



PERIÓDICO OFICIAL

DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN DE OCAMPO

Fundado en 1867

Las leyes y demás disposiciones son de observancia obligatoria por el solo hecho de publicarse en este periódico. Registrado como artículo de 2a. clase el 28 de noviembre de 1921.

Director: Lic. José Juárez Valdovinos

Tabachín # 107, Col. Nva. Jacarandas, C.P. 58099

SEGUNDA SECCIÓN

Tels. y Fax: 3-12-32-28, 3-17-06-84

TOMO CLXV

Morelia, Mich., Miércoles 2 de Noviembre de 2016

NUM. 90

Responsable de la Publicación
Secretaría de Gobierno

DIRECTORIO

Gobernador Constitucional del Estado
de Michoacán de Ocampo

Ing. Silvano Aureoles Conejo

Secretario de Gobierno

Lic. Adrián López Solís

Director del Periódico Oficial

Lic. José Juárez Valdovinos

Aparece ordinariamente de lunes a viernes.

Tiraje: 150 ejemplares

Esta sección consta de 30 páginas

Precio por ejemplar:

\$ 25.00 del día

\$ 33.00 atrasado

Para consulta en Internet:

www.michoacan.gob.mx/noticias/p-oficial

www.congresomich.gob.mx

Correo electrónico

periodicooficial@michoacan.gob.mx

CONTENIDO

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE
HIDALGO, MICHOACÁN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO

ASUNTO: CERTIFICACIÓN DE ACUERDO

EL C. JORGE DAVID CEDEÑO MOLINA, SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE HIDALGO, MICHOACÁN DE OCAMPO, CERTIFICA QUE EN SESIÓN ORDINARIA DE CABILDO NO. 59 CELEBRADA EL 14 DE SEPTIEMBRE DE 2016, EN EL PUNTO NÚMERO 8 (Ocho).- El Ing. Carlos Edgar González Pérez, Síndico Municipal y Coordinador del Comité Revisor para la Actualización o Creación de la Normatividad correspondiente al H. Ayuntamiento, solicita se someta a consideración y/o en su caso aprobación de los integrantes de este H. Ayuntamiento el siguiente asunto:

ÚNICO.- La aprobación del **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE CIUDAD HIDALGO SAPA**, lo anterior con apoyo y fundamento jurídico en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 111, 112, 114 y 115 de la Constitución Política del Estado de Michoacán de Ocampo; artículos 32 inciso a) fracciones I, XIII, 49 fracciones I y V, 144, 145, 146, 147 y 148 de la Ley Orgánica Municipal del Estado, así como en artículos 65, 71, 78 y 108 del Bando de Gobierno Municipal, artículo 14, 15 y 18 del Manual del Comité Revisor para la Actualización o Creación de la Normatividad correspondiente al H. Ayuntamiento.

Se anexa dictamen número CRACN/049/2016, emitido por el Comité Revisor, así como su correspondiente archivo digital, de aprobarse solicito se ordene su publicación por el C. Presidente Municipal C.P. Rubén Padilla Soto, en el Periódico Oficial del Estado.

Acuerdo Número 8 (Ocho).- Por unanimidad de votos de los integrantes del H. Cabildo se aprueba el **MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE CIUDAD HIDALGO SAPA**, lo anterior con apoyo y fundamento jurídico en el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 111, 112, 114 y 115 de la Constitución Política del Estado de Michoacán de Ocampo; artículos 32 inciso a) fracciones I, XIII, 49

fracciones I y V, 144, 145, 146, 147 y 148 de la Ley Orgánica Municipal del Estado, así como en artículos 65, 71, 78 y 108 del Bando de Gobierno Municipal, artículo 14, 15 y 18 del Manual del Comité Revisor para la Actualización o Creación de la Normatividad correspondiente al H. Ayuntamiento. Se ordena su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SE EXPIDE LA PRESENTE, EN CIUDAD HIDALGO, MICHOACÁN, A 20 DE SEPTIEMBRE DE 2016. DOY FE,

ATENTAMENTE
 "SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN"
SECRETARIO DEL H. AYUNTAMIENTO

C. Jorge David Cedeño Molina
 (Firmado)

SAPA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Introducción y Exposición De Motivos

EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO, es un documento de control administrativo que tiene como propósito, orientar al personal del Sistema de Agua Potable Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Ciudad Hidalgo, Michoacán. Así mismo precisa el método para realizar las funciones de cada una de las áreas que integran el Organismo Operador, y determina las responsabilidades de los mandos medios y superiores, así como del personal que colabora con ellos y mejora la eficiencia y eficacia en el trabajo, a fin de que se presenten servicios con la calidad que los usuarios requieren.

El presente manual se elabora mediante un proceso en el que participaron todos los miembros de cada una de las áreas administrativas del Organismo Operador mediante la colaboración en el desarrollo de los procedimientos sustantivos de cada una de ellas de manera que al aprobarse el mismo, se tiene la certeza de que este esfuerzo permitirá avanzar en materia de desarrollo administrativo.

El manual se integra por el Marco Jurídico que regula su funcionamiento, el Objetivo del Manual, la Misión, Visión y los procedimientos del Sistema de Agua Potable Drenaje y Alcantarillado, esta parte constituye el fin básico del presente Manual, ya que describe paso a paso como se realizan las actividades para la prestación de los trámites y servicios, logrando el cumplimiento de las atribuciones asignadas al Organismo, a través de su estructura y con el trabajo permanente de quienes tienen la oportunidad y el privilegio de formar parte de este. El manual deberá ser actualizado y enriquecido en forma permanente,

con base en la experiencia cotidiana, acciones de simplificación de trámites y el desarrollo de una política de calidad. ?

Marco Jurídico

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Michoacán de Ocampo.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley de Agua y Gestión de Cuencas para el Estado de Michoacán.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles e Inmuebles del Estado de Michoacán de Ocampo.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Respectivos Reglamentos de cada una de las Leyes.

Antecedentes

El 16 de noviembre de 1991, con fundamento en los artículos 29, fracción XII de la ley orgánica municipal, 11 y 12 de la ley para regular la prestación de servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado del estado de Michoacán, y mediante un acuerdo de creación celebrado en sesión por el H. Ayuntamiento de Hidalgo, se crea el "SISTEMA DE AGUA POTABLE DRENAJE Y ALCANTARILLADO (SAPA), DE CIUDAD HIDALGO, MICHOACAN".

Este fue el inicio de un sistema ordenado de administración pública, del recurso hídrico en beneficio de la población, que, sin embargo, al paso de las décadas y debido a varios factores como son:

- El crecimiento desordenado de la mancha urbana.
- La antigüedad de las redes de agua y drenaje en la mayor parte de la ciudad.
- El incremento desmesurado de la población.
- La falta de estudios integrales de planeación en la materia.
- La falta de continuidad en los planes y programas por cambios de administración.
- La pérdida de información técnica por la misma razón anterior.

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

Y finalmente, El manejo comercial inadecuado del sistema principalmente por cuestiones políticas.

Hoy presenta retos monumentales para su modernización y consecuente prestación de un mejor servicio.?

Atribuciones

- I. Planear y programar en el municipio, el funcionamiento de sistemas de captación, potabilización, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable, alcantarillado y saneamiento y manejo de lodos;
- II. Proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, a los centros de población y núcleos de población de las zonas urbanas y rurales del municipio que le corresponda, en términos de los convenios y contratos que para ese efecto se celebren;
- III. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de los servicios a su cargo;
- IV. Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran su patrimonio;
- V. Elaborar estudios necesarios que fundamenten y permitan el establecimiento de cuotas y tarifas apropiadas para el cobro de los servicios públicos, con base en la aplicación de las fórmulas que establezca la Comisión, estas fórmulas establecerán los parámetros e interrelación para el cálculo de las tarifas medias de equilibrio;
- VI. Requerir, cobrar o gestionar su cobro en los términos de Ley;
- VII. Ordenar y ejecutar la suspensión o restricción de los servicios públicos por falta de pago y en los demás casos que se señalan en la presente Ley, cuando proceda;
- VIII. Proponer al Ayuntamiento las cuotas y tarifas de derechos por el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, suministro o transportación de agua potable y manejo de lodos, de acuerdo con los costos reales del servicio;
- IX. Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo;
- X. Otorgar permisos a los usuarios para las descargas de aguas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado municipales, en los términos de la presente Ley;
- XI. Promover programas para fomentar el uso racional del agua potable;
- XII. Coadyuvar con las autoridades federales y estatales competentes, para que el agua destinada al uso doméstico cumpla con las normas oficiales mexicanas de calidad correspondientes;

- XIII. Inspeccionar, verificar y aplicar las sanciones que establece esta Ley;
- XIV. Resolver en su caso, los recursos y demás medios de impugnación interpuestos en contra de sus actos o resoluciones;
- XV. Solicitar a las autoridades competentes, la expropiación, ocupación temporal, total o parcial de bienes o la limitación de los derechos de dominio, en los términos de la Ley de Expropiación del Estado;
- XVI. Realizar por sí o por terceros las obras para agua potable, alcantarillado y saneamiento de su demarcación territorial y recibir las que se construyan en la misma, así como dictaminar los proyectos de dotación de agua y supervisar la construcción de dichas obras;
- XVII. Cubrir oportunamente las contribuciones, derechos, aprovechamientos y productos que establezca la legislación fiscal aplicable;
- XVIII. Elaborar los estados financieros del organismo operador y proporcionar la información y documentación que les solicite la autoridad correspondiente;
- XIX. Rendir anualmente a los ayuntamientos un informe de las labores del organismo operador realizadas durante el ejercicio anterior, así como del estado general del organismo operador y sobre las cuentas de su gestión. Dicho informe deberá presentarse dentro de los sesenta días siguientes al término del ejercicio anterior;
- XX. Establecer las unidades administrativas necesarias dentro de su demarcación territorial;
- XXI. Organizar y orientar a los usuarios para su participación en el Sistema y desarrollar programas de capacitación y adiestramiento para su personal;
- XXII. Celebrar los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, en los términos de las disposiciones legales aplicables;
- XXIII. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para su objeto, así como realizar todas las acciones que se requieran, directa o indirectamente, para el cumplimiento de sus atribuciones;
- XXIV. Utilizar los ingresos que recaude, obtenga o reciba, exclusivamente en los servicios públicos, destinándolos a asegurar eficazmente la administración y operación del organismo y la ampliación de la infraestructura hidráulica; y,
- XXV. Vigilar que los vehículos y maquinaria propiedad del Organismo Operador del Sistema de Agua Potable Drenaje y Alcantarillado se encuentren obligatoriamente y debidamente rotulados, para su adecuada identificación.

Estructura Orgánica.

**0.1. Junta de Gobierno.
1. Director General.**

- 1.0.1. Departamento de Comunicación Social.
- 1.0.1.1. Cultura del agua.
- 1.0.1.2. Promoción y Difusión.
- 1.0.1.3. Informática.

1.1. Subdirección Técnica.

- 1.1.1. Departamento Mantenimiento Electromecánico.
- 1.1.2. Departamento Calidad del Agua.
- 1.1.3. Departamento de Líneas y Redes.
- 1.1.4. Departamento de Estudios y Proyectos.

1.2. Subdirección Comercial y Jurídico.

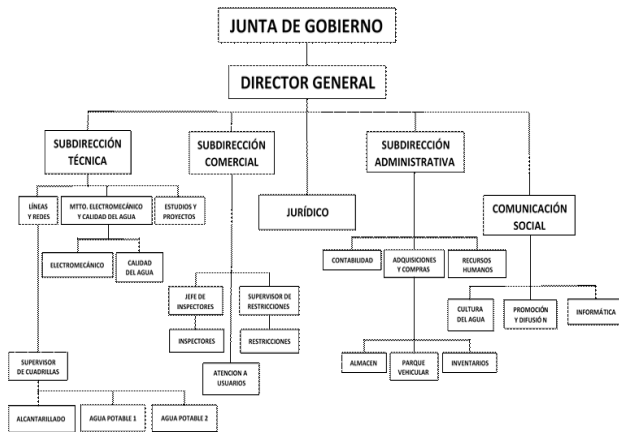
- 1.2.1. Inspectores.
- 1.2.2. Restricciones.
- 1.2.3. Atención a usuarios.

1.3. Subdirección Administrativa.

- 1.3.1. Departamento de Recursos Humanos.
- 1.3.2. Departamento de Adquisiciones y Compras.
 - 1.3.2.1. Almacén.
 - 1.3.2.2. Parque Vehicular.
 - 1.3.2.3. Inventarios.

1.3.3. Contabilidad.

SISTEMA DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO (SAPA) DE CD. HIDALGO, MICHOACAN.



Misión, Visión y Valores

MISIÓN

Brindar un servicio de calidad, con estándares y parámetros de evaluación bien definidos, que permitan una operación eficiente, cumpliendo las normas establecidas de calidad del agua y distribución de la misma.

VISIÓN

Un Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, moderno que aproveche y cuente con la tecnología a su alcance para elevar los niveles de servicio, con la finalidad de brindar un servicio de calidad que redunde en beneficio del usuario y los trabajadores del sistema.

VALORES

- HONESTIDAD.
- TRABAJO COORDINADO EN EQUIPO.
- RESPONSABILIDAD.
- CALIDAD.
- RESPETO.
- EFICIENCIA.
- ESPÍRITU DE SERVICIO.
- CONGRUENCIA.

Dirección General

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - DIRECCIÓN GENERAL

ÁREA: DIRECTOR GENERAL

1. Someter a junta de gobierno los excepcionales casos en que se harán descuentos por pobreza extrema.
2. Coordinar los proyectos de modernización del sistema.
3. Proponer las Reuniones de la Junta de Gobierno.
4. Supervisar las acciones de cada una de las subdirecciones del Sistema.
5. La representación Legal para los fines que sean necesarios.
6. Proponer los convenios y contratos con las diferentes instancias gubernamentales.
7. Atención de usuarios cuando las subdirecciones o departamentos no hayan resuelto satisfactoriamente sus asuntos.
8. Autorizar los convenios de pago con los usuarios.
9. Autorizar los contratos de prestación de servicio de agua potable nuevos, previa factibilidad en agua y también en drenaje.
10. Autorizar los diferentes pagos de acuerdo al presupuesto autorizado por la Junta de Gobierno.
11. Autorizar los contratos de prestación de servicios personales y generales.
12. Las demás que delegue la Junta de Gobierno.

