SOAPACS
2025-2027

SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CHALCHICOMULA DE SESMA
2025- 2027

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA OPERADOR DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CHALCHICOMULA DE SESMA ADMINISTRACIÓN 2025-2027

CALLE PARQUE DE LOS CEDROS NO. 11, COLONIA CENTRO
CHALCHICOMULA DE SESMA, PUEBLA.
TEL. 245 690 4384
WWW.FACEBOOK.COM/SOAPACS.CHALCHICOMULA

INDICE

Introducción 1
Antecedentes.....1
Planteamiento del problema 2
Justificación 2
Objetivos 2
Misión 3
Visión 3
Estructura organizacional 4
Procedimientos Dirección General 5
Procedimientos subdirección comercial 6
Contratación de agua potable y/o alcantarillado 6
Diagrama de flujo 9
Atención a reportes y quejas por parte de usuarios 10
Diagrama de flujo 11
Cortes del servicio de agua 12
Diagrama de flujo 13
Reconexiones del servicio de agua 14
Diagrama de flujo 15
Cobro del servicio de agua potable 16
Diagrama de flujo 17
Cambio de propietario 18
Diagrama de flujo.....19
Reporte mensual 20
Diagrama de flujo 21
Requisición de materiales 22
Diagrama de flujo 23
Sanciones 24
Diagrama de Flujo 25
Procedimientos subdirección operativa 26

Instalación/conexión de agua 26
Instalación/conexión de alcantarillado 28
Mantenimiento de los sistemas de cloración y monitoreo del cloro en puntos Estratégicos 29
Instalación del servicio medido 30
Facturación y toma de lectura 31
Diagrama de flujo 32
Adjudicación 33
Procedimientos subdirección administrativa 37
Reclutamiento y selección de personal 37
Contratación de personal 38
Diagrama de flujo 40
Registro de Ingresos 41
Diagrama de flujo 42
Pago a proveedores 43
Elaboración y pago de nómina 44
Diagrama de flujo 45
Validación 46

INTRODUCCION

El Manual de Procedimientos del Organismo tiene como objetivo dar a conocer los principales procedimientos que se llevan a cabo en cada una de las áreas que conforman al **Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Chalchicomula de Sesma**; así como auxiliar en la comprensión de las responsabilidades del personal y propiciar la coordinación y uniformidad en el trabajo.

Este documento muestra la descripción de actividades que deben seguirse, así como ayudara a lograr una buena integración del personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación e inducción al área de trabajo.

Contempla la red de procesos del Sistema Operador, lista maestra de documentos, el desarrollo de procedimientos con sus respectivos diagramas de flujo y formatos utilizados.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del Sistema Operador, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

Cada vez que se realice una modificación a las actividades ya realizadas o a la estructura orgánica será importante llevar a cabo la actualización de este manual de procedimientos y organización; revisado y aprobado por la Dirección General.

ANTECEDENTES

El Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Chalchicomula de Sesma, es un organismo público descentralizado de la administración municipal. La meta general del **SOAPACS** es garantizar la sustentabilidad del servicio de agua potable, drenaje y saneamiento, así como la detección, tratamiento y rehúso de aguas.

La ejecución de proyectos planteados de acuerdo a la gestión pública y a la modernización y mejora de eficiencia del servicio así como la re implementación de sistemas de comunicación y organización interna de la institución, administración con claridad así como el desarrollo y elaboración de la planeación estratégica de este organismo a futuro, contemplando la escasez del recuso vital por la cual se contemplan posibles vías de extracción alternas al municipio para así cumplir con la misión de este organismo que es el suministro de agua potable a la población de **Chalchicomula de Sesma, Ciudad Serdán, Puebla.**

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el Organismo presenta casos en la que es necesario acudir a este documento, como cuando se desconoce las actividades que se tienen que llevar a cabo día con día o se necesita saber quién se encarga de realizar autorizaciones de pagos o quien está autorizado a solicitar información confidencial, como son los estados de cuenta, entre otras.

Esto en ocasiones ocasiona problemas ya que las actividades de algunas áreas no son las mismas que anteriormente se tenían contempladas, y al ser una nueva administración es necesario dar a conocer al nuevo personal a las actividades a realizar.

JUSTIFICACIÓN

El agua es un recurso indispensable para la vida y el desarrollo económico de la sociedad; tiene un profundo valor social y se le ha reconocido con un valor económico. Su manejo inadecuado ha ocasionado la contaminación de los cuerpos de agua y de los acuíferos, además de que existen rezagos en la cobertura y calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento por lo que es prioritario tomar acciones para lograr su adecuado manejo.

Un manual de procedimiento es de gran importancia para cualquier organización ya que en esta se especifican las actividades que cada trabajador debe realizar, así como la importancia de actualizarlo en periodo establecido para conocer las modificaciones ya realizadas o bien a realizar y la nueva estructura orgánica.

Este nos ayudara a servir de instrumento de apoyo técnico administrativo en el funcionamiento institucional, al presentar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de las distintas áreas; al establecer de manera formal los métodos de trabajo, precisar los responsables de la ejecución, control y evaluación de actividades, facilitar la interrelación entre ellos y agilizar la gestión operativa del organismo.

OBJETIVOS

Objetivo general

El objetivo fundamental del presente manual de procedimientos es el de orientar a llevar a cabo las actividades del personal del Organismo, estableciendo las estrategias, políticas, objetivos, metas y acciones que permitirán contribuir a un buen desarrollo del Sistema Operador para

brindar un excelente servicio al **Municipio de Chalchicomula de Sesma** en cuanto al servicio de agua potable.

Objetivos específicos

Elaborar un manual que sea una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal nuevo e incentivar la polifuncionalidad al interior de cada área.

Proporcionar información que sirva de base para evaluar la eficiencia del Sistema Operador en el cumplimiento de sus funciones específicas, una vez finalizada la identificación y desarrollo de cada uno de los procesos y procedimientos.

Incorporar a los sistemas y procedimientos, la utilización de herramientas que ayuden a agilizar el flujo de información y de esta manera facilitar el entendimiento, para ayudar a la toma de decisiones.

MISIÓN

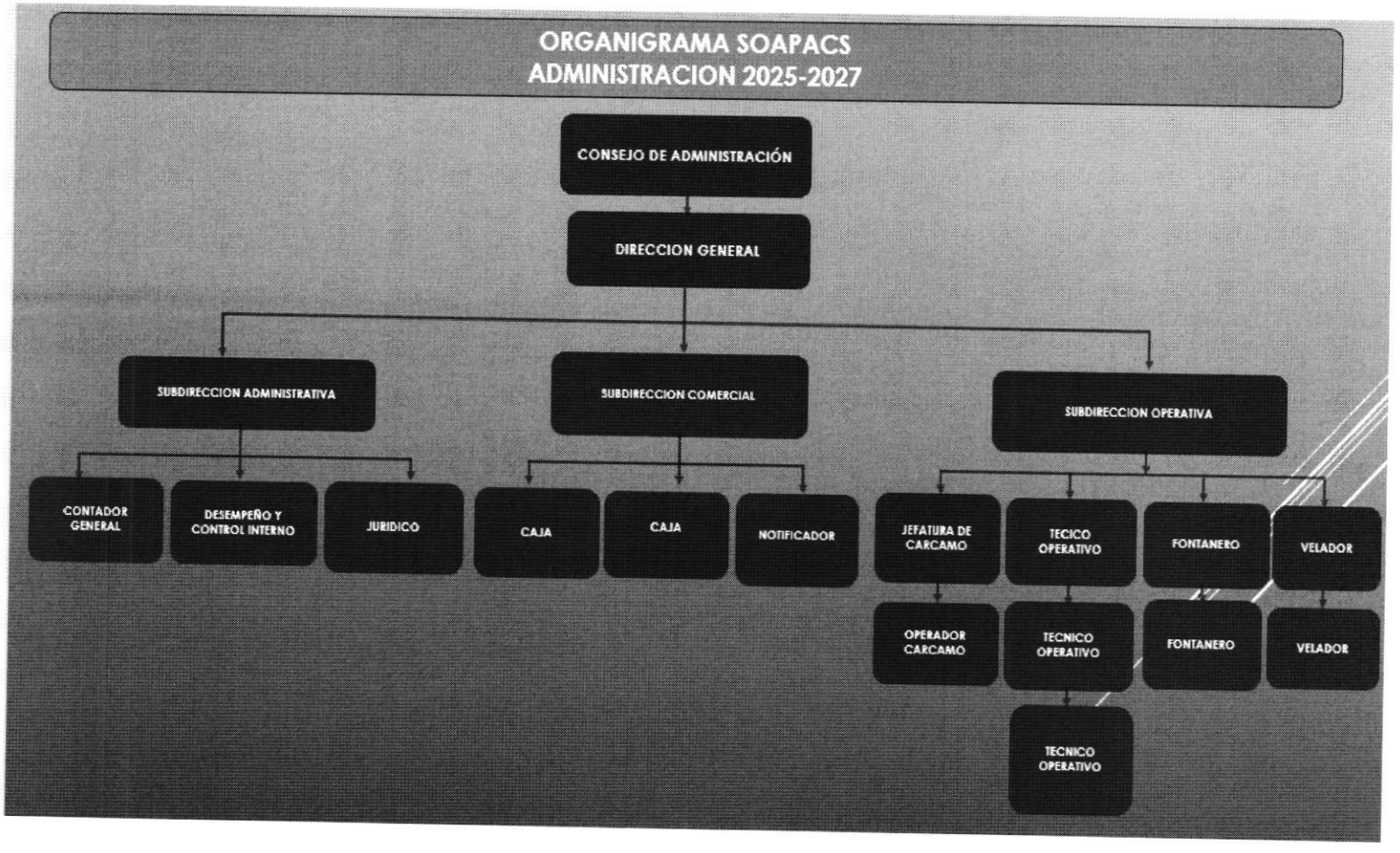
Ofrecer una administración eficiente del suministro de agua potable y alcantarillado para todos los sectores del Municipio, satisfaciendo las necesidades de manera óptima y adecuada para que permita mejorar la calidad de vida de cada familia.

VISIÓN

Ser un Organismo que garantice el acceso correcto y disposición del agua potable en el Municipio de manera suficiente, optima y adecuada garantizando el funcionamiento del organismo apoyados en la participación activa de usuarios y miembros de **SOAPACS**.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA



PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN GENERAL

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
DIRECTOR GENERAL	Ejecutar los acuerdos y disposiciones del Consejo Directivo, dictando las medidas necesarias para su cumplimiento.	
	Presentar al Consejo De Administración, en la fecha acordada, Los presupuestos de ingresos, y los programas de trabajo y financiamiento para el siguiente año.	
	Presentar al Consejo De Administración, dentro de la fechan acordada, los Estados Financieros y el Informe de Actividades del Ejercicio Anterior.	
	Representar al Sistema Operador ante cualquier Autoridad, Sistema Operador Descentralizado Federal, Estatal o Municipal, Personas Físicas o Morales de Derecho Público o Privado; con todas las facultades que corresponden a los apoderados generales para pleitos y cobranzas, actos de administración y actos de dominio en los términos que marca el Código Civil del Estado; así como otorgar sustituir o revocar poderes generales o especiales.	
	Proponer al Consejo De Administración el nombramiento del personal del Sistema Operador. El nombramiento del personal técnico deberá de recaer en personas que cuenten con capacidad profesional y con experiencia en materia hidráulica y de los responsables de la recaudación de los ingresos, en especialistas en materia fiscal Elaborar y mantener actualizado el inventario de la infraestructura hidráulica	
	Realizar actos de dominio, previa autorización escrita del Consejo Directivo.	
	Elaborar el proyecto del presupuesto de Ingresos y Egresos del Sistema Operador.	
	Ser el conducto del Sistema Operador para proponer las tarifas de los servicios.	
	Celebrar contratos y convenios para la prestación del servicio; así como con autoridades Federales, Estatales y Municipales, Organismos públicos y privados, así como con particulares, con el objeto de cumplir con los fines que les encomienda la ley.	
	Proponer al Consejo De Administración la construcción de créditos necesarios para el cumplimiento de los fines del Sistema Operador.	
	Ejercer los actos de Autoridad Fiscal que le corresponden al Sistema Operador en su calidad de Sistema Operador Fiscal Municipal, conforme a los Códigos, Leyes y Reglamentos respectivos.	
	Delegar una o más de las funciones antes descritas	

	para el cumplimiento eficiente de las mismas, mediante acuerdo delegatorio, el cual podrá ser revocado en cualquier momento.	
	Suscribir, otorgar y endosar títulos de crédito y celebrar operaciones de crédito.	

PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

CONTRATACIÓN DE AGUA POTABLE Y/O DRENAJE

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para la contratación de servicio de agua potable y drenaje el usuario de **uso doméstico** deberá presentar los siguientes requisitos:

Requisitos para la contratación:

- ✓ Documento que acredite la legitima propiedad el interés jurídico.
- ✓ Boleta predial.
- ✓ Copia de identificación oficial del titular.
- ✓ Inspección física del domicilio.
- ✓ Alineamiento y número oficial / comprobante de domicilio.
- ✓ Pago de derechos por inspección, alta de usuario, mano de obra y materiales para la correcta instalación de los servicios requeridos.

En caso de no ser titular:

- ✓ Carta poder que especifique la autorización para el trámite.
- ✓ Copia de identificación oficial con fotografía del otorgante.
- ✓ Copia de identificación oficial con fotografía del apoderado.

Nota: Todas las copias para contratación serán tamaño carta.

