

EL AYUNTAMIENTO DE CAMPECHE

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

ÍNDICE

	PÁGINAS
INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO DEL MANUAL.....	5
MARCO JURÍDICO.....	6
MISIÓN.....	7
VISIÓN.....	8
ATRIBUCIONES.....	9
SIMBOLOGÍA EMPLEADA.....	13
OFICINA DEL DIRECTOR.....	15
DEPARTAMENTO DE CONTRALORIA INTERNA.....	17
COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA.....	19
UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS.....	21
DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA...	23
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.....	24
DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN.....	27
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL.....	28
OFICINA DEL SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	30
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.....	32
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES.....	36
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	37
DEPARTAMENTO DE TESORERIA.....	38
SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	40
DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN.....	42
DEPARTAMENTO DE PROYECTO.....	43
DEPARTAMENTO DEMANTENIMIENTO.....	46
SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.....	47
DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN.....	48
DEPARTAMENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PADRÓN DE USUARIOS.....	50
DEPARTAMENTO DE CAJERO.....	51

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

INDICE

	PÁGINAS
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN Y SANEAMIENTO.....	52
DEPARTAMENTO ELECTROMECÁNICO.....	53
DEPARTAMENTO DE AGUA LIMPIA.....	54
COORDINACIÓN LERMA.....	57
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD.....	59
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES.....	61

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos constituye un esfuerzo más del H. Ayuntamiento de Campeche por proporcionar una base administrativa para mejorar el desempeño de la Gestión Municipal.

En este trabajo se describen los procedimientos que llevan a cabo las áreas que integran el sistema municipal de agua potable y alcantarillado de Campeche, en base a las funciones que realizan, las cuales se encuentran comprendidas en el Manual de Organización de dicha Dirección. Con el objeto de vincular la información y facilitar su uso, se pretende utilizar el mismo índice de las áreas que en el Manual de Organización.

Para mantener su vigencia, este Manual deberá ser actualizado en forma permanente para adecuarlo a los cambios que surjan, sólo que en vías de orden, para ello se requiere autorización del responsable que asigne el Presidente Municipal, así como de las sugerencias que para tal efecto recomiende la Dirección de Contraloría.

En el presente manual de procedimiento se pretende, establecer cuáles son las áreas o departamentos que intervienen en la ejecución de algún proceso el Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Campeche (SMAPAC). Además este manual es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su y participación.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

OBJETIVO

Satisfacer las necesidades en materia de dirección, emisión de políticas de trabajo; con la finalidad de proporcionar los servicios con la calidad y oportunidad que requieran los usuarios.

Comprende como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la operación del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Campeche, las Políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la Unidad Administrativa en cuestión.

MARCO JURIDICO

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución política del Estado de Campeche.
3. Ley Orgánica de los Municipios del Estado de Campeche.
4. Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Campeche.
5. Reglamento de la Administración Pública del Municipio de Campeche.
6. Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Campeche Artículos 6,7,8

MISIÓN

Ser el organismo encargado de satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios del agua potable y alcantarillado del estado de Campeche, ofreciendo el vital líquido en cantidad y calidad que la sociedad requiera.

VISIÓN

Contribuir en el mejoramiento constantemente en los satisfactores de la sociedad tanto en la red de Agua Potable y Alcantarillado; así como en el tratamiento de agua residuales para lograr ser el principal organismo en la prestación de servicios.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

ATRIBUCIONES

- I. Planear y programar en el municipio, así como estudiar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, operar, administrar, conservar y mejorar tanto los sistemas de captación, potabilización, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable, como los sistemas de alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, rehusó de las mismas y manejo de lodos.
- II. Proporcionar los servicios de agua potable y alcantarillado, incluyendo saneamiento, a los centros de población y asentamientos humanos de las zonas urbanas y rurales en el municipio en los 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. Elaborar estudios necesarios que fundamenten y permitan el establecimiento de cuotas y tarifas apropiadas, para el cobro de los servicios, tomando en cuenta la opinión y sugerencias del consejo consultivo.
- V. Aprobar las tarifas o cuotas por los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento, saneamiento y manejo de lodos, así como requerir, cobrar o gestionar su cobro en el término de la ley, así mismo en su caso, aprobar las tarifas a las que se sujetara la prestación al público de la conducción, distribución, potabilización, suministro o transportación de agua potable que realicen particulares en los términos de ley.
- VI. Ordenar y ejecutar la suspensión del servicio por falta de pago y en los demás casos que señala la ley de agua potable y alcantarillado del estado de Campeche.
- VII. Fijar y autorizar las tarifas o cuotas que cobren las empresas concesionarias en los servicios de agua potable y alcantarillado y tener respecto a las mismas, la intervención que señale la ley.
- VIII. Realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener los créditos o financiamientos que se requieran para proporcionar los servicios en los términos de la legislación aplicable.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

ATRIBUCIONES

- IX. Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo, y para el servicio de su deuda, en los términos del reglamento interior del organismo.
- X. Utilizar los ingresos que se recaude, obtenga o reciba, exclusivamente en los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, incluyendo saneamiento, ya que en ningún caso serán destinados a otro fin.
- XI. Otorgar los premios de descarga residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado, en los términos de la ley y su reglamento.
- XII. Promover programas de agua potable y de su uso racional.
- XIII. Inspeccionar, verificar y aplicar las sanciones que establece la ley.
- XIV. Resolver 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.
- XVI. Realizar por sí o por terceros, las obras para agua potable y alcantarillado de su jurisdicción, incluyendo saneamiento, y recibir las que se construyan en la misma, así como dictaminar los proyectos de dotación de agua y supervisar la construcción de obras de agua potable y alcantarillado.
- XVII. Cubrir oportunamente las contribuciones, derechos, aprovechamientos y productos que establezca la legislación fiscal aplicable.
- XVIII. Elaborar los programas y presupuestos anuales de ingresos y egresos del organismo.
- XIX. Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integran su patrimonio.
- XX. Elaborar los estados financieros del organismo y proporcionar la información y documentación que les solicite la autoridad.
- XXI. Rendir anualmente a los ayuntamientos, un informe de las labores del organismo, así como establecer las oficinas y dependencias necesarias dentro de su jurisdicción.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

