



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	1 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS


MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA


DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,

ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO Y

DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	2 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

No.	INDICÉ	PAGINA
•	PORTADA DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS	1
•	ÍNDICE DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS	2
•	PRESENTACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS	3
I.	ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE	5
II.	BASE LEGAL JURÍDICA DE ACTUACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE	6
III.	MISIÓN, VISIÓN POLÍTICA Y VALORES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	9
IV.	ALCANCE DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS	10
V.	ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE	11
VI.	OBJETIVO DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS	12
VII.	ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE	13
VIII.	ORGANIGRAMA GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE	14
IX.	DESCRIPCIÓN Y ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS	15
X.	IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	16
XI.	RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	18
XII.	SIMBOLOGÍA	38
XIII.	DIRECTORIO INSTITUCIONAL	45
XIV.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	47
XV.	HOJA DE VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS	58
XVI.	CONTROL HISTÓRICO DE CREACIÓN O ADECUACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS	59

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	3 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

- **PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

El Presente Manual Integral de Procedimientos constituye un esfuerzo más por proporcionar una base administrativa, operativa y de calidad con apego a derecho, para mejorar el desempeño de la Gestión.

En este trabajo se describen los procedimientos que llevan a cabo las áreas que integran **DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE**. Con base a las funciones que realizan, las cuales se encuentran comprendidas en el Manual de Organización y Funciones. Con el propósito de vincular la información y facilitar su uso.

Para mantener la vigencia y actualización del presente manual, este debe ser revisado cada tres meses después de su implantación o antes si la operación lo requiere, dejando evidencia de que dicha actividad se está llevando a cabo como una forma de asegurar dicha revisión, actividad que debe ser realizada por los jefes de las dependencias y por la Contraloría Interna derivado de las auditorías de procesos.

En el Presente Manual Integral de Procedimiento tiene como propósito establecer cuáles son las dependencias que intervienen en la ejecución de algún proceso. Además este manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las actividades de cada dependencia, o de dos ò mas de ellas, incluye los puestos y dependencias administrativas y operativas que intervienen precisando su y participación.


La modernización de la Administración Pública Municipal requiere actualizar continuamente sus estructuras, procesos y procedimientos de trabajo para responder con legalidad, eficiencia, eficacia y transparencia a las demandas ciudadanas.

El Plan de Desarrollo Municipal 2016–2018, en materia de administración de los procesos de gestión pública y los servicios públicos, contempla en el apartado Cimientos para la Seguridad Integral, la modernización de mecanismos para que la administración municipal responda con eficacia, eficiencia y congruencia a las exigencias de la sociedad.

En cumplimiento a lo anterior, la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales, desarrolla acciones para consolidar la modernización y el mejoramiento de la función hacendaría municipal, impulsando acciones para optimizar las funciones de la administración a través de la simplificación de sistemas y procedimientos administrativos y mejorar la atención a la ciudadanía.


En ese sentido, se presenta el Manual General de Procedimientos, con la finalidad de distribuir las responsabilidades que deben atender las dependencias que lo integran; y con ello guiar el desempeño de los servidores públicos en un marco de previsión, planeación, organización, integración, dirección y control en la realización de las actividades cotidianas.

El presente manual contiene la base legal que norma la actuación de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales.; el objetivo y las funciones que tiene al interior de la administración pública; el objetivo general que le da razón de ser a las actividades que se

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	4 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

realizan; la estructura orgánica y el organigrama, que representa jerárquicamente la forma en que está integrado y organizado en lo general y por cada dependencia; el objetivo y funciones de cada área que forman parte de la estructura orgánica de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales; y el apartado de autorización y validación de las autoridades municipales.

El Presente Manual Integral de Procedimientos contiene la base legal que norma la actuación y desarrollo de las actividades que se realizan; el objetivo y las actividades que tiene al interior de la administración pública de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales; el objetivo general que le da razón de ser a las actividades que se realizan; la estructura organizativa y la división del trabajo que representa jerárquicamente el objetivo, alcance, responsabilidades políticas y la medición de los procesos y procedimientos de cada dependencia; mismo que nos permiten medir la capacidad y habilidad potencial de cada proceso en cada una de sus etapas; y el apartado de validación y autorización de las autoridades municipales, con lo que se garantiza el compromiso y la delegación de la responsabilidad en cada servidor público.


	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	5 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

I.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES.

Los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y tratamiento son unas de las demandas sociales de mayor importancia, ya que se trata de servicios vitales de primera necesidad para la vida misma del ser humano, en especial para las zonas urbanas, situación que hace necesario optimizar los servicios que se proporciona, a efecto de crear las instalaciones y sistemas que permitan satisfacer la demanda de los servicios.

La Ley del Agua y su Reglamento para el Estado de México y Municipios, establecen las bases y el procedimiento de creación, estructuración, funcionamiento y las atribuciones de Organismos Públicos Descentralizados Municipales, para la Prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. Los Organismos a que se refiere esta Ley, tendrán entre otras, las siguientes atribuciones: planear, construir, operar y mantener sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

La tónica a lo largo de las anteriores administraciones ha sido la misma, una muy endeble situación financiera, principalmente producto de la poca y declinante recaudación, que año con año se ve agravada. Pese a que se han implementado campañas dirigidas a mejorar la recaudación por pago de servicios, estas no han logrado el impacto esperado, ocasionando deficiencias en los servicios y un alto endeudamiento.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	6 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

II.- BASE LEGAL JURÍDICA DE ACTUACIÓN

PRONTUARIO DE LEGISLACIÓN FISCAL

Constituciones:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Leyes:


- Ley Orgánica de la administración Pública del Estado de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal vigente
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el ejercicio Fiscal vigente
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios
- Ley de responsabilidades para los servidores públicos del Estado de México y Municipios.
- Ley que crea al Organismo Público Descentralizado Denominado Comisión del Agua del Estado de México.
- Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México
- Ley del Agua del Estado de México y Municipios
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México
- Ley de aguas nacionales
- Ley Federal de Derechos en materia de Agua.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental

Códigos:

- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Código Administrativo del Estado de México

Presupuestos:

- Presupuesto de Ingresos para el Ejercicio Fiscal vigente
- Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal vigente

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	7 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Reglamentos:

- Reglamento del Título Quinto del Código Financiero del Estado de México y Municipios denominado del Catastro.
- Reglamento de la ley de contratación del Estado de México y Municipios
- Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México
- Reglamento Interior del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del Estado de México
- Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas
- Reglamento Interior del Instituto de Información e Investigación Geográfica Estadística y Catastral del Estado de México
- Reglamento para el cobro y aplicación de honorarios por notificaciones de créditos fiscales y gastos de ejecución

PRONTUARIO DE LEGISLACIÓN ADMINISTRATIVA

Leyes:


- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica del Poder Judicial del Estado de México
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México
- Ley de la Defensoría de Oficio del Estado de México
- Ley de Asistencia Social del Estado de México
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios
- Ley que crea la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios

Reglamento:

- Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México
- Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Estado de México
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México
- Reglamento para la Entrega y Recepción de las Unidades Administrativas de la Administración Pública del Estado de México
- Reglamento Interior de la Comisión del Agua del Estado de México

Manuales:

- Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Agua Potable y Drenaje


	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	8 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Planes:

- PBRMS por dependencias generales y auxiliares 2016-2018

Normas:

- NOM (Normas Oficiales Mexicanas) Obligatorias
- NMX (Normas Mexicanas) Voluntarias
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM 012-SSA1-1993, Requisitos sanitarios que deben cumplir los sistemas de abastecimiento de agua para su uso y consumo humano públicos y privados.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-011-CNA-2000, Conservación del recurso agua-Que establece las especificaciones y el método para determinar la disponibilidad media anual de las aguas nacionales.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-004-CNA-1996, Requisitos para la protección de acuíferos durante el mantenimiento y rehabilitación de pozos de extracción de agua y para el cierre de pozos en general.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-003-CNA-1996, Requisitos durante la construcción de pozos de extracción de agua para prevenir la contaminación de acuíferos.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-002-CNA-1995, Toma domiciliaria para abastecimiento de agua potable-especificaciones y métodos de prueba.
- NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-001-CNA-1995, Sistema de alcantarillado sanitario-especificaciones de hermeticidad.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	9 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

III.- MISIÓN VISIÓN POLÍTICA Y VALORES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

MISIÓN


Es misión de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales, y del personal que lo conforma proveer el Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales con eficacia, eficiencia, calidad, cantidad y transparencia en sus diferentes usos; y que por disposición constitucional tiene a su cargo las funciones y servicios públicos, identificados en las fracciones II y III del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, con personal altamente competitivo y comprometido con sus actividades y socialmente responsable con la ciudadanía, así como en el manejo integral de los recursos administrativos, financieros, comerciales y tecnológicos en la prestación de los servicios, con sentido de responsabilidad a través de esquemas y sistemas modernos simplificados impulsando la mejora en beneficio de la población Melchoreense, promoviendo su uso racional y sustentable.

VISIÓN

Una Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales, con un alto grado de excelencia financiera, administrativa, comercial, técnica y humana. Promotor de las buenas prácticas de servicio y de la continuidad de proyectos enfocados en la solución de las necesidades en favor del bienestar social y con ello contribuir al desarrollo de un mejor nivel de vida. Cada acción diaria que realicemos así como la toma de decisiones, estará sustentada en un ambiente de respeto, honestidad, lealtad, equidad y justicia social comprometidos con el trabajo arduo que garantice y proporcione los servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y la Disposición de las Aguas Residuales para bien del Organismo y de los Melchorenses.

POLÍTICA

Es Política de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales, garantizar los servicios del suministro de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Disposición de las Aguas Residuales a la población Melchoreense con altos estándares de calidad y eficiencia en el manejo integral del recurso hídrico con tecnología de punta, financiera, administrativa y comercial, manteniendo una ética de responsabilidad humana, profesional y de compromiso con la transparencia, utilizando prácticas de mejora continua en materia financiera, administrativa, comercial, tecnológica, ambiental y de servicios buscando siempre la mayor cobertura posible en toda la jurisdicción municipal con potencial humano socialmente responsable.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	10 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

VALORES ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Los valores estratégicos institucionales para lograr la misión, visión y política están soportados en tres líneas de acción:

✓ **ÉTICA PROFESIONAL**

Los integrantes de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales, se desempeñan con un convencimiento de honradez y honestidad que garantiza la confianza que la sociedad requiere de los funcionarios públicos.

✓ **RESPONSABILIDAD**


Los integrantes de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales. Tienen la responsabilidad y el compromiso de cumplir íntegramente el desarrollo cabal de sus actividades, apegadas a los principios de calidad, puntualidad, eficiencia y eficacia.

✓ **VOCACIÓN DE SERVICIO**

Todos los integrantes de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales se conducen con plenitud y tienen la convicción de proporcionar los mejores estándares de las buenas prácticas de servicio en las actividades que desarrollan, con apego a los lineamientos definidos para cada actividad.