CONTRATACIÓN DE AGUA POTABLE Y/O DRENAJE

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para la contratación de servicio de agua potable y drenaje el usuario de **uso dieferente al doméstico (comercial, industrial, etc.)** deberá presentar los siguientes requisitos:

Requisitos para la contratación:

- ✓ Documento que acredite la legitima propiedad el interés jurídico.
- ✓ Boleta predial.
- ✓ Copia de identificación oficial del titular.
- ✓ Inspección física del domicilio.
- ✓ Alineamiento y número oficial / comprobante de domicilio.
- ✓ Pago de derechos por inspección, alta de usuario, mano de obra y materiales para la correcta instalación de los servicios requeridos.
- ✓ Factibilidad de Servicios.

En caso de no ser titular:

- ✓ Carta poder que especifique la autorización para el trámite.
- ✓ Copia de identificación oficial con fotografía del otorgante.
- ✓ Copia de identificación oficial con fotografía del apoderado.

Nota: Todas las copias para contratación serán tamaño carta.

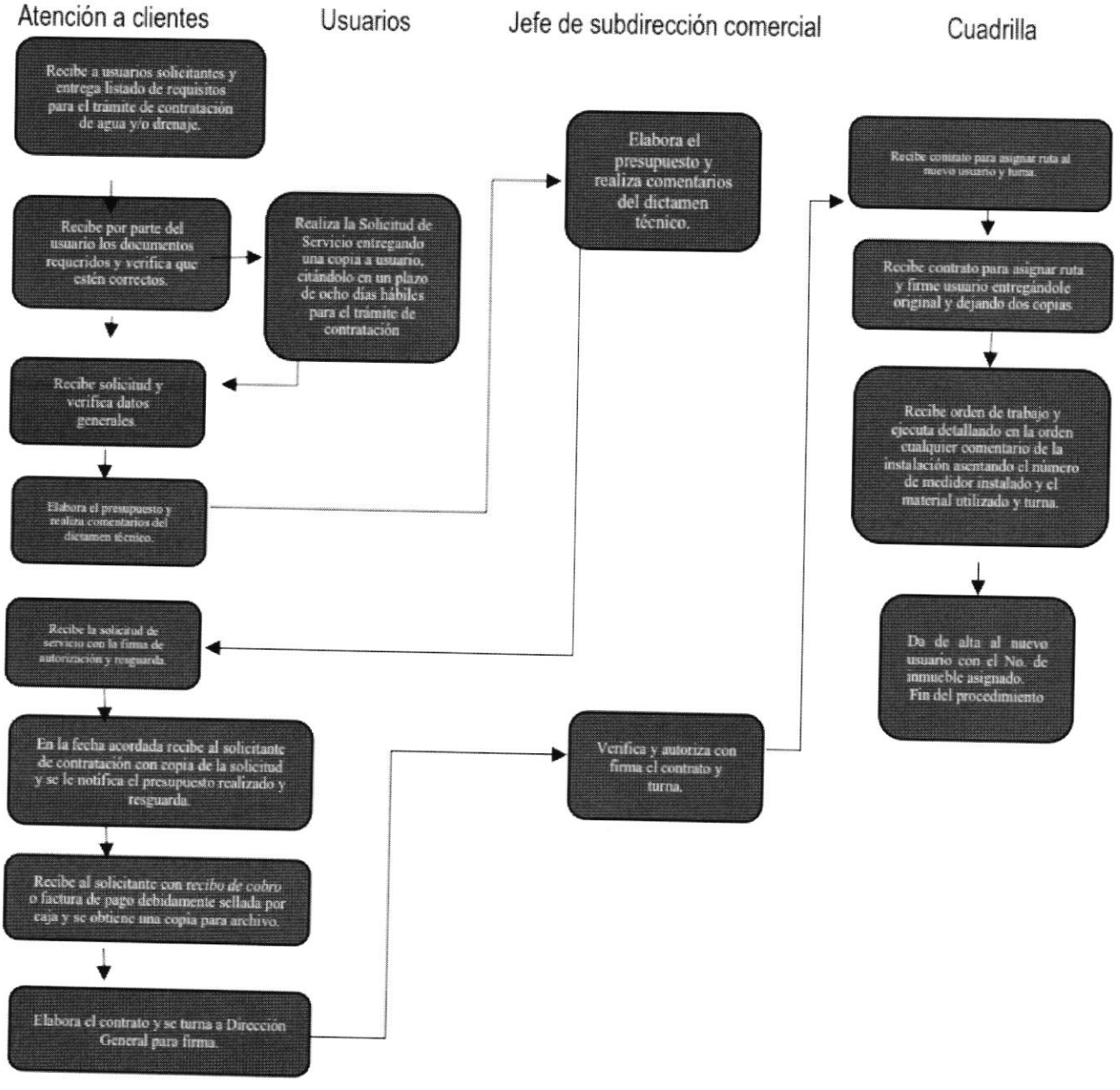
El departamento de la Subdirección Comercial será el responsable de formular el contrato de servicio, además deberá especificar el importe total y anotar claramente la dirección exacta del domicilio donde se instalará el servicio.

En caso de existir pavimento en el predio donde se instalará el servicio, el usuario deberá realizar el pago correspondiente de ruptura de pavimento en cajas receptoras del organismo, el cual lo determinará el Departamento de la Subdirección Operativa.

No se deberá entregar al usuario el original del contrato de servicio hasta que se haya liquidado el importe total del mismo.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
Atención a clientes y caja	1.- Recibe a usuarios solicitantes y entrega listado de requisitos para el trámite de contratación de agua y/o drenaje.	Requisitos para la contratación de servicio de agua potable y/o drenaje.
Atención a clientes y caja	2.- Recibe por parte del usuario los documentos requeridos y verifica que estén correctos.	Solicitud de servicio y dictamen técnico (presupuesto).
usuarios	3.- Realiza la Solicitud de Servicio entregando una copia a usuario, citándolo en un plazo de ocho días hábiles para el trámite de contratación. Turna original.	Solicitud de servicio y dictamen técnico (presupuesto). Croquis y Solicitud de servicios. Relación de precios de materiales.
Atención a clientes	4.- Recibe solicitud y verifica datos generales.	Solicitud de servicios y dictamen técnico (presupuesto).
Atención a clientes y caja	5.- Elabora el presupuesto y realiza comentarios del dictamen técnico.	Solicitud de servicios y dictamen técnico (presupuesto).
Jefe de subdirección comercial	6.- Supervisa el presupuesto realizado y autoriza el trámite de la solicitud de servicio y turna.	Solicitud de servicios y dictamen técnico (presupuesto).
Atención a clientes y caja	7.- Recibe la solicitud de servicio con la firma de autorización y resguarda.	Solicitud de servicios y dictamen técnico (presupuesto).
Atención a clientes y caja	8.- En la fecha acordada recibe al solicitante de contratación con copia de la solicitud y se le notifica el presupuesto realizado y resguarda.	Contrato Solicitud de servicios y dictamen técnico (presupuesto).
Atención a clientes y caja usuarios	9.- Recibe al solicitante con recibo de cobro o factura de pago debidamente sellada por caja y se obtiene una copia para archivo.	Recibo de cobro o Factura
Atención a clientes y caja Usuarios	10.- Elabora el contrato y se turna a Dirección General para firma.	Contrato
Jefe de subdirección comercial	11.- Verifica y autoriza con firma el contrato y turna.	Contrato
Cuadrilla de operación	12.- Recibe contrato para asignar ruta al nuevo usuario y turna.	Contrato
Cuadrilla de operación asignada	13.- Recibe contrato para asignar ruta y firme usuario entregándole original y dejando dos copias, una para archivo y otra para expediente.	Contrato
Cuadrilla de operación	14.- Recibe orden de trabajo y ejecuta detallando en la orden cualquier comentario de la instalación asentando el número de medidor instalado y el material utilizado y turna.	Orden de trabajo
Atención a clientes y caja	15.- Da de alta al nuevo usuario con el No. de inmueble asignado. Fin del procedimiento	Orden de trabajo

Diagrama de flujo (contratación de agua potable y/o alcantarillado)



ATENCIÓN A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS

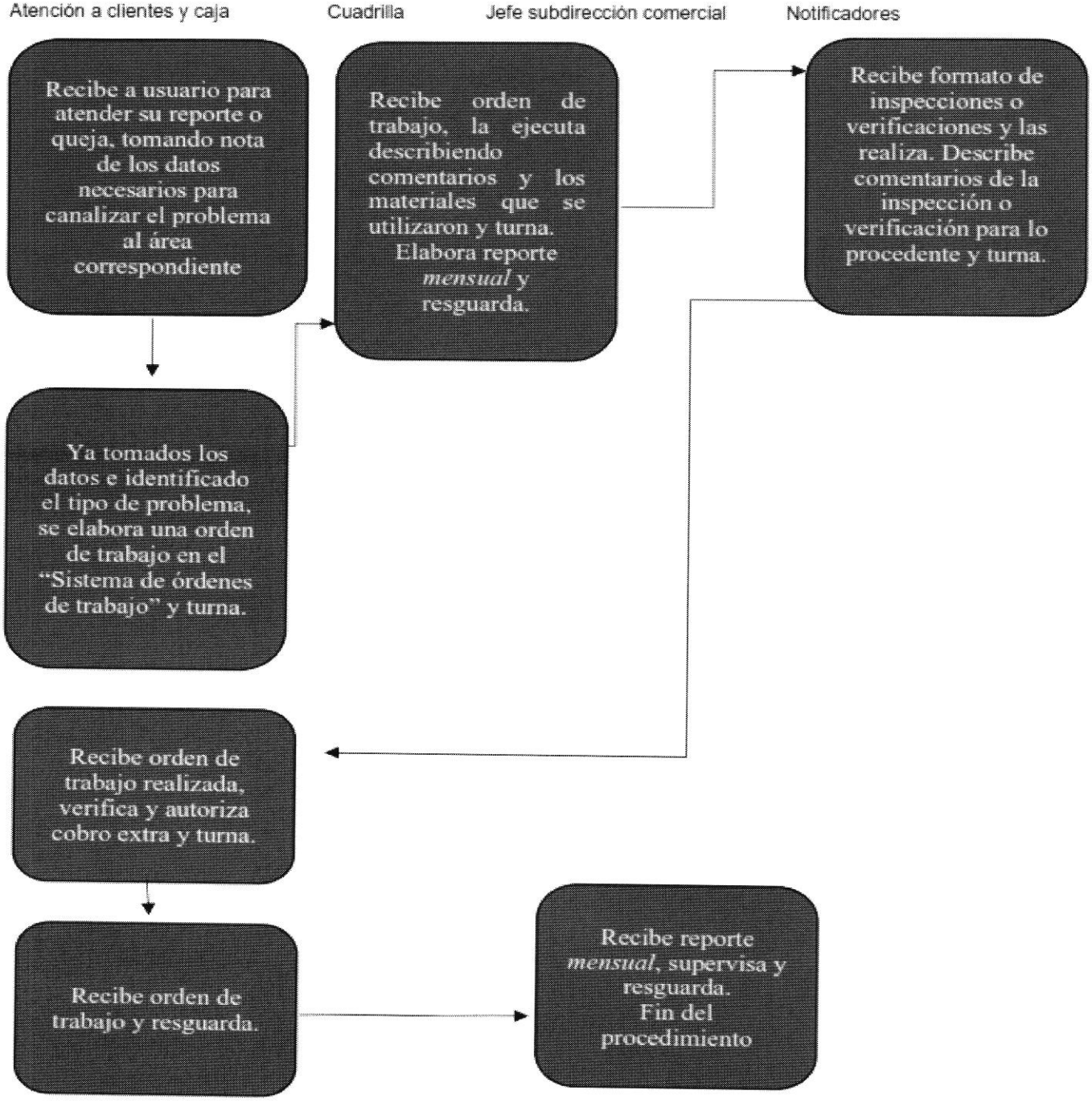
POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para atender las quejas de los usuarios, es necesario que estos acudan a las oficinas del Sistema Operador; el personal a cargo tomara los datos necesarios para dar seguimiento a su queja, además de orientarlo en caso de tener alguna otra duda con respecto a nuestros servicios.

Los reportes recibidos por nuestro personal, serán remitidos al área que corresponda, ya sea operativa o administrativa, según sea el caso.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
Atención a clientes	1.- Recibe a usuario para atender su reporte o queja, tomando nota de los datos necesarios para canalizar el problema al área correspondiente. Los tipos de reportes pueden ser: -Inspección de servicio. -Fuga de agua. -Prorroga de pago. -Reconexión. -Rehabilitación. -Toma sin agua o con poca presión. -Drenaje tapado en el domicilio.	
Atención a clientes	2.- Ya tomados los datos e identificado el tipo de problema, se elabora una orden de trabajo en el "Sistema de ordenes de trabajo" y turna.	Orden de trabajo Inspección y verificación
cuadrilla	3.- Recibe orden de trabajo, la ejecuta describiendo comentarios y los materiales que se utilizaron y turna. Elabora reporte mensual y resguarda.	Orden de trabajo Reporte semanal
notificadores	4.- Recibe formato de inspecciones o verificaciones y las realiza. Describe comentarios de la inspección o verificación para lo procedente y turna.	Inspección de servicio
Atención a clientes y caja	5.- Recibe orden de trabajo realizada, verifica y autoriza cobro extra y turna.	Orden de trabajo
Atención a clientes	6. Recibe orden de trabajo y resguarda.	Orden de trabajo
Jefe subdirección comercial	7.- Recibe reporte mensual, supervisa y resguarda. Fin del procedimiento	Reporte mensual.

