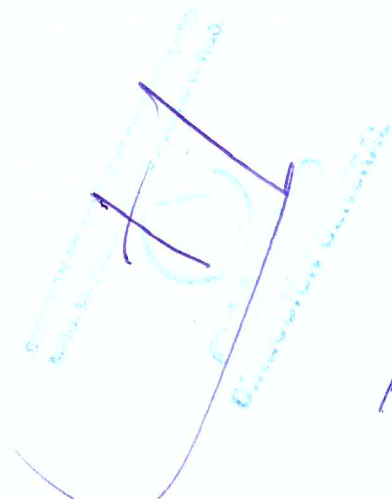




CAAMPAO

COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE PROGRESO DE ALVARO OBREGÓN

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



[Handwritten signature]

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**)
- 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





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 técnica y operativa;
- c. Área comercial;
- d. Área administrativa y finanzas;

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.

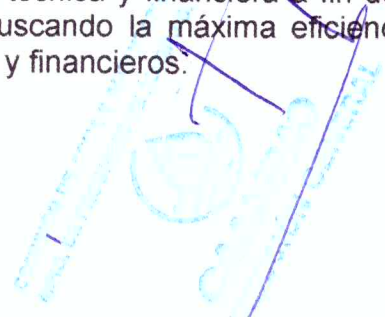
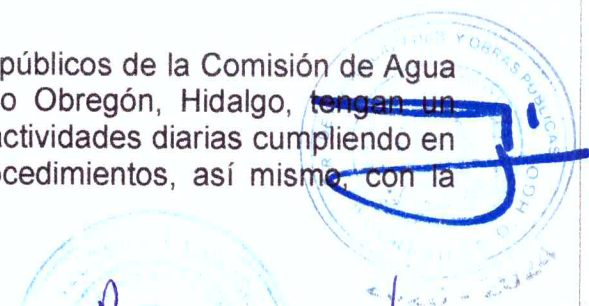
Dicho manual, por su contenido es para su consulta, conocimiento y comprensión con la finalidad de mejorar el desempeño en las actividades y lograr los objetivos.

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

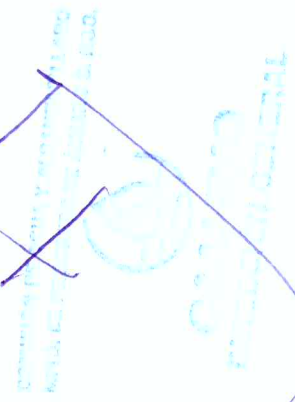
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley de Planeación para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Agua y Alcantarillado del Estado de Hidalgo.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley General de Salud.
- Ley Federal de Protección al Consumidor.
- Ley Orgánica del Tribunal Fiscal Administrativo 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.





RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| | |
|----|--------------------------------|
| 1. | Dirección General |
| 2. | Área Técnica y Operativa |
| 3. | Área Comercial |
| 4. | Área Administración y Finanzas |

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.

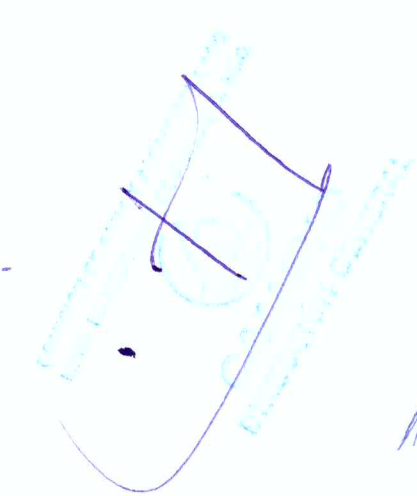
ALCANCE

Área técnica, administrativa, comercial 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

ATENCION A USUARIOS

| Paso | Responsable | Actividad |
|------|-------------------|---|
| 1 | Usuario | Acude a las oficinas de Dirección General para solicitar atención del Director General. |
| 2 | Área Comercial | Recibe al usuario y registra sus datos, así como el asunto a tratar. |
| 3 | Dirección General | Informa si el Director General lo puede atender de manera inmediata. |
| 4 | Director General | ¿Puede atender inmediatamente? |
| 5 | Director General | Si: Atiende al usuario respetando el orden de llegada. |
| 6 | Dirección General | No: Agenda día y hora para la atención. |
| 7 | Director General | Atiende al usuario el día y hora señalados. Fin del procedimiento. |

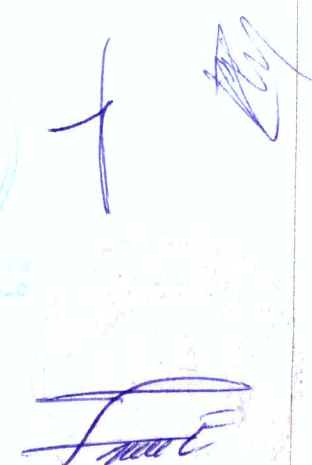
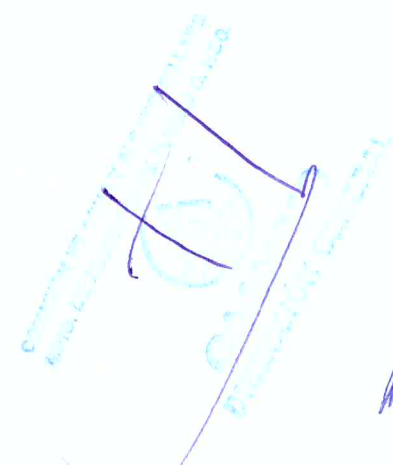
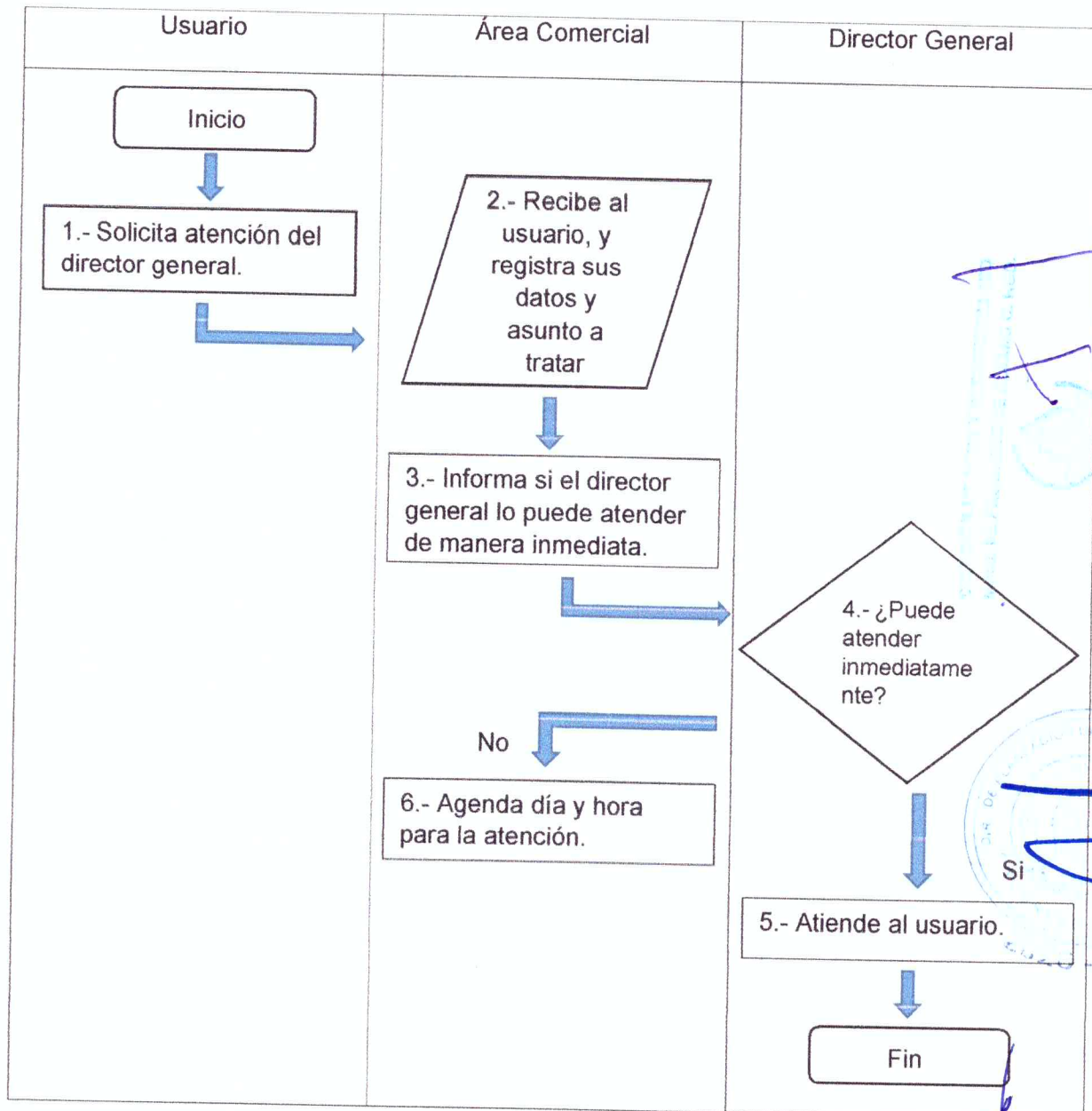




DIAGRAMA DE FLUJO



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 |

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. |

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 (póliza, factura, transferencia, evidencia). |
| 6 | Almacén | Se entrega material. |
| 7 | Capturista. | Registra en formato de catálogo de material. |



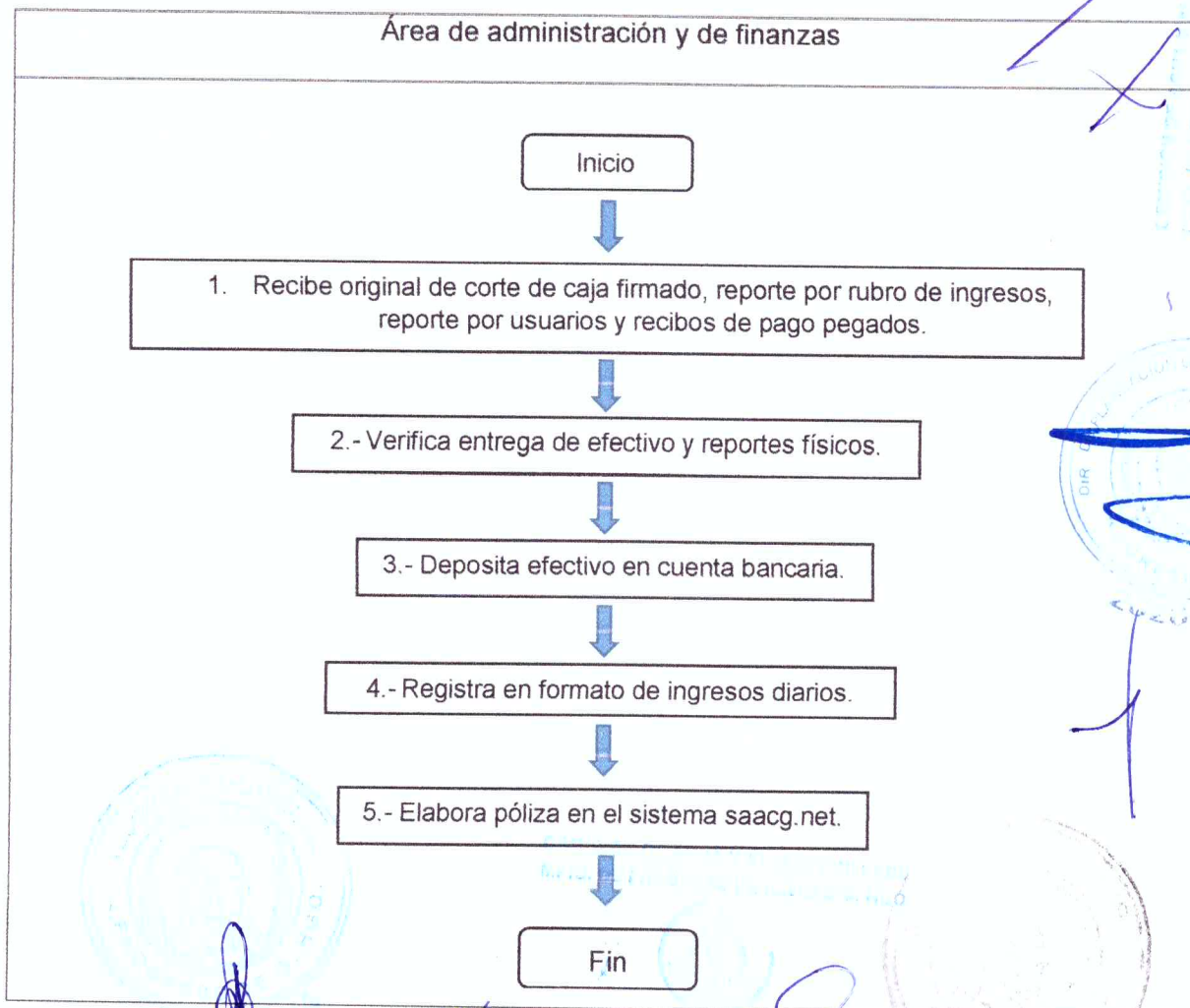
SECRETARÍA GENERAL MUNICIPAL
 H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE...
 2020

