



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024**

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE,
DRENAJE Y ALCANTARILLADO
DE MELCHOR OCAMPO, ESTADO DE MÉXICO. DEFINITIVO**



AGOSTO 2024



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024**

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



© H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, 2022 – 2024.

**Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado Avenida
Adolfo López Mateos, Número 72,
Barrio Señor de los Milagros,
Melchor Ocampo, Estado de México.
Palacio Municipal
Teléfonos: 58 78 07 42, 58 78 01 11 Ext. 118**

**Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado
agosto de 2024
Impreso y Hecho en Melchor Ocampo, Estado
de México.**

La reproducción total o parcial de este documento se autorizará siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la Fuente.



I. Presentación	4
II. Objetivo General	5
III. Procedimientos	7
1. Dirección de Agua Potable Drenaje y Alcantarillado	7
Procedimiento para la gestión y planificación de la dirección de Agua Potable	
IV. Validación	16
V. Hoja de Actualización de Procedimiento	17
1.1. Coordinación de Agua Potable	18
Procedimiento para la operación del sistema y suministro de Agua Potable	
VI. Validación	28
VII. Hoja de Actualización de Procedimiento	29
1.2. Coordinación de Drenaje y Alcantarillado	30
Procedimiento para el desazolve de la red de drenaje y alcantarillado	
VIII. Validación	40
IX. Hoja de Actualización de Procedimiento	41



I. Presentación

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

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

En el Presente Manual de Procedimiento tiene como propósito establecer cuáles son las dependencias que intervienen en la ejecución de algún proceso. Además, contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las actividades de cada dependencia, o de dos o más de ellas, incluye los puestos y dependencias administrativas y operativas que intervienen precisando su autoridad y responsabilidad.

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

El Plan de Desarrollo Municipal 2022–2024, en materia de administración de los procesos de gestión pública y los servicios públicos, contempla en el apartado “cimientos para la seguridad integral”, la modernización de mecanismos para que la administración municipal responda con eficacia, eficiencia y congruencia a las exigencias de la sociedad.

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



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

El presente manual contiene la base legal que norma la actuación de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado; el objetivo y las funciones que tiene al interior de la administración pública; que le da razón de ser a las actividades que se realizan; y el apartado de validación de las autoridades municipales.

II. Objetivo General

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



El Manual de Procedimientos es un documento de gestión institucional de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado, que ha sido elaborado a partir de la estructura orgánica y funciones, establecidas con base a los cargos definidos.

Asimismo, proporciona información a las personas en el servicio público sobre sus funciones y ubicación dentro de los procesos propios y las interacciones formales que correspondan.

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

Es común y visto en ocasiones de manera normal, que las Instituciones rijan su accionar basado en la confianza y por tanto a través de una comunicación informal, lo que genera deficiencias en los canales de comunicación de las organizaciones. Hoy en día las Instituciones requieren de una administración moderna, eficiente y dinámica, que dé respuesta acorde a la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado que pretendemos ser y a una sociedad cada vez más demandante.

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

Comprende como objetivo fundamental la definición y documentación de los Procedimientos que sustentan la administración, operación, comercialización y gestión de la Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado. Las políticas que norman a los mismos, así como también, señalar al personal involucrado en la ejecución de diversas funciones administrativas, operativas y de gestión a fin de establecer el control y funcionamiento más eficiente y transparente de la dependencia en cuestión.



III. Procedimientos

Describir el Nombre del Área: Dirección de Agua Potable

1. **Nombre del Procedimiento:** Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
2. **Objetivo:** Garantizar y controlar la gestión de documentos y el manejo de correspondencia impresa, así como los reportes y solicitudes vía telefónica y electrónica al 100% que ingresan en sus distintas modalidades y servir, como instrumento regulador de los derechos y obligaciones que las personas en el servicio público deben observar en el desempeño de las funciones inherentes a su responsabilidad, para lograr con prontitud el despacho de las actividades y facultades conferidas con un seguimiento puntual y transparente.
3. **Alcance:** El presente procedimiento aplica a toda la estructura orgánica y al personal responsable de dicha actividad en cargo de mantener actualizado y dar el seguimiento hasta su solución.

4. Referencias

Referencias de entrada	Referencias de salida
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud o petición• Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de México y municipios	<ul style="list-style-type: none">• Oficios de contestación

5. Responsabilidades

- 5.1 Es responsabilidad de la persona titular de la dirección, del coordinador de agua potable, del coordinador de drenaje y alcantarillado, de la secretaria y del auxiliar administrativo definir y establecer las políticas, normas y criterios técnicos que regulen los procesos de gestión interna y externa; y el seguimiento respectivo de acuerdo a su naturaleza de los distintos sectores sociales.
- 5.2 Es responsabilidad de la persona titular de la secretaria y de los titulares auxiliares administrativos, atender, registrar y organizar los reportes o solicitudes, así como dar seguimiento de acuerdo al procedimiento establecido, hasta su cumplimiento e informar los resultados.



MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA

- 5.3 Es responsabilidad de la persona titular de la dirección, promover acciones e iniciativas para fomentar la participación social.
- 5.4 Es responsabilidad de la persona titular de la dirección, actuar con apego a los lineamientos emitidos por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y demás disposiciones aplicables
- 5.5 Es responsabilidad de la persona titular de la dirección, realizar una planeación estratégica hidráulica de gestión transparente en función y necesidades de la sociedad.
- 5.6 Es responsabilidad de la persona titular de la dirección, coordinar, supervisar y vigilar los procedimientos desarrollados por el personal de la dependencia mencionada, así como diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios, para mantener la operatividad e incrementar la efectividad de los procesos a su cargo.
- 5.7 Es responsabilidad de las personas titulares de la secretaria y auxiliares administrativos, capturar la información en el sistema de registro de reportes, así como dar una atención de calidad hacia el usuario ya sea vía telefónica o personalizada.
- 5.8 Es responsabilidad de la secretaria y auxiliares administrativos dar seguimiento puntual a la correspondencia recepcionada en la dirección.
- 5.9 Es responsabilidad de la persona titular de la dirección, coordinador de agua potable, coordinador de drenaje y alcantarillado, secretaria y auxiliares administrativos dar cumplimiento preciso al presente procedimiento, así como informar los resultados de acuerdo a lo establecido y realizar las modificaciones y/o actualizaciones de mejora.

6. Definiciones

Palabra / termino	Definición
----------------------	------------



Gestión	Del latín <i>gestiō</i> , el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
---------	--

7. Insumos

Formato de Reportes

Papelería en General

Hojas

Tinta

Computadoras e Impresoras

8. Resultados

Garantizar la eficaz solución y despacho de las distintas peticiones que le sean formuladas con las mejores prácticas de servicio en las acciones que se desarrollan, con estricto apego a los lineamientos legales aplicables y de forma imparcial.

9. Políticas

- Toda solicitud y/o petición formulada a la dirección de agua potable, debe ser por escrito, misma que describirá brevemente la petición, nombre del usuario, número de teléfono, dirección.
- Toda solicitud y/o petición formulada a la dirección de agua potable, debe venir con acuse de recibido de la oficialía de partes del H. Ayuntamiento.



- Todo reporte y/o solicitud vía telefónica debe ser registrado para su seguimiento
- Todo reporte vía electrónica debe ser registrado y/o impreso para su respectivo seguimiento
- Todo reporte que sea comunicado por la ciudadanía en las distintas redes sociales debe ser registrado y monitoreado para su seguimiento y atención inmediata

10. Desarrollo

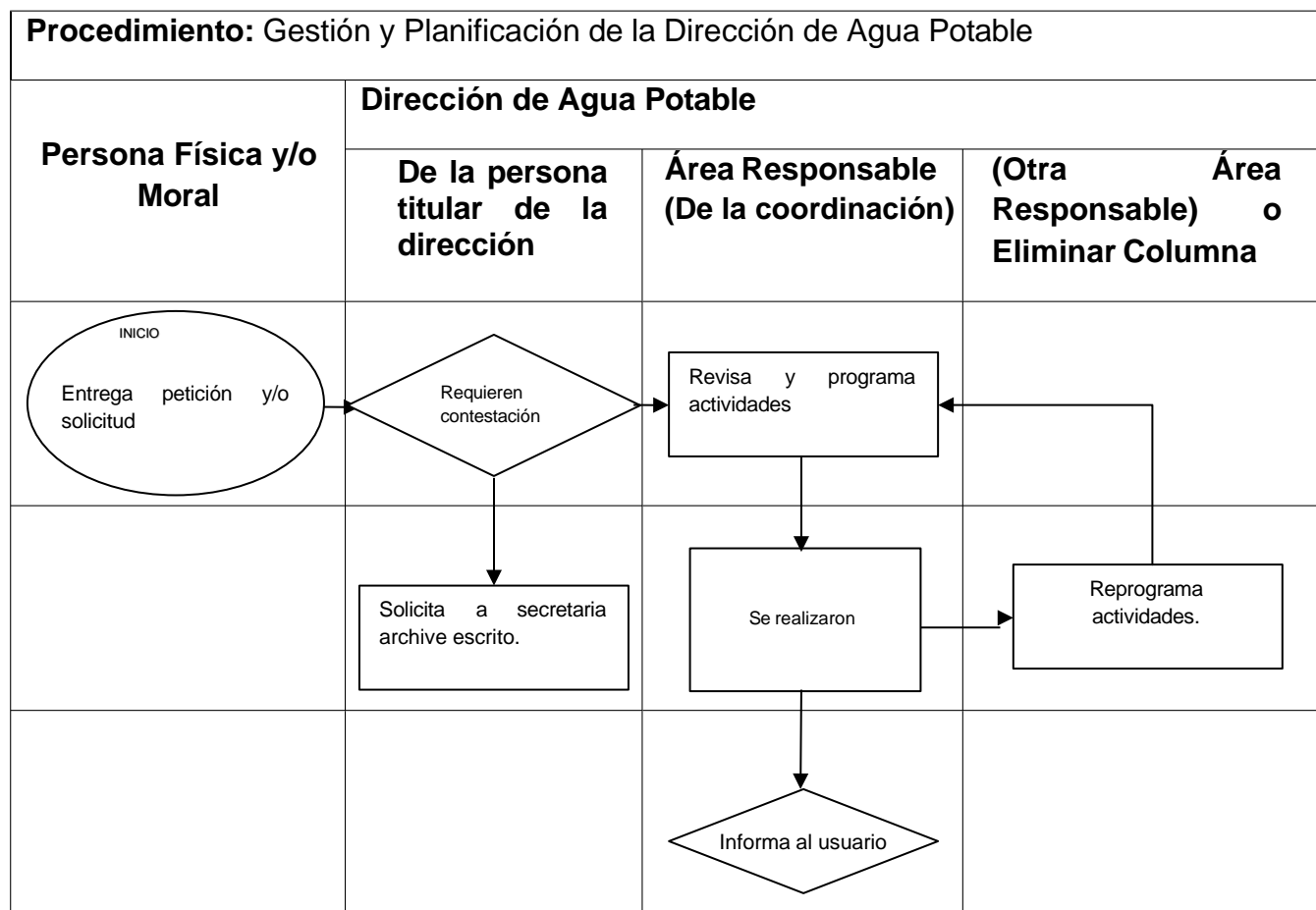
Nombre del procedimiento: Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable		
Número	Descripción de la Actividad	Responsable de la Actividad
10.1	Recibe documentación y sella con acuse de recibido agregando hora, fecha y firma de recepción, registra en formato de control y seguimiento de correspondencia, concluidas estas actividades la entrega al titular de la dirección de agua potable para su despacho.	Secretaria y/o auxiliar administrativo
10.2	Recibe y revisa la correspondencia y de acuerdo a su naturaleza designa a la persona titular de la coordinación de agua potable y/o de la coordinación de drenaje y alcantarillado, secretaria y/o auxiliar administrativo responsable para su seguimiento.	De la persona titular de la dirección de Agua Potable
10.3	Recibe correspondencia y de acuerdo a la naturaleza de la misma da seguimiento e informa al de la persona titular de la dirección las acciones que realizara en un plazo no mayor a dos días, los resultados y fechas serán en función de las acciones.	De la persona titular de la coordinación de Drenaje y Alcantarillado, de la coordinación de Agua Potable, de la secretaria y/o auxiliar administrativo
10.4	De la persona titular de la dirección de agua potable, de la coordinación de Agua Potable, de la coordinación de Drenaje y Alcantarillado, de la secretaria y/o auxiliar Administrativo	En conjunto revisan y analizan cada uno de los asuntos y de acuerdo a los resultados del seguimiento planifican las actividades que realizarán, en la que se consideran los recursos humanos, materiales, financieros y de logística necesarios para llevar a cabo cada una de las acciones.



