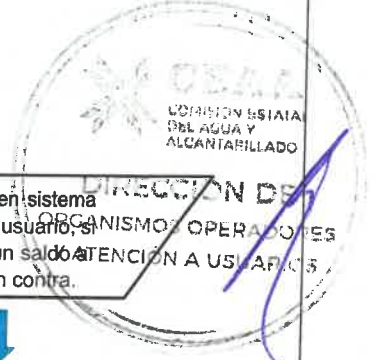
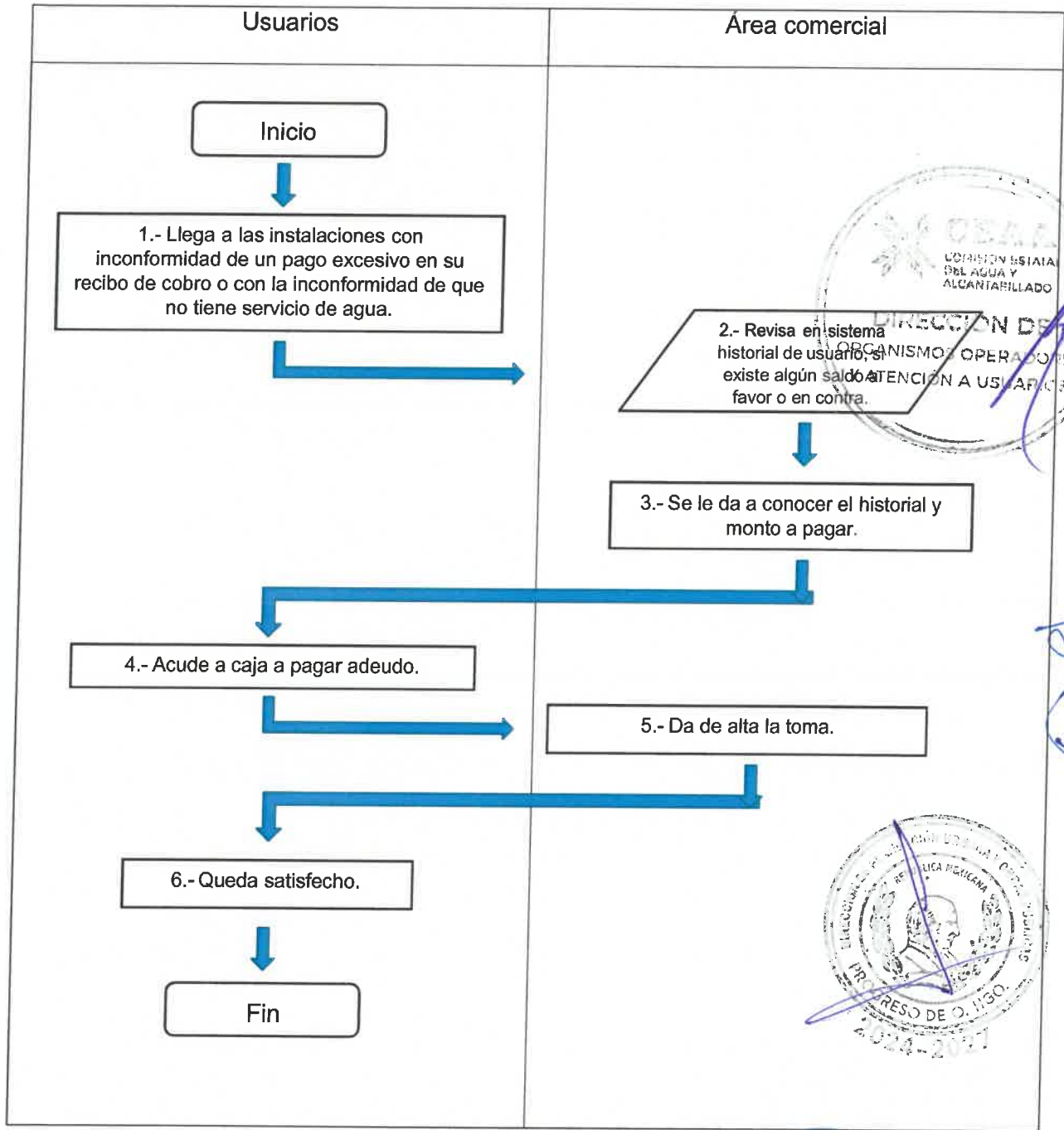
INSPECCIONES PARA REUBICACIÓN DE MEDIDOR



