



COMISIÓN DE AGUA POTABLE,  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL  
MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



# COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2023-2024



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página 1 de 47



El Manual de Procedimientos establece:

- ✓ Las justificaciones de aplicación de los registros y los detalles de las mismas.
- ✓ Los procedimientos documentados del sistema de gestión administrativa y operativa a los que hace referencia.
- ✓ Se describe la interacción de los procesos mediante la aplicación de los procedimientos administrativos y operativos y la documentación que se genera en el mismo proceso esencia del organismo.

Implantar un Manual de Procedimientos que sirva de medio para lograr la continuidad de las metas que establezca la Dirección de Agua Potable consolidando un efectivo control sobre el cumplimiento de los objetivos, considerando en todo momento el marco jurídico que para tal proceso y procedimiento aplique.

#### IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La identificación e interacción de los procesos es fundamental para realización de las actividades mismas que se determinan al (inicio del proceso, durante su desarrollo y la salida final del servicio).

Propósito: Asegurar que se identifican y planean los recursos para cumplir con los objetivos.

Política: Los procesos y procedimientos de planeación anual deben permitir la identificación programación y planeación de los recursos necesarios a utilizar.

Responsabilidades: La COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO, aplica su proceso de planeación para asegurar.

- a) Que todas las dependencias realicen planes y programas que se desprendan de los objetivos.
- b) Que en todos los planes y programas estén identificados y aprobados los recursos.
- c) Que estos planes y programas identifiquen su contribución a la mejora regulatoria y continua del sistema documental.
- d) Que todos los planes y programas que requieran cambios en los procesos del sistema documental sean conducidos de una manera controlada para garantizar la integridad de los procesos y procedimientos.

La identificación e interacción de los procesos y procedimientos involucrados en el sistema de gestión.

La relación de los procesos y procedimientos para planificación de la realización del servicio está sustentada en el Diagrama de Identificación e Interacción de los Procesos y Procedimientos de todos los procesos operativos necesarios para la prestación de sus servicios, la cual es coherente con los requisitos del resto de los procesos establecidos para ello se determina lo siguiente:

- a) El objetivo y los requisitos del servicio (establecidos en cada procedimiento).
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, inspección ensayo/prueba específicas para el servicio y/o producto así como los criterios de aceptación del mismo.
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

El resultado de la planificación se encuentra definido en el diagrama de identificación e interacción de los procesos y procedimientos, mismo que proporciona la evidencia de la relación de los procesos y procedimientos para la planificación del servicio.



**JUNTA DE GOBIERNO**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Junta de Gobierno**

**Nombramiento del Director General del Organismo.**

Objetivo del Procedimiento: "Realizar una selección analítica y consensada del titular del Organismo".

Áreas de Aplicación: Junta de Gobierno

- 1) El Presidente Municipal de Atitalaquia, propondrá a la persona a ocupar la Dirección General de la Comisión.
- 2) La Junta de Gobierno analizará la propuesta siguiendo los lineamientos considerados.
- 3) La Junta de Gobierno realizará un estudio profesional y objetivo sobre la persona que interesan para el puesto, debiendo ésta cumplir con los requisitos previstos en la Ley Estatal del Agua y Alcantarillado para el Estado de Hidalgo, así como lo dispuesto en el reglamento interior del Organismo.
- 4) La Junta de Gobierno somete a votación la propuesta para realizar la designación.
- 5) La Junta de Gobierno anuncia la designación de la persona que ocupará el cargo.
- 6) La Junta de Gobierno toma protesta al titular designado y se levanta acta del protocolo correspondiente.

**Nombre del Procedimiento: Nombramiento del Director General del Organismo.**

Presidente Municipal:

1. Presenta Propuesta susceptible a ocupar el cargo de Director de la dependencia.

Junta de Gobierno

2. Analiza a la persona propuesta, examinando las características individuales requeridas.

Junta de Gobierno

3. Examina la información obtenida para formar los criterios de selección.

Junta de Gobierno

4. Votará la propuesta presentada para permitir su designación para el cargo, se aprueba:

- a) Sí, se lleva a cabo el nombramiento,
- b) No, selección de otro candidato

Junta de Gobierno

5. Proporciona certeza al acto consumado mediante acta de hechos debidamente rubricada.

Registro

Acta de Sesión de la Junta de Gobierno del Organismo Anexo 1



**DIRECCIÓN GENERAL**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Dirección General**

**Coordinación de las Diversas Áreas del Organismo**

Objetivo del Procedimiento: "Organizar las actividades de todos los departamentos del Organismo a fin de contar con la mayor eficacia posible en la administración técnica y administrativa".

**Áreas de Aplicación:** \* Subdirecciones de los Departamentos de la CAPASMAH.

**Nombre del Procedimiento:** Coordinación de las diversas áreas de la CAPASMAH.

- 1) La Dirección General efectuará una reunión con las diferentes áreas de la CAPASMAH con el fin de implementar la planeación de las funciones propias de cada departamento.
- 2) El Director General solicitará que los Departamentos presenten información de manera periódica, para contar con esta cuando sea requerida.
- 3) El Director General establecerá un mecanismo de vigilancia que permita la realización de lo establecido.
- 4) El auxiliar de Dirección General tomará conocimiento de lo acordado.
- 5) El Director General determinará si la información es la solicitada o requiere retroalimentación.
- 6) El Director General corrobora la entrega de informes completos.
- 7) El auxiliar de Dirección General archivará lo recibido de tal manera que logre identificarlo por departamento.



**Nombre del Procedimiento:** Coordinación de las diversas áreas del Organismo.

Director General

1. Convoca a reunión para la coordinación eficiente de todas las áreas del Organismo.

Director General

2. Informa a los Subdirectores de Departamento de la CAPASMAH. la importancia de plasmar la información de su área mediante informes.

Director General

3. Vigilará que se lleve a cabo el reporte de lo solicitado.

Auxiliar de Dirección

4. Levanta reporte de lo estipulado en la junta.

Director General

5. Revisa todos los datos reportados realizando un análisis de la información presentada:

- a) es correcta, se archivará
- b) incompleta, necesita proporcionar otros datos





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Director General

6. Aprueba la entrega de lo solicitado conforme a lo señalado.

Auxiliar de Dirección

7. Recopila lo entregado por las diferentes áreas realizando una clasificación idónea.

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Dirección General

#### Presentación de informes del Organismo

Objetivo del Procedimiento: "Informar de manera oportuna sobre la situación operacional de la CAPASMAH.

Áreas de Aplicación:

\* Presidencia Municipal

\* Junta de Gobierno

**Nombre del Procedimiento: Presentación de Informes del Organismo.**

- 1)El Director General solicitará al asistente de Dirección la información presentada por los departamentos.
- 2)El auxiliar de Dirección proveerá de dicha información a fin de preparar lo concerniente en el dictamen a presentar.
- 3)El Director General generará el concentrado de lo que se va a entregar.
- 4)El Director General proporcionará la recopilación al asistente de Dirección para su organización.
- 5)El auxiliar de Dirección clasifica de manera ordenada y presentable dicha información.
- 6) El auxiliar de Dirección se encarga del envío de los informes solicitados cerciorándose que hayan sido recibidos.
- 7)El auxiliar de Dirección informa al Director General del envío y recepción de los documentos.
- 8)El auxiliar de Dirección General procede a encarpetar lo enviado a fin de contar con el respaldo.

**Nombre del Procedimiento: Presentación de Informes del Organismo.**

Director General

1.Solicita la información presentada con anterioridad por cada uno de los departamentos.

Auxiliar de Dirección

2. Proporciona lo solicitado derivado de la entrega de los jefes de departamento.

Director General

3. Analiza los reportes generados para realizar la presentación de manera eficiente.

Director General

4. Entrega la información debida examinada para que se dé la formalidad a lo que se enviará.

Auxiliar de Dirección

5.Organiza los documentos generados de manera presentable y correcta.





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Auxiliar de Dirección

6. Realiza el envío en tiempo y forma con la debida formalidad necesaria.

Auxiliar de Dirección

7. Notifica al Director la entrega satisfactoria del material a quien así fue destinado.

Auxiliar de Dirección

8. Actualiza su archivo a fin de tenerlo clasificado de manera eficaz para cumplir con cualquier solicitud de aclaración que se presente.

**Registro**

Informes Anexo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## Dirección General

### Elaboración de la propuesta del Proyecto Estratégico de Desarrollo del Organismo.

Objetivo del Procedimiento:

"Contar con el pleno conocimiento de las metas organizacionales de esta dependencia".

Áreas de Aplicación:

\* **Dirección General**

**Nombre del Procedimiento: Elaboración de la propuesta del proyecto estratégico de desarrollo del organismo.**

- 1) El Director General convocará a junta con los Subdirectores de la CAPASMAH.
- 2) El auxiliar de Dirección levantará lista de asistencia con la totalidad de los citados.
- 3) El Director General solicitará a los presentes opiniones o ideas sobre los objetivos que se pretenden cumplir en la CAPASMAH.
- 4) El auxiliar de Dirección tomará nota de lo comentado para la elaboración del trabajo proyectado.
- 5) El Director General realizará un análisis de lo resultante de la reunión para dar paso a la realización de lo conducente.
- 6) El Director General solicitará la aprobación de la Junta de Gobierno.
- 7) El Director General proporcionará al asistente de Dirección la propuesta debidamente autorizada para realizar el manejo correspondiente.
- 8) El auxiliar de Dirección General procurará la clasificación de lo entregado para entregarlo cuando sea requerida la actualización del mismo.

**Nombre del Procedimiento: Elaboración de la propuesta del proyecto estratégico de desarrollo del organismo.**

Director General

1. Programará reunión con los encargados de departamento para lograr la interacción de ideas

Auxiliar de Dirección

2. Vigilará la presencia de todos los citados levantando concentrado de asistencia.



Página 6 de 47





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Director General

3. Pedirá la participación de los presentes en la generación de proyectos redituables para el Organismo.

Auxiliar de Dirección

4. Relacionará lo expuesto mediante la elaboración de una sinopsis sobre lo sugerido o comentado.

Director General

5. Tratará de manera minuciosa el concentrado de información adecuando

Director General

6. las ideas a lo pretendido por la empresa a corto, mediano y largo plazo. Solicitará la aprobación del proyecto elaborado:

a) Sí, aprobado

b) No, realizar las adecuaciones pertinentes

Director General

7. Otorgará el trabajo aprobado a fin de estar accesible para su consulta

Auxiliar de Dirección

8. Agendará para su revisión y actualización cuando ésta se presente

### Documento de referencia

LEY DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE HIDALGO.