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. |

DIAGRAMA DE FLUJO

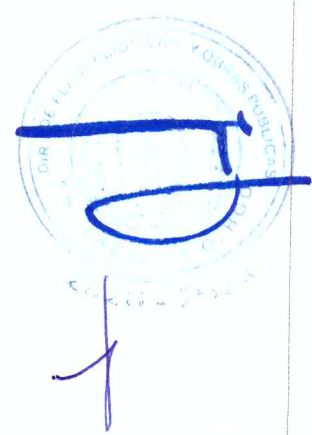
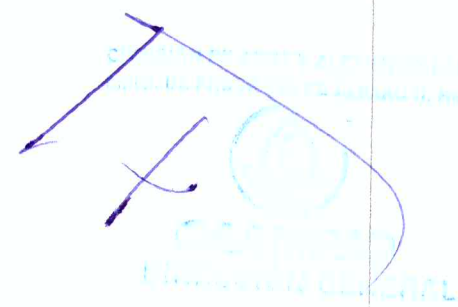
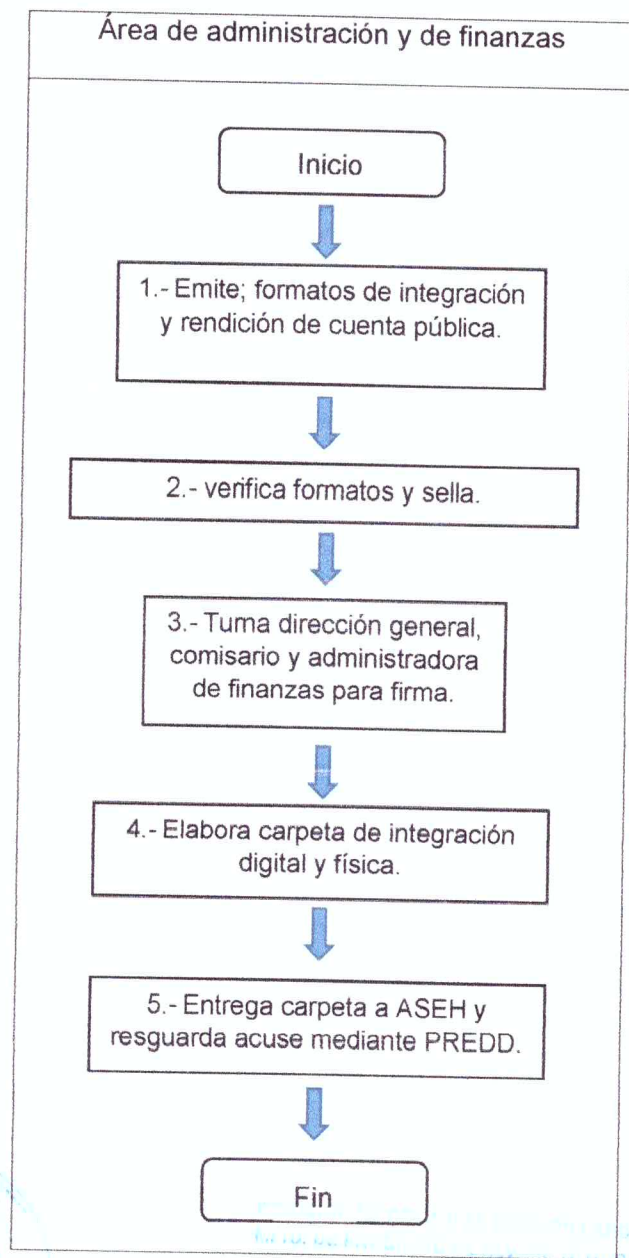
RECEPCIÓN DE INGRESOS



SECRETARÍA GENERAL MUNICIPAL
 H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE...
 2020

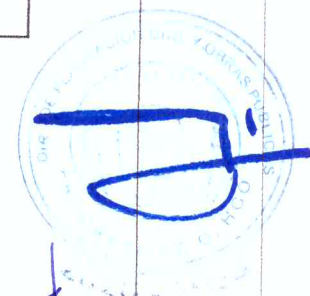
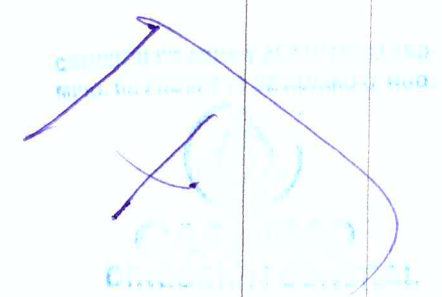
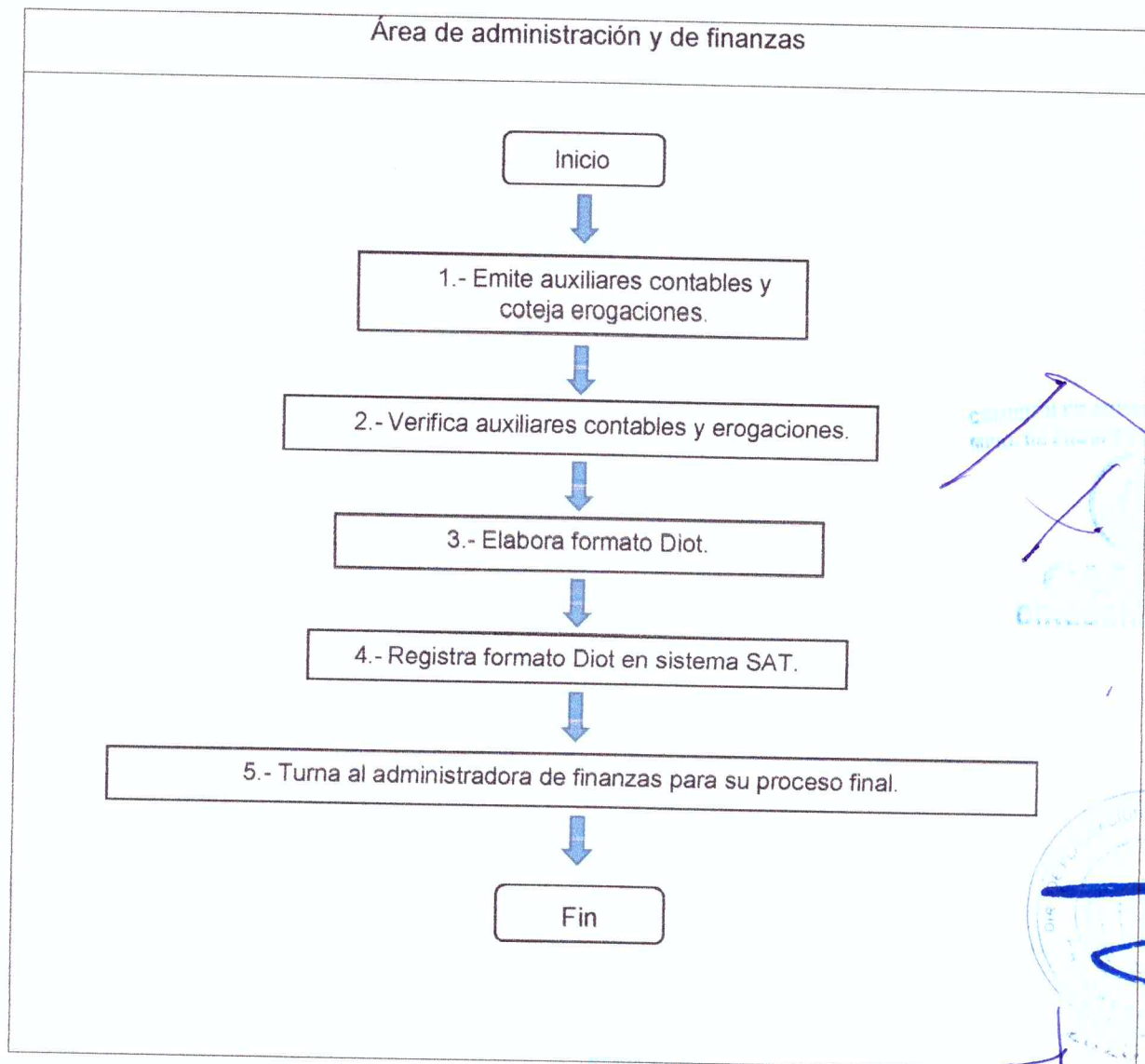