IV.- ALCANCE DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

El presente Manual Integral de Procedimientos aplica a todas las dependencias generales y auxiliares y establece el marco legal que norma y rigen la actuación del personal: directivo, ejecutivo, especialista, profesional y de Apoyo que labora en las distintas dependencias de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales.


	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	11 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

V.- ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE

SON ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE

La Ley del Agua y su Reglamento para el Estado de México y Municipios, establecen las bases y el procedimiento de creación, estructuración, funcionamiento y las atribuciones de Organismos Públicos Descentralizados Municipales, para la Prestación de los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. Los Organismos a que se refiere esta Ley, tendrán entre otras, las siguientes atribuciones:

1. Planear, construir, operar y mantener sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento, además de:
2. Gestionar ante la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) la explotación, usar y aprovechar las aguas nacionales existentes dentro del territorio del Municipio de Melchor Ocampo. Estado de México.
3. Construir y operar, según sea el caso, las obras encaminadas al control pluvial en avenidas y obras en las zonas de alto riesgo, como medidas de prevención de vidas humanas y de sus bienes.
4. Diseñar y operar programas encaminados a mantener en buen estado la red de agua potable, drenaje y alcantarillado, así como las plantas tratadoras de aguas residuales en caso de existir.
5. Formular en coordinación con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) planes y programas de construcción de obras y recursos financieros referentes a la mejora en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento y acceso a otros programas.
6. Formular en coordinación con la Comisión del Agua del Estado de México (C.AE.M.) planes y programas de construcción de obras referentes a la mejora en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
7. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para la prestación de los servicios de su competencia.
8. Establecer sus políticas, normas y criterios técnicos de operación.
9. Promoción y ejecución de medidas y acciones necesarias para proteger la calidad del agua en los términos de Ley.
10. Realizar todo tipo de gestiones legales y administrativas para su funcionamiento.
11. Realizar por sí mismo o por terceros, cualquier obra de infraestructura hidráulica que se requiera para su explotación, uso o aprovechamiento.
12. Administrar conforme a derecho los recursos existentes para su funcionamiento.
13. Proponer las cuotas para el cobro de servicios a los usuarios (agua y drenaje), conforme a Ley.
14. Recaudar y administrar los ingresos y contribuciones que en términos de Ley le corresponde percibir, así como los demás bienes que se incorporen a su patrimonio.
15. Establecer créditos fiscales, actualizaciones, recargos, sanciones y demás en términos de la legislación vigente.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	12 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

VI.- OBJETIVO DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

El Objetivo del Manual Integral de Procedimientos es que los Servidores Públicos que integran a la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales del Municipio de Melchor Ocampo tengan un conocimiento claro y preciso en la realización de sus actividades diarias cumpliendo en todo momento con la correcta aplicación de los procedimientos, mismo que son la base de estandarización que dan cumplimiento de la misión, visión, política, y objetivos, de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales, así como de los niveles jerárquicos y líneas de comunicación de cada dependencia indicados en el organigrama. Además de satisfacer las necesidades en materia de dirección, emisión de políticas de trabajo con la finalidad de proporcionar servicios con calidad y oportunidad al usuario.

El Manual Integral de Procedimientos es un documento de Gestión Institucional de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales, que ha sido elaborado a partir de la estructura orgánica y funciones, establecidas con base a los cargos definidos.

Asimismo, proporciona información a los funcionarios y servidores públicos sobre sus funciones y ubicación dentro de los procesos propios y las interacción formales que correspondan.

El ámbito de acción del presente documento de gestión alcanza a todo el personal que labora en la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales.


Es común y visto en ocasiones de manera normal, que las Instituciones rijan su accionar basado en la confianza y por tanto a través de una comunicación informal, lo que genera deficiencias en los canales de comunicación de las Organizaciones.

Hoy en día las Instituciones requieren de una administración moderna, eficiente y dinámica, que dé respuesta acorde a la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales que pretendemos ser y a una sociedad cada vez más demandante.

Con esta acción estaremos contribuyendo y dando un gran paso hacia la conformación de una Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales de vanguardia, creando un prestigio y una proyección de confianza ante nuestros usuarios tanto internos, como externos.

El Objetivo del Manual Integral de Procedimientos es que los Servidores Públicos que conforman la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales tengan un conocimiento claro y preciso de la misión, visión, política, objetivos y funciones, así como de los niveles jerárquicos y líneas de comunicación de cada dependencia indicados en el organigrama. Además de satisfacer las necesidades en materia de dirección, emisión de políticas de trabajo; con la finalidad de proporcionar los servicios con la calidad y oportunidad que requieran los usuarios.

Comprende como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	13 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Residuales. las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas, operativas y de gestión a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la dependencia en cuestión.

VII.- ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

CATÁLOGO DE DEPENDENCIAS GENERALES Y/O AUXILIARES	CLAVE
Presidencia Municipal	A00
Sexta Regiduría y Comisario de Agua Potable	C06
Dirección de Agua Potable	H01
Subdirección de Suministro de Agua	156
Subdirección de Drenaje y Alcantarillado	157
Secretaría	
Auxiliar administrativo	



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	14 de 59

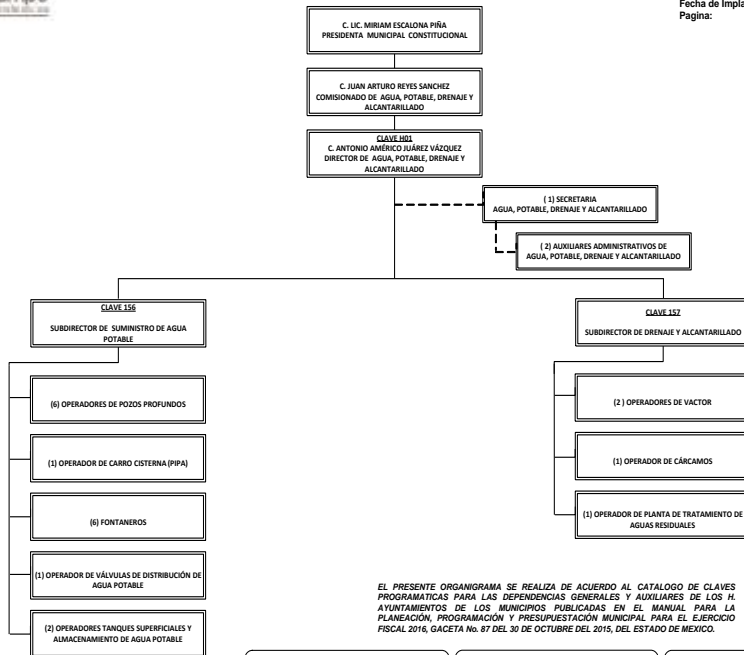
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

VIII.- ORGANIGRAMA GENERAL




HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MEXICO
 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES 2016-2018

Dependencia: DAP
 Código: DAP-FO-ORGE-01
 Revisión: 00
 Fecha de Edición: 15/04/2016
 Fecha de Implantación: 15/04/2016
 Página: 1 de 1



EL PRESENTE ORGANIGRAMA SE REALIZA DE ACUERDO AL CATALOGO DE CLAVES PROGRAMATICAS PARA LAS DEPENDENCIAS GENERALES Y AUXILIARES DE LOS H. AYUNTAMIENTOS DE LOS MUNICIPIOS PUBLICADAS EN EL MANUAL PARA LA PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTACIÓN MUNICIPAL PARA EL EJERCICIO FISCAL 2016, GACETA No. 87 DEL 30 DE OCTUBRE DEL 2015, DEL ESTADO DE MEXICO.


ELABORÓ C. ANTONIO AMÉRICO JUÁREZ VÁZQUEZ DIRECTOR DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO	Vo. Bo. C. ARTURO J. REYES SÁNCHEZ SEXTO REGIDOR Y COMISIONADO DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO	AUTORIZÓ C. LIC. MIRIAM ESCALONA PIÑA PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MEXICO
--	--	---

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	15 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

IX.- DESCRIPCIÓN Y ESTRUCTURA DE LOS PROCEDIMIENTOS

Para la preparación y continua adecuación del manual integral de procedimientos, se define una estructura estandarizada para la documentación de los procedimientos, misma que contempla el título del procedimiento, propósito, objetivo, alcance, referencias, responsabilidades, definiciones, insumos, resultados, interacción con otros procedimientos, políticas, desarrollo, diagramación, medición, formatos e instructivos, simbología, registro de ediciones, distribución y validación elementos necesarios para alcanzar la eficiencia y eficacia que se requiere para ser más competitivos en cada dependencia.

- I. TITULO DEL PROCEDIMIENTO
- II. PROPÓSITO
- III. OBJETIVO
- IV. ALCANCE
- V. REFERENCIAS
- VI. RESPONSABILIDADES
- VII. DEFINICIONES
- VIII. INSUMOS
- IX. RESULTADOS
- X. INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS
- XI. POLITICAS
- XII. DESARROLLO
- XIII. DIAGRAMACIÓN
- XIV. MEDICIÓN
- XV. FORMATOS E INSTRUCTIVOS
- XVI. SIMBOLOGÍA
- XVII. REGISTRO DE EDICIONES
- XVIII. DISTRIBUCIÓN
- XIX. VALIDACIÓN

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	16 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

El Manual Integral de Procedimientos establece:

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

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

X.- IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

Propósito:

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

Política:

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

Responsabilidades:

La Dirección de Agua Potable, aplica su proceso de planeación para asegurar.

