

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS
Y DE OPERACIÓN DEL ORGANISMO OPERADOR
SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE
MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM**

MATEHUALA, S.L.P. EJERCICIO 2017



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

I.- MANUAL DE ORGANIZACIÓN, PROCEDIMIENTOS Y DE OPERACIÓN DEL ORGANISMO OPERADOR SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

II.- INDICE

- I. PORTADA**
- II. INDICE**
- III. INTRODUCCION**
- IV. OBJETIVO DEL MANUAL**
- V. MISION Y VISION**
- VI. ANTECEDENTES HISTORICOS**
- VII. MARCO JURIDICO**
- VIII. ATRIBUCIONES**
- IX. ESTRUCTURA ORGANICA**
- X. FUNCIONES**
- XI. ORGANIGRAMA**
- XII. DENOMINACION Y PROPOSITO DEL PROCEDIMIENTO**
- XIII. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS**
- XIV. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**
- XV. DIAGRAMA DE FLUJO**
- XVI. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- XVII. REGISTROS**
- XVIII. GLOSARIO**
- XIX. ANEXOS**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

III.- INTRODUCCION

- El presente Manual de Organización y Procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica que permita de forma objetiva el desarrollo de las diferentes actividades del Organismo Operador Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Matehuala, S.L.P. SAPSAM.
- Actualmente pretende dar cumplimiento al Decreto 233 que entro en vigor el dia 02 de Julio del 2016.

- En su CAPÍTULO VI y VII De los Manuales de Organización y Procedimientos

ARTICULO 18. Los Ayuntamientos expedirán los Manuales de Organización y de procedimientos, relativos al funcionamiento de cada dependencia administrativa, en un plazo no mayor a ciento ochenta días contados a partir de la toma de protesta de sus miembros y, posteriormente deberán actualizarlos en el mes de enero de cada año. El manual de organización deberá contener cuando menos:

- Introducción;
- II.** Objetivo del manual;
- III.** Misión y visión;
- IV.** Antecedentes históricos;
- V.** Marco jurídico;
- VI.** Atribuciones;
- VII.** Estructura orgánica;
- VIII.** Funciones;
- IX.** Organigrama;
- X.** Descripción y perfil de los puestos,
- XI.** Glosario de términos.

ARTÍCULO 20. Manual de procedimientos, o de operación, es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Es una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

ARTÍCULO 21. Los manuales de procedimientos, o de operación de los ayuntamientos deberán contener como mínimo:

- I. Portada;
- II. Índice;
- III. Introducción;
- IV. Objetivo del manual;
- V. Marco jurídico;
- VI. Denominación, y propósito del procedimiento;
- VII. Políticas de operación, normas y lineamientos;
- VIII. Descripción del procedimiento;
- IX. Diagrama de flujo;
- X. Documentos de referencia;
- XI. Registros;
- XII. Glosario, y
- XIII. Anexos.

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el presidente municipal, los manuales de, organización; y de procedimientos, que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

IV. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente documento tiene como objetivo establecer las funciones generales de las diferentes áreas que integran este Organismo Operador, las políticas de operación de los diferentes procesos que se llevan a cabo en todas las áreas que conforman esta empresa de agua, la organización detallada de cada actividad, la forma en que se efectúan las tareas y que contribuyen a desarrollar nuestras acciones de una forma ordenada.

Así mismo, proporciona una visión integral de la empresa al personal facilitando la interacción interdepartamental, permitiendo que el personal conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades diarias.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

El Manual de Organización y Procedimientos auxilia a la empresa en diferentes aspectos como:

- El adiestramiento y capacitación del personal.
- La inducción al puesto.
- Describe en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Indica las interrelaciones con otras áreas de trabajo
- Permite una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporciona la descripción de las funciones del personal.
- Es una referencia documental para evaluar al personal involucrado en un determinado procedimiento.
- Facilita las actividades diarias.
- Permite seguir paso a paso la ejecución del trabajo.

En resumen, es una guía del trabajo a ejecutar.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

V. MISION Y VISION

MISION

Prestar con eficiencia técnica y administrativa los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad y calidad considerando la autosuficiencia financiera en la prestación de los servicios públicos, a través de esquemas de atención integral que impulsen la mejora continua de sus recursos humanos y materiales, en busca de la satisfacción de los usuarios y la protección del medio ambiente, promoviendo el uso racional y sustentable del agua, en apego a la legislación vigente aplicable.

VISION

Rumbo al 2030 asegurar los servicios de agua a la comunidad de Matehuala con altos estándares de eficiencia técnica en el manejo integral del recurso, manteniendo un sentido de responsabilidad y compromiso social. Utilizando las mejores prácticas en materia de administración de los recursos humanos, materiales y financieros buscando la mayor cobertura posible y la calidad de los mismos.

OBJETIVO PRINCIPAL:

Prestar el servicio de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario y Saneamiento de Aguas Residuales, a los usuarios de manera continua.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

VI. ANTECEDENTES HISTORICOS

- Los Organismos Operadores descentralizados han sido clasificados como empresas ya que por decreto presidencial se les otorgo personalidad jurídica y patrimonio propio, lo que les permite dentro de su autonomía formular su propia estructura y establecer sus funciones de acuerdo a las estrategias declaradas en dichos decretos.
- El primer decreto que permitió a este Organismo Operador funcionar dentro de esta autonomía fue el decreto Presidencial No. 149 de fecha 26 de Junio de 1999, que lo designa como un Organismo Publico Descentralizado del Ayuntamiento de Matehuala, S.L.P. denominado Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Matehuala.
- El Gobierno Federal estableció bajo un Programa Nacional de Agua Potable, y Alcantarillado cuatro estrategias fundamentales como:
 - Otorgarles autonomía y capacidad de gestión.
 - Que la dirección de estos Organismos Operadores fuese a través de Consejos de Administración, actualmente Juntas de Gobierno que representen a todos los sectores de la población.
 - Que los recursos económicos generados por el cobro de los servicios a los usuarios, se utilicen solo en las funciones y servicios que presten.
 - Que las Tarifas por cobros de los servicios sean aprobadas en el seno de la Junta de Gobierno y que su propuesta se efectúe por el mismo Organismo Operador.
- Para 1997, el decreto 827 reafirma su autonomía con una nueva denominación la de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Matehuala, S.L.P. SAPSAM, vigente hasta el día de hoy, con personalidad jurídica y patrimonio propio, este decreto establece de forma general cuales son las funciones actuales que debe llevar a cabo:

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

- Operar, planear, programar, proyectar, presupuestar, construir, rehabilitar, ampliar, administrar conservar y mejorar los sistemas de captación, desinfección, potabilización, conducción, almacenamiento y distribución de agua potable, así como los sistemas de alcantarillado, tratamiento de agua residual, reusó de la misma y manejo de lodos, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 18 de la Ley de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado y de conformidad con lo establecido en el artículo 78 de la Ley Orgánica del Municipio libre.
- El organismo operador que se crea mediante el presente decreto formara parte del sistema Estatal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del estado de San Luis Potosí en los términos de la Ley en la Materia, y atiende los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento de la zona urbana, así como de diez y seis comunidades pertenecientes al Municipio de Matehuala, S.L.P.
- Por lo tanto, como empresa autónoma este Organismo Operador debe formular sus propios Manuales que servirán como instrumento de apoyo y mejora en los trabajos que se desarrollan en cada una de las áreas.
- Este Manual de Operación comprende los procedimientos a seguir para cada actividad que se lleva a cabo en este Organismo Operador de Agua Potable, con sus respectivos diagramas de flujo y políticas de operación a través de una estructura jerárquica formal descendente de arriba hacia abajo, formada por una Junta de Gobierno, Dirección General, Unidad Jurídica, Unidad de Contraloría Interna, Gerencias y Coordinaciones.
- Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica del SAPSAM, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.
- Y lo más importante de este Manual que no solo sean documentos impresos, sino que verdaderamente sea utilizado para orientar el quehacer institucional, que permita prestar un mejor servicio a los usuarios, principales beneficiarios de nuestro trabajo diario.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

VII.- MARCO JURÍDICO.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad en el Decreto 0233 de fecha 02 de julio del 2016, derivado de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de San Luis Potosí, y así contribuir a que se lleven a cabo los ordenamientos aplicables en la materia, este organismo operador expide el Manual de Operación de acuerdo al Capítulo VII de los Manuales de Procedimientos Artículos 20 y 21, que de acuerdo a dicho decreto el Manual de Procedimientos es el instrumento que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas del gobierno municipal y de sus entes descentralizados, por el cual se definen las actividades necesarias que deben desarrollar cada una de las áreas y dependencias municipales, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación. Siendo una guía de trabajo, que se complementa con diagramas, o cuadros

Una vez que sean aprobados, o autorizados, por el Presidente Municipal, los Manuales de procedimientos, que contengan los requisitos señalados en los artículos 18, 19, 20 y 21, de la presente Ley, deberán mandarse publicar en el Periódico Oficial del Estado.

VIII. ATRIBUCIONES

Conforme al Decreto de creación No. 827 publicado en el periódico oficial del estado de fecha 16 de Junio de 1997, se crea el Organismo Operador Paramunicipal descentralizado del Ayuntamiento de Matehuala, S.L.P. denominado "Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Matehuala, S.L.P. SAPSAM" con personalidad jurídica y patrimonio propios.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

IX. ESTRUCTURA ORGANICA

Para el despacho de los asuntos de su COMPETENCIA SAPSAM contara con la siguiente estructura ORGANIZACIONAL:

I. ÓRGANO DE GOBIERNO

- a) Junta de Gobierno y
- b) Dirección General

II. ÓRGANO DE CONSULTORIA Y APOYO

- a) Consejo Consultivo

III. UNIDADES ADMINISTRATIVAS

SAPSAM a través de sus unidades administrativas realizara sus actividades en forma programada, de acuerdo con las políticas y prioridades para el sector hidráulico que se establezcan en sus tres órdenes de gobierno y en sus respectivas competencias.

- 1. Unidad de Contraloría Interna
- 2. Unidad Jurídica
- 3. **Gerencia de Administración y Finanzas**
 - 3.1 Coordinación de Contabilidad
 - 3.2 Coordinación de Recursos Humanos
 - 3.3 Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales
- 6 **Gerencia Técnica**
 - 6.1 Coordinación de Proyectos
 - 6.2 Coordinación de Licitaciones
 - 6.3 Coordinación de Supervisión
 - 6.4 Coordinación de Control
 - 6.5 Coordinación de Distribución
 - 6.6 Coordinación de Eficiencia Física, Hidráulica y Energética
 - 6.7 Coordinación de Drenaje Sanitario
 - 6.8 Coordinación de Saneamiento
 - 6.9 Coordinación de construcción

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

7 Gerencia comercial

- 7.1 Coordinación Comercial Administrativa
- 7.2 Coordinación de Cultura Del Agua
- 7.3 Coordinación de Atención Integral
- 7.4 Coordinación Comercial Operativa
- 7.5 Comunicación Social: Que dependerá directamente de la Gerencia Comercial.

8 En relación a sus respectivas competencias la **Dirección General** contara con la participación directa de las siguientes Unidades Administrativas:

- 8.1 Coordinación de Seguimiento a Planes y Programas
- 8.2 Coordinación de Sistemas de Informática
- 8.3 Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública: asignada directamente a la Dirección general
- 8.4 Coordinación de Archivo

Los titulares de las Unidades Administrativas, deberán cumplir con el perfil profesional que para cada puesto se señala en el Manual de Organización de SAPSAM.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

X. FUNCIONES

DIRECCION GENERAL

El Director General tiene la representación legal de SAPSAM, previo poder otorgado expresamente por la Junta de Gobierno, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o clausula especial conforme a la ley, entre las que enunciativa, mas no limitativamente, se encuentra las de representar al organismo ante toda clase de persona físicas o morales, sociedades mercantiles, civiles o asociaciones, organismos descentralizados, instituciones públicas o privadas, en juicio o fuera de él, ante toda clase de autoridades ya sean municipales, estatales, federales judiciales, civiles, administrativas, penales, legislativas, del trabajo y militares: para desistirse, transigir, comprometer en árbitro, absolver y articular posiciones, recusar jueces o magistrados, recibir pagos, tachar, interrogar, repreguntar testigos, impugnar documentos, ofrecer y rendir pruebas, formular denuncias, acusaciones o querellas, constituir al organismo poderdante en parte civil o coadyuvante del ministerio público para exigir la reparación del daño y la responsabilidad civil cuando se proceda contra terceros y en su caso, otorgar poderes generales o especiales, así como para reconocer firmas o documentos, promover y desistirse del juicio de amparo, y entablar toda clase de demandas, el poder y facultades para actos de dominio así como la suscripción de títulos de crédito, estará condicionada a la autorización expresa de la Junta de Gobierno, además por las previstas por la Ley de Aguas del Estado, contará con las siguientes atribuciones y obligaciones para el logro de los objetivos de SAPSAM:

La administración de la infraestructura, mobiliario, equipo, recursos técnicos, recursos humanos, edificaciones, obras intelectuales y todos aquellos recursos que por si se alleguen a los que entreguen el estado, los municipios, o cualquier dependencia o entidad oficial, social o por particulares, así como los que por convenio queden a su cargo.

| AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|
| Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

La operación, conservación, rehabilitación, mejoramiento y ampliación de la infraestructura, mobiliario, equipo recursos técnicos, edificaciones, obras intelectuales y todos aquellos que se construyan como elementos de la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales.

La ejecución del proceso de planeación en el que se concerté la participación de las dependencias y entidades federales, estatales y municipales, así como sectores sociales y particulares, a través de sus organizaciones formales, con las que se determinen las directrices, planes programas y presupuestos que definan las medidas, acciones y obras que requieran la eficiente prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales.

La formulación de estudios de diagnóstico o gran visión que sirva de soporte en la integración de sus planes y programas que tengan por objeto la identificación y operatividad, sea por cuenta propia o mediante la contratación de empresas especializadas.

Desarrollar las acciones propuestas en los planes de sujeción a los programas y presupuestos en materia de administración, operación, mantenimiento rehabilitación, mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable, alcantarillado, tratamiento, y disposición de aguas residuales, sea por cuenta propia o de terceros.

La promoción y gestión de cooperaciones económicas oficiales o de los sectores social y privado, o bien, de los créditos que se requieran para el cumplimiento de sus objetivos, mismos que se someterá a la consideración de la junta de gobierno para su autorización.

La promoción de mecanismos de financiamiento y la construcción de fondos, entre los sectores social y privado, para la ejecución de los programas anuales de obras de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales en el municipio, mismos que se someterán a la consideración de la junta de gobierno para su autorización.

| AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|
| | |
| Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

La celebración de todos aquellos convenios y contratos necesarios en relación con sus funciones y atribuciones.

El estudio y dictamen sobre la factibilidad de proporcionar los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales que soliciten los núcleos de población, fraccionamiento y particulares asentados dentro del territorio y su jurisdicción en los términos de la legislación aplicable y de los convenios que para el efecto se celebren, así como proporcionar el asesoramiento técnico y administrativo que fuere necesario.

La formulación de los padrones de usuarios específicos y especializados según el tipo de servicio contratado por los mismos de acuerdo al uso y características socioeconómicas de estos.

La formulación, evaluación y aprobación de los estudios socioeconómicos y técnicos para el establecimiento de tarifas que van a cubrir los usuarios por concepto de los servicios que les son proporcionados.

Realizar las acciones necesarias para la coordinación y concentración de sus programas con los que promuevan las autoridades federales y estatales en la materia.

Vigilar los estándares de calidad de agua, así como el registro y control estadístico que para este propósito se realice y efectuar las acciones pertinentes para garantizar la calidad del agua que se suministre a los usuarios, así como de las que una vez utilizadas se descarguen en los cauces o vasos

Proponer tarifas o cuotas por los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, así como requerir, cobrar o gestionar su cobro en los términos de ley, ordenar ajustes y descuentos en cuanto se manifiesten inconformidades por fallas de los medidores, así mismo revisar las tarifas a las que se sujetara la prestación al público de la conducción, distribución, suministro o transportación de agua que realicen particulares en los términos de ley.

| AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|
| Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Ordenar y ejecutar la suspensión y/o limitación del servicio por falta de pago y en los demás casos que se señala en la ley.

Proponer a la junta de gobierno, realizar las gestiones que sean necesarias a fin de obtener financiamientos que se requieran para las más completas prestaciones de los servicios en los términos de la legislación aplicable.

Constituir y manejar fondos de reserva para la rehabilitación, ampliación y mejoramiento de los sistemas a su cargo, para la reposición de sus activos fijos y para el servicio de su deuda.

Utilizar los ingresos que recauden, obtenga o reciba exclusivamente en los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, apegándose estrictamente a los programas y presupuestos aprobados por la junta de gobierno.

Otorgar los permisos de descargas residuales a los sistemas de drenaje o alcantarillado y sancionar en los términos de la legislación aplicable.

Inspeccionar y verificar que los usos y destinos de los servicios a los usuarios que sean estrictamente los contratados por los mismos y en caso contrario reconvenirlos en primera reunión de Junta de Gobierno.

La formulación y ejecución permanente de campañas de comunicación social, con el objeto de mantener informados a los diferentes sectores de la población sobre sus obras, acciones y esfuerzos, así como para generar una actitud responsable en el uso racional de agua potable.

Turnar a la junta de gobierno los casos en los que por necesidad se requiera la expropiación, ocupación temporal total o parcial de bienes o limitación de los derechos en los términos de la legislación aplicable.

Realizar las obras para agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales y la jurisdicción sea por cuenta propia o por terceros, recibir las que construyan en las mismas, siempre y cuando estas se ajusten a las normas técnicas aplicables en la materia.

| AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|
| | |
| Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Informar del cumplimiento oportuno en el entero de las contribuciones, derechos, aprovechamiento y productos que establezca la legislación fiscal aplicable.

Elaborar los programas anuales de operación por cada una de las áreas en que se organiza, así como sus respectivos presupuestos de ingreso y egreso, debidamente correlacionados con sus objetivos y metas.

Formular y mantener actualizado el inventario de bienes y recursos que integren su patrimonio.

Instaurar un sistema de información gerencial sobre las labores realizadas durante el mes inmediato anterior, así como el estado general del organismo y sobre las cuentas de su gestión, para presentar los informes a la junta.

Coordina la operación de las oficinas que por acuerdo de la junta hayan sido creadas a propuesta de él.

Formular el proyecto estratégico de desarrollo, capacitar, adiestrar e incentivar los recursos humanos que laboren dentro de su organización, vigilar sus logros y proponer sus modificaciones.

Realizar todas las acciones que se requieran, directo o indirectamente, para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones de SAPSAM.

Formular los manuales de organización, métodos y procedimientos, que den funcionalidad y orden a la estructura administrativa y operacional de SAPSAM.

Diseñar la estructura organizacional que mejor cumpla con los requerimientos de operación y administración de SAPSAM, efectuar el proceso de identificación, selección y contratación del personal cuya capacidad y experiencia satisfaga los requisitos y expectativas de cada puesto.

| AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|
| | |
| Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Dar posesión y firmar los nombramientos del personal que haya cubierto a satisfacción los exámenes y requisitos para los puestos propuestos en el organigrama administrativo y removerlos cuando así convenga a los intereses de SAPSAM.

Promover los ascensos, transferencias y promociones del personal que demuestren su capacidad para ser acreedores a dichos movimientos, respetando siempre lo señalado en la ley vigente en la materia.

Vigilar que las auditorias operacionales contables, administrativas, técnicas, financieras, se realicen en los términos de este documento enterar de sus resultados a la junta y realizar las observaciones y ajustes que se propongan por los auditores previa aprobación de la junta.

Formular el manual de normas para la prestación de los servicios y someterlo a la aprobación de la junta.

Aplicar las sanciones que establece la ley por las infracciones que se cometan y que sean competencia del organismo operador.

Concurrir y contratar para su ejecución en los términos de la ley de obras públicas y de adquisiciones para el Estado de San Luis Potosí, las obras y adquisiciones autorizadas por la junta de gobierno, así como realizar las actividades que se requieran para lograr que el organismo operador preste a la comunidad, servicios adecuados y eficaces.

Ejercer en cualquier tiempo, total o parcialmente y sin restricción alguna las facultades que en el presente reglamento se confieren a los titulares de las unidades administrativas de SAPSAM.

Certificar documentos que obren en los archivos de la propia dirección general como de las unidades administrativas de SAPSAM.

Remitir al consejo consultivo para su opinión un informe sobre los resultados anuales del organismo.

| AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|
| | |
| Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Elaborar y proponer ante la junta de gobierno el proyecto estratégico de desarrollo, así como ordenar su actualización por lo menos una vez cada seis meses.

Asegurarse de que, en los casos de actos traslativos de dominio de bienes inmuebles, cuando no se acredite estar al corriente de las cuotas y tarifas de servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales públicos estén debidamente certificados o autorizados por notario público y jueces.

Proponer a la junta de gobierno la aprobación de las condiciones laborales por los empleados y los trabajadores, en base a la legislación aplicable y a los estudios necesarios.

Las demás que se señalen en el marco jurídico de SAPSAM y las disposiciones que expidan la federación o el estado en materia de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales

| AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|
| | |
| Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

La Gerencia de Administración y Finanzas contará con las siguientes Coordinaciones:

- a) Coordinación de Contabilidad
- b) Coordinación de Recursos Humanos
- c) Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales

Para mejor desempeño de sus funciones, al titular de la Gerencia de Administración y Finanzas le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Dirigir y controlar la aplicación de la normatividad y política de administración de recursos financieros, recursos materiales y recursos humanos que regulan el funcionamiento de SAPSAM.

Apoyar al director general con la elaboración de los programas y presupuestos anuales de ingresos y egresos de SAPSAM en coordinación con las unidades administrativas.

Asegurar el cumplimiento de las obligaciones financieras del Organismo y sus procesos a través de una óptima administración de los recursos

Contar con poder amplio de administración, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley, girando con cargo a estas e informando de su manejo al Director General.

En coordinación con las unidades administrativas Supervisar, administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales;

Coordinar, supervisar los servicios internos y externos de apoyo a las actividades de S.A.P.S.A.M.

| REVISOR | AUTORIZADO | AUTORIZADO |
|---|--|---|
| C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

En coordinación con el resto de las Gerencias, proporcionar a la dirección General el apoyo presupuestal para el establecimiento o modificación de las cuotas y tarifas por los servicios que presta el Organismo;

Cuidar y mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles a su cargo, así como dar una utilización correcta a los materiales y suministros proporcionados.

En conjunto con las demás Unidades Administrativas, Gerencias y Coordinaciones cumplir las estipulaciones del Capítulo Quinto del presente Reglamento Interno.

Los demás que le señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes, de igual forma aquellas que le confiera el Director General, con el objeto de ofrecer una mejor prestación del servicio a los usuarios, así como todas las funciones y procedimientos descritos en los Manuales de Organización, de Servicios y de procedimientos.

La Coordinación de Contabilidad atenderá de forma general el despacho de los siguientes asuntos:

En coordinación con el Titular de la Gerencia de Administración y Finanzas definirá los sistemas, procesos, registros y estados contables para el análisis e interpretación de la situación financiera y contable de SAPSAM; así como para la elaboración de los informes y reportes correspondientes.

Fiscalización: Asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales vigentes de acuerdo a la Ley respectiva, utilizando las mejores prácticas contables.

Supervisar y mantener actualizado el inventario de activos, bienes y recursos de SAPSAM

Recaudación: Coordinar la recepción, custodia y desembolso de efectivo y valores, así como el registro contable de los movimientos efectuados.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de Contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

En conjunto con las demás Unidades Administrativas, Gerencias y Coordinaciones cumplir las estipulaciones del Capitulo Quinto del presente Reglamento Interno.

Los demás que le señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes, de igual forma aquellas que le confiera el Director General, con el objeto de ofrecer una mejor prestación del servicio a los usuarios, así como todas las funciones y procedimientos descritos en los Manuales de Organización, de Servicios y de procedimientos.

La Coordinación de Recursos Humanos atenderá de forma general el despacho de los siguientes asuntos:

Coordinar la aplicación de la normatividad relativa a las relaciones laborales entre el sistema y sus trabajadores: elaborando los reglamentos interiores de trabajo, seguridad e higiene, capacitación y desarrollo, de organización y procedimientos de las diferentes unidades administrativas con la participación de la Unidad Jurídica y aprobados por la Dirección General o la Junta de Gobierno.

Selección, Contratación y Administración de Personal: Coordinar el proceso de reclutamiento, selección, contratación, prestaciones y servicios al personal. Señalando sus adscripciones, funciones y remuneraciones correspondientes, conforme al presupuesto aprobado, tramitando las altas, bajas, cambios de personal y reubicaciones, así como el otorgamiento y retiro de prestaciones, sanciones, suspensiones, liquidaciones, pensiones, jornadas de trabajo, aprobados por el Director General o la Junta de Gobierno.

Elaborar los Manuales de descripción y Perfiles de Puestos, Conforme a la estructura organizacional autorizada y vigente y presentarla a la Dirección General para su aprobación, llevando a cabo las contrataciones del personal de acuerdo a dichos manuales.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Capacitación, Adiestramiento y Ambiente Laboral: Elaborar y ejecutar el programa anual de capacitación y formación, presentarlo a la Dirección General para su aprobación. Promover y desarrollar acciones orientadas a mejorar el ambiente laboral, organizando actividades educativas, culturales, deportivas y recreativas;

Sueldos y Salarios: Elaborar y aplicar los procedimientos de administración de tabuladores, sueldos y salarios, pagos y liquidaciones al personal, que garanticen retribuciones justas y equitativas; coordinando la aplicación de la normatividad fiscal que compete al sistema por motivo de las relaciones laborales, así como la elaboración de las propuestas para la administración de Tabuladores Salariales del personal en general.

Prestaciones: Otorgamiento y retiro de prestaciones, control de altas y bajas, sanciones, liquidaciones, y jornadas de trabajo de los empleados en general, aprobados por el Director General.

Movimientos de la Plantilla de Personal: Llevar a cabo la reubicación o suspensión temporal del personal, señalando sus adscripciones, funciones y remuneraciones correspondientes, conforme al presupuesto aprobado, al Reglamento Interior, y a los Manuales de Organización en coordinación con el Titular de la Unidad administrativa interesada,

Tramitar las Altas y Bajas y cambios de personal del Organismo e informar cuando se requiera a la Dirección General.

Expedir los documentos identificatorios del personal adscrito a la Dirección General, así como a las diversas unidades administrativas del Organismo.

Seguridad, Higiene y Salud Laboral: Coordinar la aplicación de la normatividad fiscal y de instituciones de seguridad social que compete al sistema por motivos de las relaciones laborales; administrando y controlando con base a los lineamientos y políticas establecidas la prestación de los servicios médicos; así como la elaboración y seguimiento del plan integral de seguridad e higiene.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Jubilaciones y Pensiones: Otorgamiento de Jubilaciones y Pensiones, aprobadas por la Junta de Gobierno y la Dirección General

En conjunto con las demás Unidades Administrativas, Gerencias y Coordinaciones cumplir las estipulaciones del Capítulo Quinto del presente Reglamento Interno.

Los demás que le señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes, de igual forma aquellas que le confiera el Director General, con el objeto de ofrecer una mejor prestación del servicio a los usuarios, así como todas las funciones y procedimientos descritos en los Manuales de Organización, de Servicios y de Procedimientos.

Coordinación de Recursos Materiales y Servicios Generales atenderá de forma general el despacho de los siguientes asuntos:

Servicios Generales: Prestar los Servicios Generales, de mantenimiento a edificios, equipos, maquinaria y herramientas, así como de intendencia y vigilancia que requieran las diferentes áreas del Organismo.

Adquisiciones: Planear, programar, comprar, coordinar y supervisar el programa de adquisición de materiales, equipos, vehículos, maquinaria, herramientas, refacciones e insumos que requieran las Unidades Administrativas de SAPSAM. Celebrando en coordinación con el titular de la gerencia de administración y finanzas los contratos que se requieran con proveedores de bienes y servicios para el buen funcionamiento del Organismo.

Gestionar la adquisición de materiales, mobiliario, equipo, refacciones y artículos en general que se requieran.

Planear, organizar y seleccionar los requerimientos de materiales, equipos, maquinaria y herramientas de mejor calidad y eficiencia a fin de aminorar los tiempos de ejecución de los trabajos.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Jose Luis Merla Jimenez Coordinador de Recursos Materiales y servicios Generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Inventarios: Evaluar y actualizar los inventarios de materiales, vehículos, maquinaria, herramientas, mobiliario y equipo de cómputo, radiocomunicación, parque vehicular, edificios y terrenos, estableciendo los mecanismos de control de los mismos, en todas las áreas del Organismo Operador, así como las altas y bajas del mismo.

Activo: Dar de alta todo el activo que se ingrese al Organismo, asignándole una clave de acuerdo al consecutivo de claves, efectuando los resguardos correspondientes., dar de baja los activos irreparables, mediante constancia respectiva.

Levantar actas en caso de robo o extravío

Supervisar el traslado del mobiliario dentro o fuera del Organismo.

Proporcionar el personal en general el equipo necesario para sus labores y supervisión en las instalaciones de Pozos y tanques los materiales y herramientas necesarios para su buen funcionamiento.

Almacén de Materiales: Establecer los mecanismos de control en el Almacén de materiales

Mantenimiento a Equipos, Vehículos, Herramientas y edificios: Controlar máquinas, equipos, herramientas u objetos de cualquier clase, necesarios para el desempeño diario de las actividades, proporcionando mantenimiento preventivo y correctivo a vehículos, maquinaria, herramientas, mobiliario y edificios.

Establecer el mecanismo necesario para el control del parque vehicular, así como del suministro y gasto del combustible, efectuando los análisis y previsiones necesarios para su buen uso y maximización de los mismos.

En conjunto con las demás Unidades Administrativas, Gerencias y Coordinaciones cumplir las estipulaciones del Capítulo Quinto del presente Reglamento Interno.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Jose Luis Merla Jimenez Coordinador de Recursos Materiales y servicios Generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Los demás que le señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes, de igual forma aquellas que le confiera el Director General, con el objeto de ofrecer una mejor prestación del servicio a los usuarios, así como todas las funciones y procedimientos descritos en los Manuales de Organización, de Servicios y de Procedimientos.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Jose luis Merla Jimenez Coordinador de Recursos Materiales y servicios Generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

GERENCIA TECNICA

La Gerencia Técnica contará con las siguientes coordinaciones:

- A) Coordinación de Proyectos
- B) Coordinación de Licitaciones
- C) Coordinación de supervisión
- D) Coordinación de Control
- E) Coordinación de Distribución
- F) Coordinación de eficiencia física, hidráulica y energética
- G) Coordinación de Drenaje Sanitario
- H) Coordinación de Saneamiento
- I) Coordinación de Construcción

Para mejor desempeño de sus funciones, el titular de la Gerencia Técnica en conjunto con sus Coordinaciones le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Planear, organizar, dirigir y controlar los procesos de operación, extracción, suministro, mantenimiento, potabilización y aprovechamiento de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales;

Coordinar, supervisar y controlar el desarrollo de las actividades de operación, mantenimiento, extracción, potabilización y distribución de agua potable y recolección del agua residual del sistema de drenajes; con la finalidad de mantener en óptimas condiciones la red y abastecimiento de agua potable y una eficiente operación de drenaje;

Evaluar y Autorizar las alternativas de mejoramiento de la infraestructura hidráulica, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales para mejorar el nivel de los servicios proporcionados a los usuarios;

| REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

En conjunto con sus Coordinaciones elaborar el Programa operativo anual, proponiendo y realizando las modificaciones requeridas;

Coordinar programas y actividades encaminadas a la reparación y mantenimiento de las redes de agua potable, bacheo y alcantarillado propiedad del sistema, y de garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios; procurando no afectar el interés ciudadano, tomando las medidas de seguridad necesarias;

Definir y presentar planes de trabajo para cubrir las necesidades prioritarias del Municipio en el que el Organismo presta sus servicios a corto, mediano y largo plazo;

Informar a la Dirección General de los acuerdos, planes y programas de las áreas a su cargo, con la finalidad de proporcionar elementos a juicio para la toma de decisiones;

Promover el desarrollo tecnológico de equipos y herramientas para simplificar y hacer económica la operación del sistema:

Aplicar en forma directa o en coordinación con las autoridades competentes, medidas preventivas; correctivas y de seguridad cuando esto sea necesario;

Hacer del conocimiento del titular de la Unidad Jurídica de los hechos de que tenga conocimiento como resultado de ejercicio de sus atribuciones, que a su juicio puedan constituir un delito en perjuicio de los intereses jurídicos y patrimoniales de SAPSAM.

En conjunto con sus coordinaciones cuidar y mantener en buen estado los bienes e inmuebles a su cargo, así como dar una utilización correcta de los materiales y suministros proporcionados;

Los demás que le señalen las Leyes, Decretos, Acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| REVISOR | AUTORIZADO | AUTORIZADO |
|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Técnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Proyectos le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Planear, calcular, proyectar y supervisar en conjunto con el Titular de la Gerencia Técnica las obras de rehabilitación de la infraestructura de agua potable, potabilización, alcantarillado y saneamiento.

Planear (levantamiento topográfico, mediciones, nivelaciones, elaboración de planos), organización, dirección y control para la ejecución acorde a las proyecciones planteadas.

Elaboración de proyectos ejecutivos para obras de agua potable, potabilización alcantarillado sanitario y saneamiento levantamientos topográficos, elaboración de planos.

Atención a fraccionadores, Revisión de proyectos ejecutivos de fraccionadores y supervisión de fraccionamientos, cálculo de gastos, montos y evaluación de infraestructura para fraccionadores.

Elaboración de resolución de factibilidad.

Ejecutar programas y actividades encaminadas a la reparación y mantenimiento de las redes de agua potable, bacheo y alcantarillado propiedad del sistema, y de garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios; procurando no afectar el interés ciudadano, tomando las medidas de seguridad necesarias;

Tener comunicación constante con todas las Coordinaciones de los trabajos que impliquen modificaciones y adecuaciones de la infraestructura hidráulica y sanitaria.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Gerente Técnico y el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Alonso Tobias Garcia Coordinador de Proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Licitaciones le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Llevar a cabo la programación y los procedimientos de licitación, adquisición de bienes y contratación de obra pública en apego a la legislación aplicable.

Integración de los expedientes técnicos de adquisición de bienes y contratación de obras públicas.

Procurar no afectar el interés ciudadano en el desarrollo de sus actividades, tomando las medidas de seguridad necesarias y suficientes que marquen las leyes;

Tener comunicación constante con todas las Coordinaciones.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Gerente Técnico y el Director General.

| REVISOR | AUTORIZADOR | AUTORIZADOR |
|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

A la Coordinación de Supervisión le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Vigilar el avance físico financiero de las obras.

Controlar los tiempos de ejecución de las obras.

Calidad y pruebas de acuerdo a normativas de materiales.

Coordinar las actividades externas realizadas por contratistas, para su correcta realización mediante una supervisión estrecha de los trabajos realizados.

Supervisar la calidad de la obra de acuerdo a las normas oficiales mexicanas vigentes en procesos constructivos.

Supervisar la instalación de materiales de acuerdo a la normatividad vigente.
Llenado de formatos técnico administrativos.

Informar a la Gerencia Técnica y a la Dirección General la problemática que se presenten en cada una de las obras.

Fungir como Residente de Obras y Servicios ante el contratista.

Ser responsable directo de la supervisión, vigilancia, control y revisión de los trabajos.

Supervisar la Programación de las Actividades de Obra.
Aprobar los Procesos Constructivos de Obra.
Supervisar el Inicio de la Ejecución de Obra.

Aprobar las estimaciones de Obra presentadas por los Contratistas.

Conciliar los Trabajos de Obra.

Procurar no afectar el interés ciudadano en el desarrollo de sus actividades, tomando las medidas de seguridad necesarias y suficientes que marquen las leyes;

Tener comunicación constante con todas las Coordinaciones.

Supervisar la buena ejecución de los trabajos realizados por los fraccionadores y los usuarios del sistema.



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Gerente Técnico y el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Joel Blas Muñoz Loredo Coordinador de Supervision | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Control le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Buscar nuevas alternativas de abastecimiento para preservar los mantos acuíferos explotados.

Elaborar y ejecutar los programas de mantenimiento preventivo, correctivo y rehabilitación de los equipos, a efecto de garantizar la continuidad, eficiencia y eficacia del servicio con el fin de elevar el rendimiento de los pozos y su vida útil;

Reportar al Gerente Técnico y al Director General el comportamiento y resultado del análisis de calidad del agua potable.

Supervisar los trabajos realizados en el área de pozos y acueductos de conducción de agua potable y los tanques de regulación a su cargo.

Procurar no afectar el interés ciudadano en el desarrollo de sus actividades, tomando las medidas de seguridad necesarias y suficientes que marquen las leyes;

Tener comunicación constante con todas las Coordinaciones.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Gerente Técnico y el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Francisco Martinez Rodriguez Coordinador de Coontrol | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Distribución le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Realizar las reparaciones de fugas de agua en las líneas de conducción y redes de distribución;

Verificar e inspeccionar las reparaciones a viviendas dañadas por consecuencia de fugas de agua potable.

Verificar y autorizar las inspecciones por fallas en el suministro cuando existen disparos y/o desequilibrios en la micro medición a consecuencia de cierre de circuitos hidráulicos o desabastos del servicio en forma general cuando hay problemas en el área de pozos que ocasionan la expulsión del aire comprimido en la red por las tomas domiciliarias.

Apoyar a las áreas de control y proyectos para las reparaciones en los acueductos y nuevas ampliaciones de redes de agua y drenaje.

Ejecutar los programas y actividades encaminadas a la reparación y mantenimiento de agua potable con el fin de garantizar la eficiencia en la prestación de los servicios. Procurando no afectar el interés ciudadano tomando las medidas necesarias.

Coordinar supervisar y controlar el desarrollo de actividades de operación, mantenimiento de agua potable con el fin de mantener en óptimas condiciones la red y abastecimiento de agua potable.

Realizar las reparaciones de fugas de agua en las líneas de conducción y redes de distribución.

Definir y presentar planes de trabajo para cubrir las necesidades prioritarias de su área.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Perez Garcia Coordinador de Distribucion | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Procurar no afectar el interés ciudadano en el desarrollo de sus actividades, tomando las medidas de seguridad necesarias y suficientes que marquen las leyes;

Todas las actividades realizadas deberán estar conciliadas con la Coordinación de Eficiencia Física, Hidráulica y Energética

Tener comunicación constante con todas las Coordinaciones.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Gerente Técnico y el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Perez Garcia Coordinador de Distribucion | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Eficiencia Física, Hidráulica y Energética le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Realizar y ejecutar los programas necesarios a efecto de lograr la recuperación de los volúmenes de agua perdidos;

Supervisar y controlar la sectorización de la red de agua potable tanto de la ciudad como de las comunidades que están dentro del municipio, a las cuales se les dotara del servicio de agua potable.

Supervisar y controlar la distribución de los sectores hidráulicos definidos dentro de la ciudad.

Coordinar, supervisar y controlar las presiones de los distintos sectores hidráulicos de la ciudad

Coordinar y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo a las cajas de válvulas y a las válvulas de control existentes en la ciudad, así como implementar y construir las que sean necesarias para el buen funcionamiento de los sectores.

Coordinar y supervisar el programa de detección de fugas y recuperación de agua no contabilizada.

Coordinar, supervisar y diseñar el programa preventivo y correctivo de la infraestructura hidráulica en las redes de Distribución para limpieza y desfogue de las líneas hidráulicas.

Realizar el levantamiento del catastro de red hidráulica.

Realizar el levantamiento del catastro del padrón de usuarios.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Jose Manuel Bustos Coordinador de Eficiencia Fisica Hidraulica y Energetica | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Elaborar los Proyectos de Sectorización.

Ejecutar el Balance hidráulico en los sectores.

Ejecutar el programa de reducción integral de pérdidas.

Llevar a cabo la puesta en marcha de sectores hidráulicos.

Procurar no afectar el interés ciudadano en el desarrollo de sus actividades, tomando las medidas de seguridad necesarias y suficientes que marquen las leyes;

Todas las actividades realizadas deberán estar conciliadas con la Coordinación de Distribución.

Tener comunicación constante con todas las Coordinaciones.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Gerente Técnico y el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Jose Manuel Bustos Coordinador de Eficiencia Fisica Hidraulica y Energetica | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Drenaje Sanitario le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Organizar la programación de las cuadrillas que se dedican al mantenimiento de la infraestructura de agua potable y alcantarillado a fin de brindar el servicio continuo.

Mantenimientos preventivos y correctivos de las redes de alcantarillado sanitario y descargas domiciliarias causados por taponamientos, colapsos, deterioro de la infraestructura.

Con el camión de desazolve realizar limpieza de fosas sépticas y redes de alcantarillado sanitario.

Procurar no afectar el interés ciudadano en el desarrollo de sus actividades, tomando las medidas de seguridad necesarias y suficientes que marquen las leyes;

Tener comunicación constante con todas las Coordinaciones.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Gerente Técnico y el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Ruben Sanchez Coordinador de Drenaje Sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Saneamiento le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Llevar a cabo la operación de la planta de Tratamiento de aguas residuales, con el objeto de cumplir con la Norma 001 semarnap.1996

Realizar los análisis Físico, químico, bacteriológico de aguas residuales a fin de determinar las acciones que se juzguen convenientes;

Reportar a la Gerencia Técnica y a la Dirección General el comportamiento del Resultado de los análisis de calidad del agua residual;

Notificar a la Gerencia de Comercialización, la relación de las empresas que por motivo de sobrepasar los límites máximos permisibles para los parámetros que se le establezcan, así como los montos de la cuota del periodo que corresponda, para su debida cobranza y seguimiento;

Mantener contacto estrecho con usuario de la red de drenaje para vigilar y controlar la descarga de aguas residuales y desechos industriales a la red municipal, mediante el establecimiento de condiciones particulares de descarga.

Elaborar, conjuntamente con la unidad jurídica de SAPSAM los procedimientos y programas para la realización y seguimiento de visitas de inspección y/o verificación en materia de alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales y supervisar el cumplimiento del plan de acción que se proponga como resultado de esta;

| REVISOR | AUTORIZADOR | AUTORIZADOR |
|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Técnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Informar al jurídico el resultado de las visitas, las medidas preventivas y correctivas, acciones, estudios, proyectos, obras, procedimientos y programas que deberá realizar el particular o la empresa visitada, así como los plazos para su cumplimiento, las infracciones a las disposiciones jurídicas aplicables y las sanciones correspondientes en cada caso;

Informar a la Gerencia Técnica y a la Dirección General sobre los resultados de las visitas de inspección.

Hacer del conocimiento del titular de la Unidad Jurídica de los hechos de que tenga conocimiento como resultado del ejercicio de sus atribuciones, que a su juicio puedan constituir un delito en perjuicio de los intereses jurídicos y patrimoniales de SAPSAM;

Implementar, supervisar y adecuar, en su caso las descargas de los usuarios industriales, comerciales y de servicios que así lo ameriten, en términos de la ley en la materia y notificarlo a la Gerencia Técnica.

| REVISOR | AUTORIZADOR | AUTORIZADOR |
|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente Técnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

GERENCIA COMERCIAL

La Gerencia Comercial contara con las siguientes Coordinaciones:

- a) Coordinación Comercial Administrativa
- b) Coordinación Cultura del Agua
- c) Coordinación de Atención Integral
- d) Coordinación Comercial operativa
- e) Unidad de Comunicación Social

Para mejor desempeño de sus funciones, el titular de la Gerencia Comercial en conjunto con sus Coordinaciones le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Planear, organizar, dirigir y controlar todas las acciones del área Comercial para proveer de los recursos financieros que requiere el Organismo Operador para su operación y crecimiento.

Proponer al Director General las políticas de recaudación de las contraprestaciones por la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales.

Evaluar resultados de la medición, facturación y cobranza para implementar planes y acciones.

Aplicar las cuotas y tarifas aprobadas por la instancia correspondiente por la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales.

Aplicar los descuentos en los montos y términos que oportunamente apruebe la Junta de Gobierno de acuerdo a las políticas y normas correspondientes.

| REVISOR | AUTORIZADOR | AUTORIZADOR |
|---|--|--|
| Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Determinar la existencia de créditos fiscales derivados de la aplicación de las cuotas y tarifas por los servicios que presta SAPSAM, dar las bases para su liquidación, fijarlos en cantidades liquidas y cobrarlos e imponer las multas y demás sanciones administrativas que procedan por infracción a las normas que lo rigen.

Ordenar la notificación y requerimiento de pago de los créditos fiscales derivados de la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales o de la imposición de multas que realice la propia Gerencia de Comercialización, la Dirección General o el resto de las unidades administrativas de SAPSAM; aplicando para tal fin el procedimiento administrativo de ejecución que se establece en el Código Fiscal del Estado.

Ordenar la suspensión del procedimiento administrativo de ejecución cuando proceda en los términos de las disposiciones aplicables; requerir a los usuarios por las garantías de los créditos fiscales a favor de SAPSAM, calificar y aceptar o rechazar las ofrecidas.

Autorizar el pago diferido o en parcialidades de los créditos fiscales, siempre y cuando el plazo no exceda 12 meses.

Aprobar, dirigir y supervisar las acciones de cobranza para la recuperación del rezago.

Ordenar la instalación de medidores en todos aquellos predios de nueva contratación o en los sitios en donde no se cuente con el mismo, sean de uso doméstico, comercial, industria o público, en los que SAPSAM preste el servicio de agua potable; así como supervisar la correcta medición de los consumos.

| REVISOR | AUTORIZADO | AUTORIZADO |
|---|--|--|
| Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Proponer a la Dirección General la realización de actividades aplicable a sus responsabilidades y atribuciones que se requieran para lograr que el Organismo preste a la comunidad servicios adecuados y eficientes que fortalezcan el cumplimiento de la misión y visión institucional.

Con base a estas responsabilidades y atribuciones deberá realizar su programa operativo anual y presupuesto para ser analizado por el Director General del Organismo.

Seguimiento y propuestas de mejora a los indicadores comerciales, programa operativo anual y presupuesto

Manejo de Sistema Gerencial (SIGEN)

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|--|
| Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación Comercial Administrativa le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Integrar y mantener actualizado el padrón de usuarios (así como dar seguimiento a vigencias por concepto de subsidios a personas de INAPAM, jubilados y pensionados).

Celebrar con los usuarios los contratos de servicio de agua potable y alcantarillado.

Con la aprobación del Director General, establecer los requisitos, procedimientos y plazos para la contratación de los servicios, así como su instalación y conexión, en los términos que señale la legislación aplicable en la materia, así como el Manual de Organización y Procedimientos.

Determinar presuntivamente el volumen de consumo de agua potable y de las cantidades que procedan respecto de los volúmenes de consumo estimados en forma presuntiva, en los sitios donde no exista aparato medidor.

Ordenar la restricción o suspensión, temporal o definitiva, del servicio de agua potable a los usuarios como consecuencia de infracciones a la legislación de la materia o por falta de pago de las contraprestaciones correspondientes; así como ordenar la reconexión del servicio cuando así proceda.

Hacer del conocimiento del titular de la Unidad Jurídica los hechos de que tenga conocimiento como resultado del ejercicio de sus atribuciones, que a su juicio puedan constituir un delito en perjuicio de los intereses jurídicos y patrimoniales de SAPSAM.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca sarahi Mendoza Espinosa Coordinador Comercial Administrativo | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Definir, preparar y documentar programas para mejorar la gestión comercial, planear y coordinar su incorporación en cada actividad de la Gerencia Comercial y darle seguimiento con el fin de evaluar su efectividad.

Diseñar, implementar y evaluar las estrategias de la promoción comercial de los Servicios de Agua Potable, alcantarillado y saneamiento a través de Indicadores de Control.

Dar seguimiento continuo y llevar controles sobre los niveles de recuperación de cartera, así como activar los planes y programas diseñados para este fin.

Proponer, implementar y dar seguimiento a los indicadores del proceso comercial, así como los de atención integral, a fin de detectar tendencias y evitar desviaciones de los objetivos definidos por la Dirección General.

Establecer y vigilar los procesos de facturación y validación de datos. Atender y orientar de manera adecuada a los usuarios sobre los consumos y los procesos del área comercial.

Supervisar la correcta facturación de los consumos, así como dar seguimiento a las anomalías y proponer acciones correctivas.

Aplicación de ajustes autorizados y modificación de datos una vez facturados, a consecuencia de las anomalías en la toma de lecturas o medidores descompuestos o cualquier situación técnica que justifique dicha aplicación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca sarahi Mendoza Espinoza Coordinador Comercial Administrativo | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Negociaciones a fin de brindarle al usuario la posibilidad de diferir su pago por presupuestos de manera mensual.

Auditorias de datos insertados, modificación de datos eliminados, valores anteriores y actuales de modificaciones.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca sarahi Mendoza Espinoza Coordinador Comercial Administrativo | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Cultura del Agua le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Participar en la elaboración, desarrollo y promoción de los programas educativos, promocional e institucional de cultura del agua.

Diseñar y ejecutar las campañas tendientes a fomentar una cultura del pago oportuno del agua que precise el uso eficiente de la misma y la adopción de medidas que eviten su contaminación.

Realizar estrategias institucionales del programa de Cultura del Agua. Ejecutar y evaluar resultados en el Programa educativo de Cultura del Agua.

Ejecutar y evaluar resultados en el Programa promocional de Cultura del Agua.

Ejecutar y evaluar resultados en el Programa institucional de Cultura del Agua.

Ejecutar y evaluar resultados en los Programas que se realicen con mezclas de recursos.

Diseñar y ejecutar las campañas tendientes a fomentar una cultura de pago oportuno de agua que precise el uso eficiente de la misma y la adopción de medidas que eviten su contaminación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de Cultura del Agua | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Establecer una sólida coordinación con sus similares de las dependencias federales, estatales y municipales, así como con instituciones educativas y organizaciones ciudadanas del municipio, a fin de conjuntar esfuerzos y fortalecer una cultura del agua entre la población.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de Cultura del Agua | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación de Atención Integral le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Control y supervisión a la Atención Telefónica y Personalizada en Centro de Atención Integral.

Supervisión de las funciones del Centro de Atención Integral Operativo y Administrativo.

Atención personalizada en campo (entrevista con usuario y supervisión de reporte en cuestión).

Control y seguimiento de consumos, pagos y funcionamiento de equipo de medición a consumidores industriales, comerciales y públicos.

Dispendios, visita domiciliaria para concientización de usuarios y/o entregas de multas a aplicar.

Conexiones clandestinas (levantamiento de actas de instalación de agua y drenaje sin solicitud)

Validación de fraccionadores y regulación de viviendas entregadas.

Registro, seguimiento y estadística de reportes de usuarios.

Control y registro de la medición del consumo del llenado de pipas en tanques de almacenamiento.

Monitoreo de pilas de abastecimiento para prever posibles fallas en la distribución del servicio y en su caso, el reparto de agua en pipas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Victor Manuel Lopez Leos Coordinador de Atencion Integral | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Programación de reparto de agua en pipa, en los casos requeridos por mantenimiento y/o falla en la red de distribución, así como en los pozos de producción.

Implementar, supervisar, adecuar o modificar las acciones de atención a la ciudadanía mediante la atención directa, telefónica y a través de la página web.

Efectuar las inspecciones procedentes para verificar los hechos en materia. Envío de oficios a domicilios donde se encontró problema interno y con daño en la vivienda y el desperdicio de agua por fugas considerables en las instalaciones hidráulicas.

Ordenar y practicar visitas de verificación y/o inspección, requerimientos y revisiones de documentación, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen la prestación de los servicios del agua potable, anular unilateralmente las órdenes y requerimientos emitidos, cuando proceda legalmente; así como autorizar al personal que habrá de practicar las visitas.

Determinar como resultado de las visitas las medidas preventivas y correctivas, acciones, estudios, proyectos, obras, procedimientos y programas que deberá de realizar el particular, la empresa u Organismo visitado, así como los plazos para su cumplimiento, las infracciones a las disposiciones jurídicas aplicables y las sanciones correspondientes en cada caso.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Victor Manuel Lopez Leos Coordinador de Atencion Integral | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Capacitar en coordinación con la Unidad Jurídica a los inspectores de la Gerencia de Comercialización para la realización de visitas de inspección.

Informar a la Dirección general sobre los resultados de las visitas de inspección realizadas con motivo de quejas y denuncias.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Victor Manuel Lopez Leos Coordinador de Atencion Integral | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A la Coordinación Comercial Operativa le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Elaboración de volúmenes de obra para nuevas contrataciones (agua y drenaje) modificaciones de cuadro de medidor y sustitución de medidores

Ejecución de trabajos por instalaciones de nuevos servicios (agua potable y drenaje) modificaciones de cuadro de medidor y sustitución de medidores por robo.

Atención personalizada a interesados en contratar los servicios y que presentan alguna situación en particular.

Cuidar y mantener en buen estado los muebles e inmuebles a su cargo, así como dar una utilización correcta a los materiales y suministros proporcionados

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador Comercial Operativo | Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

A Comunicación Social le corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

Proponer al Director General los programas y políticas en materia de comunicación social y relaciones públicas, atendiendo a su inmediata ejecución una vez aprobadas.

Recopilar, analizar, procesar y difundir la información publicada en los diversos medios de información que interese a la prestación de los servicios encomendada a SAPSAM.

Diseñar, elaborar y distribuir el material mediante el cual se difundan las actividades y de resultados del Organismo.

Brindar apoyo a las demás unidades administrativas de SAPSAM en diseño, publicación y difusión de convocatorias, avisos, edictos, anuncios y otros medios impresos que les resulten necesarios para el mejor desempeño de sus actividades.

Proporcionar el apoyo, logística y participar en la organización y desarrollo de eventos, congresos y diversos actos que promueva o participe el Organismo.

Los demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|--|
| Lic. Ruben Proa Moreno Gerente Comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

La Coordinación de Seguimiento a Planes y Programas, dependerá directamente de la Dirección General y atenderá el despacho de los siguientes asuntos:

Fungir como enlace entre el Director General y las unidades administrativas del organismo.

Coordinar reuniones con gerencias, coordinaciones y responsables de programa para analizar asuntos relacionados con el organismo.

Dar seguimiento a oficios turnados a gerencias, coordinaciones o responsables de programas, para que estos sean atendidos en tiempo y forma.

Administrar la agenda general del director.

Dar seguimiento a los acuerdos tomados en las reuniones tanto con personal del organismo como con personas externas.

Dar seguimiento a los programas operativos anuales, así como los programas de actividades diarias de cada gerencia, coordinación o responsable de programa.

Supervisar a través del sistema los trabajos ingresados diariamente por las diferentes áreas y así evaluar tiempos, calidad y eficiencia del personal a cargo.

Revisar los informes mensuales de cada gerencia, coordinación y responsable de programa.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervantes Morales Coordinador de Seguimiento a Planes y Programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Informar al director diariamente de los avances y resultados del programa de actividades de cada área y departamento.

En ausencia del director, atender y canalizar asuntos a los diferentes departamentos según corresponda.

Los demás que le señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervantes Morales Coordinador de Seguimiento a Planes y Programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

La Coordinación de Sistemas de Informática, dependerá directamente de la Dirección General y atenderá el despacho de los siguientes asuntos:

Analizar los procesos que conforman la producción y comercialización de los servicios; la administración de los recursos; y la construcción de infraestructura con la finalidad de desarrollar e instalar sistemas de información;

Evaluar las necesidades de la Organismo en función a los requerimientos de equipo de cómputo y accesorios, con la finalidad de diseñar la infraestructura informática de la empresa;

Dar mantenimiento al equipo de cómputo y sustentarlos requerimientos de actualización;

Promover la capacitación del personal de la empresa con relación a la operación de sistemas informáticos;

Resguardar y asegurar la integridad de la información;

Tener actualizada la página Web del Organismo, en todo lo que se refiere a la información que debe de ser proporcionada a la opinión pública según las leyes que rijan al acceso a la información y transparencia de los Órganos de Gobierno;

Programar el mantenimiento preventivo al equipo de cómputo;

Digitalizar la información actualizada del mapa de la Ciudad con sus características geográficas del área de factibilidad: la infraestructura hidráulica y sanitaria; la información del padrón de usuarios; y el avance de las obras en proceso, en coordinación con las Unidades Administrativas;

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Raquel Lomas Morales Coordinador de Sistemas de Informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Asociar la información que genera los sistemas de información con el geo referenciado;

Verificar la integridad de la información que genera el sistema geo referenciado;

Capacitar al personal de la empresa, con relación a la operación del sistema geo referenciado;

Verificar que todos los sistemas de aplicación cuenten con licencia;

Cuidar y mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles a su cargo, así como dar una utilización correcta a los materiales y suministros proporcionados; y,

Los demás que le señalen las leyes, decretos, acuerdos, Reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera el Director General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Raquel Lomas Morales Coordinador de Sistemas de Informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

La Coordinación de Archivo, dependerá directamente de la Dirección General y atenderá el despacho de los siguientes asuntos:

Establecer y controlar el archivo General del Organismo, estableciendo, con el acuerdo del Director General, las normas y directrices que para el control y manejo de expedientes deban observar las Unidades Administrativas del

Organismo y las áreas que de ellas dependan;

Clasificación y desclasificación de información, para evitar su duplicidad; así como segmentarla en información de trámite, concentración histórica; o en su caso baja documental.

Estructuración de expedientes, revisión de documentos y archivo de los mismos.

Elaboración de cuadros documentales, catálogos e inventarios, así como métodos de control a seguir para el mejor manejo de la información.

Respaldo de información, tanto en archivo como de manera digital. de toda la información generada por las diferentes áreas del organismo.

Control documental en cuanto a transferencias y utilización y desarrollo de nuevas técnicas de estandarización de expedientes y automatización de procesos archivísticos.

Las demás que señalen las leyes, decretos, acuerdos, reglamentos y manuales vigentes, así como aquellas que le confiera al director general.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat Sandoval Gutierrez Responsable del Programa de Archivos | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

La Unidad de Transparencia dependerá directamente de la Dirección General y tendrá las siguientes funciones:

Los titulares de los sujetos obligados, mediante el acuerdo o reglamento respectivo, según sea el caso, que deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado, establecerán las unidades de transparencia, responsables de atender y gestionar las solicitudes de acceso a la información, así como todas las solicitudes que se realicen en ejercicio de la acción de protección de datos personales.

Recabar y difundir la información a que se refieren los capítulos, II, III, y IV, del Título Quinto de la Ley de Transparencia y propiciar que las áreas la actualicen periódicamente, conforme a la normatividad aplicable;

Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;

Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable;

Realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información;

Efectuar las notificaciones a los solicitantes;

Sugerir al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable;

Proponer personal habilitado que sea necesario para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;

Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, respuestas, resultados, costos de reproducción y envío;

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Raquel Lomas Morales Coordinador de Sistemas de Informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Promover e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad;

Fomentar la transparencia y accesibilidad al interior del sujeto obligado;

Hacer del conocimiento de la instancia competente la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley y en las demás disposiciones aplicables, y

Las demás que se desprendan de la normatividad aplicable.

Los sujetos obligados promoverán acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliarles a entregar las repuestas a solicitudes de información, en la lengua Indígena, braille o cualquier formato accesible correspondiente, en forma más eficiente.

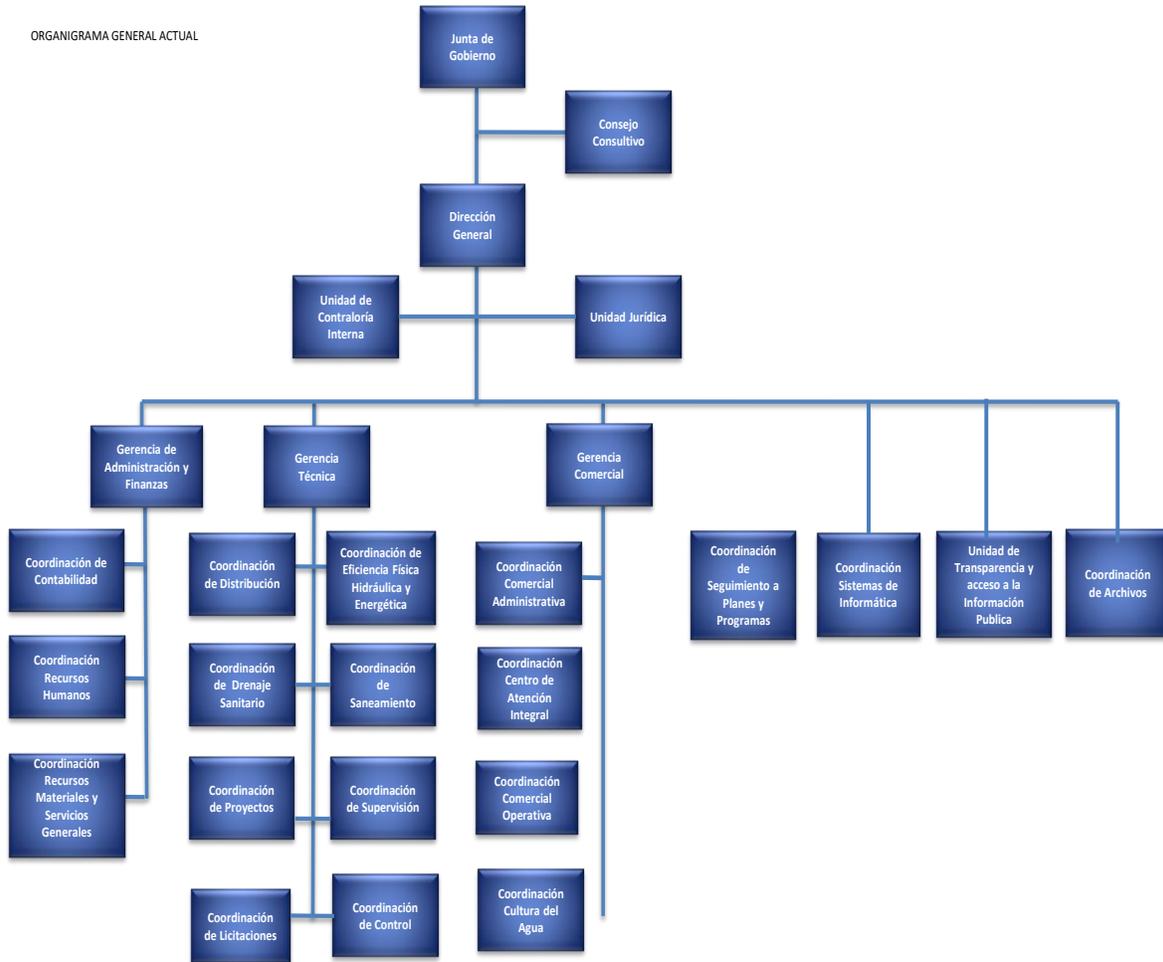
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Raquel Lomas Morales Coordinador de Sistemas de Informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

XI. ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA GENERAL ACTUAL



Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Matehuala, S.L.P. SAPSAM



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

XII.- DENOMINACIÓN Y PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

- Este Organismo Operador claramente tiene definidos los nombres de la serie de procedimientos que se manejan dentro de la institución, lo que permite identificar rápidamente las tareas que se deben llevar a cabo diariamente o por periodos definidos, tratando de evitar confusiones entre actividades relacionadas con otros departamentos.
- Es importante que el personal interno o externo al hacer uso del manual de operación puedan identificar fácilmente el proceso que deben efectuar en su campo de trabajo, o bien aquel que se relaciona con sus actividades, aunque pertenezca a otra sección.
- Puede suceder que en ocasiones los trabajadores denominen o nombren un procedimiento o área con otro nombre porque les es más fácil identificarlo debido a la manera en que la costumbre los ha llevado, mas es de suma importancia que lo conozcan y lo nombren como se encuentra descrito en el manual de operación o bien los responsables de las áreas, establezcan una denominación más accesible al personal y que concuerde igualmente con su contenido.
- Este tipo de nombramientos debe garantizar un mejor manejo de dicha información.
- El propósito del procedimiento es establecer el modo de efectuar una tarea de forma ordenada y eficiente, lo que incluye las políticas de operación, ya que estas deben normar y controlar dichos procesos.

Tal control permitirá que los procedimientos sean llevados con calidad sin que se caiga en marcadas variaciones que ya no permitan un procedimiento lógico de la operación que se esté efectuando y que debe ser plasmada en el manual tal cual es, lo que tiende a hacer necesaria la revisión del procedimiento y su consabida reestructuración o modificación definitiva.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

XIII. POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

XIV. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

XV. DIAGRAMAS DE FLUJO

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA
DIRECCION GENERAL**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas. | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Organización de Reunión de Junta de Gobierno

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Organizar la Reunión de Junta de Gobierno para su correcto desarrollo y cumplimiento con la Legislación aplicable al Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos que comprenden la Dirección General, La Gerencia Comercial, la Gerencia de administración y Finanzas y Dirección Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE REUNIÓN DE
JUNTA DE GOBIERNO**

| | |
|--|---|
| Área: Recepción de Dirección General. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Organización de Reunión de Junta de Gobierno | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Las organizaciones de las reuniones de Junta de Gobierno se basarán en lo estipulado en la Ley de Aguas del Estado de San Luis Potosí y en el Reglamento Interior del Organismo.</p> | |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE REUNIÓN DE JUNTA DE
GOBIERNO**

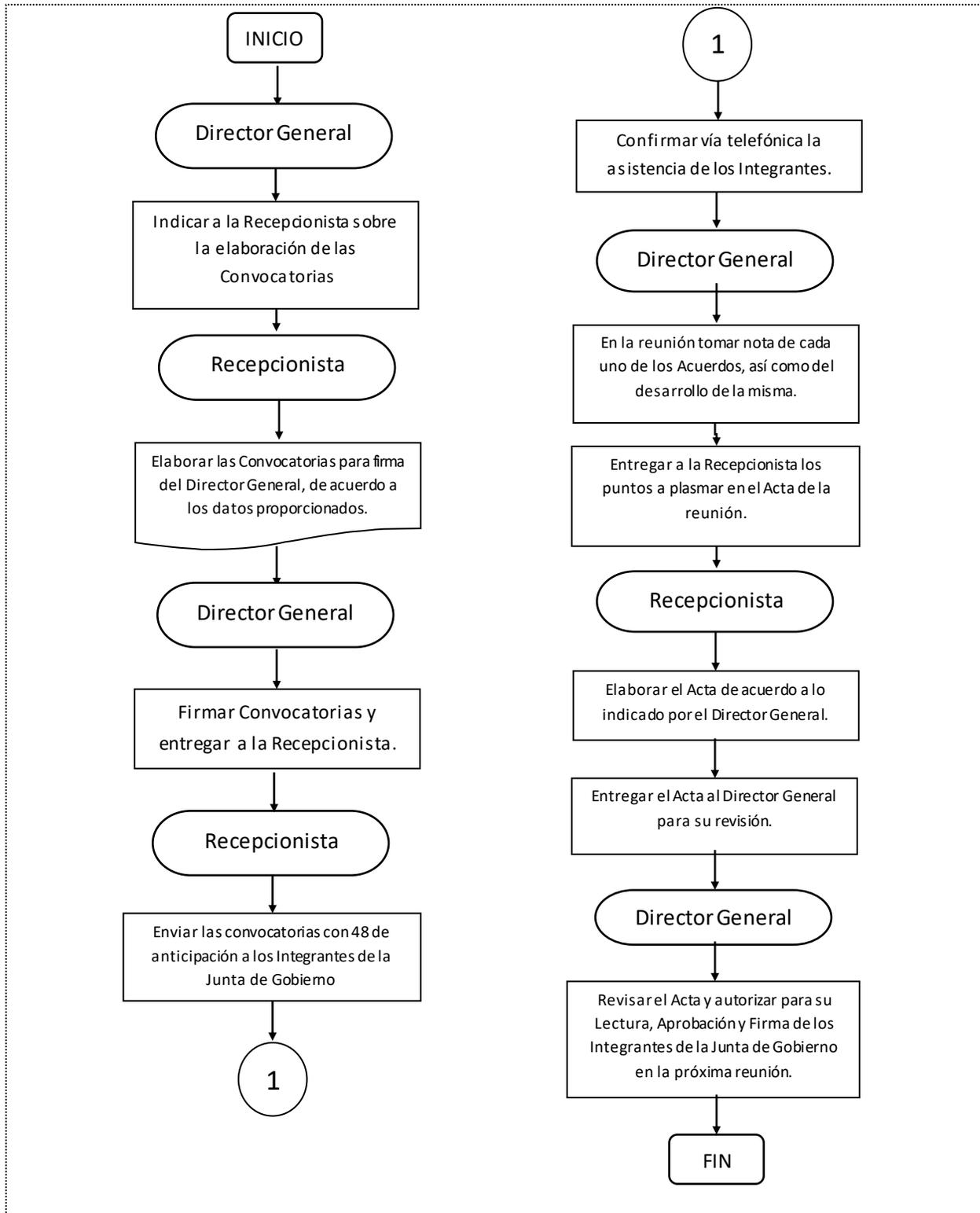
| Área: Recepción Dirección General | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|--|
| Procedimiento: Organización de Reunión de Junta de Gobierno | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Director General | 01 | Indicar a la Recepcionista sobre la elaboración de las Convocatorias, proporcionando los puntos a tratar en el orden del día, fecha, lugar y hora de la reunión. |
| Recepcionista | 02 | Elaborar las Convocatorias para firma del Director General, de acuerdo a los datos proporcionados. |
| Director General | 03 | Firmar Convocatorias y entregar a la Recepcionista. |
| Recepcionista | 04 | Enviar las convocatorias con 48 de anticipación a los Integrantes de la Junta de Gobierno. |
| Recepcionista | 05 | Confirmar vía telefónica la asistencia de los Integrantes a la reunión. |
| Director General | 06 | En la reunión tomar nota de cada uno de los Acuerdos, así como del desarrollo de la misma. |
| Director General | 07 | Entregar a la Recepcionista los puntos a plasmar en el Acta de la reunión. |
| Recepcionista | 08 | Elaborar el Acta de acuerdo a lo indicado por el Director General. |
| Recepcionista | 09 | Entregar el Acta al Director General para su revisión. |
| Dirección General | 10 | Revisar que el Acta contenga los puntos que fueron indicados y autorizar para su Lectura, Aprobación y Firma de los Integrantes de la Junta de Gobierno en la próxima reunión. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DIAGRAMA DE FLUJO DE ORGANIZACIÓN DE REUNIÓN DE JUNTA DE GOBIERNO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Organización de Reunión de Consejo Consultivo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Organizar la Reunión de Consejo Consultivo para su correcto desarrollo y cumplimiento con la Legislación aplicable al Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos que comprenden la Dirección General, La Gerencia Comercial, la Gerencia de administración y Finanzas y Dirección Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE REUNIÓN DE
CONSEJO CONSULTIVO**

| | |
|---|---|
| Área: Recepción de Dirección General. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Organización de Reunión de Consejo Consultivo | Hoja: 1/1 |
| <p>2. Las organizaciones de las reuniones de Consejo Consultivo se basarán en lo estipulado en la Ley de Aguas del Estado de San Luis Potosí y en el Reglamento Interior del Organismo.</p> | |

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ORGANIZACIÓN DE REUNIÓN DE CONSEJO
CONSULTIVO**

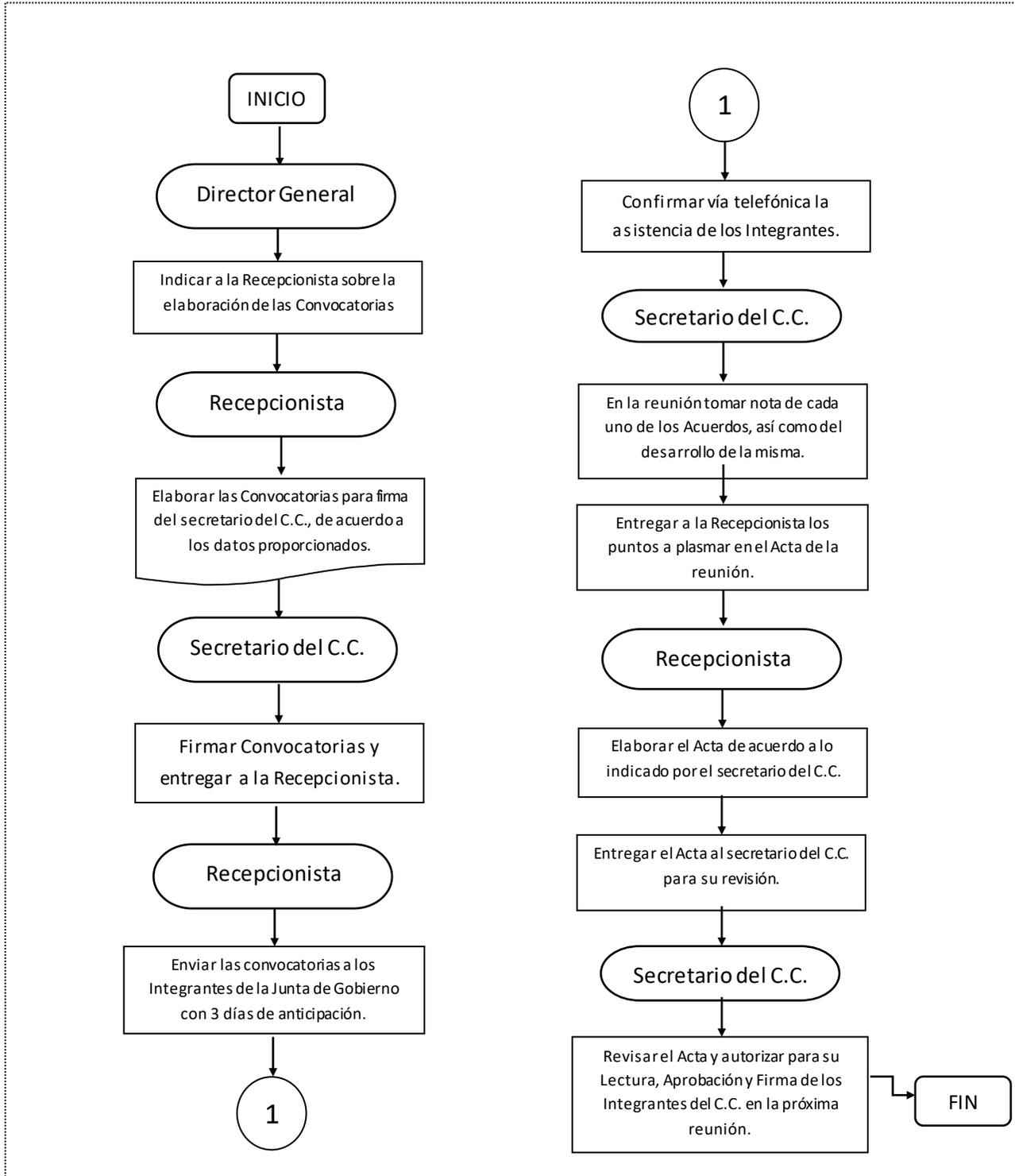
| Área: Recepción Dirección General | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-----------------------|--|
| Procedimiento: Organización de Reunión de Organización de Consejo Consultivo | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Director General | 01 | Indicar a la Recepcionista sobre la elaboración de las Convocatorias, proporcionando los puntos a tratar en el orden del día, fecha, lugar y hora de la reunión. (Se convoca a solicitud del presidente del Consejo Consultivo, a la mayoría de sus miembros o de la Junta de Gobierno). |
| Recepcionista | 02 | Elaborar las Convocatorias para firma del secretario del C.C. de acuerdo a los datos proporcionados. |
| Secretario del C.C. | 03 | Firmar Convocatorias y entregar a la Recepcionista. |
| Recepcionista | 04 | Enviar las convocatorias a los Integrantes del C.C. con 3 días de anticipación. |
| Recepcionista | 05 | Confirmar vía telefónica la asistencia de los Integrantes a la reunión. |
| Secretario del C.C. | 06 | En la reunión tomar nota de cada uno de los Acuerdos, así como del desarrollo de la misma. |
| Secretario del C.C. | 07 | Entregar a la Recepcionista los puntos a plasmar en el Acta de la reunión. |
| Recepcionista | 08 | Elaborar el Acta de acuerdo a lo indicado por el secretario del C.C. |
| Recepcionista | 09 | Entregar el Acta al secretario del C.C. para su revisión. |
| Secretario del C.C. | 10 | Revisar que el Acta contenga los puntos que fueron indicados y autorizar para su Lectura, Aprobación y Firma de los Integrantes del C.C. en la próxima reunión. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DIAGRAMA DE FLUJO DE ORGANIZACIÓN DE REUNIÓN DE CONSEJO CONSULTIVO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recepción de llamadas

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Atender oportuna y cortésmente las llamadas que se reciben debiendo registrar en el reporte diario para su seguimiento y conclusión tratándose de llamadas de la competencia de la Dirección General, o en su defecto turnar la llamada al área solicitada para su atención.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos que comprenden la Dirección General, La Gerencia Comercial, la Gerencia de administración y Finanzas y Dirección Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RECEPCION DE LLAMADAS

| | |
|---|---|
| Área: Recepción Dirección General | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Recepción de Llamadas | Hoja: 1/1 |
| <p>1.- La persona que reciba la llamada deberá contestar con un saludo cordial, mencionando su nombre, el nombre del Organismo Operador y poniéndose a las órdenes del emisor.</p> <p>2.- Se deberán registrar en el reporte diario para su seguimiento y conclusión tratándose de llamadas de la competencia de la Dirección General (nombre, asunto y número telefónico).</p> | |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE LLAMADAS

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Recepción Dirección General | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Recepción de Llamadas | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Recepcionista | 01 | Recibir llamada con el saludo de bienvenida, quien le atiende y |
| Recepcionista | 02 | Ofreciendo la atención. |
| Recepcionista | 03 | Solicitar nombre, asunto y número telefónico. Confirmar que la llamada es para Dirección General. |
| Recepcionista | 04 | a) Si, registrar los datos en el registro diario. b) No, canalizar al área solicitada. Dar seguimiento hasta su conclusión. |



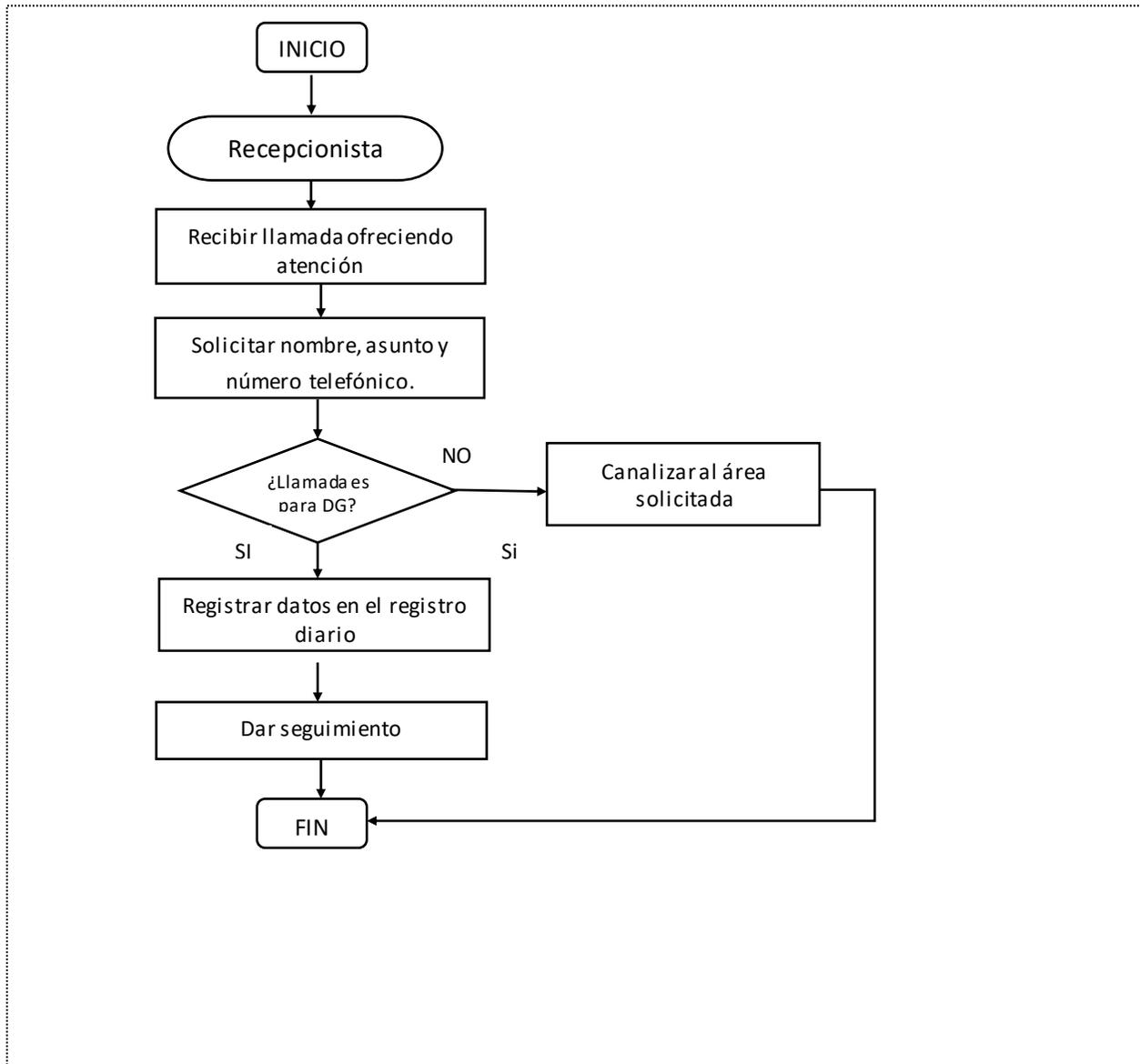
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE LLAMADAS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recepción de documentos externos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar la recepción de documentos externos, debiendo registrarlos en la relación de oficios recibidos para su seguimiento y conclusión, turnando al área que corresponda.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos que comprenden la Dirección General, La Gerencia Comercial, la Gerencia de administración y Finanzas y Dirección Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
EXTERNOS**

| | |
|--|---|
| Área: Recepción Dirección General | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Recepción de documentos externos | Hoja: 1/1 |
| <p>1.- El documento a recibir deberá estar dirigido de preferencia al Director General ó a personal de éste Organismo.</p> <p>2.- Se deberá entregar fotocopia con acuse con sello que contenga fecha, firma de quien recibe y hora.</p> <p>3.- Se deberán registrar en la relación de oficios recibidos con los datos de: fecha, folio, giro, envía, asunto, turnado, respuesta; para su seguimiento y conclusión, turnando al área que corresponda.</p> <p>4.- Se deberá dejar fotocopia del documento en esta Recepción para su control y se deberá archivar para su seguimiento y control.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

