

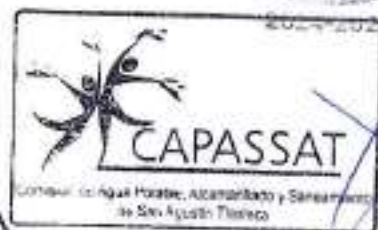


**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
COMISIÓN DEL AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE SAN AGUSTÍN
TLAXIACA, HGO.**

2025

CONTENIDO

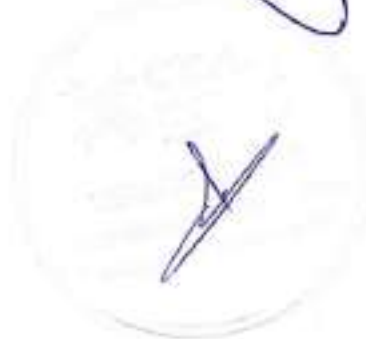
- AUTORIZACIÓN
- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVO GENERAL
- PROPÓSITO GENÉRICO
- ALCANCE GENÉRICO
- PROCEDIMIENTOS
- CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
- CAMBIO DE NOMBRE
- APLICACIÓN DE SUBSIDIOS A LA TERCERA EDAD
- PARA LA TOMA DE LECTURA
- RECEPCIÓN DE RECAUDACIÓN DIARIA
- CONTABILIZACIÓN DE INGRESOS
- CONTABILIZACIÓN DE EGRESOS



AUTORIZACIÓN



Con fundamento en el Art. 48, fracc. IV de la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, que con la finalidad de diseñar, realizar programas y acciones para el desarrollo y profesionalización del personal, dotarlos de manuales de organización, servicios y procedimientos y otros instrumentos para mejorar el desempeño de la administración, se expide el presente manual de normas, políticas y procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de San Agustín Tlaxiaca, Hgo., el cual contiene información referente a sus procedimientos y funcionamiento, teniendo como objetivo, servir de instrumento de consulta e inducción para el personal.



INTRODUCCIÓN



En concordancia con los lineamientos generales implementados por esta administración municipal en materia de modernización de la administración pública y de acuerdo a las directrices establecidas para homologar la información técnico-administrativa, se emite este documento que es de observancia obligatoria para todo el personal que labora en la Comisión de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de San Agustín Tlaxiaca, Hgo.

Contiene las políticas y procedimientos aplicables a cada una de las actividades que se realizan en esta comisión.

Los procedimientos a seguir para el desarrollo de las actividades se describen en forma pormenorizada y se acompaña en algunos casos de diagramas de flujo que permiten una rápida comprensión y aplicación.

Este documento se elabora con el propósito de contar con una herramienta de consulta permanente que sirva de guía para la realización de las actividades propias de esta comisión con estricto apego a la normatividad en lo establecido.



2024-2027



2024-2027



2024-2027



OBJETIVO GENERAL

Con el desarrollo e implementación de un manual de procedimientos administrativos, se pretenderá en otras cosas, la reducción de tiempos de respuesta en los procesos, disminución de errores, definición más precisa de autoridad y de responsabilidad, eficientización de los recursos y por último contribuir en la mejora del control interno.



PROPÓSITO GENÉRICO

Formalizar y reforzar la correcta ejecución de las tareas y actividades técnicas administrativas propias del Organismo; además de contribuir y mejorar significativamente el proceso de comunicación Institucional.



ALCANCE GENÉRICO

El Organismo Descentralizado de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, cuenta con una función de gran impacto social claramente definida, de ahí que toda acción que se lleve a cabo influirá y repercutirá de manera directa o indirecta no solo dentro del propio Organismo, sino fuera del mismo. Los procedimientos que a continuación se presentan, involucran de manera directa a todas y cada una de las áreas que se ven reflejadas en la estructura organizacional, mismas que intervienen en el desarrollo de cada uno de los procesos.; algunas meramente administrativas y otras de manera técnico-administrativo.





PROCEDIMIENTOS

Se documentan a continuación los procedimientos en esta comisión y sus respectivos anexos.



**NUMERO
PROCEDIMIENTO**

NOMBRE

1

Contratación de servicio.



2

Cambio de nombre.

All

3

Para aplicación de subsidios a personas de la tercera edad.

A



4

Para la toma de lectura.

*AIV

2024-2027

5

Recepción de recaudación diaria.

AV

6

Para la forma de contrato para transportar agua en pipa.