Comunicación Social

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - COMUNICACIÓN SOCIAL

ÁREA: PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

1. Dar a conocer al público avances acerca de los servicios que ofrece SAPA en materia de agua.
2. Elaborar informes periódicos, sobre los acontecimientos y obras derivadas de la operación del agua (suministro, descarga, saneamiento y alcantarillado); sustentado en las necesidades de la sociedad y apoyado en los planes de trabajo de las subdirecciones del SAPA.
3. Elaborar el informe general anual sobre las actividades del SAPA.
4. Elaborar notas especiales, sobre avisos de tarifas y su cobertura, recomendaciones, promociones y pormenores del SAPA (avisos de suspensión temporal de suministro por zonas).
5. Hacer pública la información generada sobre las actividades del SAPA.
6. Difundir con base de los informes internos del SAPA y las notas generadas en materia de cultura, cada evento realizado por este organismo operador. Generar y repartir material impreso como folletos, dípticos, trípticos, volantes, póster, lonas, pancartas y espectaculares con datos relevantes del SAPA.
7. Garantizar un espacio de difusión en donde los informes relevantes y de interés público se promuevan a través de boletines y conferencias de prensa por parte de las autoridades máximas del SAPA y del municipio.
8. Apoyar la información impresa, con otros de carácter audio visual, perifoneo estratégico, vía telefónica, mensajería por correo electrónico y el buzón de sugerencias y aclaraciones.
9. Girar instrucciones al personal del área.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - COMUNICACIÓN SOCIAL

ÁREA: CULTURA DEL AGUA

1. Fomentar la cultura del agua, en su uso inteligente, práctico y prudente por parte de los habitantes del municipio de Hidalgo y como ejemplo para las generaciones futuras.
2. Concentrar los programas de conocimiento sobre el uso de agua en la ciudad y áreas de cobertura del SAPA.
3. Documentar y exponer la cultura sobre el entorno de Ciudad Hidalgo, el agua disponible y la relación que representa para cada habitante de la ciudad.
4. Elaborar y distribuir material didáctico.
5. Ampliar el abanico de información en cultura en los

distintos niveles escolares (Preescolar, primaria, secundaria, bachillerato, técnicas, profesional y otros sugeridos por la SEP.), a través de diversas modalidades de exposición, pláticas, fotos, talleres, exposiciones, cursos, conferencias y concursos, desfiles, semanas culturales, presentación de obras de teatro, botargas y stand de exposición).

6. Visitas guiadas hacia las actividades del SAPA, considerando grupos (de veinte a treinta personas) de todos los niveles educativos y público en general.
7. Mantener un enlace con los tres niveles de gobierno, que garantice intercambio de comunicación y datos sobre la cultura del agua.
8. Alentar campañas sobre la cultura de pago oportuno del servicio, para garantizar el cuidado y mantener al día los servicios en el suministro, descarga y alcantarillado de Cd. Hidalgo, Michoacán.
9. Emitir notas sobre el uso de los recursos en acciones útiles de los servicios del SAPA.
10. Establecer una estrategia acerca de los programas de gobierno sobre la cultura y acciones en materia del agua, como los programas de prevención y mantenimiento, viabilidad de proyectos futuros.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - COMUNICACIÓN SOCIAL

ÁREA: INFORMÁTICA

1. Supervisar el mantenimiento de la base de datos del Sistema.
2. Realizar modificaciones en la base de datos del sistema.
3. Apoyo a las diferentes áreas en instalación y uso de sistemas de cómputo.
4. Apoyo a las diferentes áreas en manejo de programas de cómputo.
5. Mantenimiento a los bienes informáticos.
6. Mantenimiento al servidor y sus redes.
7. Mantenimiento a las líneas telefónicas.
8. Elaboración y actualización de la página web.
9. Elaborar soluciones informáticas para resolver problemáticas de las diferentes áreas.
10. Conexiones a la red de equipos de cómputo y extensiones telefónicas nuevas.

Subdirección Administrativa

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

ÁREA: SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

1. Integración del presupuesto general.
2. Elaboración del presupuesto administrativo.
3. Integración de cuenta pública trimestral.
4. Integración de cuenta pública anual.
5. Cumplir las obligaciones fiscales del sistema.
6. Tramitar la devolución del IVA.
7. Supervisar áreas administrativas.
8. Elaborar reportes de actividades de forma mensual.
9. Otras actividades.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**ÁREA:** CONTABILIDAD

1. Revisar cortes de ingresos.
2. Revisar folios de recibos de ingresos cancelados.
3. Elaborar pólizas de cheque para pago a proveedores.
4. Elaboración de formatos pago de derechos de descarga y de explotación.
5. Elaboración de pagos de impuestos estatales y federales.
6. Integración de la cuenta anual y trimestral.
7. Control de bancos e inversiones.
8. Elaboración de conciliaciones bancarias.
9. Archivo y control de facturas originales de bienes muebles adquiridos en el ejercicio.
10. Captura de pólizas de ingresos.
11. Control de vales de compra pendientes de pago.
12. Revisar las facturas de los proveedores para su pago.
13. Revisión y captura de documentos soporte de las pólizas de diario, egresos e ingresos.
14. Foliado de documentos de recopiladores de ingresos, egresos y diario.
15. Elaboración y captura de declaraciones informativas.
16. Atención al público en el cobro de diferentes servicios.

17. Atención a inspectores "cobro de recibos provisionales".
18. Archivo de contratos de servicios de agua potable pagados.
19. Control de contratos de servicios de agua potable a crédito.
20. Control de gastos de caja chica.
21. Elaborar reportes de actividades de forma mensual.
22. Apoyo en la elaboración del presupuesto anual.
23. Otras actividades.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**ÁREA:** COMPRAS Y ADQUISICIONES/ALMACÉN

1. Requisar formato de entrada de materiales al almacén por compras.
2. Requisar formato por salida de materiales del almacén entregados a las áreas administrativas.
3. Requisar formato por salidas de materiales del almacén entregados al personal del área técnica.
4. Elaborar la requisición de materiales faltantes del almacén para su compra.
5. Revisar la mercancía que ingresa al almacén.
6. Sellar factura de entrada al almacén
7. Entregar y resguardar las herramientas que utiliza el personal del área comercial.
8. Mantener el stock de materiales necesarios para mantenimientos.
9. Levantar inventario de existencias cada fin de mes.
10. Entregar mensualmente el reporte de entradas y salidas al almacén.
11. Control de materiales inservibles para su baja.
12. Elaborar reporte de actividades mensual.
13. Control de bitácoras de combustibles de vehículos y motocicletas del sistema.
14. Control de bitácoras de mantenimiento de vehículos del sistema.
15. Dotar de combustible a vehículos del sistema.
16. Mantenimiento de vehículos.
17. Mantenimiento de motocicletas.

- | | |
|---|--|
| 18. Surtir refacciones para vehículos y motocicletas. | 2. Elaboración de contratos del personal. |
| 19. Gestionar pagos de engomados y tenencias. | 3. Elaboración de expedientes del personal. |
| 20. Apoyo al área administrativa (en entrega de documentación y otros). | 4. Altas, bajas y modificaciones al IMSS y generar el pago del mismo a través del SIPARE. |
| 21. Apoyo a dirección (comisiones). | 5. Control de incidencias y elaboración de tarjetas de asistencia. |
| 22. Elaborar reportes de actividades de forma mensual. | 6. Entrega de reporte de incidencias semanal al jefe de área. |
| 23. Otras actividades. | 7. Elaborar nóminas y pago de la misma, enviando los recibos al correo electrónico de los empleados. |

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

ÁREA: COMPRAS Y ADQUISICIONES

- | | |
|---|---|
| 1. Elaborar y controlar las solicitudes de requisición de compra. | 9. Elaborar actas administrativas al personal. |
| 2. Cotizar las compras que se requieran (adjudicación directa con 3 cotizaciones de proveedores). | 10. Control de préstamos al personal y verificar saldos deudores diversos. |
| 3. Elaborar vales de compra. | 11. Control de vacaciones y elaborar oficios de vacaciones para expediente. |
| 4. Realizar la compra con los proveedores. | 12. Control de prestaciones al personal: entrega de despensa, uniformes. |
| 5. Supervisar las entradas y salidas del almacén. | 13. Pago de becas por útiles a empleados del sistema y fondo de ahorro. |
| 6. Actualizar el padrón de proveedores registrados. | 14. Elaborar reporte de actividades mensual. |
| 7. Cotizar seguros de bienes patrimoniales. | 15. Revisar pagos SIPARE. |
| 8. Elaborar reporte de actividades mensuales. | 16. Otras actividades que requiera el Director. |
| 9. Otras actividades. | |

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

ÁREA: COMPRAS Y ADQUISICIONES/INVENTARIOS

1. Control de inventarios de bienes muebles en general y personal.
2. Registrar las altas y bajas de inventarios.
3. Resguardar los bienes muebles adquiridos.
4. Control de facturas originales de bienes muebles adquiridos.
5. Elaborar reporte de actividades mensual.
6. Otras actividades.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

ÁREA: RECURSOS HUMANOS

1. Capacitación, selección y reclutamiento de personal.

Subdirección Técnica

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

ÁREA: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

1. Atención a usuarios con problemas de servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
2. Validación de pruebas hidrostáticas de fraccionamientos verificadas por el departamento de estudios y proyectos.
3. Validación de solicitudes de contratos del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
4. Coordinar el servicio de agua potable suministrada por pipa.
5. Validación de requisiciones de material para el almacén.
6. Validación de proyectos de agua potable, drenaje y alcantarillado.

7. Autorización de presupuestos de conexiones nuevas de tomas de agua potable y rehabilitaciones, conexiones nuevas de descargas domiciliarias y rehabilitaciones.
8. Coordinar las órdenes de reposición de pavimento.
9. Validación de factibilidades de las diferentes solicitudes.
10. Validación de las tomas clandestinas de agua potable.
11. Evaluación y sanción de las descargas de aguas residuales provenientes de los procesos industriales.
12. Autorización de conexión de redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado a la infraestructura del sistema.
13. Programar vacaciones del personal de cuadrillas, Valvuleros y Bomberos.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

ÁREA: ESTUDIOS Y PROYECTOS

1. Revisa y asesora proyectos de agua potable y alcantarillado de nuevos fraccionamientos, así como, pruebas para revisar el buen funcionamiento de las redes.
2. Asesora a las comunidades para la dotación de servicios y ampliación de las redes existentes o infraestructura que se requiera.
3. Realiza presupuestos para la ampliación y/o reparación de redes de agua potable y alcantarillado.
4. Supervisar obras que ejecuten empresas particulares que por sus dificultades técnicas sea imposible que sean ejecutados por el organismo.
5. Realizar informe mensual de los trabajos realizados en el departamento.
6. Supervisar obras que ejecuten el SAPA y elabora los expedientes de obra correspondientes.
7. Elabora los expedientes requeridos para la gestión de recursos ante la CONAGUA o la CEAC de obras y trabajos del área técnica.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

ÁREA: LÍNEAS Y REDES

Departamento de Mantenimiento de líneas y redes.

1. Coordina los trabajos de las cuadrillas de agua potable.
2. Coordina los trabajos de la cuadrilla de alcantarillado.
3. Coordina el mantenimiento a tuberías de agua potable.

4. Coordina el mantenimiento al drenaje general.
5. Coordina la reparación de fugas de agua potable.
6. Coordina el mantenimiento a las válvulas.
7. Resuelve fallas de servicio relacionadas con problemas en la tubería.
8. Opera equipos de video inspección y auditivos para la detección de problemas en las tuberías.
9. Coordina la instalación de toma domiciliaria.
10. Conoce la red de agua potable y drenaje.
11. Realiza informes de actividades mensuales y trimestrales.
12. Programa vacaciones del personal y trabajos extraordinarios.

Alcantarillado.

1. Dan mantenimiento al drenaje general.
2. Desazolver tuberías de drenaje tapadas ya sea de drenaje general o descargas domiciliarias.
3. Limpian alcantarillas, pozos de visita y bocas de tormenta.
4. Reparar pozos de visita dañados.
5. Reparar la tubería de drenaje general.
6. Construyen cajas de válvulas y pozos de visita.
7. Reparar cajas de válvulas.
8. Realizan trabajos de albañilería ya sea en construcción o en reparaciones.
9. Realizan la reposición de pavimento en donde se repararon fugas.

Agua Potable

1. Reparar fugas en tomas domiciliarias.
2. Reparar fugas en redes de distribución.
3. Reparar fugas en líneas de conducción.
4. Reparar líneas de bombeo.
5. Mantenimiento e instalación de válvulas.
6. Instalan tomas domiciliarias nuevas.
7. Realizan revisiones de toma domiciliaria.

8. Revisan la tubería para localizar fallas.
9. Realizan arreglos en la tubería de agua potable para resolver alguna falla de servicio.
10. Realizan ampliaciones de red.
11. Construyen líneas y redes de agua potable nuevas.
12. Realizan cambio de instalación en tomas domiciliarias (reconexiones).

Camión de volteo

1. Se cuenta con un camión con capacidad de 7 m3.
2. Realiza acarreo de material de banco para la construcción de líneas y redes de agua potable, alcantarillado sanitario y descargas domiciliarias, además para el mejoramiento de caminos de terracería.
3. Realiza acarreo de material producto de excavación y de desazolve de ríos y barrancas.
4. Apoya con el camión de volteo para la realización de los diversos trabajos del SAPA.

Servicio de pipa

1. Mediante la pipa del sistema con una capacidad de 12,000 litros reparte agua potable a usuarios que no tienen servicio de la red y aquellos que reportan fallas en el mismo.
2. Apoyo a emergencias.
3. El personal elabora reportes de las entregas de agua que realiza.