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

### Registro

Proyecto Estratégico Anexo 4

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Auxiliar Administrativo de Dirección  
Coordinar la Agenda del Director General

Objetivo del Procedimiento:

“Organizar de manera eficiente las actividades del Área de Dirección”.

Áreas de Aplicación:

\* Dirección General

Nombre del Procedimiento: Coordinar la Agenda del Director General.

1) El auxiliar de Dirección enlistará las actividades que requieren la atención del Director.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 2) El Secretario Particular de Dirección de manera conjunta con el Auxiliar de Dirección clasificarán las entrevistas priorizando por orden de importancia.
- 3) El Secretario Particular de Dirección informará al Director sobre la agenda programada.
- 4) El auxiliar de Dirección concertará las citas con fecha y hora programada.
- 5) El Director General atenderá la agenda girando las instrucciones correspondientes a determinado departamento a través del Secretario Particular de Dirección.

### Nombre del Procedimiento: Coordinar la Agenda del Director General.

Auxiliar de Dirección

1. Relacionará las peticiones de entrevista que se presenten.

Secretario Particular de Dirección/Auxiliar de Dirección

2. Organizará de manera programada las reuniones establecidas.

Secretario Particular de Dirección

3. Dará a conocer al Director los pormenores de la agenda proyectada

Auxiliar de Dirección

4. Realizará la planificación de las citas programadas.

Director General

5. Dará la atención solicitada e instruirá la realización de lo conducente según corresponda

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

### Registro

Anexo 5

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Agenda del Director

### Atención a Usuarios

Objetivo del Procedimiento:

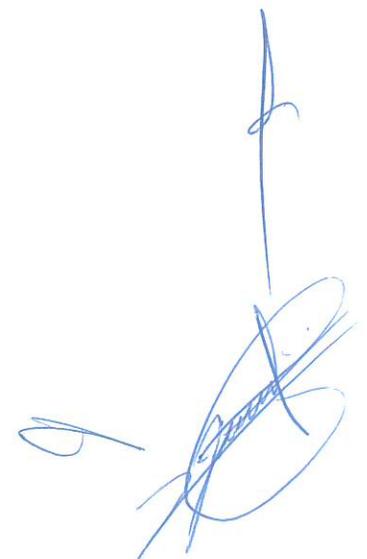
“Brindar un servicio de calidad a los usuarios del Organismo”.

Áreas de Aplicación:

\* Dirección General

\* Departamentos del Organismo

Nombre del Procedimiento: Atención de usuarios.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 1) El auxiliar de Dirección concertará según corresponda cualquier solicitud que tengan a bien requerir las personas.
- 2) El auxiliar de Dirección procurará dar solución a los requerimientos o guiar al departamento correspondiente.
- 3) El auxiliar de Dirección turnará la solicitud del usuario que no fuese solucionada en determinada área de la empresa.
- 4) El Director General atenderá de manera directa ofreciendo la pronta solución a lo solicitado.
- 5) El Director General dará instrucciones al área correspondiente sobre el tratamiento que se dará a determinado usuario.

### Nombre del Procedimiento: Atención de usuarios

Auxiliar de Dirección

1. Recibirá cualquier solicitud presentada ante la Dirección del organismo.

Auxiliar de Dirección

2. Solicitará apoyo de los diferentes departamentos para agilizar la solución.

Auxiliar de Dirección

3. Informará al Director de cualquier caso que por su naturaleza dependa de él su solución.

Director General

4. Estudiará cada caso para conocer el trámite que se deba realizar procurando una respuesta favorable.

Director General

5. Dará instrucciones al personal que corresponda en vías de la solución al requerimiento presentado.



### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

### COORDINACIÓN DE ARCHIVO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Manejo de Archivo y correspondencia recibida.

Objetivo del Procedimiento:

"Organizar de manera eficiente los documentos y solicitudes dirigidas a las diferentes Áreas del Organismo". Áreas de Aplicación:

- \* Coordinación de Archivo
- \* Departamentos del Organismo

Nombre del Procedimiento: Manejo de Archivo y correspondencia recibida.



## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 1) El auxiliar de Dirección recibirá los oficios que tienen como destino al titular del organismo.
- 2) El auxiliar de Dirección ordenará según lo indicado por la Coordinación de Archivo.
- 3) El auxiliar de Dirección comunicará al Director los trámites recibidos.
- 4) El Director General tomará las medidas conducentes para dar contestación a lo requerido.
- 5) El Director General instruirá al auxiliar de Dirección responder lo correspondiente y/o turnar al Área pertinente.
- 6) El auxiliar de Dirección responderá lo considerado por el organismo amparándose con la recepción de esta información.
- 7) La Coordinadora de Archivo clasificará este y cada uno de los procedimientos realizados.

### Nombre del Procedimiento: Manejo de Archivo y correspondencia recibida

Auxiliar de Dirección

1. Recibirá todos los documentos dirigidos al Director como titular del Organismo plasmando sello de recibido.

Coordinadora de Archivo/Auxiliar de Dirección

2. Dará el manejo respectivo a los documentos recibidos realizando una clasificación determinada.

Auxiliar de Dirección

3. Hará del conocimiento del Director lo que se tiene recibido para comenzar a analizarlo.

Director General

4. Estudiará lo que se está requiriendo para formular su contestación inmediata y sin contratiempos.

Director General

5. Ordenará dar contestación a lo mencionado incluyendo información de cierta área si así lo considera conveniente.

Auxiliar de Dirección

6. Entregará lo solicitado ante la persona o instancia interesada entregando un juego y solicitando firma para dejar una copia en sus expedientes.

Coordinadora de Archivo

7. Organizará este y cada uno de los requerimientos que se presentan procurando la actualización constante de sus encarpados.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad de Transparencia



Página 10 de 47





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



## Coordinación del concentrado de información para la Pagina de Transparencia

Objetivo del Procedimiento:

“Contar con documentos confiables que brinden certidumbre en la consecución de las tareas administrativas”.

Áreas de Aplicación:

\* Unidad de Transparencia

\* Departamentos del Organismo

**Nombre del Procedimiento: Coordinación del concentrado de Información para la Página de Transparencia.**

- 1) La Unidad de Transparencia programará una reunión con los jefes de Departamento.
- 2) La Unidad de Transparencia solicitará a los jefes de Departamento el llenado de los formatos establecidos para obtener los datos solicitados.
- 3) La Unidad de Transparencia revisará los formatos para validar la información que se publicará.
- 4) Los jefes de Departamento cargaran dicho concentrado en la plataforma establecida asesorados por la Unidad de Transparencia.
- 5) La Unidad de Transparencia vigilará la correcta terminación de cada trámite publicado y amparado con el aviso de recibido.



**Nombre del Procedimiento: Coordinación del concentrado de Información para la Página de Transparencia.**

Enc. de Página de Transparencia

1. Convocará a los jefes de Departamento a la junta informativa sobre la Página de Transparencia.

Enc. de Página de Transparencia

2. Informará a los titulares de cada Departamento sobre el cumplimiento de las obligaciones en materia de Transparencia.

Enc. de Página de Transparencia

3. Vigilará la correcta realización de los reportes de información requerida para el cumplimiento de dichas obligaciones.

Jefes de Departamento

4. Publicará en la Página los formatos asignados y que previamente fueron validados por la Unidad de Transparencia.

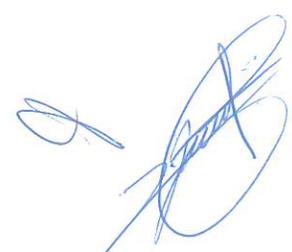
Enc. de Página de Transparencia

5. Dará seguimiento al proceso mencionado con la debida observancia para comprobar el cumplimiento de lo solicitado.

**Documento de referencia**

LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE HIDALGO NO APLICA

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL VIGENTE PARA EL ESTADO DE HIDALGO





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Registro

Oficio de invitación para reunión Anexo 6

## ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

#### Mantener Actualizado el Patrimonio del Organismo

Objetivo del Procedimiento:

“Supervisar el correcto control sobre los bienes propiedad de la empresa utilizando herramientas administrativas”.

Áreas de Aplicación:

\* Sub direcciones de los Departamentos del Organismo

**Nombre del Procedimiento: Mantener actualizado el Patrimonio del organismo.**

- 1) La sub dirección de Administración solicitará a los jefes de departamento establecer los mecanismos de control necesarios.
- 2) Los Sub directores de departamento instruirán a quien considere pertinente recabar dicha información.
- 3) Los Sub directores de departamento informaran a La sub dirección de Administración mediante reportes establecidos.
- 4) La sub dirección de Administración evaluará la información recibida.
- 5) La sub dirección de Administración presentará al Director General los informes correspondientes que incluyen el estado que guardan los bienes del organismo.



**Nombre del Procedimiento: Mantener actualizado el Patrimonio del organismo.**

La sub dirección de Administración

1. Instruirá a los titulares de los departamentos programar revisiones del estado de los activos del organismo.

Sub directores de Departamento

2. Dará las instrucciones necesarias al personal a su cargo para la realización de las actividades necesarias que garanticen la obtención de lo solicitado.

Sub directores de Departamento

3. Proporcionará la información obtenida al Gerente Administrativo en tiempo y forma, anexando las herramientas utilizadas necesarias para la obtención de la misma.

La sub dirección de Administración

4. Estudiará lo que se ha presentado para poder elaborar un informe detallado al Director General.

La sub dirección de Administración

5. Informará al Director General la situación actualizada de los bienes que conforman el patrimonio de la empresa





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



## Documento de referencia

LEY ESTATAL DEL AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO (ART. ) NO APLICA

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

## REGISTRO

Inventarios y Resguardos Anexo 8

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SUB DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

**Presentar informes periódicamente a Dirección General.**

Objetivo del Procedimiento:

“Informar de manera oportuna la situación financiera y operacional del Organismo”.

Áreas de Aplicación:

\* Dirección General

**Nombre del procedimiento: presentar informes periódicamente a dirección general.**

- 1) La Sub dirección de Administración recopilará la información necesaria.
- 2) La Sub dirección de Administración analizará los datos a presentar a fin de elaborar un reporte completo.
- 3) La Sub dirección de Administración elabora un informe que incluye información relevante sobre situación financiera, propuestas y desarrollo organizacional.
- 4) El Gerente Administrativo hace entrega a la Dirección General siguiendo el protocolo establecido.
- 5) El Director General estudiará dicha información presentada para solicitar la autorización de la Junta de Gobierno cuando sea requerida.