INSTALACIÓN DE UNA TOMA EN LA RED



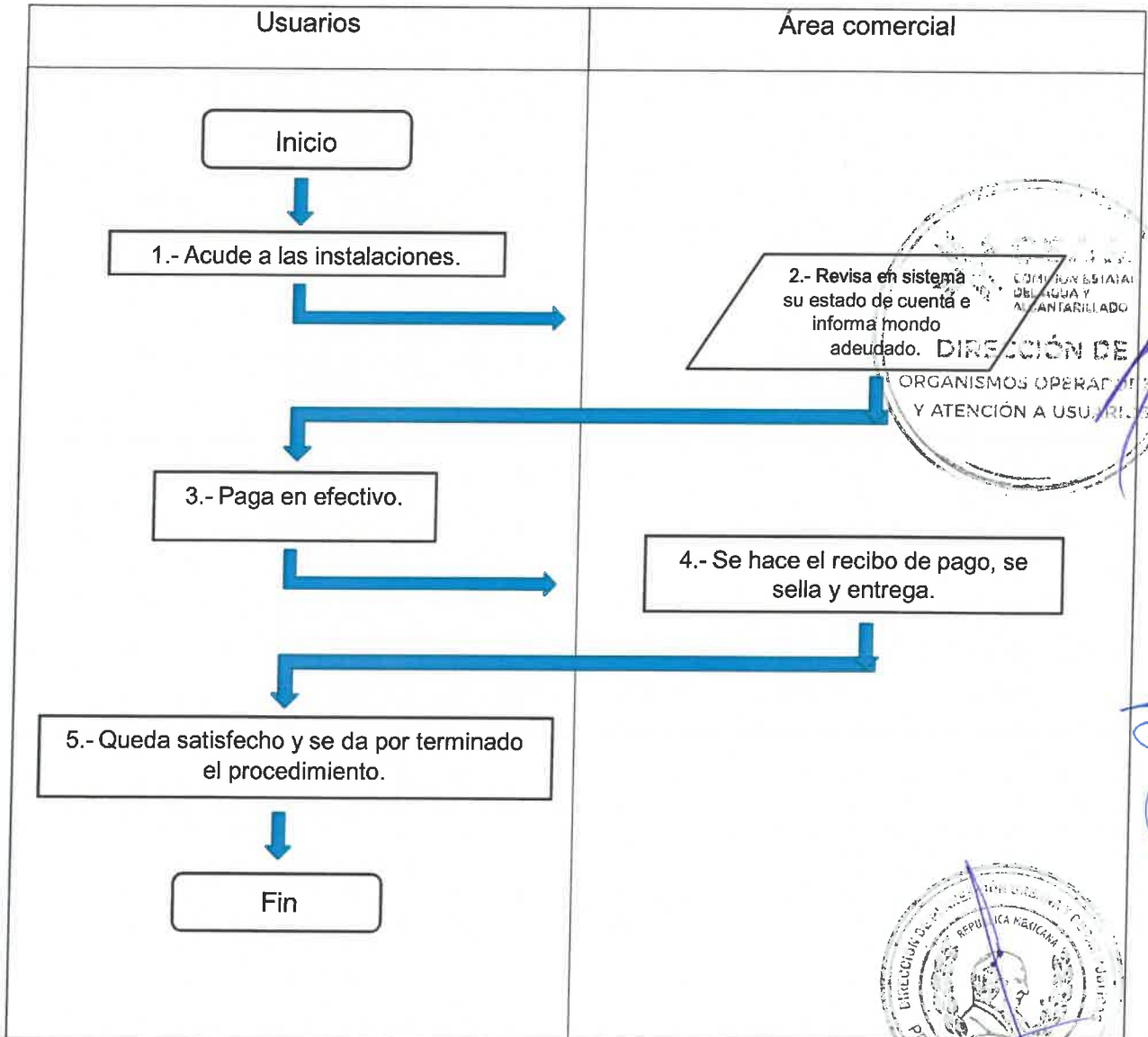
TOMAS MUERTAS



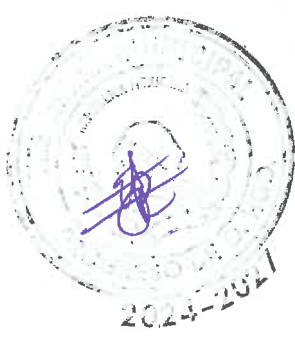
Handwritten signature in blue ink.



COBRO A USUARIOS



Handwritten signature in blue ink.



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ASESOR JURÍDICO

PROPÓSITO

Atender asuntos jurídicos que involucren a la Comisión de Agua y Alcantarillado del Municipio de Progreso de Álvaro Obregón, Hidalgo (CAAMPAO), para darle certeza jurídica a los actos.

ALCANCE

DIRECTOR GENERAL

NORMAS DE OPERACIÓN

- Leyes Federales, Estatales y Municipales.
- Reglamento de la Ley Estatal de Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ASESORAMIENTO EN MATERIA JURIDICA AL PERSONAL

Paso	Responsable	Actividad
1	Servidor público	Se solicita asesoramiento.
2	Asesor jurídico	Se determina fecha y hora para el asesoramiento.
3	Servidor público	Llegan puntualmente.
4	Asesor jurídico	Imparte el asesoramiento, y se da por terminado el procedimiento.



Handwritten signature in blue ink.



ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS Y PROCEDIMIENTOS ANTE AUTORIDADES JUDICIALES

Paso	Responsable	Actividad
1	Asesor jurídico	Recibe la solicitud del usuario, de las áreas y/o director para celebrar un convenio y/o contrato.
2	Asesor jurídico	Actualiza la solicitud y la turna a quien deba hacerse cargo de la realización del convenio y/o contrato.
3	Asesor jurídico	Recibe, revisa la solicitud y su información.
4	Asesor jurídico	Una vez que la información está completa se procede a la elaboración del convenio y/o contrato.
5	Asesor jurídico	El convenio y/o contrato es sometido a revisión, mismos que contiene la fundamentación jurídica necesaria.
6	Asesor jurídico	Se pasa para conocimiento y supervisión al Director General.
7	Asesor jurídico	Es devuelto para su seguimiento.
8	Asesor jurídico	Recibe convenio y/o contrato original y se remite a las áreas para recabar firmas necesarias para formalizarlo y se da por terminado el procedimiento.

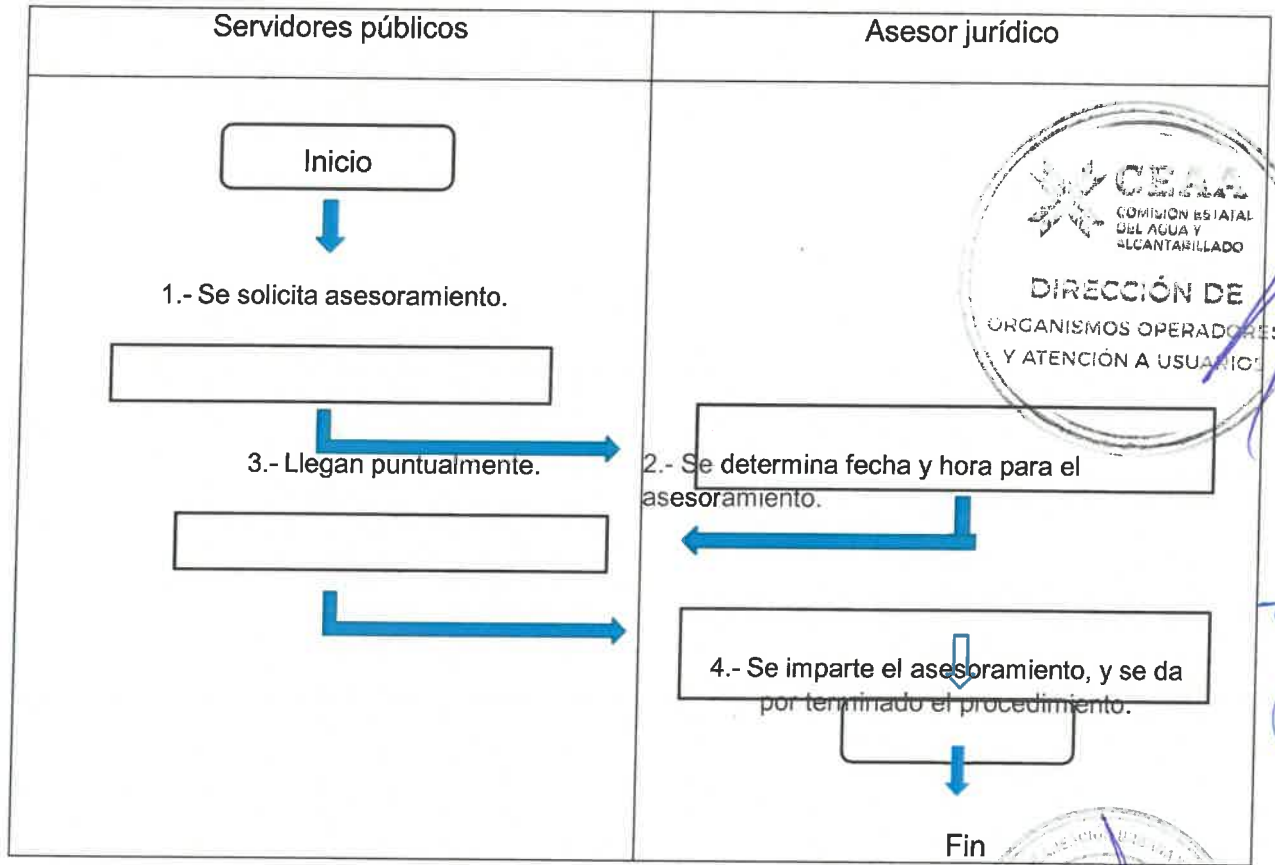


Handwritten signature in blue ink.



DIAGRAMA DE FLUJO

ASESOR JURIDICO- MATERIA JURIDICA AL PERSONAL



ELABORACIÓN DE CONVENIOS Y/O CONTRATOS Y PROCEDIMIENTOS ANTE AUTORIDADES JUDICIALES