10.5	<p>Previo a cada reunión establecen la Agenda y/o orden del día, informando los términos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Participantes.• Planteamiento de asunto• Revisión de Acuerdos Previos.• Seguimiento a Resultados de las Metas y Objetivos establecidos.• Proyecto una vez que estos fueron identificados en base a la información y resultados de los indicadores del seguimiento	De la persona titular de la dirección de agua potable, de la persona titular de la coordinación de Drenaje y Alcantarillado, de la coordinación de Agua Potable, de la secretaria y/o auxiliar administrativo
10.6	Aplican y prepara la información solicitada para presentar en las reuniones convocadas	Dependencias involucradas
10.7	<p>Coordina la realización de las sesiones establecidas en base a lo programado.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se vuelve a programar, en caso de que por alguna situación extraordinaria no se realice la reunión, se indicará el motivo en el Calendario de Actividades.	De la persona titular de la dirección de Agua Potable
10.8	Genera minuta y/o acta correspondiente en la cual indica las fechas compromiso, los responsables, y los acuerdos generados en las reuniones, solicita a secretaria y/o auxiliar administrativo archivar documentos generados en cada actividad, para dar seguimiento y revisión hasta el cumplimiento de objetivos y metas.	De la persona titular de la dirección de Agua Potable
10.9	Preparan el informe mensual de las actividades realizadas en los primeros cinco días de cada mes para entregarlo por oficio a Presidencia y Comunicación Social.	De la persona titular de la dirección de agua potable, de la persona titular de la coordinación de Drenaje y Alcantarillado, de la coordinación de Agua Potable, de la secretaria y/o auxiliar administrativo
10.10	Una vez entregada la información ésta es archivada y resguardada en el tercer cajón del archivo color café para su consulta.	De la secretaria y/o auxiliar administrativo



11. Diagramación



12. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta

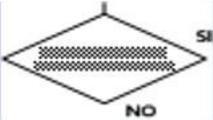
$\frac{\text{Número de peticiones y/o solicitudes atendidas}}{\text{Número de peticiones y/o solicitudes ingresadas}} \times 100 = \% \text{ Peticiones atendidas}$



13. Formatos e Instructivos

Código	Nombre
1	Reporte de Servicio de Atención Ciudadana
2	Reporte de Servicio
3	Formato de Informe diario
4	Formato de Relevante diario
5	Peticiones y/o Solicitudes

14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento. <small>Página 13 de 41</small>



15. Edición

Número	Edición
1	28 de agosto 2024. Elaboración del manual de procedimientos de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado
2	09 de septiembre 2024. Actualizaciones al manual de procedimientos

16. Distribución

El original del manual de procedimientos de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado se encuentra en los archivos de la propia dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado.

En este sentido, las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

1. **Presidencia;**
2. **Secretaría del H. Ayuntamiento; y,**
3. **Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.**



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024**

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



17. VALIDACIÓN

Elaboró

**C. Lic. Luis A.
Miranda Paredes**

Revisó

**C. Lic. Brenda Mezquitic
Peña**

Aprobó

**C. Lic. Brenda Mezquitic
Peña**

Verificador

Directora de Agua Potable

Directora de Agua Potable

DRA. VICTORIA AURELIA VÍQUEZ VEGA

Presidenta municipal constitucional de
Melchor Ocampo, Estado de México

Mtra. Genoveva Carreón Espinosa.
Secretaria del H. Ayuntamiento

Lic. Brenda Mezquitic Peña.
Directora de Agua Potable



V. Hoja de Actualización de Procedimiento

Fecha de Actualización	Nombre del Procedimiento Actualizado
30 de junio del 2017	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
04 de abril de 2018	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
15 de noviembre de 2018	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
15 de septiembre de 2022	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
20 de agosto de 2024	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable



Describir el Nombre del Área: Coordinación de Agua Potable.