ATRIBUCIONES

- XXII. Elaborar los reglamentos y manuales para el correcto funcionamiento del organismo.
- XXIII. Organizar y orientar a los usuarios para su participación en el sistema y desarrollar programas de capacitación y adiestramiento para su personal.
- XXIV. Celebrar con personas de los sectores público, social o privado, los convenios y contratos necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones, en los términos de la legislación aplicable.
- XXV. Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios a su objeto, así como realizar todas las acciones que se requieran directa o indirectamente, para el cumplimiento de su objetivo y atribuciones.
- XXVI. Los demás que señale la ley, sus reglamentos, su instrumento de instalación y las disposiciones estatales y federales de la materia.
- XXVII. Diseñar y poner en práctica modelos de planeación que permitan la implantación y el desarrollo de la estructura organizacional como columna vertebral de las áreas administrativas y operativas del sistema.
- XXVIII. Operar y administrar el sistema de agua potable y alcantarillado, en las zonas urbanas y rurales del municipio, de acuerdo a la legislación vigente.
- XXIX. Participar en la delimitación de las políticas y estrategias para la construcción de obras mayores de agua potable y alcantarillado, en el ámbito municipal.
- XXX. Aprobar las tarifas del servicio de agua potable.
- XXXI. Promover y practicar en la contratación de los financiamientos para operación, ampliación y desarrollo de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento municipal.
- XXXII. Fomentar la participación de los usuarios de agua potable y alcantarillado para que integrados en comités, promuevan la construcción, conservación, mantenimiento, rehabilitación y operación de las obras del sistema.
- XXXIII. Coordinar el programa municipal de agua limpia.
- XXXIV. Realizar las obras públicas hidráulicas por administración o por contrato, de conformidad con el sistema de agua potable y alcantarillado del estado

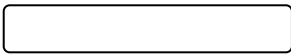


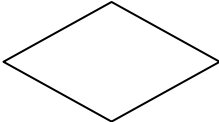

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

ATRIBUCIONES



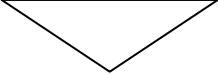
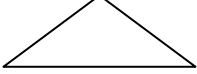

- XXXV. Apoyar a las autoridades municipales mediante la prestación del servicio eficiente de agua potable y alcantarillado.
- XXXVI. Realizar todas aquellas funciones que por su naturaleza sean responsabilidad del sistema

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEFINICIÓN DE LA SIMBOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DISEÑO DE LOS FLUJOGRAMAS

SÍMBOLO	NOMBRE	SIGNIFICADO
	Inicia o termina	Señala donde se inicia o termina un diagrama
	Actividad o proceso	Representa la ejecución de una o más acciones de un proceso
	Interconexión	Representa la conexión con otro procedimiento, será utilizado solamente cuando exista la necesidad de hacer referencia a otro procedimiento para atender al que se describe
	Decisión	Indica las posibles alternativas dentro del flujo del procedimiento
	Documento	Representa cualquier escrito que se genere o salga de un procedimiento

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

	<p>Conector de página</p>	<p>Representa el enlace de actividades en hojas diferentes de un mismo procedimiento</p>
	<p>Conector de actividad</p>	<p>Representa el enlace de una actividad en hojas de un mismo procedimiento</p>
	<p>Archivo definitivo</p>	<p>Indica que se guarda un documento en forma permanente</p>
	<p>Archivo temporal</p>	<p>Indica que se guarda un documento durante un período determinado</p>
	<p>Dirección de flujo o línea de unión</p>	<p>Conecta todos los símbolos que se presentan, en forma vertical, horizontal, ascendente o descendente</p>

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

OFICINA DEL DIRECTOR DEL S M A P A C.

FUNCIÓN

Buscar el óptimo funcionamiento de las áreas para eficientar sus actividades para lograr una adecuada y correcta funcionalidad del sistema.

1. Normas y Políticas:
2. Reglamento interno del sistema
3. Ley del agua potable y alcantarillado del estado
4. CONAGUA.

Procedimiento planear, organizar y coordinar las áreas del sistema.

1. Convocar todos los lunes reuniones con los subdirectores.
2. Los subdirectores presentan las problemáticas que tengan.
3. Priorizar las necesidades de los subdirectores.
4. Planear las actividades que tengan mayor importancia.
5. Establecer fecha, día y hora en que se va hacer los trabajos.
6. Las subdirecciones ponen en marcha lo planeado.
7. Presentar resultados.
8. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

OFICINA DEL DIRECTOR DEL S M A P A C.

FUNCIÓN

Tener un estimado de cuanto se va a gastar durante el año para poder solventar los gastos del sistema.

Normas y Políticas:

1. Reglamento interno del sistema
2. Ley del agua potable y alcantarillado del estado
3. CONAGUA.

Procedimiento elaboración del presupuesto anual.

1. Las subdirecciones presentan el presupuesto anual que tendrán como gasto durante el año.
2. Recibe le presupuesto de gasto a realizar durante el año por las subdirecciones.
3. Integración de los gastos de las subdirecciones.
4. Presentar al cabildo del ayuntamiento.
5. Si aprueba el cabildo se asigna el recurso.
6. Se distribuye a las subdirecciones.
7. Si no aprueba se modifica presupuesto y se sigue le paso 4.
8. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA INTERNA.

FUNCIÓN

Supervisar que las áreas cumplan con sus obligaciones.

Normas y políticas.

1. Formular propuestas de mejora regulatorias y Administrativas.
2. Reglamento interno del sistema.
3. Normas del control interno.
4. Lineamientos de control interno.

Procedimiento: Auditar y vigilar que se aplique la normatividad vigente en las diferentes áreas del sistema municipal de agua potable de Campeche.

1. Mediante un oficio solicitar información a las subdirecciones y a las áreas que la conforman.
2. proporciona toda la documentación.
3. Revisión de la veracidad, integridad de la información financiera u operativa de los medios utilizados para medir y clasificar.
4. Corroborar si se esta cumpliendo con los lineamientos.
5. Si cumple se regresa la información y se le dice que siga trabajando de acuerdo a su encomienda.
6. Si no cumple se le expide un oficio notificando las observaciones a realizar y que aplique las medidas adecuadas para su funcionamiento óptimo.
7. realiza las modificaciones.
8. Evaluación permanente.
9. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA INTERNA.

