



ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y CONTROL



PERIODO 2016-2018



*ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC*



INDICE

- 1. INTRODUCCION**
- 2. OBJETIVO GENERAL**
- 3. MISION**
- 4. VISION**
- 5. VALORES**
- 6. JUSTIFICACION**
- 7. METAS**
- 8. MARCO LEGAL**
- 9. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS
GENERALES**
- 10. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**
 - 10.1 ORGANIGRAMA**
- 11. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS**



INTRODUCCION

Es común y visto que en algunas dependencias e instituciones se rijan sus acciones basados en la confianza por lo tanto a través de una comunicación informal, sin embargo esto trae como consecuencia la deficiencia, manifestada en la organización de los procesos administrativos, mantenimiento, reparación y de control de ejecución de los mismos.

Por tales motivos hoy en día se requiere de una administración moderna y eficiente; que dé respuestas acorde a la sociedad que cada vez es más demandante en el servicio que se presta.

Es por ello que el Organismo Público y Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, a través de la Dirección General del mismo, pone a disposición de los que aquí laboramos, el presente Manual de Procedimientos y Control. Con la finalidad de que sirva como herramienta básica en el quehacer diario de las actividades propias de este organismo público.

Este Manual muestra la estructura organizacional actual del organismo, funciones y la forma de desarrollar cada una de ellas y así deslindar responsabilidades de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la prestación del servicio de agua y alcantarillado.

Con estas acciones estamos contribuyendo y dando un gran paso hacia la consolidación y conformación de un organismo de vanguardia, creando un prestigio y una proyección de confianza ante nuestros usuarios.

Los cambios será responsabilidad del Director General, basados en los procesos administrativos y de trabajo de campo.



OBJETIVO GENERAL

Con la implementación y desarrollo del manual , se pretende la reducción de tiempo de respuesta en los procesos , eliminación de omisiones de procedimientos que se realizan en el organismo, disminución de errores y definición más precisa de la autoridad , eficiencia de los recursos materiales y humanos, creando una responsabilidad directa de acuerdo al proceso a seguir, contribuyendo a mejorar el control interno; esto permite y conocer el funcionamiento y control interno al 100% con lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y evitar re trabajos.

Lo anterior incentivara la polifuncionalidad al interior de cada área. Proporcionando información que sirva de base para evaluar la eficiencia del sistema en el cumplimiento de sus funciones específicas, una vez finalizada e identificada. Y el desarrollo de cada uno de los procesos y procedimientos; Apoyaran a 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 correcta toma de decisiones.



*ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC*



MISION

Asegurar que la prestación de los servicios de agua Potable y Saneamiento se otorguen a los usuarios del municipio de Tequixquiac, Incorporando acciones que busquen brindar eficiencia y calidad en la prestación del servicio con responsabilidad social, la creación de sistemas modernos a través de mejoras continuas en el aprovechamiento de recursos naturales, garantizando así la satisfacción de las demandas presentes y futuras del agua (vital líquido).

Somos un organismo responsable y organizado que asegura la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a los usuarios del municipio de Tequixquiac, incorporando acciones que busquen brindar calidad y eficiencia en la prestación del servicio con la mayor responsabilidad social a partir de la creación de sistemas modernos incluyendo mejoras continuas en el aprovechamiento y distribución de los recursos naturales, garantizando así la satisfacción de las demandas presentes y futuras de agua (vital liquido).

VISION

Ser un modelo sustentable que permita al organismo, satisfacer las necesidades de la población de forma eficiente, que busque promover una cultura corresponsable sobre el cuidado del agua y garantizar el bienestar y calidad de vida de los ciudadanos, contribuyendo al desarrollo del municipio en armonía con el medio ambiente.



VALORES Y CULTURA EMPRESARIAL

Los valores y principios que se mencionan a continuación brindan soporte a la cultura organizacional al del Organismo de Agua Potable y Alcantarillado del municipio de Tequixquiac; es por eso que para el organismo es primordial que el desempeño de sus acciones tenga como característica principal la **honestidad**, la **calidad** y la **transparencia**.

La actuación del personal que conforma la institución se desarrollará con **integridad**, **respeto** y **espíritu de servicio**.

Las relaciones e interacciones del personal de la Institución se basan en la **confianza**, el **esfuerzo** y la **unidad**.

En el Organismo reconocemos la importancia de la sustentabilidad ambiental por lo que encaminaremos el actuar de la Institución bajo estos principios y valores, tomando las medidas oportunas para que las generaciones futuras cuenten con un entorno digno.

Integridad: Procurar la coherencia y consistencia de los funcionarios, sus pensamientos y sus actos con la Misión, Visión, Principios y Valores que justifican la existencia de la Institución.

Honestidad: En el Organismo consideramos fundamental que todo aquel que trabaja en o para la Institución no sólo haga un manejo de los recursos materiales y financieros que le asignen, sino también tenga rectitud laboral, honradez intelectual y objetividad en su quehacer.

Respeto: Asumir que el conocimiento, aceptación y trato justo hacia nuestros compañeros, funcionarios y miembros de la sociedad, es la base de una convivencia armónica y de colaboración.

Confianza: Correspondemos a nuestra sociedad, instituciones y directivos con acciones congruentes a la credibilidad que se deposita en nosotros para el cumplimiento de los fines institucionales.

Transparencia: Aceptar que nuestros actos y decisiones deben de ser expuestos clara y verazmente a la sociedad, clientes, usuarios y empleados.



*ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC*



Calidad: Pretender la satisfacción plena de las expectativas de la sociedad procurando que nuestras acciones sean de excelencia.

Unidad: Para lograr los objetivos y metas propuestas buscamos la armonía, la coordinación y compromiso para que nuestras acciones sean firmes y compatibles, permitiendo un mejor desempeño.

Servicio: Brindar nuestro trabajo en la atención de las necesidades de la población con oportunidad, eficiencia, en forma, calidad, consiente y humana.

Esfuerzo: Estamos comprometidos en el cumplimiento de nuestras obligaciones, aplicando nuestro mejor desempeño para que la población de nuestro municipio de Tequixquiac, tenga mejores oportunidades de desarrollo y alcance una mejor calidad de vida en armonía con el medio ambiente.

Sustentabilidad Ambiental: Siendo el agua un elemento vital por excelencia, un bien social y al mismo tiempo un bien económico, el Organismo de agua mantiene su vinculación con otras instituciones en el cuidado preservación y distribución equitativa entre la población y los elementos de producción, con sentido responsable, innovador, comprometido y eficiente para el desarrollo del municipio.



OBJETIVO DEL ORGANISMO DE AGUA

Desarrollar, suministrar, distribuir y dar mantenimiento a los sistemas de agua potable y alcantarillado para satisfacer las necesidades de los usuarios.

METAS

El organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac, cuenta con una función de gran impacto social claramente definida, de ahí que toda acción que se lleve a cabo influirá y repercutirá de manera directa o indirecta no solo dentro del propio organismo, sino fuera del mismo.

Los procedimientos que a continuación se presentan, involucran de manera directa a todas y cada una de las áreas que se ven reflejadas en la estructura organizacional, mismas que intervienen en el desarrollo de cada uno de los procesos; algunas meramente administrativas y otras de manera técnico-administrativo.

MARCO JURÍDICO

Las actividades propias del Organismo Público y Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tequixquiac; se encuentran plasmadas en los siguientes Ordenamientos Jurídicos

LEYES FEDERALES:

- Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental;
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos
- Ley de Aguas Nacionales;
- Ley General de Contabilidad Gubernamental;
- Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y Municipios



*ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC*



- Ley de Impuesto Sobre la Renta;
- Ley de Impuesto al Valor Agregado;
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo;
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo;
- Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa;
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.;
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Publico;
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Código Fiscal de la Federación;
- Código Civil Federal; y
- Código de Procedimientos Civiles.

LEYES ESTATALES

- Constitución Política del Estado de México
- Ley del Agua del Estado de México
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Gobiernos Estatal y Municipal, así como de los Organismos del Descentralizados para el Estado de México;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Presupuesto para el 2016
- Ley de Ingresos
- Ley de Egresos
- y demás ordenamientos Municipales.



PÓLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

1. Los procedimientos contenidos en este manual deberán ser consultados y acatados al pie de la letra (si algún procedimiento ya no es operable o requiere ser modificado, el ajuste deberá sustentarse y notificarse por escrito al Dir. General, anexando copia al área de planeación y desarrollo organizacional)
2. El manual de procedimientos deberá ser revisado, y actualizado si fuera el caso, cuando menos una vez al año.
3. Este manual es meramente de carácter técnico-administrativo, por lo que en ningún momento lo sustituye o justifica la omisión del acato a las disposiciones legales establecidas para la realización de sus funciones estipuladas en los distintos órganos reguladores (Federales, Estatales y Municipales)
4. El incumplimiento por parte del servidor público a lo establecido en cualquiera de los procedimientos descritos, puede ser sujeto a un proceso administrativo por caer e responsabilidades
5. Independientemente al o los procedimientos administrativos propios de cada área, las direcciones podrán emitir sus propios lineamientos normativos que contribuyan al cumplimiento efectivo de cada una de las funciones o tareas, siempre y cuando estén plenamente fundamentadas y soportadas legalmente
6. Toda acción emprendida por algún miembro del organismo, deberá ser en pos del desarrollo y fortalecimiento del mismo.
7. El uso de este manual de procedimientos deberá ser un instrumento que facilite la realización de cada una de las actividades propias del organismo, mas no convertirse en una barrera burocrática
8. Las prioridades fundamentales del organismo son: incrementar el nivel de recaudación, deducción de gastos y satisfacer el máximo las demandas ciudadanas en materia de agua potable y drenaje. De ahí que todo servidor público deberá tener en mente estas prioridades a la hora de realizar su trabajo.
9. El diseño e implementación de instrumentos normativos de carácter administrativo, no deberán de tener una intención de dolo o de mala fe; sino un sentido propositivo.



10. Los procedimientos delimitan funciones dentro y fuera de las direcciones, mas no limitan la participación activa y la interacción del personal como parte de un gran sistema.

DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS

A) Dirección General

- Recepción y control de información documental
- Notificaciones de adeudos
- Recaudación cuota fija
- Recaudación servicio medido
- Recaudación y control por venta de agua potable a través de pipa
- Adquisiciones (recursos materiales)
-

B) Encargado de operación hidráulica

- Reparación de fugas de agua
- Mantenimiento electromecánico de equipo e instalaciones de la operación hidráulica
- Requisición y manejo de materiales para trabajo de campo
- Desazolve de atarjea y descarga sanitaria
- Construcción y reconstrucción de descarga sanitaria
- Informe mensual de obra

C) Dirección de finanzas

- Recepción de recaudación diaria
- Contabilización de ingresos
- Contabilización de egresos
- Informes mensuales
- Pago de nómina a servidores públicos
- Contabilización de pólizas de diario

D) Cultura del agua

- Impartición de pláticas en espacios escolares
- Gestión de espacios escolares



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

DIRECCIÓN GENERAL

PROCEDIMIENTOS: **RECEPCION Y CONTROL DE INFORMACION Y
DOCUMENTAL**

DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Director de Finanzas	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DIRECCION GENERAL			
Procedimiento: Recepción y control de información documental		Tiempo de ejecución	
OPERAGUA Tequixquiác			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Área secretarial del Dir. General	Recibe documentación emitida por diversas dependencias e instituciones públicas, privadas y sociales, así como las propias del organismo	
2	Área secretarial del Dir. General	Antes de poner el sello y firmar de recibido, verificar que el documento este dirigido al Dir. General del organismo y que el nombre del director en turno sea el correcto	
3	Área secretarial del Dir. General	Una vez revisado el documento, se coloca tanto el documento recibido, como el acuse el sello, nombre y firma de quien recibe, así como la fecha y hora de recibido.	
4	Área secretarial del Dir. General	Registrar documento en el circular, oficio, memorándum, invitación y/o ficha informativa destinada para control de la correspondencia	Documento de registro, control de correspondencia
5	Área secretarial del Dir. General	Una vez registrado el documento, se turna de manera inmediata al director general. Si por algún motivo el director general no se encuentra en el momento y la información contenida es de carácter urgente, se localiza vía telefónica para ponerle al tanto de la situación	
6	Área secretarial del Dir. General	Si la información contenida en el documento requiere ser canalizada a otra área del organismo de igual manera se pone en conocimiento al Dir. General y se turna de inmediato al área involucrada	
7	Área secretarial del Dir. General	Se entrega una copia del documento al área involucrada con acuse de recibo y turna el original para el archivo	Copia de documento
		La documentación de carácter informativo y no espera un nuevo documento como respuesta, se da por terminado todo procedimiento	
8	Área o instancia encargada de dar respuesta	Turna el documento de respuesta al área secretarial de dirección general	
9	Área secretarial del Dir. General	Registra el documento de respuesta en el espacio destinado en el documento de registro de control de correspondencia si se ha dado respuesta a las solicitudes recibidas	
10	Área secretarial del Dir. General	Se revisa diariamente el documento de registro de control de correspondencia si se ha dado respuestas a las solicitudes recibidas	
11	Área secretarial del Dir. General	Por escrito se le solicita a la persona, que haga llegar a la brevedad posible la respuesta de lo que se le ha solicitado, o en su defecto una explicación del por qué no se ha realizado	
		En todo momento se le deberá dar respuesta al	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



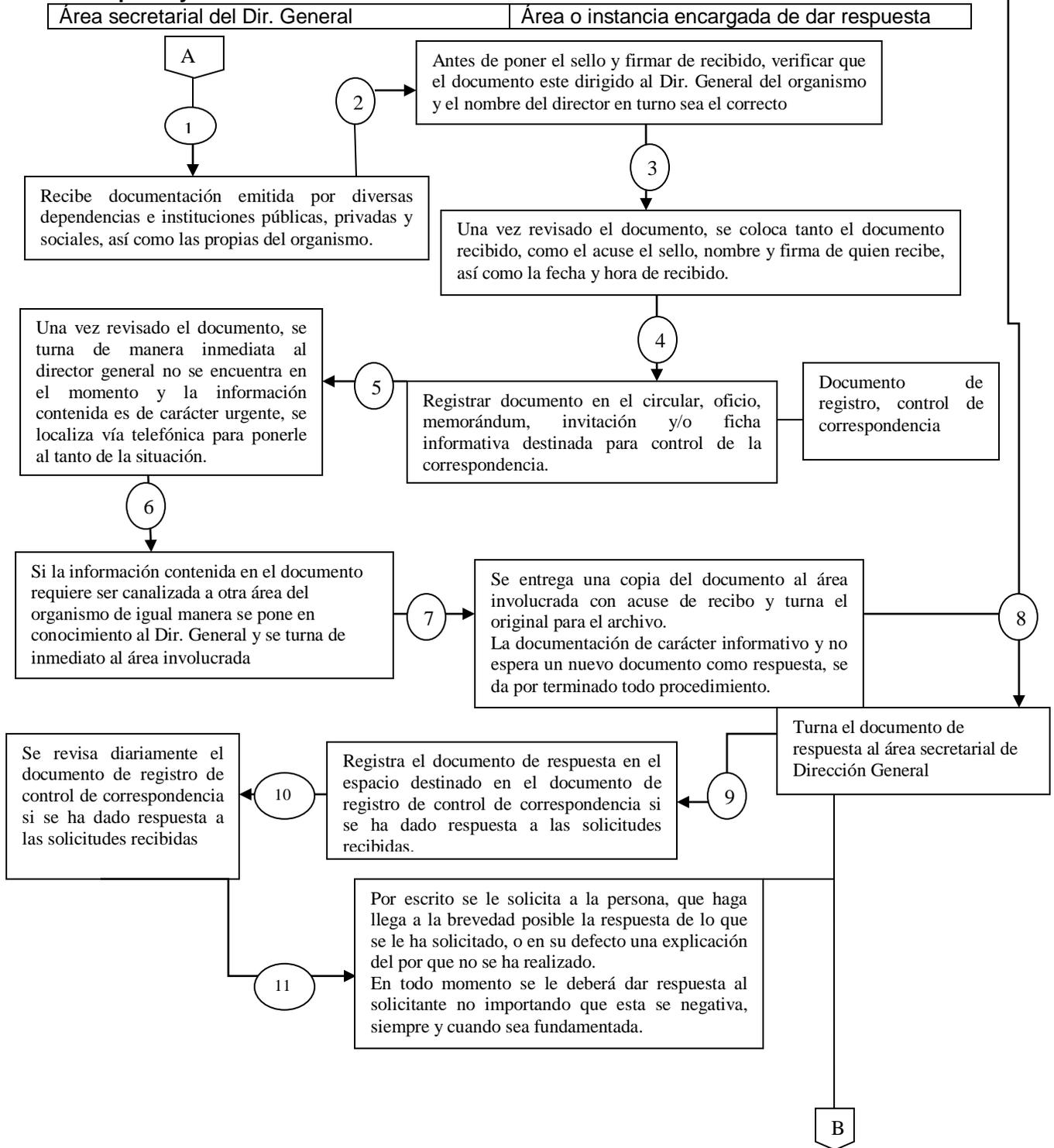
		solicitante no importando que esta se negativa; siempre y cuando sea fundamentada.	
12	Área o instancia encargada de dar respuesta	Emite una respuesta satisfactoria al solicitante de origen y entregar copia al área secretarial de Dir. General	
13	Área o instancia encargada de dar respuesta	Recibe y registra documento de respuesta y lo turna para su archivo	
		Si la respuesta emitida por la instancia responde a lo solicitado se da por terminado el proceso, pero si en la respuesta se solicita de un tiempo para que se cumpla de manera satisfactoria lo solicitado se mantiene abierto el procedimiento	
14	Área o instancia encargada de dar respuesta	Nuevamente se apoyan de los pasos 11 y 12 para dar cumplimiento a lo solicitado	
15 Fin	Área o instancia encargada de dar respuesta	Recibe copia del documento de respuesta, lo registra en el documento de registro, control y correspondencia en el espacio pertinente de respuesta y lo turna para su archivo	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**