INTEGRACIÓN DE INFORME DE AVANCES TRIMESTRALES DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y CUENTA PÚBLICA



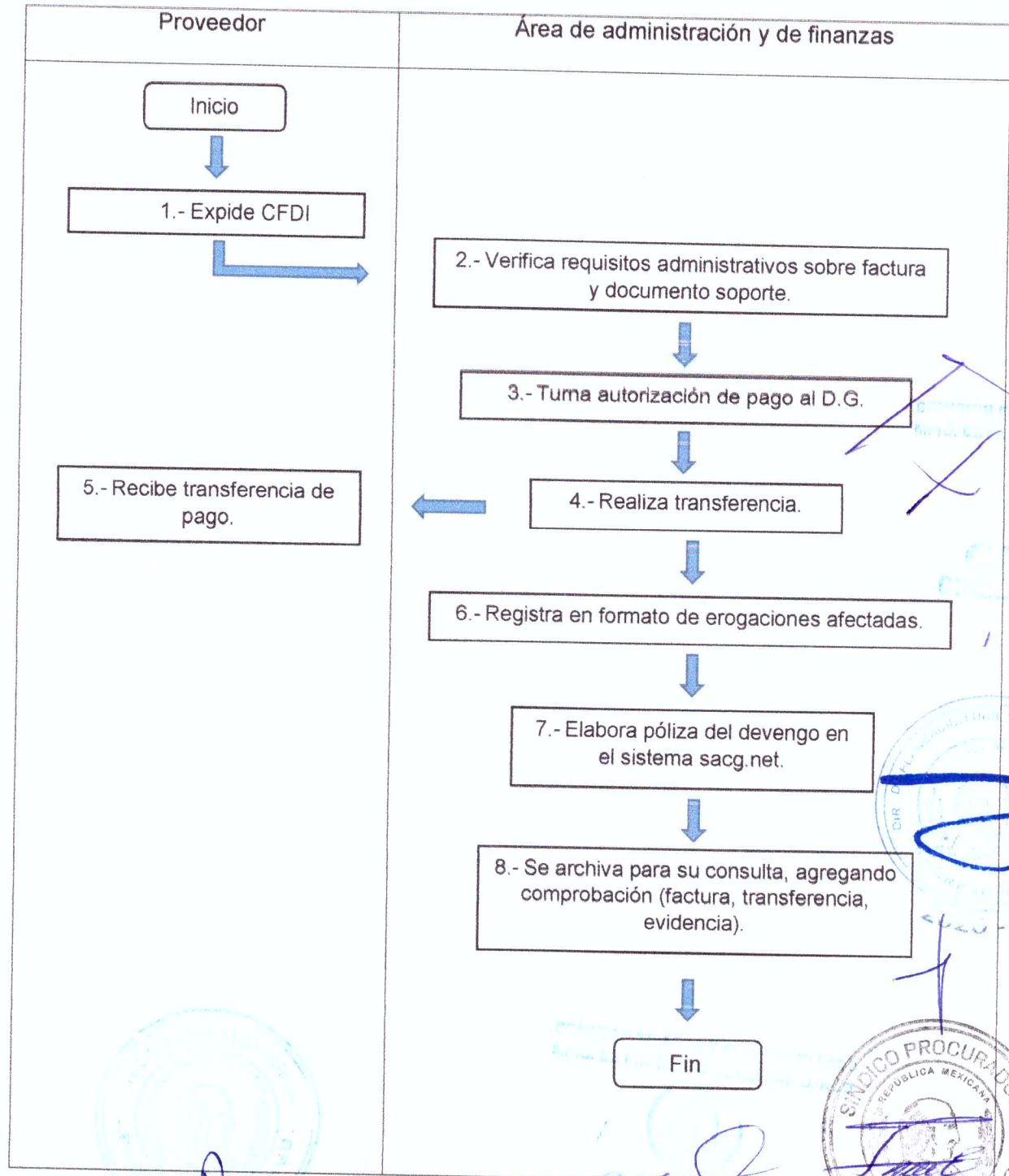


DIOT



SEMPRE MUNICIPAL
PROGRESO DE LAGUNA
2020 - 2021

EGRESOS

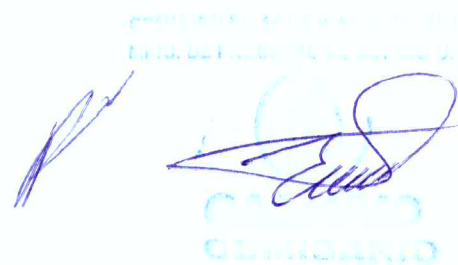
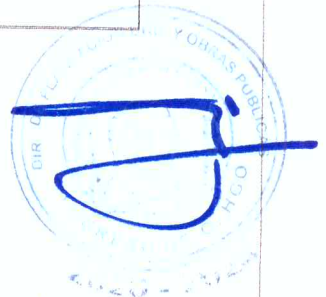
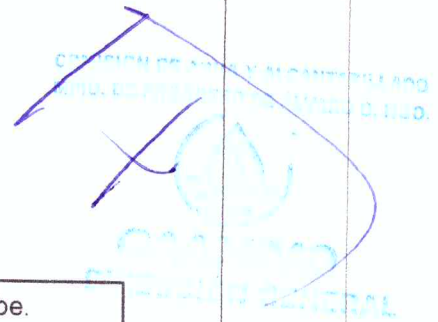
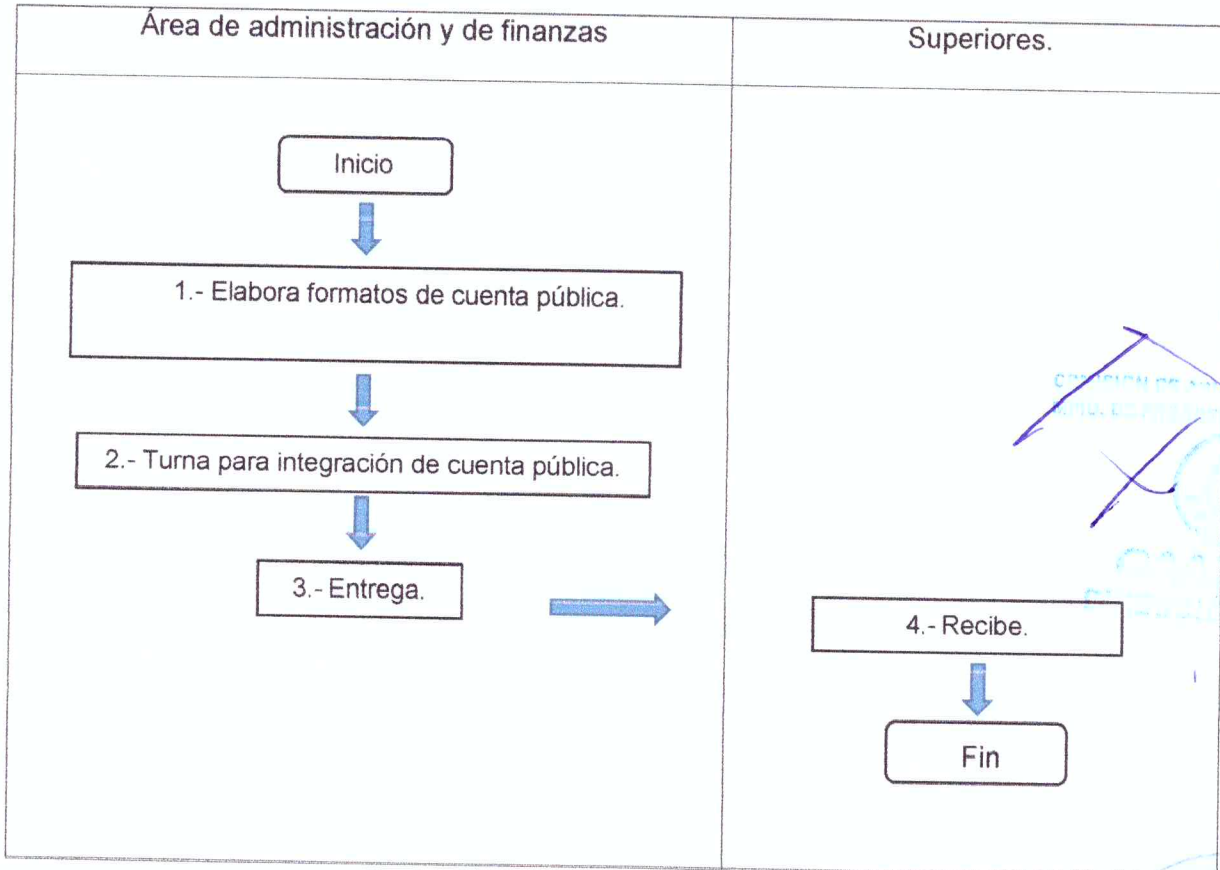


SEMPRE MUNICIPAL
PROGRESO DE LAGUNA
2020 - 2021

DIR. DE ADMINISTRACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS
HGO
SINDICO PROCURADOR
REPUBLICA MEXICANA
PROGRESO DE LAGUNA
2020 - 2021

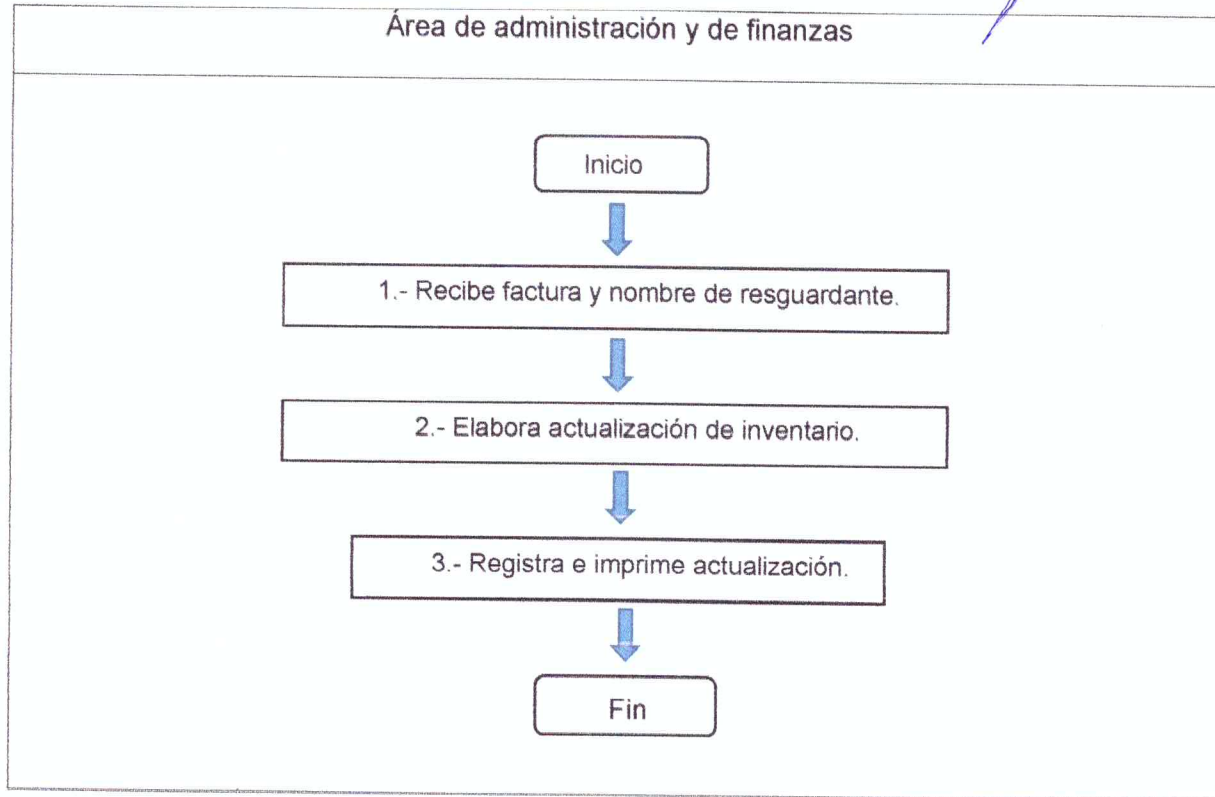


CUENTA PÚBLICA AVANCE



INVENTARIOS Y RESGUARDO

Área de administración y de finanzas

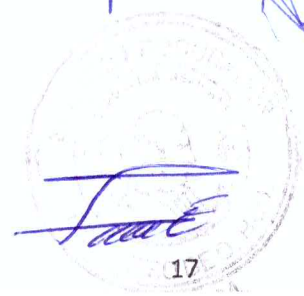
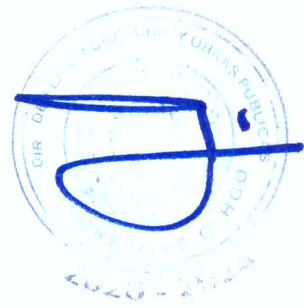


Comisión de Planeación y Desarrollo Urbano y Obras Públicas
-Alcaldía Municipal de Bogotá, D.C.-

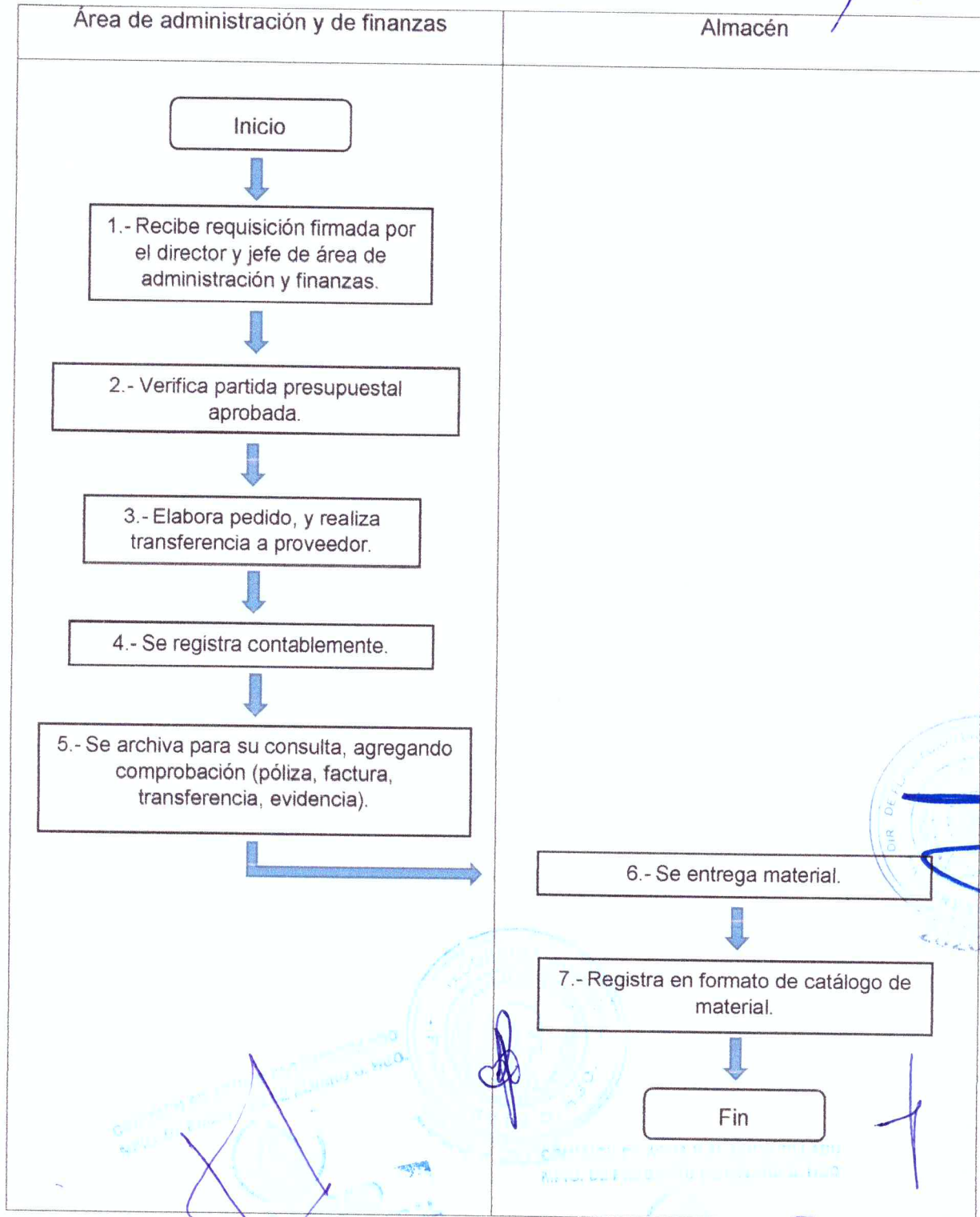
Comisión de Planeación y Desarrollo Urbano y Obras Públicas
DIRECCIÓN GENERAL



Comisión de Planeación y Desarrollo Urbano y Obras Públicas
DIRECCIÓN GENERAL



REQUISICIONES DE MATERIAL



SELECCIÓN DE PERSONAL

Área de administración y de finanzas

Inicio

1.- Recibe solicitud autorizada por el Director.

2.- Verifica perfil de puesto y curriculum de candidatos reclutados.

3.- Director General selecciona el candidato.

4.- Elabora archivo del nuevo empleado.

5.- Turna información para elaboración de nuevo contrato.

Fin

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. |

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. |

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. |

PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS FEDERALES Y/O ESTATALES





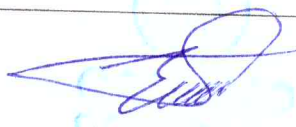

| Paso | Responsable | Actividad |
|------|--------------------------|--|
| 1 | Área técnica y operativa | Elabora el programa anual de obras y lo entrega. |
| 2 | Dependencia | Revisa, valida y autoriza; |
| 3 | Dependencia | No: reprograman las obras |
| 4 | | Si: realiza los expedientes de obras |



| | | |
|---|--------------------------|--|
| 5 | Área técnica y operativa | Programa la ejecución de la obra y se solicita el recurso económico. |
| 6 | Área técnica y operativa | Recibe la solicitud y es autorizada; |
| 7 | Administradora | No: reprograma la obra |
| 8 | Área técnica y operativa | Si: libera el recurso |
| 9 | Administradora | 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. |