FUNCIÓN:

Proporcionar todas las documentaciones y medios para que lleven bien su trabajo y conozcan del funcionamiento del sistema.

Normas y políticas.

1. Reglamento interno del sistema.
2. Normas del control interno.
3. Lineamientos de control interno.

Procedimiento: Atender a los organismos de auditoria externa que acudan al sistema.

1. Contraloría municipal Y/O ASECAM envían oficio solicitando información al departamento de contraloría interna.
2. Contraloría interna se la hace saber a las demás áreas que conforman el sistema.
3. Se prepara la carpeta de información y se les proporciona.
4. Contraloría municipal Y/O ASECAM revisan la información.
5. Sino tiene corrección se regresa la información prestada notificando que fue solventada la información.
6. Si se tiene corrección se hace la observación y se le hace saber por medio de un oficio notificando las correcciones a realizar.
7. Director recibe oficio y turna a contraloría interna.
8. Contraloría interna realiza contestación de las observaciones por medio de un oficio para solventar las observaciones.
9. Contraloría municipal Y/O ASECAM recibe contestación y aclaración y se pasa al paso 4.
10. Contraloría interna archiva nuevamente la documentación.
11. Fin

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA.

FUNCIÓN:

Que las áreas realicen eficiente y eficazmente sus funciones, mejorando el adecuado funcionamiento del sistema.

Normas y políticas:

1. Dar buen uso y cuidado del equipo de cómputo asignado a la coordinación.
2. Ser responsable y evaluar, analizar, desarrollar y supervisar los sistemas informáticos requeridos.
3. No deberá instalarse software que no sea útil a las actividades administrativas.
4. El personal que cuente con Internet no deberá hacer trabajos ajenos al sistema.
5. Análisis y supervisión de la red que las áreas requieran.

Procedimiento: Asesorar, proporcionar ayuda de computación a las áreas para que coadyuven al logro de los objetivos y metas del sistema y documentarlas en función de la solución.

1. Las áreas que los requieran envían oficio solicitando ayuda de cómputo.
2. Informática brinda asesoría en cuanto al uso del software.
3. Descompostura.
4. Si reparación del equipo de cómputo o instalación de software.
5. No vigilancia y mantenimiento permanentemente.
6. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA.

FUNCIÓN:

Establecer un sistema de información eficiente y completa para ayudar a una mejor toma de decisión.

Normas y políticas:

1. Dar buen uso y cuidado del equipo de cómputo asignado a la coordinación.
2. Ser responsable y evaluar, analizar, desarrollar y supervisar los sistemas informáticos requeridos.
3. No deberá instalarse software que no sea útil a las actividades administrativas.
4. El personal que cuente con Internet no deberá hacer trabajos ajenos al sistema.
5. Análisis y supervisión de la red que las áreas requieran.

Procedimiento coordinar, el diseño, análisis y programación de los sistemas.

1. Detectar una necesidad.
2. Analizar la posible solución.
3. Elaborar el programa.
4. si no se puede se compra el programa.
5. Implementarlo.
6. Desarrollar y poner a prueba el programa.
7. cuando cumple se le da mantenimiento.
8. si no cumple se regresa al paso 5..
9. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS.

FUNCIÓN.

Que todas las áreas conozcan de las acciones que se lleven a cabo y se encuentren dentro de los ordenamientos legales.

Normas y políticas.

1. La ley federal de trabajo.
2. Constitución política de los estados unidos mexicanos.

Procedimiento: Proporcionar asesoría legal a todas las áreas del sistema municipal de agua potable de Campeche.

1. La(s) área(s) solicita(n) asesoría según sus necesidades.
2. Unidad de asuntos jurídicos brinda asesoría ante procesos licitatorios que se encuentren dentro el marco legal.
3. Da seguimiento a los amparos y demandas administrativas, procesos judiciales.
4. Unidad de asuntos jurídicos pide apoyo si el problema es de mayor grave al departamento jurídico del ayuntamiento.
5. Da asesoría de cómo seguir los procesos judiciales o en su caso si el problema no lo puede resolver la unidad de asuntos jurídicos el departamento jurídico del ayuntamiento es el encargado de dar seguimiento a los procesos judiciales.
6. Dan resolución al proceso que se está siguiendo.
7. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS.

FUNCIÓN.

Cumplir con la normatividad del sistema.

Normas y políticas:

1. Estar al pendiente de las modificaciones que sufre el organismo.
2. Hacer del conocimiento al director general.
3. Proponerlo al cabildo del H. Ayuntamiento.
4. Constitución política de los estados unidos mexicanos.

Procedimiento: Mantener actualizados las leyes y reglamentos del sistema.

1. Estar al pendiente de las modificaciones que pueda sufrir algunos reglamentos o leyes.
2. Si sufre modificación hay que checar que vaya de acuerdo al reglamento interno.
3. Se propone modificación al director.
4. Si el director autoriza se modifica
5. Es al encargado de exponerlo en el cabildo mediante una junta.
6. Si el cabildo aprueba se publica en el diario oficial de la federación.
7. Sino aprueba hace las observaciones para corregir.
8. exponer otra vez ante la junta de Gobierno con las correcciones señaladas.
9. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

FUNCIÓN:

Mantener disponible la información pública y además otorgar particular al que lo requiera.

Normas y Políticas:

1. Ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de Campeche, Art.: 20 fracciones I Y II.

Procedimiento: Acceso a la información pública.

1. Presentarse la persona que requiera la información ante la unidad administrativa.
2. Si la solicitud es confusa u omisa, la unidad administrativa requerirá al solicitante para que en un término de 5dh realice las correcciones.
3. Si no se atiende el requerimiento se tendrá por no hecha la solicitud.
4. Si la solicitud es correcta la unidad administrativa tiene 20dh para resolver.
5. Si el volumen o extensión de la respuesta lo justifica la unidad administrativa podrá ampliar hasta en un término de 10dh más avisando al interesado a los 18dh presentada la solicitud (avance que tengo).
6. La unidad administrativa resuelve entregando la información negando total o parcialmente o enviándola o enviando a la comisión la información que esa unidad tenga.
7. Si la respuesta no se emite en tiempo y forma;
8. Y la unidad administrativa no resuelve.
9. El ente público queda obligado a través de la comisión a entregar la información al interesado en un término no mayor de 10dh.
10. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

FUNCIÓN.