Retroexcavadoras

1. Retroexcavadoras 416 y 416E, realizan excavaciones y rellenos para líneas de agua potable y drenaje.
2. Apoyan a las cuadrillas en la excavación y relleno para el arreglo de fugas, tomas y descargas domiciliarias.
3. Desazolvan los canales, barrancas y ríos.
4. Tienden el material para la reparación de caminos de acceso.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

ÁREA: MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO Y CALIDAD DEL AGUA

Departamento de Mantenimiento Electromecánico y Calidad del Agua

1. Operación de los equipos de desinfección y equipos de bombeo.

2. Mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de desinfección y equipos de bombeo.
3. Mantenimientos preventivos y correctivos a las subestaciones eléctricas.
4. Mantenimiento a válvulas automáticas de control.
5. Mejoramientos eléctricos.
6. Automatizaciones eléctricas e hidráulicas.
7. Adquisición de químicos, herramientas, refacciones y materiales de trabajo.
8. Gestión de recursos materiales ante CONAGUA y CEAC.
9. Recepción de los monitoreos de cloro residual de las diferentes dependencias.
10. Recepción de resultados de estudio microbiológicos por parte del sector salud.
11. Toma de muestras para su análisis.
12. Llevar muestras al laboratorio del OOAPAS Morelia para su estudio.
13. Estadísticas de los monitoreos.
14. Estadísticas de los estudios de calidad del agua.
15. Estadísticas de los recibos de CFE.
16. Monitoreos del factor de potencia.
17. Reportes de fallas de energía a CFE.
18. Reportes mensuales.
19. Reportes trimestrales.
20. Administración de los departamentos.
21. Operación de los equipos de video inspección.
22. Invitar a las comunidades para adoptar el programa agua limpia.
23. Apoyos al sector salud en contingencias, sanitarias y epidemiológicas.
24. Apoyos a las comunidades.

Departamento Electromecánico

1. Mantenimientos preventivos a los equipos de bombeo.
2. Mantenimientos correctivos a los equipos de bombeo.

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Mantenimientos preventivos y correctivos a las subestaciones eléctricas. 4. Mantenimiento a herramientas de trabajo. 5. Mantenimiento a herramientas de combustión interna. 6. Mantenimiento a áreas verdes de las fuentes de suministro de agua, tanques y oficinas. 7. Mantenimiento y mejora de las protecciones perimetrales de las fuentes de agua. 8. Mantenimiento estético de las fuentes y tanques (pinturas). 9. Mantenimiento a válvulas automáticas de control. 10. Monitoreos continuos a los equipos de bombeo. 11. Instalaciones eléctricas. 12. Mejoramientos eléctricos. 13. Automatizaciones eléctricas e hidráulicas. 14. Limpieza y mantenimiento a cárcamos de bombeo, tanques de almacenamiento y cajas rompedoras. 15. Estadísticas de los monitoreos. 16. Reportes de fallas de energía a CFE. 17. Bitácora de actividades diarias. 18. Coordinar y coadyuvar a los ayudantes generales para desarrollar la actividad designada. 19. Apoyos a las comunidades con asesoría técnica. 20. Apoyar al departamento de calidad del agua cuando este lo requiera. | <ol style="list-style-type: none"> 9. Bitácora de actividades. 10. Apoyo a la detección de fugas de drenaje y agua potable (por medio del cloro residual). 11. Surtir gas cloro. 12. Toma de muestras para analizar la calidad del agua. 13. Llevar muestras al laboratorio del OOAPAS Morelia para su estudio. 14. Limpieza y mantenimiento a las casetas de desinfección. 15. Operación de los equipos de video inspección. 16. Invitar a las comunidades para adoptar el programa agua limpia. 17. Apoyos al sector salud en contingencias, sanitarias y epidemiológicas. 18. Apoyos a las comunidades. |
|---|--|

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

ÁREA: OPERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN

Distribución

1. Distribución del agua potable en las colonias, operando válvulas de compuerta.
2. Revisión de servicio a los usuarios de su zona.
3. Reporte de fugas y fallas en el servicio.
4. Operación de tanques de almacenamiento.
5. Son responsables de entregar el servicio de agua potable puntualmente en los horarios establecidos para cada zona.
6. Operan válvulas los siete días de la semana, (incluyendo los días festivos).
7. Utilizan bicicleta o motocicleta para trasladarse a los lugares en donde se ubican las válvulas y tanques que operan.
8. Apoyan a las cuadrillas durante la reparación de fugas o solución de algún problema en abrir o cerrar válvulas según se requiera.

Operación

1. Checa el equipo de cloración que esté trabajando en su nivel normal, reportando fallas al departamento de calidad del agua.
2. Checa el manantial, noria o pozo que esté generando la cantidad de agua normal, tiempo corrido, checando el nivel de agua.

Departamento de Calidad del Agua

1. Operación de los equipos de desinfección.
2. Mantenimientos preventivos y correctivos a los equipos de desinfección.
3. Recargas de hipoclorito de sodio a los contenedores.
4. Cambios de cilindros de gas cloro.
5. Llevar repuestos de cilindros de gas cloro.
6. Monitoreos aleatorios de cloro y yodo residual.
7. Atención a reportes de agua contaminada.
8. Monitoreos continuos a los equipos de desinfección.

3. Opera los equipos de bombeo, según lo programado.
4. Checa los arrancadores de los equipos cuando hay falla en el suministro de energía eléctrica.
5. Limpia las instalaciones de los manantiales y tanques.
6. Reportar al área técnica fallas en los equipos.
7. Checa el nivel del agua los depósitos.
8. Realiza reporte diario de la operación de los equipos y fallas en los mismos.
9. Mide la presión y gasto de extracción.
10. Está al pendiente de las instalaciones en todo momento durante su horario de trabajo.
11. Cuidado de las áreas verdes.
12. Revisa las posibles fugas en los tanques.

Subdirección Comercial y Jurídica.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

ÁREA: SUBDIRECTOR / ÁREA COMERCIAL

1. Propuesta de autorización de descuentos. *
 2. Autorización de nuevos contratos.
 3. Autorizar modificación de tarifas.
 4. Autorizar inspecciones.
 5. Autorizar convenios de pago.
 6. Imponer multas por tiraderos.
 7. Autorizar constancias de no adeudo.
 8. Implementar programas y/o campañas, para la recuperación del rezago.
 9. Coordinar y supervisar al personal del área.
 10. Girar instrucciones al personal del área.
- * Esta función paso a ser facultad exclusiva del Director, condicionada a aprobación de cada caso por la Junta Gobierno.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

ÁREA: DEPARTAMENTO JURÍDICO

1. Realizar y vigilar los actos, convenios, contratos y demás actos legales a que se comprometa el organismo operador, con motivo de los derechos y obligaciones que le conciernen, de conformidad con lo establecido en la Ley de Aguas y Gestión de Cuencas para el Estado de Michoacán.
2. Realizar el procedimiento administrativo de ejecución a los usuarios que se resistan al pago del servicio del agua potable, drenaje y alcantarillado.
3. Cumplir y hacer cumplir lo establecido por la Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.
4. Cumplir y hacer cumplir lo establecido por el reglamento interno del (SAPA).
5. Requerir a los usuarios morosos.
6. Restringir el servicio por falta de pago.
7. Realizar el procedimiento administrativo de ejecución por falta de pago del servicio de agua.
8. Embargar por adeudo del pago del servicio de agua potable.
9. Realizar trámites legales y convenir con la Comisión Nacional y Estatal del Agua respecto de las cuotas y pagos por extracción de agua potable y descargas de aguas residuales.
10. Contestación de recursos de revocación interpuestos por los usuarios en materia Administrativa.
11. Contestación o en su caso interposición de juicios de nulidad por recursos legales interpuestos por los usuarios.
12. Contestación de amparos interpuestos por los usuarios.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

ÁREA: SUPERVISOR

1. Coordinar y supervisar las actividades de inspectores.
2. Verificación e inspección de las actividades de los inspectores en domicilios.
3. Supervisión del registro y verificación de cobros y comisión de los inspectores.
4. Archivo y registro de documentación que hacen los inspectores.
5. Modificación y actualización del padrón de usuarios.
6. Reportes, gráficas y registro de adeudos y rezago del padrón de usuarios.
7. Emisión de requerimientos.

8. Emisión de cancelación de contratos.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

ÁREA: RESTRICCIONES

ÁREA: INSPECTORES

1. RESTRICCIÓN Y RECONEXIÓN DE TOMAS AL SERVICIO DE AGUA POTABLE:

1. ACTUALIZACIÓN DEL PADRÓN DE USUARIOS POR CAMBIOS DE TARIFAS A:

- Por adeudos al servicio que se brinda.
- Por desgaste natural de la toma.
- Por fugas intradomiciliarias.
- Por cualquiera de las causas que se señalan en la entrega de actas.

- Casas solas.
- Casas domésticas.
- Giros comerciales.
- Cambios de propietario.
- Estudios socioeconómicos.
- Colonias o fraccionamientos de nueva creación.

2. MONITOREO DE VÁLVULAS

- Por adeudo.
- Por casa sola.

2. NOTIFICACIONES POR:

3. CHECAR VÁLVULAS INSTALADAS EN LOS DOMICILIOS.

- Entrega de avisos de pago.
- Entrega de requerimientos.
- Entrega de órdenes de restricción.
- Entrega de órdenes de ejecución de restricción.
- Entrega de órdenes de embargo.
- Entrega de órdenes de pago por mejoras o trabajos al drenaje y/o alcantarillado.

4. CANCELACIÓN DE TOMAS CLANDESTINAS.

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN. - SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

ÁREA: ATENCIÓN A USUARIOS

3. ENTREGA DE ACTAS POR:

1. Atención al público.
2. Información por radio a inspectores.
3. Contratación.
4. Emisión de avisos de adeudo.
5. Facturación y cobranza.
6. Archivo de documentación.
7. Registro y verificación de cobros y comisión de los inspectores.

- Detección de toma clandestina.
- Derivación de servicio sin autorización.
- Lavar vehículos automotores con manguera.
- Fugas intradomiciliarias.
- Lavar calle y banquetas con manguera.
- Dejar la llave abierta.
- Utilizar mecanismos para succionar agua directamente de la red.
- Conectar servicio suspendido.
- Impedir examen de aparatos medidores.
- Destrucción de aparatos medidores.
- Daños en la red de agua potable.
- Conexiones indebidas en redes de atarjea.
- Utilizar hidrantes públicos.
- Impedir instalación de medidores.

4. COBROS POR:

- Rezagos.
- Pagos anticipados.
- Requerimientos.
- Multas y sanciones.
- Por derechos de descargas de drenaje.
- Cargos emitidos por el área técnica a usuarios.

5. ATENCIÓN INMEDIATA A USUARIOS PARA:

- Inspecciones.
- Estudios Socioeconómicos.
- Verificación de tomas y contratos.

Procedimientos.

Código del procedimiento.	Nombre del procedimiento.
Subdirección Comercial y Jurídico	
P-SAPA-01-ACM-01	Procedimiento para la Contratación del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
P-SAPA-01-ACM-02	Procedimiento para la Recuperación del Rezago.
P-SAPA-01-ACM-03	Procedimiento para la Atención a Usuarios.
P-SAPA-01-ACM-04	Procedimiento para la Regularización de toma clandestina.
Subdirección Administrativa	
P-SAPA-02-AAD-01	Procedimiento para el Cobro de los Servicios.
P-SAPA-02-AAD-02	Procedimiento de Adquisiciones.
Subdirección Técnica	
P-SAPA-03-ATC-01	Atención a usuarios con problemas de servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado.
P-SAPA-03-ATC-02	Validación de pruebas hidrostáticas de fraccionamientos verificadas por el departamento de estudios y proyectos.

P-SAPA-03-ATC-03	Validación de solicitudes de contratos del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
P-SAPA-03-ATC-04	Coordinar el servicio de agua potable suministrada por pipa.
P-SAPA-03-ATC-05	Validación de requisiciones de materiales para almacén.
P-SAPA-03-ATC-06	Validación de proyectos de agua potable, drenaje y alcantarillado.
P-SAPA-03-ATC-07	Autorización de presupuestos para conexiones nuevas de tomas de agua potable y rehabilitaciones, conexiones nuevas de descargas domiciliarias y rehabilitaciones.
P-SAPA-03-ATC-08	Coordinar las órdenes de reposición de pavimento.
P-SAPA-03-ATC-09	Validación de factibilidades de las diferentes solicitudes.
P-SAPA-03-ATC-10	Validación de las tomas clandestinas de agua potable.
P-SAPA-03-ATC-11	Autorización de conexión de redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado a la infraestructura del sistema.

1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Contratación del Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.
Código del procedimiento:
P-SAPA-01-ACM-01
Unidad Responsable:
Subdirección Comercial

Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento de contratación de los servicios de agua potable alcantarillado y saneamiento.

Políticas y normas generales del procedimiento:

El Solicitante del Servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Copia de caratula y primera hoja de escritura o recibo de pago predial.
- No. Oficial expedido por Dirección de Urbanismo.
- Copia de Identificación oficial.