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

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

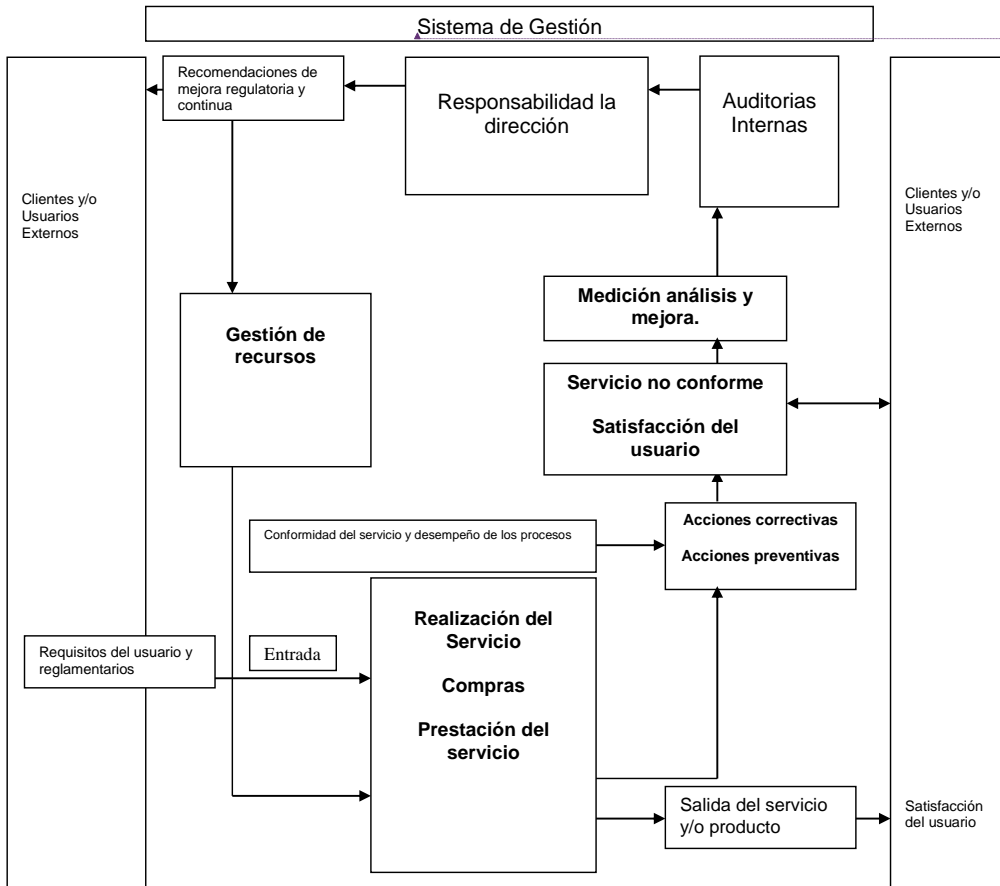


H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES


DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	17 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

Diagrama de identificación e interacción de los procesos y procedimientos



Con formato: Fuente: 11 pto

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	18 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

XI.- RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

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

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

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

RELACIÓN DE PROCEDIMIENTOS POR DEPENDENCIA

• DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE

La mecánica y dinámica están soportadas en el proceso administrativo y en todo momento se debe contemplar la normatividad vigente.

Procedimiento: para Programación de diligencias de la Dirección de Agua Potable

Objetivo: servir como instrumento regulador de los derechos y obligaciones que los servidores públicos deben observar en el desempeño de las funciones inherentes a su responsabilidad, para lograr con prontitud el despacho de las actividades y facultades conferidas.



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	19 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

Desarrollo y diagrama de flujo del proceso

Ubicación:	Oficina de la Dirección de Agua Potable		Resumen			
Actividad:	Programación de diligencias de la Dirección		Actividad	Actual	Propuesto	Ahorros
Fecha:	16/02/2016		Operación			
Operador:	Analista:		Transporte			
Marque el método y tipo apropiados			Demora			
Método:	Actual	Propuesto	Inspección			
Tipo:	Obrero	Material	Máquina	Almacenaje		
Comentarios:			Tiempo(min)			
			Distancia (mts.)			
			Costo			

Nº act.	Responsable	Descripción de la actividad	Símbolo					Tiempo (min)	Método comendado
			○	⇄	□	▽	◇		
11.1	Director de Agua Potable	Dirigir y coordinar el funcionamiento de los procedimientos y sistemas informativos de la Dirección							
11.2	Director de Agua Potable	Presentar al Comisario para su aprobación, el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos, así como programas de trabajo							
11.3	Director de Agua Potable	Representar jurídicamente a la Dirección de Agua ante los órganos jurisdiccionales federales o estatales, municipal y ante personas físicas o personas jurídicas colectivas, con todas las facultades conferidas.							
11.4	Director de Agua Potable	Convocar a reuniones de trabajo, así como ejecutar los acuerdos y disposiciones que de él emanen, dictando para ello las medidas necesarias para su cumplimiento							
11.5	Director de Agua Potable	Ejercitar actos en materia operativa, administrativa, comercial en beneficio y administración de los bienes de la Dirección.							




H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

**DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES**

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	20 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

11.6	Director de Agua Potable	Delegar facultades, atribuciones o funciones, generales o específicas, a los titulares de las dependencias auxiliares, siempre que ello garantice una mejor organización y celeridad de las actividades propias de la Dirección.							
11.7	Dirección de Agua Potable.	Define el Calendario de Reuniones a realizar con los titulares de las dependencias y envía calendario de reuniones para su conocimiento y asistencia. Previo a cada reunión establece la Agenda y/o orden del día, informando los términos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Participantes. • Planteamiento de asunto • Revisión de Acuerdos Previos. • Seguimiento a Resultados de las Metas y Objetivos establecidos. • Proyecto una vez que estos fueron identificados en base a la información y resultados de los indicadores 							
11.8	Dependencias involucradas	Aplican y prepara la información solicitada para presentar en las reuniones convocadas	•						
11.9	Dirección de Agua Potable	Coordina la realización de las sesiones establecidas en base a lo programado. <ul style="list-style-type: none"> • Se vuelve a programar, en caso de que por alguna situación extraordinaria no se realice la reunión, se indicará el motivo en el Calendario de Actividades. 	•						
11.10	Dirección de Agua Potable	Genera minuta y/o acta correspondiente en la cual indica las fechas compromiso, los responsables, y los acuerdos generados en las reuniones, solicita a secretaria y/o auxiliar administrativo archiva documentos generados en cada actividad, para dar seguimiento y revisión hasta el cumplimiento de objetivos y metas. FIN DE PROCEDIMIENTO	•						


	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	21 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Procedimiento: para Cumplimiento a disposiciones Federales, Estatales y Municipales

Objetivo: servir al Organismo, como el instrumento regulador de los derechos y obligaciones que los servidores públicos deben observar en el desempeño de las funciones inherentes a su responsabilidad, para lograr con prontitud el despacho de las actividades y facultades conferidas a la Dirección de Agua Potable

Desarrollo y Diagrama de Flujo del Proceso					
Ubicación:	Oficina Dirección de Agua Potable			Resumen	
Actividad:	Cumplimiento a disposiciones Federales, Estatales y Municipales			Actividad	Actual Propuesto Ahorros
Fecha:	16/02/2016			Operación	
Operador:	Analista:			Transporte	
Marque el método y tipo apropiados				Demora	
Método:	Actual	Propuesto		Inspección	
Tipo:	Obrero	Material	Máquina	Almacenaje	
Comentarios:				Tiempo(min)	
				Distancia (mts.)	
				Costo	

Nº act.	Responsable	Descripción de la actividad	Símbolo					Tiempo (min)	Método recomendado
			○	⇨	□	▽	◇		
11.1	Secretaría y/o auxiliar administrativo	Recibe documentación, para su seguimiento y entrega al Director.	•						
11.2	Director de Agua Potable	Revisa contenido de la documentación recibida y dependencia estatal, federal o municipal, que emite (Comisión Nacional del Agua, Comisión del Agua del Estado de México, Instituto Mexicano de Tecnología del Agua, el Instituto de Salud del Estado de México, CFE, OSFEM, H. Ayuntamiento Tribunales, ISSEMYM, S.U.T.E.Y.M. etcétera.) y deriva a la Dependencia correspondiente para dar atención, respuesta e información		•					

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	22 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

11.3	Dependencias involucradas.	Revisan, analizan y preparan respuesta, información y/o documentación soporte, para aprobación y firma de Director General	•							
	Secretaria de Dirección	Organiza el oficio de respuesta y documentación soporte acompañado de copia fotostática para acuse de recibido	•							
11.4	Dirección General	designa la persona indicada, para entregar en tiempo y forma a la autoridad correspondiente, la contestación, información y/o respuesta de lo solicitado debidamente soportado								
11.5	Secretaria de Dirección	Recibe el acuse de recibido de la información enviada Archiva la documentación generada, en el expediente correspondiente para tener identificado el tipo de correspondencia.	•							
FIN DE PROCEDIMIENTO										

Procedimiento: Para el suministro de agua en carro cisterna a las comunidades

1. Propósito


Cumplimiento a las funciones asignadas, relativas a la programación y distribución diaria del suministro de agua potable por medio de los camiones cisternas o pipas, gratuitas, oportunas, imparciales y suficientes en beneficio de la población y la participación ante situaciones de contingencia y eventualidades.

2. Objetivo

Garantizar al 100% el suministro y distribución de agua potable a las comunidades que carezcan del servicio por medio de la red con un puntual seguimiento a las solicitudes y programación.

3. Alcance

El presente procedimiento aplica al personal responsable de dicha actividad.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	23 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

4. Referencias de entrada y salida

Referencias de entrada	Referencias de salida
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud o petición de abastecimiento de agua 	<ul style="list-style-type: none"> Registro para medir la capacidad de respuesta de los servicios

5. Responsabilidades


- 5.1.- Es responsabilidad del coordinador de suministro de agua potable, planear y organizar los procesos de las actividades relativas al requerimiento de agua potable a través de carro cisterna (pipa) en las diferentes zonas del municipio
- 5.2.- Es responsabilidad de la Secretaria y los auxiliares administrativos, atender, registrar y organizar los reportes o solicitudes así como dar seguimiento de acuerdo al procedimiento establecido, hasta su cumplimiento e informar los resultados.
- 5.3.- Es responsabilidad del Operador de Carro Cisterna (pipa), abastecer el suministro de agua potable, de acuerdo a los procedimientos autorizados

6. Definiciones / glosario

Palabra / termino	Definición
Carro Cisterna	Camión que sirve tanto para el transporte de líquidos como para su mantenimiento por tiempo prolongado según sus características.
Distribución	Dividir algo entre varias personas, dar a algo el destino conveniente
Suministro	Acción de dar o proporcionar una cosa que se necesita abastecimiento, provisión.

7. Insumos

Formato de Reportes
 Papelería en General
 Hojas
 Tinta
 Impresoras

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	24 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

8. Resultados

Otorgar el suministro de agua potable, proporcionando a los ciudadanos las buenas prácticas de servicio en las acciones que se desarrollan, siendo con apego a los lineamientos definidos para cada actividad.