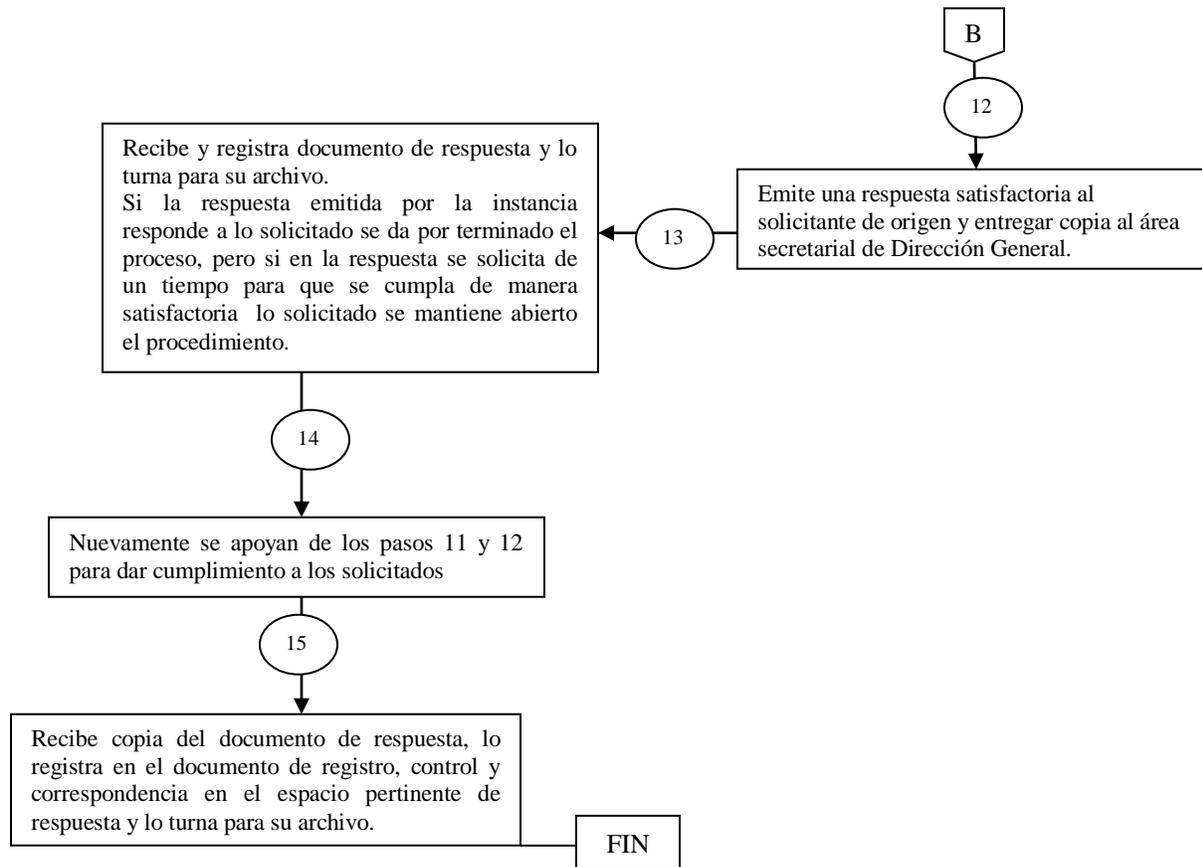


“Recepción y control de información”





**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**





**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

ENCARGADO DE OPERACIÓN HIDRAULICA

PROCEDIMIENTOS: REPARACION DE FUGAS DE AGUA

DIRECCION GENRAL	C. JAVIER RAYMUNDO ABRAHAM DIAZ	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Encargado de Operación Hidráulica	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac



ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC



ENCARGADO DE OPERACIÓN HIDRAULICA			
Procedimiento: Reparación de Fugas de Agua 1 a 5 días			Tiempo de ejecución
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario	Solicita servicio al encargado de operación de redes hidráulicas	Llamada telefónica
2	Área Administrativa	Se recaba del usuario la información requerida para proporcionar el servicio	Reporte de fugas
3	Dirección general	Se realiza llenado de orden de supervisión y se turna la orden al encargado de operación de redes hidráulicas	Orden de supervisión
4	Dirección General	Se acude a la dirección y se verifica que material se requiere para la corrección de la fuga y se turna a dirección general el tipo de falla que se generó en la red de agua.	
5	Dirección General	Si la falla detectada es de la red general, no requiere de pago y/o compra de material por parte del usuario, pero si la falla detectada fue ocasionada por el usuario o pertenece a su toma de agua, si se le requiere pago.	
6	Dirección General	Le informa al usuario que requiere realizar por el servicio en la caja general del organismo	
7	Usuario	Hace entrega de una copia del pago efectuado al encargado de la red hidráulica	Copia de factura
8	Dirección general	Entrega orden de trabajo al personal de cuadrilla de reparación de fugas para que se realice el trabajo	Oficio de orden de trabajo
9	Personal de cuadrilla	Entregar la bitácora de trabajo a la dirección general con el nombre y la firma de conformidad del usuario	Bitácora diaria de trabajo
10 FIN	Dirección general	Recibe la bitácora y oficio de orden de trabajo y se realiza vaciado en hoja de control diario	Bitácora y oficio de orden de trabajo