AVI



7

Contabilización de Ingresos.

AVII

2024-2027

8

Contabilización de Egresos.





CONTRATACIÓN DE SERVICIO

La contratación del servicio se realiza cuando se cubren los siguientes:

REQUISITOS

1. Estudio de factibilidad (lo realiza personal de CAPASSAT).
2. Identificación oficial.
3. Curp (actual)
4. Carta de residencia (la expide el Delegado de la comunidad).
5. Escrituras, título de propiedad o constancias de posesión del terreno emitidas por la autoridad competente.
6. Tarjeta predial al corriente.
7. Correo electrónico y número telefónico.
8. Número oficial expedido por obras públicas.
9. Licencia de Construcción



DE LOS REQUISITOS POR CONTRATACIÓN DEL SERVICIO



1. PROPÓSITO

Contar con las herramientas que facilitan la seguridad en la posesión del predio y garantizar el pago de servicio o en su caso hacer efectivas medidas coactivas de acuerdos a las leyes y reglamentos.



2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en el documento de contratación por el área de administración, tiene conexión operativa con el área técnica.

3. REFERENCIAS

Documentos de apoyo:



- Ley orgánica municipal.
- Ley estatal de agua y alcantarillado del estado de Hidalgo.
- Políticas internas.



4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad del área técnica autorizar la factibilidad de conexión.
- Es responsabilidad del área administrativa, integrar los requisitos y realizar la contratación del servicio.
- Es responsabilidad del Director General, firmar el contrato respectivo.