Una vez formalizada la relación entre el usuario y el Organismo mediante el contrato de servicios, los derechos y obligaciones de ambas partes quedan establecidos en las Cláusulas de Contratación.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

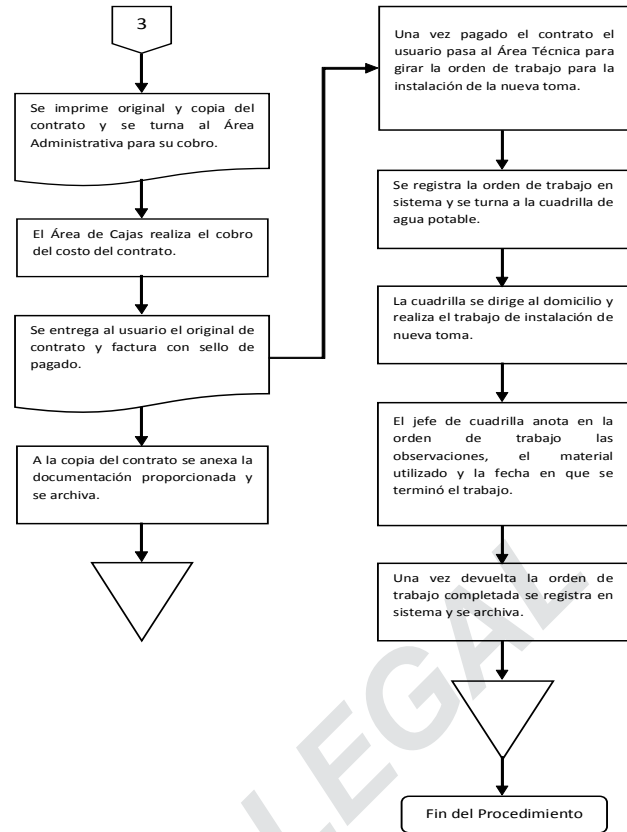
Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de los Servicios del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio de Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

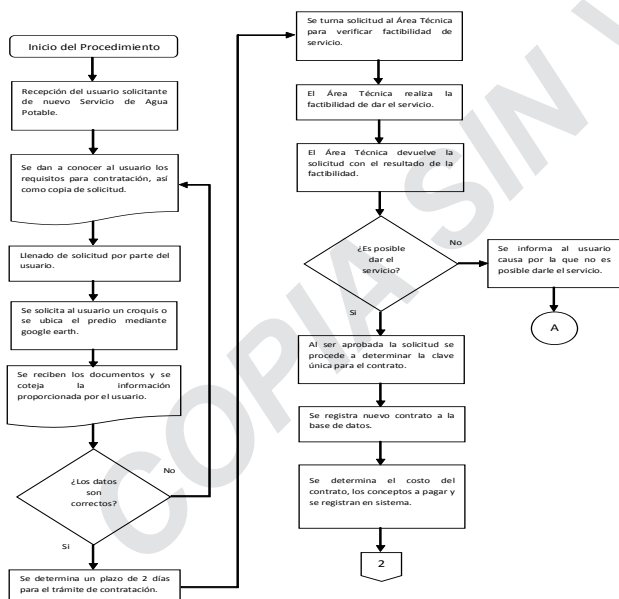
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Recepción de usuarios solicitantes de nuevo servicio de agua potable.	Atención a usuarios/área comercial.	Atender a usuario.	Informar sobre requisitos.
2	Se darán a conocer al usuario los requisitos para un nuevo contrato, Así como copia de solicitud.	Atención a usuarios/área comercial.	Dar lista de requisitos.	Copia de solicitud.
3	Se hace el llenado de la solicitud por parte del usuario siendo obligatorio el llenado de todos los campos.	Atención a usuarios/área comercial.	Solicitud documentos.	Revisar documentación.
4	Se cotejan los datos proporcionados por el usuario con los documentos que nos entrega.	Atención a usuarios/área comercial.	Revisar documentación y solicitud.	Pedir al usuario ubicar su domicilio.
5	Se solicita al usuario un croquis de ubicación de su domicilio en reverso de solicitud o se ubica el predio mediante google earth.	Atención a usuarios/área comercial.	Croquis de localización.	Informar de plazo de respuesta a solicitud.
6	Realizada la solicitud se determina un plazo de 2 días para el trámite de contratación.	Atención a usuarios/área comercial.	Informar al usuario.	Se envía solicitud a área técnica.
7	Se turna la solicitud al área técnica para verificar factibilidad de servicio.	Área técnica.	Solicitud y documentación.	Verificación de servicio.
8	El área técnica realiza la factibilidad de dar el servicio y da su aprobación o denegación si es el caso.	Área técnica.	Resultado de verificación.	Fallo de aprobación o denegación.
9	El área técnica devuelve la solicitud aprobada o denegada al área comercial.	Área técnica.	Devolución de solicitud y doc.	Solicitud aprobada o denegada.
10	Al ser aprobada la solicitud por parte del área técnica se procede a determinar la clave única para el contrato.	Área técnica/área comercial.	Solicitud aprobada.	Clave única del nuevo contrato.
11	Se registra el nuevo contrato en la base de datos del padrón de usuarios.	Atención a usuarios/área comercial.	Ingresar el contrato al sistema.	Alta de contrato en base de datos.
12	Se determina el costo del contrato, los conceptos a pagar y se registran en sistema.	Atención a usuarios/área comercial.	Revisar costo de contrato.	Registro de costo en sistema.

13	Se imprime original y copia de contrato y se turna al área administrativa para su cobro.	Atención a usuarios/área comercial.	Impresión del contrato.	Contrato y documentación.
14	El área de cajas realiza el cobro del costo del contrato.	Caja/área administrativa.	Solicitud de cobro.	Pago del contrato.
15	Se entrega al usuario original de contrato y factura con sello de pagados.	Caja/área administrativa.	Registro de pago de contrato.	Impresión de factura.
16	A la copia del contrato se anexa la documentación proporcionada por el usuario y se archiva.	Caja/área administrativa.	Copia de factura.	Expediente completo de contrato.
17	Una vez el usuario tenga su contrato pagado y factura que lo respalde deberá pasar al área técnica para girar la orden de trabajo para instalación de la nueva toma.	Atención usuarios/Área técnica.	Continuación del trámite.	Orden de trabajo para instalación de toma.
18	Se llena la orden de trabajo y se entrega al jefe de cuadrilla.	Jefe de cuadrilla/Área técnica.	Registro de orden de trabajo.	Se gira orden a jefe de cuadrilla.
19	La cuadrilla se dirige al domicilio y realiza el trabajo de instalación de nueva toma.	Jefe de cuadrilla/Área técnica.	Orden de trabajo.	Trabajos de instalación.
20	El jefe de cuadrilla anota en orden de trabajo el material utilizado y la fecha en la que finalizaron el trabajo.	Jefe de cuadrilla/Área técnica.	Termino de trabajos instalación.	Anotar observaciones en orden de trabajo.
21	Devuelven la orden de trabajo al área técnica para su registro en bitácora y archivar la orden de trabajo.	Jefe de cuadrilla/Área técnica.	Orden de trabajo finalizada.	Archivo de órdenes de trabajo completadas.
Fin del procedimiento				



1. GENERALIDADES.

3. FLUJOGRAMA



Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento para la recuperación de rezago por incumplimiento por parte de los usuarios, del pago por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Las cuentas consideradas para recuperación de rezago, son aquellas que tienen desde dos o más meses de adeudo.

Cuando el Organismo Operador agote gestiones de regularización de los servicios y se llegue hasta la fase de restricción de los servicios se dará seguimiento hasta que el usuario liquide su adeudo de lo contrario el servicio quedara restringido.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

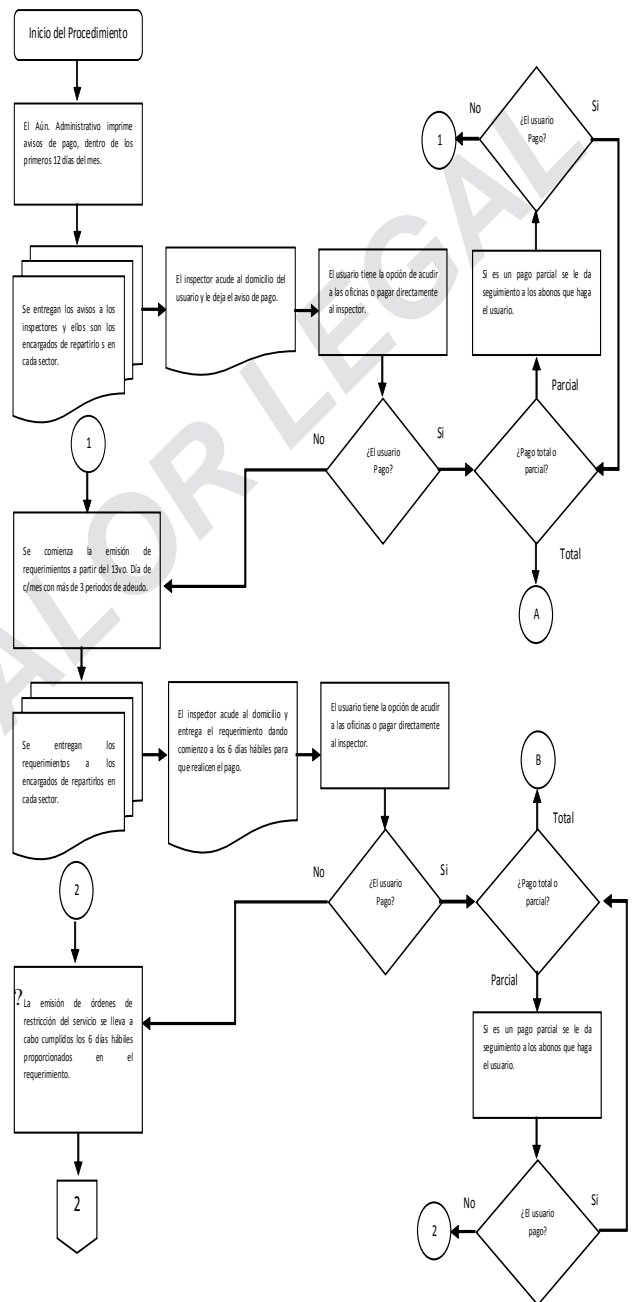
Reglamento General para la Prestación de los Servicios del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio de Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

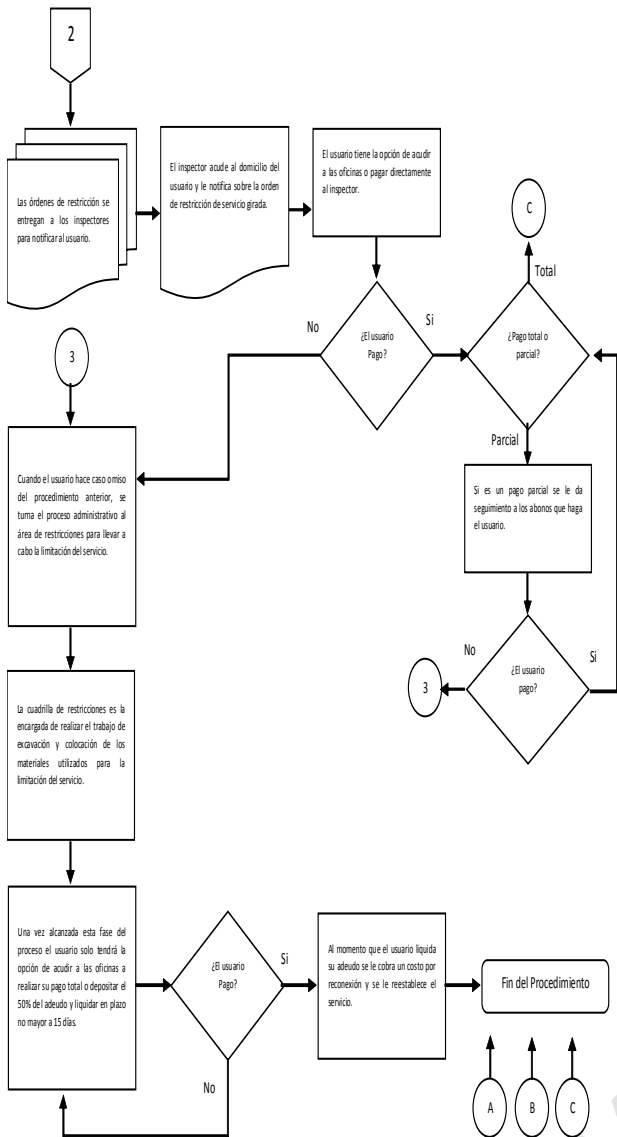
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Emisión de aviso de pago, dentro de los primeros 12 días de cada mes y de cada uno de los sectores de la cabecera municipal, además de las comunidades que cuentan con el servicio de red de distribución por parte del organismo operador.	Auxiliar Administrativo/ Área Comercial.	Programa de recuperación de rezago.	Avisos de pago impresos.
2	Los avisos se entregan a los inspectores asignados a cada sector para su reparto. El padrón de usuarios esta seccionado en 12 sectores y comunidades que cuentan con el servicio de red de distribución por parte del organismo operador.	Inspectores/ Área Comercial.	Entrega de avisos a cada inspector.	Reparto de los avisos de pago.
3	Una vez recibido el aviso de pago por el usuario, este podrá ocurrir a las oficinas, para liquidar el adeudo del servicio o en su caso llegar a convenir plazo o fecha de pago en adeudos mayores a la cantidad de \$1,000.00 con el inspector encargado del sector.	Atención a usuarios / Inspectores / Área Comercial.	El usuario recibe el aviso de pago.	Usuario puede hacer un pago total o convenio de pago.
4	La emisión de requerimientos se lleva a cabo a partir del 13vo día de cada mes con más de 3 periodos de adeudo, e equivalentes a 3 meses de rezago.	Auxiliar Administrativo / Área Comercial.	El usuario hizo caso omiso del aviso de pago.	Impresión de requerimientos de pago.
5	Los requerimientos se les entregan a los inspectores asignados a cada sector para su reparto. Los usuarios cuentan con un plazo de 6 días hábiles, para presentarse a cubrir su adeudo o acordar fecha y plazo para cubrirlo.	Inspectores / Área comercial.	Entrega de requerimientos a inspectores.	Los inspectores entregan los requerimientos en su zona respectiva.
6	Una vez recibido el requerimiento por el usuario, este podrá ocurrir a las oficinas, para liquidar el adeudo del servicio o en su caso llegar a convenir plazo o fecha de pago en adeudos mayores a la cantidad de \$1,000.00 con el inspector encargado del sector.	Atención a usuarios / Inspectores / Área Comercial.	El usuario recibe el requerimiento de pago.	Usuario puede hacer un pago total o convenio de pago.
7	La emisión de órdenes de restricción del servicio, se lleva a cabo cumplidos los 6 días hábiles proporcionados en el requerimiento para ocurrir a las oficinas y realizar el pago o acuerdo correspondiente.	Inspectores / Área Comercial.	El usuario hizo caso omiso del requerimiento de pago.	Impresión de órdenes de restricción de servicio por falta de pago.
8	Las órdenes de restricción se entregan a los inspectores asignados a cada sector para su reparto, ya notificado el usuario de la orden girada para limitar el servicio, se programa el proceso para tumarse a las cuadrillas de restricciones y ejecutar dicho proceso.	Inspectores / Área Comercial.	Se entregan las órdenes de restricción a los inspectores.	El inspector se encarga de entregar al usuario la orden de restricción de servicio.
9	Una vez recibida la orden de restricción por el usuario, este podrá ocurrir a las oficinas, para liquidar el adeudo del servicio o en su caso llegar a convenir plazo o fecha de pago en adeudos mayores a la cantidad de \$1,000.00 con el inspector encargado del sector.	Atención a usuarios / Inspectores / Área Comercial.	El usuario recibe la orden de restricción de servicio.	El usuario debe acudir a las oficinas a regularizar su situación.
10	Cuando el usuario hace caso omiso del procedimiento mencionado se turna el proceso administrativo a las cuadrillas respectivas y llevar a cabo la limitación del servicio.	Inspectores / Restricciones / Área Comercial.	El usuario hace caso omiso de la orden de restricción.	Cumplir la orden de restricción por parte de la cuadrilla de restricciones.