Planear a corto, mediano y largo plazo el desarrollo del sistema municipal a través del programa institucional y de los programas operativos anuales conforme a los lineamientos establecidos.

Normas y Políticas:

Ley del agua potable y alcantarillado del estado

Reglamento interior

Plan nacional de desarrollo

Plan estatal de desarrollo

Plan municipal de desarrollo

Procedimiento estudio de inversión

1. Solicitud de obra o acción.
2. Estudio de factibilidad.
3. Estudio de inversión.
4. Presupuesto de inversión en la ejecución de la obra.
5. Si aprueba se elabora un expediente técnico.
6. Asignación presupuestal de los proyectos.
7. Seguimiento y control de la inversión.
8. Supervisión y evaluación.
9. Cierre de ejercicio.
10. Cuenta pública.
11. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.

FUNCIÓN.

Planear a corto, mediano y largo plazo el desarrollo del sistema municipal a través del programa institucional y de los programas operativos anuales conforme a los lineamientos establecidos.

Normas y Políticas:

Ley del agua potable y alcantarillado del estado

Reglamento interior

Plan nacional de desarrollo

Plan estatal de desarrollo

Plan municipal de desarrollo.

Procedimiento análisis de la demanda de estudios tarifarios.

1. Investigación de la inflación.
2. Costos de producción.
3. Elaboración de estadísticas
4. Propuesta de actualización.
5. Si no aprueba se regresa al paso 4.
6. Si aprueba se presenta en la junta de gobierno.
7. Junta de Gobierno revisa la propuesta tarifaria.
8. Si la junta de gobierno aprueba se publica.
9. Si no aprueba se regresa al paso 5.
10. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.

FUNCIÓN.

Planear a corto, mediano y largo plazo el desarrollo del sistema municipal a través del programa institucional y de los programas operativos anuales conforme a los lineamientos establecidos.

Normas y Políticas:

Ley del agua potable y alcantarillado del estado

Reglamento interior

Plan nacional de desarrollo

Plan estatal de desarrollo

Plan municipal de desarrollo.

Procedimiento capacitación técnica.

1. Elaboración de encuesta para conocer cuales son las deficiencias de los empleados.
2. Aplicación de la encuesta.
3. Tabulación, graficación e interpretación de los resultados
4. Elaboración del programa de capacitación.
5. Presentación de los programas de capacitación que requieren lo empleados.
6. Brinda el curso de capacitación.
7. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN.

FUNCIÓN.

Establecer una cartera de proyectos para el estudio de factibilidad y ejecución.

Normas y Políticas:

Ley del agua potable y alcantarillado del estado

Reglamento interior

Plan nacional de desarrollo

Plan estatal de desarrollo

Plan municipal de desarrollo.

Procedimiento diseñar y proponer a la subdirección las estrategias y procedimientos para la formulación de proyectos de inversión para el mejoramiento del sistema.

1. Captación de la demanda.
2. Estudio de factibilidad.
3. Elaboración de proyectos.
4. Elaboración d expedientes técnicos.
5. Asignación de los recursos presupuéstales.
6. Control de la inversión.
7. Seguimiento y evaluación de avances.
8. Entrega de recepción.
9. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

FUNCIÓN.

Dar a conocer a la sociedad o al público usual las actividades relevantes en materia de agua potable.

Normas y Políticas.

Reglamento interno del organismo.

Plan municipal de desarrollo.

Procedimiento coordinar con las distintas áreas del sistema la información documental que requiera ser publicada en los diversos medios de comunicación.

1. Subdirecciones presentan la problemática y afectaciones que pudieran tener los usuarios.
2. Análisis de la información sobre las obras que se ejecutan, sobre las acciones ó afectaciones que imposibilitan la operación del sistema.
3. Publicar por medio de la radio o prensa escrita o con la emisión de boletines que zonas van a ser afectadas en la ejecución de la obra.
4. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL.

FUNCIÓN.

Concientizar al público usuario de la importancia que representa el vital líquido para las presentes y futuras generaciones.

Normas y Políticas.

Reglamento interno del organismo.

Plan municipal de desarrollo

Procedimiento realizar pláticas escolares y comunitarias para fomentar el cuidado y buen uso del agua.

1. Selección de escuelas y comunidades participantes.
2. Elaborar programa de visitas y pláticas.
3. Determinar el material didáctico y promocional de apoyo a esta actividad.
4. Poner en marcha las pláticas.
5. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

OFICINA DEL SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FUNCIÓN.

Conocer la situación actual para conocer cuales son los parámetros en la que se encuentra el sistema municipal de agua potable.

Normas y políticas:

1. No excederse del presupuesto.
2. Las leyes fiscales.

Procedimiento: Comparativo de los estados financieros ingresos y egresos con los años anteriores.

1. Pasar los ingresos que se tiene.
2. Revisar la contabilización de todo el sistema.
3. Ingresar a la computadora la información.
4. Realizar el balance de los estados de resultados, anexos.
5. Con anexos se elaboran los demás reportes (pasivo, deuda pública).
6. Con los reportes se hacen las comparaciones.
7. Los reportes se pasan al director de manera mensual.
8. Toma las decisiones si hay que pagar algún proveedor.
9. Elaborar informativa sobre el IVA.
10. Declaraciones cada año de las retenciones de ISR.
11. Declaración anual de proveedores informativa.
12. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

OFICINA DEL SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

FUNCIÓN.

Tratar de acumular el pago de nómina del personal.

Normas y Políticas:

Asegurar las percepciones salariales a los trabajadores.

Procedimiento: Solicitar reportes bancarios diarios para determinar el ingreso que se obtiene del cobro a los usuarios, para saber cuantos recursos se tiene para solventar los gastos.

1. Solicitar los saldos diarios al departamento de comercialización.
2. Comercialización entrega los reportes de ingresos.
3. Entrar en la cuenta bancaria para saber si el ingreso obtenido es el que se depositó.
4. Reunirse con el director para informarle cuanto se esta obteniendo de ingreso.
5. Le dice a tesorería que realiza algún pago importante.
6. Paga a proveedores.
7. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIÓN.

Que el trabajador reciba su sueldo de manera integra para que pueda subsistir.

Normas y políticas:

Ley federal de trabajo.