**Nombre del Procedimiento: Presentar informes periódicamente a Dirección General.**

La Sub dirección de Administración

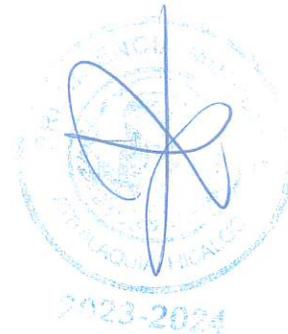
1. Integrará información relevante que permita informar de manera eficiente.

La Sub dirección de Administración

2. Examinará lo recopilado para lograr la formulación de un reporte acorde a lo proyectado.

La Sub dirección de Administración

3. Preparará el informe que incluye a aspectos relevantes y de suma importancia para el desarrollo de la empresa.





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



La Sub dirección de Administración

4. Entregará el informe cumpliendo con los tiempos señalados.

Director General

5. Revisará lo informado y solicitará la autorización a Junta de Gobierno a la mayor brevedad posible.

## Documento de referencia

LEY ESTATAL DEL AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO (ART. ) NO APLICA

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

## Registro

Informes para Dirección General Anexo 9

## DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Contabilidad

#### Ejecución eficiente de los registros contables

Objetivo del Procedimiento:

“Contar con la información actualizada sobre la situación financiera del Organismo”.

Áreas de Aplicación:

\* Departamento de contabilidad



**Nombre del Procedimiento: Ejecución eficiente de los registros contables.**

- 1) La Sub dirección de Administración identificará cualquier movimiento que se lleve a cabo.
- 2) El Área de Contabilidad realizará la codificación correspondiente de dicha operación.
- 3) El Área de Contabilidad descargará según el catálogo en la póliza correspondiente.
- 4) El Área de Contabilidad capturará los datos al programa contable utilizado permitiendo la realización de registros contables de manera diaria.
- 5) El Área de Contabilidad informará de los registros realizados a la gerencia Administrativa.

**Nombre del Procedimiento: Ejecución eficiente de los registros contables.**

La Sub dirección de Administración

1. Dará la atención necesaria a cualquier operación detectada.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



El Área de Contabilidad

2. Clasificará según corresponda el movimiento registrado.

El Área de Contabilidad

3. Realizará el llenado de las pólizas que correspondan señalando las cuentas correspondientes.

El Área de Contabilidad

4. Cargará la información con el fin de contar con un sistema contable actualizado.

El Área de Contabilidad

5. Enterará de todos los procedimientos llevados a cabo a Sub dirección de Administración.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

### SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Caja General

#### Recepción de pagos originados por los servicios que presta el Organismo

Objetivo del Procedimiento:

Áreas de Aplicación:

\* Subdirección De Comercialización

\* Caja General

**Nombre del Procedimiento: Recepción de pagos originados por los servicios que presta el Organismo.**

- 1) La Caja General atenderá cualquier solicitud que presente un usuario para la liquidación de su cuenta.
- 2) La Caja General informará al usuario del pago que está realizando y sellará su comprobante o recibo.
- 3) La Caja General elaborará un registro diario donde plasmará los ingresos recibidos por cada concepto.
- 4) La Caja General proporcionará dicho reporte a La Sub dirección de Comercialización y esta a la Sub dirección de Administración.
- 5) La Caja General realizará informes mensuales dirigidos a La Sub dirección de Comercialización y esta a la Sub dirección de Administración.

**Nombre del Procedimiento: Recepción de pagos originados por los servicios que presta el Organismo.**





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Enc. de Caja

1. Recibirá al usuario destinado a cubrir la prestación de un servicio.

Enc. de Caja

2. Otorgará al usuario un comprobante debidamente sellado como acto comprobatorio del pago realizado.

Enc. de Caja

3. Integrará un concentrado diario sobre los pagos realizados.

Enc. de Caja

4. Informará a las Áreas pertinentes sobre todo lo recaudado.

Enc. de Caja

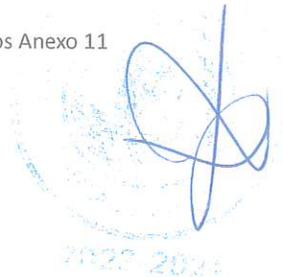
5. Reportará con tabulación la concentración mensual de las actividades propias de su Área.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

### Registro

Concentrado de Cobros Diarios Anexo 11



### SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Área Comercial

#### Elaboración de plan mensual de trabajo del área de recaudación

Objetivo del Procedimiento:

"Generar una coordinación satisfactoria para la consecución de las metas proyectadas".

Áreas de Aplicación:

\* Departamento de Recaudación

Nombre del Procedimiento: **Elaboración de plan mensual de trabajo del Área de Recaudación.**

- 1) La Sub dirección de comercialización establecerá los objetivos que se pretenden cumplir.
- 2) La Sub dirección de comercialización dará a conocer a su personal la planeación establecida.
- 3) La Sub dirección de comercialización instruirá la realización de las actividades procurando el mejor desempeño posible.

Página 16 de 47





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 4) La Sub dirección de comercialización evaluará el grado de cumplimiento de los propósitos marcados.
- 5) La Sub dirección de comercialización comunicará los resultados obtenidos a la Sub dirección de Administración.

### Nombre del Procedimiento: Elaboración de plan mensual de trabajo del Área de Recaudación.

La Sub dirección de comercialización

1. Planeará las actividades a realizar enfatizando en el crecimiento organizacional.

La Sub dirección de comercialización

2. Informará de las metas a corto plazo que se pretenden cumplir.

La Sub dirección de comercialización

3. Fomentará el desarrollo de trabajo en equipo fortaleciendo la estrategia a seguir.

La Sub dirección de comercialización

4. Vigilará que el desarrollo del trabajo se lleve cabo acorde a los fines que se trazaron.

La Sub dirección de comercialización

5. Enterará a la Sub dirección de Administración de los pormenores ocurridos en la realización de las actividades y sobre los resultados obtenidos.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Área Comercial

### Facturación mensual de los servicios ofertados por el Organismo.

Objetivo del Procedimiento:

“Expedir de manera confiable los saldos generados por los servicios contratados”.

Áreas de Aplicación:

\* SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Nombre del Procedimiento: Facturación mensual de los servicios ofertados por el Organismo

- 1) La Sub dirección de Comercialización incluirá todas las operaciones sujetas a facturarse.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 2) La Sub dirección de Comercialización expedirá la relación global de los cobros correspondientes.
- 3) La Sub dirección de Comercialización realizará la impresión de los comprobantes respectivos.
- 4) La Sub dirección de Comercialización organizará la entrega de los recibos mencionados.
- 5) La Sub dirección de Comercialización entregará en los Correos la factura emitida para cada usuario.

### Nombre del Procedimiento: Facturación mensual de los servicios ofertados por el Organismo.

La Sub dirección de Comercialización

1. Realizará la facturación indicada al final de cada mes propiciand una eficiente programación de actividades del periodo.

La Sub dirección de Comercialización

2. Revisará la correcta realización del proceso mencionado rectificando cualquier error detectado.

La Sub dirección de Comercialización

3. Iniciaré la expedición de comprobantes al día siguiente de realizado el cierre mensual.

La Sub dirección de Comercialización

4. Preparará la entrega del material impreso siguiendo roles de trabajo establecidos.

La Sub dirección de Comercialización

5. Visitaré a los usuarios haciendo entrega de su factura con la debida amabilidad sugerida.



### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

### Registro

Reporte de Facturación Mensual Anexo 12

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Área Comercial

Revisión de Incidencias que presenta el Padrón de usuarios.

Objetivo del Procedimiento:

“Brindar asesoría útil para la solución de cualquier eventualidad que tengan nuestros usuarios”.

Áreas de Aplicación:

\* SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN



**Nombre del Procedimiento: Revisión de Incidencias que presenta el Padrón de usuarios.**

- 1) La sub dirección de comercialización registrará mediciones en los domicilios seguido de la entrega física de la factura correspondiente.
- 2) La sub dirección de comercialización concentrará la información asignándola a la cuenta correspondiente.
- 3) La sub dirección de comercialización analizará dicha concentración con la finalidad de detectar incidencias.
- 4) La sub dirección de comercialización elaborará revisiones documentadas para atender las anomalías que aparecieron.
- 5) La sub dirección de comercialización inspeccionará los domicilios correspondientes.

**Nombre del Procedimiento: Revisión de Incidencias que presenta el Padrón de usuarios.**

La sub dirección de comercialización

1. Reportará registros tomados de cada vivienda a la par de la entrega del recibo.

La sub dirección de comercialización

2. Capturará las lecturas recabadas que corresponden al contrato de cada usuario.

La sub dirección de comercialización

3. Revisará el concentrado de registros para erradicar los errores generados con la toma y captura de lectura.

La sub dirección de comercialización

4. Efectuará mecanismos de revisión otorgando al trabajador una verificación física.

La sub dirección de comercialización

5. Examinará lo que corresponda ofreciendo recomendaciones que lleven a la solución de los problemas presentados.



**Documento de referencia**

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

**Registro**

Formato de Verificación Anexo 13

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Área Comercial

Procedimiento de atención a deudores.

Objetivo del Procedimiento:

“Mecanismos de aplicación legal y procedimental que permitan a usuarios regularizar sus contratos mediante programas de estímulos al pago”.





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Áreas de Aplicación:

\* SUB DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

## Procedimiento para atención a deudores

- ✓ Subdirección de Comercialización
- ✓ Subdirección de Administración
- ✓ Contraloría
- ✓ Director General

"Recuperación de adeudos mediante procedimiento de descuento sobre cobros accesorios y/o aprovechamientos"

- 1 Solicitud de deudor para atención con visto bueno del Delegado comunal correspondiente.
- 2 Atención y calculo respectivo y posterior validación de la solicitud, atendiendo los parámetros que ordena la Ley respectiva.
- 3 Se da el manifiesto de aviso al solicitante para que establezca reconocimiento de pago y forma(plazos o contado)
- 4 Se remite a Dirección general y Contraloría, que valide y autorice el procedimiento de atención señalado respecto a los cobros accesorios y/o aprovechamientos.
- 5 Se procede al cobro

Nombre del procedimiento: **Procedimiento para atención a deudores**

Subdirección de comercialización

- 1) Recibe solicitud de Deudor para procedimiento de pago

Subdirección de comercialización

- 2) Realiza los cálculos respectivos y establece los parámetros para atención a reducción de accesorios y/ aprovechamientos

Subdirección de comercialización

- 3) Se da a conocer al solicitante el monto fijado de su deuda

- a) Si la acepta, se remite
- b) Si no la acepta, se cancela el procedimiento

Subdirección de comercialización

Se remite a Dirección General y a la Contraloría

Dirección general y Contraloría

Validaran y autorizaran respectivamente el cobro

Subdirección de comercialización

Hace efectivo el cobro y el registro en el sistema.