9. Interacción con otros procedimientos

Código	Nombre
s/c	Control de solicitudes a través de documentos o vía telefónica
s/c	Operación de Garzas
s/c	Control de Ingresos

10. Políticas

- Controlar, supervisar, revisar, verificar y ser responsable del desempeño del personal operativo, y administrativo, en solicitudes y peticiones, viajes de salida y estado de las unidades vehiculares.
- Para garantizar la distribución el tanque debe estar completamente limpio
- La distribución de agua potable fuera del municipio debe ser con autorización del director
- El operador de pipas debe contar con licencia de conducir vigente

11. Desarrollo del proceso Solicitudes para suministro de Agua Potable

Diagrama de flujo del proceso							
Ubicación:	OFICINA DE AGUA POTABLE			Resumen			
Actividad:	Distribución de agua en carro cisterna			Actividad	Actual	Propuesto	Ahorros
Fecha:	16/02/2016			Operación 			
Operador:		Analista:		Transporte 			
Marque el método y tipo apropiados				Demora 			
Método:	Actual	Propuesto		Inspección 			
Tipo:	Obrero	Material	Maquina	Almacenaje 			
Comentarios:				Tiempo(min)			
				Distancia (mts.)			
				Costo			




H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	25 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

Desarrollo		Diagrama de flujo del proceso							
Nº act.	Responsable	Descripción de la actividad	Símbolo					Tiempo (min)	Método recomendado
			○	⇒	□	□	▽		
12.1	Usuario	Realiza petición de suministro de agua a través de carro cisterna (pipa): A. Solicitud por escrito a la dirección de agua potable B. Solicitud vía telefónica directo C. Petición por alguna contingencia o eventualidad	○						
12.2	Secretaria /Auxiliar Administrativo	A. Recibe petición y envía al coordinador de suministro de agua potable para seguimiento B. Atiende, registra los datos que son: nombre de la persona que recibe el servicio, dirección completa, número telefónico y pide al solicitante numero de factura con la que realizo su pago por el suministro del servicio de agua potable; otorga número de folio del reporte e informa al peticionario y agenda C. Toma nota del nombre de la persona y/o dependencia que solicita, lugar donde se realizara el servicio de suministro de agua potable, dirección completa, y número telefónico.		⇒					
12.3	Coordinador de suministro de agua potable	Organiza peticiones de acuerdo a la dirección donde se requiere el abastecimiento de agua potable (ubicación en zona geográfica del municipio), y entregar solicitudes a operador de pipas	○						
12.3	Operador de Carro Cisterna	De acuerdo a las peticiones realiza la distribución asegurándose que de la dirección sea la correcta. Programa		⇒					

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	26 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

		el suministro y distribución de agua potable, el cual debe realizarse con un tiempo máximo de 72 horas, a partir de haber recibido la solicitud. C.- Tratándose de contingencia se realiza al menor tiempo posible						
12.4	Operador de Carro Cisterna	En el pozo donde se encuentra la garza, registra en la bitácora la carga de agua y salida de los viajes realizados. Al cumplimiento del servicio el usuario firma de conformidad en el reporte y es registrado en la bitácora de viajes			D			
12.5	Secretaria/ Auxiliar Administrativo	A Y B.- Recibe el reporte firmado de conformidad por el servicio cumplido, archiva el reporte atendido C.-Mantiene comunicación hasta el cumplimiento del apoyo solicitado.			⇒			
12.6	Secretaria/ Auxiliar Administrativo	Elabora un reporte semanal y mensual de actividades y servicios realizados. FIN DEL PROCEDIMIENTO					▽	



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
**DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES**

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	27 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

12. Desarrollo del proceso Programa de Abastecimiento a Escuelas y/o Instituciones

Diagrama de flujo del proceso					
Ubicación:	Oficina de Agua Potable		Resumen		
Actividad:	Abastecimiento a Escuelas e Instituciones		Actividad	Actual	Propuesto
Fecha:	16/02/2016		Operación <input checked="" type="checkbox"/>		
Operador:	Analista:		Transporte <input checked="" type="checkbox"/>		
Marque el método y tipo apropiados			Demora <input checked="" type="checkbox"/>		
Método:	<input type="checkbox"/> Actual	<input type="checkbox"/> Propuesto	Inspección <input type="checkbox"/>		
Tipo:	<input type="checkbox"/> Obrero	<input type="checkbox"/> Material	Almacenaje <input type="checkbox"/>		
Comentarios:			Tiempo(min)		
			Distancia (mts.)		
			Costo		

Desarrollo			Diagrama de flujo del proceso				
N° act.	Responsable	Descripción de la actividad	Símbolo				
			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
				Tiempo (min)	Método recomendado		
13.1	Interesado	La escuela o institución pública a través de su director, mediante oficio solicita apoyo para el abastecimiento de agua potable a través de carro cisterna (pipa)	<input checked="" type="checkbox"/>				
13.2	Secretaria/Auxiliar Administrativo	Recepción a las petición <u>peticiones</u> y genera reportes de servicios e informa al coordinador		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Coordinador de suministro de agua potable	Organiza y programa una lista para realizar el abastecimiento de agua potable cada semana a las escuelas e instituciones que lo solicitan			<input checked="" type="checkbox"/>		
13.3	Coordinador suministro de agua potable	Programa la unidad carro cisterna (pipa), y la cantidad de viajes; la cual se otorgará conforme a la capacidad de agua que se tiene en la garza en ese momento. Los coordinadores atienden según la zona geográfica en que se encuentre la escuela o institución que solicito el suministro					




H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES





DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	28 de 59







TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS


		de agua potable.							
13.4	Operador de Carro Cisterna (pipa)	Ejecuta los programas de suministro y distribución de agua potable a través de carro cisterna (pipa) a las escuelas e instituciones que carecen del servicio.							
13.5	Operador de Carro Cisterna (pipa)	Una vez que el servicio de abastecimiento de agua se cumplió, solicita a la persona responsable de la escuela ó institución la firma de conformidad en el reporte. Lo registra en bitácora de viajes.							
13.6	Secretaria/Auxiliar Administrativo	Archiva el Reporte y lo incluye en el generador de actividades de informe mensual. FIN DEL PROCEDIMIENTO							

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	29 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

13. Desarrollo del proceso Suministro a los Sistemas Independientes

Diagrama de flujo del proceso					
Ubicación:	Oficina de Agua Potable		Resumen		
Actividad:	Suministro a Los Sistemas Independientes		Actividad	Actual	Propuesto
Fecha:	16/02/2016		Operación 		
Operador:	Analista:		Transporte 		
Marque el método y tipo apropiados			Demora 		
Método:	Actual <input type="checkbox"/>	Propuesto <input type="checkbox"/>	Inspección <input type="checkbox"/>		
Tipo:	Obrero <input type="checkbox"/>	Material <input type="checkbox"/>	Maquina <input type="checkbox"/>	Almacenaje 	
Comentarios:			Tiempo(min)		
			Distancia (mts.)		
			Costo		

Desarrollo			Diagrama de flujo del proceso						
Nº act.	Responsable	Descripción de la actividad	Símbolo					Tiempo (min)	Método recomendado
									
14.1	Sistemas Independientes	Solicitan el apoyo para el abastecimiento de agua potable a su comunidad, por encontrarse en zonas de influencia de sistemas Independientes y carecer del servicio de agua potable.							
14.2	Secretaria/Auxiliar Administrativo	Genera reporte de servicio, que es entregado al Coordinador de suministro de agua potable							
14.3	Coordinador de suministro de agua potable	Previa autorización, indica al operador de carro cisterna que programe a las unidades vehiculares carros cisterna(pipas), para abastecer de agua potable a las comunidades.							
14.4	Coordinador de suministro de agua potable	Atiende programa de acuerdo al grado de contingencia que se haya en las zonas							

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	30 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

14.5	Operador de Carro Cisterna (pipa)	Realiza el servicio y lo registra en la bitácora de viajes, hasta que la contingencia sea atendida o le sea informada alguna situación extraordinaria. FIN DEL PROCEDIMIENTO																	
------	-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

14. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta

$$\frac{\text{VIAJES REALIZADOS}}{\text{VIAJES PROGRAMADOS}} \times 100 = \% \text{ Solicitudes atendidas mensual}$$

15. Formatos, instructivos y registros

Código	Nombre
S/C	Formato de Reportes
S/C	Bitácoras

Procedimiento: Para contratación e instalación de hidrotoma de agua potable y drenaje

1) Propósito

Establecer un mecanismo que permita atender de forma inmediata la contratación e instalación de la hidrotoma de agua potable y drenaje de uso domestico y no domestico

2) Objetivo


Establecer un mecanismo que permita la instalación óptima de una toma de agua

3) Alcance

El presente procedimiento aplica en las zonas municipales en las que la Dirección de Agua Potable del H. Ayuntamiento tiene y/o cuenta con red hidráulica de agua potable y red sanitaria de drenaje y alcantarillado.

4) Referencias de entrada y salida

Referencias de entrada	Referencias de salida
<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	31 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

5) Responsabilidades

- 5.1.- El Usuario
- Solicita toma de agua
- 5.2.- Secretaria y/o auxiliar administrativo
- Informa el costo de derechos de conexión de agua y drenaje por tipo de uso
 - Informa los requisitos por tipo de uso
 - Le solicita al usuario llene Solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje
- 5.3.- Coordinador de suministro de agua potable
- Verifica si es factible llevar a cabo la instalación de la toma
 - Informa a la secretaria y/o auxiliar administrativo el resultado de la inspección de factibilidad.
- 5.4.- Secretaria y/o Auxiliar Administrativo
- Reciben diariamente los reportes para organizar y canalizar a las zonas correspondientes.
 - Elaboración de informe semanalmente de las instalaciones atendidas en las zonas.
- 5.5.- Fontanero
- Inspección en campo para su factibilidad
 - Programa la orden de instalación, cuando realiza el usuario el pago.
 - Llevar la orden de instalación ya atendida a oficinas
- 5.6.- Cuadrilla
- Recibe orden de instalación y opera mediante su procedimiento,
 - Soluciona finalizando con la instalación.

6) Definiciones / glosario

Palabra / término	Definición
Instalación de toma domiciliaria	Colocar poliducto o tubería para dotar de servicio a los predios particulares
Toma (domiciliaria)	Línea hidráulica que abastece al predio (poliducto de ½"Ø)

7) Insumos

- ✓ Poliducto ½"Ø, los metros necesarios para poder realizar la conexión
- ✓ Abrazaderas de ½"Ø
- ✓ Coples ½"Ø
- ✓ Cinta de Precaución.



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	32 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

- ✓ Pala de punta
- ✓ Pala Cuadrada
- ✓ Zapapico
- ✓ Marro
- ✓ Barreta
- ✓ Pinzas
- ✓ Arco con Segueta
- ✓ Desarmador
- ✓ Botas de Hule
- ✓ Pantalonerias
- ✓ Equipo de Cómputo
- ✓ Escritorio
- ✓ Teléfono
- ✓ Archivero
- ✓ Hoja carta y/o oficio
- ✓ Plumas
- ✓ Lápices.