Procedimiento: Justificación de incidencias del personal

1. Solicita formato justificante general de incidencias (F-9) y marca tipo de justificación requerida, y obtiene firma de su jefe inmediato, cumpliendo con todos los requisitos señalados.
2. Recibe justificante en original y copia, sella de recibido ambos tantos del justificante.
3. Si procede conserva original y entrega copia al trabajador.
4. Trabajador recibe copia y conserva para aclaraciones.
5. Sino procede se regresa al trabajador el formato por medio de memorando.
6. Registra las justificaciones recibidas, incluye licencias y constancias médicas.
7. Registra con sello según el tipo de incidencia.
8. Registra en cárdex de asistencia y tarjetas de inconformidad y turna para firmar.
9. Recibe oficio, turna.
10. Recibe oficio para trámite en unidad de documentación para entregar al trabajador y firma.
11. Recibe oficio.
12. Archiva en orden progresivo por mes.
13. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIÓN.

Que el trabajador reciba su sueldo de manera integra para que pueda subsistir.

Normas y políticas:

Ley federal de trabajo.

Procedimiento: Nóminas, seguro social, prestaciones, deducciones, etc.

1. Checar las tarjetas de puntualidad y asistencia.
2. Recibe(n) los reportes de recursos humanos de algunos trabajadores.
3. Envía oficio justificando ya sea incapacidades u horas extras, faltas, etc.
4. Recibe los reportes por parte de los subdirectores o jefes de departamento.
5. Verifica que sea correcta la justificación.
6. Ordena que calculen el sueldo a percibir del trabajador(es).
7. Calcula el importe del sueldo o salario de los trabajadores.
8. Recibe el importe del total de nomina a pagar.
9. Si es correcto da el Vo Bo y ordena el pago a trabajadores.
10. Gestiona el pago para que se haga a transferencia a bancos.
11. Verifica y corrige y se sigue el paso 7.
12. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIÓN.

Que el trabajador goce de un esparcimiento, cultural, social, y sobre todo de su familia para recuperar el esfuerzo físico realizado en el trabajo.

Normas y políticas:

Ley federal de trabajo.

Procedimiento: Solicitud de vacaciones

1. Llena planilla de solicitud del trabajador.
2. Solicita firma de su jefe y lleva a recursos humanos.
3. Recibe planilla de solicitud.
4. Revisa planilla de solicitud y verifica que le corresponda las vacaciones.
5. Verifica si es correcto el llenado y si es firmado por su jefe.
6. Si es correcto el llenado y la firma.
7. Calcula el monto a pagar por el bono vacacional y vacaciones.
8. Se da fecha en que corresponda las vacaciones.
9. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

FUNCIÓN.

Normas y políticas:
Ley federal de trabajo.

Procedimiento a seguir riesgos de trabajo.

1. Requisar el formato del seguro social.
2. El trabajador debe informar que tipo de riesgo sufrió durante su labor.
3. El jefe hace del conocimiento y envía al trabajador a recursos humanos.
4. El jefe de recursos humanos entrega formato ST1.
5. El trabajador llena el formato ST1.
6. El jefe de R.H entrega el formato ST1 al IMMS.
7. Recibe la solicitud, dictamina y da de alta al trabajador.
8. IMMS envía formato ST2 a R.H.
9. R.H empieza el conteo de incapacidades que genere el riesgo.
10. Al final del año R.H presenta declaración sobre las frecuencias en que se genero el riesgo.
11. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES

FUNCIÓN

Satisfacer todas las necesidades de las áreas que componen el sistema municipal de agua potable y alcantarillado de Campeche.

Normas Y Políticas:

1. Cotizar el presupuesto con el proveedor
2. Tiene que ser aprobada por el subdirector administrativo

Procedimiento atender y controlar el padrón de proveedores con el propósito de seleccionar quienes ofrecen mejores garantías de calidad y servicios.

1. Buscar proveedores que ofrezcan mejores garantías
2. Cotizar precios
3. Selección del proveedor
4. Autorización del subdirector administrativo
5. Se compra
6. fin

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

FUNCIÓN.

Tener en tiempo y forma los estados financieros del S.M.A.P.A.C.

Normas y Políticas:

1. Regirse por el manual.
2. Los gastos se justificaran con comprobantes de las erogaciones realizadas
3. Art. 29 del código fiscal de la federación vigente.
4. Requisitazos en los términos que establece el titulo II de los derechos y obligaciones de los contribuyentes.
5. En caso de las notas de gasolina (solo se aceptarán los de los vehículos oficiales, especificando el número de placa, modelo, kilometraje, etc.).
6. Los comprobantes deberá reunir: Nombre denominación o razón social, número de folio, lugar y fecha de expedición, etc.
7. Los comprobantes por apoyo en, los gastos efectuados por mantenimiento de vehículo no oficiales procederá su pago previo análisis del contralor interno y la autorización del director general Y/O del subdirector de administración a través del fondo evolvente de la tesorería.

Procedimiento: Llevar el registro y control de las cuentas bancarias y ejercer el presupuesto del departamento.

1. Revisión de los registros.
2. Capturar la información.
3. Llevar el registro contable.
4. Validar, registra el folio con el número de póliza.
5. Pasa las facturas de compras para su provisión.
6. Turna los movimientos de nómina para contabilizar.
7. Se turna los pagos que se van a efectuar.
8. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA.

FUNCIÓN.

Cubrir los pagos en tiempo y forma oportuna.

Normas y Políticas:

Tiene que ser autorizado por subdirector administrativo y el director general.
Entregar original de la factura.

Procedimiento: Efectuar cobros y pagos que el director ordene y anotarlos en sus registros correspondientes.

1. Pasa las facturas para el pago a proveedores.
2. Ordena el pago a los proveedores dependiendo de la fecha.
3. Elabora los cheques.
4. Registrar los pagos en el libro de egresos.
5. Avisa a los proveedores para que pasen por su cheque.
6. Proveedor recibe el cheque.
7. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

FUNCION.

Vigilar que las áreas que intervienen en la contabilidad del Agua potable lleven un adecuado control.

NORMAS Y POLITICAS.

Procedimiento: Checar los estados de cuenta.