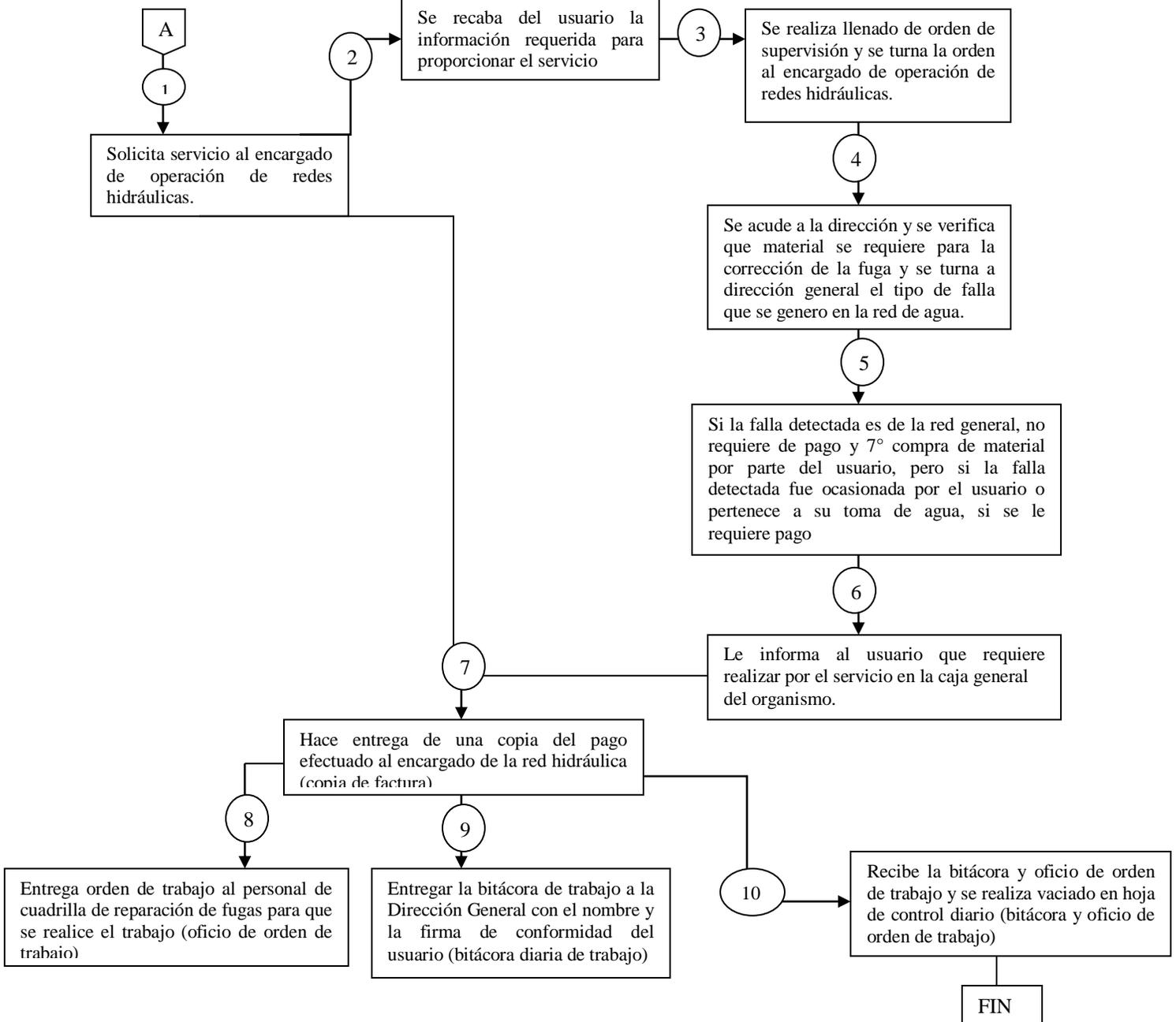


ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC



"Reparación de fugas de agua"

Usuario	Área Administrativa	Dirección General	Personal de cuadrilla
---------	---------------------	-------------------	-----------------------





**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

ENCARGADO DE OPERACIÓN HIDRAULICA

PROCEDIMIENTOS: REQUISICION Y MANEJO DE MATERIALES PARA
TRABAJO
DE CAMPO

DIRECCION GENERAL	C. JAVIER RAYMUNDO ABRAHAM DIAZ	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Encargado de Operación Hidráulica	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de TequixquiAC



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**

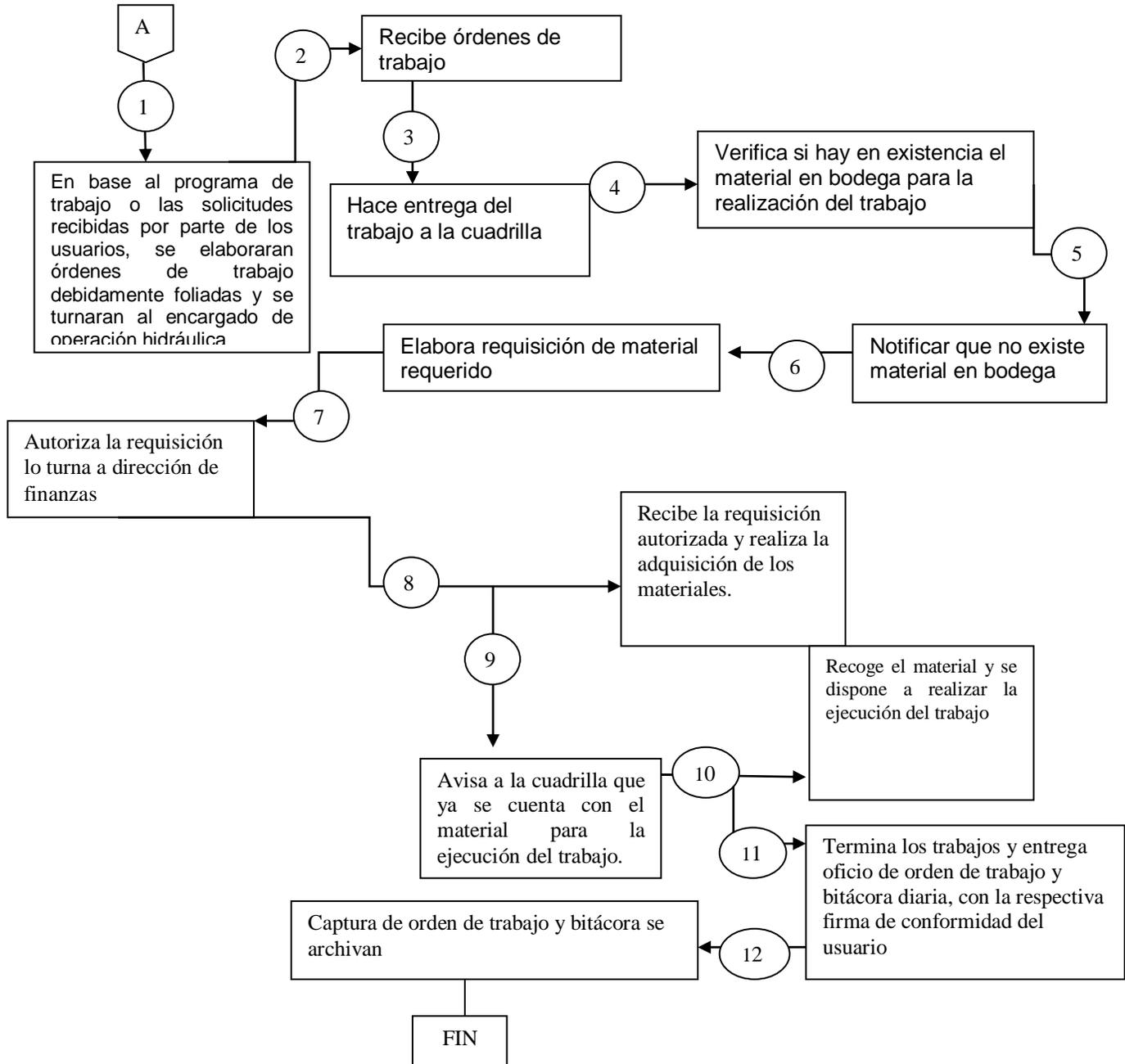


ENCARGADO DE MANTENIMIENTO HIDRAULICO			
Procedimiento: Requisición y control de materiales para trabajo en campo		Tiempo de ejecución 1 a 3 días	
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Area o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección General	En base al programa de trabajo o las solicitudes recibidas por parte de los usuarios, se elaboraran ordenes de trabajo debidamente foliadas y se turnaran al encargado de operación hidráulica	Oficio de orden de trabajo
2	Encargado de Operación Hidráulica	Recibe órdenes de trabajo	
3	Encargado de Operación Hidráulica	Hace entrega del trabajo a la cuadrilla	
4	Encargado de cuadrilla	Verifica si hay en existencia el material en bodega para la realización del trabajo	
5	Personal e cuadrilla	Notificar que no existe material en bodega	
6	Encargado de Operación Hidráulica	Elabora requisición de material requerido	
7	Dirección General	Autoriza la requisición y lo turna a dirección de finanzas	
8	Dirección de finanzas	Recibe la requisición autorizada y realiza la adquisición de los materiales	
9	Encargado de Operación Hidráulica	Avisa a la cuadrilla que ya se cuenta con el material para la ejecución de la orden de trabajo.	
10	Personal e Cuadrilla	Recogen el material y se disponen a realizar la ejecución del trabajo	Evidencia del material ocupado
11	Personal e Cuadrilla	Termina los trabajos y entrega oficio de orden de trabajo y bitácora diaria, con la respectiva firma de conformidad del usuario	Evidencia de trabajo
12 FIN	Dirección General	Captura de orden de trabajo y bitácora y se archiva	Ok