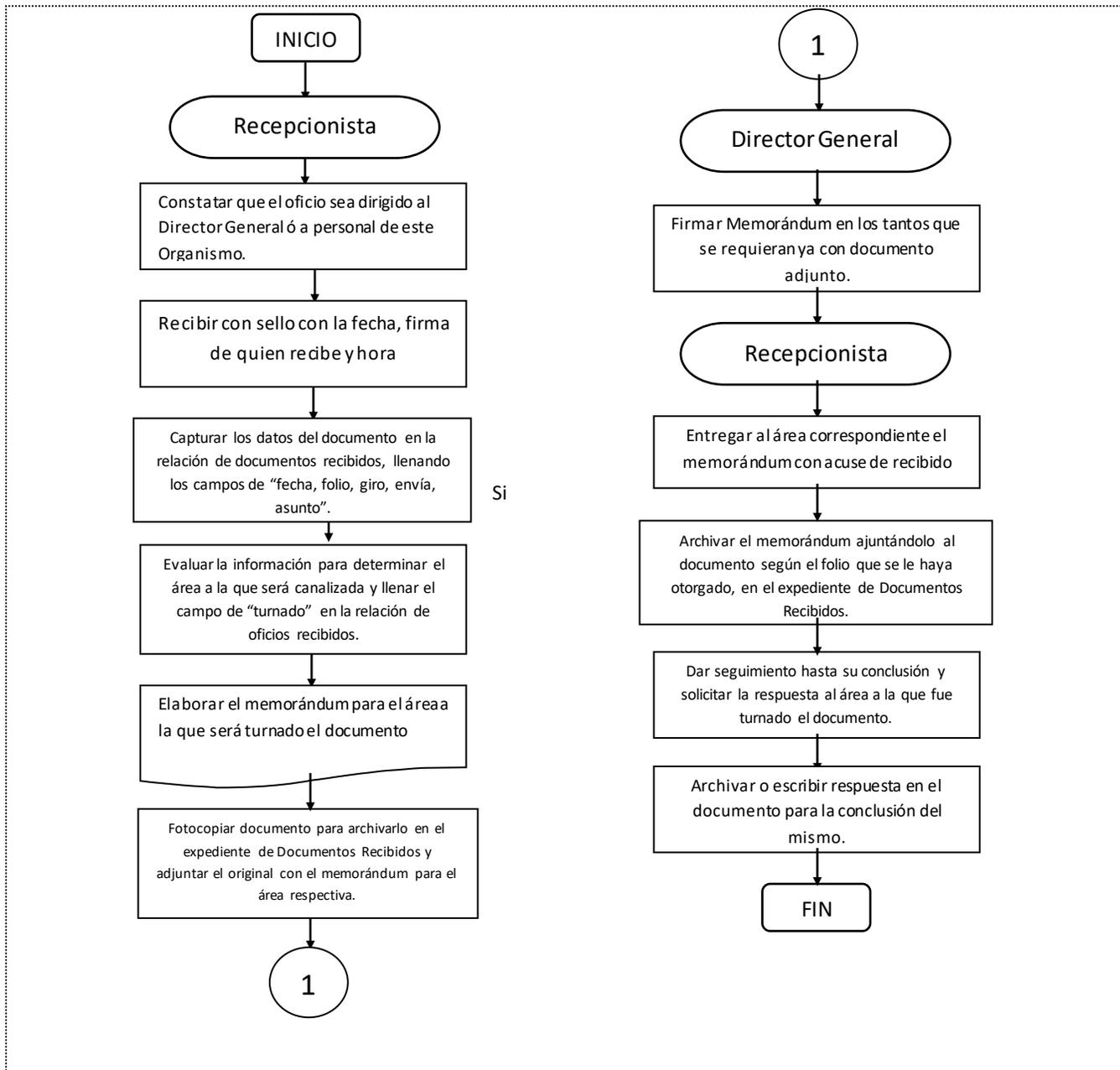
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: Recepción Dirección General | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Recepción de documentos externos | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Recepcionista | 01 | Deberá constatar que el oficio sea dirigido de preferencia al Director General ó a personal de este Organismo. |
| Recepcionista | 02 | Recibir con sello con la fecha, firma de quien recibe y hora. |
| Recepcionista | 03 | Capturar los datos del documento en la relación de documentos recibidos, llenando los campos de "fecha, folio, giro, envía, asunto". |
| Recepcionista | 04 | Evaluar la información para determinar el área a la que será canalizada y llenar el campo de "turnado" en la relación de oficios recibidos. |
| Recepcionista | 05 | Elaborar el memorándum para el área a la que será turnado el documento, el cual debe contener los datos de "fecha, "área a la que se turna", "asunto del documento que se turna" y "folio del documento" |
| Recepcionista | 06 | Fotocopiar documento para archivarlo en el expediente de Documentos Recibidos y adjuntar el original con el memorándum para el área respectiva. |
| Director General | 07 | Firmar Memorándum en los tantos que se requieran ya con documento adjunto. |
| Recepcionista | 08 | Entregar al área correspondiente el memorándum con acuse de recibido. |
| Recepcionista | 09 | Archivar el memorándum ajuntándolo al documento según el folio que se le haya otorgado, en el expediente de Documentos Recibidos. |
| Recepcionista | 10 | Dar seguimiento hasta su conclusión y solicitar la respuesta al área a la que fue turnado el documento. |
| Recepcionista | 11 | Archivar o escribir respuesta en el documento para la conclusión del mismo. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE SEGUIMIENTO A PLANES Y PROGRAMAS

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

SEGUIMIENTO A PLANES Y PROGRAMAS

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que todos los acuerdos y programas establecidos por las diferentes áreas (Dirección, Gerencias y Coordinaciones) sean ejecutados en tiempo y forma, con calidad y eficiencia y así cumplir con los objetivos propuestos por cada departamento que conlleven a la mejora en el servicio del Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del Organismo Operador, Gerencia Técnica, Dirección General, Gerencia Comercial y Gerencia de Administración y Finanzas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: Dirección General | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Seguimiento a Planes y Programas | |

POLITICAS DE SEGUIMIENTO A PLANES Y PROGRAMAS

1. Cada Gerencia y Coordinación debe entregar un programa anual de actividades con la descripción detallada de cada actividad, fechas de ejecución y responsable de la actividad a desarrollar.
2. El programa de actividades debe ser entregado antes de iniciar el año programado.
3. Todo programa debe estar firmado por el responsable del área.
4. Cada área debe entregar mensualmente un informe impreso y firmado así como en digital de los avances y las actividades ejecutadas de acuerdo a su programa.
5. El informe mensual deberá entregarse dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes.
6. Si llegara a realizarse algún cambio en su programa de actividades debe avisar y entregar por escrito el motivo del cambio.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Dirección General | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Seguimiento a Planes y Programas | | |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 01 | 01. Recibe los programas anuales de actividades de cada área. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 02 | 02.- Se abre un archivo impreso y digital de cada área, donde se archivan los programas. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 03 | 03.- Diariamente se supervisa que las actividades programadas a la fecha sean realizadas en tiempo y forma. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 04 | 04. Se revisan mensualmente los informes para cotejar los avances o ejecuciones de las actividades realizadas con las actividades programadas. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 05 | 05. Se rinde informe al Director General de las actividades realizadas por cada área, así como las que dejaron de realizarse y el motivo de la no ejecución. |



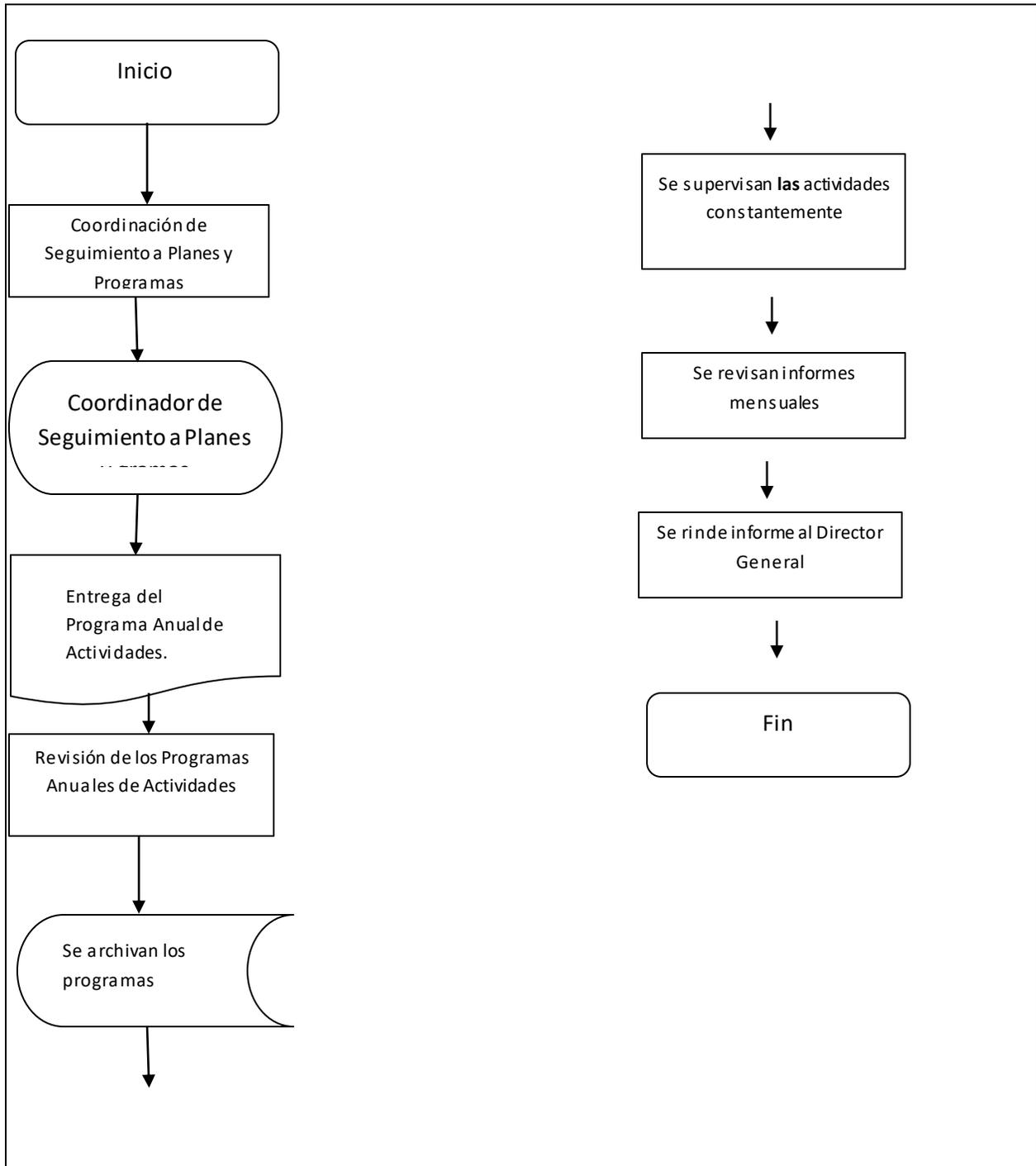
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
EN EL SEGUIMIENTO A PLANES Y PROGRAMAS





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: Dirección General | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Seguimiento a documentos recibidos Acuerdos y atención a usuarios. | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Solo se les dará seguimiento a todos aquellos documentos enviados a la Dirección General. (SEGUIMIENTO A SOLICITUDES) 2. Debe existir documento (oficio, escrito, invitación, etc.) para dar seguimiento a la solicitud recibida. (SEGUIMIENTO A SOLICITUDES) 3. A toda solicitud recibida que no de fecha de contestación, se les informará que su respuesta será entregada en un plazo a más tardar de 15 días a la fecha de recibido. (SEGUIMIENTO A SOLICITUDES) 4. Los acuerdos a los que se les dará seguimiento serán a todos aquellos derivados de las reuniones que se tengan con personal interno a la empresa, así como personas externas pero siempre que el acuerdo involucre a este organismo operador. (SEGUIMIENTO A ACUERDOS) 5. Todo acuerdo ejecutado en reuniones de trabajo será plasmado en una minuta y los acuerdos de reuniones generales se tomará nota para enseguida ser vaciado el acuerdo a un archivo digital de seguimiento. 6. Se atenderá solamente a toda persona o asunto que llegue directo a Dirección General y se canalizará según sea el caso. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

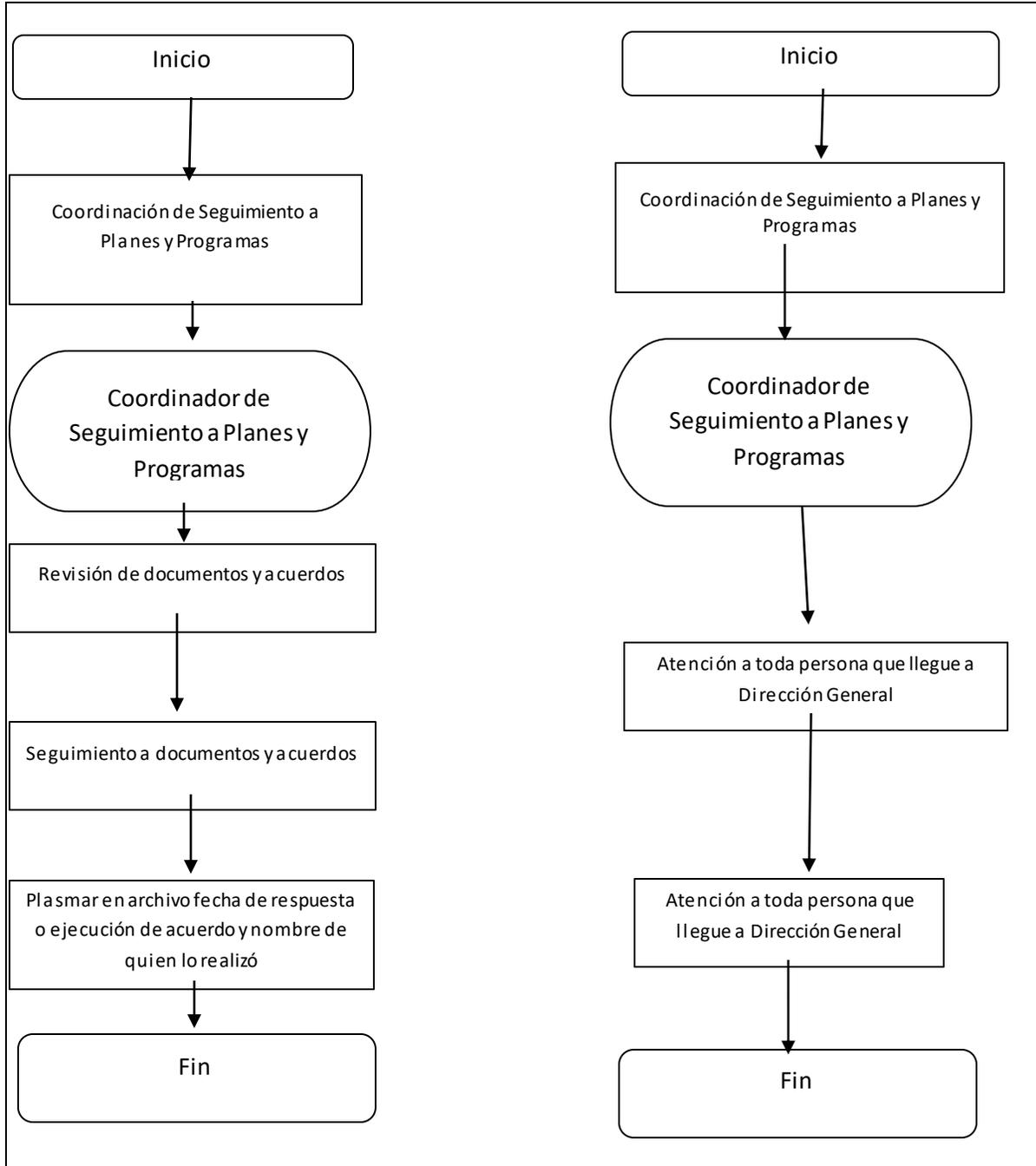
| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: Dirección General | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Seguimiento a documentos | | |
| Recibidos, acuerdos y atención a usuarios. | | |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 01 | 01. Revisará diariamente todo documento recibido, así como el archivo de acuerdos. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 02 | 02. Se dará seguimiento a todo documento turnado y acuerdo, verificando se dé respuesta en tiempo y forma según corresponda. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 03 | 03.- Una vez realizada la respuesta de los documentos recibidos o de los acuerdos ejecutados, se plasmará en los archivos, quien ejecuto y fecha de contestación. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 04 | 04. Se atenderá a toda persona que llegue a Dirección General y se turnará al área según corresponda. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
DEL SEGUIMIENTO A DOCUMENTOS RECIBIDOS, ACUERDOS Y ATENCIÓN A USUARIOS**





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: Dirección General | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Agenda del Director General | |
| <p>1. Se agendará toda actividad o evento que sea aprobado por el Director General.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



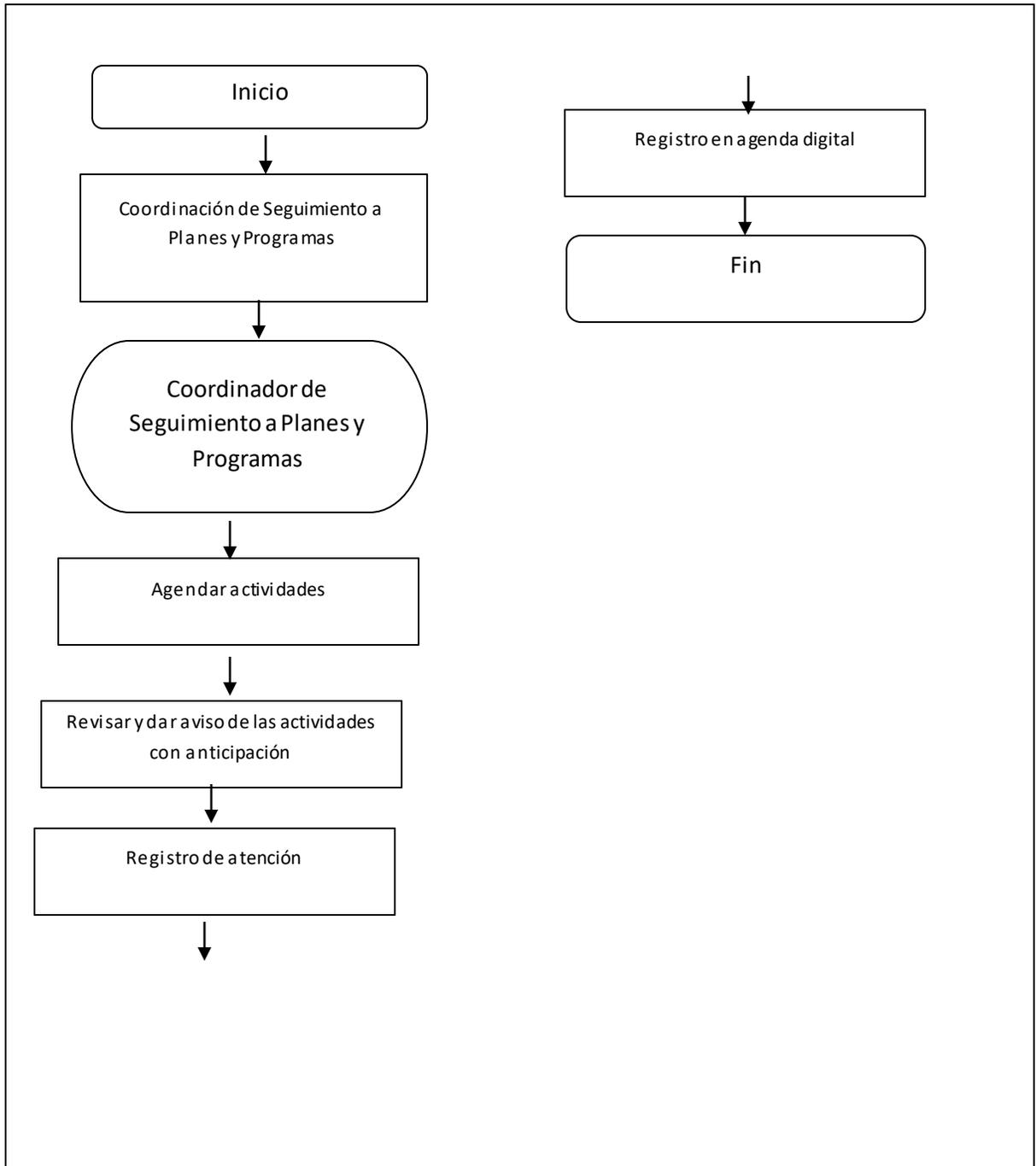
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|---------------------------|--|
| Área: Dirección General | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Agenda del Director General | | |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 01 | 01. Se agendará toda actividad que sea aprobado por el Director General. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 02 | 02. Se revisará diariamente cada actividad agendada, y se avisará al Director con un día de anticipación todas sus actividades programadas. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas. | 03 | 03.- Se dará la baja de cada actividad atendida. |
| Coordinadora de Seguimiento a Planes y Programas | 04 | 04. Se pasará toda actividad agendada y atendida en una agenda digital. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
DE LA AGENDA DE DIRECCIÓN GENERAL





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Marcela Magdalena Cervante Morales Coordinador de seguimiento a planes y programas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA COORDINACIÓN ARCHIVOS.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de Programa de Archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

OBJETIVO GENERAL:

Valoración, organización y administración de información. Con el objetivo de garantizar que los acervos documentales se conserven correctamente, ya que implica las bases para ejercer la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas oportunamente, por lo cuál es esencial la preservación de los acervos documentales en archivos administrativos actualizados. Así mismo garantizar la conservación de la memoria histórica institucional y futuro patrimonio documental.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO:

CLASIFICACION Y DESCLASIFICACION DE INFORMACION.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Evitar la duplicidad de información, así como para segmentar la documentación generada por el organismo en información de tramite (ejercicio actual), concentración (con una antigüedad de hasta 10 años) e histórico (información de carácter importante generada por el organismo con una antigüedad mayor de 10 años); o en su caso dar la respectiva baja documental.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del organismo

Dirección General

Gerencia Técnica

Gerencia Administración y Finanzas

Gerencia Comercial

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Clasificación y desclasificación de información. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El responsable de archivo que lleve a cabo el programa de Clasificación y Desclasificación de información, no podrá destruir ningún documento sin la baja adecuada. 2. La baja de documentos no podrá realizarse sin la autorización de la coordinación de archivos y la unidad administrativa correspondiente involucrada en la realización de dicha información, así como la aprobación del comité de información. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

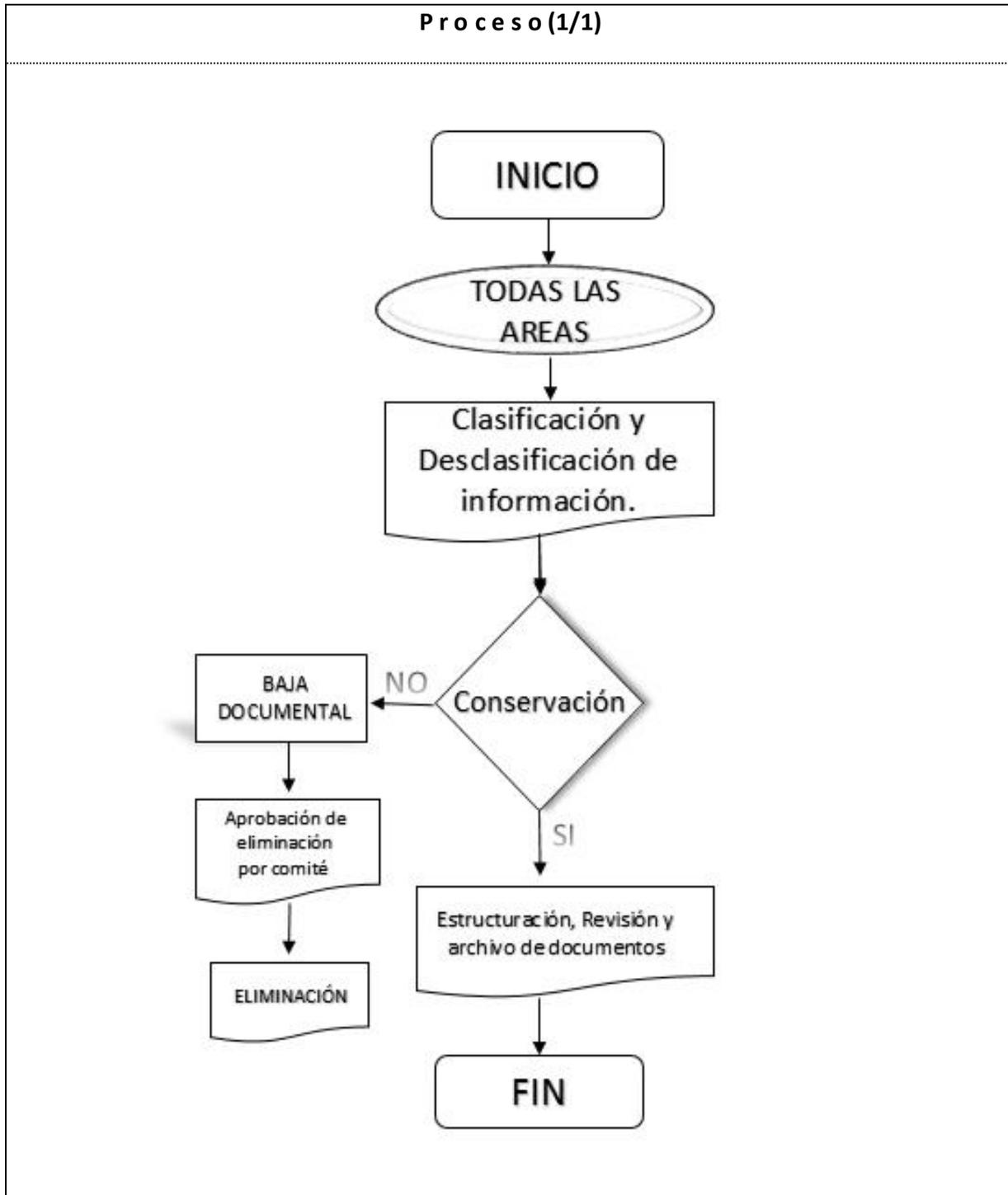
| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Clasificación y Desclasificación de Información | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinación de Archivo. | 01 | Clasificación y Desclasificación de Información. |
| Auxiliar de Archivo | 02 | -Segmentación de Información, evitando duplicidad. |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo | 03 | - Valoración de la información para poder segmentar y clasificar de acuerdo al cuadro de clasificación y el catálogo de disposición. |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo. | 04 | -Realización de bajas documentales pertinentes. |
| Coordinación de Archivos | 05 | -De la mano con la unidad de Transparencia tener un control (inventario) de las bajas documentales para reportarlas en la página de transparencia. |
| Coordinación de Archivos | 06 | -Dar a conocer los resultados obtenidos de la Clasificación y desclasificación de información. A la coordinación de seguimiento a planes y programas y a Dirección General. |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo. | 07 | -Eliminación de información que ha sido valorada como baja documental. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
CLASIFICACION Y DESCLASIFICACIÓN DE INFORMACIÓN





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO:

ESTRUCTURACION, REVISION Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener un control definido y detallado de la ubicación de la información generada en el organismo y cada una de sus áreas involucradas. Desarrollando criterios en materia de organización, administración y conservación de archivos. Apoyando con esto también la inexistencia de duplicidad de expedientes y su mejor manejo.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del organismo

Dirección General

Gerencia Técnica

Gerencia Administración y Finanzas

Gerencia Comercial

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2011 |
| Procedimiento: Estructuración, Revisión y Archivo de Documentos. | Hoja: 1/1 |

1. La información será segmentada por cada área que sea encargada de generarla.
2. Cada área deberá hacer un inventario de su archivo en trámite (ejercicio actual), el cual se entregará actualizado cada tres meses al área de archivo.
3. Los expedientes que se conservarán en el archivo de concentración (con antigüedad máxima de 10 años) deberán estar cocidos, sin grapas, clips o algún metal que con la corrosión pueda dañar la información.
4. La estructuración debe estar basada en el cuadro de clasificación previamente aprobado por la CEGAIP, el cuál será proporcionado por el coordinador de archivos.
5. La información en trámite que se encuentre en cada área y que deba pasar al archivo de concentración, deberá ser entregada cocida, sin clips o algún tipo de metal, así como con una caratula específica donde se indique el nombre del expediente y diferentes puntos determinados en un formato previamente entregado por el área de archivo.
6. Una vez que un expediente se encuentre en el archivo en concentración y sea requerido por algún departamento, deberá llenarse un formato de transferencia primaria, el cual deberá estar firmado por la persona que reciba dicha información, el gerente de su área y el responsable de archivo.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat Saldoval Gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

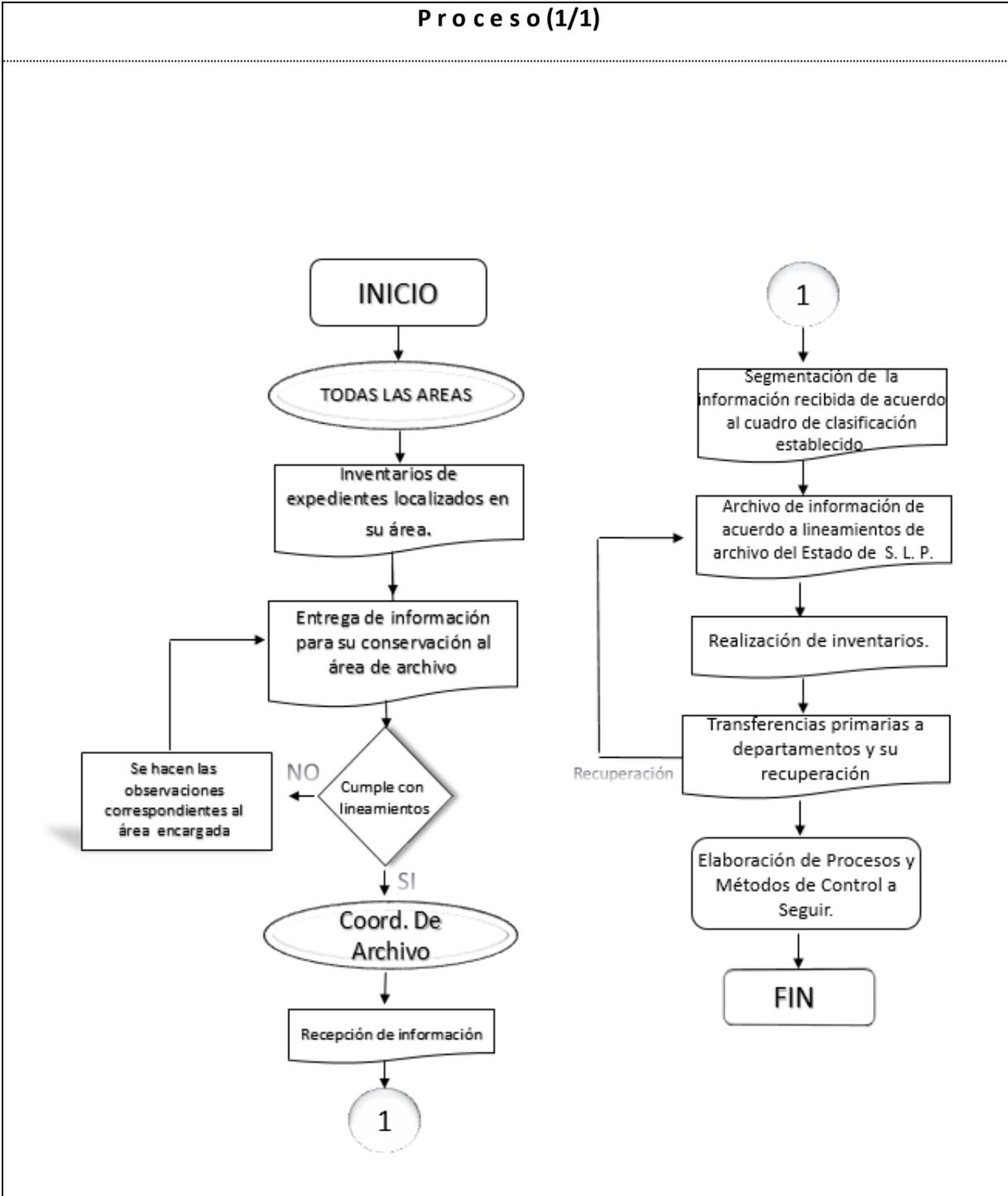
| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Estructuración, Revisión y Archivo de Documentos | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Todas las áreas implicadas. | 01 | -Inventario de su archivo en trámite (actualización trimestral) |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo | 02 | -Actualización de inventarios de archivo en trámite y realización de segmentación de información en archivo de concentración, así como su inventario. |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo | 03 | - Estructuración y archivo, de la información en archivo en concentración e histórico |
| Auxiliar de Archivo, Coordinación de Archivo, área que genera la información y comité de información. | 04 | - Revisión de la información y su valoración documental (pública, privada, confidencial) |
| Auxiliar de Archivo | 05 | -Cumplimiento de lineamientos estipulados para el manejo de la información en archivos de concentración, (cocido, carátulas, libros de metales, etc.) |
| Coordinación de Archivo | 06 | -Recepción de información por parte de las áreas del organismo y su inspección de pego a los lineamientos a cerca del trato a cada expediente. |
| Auxiliar de Archivo | 07 | Control exacto de la ubicación de cada expediente |
| Auxiliar de Archivo | 08 | - Transferencias primarias a departamentos, así como responsable de recuperar la información en el tiempo estipulado. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
ESTRUCTURACIÓN, REVISIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO:

ELABORACION DE PROCESOS Y METODOS DE CONTROL A SEGUIR

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener la ubicación exacta de cada expediente generado por el organismo. Empezando con un cuadro de clasificación e inventarios, los cuales son seguimiento a la ley de Archivos y normativas requeridas.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Coordinación de Archivo.

Unidad de Transparencia.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Elaboración de procesos y métodos de control a seguir | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Las modificaciones al Cuadro de Clasificación deberán estar aprobadas por la CEGAIP. 2. Antes de aplicar cualquier implementación debe estar aprobada por el Comité de información. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

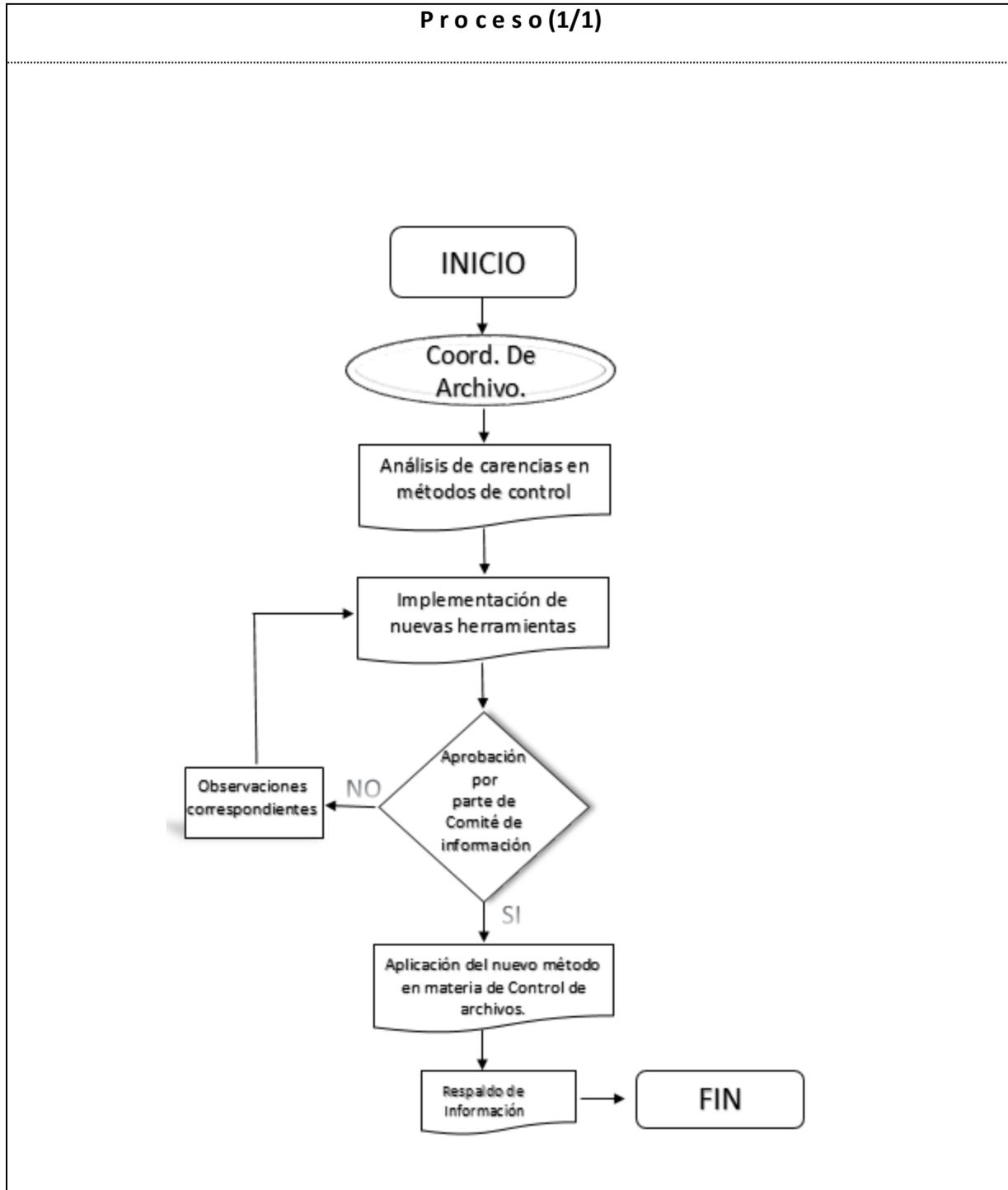
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Elaboración de procesos y métodos de control a seguir. | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinación de Archivo. | 01 | -Cuadro de clasificación e inventarios actualizados. |
| Auxiliar de Archivo | 02 | -Verificar ubicación exacta de expedientes. |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo, unidad de transparencia | 03 | - Valoración de nuevas opciones de control |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo. | 04 | -Desarrollo de nuevos instrumentos de control (bases de datos, cuadros, software, etc.) |
| Comité de información | 05 | -Análisis y en su caso aprobación de nuevos métodos de control. |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo. | 06 | -Aplicación de nuevo método en la tarea de control de la información. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
ELABORACION DE PROCESOS Y METODOS DE CONTROL A SEGUIR





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO:

RESPALDO DE INFORMACIÓN

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Contar con un respaldo de la información, para tener un manejo digital que permita el control de la misma, de una manera más rápida y simple. Evitando así duplicación o pérdida de información, por medio del escaneo de los expedientes.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Coordinación de archivo.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Area o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Respaldo de información | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El respaldo deberá empezar con la información que tenga tres años de haber sido generada a la fecha. 2. El control de dicha información será responsabilidad del área de archivo, así como de la gerencia que la solicite. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

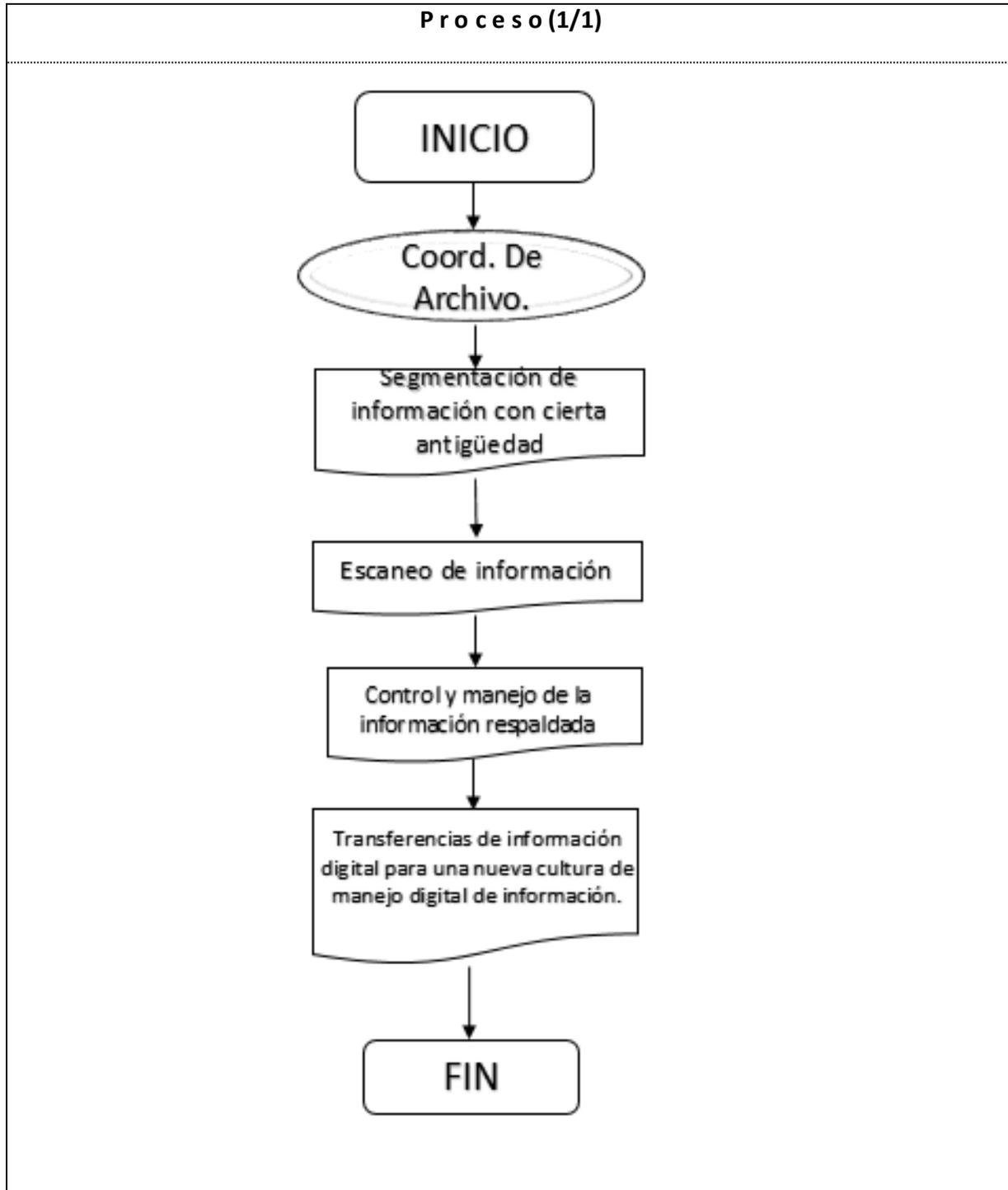
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Respaldo de información | Hoja: 1/1 |

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|--|-----------------------|--|
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo | 01 | -Segmentar la información que tenga máximo tres años de antigüedad, para realizar su escaneo. |
| Auxiliar de Archivo | 02 | -Escaneo de información. |
| Auxiliar de Archivo | 03 | - Archivo de expedientes escaneados en su área correspondiente de acuerdo al cuadro de clasificación. |
| Auxiliar de Archivo y Coordinación de Archivo. | 04 | |
| Auxiliar de Archivo | 05 | -Control y manejo de información escaneada en responsable de transferencias de información. |
| Coordinación de Archivos | 06 | -Hacer del conocimiento a las gerencias de la información respaldada, para crear una cultura de manejo digital de información. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
RESPALDO DE INFORMACIÓN.





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Alejandra Monserrat saldoval gutierrez Reponsable de programa de archivo | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE CONTABILIDAD

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Arqueo de Caja

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Supervisar que el saldo disponible, sobre la totalidad de fondos en efectivo, cheques o vales bajo la custodia del Área de Recaudación, nos garantice la integridad y disponibilidad efectiva.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia de Administración y Finanzas, Coordinación de Contabilidad, Supervisor de Cajas y Cajeras.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ARQUEO DE CAJA

| | |
|---|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Los Arqueos serán supervisados por la Coordinación de Contabilidad. 2. Los Arqueos serán efectuados por el Supervisor de Cajas y deberán ser practicados obligatoriamente en presencia de la Cajera, responsable de los fondos o documentos en materia de arqueo. 3. El Supervisor de caja tendrá la responsabilidad de practicar el Arqueo diario a las cajas del Organismo, debiéndose imprimir comprobante de Retiro de Cajas y se deberán obtenerla firma de que el arqueo se realizó en su presencia y los valores y efectivo fueron devueltos en su totalidad. 4. Las irregularidades que se aprecien en los Arqueos deberán ser comunicadas a la Gerencia de Administración y Finanzas, con el propósito de que se adopten las medidas correctivas necesarias. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA

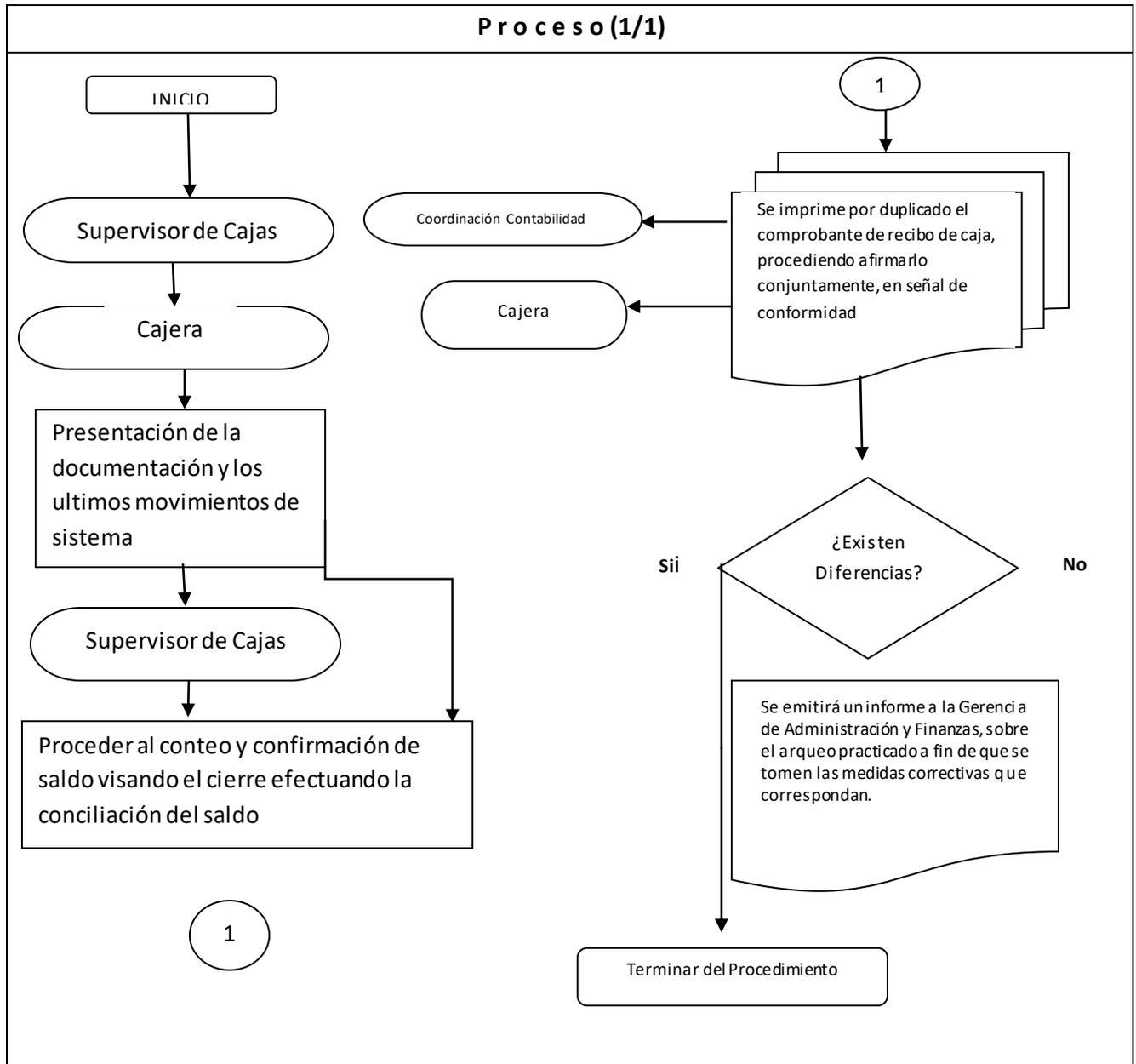
| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Supervisor de Cajas | 1 | Iniciar el procedimiento. |
| Cajera | 2 | Proceder, en presencia del Supervisor de Cajas, a la presentación de la documentación y los últimos movimientos en el sistema comercial. |
| Supervisor de Cajas | 3 | Proceder al conteo y confirmación de saldo, visando el cierre, efectuando la conciliación del saldo. |
| Supervisor de Cajas | 4 | Efectuar el cierre, anotando cualquier diferencia que haya sido detectada. |
| Supervisor de Cajas- Cajera | 5 | Imprimir por duplicado el comprobante de recibo de caja, procediendo a firmarlo conjuntamente, en señal de conformidad y lo distribuye de la siguiente manera: Impresión 1. Coordinación de Contabilidad Impresión 2. Cajera |
| Supervisor de Cajas | 6 | |
| | 6A | ¿Existen Diferencias? |
| | 6B | No existen diferencias, continua en la operación Núm. 8 Si existen diferencias |
| Coordinación de Contabilidad | 7 | Emitir un informe a la Gerencia de Administración y Finanzas, sobre el arqueo practicado a fin de que se tomen las medidas correctivas que correspondan. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| Supervisor de Cajas- Cajera | | 8 | Terminar del procedimiento. | |
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO | |
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM | |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ARQUEO DE CAJA





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|--|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Recaudación de Ingresos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Recaudar los Ingresos por los derechos derivados del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como de los demás derechos por contratación del servicio, materiales, venta de agua y fraccionadores.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia de Administración y Finanzas, Coordinación de Contabilidad, Cajas y Usuario.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RECAUDACIÓN DE INGRESOS

| | |
|---|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Vigilar que se recauden concentren y custodien los ingresos que corresponden al Organismo. 2. Realizar diariamente el depósito de lo recaudado, en las cuentas bancarias que tenga establecida el Organismo. 3. Coordinar, controlar y supervisar las operaciones que se realizan en las Cajas Recaudadoras del Organismo. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS

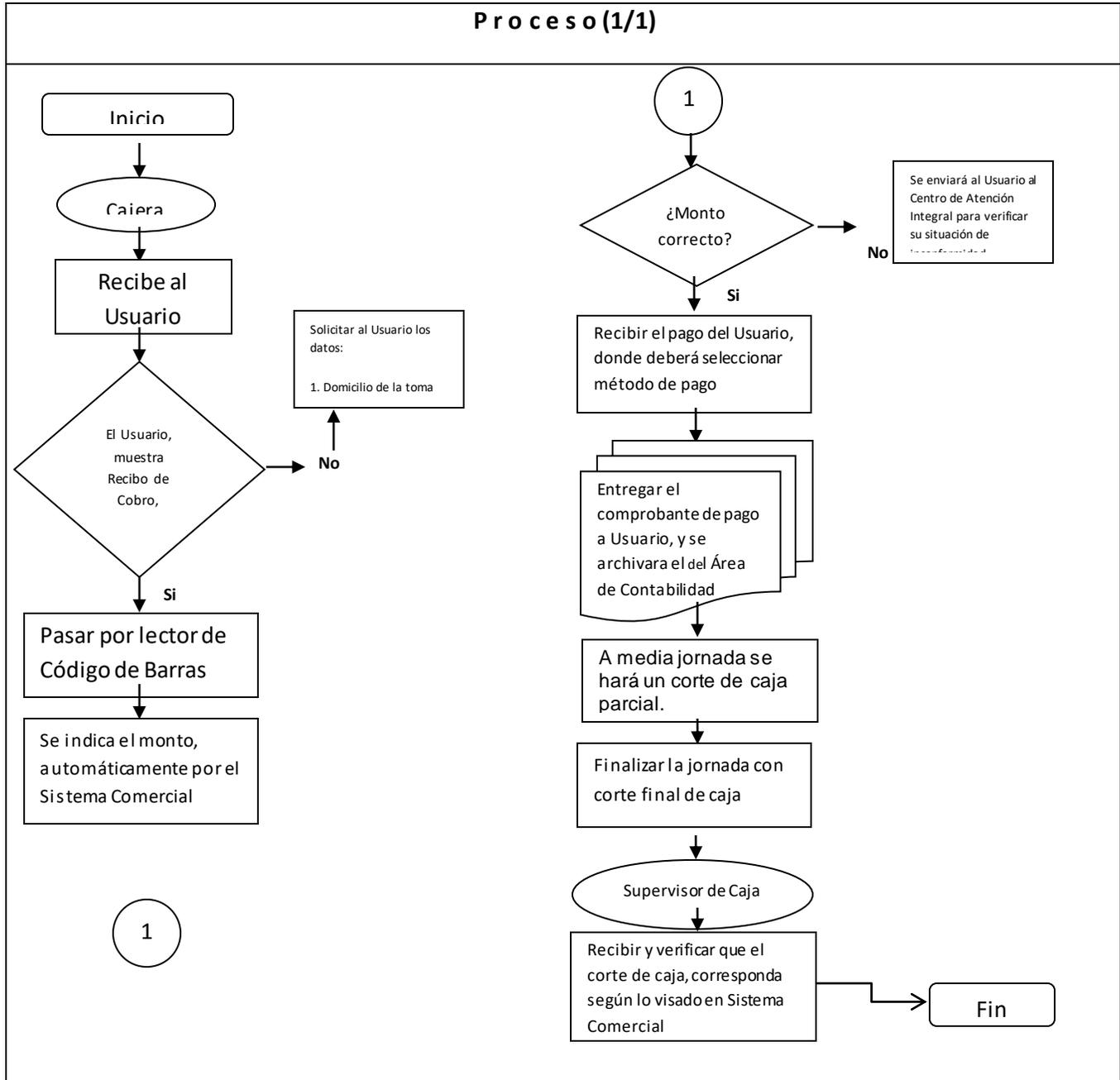
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|----------------|--|
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cajera | 1 | Recibir al Usuario |
| Cajera | 2 | ¿El Usuario muestra Recibo de Cobro, Presupuesto o Convenio? |
| | 2A | Si, continúa en la Operación Núm. 4 |
| Cajera | 2B | No se procede a lo siguiente: Solicita al Usuario los siguientes datos como y/o: |
| Cajera | 3 | 1. Domicilio de la Toma |
| | | 2. Nombre del Usuario |
| Cajera | 4 | 3. Número de Contrato |
| | 5 | Pasar por lector de Código de Barras Indicar el monto, automáticamente por el Sistema Comercial |
| Cajera | 6 | ¿Monto correcto? |
| Cajera | 6A | Si, continúa en la Operación Núm. 7 |
| | 6B | No, se enviará al Usuario a Centro de Atención Integral, para verificar la situación de inconformidad. |
| Cajera | 7 | Recibir el pago del Usuario, donde deberá seleccionarse el método de pago. |
| Supervisor de Caja-Cajera | 8 | Entregar el comprobante de pago correspondiente al Usuario, |
| | 9 | como el que se deberá archivar en el Área de Contabilidad. |
| Supervisor de Caja | 10 | A media jornada se hará un corte de caja parcial. |
| Cajera | | Finalizar la jornada con el corte final de caja. Recibir y verifica que el corte de caja, corresponda según lo visado en el Sistema Comercial |
| | | Terminar el Procedimiento. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Registro Contable y Presupuestal de los Ingresos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Registro de las operaciones contables y presupuestales, con fundamento en los Principios Básicos de Contabilidad Gubernamental, para la presentación oportuna de la información financiera. Para el control de los recursos financieros que ingresan al Organismo por recaudación por los derechos derivados del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como de los demás derechos por contratación del servicio, materiales, venta de agua y fraccionadores.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia de Administración y Finanzas, Supervisor de Cajas y Coordinación de Contabilidad.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO REGISTRO CONTABLE DE INGRESOS

| | |
|---|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Los ingresos del Organismo serán los que señale la Ley de Ingresos y los originados por otro tipo de operaciones que aumenten el patrimonio. 2. Los ingresos se registrarán en el momento en que sean efectivamente percibidos. 3. Para la Autenticidad de los ingresos, deberá todo ingreso que sea registrado estará respaldado por los documentos comprobatorios o justificatorios que lo soporten. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS

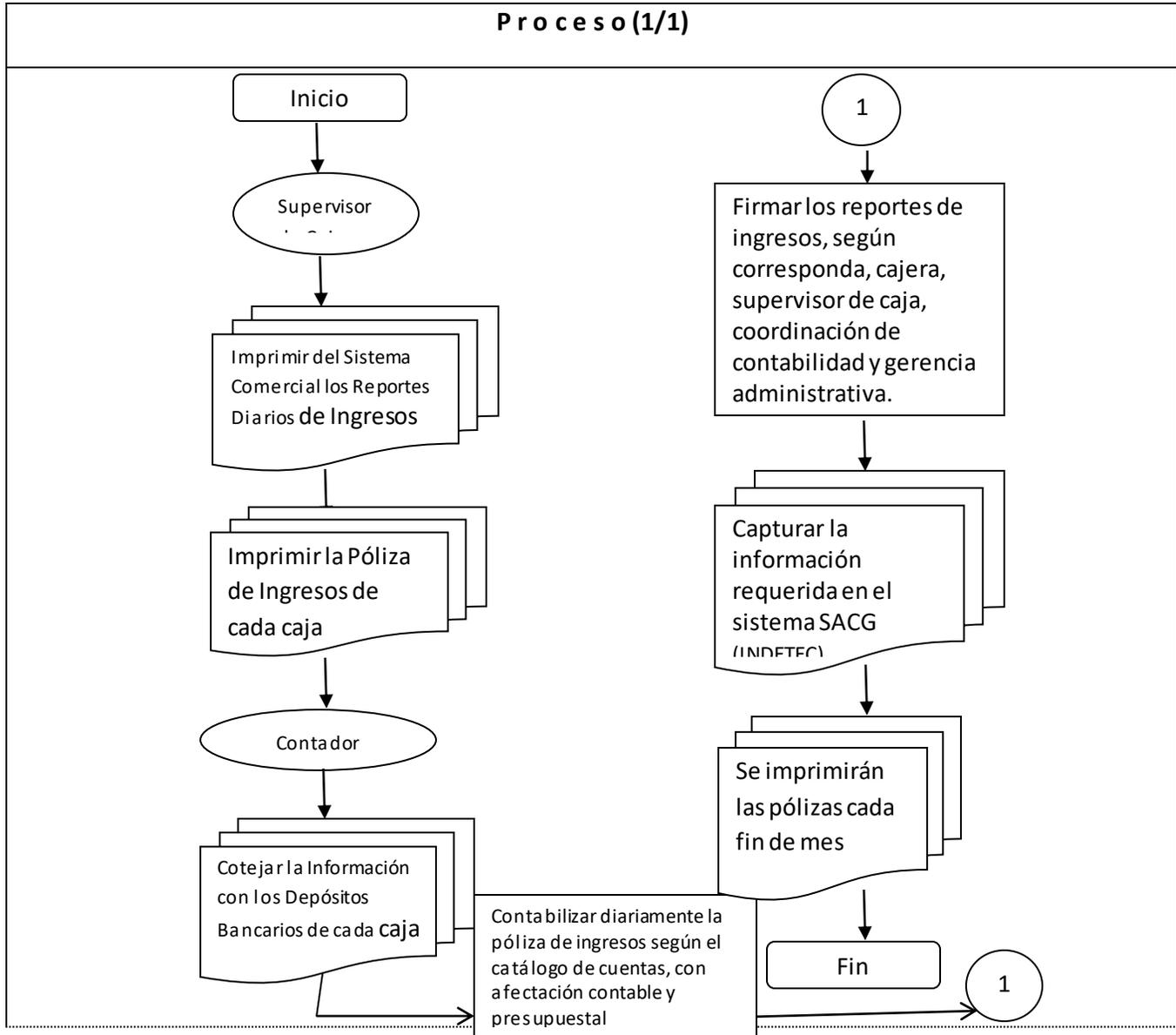
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Supervisor de Cajas | 1 | Imprimir del Sistema Comercial los Reportes Diarios de Ingresos |
| Supervisor de Cajas | 2 | Imprimir la Póliza de Ingresos |
| Contador | 3 | Cotejar la Información con los Depósitos Bancarios de cada caja, según corresponda el método de pago utilizado por el Usuario. |
| Contador | 4 | Contabilizar diariamente la póliza de ingresos según el catálogo de cuentas, con afectación contable y presupuestal |
| Contador | 5 | |
| Contador | 6 | Firmar los reportes de ingresos, según corresponda, cajera, supervisor de caja, coordinación de contabilidad y gerencia administrativa. |
| Contador | 7 | Capturar la información requerida en el sistema SACG (INDETEC) Imprimir las pólizas cada fin de mes |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO CONTABLE Y PRESUPUESTAL DE LOS INGRESOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Revisión de Póliza de Egresos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Revisar y autorizar las pólizas de cheques que se generan de las operaciones financieras del Organismo y verificar que estas se afecten correctamente a la contabilidad gubernamental. Así como asegurar que se cumplan los objetivos planteados en el mismo.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia de Administración y Finanzas, Coordinación de Contabilidad y Auxiliar Contable.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

REVISIÓN DE PÓLIZA DE EGRESO

| | |
|--|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Póliza deberá tener completo el Respaldo Administrativo correspondiente por la Emisión del cheque o la transferencia bancaria. 2. Deberá venir acompañada de la Póliza de Egreso o Cheque según corresponda su registro, impresa y firmada por Auxiliar Contable, como referencia de se encuentra registrada en el Sistema Contable- Presupuestal. 3. El Registro Contable-Presupuestal, se deberá realizar al momento de la emisión de cheque o pago por transferencia bancaria. 4. Se revisará que la contabilización sea correcta y estén afectadas las cuentas según catalogo. 5. Se firmará la póliza, cuando sea correcta y se encuentra completa. 6. Se turnará a Gerencia de Administración y Finanzas, para su Autorización y posterior Autorización de Dirección General. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



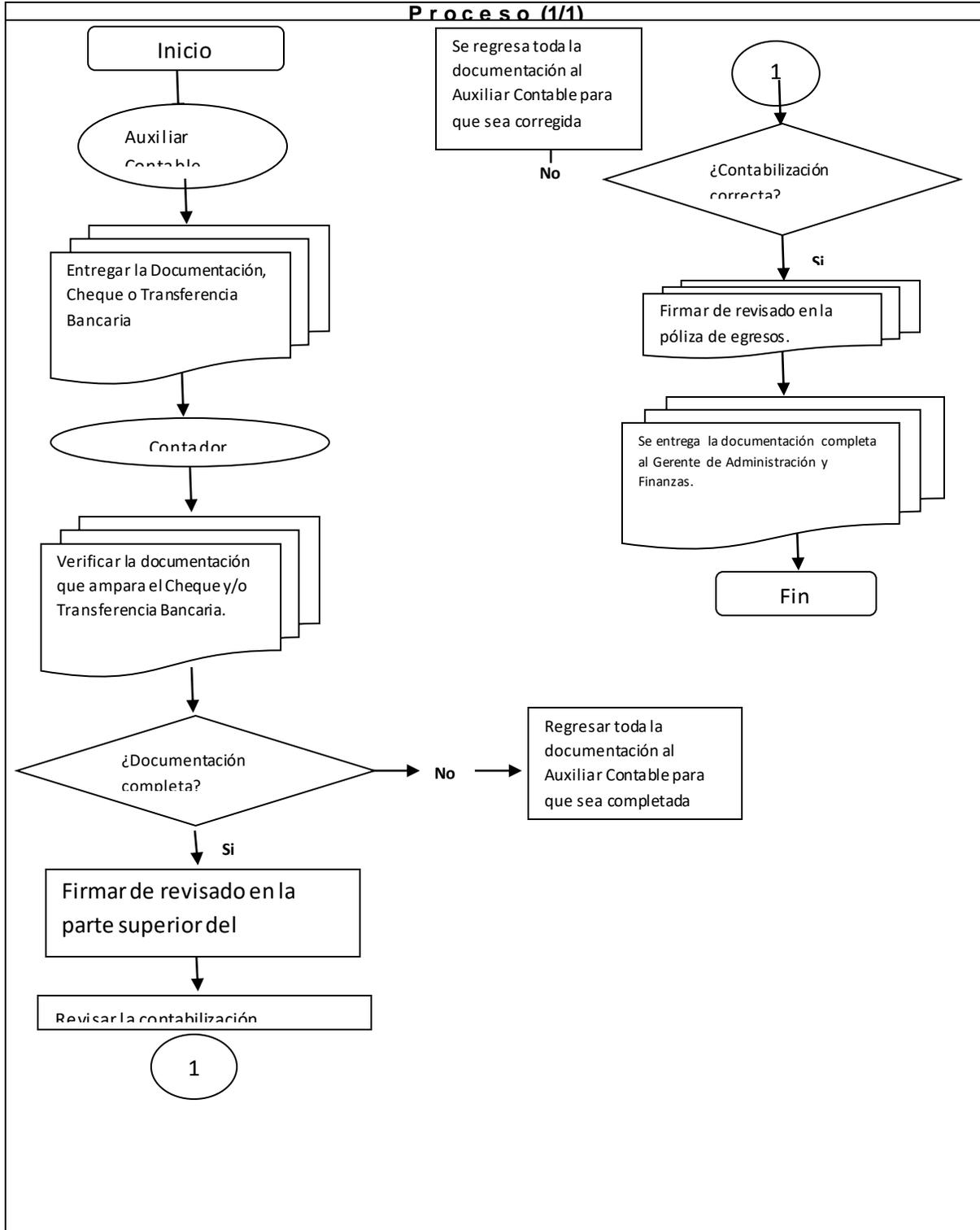
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE PÓLIZA DE EGRESO

| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|--|
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Auxiliar Contable | 1 | Entregar la Documentación, Cheque y/o Transferencia Bancaria Elaborada. |
| Coordinación de Contabilidad | 2 | Verificar la documentación que ampara el Cheque o Transferencia Bancaria. |
| Coordinación de Contabilidad | 3 | ¿Documentación completa? |
| Coordinación de Contabilidad | 3A | No, se regresará toda la documentación a Auxiliar Contable para que sea completada |
| Coordinación de Contabilidad | 3B | |
| Coordinación de Contabilidad | 4 | Si, se firma de Revisado en la parte superior del documento |
| Coordinación de Contabilidad | 5 | Revisar la contabilización |
| | | ¿Contabilización correcta? |
| | 5A | No, se regresará toda la documentación a Auxiliar Contable para que sea completada |
| | 5B | |
| | 6 | Si, se firma de Revisado en la Póliza de Egreso |
| | | Entregar la Documentación completa al Gerente de Administración y Finanzas |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO REVISIÓN DE PÓLIZA DE EGRESO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| | | | |
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de Conciliaciones Bancarias

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Asegurar la elaboración de las conciliaciones bancarias en el mes correspondiente, y mantener un mínimo de partidas en conciliación. Así como asegurar que se cumplan los objetivos planteados en el mismo.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia de Administración y Finanzas, Coordinación de Contabilidad y Auxiliar Contable.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|---|---------------------------------------|-----------|
|  | Manual de Procedimientos | |
| | Gerencia de Administración y Finanzas | |
| | Elaboración de Conciliación Bancaria | Hoja: 1/1 |

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CONCILIACIÓN
BANCARIA**

| | |
|--|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Elaboración de la Conciliación Bancaria deberá ser mensual. 2. Se firmará la Conciliación Bancaria, cuando se encuentren conciliados los saldos de Bancos Contable y Saldo de la Cuenta Bancaria. 3. La información contenida en el formato deberá ser clara y precisa, para la interpretación inmediata del mismo. 4. Es responsabilidad del Área de Contabilidad y Finanzas, mantener permanentemente actualizados los registros de los depósitos y los retiros de la cuenta bancaria, así como los ajustes derivados de la conciliación de la misma. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CONCILIACIÓN BANCARIA

| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-------------------|---|
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinación de Contabilidad | 1 | Determinar el saldo contable del Banco, según Auxiliar Contable. |
| Coordinación de Contabilidad | 2 | Comparar los depósitos que aparecen en el Estado de Cuenta Bancario, con los depósitos que aparecen en los registros contables. Los valores que aparezcan sin chequear en los registros de depósitos que lleva el Organismo deben ser depósitos no registrados aún por el banco y deben restarse al saldo contable del Auxiliar de Banco. |
| Coordinación de Contabilidad | 3 | Determinar si los depósitos que figuran en tránsito en la última conciliación bancaria están incluidos en el Estado de Cuenta del mes actual. |
| Coordinación de Contabilidad | 4 | Comparar los valores de cheques o transferencias bancarias que haya sido pagada por el Banco. Los valores que no aparecen chequeados deben incluirse en la conciliación bancaria como cheques girados y no pagados, para ser sumados al saldo del Auxiliar de Banco. |
| Coordinación de Contabilidad | 5 | Determinar si los cheques que aparecen como pendientes en la conciliación bancaria del mes anterior han sido pagados por el banco según el Estado de Cuenta; si no han sido pagados tales cheques deben incluirse como cheques girados y no pagados en la conciliación del mes actual. |
| Coordinación de Contabilidad | 6 | Determinar el saldo de la conciliación bancaria y compararlo con el saldo del Estado de Cuenta. ¿Existen Diferencias? |
| | 6a | No, continúa en la operación Núm.7. |
| | 6b | Si, debe efectuar la corrección contable. |
| Coordinación de Contabilidad | 7 | Preparar conciliación bancaria según formato. |

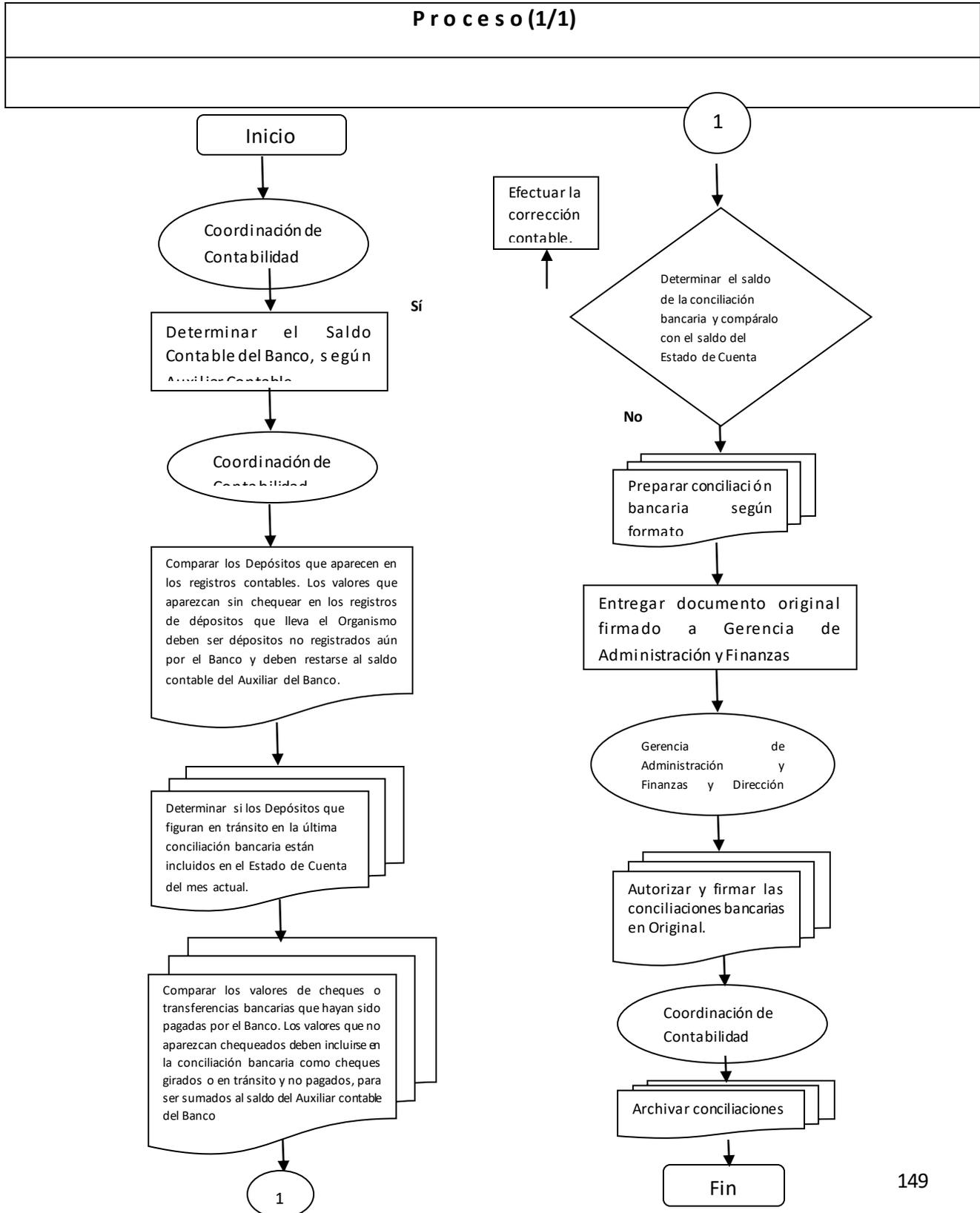


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|---|----|--|
| Coordinación de Contabilidad | 8 | Entregar documento original firmado a Gerencia de Administración y Finanzas. |
| Gerencia de Administración Finanzas y Dirección General | 9 | Autorizar y firmar las conciliaciones bancarias en Original. |
| Coordinación de Contabilidad | 10 | Archivar Conciliaciones Bancarias. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
ELABORACIÓN DE CONCILIACIÓN BANCARIA**





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de Cédula de Trabajo y Carpeta Electrónica para solicitar la Devolución de Saldo a Favor de IVA.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Asegurar que se trámite la Devolución de Saldo a Favor de I.V.A., para garantizar que los importes sean depositados en la cuenta bancaria correspondiente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia de Administración y Finanzas, Coordinación de Contabilidad y Responsable de Programa Fiscal – Contable.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**POLÍTICAS DE ELABORACIÓN DE CÉDULA DE TRABAJO Y CARPETA
ELECTRÓNICA PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR DE
IVA**

| | |
|--|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Elaboración de la Cédula de Trabajo deberá ser mensual en el Ejercicio Actual y en Ejercicios Anteriores al Periodo a promover según corresponda. 2. Se enviarán la Cédula de Trabajo al Despacho Contratado, cuando estén conciliados con la Declaración de Impuestos presentados ante la SHCP y se haya realizado la DIOT, correspondiente. 3. Según correspondan, se realizarán Declaraciones Complementarias, para corregir la información que se encuentre incorrecta. 4. La información contenida en el formato deberá ser clara y precisa, para la interpretación inmediata del mismo. 5. Es responsabilidad del Área Fiscal – Contable, de mantener permanentemente actualizado los registros Contables- Fiscales de las Operaciones que incluyan estos movimientos. 6. Será responsabilidad del Área que se lleven a cabo los trámites respectivos en constante proceso. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CÉDULA DE TRABAJO Y CARPETA ELECTRÓNICA PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR DE IVA

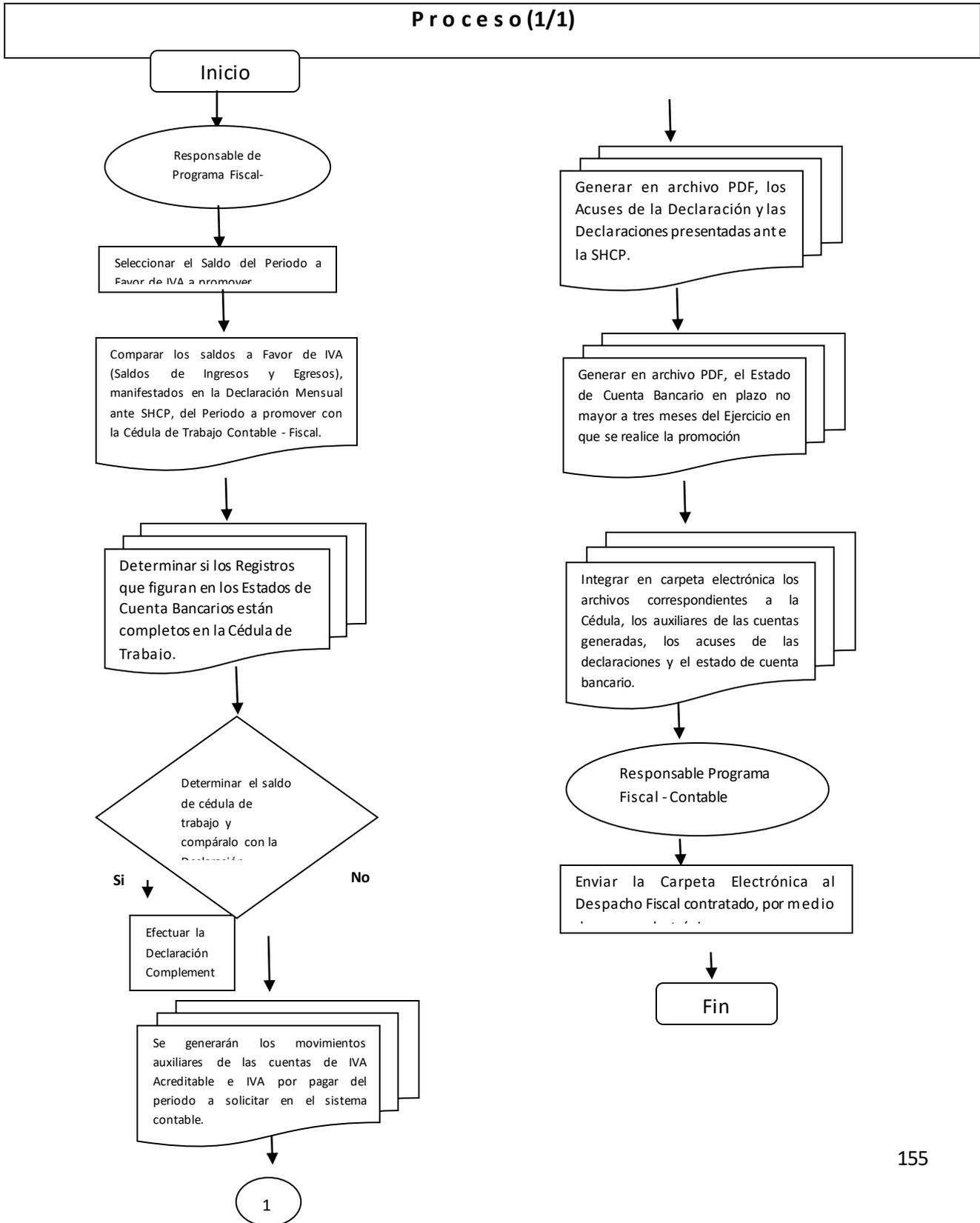
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|----------------|---|
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Responsable de Programa Fiscal – Contable | 1 | Seleccionar el Saldo a Favor de IVA a promover. |
| Responsable de Programa Fiscal – Contable | 2 | Comparar los Saldos a Favor de IVA (Saldo de Ingresos y Egresos), manifestados en la Declaración Mensual ante la S.H.C.P., del Periodo a promover, con la Cédula de Trabajo. |
| Responsable de Programa Fiscal - Contable | 3 | Determinar si los Registros de Ingresos y Egresos que figuran en los Estados de Cuenta Bancarios están incluidos en los Papeles de Trabajo. |
| Responsable de Programa Fiscal-Contable | 4a | |
| Responsable de Programa Fiscal - Contable | 4b | En caso de que haya diferencia entre los Papeles de Trabajo y la Declaración Mensual del Periodo. ¿Existen diferencias? |
| | 5 | No, pasar a la Operación 7. Si, se deberá presentar una Declaración Complementaria. |
| Responsable de Programa Fiscal - Contable | 6 | Se generarán los movimientos auxiliares de las Cuentas de IVA Acreditable e IVA por Pagar del Periodo a solicitar, en el Sistema de Contabilidad. |
| Responsable de Programa Fiscal - Contable | 7 | Generar en archivo PDF, los Acuses de la Declaraciones y las Declaraciones presentadas en el periodo ante la SHCP. |
| | | Generar en archivo PDF, el Estado de Cuenta Bancario, en plazo no mayor a tres meses del Ejercicio donde solicita la promoción. |
| Responsable de Programa Fiscal - Contable | | Se integra en Carpeta Electrónica los Archivos correspondientes a la Cédula de Trabajo, los Auxiliares de las cuentas generadas, los Acuses de las Declaraciones, las Declaraciones y el Estado de Cuenta Bancario. |
| Responsable de Programa Fiscal - Contable | | Enviar la Carpeta Electrónica al Despacho Fiscal contratado, por medio de correo electrónico. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE CÉDULA DE TRABAJO Y CARPETA ELECTRÓNICA PARA SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DE SALDO A FAVOR DE IVA





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. Glafira Guadalupe Altamirano Flores Coordinador de contabilidad | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

CONTROL DE ACTIVO FIJO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Registrar las altas y bajas en el inventario de Activo Fijo para llevar un control interno de todo el activo con que cuenta el organismo en todos sus rubros como son mobiliario y equipo, equipo de cómputo, equipo de radiocomunicación, parque vehicular, maquinaria y equipo, edificios y terrenos.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del organismo, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Dirección Técnica y Dirección General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Altas de Activo Fijo | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo activo debe existir físicamente para proceder a su registro de alta en el inventario. 2. El activo debe ser inspeccionado antes de su registro de alta por el resguardante al que será asignado para cerciorarse que el activo cuenta con las características que se consignan en el resguardo. 3. Todo activo será asignado únicamente al personal que labora en este organismo y se le elaborará un resguardo que especifique las características del activo, así como las condiciones que se entrega y el compromiso del resguardante a cumplir con los puntos necesarios para el cuidado del patrimonio a su cargo y aceptar las sanciones necesarias en caso de no cumplir con las especificaciones del resguardo. 4. Una vez asignado el activo y el lugar en donde se ubicará no deberá trasladarse o cambiarse de lugar sin autorización previa de la persona responsable del programa de activo fijo. 5. Solo la Gerencia de Administración y Finanzas en conjunto con la persona responsable del programa de activo fijo podrán realizar cualquier cambio en la asignación de los activos. 6. Todo activo que sea robado o extraviado el resguardante deberá avisar a la Gerencia de Administración y Finanzas y se levantará un acta administrativa de los hechos para proceder de acuerdo al manual de condiciones laborales. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Procedimiento: Altas de Activo Fijo | | |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Gerente de Administración y Finanzas. | 01 | 01. Autoriza el alta del activo. |
| Gerente de Administración y Finanzas | 02 | 02.- Entrega al Responsable de Activos Fijos los documentos que amparan la adquisición, tales como facturas, carta-factura, escrituras, etc. |
| Responsable del programa de Activo Fijo. | 03 | 03.- Compara la información que contienen los documentos (facturas, carta-facturas, escritura, etc.) con el activo adquirido. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 04 | 04. Asigna una clave de inventario según el rubro y procede enseguida al alta dentro del inventario. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 05 | 05. Rotular el activo con la clave de inventario asignada |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 06 | 06. Tomar fotografías al activo adquirido. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 07 | 07. Realizar el resguardo correspondiente a la persona que se hará responsable del activo. |
| Responsable del | | |