1. Solicitar el estado de cuenta tanto a contabilidad como a contraloría interna
2. Pasa la documentación para checar el fin de mes si coinciden con el estado de cuenta
3. Contraloría pasa la documentación correspondiente
4. Checa los estados de cuenta de ambos departamentos.
5. Coinciden si
6. No Se regresa al departamento que no coincida la información
7. Checa su documentación y corrige.
8. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA.

FUNCIÓN

Buscar el funcionamiento óptimo del suministro de agua, hasta el lugar de los usuarios.

Normas y Políticas:

1. Apegarse al manual.
2. Darle buen servicio al usuario.
3. Cumplir con los lineamientos.

Procedimiento a seguir reparación de fugas.

1. Subdirector de comercialización recibe los reportes de los usuarios y turna al departamento de infraestructura.
2. Subdirección de infraestructura prioriza las necesidades de los usuarios.
3. suspensión del servicio
4. Si comercialización avisa a los usuarios por medio de la radio la zona que va a ser afectado.
5. Se programas la distribución de agua
6. No se repara la fuga
7. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

SUBDIRECTOR DE INFRAESTRUCTURA.

FUNCIÓN

Buscar el funcionamiento óptimo del suministro de agua, hasta el lugar de los usuarios.

Normas y políticas:

1. Apegarse al manual.
2. Darle buen servicio al usuario.
3. Cumplir con los lineamientos.

Procedimiento a seguir instalar toma de agua domiciliaria de nuevo contrato.

1. Entregar un croquis de ubicación de la zona donde se va a instalar la toma.
2. Presentar una constancia de no servicio o de no adeudo.
3. Recibir la solicitud del usuario y realiza el pago del contrato.
4. Se turna la solicitud del contrato con el croquis de ubicación.
5. Va a dictaminar si procede la instalación.
6. Se determina la factibilidad del contrato.
7. En caso de que se vaya a romper el pavimento se le dice al usuario de que pase a pagar a desarrollo urbano a pagar la ruptura.
8. Comercialización ordena que se haga la instalación.
9. Instala.
10. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIÓN

FUNCION

Llevar a todos los usuarios el suministro del agua potable

Normas y Políticas:

Procedimiento ampliación y construcción de la infraestructura de la red del agua en las diferentes zonas de la ciudad.

1. Detectar las necesidades de los habitantes
2. Levantamiento de las necesidades.
3. Verificar el área que requiera la ampliación Y/O construcción.
4. Elabora el proyecto Y/O croquis de la ampliación o construcción.
5. Presupuesta el gasto a realizar y envía a fortamun el proyecto
6. Revisa el proyecto.
7. si existe modificación se regresa al paso 4
8. si no existe modificación se expide la licencia de construcción
9. Recibe autorización y pasa a construcción.
10. Ejecuta obra.
11. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE PROYECTO

Objetivo del procedimiento: Definir las ampliaciones y rehabilitaciones que se requieran en la red de infraestructura.

Normas y Políticas:

1. CONAGUA.

Procedimiento: Control de obras.

1. Ejecuta obra.
2. Envían reportes diarios al depto de proyectos.
3. Reciben reportes diarios del departamento de construcción.
4. Justificación de la obra a realizar
5. Elaboración de informe semanal y se envía al departamento de planeación.
6. Conclusión.
7. recibe reporte.
8. Vo Bo.
9. Croquis definitivo de la infraestructura que se va a realizar o la que se hizo.
10. Elaboración de expediente técnico.
11. Término del control de la obra.
12. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE PROYECTO

FUNCIÓN.

Es revisar el proyecto del fraccionamiento para que las personas que vayan a adquirir las habitaciones cuenten con un adecuado suministro de agua.

Normas y Políticas:

1. CONAGUA

Procedimiento: Revisión y aprobación de la infraestructura de agua potable para fraccionamientos de nueva creación.

1. Desarrollo urbano recibe el proyecto y memoria técnica para la introducción de agua potable en un fraccionamiento.
2. Envía memoria técnica
3. Departamento de proyectos revisa el proyecto del fraccionador.
4. Si no hay correcciones departamento de proyectos sella de autorización.
5. Pasa la documentación de acreditación al director para que firme el proyecto.
6. Departamento de proyecto pasa el proyecto con la firma y sello de autorización a la subdirección de infraestructura.
7. Subdirección de infraestructura recibe proyecto con el sello y firma de autorización del director.
8. y envía a desarrollo urbano el proyecto donde acredita que si es factible la realización de la misma.
9. Recibe la acreditación del proyecto.
10. Desarrollo urbano expide la licencia de construcción.
11. Si hay correcciones desarrollo urbano se lo hace saber al fraccionador las observaciones.
12. Fraccionador realiza las correcciones.
13. Desarrollo urbano recibe modificaciones y se lo pasa al departamento de proyectos y se sigue el pasa 4 antes mencionados.
14. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE PROYECTO

FUNCIÓN.

Definir las ampliaciones y rehabilitaciones que se requieran en la red de infraestructura.

Normas y Políticas:

1. CONAGUA

Procedimiento: Elaboración de proyectos.

1. Reciben solicitud de un usuario o área determinada.
2. Levantamiento físico de las calles que se vaya a ampliar la red del sistema
3. Elaboración de expediente del proyecto.
4. Se envía expediente a planeación para que trámite.
5. Departamento de planeación lleva a fortamun el proyecto a realizar.
6. Fortamun revisa proyectos.
7. Si no hay modificaciones departamento de proyecto recibe la ejecución de la obra y pasa al depto de construcción para que ejecute la obra.
8. Departamento de construcción recibe proyecto y ejecuta obra.
9. recibe proyecto con las modificaciones.
10. Si hay modificaciones departamento de proyecto realiza las modificaciones sigue el paso 5.
11. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.

FUNCIÓN.

Mantener en buenas condiciones de la red del sistema para evitar fugas y llevarla en gran proporción a los habitantes.

Normas y Políticas:

Solo tiene que apegarse al manual.

Procedimiento: Rehabilitación y mantenimiento de las tuberías del acueducto.

1. Se planea la zona que va a ser dado mantenimiento.
2. Se avisa a comercialización cuales van a ser las principales colonias afectadas.
3. Comercialización avisa a los usuarios por medio de la radio especificando cuantos días va a tardar la reparación.
4. Se excava para empezar la reparación
5. Se cambia de tubería
6. Se pavimenta
7. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

FUNCION

Incrementar la recaudación y disminuir el índice de morosidad.