CLORACIÓN DEL AGUA

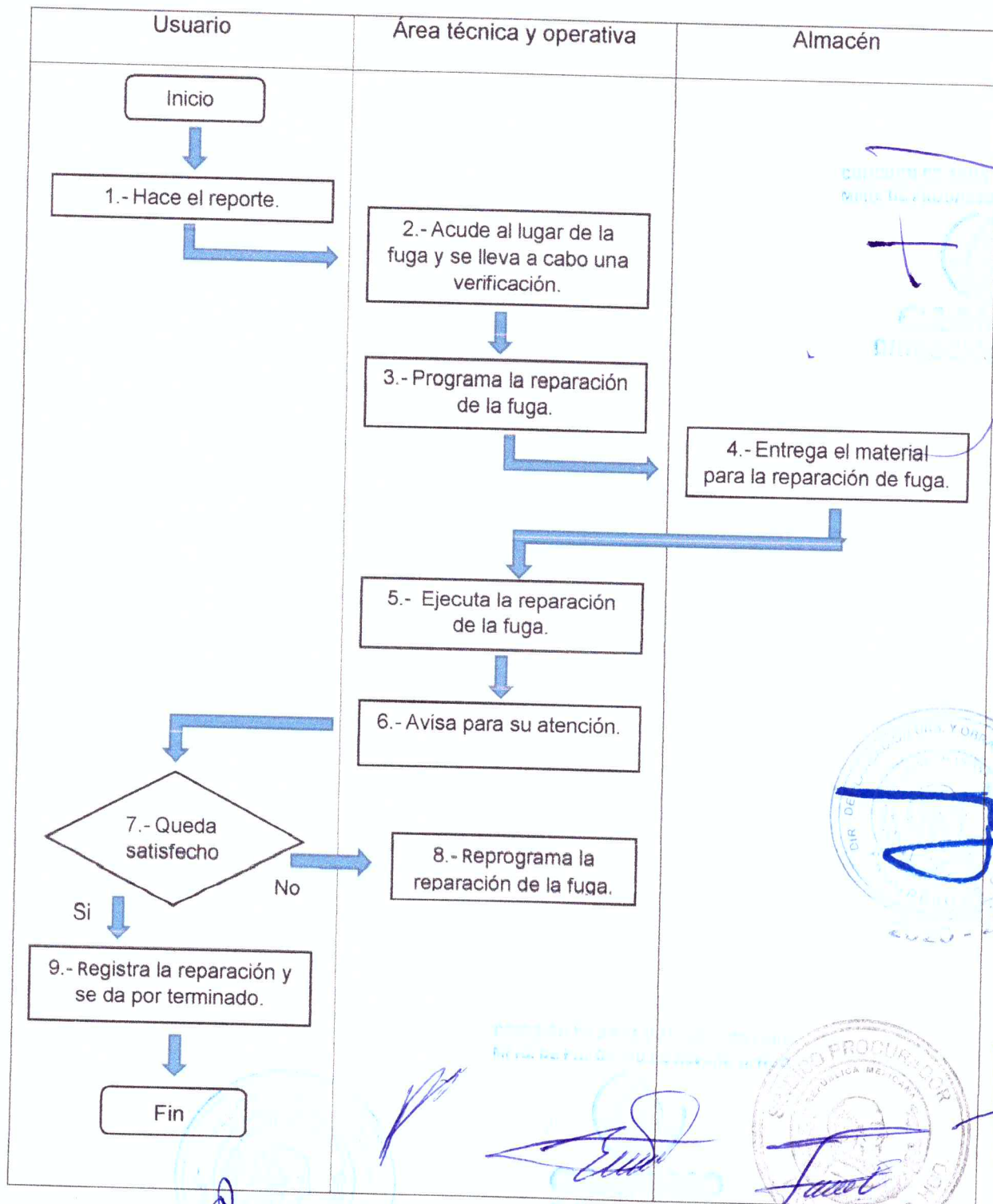
| Paso | Responsable | Actividad |
|------|-------------|--|
| 1 | Pocero | Enciende la bomba de ayuda |
| 2 | Pocero | Enciende el equipo de cloración |
| 3 | Pocero | Cambia el cilindro |
| 4 | Pocero | Abre el cilindro de gas cloro y se revisa que no haya fuga |
| 5 | Pocero | Hay cloración; |
| 6 | 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

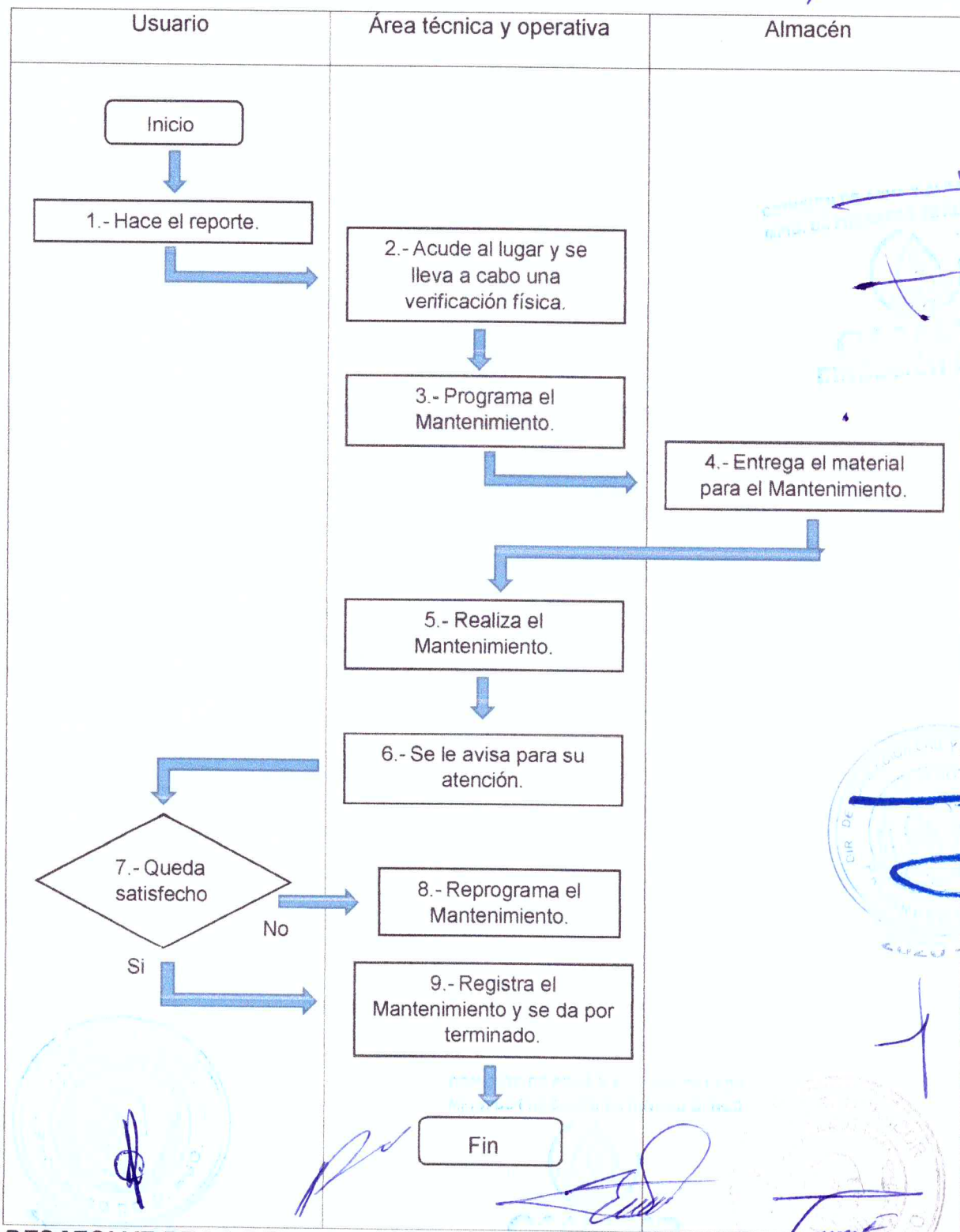
| Paso | Responsable | Actividad |
|------|-------------|---|
| 1 | Brigada | Toma el monitoreo |
| 2 | Brigada | Hay cloro; |
| 3 | Brigada | No: se levanta el reporte |
| 4 | Brigada | Revisa el sistema de cloración |
| 5 | Brigada | Si: se registra la lectura |
| 6 | Usuario | Firma de conformidad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

DIAGRAMA DE FLUJO

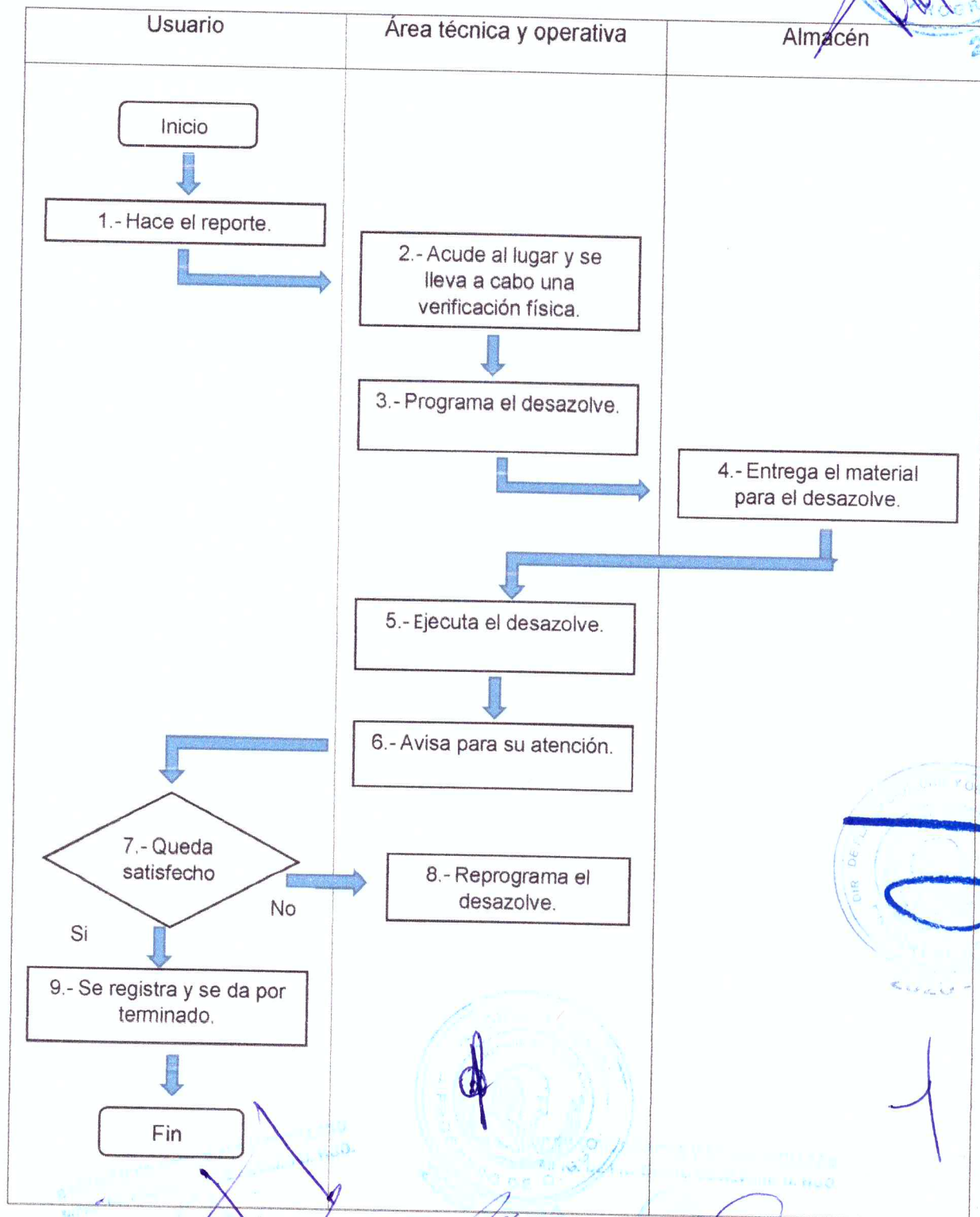
REPARACIÓN DE FUGAS

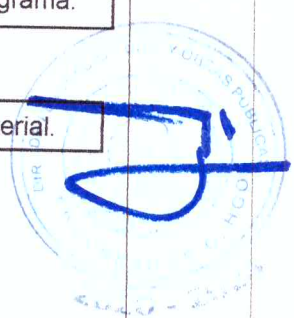
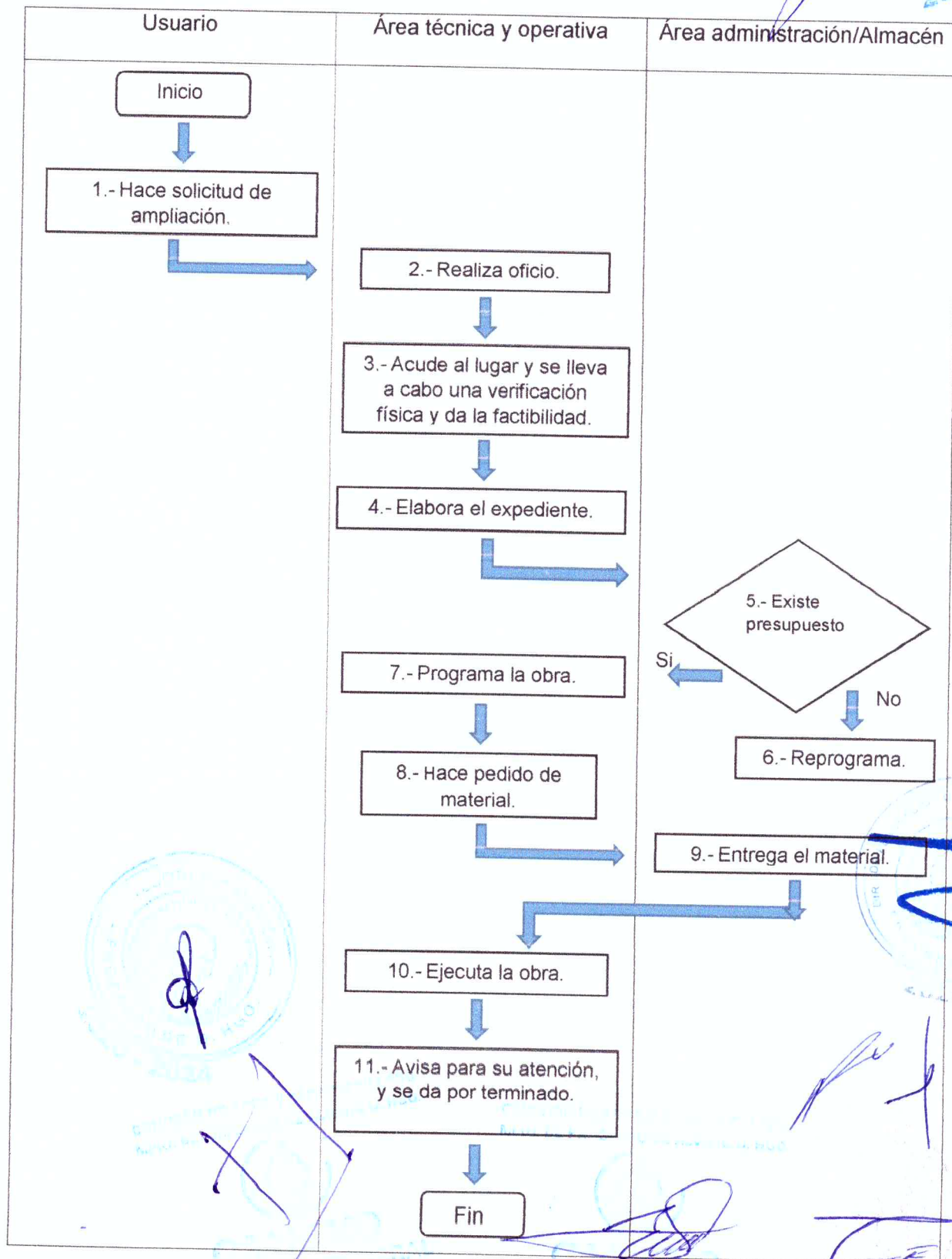