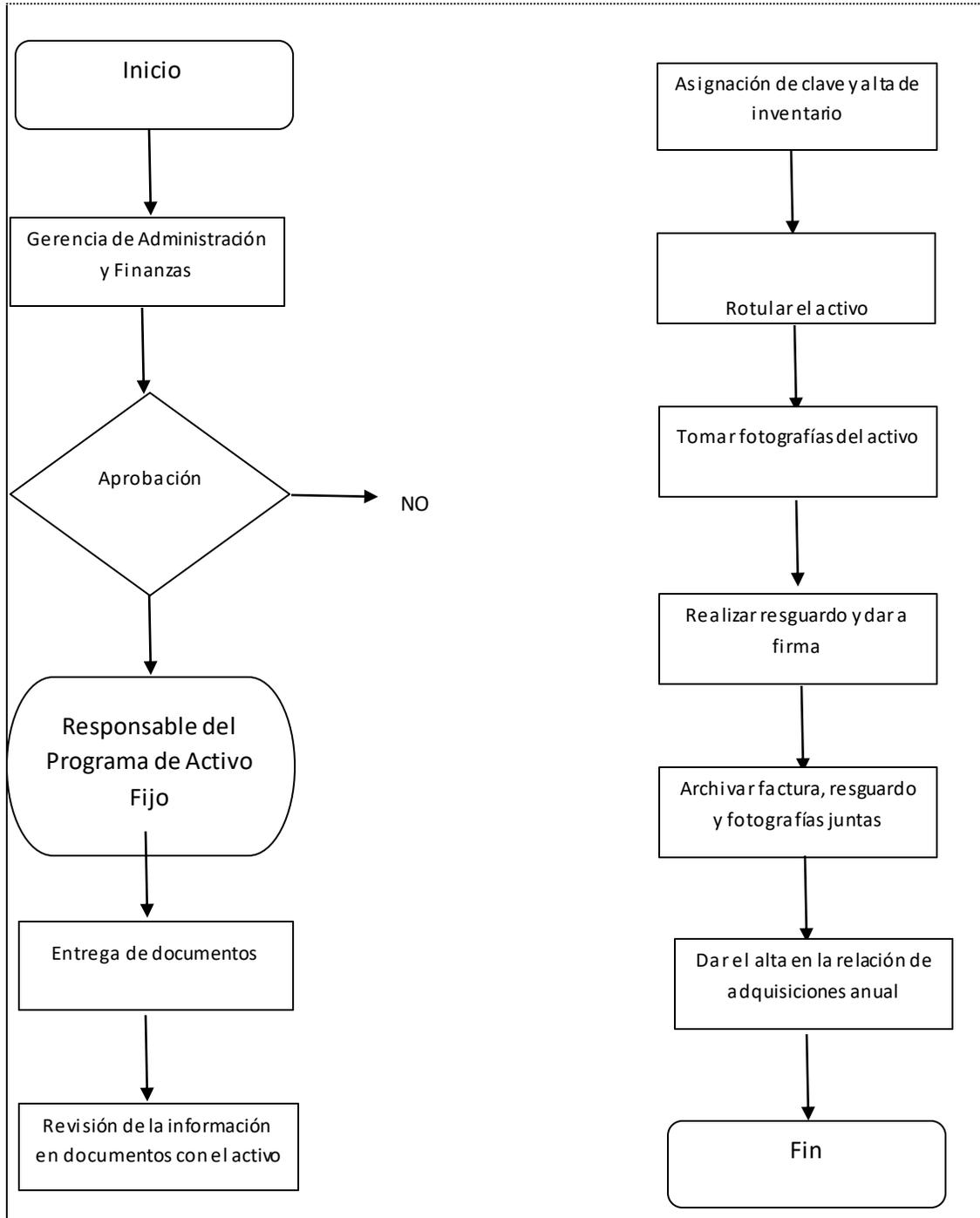


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|--|-----------|--|
| programa de Activo Fijo Responsable del programa de Activo Fijo | 08 | 08. Se entrega el activo a su resguardante y se procede a la firma del resguardo. |
| | 09 | 09. Anexar al archivo factura de la adquisición, resguardo y fotografías. |
| | 10 | 10. Dar el alta en la relación de Adquisiciones Anual. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
EN ALTAS DE ACTIVO FIJO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Bajas de Activo Fijo | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Todo activo debe existir físicamente para proceder a su baja del inventario. 2. El activo será entregado a la persona responsable del Programa de Servicios Generales y Recursos Materiales quien se encargará de que el activo sea valorado antes de su baja por el proveedor, quien determinara si el activo llevo a su fin de vida útil ya sea por desgaste natural o descompostura y en el caso de equipos de cómputo la responsable de determinar bajas en este rubro es la Coordinadora de Sistemas de Informática. 3. Al momento de realizar cualquier baja se levantará una constancia que deberá contener los motivos de la baja, fecha, características del activo y firmas del Gerente de Administración y Finanzas, la persona responsable del Programa de Activo Fijo y el resguardante. 4. Siempre se tomará fotografía del activo que será dado de baja. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|---------------------------|---|
| Procedimiento: Bajas de Activo Fijo | | |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Responsable de programa de Servicios Generales y Recursos Materiales | 01 | 01. Mandar a revisar con los técnicos si el activo llego a su término de vida útil. |
| Responsable de programa de Servicios Generales y Recursos Materiales | 02 | 02.- Avisar al Gerente de Administración y Finanzas y a la persona responsable del Programa de Activo Fijo que el activo será dado de baja y los motivos. |
| Responsable de programa de Servicios Generales y Recursos Materiales | 03 | 03.- Entregara el activo para su baja a la responsable del Programa de Activo Fijo. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 04 | 04. Revisar documentos y archivo de inventario para ubicar el activo y proceder a la baja. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 05 | 05. De acuerdo a las características del activo se procede al registro de bajas en donde se le asigna un número consecutivo de bajas de acuerdo al rubro y tipo de activo y se rotula. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 06 | 06. Se elabora constancia del activo en donde especifique fecha, características del activo, motivos de la baja, numero de baja, lugar donde quedará resguardado dentro del archivo muerto y se será firmada por el Gerente de Administración y Finanzas, Responsable del Programa de Activo Fijo y el resguardante. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

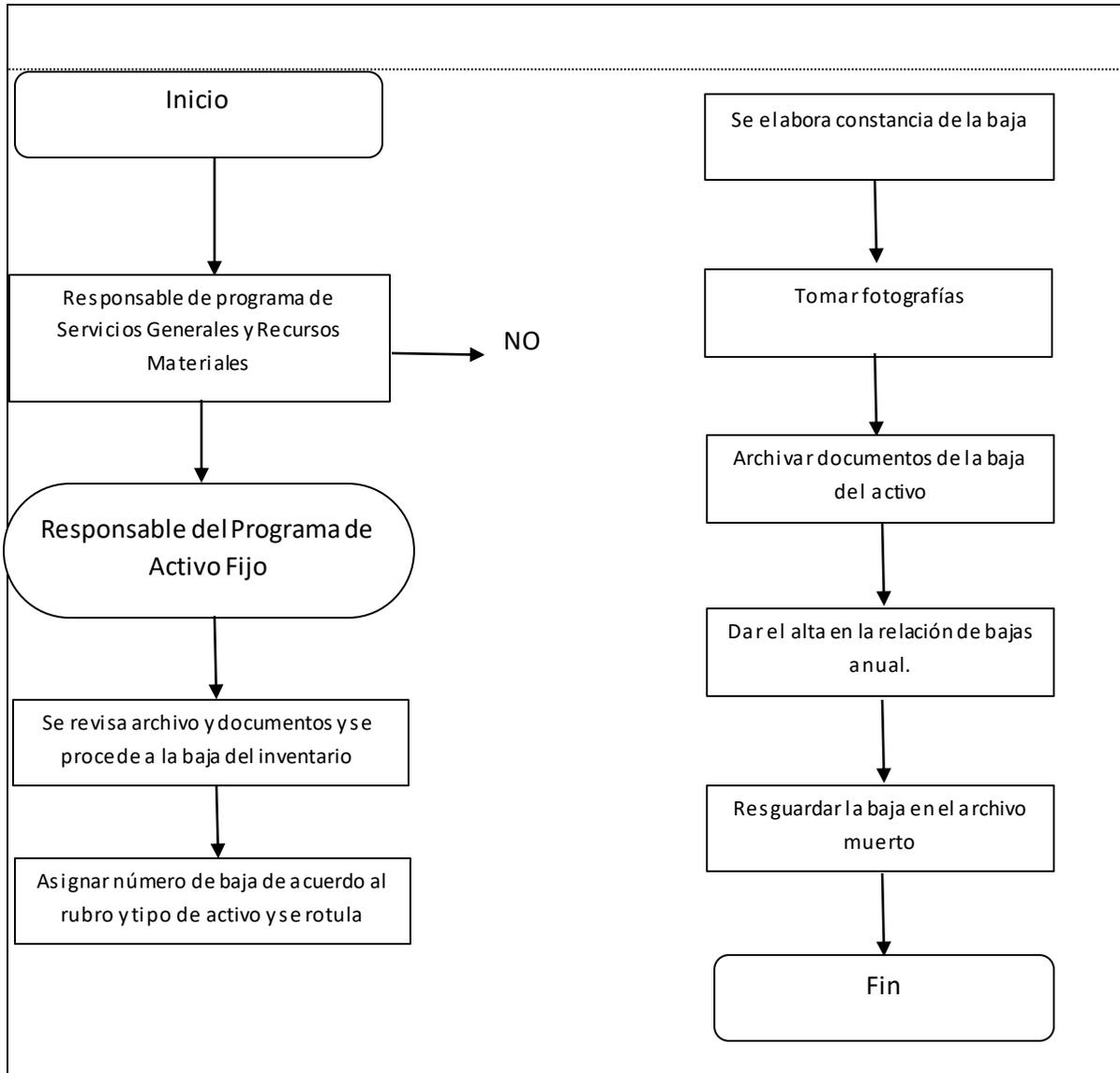
| | | |
|---|-----------|---|
| Responsable del programa de Activo Fijo | 07 | 07. Tomar fotografías al activo. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 08 | 08. Anexar al archivo constancia de la baja y fotografías. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 09 | 09. Dar el alta en la relación de bajas anual. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 10 | 10. Guardar en archivo muerto el activo dado de baja. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
DE BAJAS DE ACTIVO FIJO**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiales y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Inventario de Activo Fijo | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Solo se registrará en el inventario todo lo que exista físicamente y que pertenezca al organismo. 2. En el inventario solo se registrarán los activos que estén en funcionamiento. 3. Nadie puede hacer cambios en el inventario solo con autorización de la Gerencia de Administración y Finanzas o el responsable del programa de Activo Fijo. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--|---------------------------|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Altas de Activo Fijo | | |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Gerente de Administración y Finanzas. | 01 | 01. Autoriza el alta del activo. |
| Gerente de Administración y Finanzas | 02 | 02.- Entrega al Responsable de Activos Fijos los documentos que amparan la adquisición, tales como facturas, carta-factura, escrituras, etc. |
| Responsable del programa de Activo Fijo. | 03 | 03.- Compara la información que contienen los documentos (facturas, carta-facturas, escritura, etc.) con el activo adquirido. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 04 | 04. Asigna una clave de inventario según el rubro y procede enseguida al alta dentro del inventario. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 05 | 05. Rotular el activo con la clave de inventario asignada |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 06 | 06. Tomar fotografías al activo adquirido. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 07 | 07. Realizar el resguardo correspondiente a la persona que se hará responsable del activo. |
| Responsable del programa de Activo Fijo | 08 | 08. Se entrega el activo a su resguardante y se procede a la firma del resguardo. |

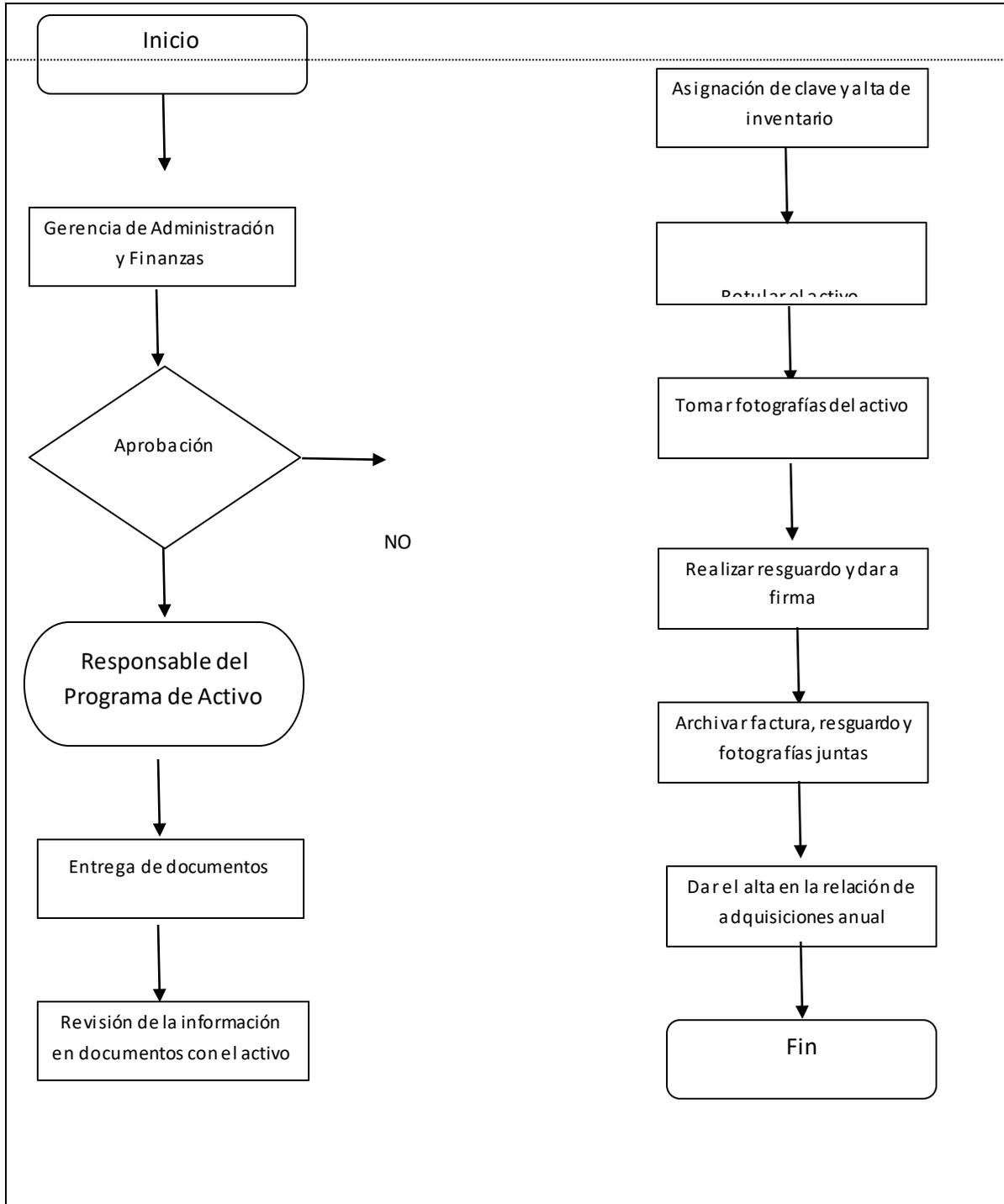


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|---|-----------|--|
| Responsable del programa de Activo Fijo | 09 | 09. Anexar al archivo factura de la adquisición, resguardo y fotografías. |
| | 10 | 10. Dar el alta en la relación de Adquisiciones Anual. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ALTAS ACTIVO FIJO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

COMPRA DE MATERIALES Y/O CONTRATACION DE SERVICIOS.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer un sistema de compra de insumos o contratación de servicios que permita el funcionamiento del Organismo, a fin de cumplir con las necesidades que demanda la sociedad.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del organismo, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Dirección Técnica y Dirección General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



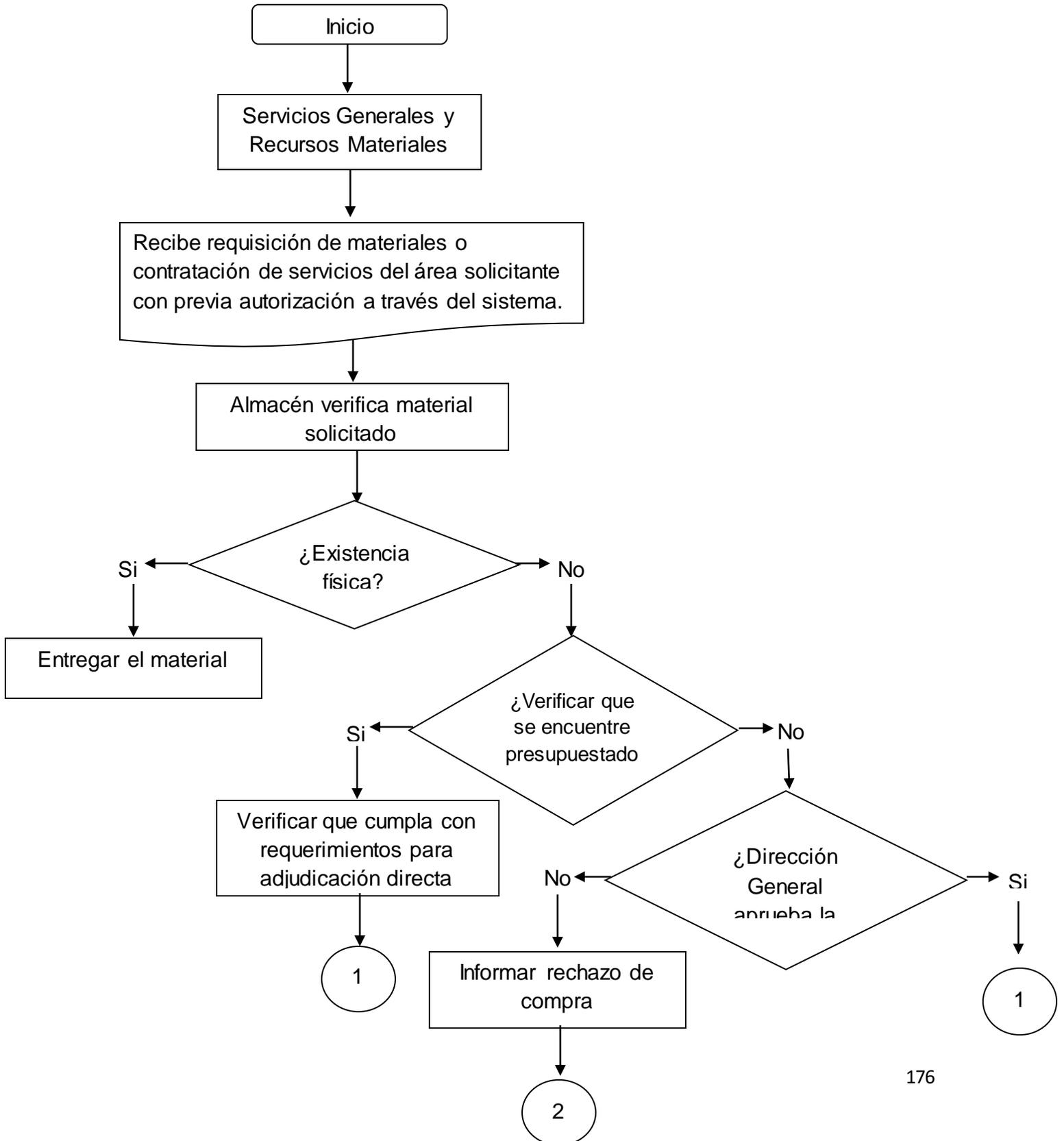
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

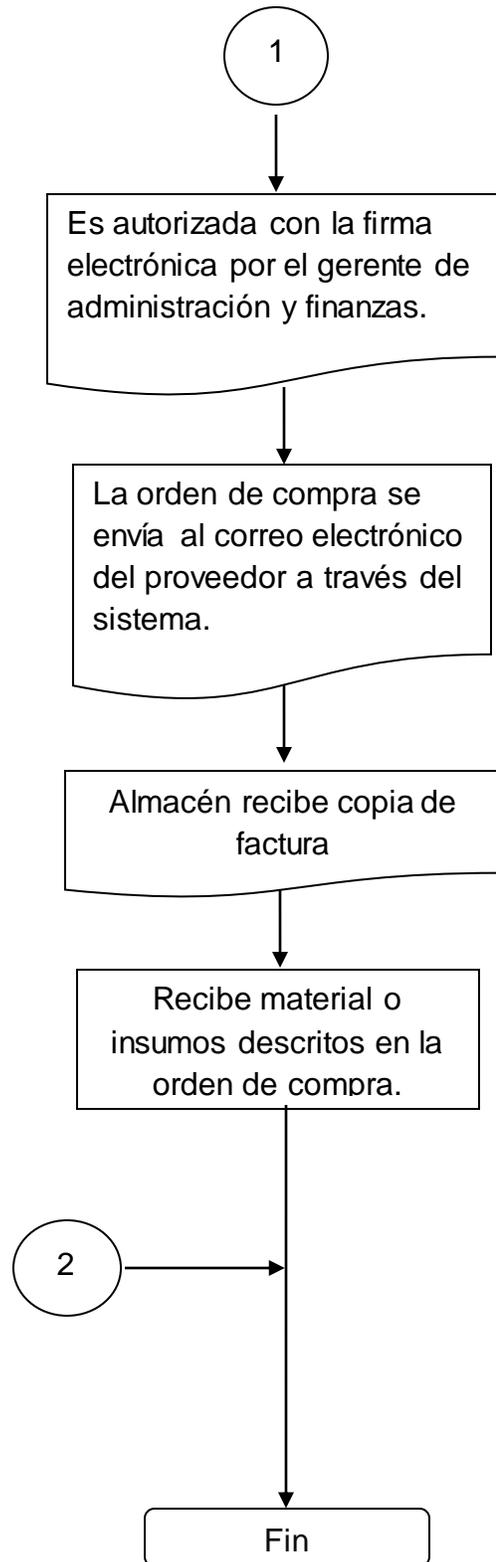
POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Compra de materiales y/o contratación de servicios | |
| <p>Para la aplicación de este procedimiento se deberá realizar el requerimiento a través del sistema SIGA manifestándola necesidad solicitada.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE MATERIALES Y/O CONTRATACION DE SERVICIOS







**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE COMPRAS DE MATERIALES Y/O CONTRATACION DE SERVICIOS.

| RESPONSABLE | OPERACIÓN NÚMERO | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES |
|-------------------------------|------------------|---|
| Coordinador del Departamento. | 01 | Recibir solicitud del departamento que lo requiere. |
| | 02 | Analizar si hay el material que solicitan y/o el servicio que requieren. |
| | 03 | Entregar si hay existencia. |
| | 04 | Realizar proceso de compra o contratación de servicios. |
| | 05 | Cotizaciones. |
| | 06 | Realizar cuadro comparativo y adquirir la compra o contratación de servicios. |
| | 07 | Presentar documentación a la gerencia de administración. |
| | 08 | Recibir orden de compra autorizada. |
| | 09 | Recibir materiales o insumos en almacén. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

RECEPCIÓN DE MATERIALES Y/O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer en el almacén un medio de control en la recepción de materiales.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del organismo, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Dirección Técnica y Dirección General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



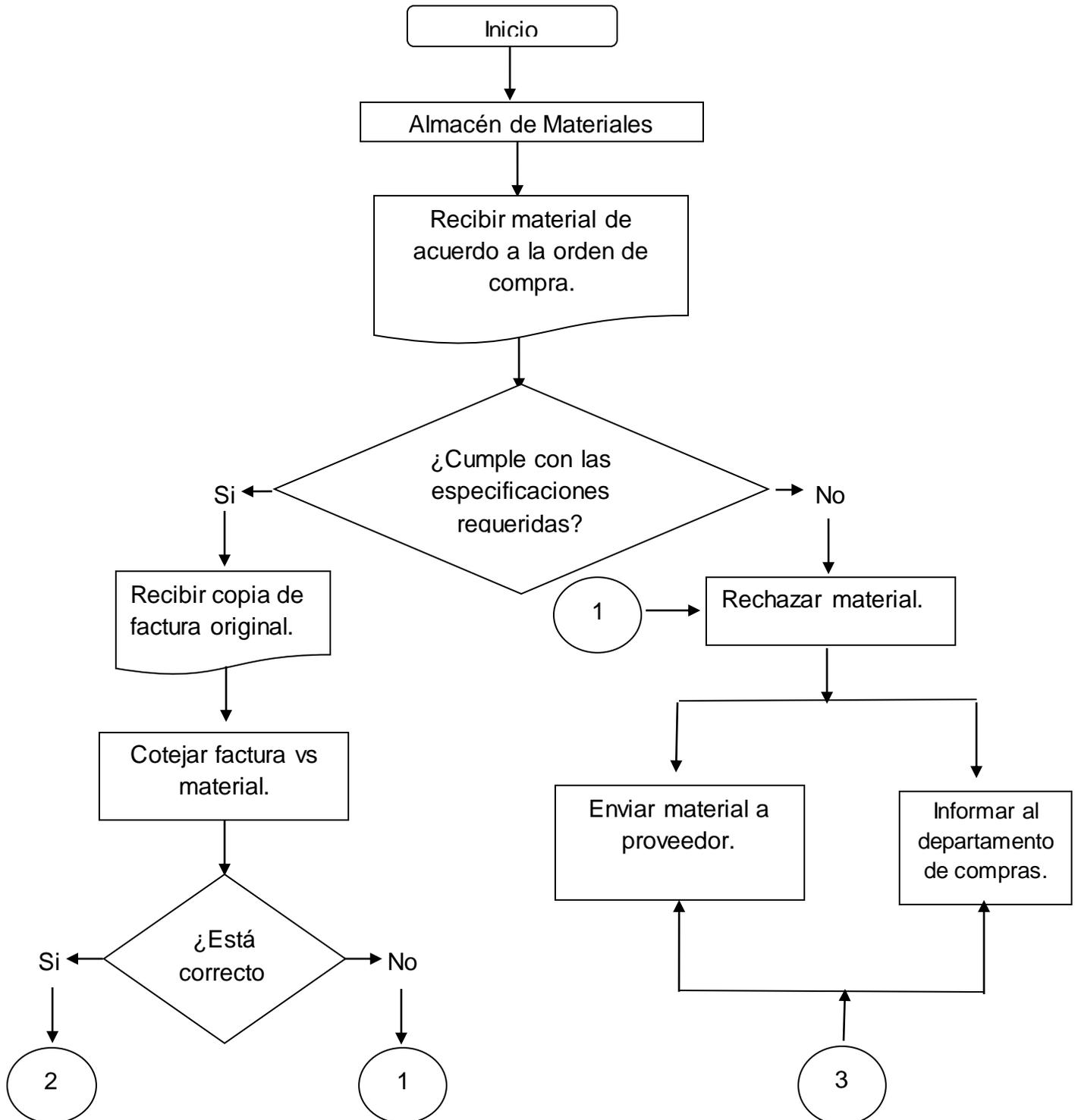
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

| | |
|--|---|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Recepción de materiales y/o contratación de servicios. | |
| <p>Para la aplicación de este procedimiento el proveedor deberá entregar la factura u orden de compra con los materiales adquiridos, con la finalidad de garantizar su cumplimiento.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO RECEPCION DE MATERIALES





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiales y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIALES.

| RESPONSABLE | OPERACIÓN NÚMERO | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES |
|--------------|------------------|---|
| Almacenista. | 01 | El guardia de seguridad deberá informar que en la puerta de acceso esta un proveedor con material. |
| | 02 | El almacenista recibe al proveedor y le solicita el documento, en el cual se describen los materiales. |
| | 03 | Verificar que efectivamente sea una orden de compra de SAPSAM. |
| | 04 | Revisar el estado físico de los materiales. |
| | 05 | Contar físicamente los materiales. |
| | 06 | Cotejar las cantidades físicas de los materiales vs orden de compra o factura. |
| | 07 | Revisar que no exista discrepancia. |
| | 08 | Firma de conformidad. |
| | 09 | Acomodar material en almacén. |
| | 10 | En caso de existir una discrepancia, rechazar y enviar el material al proveedor por no contar con las cantidades de materiales descritas en el documento. |
| | 11 | Se informa a la coordinación de Servicios Generales y Recursos Materiales. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

REQUISICIÓN DE MATERIALES A ALMACÉN.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Establecer en el almacén un método para la entrega de materiales.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del organismo, Gerencia Comercial, Gerencia de Administración y Finanzas, Dirección Técnica y Dirección General.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



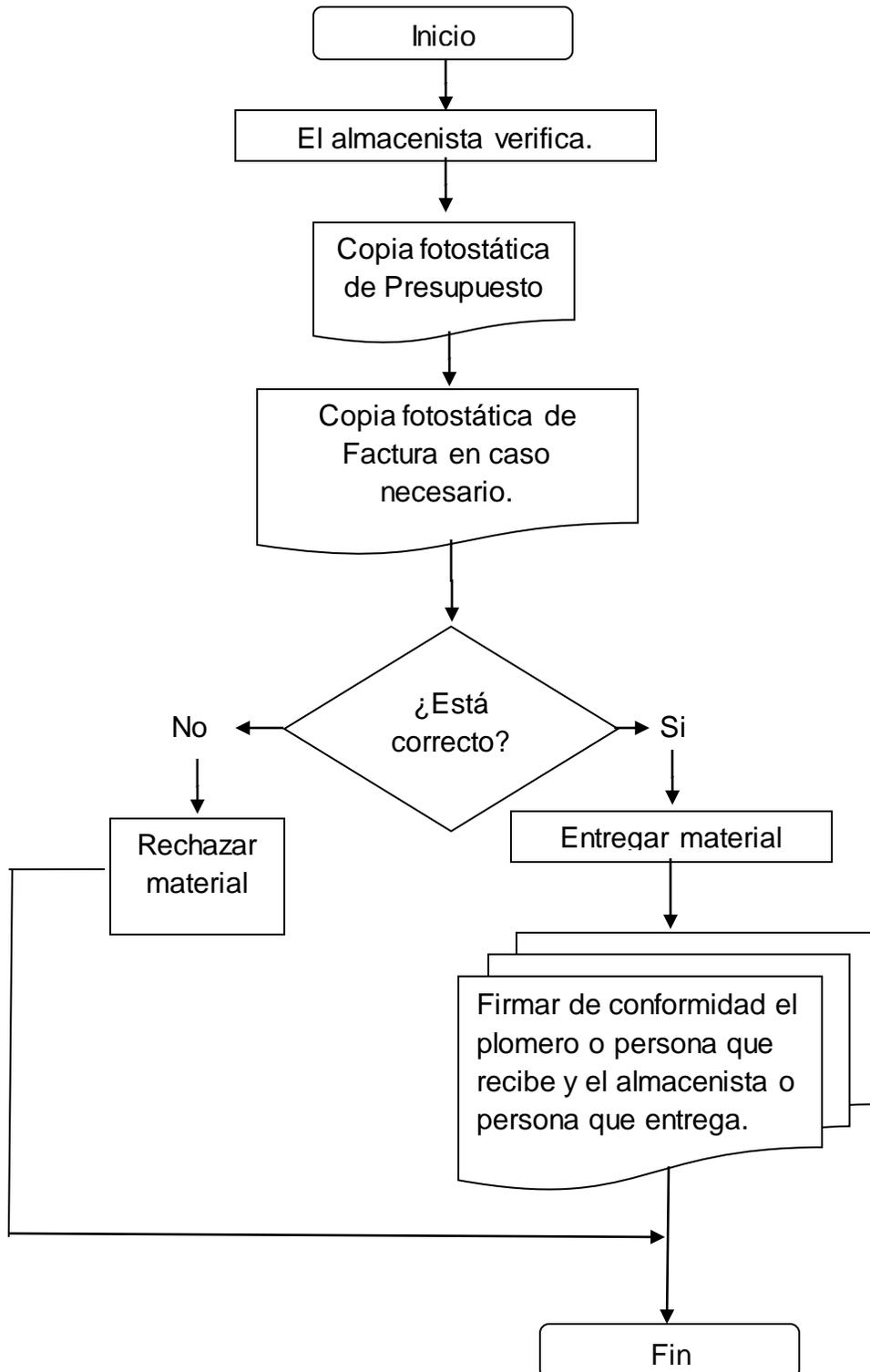
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

| | |
|--|--|
| Área: Gerencia de Administración y Finanzas. | Fecha de elaboración: Enero 2017. |
| Procedimiento: Requisición de Materiales o Insumos al Almacén. | |
| <p>Para la aplicación de este procedimiento deberá el solicitante entregar una copia de la factura o la requisición de materiales con la firma autorizada del responsable.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REQUISICIÓN DE MATERIALES.





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO DE REQUISICIÓN DE MATERIALES.

| RESPONSABLE | OPERACIÓN NÚMERO | DESCRIPCION DE ACTIVIDADES |
|--------------|------------------|--|
| Almacenista. | 01 | Recibir presupuesto o copia de la factura por tratarse de una venta de material, donde se mencionan los materiales que se requieren. |
| | 02 | Verificar que la orden cuente con toda la información que se requiere. |
| | 03 | Entregar en forma física el material y registrar la salida del mismo en el sistema integral de control de inventarios en almacén. |
| | 04 | Firmar de conformidad. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| C.P. José Luis Merla Jiménez Coordinador de recursos materiale y servicios generales | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE LA
COORDINACION DE RECURSOS
HUMANOS**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

CONTRATACION DE PERSONAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Proporcionar el personal calificado, suficiente y necesario para la prestación del servicio a los usuarios, con las aptitudes y actitudes adecuadas para llevar a cabo las actividades del puesto

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas que requieran personal

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación De Personal | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. No se efectuará ninguna contratación de personal que no esté presupuestada. 2. El titular de la Unidad Administrativa deberá solicitar la contratación de personal por escrito especificando el puesto vacante, área de asignación y el periodo de contratación. 3. Para contratación de personal se utilizarán fuentes externas como internas. 4. A toda persona que se presente espontáneamente a solicitar empleo se le permitirá que deje currículum o solicitud el cual quedara en bolsa de trabajo. 5. No necesariamente debe existir bolsa de trabajo. 6. Cuando se requiera personal, primeramente, si existe, se revisará la bolsa de trabajo y si no existen candidatos se utilizarán fuentes externas. 7. El personal a contratar previamente se evaluará con pruebas psicométricas de acuerdo al puesto. 8. Si se requiere en el proceso de contratación el jefe inmediato deberá participar. 9. Para puestos profesionales solo se contratará a quien cuente con cedula profesional. 10. Para puestos administrativos solo se contratará a quien cuente con certificado de estudios de acuerdo al puesto. 11. El personal contratado recibirá obligatoriamente una plática de inducción con el fin de promover el conocimiento sobre el Organismo Operador, informando sobre el tipo de empresa, misión, visión, objetivos, organigrama, valores, Manual de Condiciones Laborales Derechos y Obligaciones y actividades del puesto. 12. Se contratará al personal sobre rangos de edad los cuales son: 13. Profesionistas de 22 a 45 años 14. Administrativos de 18 a 35 años 15. Operativos de 18 a 35 años 16. No se aceptan pensionados. 17. No se contratan personas que tengan familiares laborando dentro del Organismo Operador. 18. No se contratan personas que hubieran laborado en el Organismo y que causaron baja por actos relacionados con violaciones a la normatividad vigente o a la Ley Federal del Trabajo. 19. No se contratará personal que sus antecedentes laborales sean deshonestos o que hayan incurrido en violaciones a la normatividad vigente o a la Ley Federal del Trabajo en sus anteriores empleos. 20. No se contratan personas que entreguen incompleta la documentación solicitada. 21. Solo se efectuará la contratación por tiempo determinado u obra determinada. | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

- 22. Siempre presentar al personal de nuevo ingreso al titular de la Unidad Administrativa, al jefe inmediato superior y a sus compañeros de trabajo.
- 23. Necesariamente se llevará un registro del personal evaluado que se usara para analizar futuras contrataciones.
- 24. A toda persona que cause baja se le proporcionara orientación de salida.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|--|-----------------------|--|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Contratación De Personal | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Previo al presupuesto detecta necesidades de personal en las diferentes áreas. |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Efectúa presupuesto y programación de contrataciones de acuerdo a los requerimientos de cada unidad administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Presenta propuesta de contrataciones a la dirección general y gerencia de administración y finanzas para su aprobación |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | si no se aprueba se termina la actividad |
| | 5 | si se aprueba se incluye en el presupuesto anual de sueldos y salarios |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Recibe requisición de personal expedida por el titular de la unidad administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Busca candidatos internos o externos |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Revisa la bolsa de trabajo interna |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | si no existen candidatos en bolsa de trabajo interna se envía anuncio a la radio, telecable, prensa, bolsa de trabajo o pagina web de SAPSAM, |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Recibe y/o analiza los currículos o solicitudes de acuerdo al perfil y nivel del puesto |
| RECURSOS HUMANOS | 11 | Si los candidatos cubren el perfil se programa evaluación y se cita a los candidatos y a los responsables del área que tiene la vacante para entrevista previa por parte del responsable del área. |

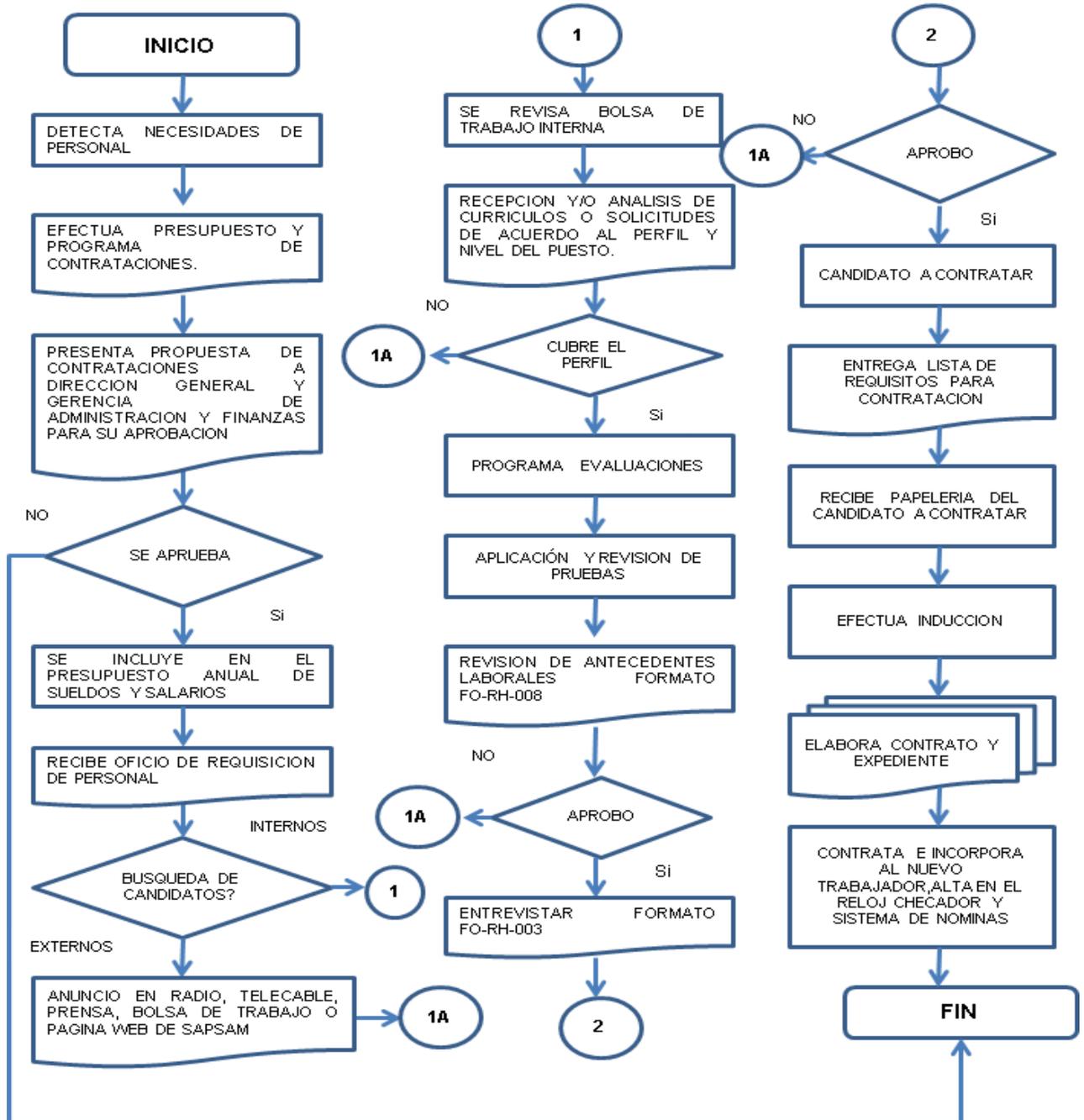


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|------------------|----|---|
| | 12 | Si no pasan la entrevista o no cubren el perfil se efectúa la operación no. 9,10 y 11 |
| RECURSOS HUMANOS | 13 | Aplica y revisa pruebas |
| RECURSOS HUMANOS | 14 | Revisa antecedentes laborales de acuerdo a los resultados de las evaluaciones, llenando el formato FO-RH-008 |
| RECURSOS HUMANOS | 15 | Si la investigación de antecedentes favorece al candidato se programa entrevista y se llena el FORMATO FO-RH-003 |
| RECURSOS HUMANOS | 16 | Si no aprueba la entrevista se efectúa la operación no. 9,10 y 11 |
| RECURSOS HUMANOS | 17 | Define el candidato a contratar si aprobó la entrevista |
| RECURSOS HUMANOS | 18 | Entrega listado de requisitos para contratación al candidato seleccionado. |
| RECURSOS HUMANOS | 19 | Recibe papelería del candidato a contratar y la revisa |
| RECURSOS HUMANOS | 20 | Efectúa Inducción del candidato a contratar una vez cubiertos los requisitos de contratación. |
| RECURSOS HUMANOS | 21 | Elabora contrato y expediente del nuevo trabajador. |
| RECURSOS HUMANOS | 22 | Contrata e incorpora al nuevo trabajador al área correspondiente, lo da de alta en el reloj checador y en el sistema de nominas, archivando la información. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

CONTRATACION DE PERSONAL





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

TÉRMINOS DE CONTRATO EVENTUAL Y RECONTRATACION DE PERSONAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Permitir que exista personal suficiente para dar continuidad al servicio, evitando interrupciones del mismo por falta de trabajadores.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas que cuentan con personal eventual

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Términos de Contrato Eventual y Reconstratación De Personal | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. No efectuar ninguna reconstratación de personal eventual que no esté debidamente respaldada por el área correspondiente. 2. Verificar que la reconstratación esté relacionada con la presupuestacion de personal del ejercicio vigente. 3. Semanalmente revisar la terminación de contratos eventuales y verificar en el control interno que áreas cuentan con personal eventual e informar de la terminación con el fin de que reorganicen las actividades del área afectada. 4. Únicamente extender el contrato eventual si lo autoriza el titular del área, en tal caso no se aplicará el finiquito por término de contrato y se dará continuidad al mismo a través de la elaboración de una prorroga o adendum que se adicione al contrato. 5. Siempre entregarle el recibo finiquito al trabajador para recabar firma antes de efectuarle el pago. 6. Siempre enviar a descansar al trabajador eventual por un periodo mínimo de una semana, durante la cual se evaluará el desempeño del trabajador y su posible reconstratación. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

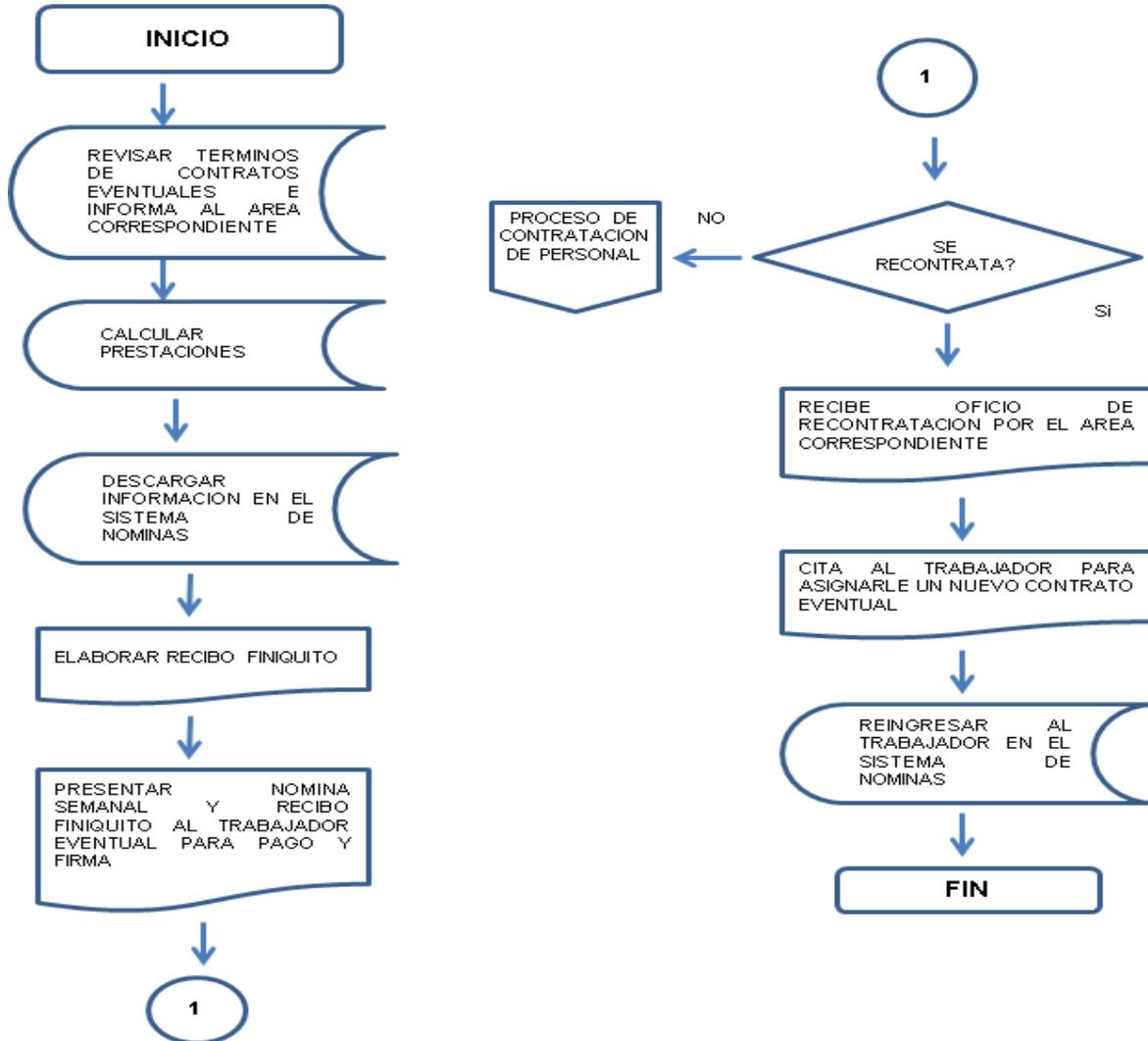
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--|----------------|--|
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Términos de Contrato Eventual y Recontratación de Personal | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Semanalmente revisa la terminación de contratos del personal eventual e informa al área correspondiente |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Efectúa el cálculo de las prestaciones en el control interno de TERMINOS DE CONTRATO del ejercicio vigente |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Descarga la información en el sistema de nominas NOMIPAQ en el periodo correspondiente |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Elabora RECIBO FINIQUITO |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Presenta nomina semanal y RECIBO FINIQUITO al trabajador eventual para pago y firma |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Si no recontrata al trabajador eventual, efectúa proceso de CONTRATACION DE PERSONAL |
| | 7 | Si recontrata, recibe oficio de recontratación por parte del área correspondiente si el resultado de la evaluación es favorable al trabajador eventual |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Cita al trabajador y le asigna un nuevo contrato eventual |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | Reingresa al trabajador en el sistema de nominas NOMIPAQ |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

TERMINOS DE CONTRATO EVENTUAL Y RECONTRATAcion DE PERSONAL



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

ASCENSOS, PROMOCIONES Y TRANSFERENCIAS DE PERSONAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Cumplir con lo establecido en la Ley Federal del trabajo **relacionado con los Derechos de Preferencia, Antigüedad y Ascenso**, buscando la motivación del personal y por ende un mayor desempeño de las funciones de cada trabajador.

ÁREAS DE APLICACIÓN: Todas las áreas que cuenten con personal en posibilidades de ascensos, promociones o transferencias, de acuerdo a sus derechos de Preferencia, Antigüedad y Ascenso.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Ascensos, Promociones y Transferencias Personal | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none">1. No se ascenderá, promocionara o transferirá a ningún trabajador, sin que se hayan cumplido estrictamente los requisitos establecidos en la Ley Federal del Trabajo vigente relacionado con los Derechos de Preferencia, Antigüedad y Ascenso.2. No se ascenderá, promocionará o transferirá a ningún trabajador a puestos profesionales sino cuentan con su Cedula Profesional.3. Para dar mayor motivación al personal el Organismo Operador capacitara a los posibles candidatos del cuadro de Derechos de Preferencia, Antigüedad y Ascenso, con el fin de dar mayores oportunidades.4. No se ascenderá, promocionara o transferirá a ningún trabajador sin que antes se hayan aplicado las evaluaciones relacionadas con el puesto vacante.5. Solo se ascenderá, promocionara o transferirá personal que entre en el concepto de Derechos de Preferencia, Antigüedad y Ascenso.6. Si el personal de Derechos de Preferencia, Antigüedad y Ascenso no cubre los requisitos estipulados en el concepto, se podrá tomar en cuenta al personal de menor tiempo siempre que cubra los demás los requisitos.7. Siempre se preferirá al personal interno antes que, a los externos, en cuyo caso se sustentará en la Ley Federal del Trabajo y en el Reglamento Interno del Organismo Operador.8. Se deben evaluar los conocimientos y aptitudes del personal a desarrollar, con el fin de que pueda ser ascendido, promocionado o transferido, en cuyo caso se le extenderán los reconocimientos acordes a su evaluación e integrados a su expediente, los que respaldan sus movimientos dentro del Organismo Operador.9. Siempre se efectuara un reporte por parte de la Coordinación de Recursos Humanos en el que se establecerá un diagnostico del personal a integrarse en el cuadro de Derechos de Preferencia Antigüedad y Ascenso que debe incluir; Aptitudes, Actitudes, trabajo en equipo, disciplina etc. El cual tiene como objetivo enriquecer las posibilidades del personal. | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--|----------------|--|
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Ascensos, Promociones y Transferencias de Personal | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Recibe requisición de la vacante por parte del área correspondiente |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Elabora y publica internamente el boletín de la vacante especificando el perfil del puesto |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Analiza la plantilla de personal, observando derechos de preferencia, antigüedad y ascenso según LFT |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Determina que personal cubre los requisitos y el perfil del puesto |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Programa entrevistas con el personal |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Filtra la plantilla de candidatos aplica pruebas de evaluación y revisa resultados. |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Presenta propuesta a Dirección General, Gerencia de Administración y Finanzas y al responsable de la Unidad Administrativa para aprobación del ascenso, promoción o transferencia. |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Si se aprueba se enviará oficio al área afectada informando del ascenso, promoción o transferencia. |
| | 9 | Si no se aprueba se efectúa proceso de CONTRATACION DE PERSONAL |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Expide y entrega el nuevo nombramiento al trabajador ascendido, promocionado o transferido. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

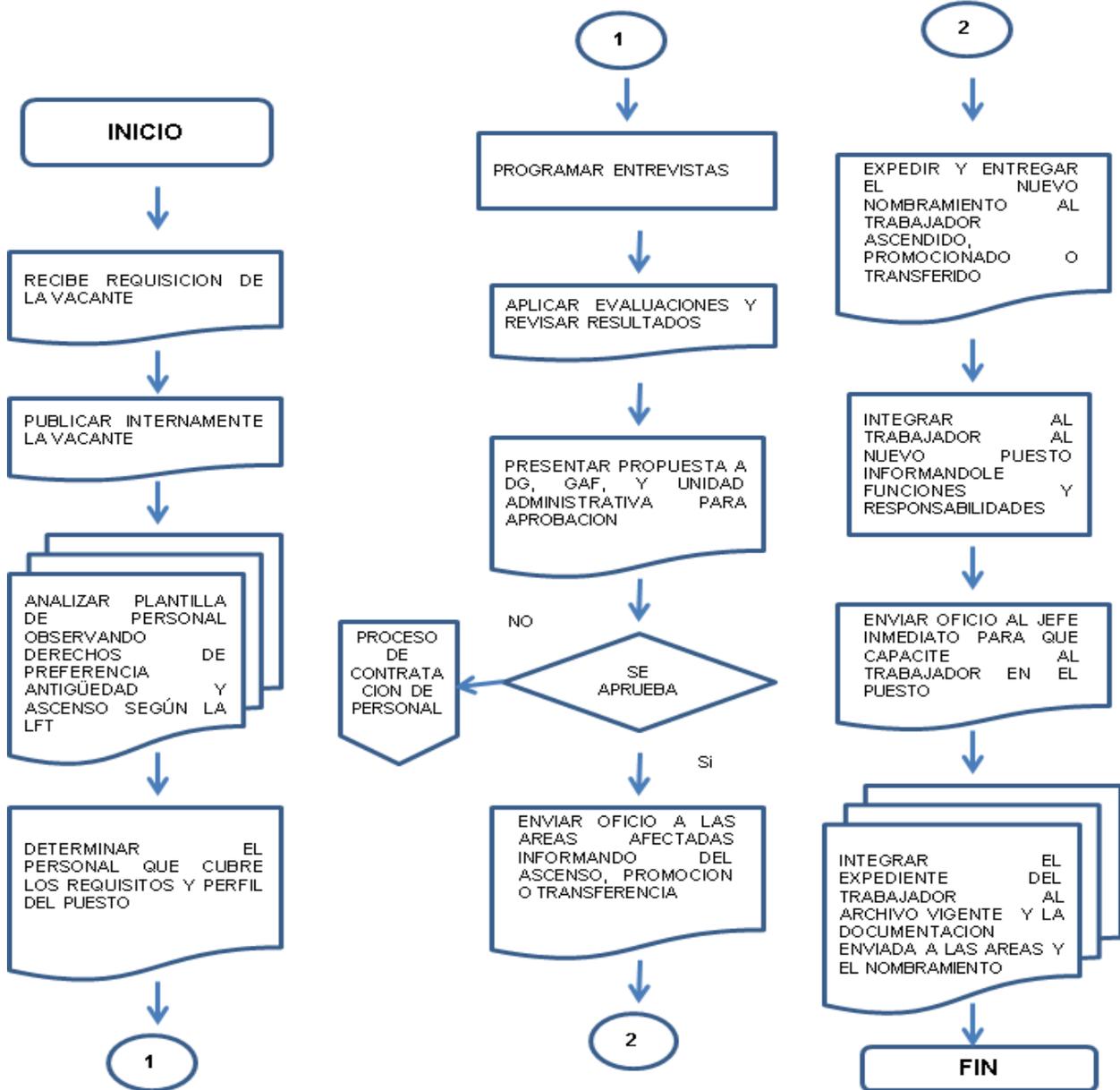
| | | |
|------------------|----|---|
| RECURSOS HUMANOS | 11 | Integra al trabajador al nuevo puesto explicando funciones y responsabilidades. |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | Envía oficio al jefe inmediato informándole del ascenso, transferencia o promoción solicitando capacite en el puesto al trabajador. |
| RECURSOS HUMANOS | 13 | Integra el expediente del trabajador ascendido, promocionado o transferido al archivo vigente, así como oficios y nombramiento |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATHUALA, S.L.P. SAPSAM

ASCENSOS, PROMOCIONES O TRANSFERENCIAS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Educar, Adiestrar y Desarrollar al personal del Organismo Operador, proporcionándoles conocimientos, habilidades y competencias relacionadas con el trabajo, mejorando aptitudes que les permitan un crecimiento individual o grupal.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del Organismo Operador o de acuerdo a las necesidades de capacitación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre efectuar la Detección de Necesidades de Capacitación en coordinación con cada una de las Unidades Administrativas antes de que se lleve a cabo el presupuesto anual de la Coordinación de Recursos Humanos, aproximadamente en el mes de septiembre 2. Efectuar la Programación de la capacitación en coordinación con las Unidades Administrativas e integrarlas en el Programa Anual de Recursos Humanos. 3. Efectuar Presupuestación de las necesidades de capacitación e integrarlas en el Programa Anual de Recursos Humanos. 4. Se debe establecer una partida presupuestal para la capacitación externa. 5. Todas las acciones de capacitación estarán sujetas a la disponibilidad de Recursos y a la priorización de las mismas. 6. Siempre enviar la programación de la capacitación a las Unidades Administrativas a través de Oficio o Memorándum firmado por la Dirección General, Gerencia de Administración y Finanzas o Recursos Humanos, anexando listados del personal a capacitarse. 7. Siempre entregar copia del oficio o memorándum de capacitación al personal programado. 8. Para la capacitación externa se debe girar oficio o memorándum interno a la Unidad Responsable, a la Gerencia de Administración y Finanzas y a la Coordinación de Recursos Humanos, quienes deben de analizar y evaluar la necesidad de la capacitación externa y la designación del personal que deba acudir. 9. Ningún trabajador podrá gestionar de forma directa la capacitación externa, siempre deberá tramitarla directamente con su jefe inmediato, para que a su vez canalice la necesidad al titular de la Unidad Administrativa a la que pertenece el trabajador y se efectúe el análisis por parte de las áreas ya mencionadas. 10. La falta de participación en el análisis de la capacitación externa por alguno de los integrantes de las áreas mencionadas, anula en todos los casos la autorización de dicha capacitación. 11. Se debe justificar y aprobar plenamente la necesidad de capacitación externa por el Titular de la Unidad Administrativa responsable. 12. Corresponde a la Dirección General autorizar la capacitación externa, una vez que se efectuaron los análisis pertinentes ya mencionados. 13. En todos los casos de Capacitación Externa el personal capacitado deberá efectuar una capacitación en cascada para que el resto del personal de la Unidad Administrativa actualice los conocimientos de su personal respectivo que | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

- esté relacionado con dicha capacitación.
14. En todas las capacitaciones, los responsables de las áreas a capacitar deberán programar sus actividades para que el personal a su cargo acuda obligatoria y puntualmente, observando que no se interrumpa la prestación del servicio a los usuarios por efecto de que vayan a capacitarse.
 15. La capacitación es obligatoria y no implica pago o reconocimiento de tiempo extraordinario.
 16. La capacitación podrá efectuarse dentro de las instalaciones de la empresa o fuera de ella en razón del espacio.
 17. La capacitación podrá abarcar horas de la jornada de trabajo o fuera de la misma de acuerdo a las necesidades del Organismo Operador por la prestación del servicio a los usuarios.
 18. Se sancionará al personal que no acuda a las capacitaciones en acuerdo a la Reglamentación Interna vigente.
 19. Se aplicarán los exámenes y evaluaciones de conocimientos de las capacitaciones con el fin de obtener el impacto de la capacitación en una primera etapa.
 20. Se deben aplicar las prácticas administrativas, operativas y de campo con el fin de evaluar al personal en una segunda etapa, las que en caso de ser aprobadas deberán ser sustentadas por la entrega de un reconocimiento al trabajador aprobado.
 21. Los reconocimientos deberán ser expedidos por el Organismo Operador o por el Instructor, siendo firmados por el Director General y el Instructor.
 22. Siempre integrar una copia del reconocimiento al expediente del trabajador
 23. Con el fin de desarrollar al personal podrá permitirse la capacitación en actividades ajenas al puesto, previo análisis de su desempeño y por evaluación de los Derechos de Preferencia Antigüedad y Ascenso.
 24. Se deben evaluar los conocimientos y aptitudes del personal a desarrollar, con el fin de que pueda ser ascendido, promocionado o transferido, en cuyo caso se le extenderán los reconocimientos acorde a su evaluación e integrados a su expediente, los que sustentan sus movimientos dentro del Organismo Operador.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|--|-----------------------|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | Hoja: | 1de1 |
| Procedimiento: Capacitación Interna y Externa, Adiestramiento y Desarrollo de personal. | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Investiga e incluye necesidades de capacitación interna y externa con todas las áreas del Organismo Operador. |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Si la capacitación es interna continua en la operación no. 4 |
| | 3 | Si la capacitación es externa continua en la operación no. 12 |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Define temas de capacitación interna, busca instructores, presupuesta capacitación y efectúa programación. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Presenta a Dirección General y Gerencia de Administración y Finanzas la propuesta de capacitación Interna para su aprobación. |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Si se aprueba la capacitación interna continua en la operación no. 7 |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Elabora Contrato de Servicios de Capacitación y lo presenta en la Gerencia de Administración y Finanzas para su gestión administrativa y contrata al instructor |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Aprobada la capacitación interna envía programación a las áreas a través de oficio o memo, autorizado por DG, GAF o RH. |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | Aplica capacitación, prepara instalaciones, equipo, materiales, listados de asistencia, constancias, fotografías y evaluaciones. |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Da seguimiento del programa y su ejecución. |
| RECURSOS HUMANOS | 11 | En coordinación con el área capacitada verifica que los nuevos conocimientos o técnicas se implementen en los procesos de trabajo y se lleven a cabo. |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | Recibe invitaciones sobre capacitación de Instituciones Gubernamentales reguladoras del Organismo Operador |

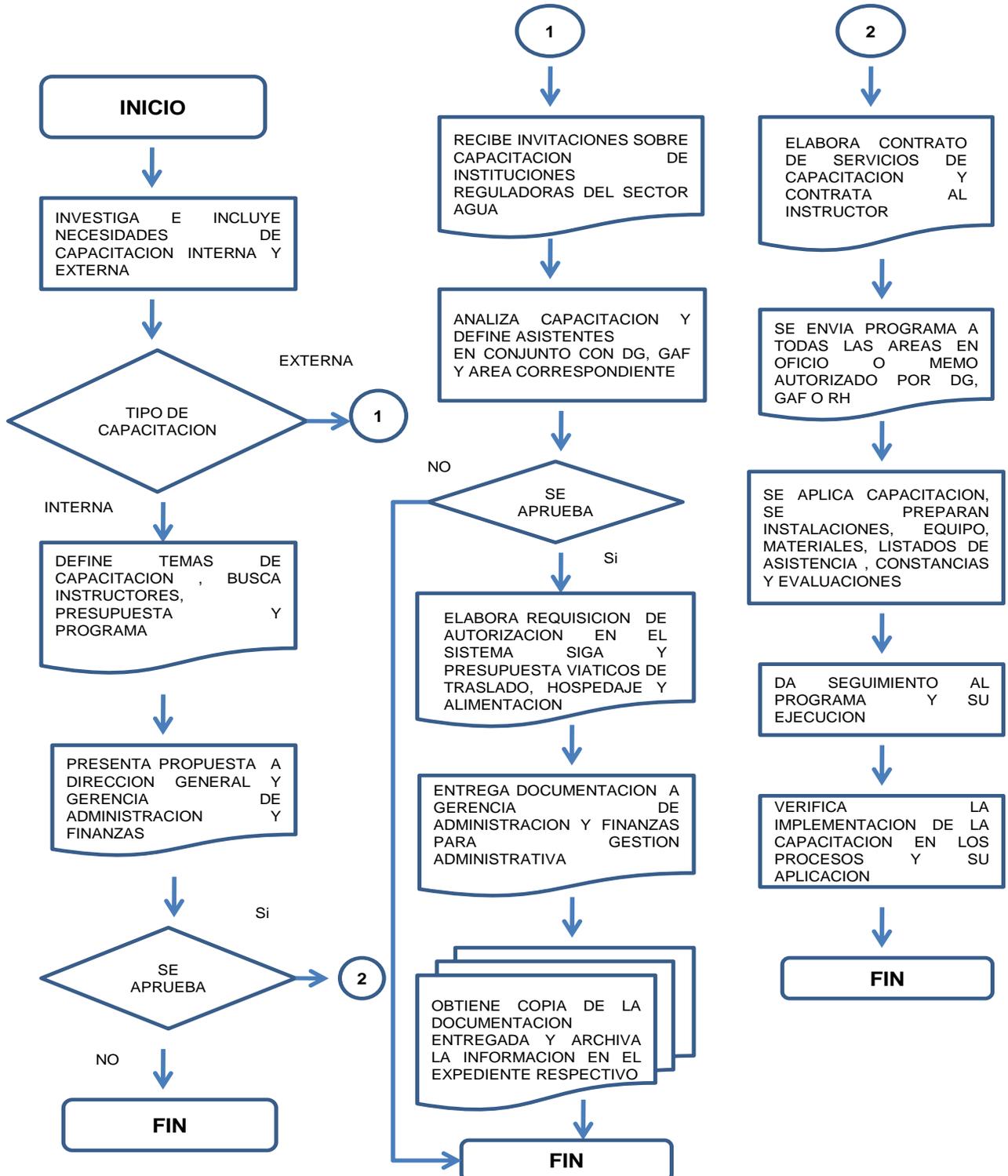


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|------------------|----|--|
| RECURSOS HUMANOS | 13 | En conjunto con Dirección General, Gerencia de Administración y Finanzas, Recursos Humanos y Unidad Administrativa que solicita la capacitación externa analizan la viabilidad de la capacitación, definiendo el personal a participar de acuerdo al contenido e importancia de la capacitación externa. |
| RECURSOS HUMANOS | 14 | Si se aprueba la capacitación externa, se continua con la operación no. 16 |
| | 15 | Si no se aprueba la capacitación se termina el proceso |
| RECURSOS HUMANOS | 16 | Programa presupuestacion de viáticos de traslado, hospedaje y alimentación, investigando costos de los mismos y efectuando reservaciones de acuerdo a la capacitación externa. |
| RECURSOS HUMANOS | 17 | Entrega la documentación a la Gerencia de Administración y Finanzas para su gestión administrativa. |
| RECURSOS HUMANOS | 18 | Obtiene copia de la documentación entregada y archiva la Información en el expediente respectivo. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

CAPACITACION





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

LICITACIÓN DE UNIFORMES, CALZADO Y EQUIPO DE SEGURIDAD PERSONAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionar el equipo de seguridad personal suficiente y adecuado para la protección de los trabajadores que laboran en el Organismo Operador

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas del Organismo Operador

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Licitación De Uniformes, Calzado Y Equipo De Seguridad Personal | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Licitación de Uniformes, Calzado y Equipo de Seguridad Personal se debe llevar a cabo con el fin de otorgar uniformes a todos los trabajadores de este Organismo Operador. 2. Siempre se deberá determinar y calcular previo a la presupuestación anual las necesidades de uniformes, calzado y equipo de protección personal de las diferentes áreas que integran este Organismo Operador. 3. Incluir este concepto en el Programa Operativo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos. 4. Efectuar verificación del inventario de existencias en la Coordinación con Recursos Materiales y Servicios Generales. 5. Efectuar mercadeo de costos preferentemente con empresas que ofrezcan todos los productos que se van a licitar. 6. Invitar por escrito o correo electrónico a las empresas previo a generar el proceso de licitación con el fin de confirmar su participación e incluirlas en el catálogo de proveedores participantes, solicitando respuesta por escrito. 7. Enviar mediante oficio interno el paquete de propuestas a revisar a la Dirección Técnica con el fin de que se lleve a cabo la licitación. 8. Dirección Técnica, a través del área correspondiente efectuara el proceso de Licitación en acuerdo a la Ley de Adquisiciones vigente en el Estado de San Luis Potosí. 9. Si no se presentan las empresas requeridas, o si la evaluación de las propuestas no es aprobada, el Comité de Adquisiciones deberá definir si se continúa con la licitación o se lleva a cabo una nueva. 10. De efectuarse una nueva licitación la Coordinación de Recursos Humanos elaborara un nuevo catálogo de participantes. 11. Incluir en este nuevo catálogo preferentemente a los participantes que hayan asistido a la anterior licitación e invitar a nuevos proveedores. 12. Dejar fuera de este nuevo catálogo a los participantes que no acudieron. 13. Se iniciara nuevamente el proceso de licitación por la Dirección Técnica. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

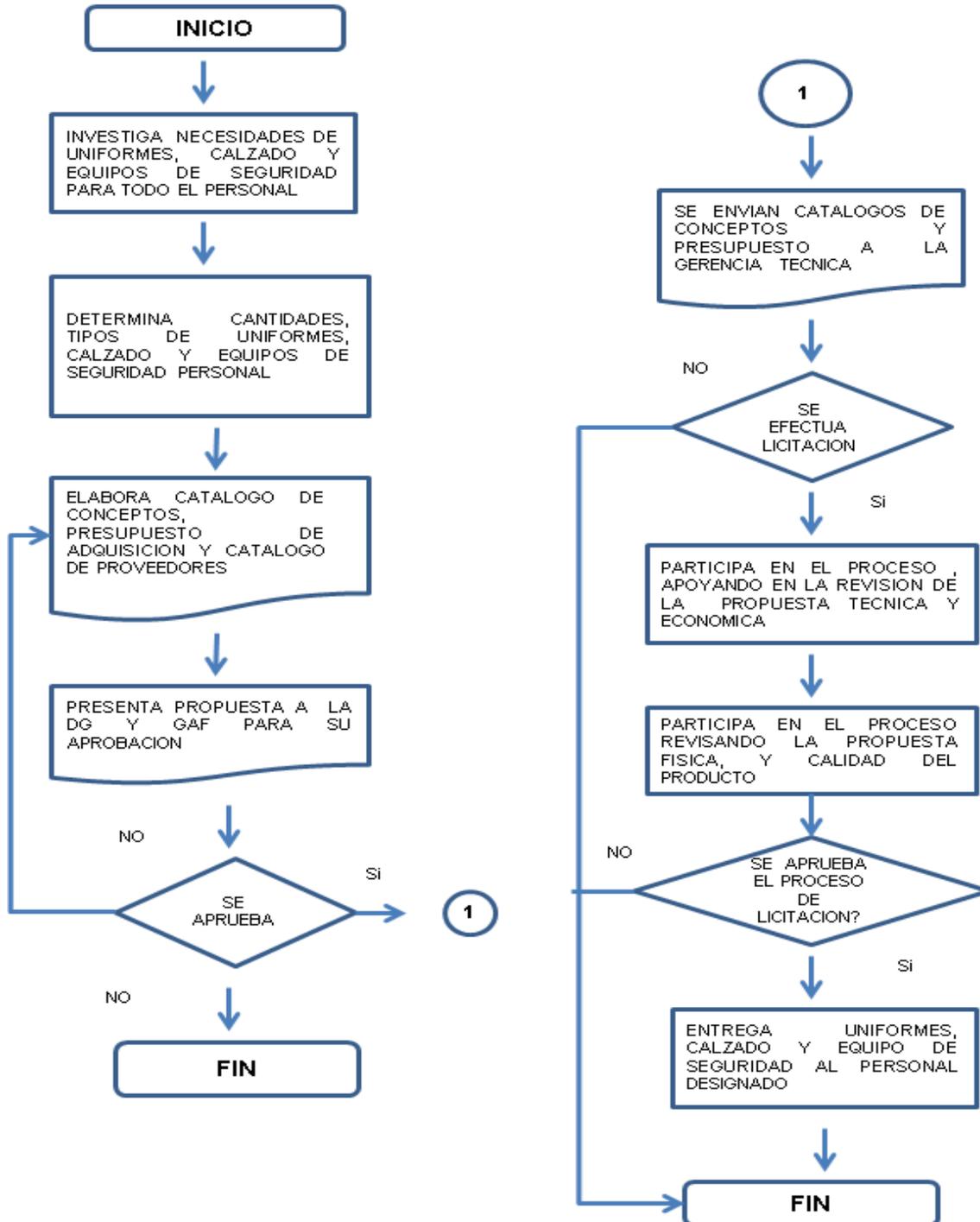
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--|-----------------------|---|
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1 de 1 |
| Procedimiento: Licitación de Uniformes, calzado y equipo de seguridad personal | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Investiga previo a la Presupuestación Anual del Departamento de Recursos Humanos para el siguiente ejercicio fiscal necesidades de uniformes, calzado y equipos de seguridad para todo el personal. |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Determina cantidades, tipo de uniformes, calzado y equipos de seguridad de acuerdo a las necesidades de trabajo y en coordinación con Recursos Materiales y Servicios Generales. |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Elabora catálogo de conceptos, presupuesto de adquisición y catálogo de licitadores. |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Presenta propuesta a la Dirección General y Gerencia de Administración y Finanzas para su aprobación. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Si se aprueba se continúa en la operación no. 7 |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Si no se aprueba se regresa a la operación no. 3 o se finaliza el proceso. |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Envía catálogos de conceptos y presupuesto a la Dirección Técnica para la ejecución de la Licitación respectiva. |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Si se efectúa la licitación se continúa el proceso en la operación no. 10. |
| | 9 | Si no se efectúa la licitación se termina el proceso. |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Verifica que la Licitación se lleve a cabo participando en el proceso, apoyando en la revisión de la propuesta técnica y económica. |
| RECURSOS HUMANOS | 11 | Participa en la revisión de la documentación y propuestas físicas de los oferentes, observando calidad del producto y garantía. |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | Entrega uniformes, calzado y equipo de seguridad al personal designado. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

LICITACION DE UNIFORMES, CALZADO Y EQUIPO DE SEGURIDAD





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

SERVICIO MEDICO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proporcionar un mejor servicio de salud al personal en general, ofreciéndoles una atención rápida y oportuna a sus enfermedades

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todo el personal y sus derechohabientes, los cuales están detallados en al Manual de condiciones Laborales vigente en este Organismo Operador

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Servicio Medico Local, Foráneo, Farmacia, Laboratorio, Estudios. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none">1. No se autoriza el servicio médico a ningún trabajador que no entregue la papelería completa del propio trabajador o de sus derechohabientes.2. En caso de que el trabajador, que es el titular requiera que se le de atención medica a una persona que no tiene su afiliación, deberán presentar los documentos legales necesarios para que pueda tener acceso al servicio médico de cualquier nivel, caso contrario no se le autoriza.3. Todos los trabajadores y sus derechohabientes deberán respetar estrictamente el cuadro de atención médica que el Organismo Operador les otorga.4. Todo trabajador o derechohabiente que utilice un servicio médico de consulta, farmacéutico, de laboratorio u hospitalización distinto al que otorga la empresa será responsable directo de los gastos que se originen por la prestación de estos servicios.5. El Organismo Operador se deslinda de responsabilidades si los trabajadores o derechohabientes utilizan otro servicio médico ajeno al que proporciona la empresa.6. Para atención médica con el primer nivel todos los trabajadores y sus derechohabientes se sujetarán a consulta únicamente.7. No se autoriza que el trabajador o derechohabiente vaya directamente a consulta y posteriormente se presente a tramitar el pase, por tal motivo no se le extiende pase y se le cancela el pago al médico que otorgo el servicio.8. La Coordinación de Recursos Humanos tiene la obligación de otorgar el servicio médico en todos sus conceptos durante la jornada.9. Concluido el horario de trabajo de la Coordinación de Recursos Humanos entregara los pases médicos al área de vigilancia debidamente requisitados, siendo únicamente responsable de extender los pases médicos, farmacia o estudios requeridos durante ese periodo de tiempo.10. Las incidencias del servicio médico en todos sus conceptos generadas durante el periodo de vigilancia únicamente serán solucionadas por la Unidad Administrativa y la Coordinación de Recursos Humanos, en tal caso la vigilancia deberá comunicarse con la Unidad Administrativa o la Coordinación de Recursos Humanos para resolver. | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | Autorizo | Autorizo |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

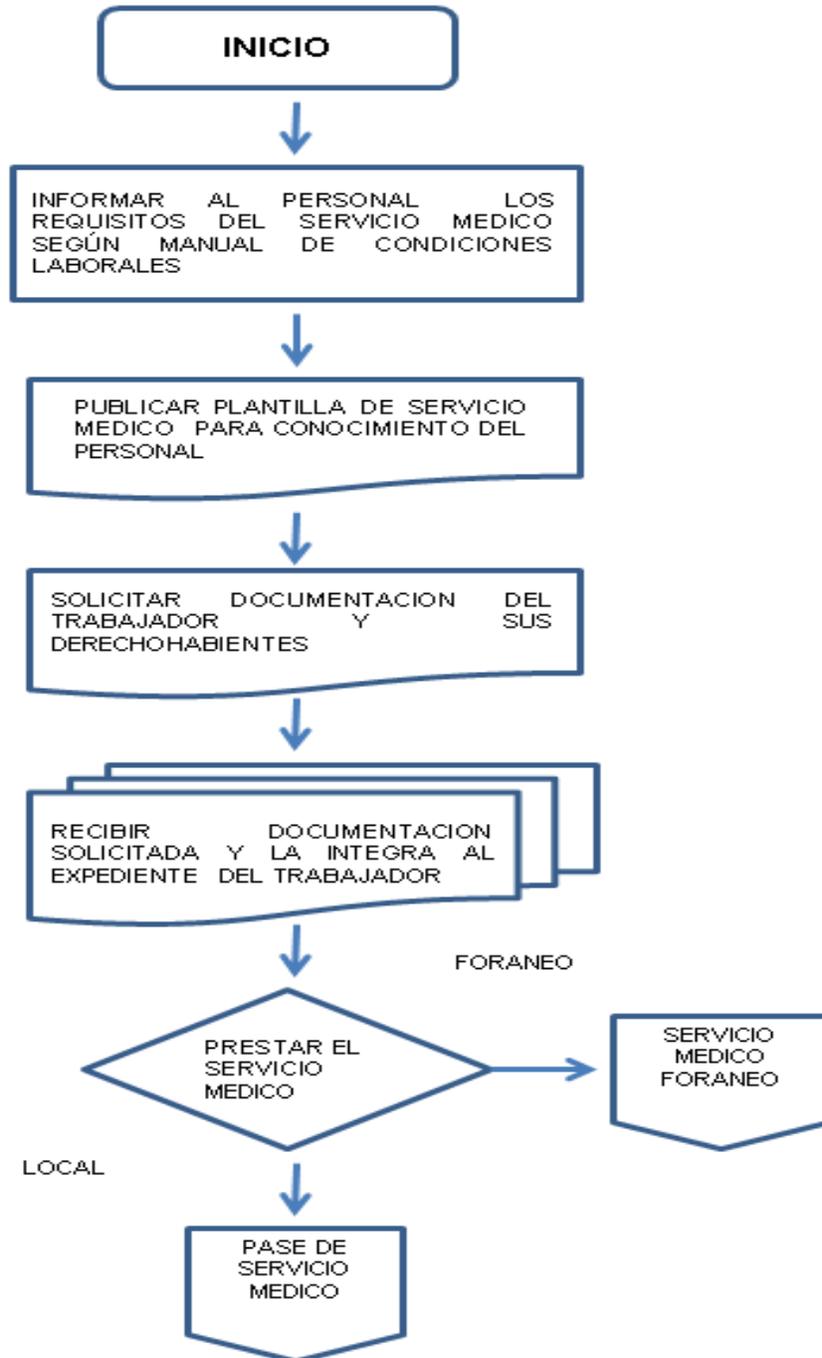
| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Servicio Medico Local, Foráneo, Farmacia, Laboratorio Y Estudios | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none">11. Para servicio médico foráneo solicitar al trabajador o al médico responsable el documento o historial clínico del paciente, el cual servirá como respaldo para que se tramite el traslado de pacientes.12. Para tramitar viáticos con acompañante, siempre se deberá respaldar dicha solicitud con un diagnostico del médico que prestó el servicio en el que justifique por que el paciente no puede acudir solo a su atención medica foránea.13. Para determinar el monto de viáticos se debe efectuar previamente un análisis o investigación del costo en el mercado.14. El monto de viáticos debe incluir transporte de ida y vuelta, un alimento para el paciente y el acompañante en su caso y taxi dentro de la ciudad.15. Se le indicará al paciente que deberá comprobar dichos viáticos con los boletos del pasaje, factura de la alimentación y boletos del taxi.16. La falta de documentación comprobatoria genera que el monto no justificado sea requerido al paciente.17. Se deberá elaborar oficio en hoja membretada el cual debe respaldar la atención médica solicitada en el servicio médico foráneo, con el fin de que sirva como pago en la atención medica foránea.18. No se autorizan recetas que no sean expedidas por el servicio médico autorizado.19. No se autoriza la compra de medicamentos sin receta.20. No se autorizan artículos de perfumería, belleza, artículos de curación, soluciones que no contengan medicamento, aceites de ningún tipo, fajas, guantes, cabestrillos, pastas dentales, cepillos, suplementos alimenticios, y en general lo detallado en el Manual de Condiciones Laborales vigente en el Organismo Operador.21. No se autorizan estudios clínicos sin la canalización respectiva.22. No se autorizan estudios de radiología, ultrasonidos, tomografías, resonancias etc., sino existe el diagnostico previo autorizado por el servicio médico correspondiente.23. En la captura de facturas y relación de personal atendido por el servicio médico se autoriza únicamente lo que esté debidamente respaldado con un pase medico o una autorización por escrito del titular del la Gerencia de Administración y Finanzas, caso contrario se cancela el monto que no esté respaldado y se gestiona el resto. | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | Autorizo | Autorizo |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIO MEDICO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|--|-----------------------|--|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Servicio Medico Local, pase de servicio y control medico | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| EL TRABAJADOR | 1 | Se presenta en la Coordinación de Recursos Humanos a solicitar un pase de servicio médico. |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Elabora pase de servicio médico de acuerdo al Programa SIGA en el modulo de VALES MEDICOS |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Recaba firma del trabajador o derechohabiente, observando en todo momento los requisitos para el otorgamiento del servicio médico. |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Entrega el pase de servicio médico autorizado. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Archiva copia del pase de servicio médico de acuerdo al folio del formato |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Recibe semanalmente de la Gerencia de Administración y Finanzas relación de listados del personal, pases de Servicio Médico y facturas presentados por el proveedor. |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Recibe la documentación y la archiva en el control interno de servicio medico |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Imprime la información capturada |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | Anexa la información a la documentación entregada por el proveedor. |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Regresa la documentación a la Gerencia de Administración y Finanzas para su gestión administrativa. |



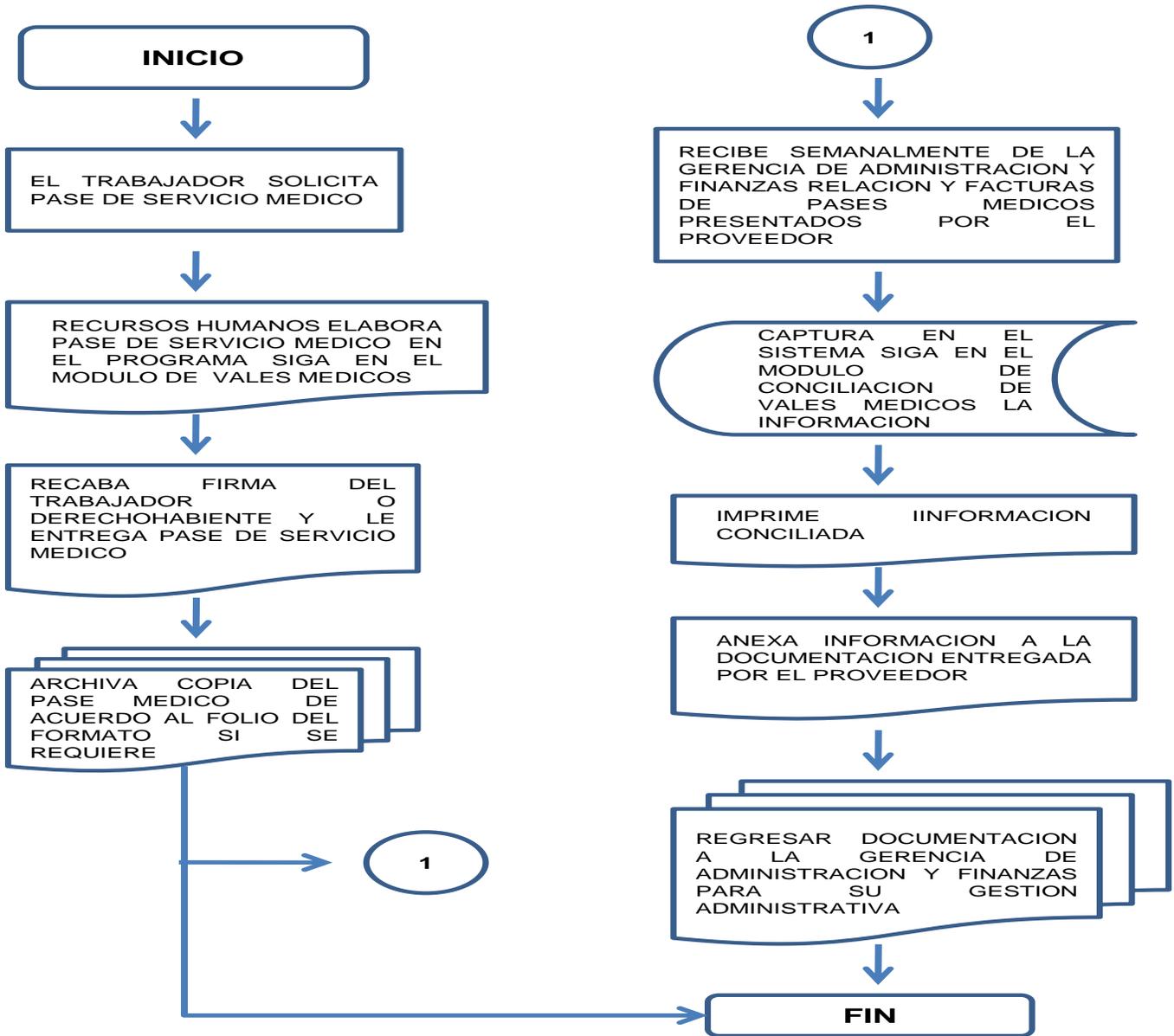
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