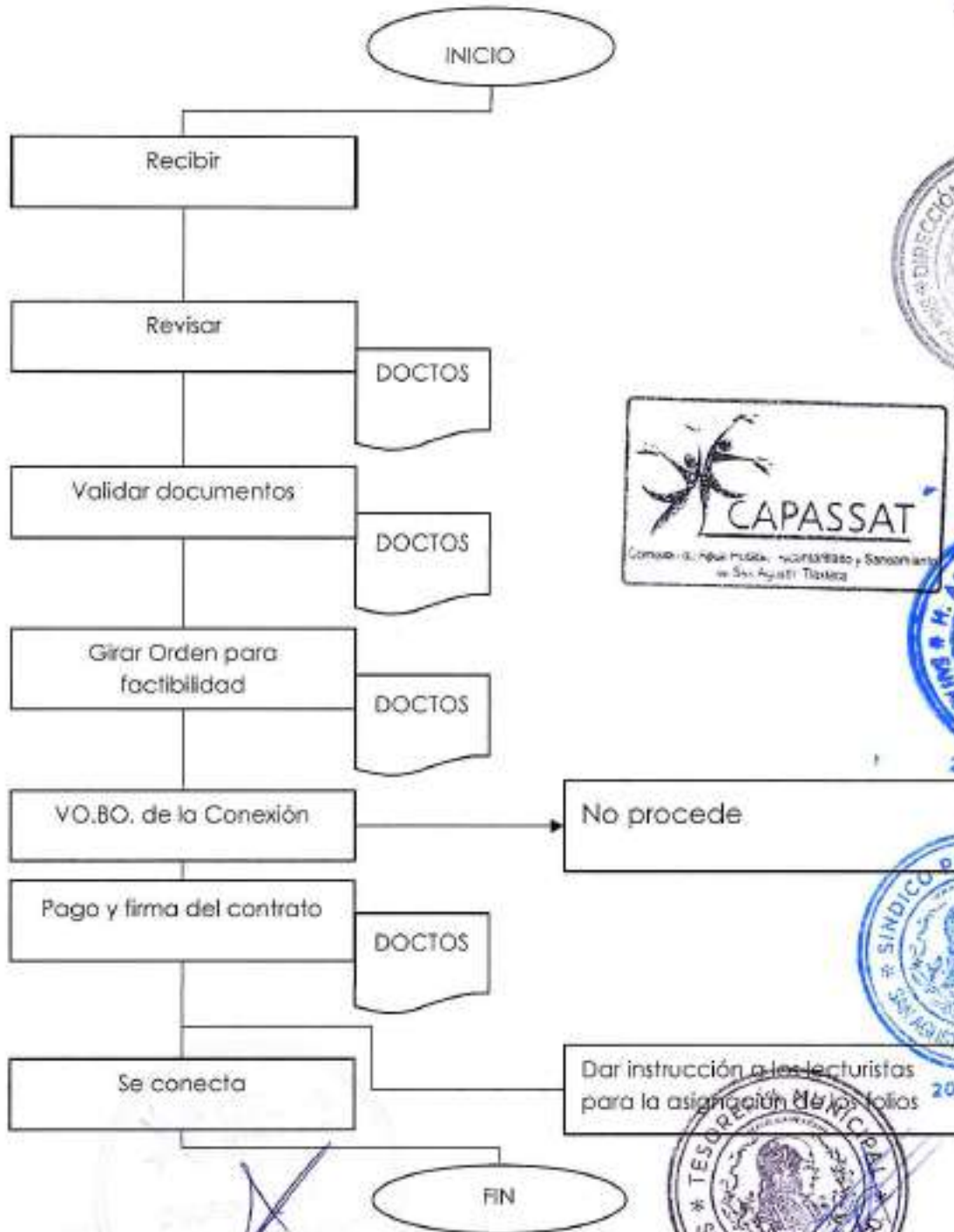
5. MÉTODO DE TRABAJO

- 5.1 Diagrama de Flujo.
- 5.2 Descripción de actividades.



DE LA METODOLOGÍA EN CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

DIAGRAMA DE FLUJO

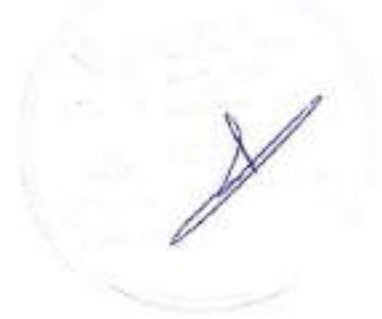




DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES EN CONTRATACIÓN DE SERVICIOS



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Atención a usuarios	Recibe, revisa y valida documentos
2	Área Técnica	Visita domicilio del usuario para dar conexión
3	Atención a usuarios	Si es factible elabora el contrato, requiere pago al usuario En caso de ser negativa la respuesta, cancela el procedimiento
4	Director General	Firma contrato
5	Lectoristas	Asigna folio y verifican ruta para ubicación
6	Área Técnica	Realiza conexión e instalación de medidor



CAMBIO DE NOMBRE



Para el cambio de nombre o modificación de los datos del contrato o registro debe cumplir el usuario lo siguiente:



- En caso de solicitar cambio de nombre de propietario de terreno

Se debe presentar un escrito de autorización del usuario.

- En caso de que este haya fallecido

Se deberá presentar escritura o constancia de posesión de terreno o nombre del nuevo propietario, así como copia de credencial de elector o cualquier otra identificación con fotografía.



DEL CAMBIO DE NOMBRE



PROPÓSITO:

Proporcionarle al usuario la posibilidad de realizar cambio de datos del contrato de agua potable.



PARA LA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

El subsidio del pago de servicio de agua potable se realizará cuando se cubren los siguientes:

REQUISITOS

- Solicitud elaborada por escrito.
- Copia de credencial de INSEN, de pensionado o jubilado.
- Se realiza previo estudio socioeconómico al usuario.
- Que el solicitante habite el domicilio y solo aplica en una sola tierra.
- Se le informa si procede su descuento.
- Aplica solo en caso de servicio doméstico.
- Aplica solo en servicio medido
- Aplica solo que el usuario este al corriente en sus pagos
- Aplica solo en el primer rango (de 0 a 10 m3.)



DE LOS REQUISITOS PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD



1. PROPÓSITO

Ayudar a las personas de la tercera edad y de escasos recursos económicos para cubrir parte del pago del servicio de agua potable, garantizando el pago de servicio, o en su caso hacer efectivas medidas coactivas que la ley permite. El subsidio solo aplica al primer rango que es de 0 a 10 m³. De acuerdo al Artículo 2 párrafo segundo de la ley de cuotas y tarifas.



2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en el documento donde solicitan el subsidio para el pago por medio del área de administración y comercial.



3. REFERENCIAS

Documentos de apoyo:

- Ley estatal de agua y alcantarillado del estado de Hidalgo

4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de los lecturistas y/o cualquier otro comisionado por el organismo operador para realizar el estudio socioeconómico del solicitante.
- Es responsabilidad del área administrativa integrar los requisitos y realizar el subsidio correspondiente en caso de que sea autorizado.