Diagrama de flujo (ATENCIÓN A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS)



CORTES DEL SERVICIO DE AGUA

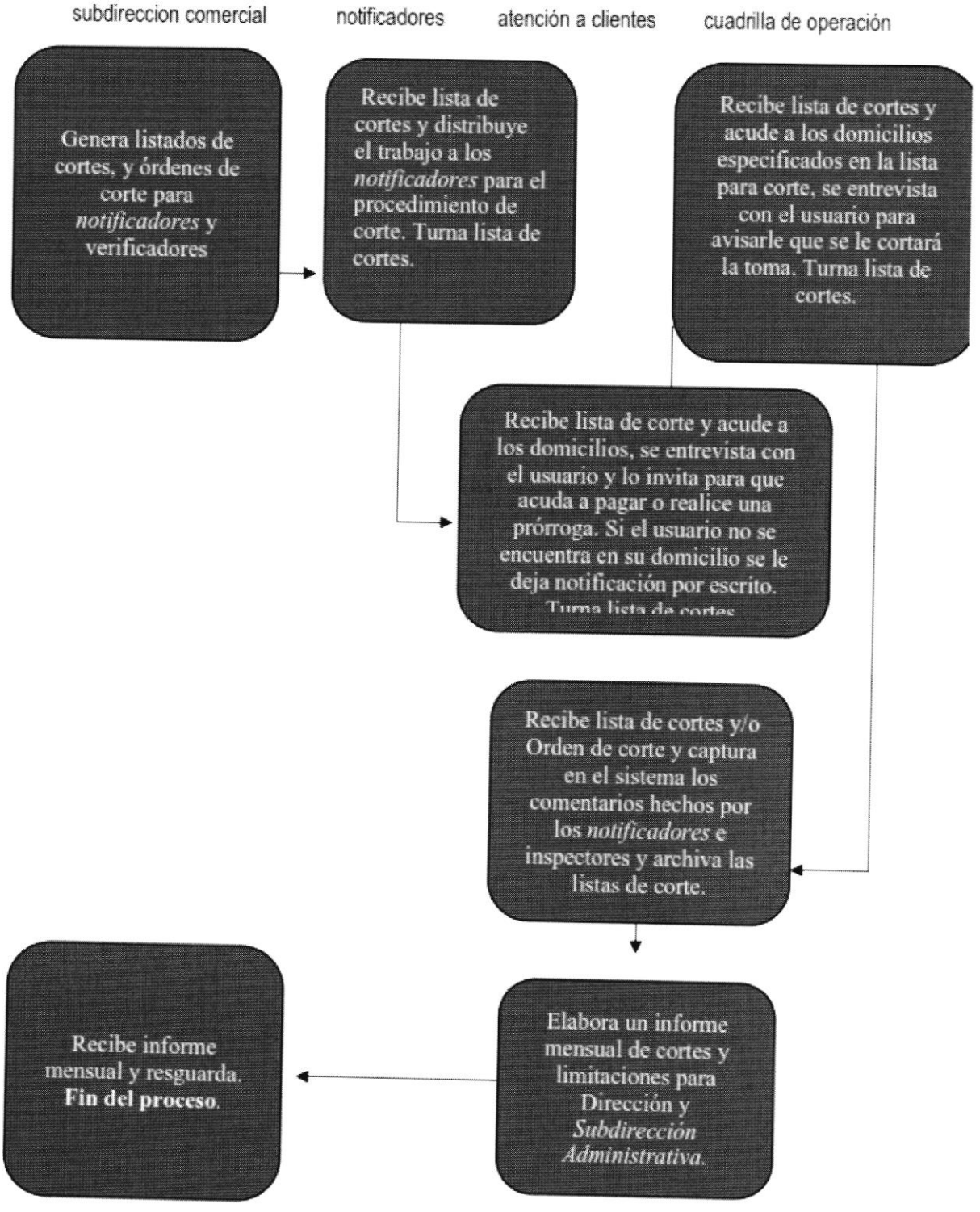
POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El servicio de agua potable puede ser limitado o cortado; mediante el cierre parcial o total de la llave magnética limitadora del servicio de agua hacia el inmueble.

Este tipo de suspensión se presenta en los siguientes casos: cuando el periodo de atraso supere los cuatro meses, cuando no se encuentra el contrato del servicio o cuando se presenta una fuga de agua (desperdicio), en ese caso se instala en la toma de agua, una llave magnética limitadora del servicio, asi como registro de agua potable de fierro fundido tipo bota, en tal caso, los costos de dichos dispositivos correrán a cuenta del usuario.

FORMATO/DOCTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Lista para limitaciones Orden de corte	1.- Genera listados de cortes, y órdenes de corte para notificadores y verificadores.	subdirección comercial
Lista para limitaciones	2.- Recibe lista de cortes y distribuye el trabajo a los notificadores para el procedimiento de corte. Turna lista de cortes.	notificadores
Lista para limitaciones Notificación	3.- Recibe lista de corte y acude a los domicilios, se entrevista con el usuario y lo invita para que acuda a pagar o realice una prórroga. Si el usuario no se encuentra en su domicilio se le deja notificación por escrito. Turna lista de cortes.	Atención a clientes
Lista para limitaciones Orden de corte	4.- Recibe lista de cortes y acude a los domicilios especificados en la lista para corte, se entrevista con el usuario para avisarle que se le cortará la toma. Turna lista de cortes.	Cuadrilla de operación
Informe mensual de cortes y limitaciones	5.- Recibe lista de cortes y/o Orden de corte y captura en el sistema los comentarios hechos por los notificadores e inspectores y archiva las listas de corte.	Atención a clientes
Informe mensual de cortes y limitaciones	6.- Elabora un informe mensual de cortes y limitaciones para Dirección y Subdirección Administrativa.	Atención a clientes
Informe mensual de cortes y limitaciones	7.- Recibe informe mensual y resguarda. **Fin del proceso**	Subdirección comercial

Diagrama de flujo (CORTES DEL SERVICIO DE AGUA)



RECONEXIONES DEL SERVICIO DE AGUA

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Para reactivar el servicio por corte existen dos procedimientos:

Es cuando el usuario cubre la totalidad del adeudo ante el Sistema Operador más la cuota por reconexión, la cual dependerá del tipo de corte que se le haya realizado, en caso de limitación del servicio el costo por reconexión.

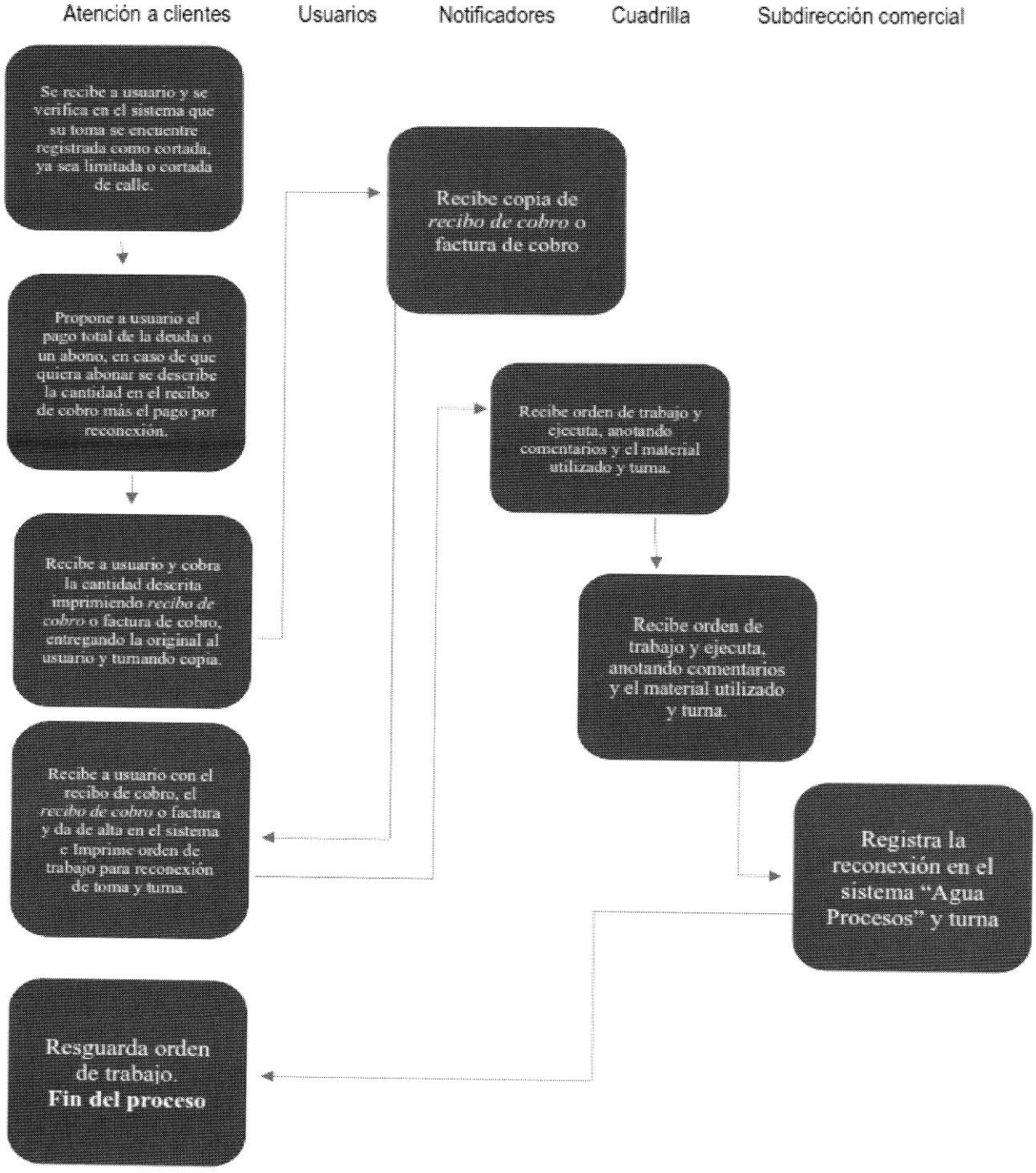
Es cuando el usuario acude a nuestras oficinas y por medio de un convenio entre el Sistema Operador y el usuario, se establezca el pago del adeudo en parcialidades más el pago de la reconexión.

Solo en casos muy particulares podrá suspenderse el pago por reconexión, como cuando el usuario demuestre la incapacidad económica para hacerlo la cual deberá ser avalada por la Dirección del Sistema Operador.

Nota: Los costos por reconexión están sujetos a la Ley de Ingresos vigente.

FORMATO/DOCTO.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE.
Recibo de cobro	1.- Se recibe a usuario y se verifica en el sistema que su toma se encuentre registrada como cortada, ya sea limitada o cortada de calle.	Atención a clientes
Recibo de cobro	2.- Propone a usuario el pago total de la deuda o un abono, en caso de que quiera abonar se describe la cantidad en el recibo de cobro más el pago por reconexión.	Atención a clientes y caja
Recibo de cobro O factura	3.- Recibe a usuario y cobra la cantidad descrita imprimiendo *recibo de cobro* o factura de cobro, entregando la original al usuario y turnando copia.	Atención a clientes y caja
Recibo de cobro o factura	4.- Recibe copia de *recibo de cobro* o factura de cobro	usuario
Recibo de cobro O factura	5.- Recibe a usuario con el recibo de cobro, el *recibo de cobro* o factura y da de alta en el sistema e imprime orden de trabajo para reconexión de toma y turna.	Atención a clientes
Orden de trabajo	6- Recibe orden de trabajo y ejecuta, anotando comentarios y el material utilizado y turna.	Notificador
Orden de trabajo	8.- Recibe orden de trabajo realizada, revisa y en su caso autoriza el cobro por material extra y turna.	Cuadrilla de operación
Orden de trabajo	9.- Registra la reconexión en el sistema "Agua Procesos" y turna.	Subdirección comercial
Orden de trabajo	10.- Resguarda orden de trabajo. **Fin del proceso**	Atención a clientes

Diagrama de flujo (RECONEXIONES DEL SERVICIO DE AGUA)



COBRO DEL SERVICIO DE AGUA

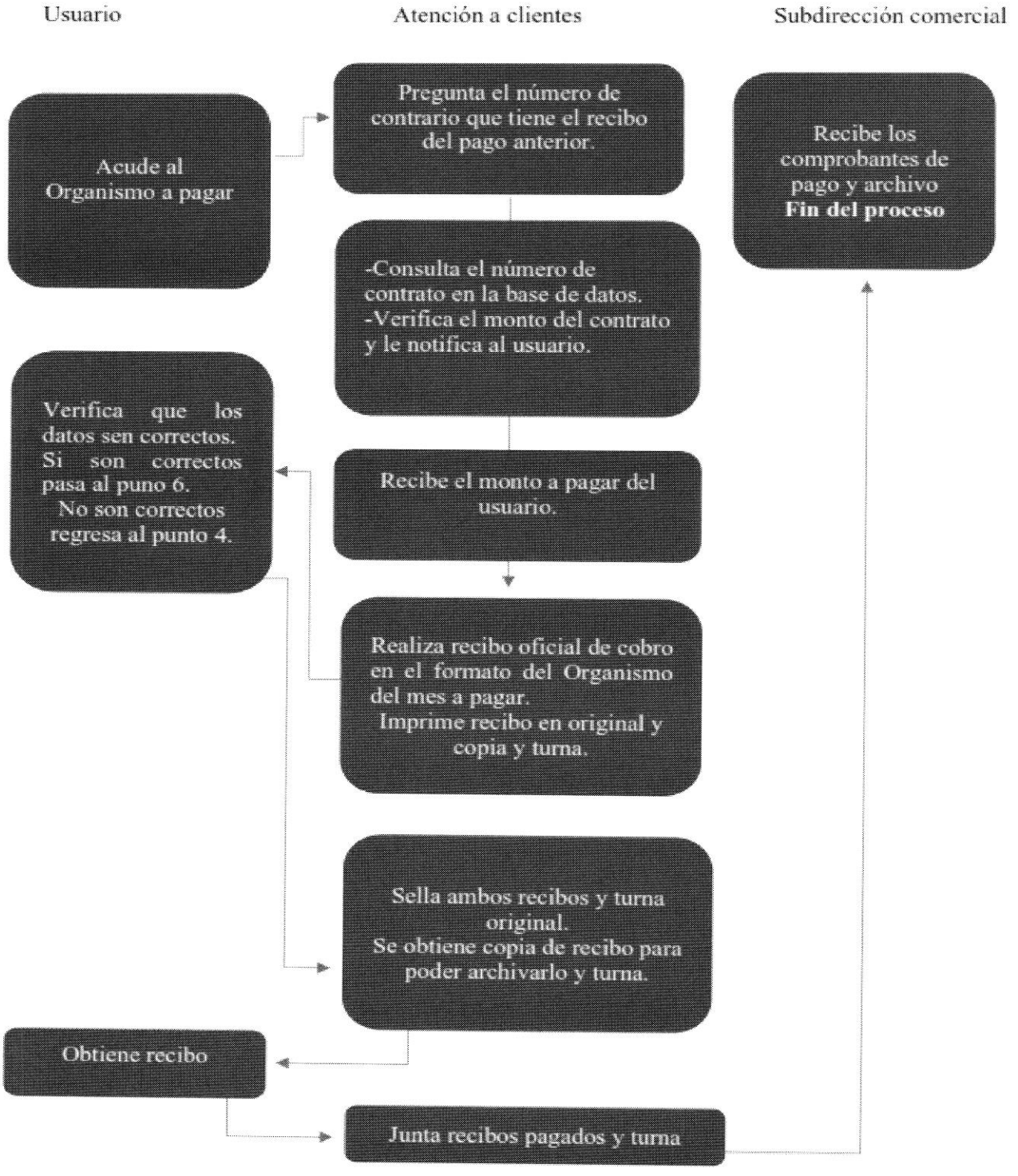
POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El usuario deberá llevar su recibo de pago anterior para poder realizar el pago puntual y poderlo facilitar el pago.