SERVICIO MEDICO LOCAL PASE Y CONTROL



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

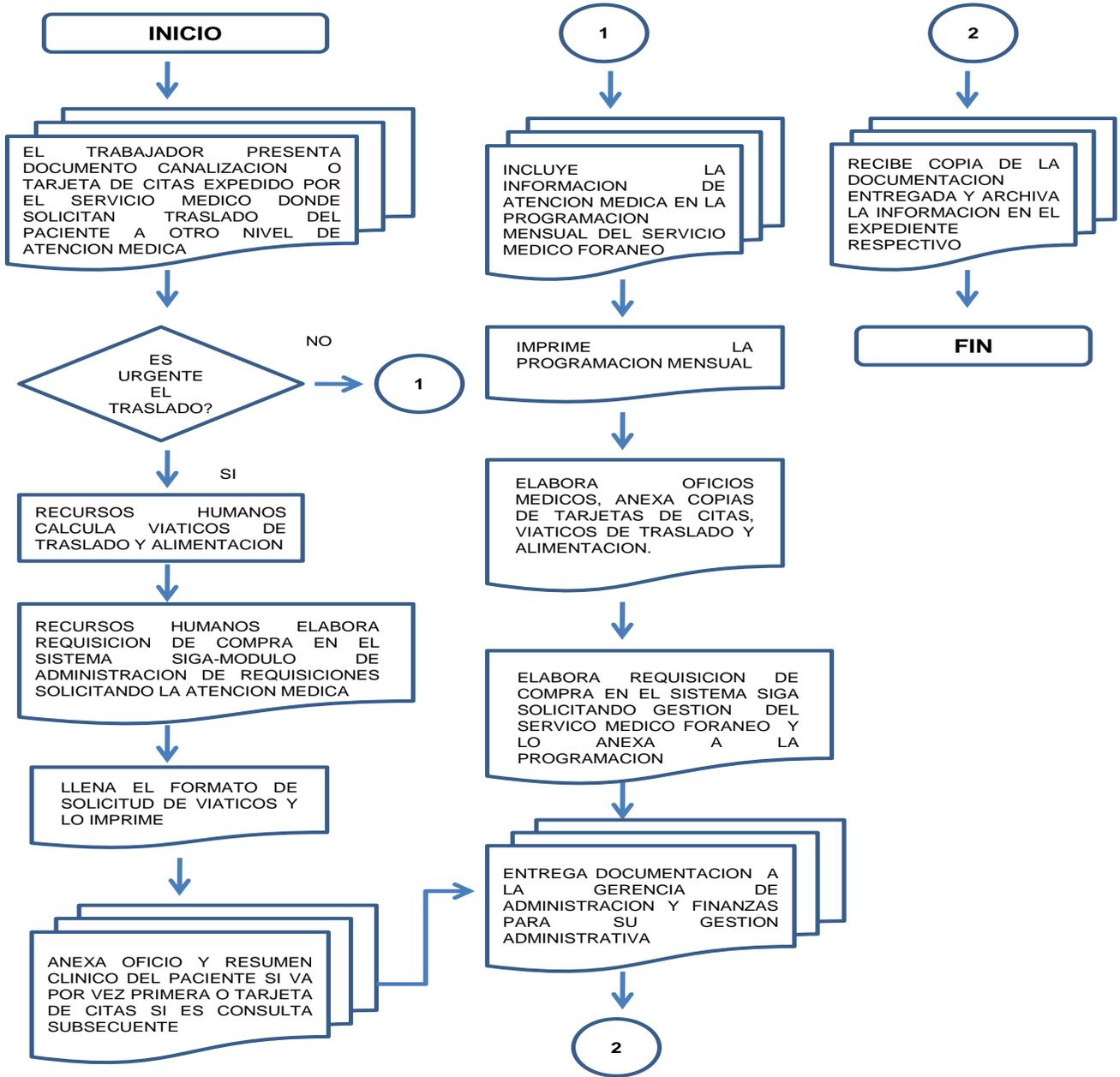
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|---|-----------------------|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Servicio Médico Foráneo | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| EL TRABAJADOR | 1 | Presenta documento canalización expedido por el Servicio médico donde solicitan traslado del paciente a otro nivel de atención medica |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Si es urgente el traslado del paciente continuo en la operación no. 4 al 7 |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Si no es urgente el traslado del paciente continuo con la operación no. 8 a la 12 |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Elabora oficio para atención medica en el nivel solicitado |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Calcula viáticos de traslado y alimentación llenando el formato de SOLICITUD DE VIATICOS |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Anexa oficio y resumen clínico del paciente si va por vez primera o tarjeta de citas si es consulta subsecuente |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Gestiona viáticos ante la Gerencia de Administración y Finanzas y entrega documentación |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Incluye información de atención médica en la programación mensual del servicio médico foráneo e imprime la programación. |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | Elabora oficios de atención médica, anexa copias de tarjetas de citas, viáticos de traslado y alimentación agregándolo a la programación. |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Elabora memorándum solicitando gestión del servicio médico foráneo y lo anexa a la programación. |
| RECURSOS HUMANOS | 11 | Efectúa la operación no. 7 |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | Recibe copia de la documentación y archiva la información en el expediente respectivo |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIO MEDICO FORANEO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|--|-----------------------|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Autorización de recetas y estudios | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| EL TRABAJADOR | 1 | Se presenta en la Coordinación de Recursos Humanos a solicitar la autorización de la receta o del estudio |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Elabora pase de servicio médico según el PROGRAMA SIGA en el MODULO de VALES MEDICOS |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Recaba firma del trabajador o derechohabiente, observando en todo momento los requisitos para el otorgamiento del servicio de farmacia o del estudio. |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Entrega el pase de servicio médico autorizado y anexa la receta o estudio |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Archiva copia del pase de servicio médico de acuerdo al folio del formato |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Efectúa las operaciones no. 6,7,8,9,10, del PROCESO DE SERVICIO MEDICO LOCAL, PASE Y CONTROL MEDICO |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

AUTORIZACION DE RECETAS Y ESTUDIOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Incentivo de Productividad | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar presupuestación previa al Programa Operativo Anual del Departamento de Recursos Humanos, e incluir el costo anual con el fin de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente. 2. No se autorizará ningún incentivo por productividad sin que se hayan efectuado las evaluaciones necesarias. 3. Las evaluaciones deben autorizarse por el Responsable del área en la que se desempeña el trabajador. 4. Los evaluadores deben contemplar a todo el personal vigente y calificarlo de acuerdo a los parámetros establecidos, aun cuando sean trabajadores de nuevo ingreso y en periodo de capacitación. 5. La evaluación de trabajadores de nuevo ingreso únicamente queda como respaldo del desempeño del trabajador durante el primer periodo de contratación, quedando en esta primera evaluación excluido de la entrega de la productividad. 6. Las evaluaciones deberán ser calificadas en periodos mensuales del primer día, hasta el último día del mes. 7. Las evaluaciones deberán ser entregadas a la Coordinación de Recursos Humanos los cinco días hábiles siguientes a que inicie el siguiente mes. 8. Una vez rebasado el plazo no se recibirán las evaluaciones, quedando cancelado el otorgamiento de la despensa al personal que no fue evaluado en tiempo y forma. 9. La gestión administrativa de la prestación de Productividad se deberá efectuar en los primeros seis días posteriores a la entrega de las evaluaciones, de tal manera que abarque solo quince días. 10. Una vez recibida la prestación por productividad deberá ser entregada a los trabajadores antes de que termine el siguiente mes, en un periodo del diez y seis al veinticinco, periodo que contempla el envío de la prestación. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|--|-----------------------|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Incentivo de Productividad | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Solicita mensualmente la evaluación de la productividad a las diferentes áreas. |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Recibe los formatos y revisa que la evaluación contenga al personal vigente en el periodo evaluado. |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Captura la información en el archivo electrónico de productividad y revisa los parámetros de calificación según el instructivo. |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Obtiene resultados de cada trabajador de acuerdo a los cinco parámetros de evaluación establecidos en el Manual de Condiciones laborales. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Elabora memorándum solicitando la productividad y listado del personal acreedor al incentivo |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Calcula los costos del incentivo en el sistema de pedidos del proveedor (Efectivale). |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Efectúa requisición y el envío de vales en el sistema del proveedor (Efectivale) |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Imprime requisición y anexa documentación que incluye memorándum y listado de personal |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | Entrega la documentación a la Gerencia de Administración y Finanzas para su gestión administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Recibe los vales enviados por el proveedor (Efectivale), verifica cantidad y monto requerido. |
| RECURSOS | 11 | Elabora listado de personal para entrega del incentivo y recaba |

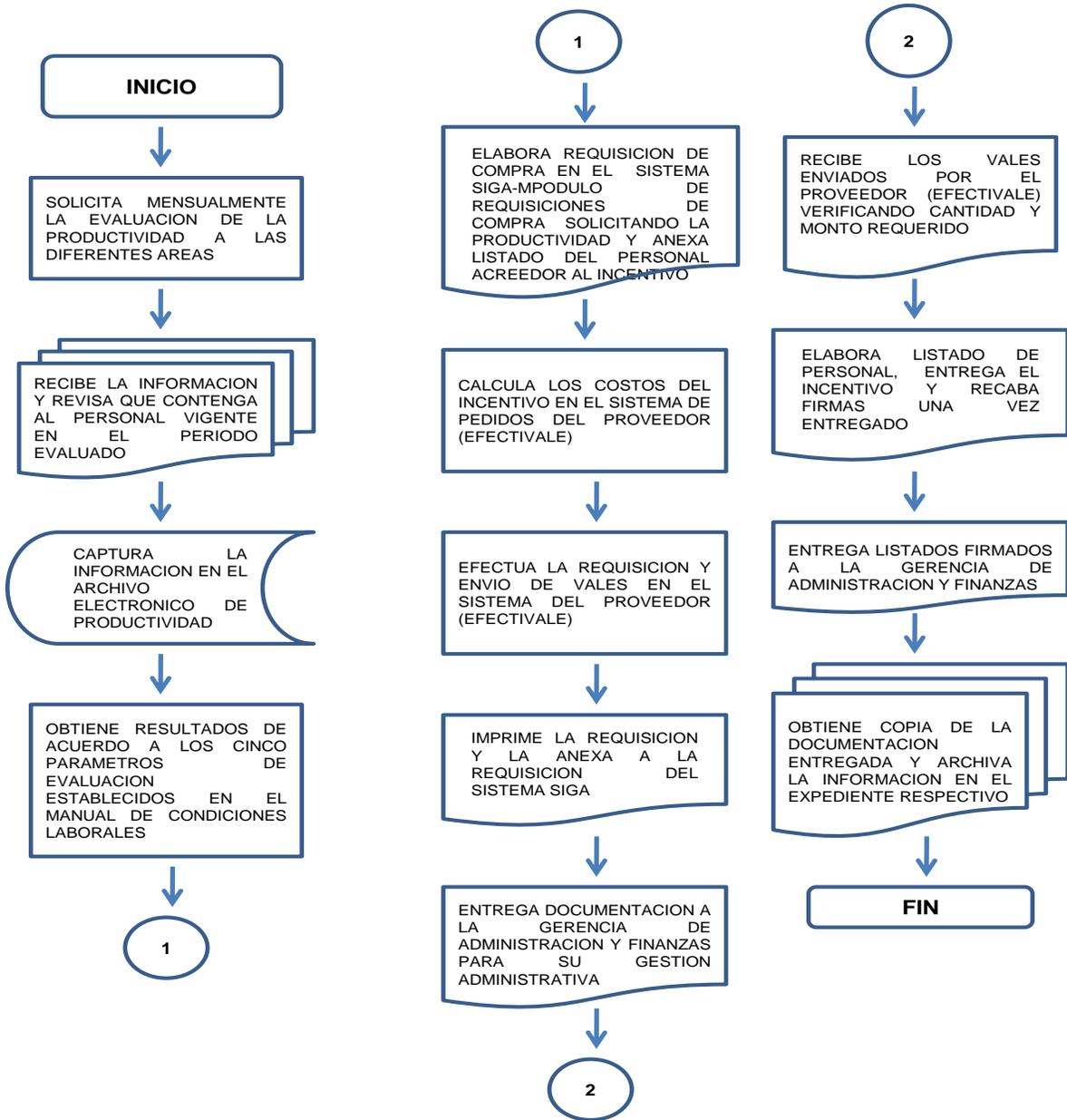


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|------------------|----|---|
| HUMANOS | | firmas una vez entregado. |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | Entrega listados a la Gerencia de Administración y Finanzas. |
| RECURSOS HUMANOS | 13 | Obtiene copia de la documentación entregada y archiva la información en el expediente respectivo. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESPENSA DE PRODUCTIVIDAD



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Incentivo de Puntualidad y Asistencia Perfecta | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none">1. Efectuar presupuestación previa al Programa Operativo Anual del Departamento de Recursos Humanos, e incluir el costo anual con el fin de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente.2. Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos evaluar la Puntualidad y Asistencia de los trabajadores en general.3. Para el otorgamiento del incentivo Recursos Humanos se sujetará a lo establecido en el Manual de Condiciones Laborales vigente.4. No se autorizará ningún incentivo por Puntualidad y Asistencia sin que se hayan efectuado las evaluaciones de incidencias de cada trabajador.5. Las evaluaciones de la Puntualidad y Asistencia deben autorizarse por el Responsable de la Coordinación de Recursos Humanos y validadas por el titular de la Gerencia de Administración y Finanzas.6. Las evaluaciones deberán ser calificadas en periodos mensuales del primer día, hasta el último día del mes.7. Se debe contemplar a todo el personal vigente, aun cuando sean trabajadores de nuevo ingreso y en periodo de capacitación.8. El Incentivo de puntualidad y asistencia es una prestación a la cual puede acceder de forma inmediata el trabajador de nuevo ingreso, siempre y cuando se encuentre laborando a partir del primer día del mes.9. Si un trabajador ingresa a laborar posterior al inicio de mes deberá ser evaluado, quedando la información como respaldo de las inconsistencias del trabajador durante el primer periodo de contratación,10. El trabajador de nuevo ingreso en esta primera evaluación queda excluido de la entrega de la prestación, debido a que no completa el periodo establecido para ser acreedor del incentivo.11. En caso de que el trabajador inicie su contrato a partir del día primero del mes, a partir de ahí inicia su evaluación permitiéndole posible acceso a su prestación, si cumple con los requisitos establecidos.12. Las evaluaciones serán efectuadas por la Coordinación de Recursos Humanos los cinco días hábiles siguientes a que inicie el siguiente mes.13. La gestión administrativa de la prestación por Puntualidad y Asistencia se deberá efectuar en los primeros quince días posteriores al término del periodo mensual, de tal manera que las prestaciones sean encargadas en un solo paquete. | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

14. Una vez recibida la prestación por Puntualidad deberá ser entregada a los trabajadores antes de que termine el mes, en un periodo del diez y seis al veinticinco, espacio de tiempo que contempla el envío de la prestación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|--|-----------------------|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Incentivo de Puntualidad y Asistencia Perfecta | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Mensualmente revisa la asistencia del personal en el periodo a evaluar. |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Captura la información en el archivo electrónico de puntualidad, marcando todas las asistencias e inconsistencias generadas. |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Obtiene resultados de cada trabajador de acuerdo a parámetros de evaluación establecidos en el Manual de Condiciones laborales, acatando el concepto PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA PERFECTA. |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Elabora listado de personal acreedor al incentivo y memorándum solicitando la puntualidad. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Calcula los costos del incentivo en el sistema de pedidos del proveedor (EFECTIVALE). |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Efectúa requisición y envío de vales en el sistema del proveedor (EFECTIVALE). |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Imprime requisición y anexa documentación que incluye memorándum y listado de personal. |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Entrega la documentación a la Gerencia de Administración y Finanzas para su gestión administrativa. |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | Recibe los vales enviados por el proveedor (Efectivale), verifica cantidad y monto requerido. |
| RECURSOS HUMANOS | 10 | Elabora listado de personal para entrega del incentivo y recaba firmas una vez entregado. |
| RECURSOS | 11 | Entrega listados a la Gerencia de Administración y Finanzas. |

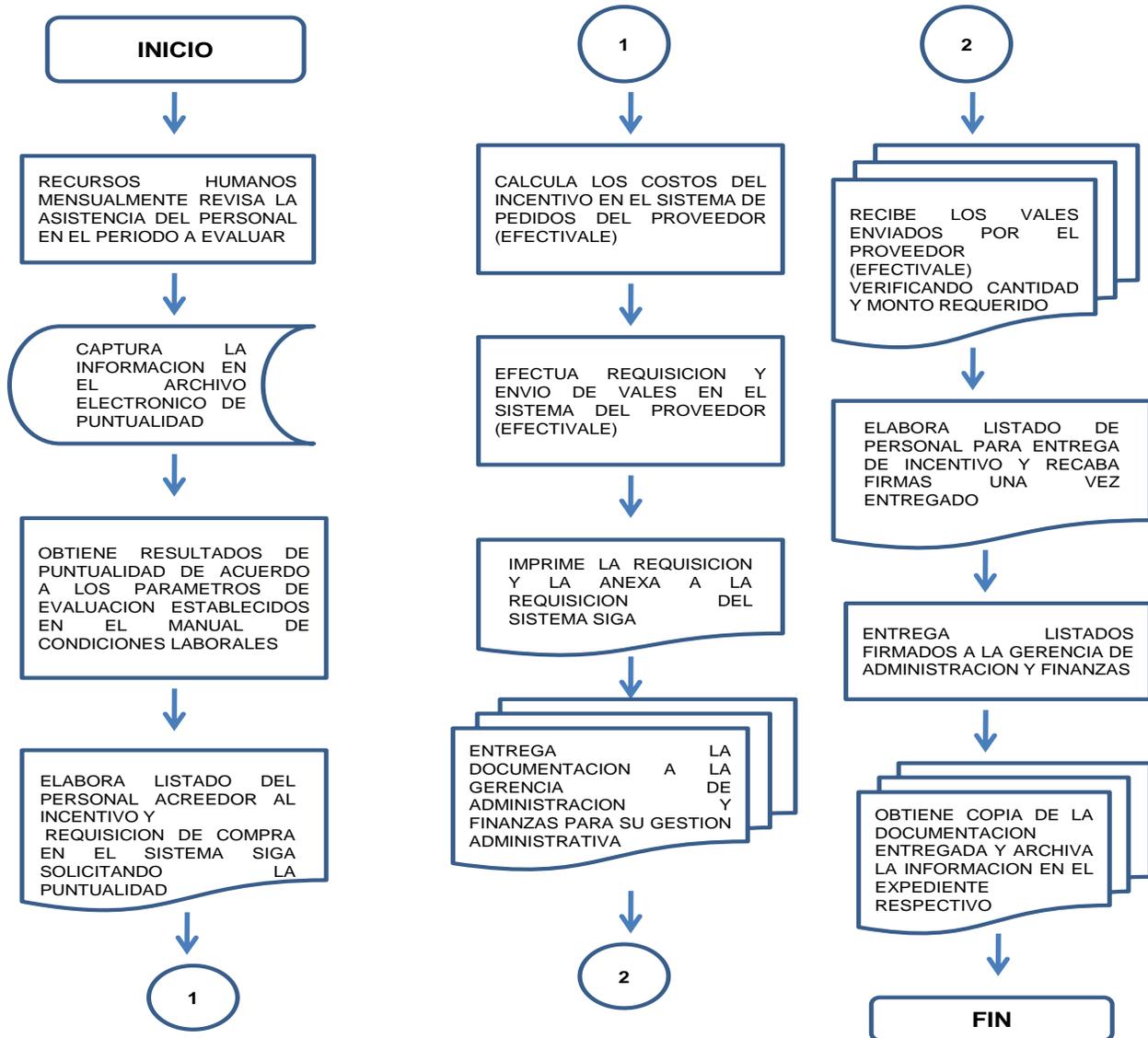


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|------------------|----|---|
| HUMANOS | | |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | Obtiene copia de la documentación entregada y archiva la información en el expediente respectivo. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESPENSA POR PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA PERFECTA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Elaboración de Nomina | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none">1. Efectuar presupuestación previa al Programa Operativo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos, e incluir el costo anual con el fin de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente.2. La elaboración del presupuesto anual de nomina debe contemplar todas las incidencias a generarse en el periodo fiscal vigente, como sueldo anual, vacaciones, primas dominicales, días festivos, días de descanso obligatorio, Vacaciones, primas de vacaciones, Finiquitos, Aguinaldo, Fondo de Ahorro y el sueldo de los pensionados, así como una proyección del tiempo extra anual y de las Incapacidades por diferentes conceptos.3. Se tomarán en cuenta nuevas contrataciones por trabajos extraordinarios, así como nuevas contrataciones por efecto de contingencias generadas por el medio ambiente.4. Es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos la elaboración de nomina semanal para todo el personal que integra este Organismo Operador.5. Todos los movimientos de Nomina deben ser autorizados por las Unidades Administrativas a mas tardar el miércoles de cada semana con el objeto de que se calcule correctamente la nomina semanal correspondiente.6. Únicamente se ingresa personal al sistema de nominas, una vez que se autorizo por la Unidad Administrativa la contratación de un trabajador.7. Todos los movimientos de bajas, transferencias, cambios de sueldo, de puesto y departamento deben ser analizados y autorizados por la Dirección General, la Gerencia de Administración y Finanzas, la Unidad Administrativa Responsable y la Coordinación de Recursos Humanos.8. Todas las incidencias por tiempo extra, primas dominicales, descansos obligatorios, días festivos, permisos con sueldo o sin sueldo, retardos, periodos vacacionales, deben ser autorizados por la Unidad Administrativa correspondiente.9. Todas las excepciones deberán ser autorizadas por la unidad administrativa correspondiente, así como su aprobación por la Gerencia de Administración y Finanzas o la Coordinación de Recursos Humanos, antes del cierre y pago semanal de nomina.10. Todas las incidencias como las incapacidades deberán ser respaldadas por el servicio médico y descargadas en el sistema de nominas, las primas vacacionales se descargarán automáticamente una vez que se cumpla el periodo anual del trabajador, las sanciones se descargarán con el respaldo respectivo que consta de un acta administrativa por violaciones a la normatividad laboral o de un oficio- | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

Memorándum de sanción.

11. Las ausencias sin justificación se descargarán automáticamente con el respaldo del reporte de asistencia.
12. Las incidencias de nomina como prestamos, descuentos por créditos de diferentes conceptos, pensiones, alimenticias, deberán contar con su respectivo reporte que valida el porqué del descuento.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Elaboración de Nomina | Hoja: 1/1 |
| <p>13. La Coordinación de Recursos Humanos deberá efectuar la entrega de la nomina semanal a mas tardar los jueves de cada semana para su revisión y validación por la Gerencia de Administración y Finanzas para su gestión administrativa.</p> <p>14. Se deberá efectuar necesariamente una revisión previa de la nomina con el propósito de verificar los movimientos de personal, calculo de impuestos y descuentos aplicados en el periodo semanal, esto se llevará a cabo antes de la entrega de la información para pago semanal, y en su caso, la Coordinación de Recursos Humanos efectuará las correcciones necesarias.</p> <p>15. Una vez autorizada la nomina por la Gerencia de Administración y Finanzas la Coordinación de Recursos Humanos será la encargada de realizar la transferencia electrónica y dispersión de sueldos a cada una de las cuentas de los trabajadores.</p> <p>16. A la conclusión del proceso de nomina semanal y pago al personal, se efectuará la entrega de la documentación debidamente requisitada a la Gerencia de Administración y Finanzas para su respectiva gestión administrativa.</p> <p>17. Previo al termino del ejercicio fiscal se efectuará la actualización del sistema de Nominas con el fin de ir al corriente en los cambios fiscales y laborales, que permitan un correcto pago de las percepciones y el cálculo de las deducciones y retenciones al personal en general, aplicando las tarifas y tablas emitidas por la SHCP, y en su caso en cumplimiento de los requisitos internos como actualización de formulas y de la plantilla de personal.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|---|-----------------------|--|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Elaboración de Nomina | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Descarga en memoria USB la información de los sistemas de asistencia (relojes checadores) ubicados en distintas áreas, al inicio del periodo semanal. |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Descarga la información en el sistema registro de asistencia ACCYS TIME en el icono REGISTRO DE ASISTENCIA accedando a ZKSOFT y descargar la información aplicando en la pestaña RECUPERAR DESDE ARCHIVO USB |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Ingresa al sistema de asistencia ACCYS TIME y recuperar la información en la pestaña REPORTES en la opción CHECADAS POR FECHA |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Enviar la información emitiendo archivo electrónico a EXCEL de tarjetas de asistencia del personal vigente en el periodo a revisar. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Revisar en EXCEL la asistencia del personal vigente, marcando inconsistencias como inasistencias, retardos, vacaciones, incapacidades, primas dominicales, días festivos, descansos obligatorios, sábados laborados, tiempos extras, primas vacacionales, sueldo periodo vacacional, permisos en horas de trabajo, permisos con goce de sueldo, permisos sin goce de sueldo, sanciones y días de descanso según corresponda. |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Verificar el TIEMPO EXTRA con el área correspondiente solicitando el documento respaldo. |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Capturar la información en el sistema de nóminas Nomipaq en el icono de PRENOMINA, ingresando a la pestaña de DIAS y HORAS, PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Captura en la pestaña de DIAS Y HORAS la inconsistencia por fecha según el personal que tuvo movimientos |
| RECURSOS HUMANOS | 9 | Ingresa en la pestaña de PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES y captura por incidencia según corresponda al personal que tuvo movimientos |
| RECURSOS | 10 | en el icono SOBRE RECIBO captura en la pestaña MOVIMIENTOS PERMANENTES: prestamos empresa, créditos PROMOBLEN, Pensión Alimenticia, en la pestaña |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|------------------|----|--|
| HUMANOS | | FONACOT captura descuentos por crédito FONACOT |
| RECURSOS HUMANOS | 11 | Capturar en el icono SOBRE RECIBO días de vacaciones y primas vacacionales si existen movimientos. |
| RECURSOS HUMANOS | 12 | Revisa si existen términos de contratos eventuales, captura la información proporcional en el icono de finiquitos calculando los montos en el sobre recibo |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Fecha de elaboración: Enero 2017

Hoja:

1de1

Procedimiento: Elaboración de Nomina

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
|------------------|----------------|--|
| RECURSOS HUMANOS | 13 | Captura toda la información y calcula la nomina semanal en el icono de cálculo de nomina |
| RECURSOS HUMANOS | 14 | Emite los reportes de DIAS Y HORAS, PERCEPCIONES Y DEDUCCIONES en el icono de reportes con el fin de revisar que la información sea correcta |
| RECURSOS HUMANOS | 15 | Verifica que todos los datos sean correctos, recalcula e imprime la nomina semanal ingresando en el icono de reportes en el concepto LISTA DE RAYA |
| RECURSOS HUMANOS | 16 | Entrega la nomina impresa a la Gerencia de Administración y Finanzas para su aprobación y gestión administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 17 | Recibe la autorización de la Gerencia de Administración y Finanzas y efectúa DISPERSION BANCARIA en el portal de BANCOMER NETCASH aplicando las cantidades resultantes de la nomina por cada trabajador dado de alta en este sistema |
| RECURSOS HUMANOS | 18 | Imprime sobre recibos del personal que por petición solicito no se le ingresara en este método de pago y solicita reparto monetario a la Gerencia de Administración y Finanzas. |
| RECURSOS HUMANOS | 19 | Llena sobres recibos de pago y los entrega al personal que cobra en efectivo, recabando firmas de la nomina al momento del pago |
| RECURSOS HUMANOS | 20 | Recaba todas las firmas del personal que cobra en NOMINA ELECTRONICA |
| RECURSOS HUMANOS | 21 | Entrega la nomina ya firmada a la Gerencia de Administración y Finanzas |



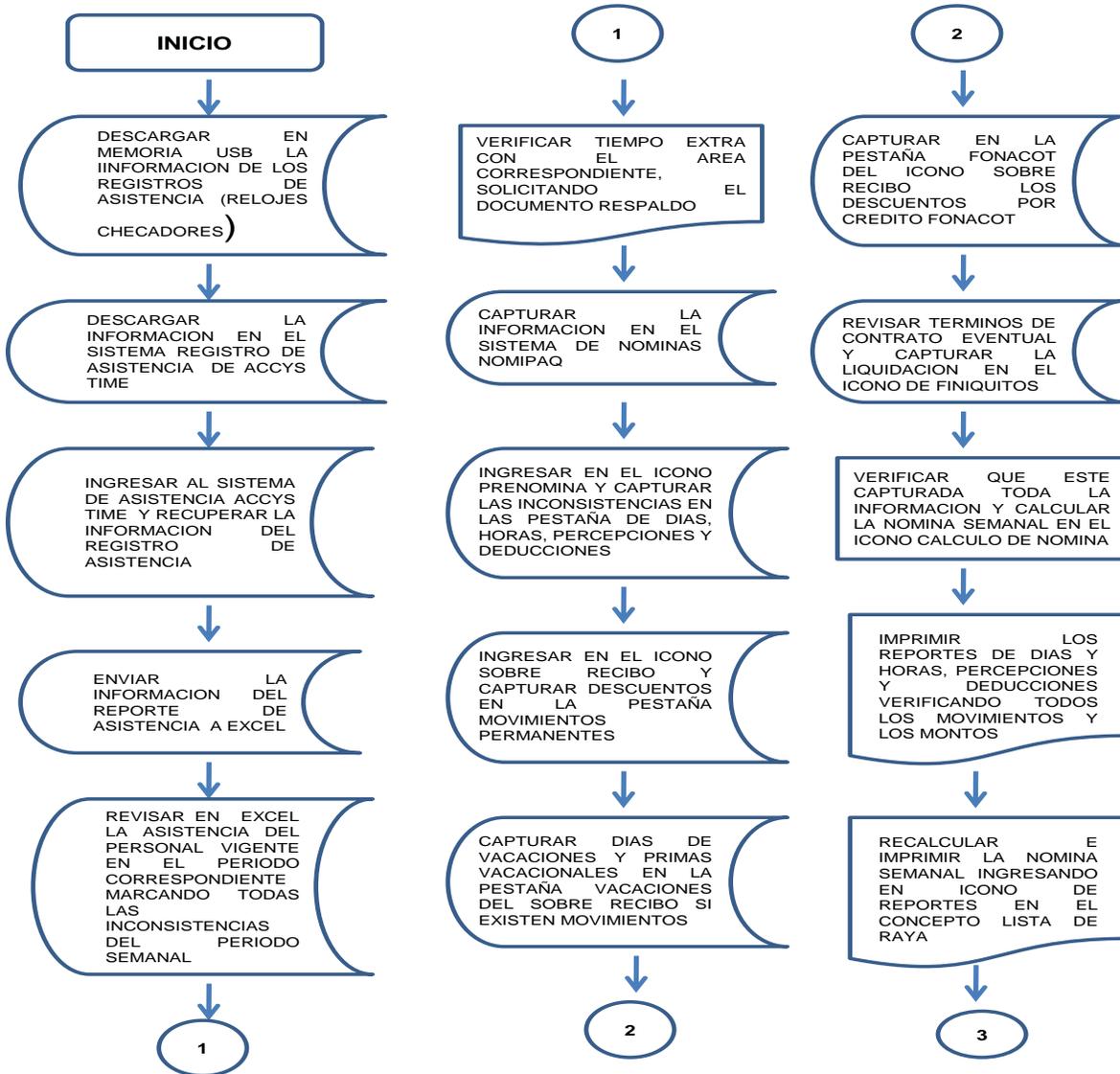
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

ELABORACION DE NOMINA

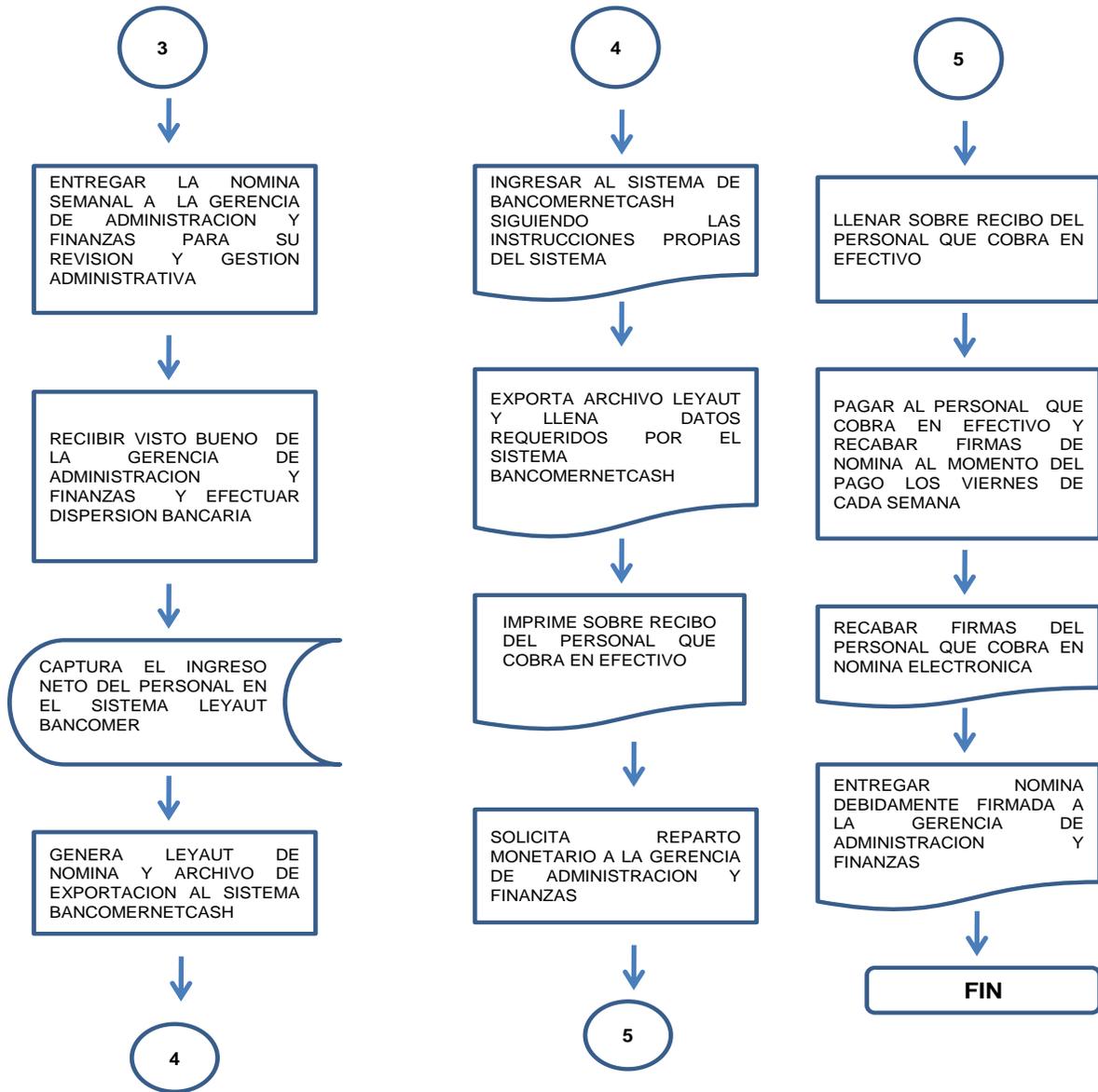


| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

ELABORACION DE NOMINA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fondo de Ahorro | Hoja: 1/1 |
| | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar presupuesto de prestaciones previo al Programa Operativo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos e incluirlo en el costo anual. 2. La elaboración del presupuesto Fondo de ahorro debe contemplar la proyección de bases laborales, con el objeto de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente. 3. La entrega de prestaciones como FONDO DE AHORRO debe apegarse a la reglamentación interna. 4. La gestión administrativa del Fondo de Ahorro siempre iniciara en la Coordinación de Recursos Humanos. 5. Las excepciones serán tramitadas por la Coordinación de Recursos Humanos y autorizadas por la Dirección General y la Gerencia de Administración y Finanzas. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| | | | |
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

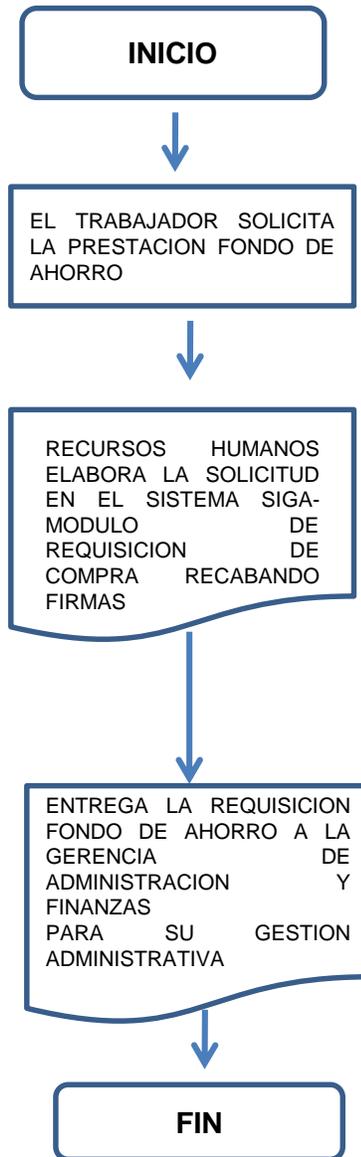


SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|--|-----------------------|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Prestación Fondo de Ahorro | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Informa al personal en general los requisitos para tener acceso a las prestaciones que otorga SAPSAM, estipuladas en el Manual de Condiciones Laborales |
| EL TRABAJADOR | 2 | Se presenta a solicitar la prestación Fondo de Ahorro |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Elabora la solicitud para Fondo de ahorro formato según el PROGRAMA SIGA EN EL MODULO DE REQUISICIONES DE COMPRA, recabando las firmas de autorización |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Gestiona la prestación en la Gerencia de Administración y Finanzas y entrega la solicitud |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FONDO DE AHORRO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Ayuda por Fallecimiento de Familiares Directos | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar presupuesto de prestaciones previo al Programa Operativo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos e incluirlo en el costo anual. 2. La elaboración del presupuesto Ayuda por Fallecimiento de Familiares debe contemplar la proyección de este concepto con el objeto de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente. 3. La entrega de prestaciones como Ayuda por Fallecimiento de Familiares debe apegarse a la reglamentación interna. 4. La gestión administrativa de la prestación Ayuda por Fallecimiento de Familiares siempre iniciara en la Coordinación de Recursos Humanos. 5. Las excepciones serán tramitadas por la Coordinación de Recursos Humanos y autorizadas por la Dirección General y la Gerencia de Administración y Finanzas. | |

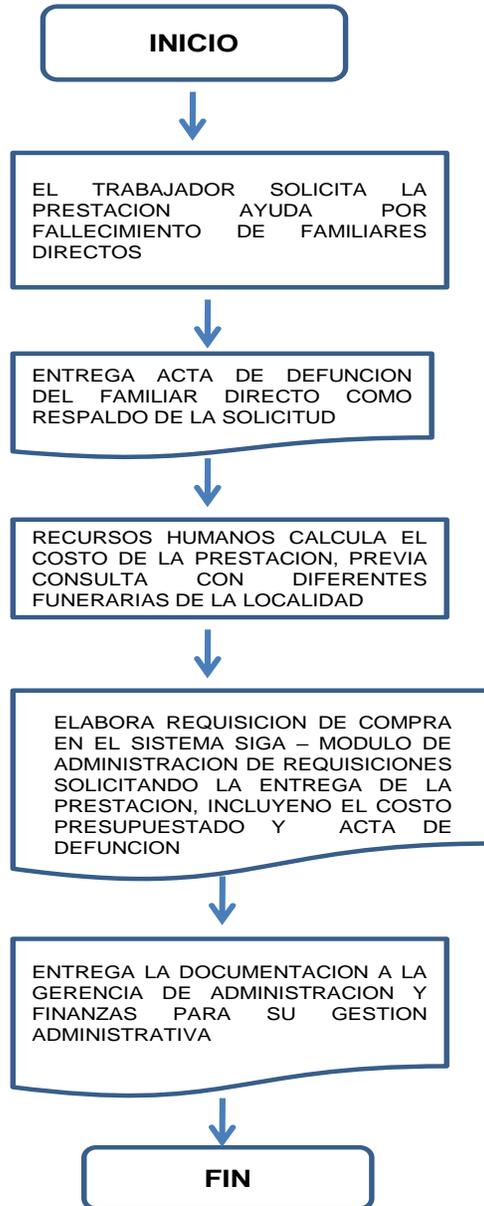
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | | |
|---|-----------------------|--|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: | 1de1 |
| Procedimiento: Ayuda por Fallecimiento de Familiares Directos | | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad | |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Informa al personal en general los requisitos para tener acceso a las prestaciones que otorga SAPSAM, estipuladas en el Manual de Condiciones Laborales | |
| EL TRABAJADOR | 2 | Se presenta a solicitar la prestación ayuda por fallecimiento de familiares directos | |
| EL TRABAJADOR | 3 | Entrega el certificado de defunción como respaldo para gestionar la prestación | |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Calcula el costo de la prestación, previa consulta con diferentes funerarias de la localidad | |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Elabora requisición de la prestación en el PROGRAMA SIGA solicitando la entrega de la prestación, incluyendo el costo presupuestado en el MODULO de REQUISICIONES DE COMPRA. | |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Gestiona la Prestación en la Gerencia de Administración y Finanzas y entrega la solicitud | |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Recaba dos copias de la documentación y archiva un juego en el expediente del trabajador y el otro en el expediente del ejercicio vigente. | |
| FORMULO | | REVISO | AUTORIZO |
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM |
| | | AUTORIZO | |
| | | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM | |

AYUDA POR FALLECIMIENTO DE FAMILIARES



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Otorgamiento de Prestamos | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La entrega de prestaciones como PRÉSTAMOS debe apegarse a la reglamentación interna. 2. La gestión administrativa de los PRÉSTAMOS siempre iniciara en la Coordinación de Recursos Humanos. 3. Las excepciones serán tramitadas por la Coordinación de Recursos Humanos y autorizadas por la Dirección General y la Gerencia de Administración y Finanzas. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

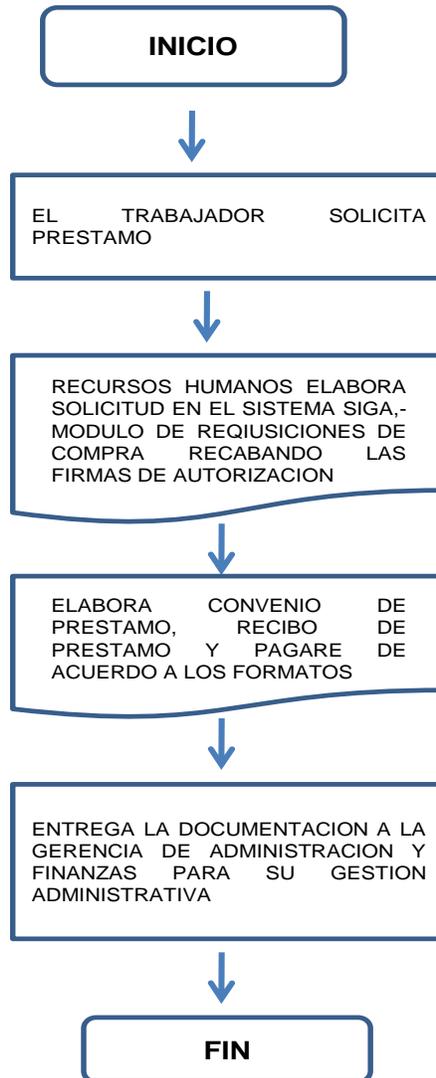
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS | | |
|---|-----------------------|---|
| COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS | | |
| DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | | Hoja: 1de1 |
| Procedimiento: Otorgamiento de Prestamos | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Informa al personal en general los requisitos para tener acceso a las prestaciones que otorga SAPSAM, estipuladas en el Manual de Condiciones Laborales |
| EL TRABAJADOR | 2 | Se presenta a solicitar un préstamo |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Elabora la solicitud para préstamo según el PROGRAMA SIGA en el MODULO de REQUISICIONES DE COMPRA, recabando las firmas de autorización |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Anexa el convenio de préstamo y el pagare previamente elaborados de acuerdo a los formatos |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Gestiona la prestación en la Gerencia de Administración y Finanzas y entrega la solicitud |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PRESTAMOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Ayuda para Gastos de Matrimonio | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar presupuesto de prestaciones previo al Programa Operativo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos e incluirlo en el costo anual. 2. La elaboración del presupuesto Ayuda para Gastos de Matrimonio debe contemplar la proyección de este concepto con el objeto de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente. 3. La entrega de prestaciones como Ayuda para Gastos de Matrimonio debe apegarse a la reglamentación interna. 4. La gestión administrativa de la prestación Ayuda para Gastos de Matrimonio siempre iniciara en la Coordinación de Recursos Humanos. 5. Las excepciones serán tramitadas por la Coordinación de Recursos Humanos y autorizadas por la Dirección General y la Gerencia de Administración y Finanzas. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| | | | |
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS
DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

Fecha de elaboración: Enero 2017

Hoja:

1de1

Procedimiento: Ayuda para Gastos de Matrimonio

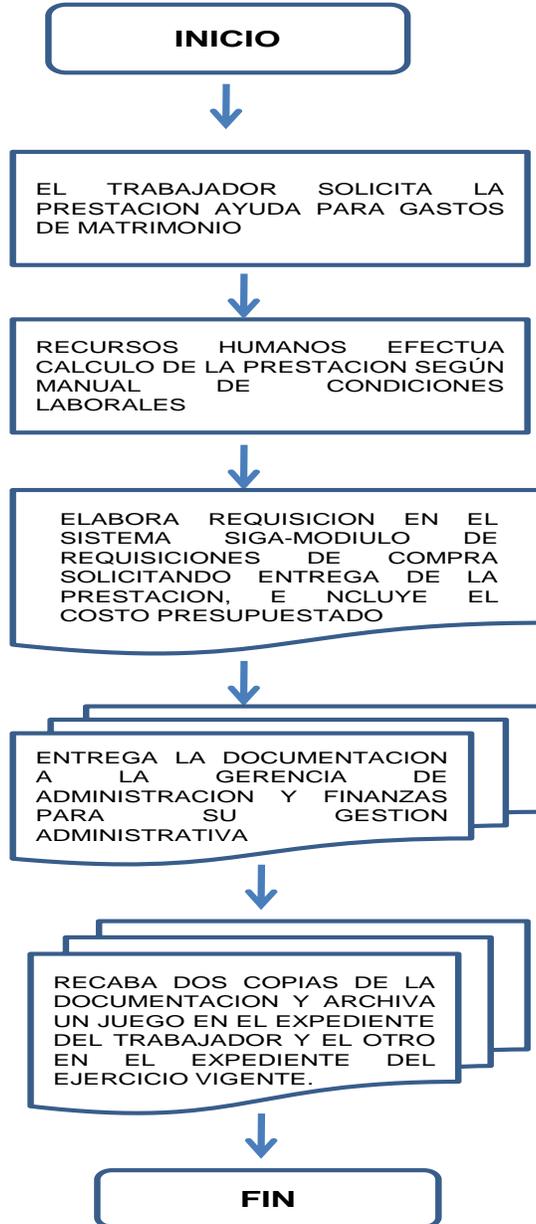
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la Actividad |
|------------------|----------------|--|
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Informa al personal en general los requisitos para tener acceso a las prestaciones que otorga SAPSAM, estipuladas en el Manual de Condiciones Laborales |
| EL TRABAJADOR | 2 | Se presenta a solicitar la prestación Ayuda para Gastos de Matrimonio |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Calcula el costo de la prestación de acuerdo al Manual de Condiciones Laborales |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Elabora requisición de la prestación en el SISTEMA SIGA MODULO de REQUISICIONES DE COMPRA solicitando la entrega de la Prestación, incluyendo el costo presupuestado |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Gestiona la prestación en la Gerencia de Administración y Finanzas y entrega la REQUISICION |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Recaba dos copias de la documentación y archiva un juego en el expediente del trabajador y el otro en el expediente del ejercicio vigente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

AYUDA PARA GASTOS DE MATRIMONIO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Ayuda para compra de Útiles Escolares Hoja: 1/1 | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar presupuesto de prestaciones previo al Programa Operativo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos e incluirlo en el costo anual. 2. La elaboración del presupuesto Apoyo para compra de Útiles Escolares debe contemplar la proyección de este concepto con el objeto de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente. 3. La entrega de prestaciones como Apoyo para Compra de Útiles Escolares debe apegarse a la reglamentación interna. 4. En caso de que el trabajador, que es el titular de la prestación Apoyo para compra de Útiles Escolares requiera que se le entregue la prestación a una persona que no tiene su afiliación, deberán presentar los documentos legales necesarios para que pueda tener acceso, caso contrario no se le autoriza. 5. La gestión administrativa de la prestación Apoyo para Útiles Escolares siempre iniciara en la Coordinación de Recursos Humanos. 6. Las excepciones serán tramitadas por la Coordinación de Recursos Humanos y autorizadas por la Dirección General y la Gerencia de Administración y Finanzas. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| | | | |
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

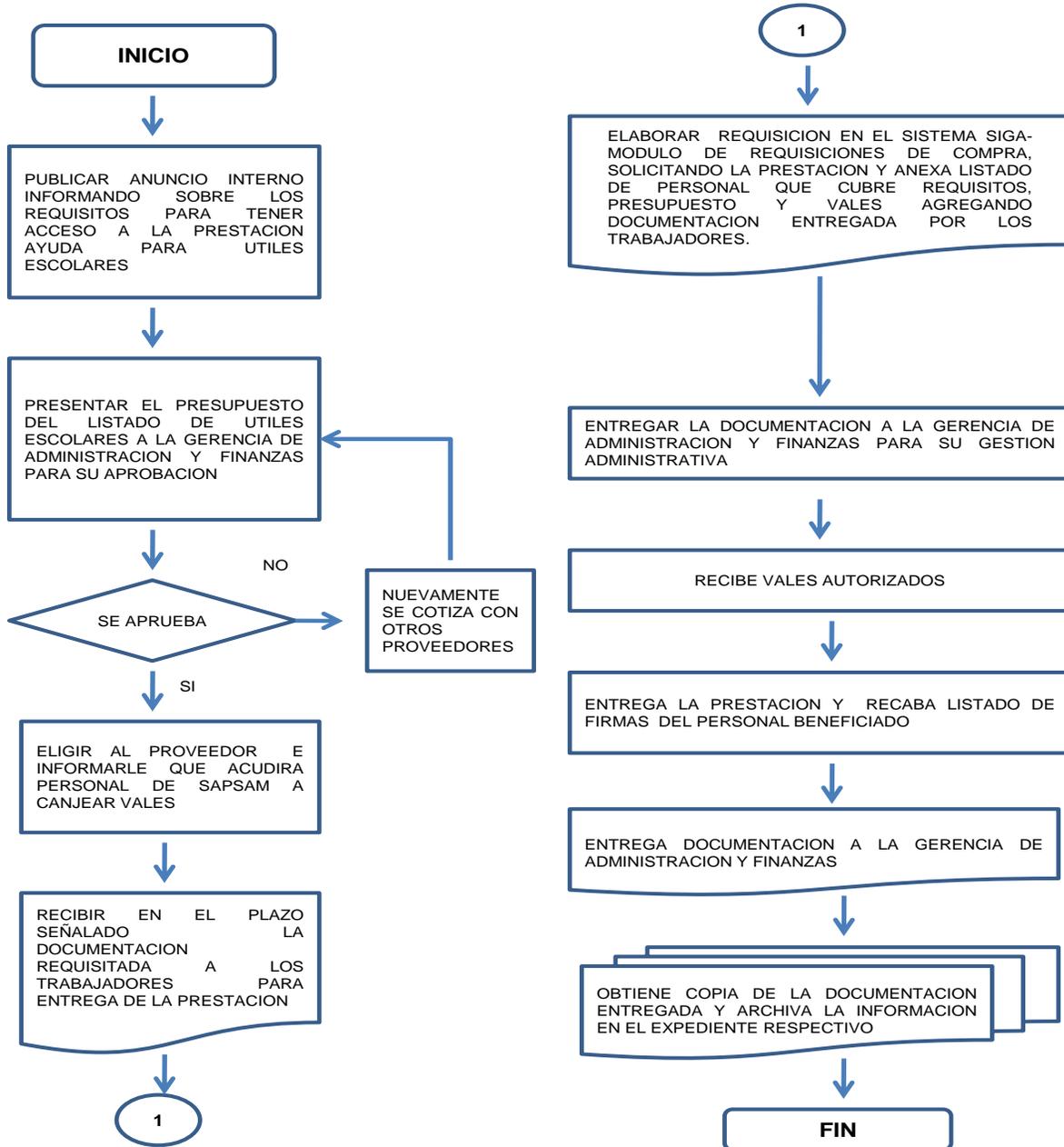
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--|-----------------------|---|
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | Hoja: | 1de1 |
| Procedimiento: Ayuda para Utiles Escolares | | |
| Responsable | Operación Num. | Descripcion de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Publica ANUNCIO al inicio del ciclo escolar anual sobre los requisitos para la entrega de la prestacion AYUDA PARA UTILES ESCOLARES |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Recibir en el plazo señalado la documentacion requisitada a los trabajadores para entrega de la prestacion |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Elabora la REQUISICION en el SISTEMA SIGA en el MODULO de REQUISICIONES de COMPRA, solicitando la entrega de la prestacion AYUDA PARA UTILES ESCOLARES incluye monto calculado de acuerdo al Manual de Condiciones Laborales, anexa listado del personal acreedor y documentacion entregada por los trabajadores. |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Elabora vales de la prestacion, especificando el almacen o papeleria designado por la empresa, asi como el monto autorizado según el Manual de Condiciones Laborales. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Entrega la REQUISICION de la solicitud de AYUDA PARA UTILES ESCOLARES, anexando los vales para autorizacion respectiva a la Gerencia de Administracion y Finanzas para su gestion administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Recibe vales autorizados, entrega la prestacion recabando firmas del personal beneficiado, entrega la documentacion a la Gerencia de Administracion y Finanzas. |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Recaba copia de la documentacion entregada y archiva un juego en el expediente del ejercicio vigente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

AYUDA PARA UTILES ESCOLARES



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|--|
| Área: RECURSOS HUMANOS | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Ayuda para compra de Antejos | Hoja: 1/1 |
| | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectuar presupuesto de prestaciones previo al Programa Operativo Anual de la Coordinación de Recursos Humanos e incluirlo en el costo anual. 2. La elaboración del presupuesto Apoyo para Compra de Antejos debe contemplar la proyección de este concepto con el objeto de contar con la partida presupuestal correspondiente al ejercicio fiscal vigente. 3. La entrega de prestaciones como Apoyo para Compra de Antejos debe apegarse a la reglamentación interna. 4. La gestión administrativa de la prestación Apoyo para Compra de Antejos siempre iniciara en la Coordinación de Recursos Humanos. 5. Las excepciones serán tramitadas por la Coordinación de Recursos Humanos y autorizadas por la Dirección General y la Gerencia de Administración y Finanzas. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| | | | |
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

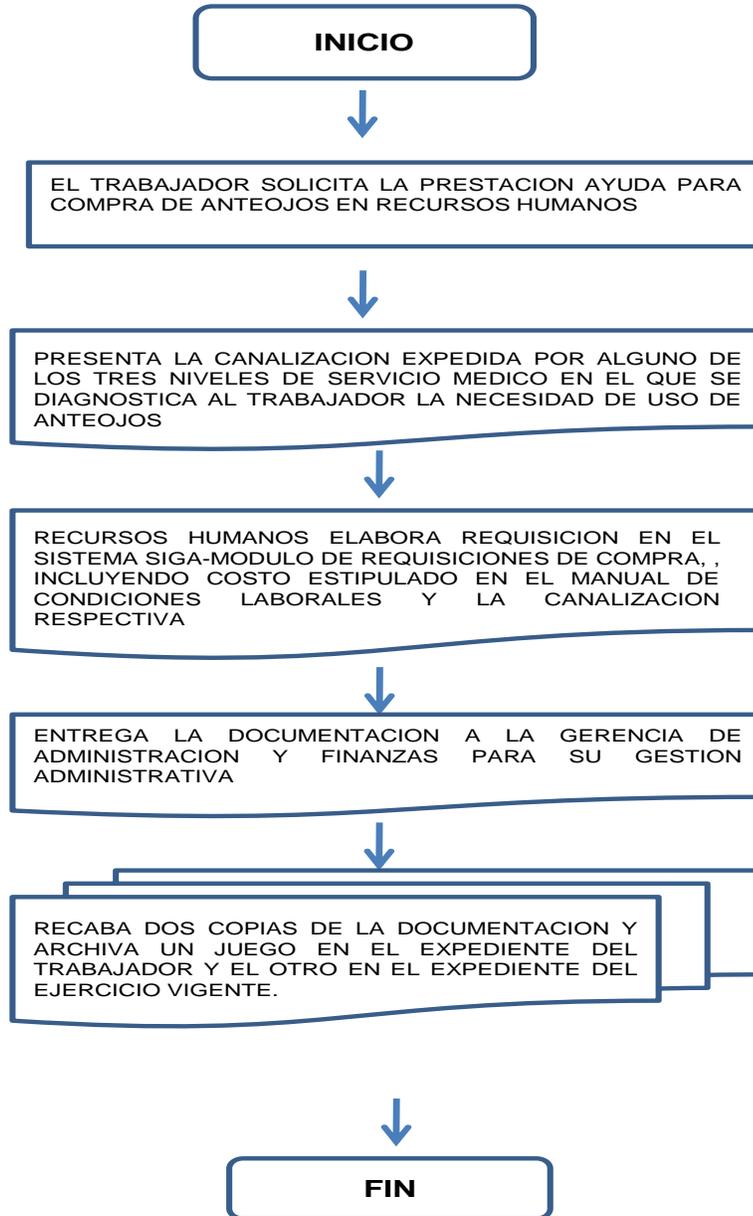
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--|-----------------------|--|
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | Hoja: | 1de1 |
| Procedimiento: Ayuda para Compra de Anteojos | | |
| Responsable | Operación Num. | Descripción de la Actividad |
| TRABAJADOR | 1 | Solicita la prestación AYUDA PARA COMPRA DE ANTEOJOS |
| TRABAJADOR | 2 | Presenta canalización expedida por alguno de los tres niveles médicos donde se diagnostique al trabajador el uso de anteojos |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Elabora la REQUISICION en el SISTEMA SIGA en el MODULO de REQUISICIONES de COMPRA, solicitando la entrega de la prestación AYUDA PARA COMPRA DE ANTEOJOS incluye monto calculado de acuerdo al Manual de Condiciones Laborales, anexa canalización como respaldo de la solicitud |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Entrega la REQUISICION de la solicitud de AYUDA PARA COMPRA DE ANTEOJOS a la Gerencia de Administración y Finanzas para su gestión administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Recaba copia de la documentación entregada y archiva un juego en el expediente del trabajador y en el expediente del ejercicio vigente |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

AYUDA PARA COMPRA DE ANTEOJOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedá Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

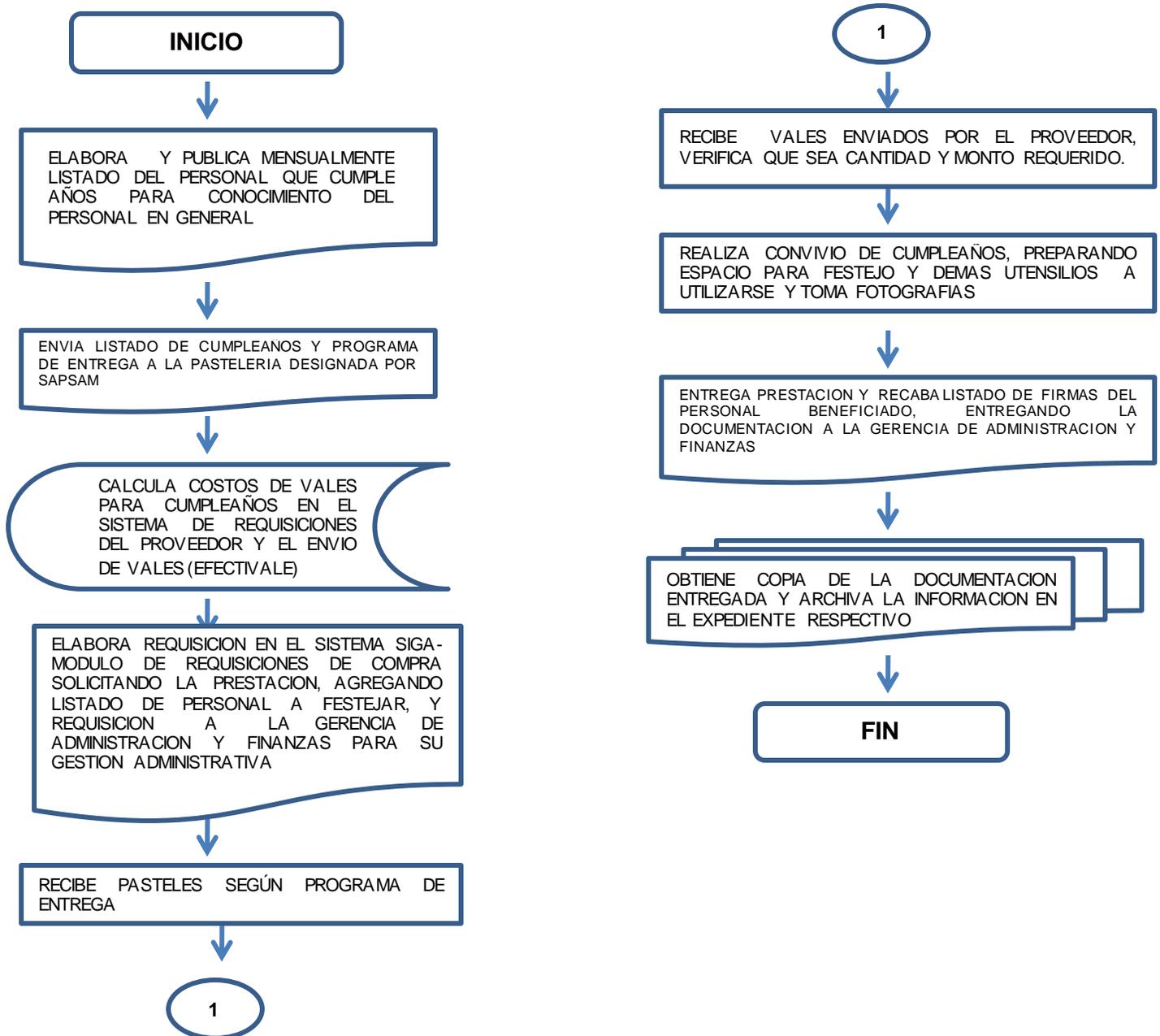
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--|-----------------------|--|
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | Hoja: | 1de1 |
| Procedimiento: Festejo de Cumpleaños | | |
| Responsable | Operación Num. | Descripcion de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Previamente al mes correspondiente revisa fechas de cumpleaños del personal y publica mensualmente listado del personal que cumple años para conocimiento del personal en general |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Elabora vales para pasteles y recaba firmas de autorizacion, enviando listado a la pasteleria autorizada por la empresa. |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Calcula costos de vales para cumpleaños en el sistema de requisiciones del proveedor y el envío de vales (efectivale) |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Elabora la REQUISICION en el SISTEMA SIGA en el MODULO de REQUISICIONES de COMPRA, solicitando la entrega de la prestacion FESTEJO DE CUMPLEAÑOS incluye monto calculado en vales y pasteles de acuerdo al Manual de Condiciones Laborales |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Entrega la REQUISICION de la solicitud de FESTEJO DE CUMPLEAÑOS a la Gerencia de Administracion y Finanzas para su gestion administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Recibe vales enviados por el proveedor Efectivale, verifica que sea cantidad y monto requerido. |
| RECURSOS HUMANOS | 7 | Entrega prestación y recaba listado de firmas del personal beneficiado, entregando la documentación a la gerencia de administración y finanzas |
| RECURSOS HUMANOS | 8 | Recaba copia de la documentacion entregada y archiva un juego en el expediente del ejercicio vigente |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

FESTEJO DE CUMPLEAÑOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

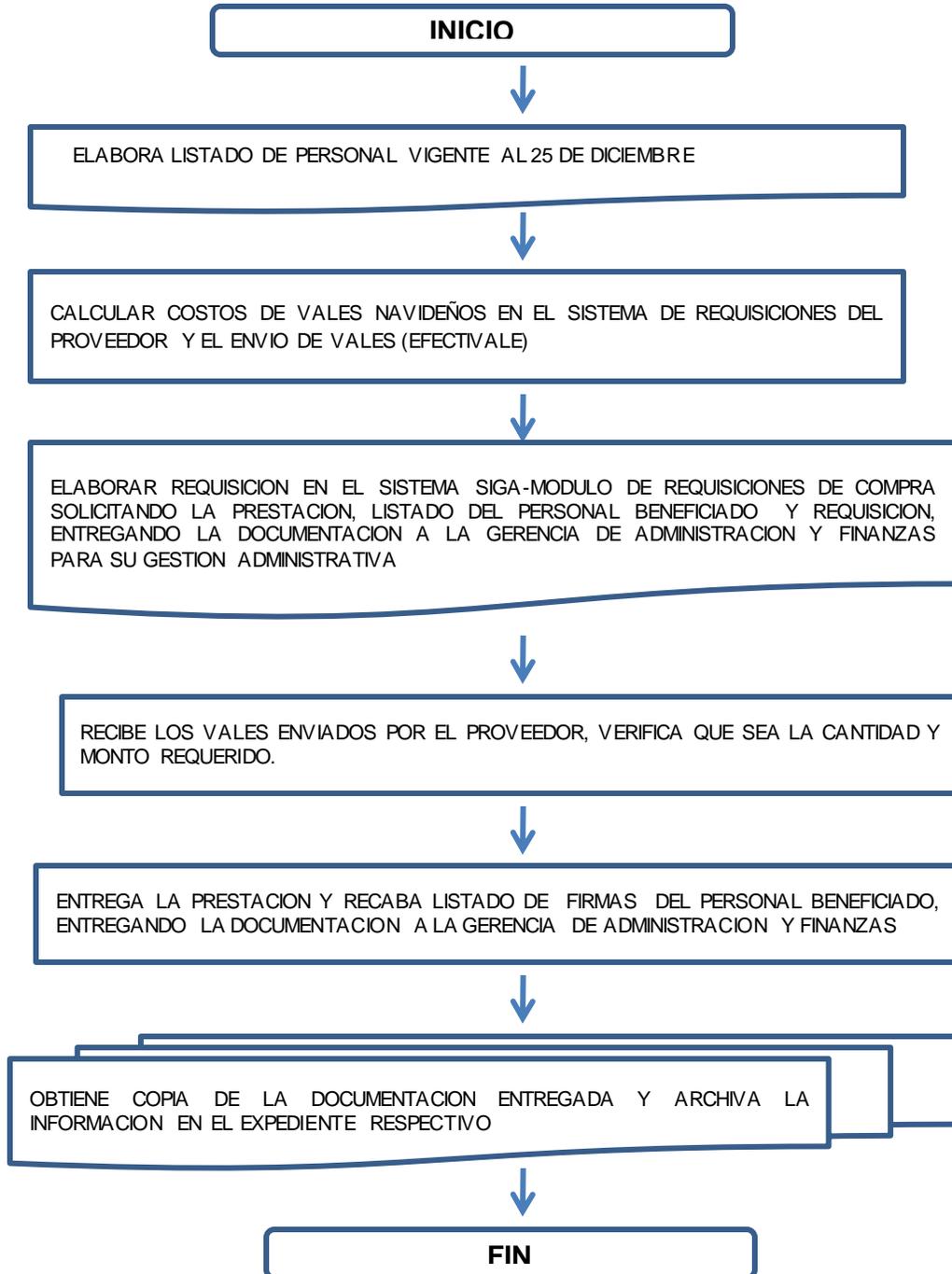


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS COORDINACION DE RECURSOS HUMANOS DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO | | |
|--|-----------------------|---|
| Fecha de elaboración: Enero 2017 | Hoja: | 1de1 |
| Procedimiento: Despensa Navideña | | |
| Responsable | Operación Num. | Descripcion de la Actividad |
| RECURSOS HUMANOS | 1 | Elabora listado de personal vigente al 25 de diciembre |
| RECURSOS HUMANOS | 2 | Calcular costos de vales navideños en el sistema de requisiciones del proveedor y el envío de vales (efectivale) |
| RECURSOS HUMANOS | 3 | Elaborar requisición en el SISTEMA SIGA-módulo de requisiciones de compra solicitando la prestación, listado del personal beneficiado y requisición a Efectivale, entregando la documentación a la gerencia de administración y finanzas para su gestión administrativa |
| RECURSOS HUMANOS | 4 | Recibe los vales enviados por el proveedor, verifica que sea la cantidad y monto requerido. |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | Entrega la prestación y recaba listado de firmas del personal beneficiado, entregando la documentación a la gerencia de administración y finanzas |
| RECURSOS HUMANOS | 6 | Recaba copia de la documentación entregada y archiva un juego en el expediente del ejercicio vigente |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESPENSA NAVIDEÑA





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE LA GERENCIA COMERCIAL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Alta de Agua Potable

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que el usuario disponga de los servicios contratados de agua potable y drenaje atendiendo las obligaciones descritas en la ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí y la Ley de Cuotas y tarifas vigentes.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos de Contratación, cartera vencida y el departamento de cortes y Reconexiones.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ALTA DE AGUA POTABLE

| | |
|---|---|
| Área: Contratación | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Alta del servicio de Agua Potable | Hoja: 1/1 |
| <p>3. El alta del servicio será solicitada únicamente por el titular del contrato</p> <p>4. Es indispensable la presentación de la credencial de elector para votar, o algún documento oficial.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



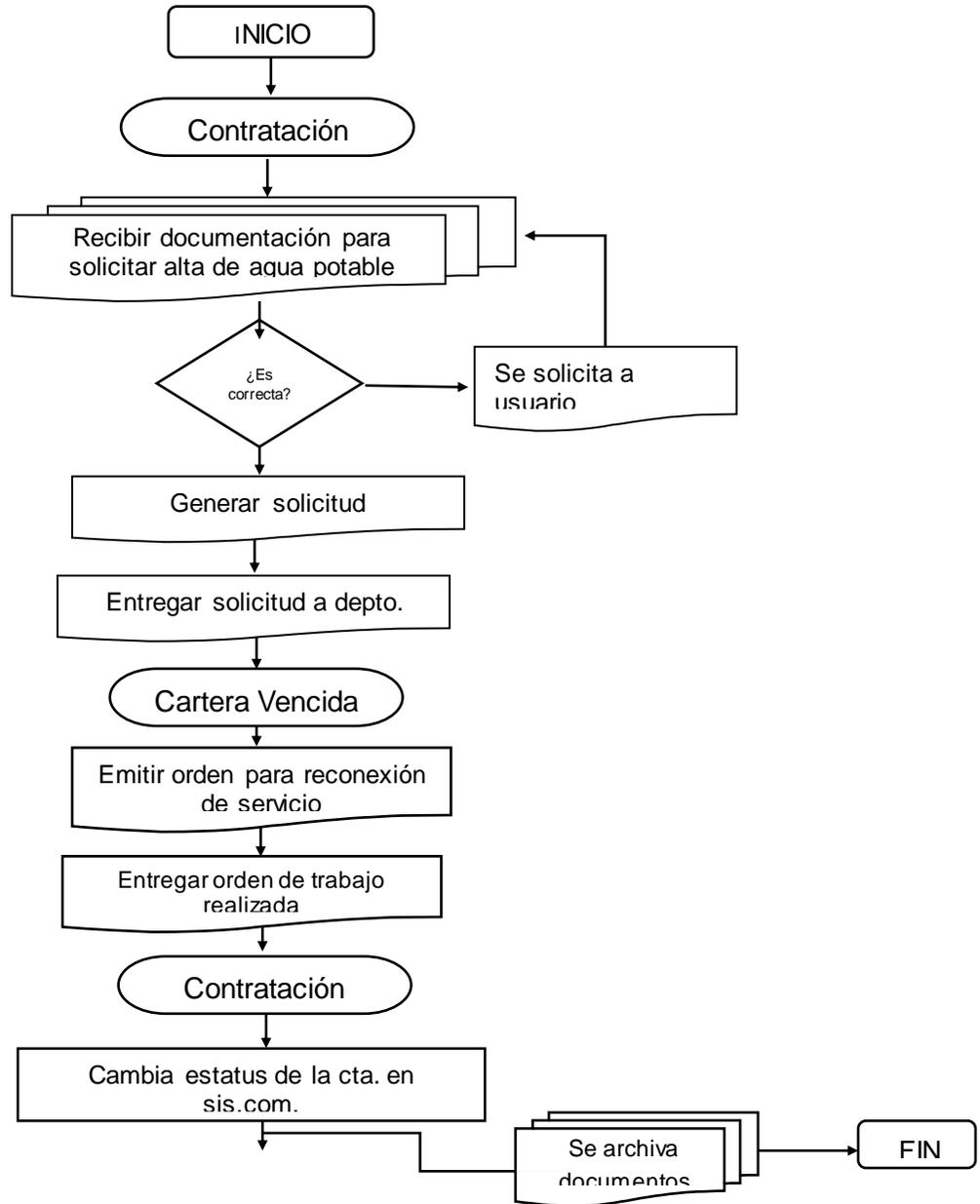
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE AGUA POTABLE

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Alta de agua potable (existe medidor) | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir documentación para solicitar alta de agua potable. Es correcta la documentación: a) Si, generar solicitud de alta de servicio en el sistema comercial. b) No, requerir documentación correcta. |
| Contratación | 02 | |
| Cartera Vencida | 03 | Entregarla solicitud de alta al dpto. de cartera vencida. |
| Cartera Vencida | 04 | Emitir orden para realizar la reconexión del servicio. |
| Contratación | 05 | Entregar orden de trabajo realizado a contratación. |
| Contratación | 06 | Cambiar el estatus de alta a la cuenta en el sistema comercial. Archivar documentos en el recopilador correspondiente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO DE ALTA DE AGUA POTABLE



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Alta de agua potable (No existe medidor)

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que el usuario disponga de los servicios contratados de agua potable y drenaje atendiendo las obligaciones descritas en la ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí, y la Ley de Cuotas y tarifas vigentes.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos de Contratación, cartera vencida, departamento de Cortes, Reconexiones, Responsable de la cuadrilla de instalación de tomas y cajas recaudadoras .