MANTENIMIENTO DE LA RED DE ALCANTARILLADO

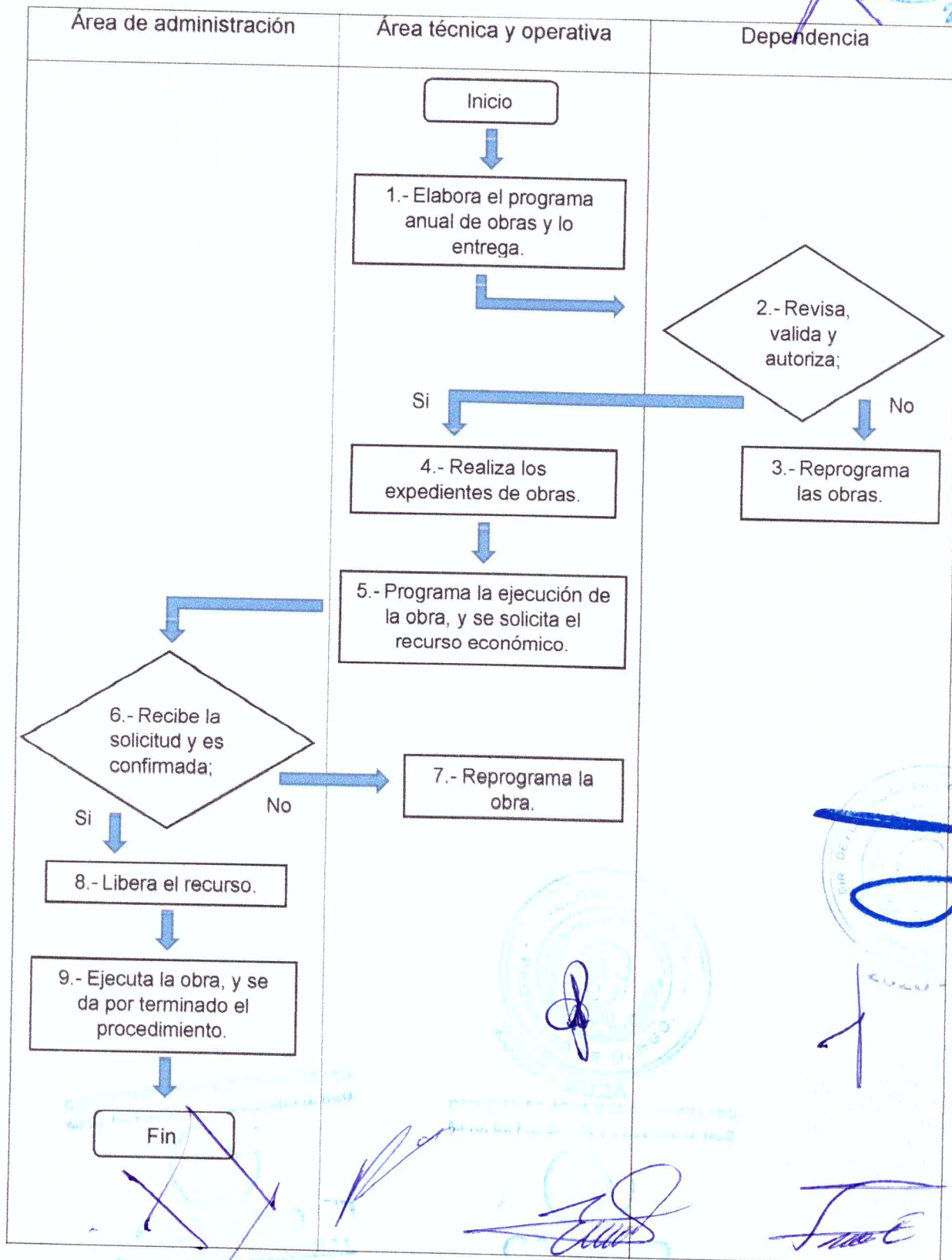


DESAZOLVE DE LA RED DE ALCANTARILLADO

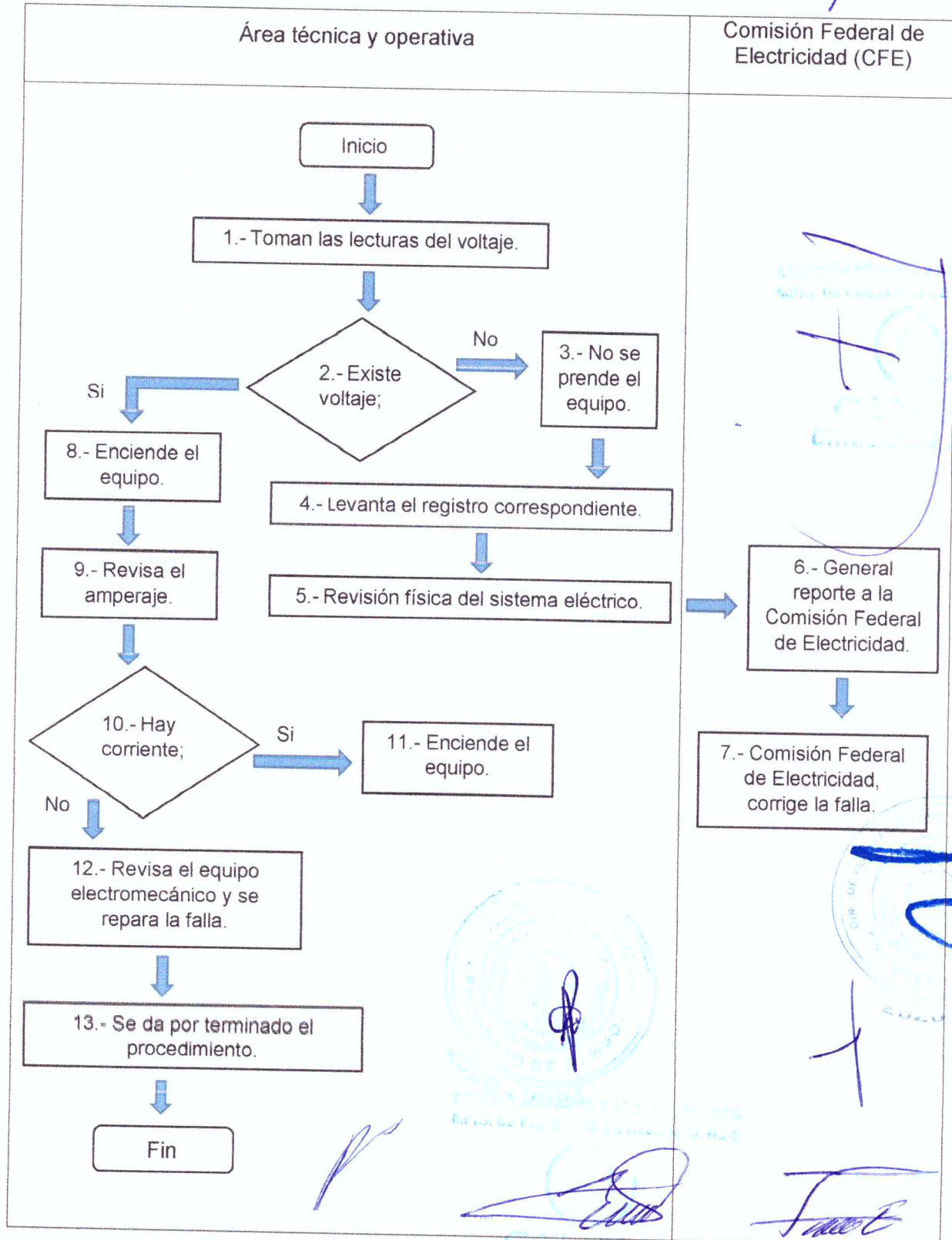




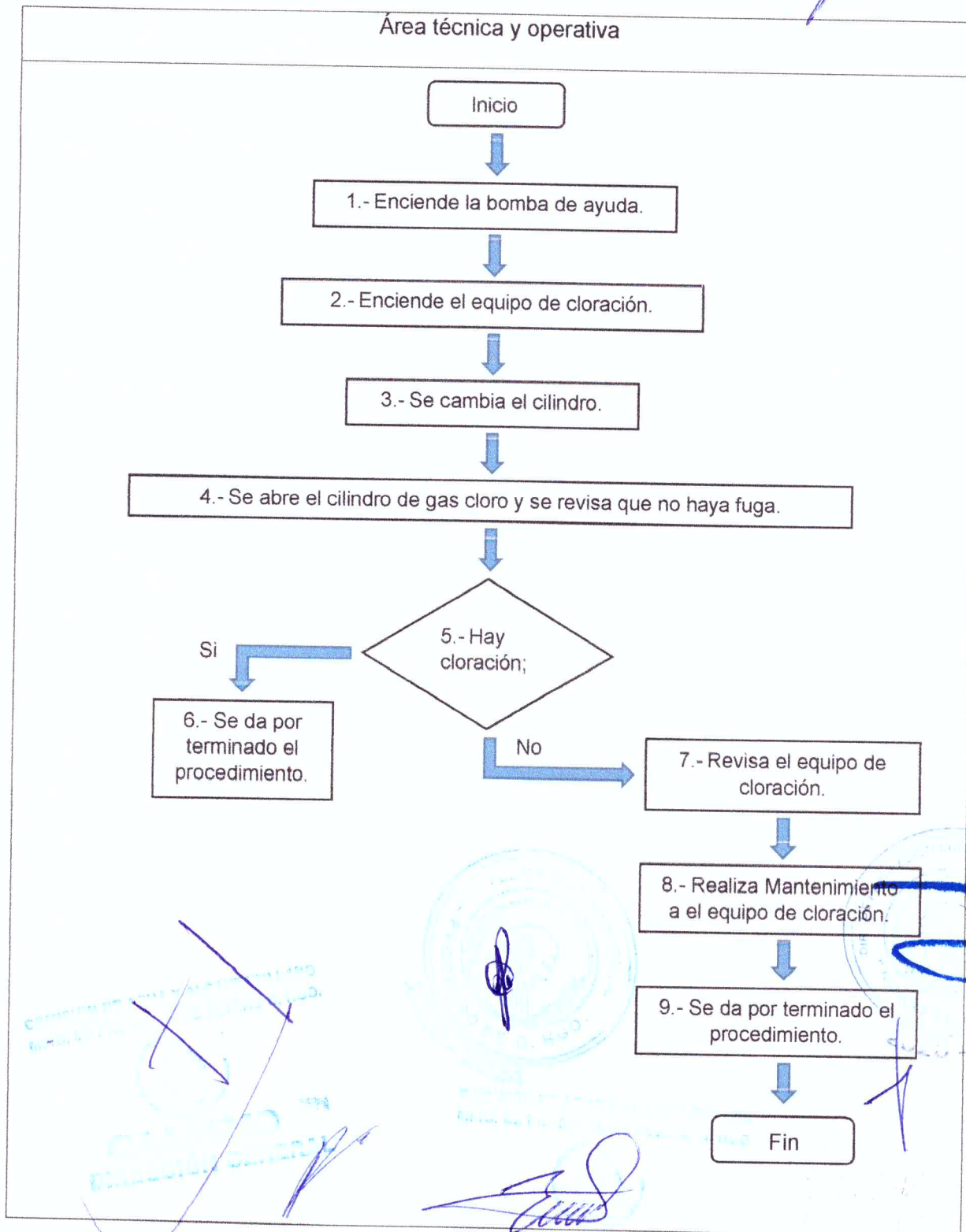
PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS FEDERALES Y/O ESTATALES