El usuario que tenga un convenio de pago deberá respetarlo de lo contrario se le multara.

ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Acude al Organismo a pagar	Acude al Organismo a pagar	usuario
2. Pregunta el número de contrato	Pregunta el número de contrario que tiene el recibo del pago anterior.	Atención a usuarios y caja
3. Consulta en la base de datos	a. Consulta el número de contrato en la base de datos. b. Verifica el monto del contrato y le notifica al usuario.	Atención a usuarios y caja
4. Realiza cobro	Recibe el monto a pagar del usuario.	Atención a usuarios y caja
5. Realiza recibo oficial de cobro	Realiza recibo oficial de cobro en el formato asignado del mes a pagar. Imprime recibo en original y copia y turna.	Atención a usuarios y caja
6. recibe comprobante de pago	Verifica que los datos sen correctos. Si son correctos pasa al punto 6. No son correctos regresa al punto 4.	usuario
7. sella y firma recibos y turna	Sella ambos recibos y turna original. Se obtiene copia de recibo para poder archivarlo y turna.	Atención a usuarios y caja
8. obtiene recibo sellado	Obtiene recibo	usuario
9. junta recibos	Junta recibos pagados y turna	Atención a usuarios y caja
10. recepción de recibos	Recibe los comprobantes de pago y archivo **Fin del proceso**	Subdirección comercial

Diagrama de flujo (COBRO DEL SERVICIO DE AGUA)



CAMBIO DE PROPIETARIO

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

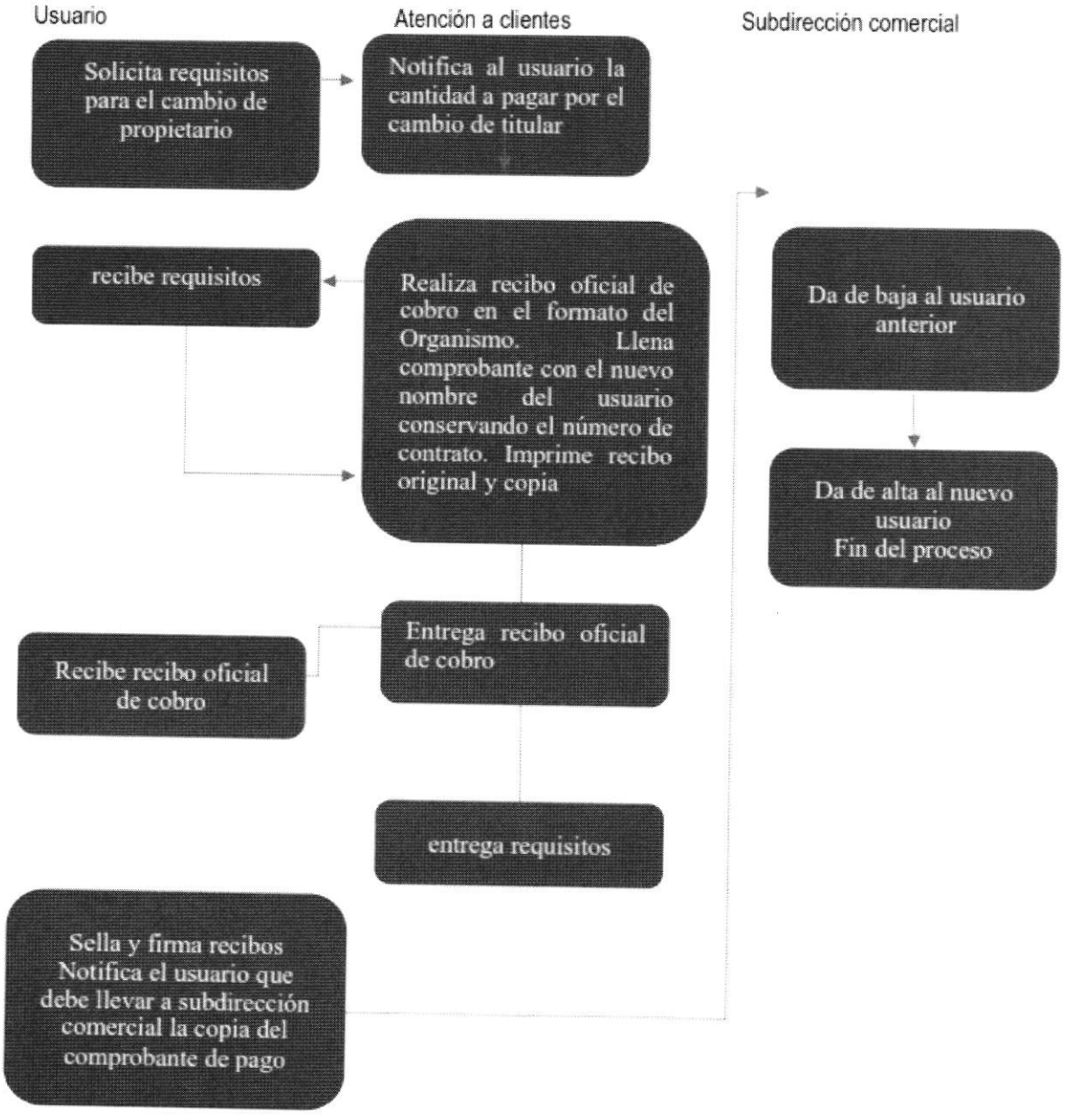
Para realizar el cambio de titular del servicio, el nuevo usuario tendrá que traer una copia de predio que acredite que la propiedad sea del solicitante del servicio o copia del recibo del pago del predio con la finalidad de comprobar que el solicitante es el nuevo usuario.

El usuario deberá traer una copia de constancia de no adeudo del titular anterior para realizar el trámite.

El anterior usuario tendrá que cubrir el pago total en caso de que el nuevo usuario no presente la constancia de no adeudo o de lo contrario el mismo será el responsable que pague el adeudo para poder realizar el cambio de nombre.

ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. Solicita requisitos para el cambio de propietario	Solicita requisitos para el cambio de propietario	usuario
2. Notifica monto a pagar	Notifica al usuario la cantidad a pagar por el cambio de titular	Atención a clientes y caja
3. Entrega requisitos	entrega requisitos	Atención a clientes y caja
4. recibe requisitos	recibe requisitos	usuario
5. Realiza recibo oficial de cobro	Realiza recibo oficial de cobro en el formato del Organismo. Llena comprobante con el nuevo nombre del usuario conservando el número de contrato. Imprime recibo original y copia	Atención a clientes y caja
6. sella y firma recibos y turna	Sella y firma recibos Notifica el usuario que debe llevar a subdirección comercial la copia del comprobante de pago	Atención a clientes y caja
7. entrega recibo oficial de cobro y turna	Entrega recibo oficial de cobro	Atención a clientes y caja
8. recibe recibo oficial de cobro y turno	Recibe recibo oficial de cobro y turna	usuario
9. da de baja al usuario anterior	Da de baja al usuario anterior	Subdirección comercial
10. da de alta al nuevo usuario	Da de alta al nuevo usuario Fin del proceso	Subdirección comercial

Diagrama de flujo (CAMBIO DE PROPIETARIO)



REPORTE MENSUAL

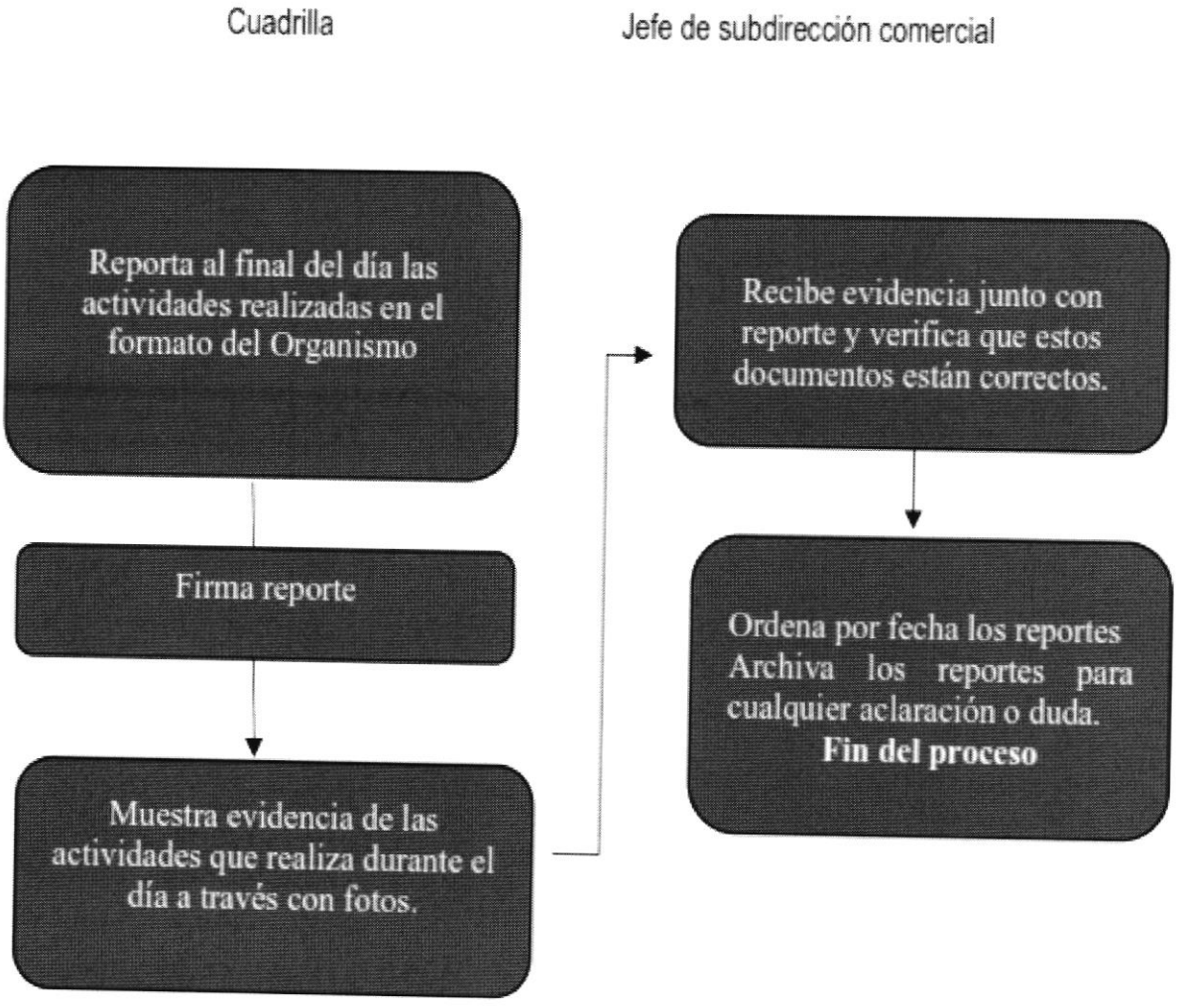
POLITICAS DE OPERACIÓN

Para hacer valido el reporte cada cuadrilla deberá presentar fotografías las cuales serían como evidencia para justificar la(s) actividad(s) realizada(s) durante el día.

Los reportes serán archivados por fecha y cuadrilla correspondiente y estos eran presentados ante el consejo de administración.

ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. llena reporte de actividades	Reporta al final del día las actividades realizadas en el formato del Organismo	cuadrilla
2. firma reportes	Firma reporte	cuadrilla
3. muestra evidencia	Muestra evidencia de las actividades que realiza durante el día a través con fotos.	cuadrilla
4. recibe evidencia y reporte	Recibe evidencia junto con reporte y verifica que estos documentos están correctos.	Jefe de subdirección comercial
5. ordena y archiva	Ordena por fecha los reportes Archiva los reportes para cualquier aclaración o duda. **Fin del proceso**	Jefe de subdirección comercial

Diagrama de flujo (REPORTE MENSUAL)



REQUISICIÓN DE MATERIALES

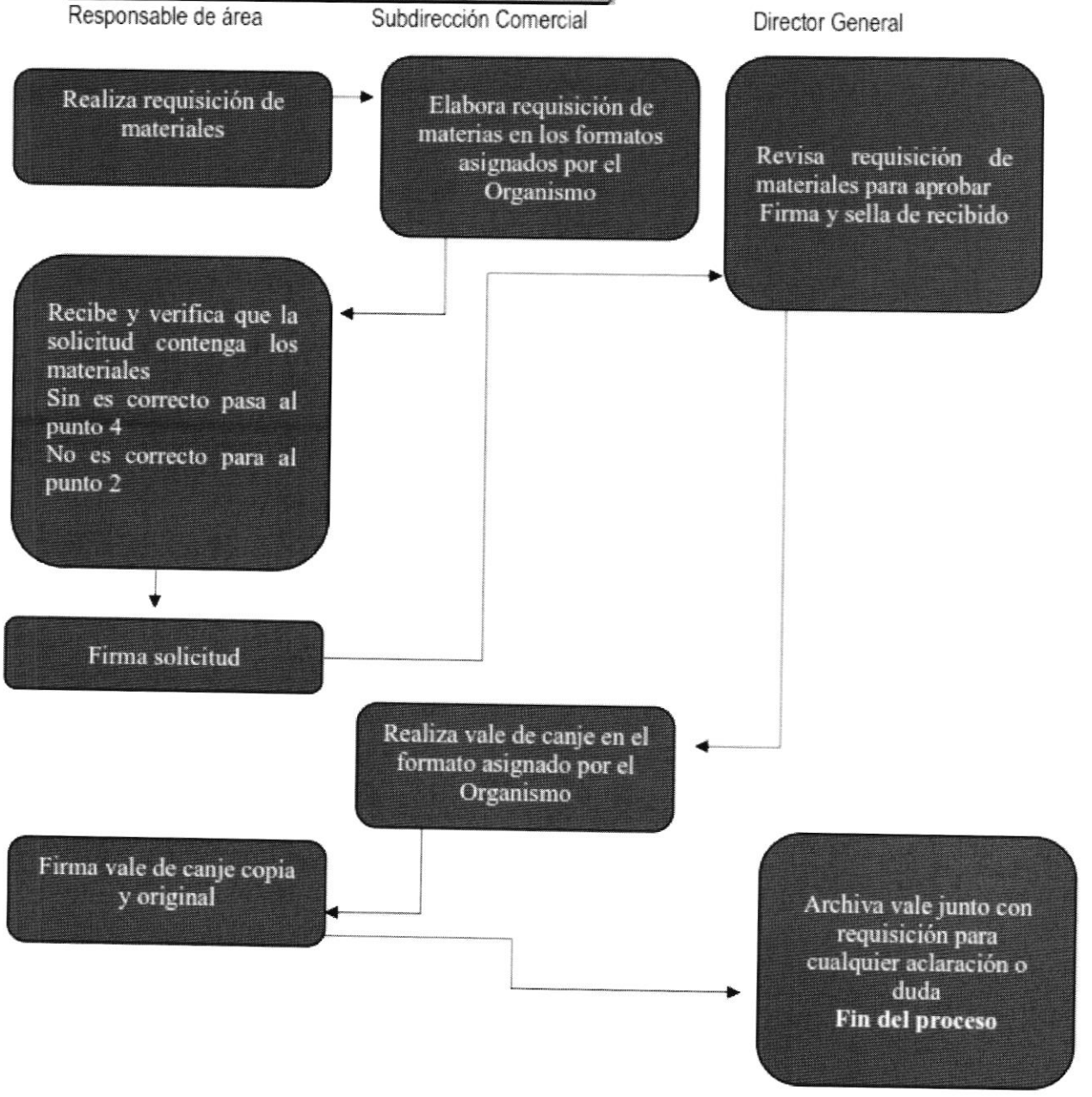
POLITICAS DE OPERACIÓN

Para realizar la requisición de los materiales cada responsable de área tendrá que justificar el requerimiento de los materiales a ocupar.

El organismo solo realizará el vale para que este pueda ser canjeado por la persona o responsable de área que requiera el material.

ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. realiza requisición de materiales	Realiza requisición de materiales	Responsable de área
2. elabora requisición de materiales	Elabora requisición de materias en los formatos asignados por el Organismo	Jefe de subdirección comercial
3. recibe y verifica	Recibe y verifica que l solicitud contenga los materiales Sin es correcto pasa al punto 4 No es correcto para al punto 2	Responsable de área
4. firma requisición de materiales	Firma solicitud	Responsable de área
5. revisa, firma y sella requisición de materiales	Revisa requisición de materiales para aprobar Firma y sella de recibido	Director general
6. realiza vale de canje	Realiza vale de canje en el formato asignado por el Organismo	Jefe de subdirección comercial
7. firma vale de canje y turna copia	Firma vale de canje copia y original	Responsable de áreas
8. archiva vale junto con requisición	Archiva vale junto con requisición para cualquier aclaración o duda **Fin del proceso**	Jefe de subdirección comercial

Diagrama de flujo (REQUISICIÓN DE MATERIALES)



SANCIONES

POLITICAS DE OPERACIÓN

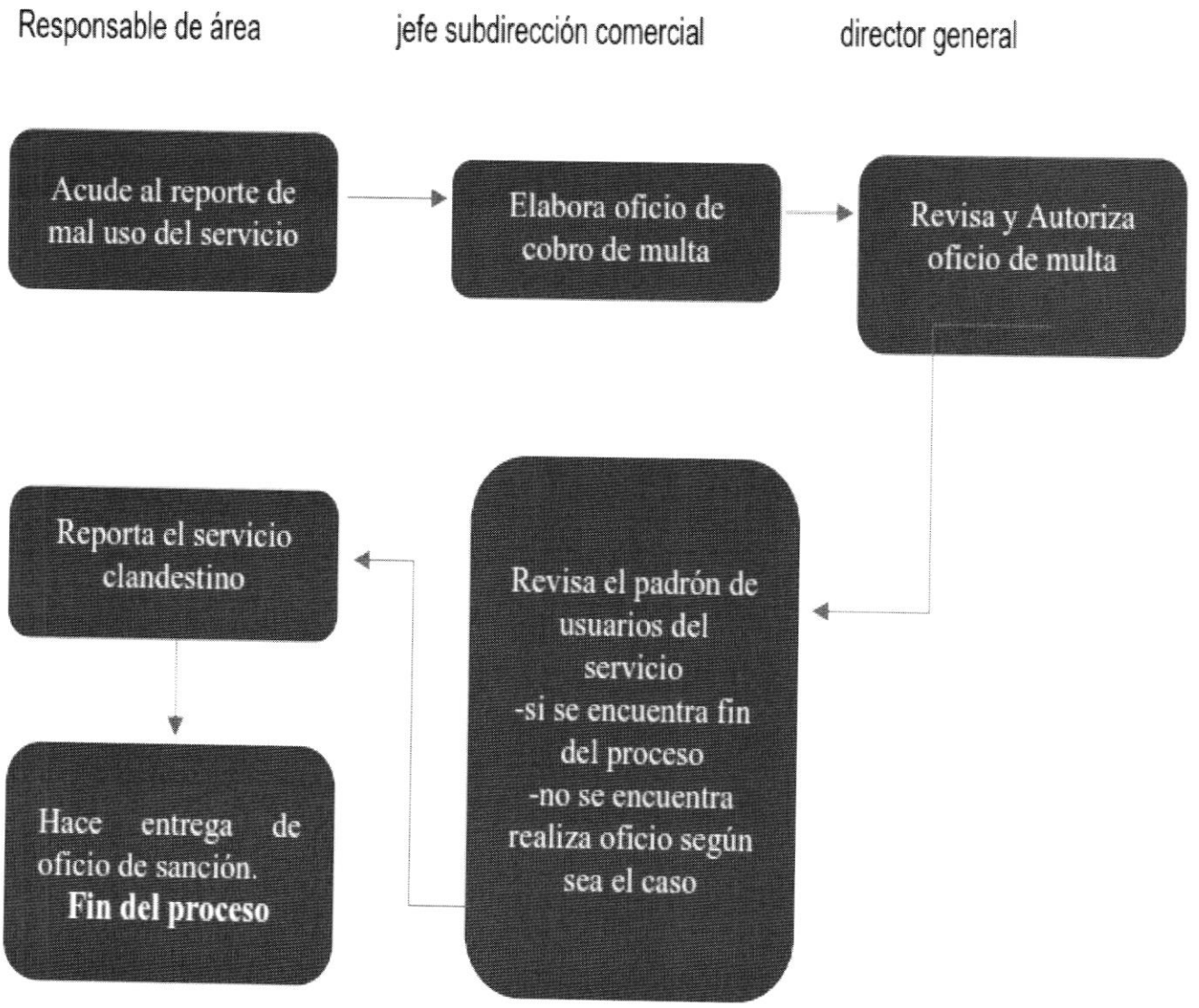
Para hacer válido el reporte que realiza la cuadrilla este deberá presentar evidencia (fotografía o video) a la persona que recibe el reporte y de esta manera comprobar los hechos del mal uso del servicio.

Las personas que reportan deben especificar el domicilio donde se presenta el mal uso del servicio.

Al momento de entregar multa también le entregara evidencia para justificar al usuario el oficio de cobro de la multa.

ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. reporte	Reporta el mal uso del servicio	Responsable de área
2. realiza oficio	Elabora oficio de cobro de multa	Jefe de subdirección comercial
3. entrega de oficio	Entrega oficio de multa	Director general
1. reporte	Reporta el servicio clandestino	Responsable de área
5. revisa	Revisa el padrón de usuarios del servicio -si se encuentra fin del proceso -no se encuentra realiza oficio según sea el caso	Jefe de subdirección comercial
6. entrega oficio	Hace entrega de oficio de sanción. **Fin del proceso**	Jefe de subdirección comercial

Diagrama de flujo (SANCIONES)



PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

INSTALACION/CONEXION DE AGUA

POLITICAS DE OPERACIÓN

La orden de trabajo deberá contener el domicilio o punto de referencia de donde se llevar a cabo la actividad e ira acompañado de un croquis para identificar fácilmente el domicilio.

La orden de trabajo que entregará el departamento de subdirección comercial al responsable de cuadrilla tendrá que regresar una copia al departamento antes mencionado debidamente firmado tanto por el usuario como por el responsable para comprobar que el trabajo fue realizado.

El personal deberá portar su equipo de protección personal y material para realizar su trabajo de lo contrario ni se realizará la actividad.

El costo de los materiales necesarios para efectuar la conexión a redes de drenaje sanitario y pluvial o redes de agua, incluyendo la reposición de la guarnición, banqueta o pavimento, será a cargo del propietario o usuario.

En cada conexión de agua potable que se encuentre en terreno baldío no se colocara medidor en el caso contrario se instalara aparato medidor.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Recibe orden de trabajo y acude a domicilio a realizar la actividad	Recibe orden de trabajo y acude a domicilio a realizar la actividad	Cuadrilla de operación y mantenimiento
2. revisa tipo de suelo (terracería o pavimento)	Revisa el tipo de suelo para llevar a cabo la operación Si hay pavimento pasa al punto 3. No hay pavimento paras al punto 4.	
3. rompe pavimento	Rompe pavimento	
4. realiza excavación	Realiza excavación Busca tubo de conducción Si el tubo es de asbesto pasa al punto 4 No es de asbesto pasa al punto 8	
5.realiza perforación	Realiza perforación con una broca ¼ para que la toma sea de ½"	
6. machuela el tubo de asbesto para realizar la rosca	Machuela el tubo para realizar la rosca	
7. coloca un adaptador de bronce de ½"	Coloca un adaptador de bronce Coloca manguera a adaptador	
8. asegura la manguera	Asegura la manguera con una abracadera sin fin	
9. coloca una hidro toma para tubo de PVC	Coloca una hidro toma de 2", 2 ½", 3" y 4" dependiendo el diámetro del tubo	
10. coloca adaptador de bronce de ½"	Coloca adaptador de bronce de ½" sobre abrazadera	
11. realiza perforación	Realiza perforación con broca de 3/8" para que la toma sea de ½"	
12. coloca manguera	Coloca manguera Sujeta abrazadera	
13. arma aparato medidor	Arma aparato medidor Saca aparato medidor Coloca tuerca universal del lado derecho del aparto Coloca T sobre aparato Coloca a un lado de la T válvula de expulsión de aire y sobre de esta un niple Coloca válvula de corte macho un lado de este adaptador de bronce Coloca manguera que viene de ks tubería Conecta adaptador campana para casa	
14. instala aparato medidor	Instala aparato medidor	
15. coloca registro	Coloca registro	
16. tapa con cemento	Tapa con cemento el registro para protegerlo	
17. tapa orificio	Tapa orificio Repara el piso Limpia el lugar	
18. entrega orden de trabajo a subdirección comercial	Entrega orden de trabajo a subdirección comercial **Fin del proceso**	

INSTALACION/CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO

POLITICAS DE OPERACIÓN

Para la conexión a la red sanitaria y pluvial a cargo del Organismo el usuario pagara de acuerdo a las cuotas establecidas en el Periódico Oficial del Estado de Puebla.

La orden de trabajo deberá contener el domicilio o punto de referencias de donde se llevará a cabo la actividad en ir acompañado de un croquis para identificar fácilmente el domicilio.

La orden de trabajo se entregará al departamento de subdirección comercial al responsable de cuadrilla tiene que regresar una copia al departamento antes mencionado debidamente firmada tanto por el usuario como por el responsable para comprobar que el trabajo fue realizado.