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE AGUA POTABLE (NO HAY
MEDIDOR)**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Alta de agua Potable (no hay medidor) | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El alta del servicio será solicitada únicamente por el titular del contrato 2. Es indispensable la presentación de la credencial de elector para votar o algún documento oficial. 3. Para su instalación deberá estar pagado el presupuesto de medidor. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE AGUA POTABLE
(NO EXISTE MEDIDOR)**

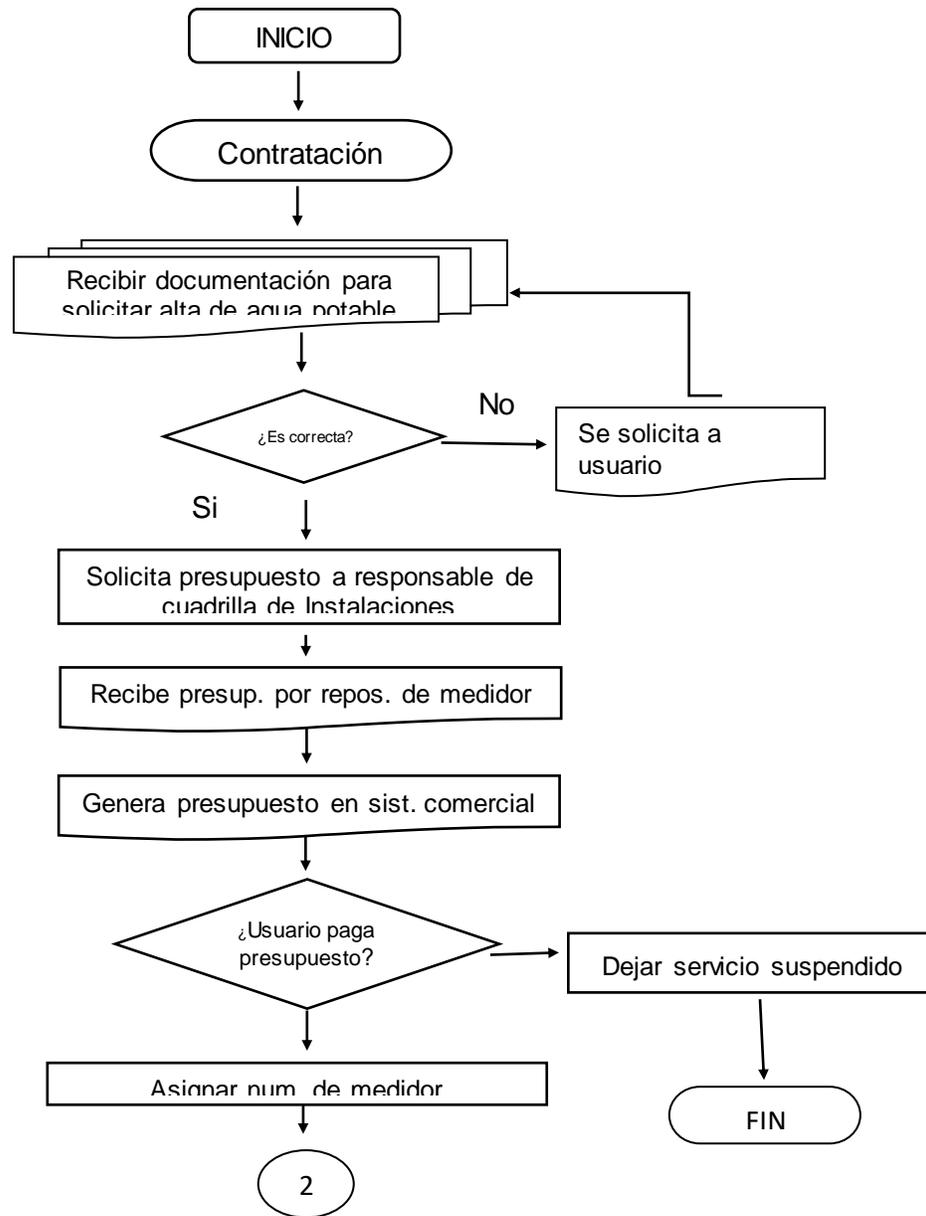
| | | |
|--|---------------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Alta de agua potable (no existe medidor) | | Hoja: 1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir documentación para solicitar alta de agua potable. Es correcta la documentación: a) Si, generar solicitud de alta de servicio en el sistema comercial. b) No, requerir la documentación correcta. |
| Contratación | 02 | Solicitar presupuesto para reposición de medidor a responsable de cuadrillas de instalaciones. |
| Contratación | 03 | Recibir presupuesto para reposición de medidor. |
| Contratación | 04 | Generar presupuesto en sistema comercial Usuario paga presupuesto: a) Si, asignar número de serie de medidor. b) No, dejar el servicio suspendido. |
| Contratación | 05 | Entregar orden de instalación a cuadrilla de instalaciones. |
| Contratación | 06 | Recibir orden de trabajo por cuadrilla de instalaciones. |
| Contratación | 07 | Asignar estatus de alta a la cuenta en el sistema comercial. |
| Contratación | 08 | Archivar documentos generados. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

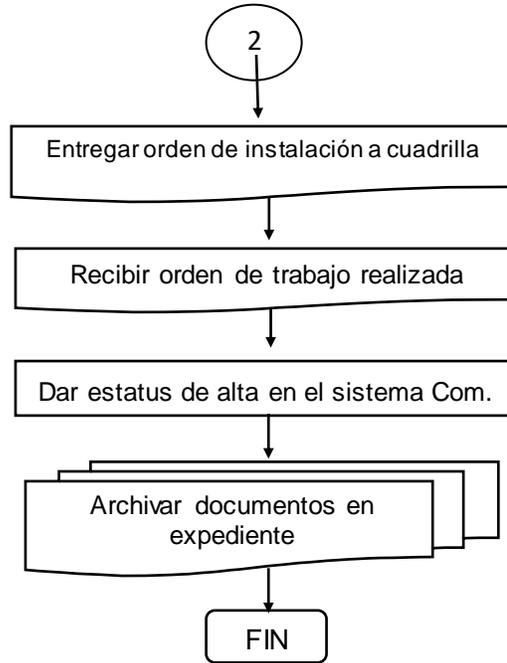
PROCEDIMIENTO DE ALTA DE AGUA POTABLE (NO EXISTE MEDIDOR)



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Baja del Servicio de Agua (cuentas sin adeudo)

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que el usuario tenga la posibilidad de suspender los servicios contratados de agua potable y drenaje brindándole la opción requerir nuevamente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratación, Cartera Vencida y Cortes y Reconexiones.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE BAJA DE AGUA POTABLE CUENTAS
SIN ADEUDO**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Baja del Servicio de Agua Potable (Cuentas sin adeudo) | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Baja del servicio será solicitada únicamente por el titular del contrato 2. Es indispensable la presentación de la credencial de elector para votar o algún documento oficial. 3. La condición para la baja que la cuenta este liquidada. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE BAJA DE AGUA POTABLE PARA CUENTAS SIN ADEUDO

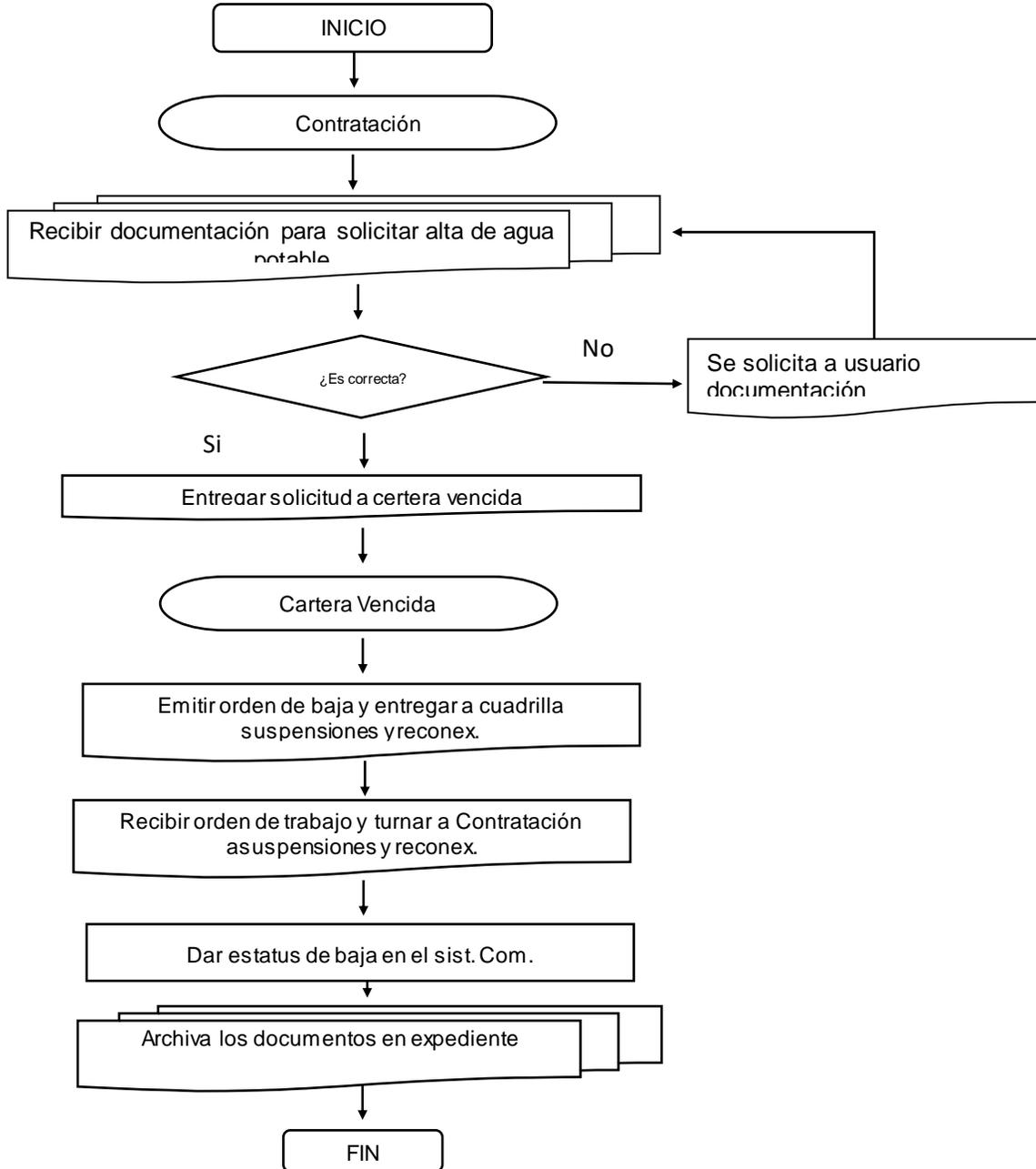
| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Baja de agua potable para cuentas sin adeudo | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir documentación para solicitar baja de agua potable. Es correcta la documentación: a) Si, generar solicitud de baja de servicio en el sistema comercial. b) No, requerir la documentación correcta. |
| Contratación | 02 | Entregar solicitud de baja de servicio a dpto. de cartera vencida. |
| Cartera Vencida | 03 | Emitir orden de suspensión de servicio y se entrega a cuadrilla de suspensiones y reconexiones. |
| Cartera Vencida | 04 | Recibir orden de trabajo realizado y turnar a depto. de contratación. |
| Contratación | 05 | Dar el estatus de baja a la cuenta en el sistema comercial. |
| Contratación | 06 | Archivar los documentos en expediente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO DE BAJA DE AGUA PARA CUENTAS SIN ADEUDO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cambio de tarifa No Doméstica a Domestica

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que cada predio cuente con la tarifa que el Organismo Operador tiene establecidas en su Decreto de Cuotas y Tarifas a fin de determinar el monto a pagar en función de sus volúmenes consumidos.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratación, Cartera Vencida y Cobranza Comercial.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TARIFA NO DOMESTICA
A DOMESTICA**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de tarifa no domestica a Domestica. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizara una inspección física a fin de determinar si procede el cambio de tarifa. 2. Una vez que procede el cambio, la cuenta deberá de estar en ceros en sistema comercial, a fin de evitar conflictos con el I.V.A. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TARIFA NO DOMESTICA A
DOMESTICA**

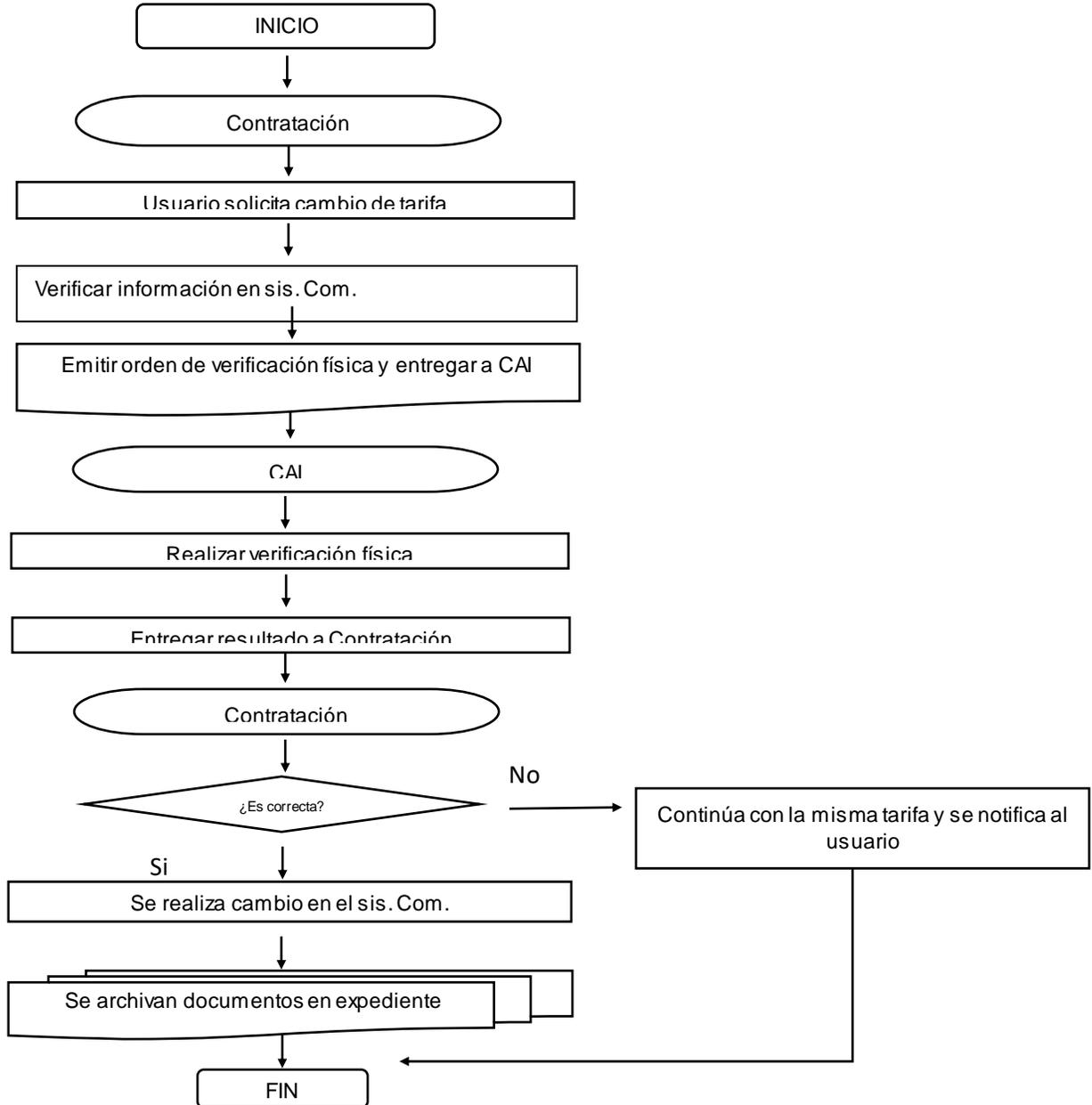
| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de tarifa no domestica a Domestica | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Usuario solicita cambio de tarifa no domestica a doméstica. |
| Contratación | 02 | Verificar información en el sistema comercial. |
| Contratación | 03 | Emitir orden para verificación física y entregar a CAI. |
| CAI | 04 | Realizar revisión en campo. |
| CAI | 05 | Entregar resultado de la verificación al depto. De contratación. |
| Contratación | 06 | Procede cambio: a) Si, realizar cambio de tarifa en el sistema comercial. b) No, continuar con la misma tarifa y notificar a usuario. |
| | | Archiva los documentos en expediente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TARIFA NO DOMESTICA A DOMESTICA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cambio de tarifa Doméstica a no Domestica

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que cada predio cuente con la tarifa que el Organismo Operador tiene establecidas en su Decreto de Cuotas y Tarifas a fin de determinar el monto a pagar en función de sus volúmenes consumidos.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos de Contratación, Cartera Vencida y Cobranza Comercial

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TARIFA
DOMESTICA A NO DOMESTICA**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de Tarifa Doméstica a no Doméstica | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá realizarse una inspección física a fin de determinar si procede el cambio de tarifa. 2. Una vez que procede el cambio, la cuenta deberá de estar en ceros en sistema comercial, a fin de evitar conflictos con el I.V.A. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TARIFA DE DOMESTICA A NO
DOMESTICA**

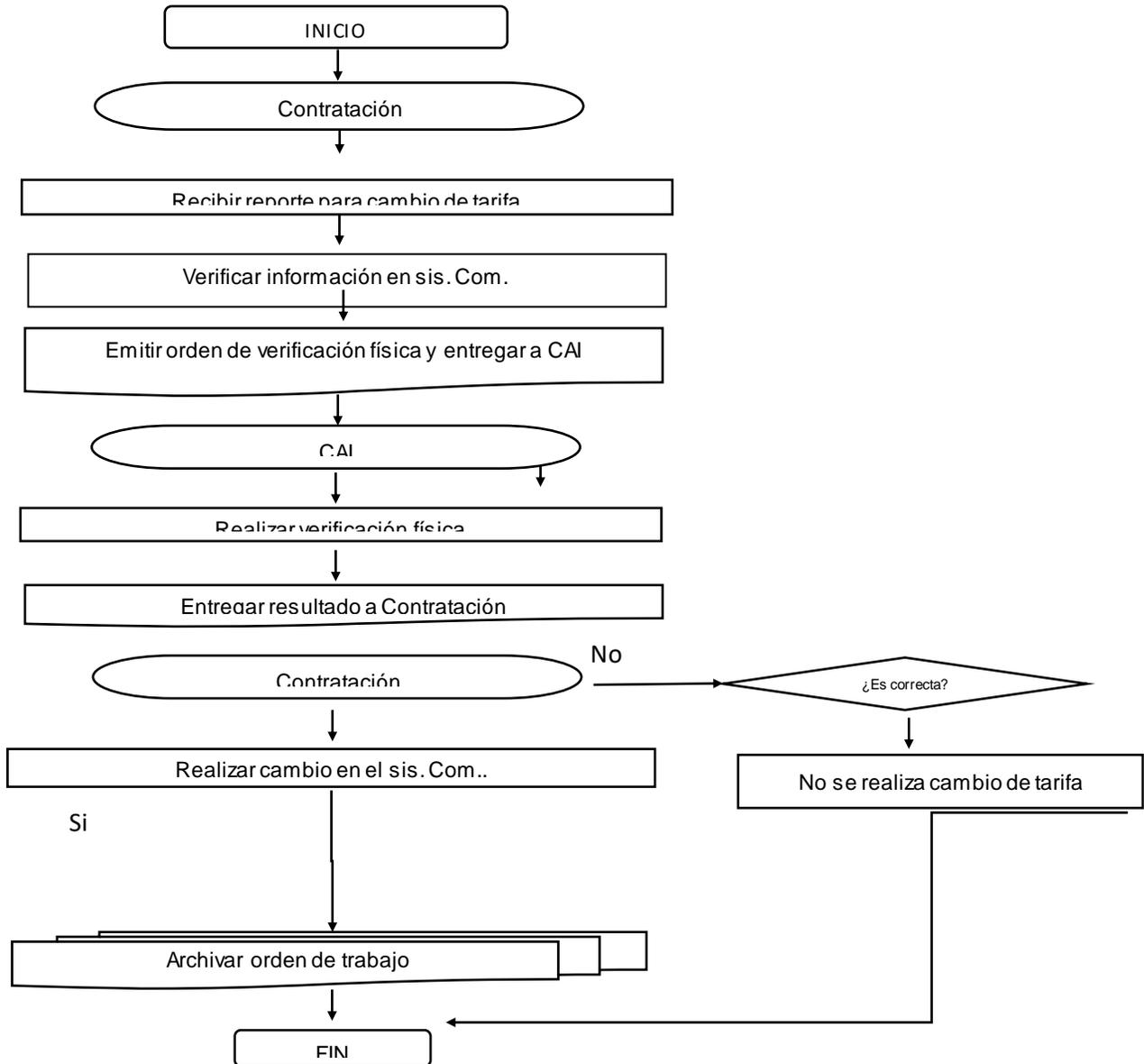
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de tarifa de domestica a no domestica | | Hoja: 1/1 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir reporte de predios con uso distinto al contratado. |
| Contratación | 02 | Verificar información en el sistema comercial. |
| Contratación | 03 | Emitir orden para verificación física y entrega a CAI. |
| CAI | 04 | Realizar revisión en campo. |
| CAI | 05 | Entregar resultado de la verificación a depto. de Contratación. |
| Contratación | 06 | <p>Procede cambio:</p> <p>a) Si, realizar cambio de tarifa en el sistema comercial.</p> <p>b) No, continuar con la misma tarifa.</p> <p>Archivar la orden de verificación física en el recopilador correspondiente.</p> |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE TARIFA DOMESTICA A NO DOMESTICA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Actualización de información de medidor

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Disponer de la información en el sistema Comercial a fin de ejercer las funciones comerciales que se requieran de cada predio contratado.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

El departamento de Contratación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION DE INFORMACION
DE MEDIDOR**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Actualización de información de medidor | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de serie del aparato medidor deberá existir en el inventario de medidores del Sistema Comercial. 2. Obtener reporte de cambio de medidores a fin de corroborar que la información sea correcta. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DEL MEDIDOR

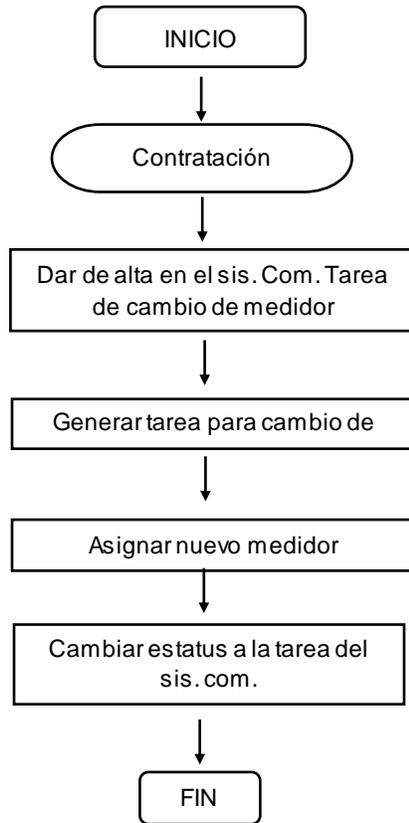
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-----------------------|--|
| Procedimiento: Actualización de información de medidor | | Hoja: 1/1 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Dar de alta en el sistema comercial el medidor para su asignación. |
| Contratación | 02 | Generar en el sistema tarea de cambio de medidor asignado. Asignar medidor del listado. |
| Contratación | 03 | Cambiar estatus de realizado a tarea del sistema comercial. |
| Contratación | 04 | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION DE LA INFORMACION DE MEDIDOR



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cambio de medidor por término de vida útil

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que el padrón de usuarios cuente con el medidor a fin de eficientizar los procesos de cobranza, así como los Indicadores de Eficiencia Comercial y Técnica.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos de Centro de atención Integral, Contratación, Inspección Comercial, Cobranza Comercial, Responsable de Instalación de tomas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE MEDIDOR POR
TÉRMINO DE VIDA ÚTIL**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de Medidor por termino de Vida Útil. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá existir un reporte que justifique el cambio del medidor. 2. Se deberá realizar una visita física que manifieste la necesidad de cambiar el medidor. 3. El medidor que fue sustituido deberá ser entregado al almacén de materiales. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



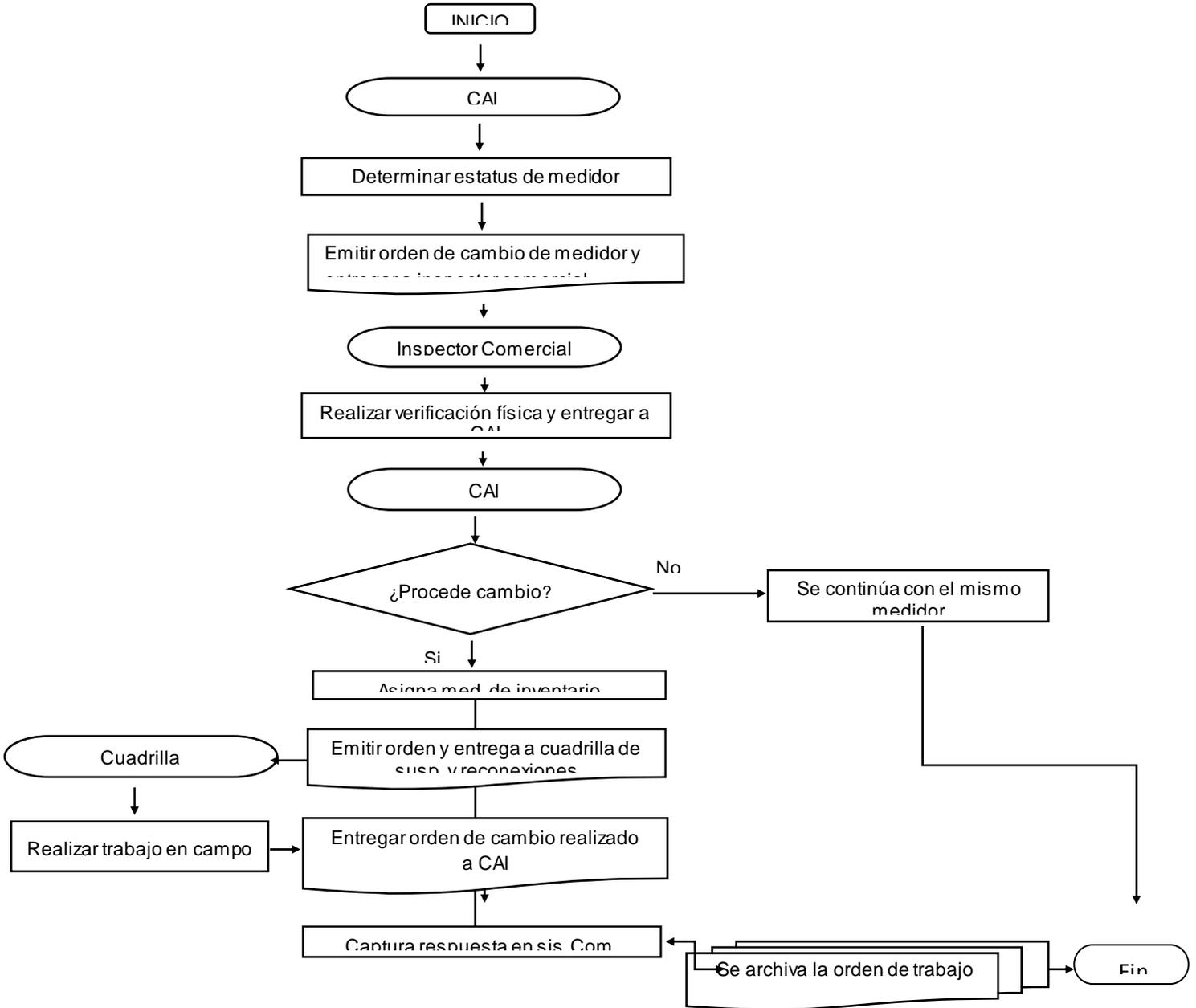
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE MEDIDOR
POR TERMINO DE VIDA ÚTIL**

| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de medidor por termino de vida útil | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI | 01 | Determina el estatus del medidor (reporte de lecturistas, usuario etc.) |
| CAI | 02 | Emitir orden de inspección para verificación física. |
| Inspector Comercial | 03 | Realizar verificación y entregar a CAI. Procede cambio: a) Si, asignar número de medidor de inventario. b) No, continuar con el mismo medidor. |
| CAI | 04 | Emitir orden para cambio de medidor y entregar a responsable de cuadrilla de cortes y reconexiones. |
| Responsable de cuadrilla de cortes y reconexiones. | 05 | Realizar trabajo de campo. |
| CAI | 06 | Recibir la orden de trabajo realizada. |
| CAI | 07 | Capturar respuesta en el sistema comercial. |
| CAI | 08 | Archiva orden de cambio de medidor. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE MEDIDOR POR TERMINO DE VIDA ÚTIL



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cambio de número oficial del predio

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Cada predio deberá contar con un número visible otorgado por el departamento de Obras Públicas

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratación y Centro De Atención Integral.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE NÚMERO OFICIAL DEL
PREDIO**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de Numero Oficial del Predio | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario deberá presentar el oficio que emite el departamento de Obras Públicas, donde establece el número que le corresponde al predio. 2. Deberá llevarse a cabo la visita física por parte del Centro de Atención Integral a fin de corroborar la procedencia del cambio de número oficial. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



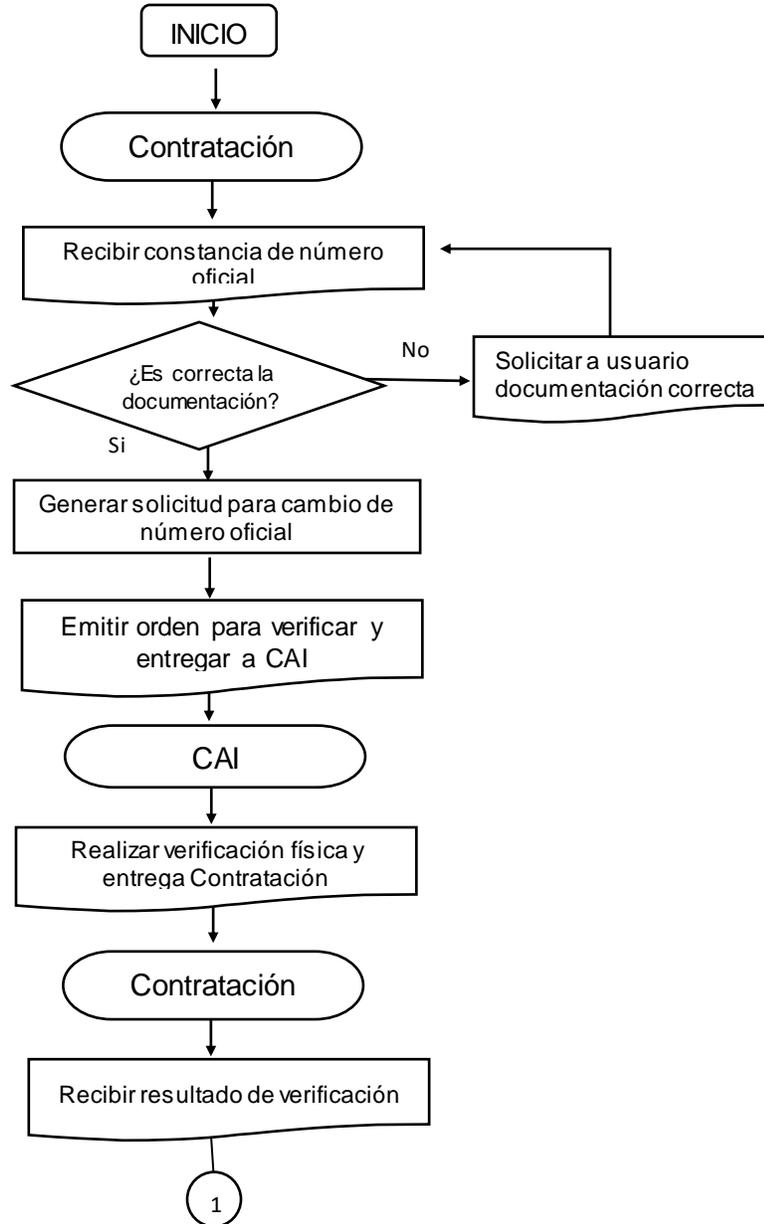
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO NÚMERO OFICIAL DEL PREDIO

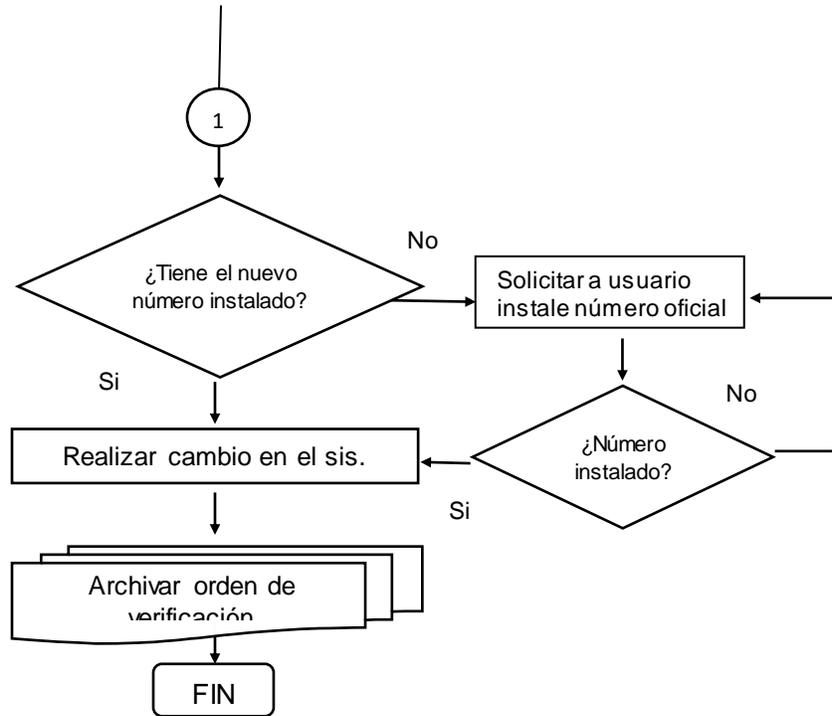
| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de número oficial del Predio | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir constancia de obras públicas para cambio de número oficial. Es correcta la documentación: a) Si, generar solicitud de cambio de número oficial en el sistema comercial. b) No, requerir la documentación correcta. |
| Contratación | 02 | Emitir orden para verificación física y se entrega a CAI. |
| CAI | 03 | Realizar revisión en campo. |
| CAI | 04 | Entregar resultado de la revisión al dpto. de contratación. |
| Contratación | 05 | Procede cambio: a) Si, realizar el cambio de datos en el sistema comercial. b) No, solicitar al usuario instale nuevo número. |
| Contratación | 06 | Archivar la orden de verificación física en el recopilador correspondiente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE NUMERO OFICIAL



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO:

Cambio de propietario del predio

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Cada predio deberá contar con un responsable por la prestación de los servicios, en la medida que el usuario acredite la propiedad con la escrituración correspondiente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

El departamento de Contratación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PROPIETARIO DEL
PREDIO**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de propietario del predio | Hoja: 1/1 |
| <p>1. El usuario interesado en cambiar el nombre deberá presentar la certificada de escritura certificada especifique el nombre del nuevo titular.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PROPIETARIO DEL PREDIO

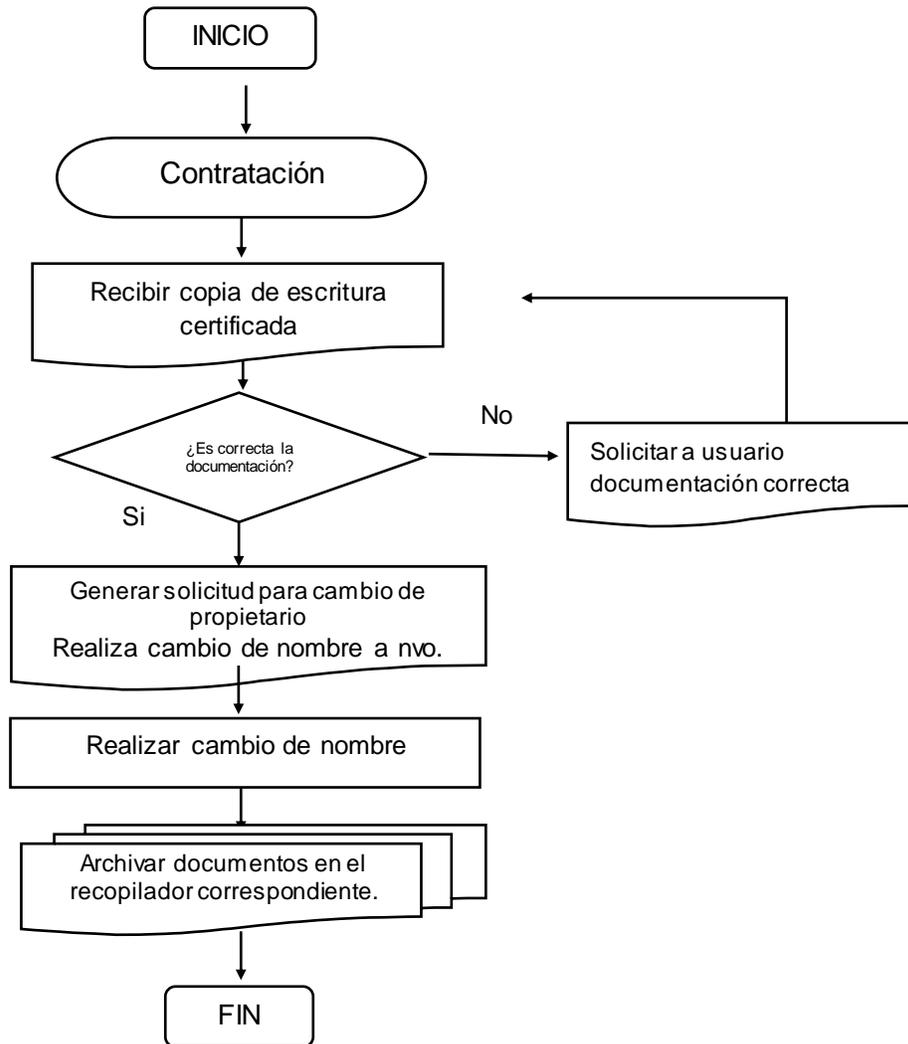
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de propietario del predio | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir copia certificada de escritura del propietario. Es correcta la documentación: a) Si, generar solicitud de cambio de propietario del predio en el sistema comercial. b) No, requerir la documentación correcta. |
| Contratación | 02 | Realizar cambio de nombre al nuevo propietario en el sistema comercial. |
| Contratación | 03 | Archivar documentos en el recopilador correspondiente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE PROPIETARIO DEL PREDIO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Contratación de Agua y Drenaje para predios independientes.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Prestar los servicios de Agua y Drenaje en todos los sitios de la ciudad que cuenten con la infraestructura suficiente y que cumplan con los requisitos establecidos. Así como evitar el clandestinaje que perjudique las políticas del Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratos, Responsable de cuadrillas de instalación y Cajas

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION DE AGUA
POTABLE Y DRENAJE PARA PREDIOS INDEPENDIENTES**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación de Agua y Drenaje para Predios independientes. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante interesado deberá presentar íntegramente los requisitos establecidos. (escrituras, número oficial y documento de identificación oficial). 2. No podrá realizar la contratación persona ajena al titular de las escrituras, salvo cuando se le otorgue Carta Poder debidamente justificada. 3. El solicitante de los servicios, se deberá sujetar íntegramente a lo dispuesto a los derechos y obligaciones que establece el contrato. 4. Sin excepción todo predio contratado deberá contar con el medidor. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACION AGUA Y DRENAJE PARA
PREDIOS INDEPENDIENTES**

| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|----------------|---|
| Procedimiento: Contratación agua y drenaje para independientes. | | Hoja: 1/2 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Informar al solicitante sobre documentos (copia certificada de escritura, constancia de número oficial del predio, copia de identificación oficial) requeridos para contratación del servicio. |
| Contratación | 02 | El solicitante entrega documentos para su solicitud. Esta completa la documentación: a) Si, generar la solicitud de servicios y se entrega a responsable de cuadrilla de instalación. b) No, requerir al solicitante la documentación completa. |
| Responsable de cuadrilla de instalación | 03 | Realizar verificación física. Existe infraestructura necesaria: a) Si, emitir conceptos a presupuestar. b) No, enviar documentación a Coordinación de Proyectos para ampliación de red. |
| Contratación | 04 | Generar presupuesto. |
| Contratación | 05 | Requerirá el solicitante el permiso de apertura de obras públicas: a) Si, solicitante presenta el permiso autorizado al depto. de contratación. b) No, concluye. |
| Contratación | 06 | Requerir al solicitante realizar pago de presupuesto. Solicitante paga presupuesto: a) Si, asignar medidor. b) No, presupuesto en espera pago, vigencia de un mes. |
| Contratación | 07 | Generar contrato de servicios. |
| Contratación | 08 | Emitir orden de instalación al responsable de cuadrilla. |
| | 09 | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

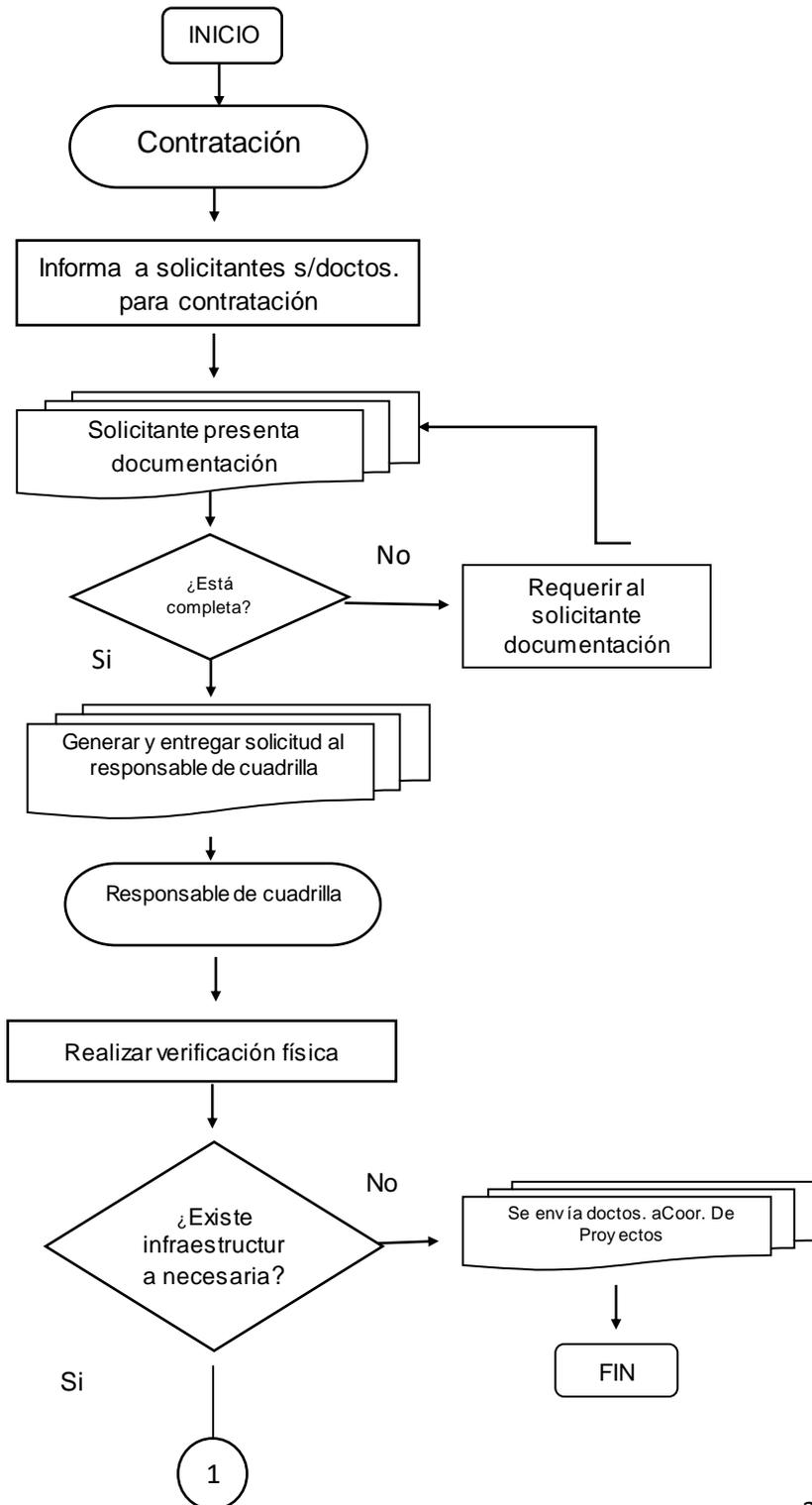
| | | |
|--------------|----|---|
| Contratación | 10 | Recibir reporte de fecha de instalación. |
| Contratación | | Actualizar la fecha de instalación de la toma en el sistema comercial. |
| Contratación | 11 | Enviar nuevo número de contrato al depto. de Facturación para enrutarlo. |
| Contratación | 12 | Archivar nuevo expediente (copia certificada de escritura, constancia de número oficial del predio, copia de identificación oficial, presupuesto y contrato) en el recopilador correspondiente. |
| Contratación | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACION DE AGUA Y DRENAJE PARA PREDIOS INDEPENDIENTES

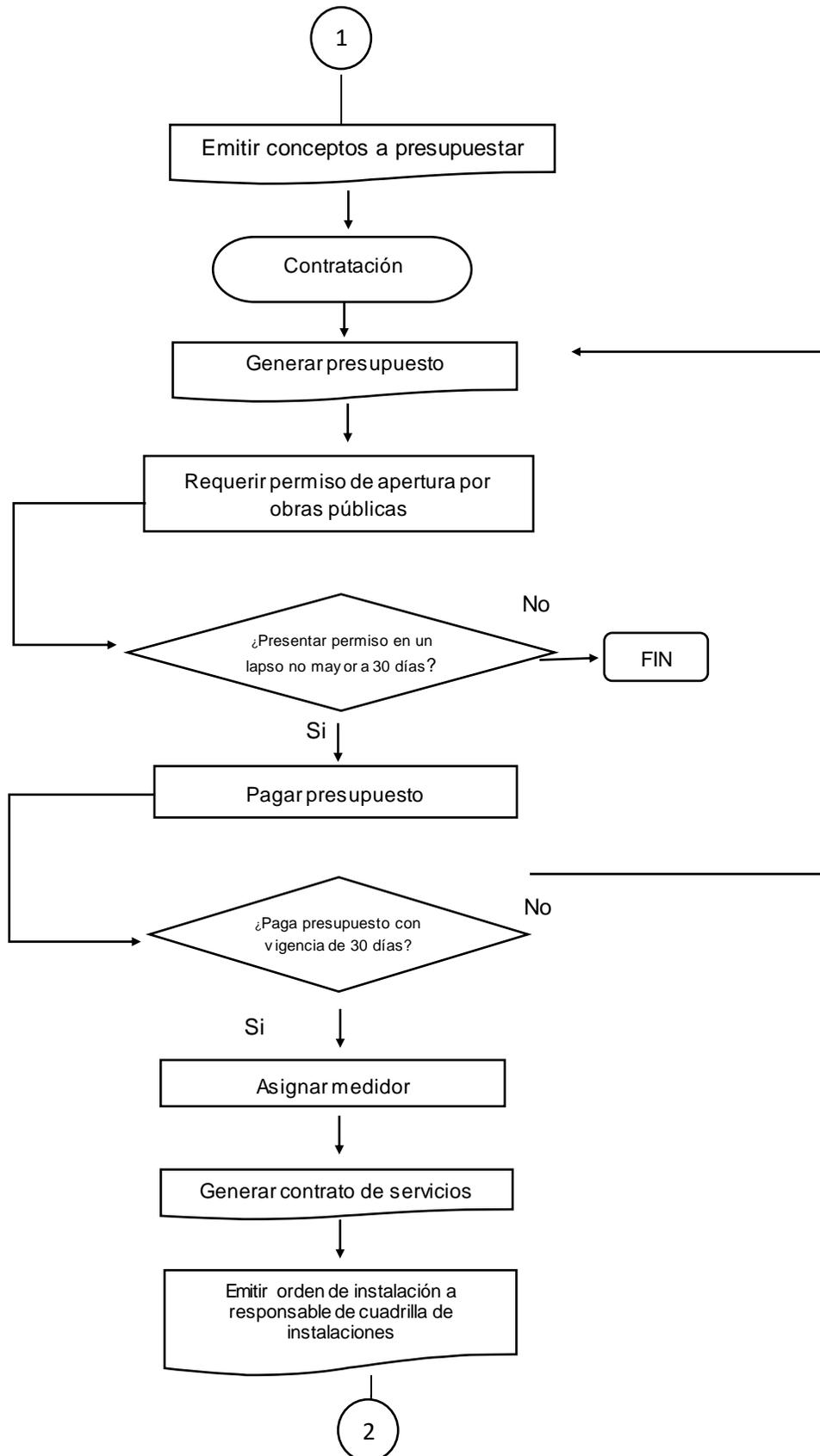




**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

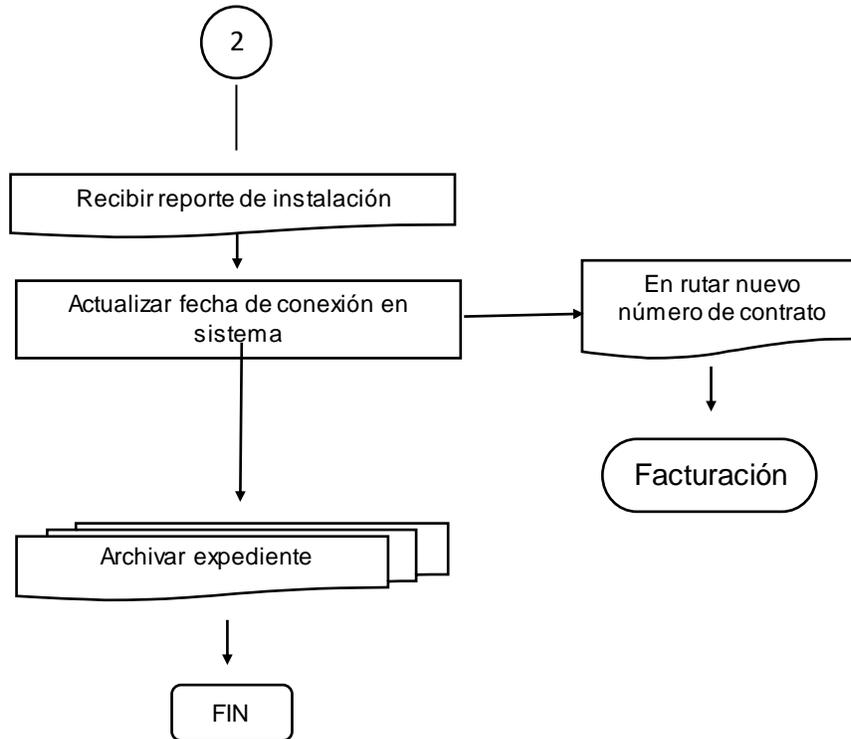




**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Contratación de Agua y Drenaje para predios independientes (División de predios)

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Prestar los servicios de Agua y Drenaje en todos los sitios de la ciudad que cuenten con la infraestructura suficiente y que cumplan con los requisitos establecidos. Así como evitar el clandestinaje que perjudique las políticas del Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratos, Responsable de cuadrillas de instalación, Cajas Recaudadoras y Coordinación de Proyectos.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTRATACION DE AGUA Y DRENAJE
DIVISION DE PREDIOS**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación de Agua y Drenaje (División de predios) | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El usuario interesado deberá presentar íntegramente los requisitos establecidos. 2. No podrá realizar la contratación persona ajena al titular de las escrituras, salvo cuando se le otorgue Carta Poder debidamente justificada. 3. El interesado deberá sujetar íntegramente a lo dispuesto a los derechos y obligaciones que establece el contrato. 4. Sin excepción todo predio contratado deberá contar con el aparato de medición. 5. No se podrá continuar con el trámite, si no se cuenta con la documentación que formula el departamento de proyectos. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACION AGUA Y DRENAJE PARA
PREDIOS INDEPENDIENTES (DIVISIÓN DE PREDIOS)**

| | | |
|--|---------------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación agua y drenaje Para predios independientes (división de predios). | | Hoja: 1/2 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Informar a solicitante sobre doctos. Necesarios para contratación. |
| Contratación | 02 | Solicitante presenta doctos. De división de predio para su solicitud. Esta correcta la documentación: a) Si, enviar documentación a Coordinación de Proyectos. b) No, realizar proceso para contratación normal. |
| Contratación | 03 | Recibir de Coordinación de Proyectos documento que establece las cuotas a cobrar por división de predios (Cuota fraccionador, local comercial o donación de predio) así como la factibilidad de los servicios. Existe infraestructura necesaria: a) Si, generar la solicitud de servicios. b) No, notificar al usuario la ampliación de red. Realizar verificación física y emitir conceptos a presupuestar. |
| Responsable de cuadrilla de instalación de tomas | 04 | Generar presupuesto. |
| Contratación | 05 | Indicar al solicitante el permiso de apertura. Otorga permiso obras públicas: |
| Contratación | 06 | a) Si, solicitante presenta al depto. de contratación autorización de apertura de calle. b) No, concluir. |
| Contratación | 07 | Requerir al solicitante realizar pago de presupuesto. Solicitante paga presupuesto: c) Si, asignar medidor. d) No, se queda en espera de pago, vigencia de un mes. |
| Contratación | 08 | Generar contrato de servicios. |
| Contratación | 08 | Emitir orden de instalación y entregar a Responsable cuadrilla de instalaciones. |
| Contratación | 09 | Recibir reporte de fecha de instalación de la toma. |

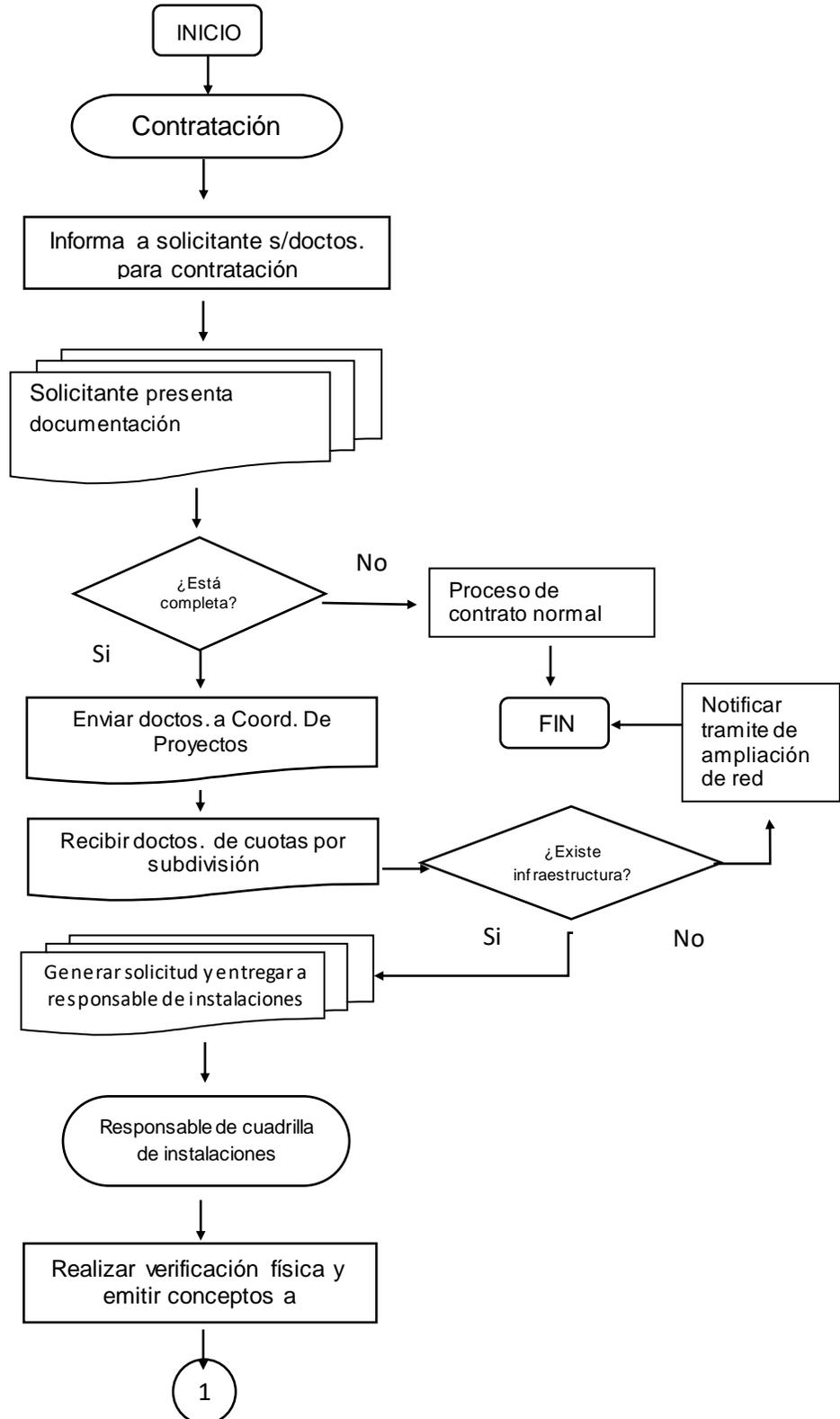


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|--------------|----|---|
| Contratación | 10 | Actualizar en el sistema comercial la fecha de conexión. |
| Contratación | 11 | Enviar el nuevo número de contrato al depto. de Facturación para enrutar en el sistema comercial. |
| Contratación | 12 | Archivar la documentación en el recopilar correspondiente. |
| Contratación | 13 | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACION DE AGUA Y DRENAJE
(DIVISION DE PREDIOS)

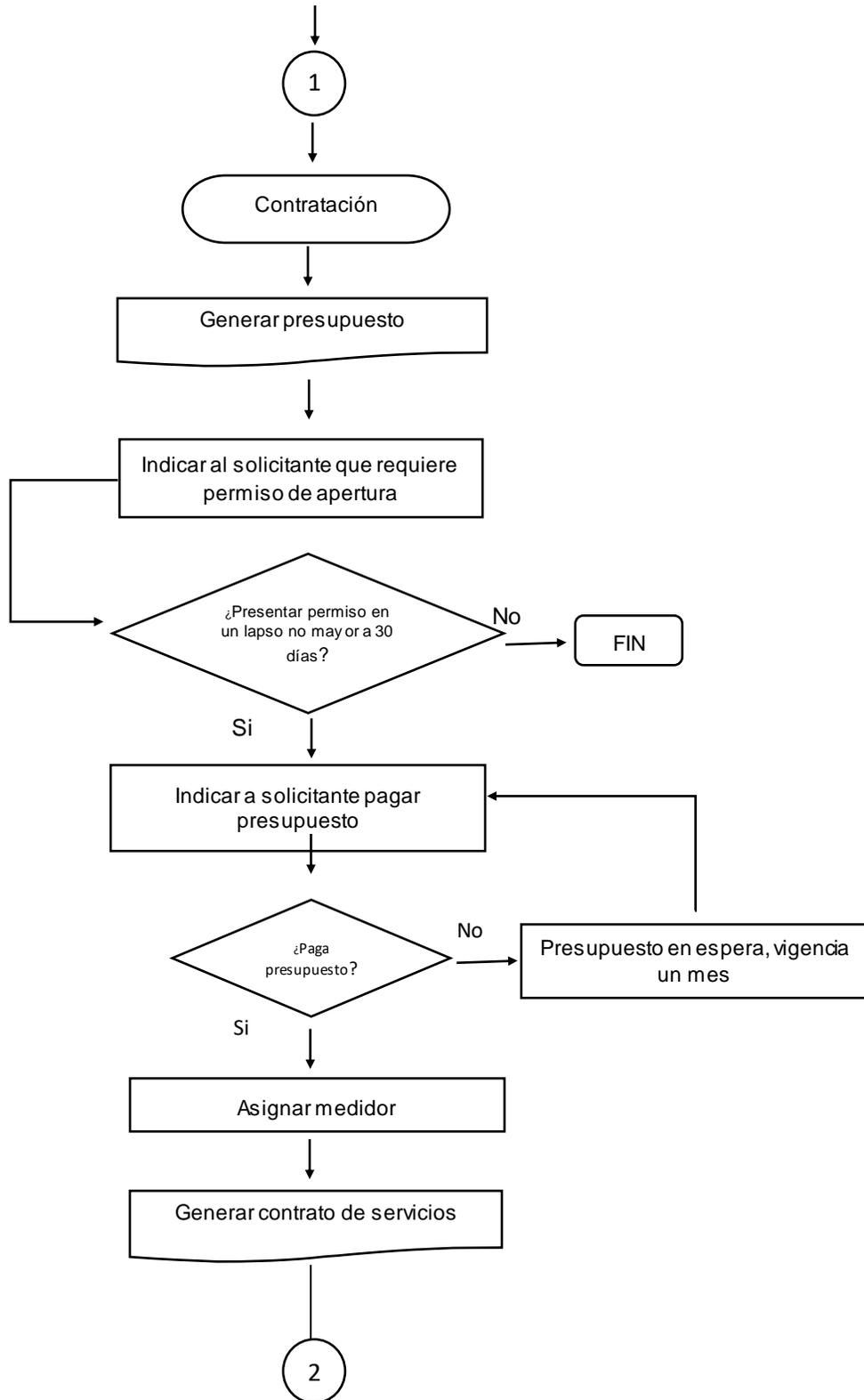




**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

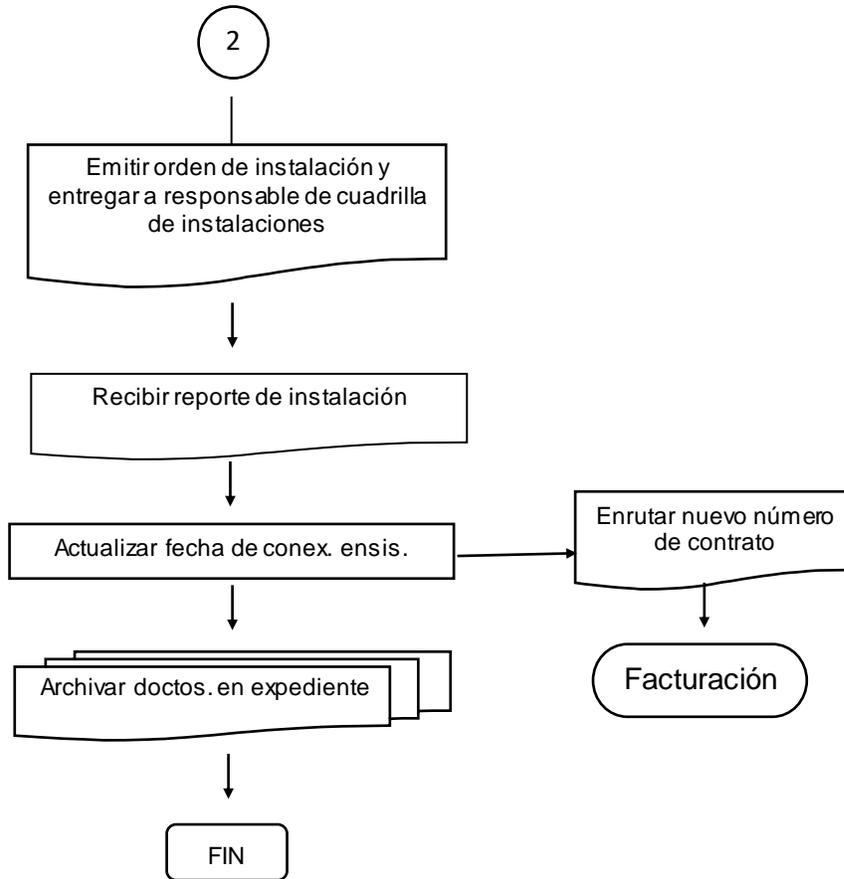




**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Contratación de Agua y Drenaje para Predios de Interés Social.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Prestar los servicios de Agua y Drenaje en todos los fraccionamientos que cuenten con la infraestructura suficiente, que cumplan con los requisitos establecidos, las pruebas técnicas la liberación de las obras. Así como evitar el clandestinaje que perjudique las políticas del Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratos, Responsable de cuadrillas de instalación, Cajas Recaudadoras y Coordinación de Proyectos.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTRATACION DE AGUA Y DRENAJE
PARA PREDIOS DE INTERES SOCIAL**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación de Agua y Drenaje para Predios de Interés Social. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante deberá presentar íntegramente los requisitos establecidos. 2. No podrá realizar la contratación persona ajena al titular de las escrituras, salvo cuando se le otorgue Carta Poder debidamente justificada. 3. El solicitante deberá sujetarse íntegramente a lo dispuesto a los derechos y obligaciones que establece el contrato. 4. Sin excepción alguna, todo predio contratado deberá contar con el aparato de medición. 5. No podrá continuar con el trámite, si no se cuenta con la liberación técnica de la vivienda expedida por el departamento de proyectos, así como el pago de cuotas por el desarrollador urbano. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



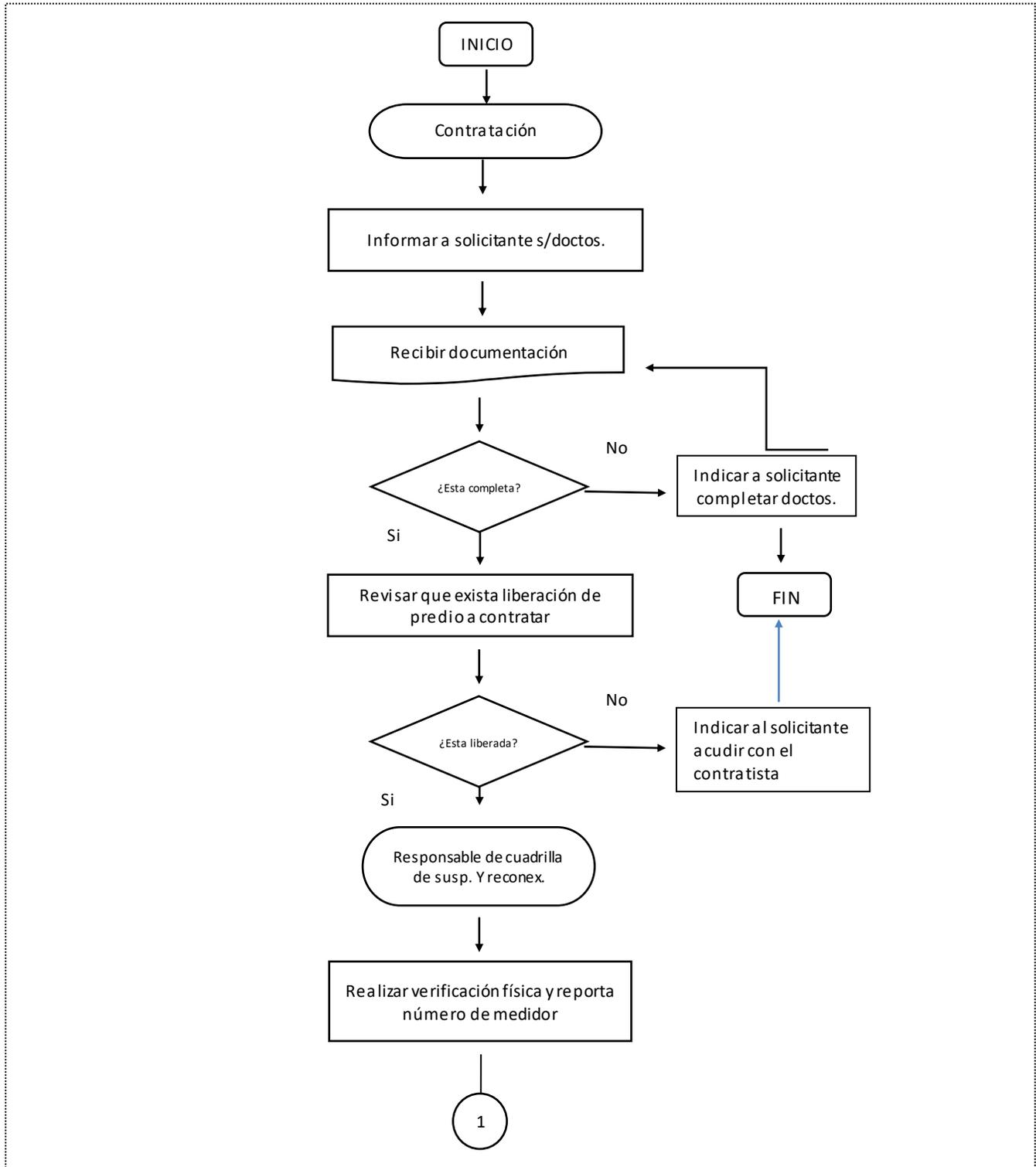
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACION AGUA Y DRENAJE PARA
PREDIOS DE INTERES SOCIAL**

| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 | |
|--|---------------------------|--|--|
| Procedimiento: Contratación agua y drenaje Para predios de interés social | | Hoja: 1/2 | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad | |
| Contratación | 01 | Informar a solicitante sobre doctos. Necesarios para contratación. | |
| Contratación | 02 | Solicitante entrega doctos. Documentación completa: | |
| Contratación | 03 | <ul style="list-style-type: none"> a) Si, continuar tramite. b) No, solicitante completar información. | |
| | 04 | <ul style="list-style-type: none"> c) Si, generar la solicitud de servicios. d) No, indicar al solicitante acudir con contratista. | |
| Responsable de cuadrilla de cortes y reconexiones | 05 | Realizar verificación física del número de medidor. | |
| | 06 | Realizar presupuesto. | |
| Contratación | 07 | Indicar al solicitante realizar pago de presupuesto. | |
| Contratación | 08 | Solicitante paga presupuesto: | |
| | 09 | <ul style="list-style-type: none"> e) Si, asignar medidor. f) No, queda en espera de pago, vigencia de un mes. | |
| Contratación | 10 | Generar contrato de servicios. | |
| Contratación | 11 | Emitir orden de conexión a Cuadrilla de cortes y reconexiones | |
| Contratación | 12 | Recibir reporte de fecha de conexión de la toma. | |
| Contratación | | Actualizar en el sistema comercial la fecha de conexión. | |
| Contratación | | Enviar el nuevo número de contrato al depto. de Facturación para enrutar en el sistema comercial. | |
| Contratación | | Archivar la documentación en el recopilar correspondiente. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

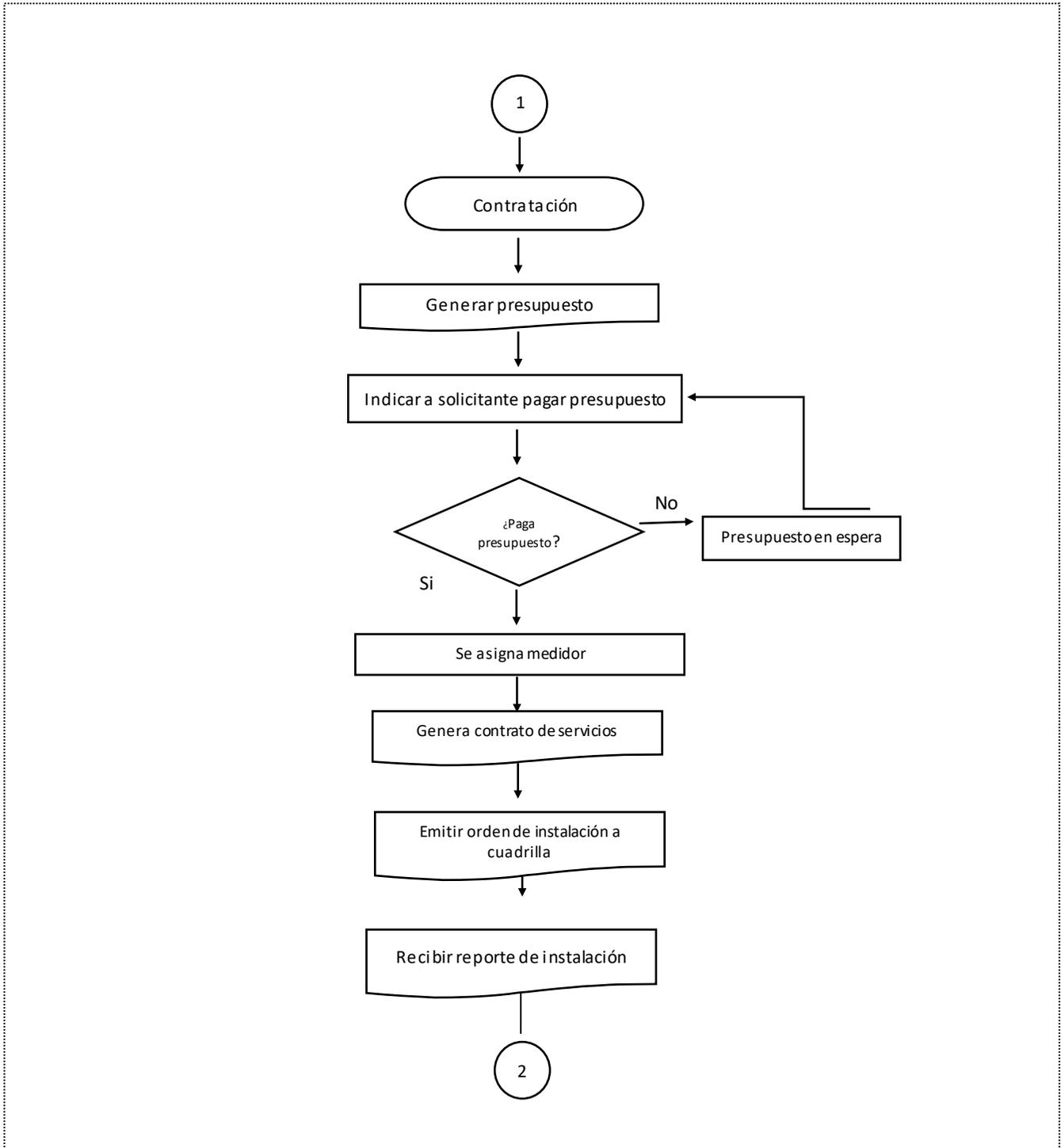
CONTRATACION AGUA Y DRENAJE PARA PREDIOS DE INTERES SOCIAL





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



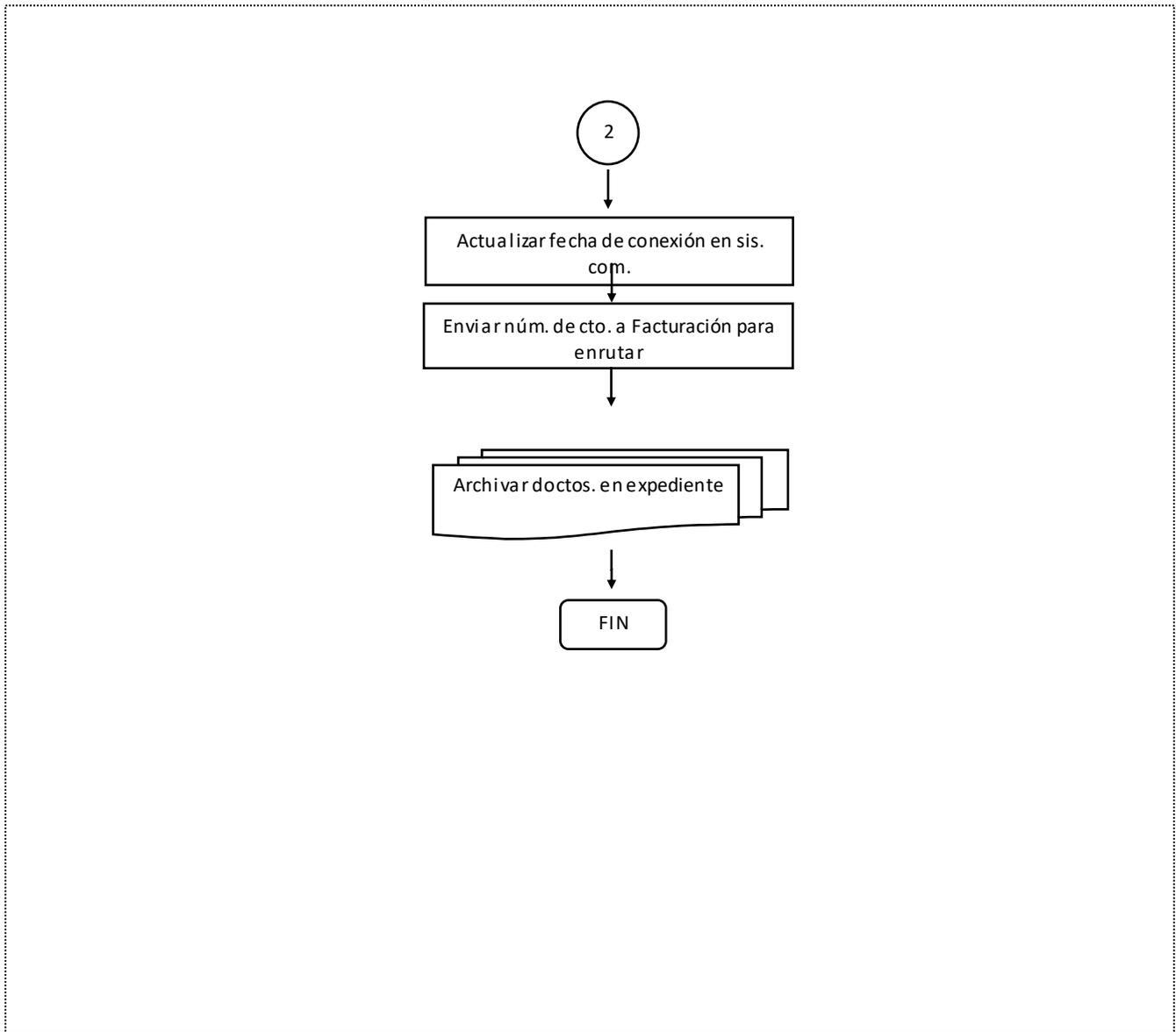


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Instalación de Toma de Agua Ejidal

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Prestar los servicios de Agua en los Ejidos conurbados que cuenten con la infraestructura suficiente que sean solicitados por los ejidatarios o avecinados previa autorización del presidente del Comisariado Ejidal.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratación, Responsable de Cuadrillas de Instalación de Tomas, Cajas Recaudadoras y Coordinación de Proyectos.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTRATACION DE TOMA DE AGUA
EJIDAL**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación de Agua en los Ejidos | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante deberá presentar la autorización que emite el presidente del comisariado ejidal. 2. Deberá contar con la documentación que emite el departamento de Coordinación de Proyectos que determina la viabilidad de la conexión de los servicios. 3. El solicitante deberá sujetarse a los lineamientos que se establecen en la prestación de los servicios en la modalidad de Ejidos. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

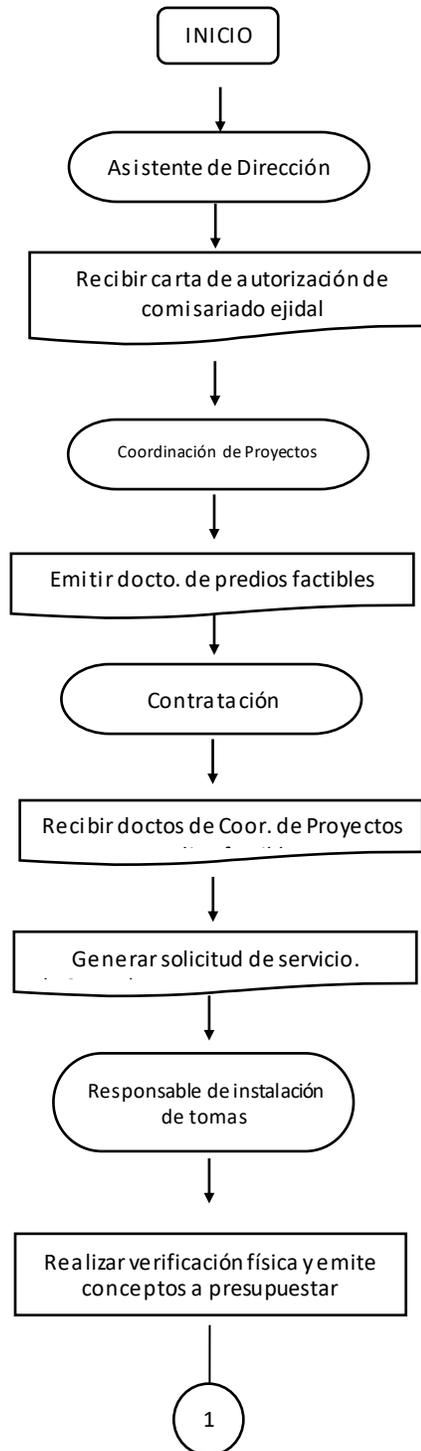
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE TOMA EJIDAL

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación agua y drenaje para instalación de toma ejidal | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Asistente de Dirección | 01 | Recibir carta de autorización del presidente del comisariado ejidal. |
| Coordinación de Proyectos | 02 | Emitir documentos de los predios ejidales que son factibles de contratar. |
| Contratación | 03 | Recibir documentación de Coord. de Proyecto. |
| Contratación | 04 | Generar la solicitud de servicios y entregar a cuadrilla de instalaciones. |
| Responsable cuadrilla de instalaciones | 05 | Realizar verificación física y emitir conceptos a presupuestar. |
| Contratación | 06 | Generar presupuesto. |
| Contratación | 07 | Indicar a solicitante realizar pago de presupuesto. Solicitante paga presupuesto: |
| Contratación | 08 | a) Si, asignar medidor. b) No, presupuesto en espera de pago, vigencia de un mes. |
| Contratación | 09 | Emitir orden de instalación y entregar a Responsable cuadrilla de instalaciones. |
| Contratación | 10 | Recibir reporte de fecha de instalación de la toma. |
| Contratación | 11 | Actualizar en el sistema comercial la fecha de conexión. |
| Contratación | 12 | Incluir la toma en relación general del general del ejido. Archivar la documentación en el recopilar correspondiente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE TOMA EJIDAL

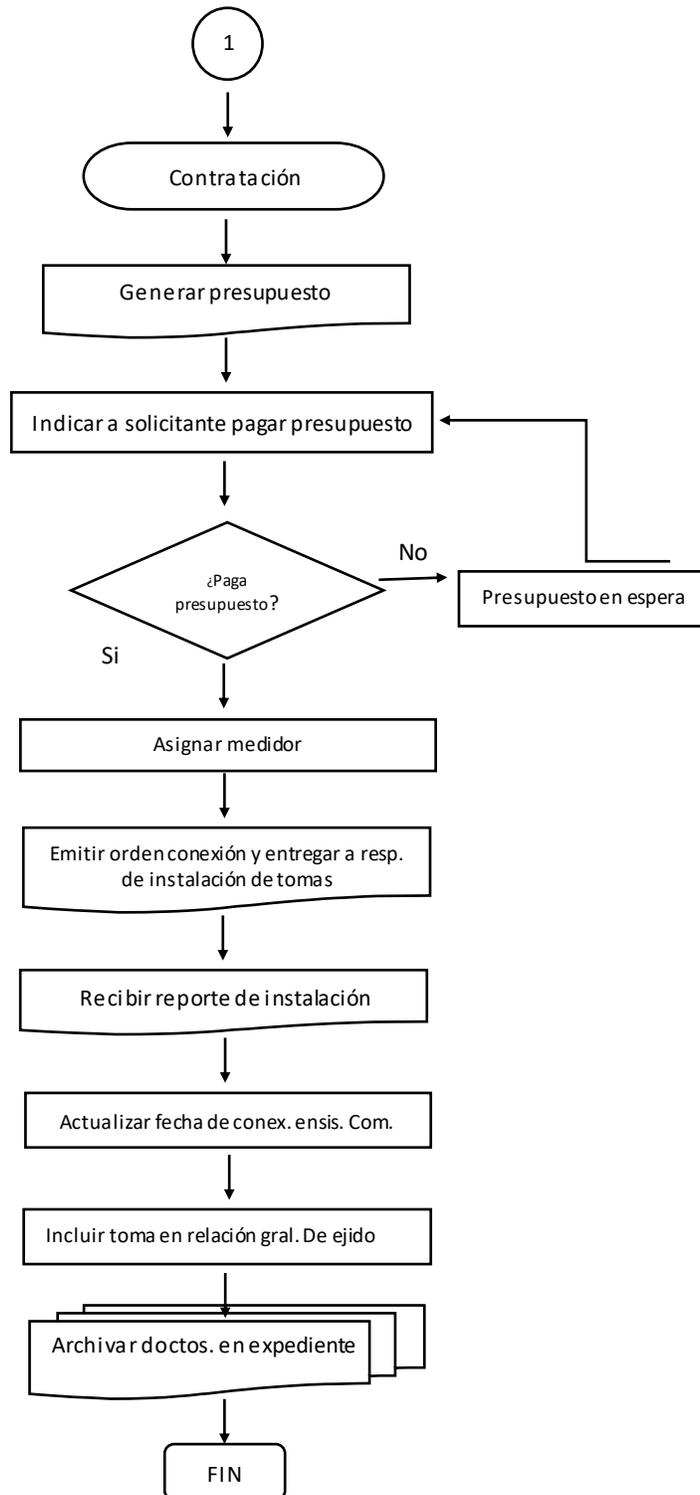




**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Contratación para Instalación de Drenaje

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Prestar el servicio de Drenaje en todos los sitios de la ciudad que cuenten con la infraestructura suficiente y que cumplan con los requisitos establecidos, Así como evitar el clandestinaje que perjudique las políticas del Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratos, Responsable de Cuadrillas de Instalación de tomas
Cajas Recaudadoras

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONTRATACION DE DRENAJE

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Contratación de Drenaje | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El solicitante interesado deberá presentar íntegramente los requisitos establecidos. 2. No podrá realizar la contratación persona ajena al titular de las escrituras, salvo cuando se le otorgue Carta Poder debidamente justificada. 3. El solicitante del servicio se deberá sujetar íntegramente a lo dispuesto a los derechos y obligaciones que establece el contrato. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



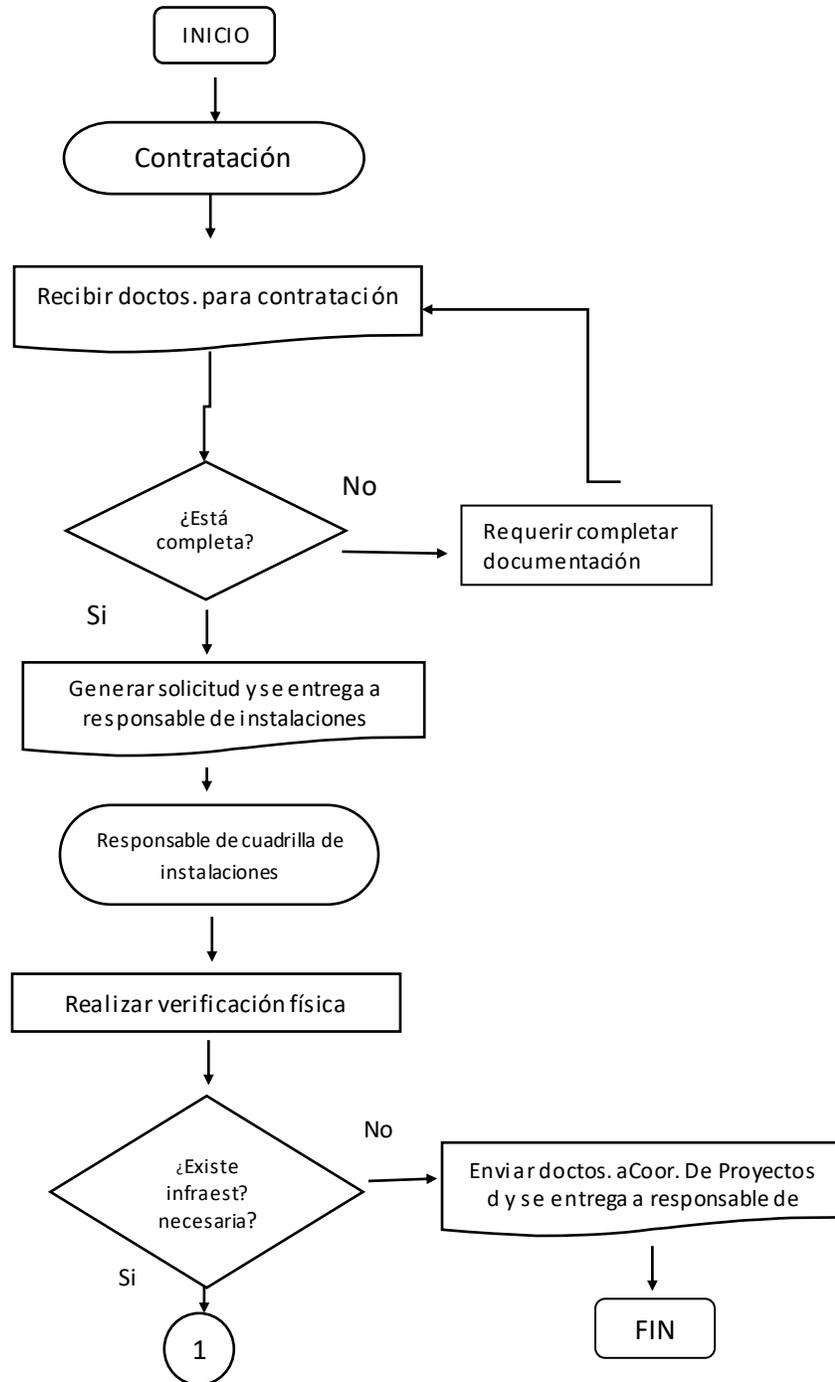
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA INSTALACION DE DRENAJE

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Instalación de drenaje. | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir doctos. Para su solicitud. Esta completa la documentación: c) Si, dar de alta la tarea de instalación de drenaje. d) No, solicitar al usuario la documentación completa. |
| Contratación | 02 | Generar la solicitud de servicio. Realizar verificación física. |
| Contratación | 03 | Existe infraestructura necesaria: c) Si, se emite conceptos a presupuestar. d) No, se envía documentación a Coordinación de Proyectos para ampliación de red. |
| Responsable de cuadrilla de instalaciones | 04 | Generar presupuesto. Indicar al solicitante tramite permiso de apertura ante obras públicas. |
| Contratación | 05 | Obras públicas otorga permiso: a) Si, presentar autorización de apertura de calle. |
| Contratación | 06 | b) No, concluye. Indicar al solicitante realizar pago de presupuesto. |
| Contratación | 07 | Paga presupuesto: a) Si, se emitir orden de instalación y entregar a Responsable cuadrilla de instalaciones. b) No, presupuesto en espera, vigencia de un mes. Recibir reporte de fecha de instalación del drenaje. |
| Contratación | 08 | Actualizar en el sistema comercial la fecha de instalación. |
| Contratación | 09 | Archivar la documentación en el |
| Contratación | 10 | recopilar correspondiente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE DRENAJE