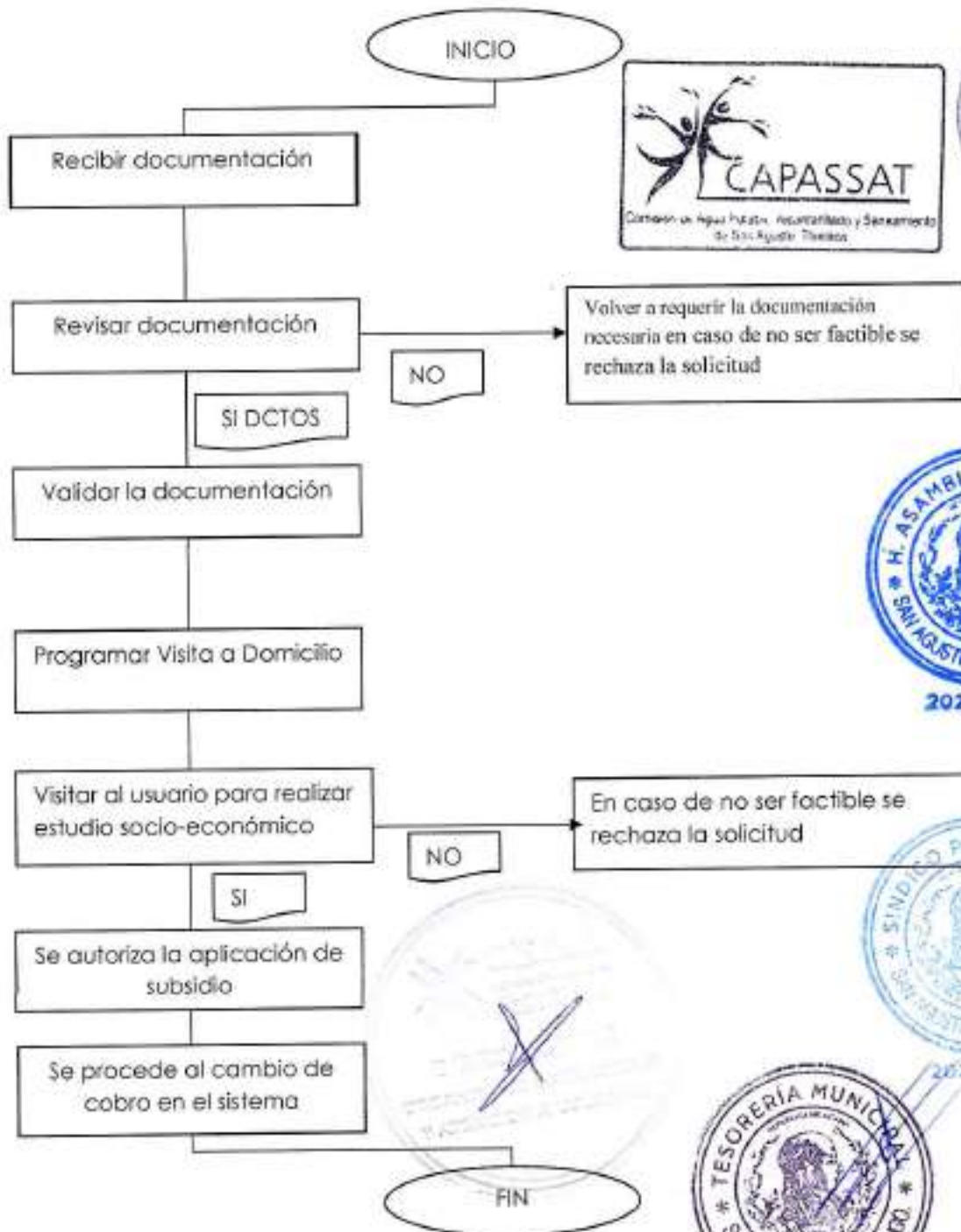


5. MÉTODO DE TRABAJO



DE LA METODOLOGÍA EN SUBSIDIOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

DIAGRAMA DE FLUJO



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA APLICACIÓN DE SUBSIDIOS A PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Secretaria	Recibe, revisa y valida documentos
2	Lectorista y/o Comisionado	Visita el domicilio del usuario para realizar el estudio socioeconómico
3	Secretaria	Recibe documentos y es factible el descuento se procede a realizar el cambio en el sistema de cobro, para que cada mes se le haga efectivo.



PARA LA TOMA DE LECTURA

Para la toma de lectura debe cumplir el usuario lo siguiente:

- Debe contar con medidor.
- Cuadro de la llave.