El personal deberá portar su equipo de protección personal y material para realizar el trabajo de lo contrario no se realizará la actividad.

El costo de los materiales necesarios para efectuar la instalación, incluyendo la reposición de la guarnición, banqueta o pavimento, será a cargo del propietario o usuario, de conformidad a los tabuladores de precios que tendrá exhibir en el Periódico Oficial del Estado de Puebla.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. rompe el suelo	Llega a domicilio	Cuadrilla de operación y mantenimiento
2. realiza excavación	Realiza excavación	
3. localiza el tubo de conducción	Localiza el tubo de conducción de aguas residuales	
4. hace perforación en tubo	Hace perforación en tubo de 4" o 6" depende del tubo que solicite el usuario	
5.coloca codo PVC de 90"	Coloca codo de 90" a la línea de conducción de drenaje	
6. conecta tubo a el codo	Conecta tubo a el codo con pegamento para PVC	
7. sella con cemento	Sella con cemento en donde realizo la perforación para conectar el tubo	
8. tapa orificio y escombra superficie	Tapa orificio hecho por la excavación y limpia el lugar donde se realizó la operación **Fin del proceso**	

MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE CLORACIÓN Y MONITOREO DEL CLORO EN PUNTOS ESTRATÉGICOS

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El Sistema Operador cuenta con pozos con sistemas de cloración para el abastecimiento de agua potable a la localidad.

Se cuenta con sistemas de cloración.

El encargado de mantenimiento de estos sistemas tiene la tarea de supervisar diariamente el buen funcionamiento de los mismos, llevando a cabo una bitácora semanal para determinar el estado de cloración de los pozos.

Además, el encargado deberá monitorear semanalmente el cloro residual en la red de agua de la ciudad, eligiendo puntos estratégicos con el fin de comprobar que los niveles de cloro sean los adecuados, elaborando un reporte donde describa los puntos monitoreados y el nivel de cloro en que se encuentran.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
Cuadrilla de operación	1.- Supervisa diariamente el sistema de cloración de cada pozo y llena una bitácora; hace comentarios sobre el estado físico del sistema de cloración.	Bitácora cloración de pozos
	2.- Recibe bitácora y verifica que se encuentren los sistemas de cloración de los pozos en buen estado, en caso de no estarlo se avisa al encargado de mantenimiento de los sistemas.	Bitácora cloración de pozos
	3.- Realiza un chequeo del pozo y se hace el Sistema de cloración adecuado - Hipo clorador. - Inyector. - Regulador. - pastillas	Bitácora cloración de pozos
	4.- Rehabilita el sistema de cloración y reporta.	
	5.- Solicita al encargado de mantenimiento un monitoreo del cloro en la red de agua potable.	
	6.- Realiza monitoreo del cloro en distintos puntos de la ciudad y elabora un reporte y turna.	Reporte de monitoreo de cloro
	7.- Recibe reporte de monitoreo de cloro, supervisa y turna.	Reporte de monitoreo de cloro
	8.- Recibe reporte de monitoreo de cloro y resguarda. **Fin del proceso.**	Reporte de monitoreo de cloro

INSTALACION DEL SERVICIO MEDIDO

POLITICAS DE OPERACIÓN

Por cada aparato medidor, deberá efectuarse un depósito, conforme al dímetro de la toma y de acuerdo a esta última será el monto que el usuario deberá pagar, las cuales se encuentran establecidas en el Periódico Oficial del Estado de Puebla.

Para efectuar la instalación, el costo de los materiales y suministros necesarios para la realización de la adecuación del cuadro para el medidor incluyendo la reposición de la guarnición, banqueta o pavimento será a cargo del usuario.

La orden de trabajo se entregará al departamento de subdirección comercial al responsable de cuadrilla tiene que regresar una copia al departamento antes mencionado debidamente firmada tanto por el usuario como por el responsable para comprobar que el trabajo fue realizado.

El personal deberá portar su equipo de protección personal y material para realizar s trabajo de lo contrario no se realizará la actividad.

Se colocará servicio medido a aquella toma que son de servicio o industrial.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. recibe orden de trabajo	Recibe orden trabajo Acude a domicilio para realizar trabajo	Cuadrilla de operación y mantenimiento
2. revisa el tipo de suelo (terracería, pavimento)	Revisa el tipo de suelo para llevar a cabo la operación Si hay pavimento pasa al punto 4 No hay pavimento pasa al punto 2	
3. realiza excavación	Realiza excavación y busca toma hasta encontrarla	
4.corta manguera	Realiza corte de manguera y retira el trozo de manguera	
5. arma y conecta medidor de agua	Arma aparato medidor y conecta toma colocando junto con la válvula de expulsión de aire y válvula de corte	
6. tapa la excavación	Tapa excavación y escombra el lugar donde realizo el trabajo	
7. da a usuario a firmar	Da al usuario a firmar orden de trabajo por concepto de conformidad	
8. entrega orden de trabajo	Entrega orden de trabajo a subdirección comercial **Fin del proceso**	

FACTURACION Y TOMA DE LECTURA

POLITICAS DE OPERACIÓN

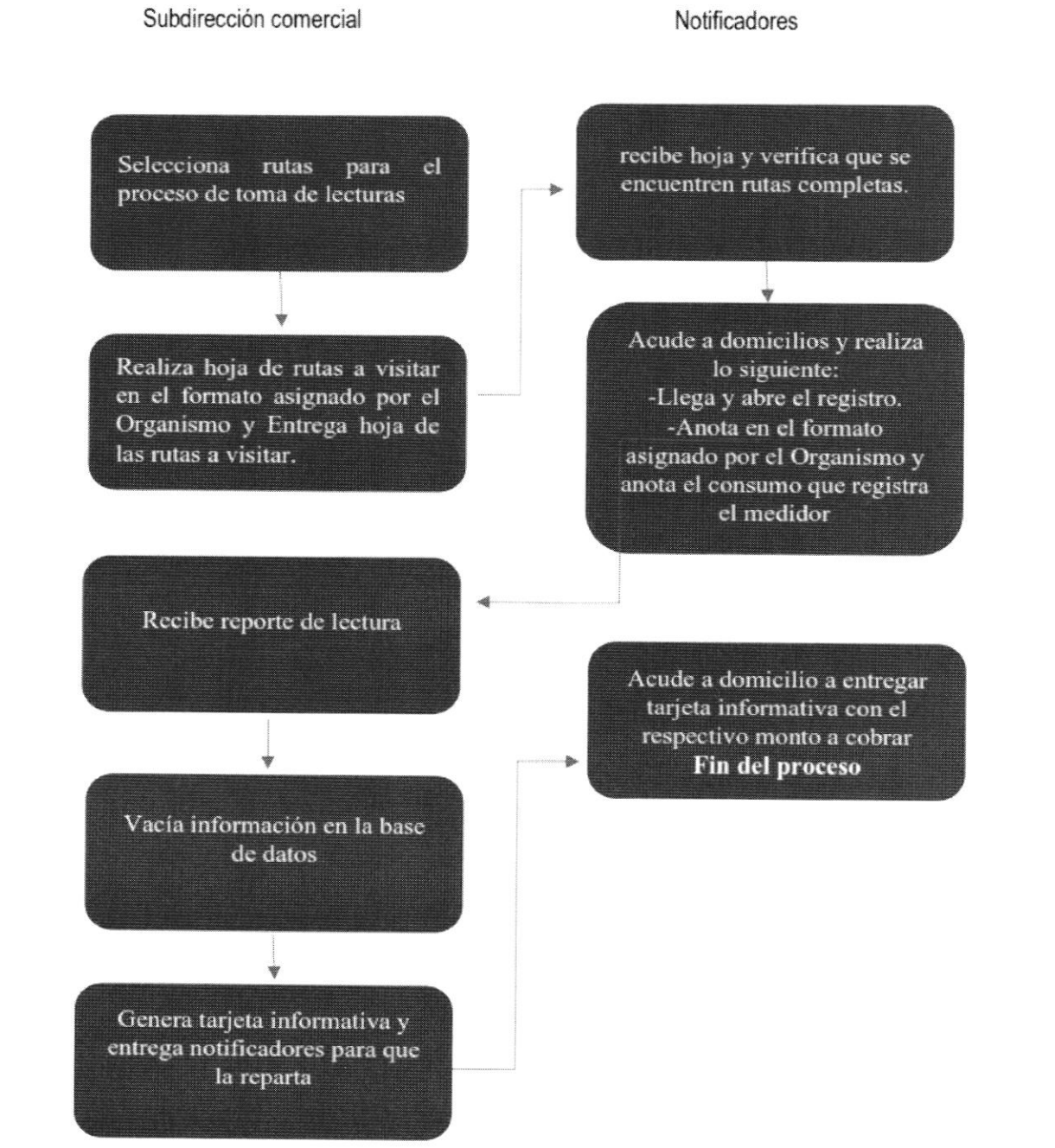
Las áreas correspondientes a los departamentos de notificación y facturación (atención a usuarios y caja) serán responsables de efectuar las operaciones de toma de lectura y una de recibos puntual en periodos mensuales.

Las operaciones de toma de lecturas se realizan a través de las visitas que realizan los notificadores y anotar en un formato el consumo y pasarías a subdirección comercial.

El proceso de facturación se llevará a cabo el área de atención a usuarios y caja.

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. Selecciona rutas para el proceso de toma de lectura	Selecciona rutas para el proceso de toma de lecturas	Subdirección comercial
2. realiza hoja de rutas a visitar	Realiza hoja de rutas a visitar en el formato asignado por el Organismo y Entrega hoja de las rutas a visitar.	Subdirector comercial
3. recibe hoja y verifica que se encuentren rutad completas	recibe hoja y verifica que se encuentren rutas completas.	notificadores
4. acude a domicilios	Acude a domicilios y realiza lo siguiente: -Llega y abre el registro. -Anota en el formato asignado por el Organismo y anota el consumo que registra el medidor -Entrega reporte de lectura	Notificadores
5. recibe reporte de lectura	Recibe reporte de lectura	Subdirector comercial
6. vacia en la base de datos	Vacía información en la base de datos	Subdirector comercial
7. genera tarjeta informativa	Genera tarjeta informativa y entrega notificadores para que la reparta	Subdirector comercial
8. acude a domicilio a entregar tarjeta informativa con el respectivo monto a cobrar	Acude a domicilio a entregar tarjeta informativa con el respectivo monto a cobrar **Fin del proceso**	Notificadores

Diagrama de flujo (FACTURACION Y TOMA DE LECTURA)



ADJUDICACIÓN

POLITICAS DE OPERACIÓN

De acuerdo al presupuesto de egresos del Estado Puebla del ejercicio 2025, señala los montos máximos mínimos a que se refieren el Apartado H Montos Máximos y Mínimos, 1. Adjudicación de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios, las autoridades obligadas a la observancia de la misma, deberán estar a lo siguiente.

I. La dependencias y entidades podrán contratar de manera directa con los mismos proveedores y/o prestadores de servicios, cuando los montos no excedan de $49,088.28, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestal.

II. Cuando los montos de las adquisiciones de bienes, arrendamientos o prestación de servicios se encuentren entre $49,088.28 y $261,804.13 las dependencias y entidades deberán adjudicarlos mediante procedimientos de adjudicación por invitación a cuando menos tres personas, que sean idóneas para la adquisición, arrendamiento o prestación de que se trate, debiendo contar con un mínimo igual de propuesta.

III. Cuando los montos de las adquisiciones de bienes, arrendamientos o prestación de servicios se encuentren entre $1,199,935.56 y $2,727,126.30 deberán adjudicarlos por invitación a cuando menos cinco personas.

IV. Cuando el monto d la adquisición, arrendamiento o prestación de servicios se sea superior a $2,727,126.30 deberá adjudicarlo mediante Licitación Pública.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION DIRECTA.

Salvo lo previsto en los artículos 18, 19, y 21 de la ley, solo era llevado a cabo el procedimiento de adjudicación directa cuando se sujeten a las consideraciones establecido en el artículo 20 de la propia ley, y previo acreditamiento de los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez, que aseguren las mejores condiciones para el Organismo, y justificación de las razones por la que se opta por la adjudicación directa.

La justificación de la adjudicación directa, deberá ser presentada por el titular de la contratante a efecto de que el comité esté en condiciones de elaborar un dictamen por escrito y firmado en el que se exprese el o los supuestos que motivan el ejercicio de dicha opción, el análisis de la o las propuestas, en su caso, y las demás razones para la adjudicación del contrato o pedido.

La dependencias y entidades podrán contratar de manera directa con los mismos proveedores y/o prestadores de servicios, cuando los montos no excedan de $49,088.28, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestal.

CONCURSO POR INVITACION Y A LA INVITCION A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

El procedimiento de concurso por invitación a cuando menos tres personas se llevarán a cabo por el comité, respetando los montos previamente establecidos en el presupuesto de egresos del Organismo.

El comité emitirá invitaciones respectivas, considerando los requisitos mínimos establecidos en la ley, procurando invitar en primera instancia a proveedores que se encuentren inscritos en el padrón de proveedores, y en caso de que por la naturaleza del bien o servicio a adjudicar no se encuentre con proveedores inscritos en el padrón, se invitara a proveedores no inscritos.

Las invitaciones se harán llegar a, los participantes de manera personal o por los medios de comunicación que el comité considere convenientes.

Dentro de las invitaciones que el efecto se emitan, el comité deberá señalar el plazo para la entrega de las propuestas, las cuales deberán presentarse por separado en tres sobres cerrados; documentación legal, propuesta técnica y propuesta económica con la garantía respectiva; así mismo indicara el plazo y los medios para solicitar la aclaración de dudas por parte de los participantes; el comité hará llegar a los participantes la aclaración de las dudas por los medios que considere pertinente.