11	Las cuadrillas de restricciones son las encargadas de realizar los trabajos de la excavación y colocación de los materiales utilizados para la limitación del servicio, además del bache correspondiente.	Restricciones / Área Comercial.	Recibir orden de ejecutar la restricción.	Trabajos de limitación de servicio.
12	Una vez programada la orden de restricción por el inspector y ejecutar la orden para suspenderla el usuario deberá ocurrir a las oficinas a liquidar el adeudo del servicio o en su caso depositar el 50% de dicho adeudo y liquidarlo en un plazo de 15 días en adeudos mayores a la cantidad de \$1,000.00.	Atención a usuarios / Área Comercial.	Orden de restricción del servicio ejecutada.	Se da seguimiento al proceso para que el usuario liquide su adeudo.
Fin del proceso				

3. FLUJOGRAMA



"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Atención a Usuarios
Código del procedimiento:
P-SAPA-01-ACM-03
Unidad Responsable:
Subdirección Comercial

Objetivo del procedimiento:

Realizar y coordinar eficazmente la recepción y seguimiento de las solicitudes que requiere el usuario a fin de agilizar el tiempo de atención.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Se le dará atención a las solicitudes que nos haga el usuario.

En el análisis de la solicitud se definirá a que área se transferirá para que puedan darle rápida solución. Si el trámite requiere de alguna documentación se le hará saber al usuario para que cumpla debidamente con esos requisitos, siempre manteniendo el trato cordial hacia el usuario.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

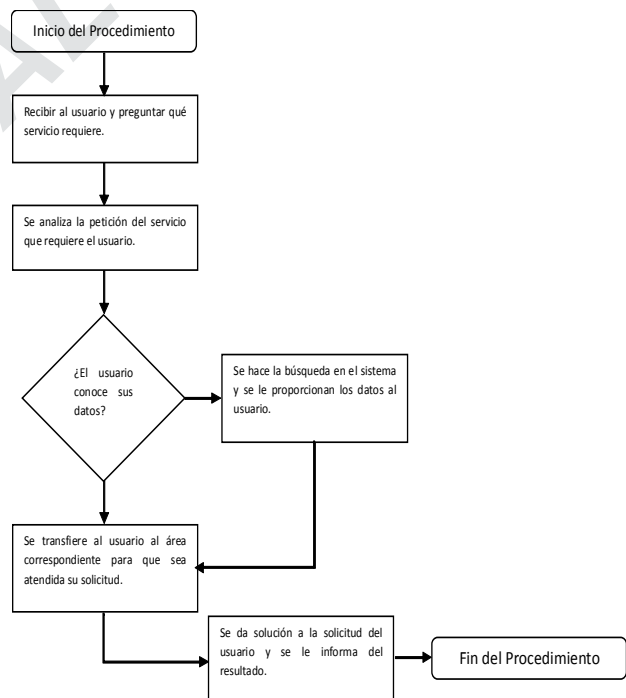
Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de los Servicios del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio de Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio de procedimiento				
1	Recibir al usuario y preguntar qué servicio requiere.	Atención usuarios/Área comercial.	Atender al usuario.	Conocer necesidad del usuario.
2	Se analiza la petición del servicio que requiere el usuario.	Atención usuarios/Área comercial.	Analizar petición.	Proporcionar sus datos al usuario.
3	Se le proporciona al usuario sus datos de contrato en caso de que no cuente con ellos.	Atención usuarios/Área comercial.	El usuario no cuenta con sus datos.	Transferimos al usuario.
4	Se transfiere al usuario al área correspondiente para que sea atendida su solicitud.	Atención usuarios/Área Comercial.	Transferimos al usuario.	Atención de solicitud de servicio.
5	Se da solución a la solicitud del usuario y se le informa del resultado.	Atención a usuarios.	Solicitud de servicio	Informamos al usuario de resultado de su solicitud.
Fin de procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Regularización de tomas clandestinas
Código del procedimiento:
P-SAPA-01-ACM-04
Unidad Responsable:
Subdirección Comercial

Objetivo del procedimiento:

Dar seguimiento a las tomas detectadas como clandestinas hasta lograr que queden debidamente regularizadas y paguen por los servicios que se prestan.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Obligar al usuario al Ordenamiento y regularización de la toma clandestina de agua potable.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

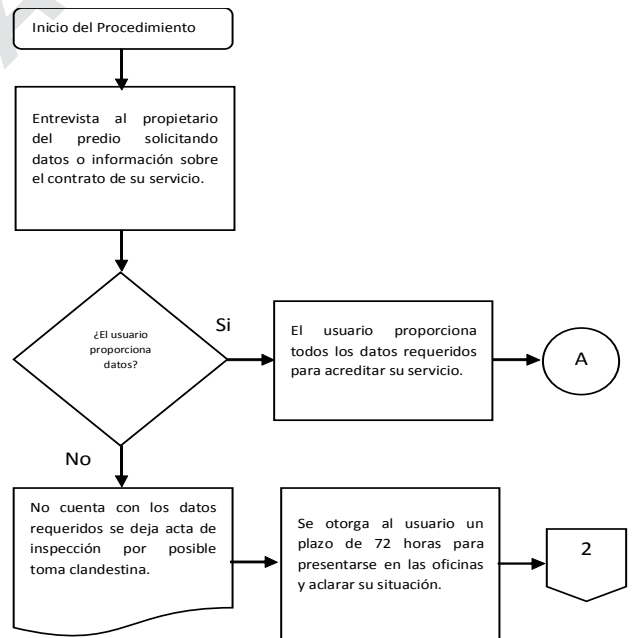
Reglamento General para la Prestación de los Servicios del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio de Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

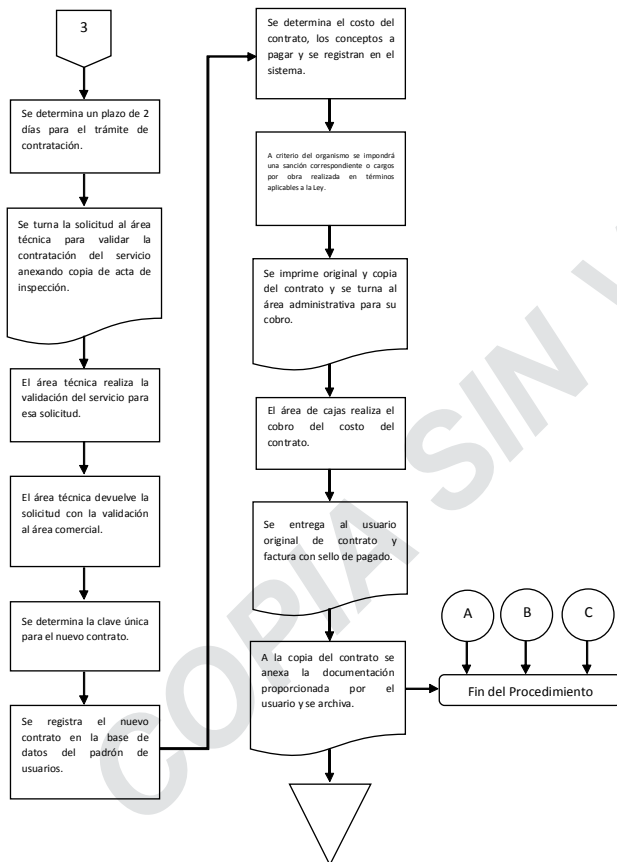
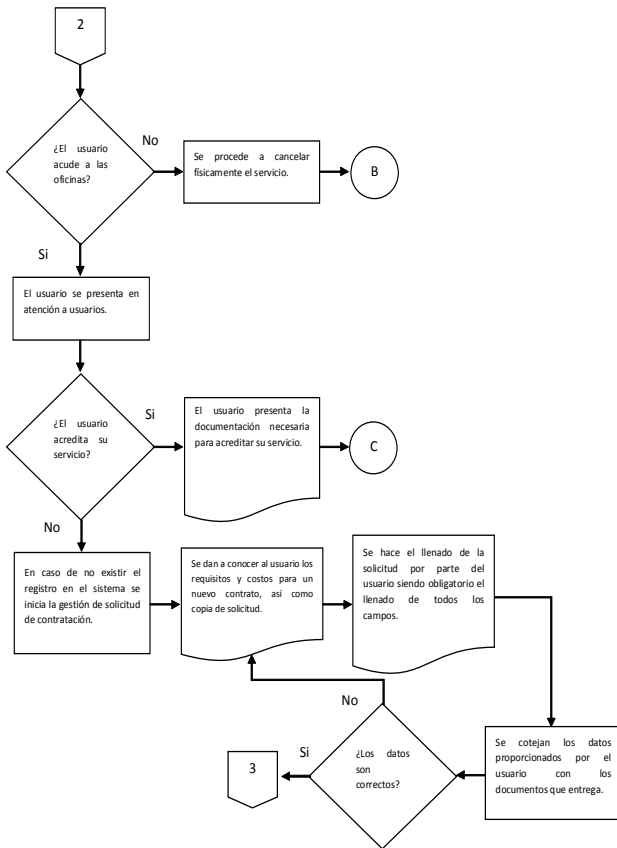
No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio de procedimiento				
1	Entrevista al propietario del predio solicitando datos o información sobre el contrato de su servicio o bien documentación que acredite su contrato.	Inspectores /Área Comercial.	Entrevista.	Información de contrato de servicios.
2	En caso de no contar con los datos requeridos se deja acta de inspección por posible toma clandestina.	Inspectores /Área Comercial.	Usuario no proporciona información.	Acta de inspección.
3	Se otorga un plazo de 72 horas para presentarse a las oficinas y aclarar su situación.	Inspectores /Área Comercial.	Acta de inspección.	Usuario debe acudir a las oficinas del sistema.
4	El usuario se presenta en atención a usuarios con los datos solicitados verificando el registro en sistema.	Atención a Usuarios/Área Comercial.	Documentos de contratación.	Verificar registro en sistema.
5	En caso de no existir el registro en sistema se inicia la gestión de solicitud de contratación.	Atención a usuarios/Área Comercial.	No existe registro.	Tramite de contratación.
6	Se dan a conocer al usuario los requisitos y costos para un nuevo contrato, así como copia de solicitud.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Usuario pide requisitos de contratación.	Se otorga una copia con requisitos y solicitud de contrato.
7	Se hace el llenado de la solicitud por parte del usuario siendo obligatorio el llenado de todos los campos.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Solicitud y documentos.	Revisar Documentación.
8	Se cotejan los datos proporcionados por el usuario con los documentos que entrega.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Revisar documentación y solicitud.	Informar de plazo de respuesta a solicitud.
9	Realizada la solicitud se determina un plazo de 2 días para el trámite de contratación.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Informar al usuario.	Se envía solicitud al Área Técnica.
Fin de procedimiento				

10	Se turna la solicitud al área técnica para validar la contratación del servicio anexando a la documentación la copia del acta de toma clandestina firmada por inspector.	Atención a usuarios/Área Técnica.	Solicitud, documentación y acta.	Validación del servicio.
11	El área técnica devuelve la solicitud con la validación al área comercial.	Atención a usuarios/Área Técnica.	Devolución de solicitud y documentos.	Servicio validado por Área Técnica.
12	Se determina la clave única para el contrato.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Solicitud Validada.	Clave única del nuevo contrato.
13	Se registra el nuevo contrato en la base de datos del padrón de usuarios.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Ingresa el contrato al sistema.	Alta de contrato en Base de datos.
14	Se determina el costo del contrato, los conceptos a pagar y se registran en el sistema.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Revisar costo de contrato.	Registro de costo en sistema.
15	A criterio del organismo se impondrá una sanción correspondiente o cargos por obra realizada en términos aplicables a la Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán.	Atención a usuarios/Área Comercial.	Acta por toma clandestina.	Cargo por sanción.
16	Se imprime original y copia de contrato y se turna al área administrativa para su cobro.	Atención a usuarios/Área comercial.	Impresión del contrato.	Contrato y documentación se turnan.
17	El área de cajas realiza el cobro del costo del contrato.	Caja/Área Administrativa.	Solicitud de cobro.	Pago del contrato.
18	Se entrega al usuario original de contrato y factura con sello de pagados.	Caja/Área Administrativa.	Registro de pago de contrato.	Impresión de factura.
19	El usuario regresa al área técnica con factura de pago se saca copia, se registra en sistema y se archiva.	Atención a usuarios/Área Técnica	Copia de factura de pago.	Registro y archivo.
20	A la copia del contrato se anexa la documentación proporcionada por el usuario y se archiva.	Caja/Área Administrativa.	Copia de factura.	Expediente completo de contrato.

3. FLUJOGRAMA.



"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Cobro de los servicios
Código del procedimiento:
P-SAPA-02-AAD-01
Unidad Responsable:
Subdirección Administrativa

Objetivo del procedimiento:

Recepción de los pagos por los diferentes servicios que se prestan en el Sistema, por ejemplo: servicio de agua potable, contratación, instalaciones de tomas, desazolves de drenajes, servicios de pipa, factibilidades, entre otros.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Presupuestos y aprobaciones de las diferentes áreas involucradas.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

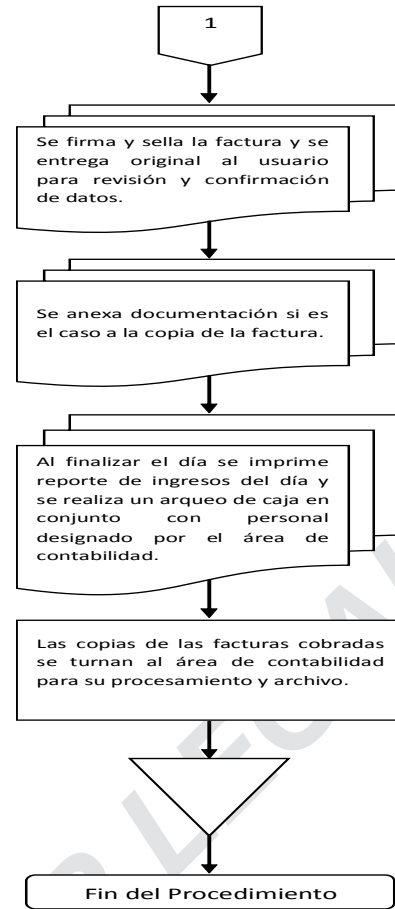
Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de los Servicios del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio de Hidalgo, Michoacán.