“Requisición y control de materiales para trabajo en campo”

Dirección General	Encargado de Operación Hidráulica	Encargado de cuadrilla	Dirección de finanzas	Personal de Cuadrilla
-------------------	-----------------------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------





**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

DIRECCIÓN: FINANZAS

PROCEDIMIENTOS: RECEPCION DE RECAUDACION DIARIA

DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Director de Finanzas	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DIRECCION : FINANZAS			
Procedimiento: Recepción de Recaudación Diaria Tiempo de ejecución 1 día			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Area o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Cajera General	Entrega a Finanzas el dinero total recaudado durante el día, así como las hojas de corte debidamente requisitas e imprimiendo en su caso las facturas canceladas y autorizadas por dirección general y/o finanzas.	Hojas de corte y si hubiere facturas canceladas
2	Dirección de Finanzas	Recibe la hoja de corte con las facturaciones si la hubiera y el importe total recaudado y en caso de pago electrónico imprimir comprobantes para anexarse	Reporte Diario de Corte de Caja
3	Dirección de Finanzas	En la presencia del personal de caja general se cuenta el efectivo y se suman los pagos electrónicos, se verifican los folios de las facturas que coincidan con los registros e impresiones de la hoja de corte.	
4	Dirección de Finanzas	Se Coteja la cantidad recibida con la reportada en facturas y registrada en la hoja de corte, las cantidades reportadas, revisadas y entregadas deben ser las mismas.	
5	Dirección de Finanzas	Se revisan perfectamente los billetes para asegurarse que no existan billetes falsos, se contabilizan las monedas en caso de que lo haya. Una vez recibido, revisado y estando de acuerdo con la información impresa en el corte de caja se firma de recibido.	
6	Dirección de Finanzas	Se acomodan billetes según denominación y se integra el importe total para depositar el dinero en el banco correspondiente.	
7	Personal autorizado	Se realiza el deposito en el banco	
8	Institución Bancaria	Hace entrega del comprobante de depósito bancario	Ficha de deposito
9	Dirección de Finanzas	Realiza conciliación bancaria, de acuerdo al importe recaudado un día anterior y entrega la conciliación bancaria a dirección general para firma de visto bueno.	Conciliación Bancaria
10	Dirección General	Recibe conciliación Bancaria, la firma de Vo.Bo. turnándola nuevamente a la Dirección de Finanzas	
11 Fin	Dirección de Finanzas	Recibe y archiva junto con las hojas de corte.	

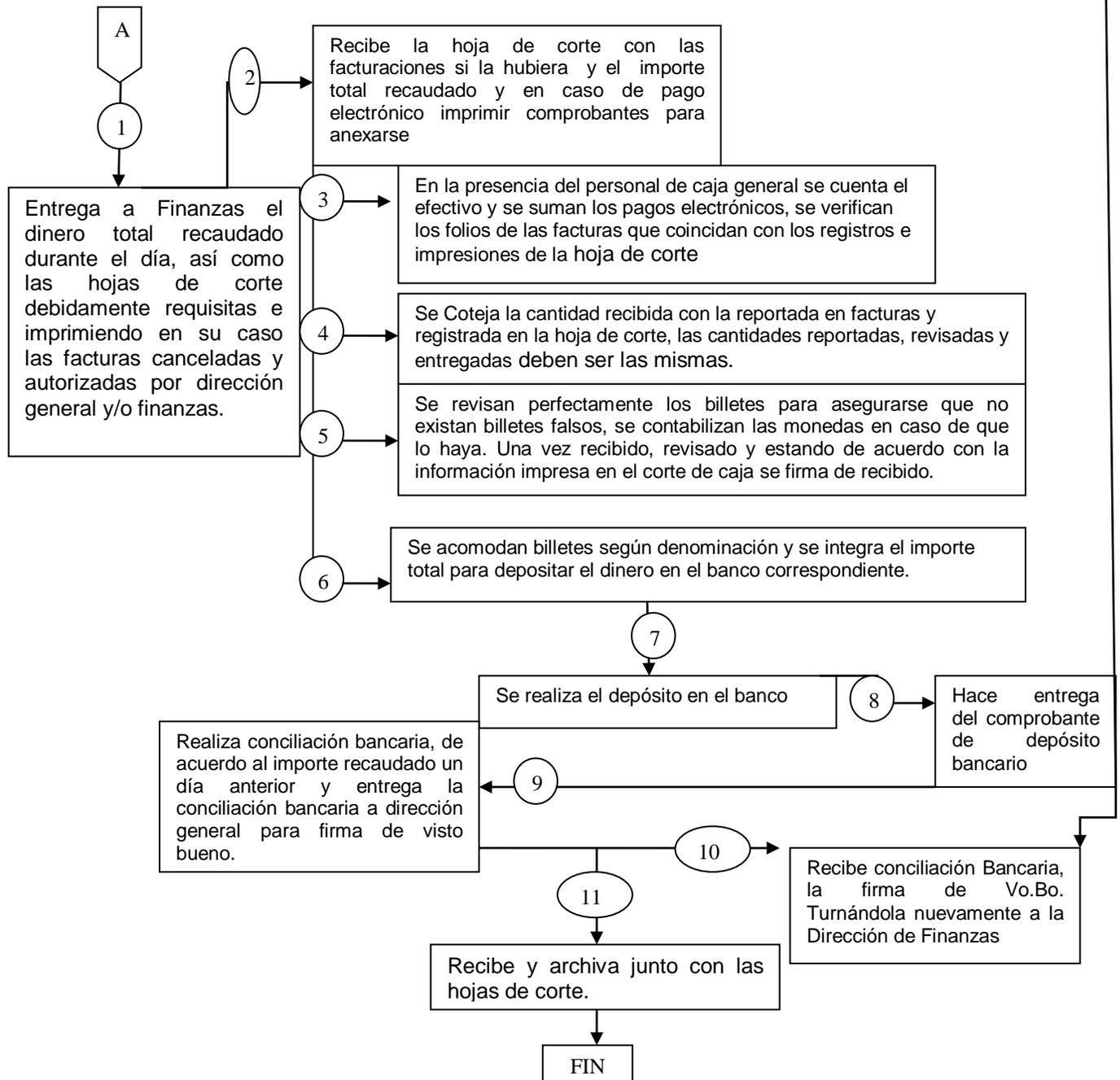


**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



"Recepción de Recaudación Diaria"

Cajera General	Dirección de Finanzas	Personal autorizado	Institución Bancaria	Dirección General
----------------	-----------------------	---------------------	----------------------	-------------------





**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

DIRECCIÓN: FINANZAS

PROCEDIMIENTOS: **CONTABILIZACION DE INGRESOS**

DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Director de Finanzas	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