Normas y políticas:

1. Descuento por pago adelantado del servicio.
2. En cuanto a los morosos descuentos de recargos, multas y otros que fije la dirección.
3. Convenios.

Procedimiento: Planear, desarrollar estrategias promocionales para el cobro de todos los usuarios.

1. Selección del usuario al que va ir dirigido.
2. Metas a alcanzar con el procedimiento.
3. Políticas o descuentos a aplicar.
4. Diseño de la publicidad a manejar.
5. Fijación del período de cobro dependiendo del tipo de usuario
6. Aplica medio publicitario (radio, tv, etc.).
7. Aplicación de descuento en el módulo de cobro.
8. Evaluación periódica de los resultados.
9. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN.

FUNCIÓN.

Regularizar a los usuarios y que estén al día con su pago.

Normas y Políticas:

1. Ley del agua potable.
2. Código fiscal del estado.

Procedimiento: Limitación de servicios a usuarios morosos.

1. Empieza ya sea con aquellos usuarios de uso doméstico que adeuden 4 bimestres o 1 bimestre cuando de trate de uso comercial.
2. Se emite requerimiento.
3. Se envía al director para que firme y se regresa al departamento y se entrega al usuario.
4. Se da un plazo de 15 días para pagar.
5. El gestor elabora el croquis.
6. Si en 15 días no paga se emite la resolución de clausuras.
7. Se le entrega a ala brigada la resolución y el croquis.
8. Se le notifica al usuario el corte.
9. Si paga en ese momento no se corta el servicio (clausura).
10. Sino paga se levanta un acta.
11. Se corta.
12. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN.

FUNCIÓN.

Tener un mejor control de los usuarios que son grandes consumidores.

Normas y Políticas:

Ley del agua potable.

Código fiscal del estado.

Procedimiento: Instalar medidores a comercios.

1. Realizar contrato
2. se emite una orden de visita
3. Firma la orden el director.
4. Se va al comercio.
5. Se levanta un acta de visita.
6. Se le informa que tiene 10 días para preparar el lugar de instalación.
7. Se pide equipo a recursos materiales.
8. Recursos materiales entrega.
9. Se procede a instalar.
10. Se levanta un acta de entrega.
11. El usuario firma de conformidad para que reciba su número de medidor.
12. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE ACTUALIZACIÓN DE PADRÓN DE
USUARIOS

FUNCIÓN.

Tener una base de datos confiables.

Normas y Políticas:
CONAGUA.

Procedimiento: Actualización del padrón de usuarios.

1. A través de los censos, reportes u observaciones que realice el personal.
2. Se va a verificar al domicilio.
3. Se recaba información a través de los vecinos.
4. Se vacía al sistema la información obtenida.
5. Se pasa su hoja de reporte de verificación que realiza.
6. Se entrega el listado de recibos y fichas de depósito.
7. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE CAJERO.

FUNCIÓN.

Recabar diariamente ingresos para la subsistencia del sistema municipal de agua potable y alcantarillado de Campeche.

Normas y Políticas:

Tener material de utilería

Tener dinero para cambio.

Procedimiento: Recolección de los recursos en las diferentes cajas.

1. El usuario se dirige a las cajas a pagar su cuota.
2. Los módulos de caja realizan el cobro.
3. Al final del día se traslada al banco a depositar el ingreso obtenido.
4. Elabora un reporte de ingreso por zona.
5. Se entrega el listado de recibos y fichas de depósito.
6. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

COORDINACIÓN DE OPERACIÓN Y SANEAMIENTO.

FUNCIÓN

Suministrar adecuadamente el agua a la población.

Normas y políticas:

1. Darles atención inmediata a los usuarios.
2. No hacer distinción sobre la clase social.

Procedimiento dirigir y controlar la operación del sistema en materia de agua potable y alcantarillado.

1. Recibir reporte por parte de los operadores de equipos periféricos de la ciudad, o por el departamento de atención a comunidades rurales cuándo se trate de una comunidad.
2. Si hay material en existencia se procede a reparar los equipos y líneas de alta tensión, (transformadores).
3. Operar válvulas de mantenimiento.
4. la calidad del agua para uso y consumo humano

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE ELECTROMECAÁNICO

FUNCIÓN.

Lograr optimizar el suministro del agua.

Normas y Políticas:

1. Responsabilidad por parte de los trabajadores.
2. Portar protección (medidas de seguridad).
3. etc.

Procedimiento: Organizar los trabajos de electromecánico y equipo de bombeo.

5. Recibir reporte por parte de los operadores de equipos periféricos de la ciudad, o por el departamento de atención a comunidades rurales cuándo se trate de una comunidad.
6. Dar seguimiento de acuerdo a su importancia.
7. Visitar la zona y revisar el equipo para conocer cual es la causa por la que no esta funcionando.
8. Si hay material en existencia se procede a reparar los equipos y líneas de alta tensión, (transformadores).
9. Departamento de electromecánico elabora reportes diarios (O y C).
10. Recibe los reportes semanales.
11. Analiza la información y envía reporte diario a la dirección
12. Si no hay material se pide al departamento de recursos materiales.
13. recursos materiales envía las refacciones y se pasa al paso 4.
14. Fin

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE AGUA LIMPIA.

FUNCIÓN:

Cumplimiento de la norma oficial mexicana para el uso y consumo humana.

Normas y Políticas:

1. Norma 127-salud ambiental-1994, límites máximos permisibles y tratamientos a que debe someterse el agua para el uso y consumo humano.

Procedimiento: Vigilancia de la correcta cloración del agua que abastece a la población.

1. La subdirección de operación turna la visita.
2. Coordinación de operación proporciona vehículos, insumos, etc.
3. Departamento de agua limpia hace la visita en la zona en fueron turnados.
4. Limpieza y saneamiento en fuentes de abastecimiento en tanques superficiales y elevados en zonas urbanas y rurales.
5. Abastecimiento de cloro (hipoclorito de sodio al 13%) zonas urbanas y rurales.
6. Supervisión y mantenimiento a los equipos dosificadores de cloro en zonas urbanas y rurales.
7. Monitoreo de cloro residual libre en zonas urbanas y rurales.
8. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE AGUA LIMPIA.