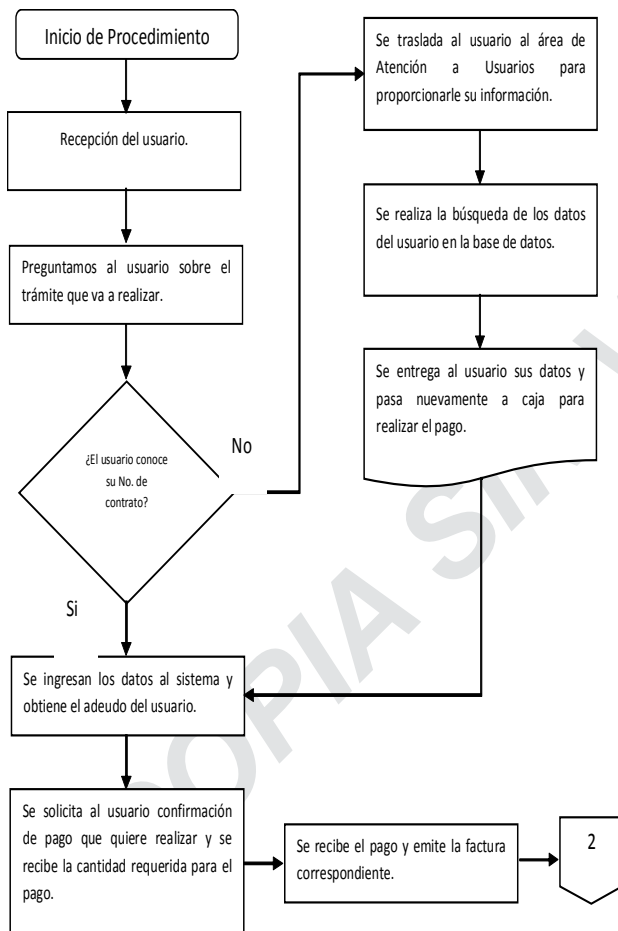
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del procedimiento				
1	Recepción del usuario.	Área de atención a usuarios.	Atención al usuario.	Informar al usuario.
2	Preguntamos al usuario que tramite va a realizar.	Área de cajas.	Tramite a realizar.	Usuario quiere realizar su pago.
3	Preguntamos al usuario si conoce o trae consigo su No. De contrato o el nombre del titular del contrato.	Área de cajas.	Solicitar información de cuenta.	El usuario proporciona su información de cuenta.
4	En caso de que el usuario no conozca la anterior información se turna al área de atención a usuarios para que se le proporcione dicha información.	Área de atención a usuarios.	El usuario desconoce sus datos.	Se turna al área de atención a usuarios.
5	Se registra en control interno de atención a usuarios la operación que realizara el usuario y se proporcionan los datos.	Área de atención a usuarios.	Búsqueda de datos del usuario en sistema.	Se dan a conocer al usuario sus datos.
6	Una vez que se le proporcionaron sus datos el usuario regresa al área de cajas y entrega al cajero/a el No. de contrato.	Área de cajas.	Se entrega formato con datos al usuario.	El usuario regresa a caja.

7	El cajero/a ingresa los datos al sistema y obtiene la información del adeudo del usuario.	Área de cajas.	de	Búsqueda de adeudo.	de	Información en pantalla de adeudo.
8	Se solicita al usuario confirmación del pago que va a realizar y se recibe la cantidad solicitada.	Área de cajas.	de	El usuario confirma su operación.		Se realiza el cobro.
9	El cajero/a registra el pago y emite la factura correspondiente.	Área de cajas.	de	Registro sistema.	en	Impresión de factura.
10	Se firma y sella la factura y se entrega original al usuario para revisión y confirmación de datos.	Área de cajas.	de	Factura original y copia.	en	Entrega de original a usuario.
11	Se anexa documentación en caso de existir a la copia de factura para archivo.	Área de cajas.	de	Respaldar factura con documentación complementaria.		Recopilación de facturas.
12	Al finalizar el día el cajero/a imprime reporte de ingresos del día y se realiza arqueo de caja junto con personal designado por el área de contabilidad.	Área de cajas/área de contabilidad.	de	Impresión del reporte de ingresos del día.	de	Arqueo de caja.
13	Las copias de las facturas cobradas se turnan al área de contabilidad para su procesamiento y archivo.	Área de contabilidad.	de	Recopilación de facturas.		Archivo de facturas del día.
Fin del procedimiento						



FLUJOGRAMA



"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:	Procedimiento de Adquisiciones.
Código del procedimiento:	P-SAPA-02-AAD-02
Unidad Responsable:	Subdirección Administrativa

Objetivo del procedimiento:

Atender los requerimientos de las diferentes áreas con el fin de optimizar recursos para la adquisición de bienes para hacer más eficiente la prestación de servicios.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Todas las compras o adquisiciones deben ir debidamente requisadas con el formato establecido para ese fin.

Los formatos de requisición y los vales de salida de almacén únicamente pueden llevar firmas que se encuentren en el catálogo de firmas autorizadas.

Las Salidas de almacén únicamente se harán por medio del vale de salida de almacén debidamente firmado.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.
Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios Relacionados con Bienes Muebles e Inmuebles del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de los Servicios del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado del Municipio de Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio de Procedimiento				
1	El área solicitante elabora la requisición y turna a la subdirección administrativa.	Área solicitante	Adquirir material.	Solicitud de compra.
2	La subdirección administrativa recibe, revisa y da suficiencia al requerimiento.	Área administrativa.	Requisición de compra.	Analiza solicitud.
3	Si el trámite se encuentra debidamente requisitado se turna al área de adquisiciones.	Área de adquisiciones.	Análisis de solicitud	Se turna a área de adquisiciones
4	Si no tiene los suficientes elementos se devuelve al área solicitante con las observaciones.	Área de adquisiciones.	Análisis de solicitud	Se devuelve a área solicitante.
5	El área de adquisiciones realiza el mercadeo respectivo y llena cuadro comparativo.	Área de adquisiciones.	Continuo proceso de compra	Cuadro comparativo.
6	Dirección General autoriza la compra e instruye el modo de adjudicación.	Dirección General.	Análisis de cuadro comparativo.	Instruye modo de adquisición.
7	El área de adquisiciones recibe la instrucción e inicia el proceso de compra.	Área de adquisiciones.	Instrucciones de adquisición.	Iniciar proceso de compra.
Adquisiciones directas "A"				
8	El área de adquisiciones recibe requerimiento de compra ya autorizado y elabora pedido o contrato.	Área de adquisiciones.	Formato autorizado.	Elaborar pedido o contrato.
9	El proveedor recibe pedido o contrato y lo firma.	Área de adquisiciones	Pedido o contrato.	Firma.
10	Almacén recibe los bienes de conformidad a lo facturado.	almacén	Recibe materiales.	Conforme a lo solicitado.
11	El área solicitante elabora vale de salida de almacén.	Área solicitante	Vale de salida	Recibe material solicitado.
Adquisiciones por invitación "B"				
12	El área de adquisiciones recibe el requerimiento de compra ya autorizado, elabora bases del concurso, elabora invitaciones para el concurso y las gira a dirección General para firma	Área de adquisiciones	Formato autorizado.	Solicita firma para invitaciones
13	Dirección General firma las invitaciones y las turna a la subdirección administrativa.	Dirección General.	Firma de invitaciones.	Invitaciones firmadas.

14	La Subdirección Administrativa se encarga de distribuir las invitaciones.	Subdirección Administrativa.	Invitaciones para entregar.	Entrega a proveedor invitación.
15	El proveedor recibe la invitación y elabora una propuesta.	Proveedor.	Invitación.	Propuesta.
16	La Subdirección Administrativa lleva a cabo concurso y elabora las respectivas actas.	Subdirección Administrativa.	Realiza concurso.	Elaboración de actas.
17	Turna la propuesta técnica al área solicitante.	Área solicitante.	Propuesta.	Recibe para análisis.
18	El área solicitante analiza la propuesta técnica y emite un dictamen.	Área solicitante.	Analizar propuesta.	Dictamen.
19	La Subdirección Administrativa turna la propuesta económica a la Dirección General.	Subdirección Administrativa.	Propuesta económica.	Turna para análisis.
20	La Dirección General analiza la propuesta económica y emite un dictamen.	Dirección General.	Analiza propuesta.	Dictamen.
21	La Subdirección Administrativa se adjudica contrato o pedido al proveedor seleccionado.	Subdirección Administrativa.	Selección del proveedor.	Contrato o pedido.
22	El proveedor recibe pedido o contrato y lo firma.	Proveedor.	Pedido o contrato.	Firma.
23	Almacén recibe los bienes de acuerdo a lo facturado.	Almacén.	Recibe bienes.	Conforme a lo solicitado.
24	El área solicitante elabora vale de salida de almacén.	Área solicitante.	Vale de salida.	Recibe materiales.
Adquisiciones por licitación pública "C"				
25	El área de adquisiciones recibe requerimiento autorizado y elabora bases del concurso.	Área de adquisiciones.	Requerimiento autorizado.	Bases del concurso.
26	La Subdirección Administrativa revisa las bases y publica la convocatoria.	Subdirección Administrativa.	Bases del concurso.	Convocatoria.
27	Dirección General lleva a cabo el concurso y levanta las respectivas actas.	Dirección General.	Concurso.	Actas del resultado.
28	La Subdirección Administrativa turna la propuesta económica al área solicitante.	Subdirección Administrativa.	Propuesta económica.	Oficio de propuesta.
29	El Área solicitante analiza la propuesta económica y emite un dictamen.	Área solicitante.	Analizar propuesta.	Dictamen.
30	La Subdirección Administrativa turna propuesta económica a la Dirección General.	Subdirección Administrativa.	Propuesta económica.	Turna para análisis.
31	La Dirección General analiza la propuesta económica y emite dictamen.	Dirección General.	Analiza propuesta.	Dictamen.
32	La Subdirección Administrativa adjudica contrato o pedido al proveedor seleccionado.	Subdirección Administrativa.	Selección del proveedor.	Contrato o pedido.
33	El proveedor recibe contrato o pedido, firma y surte los bienes descritos.	Proveedor.	Contrato o pedido.	Firma y surte bienes.
34	Almacén recibe bienes de acuerdo al pedido y la factura.	Almacén.	Pedido surtido.	Conforme a factura.
35	El área solicitante elabora vale de salida de almacén.	Área solicitante.	Vale de salida.	Recibe materiales.
Fin de Procedimiento				

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento: Atención a usuarios con problemas de servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado.
Código del procedimiento: P-SAPA-03-ATC-01
Unidad Responsable: Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Atender las quejas por fallas de servicio, fugas, contaminaciones y taponamientos de líneas y redes del sistema en general, con la finalidad de solucionar la problemática existente y mejorar la calidad de los servicios.

Políticas y normas generales del procedimiento:

- 1.- Recibir la notificación por cualquier medio de comunicación.
- 2.- Realizar una orden de trabajo.

Fundamento legal:

Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

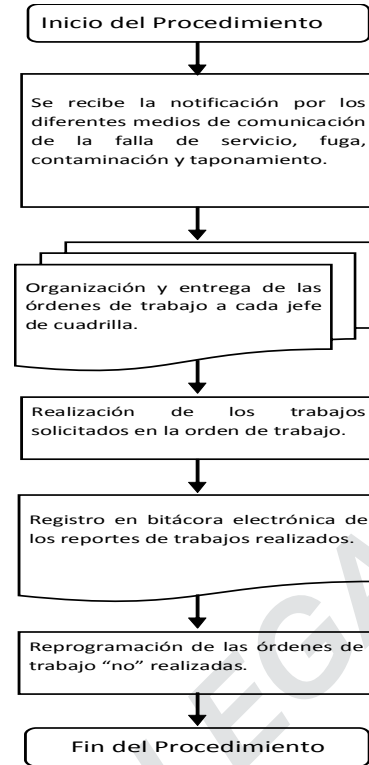
Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Notificación por el usuario o el personal del Organismo Operador, de la falla de servicio, fuga, contaminación y taponamiento.	Atención de Usuarios / Área Técnica	Block de órdenes de trabajo.	Orden de trabajo con folio y fecha.
2	Organización y entrega de las órdenes de trabajo a cada jefe de cuadrilla.	Supervisión de Cuadrillas / Área Técnica		Orden de trabajo con folio y fecha.
3	Realización de los trabajos solicitados en la orden de trabajo.	Jefe de Cuadrilla de Agua Potable o de Alcantarillado / Área Técnica	Orden de trabajo con folio y fecha.	Reporte de los trabajos realizados.
4	Registro en bitácora electrónica de los reportes de trabajos realizados.	Atención de Usuarios / Área Técnica	Reporte de los trabajos realizados.	Registro en bitácora electrónica de la orden de trabajo con el reporte de los trabajos realizados.
5	Reprogramación de las órdenes de trabajo "no" realizadas.	Supervisión de Cuadrillas / Área Técnica	Orden de trabajo con folio y fecha.	Reprogramar lo solicitado en la orden de trabajo (Actividad No.2)
Fin de Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento: Validación de pruebas hidrostáticas de fraccionamientos, verificadas por el departamento de estudios y proyectos.
Código del procedimiento: P-SAPA-03-ATC-02
Unidad Responsable: Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Validar las pruebas hidrostáticas de las tuberías de redes de distribución, líneas de alimentación y líneas de conducción de agua potable, construidas por fraccionadores o contratistas, con la finalidad de que sean aceptadas por el organismo operador como parte integrante de la infraestructura del mismo.

Políticas y normas generales del procedimiento:

- 1.- Recibir la solicitud por escrito, de la revisión de los trabajos realizados.
- 2.- Realizar escrito con los resultados de la prueba hidrostática.