Documento de referencia





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

Registro

Anexo

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**CULTURA DEL AGUA Versión: Primera**

**Difusión del Programa de Cultura del Agua en los diversos  
sectores de la sociedad**

**Nombre del Procedimiento:**

Difusión del Programa de Cultura del Agua en los diversos sectores de la sociedad.

Objetivo del Procedimiento:

“Sensibilizar a la población sobre el uso y preservación del recurso agua, así como del resto de los recursos naturales”.

Áreas de Aplicación:

\* Departamento de Cultura del Agua

**Nombre del Procedimiento: Difusión del Programa de Cultura del Agua en los diversos sectores de la sociedad.**

- 1) El Departamento de Cultura del Agua planeará la logística de actividades que se realizarán para lograr el objetivo.
- 2) El Departamento de Cultura del Agua informará a la Gerencia Administrativa el plan de acción que se seguirá.
- 3) El Departamento de Cultura del Agua coordinará la programación de las labores a realizar con las dependencias.
- 4) El Departamento de Cultura del Agua llevará a cabo la realización de lo planeado.
- 5) El Departamento de Cultura del Agua evaluará a los participantes.
- 6) El Departamento de Cultura del Agua capacitará en el cuidado del Agua a los interesados.

**Nombre del Procedimiento: Difusión del Programa de Cultura del Agua en los diversos sectores de la sociedad.**

Enc. de Cultura del Agua

1. Incluirá en su programación las visitas, pláticas y campañas que se emprenderán.

Enc. de Cultura del Agua



Página 21 de 47





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



2. Dará los pormenores de su proyecto a su jefe inmediato para obtener aportes a lo contemplado.

Enc. de Cultura del Agua

3. Dialogará con los encargados o titulares de las instituciones concertando las visitas que se llevarán a cabo.

Enc. de Cultura del Agua

4. Impartirá la exposición del tema del Agua al público considerado dándole las herramientas necesarias para su eficaz comprensión.

Enc. de Cultura del Agua

5. Calificará al grupo que fue instruido logrando la identificación de los conocimientos adquiridos

Enc. de Cultura del Agua

6. Ofrecerá la capacitación que permita sensibilizar a la población sobre la importancia de la materia en cuestión

### Documento de referencia

LEY ESTATAL DEL AGUA Y ALCANTARILLADO DEL ESTADO DE HIDALGO( NO APLICA)

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

### Registro

Programa de actividades para Cultura del Agua Anexo 16

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Recursos Humanos y Materiales

### Contratación de Personal requerido en la CAPASMAH

Objetivo del Procedimiento:

“Realizar una selección eficiente de los perfiles acorde a los fines de la empresa”.

Áreas de Aplicación:

\* Área de Recursos Humanos y Materiales

Nombre del Procedimiento: Contratación de Personal requerido en la CAPASMAH.

- 1) El Área de Recursos Humanos recibirá al aspirante que pretenda prestar sus servicios en la CAPASMAH.
- 2) El Área de Recursos Humanos analizará su perfil laboral y así mismo los documentos que presente.
- 3) El Área de Recursos Humanos cumplirá la autorización del Director General para la contratación.
- 4) El Área de Recursos Humanos indicará al solicitante el cumplimiento con los requisitos exigibles para el puesto.
- 5) El Área de Recursos Humanos registrará el alta ante Administración y a la vez elabora el expediente personal.

Nombre del Procedimiento: Contratación de Personal requerido en el Organismo.

Área de Rec. Humanos y Mat.

1. Entrevistará a la persona interesada en ingresar a laborar a la empresa.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Área de Rec. Humanos y Mat

2. Estudiará sus características personales formando un criterio que sirva para la selección.

Área de Rec. Humanos y Mat

3. Acatará la indicación del Director para otorgar el empleo a la persona elegida.

Área de Rec. Humanos y Mat

4. Demandará la entrega de los documentos necesarios al contratado haciéndole mención de los reglamentos que regirán su conducta laboral.

Área de Rec. Humanos y Mat

5. Realizará la contratación referida creando el vínculo de trabajo con los derechos y obligaciones que esto implica.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

### Registro

Formato de solicitud de Documentos - Formato de Contrato Anexo 14



### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Elaboración de las nóminas para el personal

Objetivo del Procedimiento:

"Satisfacer las necesidades del personal retribuyendo económicamente por la prestación de sus servicios".

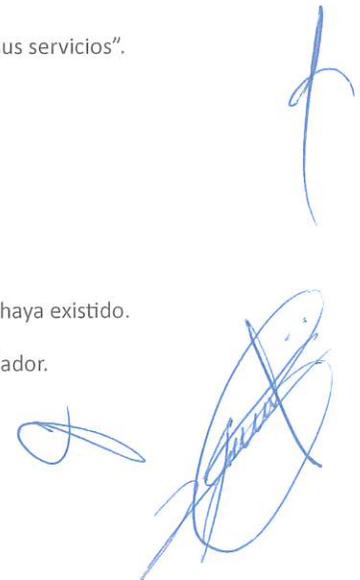
Áreas de Aplicación:

\* Administración

**Nombre del Procedimiento: Elaboración de las nóminas para el personal.**

- 1) Administración analizará las incidencias de asistencia que presente cada trabajador.
- 2) Administración requerirá a las Subdirecciones reportar el tiempo extraordinario cuando lo haya existido.
- 3) Administración llenará la nómina correspondiente plasmando lo mencionado a cada trabajador.
- 4) Administración enviará a Contraloría el listado correspondiente.
- 5) Administración entregará los recibos emitidos para la firma del trabajador.

**Nombre del Procedimiento: Elaboración de las nóminas para el personal.**





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Subdirección de Administración

1. Revisará listas de asistencia para detectar faltas que repercutan en el pago completo de algún trabajador.

Subdirección de Administración

2. Considerará los reportes de tiempo extra que se generaron e informados oportunamente.

Jefe de Rec. Humanos y Mat

3. Realizará la concentración de todos los datos analizados para incluirlos en el pago contemplado.

Subdirección de Administración

4. Proporcionará el día señalado para generar los pagos que se tienen programados.

Subdirección de Administración

5. Otorgará los comprobantes de pago de efectivo o depósito al trabajador cerciorándose de alguna situación que se presente.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

### Registro

Formato de Nómina Semanal - Quincenal Anexo 15



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Adquisición de bienes y servicios requeridos en el Organismo.

Objetivo del Procedimiento:

“Cubrir las necesidades de la empresa con la compra de los mejores insumos del mercado”.

Áreas de Aplicación:

\* Departamento de Adquisiciones

**Nombre del Procedimiento: Adquisición de bienes y servicios requeridos en el Organismo.**

- 1) Departamento de Adquisiciones recibirá las solicitudes de compra de las áreas del Organismo.
- 2) Departamento de Adquisiciones solicitará las cotizaciones respectivas de cada una de sus solicitudes.
- 3) Departamento de Adquisiciones analizará las propuestas para identificar la mejor proposición.
- 4) Departamento de Adquisiciones solicitará la autorización ante el Director General para realizar la compra.
- 5) Departamento de Adquisiciones requerirá al proveedor seleccionado el encargo de surtir el bien o prestar el servicio solicitado.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



**Nombre del Procedimiento: Adquisición de bienes y servicios requeridos en el Organismo.**

Departamento de Adquisiciones

1. Atenderá lo conducente a las necesidades de cada uno de los departamentos mencionados.

Departamento de Adquisiciones

2. Pedirá presupuestos a todos los proveedores que sean considerados para la adquisición.

Departamento de Adquisiciones

3. Elaborará cuadros comparativos para determinar quien cumple con la mejor oferta.

Departamento de Adquisiciones

4. Gestionará ante el Director autorización para llevar a cabo la compra.

Departamento de Adquisiciones

5. Solicitará a la empresa favorecida la petición de lo cotizado en tiempo y forma.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .



### Registro

Solicitud - Cotización - Requisición Anexo 10

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ALMACEN GENERAL

Solicitud de Materiales

Objetivo del Procedimiento:

"Proporcionar los insumos necesarios de manera ágil y oportuna para que la realización de las labores del personal operativo". Áreas de Aplicación:

\* Departamento de Almacén General

**Nombre del Procedimiento: Solicitud de materiales.**

- 1) El Departamento de Almacén levantará un concentrado de existencias del material.
- 2) El Departamento de Almacén evaluará un posible pedido coordinándose con la Subdirección operativa.
- 3) El Departamento de Almacén enviará la solicitud consensada al Departamento de Adquisiciones.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 4) El Departamento de Almacén vigilará el suministro a tiempo de los materiales.
- 5) El Departamento de Almacén revisará que los insumos cumplan con las características solicitadas.

### Nombre del Procedimiento: Solicitud de materiales.

Enc. de Almacén

1. Vigilará de manera periódica el stock para tener la capacidad de atención a los trabajos que surgieran.

Enc. de Almacén

2. Analizará las necesidades que se tengan atendiendo las indicaciones del Subdirector Operativo sobre trabajos planeados.

Enc. de Almacén

3. Solicitará al Departamento correspondiente la relación de material indicando las condiciones requeridas.

Enc. de Almacén

4. Supervisará la eficaz entrega de lo solicitado para eliminar contratiempos que afecten la labor operativa.

Enc. de Almacén

5. Verificará el cumplimiento de las características exigidas a la entrega de dicho material.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .



### REGISTRO

Formato de solicitud de material Anexo 17

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Recopilar información sobresaliente de las acciones realizadas

Objetivo del Procedimiento:

“Contar con datos precisos para comunicar de manera permanente a la población”.

Áreas de Aplicación:

\* Comunicación y Difusión





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



**Nombre del Procedimiento: Recopilar información sobresaliente de las acciones realizadas.**

- 1) El Departamento de Comunicación y Difusión solicitará reportes a los Departamentos correspondientes.
- 2) El Departamento de Comunicación y Difusión organizará los datos recibidos.
- 3) El Departamento de Comunicación y Difusión presentará una propuesta de comunicado a la Gerencia Administrativa.
- 4) El Departamento de Comunicación y Difusión publicará la nota dirigida al público en general.
- 5) El Departamento de Comunicación y Difusión llevará a cabo el seguimiento de la nota informativa generada.