8) Resultados


- Llevar a cabo la instalación óptima de la toma de agua y/o drenaje para efecto de que los usuarios cuenten con el servicio de agua potable y drenaje

9) Interacción con otros procedimientos

Interacción con otros procedimientos	
Código	Nombre
S/C	• Solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje


10) Políticas

- Proporcionar un servicio de calidad
- Satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Establecer comunicación entre el personal de oficina y sobrestante para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio de agua potable.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	33 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

11) Desarrollo y diagramación

Desarrollo y diagrama de flujo del proceso									
Ubicación:		Oficina de Agua Potable			Resumen				
Actividad:					Actividad	Actual	Propuesto	Ahorros	
Fecha:					Operación				
Operador:		Analista:			Transporte				
Marque el método y tipo apropiados					Demora				
Método:					Inspección				
Tipo:					Almacenaje				
Comentarios:					Tiempo(min)				
					Distancia (mts.)				
					Costo				
Nº act.	Área responsable	Descripción de la actividad	Símbolo					Tiempo (min)	Método recomendado
									
12.1		Inicio	●						
12.2	Usuario	Solicita toma de agua y/o drenaje			●				
12.3	Secretaria y/o auxiliar administrativo	Le informa los requisitos y el costo por los derechos de conexión de agua potable y drenaje,			●				
12.4	Secretaria y/o auxiliar administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Le solicita al usuario llene el formado de Solicitud de contratación y conexión de toma de agua potable y/o drenaje, para su inspección para su factibilidad, y le informa que pase al día siguiente para informarle el resultado de la inspección. 			●				
12.5	Coordinador de suministro de agua potable	Recibe solicitud para su revisión de factibilidad y le informa a la secretaria y/o auxiliar administrativo el resultado,			●				
12.6	Secretaria y/o auxiliar administrativo	Reciben solicitud y de acuerdo al resultado le informan al usuario en caso de ser procedente le solicitan los requisitos y realice el pago por los derechos para lo cual le elaborarán la orden de pago para que pase al área de cajas, una vez cubiertos los requisitos le solicitan firme el contrato y en un				●			

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	34 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

		lapso no mayor a cinco días pase por su contrato debidamente firmado, y se le invita al usuario a que realice los pagos por el suministro de agua potable en los primeros tres meses de cada ejercicio fiscal							
12.7	Secretaria y/o auxiliar administrativo	Una vez concluido el proceso archiva la documentación por expediente en carpetas. FIN DE PROCEDIMIENTO							

12) Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta

$$\frac{\text{Número de reportes atendidos}}{\text{Número de reportes ingresados}} \times 100 = \% \text{ Reportes atendidos}$$

13) Formatos, instructivos y registros


Código	Nombre
1	Formato de orden de inspección
2	Formato de presupuesto de mano de obra
3	Formato de orden de Instalación

14) Anexos

Código	Nombre
1	Formato de orden de inspección
2	Formato de presupuesto de mano de obra
3	Formato de orden de Instalación

15) Control histórico de registro, ediciones y creación o adecuación del procedimiento

Fecha de creación o adecuación	Revisión	Motivo de la creación o adecuación
16-Febrero-2016	00	Creación del Manual de Organización y Funciones

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	35 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Procedimiento: Para la reparación de fugas de agua potable

1) Propósito

Atiende de manera inmediata los reportes por fugas de agua potable informadas por la ciudadanía de las comunidades y/o mediante las revisiones a la red hidráulica.

2) Objetivo

Atender al 100% los reportes por fugas de agua potable

3) Alcance

El presente procedimiento aplica a toda la red hidráulica administrada por la Dirección de Agua Potable.

4) Referencias de entrada y salida

Referencias de entrada	Referencias de salida
Reportes Interno de Solicitud de Servicios	Reportes Interno de Solicitud de Servicios

5) Responsabilidades


5.1.- Es responsabilidad de la secretaria y/o auxiliar administrativo atender las llamadas de parte de la ciudadanía que reporta un servicio

5.2.- Es responsabilidad del coordinador de suministro de agua potable y el coordinador de drenaje y alcantarillado, atender y dar solución a los reportes ciudadanos. Así como implementar las acciones necesarias para dar una solución.

5.4.- Es responsabilidad de la secretaria y/o auxiliar administrativo elaborar el informe semanal de los reportes atendidos, pendientes de las acciones que realizan por zonas.

6) Definiciones / glosario

Palabra / término	Definición
Sistema de Reportes	Sistema de Control de Reportes en Atención Ciudadana
Reparación de fuga de agua potable	Mantenimiento correctivo a la infraestructura hidráulica, líneas de agua potable primarias y secundarias.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	36 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

7) Insumos

Tubería de diferente Ø (Poliducto, Fierro Fundido, Galvanizado, P.V.C., Asbesto Cemento, Fierro Galvanizado), en diferentes Ø (Abrazaderas, Juntas, Coples), Tepetate, Tezontle, Costales, Cinta de Precaución, Trafitambos.

Pala de punta, Pala Cuadrada, Zapapico, Marro, Barreta, Pinzas, Arco con Segueta, Desarmador, Botas de Hule, Pantoneras Camionetas, Retroexcavadora, volteo, Bomba de Achique.

Equipo de Cómputo, Escritorio, Teléfono, Archivero, Hojas, Plumas, Lápices.

8) Resultados


- Mejorar la atención a los reportes que realiza la ciudadanía
- Mejoramiento de la infraestructura hidráulica para dotar un mejor servicio de agua potable
- Actualización de los reportes y oficios atendidos

9) Interacción con otros procedimientos

Interacción con otros procedimientos	
Código	Nombre

10) Políticas

- Proporcionar un servicio de calidad
- Satisfacer las necesidades de los usuarios.
- Establecer comunicación entre el personal de oficina y sobrestante para la canalización de reportes, garantizando el compromiso e impulsando la mejora continua del servicio de agua potable.
- Dar atención amable a la ciudadanía y con soluciones


	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	37 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

11) Desarrollo y diagramación

Desarrollo y diagrama de flujo del proceso					
Ubicación:	Oficina de Agua Potable		Resumen		
Actividad:		Actividad	Actual	Propuesto	Ahorros
Fecha:		Operación			
Operador:		Transporte			
Marque el método y tipo apropiados		Demora			
Método:		Inspección			
Tipo:		Almacenaje			
Comentarios:		Tiempo(min)			
		Distancia (mts.)			
		Costo			

Nº act.	Área responsable	Descripción de la actividad	Símbolo					Tiempo (min)	Método recomendado
			○	⇒	□	□	△		
12.1		Inicio	•						
12.2	Usuario	Reporta fuga de agua, ya sea por medio telefónico, oficio			•				
12.3	Secretaria y/o auxiliar administrativo.	Recibe reporte, captura y transmite información en forma impresa y/u oficio al Coordinador de Agua Potable.			•				
12.4	Coordinador de Agua Potable	RecepcionaRecepción a oficinas y reportes, y distribuye a fontaneros para su atención y solución.			•				
12.5	Fontaneros	Atiende el reporte e informa el resultado asegurándose que el usuario firme de conformidad de que el servicio ha sido solucionado una vez que ha concluido entrega el reporte a la secretaria y/o auxiliar administrativo para su informe.			•				
12.6	Secretaria	RecepcionaRecepción a los formatos de los reportes ya atendidos, y al final de mes realiza el reporte mensual para ser entregado a presidencia.				•			
FIN DE PROCEDIMIENTO									

12) Medición

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	38 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Indicador para medir la capacidad de respuesta

$\frac{\text{Numero de reportes atendidos}}{\text{Numero de reportes ingresados}} \times 100 = \% \text{ Reportes atendidos}$

13) Formatos, instructivos y registros

Código	Nombre
1	Reporte de Servicio de Atención Ciudadana
2	Reporte de Servicio
3	Formato de Informe diario
4	Formato de Relevante diario

14) Anexos

Código	Nombre
1	Reporte de Servicio de Atención Ciudadana
2	Reporte de Servicio
3	Formato de Informe diario
4	Formato de Relevante diario


15) Control histórico de registro, ediciones y creación o adecuación del procedimiento

Fecha de creación o adecuación	Revisión	Motivo de la creación o adecuación
16-Febrero-2016	00	Creación del Procedimiento

XII.- SIMBOLOGÍA

Un diagrama de flujo es la representación gráfica de flujo de un algoritmo o de una secuencia de acciones rutinarias. Se basan en la utilización de diversos símbolos para representar operaciones específicas. Se les llama diagramas de flujo porque los símbolos utilizados se conectan por medio de flechas para indicar la secuencia de la operación.

En el contexto del análisis administrativo o de la gestión de organizaciones públicas y privadas, los diagramas de flujo o flujogramas, son representaciones gráficas que emplean símbolos para representar las etapas o pasos de un proceso, la secuencia lógica en que estas realizan, y la interacción o relación de coordinación entre los encargados de llevarlas a cabo.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	39 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

La expresión de los procesos/procedimientos en un diagrama de flujo genera valor agregado para el Organismo, pues la representación gráfica de los mismos permite que sean analizados por los que tienen a su cargo su realización y además por otros actores interesados; quienes podrán aportar nuevas ideas para cambiarlos y mejorarlos

Dentro de las ventajas de realizar Diagramas de Flujo podemos encontrar:

- Favorecen la comprensión del proceso/procedimiento al mostrarlo como un dibujo. Esto por cuanto el cerebro humano reconoce más fácilmente los dibujos que la escritura en prosa. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- Muestran las [interfases](#) cliente - proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

La presente "Guía para la Elaboración de Diagramas de Flujo" contiene información básica para orientar a las instituciones del sector público costarricense en la elaboración, diseño y construcción de los diagramas de flujo o flujo-gramas, que representen gráficamente los procesos, procedimientos y actividades institucionales, esta guía ha sido diseñada bajo un esquema de fácil consulta e interpretación, como también deben ser concebidos los diagramas de flujo.


En una primera parte del documento se establece la definición del concepto diagramas de flujo y una breve explicación sobre la utilidad de su elaboración.

La segunda parte del documento, muestra una serie de pasos que coadyuvan a la construcción de los diagramas de flujo a partir de la definición de los procesos, procedimientos y actividades institucionales, del mismo modo se enuncian una serie de criterios que se deben considerar al momento de elaborar los diagramas.

La tercera parte de la guía enlista distintos tipos de diagrama que pueden utilizarse para graficar los procesos/procedimientos institucionales, sean diagramas de flujo verticales, horizontales o de bloques.

La cuarta parte del documento indica las simbologías más comúnmente utilizadas para realizar un diagrama de flujo, de forma tal que los usuarios de esta guía pueden realizar la comparación de ellas y elegir el tipo de simbología que consideran más conveniente utilizar.

Finalmente en la sección de anexos pueden observarse algunos ejemplos de diagramas de flujo y sus distintas formas de representación.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	40 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Crterios para el diseo de los diagramas de flujo

Al momento de elaborar un diagrama de flujo deben considerarse los siguientes criterios:

➤ **Encabezado del diagrama de flujo**, este debe contener la siguiente informacin:


- ✓ Nombre de la institucin.
- ✓ Ttulo, o sea diagrama de flujo.
- ✓ Denominacin del proceso o procedimiento.
- ✓ Denominacin del sector responsable del procedimiento.
- ✓ Fecha de elaboracin.
- ✓ Nombre del analista que realiz el trabajo.
- ✓ Nombres y abreviaturas de los documentos utilizados en el proceso o procedimiento y de los responsables.
- ✓ Simbologa utilizada y su significado.