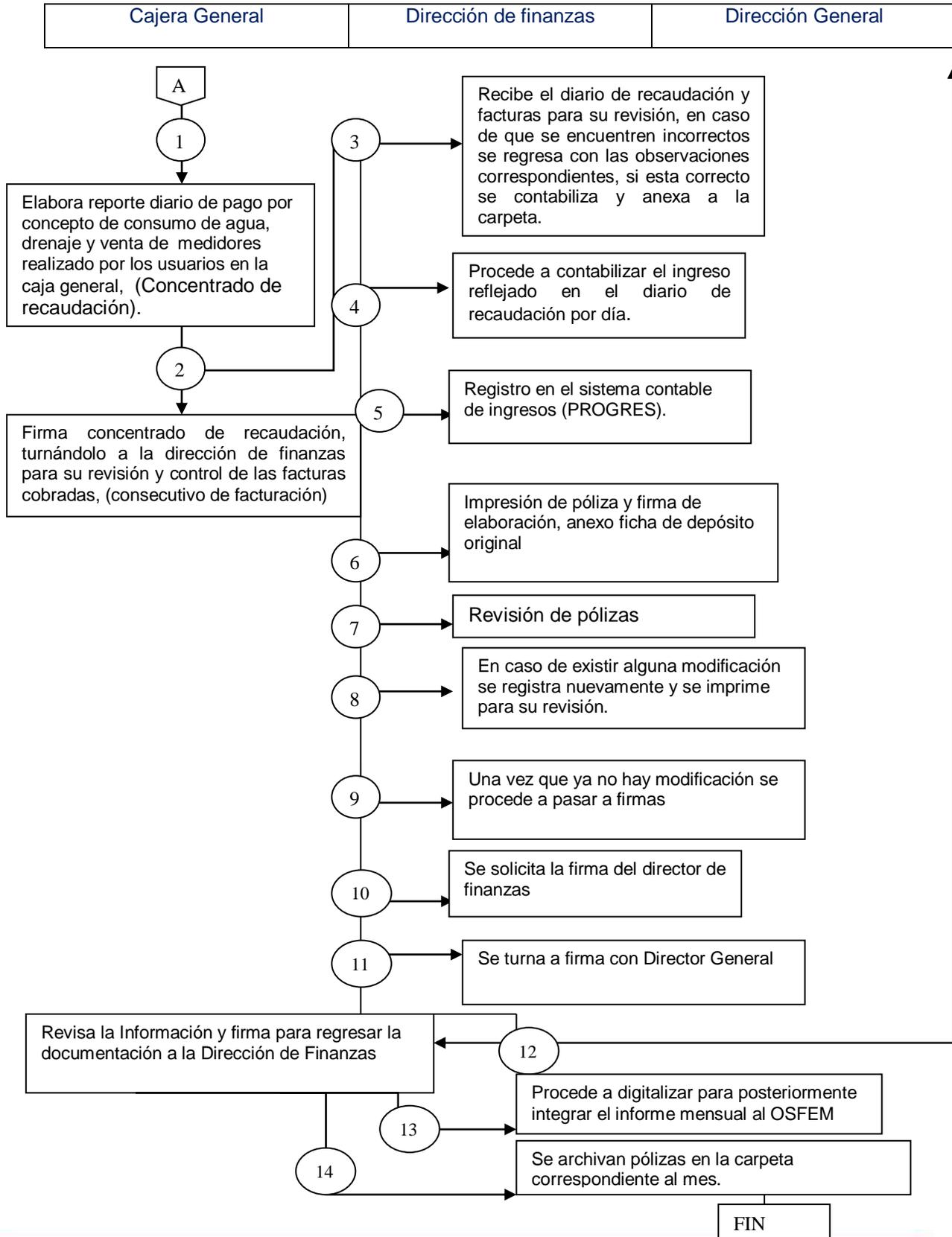
DIRECCION : FINANZAS			
Procedimiento: Contabilización de Ingresos Tiempo de ejecución: Todo el Mes			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Area o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Cajera General	Elabora reporte diario de pago por concepto de consumo de agua, drenaje y venta de medidores realizado por los usuarios en la caja general.	Concentrado de recaudación
2	Cajera General	Firma concentrado de recaudación, turnándolo a la dirección de finanzas para su revisión y control de las facturas cobradas.	Consecutivo de facturación
3	Dirección de Finanzas	Recibe el diario de recaudación y facturas para su revisión, en caso de que se encuentren incorrectos se regresa con las observaciones correspondientes, si esta correcto se contabiliza y anexa a la carpeta.	Hoja de póliza
4	Dirección de Finanzas	Procede a contabilizar el ingreso reflejado en el diario de recaudación por día.	Póliza de recaudación
5	Dirección de Finanzas	Registro en el sistema contable de ingresos (PROGRES).	Póliza de recaudación
6	Dirección de Finanzas	Impresión de póliza y firma de elaboración, anexo ficha de depósito original	Póliza
7	Dirección de Finanzas	Revisión de pólizas	
8	Dirección de Finanzas	En caso de existir alguna modificación se registra nuevamente y se imprime para su revisión.	
9	Dirección de Finanzas	Una vez que ya no hay modificación se procede a pasar a firmas	
10	Dirección de Finanzas	Se solicita la firma del director de finanzas	
11	Dirección de Finanzas	Se turna a firma con Director General	
12	Dirección General	Revisa la Información y firma para regresar la documentación a la Dirección de Finanzas	
13	Dirección de Finanzas	Procede a digitalizar para posteriormente integrar el informe mensual al OSFEM	
14 FIN	Dirección de Finanzas	Se archivan pólizas en la carpeta correspondiente al mes.	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



“Contabilización de ingresos “





**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

DIRECCIÓN: FINANZAS

PROCEDIMIENTOS: **CONTABILIZACION DE EGRESOS**

DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Director de Finanzas	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DIRECCION : FINANZAS			
Procedimiento: Contabilización de Egresos Tiempo de ejecución: Todo el Mes			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Area o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección de Finanzas	Revisa que las pólizas cheques cuenten con la documentación completa y que se encuentren debidamente requisitadas y firmadas por el Director de Finanzas	Póliza Cheque
2	Dirección General	Firma pólizas en original y las turna nuevamente a director de finanzas	
3	Dirección de Finanzas	Una vez que las pólizas están debidamente firmadas y respaldadas, se les coloca el sello de operado y los demás sellos en las firmas correspondientes.	
4	Dirección de Finanzas	Contabilizan las pólizas y capturan en el sistema PROGRESS, se digitaliza la información	
5	Dirección de Finanzas	Imprime la información reportada por el sistema PROGRES	Listado
6	Dirección de Finanzas	Hace entrega de la información por vía oficio cal OSFEM, ubicado en la ciudad de Toluca.	Oficio
7 FIN	Dirección de Finanzas	Se archivan los soportes en la carpeta correspondiente al mes.	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

ENCARGADO DE OPERACIÓN HIDRAULICA Y ALCANTARILLADO

PROCEDIMIENTOS: **CONSTRUCCION Y RECONSTRUCCION DE
DESCARGA SANITARIA**

DIRECCION GENERAL	C. JAVIER RAYMUNDO ABRAHAM DIAZ	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Encargado de Operación Hidráulica	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



ENCARGADO DE OPERACIÓN MANTENIMIENTO Y PROYECTOS			
Procedimiento: Construcción y Reconstrucción de Descargas Sanitarias Tiempo de ejecución 3 a 10 días			
OPERAGUA Tequixquiác			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio	Usuario	Solicita servicio al encargado de operación mantenimiento y proyectos	
1			
2	Área Administrativa	Recaba del usuario la información para proporcionar el servicio	Solicitud
		Construcción de descarga sanitaria requiere pago de factibilidad de servicios por parte de usuarios. Reconstrucción no requiere pago del estudio.	
3	Área Administrativa	Envía al usuario a que realice el pago de factibilidad de servicio o el pago por concepto de construcción de descarga sanitaria en la caja general.	
4	Usuario	Aude a realizar pago por estudio de factibilidad de servicio en la caja general, se entrega factura de pago de conexión de drenaje y construcción de descarga sanitaria y se agenda para su atención.	
5	Dirección General	Recibe documentación y esta es canalizada al personal técnico de campo para que realice el estudio de factibilidad de servicios	Factura
6	Personal técnico	Realiza estudios y remite dictamen a dirección general	Dictamen
		Si es factible continuar el trámite, si no es factible se le notifica NO FACTIBILIDAD al interesado.	
8	Encargado de Operación ,Mantenimiento y Proyectos	Entrega dictamen de factibilidad a la dirección general para contactar al usuario y se realice el cobro por construcción	
9	Usuario	Remite copia de recibo de pago del drenaje al Director General	Copia de recibo de pago
10	Área Administrativa	Recibe del usuario copia de recibo de pago , según sea el caso procede el caso de la orden de trabajo, de inmediato se agenda para su atención	Orden de trabajo
11	Director General	Autoriza y turna al Encargado de operación Mantenimiento y Proyectos.	
12	Encargado de operación Mantenimiento y Proyectos	Hace entrega vía oficio de la orden de trabajo a la cuadrilla que se encargara de ejecutar el trabajo.	Oficio
13	Cuadrilla de Trabajo	Ejecuta los trabajos y devuelve la orden de trabajo con el nombre, número telefónico y la firma de conformidad del usuario	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



14 FIN	Dirección General	Recibe documentación, archiva la misma y se captura electrónicamente en bitácoras de trabajo diario.	
-----------	-------------------	--	--

DENOMINACION

ENCARGADO DE OPERACIÓN HIDRAULICA Y ALCANTARILLADO

PROCEDIMIENTOS: **DESAZOLVE DE ATARJEA Y DESCARGA SANITARIA**

DIRECCION GENERAL	C. JAVIER RAYMUNDO ABRAHAM DIAZ	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Encargado de Operación Hidráulica	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de TequixquiAC