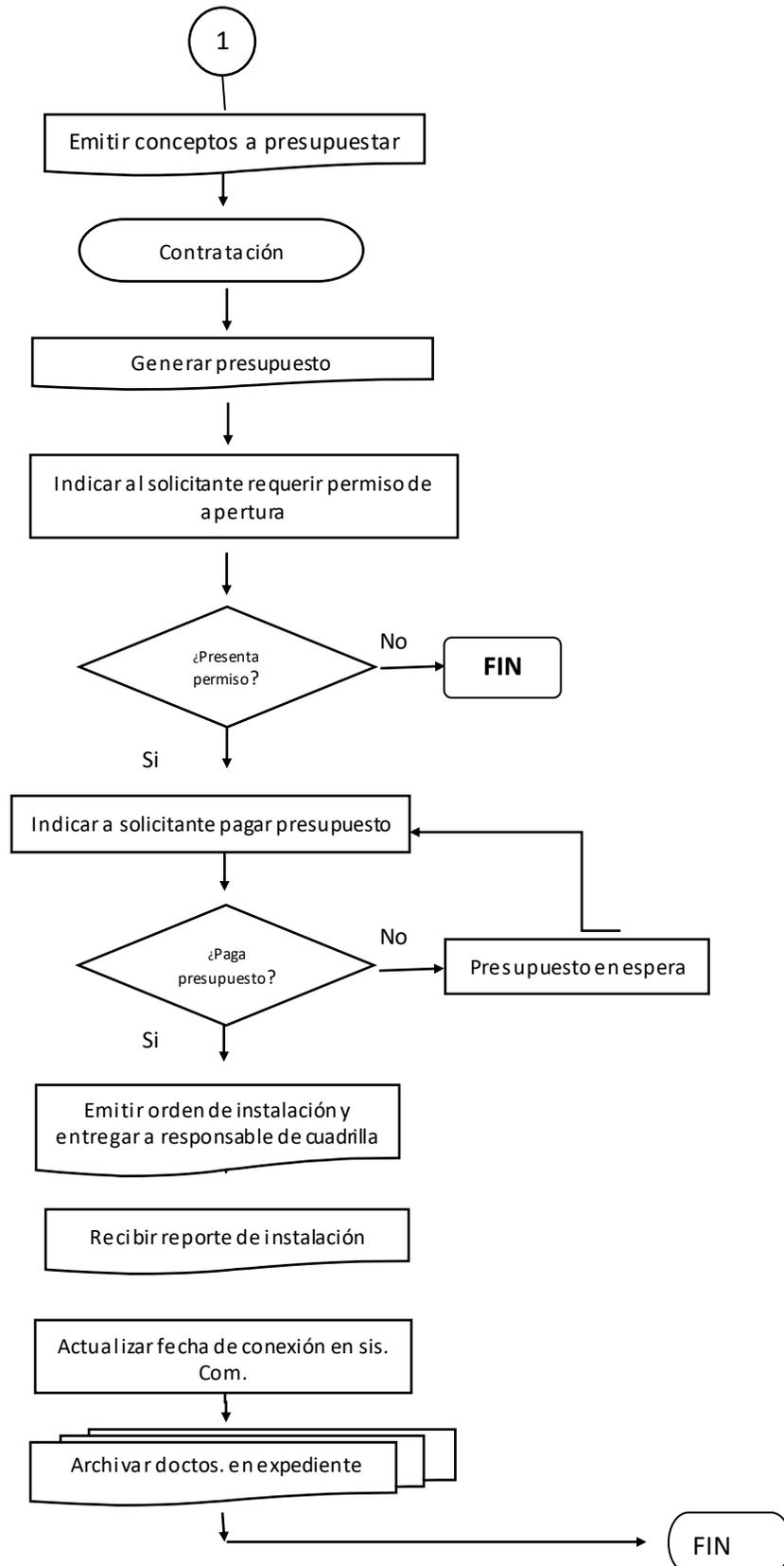




**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Preparación de Toma de Agua y Drenaje

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Llevar a cabo las gestiones técnicas y de cobro en los sitios en donde se pretenda que en tiempo futuro se conecten los servicios de Agua y Drenaje, particularmente en los sitios que proyecten la pavimentación de calles.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratación, Responsable de Instalación de Tomas, Cajas Recaudadoras.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO PREPARACION DE TOMA DE AGUA Y
DRENAJE**

| | |
|--|------------------------------|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: |
| Procedimiento: Preparación de toma de Agua y Drenaje | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La solicitante deberá presentar íntegramente la documentación requerida como requisitos. 2. Se cuidará de no dejar activos los servicios (no se hará conexión) hasta se realice la contratación correspondiente. 3. Realizar visitas periódicas al sitio donde se tengan preparaciones a fin de evitar clandestinaje. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA PREPARACION DE TOMA DE AGUA Y
DRENAJE**

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Preparación de toma agua y Drenaje. | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir doctos. Necesarios para realizar la preparación de toma agua y drenaje. |
| Contratación | 02 | Solicitante entrega doctos. Documentación completa: a) Si, dar de alta la tarea de preparación de drenaje. b) No, solicitar al usuario la documentación completa. |
| Contratación | 03 | |
| Responsable de cuadrilla de instalaciones | 04 | Generar solicitud de servicios. Realizar verificación física. Existe infraestructura necesaria: e) Si, emitir conceptos a presupuestar. f) No, enviar documentación a Coordinación de Proyectos para ampliación de red. |
| Contratación | 05 | |
| Contratación | 06 | Generar presupuesto. |
| Contratación | 07 | Requerir al solicitante permiso de apertura de obras públicas. Obras públicas permiso por: c) Si, solicitante presenta al depto. de contratación autorización de apertura de calle. d) No, concluye. |
| Contratación | 08 | Indicar al solicitante realizar pago de presupuesto. Paga presupuesto: a) Si, emitir orden de instalación y entregar a Responsable cuadrilla de instalaciones. |
| | 09 | b) No, se queda en espera de pago, vigencia de un mes. |

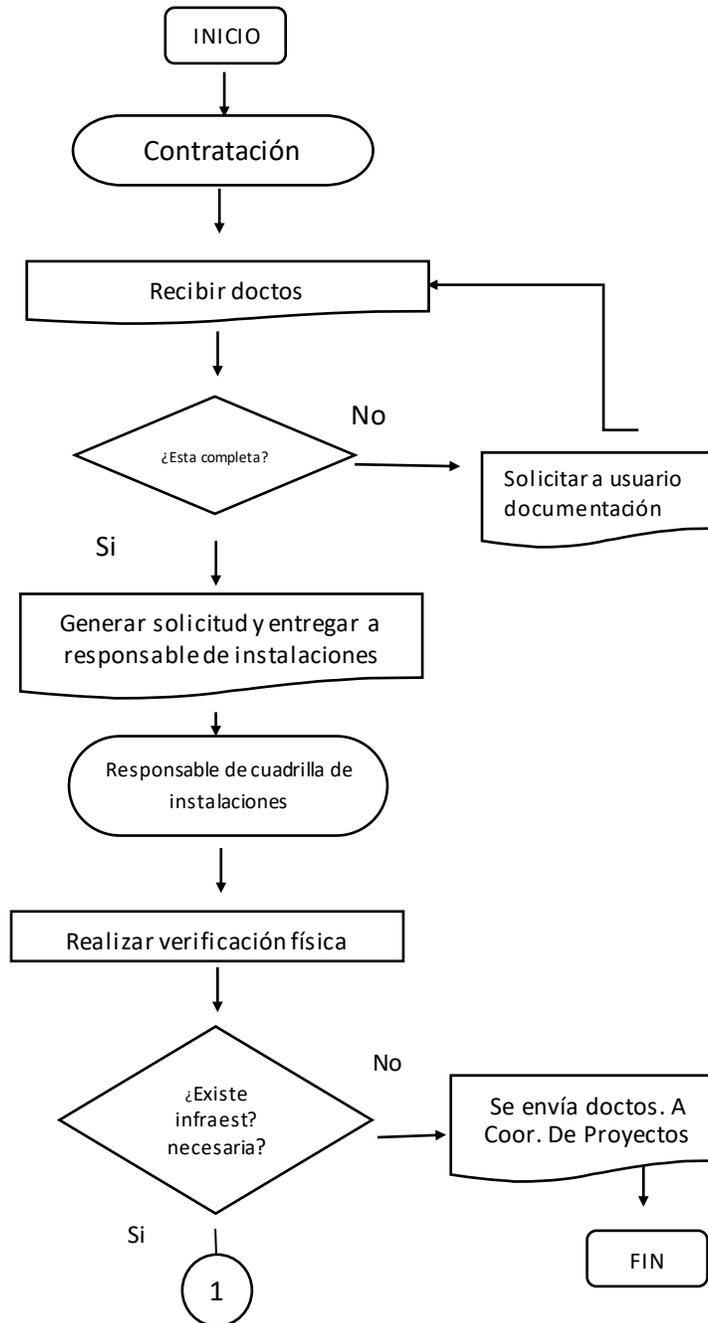


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|--------------|----|--|
| Contratación | 10 | Recibir reporte de fecha de instalación. |
| Contratación | | <p>Actualizar en el sistema comercial la fecha de instalación.</p> <p>Archivar la documentación en el recopilar correspondiente.</p> |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO PREPARACION DE TOMA DE AGUA Y DRENAJE DE DRENAJE

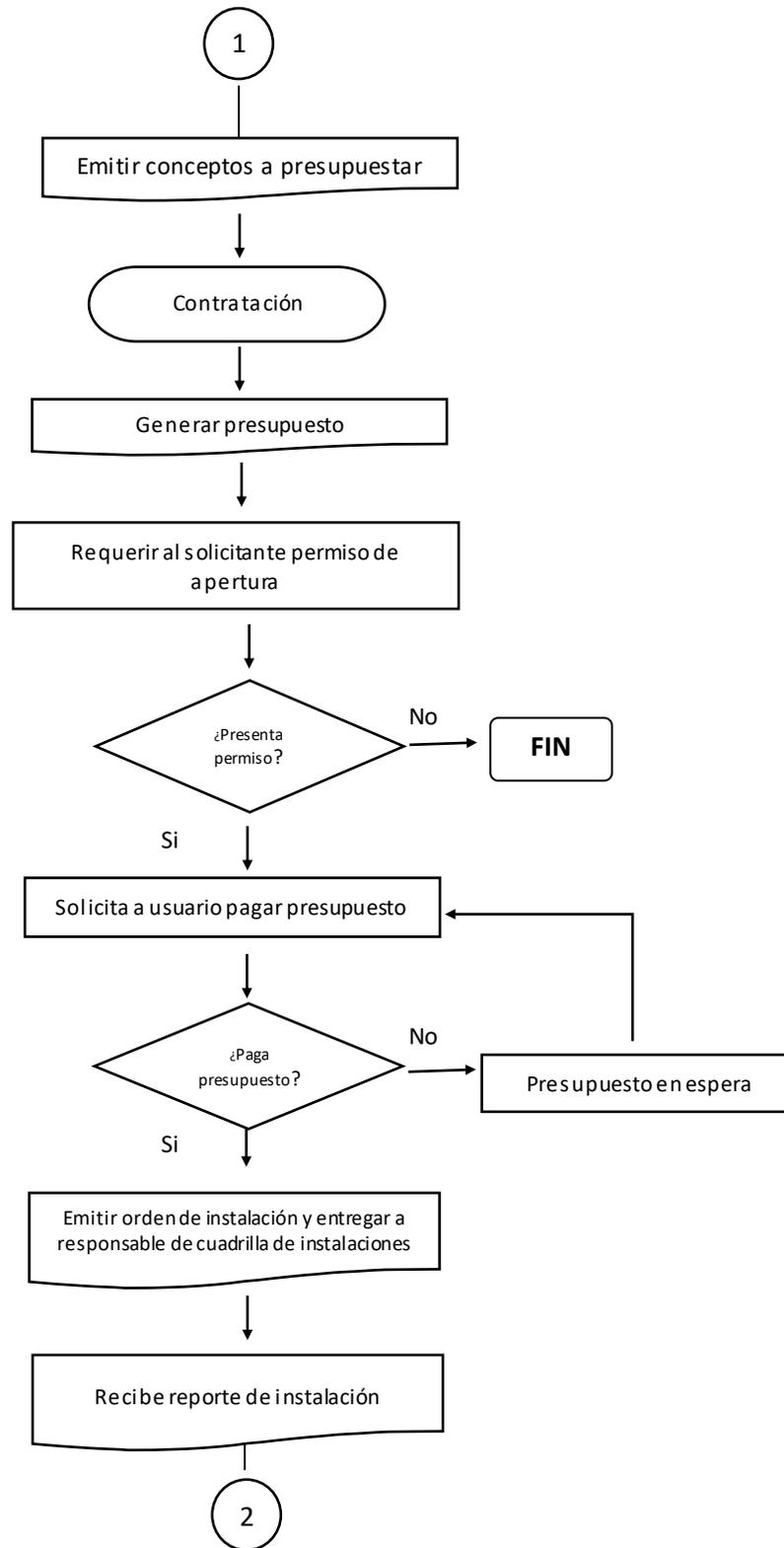




**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM



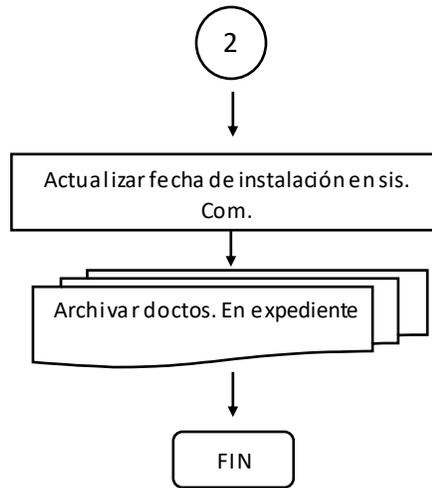


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cambio de medidor (Reposición por robo)

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Atender la legislación en materia de Agua que establece que todo predio deberá contar con el aparato medidor a fin de determinar los volúmenes consumidos, así como realizar la facturación y cobro correctamente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratación, Centro de Atención Integral, Responsable de Instalación de tomas, Cajas Recaudadoras

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CAMBIO DE MEDIDOR (REPOSICION
POR ROBO)**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de medidor (Reposición por Robo) | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá efectuar la visita física a fin de determinar los conceptos a presupuestar para su cobro. 2. Registrar oportunamente las fechas de instalación a efectos de determinar los volúmenes consumidos, así como la emisión de recibos de cobro con la información de la toma actualizada. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

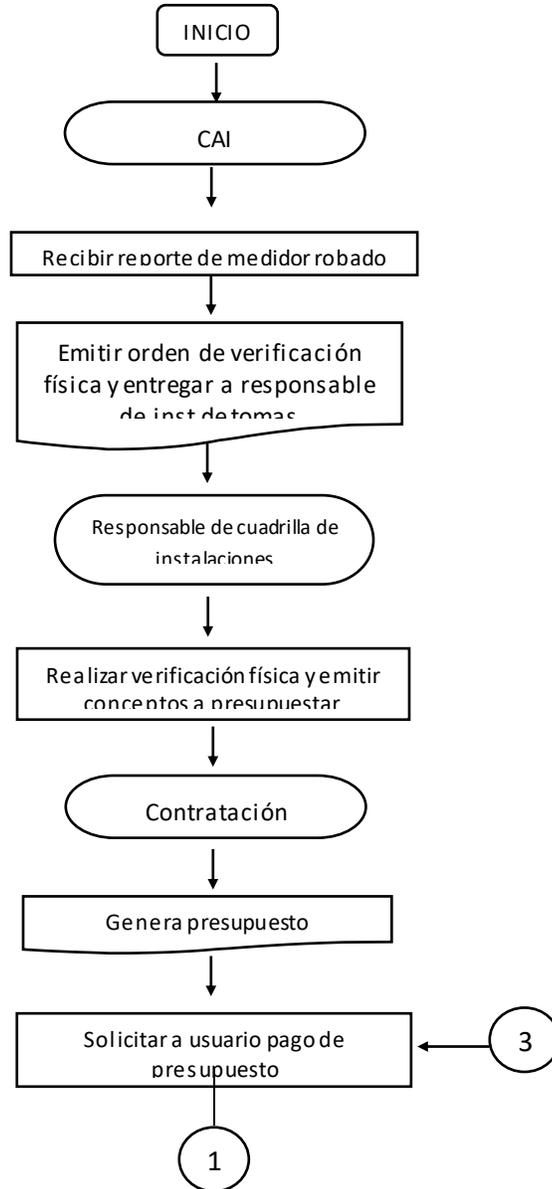
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CAMBIO DE MEDIDOR
(REPOSICION POR ROBO)**

| | | |
|---|---------------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de medidor (reposición por robo) | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI | 01 | Recibir reporte de medidor robado. |
| CAI | 02 | Emitir orden de verificación física y entregar a responsable de instalación de tomas. |
| Responsable cuadrilla de instalaciones | 03 | Realizar verificación física y emitir conceptos a presupuestar. |
| Contratación | 04 | Generar presupuesto en sistema comercial. Usuario paga presupuesto: a) Si, asignar medidor. b) No, presupuesto en espera de pago, vigencia de un mes. |
| Contratación | 05 | Emitir orden para instalación de medidor. |
| Contratación | 06 | Recibir reporte de fecha de instalación del medidor. |
| Contratación | 07 | Actualizar en el sistema comercial la fecha de instalación. |
| Contratación | 08 | Archivar la documentación en el recopilar correspondiente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

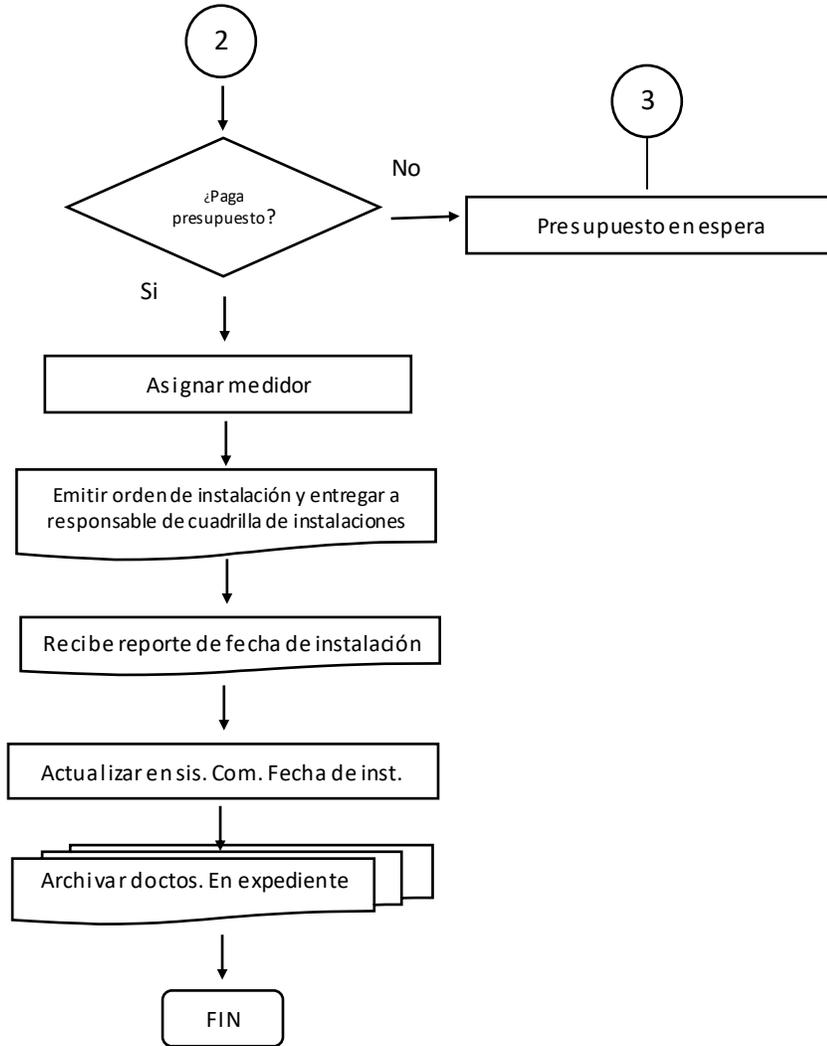
PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE MEDIDOR (REPOSICION POR ROBO)



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reubicación del Medidor

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar la posibilidad a los usuarios del servicio de reubicar el medidor al exterior del predio, de tal manera que facilite la toma de lectura y en su caso las maniobras que sean requeridas por el Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Contratación, Responsable de Instalación de tomas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO REUBICACION DEL MEDIDOR

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Reubicación del Medidor | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Toda reubicación de medidor deberá ser realizada por el Organismo Operador, con el fin de garantizar el uso de materiales que cumplan con la norma oficial, así como evitar posibles daños a la infraestructura Hidráulica.</p> <p>2. Toda reubicación de medidor, se instalará al exterior del predio en una caja subterránea.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA REUBICACION DE MEDIDOR

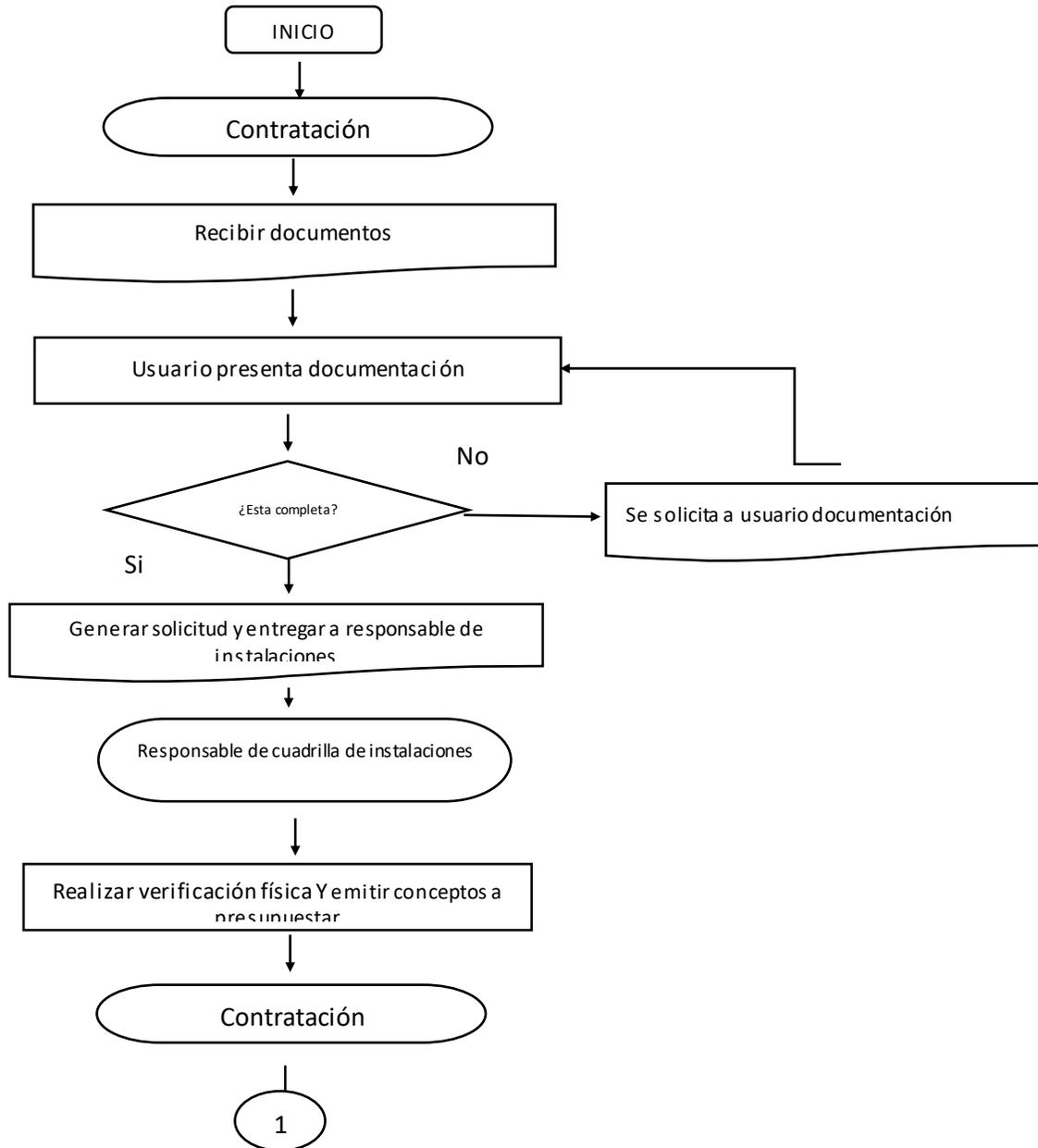
| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Reubicación de medidor | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Recibir doctos. para la reubicación del medidor. |
| Contratación | 02 | Usuario presenta doctos. Esta completa la documentación: a) Si, generar la solicitud de servicios y entregar a responsable de instalaciones. b) No, solicitar al usuario la documentación completa. |
| Responsable cuadrilla de instalaciones | 03 | Realizar verificación física y emitir conceptos a presupuestar. |
| | 04 | Generar presupuesto. Usuario paga presupuesto: a) Si, emitir orden de reubicación y entregar a responsable de cuadrilla de instalaciones. b) No, presupuesto en espera de pago, vigencia de un mes. |
| Contratación | 05 | Recibir reporte de fecha de reubicación de medidor. |
| Contratación | 06 | Actualizar en el sistema comercial la fecha de instalación. |
| Contratación | 07 | Archivar la documentación en el recopilar correspondiente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

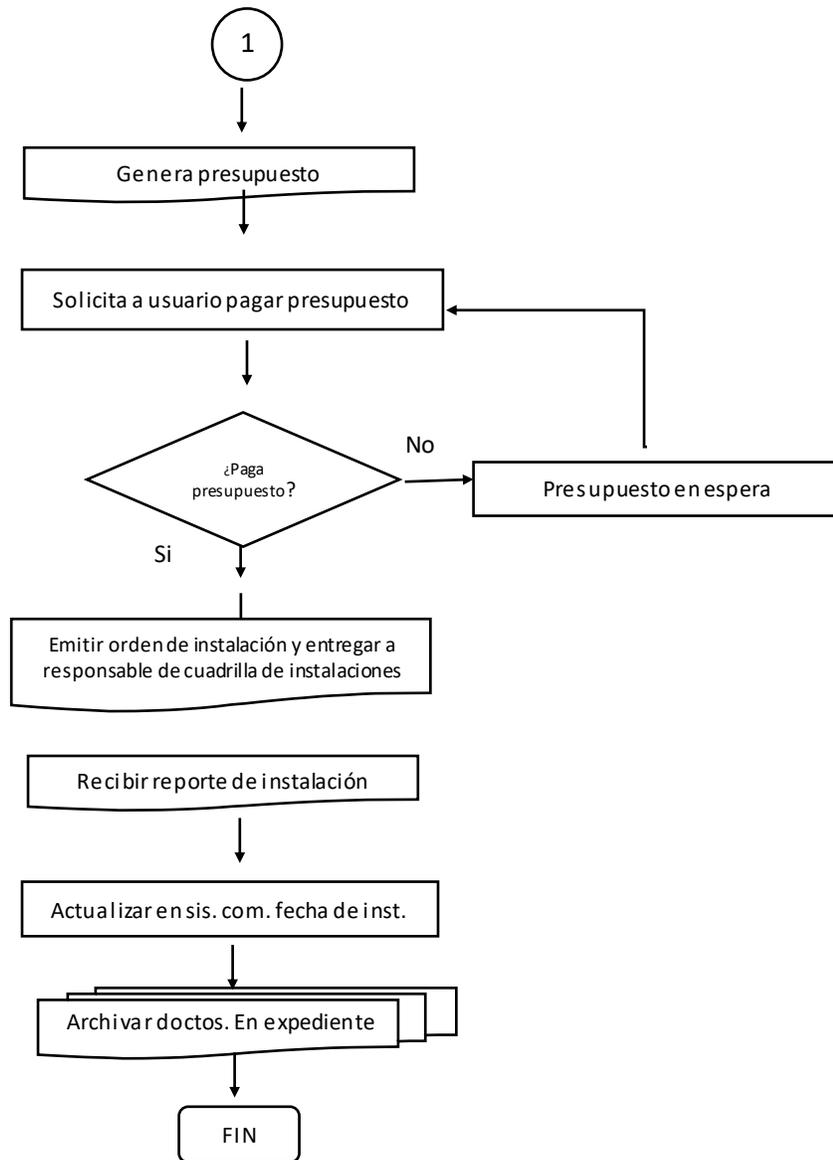
PROCEDIMIENTO PARA REUBICACION DE MEDIDOR



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Convenio por Rezago

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar a los usuarios del servicio la posibilidad de pagar los adeudos en parcialidades en función de los meses rezagados, así como los montos acumulados.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Los departamentos de Gerencia Comercial, Coordinación Comercial, Cartera Vencida y Cajas Recaudadoras.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONVENIO POR REZAGO

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Convenio por Rezago | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La autorización para realizar convenio por rezago deberá ser por la Gerencia Comercial o Coordinación Comercial, estos determinaran número de parcialidades y montos. 2. Los plazos máximos que se otorguen al usuario no deberán ser mayores a 12 meses, atendiendo lo dispuesto en la Ley de Aguas para el estado de San Luis Potosí. 3. Bajo ninguna circunstancia podrá convenirse nuevamente o activarse el servicio cuando se tengan parcialidades vencidas. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

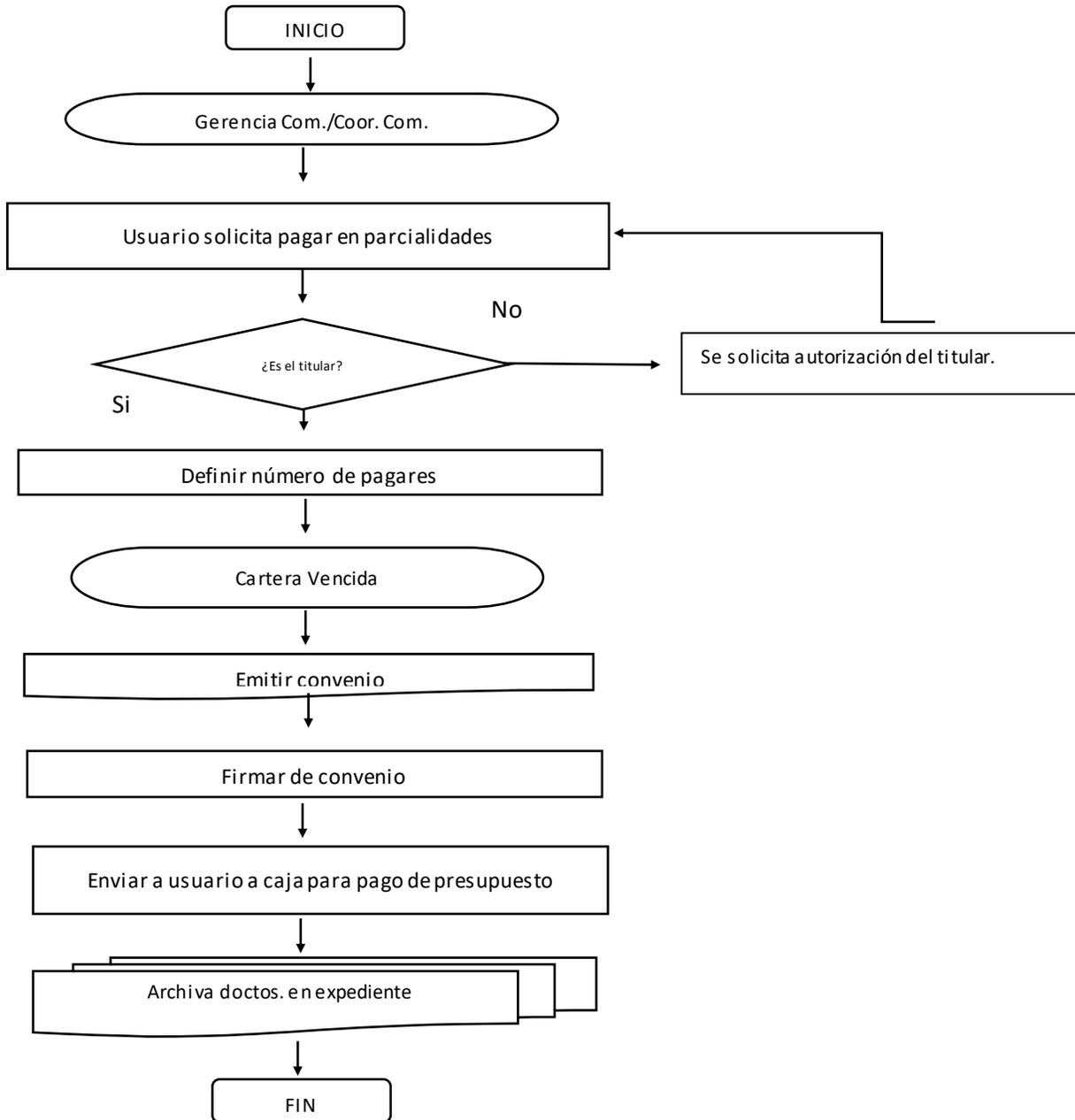
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CONVENIO POR REZAGO

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Convenio por rezago | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Gerencia Comercial/Coordinación Comercial | 01 | Usuario solicita pagar adeudo en parcialidades. El usuario es el titular de la cuenta: a) Si, definir el número de pagarés. b) No, requerir al solicitante carta de autorización por parte del titular. |
| Gerencia Comercial/Coordinación Comercial | 02 | Realizar la emisión del convenio. |
| Cartera Vencida | 03 | Firmar convenio. |
| Cartera Vencida | 04 | Enviar a usuario a realizar pago en caja. |
| Cartera Vencida. | 05 | Archivar convenio en expediente. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO DE CONVENIO POR REZAGO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Suspensión del Servicio

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Motivar el pago oportuno a los usuarios del servicio a fin de evitar el rezago en cartera vencida. Así mismo, dar cumplimiento al Artículo 80 de la Ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Cartera Vencida, Responsable de Instalación de Tomas, Cuadrilla de Cortes y reconexiones.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Suspensión del Servicio | Hoja: 1/1 |
| <p>1. La falta del pago en dos ocasiones consecutivas faculta al Organismo Operador a suspender los servicios hasta que se regularice su pago.</p> <p>2. Una vez suspendidos los servicios, el responsable del departamento de cartera Vencida deberá revisar periódicamente el predio afectado a fin de verificar el pago realizado y evitar auto reconexiones.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN DE SERVICIO

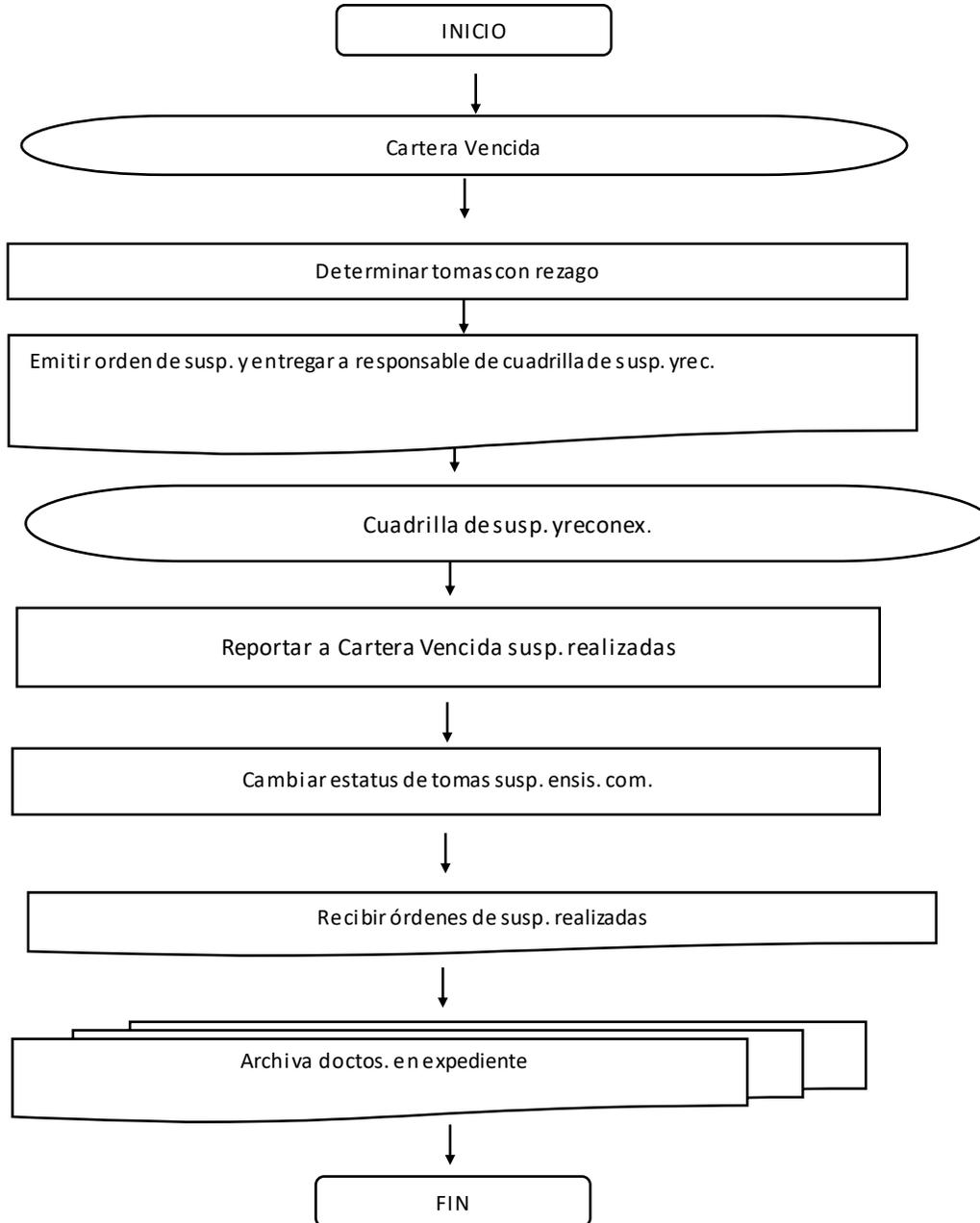
| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Suspensión de servicio | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cartera Vencida | 01 | Determinar tomas con rezago de dos o más meses, según art. 80 de la Ley de Aguas del Estado. |
| Cartera Vencida | 02 | Emitir órdenes para la suspensión del servicio y se entrega al responsable de cuadrilla de cortes y reconexiones |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 03 | Reportar vía radio la suspensión de la toma al depto. de Cartera Vencida. |
| | 04 | Cambiar el estatus de la toma a suspendida. |
| Cartera Vencida | 05 | Recibir órdenes de suspensión con datos del trabajo realizado. |
| Cartera Vencida | 06 | Archivar orden de suspensión en expediente |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSION DE SERVICIO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Suspensión del Servicio en Cuadro

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Ejecutar las órdenes emitidas a fin de motivar el pago oportuno a los usuarios y evitar el rezago en cartera vencida. Así mismo, dar cumplimiento al Artículo 80 de la Ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Cuadrilla de Cortes y Reconexiones.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN
CUADRO**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Suspensión del Servicio en Cuadro | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Una vez suspendidos los servicios, el responsable de la cuadrilla de cortes y reconexiones deberá visitar periódicamente el predio afectado a fin de evitar auto reconexiones.</p> <p>2. Si durante la ejecución de la orden de suspensión se presentara alguna fuga, se deberá de notificar inmediatamente al Centro de Atención Integral a fin de asignar la tarea al Área Operativa.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN DE SERVICIO EN CUADRO

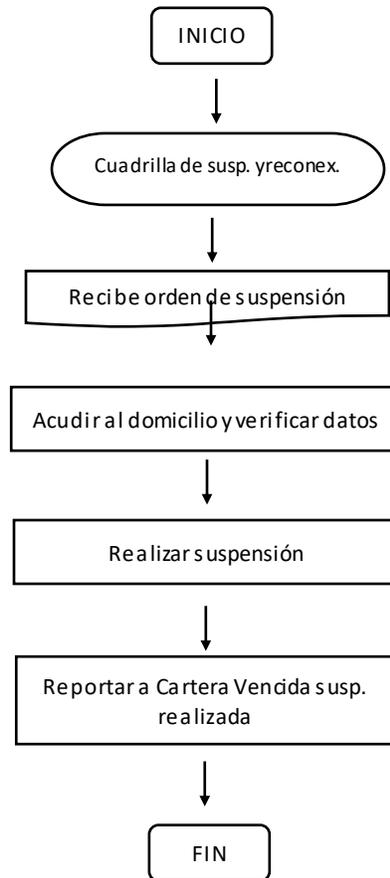
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Suspensión de servicio en cuadro | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 01 | Recibir la orden de suspensión emitida por el depto. de Cartera Vencida. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 02 | Acudir al domicilio y verificar los datos, domicilio y número de medidor. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 03 | Realizar la suspensión del servicio. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 04 | Reportar la suspensión vía radio al depto. de Cartera Vencida. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSION DE SERVICIO EN CUADRO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reconexión de Servicio en Cuadro

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Restablecer los servicios suspendidos una vez que el usuario afectado haya pagado el adeudo motivo de la suspensión.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Cartera Vencida, Cuadrilla de Cortes y Reconexiones y Cajas Recaudadoras.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RECONEXION DE SERVICIO EN
CUADRO**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Reconexión de Servicio en Cuadro | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Una vez reconectados los servicios, el responsable de la cuadrilla de cortes y reconexiones deberá realizar visitas periódicas a los predios a fin de verificar que los trabajos se hayan realizado correctamente.</p> <p>2. Si durante la ejecución de la orden de reconexión se presentara alguna fuga, se deberá de notificar inmediatamente al Centro de Atención Integral a fin de asignar la tarea al Área Operativa.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

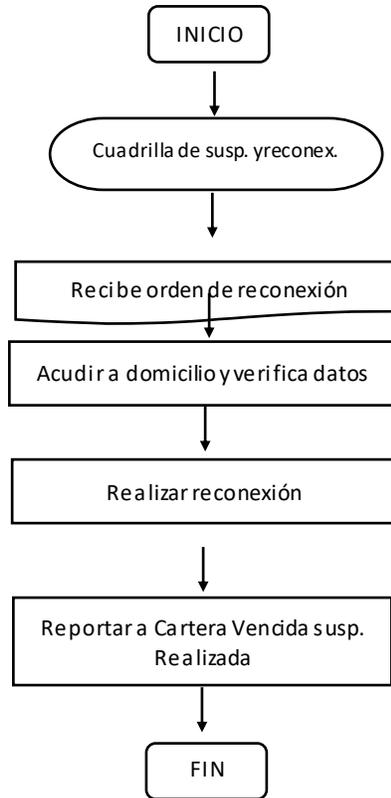
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA RECONEXION DE SERVICIO EN CUADRO

| | | |
|--|---------------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Reconexión de servicio en cuadro | | Hoja: 1/1 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 01 | Recibir orden de reconexión emitida por el depto. de Cartera Vencida. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 02 | Acudir al domicilio y verificar los datos, domicilio y número de medidor. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 03 | Realizar la reconexión del servicio. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 04 | Reportar la reconexión vía radio al depto. de Cartera Vencida. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM
PROCEDIMIENTO PARA RECONEXION DE SERVICIO EN CUADRO**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Suspensión del medidor interno sin autorización del usuario

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Ejecutar las órdenes emitidas por concepto de suspensión de servicios a fin de motivar el pago oportuno a los usuarios del servicio y de evitar el rezago en cartera vencida. Así mismo, dar cumplimiento al Artículo 80 de la Ley de Aguas para el Estado de San Luis Potosí.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamentos de Cartera Vencida, Cuadrilla de Cortes y Reconexiones y Cajas Recaudadoras.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO SUSPENSIÓN DE MEDIDOR INTERNO
SIN AUTORIZACION DEL USUARIO**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Suspensión a medidor interno sin Autorización de usuario. | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Una vez suspendidos los servicios, el responsable de la cuadrilla de cortes y reconexiones deberá visitar periódicamente el predio afectado a fin de evitar auto reconexiones.</p> <p>2. Si durante la ejecución de la orden de suspensión se presentara alguna fuga, se deberá de notificar inmediatamente al Centro de atención Integral a fin de asignar la tarea al Área Operativa.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSIÓN MEDIDOR INTERNOSIN
AUTORIZACION DEL USUARIO**

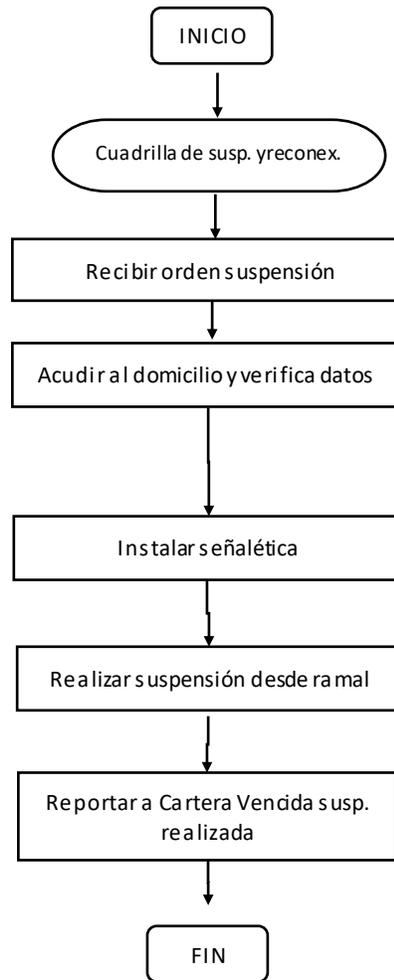
| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Suspensión medidor interno sin autorización del usuario | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 01 | Recibir la orden de suspensión emitida por el depto. de Cartera Vencida. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 02 | Acudir al domicilio y se verifican los datos del domicilio. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 03 | Instalar la señal ética necesaria. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 04 | Realizar la suspensión desde el ramal. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 05 | Reportar la suspensión al depto. de Cartera Vencida |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO PARA SUSPENSION DE MEDIDOR INTERNO
SIN AUTORIZACION DEL USUARIO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Reconexión del servicio de agua en banqueta

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Restablecer los servicios suspendidos una vez que el usuario afectado haya pagado el adeudo motivo de la suspensión

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Cartera Vencida, Cuadrilla de Cortes y Reconexiones

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RECONEXION DEL SERVICIO DE AGUA
EN BANQUETA**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Reconexión del servicio de agua en banqueta | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Una vez reconectados los servicios, el responsable de la cuadrilla de cortes y reconexiones deberá realizar visitas periódicas a los predios a fin de verificar que los trabajos se hayan realizado correctamente.</p> <p>2. Si durante la ejecución de la orden de reconexión se presentara alguna fuga, se deberá de notificar inmediatamente al Centro de Atención Integral a fin de asignar la tarea al Área Operativa.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



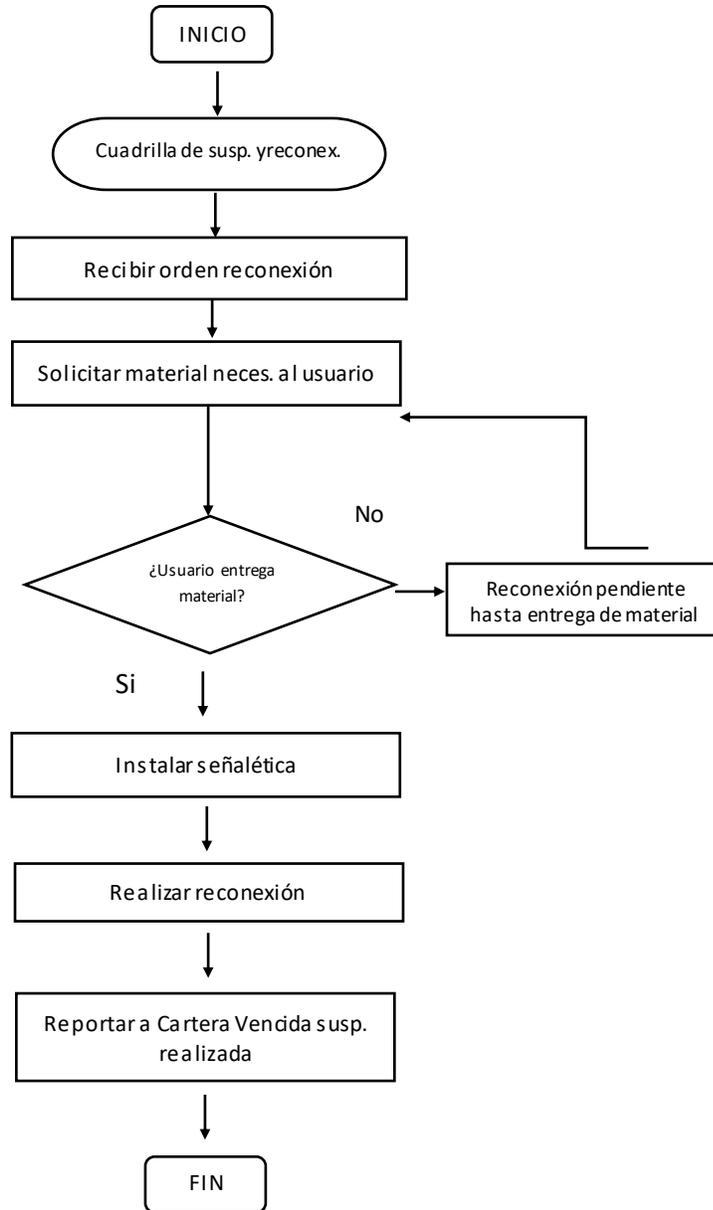
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA RECONEXION EN BANQUETA

| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Reconexión en banqueta | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 01 | Recibir orden de reconexión emitida por el depto. de Cartera Vencida. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 02 | Solicitar al usuario el material necesario. Usuario entrega material: a) Si, instalar señalética. b) No, reconexión pendiente hasta la entrega del material. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 03 | Realizar la reconexión. |
| Cuadrilla de cortes y reconexiones | 04 | Reporta la reconexión al depto. de Cartera Vencida |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO PARA RECONEXION EN BANQUETA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Enrutar Contratos Nuevos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Definir la región y ruta a cada uno de los predios contratados, con el propósito de realizar un recorrido ordenado en la toma de lecturas y entrega de recibos.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Facturación, Contratos y Lecturitas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ENRUTAR CONTRATOS NUEVOS

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Enrutar Contratos Nuevos. | Hoja: 1/1 |
| <p>1. El responsable del departamento de facturación deberá realizar una visita física al predio con nuevo contrato, a fin de realizar el enrutamiento de manera precisa.</p> <p>2. El responsable de facturación durante el primer mes facturado a los predios con nuevo contrato deberá verificar que corresponda la ubicación del predio de acuerdo a la geografía con que cuenta el Organismo Operador.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

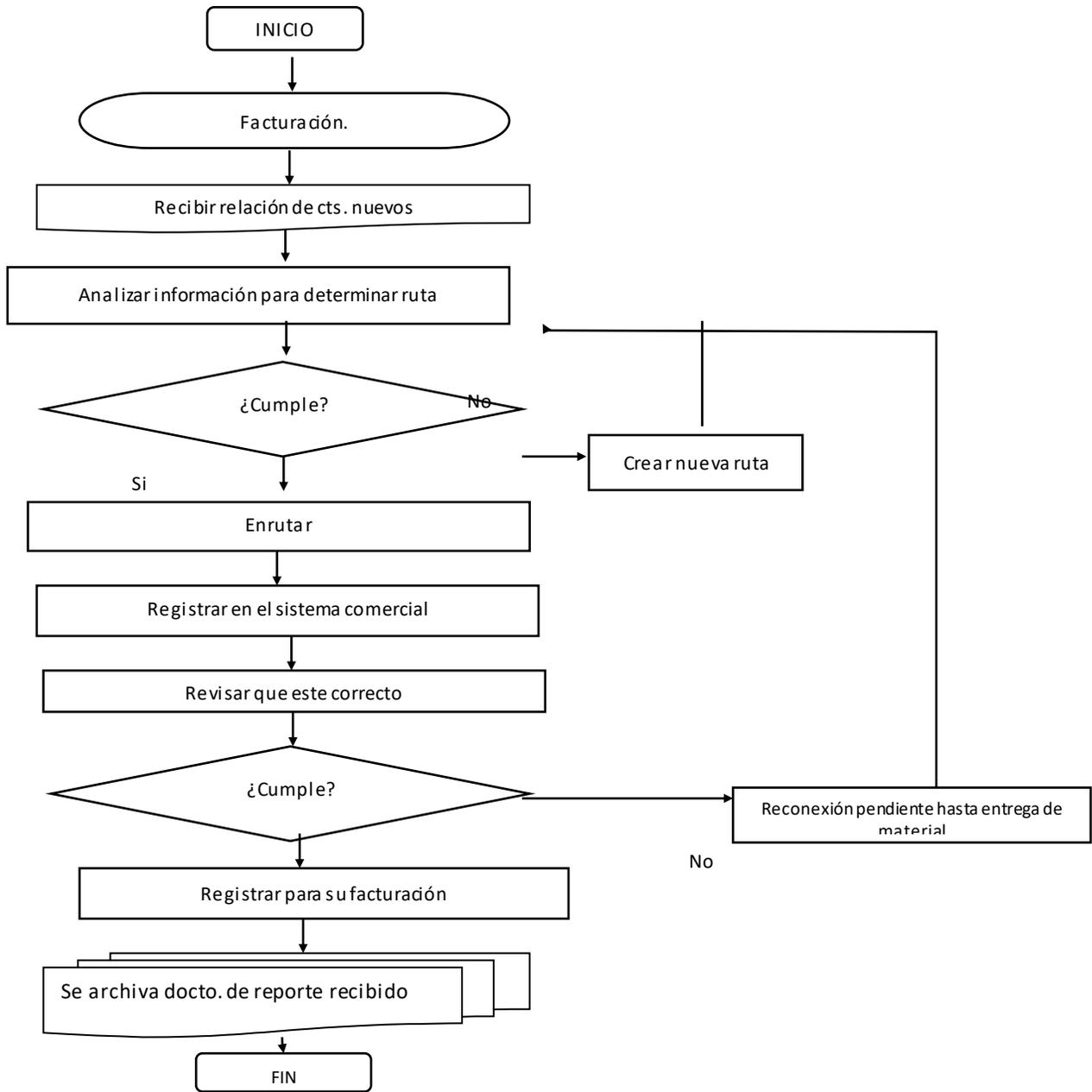
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ENRUTAR CONTRATOS NUEVOS

| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Enrutar contratos nuevos | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Facturación | 01 | Recibir relación de contratos nuevos por parte del depto. de Contratación. |
| Facturación | 02 | Analizaren el sistema comercial la información individual para determinar que folio, ruta y bloque le corresponde. Cumple: a) Si, enrutar. b) No, crear una nueva ruta. |
| Facturación | 03 | Registra en el sistema comercial. |
| Facturación | 04 | Revisar que haya sido registrado correctamente. |
| Facturación | 05 | Cumple: a) Si, registrar para su facturación. b) No, analizar la información (paso 2). |
| Facturación | 06 | Archivar doctos. (Relación de contratos nuevos por parte del depto. de Contratación) |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO PARA ENRUTAR CONTRATOS NUEVOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Carga de rutas en dispositivo móvil

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Proveer al personal lectorista de la información del Padrón de Usuarios que genera el Sistema Comercial con el propósito que le sirva de base en la obtención de la información que habrá de procesarse para la nueva facturación.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Facturación y departamento de Lecturas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CARGA DE RUTAS EN DISPOSITIVO
MOVIL**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Carga de rutas en dispositivo móvil | Hoja: 1/1 |
| <p>1. La carga de rutas deberá realizarse todos los días hábiles.</p> <p>2. Todo dispositivo móvil deberá estar libre de información previo a la carga de rutas.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



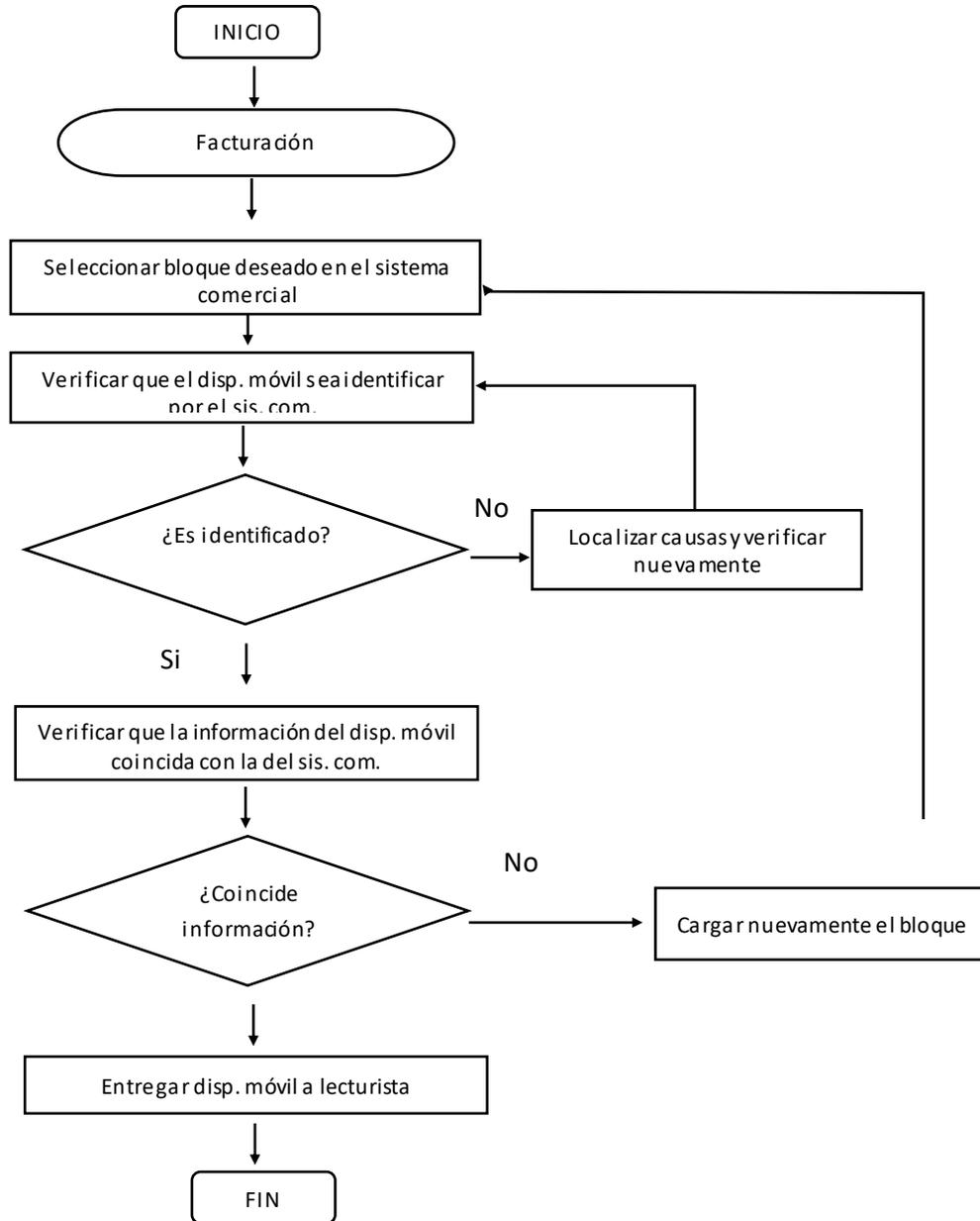
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CARGA DE RUTAS EN DISPOSITIVO MOVIL

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Carga de rutas en dispositivo Móvil | | Hoja: 1/1 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Facturación | 01 | Seleccionar el bloque deseado en el sistema comercial |
| Facturación | 02 | Verificar que el dispositivo móvil este identificado por el sistema comercial. Es identificado: a) Si, emigrar información a cada dispositivo móvil. b) No, localizar causas y verifica nuevamente. |
| Facturación | 03 | Verificar la información del dispositivo con la información del sistema comercial Coincide: a) Si, entregar a lecturitas b) No, volver a cargar la información. (paso 1) |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROCEDIMIENTO PARA CARGA DE RUTAS EN DISPOSITIVO MOVIL



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Descarga de rutas en dispositivo móvil

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Contar con la información suficiente recopilada por el área de lecturitas y que habrá de procesarse con el objeto de determinar los volúmenes y montos a facturar

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Facturación y Área de Lecturitas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--------|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DESCARGA DE RUTAS EN DISPOSITIVO
MOVIL**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Descarga de rutas de dispositivo móvil | Hoja: 1/1 |
| <p>1. La descarga de rutas deberá realizarse todos los días que hayan laborado el área de lecturistas.</p> <p>2. El responsable de facturación deberá verificar después de cada descarga de dispositivo que se haya efectuado de manera correcta.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA DESCARGA DE RUTAS EN DISPOSITIVO MOVIL

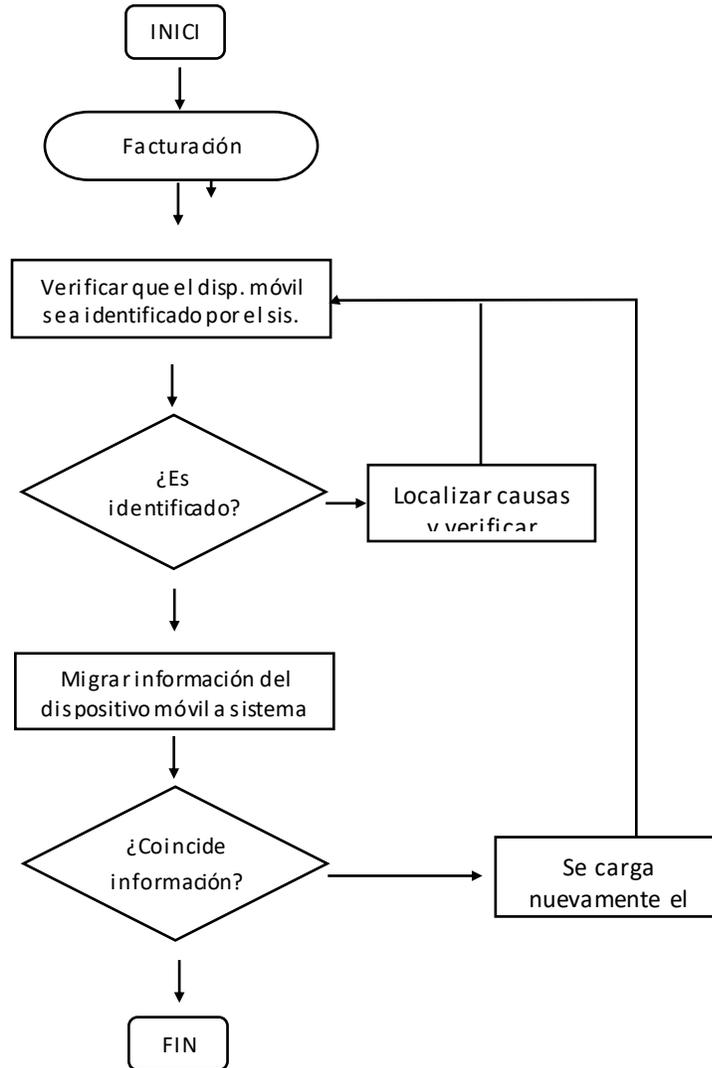
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-------------------|---|
| Procedimiento: Descarga de rutas en dispositivo Móvil | | Hoja: 1/1 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Facturación | 01 | Verificar que el dispositivo móvil este identificado por el sistema comercial. Es identificado: <ul style="list-style-type: none"> a) Si, emigrar información de cada dispositivo móvil al sistema comercial. b) No, localizar causas y verifica nuevamente. |
| Facturación | 02 | Verificar que los datos del dispositivo móvil coincidan con los datos del sistema comercial Coincide: <ul style="list-style-type: none"> a) Si, terminar proceso. b) No, volver a descargar la información. (paso 1) |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO PARA DESCARGA DE RUTAS EN DISPOSITIVO MOVIL



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Facturación de consumos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Determinar en tiempo y forma los volúmenes consumidos, así como los montos a cobrar a cada usuario del servicio aplicando las tarifas vigentes publicadas en el Periódico Oficial del Estado para cada uno de los usos (Comercial, Comercial, Industrial y Publico)

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Facturación y Área de Lecturitas

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ALTA DE AGUA POTABLE

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Facturación de Consumos | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo ninguna circunstancia podrá realizarse el proceso de facturación si no se cuenta con la totalidad de los elementos (toma de lecturas) 2. Previo a la ejecución del proceso de facturación necesariamente deberá hacerse un análisis minucioso de las variaciones de consumo. 3. Cuando existan variaciones considerables en los consumos necesariamente deberá programarse una inspección intradomiciliaria a fin de determinar los motivos de dicha variación. 4. Todas las anomalías que resulten de la evaluación de la variación de consumo deberán ser atendidas en tiempo y forma turnándose al área de responsabilidad que le corresponda. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

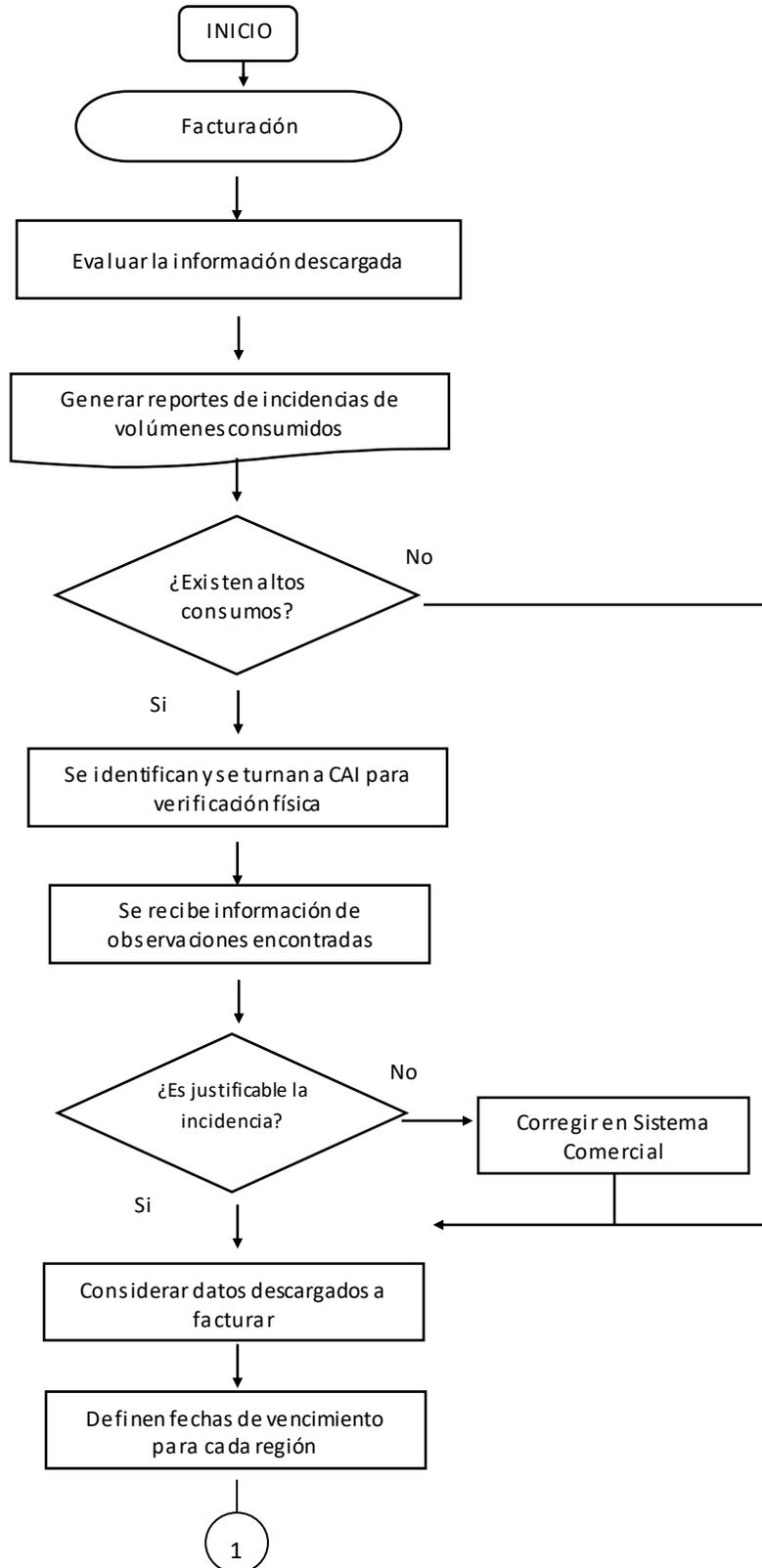
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA FACTURACIÓN DE CONSUMOS

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Facturación de consumos | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Facturación | 01 | Evaluar que la información descargada en el sistema comercial corresponda a la totalidad de las regiones. |
| Facturación | 02 | Generan reportes de incidencias de volúmenes consumidos. |
| Facturación | 03 | Existen altos consumos: a) Si, identificar y turnar al CAI para verificación física. b) No, terminar proceso. |
| | | Recibir información con observaciones encontradas. Es justificable la incidencia de volúmenes consumidos: a) Si, considerar datos descargados para facturar. b) No, corregir en el sistema comercial. |
| Facturación | 04 | |
| Facturación | 05 | Definir fechas de vencimiento para cada región. |
| Facturación | 06 | Verificar que las cajas de recaudación efectúen el corte de caja el último día del mes. |
| Facturación | 07 | Correr el proceso que determina los montos por cuenta a pagar para el siguiente periodo. |
| Facturación | | Emiten los recibos. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

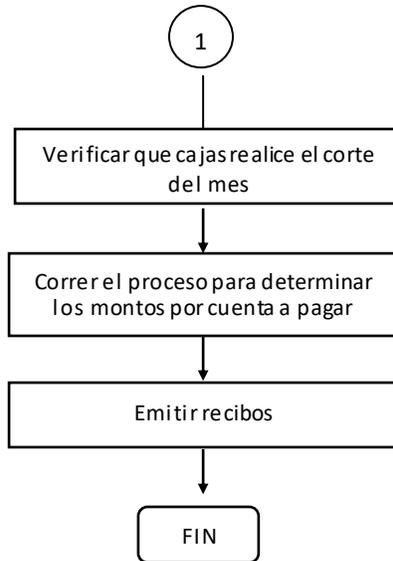
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO PARA FACTURACION DE CONSUMO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Aplicación de subsidio INAPAM

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Aplicar el subsidio de INAPAM al usuario que cumplan con los requisitos establecidos en el decreto de cuotas y tarifas vigente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Contratación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE SUBSIDIO INAPAM

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Aplicación de subsidio INAPAM | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El subsidio será otorgado a los usuarios que cumplan con los requisitos establecidos en el decreto de cuotas y tarifas vigente del Organismo Operador. 2. Se aplicará el subsidio del 50% sobre el consumo mínimo doméstico (10m³) establecido en el decreto de cuotas y tarifas vigente. 3. El subsidio solo se aplicará a una vivienda. 4. El usuario realizará su pago mensual sin retraso, a fin de contar con el subsidio mensual. 5. El usuario deberá de presentarse cada año a renovar su descuento. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO INAPAM

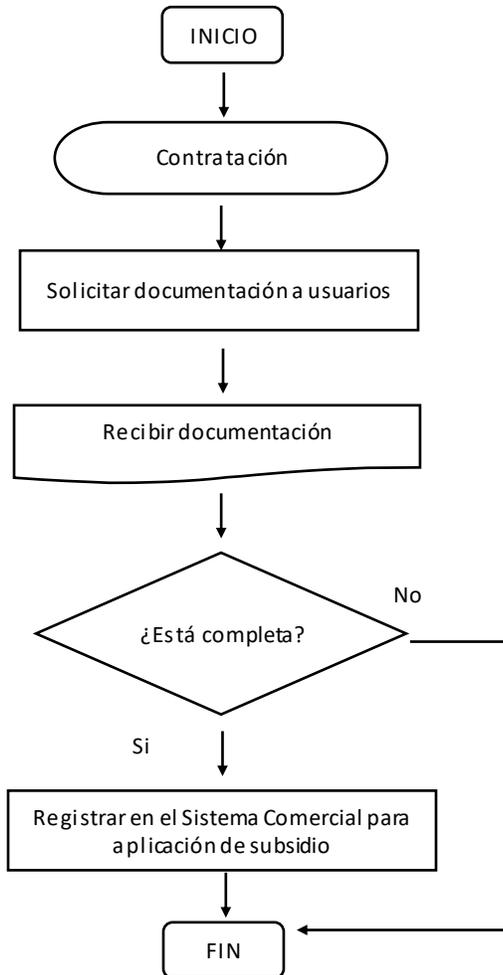
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Aplicación de subsidio INAPAM. | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Solicitar documentación para incorporación del usuario al padrón de INAPAM. |
| Contratación | 02 | Recibir documentación. Esta correcta: c) Si, registrar en el sistema comercial para aplicación de subsidio. d) No, terminar proceso. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO INAPAM



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Aplicación de subsidio Jubilados y Pensionados

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Aplicar el subsidio de INAPAM al usuario que cumplan con los requisitos establecidos en el decreto de cuotas y tarifas vigente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Contratación.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DESUBSIDIO JUBILADOS
Y PENSIONADOS**

| | |
|---|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Aplicación de subsidios Jubilados y Pensionados | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El subsidio será otorgado a los usuarios que cumplan con los requisitos establecidos en el decreto de cuotas y tarifas vigente del Organismo Operador. 2. Se aplicará el subsidio del 50% sobre el consumo mínimo doméstico (10m³) establecido en el decreto de cuotas y tarifas vigente. 3. El subsidio solo se aplicará a una vivienda. 4. El usuario realizará su pago mensual sin retraso, a fin de contar con el subsidio mensual. 5. El usuario deberá de presentarse cada año a renovar su descuento. 6. Se realizará estudio para evaluar el porcentaje de subsidio a aplicar. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO JUBILADOS Y
PENSIONADOS**

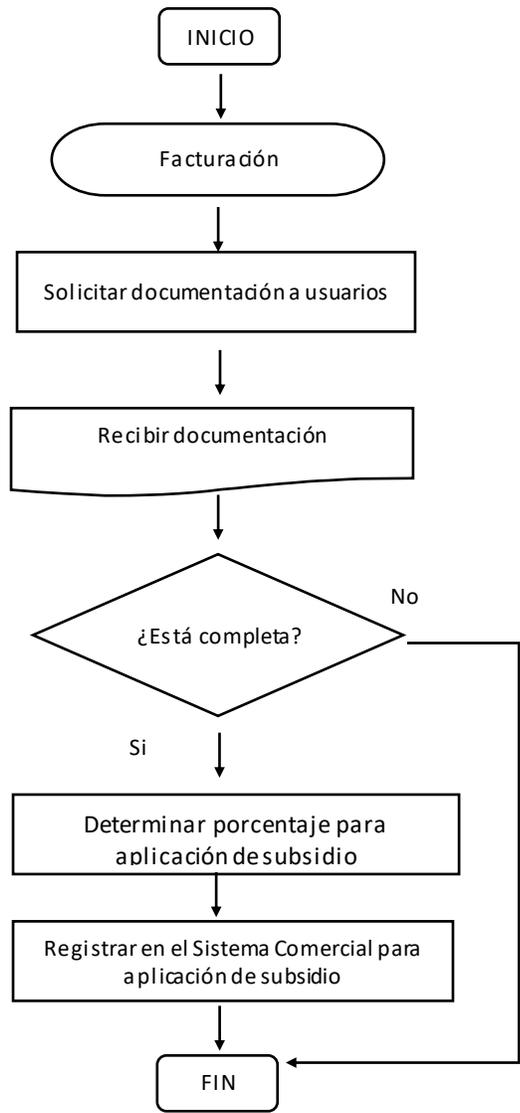
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Aplicación de subsidio Jubilados Pensionados | | Hoja: 1/1 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Contratación | 01 | Solicitar documentación para incorporación del usuario al padrón de Jubilados y Pensionados. |
| Contratación | 02 | Recibir documentación. Esta correcta: e) Si, determinar porcentaje para aplicación de subsidio. f) No, terminar proceso. |
| Contratación | 03 | Realizar en el sistema comercial para aplicación de subsidio. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO JUBILADOS Y PENSIONADOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Cancelación de toma clandestina

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar la cancelación de tomas no registradas en el Padrón de Usuarios del Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Departamento de Contratación, Departamento de cortes y reconexiones.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO CANCELACION DE TOMA
CLANDESTINA**

| | |
|--|---|
| Área: Comercial | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Suspensión de toma clandestina | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La conexión clandestina se mantendrá suspendida hasta que el dueño del predio regularice su contratación. 2. Una vez suspendidos los servicios, el responsable del departamento de cartera Vencida deberá revisar periódicamente el predio afectado a fin de evitar auto reconexiones. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CANCELACIÓN DE TOMA CLANDESTINA

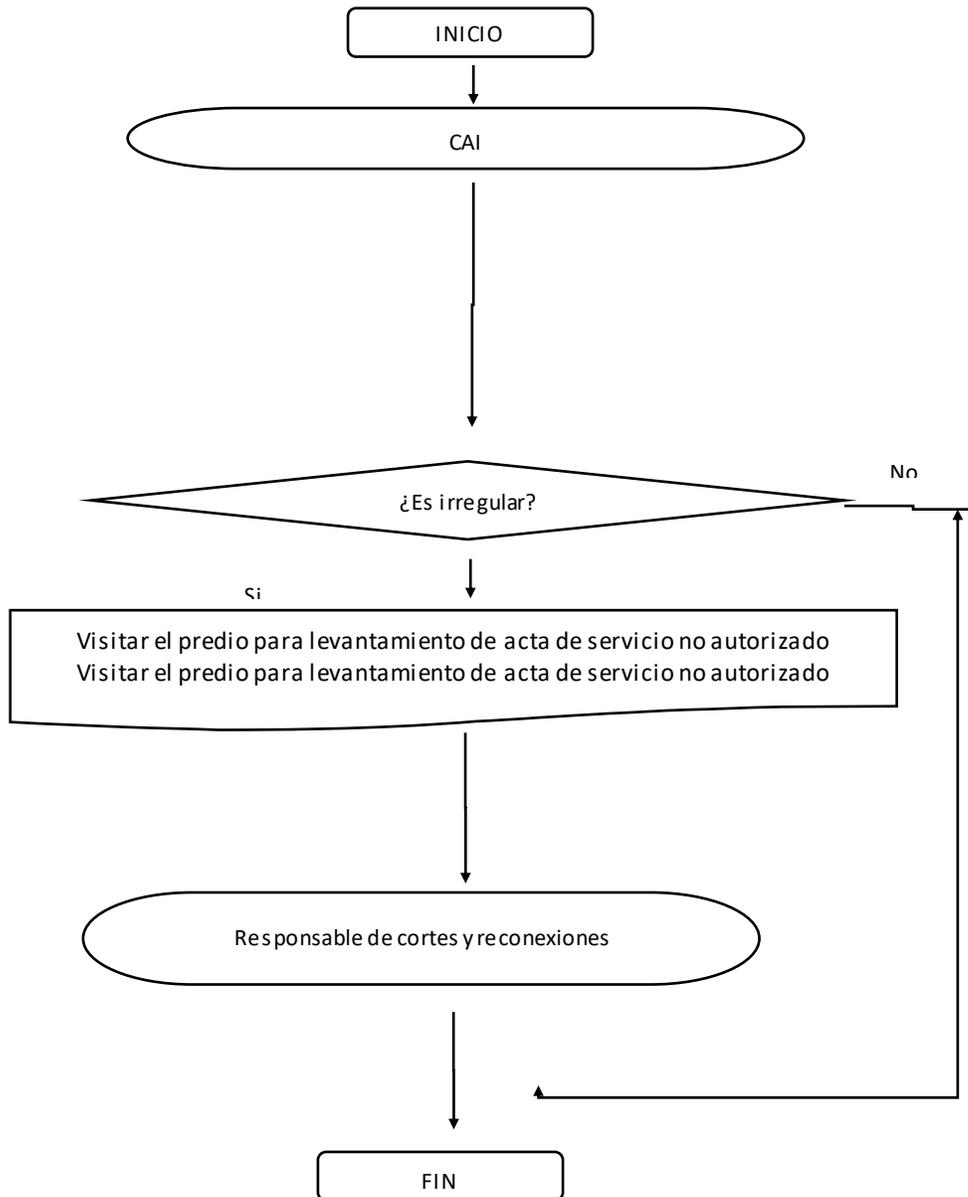
| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Comercial | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cancelación de toma clandestina | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI | 01 | Recibir reporte de predios con servicio no contratados. |
| CAI | 02 | Verificar información en el sistema comercial. El predio es irregular: g) Si, visitar el predio para levantamiento de acta de servicio no autorizado. h) No, terminar proceso. |
| CAI | 03 | Apercibir al responsable del predio a realizar los trámites para realizar la contratación del servicio. |
| CAI | 04 | Realizar la cancelación del servicio. |
| Responsable de cortes y reconexiones | 05 | Firmar el acta por el responsable del predio y personal del Organismo Operador. |
| Responsable de cortes y reconexiones | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE SUBSIDIO JUBILADOS Y PENSIONADOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Francisca Sarahí Mendoza Espinosa Coordinador comercial administrativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE CULTURA DEL AGUA

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

PROGRAMA LOCAL DE CULTURA DEL AGUA

Estrategias de cultura del agua, programa educativo, Promocional e Institucional de Cultura del Agua.

AREA DE APLICACIÓN: Dirección General, Gerencia Comercial, Comunicación, Unidad Regional de Servicios Educativos y el Sistema Educativo Estatal Regular, de la Sección Inspección Escolar Zona 11, Comisión Nacional del Agua, CONAGUA, Comisión Estatal del Agua CEA.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

1.- OBJETIVO

General

Desarrollar acciones de promoción de una cultura hídrica, que promuevan y concienticen a la población y entidades federativas a un cambio de actitudes en el buen uso del agua y del medio ambiente, para alcanzar la sustentabilidad de los recursos.

Objetivo Nacional del Programa Cultura del Agua

ECA: Con la finalidad de posicionar a nivel masivo actitudes favorables al cuidado y uso responsable del recurso Agua, por lo que, a través de la Ley de Aguas para el Estado, LAE en el Art. 190.

I. Concientizar a la población que el elemento agua es un recurso vital y escaso, que debe aprovecharse con racionalidad y eficiencia y

V. Procurar un entono educativo que difunda los beneficios del uso eficiente y cuidado del agua, así como el respeto al medio ambiente.