➤ **Estructura del diagrama de flujo**, deben seguirse estas recomendaciones:

- ✓ Debe de indicarse claramente dnde inicia y dnde termina el diagrama.
- ✓ Las lneas deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
- ✓ No cruzar las lneas de flujo empleando los conectores adecuados sin hacer uso excesivo de ellos.
- ✓ No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- ✓ Solo debe llegar una sola lnea de flujo a un smbolo. Pero pueden llegar muchas lneas de flujo a otras lneas.
- ✓ Las lneas de flujo deben de entrar a un smbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de l por la parte inferior y/o derecha.
- ✓ En el caso de que el diagrama sobrepase una pgina, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- ✓ Todo texto escrito dentro de un smbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.
- ✓ Todos los smbolos tienen una lnea de entrada y una de salida, a excepcin del smbolo inicial y final.
- ✓ Solo los smbolos de decisin pueden y deben tener ms de una lnea de flujo de salida.
- ✓ Cada casilla de actividad debe indicar un responsable de ejecucin de dicha actividad.
- ✓ Cada flecha representa el flujo de una informacin.

➤ **Descripcin narrativa del diagrama de flujo**, en ella debe considerarse:

- ✓ Describir los pasos del procedimiento especificando quin hace, cmo hace, cundo hace y dnde hace cada paso. Esta es la parte ms importante y til para el personal de ejecucin de una institucin, pues para recordar los pasos de un procedimiento, puede hacerlo leyendo una o dos pginas del diagrama, sin tener que volver a leer el manual de procedimientos completo.
- ✓ Deben utilizarse frases cortas, pero completas.
- ✓ Las frases deben comenzar con un verbo en tercera persona del singular, del tiempo presente indicativo. Por ejemplo: Recibe, Controla, Remite, Archiva, etc.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	41 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

✓ Deben evitarse, en lo posible, los términos técnicos y/o que puedan tener más de una interpretación: usar en todos los casos términos sencillos y uniformes para que el personal que tenga que utilizarlo pueda entender con mayor facilidad el significado de su contenido.

➤ Tipos de Diagramas

Existen tres tipos de diagramas de flujo o flujogramas:

a. Diagrama de flujo vertical: también denominado gráfico de análisis del proceso. Es un gráfico en donde existen columnas y líneas. En las columnas están los símbolos (de operación, transporte, control, espera y archivo), el espacio recorrido para la ejecución y el tiempo invertido, estas dos últimas son opcionales de inclusión en el diagrama de flujo. En las líneas se destaca la secuencia de los pasos y se hace referencia en cada paso a los funcionarios involucrados en la rutina. Este tipo de diagrama es extremadamente útil para armar un procedimiento, ayudar en la capacitación del personal y racionalizar el trabajo.

b. Diagrama de flujo horizontal: En este diagrama de flujo se utilizan los mismos símbolos que en el diagrama de flujo vertical, sin embargo la secuencia de información se presenta de forma horizontal. Este diagrama sirve para destacar a las personas, unidades u organismos que participan en un determinado procedimiento o rutina, y es bastante común que sea utilizado para visualizar las actividades y responsabilidades asignadas a cada uno de estos actores y así poder comparar la distribución de tareas y racionalizar o redistribuir el trabajo.

Aunque su elaboración resulta más compleja que la del diagrama vertical, este diagrama facilita la visualización de los sectores de una organización que intervienen en un procedimiento determinado; además, permite una mejor y más rápida comprensión del procedimiento por parte de los usuarios.

c. Diagrama de flujo de bloques: este es un diagrama de flujo que representa la rutina a través de una secuencia de bloques encadenados entre sí, cada cual con su significado. Utiliza una simbología mucho más rica y variada que los diagramas anteriores, y no se restringe a líneas y columnas preestablecidas en el gráfico.

Es una forma sencilla de representar un proceso mediante la utilización de bloques que muestran paso a paso el desarrollo del mismo.


American Society of Mechanical ~~Engineers~~Engineers (ASME)

La Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos –ASME por sus siglas en inglés-, fue fundada en 1880 como una organización profesional sin fines de lucro que promueve el arte, la ciencia, la práctica de la ingeniería mecánica y multidisciplinaria y las ciencias relacionadas en todo el mundo. Los principales valores de ASME están arraigados en su misión de posibilitar a los profesionales de la ingeniería mecánica a que contribuyan al bienestar de la humanidad.

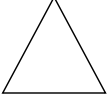
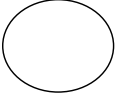

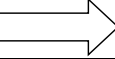

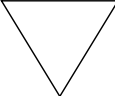
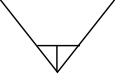
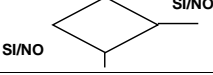

La ASME ha desarrollado signos convencionales que se presentan en el cuadro N.1, a pesar de la amplia aceptación que ha tenido esta simbología, en el trabajo de diagramación administrativa es limitada, porque no ha surgido algún símbolo convencional que satisfaga mejor todas las necesidades.


Con formato: Inglés (Estados Unidos)


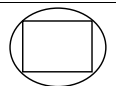
Con formato: Inglés (Estados Unidos)

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	42 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Cuadro N.1
Simbología ASME

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Origen	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Hay una operación cada vez que un documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características. Es un paso de control dentro del proceso. Se coloca cada vez que un documento es examinado.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. También se puede utilizar para guardar o proteger el documento de un traslado no autorizado.
	Almacenamiento Temporal	Indica el depósito temporal de un documento o información dentro de un archivo, mientras se da inicio el siguiente paso.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	43 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

	<i>Actividades Combinadas</i> Operación y Origen	Las actividades combinadas se dan cuando se simplifican dos actividades en un solo paso. Este caso, esta actividad indica que se inicia el proceso a través de actividad que implica una operación.
	<i>Actividades Combinadas</i> Inspección y Operación	Este caso, indica que el fin principal es efectuar una operación, durante la cual puede efectuarse alguna inspección.

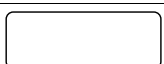



American National Standard Institute (ANSI)

Con formato: Inglés (Estados Unidos)

El Instituto Nacional de Normalización Estadounidense –ANSI por sus siglas en inglés- es una organización privada sin fines lucrativos que administra y coordina la normalización voluntaria y las actividades relacionadas a la evaluación de conformidad en los Estados Unidos.

El ANSI ha desarrollado una simbología para que sea empleada en los diagramas orientados al procesamiento electrónico de datos –EDP- con el propósito de representar los flujos de información, de la cual se han adoptado ampliamente algunos símbolos para la elaboración de los diagramas de flujo dentro del trabajo de diagramación administrativa, dicha simbología se muestra en el cuadro N.2 a continuación:

Cuadro N.2
Simbología ANSI


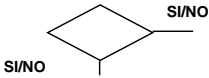

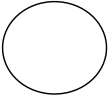
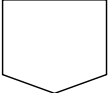
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	44 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.
	Conector	Conector dentro de página. Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Enlaza dos pasos no consecutivos en una misma página.
	Conector de página	Representa la continuidad del diagrama en otra página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	45 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

XIII.- DIRECTORIO CONSTITUCIONAL

C. LIC. MIRIAM ESCALONA PIÑA
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO

C. ANASTASIO RAÚL RAMÍREZ PÉREZ
SÍNDICO MUNICIPAL

C. EDNA GLORIA RIVERO LOZANO
1ra. REGIDURÍA

C. MACARIO ABEL JUÁREZ JUÁREZ
2da. REGIDURÍA

C. PAULA GUTIÉRREZ COLÍN
3ra. REGIDURÍA

C. JUAN CARLOS GÓMEZ TORRES
4ta. REGIDURÍA

C. JULIA LETICIA REYES RUBIO
5ta. REGIDURÍA

C. ARTURO JUAN REYES SÁNCHEZ
6ta. REGIDURÍA

C. LIC. JUAN HUMBERTO PÉREZ VEGA
7ma. REGIDURÍA

C. LIC. ADALBERTO LAGDAMO ESCALONA
8va. REGIDURÍA

C. LIC. JOSÉ IGNACIO MEDINA RESÉNDIZ
9na. REGIDURÍA

I.Q. I. CINDY AÍDA ALVARADO GUZMÁN
10ma. REGIDURÍA



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	46 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECTORIO DE LA DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

C. LIC. MIRIAM ESCALONA PIÑA
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DE
MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MEXICO

C. ARTURO JUAN REYES SÁNCHEZ
6ta. REGIDURÍA Y COMISARIO DE AGUA POTABLE


C. ANTONIO AMÉRICO JUÁREZ VÁZQUEZ
DIRECTOR DE AGUA POTABLE DE
MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO

C.
SUBDIRECTOR DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

C.
SUBDIRECTOR DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO

C. ING. JAVIER HERNÁNDEZ VILLALOBOS
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN Y ENLACE

Con formato: Portugués (Brasil)

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	47 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

XIV.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actividad: Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

Administración pública federal: Conjunto de órganos que auxilian al Ejecutivo Federal en la realización de la función administrativa; se compone de la administración centralizada y paraestatal que consigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Acción: Conjunto de operaciones administrativas.

Análisis: Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas, así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.

Área: Parte de la institución en la que se subdivide y a la cual se asigna una responsabilidad.

Áreas sustantivas: Son aquellas que desarrollan funciones derivadas directamente de las atribuciones y objetivos encomendados a la institución, mediante la producción de bienes y/o prestaciones de servicios para lo que están facultadas y fueron constituidas.

Atribución: Cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.

Autoridad: Facultad de mando conferida a una institución o funcionario para que la ejerza directamente o la delegue en otros subalternos. Existen dos tipos de autoridad formal: la funcional, que es la facultad de mando que ejercen varios funcionarios en un mismo grupo de trabajo, cada uno para funciones distintas y, la lineal, que es facultad de mando que ejerce exclusivamente un funcionario en un grupo de trabajo.


Autoridad Lineal: La que emana en la cadena de mando. Se presenta en los organigramas con una línea continua.

Autoridad estaf: Emana de la función de asesoría. Se representa por línea punteada en los organigramas.