FUNCIÓN.

Corroborar si es agua potable o se debe a un escurrimiento pluvial la afectación que tiene el usuario.

Normas y Políticas:

1. Norma 127-salud ambiental-1994, límites máximos permisibles y tratamientos a que debe someterse el agua para el uso y consumo humano.

Procedimiento: Análisis de agua ante escurrimientos.

1. Solicitud de un usuario.
2. Detecta y visita la zona.
3. Departamento de comercialización solicita apoyo para detectar la calidad del agua en la afectación ya sea por probables fugas de agua de la red municipal o por escurrimientos pluvial.
4. Departamento de agua limpia recibe la solicitud de apoyo.
5. Visita la zona afectada.
6. Toma muestra del agua que escurre.
7. Analiza y corrobora si la afectación se debe a agua potable o a escurrimientos pluviales.
8. Envía reporte del análisis del agua dictaminando el tipo de agua.
9. Comercialización recibe el reporte.
10. Analiza el reporte.
11. ¿agua potable?
12. NO? Avisa al usuario a que se bebe el escurrimiento y se pasa al punto 16.
13. SI? Envía solicitud de apoyo ala subdirección de infraestructura.
14. Visita la zona.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE AGUA LIMPIA

15. Busca de donde proviene la fuga.

16. Repara.

17. Fin.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

COORDINACIÓN LERMA

FUNCIÓN.

Lograr el óptimo funcionamiento del equipo de bombeo

Normas y Políticas:

Revisión constante de motores, arrancadores, líneas de transmisión eléctrica, transformadores, etc.

Procedimiento: Operación de equipo de bombeo y mantenimiento.

1. Revisar los equipos antes de operarlos.
2. Vigilancia constante antes de su operación.
3. Lubricación constante.
4. Monitoreo de consumo de energía eléctrica.
5. Monitoreo del volumen de explotación de los acuíferos.
6. En caso de falla en los equipos se turna a la coordinación de operación.
7. Departamento de electromecánico
8. Visita la zona y revisar el equipo para conocer cual es la causa por la que no esta funcionando.
9. Si hay material en existencia se procede a reparar los equipos y líneas de alta tensión, (transformadores).
10. Si no hay material se pide al departamento de recursos materiales.
11. Recursos materiales envía material al departamento y se sigue el paso 9.
12. Departamento de electromecánico elabora reportes diarios (O y C).
13. Envía reportes ala coordinación de operación.
14. Analiza la información y envía reporte diario a la dirección.
15. fin

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

COORDINACIÓN LERMA

FUNCIÓN:

Lograr el óptimo funcionamiento del equipo de bombeo

Normas y Políticas:

Revisión constante de motores, arrancadores, líneas de transmisión eléctrica, transformadores, etc.

Procedimiento: Evitar las fugas y optimizar el servicio a los usuarios el suministro del agua.

1. A solicitud de un usuario
2. Priorizar necesidades
3. Visitan la zona
4. Revisión de la red en donde proviene la fuga.
5. Si hay material en existencia se procede a reparar la fuga.
6. Si no hay material se pide al departamento de recursos materiales.
7. Recursos materiales envía material a la coordinación Lerma.
8. Coordinación Lerma repara
9. Coordinación Lerma elabora reportes diarios (O y C).
10. Envía reportes ala coordinación de operación.
11. Analiza la información y envía reporte diario a la dirección
12. Si es de mayor grado se turna a infraestructura (tuberías principales).
13. Infraestructura repara tubería
14. Fin

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE CALIDAD.

FUNCIÓN:

Verificar la calidad del agua de las fuentes tanto en la ciudad como en las comunidades rurales para su consumo.

Normas y Políticas:

1. Normas oficiales mexicanas emitidas por la secretaria de salud (COPRISCAM).
2. Comisión nacional del agua (CONAGUA).
3. Norma 127 de CONAGUA tratamientos por la que debe someterse el agua para el cumplimiento de uso y consumo del agua y sus límites permisibles de calidad.

Procedimiento: Suministrar agua de calidad para uso y consumo humano.

1. Operación turna visita por zona.
2. Proporciona vehículos, insumos, etc.
3. Planeación proporciona material y equipo.
4. Control de calidad realiza visita de verificación de las fuentes de abastecimiento.
5. Recepcionar muestra para realizar análisis fisicoquímico y bacteriológico.
6. Preparación de reactivos para la determinación fisicoquímica y microbiológica.
7. Analizan muestras para saber si puede ser consumido.
8. Consumo?
9. No? clorificar.
10. Si? Suministro de agua a los usuarios.
11. Monitoreo de cloro residual libre en los diferentes sectores.
12. Fin

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

CONCLUSIÓN

Este manual de procedimiento contribuye un esfuerzo más del honorable H. ayuntamiento, para mantener actualizado su organismo descentralizado Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Campeche.

Hoy en día toda organización publica o privada debe contar con los documentos administrativos como son los manuales organizacionales y de procedimientos para eficientar el desempeño de sus funciones.

Para que el manual de procedimiento tenga éxito deseado, es necesario realizar un curso de inducción en el cual se incluyan varios puntos importantes tales como: concientización, participación y trabajo en equipo, etc. que hacen posible contar con una mejor organización y desempeño de sus labores pero también es necesario que los empleados del Sistema Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Campeche tengan la iniciativa para realizar sus tareas y responsabilidades

También que la organización cuente con este manual de procedimientos va a permitir que los participantes conozcan sus labores y se involucren más a fondo en las actividades, pero cabe recalcar que aunque la organización cuente con un manual de procedimiento, es difícil obtener los resultados deseados si los involucrados no ponen de sus parte.

MP 12000 MANUAL DE PROCEDIMIENTO
12001 SISTEMA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DE CAMPECHE

RECOMENDACIONES:

El sistema municipal de agua potable y alcantarillado de Campeche es un organismo de servicio público. Por su relación tan diversificada se presenta las siguientes sugerencias:

- Ser cooperativos entre ellos mismos.

- Trabajar coordinadamente para poder alcanzar los resultados esperados.

- Dar cursos de capacitación en temas como: calidad en el servicio y atención a los clientes, comunicación interdepartamental, trabajo en equipo, etc.

- Brindar la ayuda oportuna que requiera los usuarios.

- Actualización constante de los procesos.