1. **Nombre del Procedimiento:** Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable
2. **Objetivo:** Mejorar e incrementar la capacidad de respuesta para el suministro de agua potable por la operación y mantenimiento de pozos, tanques elevados, tanques superficiales, cisternas, válvulas y redes de agua potable.
3. **Alcance:** El presente procedimiento aplica a toda la estructura orgánica y al personal responsable de dicha actividad encargado de mantener actualizado y dar el seguimiento hasta su solución.
4. **Referencias**

Referencias de entrada	Referencias de salida
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud o petición• Reportes internos• Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de México y municipios• Rol de distribución de agua potable	<ul style="list-style-type: none">• Oficios de contestación

5. Responsabilidades

- 5.1 Son responsabilidades de las personas integrantes de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado definir y establecer las políticas, normas y criterios técnicos que regulen los procesos de gestión interna y externa; y el seguimiento respectivo de acuerdo a su naturaleza de los distintos sectores sociales.
- 5.2 Es responsabilidad de la persona titular de la secretaria y los auxiliares administrativos, atender, registrar y organizar los reportes o solicitudes, así como dar seguimiento de acuerdo al procedimiento establecido, hasta su cumplimiento e informar los resultados.
- 5.3 Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de agua potable, promover acciones e iniciativas para fomentar la participación social.



- 5.4 Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de agua potable, actuar con apego a los lineamientos emitidos por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.
- 5.5 Es responsabilidad del coordinador de agua potable, realizar una planeación estratégica hidráulica de gestión transparente en función y necesidades de la sociedad.
- 5.6 Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de agua potable, coordinar, supervisar y vigilar los procedimientos desarrollados por el personal de la dependencia mencionada, así como diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios, para mantener la operatividad e incrementar la efectividad de los procesos a su cargo.
- 5.7 Es responsabilidad de la persona titular secretaria y auxiliares administrativos, capturar la información en el sistema de registro de reportes, así como dar una atención de calidad hacia el usuario ya sea vía telefónica o personalizada.
- 5.8 Es responsabilidad de la secretaria y auxiliares administrativos dar seguimiento puntual a la correspondencia recepcionada en la dirección.
- 5.9 Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de agua potable, secretaria, auxiliar administrativo, operador de la unidad (pipa) y auxiliar de (pipa) dar cumplimiento preciso al presente procedimiento, así como informar los resultados de acuerdo a lo establecido y realizar las modificaciones y/o actualizaciones de mejora.
- 5.10 Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de agua potable, mantener y coordinar las unidades (pipas) en la atención a la ciudadanía para buen suministro de agua potable en las comunidades que no cuentan con red hidráulica.
- 5.11 Es responsabilidad de la persona titular de operación verificar el buen accionar, así como informar cualquier situación y/o anomalía que afecte la operatividad de la unidad (pipa).



6. Definiciones

Palabra / termino	Definición
Agua potable Gestión	Aquella que no contiene contaminantes objetables, ya sean químicos o agentes infecciosos, que puede ser ingerida o utilizada para fines domésticos sin provocar efectos nocivos a la salud y que reúne las características establecidas por las normas oficiales mexicanas, y llega a los usuarios mediante la red de distribución correspondiente.
Cultura del agua	Conjunto de creencias, conductas y estrategias comunitarias para la utilización del agua, que se encuentra en las normas, formas organizativas, conocimientos, prácticas y objetos materiales que la comunidad se da o acepta tener, así como el tipo de relación entre las organizaciones sociales y en los procesos políticos que se concretan en relación con el aprovechamiento, uso y protección del agua.
Gestión	Del latín <i>gestio</i> , el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.
Pipa	Unidad para el suministro de agua potable.



7. Insumos

Formato de Reportes

Papelería en General

Hojas

Tinta

Computadoras e Impresoras

Combustible

Agua

Guantes

Botas de Hule

Barreta

Grasa

8. Resultados

Garantizar la eficaz solución y despacho de las distintas peticiones que le sean formuladas con las mejores prácticas de servicio en las acciones que se desarrollan, con estricto apego a los lineamientos legales aplicables y de forma imparcial.

9. Políticas

Toda solicitud y/o petición formulada a la coordinación de suministro de agua potable, debe ser por escrito, misma que describirá brevemente la petición, nombre del solicitante, número de teléfono, dirección.



- Toda solicitud y/o petición formulada a la coordinación de suministro de agua potable, debe venir con acuse de recibido de la oficialía de partes del H. Ayuntamiento.
- Todo reporte debe ser requisitado de acuerdo a los rubros del mismo para su fácil ubicación y realización