Agua en bloque: Volumen de agua potable que entrega la Comisión al Municipio y al organismo operador, así como el que éstos a su vez entregan a subdivisiones o conjuntos habitacionales, industriales, y/o de servicios, o a otros prestadores de los servicios para los fines correspondientes;

Agua pluvial: La proveniente de la lluvia, nieve o granizo;

Agua potable: Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente;

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	48 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Agua residual: La que se vierte al drenaje, alcantarillado o cualquier cuerpo receptor o cauce, proveniente de alguno de los usos a que se refiere la presente Ley y que haya sufrido degradación de sus propiedades originales;

Agua tratada: La residual resultante de haber sido sometida a los procesos de tratamiento para remover sus cargas contaminantes, en términos de las normas oficiales mexicanas y demás normatividad aplicable;

Aguas alumbradas: Aquellas que son extraídas del subsuelo mediante obras artificiales;

Aguas claras: Aquellas provenientes de una fuente natural o de almacenamientos artificiales, que no hayan sido objeto de utilización previa;

Aguas residuales estatales: Las que se localicen en los sistemas de drenaje y de alcantarillado estatal previo a su descarga a un cuerpo receptor federal;

Aguas residuales municipales: Las que se localicen en los sistemas de drenaje y de alcantarillado municipal previo a su descarga a un cuerpo receptor estatal o federal;

Alcantarillado: El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje;

Aprovechamiento: Aplicación del agua para usos no consuntivos;

Asignación: Convenio que suscribe el Gobernador del Estado, a través de la Secretaría, para realizar la explotación, uso o aprovechamiento de las aguas de jurisdicción estatal destinadas a la prestación de los servicios de agua potable para uso doméstico o público urbano;

Cauce: Canal natural o artificial con capacidad necesaria para conducir las aguas de una creciente máxima ordinaria de una corriente;

Certificación de procesos: Acción de constatar que la prestación de los servicios se ajusta a los criterios de calidad establecidos por la Comisión Técnica;


Cloración: El servicio de suministro, aplicación y recarga de reactivos;

Código de Procedimientos Administrativos: El Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México;

Código Financiero: El Código Financiero del Estado de México y municipios;

Comisión Técnica: La Comisión Técnica del Agua del Estado de México;

Comisión: La Comisión del Agua del Estado de México;

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	49 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Concesión: Acto administrativo mediante el cual la autoridad competente faculta a las personas físicas o jurídicas colectivas, para la construcción, explotación, operación, conservación y/o mantenimiento de obras hidráulicas, y, en su caso, de los bienes inherentes, y/o para la prestación de los servicios a que se refiere esta Ley, de forma regular y continua y por tiempo determinado, mediante la expedición del título respectivo;

Concesionario: Persona física o jurídica colectiva a quien se le otorga una concesión;

Condiciones particulares de descarga: Concentraciones permitidas de elementos físicos, químicos y bacteriológicos, que contienen las descargas de aguas residuales;

Consejo Directivo: Órgano Municipal de decisión administrativa;

Contaminación: La presencia de uno o más contaminantes o cualquier combinación de ellos en los cuerpos de agua o en los ecosistemas;

Contaminante: Toda materia que al mezclarse con aguas claras, agua potable o tratada, altera, corrompe o modifica sus características e impide con ello su uso consuntivo;

Costos del servicio del agua: La suma de las inversiones para la construcción, ampliación, operación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica, y los recursos económicos necesarios para prestar el servicio de agua potable y los demás servicios a los usuarios, de acuerdo con la política hídrica estatal y los objetivos y metas propuestos en el programa hídrico integral estatal;

Competencia legal: Cualidad que legitima a un órgano (judicial), para conocer de un determinado asunto.


Competencia Personal: Es la capacidad para realizar las funciones de un puesto en base a la educación, experiencia, habilidades y formación.

Cultura del agua: Conjunto de creencias, conductas y estrategias comunitarias para la utilización del agua, que se encuentra en las normas, formas organizativas, conocimientos, prácticas y objetos materiales que la comunidad se da o acepta tener, así como el tipo de relación entre las organizaciones sociales y en los procesos políticos que se concretan en relación con el aprovechamiento, uso y protección del agua;

Cadena de mando: Es la relación (jerarquía de autoridad) entre las unidades administrativas que integran una estructura orgánica. Se extiende linealmente desde el área del Titular hasta nivel de Jefe de Departamento.

Carga de trabajo: Es la que se establece de acuerdo con las funciones que se desarrollan en el desempeño de un cargo específico y conforme a los requerimientos exigidos para su ocupación.

Comunicación: Transmisión y recepción de información para el logro de una mayor eficiencia en el trabajo y el mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de una organización.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	50 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Consumo: Es el consumo de agua en litros por habitante al día, en función de los volúmenes registrados en la micro medición.

Coordinación: Es el proceso de integración de acciones administrativas de una o varias instituciones, órganos o personas, que tienen como finalidad obtener de las distintas áreas de trabajo la unidad de acción necesarias para contribuir al mejor logro de los objetivos, así como armonizar la actuación de las partes en tiempo, espacio, utilización de recursos y producción de bienes y servicios para lograr conjuntamente las metas preestablecidas.

Cobertura de agua potable: Es el porcentaje de la población que cuenta con servicio de agua potable. Representa también una medida de bienestar a nivel internacional.

Delegación de autoridad: Acto de facultar a un subordinado para tomar decisiones, emitir instrucciones y hacer que se cumplan compartiendo la responsabilidad correspondiente.

Delegación de funciones: Acto bilateral mediante el cual un superior jerárquico confiere funciones específicas y responsabilidades a un subalterno y, en algunos casos, otorga la autoridad que necesita cuando va a desempeñar tales funciones.

Dependencia: Institución pública subordinada en forma directa al Titular del Poder Ejecutivo Federal, en el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los asuntos del orden administrativo encomendados. De acuerdo a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, las Dependencias de la Administración Pública Federal son las Secretarías de Estado, Departamentos Administrativos y la Procuraduría General de la República.

Delegación: Asignación a un subordinado, de responsabilidad y autoridad para cumplir un objetivo realizar una tarea y obtener un resultado específico.


Dependencias estatales: Dependencias y organismos auxiliares del Poder Ejecutivo a que se refiere la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México;

Dependencias municipales: Dependencias de la administración pública municipal, en los términos de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México;

Depósito o vaso: La depresión natural o artificial de captación o almacenamiento de los escurrimientos y corrientes de agua;

Derivación: La conexión de cualquiera de los servicios a que se refiere la presente Ley, de un predio a otro;

Descarga: La acción de vaciar agua o cualquier otra sustancia, de forma continua o intermitente, al drenaje o alcantarillado, incluyendo los cauces, depósitos y vasos;

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	51 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Desinfección: Aplicación de métodos físicos o químicos para destruir o eliminar los gérmenes nocivos a la salud;

Dilución: La acción de mezclar dos tipos de agua con diferentes características con objeto de obtener niveles intermedios de contaminación;

Dotación: Representa la asignación en litros por habitante al día en función del volumen total producido y el número de habitantes

Drenaje: Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;

Educación: Acción de capacitarse para la obtención del conocimiento y de esta forma dar solución a los problemas (nivel de escolaridad)

Eficiencia física: Representa el porcentaje de agua que es consumido por los usuarios referido al total del volumen inyectado a la red en un periodo de tiempo. Da un indicativo de la dimensión de las pérdidas de agua en la red.

Especificación de puesto: Perfil de puesto: es el documento que describe el puesto, especifica sus atribuciones, facultades, funciones y establece los requisitos de competencia del personal que aspira al puesto.

Estado: Estado de México;

Explotación: Aplicación del agua en actividades encaminadas a extraer elementos químicos u orgánicos disueltos en la misma, después de lo cual es retornada a su fuente original sin consumo significativo;

Experiencia: Incremento del conocimiento que se adquiere a través del tiempo y de la practica.


Estructura orgánica: Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, así como el reglamento interior correspondiente. De esta forma se identifica el sistema formal.

Facultad: Poder o permiso (notarial) para ejercer alguna función.

Función: Actividad desempeñada por una unidad administrativa, necesarias para alcanzar los objetos de la unidad administrativa.

Función sustantiva: Conjunto de acciones que se desarrollan, derivadas directamente de las atribuciones de la dependencia.

Formación: Especialización en cierta disciplina por medio de la capacitación y práctica continúa.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	52 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Gestión financiera: El ciclo del ejercicio presupuestal anual que es destinado para la gestión integral del agua, y que consiste en la planeación de las necesidades financieras de cada rubro, la obtención de los recursos, la definición de los montos aplicables a cada rubro, el compromiso de la autoridad correspondiente de aplicarlo, su aplicación eficiente y transparente, y la evaluación de los resultados;

Gestión integral del agua: Procesos asociados a la prestación de los servicios relacionados con los recursos hídricos, considerando su calidad, disponibilidad y los usos a los que se destinan, así como los costos del servicio del agua, y que, sin comprometer la sustentabilidad de los ecosistemas, deben orientarse a maximizar el bienestar social y económico de la población;

Gobernador del Estado: El titular del Poder Ejecutivo del Estado;

Grupos organizados de usuarios: Conjunto de ciudadanos, constituidos o no bajo una figura jurídica determinada, diferentes de los prestadores de los servicios, que prestan el servicio de agua potable;

Habilidades: Características de una persona que muestra su poder físico o mental para desarrollar ciertas tareas dentro de un determinado campo de desempeño, siendo producto de la practica.

Infraestructura domiciliaria: Instalaciones hidráulicas y sanitarias en el domicilio del usuario para la prestación de los servicios que establece esta Ley;

Ingresos: Las contribuciones, aprovechamientos, accesorios, derechos, productos y demás créditos fiscales, en los términos del Código Financiero;

Inyección: Infiltración de agua tratada conforme a las normas oficiales mexicanas al subsuelo, con el o-bjeto de contribuir a la recarga de los acuíferos;

Jerarquización (jerarquía orgánico-funcional): Es el nivel que se asigna a un puesto dentro de una organización, por el grado de autoridad asignado.


Lineamiento: Directriz que establece los límites dentro de los cuales han de realizarse las actividades y tareas asignadas.

Ley: La Ley del Agua para el Estado de México y Municipios;

Líneas de conducción de agua en bloque: Conjunto de obras hidráulicas de carácter estatal para conducir el agua hasta el punto de entrega al Municipio, al organismo operador o al prestador de los servicios;

Líneas moradas: Conjunto de obras hidráulicas de carácter estatal o municipal para conducir el agua tratada;

Manual de organización: Documento administrativo que contiene información detallada referente a los antecedentes, marco jurídico administrativo, estructuras y funciones de las unidades administrativas que

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	53 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

integran la institución, señalando los niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, canales de comunicación y coordinación; asimismo, contiene organigramas que describen en forma gráfica la estructura de organización.

Macro medición: Es la medición de los volúmenes de agua entregados a la red de distribución, y que sirve como referencia para la estimación de volúmenes producidos.

Manejo sustentable del agua: Proceso permanente y evaluable, mediante criterios e indicadores de carácter hídrico, económico, social y ambiental, que tiende a mejorar la calidad de vida y la productividad de las personas, y se fundamenta en la aplicación de las medidas necesarias para la preservación del equilibrio hidrológico, así como el aprovechamiento y protección de los recursos hídricos, de manera que se garantice la satisfacción de las necesidades de agua de las personas sin comprometer la satisfacción de las necesidades de agua de las generaciones futuras;

Meta: El valor numérico máximo que puede alcanzar un objetivo específico.

Misión: Obras, servicios o acciones que una unidad administrativa se siente obligada a realizar.

Micromedición**Micro medición:** Es la medición de los volúmenes individuales en las tomas de agua, y que en su conjunto representan el consumo por parte de los usuarios.