Fundamento legal:

Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.

Norma Oficial Mexicana NOM-002-CNA-1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-CNA-2001.

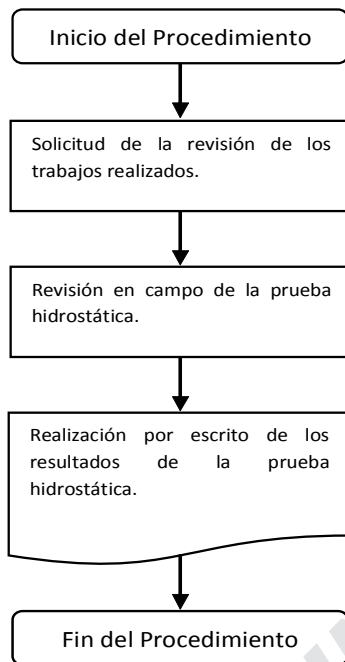
Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Solicitud de la revisión de los trabajos realizados.	Estudios y Proyectos / Área Técnica	Solicitud por escrito.	
2	Revisión en campo de la prueba hidrostática.	Estudios y Proyectos / Área Técnica		Reporte de los resultados de la prueba.
3	Realización por escrito de los resultados de la prueba hidrostática.	Estudios y Proyectos / Área Técnica		Escrito de los resultados de la prueba hidrostática.
Fin de Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento: Validación de solicitudes de contratos del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
Código del procedimiento: P-SAPA-03-ATC-03
Unidad Responsable: Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento de validación de solicitudes de servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Solicitud turnada al Área Técnica por el Área Comercial, con todos requisitos, incluido el croquis de localización del predio donde se solicita el servicio.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

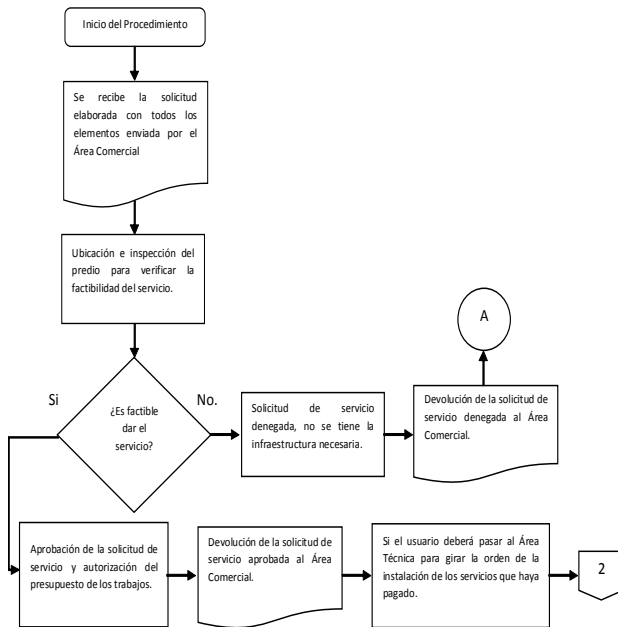
Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Se recibe la solicitud elaborada con todos sus elementos enviada por el Área Comercial.	Atención a usuarios/ Área técnica	Documentación de la solicitud.	Verificación de datos.
2	Ubicación e inspección del predio para verificar la factibilidad de servicios.	Atención a usuarios/ Área técnica	Resultado de la verificación.	Fallo de aprobación y/o denegación del servicio.
3	Solicitud de servicio denegada (Fraccionamientos irregulares, falta de infraestructura hidráulica y sanitaria).	Subdirector técnico y/o jefes del Área Técnica	Solicitud de servicio.	Solicitud de servicio sin firma de aprobación.
4	Aprobación de la solicitud de servicio y autorización del presupuesto de los trabajos de excavación para la toma de agua y descarga de drenaje.	Subdirector técnico y/o jefes del Área Técnica	Solicitud de servicio y presupuesto.	Solicitud de servicio firmado de aprobación y presupuesto.
5	Devolución de la solicitud de servicio aprobada o denegada al Área Comercial.	Atención a usuarios/ Área Técnica	Solicitud de servicio.	Solicitud de serv. aprobada o denegada.
6	Una vez el usuario tenga su contrato y factura de pago deberá pasar al Área Técnica para girar la orden de la instalación de los servicios que haya pagado.	Atención a usuarios/ Área Técnica	Contrato y Factura de pago.	Continuación del trámite.
7	Se llena la orden de trabajo se anexa copia de la factura de pago y se programa a la cuadrilla según corresponda.	Atención a usuarios/ Área Técnica	Programación de la orden de trabajo.	Se gira orden de trabajo al jefe de cuadrilla.
8	La cuadrilla se dirige al domicilio y realiza los trabajos.	Área Técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo.	Trabajo concluido.
9	El jefe de cuadrilla anota en la orden de trabajo los materiales, personal que desarrollo el trabajo y fecha de elaboración.	Área Técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo.	Conclusión de los trabajos.
10	El jefe de cuadrilla devuelve la orden de trabajo indicando si requiere reposición de pavimento para realizar orden de trabajo.	Área Técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo.	Observaciones.
11	Se registra en la bitácora del jefe de cuadrilla y en el archivo del Área Técnica los trabajos realizados	Área Técnica/jefe de cuadrilla	Bitácora y archivo	Conclusión del tramite
Fin del Procedimiento				

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

3. FLUJOGRAMA



Coordinar el reparto de agua potable por pipa a los usuarios que se encuentran al corriente de sus pagos y que por razones técnicas no se cubran las necesidades de abasto, mediante programación, Solicitud y/o reporte, a través de los diferentes mecanismos de atención a usuarios con los que cuenta el Organismo Operador.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

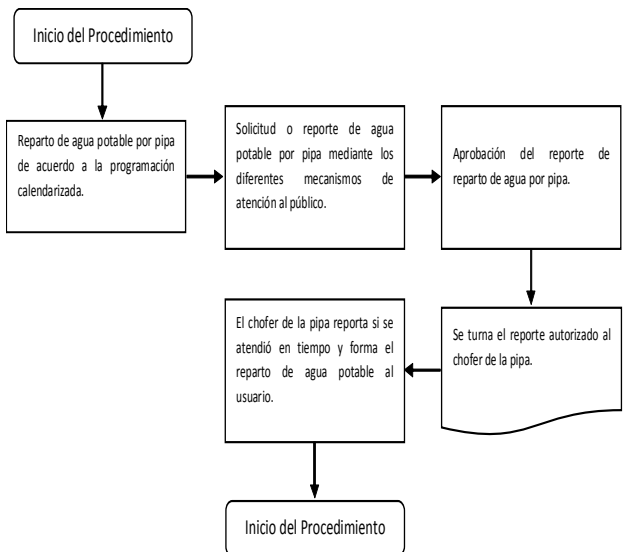
Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Reparto de agua potable por pipa a las Colonias, centros educativos, unidades de salud y casas de asistencia social de acuerdo a la programación calendarizada.	Subdirector/ Área Técnica	Calendario de reparto de agua potable.	Distribución de agua potable por pipa.
2	Solicitud o reporte de agua potable por pipa mediante los diferentes mecanismos de atención al público al Área técnica.	Atención a usuarios/Área Técnica	Verificación de pagos.	Reporte elaborado.
3	Aprobación del reporte de reparto de agua por pipa.	Subdirector/Área Técnica	Reporte aprobado.	Registro del reporte de reparto de agua potable por pipa.
4	Se toma el reporte autorizado al chofer de la pipa.	Atención a usuarios/Área Técnica	Reporte.	Servicio de agua potable por pipa al usuario.
5	El chofer de la pipa reporta si se atendió en tiempo y forma el reparto de agua potable al usuario.	Atención a usuarios/Área Técnica	Reporte.	Registro en la bitácora y en los archivos del área.
Fin del Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento: Coordinar el servicio de agua potable suministrada por pipa.
Código del procedimiento: P-SAPA-03-ATC-04
Unidad Responsable: Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento del servicio de agua potable por pipa, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Políticas y normas generales del procedimiento:

1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento: Validación de requisiciones de materiales para almacén.
Código del procedimiento: P-SAPA-03-ATC-05
Unidad Responsable: Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento de salidas de materiales y/o herramientas del almacén, con la finalidad de atender las necesidades de los trabajadores.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Validación de los vales de almacén de acuerdo a las necesidades del trabajo y de los trabajadores.

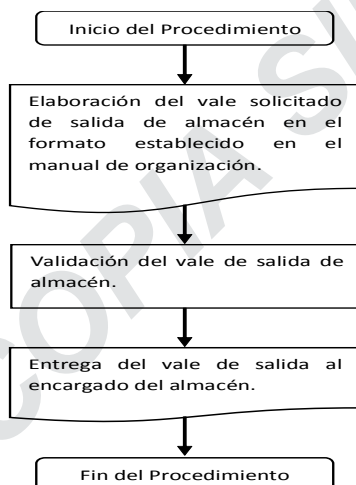
Fundamento legal:

Manual de organización y procedimientos, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Elaboración del vale solicitado de salida de almacén en el formato establecido en el manual de organización.	Atención a usuarios/Área Técnica	Vale de salida de almacén elaborado.	Continuación del trámite.
2	Validación del vale de salida de almacén.	Subdirector o jefes de Área/Área Técnica	Vale de salida de almacén validado.	Vale de salida de almacén validado y firmado por el solicitante.
3	Entrega del vale de salida validado al encargado del almacén.	Almacenista/Área Administrativa	Vale de salida de almacén y firma del encargado.	Entrega del material solicitado.
Fin del Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento: Validación de proyectos de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.
Código del procedimiento: P-SAPA-03-ATC-06
Unidad Responsable: Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Validar los proyectos y construcción de las redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado, de fraccionamientos, comercios e industrias, con la finalidad de que estos cumplan con las normas y especificaciones técnicas de la Comisión Nacional del Agua.

Políticas y normas generales del procedimiento:

1. Recibir la solicitud por escrito, de la revisión de los proyectos de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.
2. Proyecto de la red de agua potable y obras complementarias, firmado por el ingeniero y/o arquitecto responsable, con cédula profesional.
3. Proyecto de la red de drenaje sanitario y obras complementarias, firmado por el ingeniero y/o arquitecto responsable, con cédula profesional.
4. Proyecto de la red de alcantarillado y obras complementarias, firmado por el ingeniero y/o arquitecto responsable, con cédula profesional.
5. Sello en planos de la aprobación de los proyectos de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado, en el caso de fraccionamientos.
6. Oficio de autorización de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.

Fundamento legal:

Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-CNA-2011.

Norma Oficial Mexicana NOM-002-CNA-1995.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-CNA-2001.

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

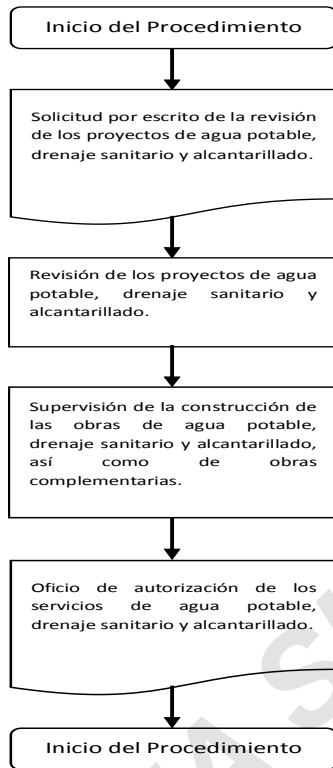
Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Solicitud por escrito de la revisión de los proyectos de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	Estudios y Proyectos / Área Técnica	Solicitud por escrito. Proyecto de la red de agua potable y obras complementarias. Proyecto de la red de drenaje sanitario y obras complementarias. Proyecto de la red de alcantarillado y obras complementarias.	
2	Revisión de los proyectos de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	Estudios y Proyectos / Área Técnica		Sello de aprobación en los planos de las diferentes redes, para su construcción.
3	Supervisión de la construcción de las obras de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado, así como de obras complementarias.	Estudios y Proyectos / Área Técnica	Planos con sello de aprobación de las redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	
4	Oficio de autorización de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	Director / Dirección		Oficio de autorización.
Fin de Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento: Autorización de presupuestos para conexiones nuevas de tomas de agua potable y rehabilitaciones, conexiones nuevas de descargas domiciliarias y rehabilitaciones.
Código del procedimiento: P-SAPA-03-ATC-07
Unidad Responsable: Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento de los presupuestos para conexiones nuevas de tomas de agua potable y rehabilitaciones, conexiones nuevas de descargas domiciliarias y rehabilitaciones.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Aprobación y validación de presupuestos para para conexiones nuevas de tomas de agua potable y rehabilitaciones, conexiones nuevas de descargas domiciliarias y rehabilitaciones.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

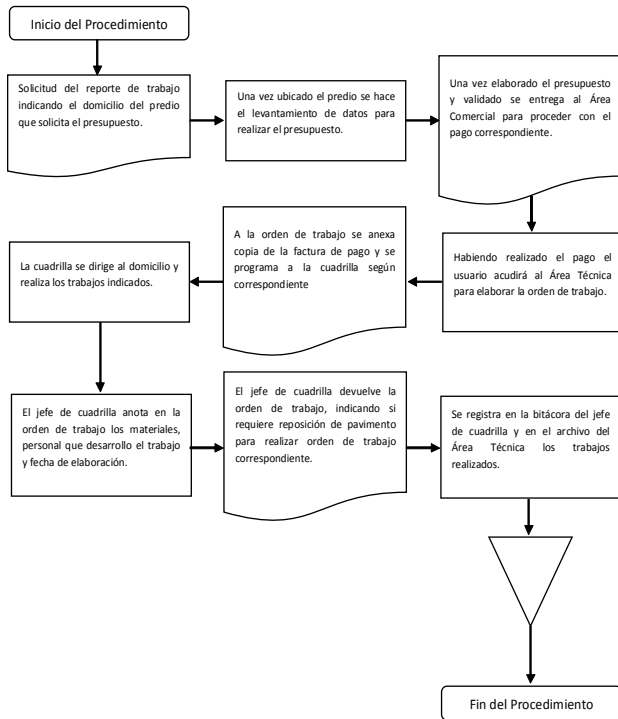
Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Solicitud del reporte de trabajo indicando el domicilio del predio que solicita el presupuesto.	Atención a usuarios/Área Técnica	Reporte.	Atención al reporte.
2	Una vez ubicado el predio se hace el levantamiento de datos para realizar el presupuesto.	Subdirector o Jefes de Área/Área Técnica	Datos de la información para el presupuesto.	Continuación del trámite.
3	Una vez elaborado el presupuesto y validado se entrega al Área Comercial para proceder con el pago correspondiente.	Atención a usuarios/Área Técnica y Comercial	Presupuesto validado.	Factura de pago de los trabajos a realizar.
4	Habiendo realizado el pago el usuario acudirá al Área Técnica para elaborar la orden de trabajo.	Atención a usuarios/Área Técnica	Factura de pago.	Orden de trabajo elaborada.
5	A la orden de trabajo se anexa copia de la factura de pago y se programa a la cuadrilla según corresponda.	Área Técnica	Registro de la orden de trabajo.	Se gira orden de trabajo al jefe de cuadrilla.
6	La cuadrilla se dirige al domicilio y realiza los trabajos indicados.	Área técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo.	Realización de Trabajos.
7	El jefe de cuadrilla anota en la orden de trabajo los materiales, personal que desarrollo el trabajo y fecha de elaboración.	Área técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo.	Orden de trabajo completa.
8	El jefe de cuadrilla devuelve la orden de trabajo, indicando si requiere reposición de pavimento para realizar orden de trabajo	Área técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo completa.	Observaciones.
9	Se registra en la bitácora del jefe de cuadrilla y en el archivo del Área Técnica los trabajos	Área técnica/jefe de cuadrilla.	Orden de trabajo completa.	Conclusión de los trabajos.
Fin del Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Coordinar las órdenes de reposición de pavimento.
Código del procedimiento:
P-SAPA-03-ATC-08
Unidad Responsable:
Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento para la reposición de pavimento.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Programar y ordenar los de trabajos de reposición de pavimento.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuenas del Estado de Michoacán de Ocampo.