**Nombre del Procedimiento: Recopilar información sobresaliente de las acciones realizadas.**

Enc. de Comunicación y Difusión

1. Pedirá ser notificado sobre las actividades más importantes a realizar.

Enc. de Comunicación y Difusión

2. Preparará la nota considerando la relevancia de cada uno de los trabajos reportados.

Enc. de Comunicación y Difusión

3. Solicitará la validación para dar a conocer a la población los trabajos planeados.

Enc. de Comunicación y Difusión

4. Informará a los usuarios utilizando los medios más convenientes y eficaces.

Enc. de Comunicación y Difusión

5. Realizará la supervisión de las notas informativas complementando con datos que se hayan derivado de los mismos trabajos.



### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

### REGISTRO

Nota Informativa Anexo 18

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Departamento de Sistemas

Mantenimiento correctivo de Software y hardware

Objetivo del procedimiento

“lograr la corrección a tiempo de las fallas o anomalías en los diversos equipos o sistemas existente en cada una de las áreas

Página 27 de 47



# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



del organismo”

Áreas de aplicación

Departamentos del Organismo

**Mantenimiento correctivo software y hardware. Nombre del Procedimiento: Mantenimiento correctivo software y hardware**

- 1) solicitar servicio de mantenimiento correctivo para software y hardware
- 2) el departamento de sistemas recibe la solicitud
- 3) El departamento de sistemas atiende la solicitud
- 4) Se verifica la efectividad del mantenimiento
- 5) mide la efectividad del proceso

**Nombre del Procedimiento: Mantenimiento correctivo de software y hardware**

Solicitante

1. Se deberá solicitar servicio de mantenimiento correctivo para software y/o hardware

Encargado de sistemas

2. Recibe la solicitud para su atención

Encargado de sistemas

3. Atiende la solicitud

Encargado de sistemas

4. Verifica la efectividad del mantenimiento

Encargado de sistemas

5. Mide la efectividad del proceso





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



## Subdirección Operativa

### Conservación de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento de aguas residuales

Objetivo del Procedimiento:

"Ofrecer servicios de calidad que cumplan con la demanda de nuestros usuarios".

Áreas de Aplicación:

\* Subdirección Operativa

\* Dirección General

**Nombre del Procedimiento: Conservación de los sistemas de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Aguas Residuales.**

- 1) La Subdirección Operativa analizará el estado de la infraestructura existente, con el apoyo del Área Técnica.
- 2) La Subdirección Operativa realizará un proyecto de mantenimiento con la cooperación del Área Técnica, considerando el presupuesto establecido.
- 3) La Subdirección Operativa presentará al Director General la propuesta con el debido tiempo de antelación a fin de obtener los recursos necesarios.
- 4) La Subdirección Operativa dará las indicaciones a las Áreas correspondientes para su desarrollo.
- 5) La Subdirección Operativa supervisará la correcta ejecución del programa establecido.

**Nombre del Procedimiento: Conservación de los sistemas de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Aguas Residuales.**

Subdirección Operativa/Área Técnica

1. Realizará un estudio de campo para diagnosticar los problemas existentes y las posibles soluciones técnicas aplicables.

Subdirección Operativa/Área Técnica

2. Diseñará un programa a seguir para poder cumplir con la mejora y mantenimiento establecido, esto amparado con la debida elaboración de planos y el análisis de precios de materiales incluidos en la propuesta.

Subdirección Operativa

3. Solicitará al Director General la aprobación para que se brinde el presupuesto y recurso humano necesario.

Subdirección Operativa

4. Ordenará iniciar los trabajos al Encargado de Construcción y Operación contemplando la inclusión de las herramientas necesarias.

Subdirección Operativa

5. Vigilará el desarrollo de la obra emprendida mediante la supervisión del Encargado de Construcción y Operación plasmada en bitácoras de obra, esto para informar de los avances y logros obtenidos con esta realización

**Documento de referencia**

LEY DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO





# COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

## Registro

Programa de Obra Anexo 19

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Estudios y Proyectos

#### Elaboración de Proyectos Ejecutivos

Objetivo del Procedimiento:

“Incrementar la cobertura de los servicios prestados logrando la mejora en la calidad del mismo”.

Áreas de Aplicación:

- \* Área Técnica
- \* Dirección General
- \* Subdirección de Administración
- \* Subdirección Operativa

**Nombre del Procedimiento: Elaboración de Proyectos Ejecutivos.**

- 1) El Área Técnica evaluará de manera permanente las características técnicas de los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
- 2) El Área Técnica integrará los expedientes técnicos para elaborar el presupuesto de inversión óptimo.
- 3) El Área Técnica presentará el estudio realizado a la Dirección General para su aprobación.
- 4) El Área Técnica establecerá los procedimientos y normas para coordinar el proyecto autorizado.
- 5) El Área Técnica supervisará el avance físico-financiero de la obra.

**Nombre del Procedimiento: Elaboración de Proyectos Ejecutivos. Responsable Operación Núm. Descripción de la Actividad**

Área Técnica

1. Realizará levantamientos en campo registrando en bitácoras: distancias, diámetros, condiciones de tuberías y especificaciones de terreno necesarias para su análisis.

Área Técnica

2. Elaborará proyectos integrales que incluyan avances tecnológicos, normas y lineamientos establecidos por dependencias oficiales, dando prioridad a zonas con rezago en infraestructura o tengan daño considerable en la misma.

Área Técnica

3. Entregará al Director General el proyecto a fin de que se autorice su realización y gestione la obtención del recurso o se lleve a cabo con patrimonio propio.

Área Técnica

4. Vigilará que los concursos y adjudicación de contratos cumplan con las normas establecidas y la información que se presente confirme la capacidad financiera y técnica para realizar la obra.



Área Técnica

5. Llevará el control de los avances de las obras en ejecución para verificar su cumplimiento, con base en los programas y contratos establecidos

**Documento de referencia**

LEY DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

Registro

Concentrado de Proyecto realizados Anexo 7

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Construcción y Operación de Servicios**

**Programar la ejecución de los trabajos de instalación de Servicios contratados**

Objetivo del Procedimiento:

“Eficientizar la realización de las actividades operativas con la correcta aplicación de los recursos disponibles”.

Áreas de Aplicación:

\* Área Técnica

\* Subdirección Operativa

**Nombre del Procedimiento: Programar la ejecución de los trabajos de Instalación de Servicios contratados.**

- 1) El Área Técnica solicitará la relación de los trabajos a realizar.
- 2) El Área Técnica organizará las órdenes de trabajo en base a los materiales y personal disponible.
- 3) El Área Técnica repartirá dichas órdenes entre los trabajadores correspondientes, con la debida aprobación de la Subdirección Operativa.
- 4) El Área Técnica supervisará las labores emprendidas elaborando reportes según corresponda.
- 5) El Área Técnica revisará las órdenes de trabajo realizadas para elaboración de informes.

**Nombre del Procedimiento: Programar la ejecución de los trabajos de Instalación de Servicios contratados.**

Área Técnica

1. Pedirá al auxiliar administrativo el concentrado de los trabajos generados para su realización.

Área Técnica

2. Planificará las actividades a realizar dando importancia a trabajos urgentes y que ameriten la atención inmediata.

Área Técnica

3. Entregará al personal operativo las órdenes clasificadas según corresponda el tipo de trabajo a realizar y solicitando la realización de la misma en el transcurso de la jornada laboral.

Área Técnica





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



4. Vigilará las actividades diarias del personal operativo llevando apuntes sobre el desempeño mostrado en las labores emprendidas.

Área Técnica

5. Realizará informes sobre los trabajos realizados de manera satisfactoria, logrando identificar las órdenes pendientes para comunicarle a la Subdirección Operativo las causas que lo originaron.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

### REGISTRO

Relación de trabajos generados Anexo 20

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Pozos

Coordinar la operación de los sistemas de bombeo

Objetivo del Procedimiento:

“Ofrecer a la población un servicio continuo con la utilización de equipos en buen estado”.

Áreas de Aplicación:

\* Pozos

\* Subdirección Operativa

**Nombre del Procedimiento: Coordinar la operación de los sistemas de bombeo.**

- 1) El Encargado de Pozos inspeccionará periódicamente junto al Encargado de Bombeo los equipos instalados en los Pozos.
- 2) El Encargado de Pozos analizará las condiciones encontradas según los reportes elaborados.
- 3) El Encargado de Pozos informará a la Subdirección Operativa de manera inmediata si existe la necesidad de cambiar un equipo o su reparación.
- 4) El Encargado de Pozos entregará las especificaciones y características del equipo contemplado para su cambio o las indicaciones para su mantenimiento.
- 5) El Encargado de Pozos sacará e instalará los cambios de equipo mencionados con el apoyo de personal destinado por la Subdirección Operativa.

**Nombre del Procedimiento: Coordinar la operación de los sistemas de bombeo.**

Encargado de Pozos/Enc. De Bombeo

1. Vigilará el correcto funcionamiento de los equipos en los pozos, tomando nota de lo observado y mencionado por el operador del pozo.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Encargado de Pozos

2. Generará informes de la situación actual de cada uno de los equipos para planear las acciones a seguir.

Encargado de Pozos

3. Informará a la Subdirección Operativa en tiempo y forma de cualquier anomalía encontrada a fin de que éste solicite el recurso necesario para adquirir equipos nuevos o repararlos.

Encargado de Pozos

4. Para que se proceda a cotizar y así mismo adquirir los equipos o las refacciones correctas.

Encargado de Pozos/Auxiliar

5. Entregará la información correspondiente de los equipos solicitados. Realizará las maniobras de retiro e instalación de las bombas junto a personal de apoyo utilizando una Grúa para la operación y asegurándose del funcionamiento correcto de los equipos comprados o reparados.

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO.

### REGISTRO

Informes de los Pozos Anexo 21

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Mantenimiento de la Infraestructura hidráulica existente en las comunidades administradas

Objetivo del Procedimiento:

“Satisfacer las necesidades de la población de la zona conurbada con la realización de las actividades operativas”.

Áreas de Aplicación:

\* Área Técnica

\* Subdirección Operativa

**Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de la infraestructura hidráulica existente en las comunidades administradas.**

- 1) El Área Técnica vigilará el correcto funcionamiento de las redes en las comunidades atendidas.
- 2) El Área Técnica solicitará a la Subdirección Operativa los recursos necesarios para la atención de cualquier falla.
- 3) El Área Técnica atenderá de manera inmediata cualquier problema reportado con apoyo de un auxiliar.
- 4) El Área Técnica verificará la correcta realización de los trabajos.
- 5) El Área Técnica reportará a la Subdirección Operativa la terminación o seguimiento de los trabajos realizados.

**Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de la infraestructura hidráulica existente en las comunidades Administradas**





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



### Área Técnica

1. Realizará constantes revisiones para detectar fallas en las líneas de agua potable, realizando visitas a las comunidades y recorridos por las líneas existentes para anotar en su concentrado todo lo observado.

### Área Técnica

2. Requerirá a la Subdirección Operativa los materiales necesarios y maquinaria según se requieran y programen, para la realización de los trabajos mencionados.

### Área Técnica

3. Reparará cualquier fuga de agua observada o reportada ya sea en las líneas de agua potable o tomas domiciliarias, con la utilización de las herramientas técnicas y materiales disponibles.

### Área Técnica

4. Reportará en la orden de trabajo asignada la terminación pertinente.

### Área Técnica

5. Satisfactoria del problema atendido y cualquier observación Comunicará a la Subdirección Operativa sobre las actividades realizadas y así mismo sobre las posibilidades de programar una mejoría a la infraestructura

### Documento de referencia

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .



### REGISTRO

Orden de trabajo en Comunidad Anexo 22

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

#### Reparación de fugas de agua

Objetivo del Procedimiento:

"Atención inmediata a los reportes y/o identificación de daños a la infraestructura de distribución hídrica".

Áreas de Aplicación:

\* Subdirección de operación

\*Subdirección técnica

**Nombre del Procedimiento: Reparación de fugas de agua**

1) Usuario: Solicita servicio a la Subdirección de Operación (mediante reporte de fuga en cualquier medio: Telefónico, mensajería electrónica, en la página de la CAPASMAH, mediante denuncia ciudadana en redes sociales y/o Aviso directo en oficinas.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 2) Área de atención: Recabar del usuario la información necesaria (Reporte de fugas y/o Incidencias)
- 3) Área de Atención: Realizar llenado de orden de supervisión y se turna al Subdirector de Operación (Orden de Supervisión)
- 4) Subdirector de Operación: Autoriza y turna nuevamente al área de atención.
- 5) Área de Atención: Entrega orden de supervisión al personal asignado para que realice los trabajos de verificación
- 6) Personal asignado: Realiza supervisión y entrega nuevamente al Área de Atención (Operación) la orden de supervisión con las especificaciones de la problemática detectada:  
  
Si. La falla detectada es problema de la red principal, no requiere de pago por parte del usuario,  
  
No. La falla detectada fue ocasionada por el usuario o pertenece a su toma de agua, se requiere pago.
- 7) Área de Atención: Se informa al usuario que debe realizar el pago por el servicio
- 8) Usuario Hace entrega de una copia del pago al Área de Atención.
- 9) Área de Atención: Realiza en llenado de la orden de trabajo, la turna para autorización al Subdirector de Operación (Orden de trabajo)
- 10) Subdirector de Operación: Autoriza y turna nuevamente al Área Secretarial
- 11) Área de Atención: Entrega Orden de Trabajo al personal de cuadrilla de reparación de fuga, para que se realicen los trabajos
- 12) Cuadrilla Entrega la orden de trabajo realizado al Área de Atención (con bitácoras, lista de material y memoria fotográfica), con el nombre y firma de conformidad del usuario.
- 13) Área de Atención: Recibe orden de trabajo y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago del servicio.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN

#### Mantenimiento de equipo e instalaciones de Operación Hidráulica

Objetivo del Procedimiento:

“Asegurar el funcionamiento correcto de instalaciones, equipos de extracción y distribución hídrica y sistemas de suministro eléctrico, para permitir el cumplimiento del servicio”.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Áreas de Aplicación:

\* Subdirección de operación

\*Subdirección técnica

**Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de equipo e instalaciones de Operación Hidráulica**

1) Área de Atención: Elaborar y someter a autorización el mantenimiento preventivo o correctivo (POA)

2) Subdirección de Operación: Revisar y autorizar y turnar al personal asignado al mantenimiento.

3) Encargados de Mantenimiento: En base al Plan de trabajo y en relación a la disponibilidad de recursos, solicita al Área de Atención, la asignación presupuestal correspondiente y su ejecución mediante Unidad de Adquisiciones.

4) Área de Atención: Elaborar orden de y la somete para autorización del Subdirector de Operación

5 Subdirección de Operación: Autoriza y turna la orden de trabajo directamente al personal de mantenimiento (Orden de Trabajo)

6) Encargados de Mantenimiento: Recibe y procede a ejecutar los trabajos conducentes.

Una vez terminados los trabajos recaba la firma de conformidad y validación del personal de las áreas de Operación cuando este exista o directamente hace entrega de la orden de trabajo ejecutada al área de Atención.

7) Personal en área de Operación Firma de conformidad

8) Encargado de Mantenimiento Hace entrega de la orden de trabajo al área de Atención

9 Área de Atención Recibe orden de trabajo ejecutado y la archiva



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**SUBDIRECCIÓN TÉCNICA**

**Informe mensual de obra**

Objetivo del Procedimiento:

“Transparentar, eficientar y fiscalizar los recursos públicos mediante la aplicación correcta de los mismos en los procesos de construcción y/o reconstrucción a cargo de la CAPASMAH”.

Áreas de Aplicación:

\* Subdirección Administración

\*Subdirección técnica

**Nombre del Procedimiento: Informe mensual de obra**

1) Subdirección de Administración: Solicita por escrito a la Subdirección Técnica la información que le corresponde con la finalidad de poder integrar el informe de obra (Oficio)



Página 36 de 47





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 2) Subdirección Técnica: Hace entrega de la información solicitada ( trabajos realizados, gastos de materiales, avances de obras ) Listados, oficios, legajos, etc.
- 3) Subdirección de Administración: Concentra la información enviada por las áreas
- 4) Subdirección de Administración: Revisa, cruza y concilia la información entre áreas
- 5) Subdirección de Administración: Efectúa, cálculos de gastos por concepto:
  - ✓ obra pública,
  - ✓ reparación y mantenimiento de redes de agua potable,
  - ✓ equipo de producción de servicios técnicos y
  - ✓ áreas de uso común
- 6) Subdirección Técnica: Realiza llenado de formatos de informe de obra de acuerdo a la guía para la elaboración de informe mensual de obra ( Formatos )
- 7) Subdirección de Administración: Revisa los formatos y balanza de comprobación, estado presupuestal de ingresos y egresos y cuadra conforme a los reportes recibidos de la Subdirección Técnica, subdirecciones, áreas y unidades (almacén general )
- 8) Subdirección de Administración Organiza la información, recaba las firmas del Director general, comisario y Contraloría.
- 9) Subdirección de Administración: Ya recabadas las firmas, integra los formatos del informe de obra de acuerdo a los estipulado en la guía para la elaboración del informe de obra
- 10) Subdirección de Administración: Folia original y prepara entrega
- 11) Subdirección de Administración: Entrega vía oficio el informe mensual de obra al Órgano Superior de Fiscalización (Información de integración Trimestral)
- 12) Órgano Superior de Fiscalización Firma de recibido el informe y entrega acuse del mismo
- 13) Subdirección de Administración Archiva informe junto con el acuse de recibido



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

#### Construcción y reconstrucción de descarga sanitaria

Objetivo del Procedimiento:

“Regular y eficientar los mecanismos de construcción y/o reconstrucción a cargo de la CAPASMAH”.

Áreas de Aplicación:

\* Subdirección de Comercialización

\*Subdirección técnica

Nombre del Procedimiento: Construcción y reconstrucción de descarga sanitaria





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



- 1) Usuario: Solicita servicio a la Subdirección Técnica
- 2) Área de Atención: Recaba del usuario la información requerida para proporcionar el servicio:
  - Solicitud de Construcción de descarga sanitaria: requiere de pago de factibilidad de servicios por parte del usuario
  - Reconstrucción: no requiere pago del estudio
- 3) Área de Atención: Envía al usuario para que realice el pago de factibilidad de servicios o el pago por concepto de construcción de descarga sanitaria en la Subdirección de Comercialización.
- 4) Usuario: Acude a realizar pago de estudio de factibilidad de servicios en la Subdirección de Comercialización o entrega copia de recibo de pago
- 5) Subdirección de Comercialización: Remite a la Subdirección técnica, el formato de factibilidad y copia del recibo de pago
- 6) Área de Atención: Recibe documentación y esta es canalizada al personal técnico de campo para que realice el estudio de factibilidad de servicios
- 7) Personal Técnico Realiza estudio y remite dictamen al área de atención:
  - Si, es factible continua el trámite.
  - No, es factible se le notifica la no factibilidad al usuario
- 8) Área de Atención: Entrega dictamen de factibilidad de servicios a la Subdirección de Comercialización, para que esta contacte al usuario y realice el cobro por la construcción.
- 9) Subdirección de Comercialización: Remite copia del recibo de pago de la construcción de drenaje al área de atención.
- 10) Área de Atención: Recibe de la subdirección de comercialización copia de recibo de pago según sea el caso. Procede al llenado de la orden de trabajo y de inmediato la turna para autorización de la Subdirección técnica ( Orden de trabajo )
- 11) Subdirección Técnica: Autoriza y turna nuevamente al área de Atención.
- 12) Área de Atención: Hace entrega vía oficio de la orden de trabajo y copia del recibo de pago a estudios y proyectos ( área técnica) para que se lleve a cabo la ejecución de los trabajos ( Oficio )
- 13) Estudios y proyectos (Área Técnica ): Ejecuta trabajos y devuelve orden de trabajo con el nombre y la ejecución de los trabajos
- 14) Área de Atención: Recibe documentación y archiva la misma



### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

#### Auditoría ambiental y calidad del agua (PTAR)

Objetivo del Procedimiento:

"Cumplir con la NOM-127-SSA1-2015"

Áreas de Aplicación:

Cuidado del Agua



## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



**Nombre del Procedimiento: Muestreo y análisis del Agua Potable (NOM-127-SSA1-2015)**

- 1) Se solicitara el muestreo de agua potable
- 2) se avisa al GO y encargado de pozos
- 3) se realiza el muestreo
- 4) la empresa encargada analiza el agua conforme a la NOM- 127-SSA1-2015
- 5) Se verifica si cumple con la NOM
- 6) emitir reporte a la dirección general

**Nombre del Procedimiento: Muestreo y análisis del Agua Potable (NOM-127-SSA1-2015)**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### Muestreo y Análisis del Agua Potable.