El acto de presentación y apertura de proposición será presidido por el comité.

Para efectos de la apertura de la documentación presentada, el comité, por conducto del secretario técnico, levantara un acta la cual haga constar la entrega de la documentación legal, las propuestas técnicas y económicas.

La revisión de la documentación legal, así como de las propuestas técnicas y económicas deberá ser efectuada por el comité, quien hará constar en la acta las propuestas aceptadas, si como las rechazadas por no haber cumplido con los requisitos previamente establecidos en las invitaciones; de igual ,manera, dentro del acta se deberá incluir el comparativo de los precios de las propuestas que cumplan con los requisitos legales y técnicos, y se señalara al ganador o ganadores en razón de ser la ofertas que garanticen las mejores circunstancias, atendiendo a los principios de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad y honradez.

La evaluación de las propuestas técnicas deberá ser realizada por el cómitre, quien podrá auxiliarse de los asesores técnicos que estimen pertinentes.

El fallo respectivo se hará del conocimiento de los licitantes a través de los medios que el comité determine.

LICITACION PUBLICA

El procedimiento de licitación pública inicia con la convocatoria.

Los requisitos mínimos que deberán contener las convocatorias deberán adjuntarse a los exigidos en ley.

El comité podrá incluir en las bases condiciones, criterios, requisitos y termino que tengan por objeto simplificar los procedimientos de adjudicación, siempre y cuando no afecte la libre concurrencia ni contravengan los requisitos señalados por ley.

En la integración de las bases de las licitaciones, el comité además de observar los requerimientos mínimos establecidos en la ley deberá observar lo siguiente:

I. Se señalarán específicamente los documentos requeridos para participar y los que deberán ser entregados en el acto de presentación y apertura de propuestas. La constancia de que los documentos solicitados fueron entregados, será la propia acta de sesión que se levantará en acto;

II. Indicar que los solicitantes deberán entregar junto con la propuesta técnica, copia del recibo de pago de las bases respectivas, ya que en caso contrario no se admitirá su participación;

III. Precisar que será requisito el que los licitantes entreguen junto con la propuesta técnica, una declaración escrita, bajo protesta de decir verdad, de no encontrarse en alguno de los supuestos establecidos por el artículo de la ley;

IV. Solicitar a los licitantes la presentación por escrito del compromiso de abstenerse de realizar cualquier acto que conduzca a inducir o alterar las evaluaciones de las propuestas, así como el resultado del procedimiento u otros aspectos que otorguen condiciones más ventajosas con relación a los demás participantes.

El comité incluirá en las bases los requisitos necesarios para la presentación de proposiciones conjuntas, cumpliendo los siguientes aspectos:

I. Tendrán derecho a participar adquiriendo alguno de los integrantes del grupo, solamente un ejemplar de bases;

II. La deberán celebrar entre todas las personas que integran la agrupación, un convenio en los términos de la legislación aplicable y;

III. Los demás que, la convocante estime necesarios de acuerdo a las particularidades de la licitación. La junta de aclaraciones se llevará a cabo cuando menos a los tres días naturales transcurrido el plazo en que las bases de licitación estén a disposición de los interesados.

Los cuestionamientos formulados por los licitantes y las respuestas elaboradas conjuntamente por la convocante y la contratante, derivadas de las juntas de aclaraciones, constaran en acta que el efecto se levante, la que contendrá la firma de los asistentes.

En caso de que en la junta de aclaraciones se haga alguna modificación a las bases, el comité deberá notificarlo a los participantes dentro del acta.

La inasistencia de algún licitante a la junta de aclaraciones, será de su estricta responsabilidad,

considerándose que está de acuerdo con las aclaraciones realizadas en la misma así mismo, y en caso de que algún licitante no asista, podrá acudir a recoger copia de minuta respectiva en el domicilio señalado en las bases de licitación o en su caso el limitante podrá hacer llegar dicha acta a través de los medios magnéticas que considere convenientes.

El comité podrá celebrar las juntas de aclaraciones que considere necesarias, atendiendo a las características de los bienes y servicios objeto de la licitación, en las que solamente podrán formular preguntas por escrito, las persona que hayan adquirido las bases correspondientes, durante el lapso señalado, deberá acreditarse con copia del pago de las mismas, en caso contrario no serán aceptadas las preguntas.

El acto de presentación de documentación legal, apertura de propuestas técnicas y entrega de propuestas económicas será presidido por el comité, el cual será el único facultado para aceptar o desechar las propuestas y en general, para todas las decisiones durante la realización del acto en los términos de ley y este reglamento, debiendo asentar en el acta correspondiente por conducto del secretario técnico, todo el desarrollo de la sección.

En este acto, la revisión de la documentación tanto legal como técnica se efectuará en forma cuantitativa, sin entrar al análisis detallado de su contenido, el cual se efectuará durante el proceso de evaluación de las propuestas. La revisión de la documentación legal y la evaluación de las propuestas técnicas deberán ser realizadas por los integrantes del comité, mismo que

deberá emitir un dictamen a efecto de dar a conocer a los licitantes el mismo, a través de un acta de evaluación técnica en evento público.

A los actos de carácter público de las licitaciones podrán asistir los licitantes cuyas propuestas han sido desechadas durante el procedimiento de adjudicación, así como cualquier persona que sin haber adquirido bases manifieste previamente y por escrito su interés de estar presente en dichos actos, bajo la condición de que deberán registrar su asistencia y absterge de intervenir en cualquier forma en los mismos.

La comunicación de evaluación técnica que emita el comité deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

I. Nombre de los licitantes cuya documentación legal y/o propuestas técnicas fueron desechadas como resultado de su análisis detallado y las razones que se tuvieron para ello debidamente fundadas y motivadas;

II. Nombre de los licitantes cuya documentación legal y propuestas técnicas fueron determinadas como solventes en razón de haber cumplido con los requisitos solicitados en las bases correspondientes.

III. El acta de comunicación de evaluación técnica.

Comité emite fallo económico.

PROCEDIMIENTOS SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Reclutamiento: Recabar solicitudes de empleo para integrar una base de datos, de la cual, en caso de ser necesario, contar con candidatos a ocupar alguna vacante.

Selección: Seleccionar de nuestros archivos de solicitudes de empleo recabadas al candidato que más se apegue según sus capacidades, aptitudes, sexo, estado civil, estudios, etc. al puesto del cual se nos está solicitando el personal.

En el departamento de la Subdirección Administrativa, se deberán de recibir todas las solicitudes de empleo necesarias para tener una base de datos completa, en caso de requerirse personal de alguno de los departamentos tanto administrativos como de operación.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
	1.- Se reciben a las personas que solicitan empleo, y se les recogen formatos de Solicitud de Empleo debidamente requisitadas y los CV.	Solicitud de empleo CV
	2.- Se llevan a cabo breves entrevistas con los solicitantes sobre los puestos que solicitan, estudios realizados, conocimientos y experiencias laborales.	
	3.- Se revisan y clasifican las solicitudes de empleo y se resguardan.	
	4.- Se recibe solicitud o acuerdo de solicitud de personal firmado por el Director General en caso de plaza de confianza.	Convocatoria a concurso escalafonario
	5.- Según el tipo de personal requerido se revisan las solicitudes y se seleccionan dos o tres candidatos.	
	6.- Se localizan los candidatos y se les cita para entrevista.	
	7.- Se les realiza entrevista de carácter profesional o labora, así como personal y de aptitudes para el puesto.	
	8.- Basándose en los resultados de la entrevista se selecciona al candidato definitivo para el puesto. **Fin del proceso.**	

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

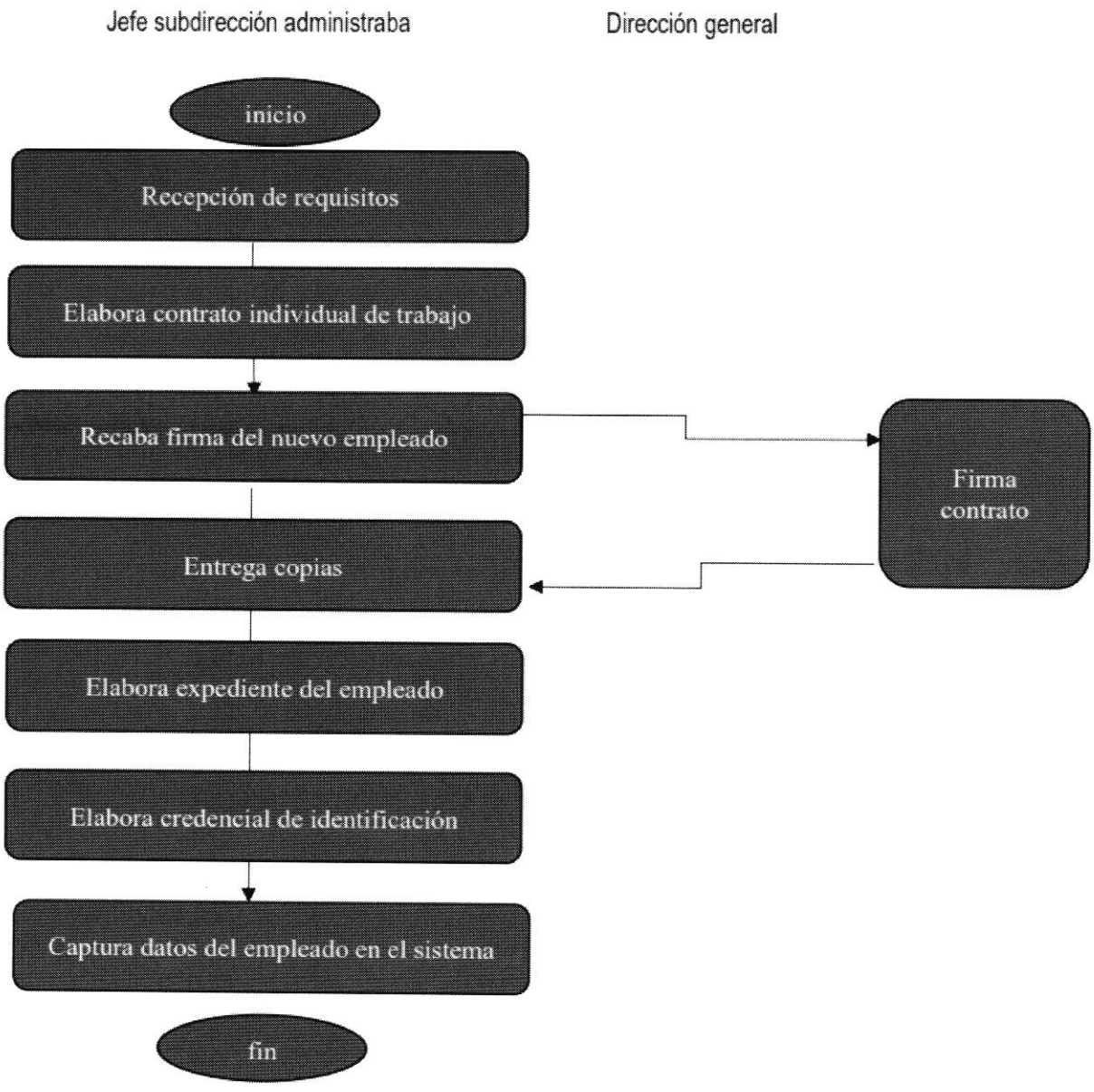
En caso de existir una plaza vacante o de nueva creación, deberá ampararse con una solicitud o acuerdo firmado por el Director General o subdirector/a Administrativo/a del Sistema Operador, cuando se trate de puesto de confianza. Deberá de seleccionarse al empleado que ocupará el nuevo puesto o que llenar la vacante, de acuerdo al perfil del puesto, tomando en cuenta las características de cada candidato y eligiendo el que se acerque más al requerido por el perfil del puesto.

Una vez seleccionado el o los candidatos se lee entrevista para verificar que los datos plasmados en la solicitud o currículo sean verdaderos.