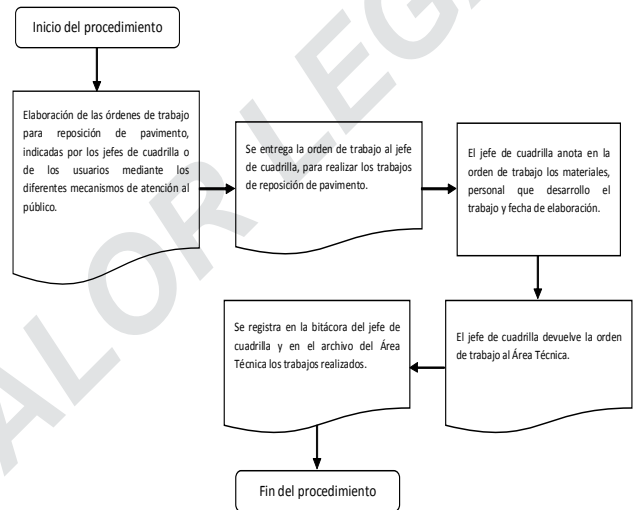
Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Elaboración de las órdenes de trabajo para reposición de pavimento indicadas por los jefes de cuadrilla o de los usuarios mediante los diferentes mecanismos de atención al público.	Atención usuarios/Área Técnica	Orden de trabajo.	Programación de los trabajos.
2	Se entrega la orden de trabajo al jefe de cuadrilla, para realizar los trabajos de reposición de pavimento.	Atención usuarios/jefe de cuadrilla/Área Técnica	Orden de trabajo.	Realización de los trabajos.
3	El jefe de cuadrilla anota en la orden de trabajo los materiales, personal que desarrollo el trabajo y fecha de elaboración.	Área técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo.	Orden de trabajo completa.
4	El jefe de cuadrilla devuelve la orden de trabajo al Área Técnica.	Área técnica/jefe de cuadrilla	Orden de trabajo completa.	Observaciones.
5	Se registra en la bitácora del jefe de cuadrilla y en el archivo del Área Técnica los trabajos realizados.	Área técnica/jefe de cuadrilla.	Orden de trabajo completa.	Conclusión de los trabajos.
Fin del Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Validación de factibilidades de las diferentes solicitudes.
Código del procedimiento:
P-SAPA-03-ATC-09
Unidad Responsable:
Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Validar las factibilidades de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado, de los usuarios, fraccionadores o contratistas, con la finalidad de verificar si se cuenta con la infraestructura necesaria en el sitio requerido.

Políticas y normas generales del procedimiento:

1. Recibir la solicitud por escrito, de la factibilidad de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.
2. Copia de la escritura del predio.
3. Plano de lotificación y vialidad, autorizado por la Dirección de Desarrollo Urbano del Municipio.
4. Copia de identificación oficial.
5. Pago de la factibilidad de los servicios.
6. Oficio de factibilidad de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.

Fundamento legal:

Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

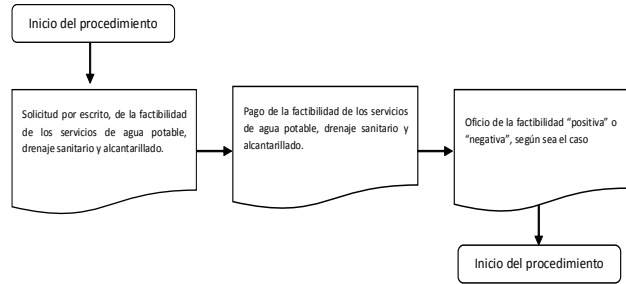
Periódico Oficial Núm.46 de fecha 17 de diciembre del 2013.

Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Solicitud por escrito, de la factibilidad de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	Estudios y Proyectos / Área Técnica	Solicitud por escrito. Copia de escritura del predio. Plano de lotificación autorizado. Copia de identificación oficial.	
2	Pago de la factibilidad de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	Estudios y Proyectos / Área Técnica		Oficio indicando el importe a pagar.
3	Oficio de factibilidad "positiva" o "negativa", según sea el caso.	Director / Dirección		Oficio de factibilidad de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.
Fin de Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Validación de las tomas clandestinas de agua potable.
Código del procedimiento:
P-SAPA-03-ATC-10
Unidad Responsable:
Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Establecer el procedimiento para la validación y ordenamiento de la toma clandestina de agua potable.

Políticas y normas generales del procedimiento:

Obligar al usuario al Ordenamiento y regularización de la toma clandestina de agua potable.

Fundamento legal:

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

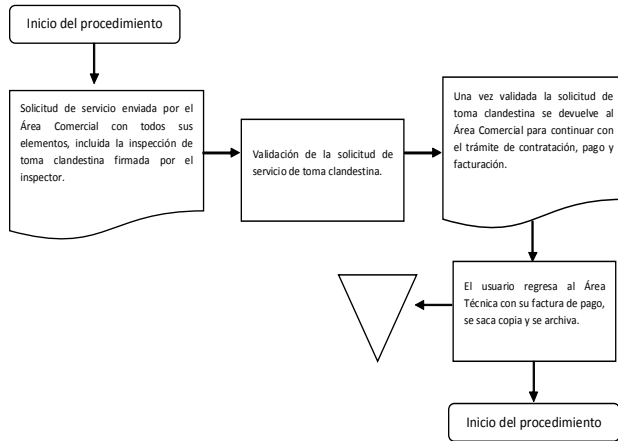
Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Solicitud de servicio enviada por el Área Comercial con todos sus elementos incluida el acta de inspección de toma clandestina firmada por el inspector.	Atención a usuarios/Área Técnica y Área Comercial	Solicitud de servicio.	Verificación de datos de la Solicitud de servicio.
2	Validación de la solicitud de servicio de toma clandestina.	Subdirector Técnico o jefes de Área/Área Técnica	Solicitud de servicio.	Solicitud de servicio validada.
3	Una vez validada la solicitud de toma clandestina se devuelve al Área Comercial para continuar con el trámite de contratación, pago y facturación.	Atención a usuarios/Área Técnica y Área Comercial	Solicitud de servicio validada.	Contrato y factura de pago.
4	El usuario regresa al Área Técnica con su factura de pago, se saca copia se registra y se archiva.	Atención a usuarios/Área Técnica	Copia de la factura de pago.	Registro y archivo.
Fin del Procedimiento				

"Versión digital de consulta, carece de valor legal (artículo 8 de la Ley del Periódico Oficial)"

3. FLUJOGRAMA



1. GENERALIDADES.

Nombre del procedimiento:
Autorización de conexión de redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado a la infraestructura del sistema.
Código del procedimiento:
P-SAPA-03-ATC-11
Unidad Responsable:
Subdirección Técnica

Objetivo del procedimiento:

Autorizar la conexión de redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado, de fraccionamientos, comercios o industrias, a la infraestructura existente del organismo operador.

Políticas y normas generales del procedimiento:

(Requisitos con los que debe cumplir el solicitante o lo que yo requiero para atender el reporte).

- 1.- Recibir la solicitud por escrito, de la autorización para conectarse a las redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado, del organismo operador.
- 2.- Estudio de las descargas de drenaje sanitario, en el caso de los servicios comercial e industrial.
- 3.- Pago de derechos de obra de cabeza y/o derechos de conexión a la infraestructura existente del organismo operador.
- 4.- Oficio de autorización de conectarse a las redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.

Fundamento legal:

Ley de Aguas Nacionales y su Reglamento.

Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1997.

Ley de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán de Ocampo.

Ley Orgánica Municipal del Estado de Michoacán de Ocampo.

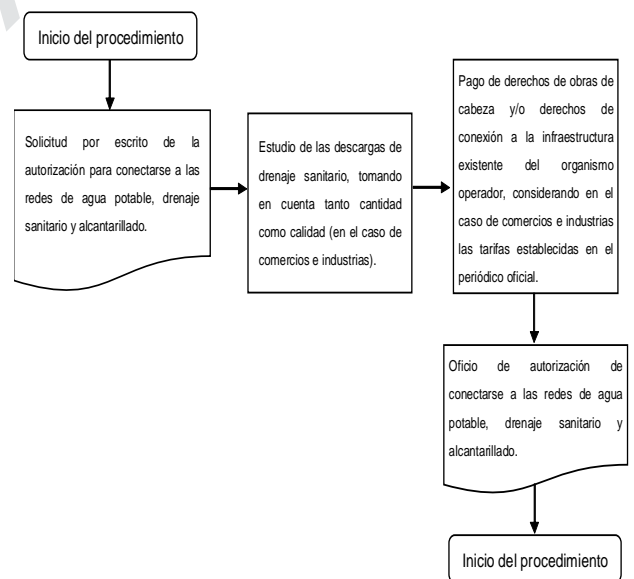
Periódico Oficial Núm.46 de fecha 17 de diciembre del 2013.

Reglamento General para la Prestación de Servicios, del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Cd. Hidalgo, Michoacán.

2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.

No.	Descripción de la Actividad	Puesto y Área	Insumo	salida
Inicio del Procedimiento				
1	Solicitud por escrito, de la autorización para conectarse a las redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	Estudios y Proyectos / Área Técnica	Solicitud por escrito.	
2	Estudio de las descargas de drenaje sanitario, tomando en cuenta tanto cantidad como calidad (en el caso de comercios e industrias).	Estudios y Proyectos / Área Técnica		Reporte de los resultados del estudio
3	Pago de derechos de obras de cabeza y/o derechos de conexión a la infraestructura existente del organismo operador, considerando en el caso de comercios e industrias, las tarifas establecidas en el periódico oficial, cuando las descargas excedan los límites permisibles de contaminantes, que marca la Norma Oficial Mexicana.	Estudios y Proyectos / Área Técnica		
4	Oficio de autorización de conectarse a las redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.	Director / Dirección		Oficio de autorización de conectarse a las redes de agua potable, drenaje sanitario y alcantarillado.
Fin de Procedimiento				

3. FLUJOGRAMA



Directorio Interno

Ing. Víctor Daniel Nava López
Director General

Lic. Dulce Karina Ponce Vílchez
Subdirector Comercial y Jurídico

C.P. Rogelio Álvarez Pérez
Subdirector Administrativo

Ing. Mario Tinoco Rodríguez
Subdirector Técnico

Ing. Maurilio Rodríguez Birruete
Jefe de Dpto. de Líneas y redes

Ing. Sergio Iván Medina Coronel
Jefe de Dpto. de Estudios y Proyectos

Tec. Edu Eduardo Rodríguez Franco
Jefe de Electromecánica y Calidad del Agua

C. Juan Antonio Herrera Merlos
Encargado del depto. de Cultura del Agua

Disposiciones Transitorias

El presente manual de organización y procedimientos del Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Ciudad Hidalgo, Michoacán., es de observancia general para el mismo Sistema., entrara en vigor y comenzara a surtir efecto a partir de su aprobación por parte de la H. Junta de Cabildo de este H. Ayuntamiento de Hidalgo, Michoacán, solicitando y siendo

necesaria la publicación en el Periódico Oficial del Estado de Michoacán de Ocampo y tendrá vigencia efectiva durante el periodo 2015-2018.

Glosario.

Adj.: Adjudicación.

CEAC: Comisión Estatal de Agua y Gestión de Cuencas del Estado de Michoacán.

C.F.E.: Comisión Federal de Electricidad.

CONAGUA: Comisión Nacional del Agua.

OOAPAS: Organismo Operador de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Morelia.

S.A.P.A.: Sistema de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado (SAPA) de Ciudad Hidalgo, Michoacán.

APAyS: Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

En cumplimiento de las atribuciones que establecen los artículos 32 incisos a) fracción XIII, 49 fracción V, 51 fracción VI, 52, fracciones III, IV y V; 146, 148 y 149 de la Ley Orgánica Municipal de Estado de Michoacán de Ocampo; Título Segundo, Capítulo I, artículos 23, 24, 26, 27, 32 y 33 del Reglamento de Sesiones y Funcionamiento de Comisiones del Ayuntamiento; artículo 78 del Bando de Buen Gobierno Municipal; Aprobándose por unanimidad de votos de los miembros del H. Ayuntamiento, dentro de la Sesión Ordinaria Número 59, de fecha 1514 de septiembre del año 2016, bajo el Acuerdo número 8 (ocho). (Firmados).

COPIA SIN VALOR