10. Desarrollo

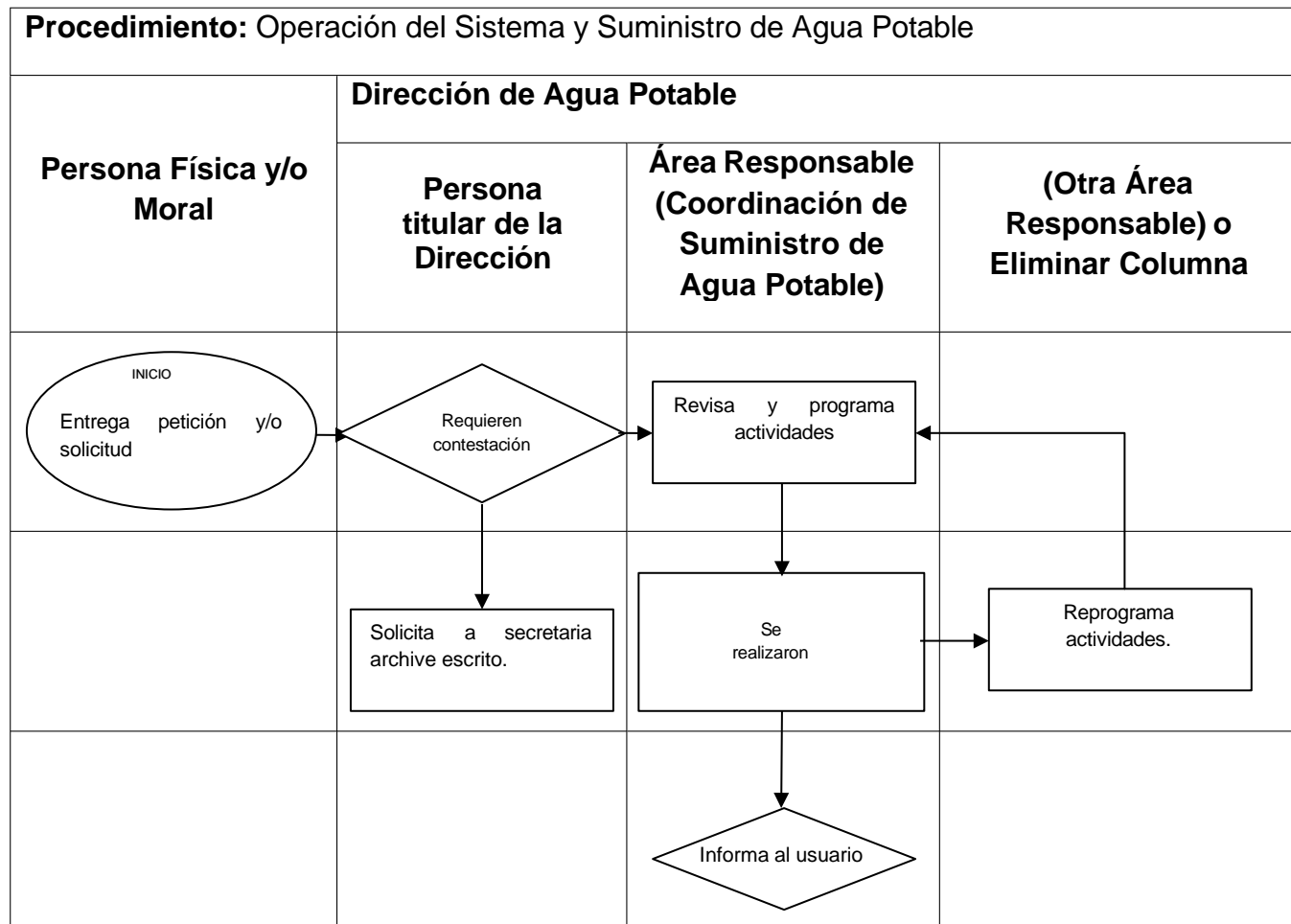
Nombre del procedimiento: Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable		
Número	Descripción de la Actividad	Responsable de la Actividad
10.1	Recibe documentación y sella con acuse de recibido agregando ahora, fecha y firma de recepción, registra en formato de control y seguimiento de correspondencia, concluidas estas actividades la entrega a de la persona titular de la dirección de agua potable para su despacho.	Persona titular de la secretaria y/o auxiliar administrativo
10.2	Recibe y revisa la correspondencia y/o reporte de solicitud; y de acuerdo a su naturaleza designa al operador de pipa responsable para su seguimiento.	Persona titular de la coordinación de agua potable
10.3	Recibe correspondencia y/o reporte de solicitud de acuerdo a la naturaleza de la misma da seguimiento e informa los resultados en un plazo no mayor a cinco días o antes al coordinador de agua potable.	Persona titular de la operación de pipa
10.4	En conjunto revisan y analizan cada uno de los asuntos y de acuerdo a los resultados del seguimiento planifican las actividades que realizarán, en la que se consideran los recursos humanos, materiales, financieros y de logística necesarios para llevar a cabo cada una de las acciones.	Personas titulares de la coordinación de agua potable, secretaria, auxiliar administrativo y operación de pipa



10.5	<p>Previo a cada reunión establecen la Agenda y/o orden del día, informando los términos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Participantes.• Planteamiento de asunto• Revisión de Acuerdos Previos.• Seguimiento a Resultados de las Metas y Objetivos establecidos.• Proyecto una vez que estos fueron identificados en base a la información y resultados de los indicadores del seguimiento.	Personas titulares de la coordinación de agua potable, secretaria, auxiliar administrativo y operación de pipa
10.6	Aplican y preparan la información solicitada para presentar en las reuniones convocadas.	Dependencias involucradas
10.7	<p>Coordina la realización de las sesiones establecidas en base a lo programado.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se vuelve a programar, en caso de que por alguna situación extraordinaria no se realice la reunión, se indicará el motivo en el Calendario de Actividades.	Persona titular de la coordinación de agua potable
10.8	Genera minuta y/o acta correspondiente en la cual indica las fechas compromiso, los responsables, y los acuerdos generados en las reuniones, solicita a la secretaria y/o auxiliares administrativos, archivar documentos generados en cada actividad, para dar seguimiento y revisión hasta el cumplimiento de objetivos y metas.	Persona titular de la coordinación de agua potable
10.9	Preparan el informe mensual de las actividades realizadas en los primeros cinco días de cada mes para entregarlo por oficio a la Presidencia y Comunicación Social.	Personas titulares de la coordinación de agua potable, secretaria, auxiliar administrativo y operación de pipa
10.10	Una vez entregada la información, éste es archivado y resguardado en el tercer cajón del archivo color café para su consulta.	Personas titulares de la secretaria y/o auxiliar administrativo



11. Diagramación



12. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta



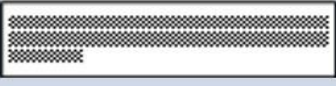

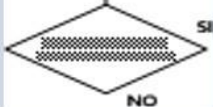

$\frac{\text{Número de peticiones y/o solicitudes atendidas}}{\text{Número de peticiones y/o solicitudes ingresadas}} \times 100 = \% \text{ Peticiones atendidas}$



13. Formatos e instructivos

Código	Nombre
1	Reporte de Servicio de Atención Ciudadana
2	Reporte de Servicio
3	Formato de Informe diario
4	Formato de Relevante diario
5	Peticiones y/o Solicitudes

14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.