DE LOS REQUISITOS PARA TOMA DE LECTURA

1. PROPÓSITO

Garantizar el no desperdicio de agua, así como el pago del servicio sobre la lectura que marque el aparato medidor.



2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en el documento de administración y comercial.

3. REFERENCIAS

Documentos de apoyo:

- Ley estatal de agua y alcantarillado del estado de Hidalgo

4. RESPONSABILIDADES

- Es responsabilidad de los letrados acudir al domicilio del usuario.
- Es responsabilidad de los letrados tomar la lectura correcta.
- Es responsabilidad del área administrativa aplicar el consumo de acuerdo a su lectura.



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES PARA LA TOMA DE LECTURA



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
------	-------------	-----------

1	Lectoristas	Visita el domicilio del usuario para tomar la lectura del medidor.
---	-------------	--



2024-2027



2	Lectoristas	Una vez tomada la lectura la suben al sistema por medio de su dispositivo digital.
---	-------------	--

3	Informática y Sistemas	Recibe lectura y la valida en el sistema, para que se aplique su consumo de acuerdo a la lectura tomada.
---	------------------------	--



2024-2027



2024-2027



2024-2027





DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES RECEPCIÓN DE RECAUDACIÓN DIARIA

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	cajera	Entrega a Finanzas, el dinero total recaudado durante el día, así como la hoja de corte debidamente requisitada.
2	Finanzas	Recibe la hoja de corte y el importe recaudado.
3	Finanzas	Revisa los recibos en caso de que haya cancelados se revisa que se encuentre el recibo original.
4	Finanzas	Se suman los importes de todos los recibos y se verifican sus folios de acuerdo a lo registrado en la hoja de corte.
5	Finanzas	Coteja la cantidad neta recibida con la reportada en recibos y la registrada en la hoja de corte.
6	Finanzas	Se revisan los billetes que no sean falsos y estando de conformidad con la información se firma de recibido.
7	Finanzas	Se acomodan los billetes según la denominación y se arma el importe total para depositar el dinero en el banco.
8	Finanzas	Se va a realizar el depósito y el comprobante se anexa al corte del día.