Art. 190 BIS. Para efectos de esta Ley se entiende por Cultura del agua, al conjunto de creencias, conductas y estrategias comunitarias para el uso del agua, que sean reflejadas mediante políticas públicas, conforme a las condiciones socio-demográficas de las diferentes regiones del Estado, destinadas al uso y aprovechamiento racional y sostenible, realizadas por la autoridad competente de aplicar este Ordenamiento.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLITICAS DE OPERACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE CULTURA DEL AGUA

| | |
|--|---|
| Área o Dirección: Coordinación de Cultura del Agua | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Programa de Cultura del Agua | Hoja: 1/1 |
| <p>Programa Nacional Hídrico 2014-2018, destaca como política el manejo responsable y sustentable del agua para orientar su uso y consumo racional, y para ello, plantea como estrategia 4.1; fomentar la educación y conocimiento hídrico de la población para contribuir en la formación de una cultura del agua, cuya Línea de Acción 4.1.1; se dirige a fomentar en la población la comprensión del ciclo hidrológico, la ocurrencia y disponibilidad del agua.</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Lograr la seguridad y sustentabilidad hídrica en nuestro país. (PNH 2014-2018) • Lograr una cultura Hídrica en el mejor aprovechamiento en sus diferentes usos, domestico, industrial, comercial y público. • Lograr contribuir a consolidar la participación de los niños, jóvenes, maestros y padres de familia de las escuelas, para que realicen acciones positivas en el uso eficiente del agua en escuela y hogar. • Que las Industrias y Comercios incorporados en el sistema, implementen, modifiquen y lleven a cabo acciones en el buen uso del agua. • Que los usuarios domésticos adopten mejores prácticas del cuidado del agua. • Dar seguimientos a través de los indicadores de volúmenes consumidos y pago del agua, sobre el efecto de las pláticas de cultura del agua. • Lograr la participación de los actores involucrados en escuelas, empresas, hogares y comercios en la Captación del Agua de Lluvia para su reutilización. • Seguir los lineamientos de la Ley de Aguas del Estado de San Luis Potosí. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTO:

Programa Educativo

PLATICAS DE CULTURA DEL AGUA

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: Cultura del Agua | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-----------------------|---|
| Procedimiento: Platicas de Cultura del Agua | | Hoja: ½ |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cultura del agua | 1 | Elaborar un plan de trabajo, bajo una programación previa para realizar las actividades del Programa Educativo cultura del Agua |
| Cultura del agua | 2 | Coordinar el programa de las actividades a realizar en el mes, mediante la elaboración de oficios a las diferentes instituciones a visitar. |
| Gerencia Comercial | 3 | Tomar en cuenta los criterios y observaciones de los lugares a visitar, para el espacio, confirmando las fechas y hora para la visita en las instituciones. |
| Cultura del agua, escuela, institución o asociaciones | 4 | Seleccionar o desarrollar el tema a impartir de cultura del agua de la localidad y aplicando el plan de actividades de acuerdo al grupo objetivo. Tema/público. (Diapositivas en Power Point, documento de presentación para Nivel Preescolar, Primaria, Secundaria. /Personas adultas o sector comercial). |
| Cultura del agua | 5 | Elaborar guía del instructor (Seleccionar los recursos, equipo de apoyo, materiales didácticos, lúdicos a utilizar de acuerdo al tema /público). |

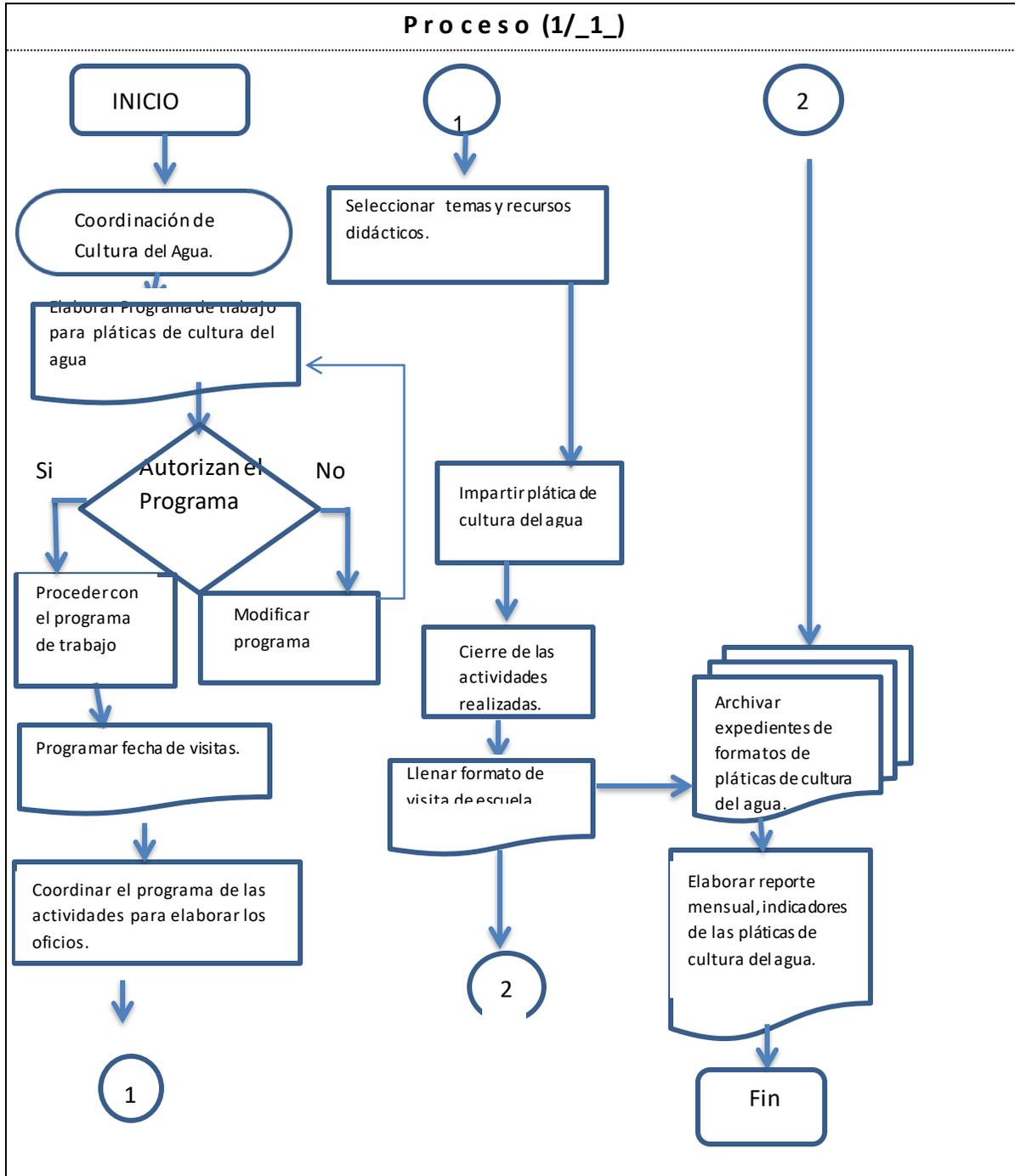


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|--|----|---|
| Cultura del agua | 6 | Realizar la presentación, bienvenida e introducción para el desarrollo de las actividades. |
| Cultura del agua | 7 | Impartir la plática de cultura del agua y el respeto al medio ambiente, según la situación o problema a informar. |
| Escuela Institución o asociación | 8 | Realizar el cierre de la plática con el público objetivo. |
| Cultura del agua | 9 | Solicitar a director, gerente o encargado de escuela, asociaciones o intuiciones, llenado de formato de conclusión sobre la plática de cultura del agua. |
| Cultura del agua | 10 | Recopilar y archivar en un expediente los formatos firmados y sellados, para llevar un control de asistencia de acuerdo al formato de la dirección local de San Luis Potosí, Programa Cultura del Agua anual. |
| Cultura del agua | 11 | Recopilar en carpeta, archivo electrónico los indicadores de consumo de agua del resultado de las visitas. |
| Cultura del agua | | |
| Dirección General | 12 | Elaborar reporte mensual de las actividades de las pláticas de cultura del agua, para concentrarlo en un informe semestral y ser enviado en archivo electrónico a la Dirección del Organismo, Comisión Nacional del Agua CONAGUA y Comisión Estatal del Agua CEA. |
| Gerencia Comercial | | |
| CONAGUA y CEA | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

PROGRAMA EDUCATIVO DE CULTURA DEL AGUA





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTO:

PROGRAMA PROMOCIONAL

**EVENTOS DE CULTURA DEL AGUA
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

| Área: Cultura del Agua | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|--|
| Procedimiento: Eventos sobre Cultura del Agua | | Hoja: ½ |
| Objetivo: Contribuir a consolidar la participación de la sociedad organizada y los usuarios en el manejo del Agua, en la promoción de la cultura para su buen uso sostenible de este vital recurso. | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Cultura del agua | 1 | Elaborar Plan de Trabajo para Evento Promocional de cultura del agua. |
| Dirección General, Gerencia Comercial y Cultura del Agua | 2 | Presentar programa de trabajo para el evento de cultura del agua a la Gerencia Comercial y Dirección General. |
| URSE'A, Dirección General, Gerencia Comercial y Cultura del Agua | 3 | Presentar en la Coordinación con la Unidad Regional de Servicios Educativos zona Altiplano URSE'A, proponer evento para definir detalles de las actividades. |
| Cultura del agua | 4 | Convocar, visitar y confirmar asistencia al evento. |
| Cultura del agua y Gerencia Comercial | 5 | Organizar y preparar los recursos requeridos para evento, de acuerdo al programa operativo anual y visto bueno de Dirección General. |
| Cultura del agua | 6 | Coordinar el desarrollo del evento, (recibir a los invitados, ponentes, materiales, equipo requeridos, toma de evidencia (fotografías, video, y/o lista de asistencia en su caso). |
| Cultura del Agua, Comunicación | 7 | Realizar cierre del evento de las actividades. Entregar reconocimientos y/o constancias y agradecimientos a los organismos participantes. |



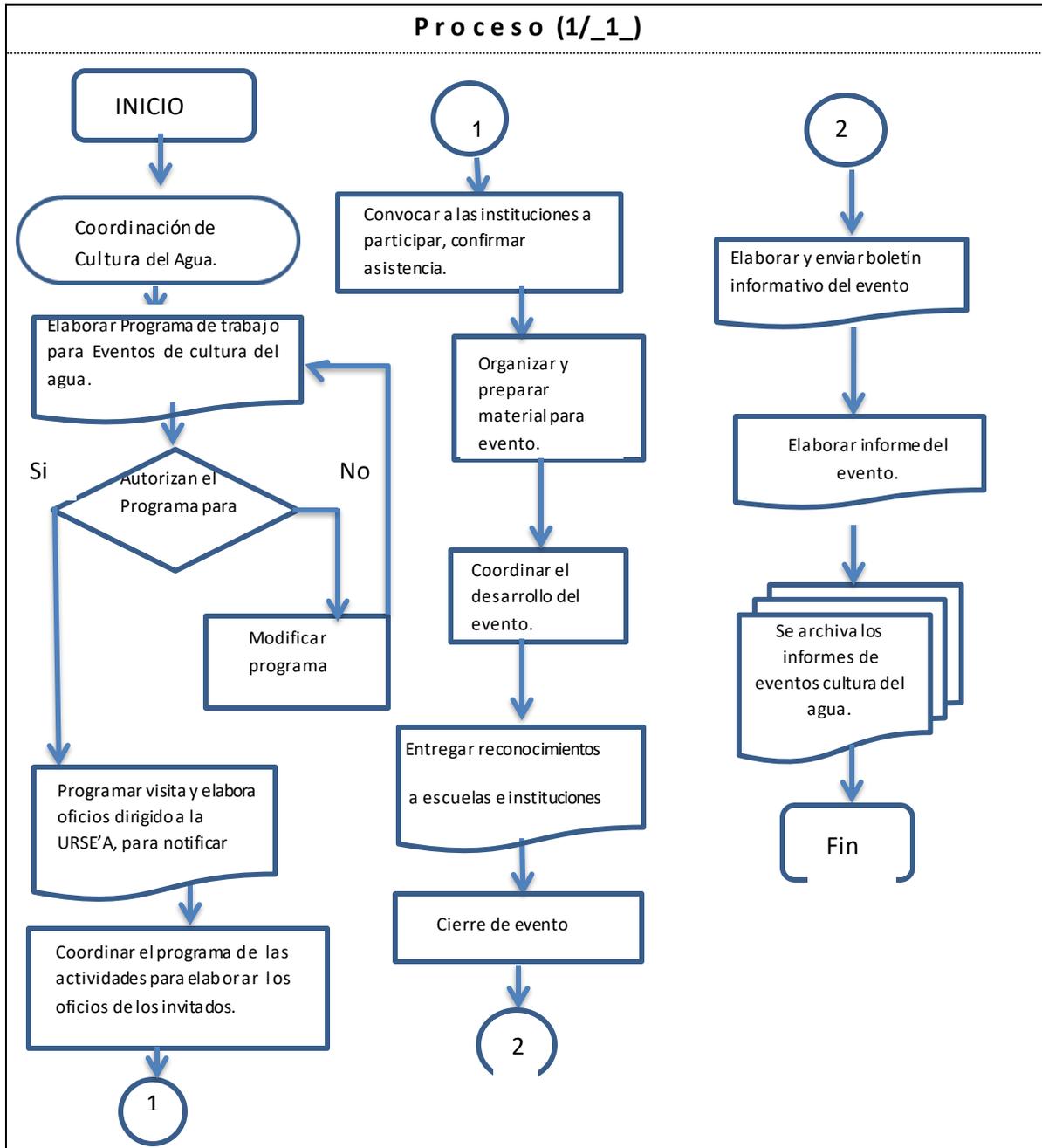
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-------------------|----|--|
| Social. | | |
| Cultura del Agua. | 8 | Enviar boletín informativo a los medios de comunicación local sobre el resultado del evento. |
| Cultura del Agua. | 9 | Elaborar informe de las actividades del evento de cultura del agua (evidencias, resultados, archivos y gráficas (evidencia fotográfica y video). |
| Cultura del Agua | 10 | Archivar informe del evento, de manera electrónica y física. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (flujo grama)

EVENTOS DE CULTURA DEL AGUA





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

MANUAL DE PROCEDIMIENTO:

Programa con mezclas de recursos para Cultura del Agua

**MATERIALES DIDACTICOS Y PROMOCIONALES DE CULTURA DEL AGUA
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

| Área: Cultura del Agua | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Procedimiento: Materiales Didácticos y/ Promocionales | | Hoja: ½ |
| <p>Objetivo: Participar con mezclas de recursos para diseñar materiales didácticos y/o Promocionales de acuerdo al Programa Operativo Anual (programa Institucional de Cultura del Agua), con la finalidad de posicionar a nivel masivo actitudes favorables al cuidado y uso responsable del recurso agua.</p> | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Gerencia Comercial, Dirección General, Cultura del Agua, CEA y CONAGUA. | 1 | Presentar oficio de solicitud ante la Comisión Estatal del Agua, para participar en el Programa de acuerdo al componente de Materiales Didácticos en sus modalidades. |
| Gerencia Comercial, Dirección General, Cultura del Agua, CEA y CONAGUA. | 2 | El Programa Federalizado de Cultura del Agua, autoriza los convenios de colaboración entre Comisión Estatal del Agua, Comisión Nacional del Agua y SAPSAM. |
| Cultura del Agua | 3 | DNC determina los materiales didácticos y/o promocionales para campaña, recopilando información para la elaboración de diseño. |
| C.A. y Gerencia Comercial. | 4 | Elaborar memorándum para la adquisición de servicio de diseño a la Gerencia Administrativa. |
| Cultura del agua | 5 | Coordinar con el diseñador para entregar información para |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|----------------------------|---|--|
| C.A. y Gerencia Comercial. | 6 | diseño. El diseñador entrega propuesta de trabajo, para ser revisada y analizada. |
| C.A. y Gerencia Comercial. | 7 | Recibir el pre diseño, analizar posibles modificaciones. |
| Cultura del agua | 8 | Si existen modificaciones, avisar al diseñador para que realice las adecuaciones. |
| C.A. y Gerencia Comercial. | 9 | Recibir diseño final en CD e impreso. Avisar a la gerencia administrativa para que proceda a realizar los pagos. |

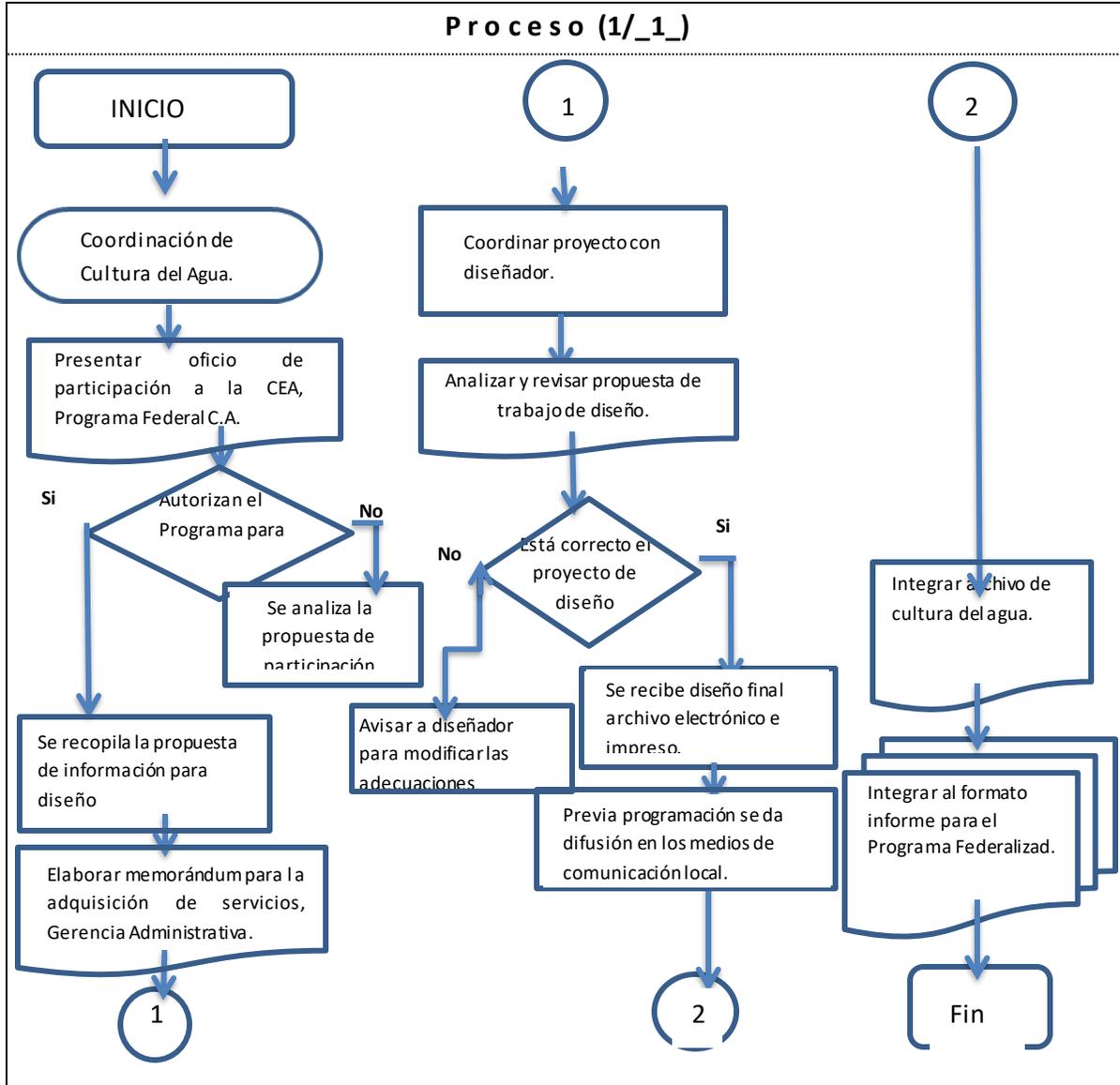
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (flujo grama)

MATERIALES DIDACTICOS Y/O PROMOCIONALES DE CULTURA DEL AGUA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Lic. Ana Isabel Flores Ortiz Coordinador de cultura del agua | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA COORDINACION COMERCIAL OPERATIVA

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Instalación de Toma de Agua Potable.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar el servicio de Agua Potable a la persona que así lo solicite.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia Comercial.

Gerencia de Administración y Finanzas.

GERENCIA Técnica.

Coordinación de Distribución.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE.

| | |
|---|---|
| Área: Operativa. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Instalación de Toma de Agua Potable. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Gerencia Comercial autoriza la instalación de toma de agua potable. 2. La Gerencia Comercial proporcionará la copia del permiso de la Dirección de Obras Públicas Municipal del solicitante. 3. La Gerencia Comercial proporcionará la copia de la autorización por escrito del comisariado ejidal (en caso de que el solicitante sea de un ejido). 4. La Coordinación de Distribución notificará al departamento de Tránsito y Vialidad Municipal el cierre de las vialidades requeridas. 5. El solicitante deberá contar con el número oficial para el predio plasmado al frente del mismo. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE TOMA DE AGUA POTABLE

| Área: Operativa | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-----------------------|--|
| Procedimiento: Instalación de Toma de Agua Potable | | Hoja: 1/1 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Gerente Comercial. | 01 | Turna a Coordinador de Distribución los documentos (Lista de órdenes de instalación, orden de instalación, permiso de apertura, permiso ejidal) requeridos para la instalación de la toma. |
| Coordinador de Distribución. | 02 | Proporciona copia de lista de órdenes de instalación a Director Técnico para su conocimiento. |
| Coordinador de Distribución. | 03 | Programa las órdenes de instalación. |
| Coordinador de Distribución. | 04 | Selecciona a personal operativo y proporciona copia de orden de instalación para la ejecución de la actividad. |
| Personal Operativo. | 05 | Por medio de copia de orden de instalación, solicita a almacén los materiales requeridos para desarrollar los trabajos. |
| Personal Operativo. | 06 | Solicita a almacén maquinaria ligera y señalamientos. |
| Personal Operativo. | 07 | Ejecuta la instalación de Toma de Agua Potable conforme a las especificaciones técnicas establecidas para ello. |
| Coordinador de Distribución. | 08 | Supervisa los trabajos. |
| Coordinador de Distribución. | 09 | Elabora reporte diario de los trabajos ejecutados. |
| Coordinador de | | |

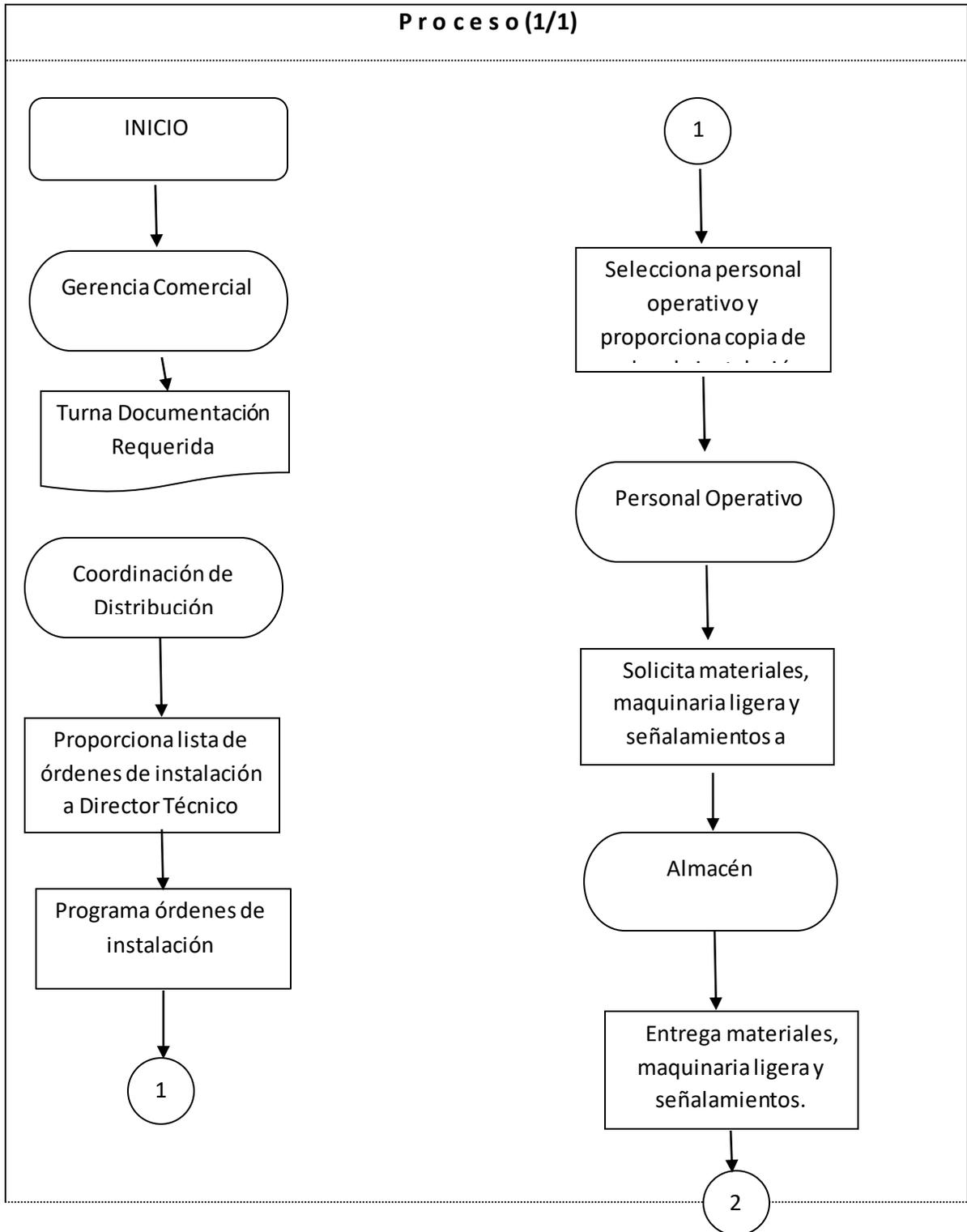


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

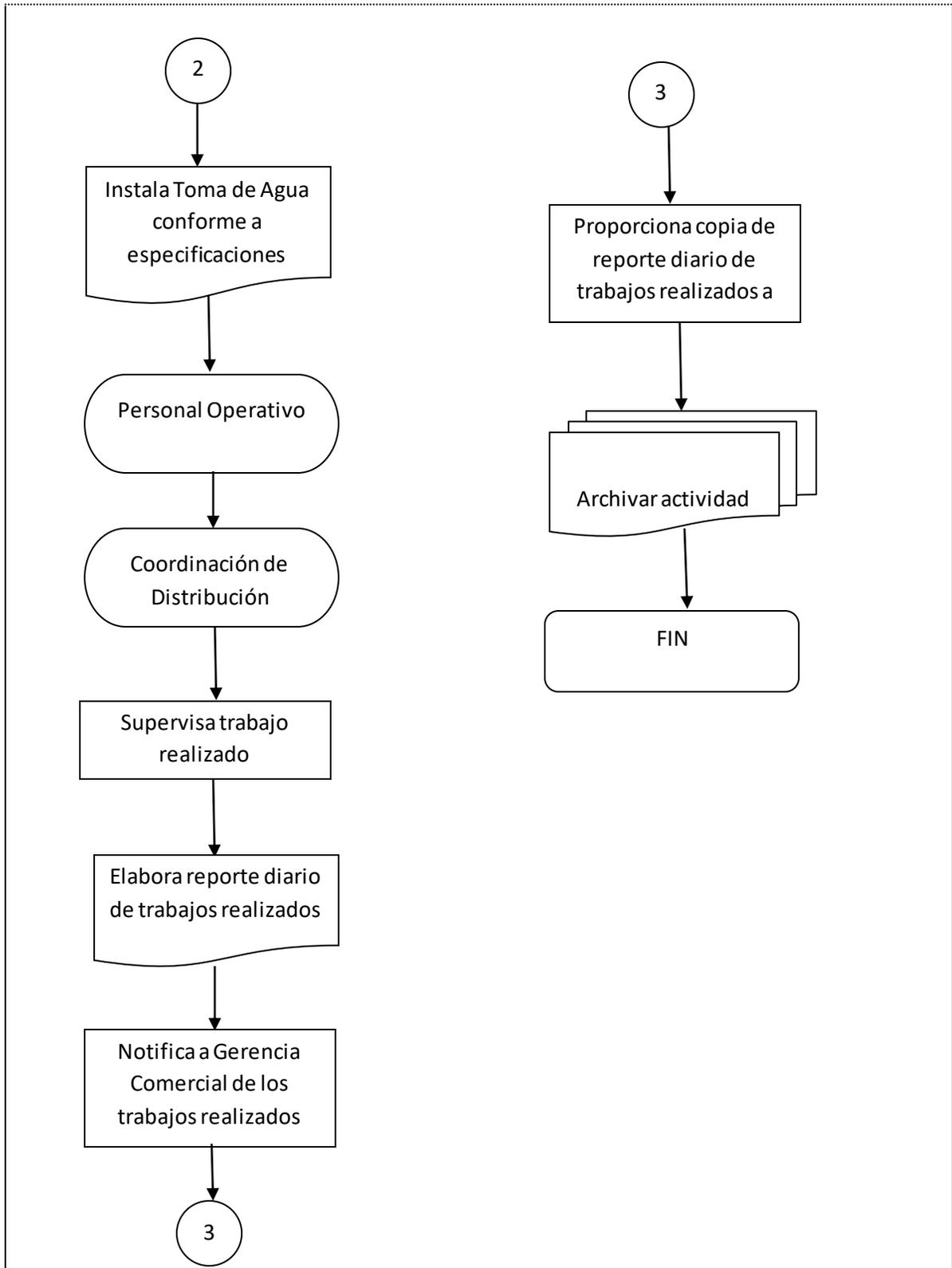
| | | |
|------------------------------|-----------|---|
| Distribución. | 10 | |
| Coordinador de Distribución | 11 | Notifica a Gerente Comercial mediante reporte diario de los trabajos ejecutados. |
| Coordinador de Distribución. | 12 | Proporciona copia de reporte diario de trabajos ejecutados para su conocimiento a Director Técnico. Archiva lo relacionado con la actividad realizada. |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE TOMA DE
AGUA POTABLE



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Instalación de Descarga de Agua Residual.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar el servicio de Drenaje a la persona que así lo solicite.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia Comercial.

Gerencia de Administración y Finanzas.

Dirección Técnica.

Coordinación de Distribución.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL.

| | |
|--|---|
| Área: Operativa. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Instalación de Descarga de Agua Residual | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Gerencia Comercial autoriza la instalación de Descarga de agua residual. 2. La Gerencia Comercial proporcionará la copia del permiso de la Dirección de Obras Públicas Municipal del solicitante. 3. La Coordinación de Distribución notificará al departamento de Tránsito y Vialidad Municipal el cierre de las vialidades requeridas. 4. El solicitante deberá contar con el número oficial para el predio plasmado al frente del mismo. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL

| Área: Operativa | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|----------------|--|
| Procedimiento: Instalación de descarga de agua | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Gerente Comercial. | 01 | Turna a Coordinador de Distribución los documentos (Lista de ordenes de instalación, orden de instalación, permiso de apertura) requeridos para la instalación de la descarga. |
| Coordinador de Distribución. | 02 | Proporciona copia de lista de órdenes de instalación a Director Técnico para su conocimiento. |
| Coordinador de Distribución. | 03 | Programa las órdenes de instalación. |
| Coordinador de Distribución. | 04 | Selecciona a personal operativo y proporciona copia de orden de instalación para la ejecución de la actividad. |
| Personal Operativo. | 05 | Por medio de copia de orden de instalación, solicita a almacén los materiales requeridos para desarrollar los trabajos. |
| Personal Operativo. | 06 | Solicita a almacén maquinaria ligera y señalamientos. |
| Personal Operativo. | 07 | Ejecuta la instalación de Descarga de agua residual conforme a las especificaciones técnicas establecidas para ello. |
| Coordinador de Distribución. | 08 | Supervisa los trabajos. |
| Coordinador de | 09 | |

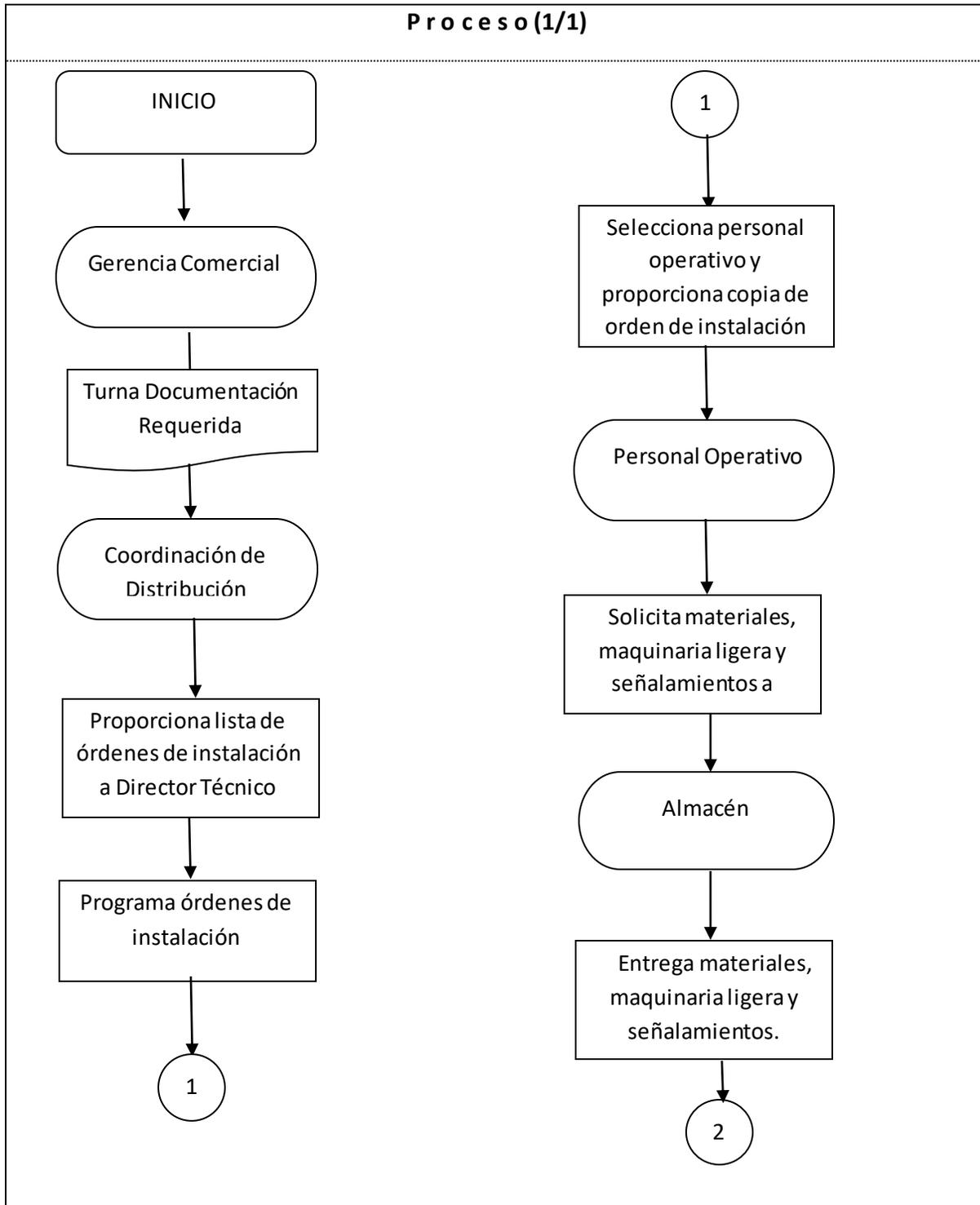


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

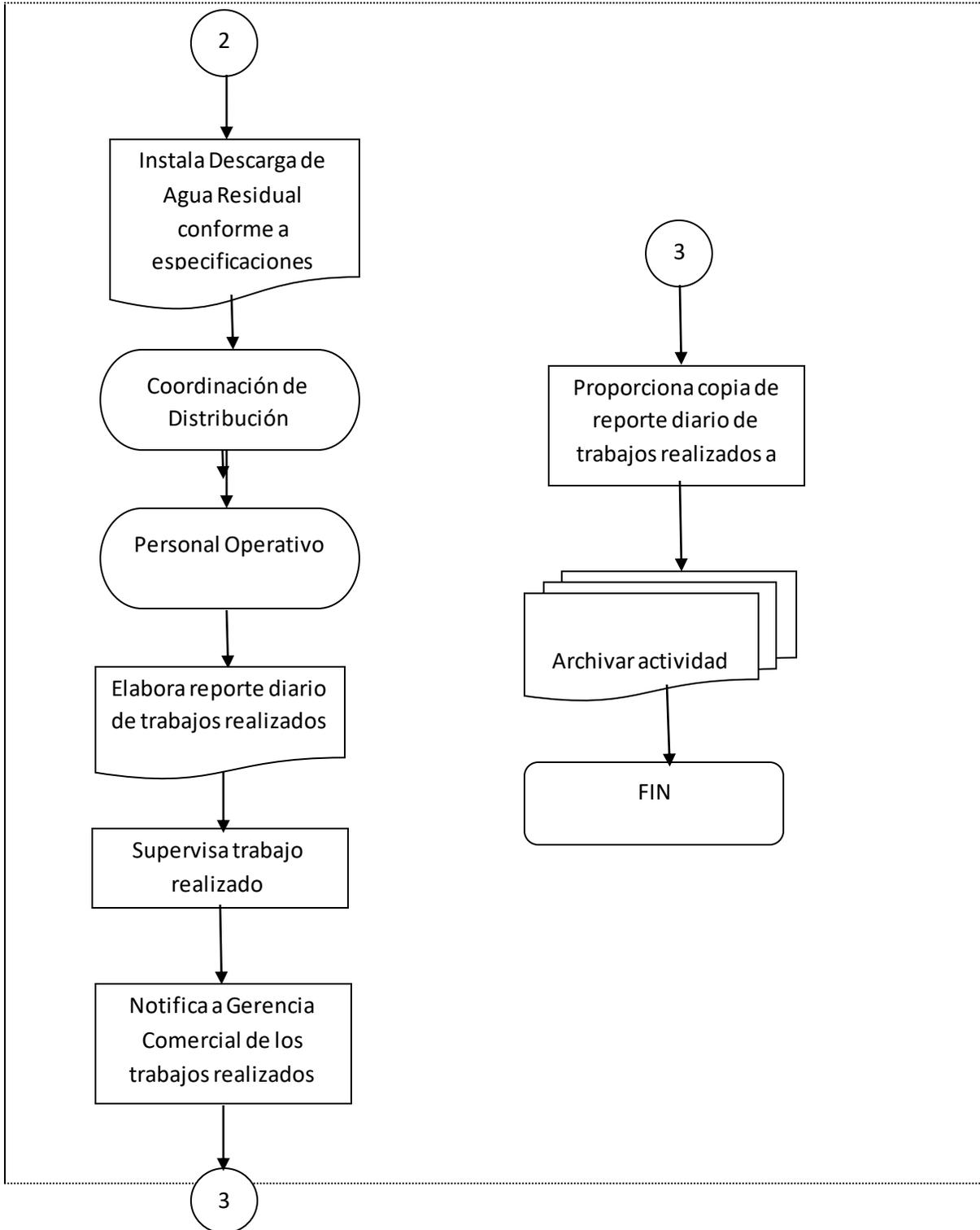
| | | |
|------------------------------|-----------|---|
| Distribución. | | Elabora reporte diario de los trabajos ejecutados. |
| | 10 | |
| Coordinador de Distribución. | | Notifica a Gerente Comercial mediante reporte diario de los trabajos ejecutados. |
| | 11 | |
| Coordinador de Distribución | | Proporciona copia de reporte diario de trabajos ejecutados para su conocimiento a Director Técnico. |
| | 12 | |
| Coordinador de Distribución | | Archiva lo relacionado con la actividad realizada. |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DE
DESCARGA DE AGUA RESIDUAL



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Levantamiento de listas de materiales para elaboración de presupuestos.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Proporcionar el listado de materiales necesarios para la elaboración de presupuesto por el servicio solicitado.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Gerencia Comercial.

Dirección Técnica.

Coordinación de Proyectos.

Coordinación de Distribución.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE LISTAS DE
MATERIALES PARA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS.**

| | |
|--|---|
| Área: Operativa. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Levantamiento de listas de materiales para la Elaboración de presupuestos. | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La Gerencia Comercial autoriza el levantamiento de listas de materiales. 2. La Coordinación de Proyectos autoriza el levantamiento de listas de materiales al tratarse de ejidos y/o fraccionadores. 3. Al tratarse de un ejido, no se levantará lista de materiales si no se cuenta con la autorización por escrito del comisariado ejidal. 4. No se levantará lista de materiales si en el domicilio no se tiene plasmado el número oficial correspondiente. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE LISTA DE MATERIALES PARA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS.

| Área: Operativa | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Procedimiento: Levantamiento de listas de materiales para | | Hoja: 1/1 |
| Elaboración de presupuestos. | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Gerente Comercial. | 01 | Turna solicitudes a Coordinador de Distribución para la obtención de listas de materiales. |
| Coordinador de Proyectos. | 02 | Turna solicitudes de fraccionadores y Ejidos a Coordinador de Distribución para la obtención de listas de materiales. |
| Coordinador de Distribución. | 03 | Proporciona copia de lista de solicitudes a Director Técnico para su conocimiento. |
| Coordinador de Distribución. | 04 | Ordena solicitudes. |
| Coordinador de Distribución. | 05 | Designa a personal operativo y proporciona solicitudes para el levantamiento de listas de materiales. Visita domicilios para el levantamiento de listas de materiales. |
| Personal Operativo. | 06 | Proporciona a Coordinador de Distribución solicitudes con listas de materiales levantadas. |
| Personal Operativo. | 07 | Elabora volúmenes de obra. |

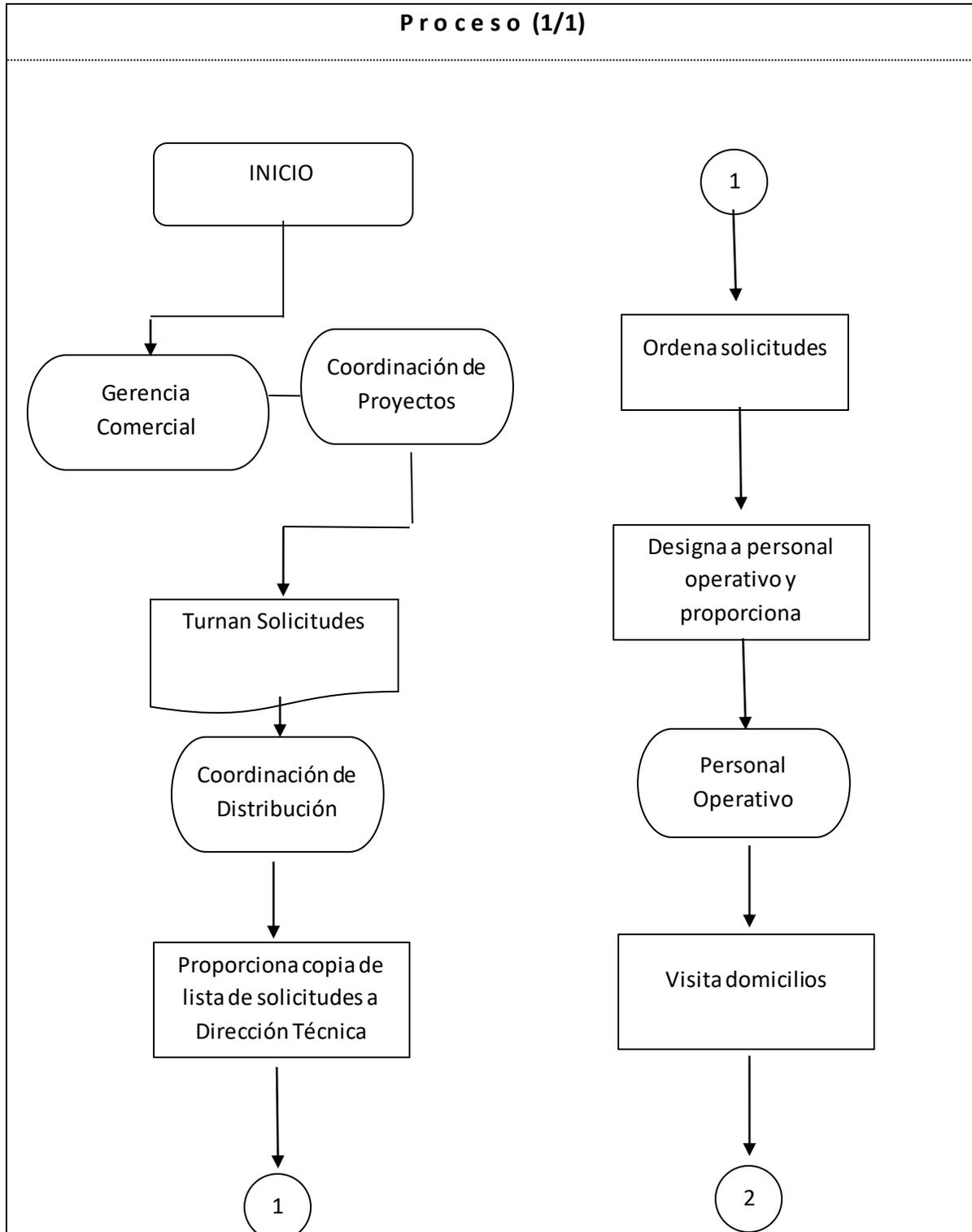


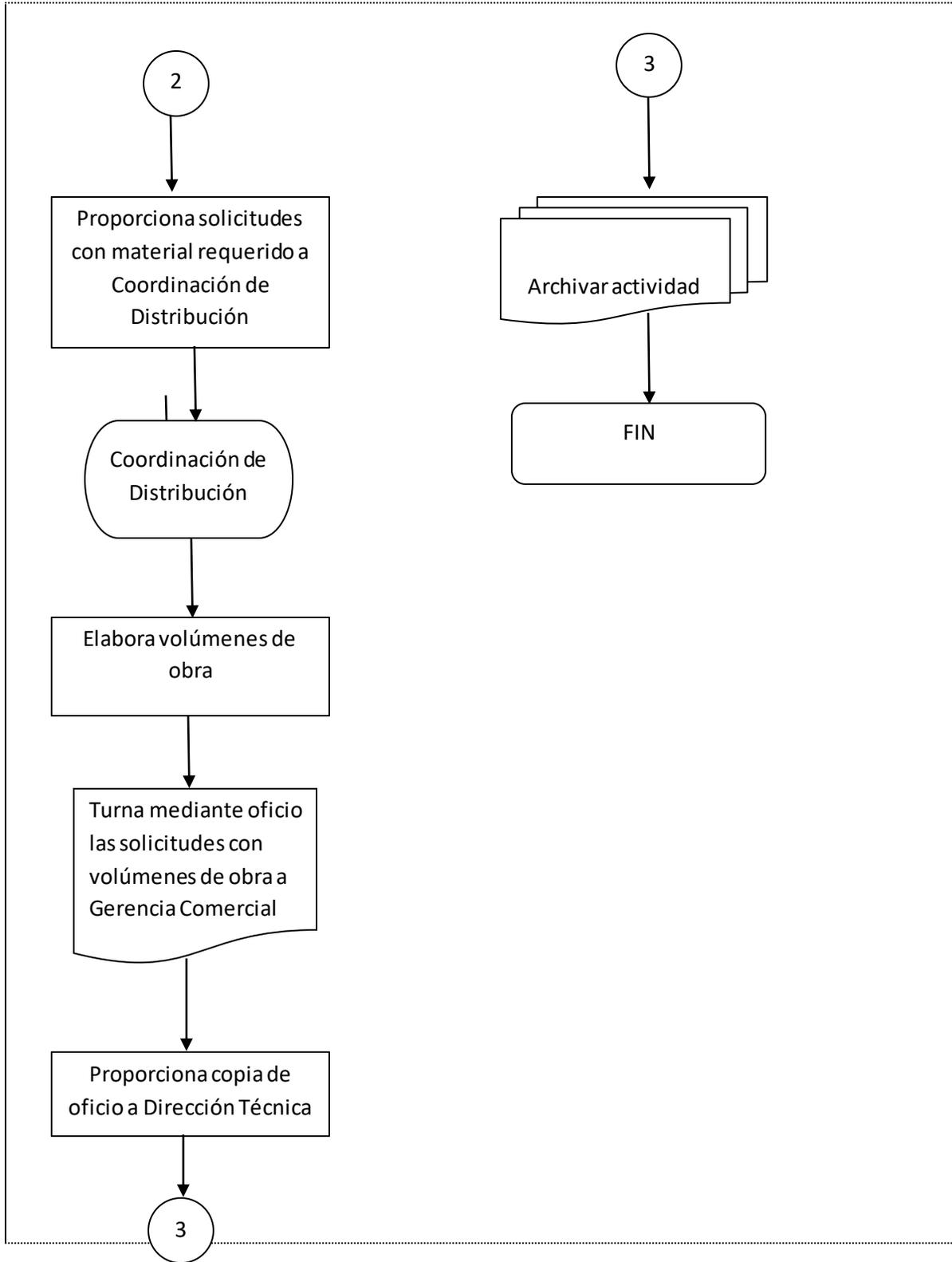
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|------------------------------|-----------|--|
| Coordinador de Distribución. | 08 | Turna mediante oficio las solicitudes con volúmenes de obra a Gerente Comercial. |
| Coordinador de Distribución. | 09 | Proporciona copia de oficio a Director Técnico para su conocimiento. |
| Coordinador de Distribución | 10 | Archiva lo relacionado con la actividad realizada. |
| Coordinador de Distribución | 11 | |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

FLUJOGRAMA DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE LISTAS DE MATERIALES PARA ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS.







**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Jorge Luis Coronado Garza Coordinador comercial operativo | Lic. Rubén Proa Moreno Gerente comercial | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA GERENCIA TECNICA

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| Area o Dirección: Gerencia Técnica | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/1 |
| <p>3. Ningún documento podrá ser formalizado sin la firma del Director General.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

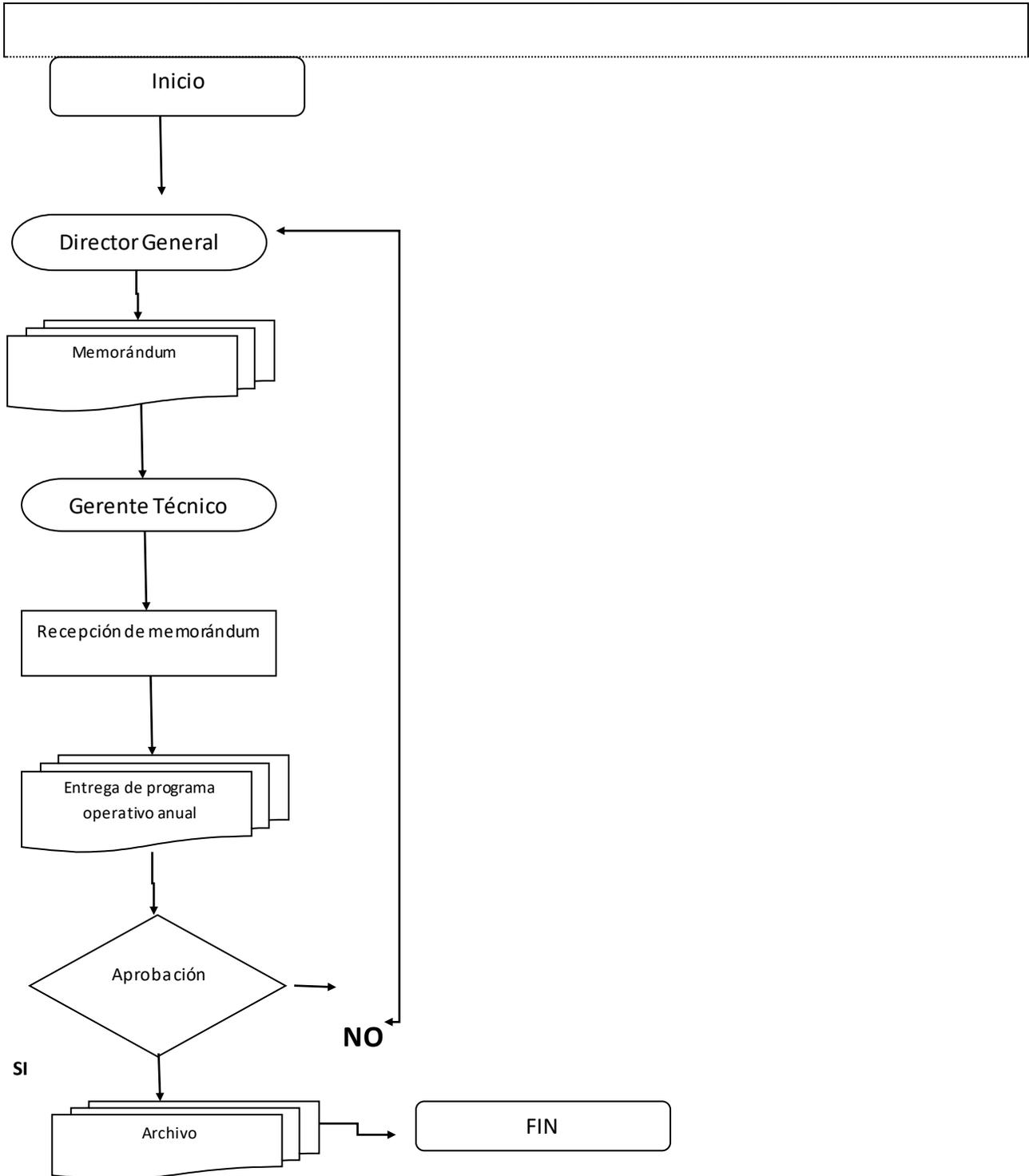
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Gerencia Técnica. | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Elaboración de Programa Operativo Anual. | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Director General | 01 | 01: El Director General emite la instrucción mediante documento interno. |
| Director Técnico | 02 | 02: El Director Técnico recibe documento con la instrucción y elabora documento de Programa Operativo Anual. |
| Director Técnico | 03 | 03: El Director Técnico entrega al Director General documento de Programa Operativo Anual, para su revisión y en su caso aprobación |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

FLUJOGRAMA: ELABORACION DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: LICITACION PARA ADQUISICION DE BIENES O SERVICIOS Y CONSTRUCCIONES DE OBRA PÚBLICA.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE INVERSIONES ANUALES EN OBRAS Y ACCIONES AUTORIZADO.

AREA DE APLICACION: TODAS LAS AREAS DEL ORGANISMO OPERADOR

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACION PARA ADQUISICIONES DE BIENES,
SERVICIOS Y CONTRATACIONES DE OBRA PÚBLICA.**

| | |
|--|---|
| Area: Gerencia Técnica | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Ningún documento podrá ser formalizado sin la firma del Director General.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Dirección Técnica. | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Licitación para adquisición de Bienes o servicios y contratación de obra Pública. | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Director General | 01 | 01: El Director General emite la instrucción mediante documento interno. |
| Director Técnico | 02 | 02: El Director Técnico recibe documento con la instrucción. |
| Director Técnico | 03 | 03: El Director Técnico elabora documento de bases de licitación. |
| Director Técnico | 04 | 04: El Director Técnico envía bases de licitación para su revisión y autorización a la Contraloría General Del Estado. |
| Director Técnico | 05 | 05: El Director Técnico envía la convocatoria de la licitación para su publicación en el Diario Oficial y medios locales. |
| Director Técnico | 06 | 06: El Director Técnico desahoga el procedimiento de licitación que concluye con el otorgamiento del contrato respectivo. |

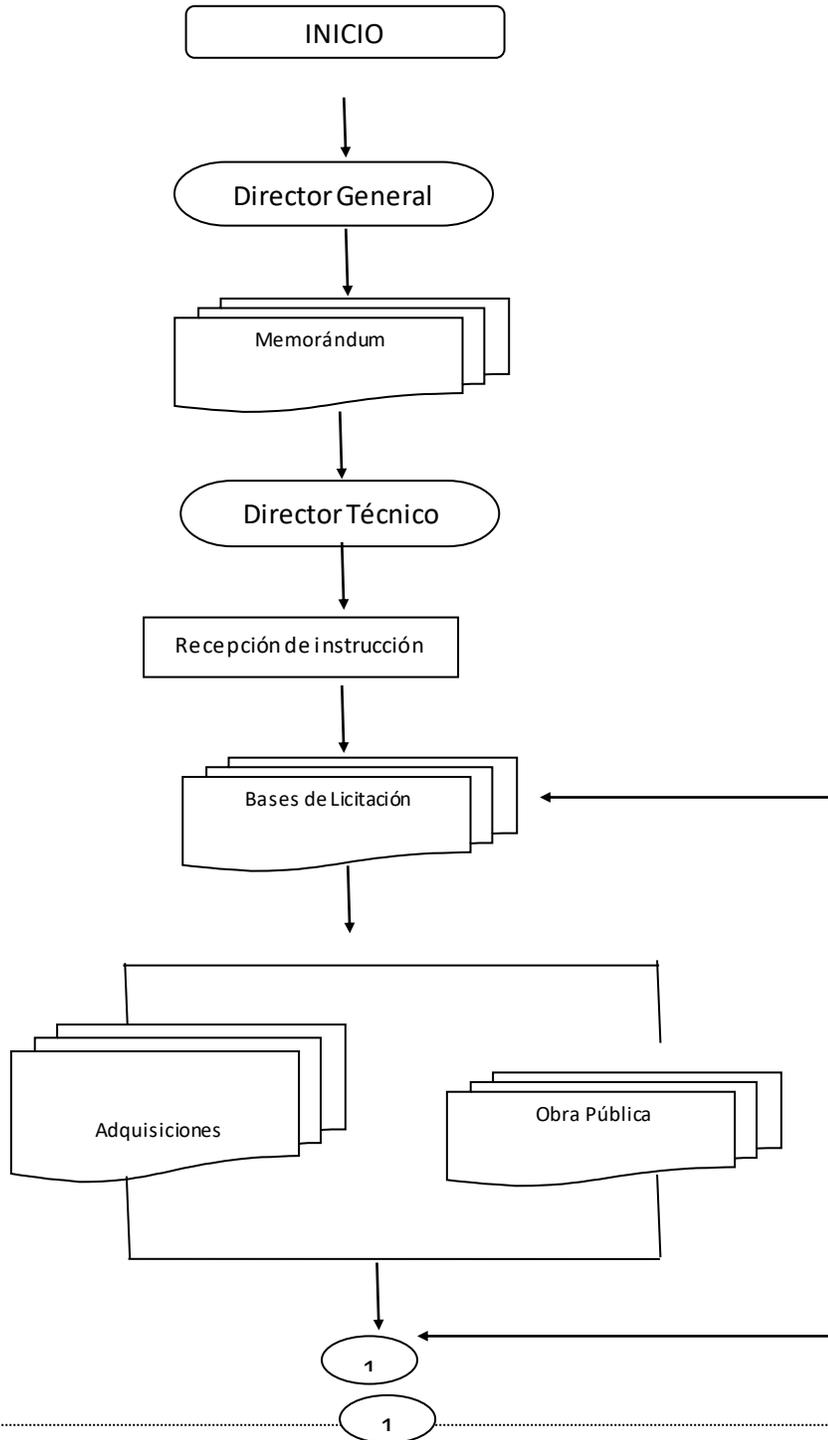
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

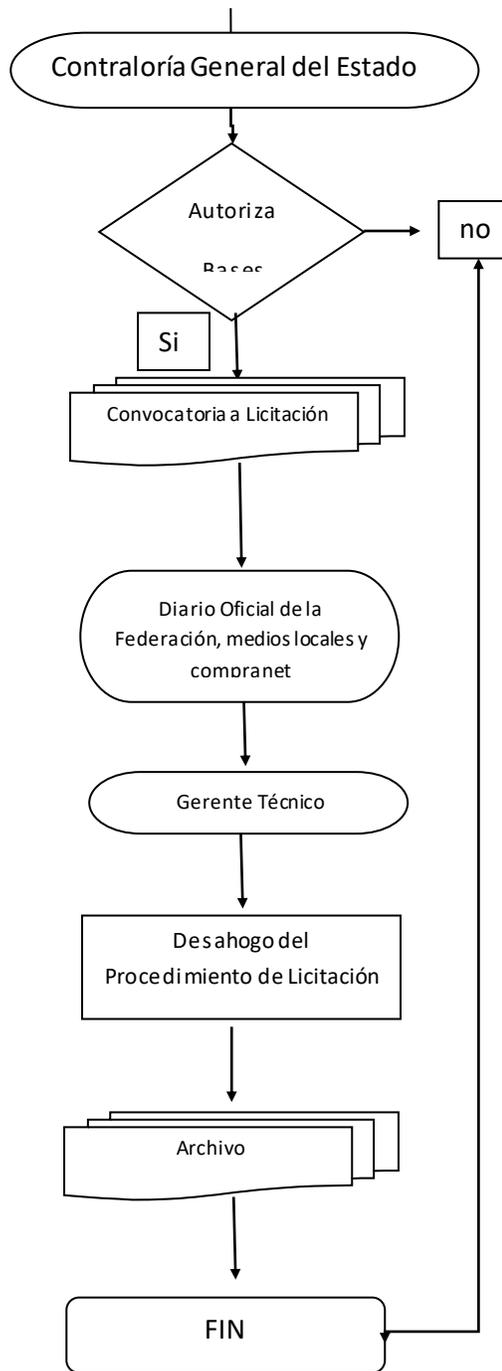


SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**LICITACIÓN PARA ADQUISICIÓN DE BIENES O SERVICIOS Y CONTRATACIÓN DE
OBRA PÚBLICA**

Proceso (1/3)







**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: INTEGRACION DE EXPEDIENTES TECNICOS.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: CONTAR CON UN DOCUMENTO DEBIDAMENTE INTEGRADO DE CADA UNA DE LAS OBRAS Y ACCIONES EJECUTADAS DURANTE EL AÑO.

AREA DE APLICACION: GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS Y GERENCIA TECNICA

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Area o Dirección: Dirección Técnica. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/1 |
| <p>1. Los expedientes se integrarán de acuerdo con la guía proporcionada por las Dependencias que verifican el debido cumplimiento de las Obras y Acciones Ejecutadas.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Dirección Técnica. | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Integración de expedientes técnicos | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Director Técnico | 01 | 01: El Director Técnico recopila la información generada desde la firma de contrato de adquisición de bienes o servicios y contratos de obra pública, hasta el acta de extinción de derechos entre el contratante y el proveedor o contratista. |
| Director Técnico | 02 | 02: El Director Técnico entrega recopilador a la Gerencia de Administración y Finanzas. |

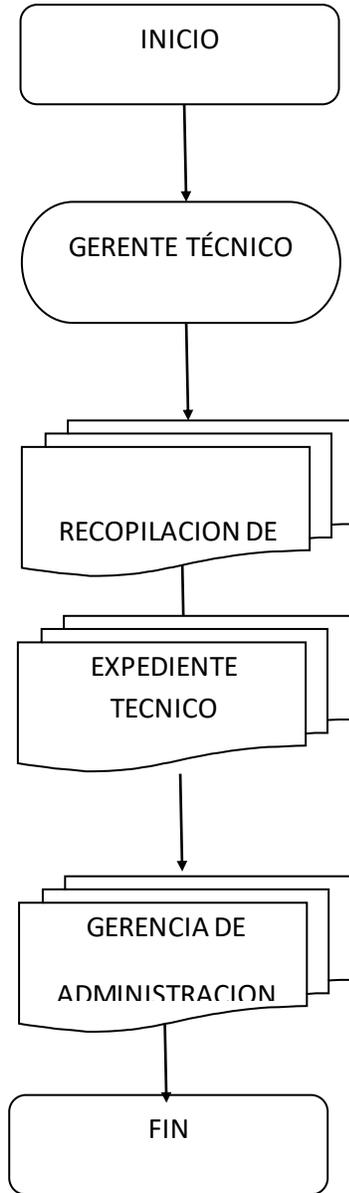
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROCESO: INTEGRACION DE EXPEDIENTES TÉCNICOS

Proceso (2/3)



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE LA COORDINACIÓN DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

1. PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Contar con un Programa Anual de Mantenimiento para los equipos de Bombeo, líneas de Conducción de Agua, Tanques de Regulación y Cloración; que permita la gestión de recursos Humanos, Financieros y de Tecnología para mejor la calidad y cantidad de Agua para Abastecimiento a la ciudad de Matehuala.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

DIRECCIÓN GENERAL
 DIRECCIÓN TÉCNICA
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 COORDINACIÓN DE CONTROL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

2. OPERACIÓN DE POZOS (EXTRACCIÓN DE AGUA).

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar de las actividades en el área de pozos que permita hacer eficiente la cantidad de Agua, para Abastecimiento a la ciudad de Matehuala.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

DIRECCIÓN TÉCNICA
COORDINACIÓN DE CONTROL
AREA DE POZOS

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**3. REGULACIÓN Y TANQUES
(SUMINISTRO Y REGULACIÓN DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO).**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar de las actividades en el área de Tanques de Almacenamiento que permita hacer eficiente la cantidad de Agua, para Abastecimiento a la ciudad de Matehuala.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

DIRECCIÓN TÉCNICA
COORDINACIÓN DE CONTROL
AREA DE TANQUES

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

4. SUMINISTRO DE CLORO.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar de las actividades en el área de Pozos de Almacenamiento que permita hacer eficiente la calidad de Agua, para Abastecimiento a la ciudad de Matehuala.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

DIRECCIÓN TÉCNICA
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.
COORDINACIÓN DE CONTROL
AREA DE POZOS

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

5. ACUEDUCTO LA MAROMA.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar de las actividades en el área de Pozos de Almacenamiento que permita hacer eficiente la cantidad de Agua, para Abastecimiento a la ciudad de Matehuala.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

DIRECCIÓN TÉCNICA
COORDINACIÓN DE CONTROL
AREA DE POZOS

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Area o Dirección: COORDINACIÓN DE CONTROL | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/5 |
| 1 PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El Director General informa sobre la autorización del Programa Operativo Anual. 2. El Director Técnico informa sobre la forma y manera en la que han de manejarse los diferentes Programas Federales e incorporar los Programas de Mantenimiento. 3. El Coordinador de Control realiza los Programas de Mantenimiento. 4. El Coordinador de Control realiza los diferentes Proyectos requeridos para efectuar los Programas Federalizados que corresponden a su área. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Area o Dirección: COORDINACIÓN DE CONTROL | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 2/5 |
| 2 OPERACIÓN DE POZOS (EXTRACCIÓN DE AGUA). | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Control es el encargado de la Operación del Sistema de Pozos. 2. El Coordinador de Control informa al Director General, Director Técnico y al Comunicador Social sobre las problemáticas del sistema de pozos. 3. El Coordinador de Control es el responsable de los equipos de bombeo de pozos y programa, su reemplazo. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|----------------------------------|
| Area o Dirección: COORDINACIÓN DE CONTROL | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 3/5 |
| <p>3 REGULACIÓN DE TANQUES (SUMINISTRO Y REGULACIÓN DE TANQUES).</p> | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Control es el encargado de la Operación del Sistema de Tanques de Almacenamiento. 2. El Coordinador de Control informa al Director General, Director Técnico y al Comunicador Social sobre las problemáticas del sistema de los Tanques de Almacenamiento. 3. El Coordinador de Control y el Coordinador de Distribución son responsables de efectuar Mantenimientos al Acueducto de Agua y a los Tanques de Almacenamiento. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Area o Dirección: COORDINACIÓN DE CONTROL | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 4/5 |
| 4 SUMINISTRO DE CLORO | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Control es el encargado de la Operación del Sistema de Desinfección a través del Hipoclorito de Sodio al 13%. 2. El Coordinador de Control informa al Director General, Director Técnico y al Comunicador Social sobre las problemáticas del sistema de Desinfección. 3. El coordinador de Control informa al área de almacén sobre la necesidad de suministro de Hipoclorito de Sodio al 13%. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|---|
| | | | |
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| Area o Dirección: COORDINACIÓN DE CONTROL | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 5/5 |
| 5 ACUEDUCTO LA MAROMA | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador de Control es el encargado de la Operación del Sistema del Acueducto La Maroma. 2. El Coordinador de Control informa al Director General, Director Técnico y al Comunicador Social sobre las problemáticas del sistema del Acueducto La Maroma. 3. El Coordinador de Control es responsable de coordinar con las comunidades beneficiadas del Acueducto la Maroma los mantenimientos requeridos. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------|---|
| Área: COORDINACIÓN DE CONTROL | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: PROGRAMAS DE | | Hoja: 1/5 |
| MANTENIMIENTO | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| COORDINADOR DE CONTROL | 01 | Elaborar Programas de Mantenimiento Preventivo y Correctivo. A efecto de Garantizar la continuidad de la extracción, suministro, regulación y desinfección del sistema del agua. |
| DIRECTOR TÉCNICO | 02 | <p>Revisar contenido de Programas de Mantenimiento Correctivo y Preventivo.</p> <p>¿Aprobar información?</p> <p>a. Si. Entregar Programa a Director General.</p> <p>b. No. Instruir para la modificación al Programa.</p> |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: COORDINACIÓN DE CONTROL | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: OPERACIÓN DE POZOS | | Hoja: 2/5 |
| (EXTRACCIÓN DE AGUA) | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| VIGILANTE OPERATIVO. | 01 | Realizar Limpieza General al Área de Pozos. |
| | 02 | Realizar cada mes Toma de Lecturas al Medidor de Agua y de CFE. |
| | | Realizar verificación de los Niveles Estático y Dinámico a cada pozo. |
| | 03 | Realizar Vigilancia, encendido y apagado de Pozos. |
| Revisar el contenido de la Información procedente de la Operación de cada pozo. | | |
| COORDINADOR DE CONTROL | 04 | ¿Analizar información? |
| | | <ul style="list-style-type: none"> a. Si. Instruir continuar con el Trabajo diario. b. No. Programar Actividades de Mantenimiento. |
| | 05 | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: COORDINACIÓN DE CONTROL | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Procedimiento: REGULACIÓN DE TANQUES | | Hoja: 3/5 |
| (SUMINISTRO Y REGULACIÓN DE TANQUES). | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| AYUDANTE | 01 | Realizar recorrido a los Tanques de Almacenamiento efectuando su vigilancia |
| OPERATIVO | 02 | Realizar el chequeo de los Niveles de los Tanques de Almacenamiento. Realizar Limpieza General de cada uno de los Pozos. |
| COORDINADOR DE CONTROL | 03 | Revisar que las Condiciones diarias de Operación de Tanques para mantener el suministro optimo. ¿Analizar información? |
| | 04 | a. Si. Instruir continuar con el trabajo diario. b. No. Girar instrucciones para la regulación de válvulas. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: COORDINACIÓN DE CONTROL | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: SUMINISTRO DE CLORO | | Hoja: 4/5 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| VIGILANTE OPERATIVO | 01 | Recibir en la Caseta de Cloración del Pozo No. 19, el Hipoclorito de Sodio al 13%. Realizar la Inyección de Cloro a través de las bombas Dosificadoras en el Pozo No. 19. Entregar reporte al Coordinador de Control. |
| | 02 | Revisar las condiciones diarias del sistema de Cloración. ¿Analizar información? |
| | 03 | a. Si. Instruir continuar con los trabajos diarios. b. No. Programar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo. |
| COORDINADOR DE CONTROL | 04 | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: COORDINACIÓN DE CONTROL | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: ACUEDUCTO LA MAROMA | | Hoja: 5/5 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| AYUDANTE OPERATIVO | 01 | Realizar recorrido a los Diferentes tramos del Acueducto "La Maroma". |
| | 02 | Realizar Limpieza General de cada uno de los tramos del Acueducto "La Maroma". Revisar que las Condiciones diarias de Operación del sistema Acueducto "La Maroma" sean aptas para mantener el suministro continuo. |
| COORDINADOR DE CONTROL | 03 | ¿Analizar información? a. Si. Instruir continuar con el trabajo diario. b. No. Girar instrucciones para la realizar Mantenimiento Preventivo y Correctivo. |

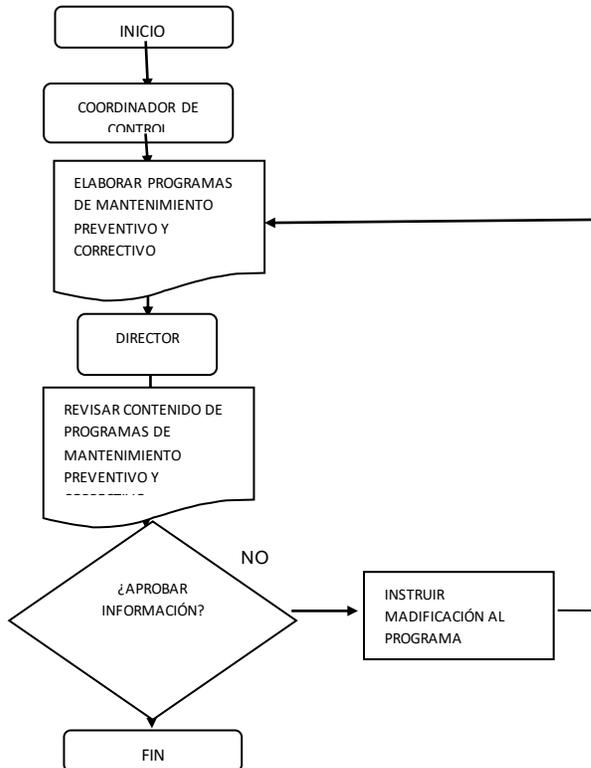
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO

Proceso (1/5)



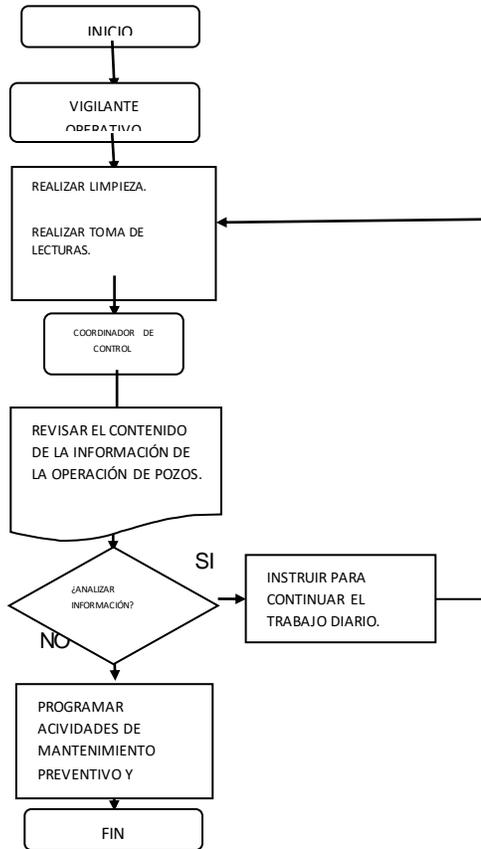
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

OPERACIÓN DE POZOS (EXTRACCIÓN DE AGUA).