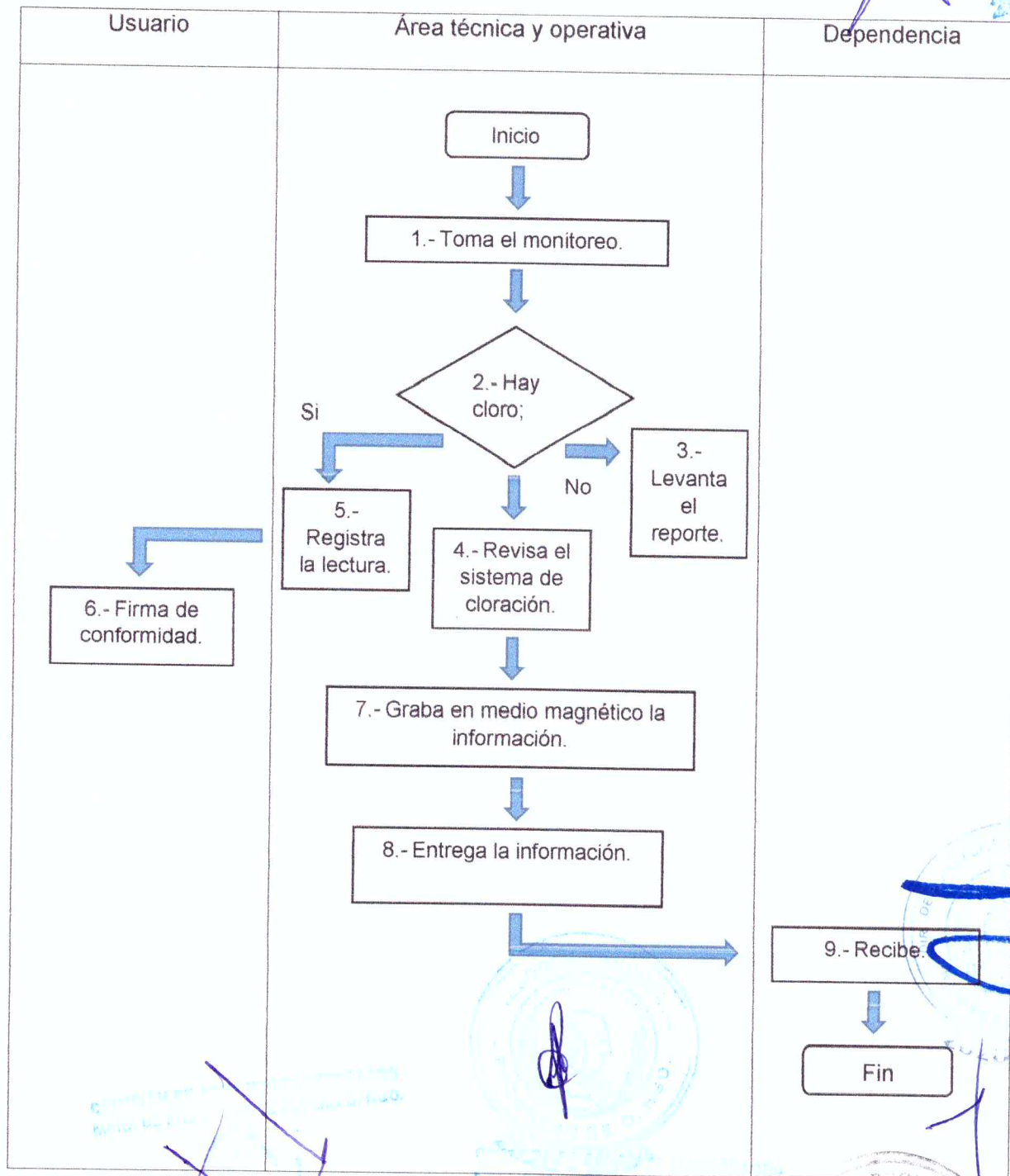
OPERACIÓN DE POZOS



CLORACIÓN DEL AGUA



TOMA DE MONITOREO



NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ÁREA COMERCIAL

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 |



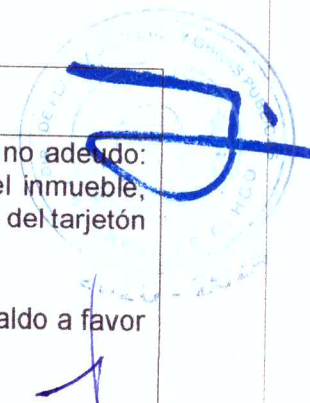
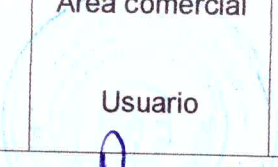



| | | |
|---|------------------|--|
| 7 | Área comercial | Genera e Imprime el documento del contrato con los datos del usuario con el número de contrato asignado por el sistema y los documentos del usuario adjuntos |
| 8 | Director general | Revisión y firma del director general y firma de conformidad 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. |

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. |



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. |

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. |

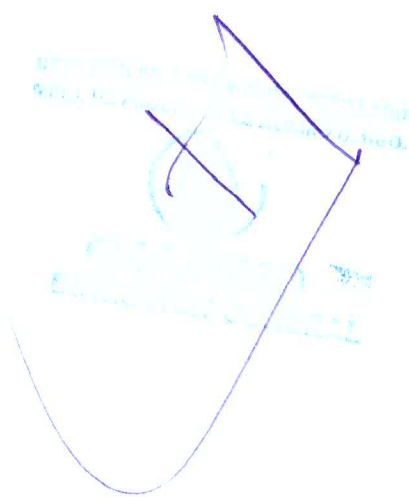
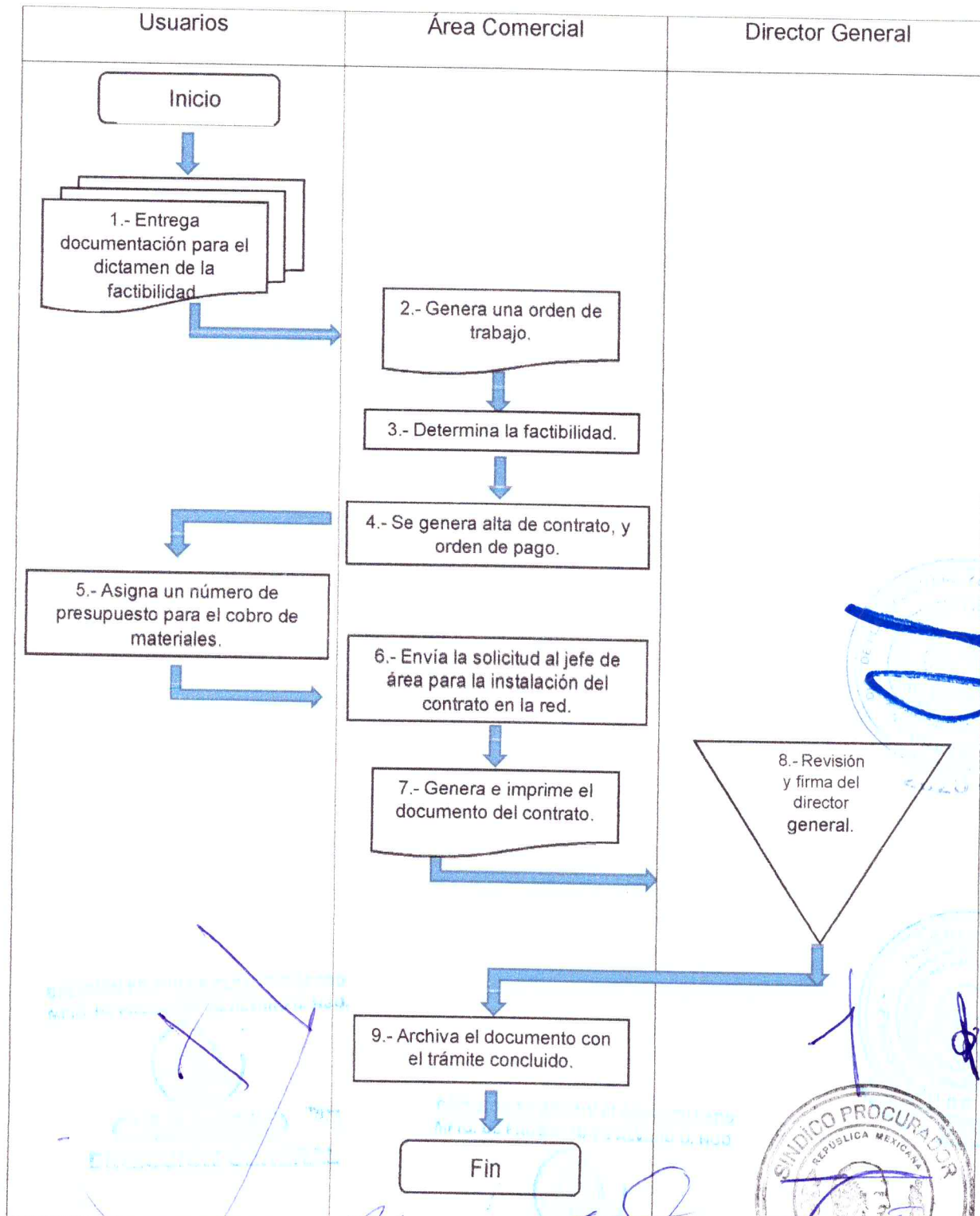
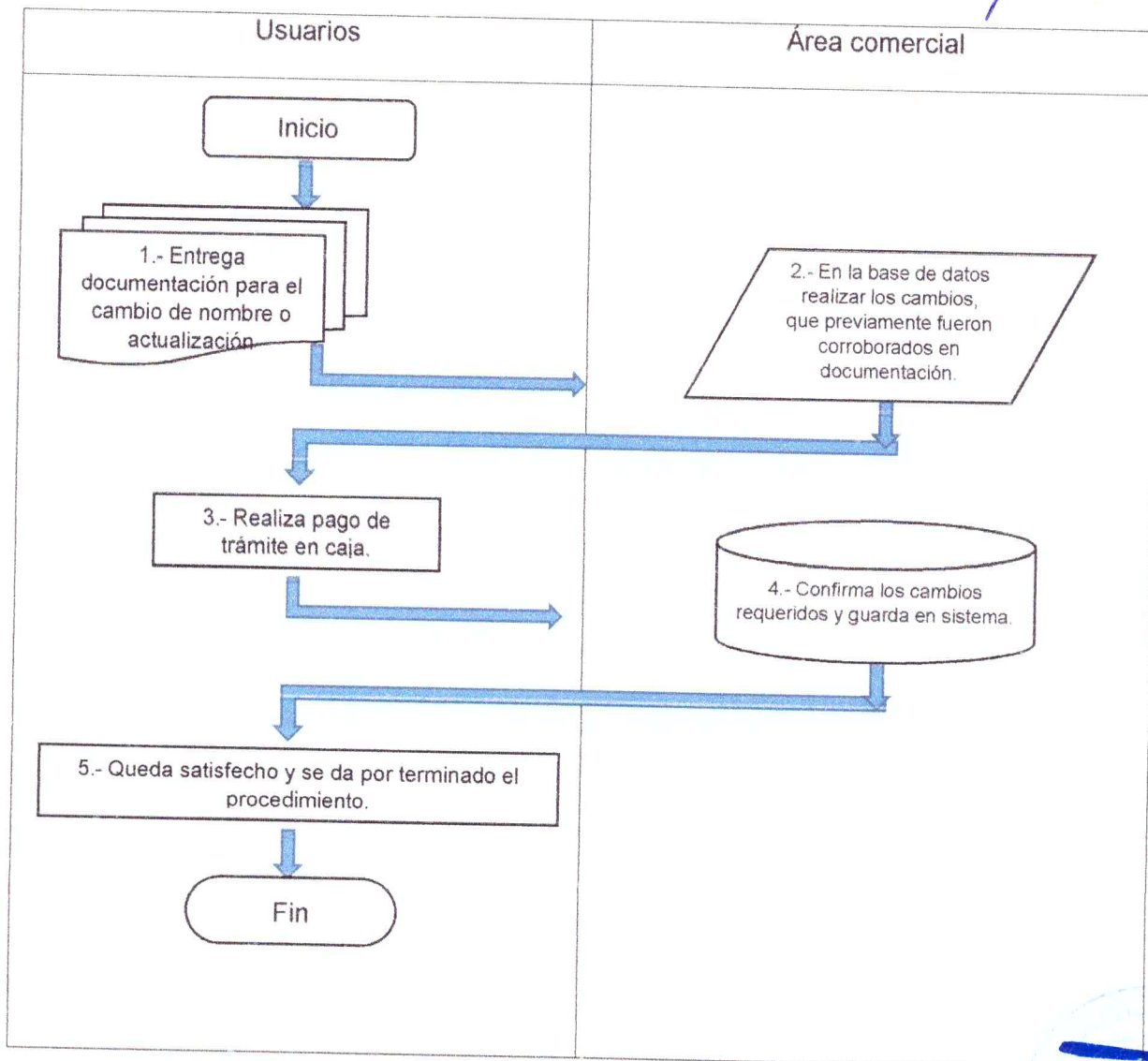