Una vez elegido definitivamente quien ocupará la vacante o nuevo puesto se le solicita la documentación necesaria para su contratación y se procede a integrar formal y legalmente al nuevo empleado a la plantilla laboral del Sistema Operador.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
	1.- Una vez seleccionado quien ocupará el puesto vacante se le requiere la siguiente documentación: - Acta de nacimiento. - Credencial de elector. - Curp. - Solicitud de empleo. - Carta de No antecedentes penales. - Constancia de estudios. - Comprobante de domicilio. - Cartilla militar. - Nombramiento. - Certificado médico.	
	2.- Se elabora el Contrato Individual de trabajo, que puede ser: - Base confianza. - Eventual operación. - Eventual administrativo.	Contrato Individual de trabajo
	3.- Se recaba firma del nuevo empleado y se turna para firmas a Dirección.	Contrato Individual de trabajo
	4.- Una vez que se recibe el contrato firmado y el formato de aviso de inscripción sellado, se procede a distribuir de la siguiente manera: ***Empleado***: copia del contrato individual de trabajo y alta de seguridad social. ***Empresa (expediente personal del empleado):*** copia del contrato individual de trabajo y aviso de inscripción.	Constancia de presentación de movimientos afiliatorios
	5.- Se procede a elaborar expediente del empleado integrándolo con documentación listada anteriormente.	
	6.- Se capturan los datos del empleado en el sistema y directorio de empleados. **Fin del procedimiento.**	

Diagrama de flujo (CONTRATACIÓN DE PERSONAL)



REGISTRO DE INGRESOS

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

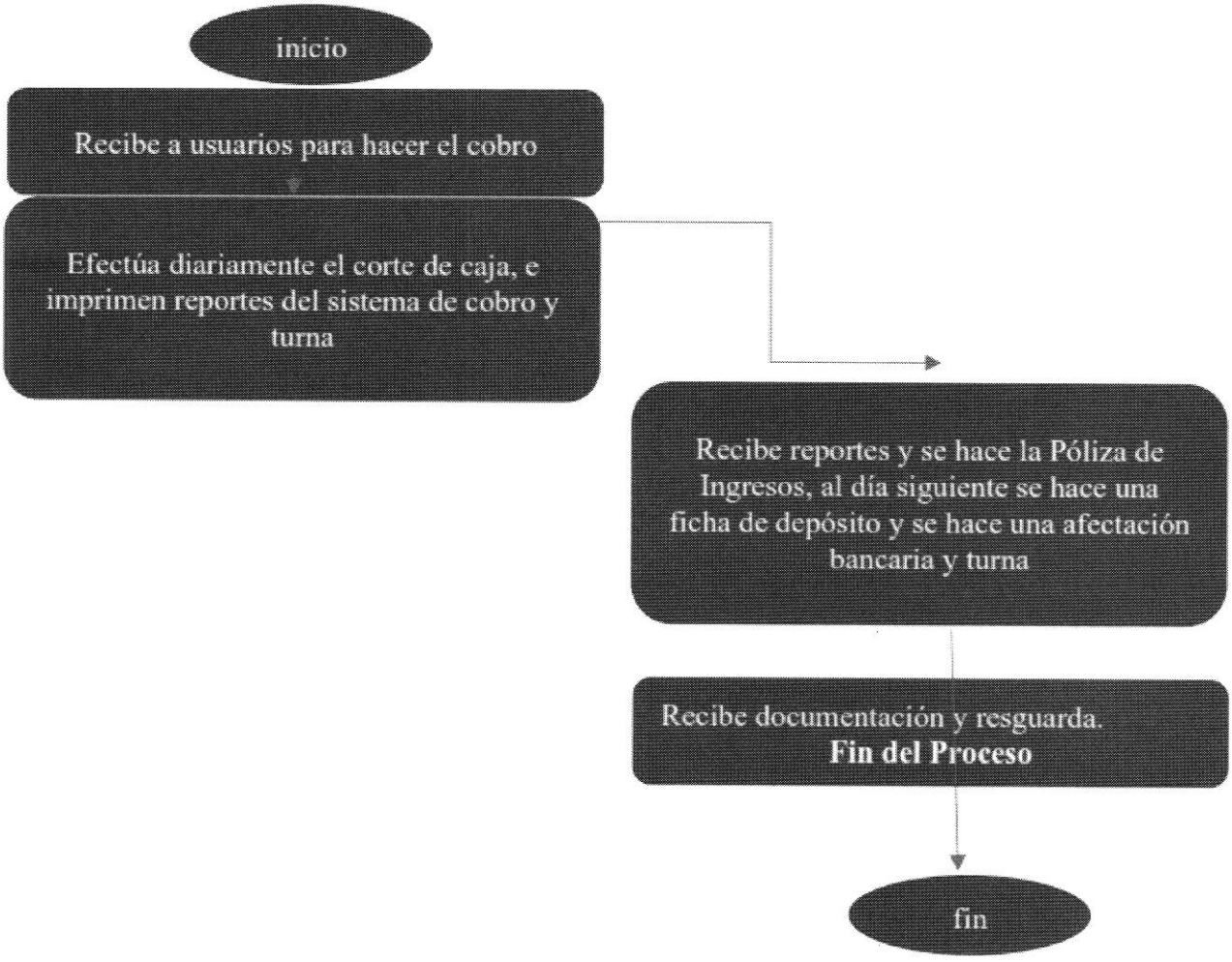
Diariamente se deberá elaborar el corte de caja de acuerdo a la información de la documentación proporcionada por el departamento de cajas y con base a dicha documentación formular una póliza de Ingresos para la supervisión y registros de los ingresos del día, así como una póliza de diario con los registros de los depósitos realizados diariamente de dichos ingresos.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
Atención a clientes y caja	1.- Recibe a usuarios para hacer el cobro por los siguientes servicios: a) Agua potable y alcantarillado. b) Reconexión de servicios. c) Convenios con los usuarios. d) Cartas de no adeudo. e) Contratos de agua y drenaje y drenaje. f) Venta de medidores. g) Cambio de nombre de usuario en el contrato. h) Los demás estipulados En caso de requerirlo, se expide factura a usuario.	Recibo de cobro Factura
Atención a clientes y caja	2.- Efectúa diariamente el corte de caja, e imprimen reportes del sistema de cobro y turna.	*-Arqueo de Caja.* - Recaudación por conceptos de facturación global. -Reporte por recaudación general
Subdirección administrativa	3.- Recibe reportes y se hace la Póliza de Ingresos, al día siguiente se hace una ficha de depósito y se hace una afectación bancaria y turna.	- Boleta de ajustes. - Recaudación por conceptos de facturación global por servicio. - Recaudación por conceptos de facturación global. -Recaudación por presupuestos. -Reporte por recaudación general
Subdirección administrativa	4.- Recibe documentación y resguarda. **Fin del Proceso**	- Boleta de ajustes. - Recaudación por conceptos de facturación global por servicio. - Recaudación por conceptos de facturación global. -Recaudación por presupuestos. -Reporte por recaudación general

Diagrama de flujo (REGISTRO DE INGRESOS)

Atención a clientes y caja

subdirección administrativa



PAGO A PROVEEDORES

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Diariamente con forme a compras y suministro de insumos de uso se recibirán las facturas de proveedores, estas deberán venir acompañadas de su respectiva orden de compra autorizada por la Subdirección Administrativa. No se recibirá ninguna factura que no venga acompañada de su respectiva orden de compra.

El Sistema Operador contara con un periodo de quince días como mínimo después de la entrega de facturas por parte del proveedor para realizar el pago correspondiente.

Los pagos aprobados a proveedores se realizarán conforme a las compras realizadas.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
	1.- Recibe Factura del proveedor con la Orden de Compra que la sustenta.	Factura del proveedor Orden de compra
	2.- Verifica los datos descritos en la Factura, los cuales tienen que corresponder a los descritos en la Orden de Compra, además de observar los requisitos fiscales vigentes.	Factura del proveedor Orden de compra
	3.- Entrega Contra recibo al Proveedor y le programa una cita dentro de quince días como mínimo para entregarle su cheque de pago o *transferencia electrónica.*	Contra recibo
	4.- En el sistema de contabilidad se elabora una Póliza de Compra para registrar los datos de la Factura en la cuenta correspondiente, con el nombre del proveedor, concepto de la compra, IVA, y los importes totales de la Factura, se imprime, se verifica, firma y turna.	*Orden de pago.* Factura del proveedor
	5.- En el sistema, elabora Póliza de Cheque con la información descrita en la Póliza de Compra, se imprime, verifica, firma y turna.	Póliza de cheque Póliza de compra
	6.- Recibe y verifica Póliza de Compra y Póliza de Cheque, firma y turna.	Póliza de cheque Póliza de compra
	7.- Recibe y verifica Póliza de Compra y Póliza de Cheque, firma y turna.	Póliza de cheque Póliza de compra
	8.- Recibe Póliza de Compra y Póliza de Cheque autorizadas y firmadas y, resguarda.	Póliza de cheque Póliza de compra
	9.- En la fecha programada, recibe a Proveedor con Contra recibo y entrega Cheque de Pago recabando firma de recibido del Proveedor en la Póliza de cheque.	Póliza de cheque Póliza de compra
	10.- Elabora un paquete con Póliza de Cheque, Póliza de Compra, Factura y Orden de Compra y turna a Archivo.	Póliza de cheque Póliza de compra Factura Orden de compra
	11.- Recibe paquete y resguarda. **Fin del proceso**	Póliza de cheque Póliza de compra Factura Orden de compra

ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

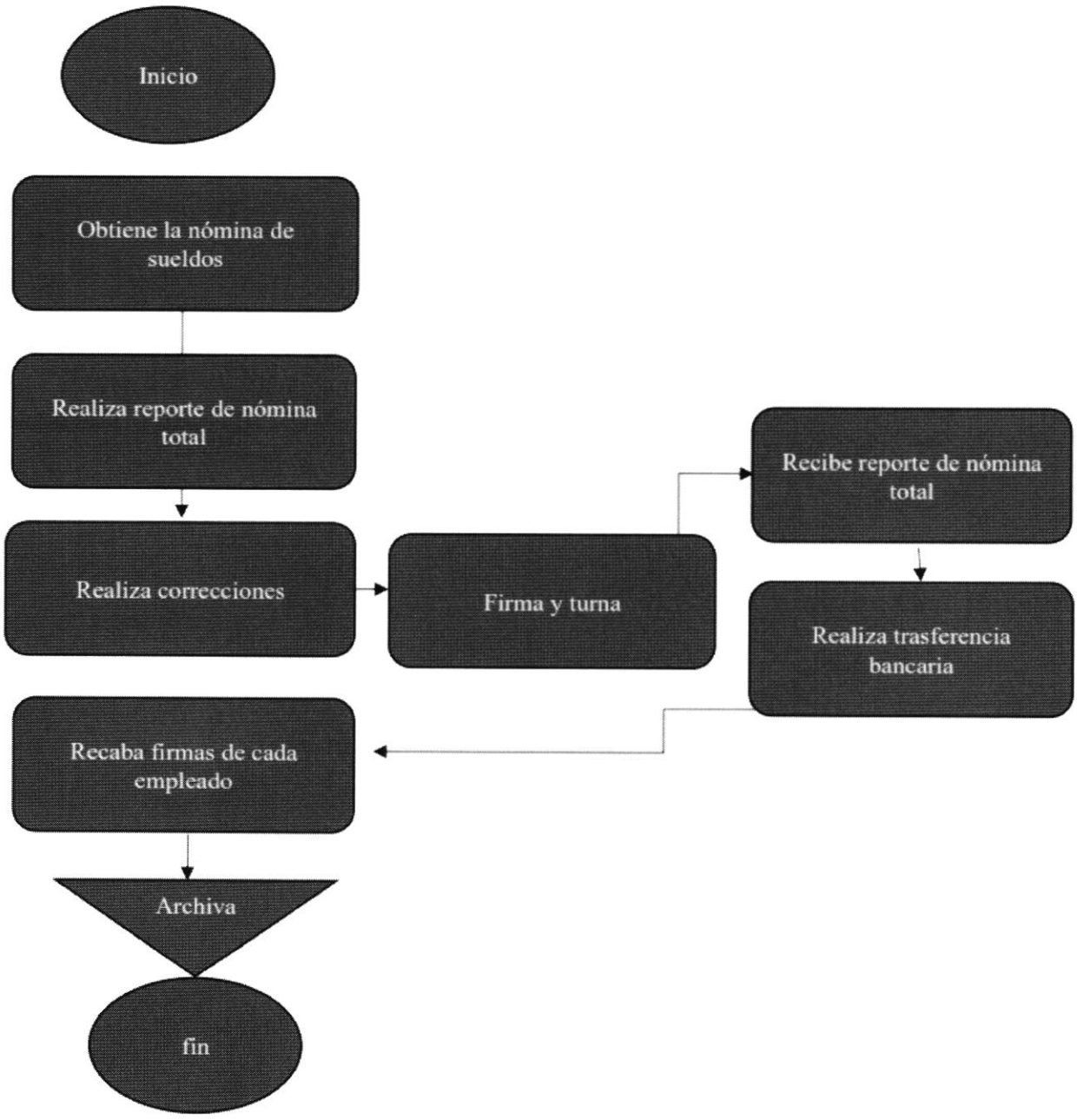
La Subdirección Administrativa es responsable de entregar al departamento o área correspondiente dos días antes de la fecha de pago, la información correspondiente a los sueldos que se pagaran mediante efectivo.

Los días de pago de la nómina, se pagarán cada quince días, es decir, dos veces al mes, tanto para el personal de confianza y eventual en su caso.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATO/DOCTO.
Subdirector administrativo	1.- Una vez capturada la información para la pre nómina en el sistema de nómina, se realiza en este, calculo general para obtener la nómina de sueldos y de más prestaciones a pagar a cada empleado.	
Subdirector administrativo	2.- Se elabora Póliza de Diario, mediante la interfaz Nómina Contabilidad. Se imprime y revisa y turna al departamento de Contabilidad.	Póliza de Diario
Director general	3.- Recibe reporte nomina tarjeta, revisa Póliza de Diario, y turna al departamento de Contraloría para su autorización.	Póliza de Diario
Director general	4.- Recibe y revisa Póliza de Diario para verificar que estén debidamente soportado con los reportes de nómina. Firma de autorización y turna.	Póliza de Diario Reporte de Nómina
Contador	5.- Posteriormente realiza el pago nominal, recabando las firmas de cada empleado en el reporte nómina.	Reporte de Nómina
Contador	6.- Cuando todos los empleados hayan firmado el reporte de nómina, este departamento resguarda una copia y turna original para Archivo.	Reporte de Nómina
Subdirector administrativo	7.- Recibe Reporte de Nómina y resguarda. **Fin del proceso.**	

Diagrama de flujo (ELABORACION Y PAGO DE NOMINA)

Subdirección administrativa | director general | Contador



La actualización del presente manual se realizó con fecha 04 de julio de 2025, con fundamento en lo que establece el artículo 20 fracción XIV, del Reglamento Interior del Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Chalchicomula de Sesma.

VALIDACIÓN

C. Anuar Alfredo Hernández Carcaño
Director General.

C. Guadalupe Johana Gonzalez Hernández
Sub Directora Administrativa.

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CHALCHICOMULA DE SESMA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CHALCHICOMULA DE SESMA
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

C. Marco Antonio Herrera García
Encargado de Desempeño y Control Interno