15. Registro de Ediciones

Número	Edición
1	28 de agosto 2024. Elaboración del manual de procedimientos de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado
2	09 de septiembre 2024. Actualizaciones al manual de procedimientos

16. Distribución

El original del manual de procedimientos de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado se encuentra en los archivos de la propia dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado.

En este sentido, las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

4. **Presidencia;**
5. **Secretaría del H. Ayuntamiento; y,**
6. **Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.**



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024**

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



17. Validación

Elaboró

Revisó

Aprobó

**C. Lic. Luis A. Miranda
Paredes**

**C. Lic. Brenda Mezquitic
Peña**

**C. Lic. Brenda Mezquitic
Peña**

Verificador

**Directora de Agua
Potable**

Directora de Agua Potable



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024**

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



VI. Validación

DRA. VICTORIA AURELIA VÍQUEZ VEGA.

Presidenta municipal constitucional de
Melchor Ocampo, Estado de México

Mtra. Genoveva Carreón Espinosa.
Secretaria del H. Ayuntamiento

Lic. Brenda Mezquitic Peña
Directora de Agua Potable



VII. Hoja de Actualización de Procedimiento

Fecha de Actualización	Nombre del Procedimiento Actualizado
30 de junio de 2017	Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable
04 de abril de 2018	Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable
15 de noviembre de 2018	Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable
15 de septiembre de 2022	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
20 de agosto de 2024	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable



Describir el Nombre del Área: Coordinación de Drenaje y Alcantarillado.

1. **Nombre del Procedimiento:** Desazolve de la red de drenaje y alcantarillado.
2. **Objetivo:** Mejorar e incrementar la capacidad de respuesta para atender los problemas que se suscitan por el mantenimiento de las redes de drenaje como son: atarjeas, subcolectores y cajas derivadoras con unidades de presión succión, y personal de campo.
3. **Alcance:** El presente procedimiento aplica a toda la estructura orgánica y al personal responsable de dicha actividad encargado de mantener actualizado y dar el seguimiento hasta su solución.

4. Referencias

Referencias de entrada	Referencias de salida
<ul style="list-style-type: none">• Solicitud o petición• Reportes internos• Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Estado de México y municipios	<ul style="list-style-type: none">• Oficios de contestación

5. Responsabilidades

- 5.1 Es responsabilidad de la persona titular de la dirección, coordinador de drenaje y alcantarillado, secretaria y auxiliares administrativos definir y establecer las políticas, normas y criterios técnicos que regulen los procesos de gestión interna y externa; y el seguimiento respectivo de acuerdo a su naturaleza de los distintos sectores sociales.
- 5.2 Es responsabilidad de la persona titular de la secretaria y de los auxiliares administrativos, atender, registrar y organizar los reportes o solicitudes, así como dar seguimiento de acuerdo al procedimiento establecido, hasta su cumplimiento e informar los resultados.



- 5.3** Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado, promover acciones e iniciativas para fomentar la participación social.
- 5.4** Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado, actuar con apego a los lineamientos emitidos por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.
- 5.5** Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado, realizar una planeación estratégica hidráulica de gestión transparente en función y necesidades de la sociedad.
- 5.6** Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado, coordinar, supervisar y vigilar los procedimientos desarrollados por el personal de la dependencia mencionada, así como diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios, para mantener la operatividad e incrementar la efectividad de los procesos a su cargo.
- 5.7** Es responsabilidad de la persona titular de la secretaria - auxiliar administrativo, capturar la información en el sistema de registro de reportes, así como dar una atención de calidad hacia el usuario ya sea vía telefónica o personalizada.
- 5.8** Es responsabilidad de la persona titular de la secretaria - auxiliar administrativo dar seguimiento puntual a la correspondencia recepcionada en la dirección.
- 5.9** Es responsabilidad de las personas titulares de la coordinación de drenaje y alcantarillado, secretaria, auxiliares administrativos, operador de la unidad vector y auxiliar de vector dar cumplimiento preciso al presente procedimiento, así como informar los resultados de acuerdo a lo establecido y realizar las modificaciones y/o actualizaciones de mejora.
- 5.10** Es responsabilidad de la persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado, mantener y coordinar las unidades de presión succión en la atención a la ciudadanía para buen funcionamiento de redes de drenaje y alcantarillado.
- 5.11** Es responsabilidad de la persona titular de operación verificar el buen accionar, así como informar cualquier situación y/o anomalía que afecte la operatividad de la unidad vector.