DIAGRAMA DE FLUJO

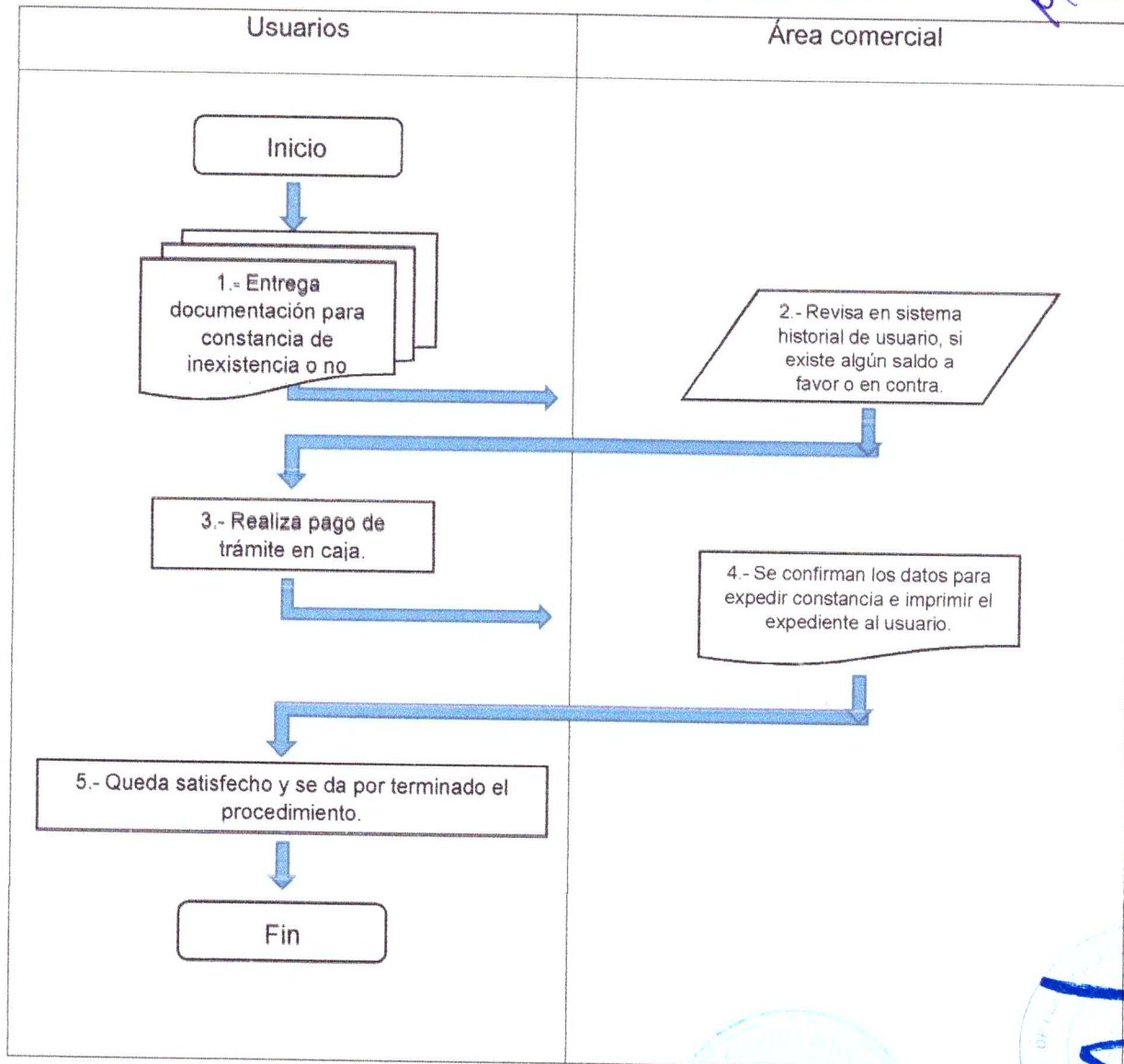
ASIGNACIÓN DE UN NUEVO CONTRATO



CAMBIO DE NOMBRE O ACTUALIZACIÓN DE DATOS



CONSTANCIA DE INEXISTENCIA DE CONTRATO/ DE NO ADEUDO



[Handwritten signature and circular stamp]

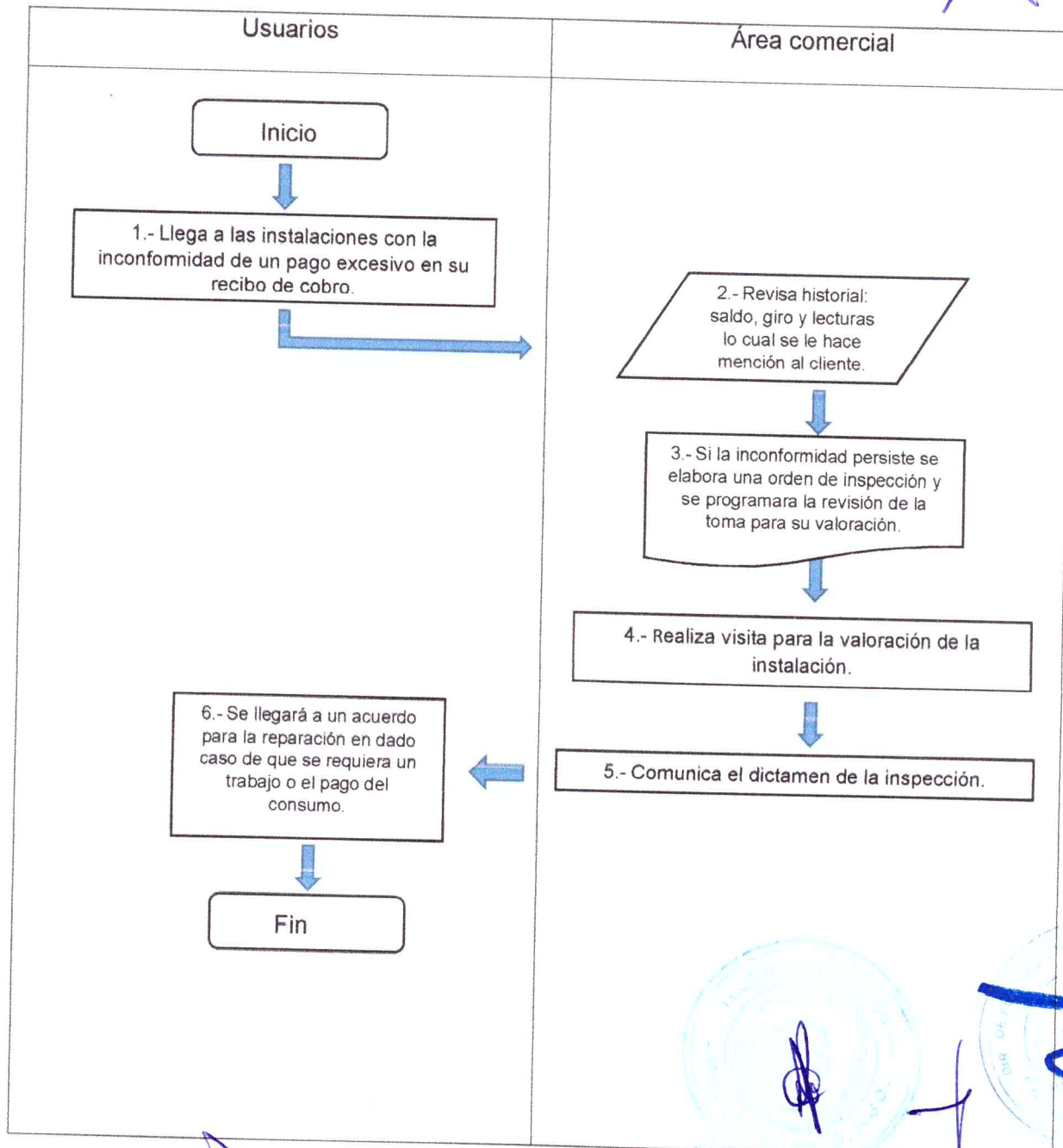
[Handwritten signature and circular stamp]

[Handwritten signature and circular stamp]

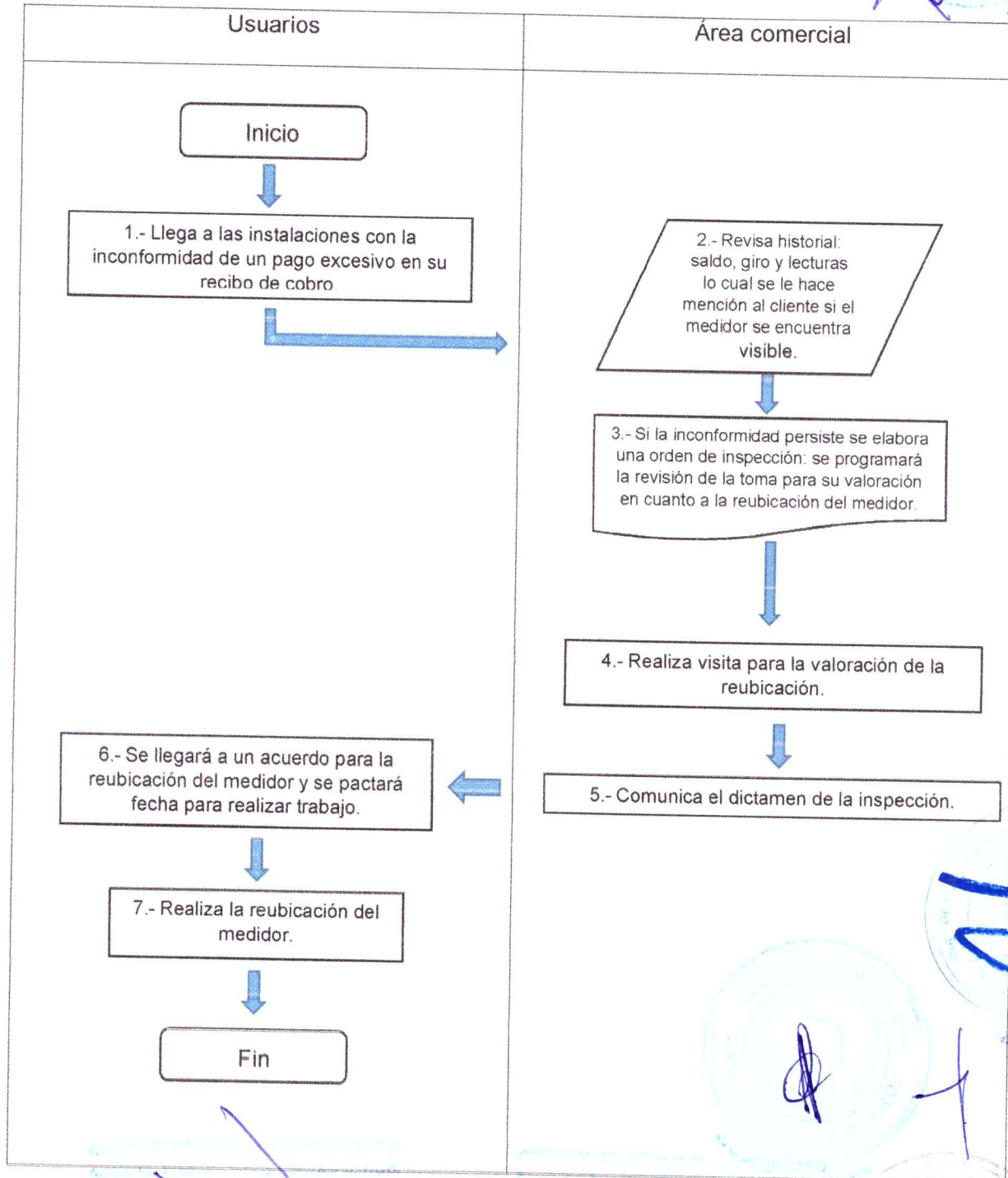
[Handwritten signature and circular stamp]

[Handwritten signature and circular stamp]