Método: Conjunto de operaciones ordenadas con que se pretende obtener un resultado.


Norma: Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular los procedimientos que se deben seguir para la realización de las tareas asignadas.

Objetivo: Es el blanco hacia el que se apunta, un logro hacia el cual se encaminan los esfuerzos, debe ser claro, preciso, medible y realizable.

Obras hidráulicas: Instalaciones para la explotación, uso y aprovechamiento del agua, así como su descarga, para la prestación de los servicios a que se refiere la presente Ley;

Organismo operador: Organismo operador de agua, que puede ser una dependencia estatal o municipal, u organismo descentralizado municipal o intermunicipal que en los términos de la presente Ley tiene la responsabilidad de administrar y operar los servicios, conservar, dar mantenimiento, rehabilitar y ampliar los sistemas de suministro, de drenaje y de alcantarillado, y en su caso, el tratamiento de aguas y su ~~reuso~~ reuso, así como la disposición final de sus productos resultantes, dentro del ámbito territorial que le corresponda;

Organigrama: Representación gráfica de la estructura orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen, los tramos de control, nivel jerárquico, canales formales de comunicación y coordinación, así como líneas de mando.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	54 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Órgano desconcentrado: Forma de organización con autonomía administrativa pero sin personalidad jurídica ni patrimonio propio, que de acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, tiene facultades específicas para resolver asuntos de la competencia del órgano central, siempre y cuando siga los señalamientos de normatividad dictados por este último.

Padrón de usuarios: Es el registro o catastro de usuarios utilizado por el área comercial para efectos de facturación y cobranza. Sirve también para efectos de planeación en la actualización de la infraestructura

Política: El conjunto de reglas o normas generales que guían el pensamiento y acción de los subordinados. (Son guías de acción). Ayudan a tomar decisiones. Ayudan a la consecución de objetivos.

Principio: Ley general cuyas consecuencias rigen toda una disciplina.

Procedimiento: Guía que señala la secuencia cronológica más eficiente para obtener mejores resultados en una acción concreta.

Procedimiento de trabajo: Sucesión ordenada de acciones concatenadas entre sí, que se constituye en función de una tarea específica. El procedimiento implica actividades del personal, determinación de tiempo para realizarlas, uso de recursos materiales y tecnológicos y un método de trabajo y de control para lograr oportunamente el resultado.

Programa: Instrumento mediante el cual se desagrega y detalla ordenadamente las actividades a realizar para lograr las metas y objetivos establecidos.

Proyecto: Intención para hacer algo o plan para realizarlo. Redacción o disposición provisional de un tratado, ley, etc.


Puesto: Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

Permisionario: La persona física o jurídica colectiva que tiene un permiso otorgado por la autoridad competente, para los fines previstos en la presente Ley;

Personas jurídicas colectivas: Las asociaciones, sociedades y demás entidades a las que la Ley reconoce personalidad jurídica, por estar constituidas legalmente;

Plan: Intención de hacer algo, conjunto de objetivos, documentos y especificaciones detalladas de una obra que se ha de realizar. Se compone de programas.

Programa: Esquema en donde se establecen: la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos del plan, y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	55 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Fraccionar y fijar en un calendario las actividades a realizar para llegar a un fin. Se compone de proyectos.

Propósito: El conjunto de razones fundamentales de la existencia de una unidad administrativa.

Proyecto: Esfuerzo temporal que se realiza para crear un servicio o producto. Se compone de acciones.

Prestador de los servicios: Cualquier ente público o privado que preste los servicios a que se refiere esta Ley;

Recarga de acuíferos: La infiltración de agua pluvial al subsuelo o la inyección que realicen la Comisión, los municipios, los organismos operadores o, en su caso, los demás prestadores de los servicios;

Recursos hídricos: La cantidad de agua de diversas características y calidades con que cuenta el Estado, proveniente de fuentes naturales o artificiales, y que puede estar contenida en cauces, depósitos o vasos;

Red de distribución: Conjunto de obras hidráulicas para la conducción del agua potable hasta la toma domiciliaria del usuario.

Registro Público del Agua: Registro Público del Agua del Estado de México;

Reglamento: El Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios;

Restricción: La acción de limitar temporalmente los servicios al usuario por falta de cumplimiento de sus obligaciones o por otras causas previstas en esta Ley;

Reuso/Reúso: La utilización de aguas tratadas;


Responsabilidad: Responder y rendir cuentas de sus actos o de los otros.

Reestructuración (orgánica y ocupacional): Acción que identifica en primera instancia los factores internos y/o externos que propician alteraciones a los esquemas orgánico-funcionales de las dependencias o entidades, dando lugar a un proceso de adaptación y cambio en el sistema de organización.

Staff: Son los órganos que tienen por objeto, asesorar e informar al personal de mando, en aquellas actividades que requieren conocimientos y experiencia técnica especializada.

Saneamiento: La conducción, alejamiento, descarga y, en su caso, tratamiento de las aguas residuales y la disposición final de sus productos resultantes;

Secretaría: La Secretaría del Agua y Obra Pública;

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	56 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Seguridad hidráulica: La preservación, conservación y mantenimiento de las obras hidráulicas estatales y municipales, incluyendo sus zonas de protección, para su debido resguardo y adecuado funcionamiento, así como los criterios para construir y operar obras hidráulicas para el control de avenidas y protección contra inundaciones;

Servicio de conducción: Al transporte de caudales de agua en bloque mediante la infraestructura hidráulica estatal;

Servicios: Los de agua potable, drenaje y alcantarillado, saneamiento, conducción, de agua en bloque, de cloración y tratamiento de aguas residuales que prestan los prestadores de los servicios, en los términos de la presente Ley;

Tarifa: Precio unitario autorizado en los términos de la presente Ley, para cada uno de los usos a los que el agua es destinada;

Toma domiciliaria: Punto de conexión entre la red de distribución y la infraestructura domiciliaria del usuario para la prestación del servicio de agua potable;

Tratamiento: La remoción de contaminantes de las aguas residuales, de acuerdo con los protocolos previstos por la regulación aplicable, para su explotación, uso o aprovechamiento;

Uso agrícola: Utilización del agua en la producción agrícola y la preparación de ésta para la primera enajenación, siempre y cuando los productos no hayan sido objeto de transformación industrial;


Uso de servicios: Utilización del agua para establecimientos comerciales y otros que realizan actividades relacionadas con la prestación de servicios al público;

Uso doméstico: Utilización del agua para el uso particular de las personas y del hogar, riego de sus jardines y árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre y cuando no constituya una actividad lucrativa;

Uso industrial: Utilización del agua en la extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, en el acabado de productos o la elaboración de satisfactores, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias y el agua aun en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro uso o aprovechamiento de transformación;

Uso no consuntivo: Aquél que requiere de cuerpos de agua, pero no para su consumo físico, sino para fines recreativos, de transporte, energético, de acuicultura, paisajístico, ecológico y otros similares;

Uso pecuario: Utilización del agua para la cría y engorda de ganado, aves de corral y otros animales, y su preparación para la primera enajenación siempre que no comprenda su transformación industrial;

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	57 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

Uso público urbano: Utilización del agua para la prestación del servicio de agua potable;

Uso: Aplicación del agua a una actividad que implique su utilización física;

Usuario: Ente público o persona física o jurídica colectiva que contrata los servicios a que se refiere la presente Ley y hace uso de ellos en los términos de la misma;

Unidad administrativa: Los órganos cuyas funciones sustantivas son de carácter meramente académico, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí, conformada por una estructura orgánica específica y propia, cuyas atribuciones específicas se instituyen en el instrumento jurídico correspondiente, como es el caso de las escuelas, centros y unidades pertenecientes al Instituto.

Unidad responsable: Unidad administrativa perteneciente a una estructura básica de una dependencia facultada para ejercer gasto con el fin de llevar a cabo actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas de una dependencia o entidad del Gobierno Federal.


Valor del agua: El valor social que se le reconoce al agua por su importancia para la preservación de la vida, por las funciones ecológicas que cumple, y por su existencia como requisito para el ejercicio del derecho humano al agua;

Visión: Es la percepción del futuro en donde podría estar una organización o los resultados que se desean obtener.

Volumen tratado: Es el porcentaje de agua residual tratada respecto al agua total producida que se estima es captada por la red de alcantarillado sanitario.

Zona de protección: Franja de terreno que se requiere para la construcción de obras hidráulicas, y para la protección, operación, mantenimiento, conservación y vigilancia de éstas y de los cauces, depósitos o vasos, o bien que los delimiten, cuyas dimensiones y características serán las que fije la norma técnica correspondiente; y

Zona de veda: Áreas específicas declaradas como tales por el Gobernador del Estado, en las cuales no se autorizan concesiones para explotación, uso o aprovechamiento de agua, con las excepciones establecidas en el decreto respectivo, en virtud del deterioro del agua en cantidad o calidad, resultante de sobreexplotación o de la afectación a la sustentabilidad hidrológica.

	H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE, ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES	DEPENDENCIA:	DAP
		CODIGO:	MIPR-H01-01
		REVISIÓN:	00
		FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
		FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
		PAGINA:	58 de 59
TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS			

XV.- HOJA DE VALIDACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

Con fundamento en el artículo 115 fracción II y III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 122, 123, 124 y 128 fracción III, de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, artículo 33 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, artículos. 3, 31 fracción I, 48 fracciones III, 164 y 165, de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México. Se AUTORIZA Y VALIDA el presente Manual Integral de Procedimientos de la Dirección de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de las Aguas Residuales del Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México, el cual contiene información referente a su estructura orgánica y funcionamiento; y tiene como propósito, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal que la integran.

ELABORÓ

C. ING. JAVIER HERNÁNDEZ VILLALOBOS
GESTIÓN Y ENLACE

REVISÓ

C. ANTONIO AMERICO JUAREZ VAZQUEZ
DIRECTOR DE AGUA POTABLE

APROBO

C. LIC. GRISELDA BOLAÑOS DOMÍNGUEZ
CONTRALOR MUNICIPAL

Vo. Bo.

LIC. MIRIAM ESCALONA PIÑA
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL
MUNICIPIO DE MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MEXICO



H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE, DRENAJE,
ALCANTARILLADO, SANEAMIENTO Y
DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS RESIDUALES

DEPENDENCIA:	DAP
CODIGO:	MIPR-H01-01
REVISIÓN:	00
FECHA DE EDICIÓN	16/02/2016
FECHA DE IMPLANTACION:	20/02/2016
PAGINA:	59 de 59

TITULO DEL DOCUMENTO: MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS

XVI.- CONTROL HISTÓRICO DE CREACIÓN O ADECUACIÓN DEL MANUAL INTEGRAL DE PROCEDIMIENTOS.

Fecha de modificación	Revisión	Motivo del cambio
16-Febrero-2016	00	Creación del Manual Integral de Procedimientos