H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



Palabra / termino	Definición
Alcantarillado	Red de canalizaciones para conducir las aguas residuales urbanas, domésticas o pluviales, hasta los puntos en que deban incorporarse a los colectores generales de drenaje
Agua residual	La que se vierte al drenaje, alcantarillado o cualquier cuerpo receptor o cauce, proveniente de alguno de los usos a que se refiere la presente Ley y que haya sufrido degradación de sus propiedades originales
Aguas residuales municipales	Las que se localicen en los sistemas de drenaje y de alcantarillado municipal previo a su descarga a un cuerpo receptor estatal o federal
Atarjea	Caja de ladrillo con que se visten las cañerías para su protección
Cajas derivadoras	Son accesorios que permiten las derivaciones subterráneas para la continuación de redes de drenaje
Colector	Conducto subterráneo en el cual vierten las alcantarillas sus aguas
Desazolve	Servicio de limpieza en los sistemas de drenaje y aguas negras a cielo abierto para el correcto funcionamiento
Drenaje	Sistema de obras sanitarias para la descarga y alejamiento de aguas residuales y pluviales
Factor	Unidades de presión succión encargada de hacer desazolve y limpieza en las redes de drenaje
Gestión	Del latín <i>gestiō</i> , el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar
Pozos de vista	Estructura sanitaria el cual es la liberación de aguas residuales, así como apoyo para el desazolve de las líneas de drenaje
Red de drenaje	Sistema sanitario en cual los domicilios descargan aguas residuales.



Saneamiento	La conducción, alejamiento, descarga y, en su caso, tratamiento de las aguas residuales y la disposición final de sus productos resultantes
Subcolectores	Es la parte del alcantarillado que colecta las aguas de atarjeas principales y las entrega al colector

7. Insumos

Formato de Reportes

Papelería en General

Hojas

Tinta

Impresoras

Combustible

Aceite

Barreta

Agua

Guantes

Botas de Hule

Casco de seguridad

Cubre bocas

Careta

Goggles



8. Resultados

Garantizar la eficaz solución y despacho de las distintas peticiones que le sean formuladas con las mejores prácticas de servicio en las acciones que se desarrollan, con estricto apego a los lineamientos legales aplicables y de forma imparcial.

9. Políticas

- Toda solicitud y/o petición formulada a la coordinación de drenaje y alcantarillado, debe ser por escrito, misma que describirá brevemente la petición, nombre del solicitante, número de teléfono, dirección.
- Toda solicitud y/o petición formulada a la coordinación de drenaje y alcantarillado, debe venir con acuse de recibido de la oficialía de partes del H. Ayuntamiento.
- Todo reporte por los distintos medios debe ser requisitado de acuerdo a los rubros del mismo para su fácil ubicación y realización

10. Desarrollo

Nombre del procedimiento: Desazolve de la red de drenaje y alcantarillado		
Número	Descripción de la Actividad	Responsable de la Actividad
10.1	Persona titular de la secretaria y/o auxiliar administrativo de agua potable	Recibe documentación y sella con acuse de recibido agregando hora, fecha y firma de recepción, registra en formato de control y seguimiento de correspondencia, concluidas estas actividades la entrega a de la persona titular de la dirección de agua potable para su despacho.
10.2	Persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado	Recibe y revisa la correspondencia y/o reporte de solicitud; y de acuerdo a su naturaleza designa al operador de vector responsable para su seguimiento.