Encargado de Calidad del Agua

1. Solicita el muestreo del agua potable al laboratorio correspondiente

Encargado de Calidad del Agua

2. Avisar al Subdirector Operativo y al Encargado de pozos de la solicitud realizada

Laboratorio especializado

3. Se efectúa el muestreo correspondiente

Laboratorio especializado

4. Analiza las muestras y envía el resultado al Organismo

Encargado de Calidad del Agua

5. Se determina si cumple con la NOM-127-SSA1-2015

Encargado de Calidad del Agua

6. Emite reporte al Director General del Organismo

**Documento de referencia**

REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO MUNICIPAL DE ATITALAQUIA, HIDALGO .

**REGISTRO**

Reporte de Facturación Mensual Anexo 12

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



#### Mantenimiento Preventivo.

Objetivo del procedimiento

“Evitar las consecuencias de los fallos del equipo, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran”

Áreas de Aplicación

Todas con vehículos y/o Maquinaria a su resguardo

**Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo.**

- 1) Se revisan los vehículos según el programa de Mantenimiento Preventivo
- 2) Se elaboran diagnósticos de los vehículos
- 3) Si se detectó alguna falla se realiza el procedimiento correspondiente
- 4) Se da aviso a su superior inmediato que el mantenimiento preventivo se llevó a cabo

**Nombre del Procedimiento: Mantenimiento Preventivo.**

Encargado

1. Revisa los vehículos del Organismo según programa preventivo

Encargado

2. Elabora el diagnóstico de cada vehículo revisado

Encargado

3. Si se detectó alguna falla se realiza el procedimiento correspondiente

Encargado

4. Da aviso mediante oficio al Gerente Operativo que la revisión se realizó y el diagnóstico de cada vehículo.

Manual de Procedimiento

Contraloría.

#### Declaraciones de situación patrimonial.

**Objetivo:** Recibir, registrar, resguardar y controlar las declaraciones de situación patrimonial de los Servidores Públicos de la Comisión; conforme a las disposiciones establecidas en la Ley en materia de responsabilidades de los servidores públicos. Estableciendo en forma clara y ordenada la descripción de las actividades y acciones que deben seguir los responsables del área en mención facilitando el control interno así como su vigilancia.

Responsables:

\*Contraloría

\*Unidades de la Contraloría





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



### Nombre del procedimiento: Recepción de declaración patrimonial y de intereses

1) La Contraloría, Elabora oficio para la Subdirección de Administración solicitando sea enviada quincenal de la nómina completa del personal, así como movimientos de altas y bajas de los mismos de manera mensual.

2) Contraloría . Recibe y revisa oficio. ¿Es correcto?

Sí. Firma y devuelve para su trámite.

No. Regresa a actividad 1.

3) Contraloría, Envía oficio a la Dirección de Administración.

4) Subdirección de Administración; Recibe y remite en forma electrónica información solicitada.

5) Contraloría: Recibe, revisa y turna.

6) Unidad de Investigación Recibe revisa e instruye y ejecuta.

7) Unidad de Investigación. Recibir y realiza listados por Unidad Administrativa de los servidores públicos obligados a presentar declaración, dados de alta a partir del año inmediato anterior hacia atrás, para dar puntual seguimiento.

8) Unidad de Investigación; Elabora oficios para las Unidades Administrativas:

-En el mes de enero informando de la obligación de presentar declaración inicial de los servidores públicos que inician encargos y declaración de conclusión de los que concluyen.

-Durante los meses de marzo y abril como recordatorio a los servidores públicos obligados a presentar la declaración de situación patrimonial de modificación durante el mes de mayo.

6) Contralor Municipal. Recibe, revisa y firma oficio. ¿Es correcto?

Sí. Firma y devuelve para su trámite.

No. Regresa a actividad 1.

7) Unidad de Investigación, Envía oficios y formatos a las Unidades Administrativas de la CAPASMAH, durante los meses de marzo y abril.

8) Funcionario Público: Recibe, requisita y entrega Declaración de Situación Patrimonial en los periodos establecidos.

9) Unidad de investigación. Recibir y revisar las Declaraciones de Situación Patrimonial de los funcionarios que entregan en tiempo y/o de forma extemporánea en original y dos copias. ¿Debidamente requisitado?

Sí. Se recepciona y sella formato original y dos copias, regresando al servidor público una copia sellada.

No. Se le indican las correcciones y se le solicita rehacerla. Regresar al punto 9.

10) Unidad de Investigación: Prepara oficio y, listado de Funcionarios Públicos que no entregaron declaración o entregaron de forma extemporánea Prepara oficio paquete y listado de Declaraciones de Situación Patrimonial para envío a el Órgano Fiscalizador del Estado.

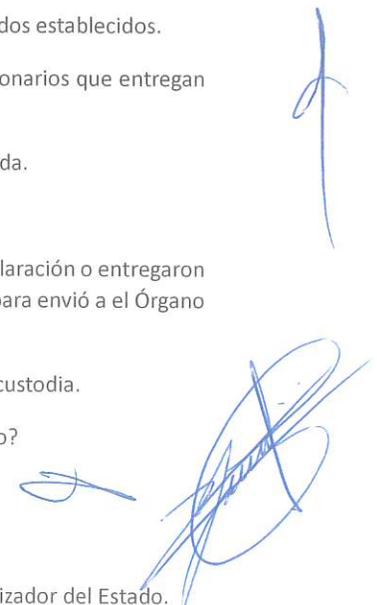
11) Unidad de Investigación. Registra e integra o crea expediente correspondiente para su guarda y custodia.

12) Unidad de Investigación, revisa y firma oficios dirigido a la Unidad de Substanciación ¿Es correcto?

Sí. Firma y envía oficio a la Unidad de Substanciación.

No. Regresa actividad 11.

13) Unidad de Investigación, revisa y pasa a firma oficio para envío de declaraciones al Órgano Fiscalizador del Estado.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



14) Contraloría Municipal. Recibe y revisa oficio. ¿Es correcto?

Sí. Firma y entrega para su trámite.

No. Regresa a actividad 13

15) Contraloría Envía oficio y paquete de declaraciones al Órgano Fiscalizador del Estado

Manual de Procedimiento

Contraloría.

Proceso de Entrega – Recepción.

### Objetivo del Procedimiento

Coordinar y supervisar la ejecución del Proceso de Entrega y Recepción Final al término e inicio de un ejercicio constitucional o mandato legal, así como intervenir en los procesos de Entrega y Recepción Intermedia de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atitalaquia, Hidalgo.

### Áreas de Aplicación:

\*Contraloría

\*Unidad Substanciadora

\*Unidad de investigación.

### Nombre del Procedimiento: Proceso-Entrega Recepción

1) Unidad Substanciadora: Elabora y somete para autorización del Contralor el Calendario General de Actividades para el Proceso de Entrega Recepción Final.

2) Contraloría Municipal. Recibe y revisa programa: ¿Es correcto?

Sí: Da Visto Bueno para conocimiento y aplicación de las Unidades de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

No: Regresa al Unidad Substanciadora para realizar las modificaciones correspondientes.

3) Unidad Substanciadora, Remite a través de oficios el programa a las Unidades de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y solicita designación de enlaces para el Proceso de Entrega Recepción Final.

4) Unidades de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. Designación de enlaces a través de oficios.

5) Contraloría Municipal. Recibe y turna para conocimiento e integración a expediente.

6) Unidad Substanciadora, Recepciona e Integra los oficios de designación de enlaces.

7) Contraloría, Unidad de Investigación, Unidad Substanciadora y Jurídico; Capacitaran técnicamente a los enlaces de las Unidades de Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, en la preparación, revisión e integración de la documentación soporte de los anexos que formaran parte de las actas de Entrega Recepción.

8) Las Unidades de Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. Remiten a la Contraloría Municipal cortes mensuales de su información de acuerdo al Calendario General de Actividades.

9) Unidad Substanciadora, Recibe y revisa avances: ¿Es correcto?





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



Sí: Toma conocimiento y archiva información.

No: Realiza observaciones y las haces del conocimiento a los enlaces de las Unidades de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, para que realicen las correcciones respectivas.

10) Junta de Gobierno Autoriza la instalación de la Comisión de Enlace de Entrega Recepción.

11) Contralor Municipal. Convoca a través de oficio para la creación de la Comisión de Enlace de Entrega Recepción a los servidores públicos en funciones y por el Presidente Municipal electo, quien podrá designar el número suficiente de personas que le auxilie o represente en dichas tareas mediante la respectiva acreditación; dichos nombramientos serán honoríficos.

12) Director, Unidades y personas designadas por el Presidente Municipal electo. Se crea la comisión de enlace, elaboran y aprueban programa de trabajo.

13) Unidad Substanciador, Recibe y consolida la información definitiva en el Expediente General de Entrega y Recepción.

14) Unidad de Investigación, Elaboración del Acta General de Entrega y Recepción.

15) Contraloría :Recibe, revisa y aprueba.

16) Presidentes Municipales Saliente y Entrante, Síndico, Contralor Municipal, Contralor de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Atitalaquia, Hidalgo y dos Testigos. Acto de Entrega y Recepción Final.

17) Contraloría . Recibe por medio de oficio la solicitud de las Unidades de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento para intervenir en la Entrega y Recepción Intermedia y la turna.

18) Contraloría, Determina al auditor que intervendrá en el Acto de Entrega y Recepción Intermedia, haciendo del conocimiento al titular de la Dependencia u Órgano Desconcentrado.

19) Contraloría Municipal. Recibe y revisa ¿Es correcto?

Sí. Firma y devuelve para su entrega a Auditor

No. Regresa actividad 17

20) Unidad Substanciadora Entrega oficio de comisión a la Unidad de Investigación de la Contraloría de la CAPASMAH habilitado como Auditor

21) Auditor. Se presenta con el servidor público que entrega para revisar el llenado de los formatos. ¿Es correcto?

Sí: Se procede a la elaboración del Acta de Entrega y Recepción Intermedia.

No: Realiza observaciones y de manera económica las haces del conocimiento del servidor público que entrega para que realice las correcciones respectivas.

22) Auditor. Verifica que se entregue un juego al Servidor Público saliente, un juego al Servidor Público entrante y se queda con un juego para guardia y custodia de la Contraloría.

Manual de Procedimiento

Contraloría.

Investigación y calificación de las faltas graves y no graves

Página 43 de 47





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



### Objetivo

Realizar de manera cronológica, clara, congruente, concisa y precisa las acciones de investigación y calificación de las faltas graves y no graves que pudieran constituir una responsabilidad administrativa por los presuntos actos y omisiones de los servidores públicos en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, conforme en lo dispuesto por la normatividad vigente aplicable en materia de responsabilidades administrativas y hechos de corrupción.