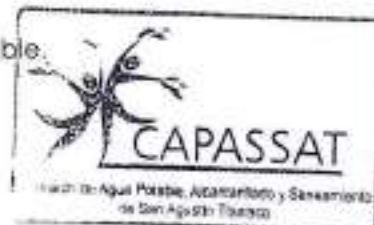




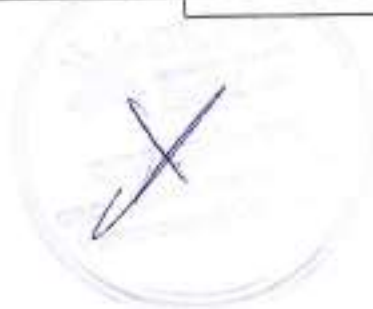
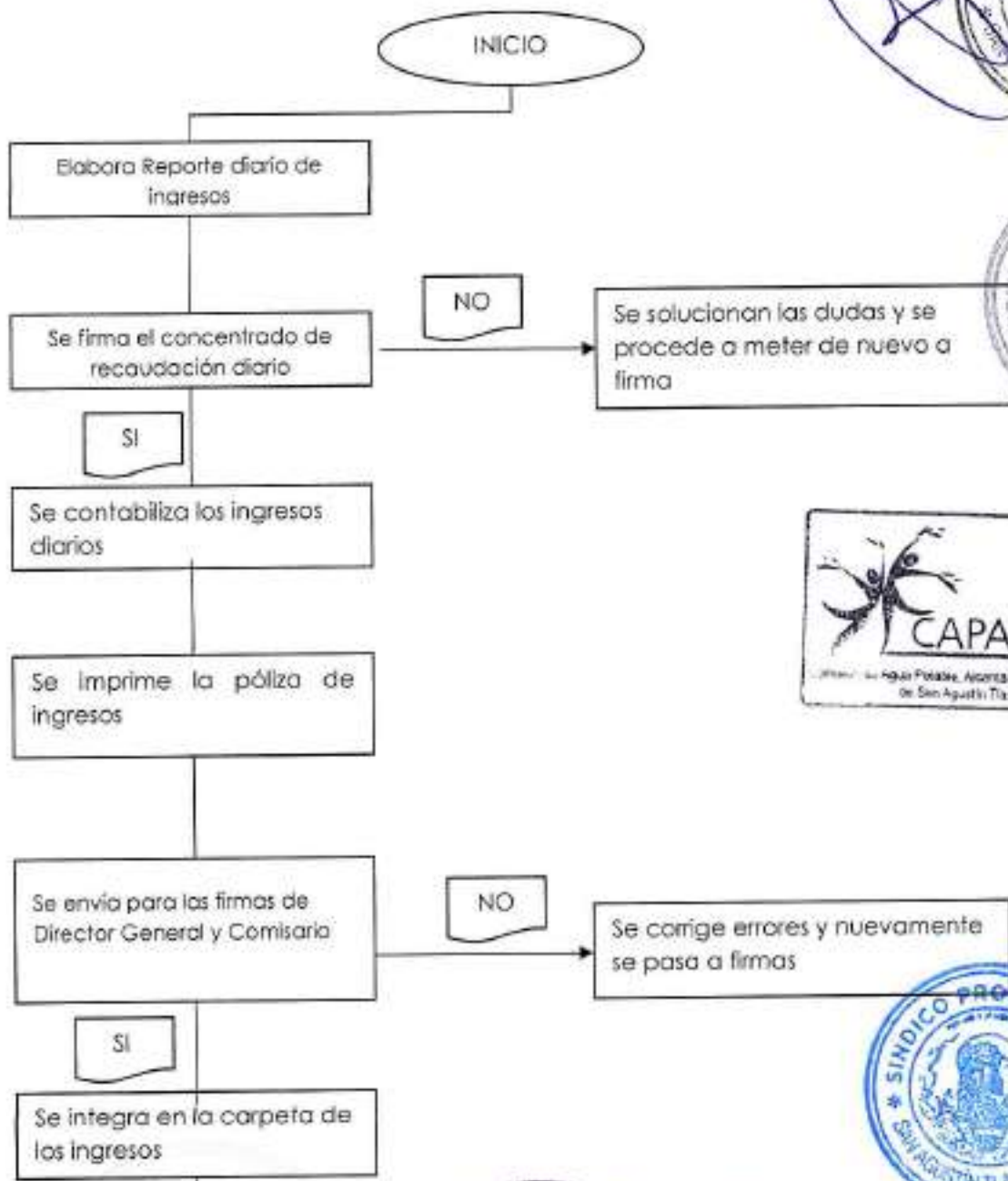
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

CONTABILIZACIÓN DE INGRESOS

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Finanzas	Elabora reporte diario de pago realizado por concepto de consumo de agua potable.
2	Finanzas	Firma concentrado de recaudación diario, se contabiliza y se anexa a la carpeta correspondiente.
3	Finanzas	Se contabiliza y se registra en el sistema contable.
4	Finanzas	Se imprime la Póliza de Ingresos
5	Finanzas	Se envía para firmas de revisado y autorizado.
6	Finanzas	Una vez firmada por el Director General y El Comisario se procede a integrarla en la carpeta correspondiente



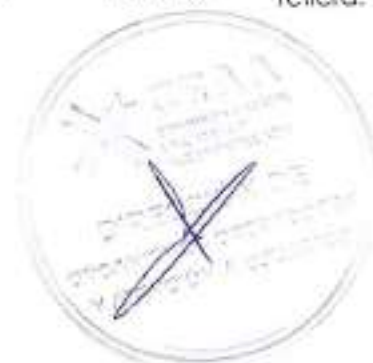
DE LA CONTABILIZACIÓN DE INGRESOS



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CONTABILIZACIÓN DE LOS EGRESOS



PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Finanzas	Se revisan que los gastos efectuados cuenten con facturas debidamente requisitadas.
2	Finanzas	Una vez que se tiene la factura se le anexa la documentación comprobatoria (fotografías y solicitud según el tipo de gasto).
3	Finanzas	Se revisan que cuenten con toda la documentación comprobatoria y se procede a contabilizarlas.
4	Finanzas	Se contabilizan los gastos y se imprimen las pólizas.
5	Finanzas	Las pólizas junto con la documentación que la ampara se envían a firmas del Director General y Comisario.
6	Finanzas	Una vez que las pólizas están firmadas se le colocan los sellos correspondientes.
7	Finanzas	Se colocan en las carpetas según el tipo de gasto al que se refiere.



DE LA CONTABILIZACIÓN DE LOS EGRESOS