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



ENCARGADO DE OPERACIÓN MANTENIMIENTO Y PROYECTOS			
Procedimiento: Desazolve de Atarjeas y descargas Sanitarias Tiempo de ejecución 3 a 10 días			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario	Solicita servicio a Dirección General	
2	Área Administrativa	Recaba del usuario la información para proporcionar el servicio	
3	Dirección General	Se realiza el llenado de orden de supervisar y se turna al área correspondiente	Orden de supervisión
4	Dirección General	Entrega orden de supervisión a encargado de operación, mantenimiento y proyectos para que realice los trabajos de verificación	
5	encargado de operación, mantenimiento y proyectos	Realiza la supervisión y entrega nuevamente a la dirección general la orden de trabajo con las especificaciones de la problemática detectada	
		Si la falla detectada es problemática de la red general de drenaje no requiere pago por el servicio, si la falla es problemática de la descarga sanitaria del usuario , si requiere pago por parte de este, Si el origen de la falla consiste en ruptura de la atarjea, se requiere de donación de material por parte del usuario.	
6	Director General	Le informa al usuario que debe realizar el pago por el servicio en la caja general o se realiza la petición de donación de material, si fuere el caso.	
7	Usuario	Hace entrega de una copia del pago por el servicio o en su defecto realiza la entrega del material que le fue solicitado. Por el encargado de operación, mantenimiento y proyectos.	
8	Dirección General	Realiza el llenado de la orden de trabajo y la entrega al encargado de operación , mantenimiento y proyectos	Orden de Trabajo
9	encargado de operación mantenimiento y proyectos	Entrega orden de trabajo al personal de cuadrilla para que realice el trabajo.	
10	Personal de cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado con el número telefónico, nombre y firma de conformidad del usuario.	
11 Fin	Dirección General	Recibe la orden de trabajo , se archiva y se captura electrónicamente en las bitácoras de trabajo	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DENOMINACION

DIRECCION: FINANZAS

PROCEDIMIENTOS: INFORMES MENSUALES

DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. DIRECTOR DE FINANZAS	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



Dirección: Finanzas			
Procedimiento: Informes Mensuales		Tiempo de ejecución 15 días	
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección de Finanzas	Contabiliza la póliza de diario, de egresos e ingresos, se revisan las pólizas y cuando están correctas se procede a efectuar las cuentas, se cierran al mes.	Póliza
2	Dirección de Finanzas	Se digitaliza la información , el sistema (PROGRES) se encarga de hacer los auxiliares , e imprime la información y se enlistan de acuerdo al pedimento de OSFEM	
3	Dirección de Finanzas	Se imprime la balanza de comprobación para elaborar informe de obra	
4	Dirección de Finanzas	Se elabora informe de obra	
5	Dirección de Finanzas	Se perfora, folia y se señalan con pos tic para turnar a firmas correspondientes	
6	Dirección de Finanzas	Se recaban las firmas de Director de Finanzas, Director General, Contralor Municipal y Presidente Municipal.	
7	Dirección de Finanzas	Se entrega Informe Vía Oficio a OSFEM	Oficio
8	OSFFEM	Revisa y hace observaciones y las turna para solventarlas	Pliego de peticiones
9	Dirección de Finanzas	Revisa observaciones , las solventa y hace entrega de ellas al OSFEM	Oficio 1
10	OSFEM	Recibe observaciones solventadas y firma de conformidad	
11 Fin	Dirección de Finanzas	Archiva copia de observaciones solventadas junto al informe correspondiente.	



DENOMINACION

ENCARGADO DE OPERACIÓN HIDRAULICA Y ALCANTARILLADO

PROCEDIMIENTOS: INFORME MENSUAL DE OBRA

DIRECCION GENERAL	C. JAVIER RAYMUNDO ABRAHAM DIAZ	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Encargado de Operación Hidráulica	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

ENCARGADO DE OPERACIÓN MANTENIMIENTO Y PROYECTOS			
Procedimiento: Informe Mensual de Obra Tiempo de ejecución 3 días			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Encargado de Operación ,	Solicita al encargado de operación mantenimiento y proyectos, integre el control de	Oficio



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



	Mantenimiento y Proyectos	material y evidencias de material y obra realizada.	
2	Área Administrativa	Recabar evidencias fotográficas, vales de material de las obras realizadas en el periodo	Vales ,Fotografías
3	Director de Finanzas	Realizar cálculo de gastos por concepto: Obra Pública, Reparación y Mantenimiento de Redes de agua potable, Equipo de Producción de Servicio Técnico y áreas de uso común.	
4	Director de Finanzas	Realizar llenado de formatos de obra pública, de acuerdo al llenado de la guía dl informe mensual	Formatos
5	Dirección de Finanzas	Revisar Balanza de comprobación , estado presupuestal de ingresos y egresos	
6	Encargado de Operación , Mantenimiento y Proyectos	Una vez cotejada y cuadrada se recaban las firmas de Director de Finanzas, Director General, Contralor Municipal y Presidente Municipal.	
7	Encargado de Operación , Mantenimiento y Proyectos	Ya recabadas las firmas, integra los formatos del informe de obra de acuerdo a lo estipulado en la guía para la elaboración de informe de obra.	
8	Dirección de Finanzas	Foliar original e integrarlo al informe	
9	Dirección de Finanzas	Entregar vía oficio el informe mensual de obra al organismo superior de fiscalización	
10	OSFEM	Firma de recibido del mismo y entrega de acuse del mismo	
11 FIN	Dirección de Finanzas	Archivar informe junto con el acuse recibido	

DENOMINACION



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



ENCARGADA DE PROGRAMA AGUA LIMPIA

**PROCEDIMIENTOS: IMPARTICION DE PLATICAS EN ESPACIOS
ESCOLARES**

DIRECCION GENERAL	CECILIA IBARRA	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Encargada del programa de agua limpia	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

ESPACIO MUNICIPAL CULTURA DEL AGUA LIMPIA			
Procedimiento: Impartición de pláticas en espacios escolares Tiempo de ejecución			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Contacta al responsable de la institución educativa mediante una visita	
2	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Expone los motivos de su visita, de estar de acuerdo ambas partes se programa el numero e	Oficio



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



		itinerario de pláticas a través de un oficio dirigido a la institución	
3	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Programa y lleva a cabo las pláticas, terminada esta realiza preguntas verbales a los alumnos	
4	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Realiza registro de platica(s) impartidas	Listado de alumnos con sello de la institución y evidencias fotográficas
5	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Solicita a el responsable de la institución de la institución educativa gire un oficio a OPERAGUA , de agradecimiento de las pláticas recibidas	
6	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Archivar y sacar copia del oficio de agradecimiento	
7 FIN	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Ingresar copia a la Dirección de finanzas con formato de viáticos y evidencias.	Oficio y formato de viáticos

DENOMINACION

ENCARGADA DE PROGRAMA AGUA LIMPIA



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



PROCEDIMIENTOS: GESTION DE ESPACIOS ESCOLARES

DIRECCION GENERAL	CECILIA IBARRA	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Encargada del programa de agua limpia	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

ESPACIO MUNICIPAL CULTURA DEL AGUA LIMPIA			
Procedimiento: Gestión de espacios escolares		Tiempo de ejecución	
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Area o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Contacta al responsable de la institución educativa por medio de una carta invitación a participar en el programa municipal de espacios escolares de agua limpia.	Carta invitación
2	Institución Educativa	Entrega de oficio de respuesta de aceptación	Oficio
3	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Propone al responsable de la institución educativa llevar a cabo una firma de convenio	
4	Espacio Municipal de Cultura del Agua- Institución Educativa	Celebran firma de convenio	Convenio



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



5	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Establece contacto con el responsable del espacio escolar de cultura del agua, nombrado por la institución educativa.	
6	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Brinda capacitación al responsable del espacio escolar y le entrega constancia de capacitación.	constancia
7	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Hace entrega del material al responsable del espacio escolar a través de un formato de entrega	formato
8	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Solicita al espacio educativo informe bimestral de actividades vía Oficio y evidencias fotográficas	Oficio y evidencias fotográfica
9	Institución educativa	Entrega informe de actividades al espacio municipal de cultura del agua	Informe de actividades
10 FIN	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Recibe el informe y analiza para posteriormente ser vertido en el informe mensual de actividades.	