### Áreas de Aplicación:

- \*Contraloría
- \*Unidad Substanciadora
- \*Unidad de investigación.

### Nombre del Procedimiento: Procedimientos de Denuncia y sanción

1) Contraloría CAPASMAH: Se recibe oficio o denuncia de presunta responsabilidad de Faltas Administrativas de los servidores públicos del H. Ayuntamiento Constitucional de Centro o de particulares:

- De oficio.
- Por denuncia.
- Derivado de las auditorías practicadas
- Por parte de las autoridades competentes o, en su caso, de auditores externos.

Y se envía a Unidad de Investigación.

2) Unidad de Investigación: Se recibe o se tiene conocimiento de la presunta responsabilidad de Faltas Administrativas de los servidores públicos de la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento o de particulares relacionadas con actividades de la misma, dando inicio a la investigación. Y se envía el oficio a la Contraloría.

3) Unidad de Investigación: Se recibe oficio, denuncia o se tiene conocimiento. Elaboración del acuerdo para habilitar al personal a su cargo para realizar actuaciones, diligencias y notificaciones en los procedimientos administrativos de investigación seguidos al sujeto de investigación. Se remite oficios a la Contraloría.

4) Unidad de Investigación: Recepción y verificación del acuerdo. ¿Es correcto?

Si. Firma y envía a la Contraloría, para la elaboración de oficio para esclarecimiento de los hechos.

No. Se regresa el acuerdo con las observaciones a la Unidad de Investigación, para realizar las correcciones correspondientes.

5) Unidad de Investigación: Elaboración de oficio, solicitando información o documentación necesaria a las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Servidores Públicos, así como a cualquier persona física o moral con el objeto de esclarecer los hechos relacionados con las presuntas responsabilidades administrativas y se turna a la Contraloría para su verificación y aprobación.

6) Unidad de Investigación: Recepción y verificación del oficio de solicitud de información. ¿Es correcto?

Si. Firma de autorización y envío del oficio aprobado a la Contraloría, para que se solicite a la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Servidor Público, Persona Física y/o Moral que vaya dirigido.

No. Se regresa el oficio con las observaciones a la Unidad de Investigación, para que se realicen las correcciones correspondientes.

7) Unidad de Investigación: Recepción y envío del oficio de solicitud de información a Dependencias, Órganos Desconcentrados, Servidores Públicos, Personas Físicas y/o Morales.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



8) Dependencias, Órganos Desconcentrados, Servidores Públicos o Personas Físicas y/o Morales Recepción de oficio de información necesaria para esclarecimiento de los hechos. ¿Remite oficio de solicitud de información?

Si. Envío de oficio de respuesta con la información necesaria solicitada.

No. Elaboración y envío de solicitud de prórroga debidamente justificada de los interesados en tiempo y forma a Unidad de Investigación.

9) Unidad de Investigación: Recepción de oficio contestado con la información necesaria solicitada y/o solicitud de prórroga para entrega de la misma. ¿Es correcta la solicitud de prórroga?

Si. Solicita la elaboración del oficio de prórroga a la Unidad de Investigación.

No. Se remite el oficio a Dependencia, Órgano Desconcentrado, Servidor Público, Persona Física y/o Moral, con observaciones, para que realicen las correcciones correspondientes.

10) Unidad de Investigación: Recibe solicitud para elaborar oficio de otorgamiento de prórroga y remite a Contraloría.

11) Unidad de Investigación: Recibe oficio de otorgamiento de prórroga dirigido a la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Servidor Público, Persona Física y/o Moral a la que vaya dirigido y lo firma para remitirlo nuevamente a la Contraloría. ¿Es correcto el oficio para otorgar prórroga?

Si: Firma el oficio y envía al sujeto de investigación, brindando ampliación que no exceda la mitad del plazo previsto originalmente, según la LRAEH.

No: Regresar a la actividad 10

12) Unidad de Investigación: Recepción de información y/o documentación requerida de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Servidor Público, Persona Física y/o Moral. ¿Enviaron la información completa en tiempo y forma?

Si. Se procesa la información.

No. Se solicita elaboración de oficio de medida de apremio a la Contraloría.

13) Unidad de Investigación: de solicitud para la elaboración de oficio de medida de apremio, según la LRAEH y remite a la Contraloría para revisión y firma.

14) Unidad de Investigación: Recepción del oficio de medida de apremio para firma de autorización. ¿Es correcto?

Si. Firma de autorización del oficio y envió al sujeto de investigación.

No. Se remite a la Contraloría el oficio de medida de apremio con observaciones para su corrección correspondiente.

15) Dependencias, Órganos Desconcentrados, Servidores Públicos o Personas Físicas y/o Morales Recibe notificación de medida de apremio.

16) Dependencias, Órganos Desconcentrados, Servidores Públicos o Personas Físicas y/o Morales Realiza pago de medida de apremio en la Tesorería Municipal y envía comprobante a Unidad de Investigación.

17) Unidad de investigación: Recibe comprobante de pago de medida de apremio y turna a la Contraloría.

18) Unidad de Investigación: Recibe información y/o documentación, en su caso comprobante de pago de medida de apremio, para el esclarecimiento de los hechos y se asigna número de expediente de investigación.

19) Unidad de Investigación: Lleva a cabo las diligencias de investigación aplicando los procedimientos y técnicas apropiados, así como el análisis de los hechos y de la información recabada.

20) Unidad de Investigación: Según la LRAEH, el resultado de la investigación determina que: ¿Existen actos u omisiones que señalen Falta Administrativa?



Si. Califica la falta administrativa en grave o no grave.

No. Se emite un acuerdo de conclusión y archivo del expediente. (Según la LRAEH) Fin del proceso.

21) Unidad de Investigación: Califica la falta administrativa:

Grave. Elabora el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y lo presenta ante a la Unidad Sustanciadora para su visto bueno. (Según la LRAEH)

No Grave. Únicamente para el caso de investigación por denuncia, se turna a la Unidad Sustanciadora para que realice la notificación correspondiente.

22) Unidad de Investigación: Se notifica al denunciante, cuando este fuere identificable.

23) Dependencias, Órganos Desconcentrados, Servidores Públicos o Personas Físicas y/o Morales ¿El denunciante impugna la calificación de los hechos mediante recurso interpuesto?

Si. Elabora y remite a la Contraloría, recurso de inconformidad, enviándola al Contralor de la CAPASMAH, para su actuación.

No. Notifica a Unidad Sustanciadora su conformidad

24) Unidad de Investigación: Envía notificación de conformidad a la Unidad Sustanciadora para la elaboración del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.

25) Unidad de investigación: En caso de recibir impugnación del recurso de inconformidad. No se inicia PRA hasta que sea resuelta la impugnación, teniendo como plazo 5 días hábiles, contados a partir de la notificación de la resolución impugnada. Recibido el recurso de inconformidad, se envía al Contralor de la CAPASMAH, adjuntando el expediente de presunta responsabilidad administrativa y un informe que justifique la calificación impugnada.

26) Contralor de la CAPASMAH: Recibe y analiza recurso de inconformidad y el expediente de presunta responsabilidad administrativa. ¿El recurso de inconformidad es oscuro, irregular o no cuenta con los requisitos establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Hidalgo?

Si. Se solicita al promovente para subsanar las deficiencias y haga aclaraciones en un término de 5 días hábiles.

No. Pasar a la actividad 28

27) Dependencias, Órganos Desconcentrados, Servidores Públicos o Personas Físicas y/o Morales Recepción de oficio del Contralor de la CAPASMAH, oficio de solicitud para subsanar las deficiencias y se remite oficio de respuesta para hacer aclaraciones en un término de 5 días hábiles.

28) Contralor de la CAPASMAH: Se admite el recurso del promovente, y se da vista al presunto infractor para que en 5 días hábiles manifieste lo que a su derecho convenga.

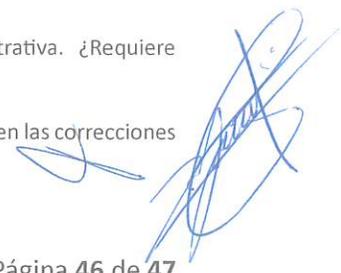
29) Contralor de la CAPASMAH: Se resuelve el recurso de inconformidad en un plazo no mayor a 30 días hábiles, turnándolo al Unidad Sustanciadora, advirtiendo que esta resolución NO procederá recurso alguno.

30) Unidad Sustanciadora: Analiza y entrega al Jefe de Auditoría e Investigación Administrativa para la elaboración del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.

31) Unidad de Investigación: Se elabora y envía el informe de Presunta Responsabilidad Administrativa a Unidad Sustanciadora y Contraloría.

32) Unidad Sustanciadora: Recibe y revisa el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa. ¿Requiere modificaciones?

Si. Se envía el IPRA al encargado de la Unidad de Investigación, con las observaciones, para que se realicen las correcciones correspondientes.





## COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ATITALAQUIA, HIDALGO.



No. Firma y lo presenta ante el Contralor de la CAPASMAH.

33) Unidad de Investigación: En dado caso que se tengan correcciones que realizar al IPRA. Se recibe de la Unidad Sustanciadora el informe de presunta responsabilidad administrativa con las observaciones para realizar las correcciones correspondientes.

34) Unidad Sustanciadora: ¿Se advierte que el IPRA adolece de alguno o algunos de los requisitos señalados en el artículo 194 de la Ley de Responsabilidades Administrativas Para el Estado de Hidalgo o no es precisa la narración de los hechos?

Si. Se regresa a la actividad 32 para que se subsane en 3 (tres) días.

No. Fin del procedimiento.

### TRANSITORIOS

**PRIMERO.** El presente Manual de Procedimientos entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico oficial del Estado de Hidalgo.

**SEGUNDO.** Publíquese el presente Manual de Procedimientos en los medios de difusión de la CAPASMAH y del Ayuntamiento de Atitalaquia, Hidalgo.

**TERCERO.** A partir de la publicación del presente Manual de Procedimientos, la Contraloría, implementará y llevará a cabo las acciones necesarias y correspondientes, para su aplicación, observación, complementación y ejecución.

Aprobado por la Junta de Gobierno de la COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO, DE ATITALAQUIA, HIDALGO ( CAPASMAH ), en la primera sesión extraordinaria de fecha 27 de marzo de 2024. PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL Y PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO. LD. JORGE RAMIREZ LOPEZ.