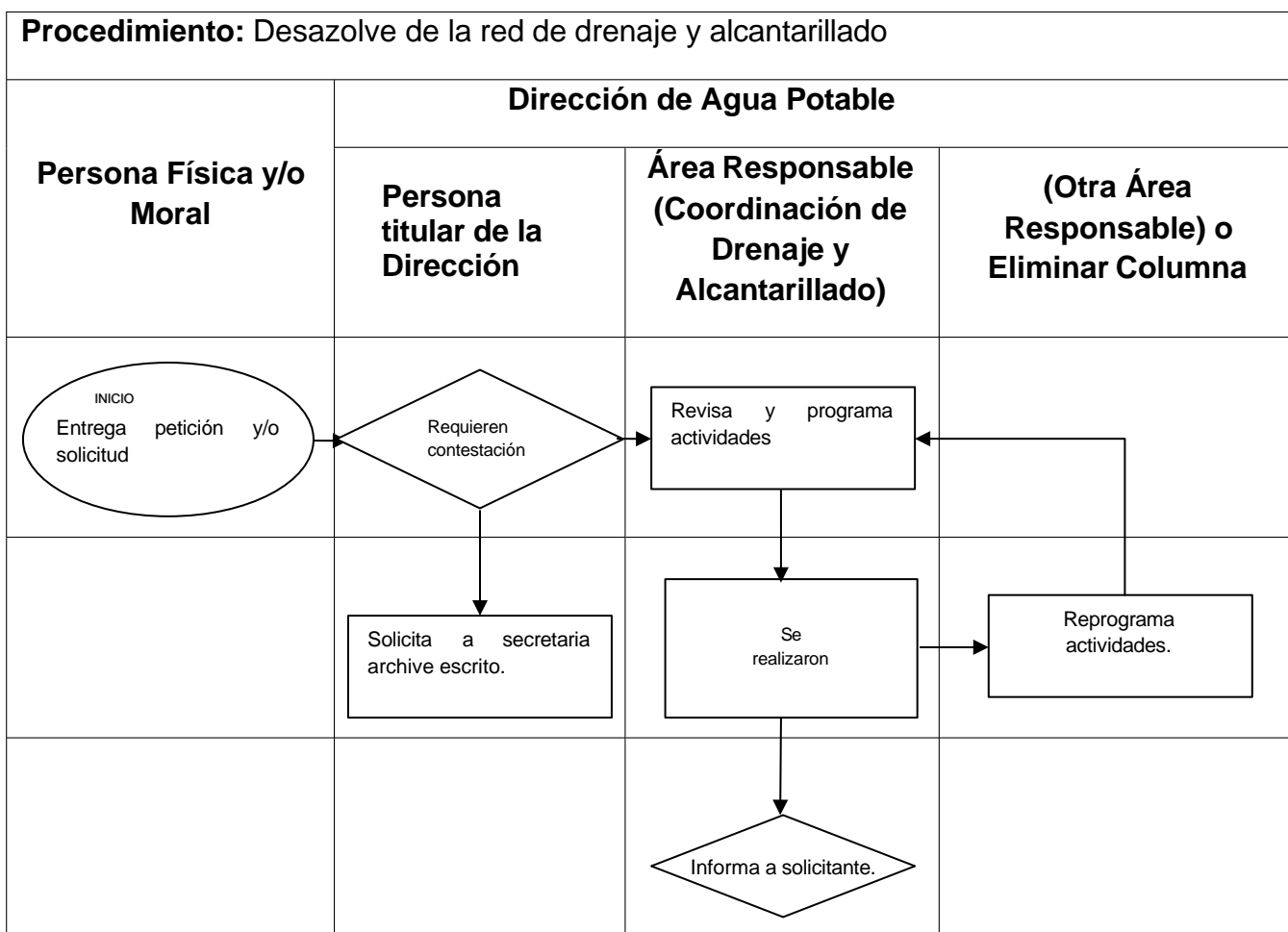


10.3	Persona titular de la operación de Vactor	Recibe correspondencia y/o reporte de solicitud de acuerdo a la naturaleza de la misma da seguimiento e informa los resultados en un plazo no mayor a cinco días o antes al coordinador de drenaje y alcantarillado.
10.4	Personas titulares de la coordinación de Drenaje y Alcantarillado, secretaria, Auxiliar Administrativo y Operación de Vactor	En conjunto revisan y analizan cada uno de los asuntos y de acuerdo a los resultados del seguimiento planifican las actividades que realizarán, en la que se consideran los recursos humanos, materiales, financieros y de logística necesarios para llevar a cabo cada una de las acciones.
10.5	Personas titulares de la coordinación de Drenaje y Alcantarillado, secretaria, Auxiliar Administrativo y Operador de Vactor	Previo a cada reunión establecen la Agenda y/o orden del día, informando los términos siguientes: <ul style="list-style-type: none">• Participantes.• Planteamiento de asunto• Revisión de Acuerdos Previos.• Seguimiento a Resultados de las Metas y Objetivos establecidos.• Proyecto una vez que estos fueron identificados en base a la información y resultados de los indicadores del seguimiento.
10.6	Dependencias involucradas	Aplican y preparan la información solicitada para presentar en las reuniones convocadas
10.7	Persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado	Coordina la realización de las sesiones establecidas en base a lo programado. <ul style="list-style-type: none">• Se vuelve a programar, en caso de que por alguna situación extraordinaria no se realice la reunión, se indicará el motivo en el Calendario de Actividades.
10.8	Persona titular de la coordinación de drenaje y alcantarillado	Genera minuta y/o acta correspondiente en la cual indica las fechas compromiso, los responsables, y los acuerdos generados en las reuniones, solicita a secretaria y/o auxiliar administrativo archivar documentos generados en cada actividad, para dar seguimiento y revisión hasta el cumplimiento de objetivos y metas.



10.9	Personas titulares de la coordinación de Drenaje y Alcantarillado, secretaria, Auxiliar Administrativo y Operador de Vactor	Preparan el informe mensual de las actividades realizadas en los primeros cinco días de cada mes para entregarlo por oficio a Presidencia, y Comunicación Social.
10.10	Personas titulares de la secretaria y/o Auxiliar Administrativo	Una vez entregada la información, ésta es archivada y resguardada en el tercer cajón del archivo color café para su consulta.

11. Diagramación





12. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta

$\frac{\text{Número de peticiones y/o solicitudes atendidas}}{\text{Número de peticiones y/o solicitudes ingresadas}} \times 100 = \% \text{ Peticiones atendidas}$

13. Formatos e instructivos

Código	Nombre
1	Reporte de Servicio de Atención Ciudadana
2	Reporte de Servicio
3	Formato de Informe diario
4	Formato de Relevante diario
5	Peticiones y/o Solicitudes

14. Simbología

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Marca el inicio del procedimiento
	Numero de actividad
	Cuadro con extracto de actividad
	Línea de flujo
	Decisión
	Línea de comunicación vía correo o telefónicamente
	Determina el final del procedimiento.



15. Registro de Ediciones

Número	Edición
1	28 de agosto 2024. Elaboración del manual de procedimientos de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado
2	09 de septiembre 2024. Actualizaciones al manual de procedimientos

18. Distribución

El original del manual de procedimientos de la dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado se encuentra en los archivos de la propia dirección de agua potable, drenaje y alcantarillado.

En este sentido, las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

7. **Presidencia;**
8. **Secretaría del H. Ayuntamiento; y,**
9. **Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado.**



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024**

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



17. Validación

Elaboró

Revisó

Aprobó

**C. Lic. Luis A. Miranda
Paredes.**

**C. Lic. Brenda Mezquitic
Peña**

C. Lic. Brenda Mezquitic Peña

Verificador

**Directora de Agua
Potable**

Directora de Agua Potable



**H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL
MELCHOR OCAMPO 2022 - 2024**

MUNICIPIO CON ESENCIA HUMANA



DRA. VICTORIA AURELIA VÍQUEZ VEGA.

Presidente Municipal constitucional de
Melchor Ocampo, Estado de México

Mtra. Genoveva Carreón Espinosa.
Secretario del H. Ayuntamiento

C. Lic. Brenda Mezquitic Peña.
Directora de Agua Potable