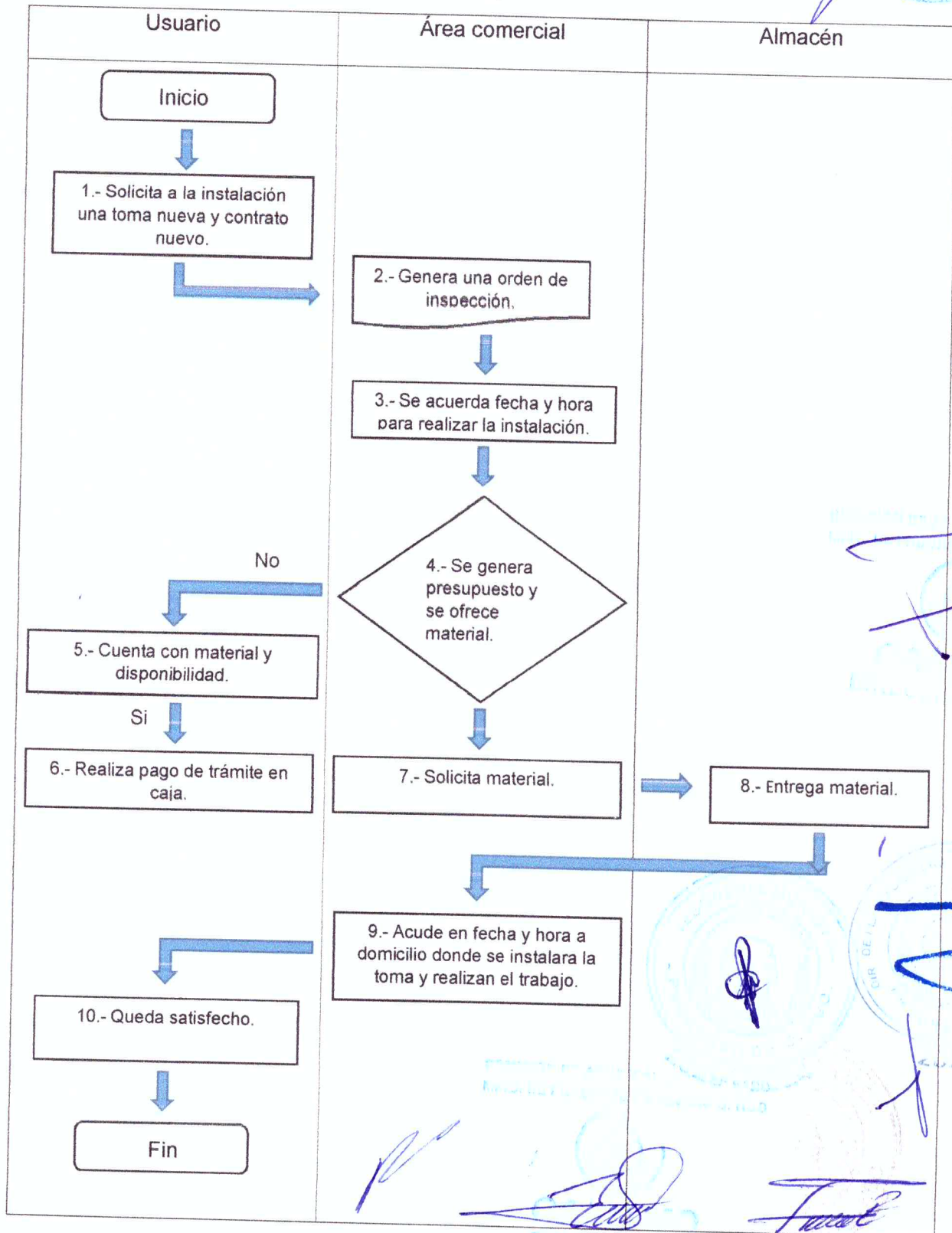
INSPECCIONES POR CONSUMOS ALTOS



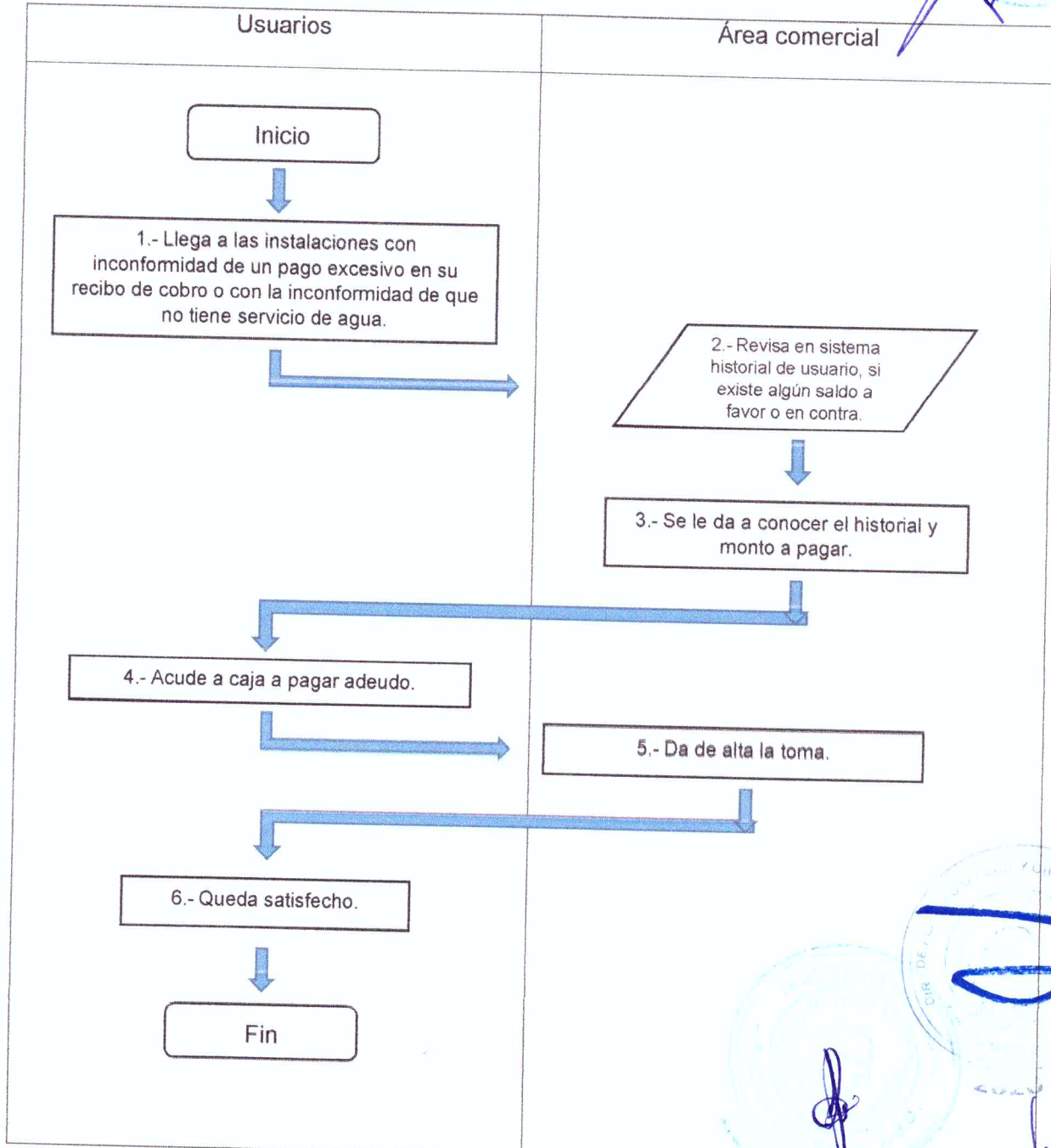
INSPECCIONES PARA REUBICACIÓN DE MEDIDOR



INSTALACIÓN DE UNA TOMA EN LA RED



TOMAS MUERTAS



COMITÉ DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA
C.E.T. 2020-2024

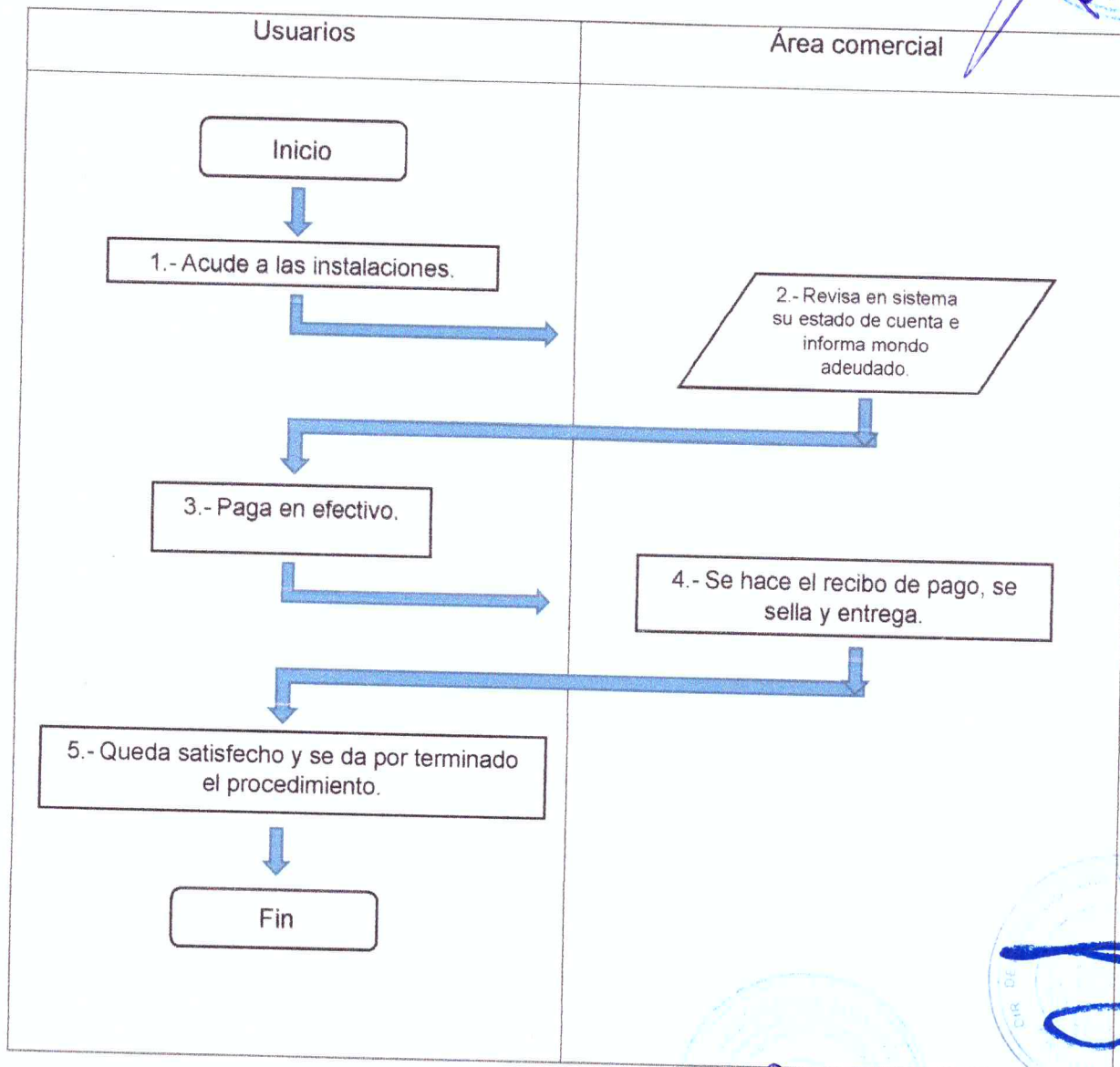
COMANDO EN JEFE
DIRECCIÓN GENERAL

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO
SERVICIO AL USUARIO

COMANDO EN JEFE
COMANDO EN JEFE

SINDICO PROCURADOR
REPUBLICA MEXICANA
PROCURADOR DE LOS RECURSOS
2020-2024

COBRO A USUARIOS





NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

ASESOR JURÍDICO

PROPÓSITO

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

ALCANCE

DIRECTOR GENERAL

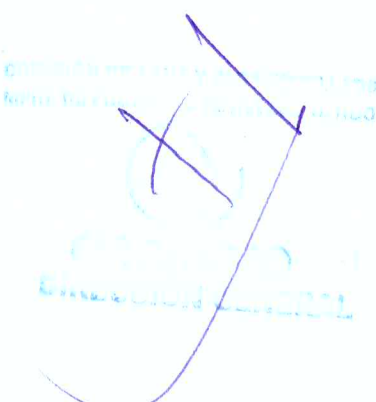
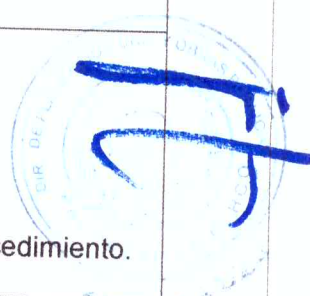
NORMAS DE OPERACIÓN

- 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. |



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. |

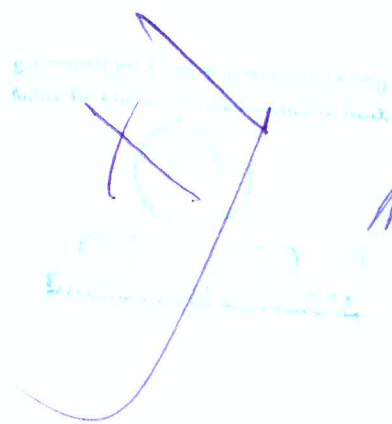
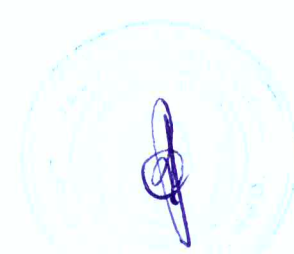
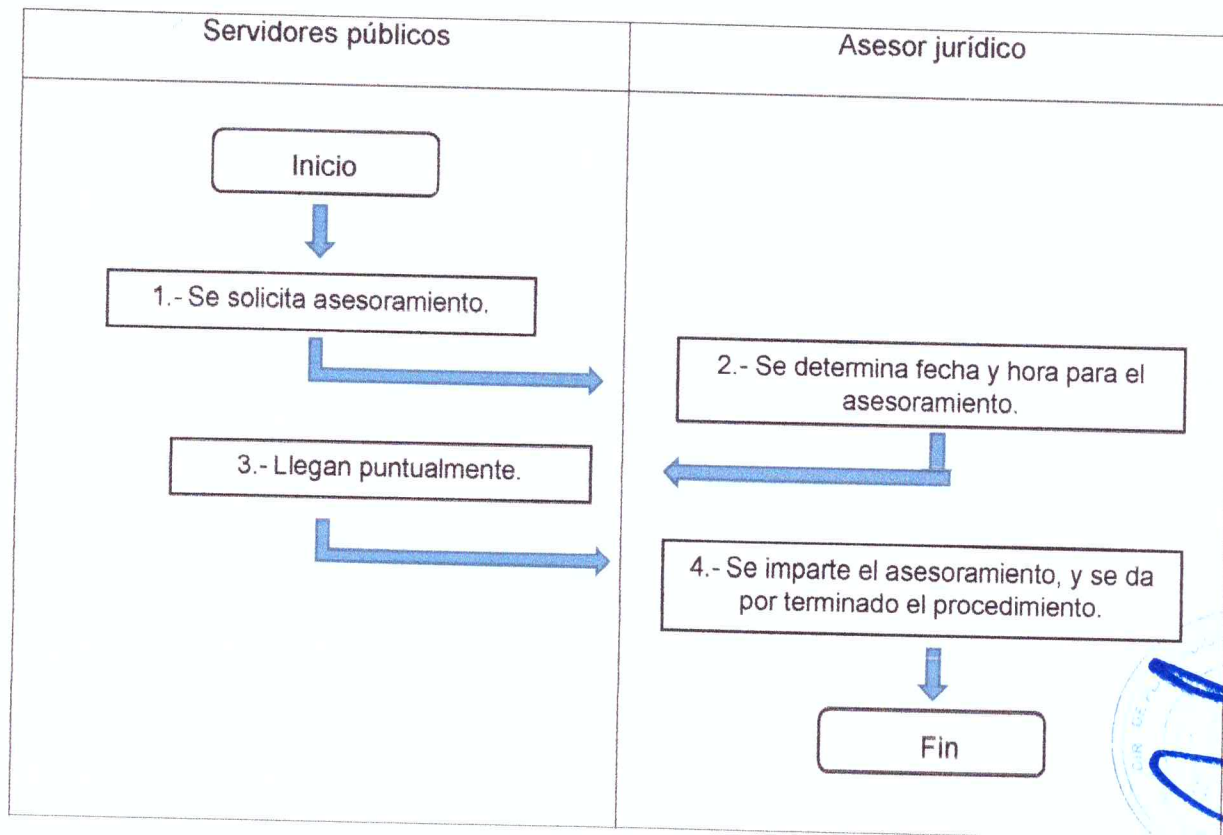




DIAGRAMA DE FLUJO

ASESORAMIENTO EN MATERIA JURIDICA AL PERSONAL



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