DENOMINACION

DIRECCIÓN GENERAL

PROCEDIMIENTOS: NOTIFICACION DE ADEUDOS



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



NOTIFICADORES	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Director de Finanzas	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

DIRECCION GENERAL			
Procedimiento: Notificación de adeudos		Tiempo de ejecución: 3 días	
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Director General	Solicita la base de datos a la cajera general.	Padrón de usuarios
2	Cajera General	Exporta la base de datos del padrón a Excel y se ordena de mayor a menor de ultimo adeudo por mes y año	Hoja de Excel
3	Procesamiento de datos	Se elige el usuario a notificar y se inserta el número de cuenta en el programa COBRA	
4	Procesamiento de datos	Se filtra la cuenta y se determina el adeudo del usuario	
5	Procesamiento de datos	Se define y clasifica la información , se procede a la impresión de los estados de cuenta	Liquidación de adeudo de servicio de agua
6	Dirección General	Emite carta invitación de pago y se adjunta con la liquidación de adeudo	Carta invitación de pago
7	Dirección General	Ordena las invitaciones de pagos por comunidad y por calle y le hace entrega a los notificadores	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



8	Notificadores	Recibe y organiza su distribución para notificar en base a sus plan de trabajo	
9	Notificadores	Acude a visitar los domicilios en turno	
10	Notificadores	Entrega los documentos de notificación y solicita el nombre y la firma de quien los recibe	
11	Notificadores	Hayan sido atendidos o no se verifica y actualiza la información.	
12	Notificadores	La notificación no entregada es responsabilidad del notificador. Por tal motivo debe explicar los motivos por medio de oficio si no realizo entrega de la misma.	oficio
13	Procesamiento de datos	Terminando sus notificaciones del día, las ordena conforme lo establecido y hace entrega de la copia a la dirección general	
14	Procesamiento de datos FIN	Se captura en control de notificaciones, para dar seguimiento a las mismas.	

DENOMINACION

DIRECCIÓN GENERAL



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



**PROCEDIMIENTOS: RECAUDACION Y CONTROL POR LA VENTA DE AGUA
POTABLE A TRAVES DE PIPA**

	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Director de Finanzas	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

DIRECCION GENERAL			
Procedimiento: Recaudación y Control por venta de agua potable a través de pipa			
Tiempo de ejecución: 2 días			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Area o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	usuario	Se presente en la caja general a solicitar y realizar el pago de la pipa de agua	
2	Cajera General	Le solicitan sus datos para realizar llenado de factura	
3	Cajera General	Capturara el cobro del servicio de venta de agua y expedirá una factura a nombre del beneficiario	factura
4	Cajera General	Se realiza control de ventas de pipa de agua para entregarse al encargado de la pipa	Control de venta y servicios de agua



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



			en pipa
5	Encargado de pipa	Se le realiza entregas del control de ventas y servicio de agua potable en pipa	Formato
6	Encargado de pipa	Verifica el domicilio a entregar la pipa de agua	
7	Encargado de pipa	Se dirige al domicilio del usuario	
8	Encargado de pipa	Realiza la entrega de pipa de agua revisando si la venta fue a gravedad o bombeo y que firme de conformidad el usuario	Formato de recibido
9 FIN	Encargado de pipa	Entregar formato a la dirección general para su captura	Control de ventas de agua en pipa

DENOMINACION

DIRECCIÓN GENERAL

PROCEDIMIENTOS: RECAUDACION DE SERVICIO MEDIDO



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. Director de Finanzas	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

DIRECCION GENERAL			
Procedimiento: Recaudación de servicio medido		Tiempo de ejecución: Media hora	
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio	Dirección General	Imprime registro de actualización de datos del usuario (servicio medido)	Formato de registro y medición
1	Dirección General	Entrega de formatos de actualización a notificadores	
2	Notificadores	Acuden a los domicilios en turno y toman la lectura de medidores	
3	Notificadores	Entrega de toma de lectura y las observaciones correspondientes	Formatos llenados de toma de lectura
4	Cajera General	Captura la lectura y realiza el cálculo del consumo en el sistema	Estado de Cuenta
5	Notificador	Recibe estado de cuenta	
6	Notificador	Acude al domicilio y entrega estados de cuentas recabando nombre y firma de recibido	
7	Usuario	Recibe estado de cuenta y acude a las oficinas	
8	Cajera general	Busca en el sistema el usuario y verifica su estado de adeudo, indica la cantidad a pagar y	Factura electrónica
9 FIN			



*ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC*



		lo ejecuta el cobro	
--	--	---------------------	--

DENOMINACION

DIRECCION: FINANZAS

PROCEDIMIENTOS: CONTABILIZACION DE POLIZAS DE DIARIO



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. DIRECTOR DE FINANZAS	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

Dirección: Finanzas			
Procedimiento: Contabilización de Pólizas de Diario		Tiempo de ejecución. Todo el Mes	
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Area o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección de Finanzas	Se van recabando las facturas de las compras realizadas durante el mes corriente, verificando que cumplan con los requisitos establecidos por el código fiscal de la federación	Facturas
2	Dirección de Finanzas	Se remite facturas a Dirección General para que firme de autorización de la adquisición.	
3	Dirección de Finanzas	Se procede a elaborar las pólizas de diario por adquisición y se imprimen	Pólizas de diario
4	Dirección de Finanzas	Terminada la contabilización de las facturas y elaboración de pólizas se integran a la carpeta del informe mensual	
5	Dirección de Finanzas	La carpeta integrada con pólizas y soportes se pasa a firma y sello con el Presidente Municipal, Contralor Municipal, Director de Finanzas y Dirección General.	Carpeta informe mensual



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



6 Fin	Dirección de Finanzas	Se turnan para digitalización de las pólizas y soportes de los gastos.	Carpeta de informe mensual
----------	-----------------------	--	----------------------------

DENOMINACION

DIRECCION: DIRECCION GENERAL

**PROCEDIMIENTOS: REGISTRO DE COMERCIO Y/O INDUSTRIA Y PAGO
DE SERVICIOS**



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. DIRECTOR DE FINANZAS	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

Dirección: Dirección General			
Procedimiento: Registro de comercio y/o industrial y pago de servicios Tiempo de ejecución:			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario (empresario)	Se presenta en la dirección de comercialización para registrar su apertura de negocio.	
2	Dirección General	Lo recibe y de manera amable le explica que documentación requiere para poder darle el servicio.	
3	Dirección General	Solicitar al usuario copia de la documentación que avale la existencia del predio, documentación expedida por instancia municipal y por Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el cual autoricen el funcionamiento del negocio.(se Anexa hoja de información	



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



		complementaria)	
4	Dirección General	Le informa al usuario de los pagos que debe realizar y las modalidades de estos (servicio medido o cuota fija)	
		Construcción de descarga sanitaria e instalación de toma de agua.	
5	Cajera General	Realiza el cobro por concepto de factibilidad	Factura
6	Operación Hidráulica	Recibe la orden de realizar el estudio de factibilidad de los servicios que requieren	
7	Dirección General	Si es factible la ejecución de los trabajos, se notifica al usuario para que acuda a realizar los pagos correspondientes	notificación
8	Usuario(empresario)	Realiza el pago correspondiente de los servicios que requiere para su negocio y/o empresa	
10	Dirección General	Realiza orden de trabajo para que acudan a el predio a realizar la colocación de la red de agua y alcantarillado	Orden de trabajo
11 Fin	Operación Hidráulica	Entrega orden de trabajo firmada por el usuario de conformidad y evidencias fotográficas del mismo	Fotografías y orden de trabajo

DENOMINACION

DIRECCION: DIRECCION GENERAL

**PROCEDIMIENTOS: REGISTRO DE COMERCIO Y/O INDUSTRIA Y PAGO
DE SERVICIOS**



**ORGANISMO PÚBLICO Y DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION
DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC**



DIRECCION GENERAL	C.P. BENITO FRANCO MONROY	C. ALICIA RODRIGUEZ CARRILLO
ELABORO Responsable de planeación y desarrollo organizacional	Vo. Bo. DIRECTOR DE FINANZAS	APROBO Dir. General del organismo público descentralizado para la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Tequixquiac

Dirección: Dirección General			
Procedimiento: Registro de comercio y/o industrial y pago de servicios Tiempo de ejecución:			
OPERAGUA Tequixquiac			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario (empresario)	Se presenta en la dirección de comercialización para registrar su apertura de negocio.	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
10			
11 Fin			