Proceso (2/5)



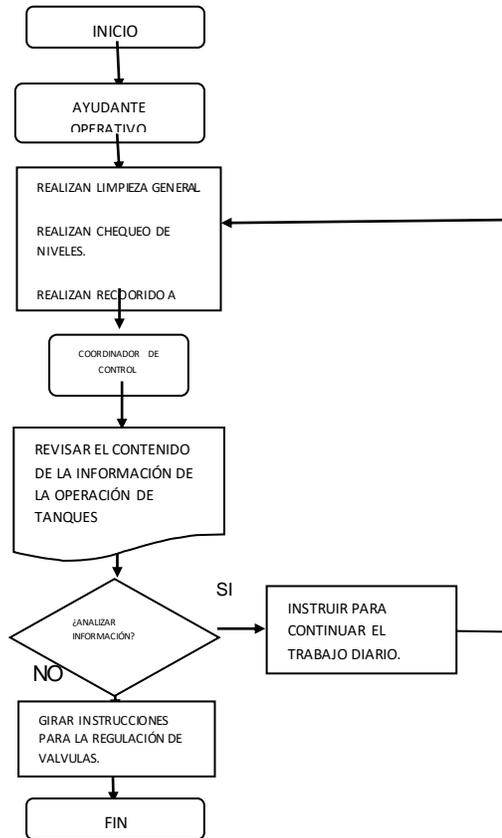
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

REGULACIÓN DE TANQUES

Proceso (3/5)



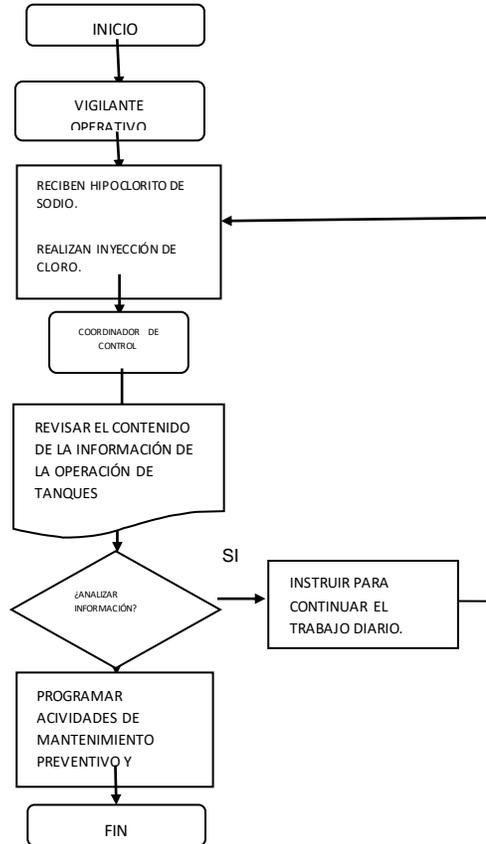
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

SUMINISTRO DE CLORO

Proceso (4/5)



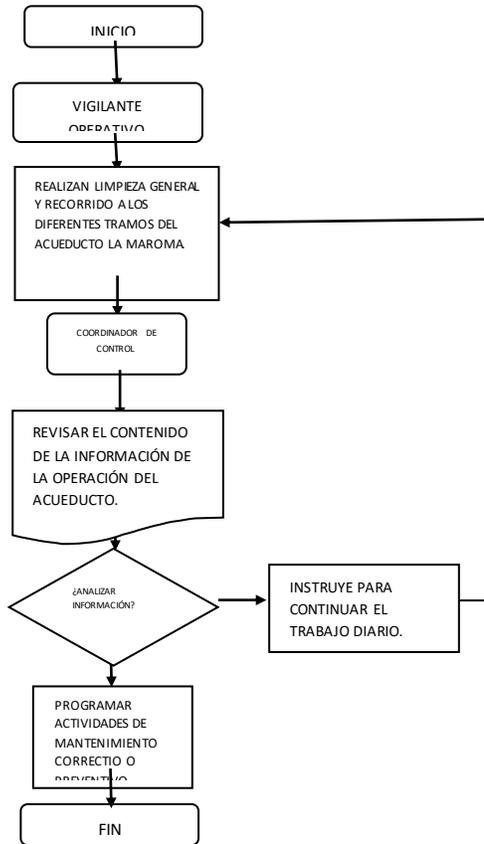
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

MANTENIMIENTO AL
ACUEDUCTO LA MAROMA

Proceso (5/5)



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Francisco Martínez Rodríguez Coordinador de control | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE DISTRIBUCION

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CAMBIO DE TOMA POR FIN DE VIDA UTIL

OBJETIVO: REPONER O CAMBIAR LA TOMA DOMICILIARIA CON MATERIALES DE INNOVACIÓN DE ALTA CALIDAD PARA ALARGAR LA VIDA ÚTIL DE LA MISMA SIN CARGO ALGUNO AL USUARIO CONTRIBUYENDO ASÍ CON LA RECUPERACIÓN DE AGUA POTABLE Y EVITANDO NUEVAS FUGAS A CORTO PLAZO, BRINDANDO A SI UNA MEJOR CALIDAD EN EL SERVICIO A NUESTROS USUARIOS MANTENIENDO UN SERVICIO DE PRIMERA A NUESTRO USUARIOS.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de toma por fin de vida | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la orden de trabajo. 2. Se cambiará la toma solamente si se verifico que los materiales que la conforman son de mala calidad o ya cumplieron su vida útil. 3. Se cambiará la toma domiciliaria si esta ha presentado incidencias de fuga o por taponamiento en todo el cuerpo de la tubería por sarro. 4. Los materiales serán sin cargo al usuario cuando se presenten los puntos anteriores, hasta su terminación final, esto es ya con la reposición de concreto si existe pavimento. 5. Se realizarán los cargos por materiales y mano de obra cuando el usuario así lo solicite por pavimentación de calle u otra. 6. Se dejará bien protegida el área con señalamientos metálicos y malla peligro, hasta la terminación total del proceso. 7. En el cambio de toma se aprovechará para cambiar o reubicar el medidor hacia el exterior empotrando con concreto en banquetta, con caja de polietileno para su protección y mejora de estética de calles. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Cambio de toma por fin de vida | | Hoja: 1 / 1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Operación secretaria | 01 | Dar de alta el cambio de toma en SICAGUA |
| Ingeniero | 02 | Seleccionar cuadrilla para el trabajo. |
| Cuadrilla | 03 | Pasar por orden e ir a ser la inspección del cambio. |
| Cuadrilla | 04 | Pasar a operación a hacer orden de materiales |
| Secretaria | 05 | Hacer orden de materiales |
| Almacén | 06 | Surtir material a cuadrilla |
| Cuadrilla | 07 | Ir a reparar la fuga |
| Operación secretaria | 08 | Mantenimiento al infraestructura (orden de trabajo por reparación de arroyo de calle) |
| Operación secretaria | 09 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 10 | Reparar el arroyo de calle. |
| Cuadrilla | 11 | Limpieza de bache. |
| Cuadrilla | 12 | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar seguimiento en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 13 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 14 | Ir a supervisar el trabajo |
| Ingeniero | | Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en SICAGUA. |
| | | Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación |
| | | Archivar la orden. |



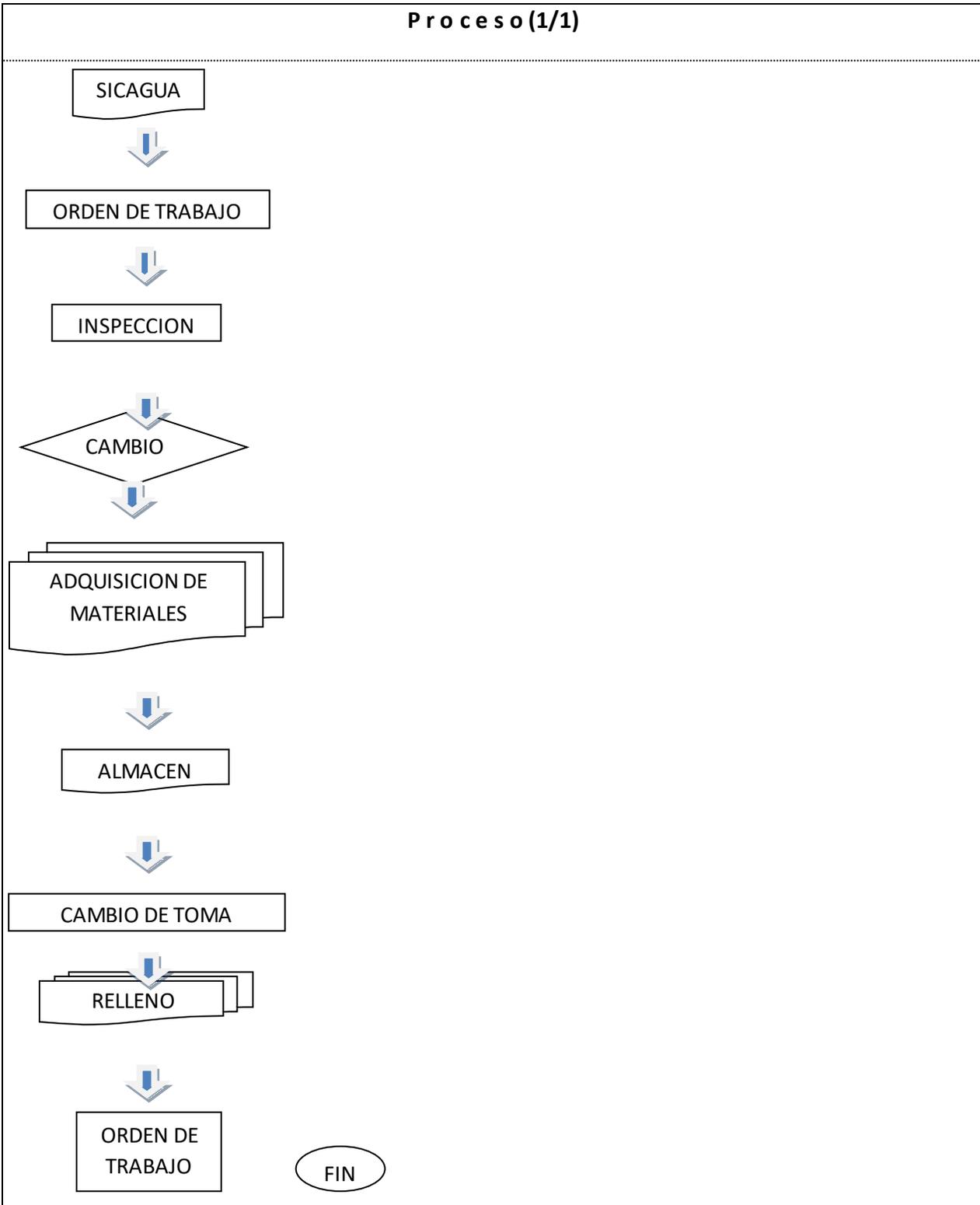
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|----------------------|----|--|
| Ingeniero | 15 | |
| Ingeniero | 16 | |
| Operación secretaria | 17 | |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

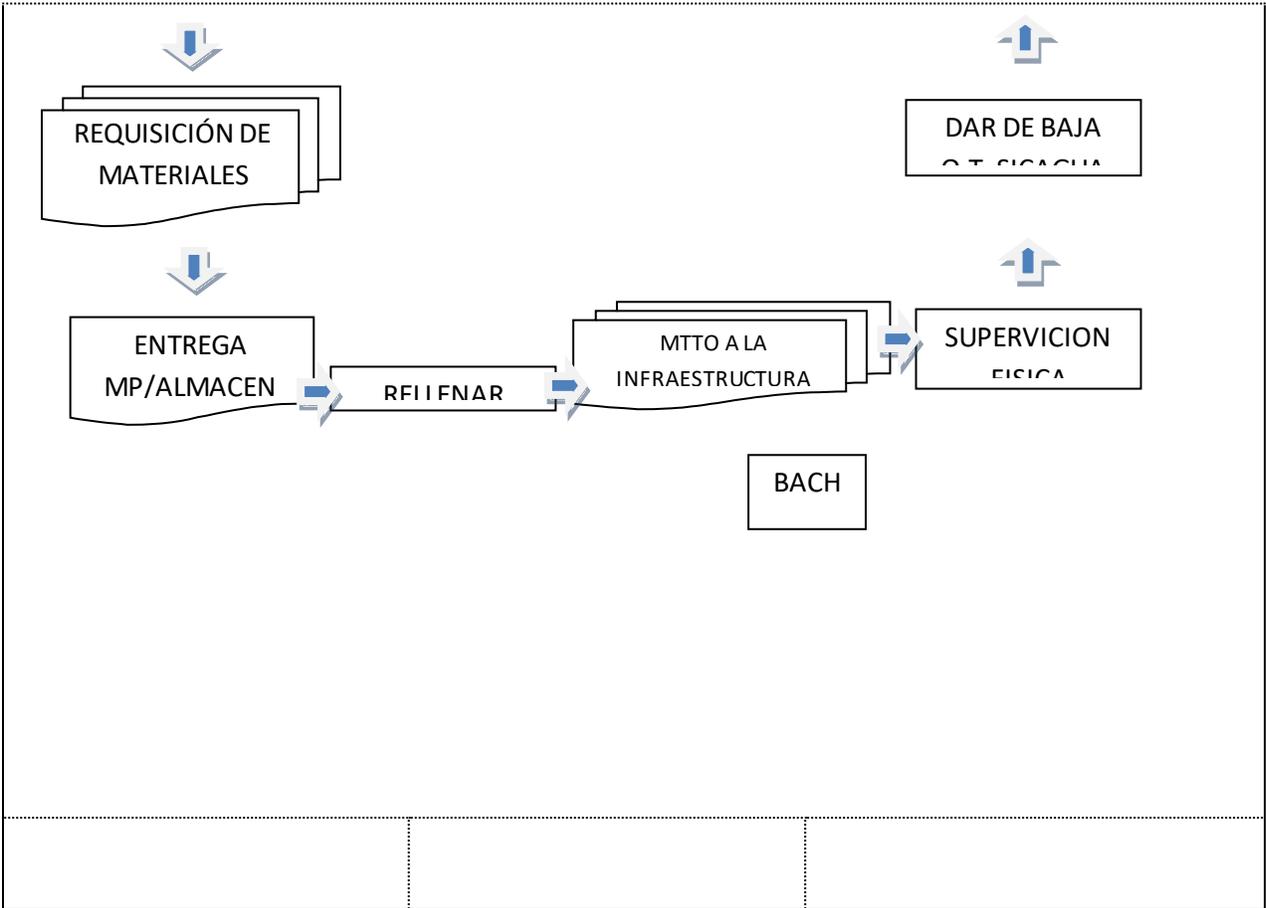
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
CAMBIO DE TOMA POR FIN DE VIDA

Proceso (1/1)





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FUGA EN CUADRO NORMAL

OBJETIVO: BRINDAR UNA ATENCIÓN RÁPIDA Y OPORTUNA AL USUARIO PARA QUE TENGA EL SERVICIO CONTINUO DE AGUA POTABLE SUSTITUYENDO LOS ACCESORIOS QUE YA CUMPLAN CON SU VIDA ÚTIL POR MATERIALES QUE CUMPLAN CON LA NORMA OFICIAL MEXICANA, ASÍ MISMO PROTEGER CON UNA CAJA DE POLIETILENO EMPOTRADA EN LA BANQUETA PARA CON ESTO PROTEGERLO DEL VANDALISMO Y DE LA EXPOSICIÓN AL CLIMA PARA EVITAR QUE SE SIGAN GENERANDO MAS FUGAS.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Cuadro | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 4. Registrar la orden de trabajo. 5. Realizar inspección física en campo. 6. Si la fuga es originada por el usuario se controlara fuga mientras que el usuario adquiera las piezas para su reparación. 7. Si existe fuga por desgaste natural de las piezas se hace requisición de materiales al área de almacén del organismo. 8. Si hubo robo de medidor por vandalismo, SAPSAM controlara la fuga mientras el usuario pasa a tramitar el servicio al sistema comercial. 9. Se reubicará el cuadro de medidor o se colocara empotrado en banquetta con una caja de polietileno solamente si el usuario realiza la solicitud en el departamento comercial para realización del presupuesto de reinstalación. 10. El cambio de medidor por fin de vida útil será responsabilidad de SAPSAM, y la reinstalación será realizada por el sistema comercial del organismo. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------|--|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Cuadro | | Hoja: |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI secretaria | 01 | Recibir llamada de usuario al CAI |
| CAI secretaria | 02 | Dar de alta en el sistema SICAGUA. |
| Operación secretaria | 03 | Filtrar continuamente para los trabajos que se están dando de alta en el SICAGUA y dar aviso al Ing. Del trabajo que está pendiente. Seleccionar cuadrilla para el trabajo. Pasar por orden e ir a ser la inspección de la fuga. |
| Ingeniero | 04 | Pasar a operación a hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 05 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 06 | Surtir material a cuadrilla |
| Secretaria | 07 | Ir a reparar la fuga |
| Almacén | 08 | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar seguimiento en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 09 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 10 | Ir a supervisar el trabajo Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 11 | Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación |
| Ingeniero | 12 | Archivar la orden. |

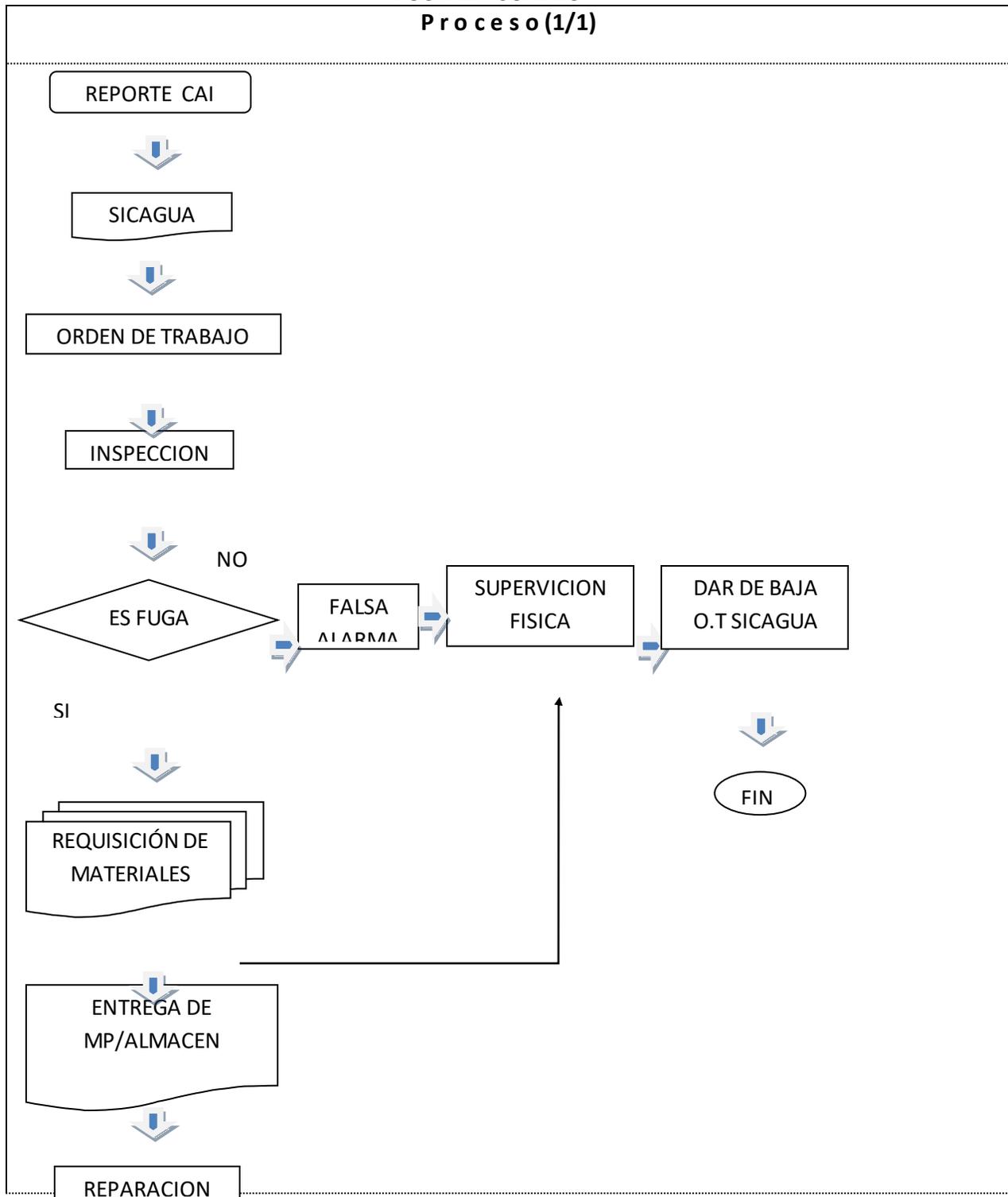


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|----------------------|----|--|
| Ingeniero | 13 | |
| Ingeniero | 14 | |
| Operación secretaria | 15 | |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
FUGA EN CUADRO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FUGA EN CUADRO CON DEMOLICIÓN

OBJETIVO: BRINDAR UNA ATENCIÓN RÁPIDA Y OPORTUNA AL USUARIO PARA QUE TENGA EL SERVICIO CONTINUO DE AGUA POTABLE SUSTITUYENDO LOS ACCESORIOS QUE YA CUMPLAN CON SU VIDA ÚTIL POR MATERIALES QUE CUMPLAN CON LA NORMA OFICIAL MEXICANA, ASÍ MISMO PROTEGER CON UNA CAJA DE POLIETILENO EMPOTRADA EN LA BANQUETA PARA CON ESTO PROTEGERLO DEL VANDALISMO Y DE LA EXPOSICIÓN AL CLIMA PARA EVITAR QUE SE SIGAN GENERANDO MAS FUGAS.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Cuadro con Demolición | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la orden de trabajo. 2. Realizar inspección física en campo. 3. Si la fuga es originada por el usuario se controlará fuga mientras que el usuario adquiera las piezas para su reparación. 4. Si existe fuga por desgaste natural de las piezas se hace requisición de materiales al área de almacén del organismo. 5. Si hubo robo de medidor por vandalismo, SAPSAM controlara la fuga mientras el usuario pasa a tramitar el servicio al sistema comercial. 6. Se reubicará el cuadro de medidor o se colocará empotrado en banqueta con una caja de polietileno solamente si el usuario realiza la solicitud en el departamento comercial para realización del presupuesto de reinstalación. 7. El cambio de medidor por fin de vida útil será responsabilidad de SAPSAM, y la reinstalación será realizada por el sistema comercial del organismo. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Cuadro con Demolición | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI secretaria | 01 | Recibir llamada de usuario al CAI |
| CAI secretaria | 02 | Dar de alta en el sistema SICAGUA. |
| Operación secretaria | 03 | Filtrar continuamente para los trabajos que se están dando de alta en el SICAGUA y dar aviso al Ing. Del trabajo que está pendiente. Seleccionar cuadrilla para el trabajo. Pasar por orden e ir a ser la inspección de la fuga. |
| Ingeniero | 04 | Pasar a operación a hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 05 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 06 | Surtir material a cuadrilla |
| Secretaria | 07 | Ir a reparar la fuga |
| Almacén | 08 | Orden de trabajo por mantenimiento de infraestructura en reparación de banqueta o pared. |
| Cuadrilla | 09 | Hacer orden de materiales |
| Operación secretaria | 10 | Surtir material a cuadrilla Reparar la banqueta y/o pared. |
| Operación secretaria | 11 | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar seguimiento en SICAGUA. |
| Almacén | 12 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 13 | Ir a supervisar el trabajo Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en |

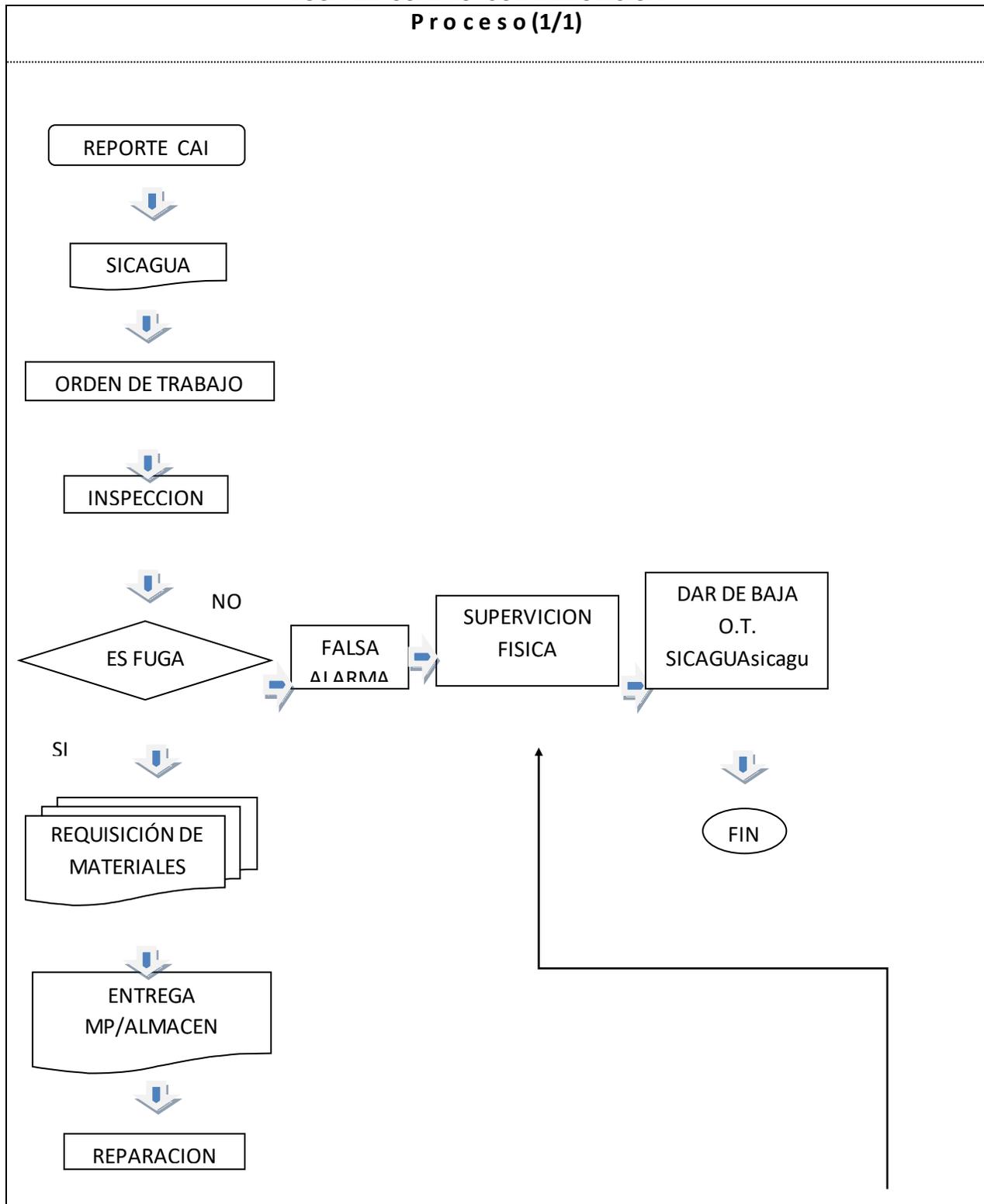


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|----------------------|----|---|
| Cuadrilla | 14 | SICAGUA. Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación |
| Cuadrilla | 15 | Archivar la orden. |
| Ingeniero | 16 | |
| Ingeniero | 17 | |
| Ingeniero | 18 | |
| Operación secretaria | 19 | |
| | | |

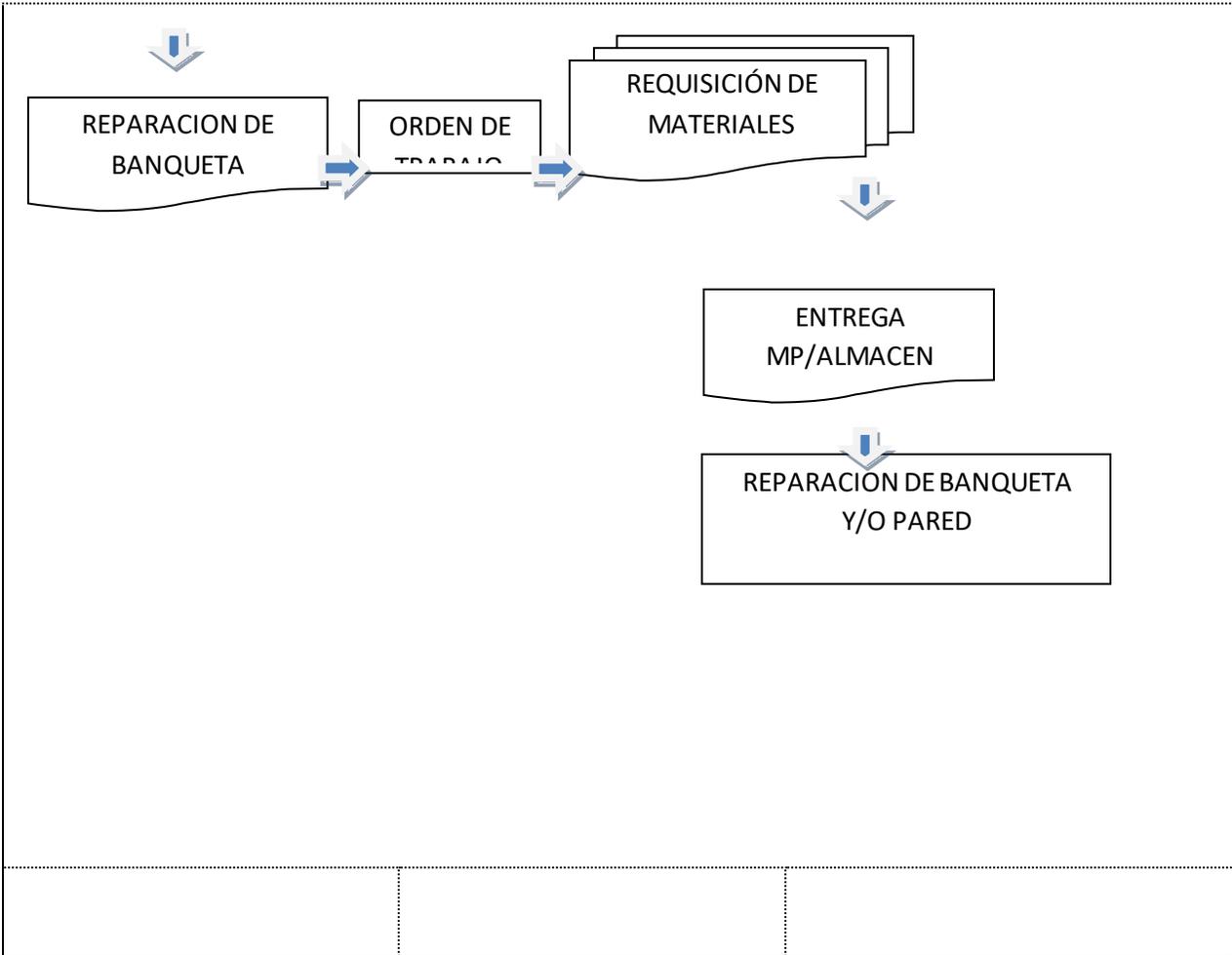
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
FUGA EN CUADRO CON DEMOLICIÓN





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FUGA EN RAMAL DE TOMA CON
PAVIMENTO**

OBJETIVO: REALIZAR LA REPARACIÓN INMEDIATA PARA EVITAR EL DERRAME DEL VITAL LÍQUIDO, ASÍ COMO EL DETERIORO DEL PAVIMENTO EN EL ARROYO DE LA CALLE O BANQUETA, UTILIZANDO MATERIALES DE ALTA CALIDAD PARA ALARGAR ASÍ LA VIDA ÚTIL DE LA TOMA DOMICILIARIA COMO LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Ramal de Toma con pavimento | Hoja: 1/1 |
| <p>8. Registrar la orden de trabajo.</p> <p>9. Se procederá a reparar la fuga en el cuerpo del ramal de la toma en forma provisional. Si el material la toma es por terminación de vida útil y/o mala calidad del material, se programará para su rehabilitación total (cambio de toma).</p> <p>10. Si el usuario requiere cambio de toma, el coste será cargado al recibo del usuario.</p> <p>11. Si el usuario provoca la fuga por excavación, el área comercial será avisada para realizar cargo al recibo del usuario.</p> <p>12. Se dejará bien señalada el área de reparación hasta realizar su reparación con la debida calidad hasta su reposición de pavimento si lo existe.</p> <p>13. Los cargos por trabajos de reposición de materiales que se realizarán sin cargo al usuario hasta su terminación total.</p> | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|--|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Ramal de Toma con Pavimento | | Hoja: 1 / 1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI secretaria | 01 | Recibir llamada de usuario al CAI |
| CAI secretaria | 02 | Dar de alta en el sistema SICAGUA. |
| Operación secretaria | 03 | Filtrar continuamente para los trabajos que se están dando de alta en el SICAGUA y dar aviso al Ing. Del trabajo que está pendiente. |
| Ingeniero | 04 | Seleccionar cuadrilla para el trabajo. |
| Cuadrilla | 05 | Pasar por orden e ir a ser la inspección de la fuga. |
| Cuadrilla | 06 | Pasar a operación a hacer orden de materiales |
| Secretaria | 07 | Hacer orden de materiales |
| Almacén | 08 | Surtir material a cuadrilla |
| Cuadrilla | 09 | Ir a reparar la fuga |
| Operación secretaria | 10 | Mantenimiento al infraestructura (orden de trabajo por reparación de arroyo de calle) |
| Operación secretaria | 11 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 12 | Reparar el arroyo de calle. |
| Cuadrilla | 13 | Limpieza de bache. |
| Cuadrilla | 14 | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar seguimiento en SICAGUA. |

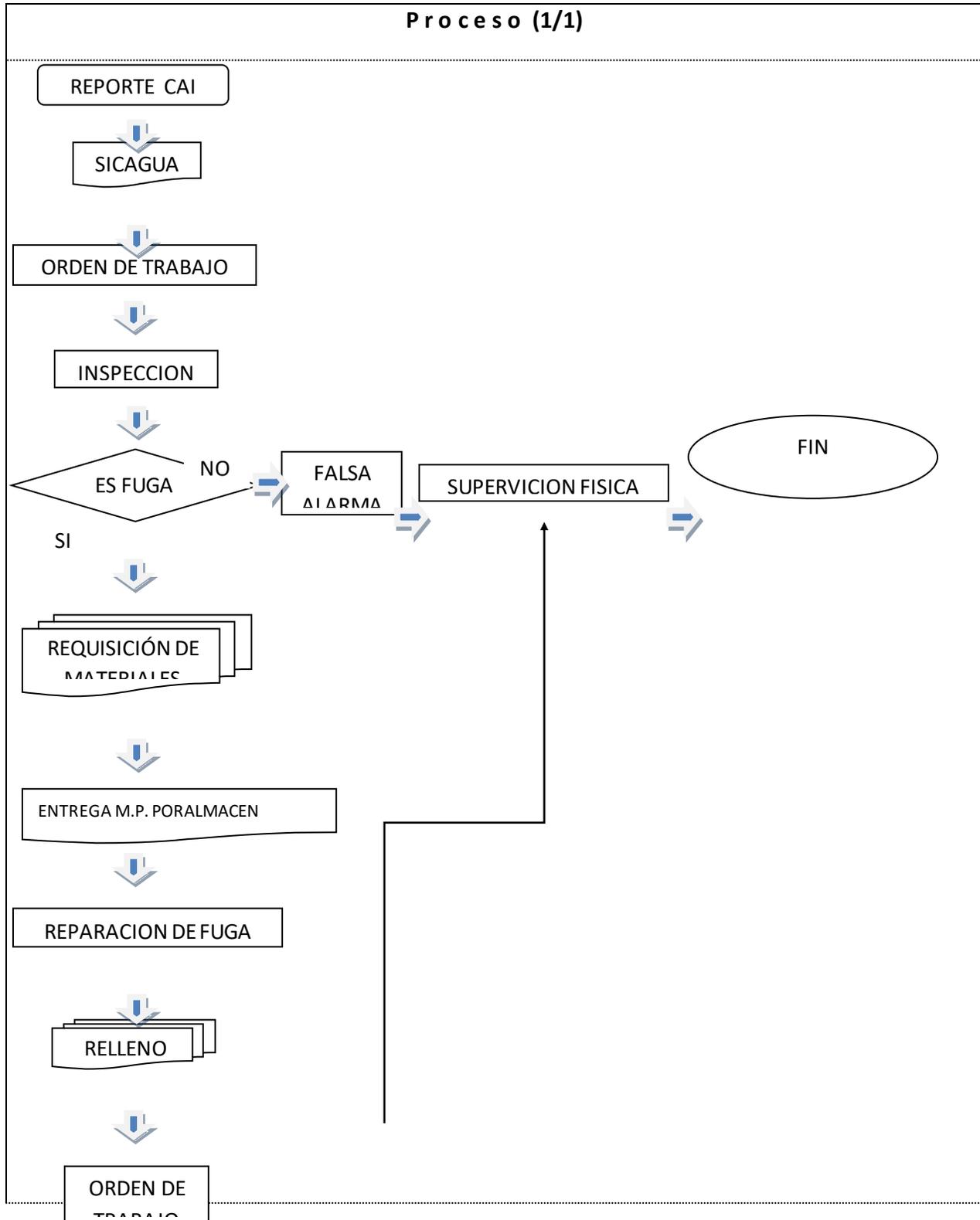


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|----------------------|----|---|
| Ingeniero | 15 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |
| Ingeniero | 16 | Ir a supervisar el trabajo |
| Ingeniero | 17 | Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en SICAGUA. |
| Operación secretaria | 18 | Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación Archivar la orden. |
| | | |

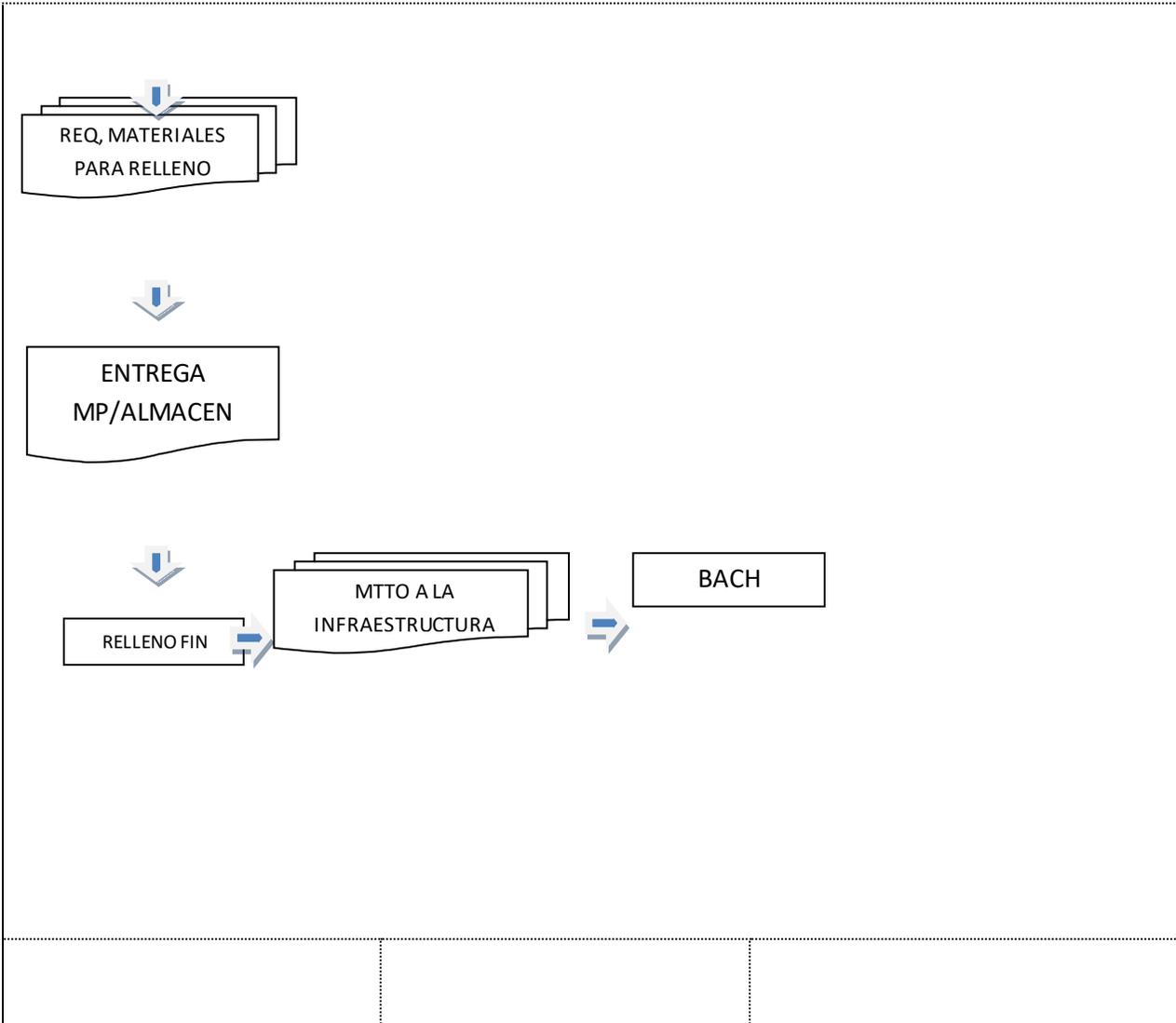
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
FUGA EN RAMAL DE TOMA CON PAVIMENTO





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FUGA EN RAMAL DE TOMA

OBJETIVO: REALIZAR LA REPARACIÓN INMEDIATA PARA EVITAR EL DERRAME DEL VITAL LÍQUIDO, ASÍ COMO EL DETERIORO DEL PAVIMENTO EN EL ARROYO DE LA CALLE O BANQUETA, UTILIZANDO MATERIALES DE ALTA CALIDAD PARA ALARGAR ASÍ LA VIDA ÚTIL DE LA TOMA DOMICILIARIA COMO LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Ramal de Toma | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la orden de trabajo. 2. Se procederá a reparar la fuga en el cuerpo del ramal de la toma en forma provisional. Si el material la toma es por terminación de vida útil y/o mala calidad del material, se programará para su rehabilitación total (cambio de toma). 3. Si el usuario requiere cambio de toma, el coste será cargado al recibo del usuario. 4. Si el usuario provoca la fuga por excavación, el área comercial será avisada para realizar cargo al recibo del usuario. 5. Se dejará bien señalada el área de reparación hasta realizar su reparación con la debida calidad hasta su reposición de pavimento si lo existe. 6. Los cargos por trabajos de reposición de materiales que se realizarán sin cargo al usuario hasta su terminación total. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-----------------------|--|
| Procedimiento: Fuga en Ramal de Toma | | Hoja: 1 / 1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI secretaria | 01 | Recibir llamada de usuario al CAI |
| CAI secretaria | 02 | Dar de alta en el sistema SICAGUA. |
| Operación secretaria | 03 | Filtrar continuamente para los trabajos que se están dando de alta en el SICAGUA y dar aviso al Ing. Del trabajo que está pendiente. |
| Ingeniero | 04 | Seleccionar cuadrilla para el trabajo. |
| Cuadrilla | 05 | Pasar por orden e ir a ser la inspección de la fuga. |
| Cuadrilla | 06 | Pasar a operación a hacer orden de materiales |
| Secretaria | 07 | Hacer orden de materiales |
| Almacén | 08 | Surtir material a cuadrilla |
| Cuadrilla | 09 | Ir a reparar la fuga |
| Operación secretaria | 10 | Relleno se zanja (orden de trabajo por reparación de relleno) |
| Operación secretaria | 11 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 12 | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar seguimiento en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 13 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |



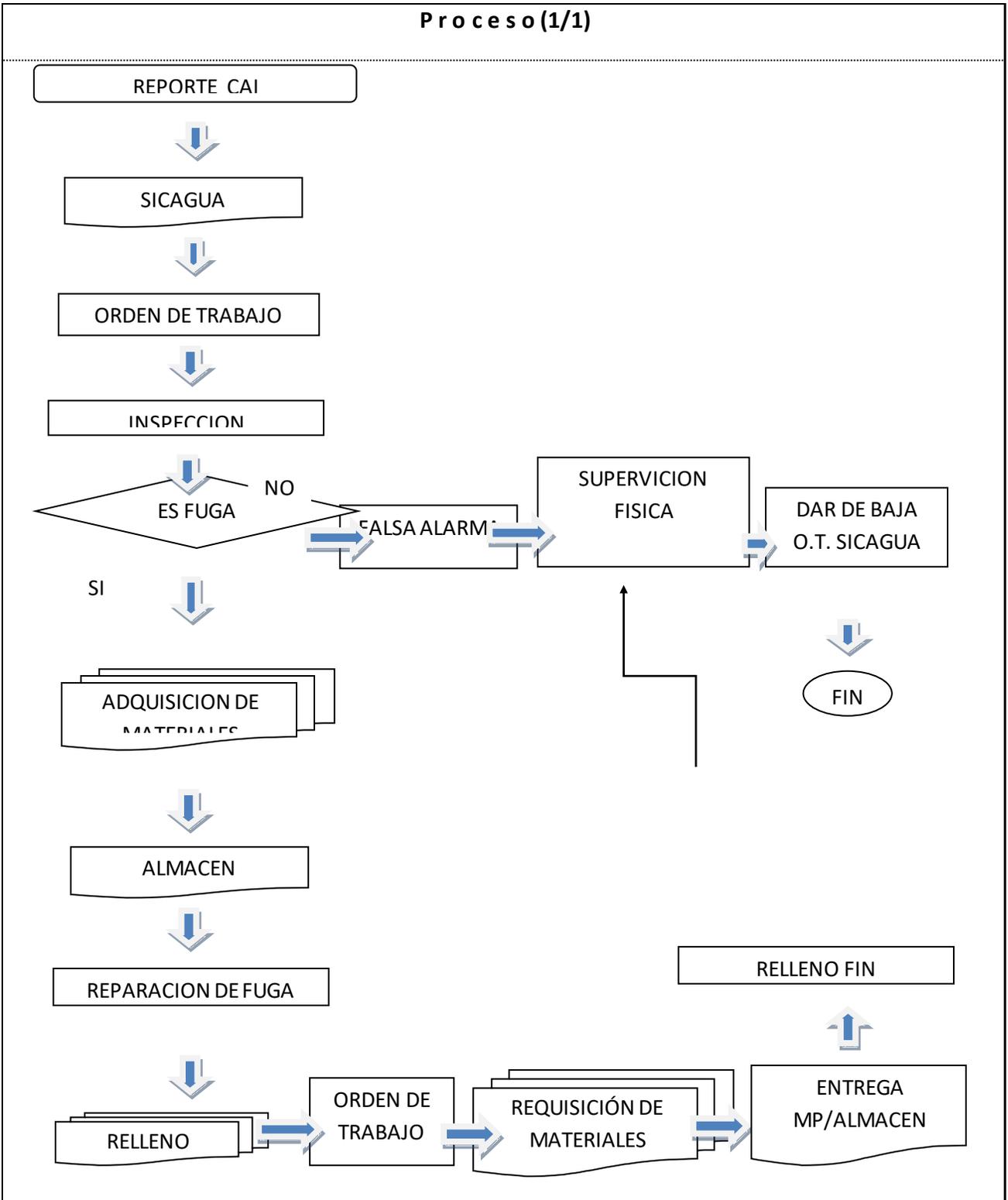
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|----------------------|----|---|
| Cuadrilla | 14 | Ir a supervisar el trabajo |
| Ingeniero | 15 | Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en SICAGUA. |
| Ingeniero | 16 | Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación |
| Ingeniero | 17 | Archivar la orden. |
| Operación secretaria | 18 | |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
FUGA EN RAMAL DE TOMA

Proceso (1/1)





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FUGA EN RED GENERAL EXISTE

PAVIMENTO

OBJETIVO: ATENDER DE FORMA INMEDIATA LA REPARACIÓN PARA EVITAR EL DESPERDICIO DESMEDIDO DE AGUA POTABLE QUE ESTO OCASIONA, CERRANDO O CONTROLANDO EL CIRCUITO HIDRÁULICO PARA SU REPARACIÓN Y ASÍ REMPLAZAR EL TRAMO DAÑADO POR MATERIALES DE CALIDAD, DISMINUYENDO LOS REPORTES POR FALTAS DE AGUA QUE ESTO OCASIONE, ASÍ COMO EL DAÑO AL PAVIMENTO.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Red General existe Pavimento | Hoja: 1/1 |
| <p>14. Registrar la orden de trabajo.</p> <p>15. Se procederá a señalar y proteger el área donde se ubique el problema.</p> <p>16. Se realizará el cierre de válvulas o circuito hidráulico, avisando de inmediato al CAI para que tome las medidas correspondientes de avisar a los usuarios si es muy extensa el área de influencia por el cierre.</p> <p>17. El agua que se desperdiciara, hasta que se baja la carga hidráulica canalizando con la motobomba a algún pozo de visita o registro de banqueta más próximo para evitar el descontento de los usuarios.</p> <p>18. Se realizará la reparación con la transición de tubo de PVC HCO, cuando exista tubería de Fibro-Cemento, para evitar que se ocasione otra fuga por el ablandamiento del suelo en zanjas.</p> <p>19. Se rellenará la zanja con una cama de grava o arena según sean las condiciones de saturación del suelo, cubriendo la reparación arriba del lomo de tubería repuesta, para posteriormente recibir el relleno final con material de banco tepetate, hasta la reparación del pavimento si existiera.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Red General Existe Pavimento | | Hoja: 1 / 1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| CAI secretaria | 01 | Recibir llamada de usuario al CAI |
| CAI secretaria | 02 | Dar de alta en el sistema SICAGUA. |
| Operación secretaria | 03 | Filtrar continuamente para los trabajos que se están dando de alta en el SICAGUA y dar aviso al Ing. Del trabajo que está pendiente. |
| Ingeniero | 04 | Seleccionar cuadrilla para el trabajo. |
| Cuadrilla | 05 | Pasar por orden e ir a ser la inspección de la fuga. |
| Cuadrilla | 06 | Pasar a operación a hacer orden de materiales |
| Secretaria | 07 | Hacer orden de materiales |
| Almacén | 08 | Surtir material a cuadrilla |
| Cuadrilla | 09 | Ir a reparar la fuga |
| Operación secretaria | 10 | Mantenimiento al infraestructura (orden de trabajo por reparación de arroyo de calle) |
| Operación secretaria | 11 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 12 | Reparar el arroyo de calle. |
| Cuadrilla | 13 | Limpieza de bache. |
| | | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar |

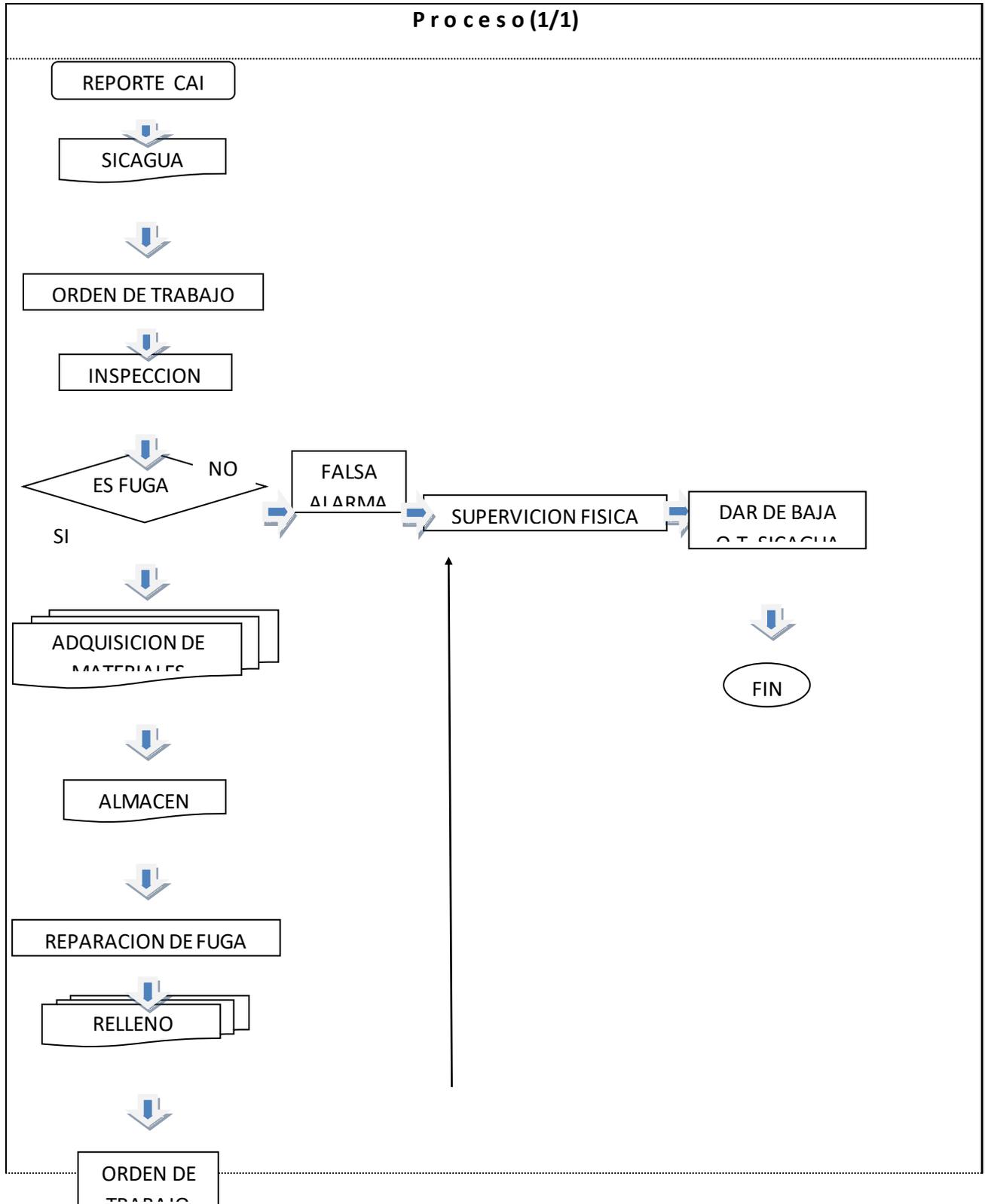


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

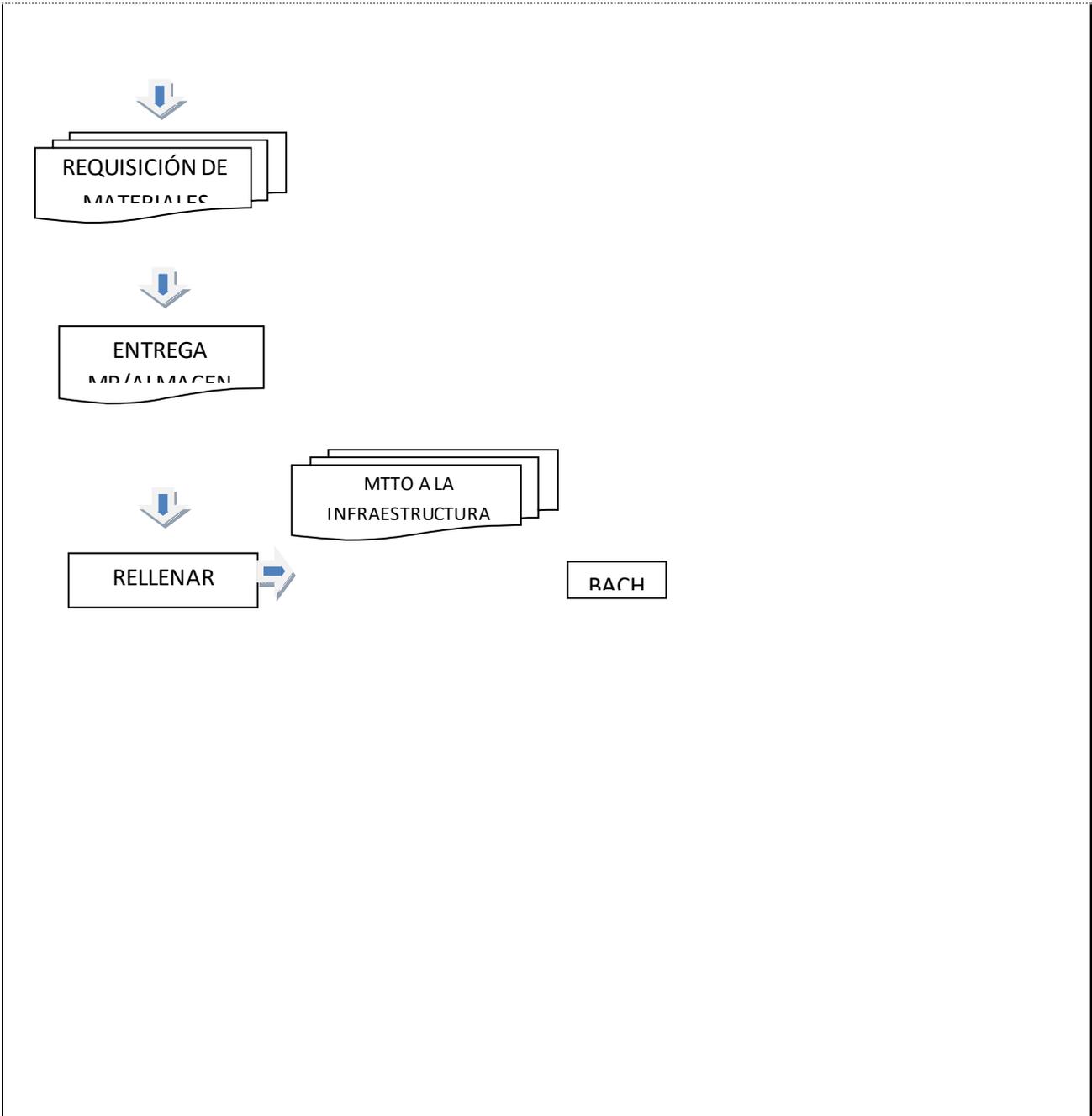
| | | |
|----------------------|----|---|
| Cuadrilla | 14 | seguimiento en SICAGUA. |
| Ingeniero | 15 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |
| Ingeniero | 16 | Ir a supervisar el trabajo |
| Ingeniero | 17 | Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en SICAGUA. |
| Operación secretaria | 18 | Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación Archivar la orden. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
FUGA EN RED GENERAL EXISTE PAVIMENTO



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: FUGA EN RED GENERAL

OBJETIVO: ATENDER DE FORMA INMEDIATA LA REPARACIÓN PARA EVITAR EL DESPERDICIO DESMEDIDO DE AGUA POTABLE QUE ESTO OCASIONA, CERRANDO O CONTROLANDO EL CIRCUITO HIDRÁULICO PARA SU REPARACIÓN Y ASÍ REMPLAZAR EL TRAMO DAÑADO POR MATERIALES DE CALIDAD, DISMINUYENDO LOS REPORTES POR FALTAS DE AGUA QUE ESTO OCASIONE, ASÍ COMO EL DAÑO AL PAVIMENTO.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| Área o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Red General | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Registrar la orden de trabajo. 2. Se procederá a señalar y proteger el área donde se ubique el problema. 3. Se realizará el cierre de válvulas o circuito hidráulico, avisando de inmediato al CAI para que tome las medidas correspondientes de avisar a los usuarios si es muy extensa el área de influencia por el cierre. 4. El agua que se desperdiciara, hasta que se baja la carga hidráulica canalizando con la motobomba a algún pozo de visita o registro de banqueta más próximo para evitar el descontento de los usuarios. 5. Se realizará la reparación con la transición de tubo de PVC HCO, cuando exista tubería de Fibro-Cemento, para evitar que se ocasione otra fuga por el ablandamiento del suelo en zanjas. 6. Se rellenará la zanja con una cama de grava o arena según sean las condiciones de saturación del suelo, cubriendo la reparación arriba del lomo de tubería repuesta, para posteriormente recibir el relleno final con material de banco tepetate, hasta la reparación del pavimento si existiera. | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Fuga en Red General | Hoja: 1 / 1 |

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|----------------------|-----------------------|--|
| CAI secretaria | 01 | Recibir llamada de usuario al CAI |
| CAI secretaria | 02 | Dar de alta en el sistema SICAGUA. |
| Operación secretaria | 03 | Filtrar continuamente para los trabajos que se están dando de alta en el SICAGUA y dar aviso al Ing. Del trabajo que está pendiente. |
| Ingeniero | 04 | Seleccionar cuadrilla para el trabajo. |
| Cuadrilla | 05 | Pasar por orden e ir a ser la inspección de la fuga. |
| Cuadrilla | 06 | Pasar a operación a hacer orden de materiales |
| Secretaria | 07 | Hacer orden de materiales |
| Almacén | 08 | Surtir material a cuadrilla |
| Cuadrilla | 09 | Ir a reparar la fuga |
| Operación secretaria | 10 | Mantenimiento al infraestructura (orden de trabajo por relleno de zanja) |
| Operación secretaria | 11 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 12 | Limpieza de bache. |
| Cuadrilla | 13 | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar seguimiento en SICAGUA. |

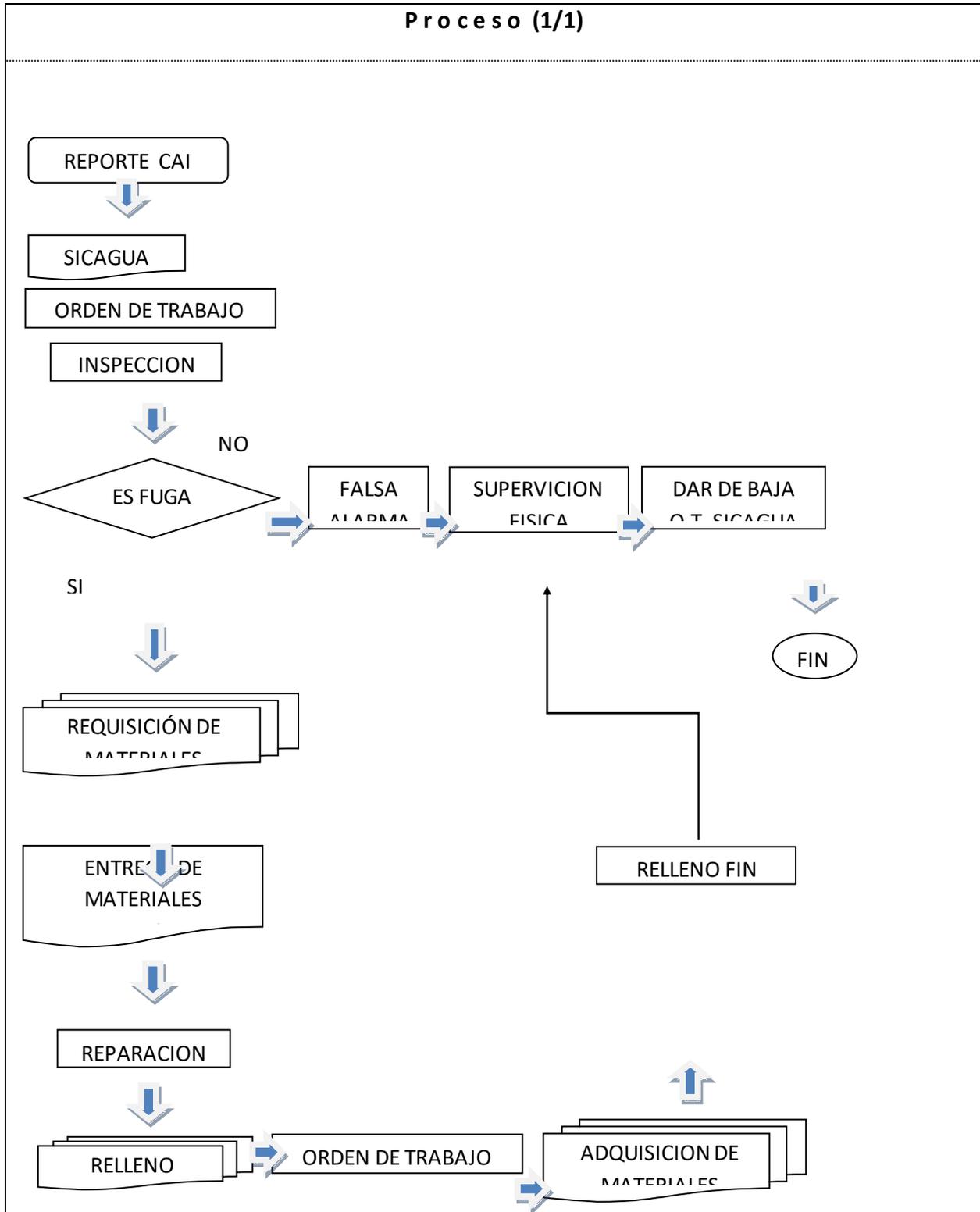


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|----------------------|----|---|
| Ingeniero | 14 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |
| Ingeniero | 15 | Ir a supervisar el trabajo |
| Ingeniero | 16 | Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en SICAGUA. |
| Operación secretaria | 17 | Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación Archivar la orden. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
FUGA EN RED GENERAL





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|--|---|
| Ing. Maximiliano Pérez García Coordinador de distribución | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA
COORDINACION DE EFICIENCIA FISICA,
HIDRAULICA Y ENERGETICA**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. José Manuel Bustos Rodríguez Coordinador de eficiencia física, hidráulica y energética | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente técnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

ÍNDICE DEL CONTENIDO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DETECCION DE FUGAS Y RECUPERACION DE AGUA NO CONTABILIZADA

OBJETIVO: DETECCION Y RECUPERACION DE AGUA NO CONTABILIZADA

RECUPERAR EN GRAN ESCALA EL AGUA DESPERDICIADA OCASIONADA POR FUGAS NO VISIBLES TANTO EN LA RED GENERAL COMO EN LA TOMA DOMICILIARIA, AYUDANDO AL CRECIMIENTO TANTO TÉCNICO ECONÓMICO Y ADMINISTRATIVO DEL ORGANISMO MANTENIENDO UN SERVICIO CONTINUO A NUESTROS USUARIOS, ASÍ COMO LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y EL CRECIMIENTO INDUSTRIAL.

AREAS DE APLICACIÓN: TODAS LAS AREAS CONTEMPLADAS

DIRECCION GENERAL

DIRECCION TECNICA

GERANCIA ADMINISTRACION Y FINANZAS

GERENCIA COMERCIAL

COORDINACION DE DISTRIBUCION

COORDINACION DE CONTROL

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| Ing. José Manuel Bustos Rodríguez Coordinador de eficiencia física, hidráulica y energética | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | |
|---|---|
| Area o Dirección: SAPSAM | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Detección de fugas | Hoja: 1/1 |
| <p>11. El encargado de programa de detección no podrá realizar la detección de fugas en la ciudad sin autorización de dirección técnica y por órdenes de coordinación de distribución</p> <p>12. La reparación de las fugas detectadas no podrá ejecutarse sin autorización de dirección técnica y por coordinación de distribución</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| Ing. José Manuel Bustos Rodríguez Coordinador de eficiencia física, hidráulica y energética | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: SAPSAM | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Detección de Fugas | | Hoja: |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Dirección General | 01 | Recuperación de agua no contabilizada |
| Dirección Técnica | 02 | Detección y recuperación de agua no contabilizada ejecutando la reparación de las fugas. |
| Distribución | | |
| Ing. Bustos | 03 | Detección y reparación de fugas. |
| Personal operativo | 04 | Programar la detección de fugas en la ciudad. |
| Ing. Bustos | 05 | Detectar fugas en la ciudad y marcar con spray en el lugar de la fuga. |
| Ing. Bustos | | |
| Ing. Bustos | 06 | Dar a conocer a las fugas detectadas a coordinación de distribución para su reparación. |
| | 07 | Programar la reparación de fugas, así como el aforo de las mismas para contabilizar el agua recuperada. |
| Cuadrilla | 08 | Ir a reparar la fuga |
| Operación | 09 | Mantenimiento al infraestructura (orden de trabajo por reparación de arroyo de calle) |
| Secretaria | 10 | Hacer orden de materiales |
| Cuadrilla | 11 | Reparar el arroyo de calle. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|------------|----|---|
| Cuadrilla | 12 | Limpieza de bache. |
| Cuadrilla | 13 | Dar de baja orden de trabajo a operación secretaria para dar seguimiento en SICAGUA. |
| Cuadrilla | 14 | Dar de baja orden de trabajo a ingeniero para dar supervisión en SICAGUA. |
| Ingeniero | 15 | Ir a supervisar el trabajo |
| Ingeniero | 16 | |
| Ingeniero | 17 | Regresar a oficinas operativas para dar de baja el trabajo en SICAGUA. |
| Ingeniero | 17 | Firmar orden de trabajo terminado y supervisado y entregar a secretaria operación |
| Secretaria | 18 | Archivar la orden. |
| ingeniero | 19 | |
| | | Dar a conocer los resultados obtenidos de la recuperación de agua no contabilizada a Dir. Técnica y Coordinación de distribución. |

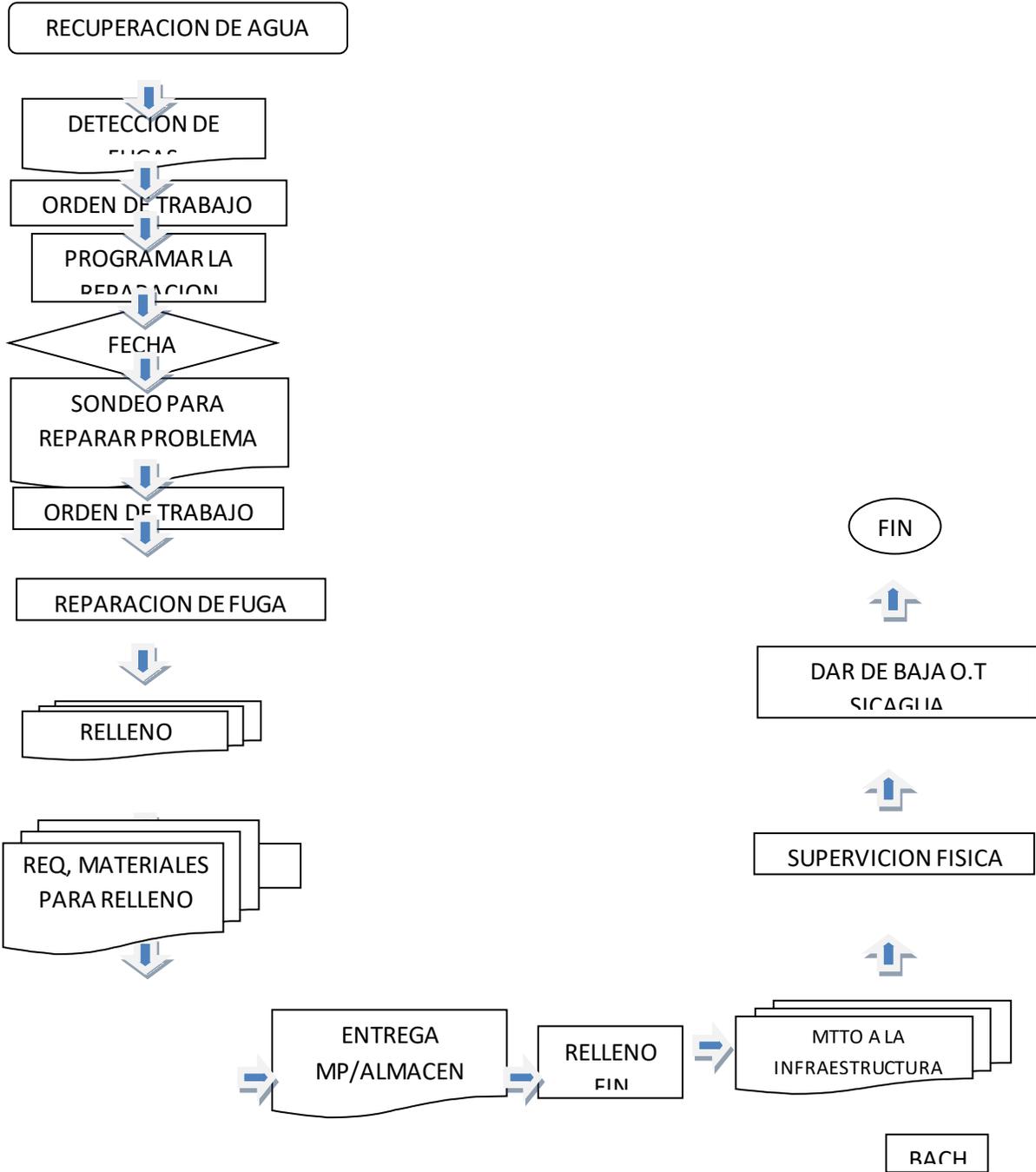
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| Ing. José Manuel Bustos Rodríguez Coordinador de eficiencia física, hidráulica y energética | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
DETECCION DE FUGAS

Proceso (1/1)





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. José Manuel Bustos Rodríguez Coordinador de eficiencia física, hidráulica y energética | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente técnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE DRENAJE SANITARIO

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente técnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES E INDICE DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| AREA O DIRECCION: Gerencia técnica (coordinación de drenaje sanitario) | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/1 |
| <p>13. El Área de drenaje sanitario es una coordinación Adscrita a la Gerencia Técnica del Organismo Operador SAPSAM encargada de mantener y preservar las condiciones favorables la infraestructura sanitaria de la ciudad:</p> <p>INDICE DEL PROCESO</p> <ul style="list-style-type: none"> A. GT-IPOD-001 taponamiento en descarga domiciliaria B. GT-IPOD-002 desazolve en pozos de visita y registros de banqueta C. GT-IPOD-003 hundimiento en red de drenaje D. GT-IPOD-004 re nivelación de brocal E. GT-IPOD-005 hundimiento en zanja de drenaje F. GT-IPOD-006 elaboración de pozo de visita G. GT-IPOD-007 reparación de red de drenaje, descarga domiciliaria H. GT-IPOD-008 elaboración de tapa para brocal o registro de banqueta I. GT-IPOD-009 limpieza de pozo de visita y registro de banqueta con el camión vac-tor J. GT-IPOD-010 lavado de descarga o red de drenaje con el camión vac-tor K. GT-IPOD-011 desazolve de fosa séptica con el camión vac-tor | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: TAPONAMIENTO EN DESCARGA DOMICILIARIA.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

DAR EL SERVICIO QUERIDO AL USUARIO, POR MEDIO DE NUESTRA PRESENCIA Y ATENCIÓN A SU LLAMADO, MENCIONANDO EL TRABAJO A REALIZARAL USUARIO.

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: DRENAJE SANITARIO | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: GT-IPOD-001 TAPONAMIENTO | Hoja: 1/2 |

ENDESCARGA DOMICILIARIA

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|---------------------------------|-----------------------|--|
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | Realizar la visita al domicilio que reporta la falla, poniéndose en contacto con el usuario para detallar el reporte. |
| cuadrilla asignada | 03 | Colocar los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, a nuncios preventivos. |
| cuadrilla asignada | 04 | Colocar equipo de protección todo personal operativo como son: guantes, gafas, mascarillas, fajas, chaleco, botas si se requieren. |
| cuadrilla asignada | 05 | Localizar el registro bancario y verificar si la falla reportada existe levantando la tapa de este ya una vez verificando la falla se procede a realizar el trabajo. |
| cuadrilla asignada | 06 | Localizar donde se encuentra el tubo de la cañería dentro del registro bancario auxiliándose del tubo de gancho, y para checar lodos en el registro |
| cuadrilla asignada | 07 | Si se encontraron lodos en el registro se procede a retirarlos por medio manual con cuchara de gancho o guiar la varilla tirabuzón o de flecha hacia el registro o en su caso la varilla de cola según se requiera el trabajo. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|--|
| cuadrilla asignada | 08 | Proceder a dar vueltas a la varilla auxiliándose de un trozo pequeño de varilla la cual deberá de ir introducida en los orificios de la unión de las varillas, dando vueltas en sentido de las manecillas de reloj, he ir ensamblando varillas según se vallan requiriendo hasta lograr que se destape el drenaje. |
| cuadrilla asignada | 09 | Extraer la basura o agente extraño que está ocasionando el taponamiento las cuales se adhieren al tirabuzón o flecha y depositarlos en el pavimento en un área cercana al registro banquetero. |
| cuadrilla asignada | 10 | Realizar la limpieza del área depositando en la camioneta el azolve que se retiró del registro y poniendo cal al área que se contamina para ayudar a dispersar los olores que genera lo extraído. |
| cuadrilla asignada | 11 | Reportar al CAI centro de atención integral del trabajo terminado para que se dé por concluido los trabajos. |
| cuadrilla asignada | 12 | Depositar el azolve o desecho en una zona señalada por la secretaría de salubridad (basurero municipal) y limpiar el vehículo para no traer malos olores |
| supervisor | 13 | Realizar supervisión de los trabajos realizados y se da por concluido el trabajo notificando al usuario que su drenaje está en condiciones de uso. |
| centro de atención integral | 14 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrados fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



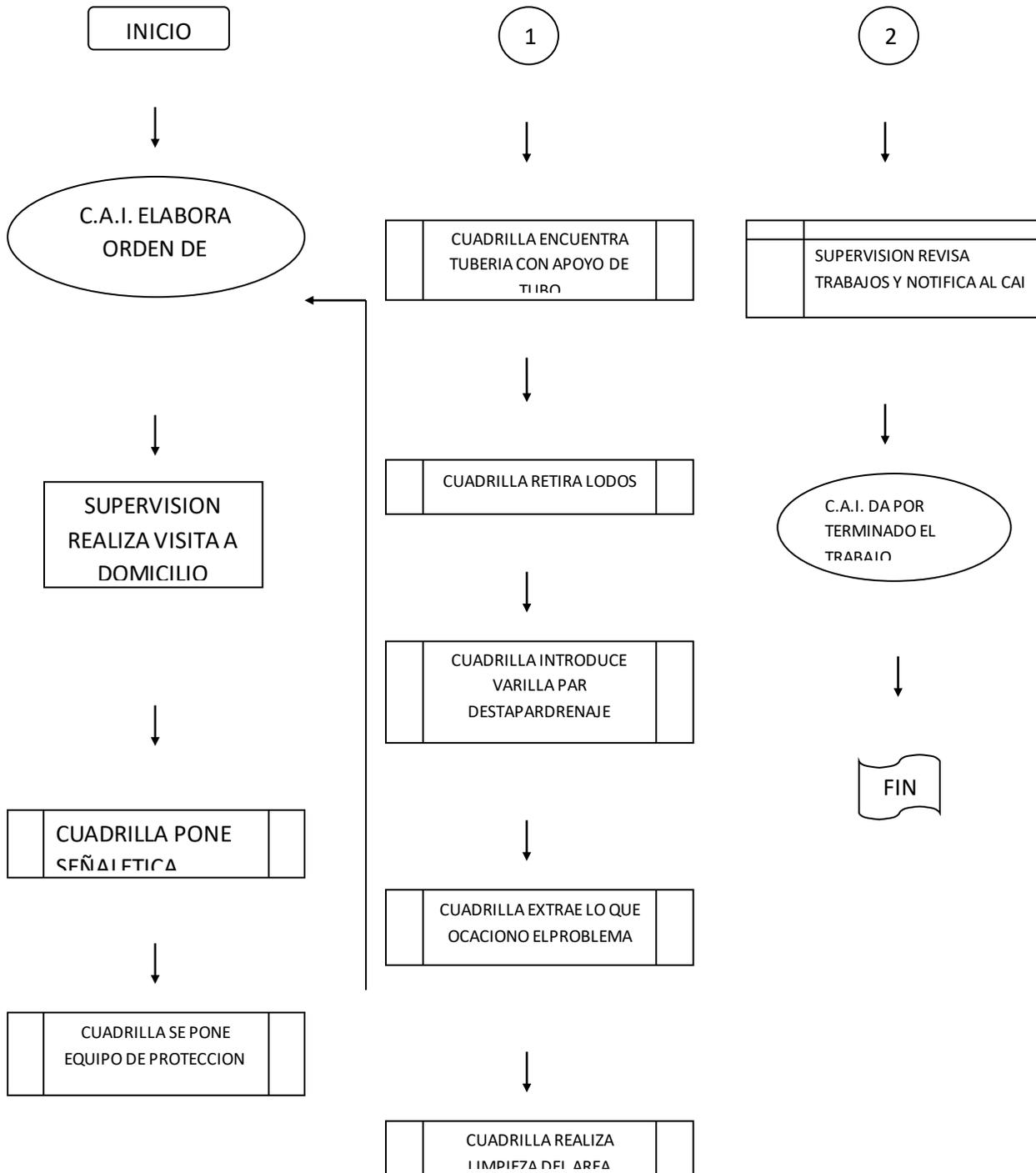
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

TAPONAMIENTO EN DESCARGA DOMICILIARIA

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-001

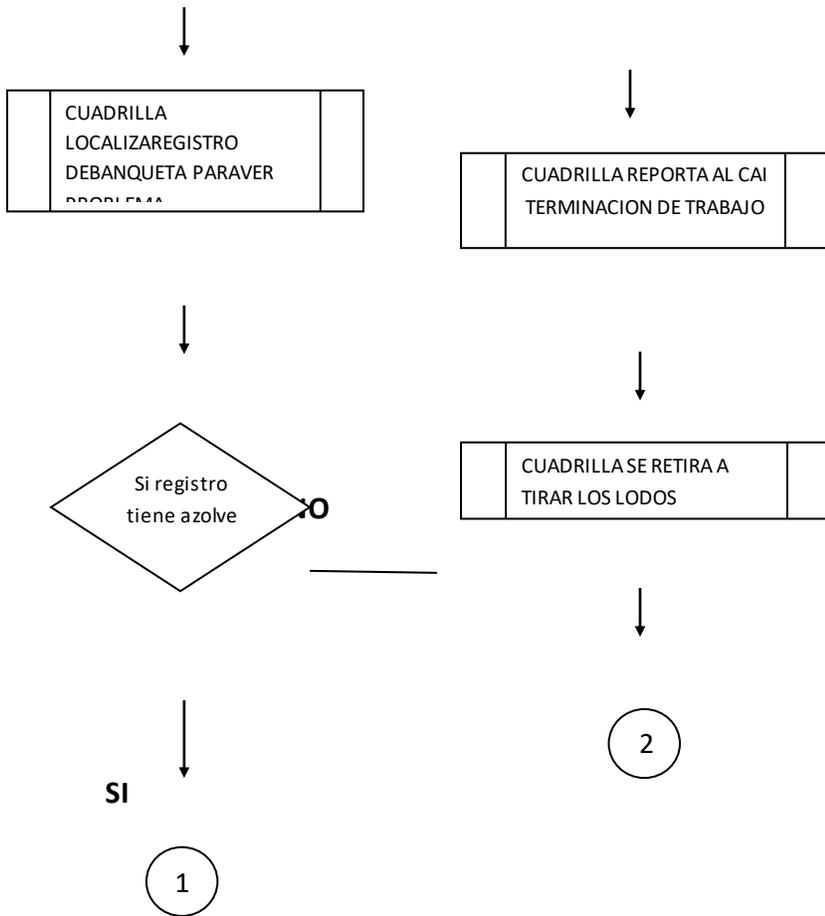
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESAZOLVE EN POZO DE VISITA Y REGISTRO DE BANQUETA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

MANTENER LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA EN CONDICIONES Y EVITAR CON ELLO EL TAPONAMIENTO Y DESBORDE DE AGUA RESIDUAL.

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|---|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: DRENAJE SANITARIO | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: GT-IPOD-002 DESAZOLVE EN | Hoja: 1/2 |

POZO DE VISITA Y REGISTROS DE BANQUETA

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|---------------------------------|-----------------------|--|
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | La cuadrilla se traslada a la dirección que especifica la orden de trabajo. |
| cuadrilla asignada | 03 | Colocar los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos en área a trabajar ya sea pozo de visita a registro de banqueta. |
| cuadrilla asignada | 04 | Colocar equipo de protección todo el personal operativo, como son: guantes, gafas, mascarillas, fajas, chaleco, botas si es necesario. |
| cuadrilla asignada | 05 | Levantar la tapa del pozo de visita o del registro auxiliándose del pico o talache si es necesario con cincel y marro. |
| cuadrilla asignada | 06 | Realizar la limpieza dentro del pozo o registro con ayuda de la cuchara en forma de curva, extrayendo los sólidos o los agentes que están obstruyendo el buen funcionamiento del pozo de visita o registro de banqueta, depositándolos a un costado del área que se está trabajando. |
| cuadrilla asignada | 07 | Realizar el cierre bajando la tapa del pozo de visita o del registro, una vez terminado la limpieza. |
| cuadrilla asignada | 08 | Realizar limpieza del área depositando en la camioneta el azolve que se retiró del registro y poniendo cal al área que se contaminó para ayudar a dispersar los olores que genera lo extraído. |
| cuadrilla asignada | 09 | Reportar al centro de atención integral del trabajo terminado para que se dé por concluido los trabajos. |
| cuadrilla asignada | 10 | Depositar el azolve o desecho en una zona señalada por la secretaría de salubridad (basurero municipal) y limpiar el vehículo para no traer malos olores |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|--|
| supervisor | 11 | Realizar supervisión de los trabajos realizados y se da por concluido el trabajo notificando al usuario que su drenaje está en condiciones de uso. |
| centro de atención integral | 12 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



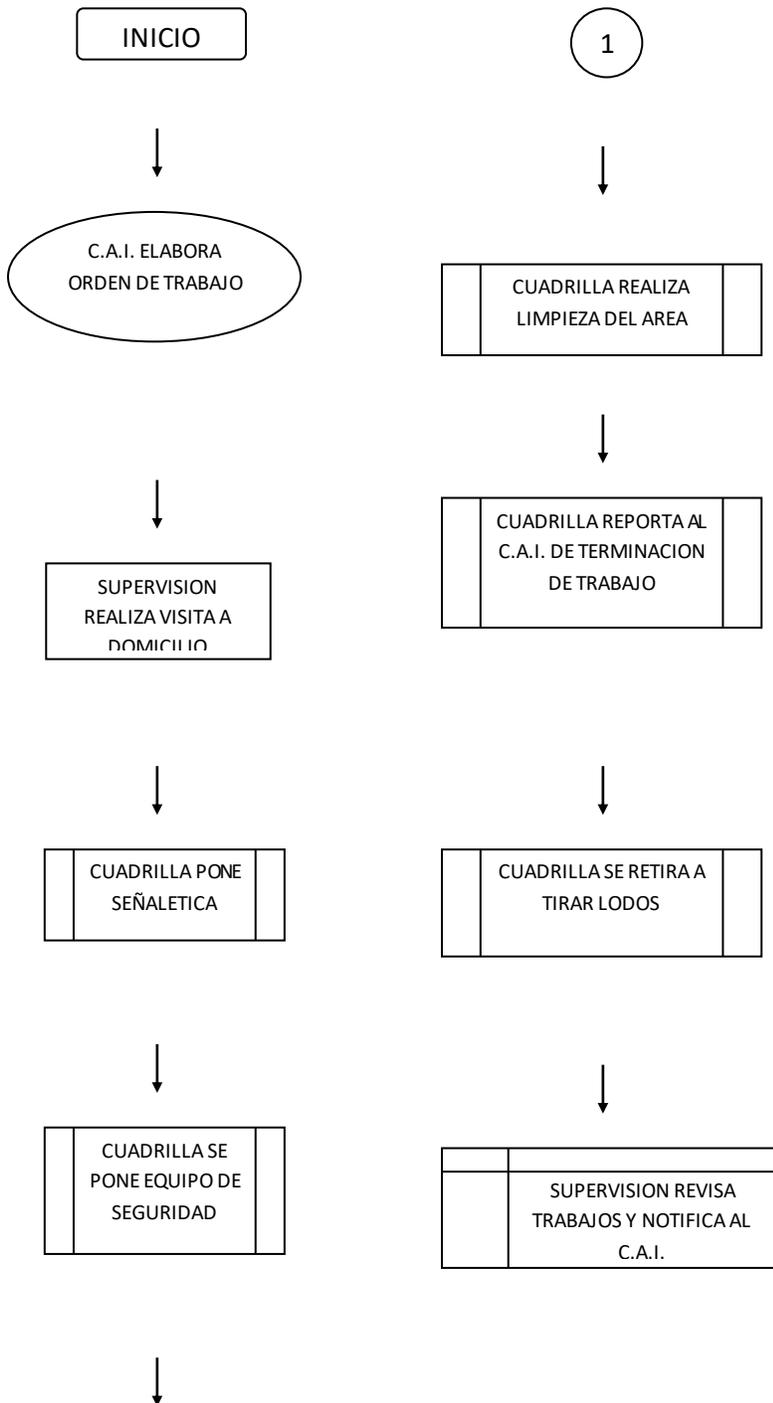
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESAZOLVE EN POZO DE VISITA Y REGISTRO DE BANQUETA

Área: DRENAJE SANITARIOGT-IPOD-002

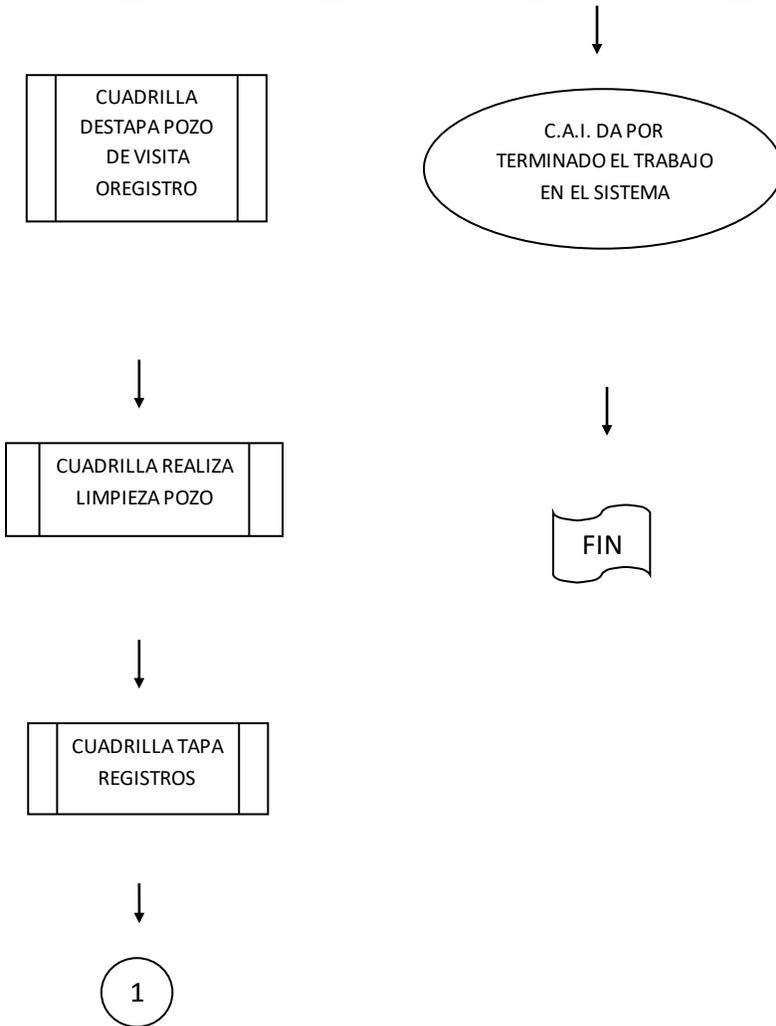
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: HUNDIMIENTO EN RED DE DRENAJE

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

REPARAR A LA BREVEDAD POSIBLE PARA EVITAR UN PERCANCE Y DAR EL PASO A VEHÍCULO O PEATÓN.

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: DRENAJE SANITARIO | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: GT-IPOD-003 HUNDIMIENTO EN | Hoja: 1/2 |

RED DE DRENAJE

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|---------------------------------|---------------------------|---|
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | Trasladar la cuadrilla al domicilio especificado con orden de trabajo, y valorar los daños ocasionados si es posible observarlos. |
| cuadrilla asignada | 03 | Colocar los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos. |
| cuadrilla asignada | 04 | Colocar equipo de protección todo el personal operativo, como son: guantes, gafas, mascarillas, fajas, chalecos, botas si se requieren y realizar sondeos para ver el daño ocasionado en la red de drenaje. |
| cuadrilla asignada | 05 | Verificar daño a la red de drenaje y observado el diámetro de la misma se cuantifica los materiales que se requerirán para la reparación. |
| cuadrilla asignada | 06 | Notificar al centro de atención el daño que tiene la infraestructura y los materiales que se requerirán para su reparación y se haga el presupuesto correspondiente. |
| centro de | 07 | Notificar al centro de atención de los trabajos que se realizaran para que genere la orden y el presupuesto de los materiales necesarios para realizar el trabajo correspondiente y la asignación del personal de quien ejecutara los |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|---|
| atención integral | | trabajos. |
| | | Realizar presupuesto y pasarlo a almacén para requerir los materiales necesarios para la reparación del daño en la red de drenaje. |
| almacén | 08 | |
| | | Proceder a realizar la reparación de red de drenaje dañada con los materiales necesarios para su corrección. |
| cuadrilla asignada | 09 | |
| | | Reparar la red de drenaje, notificar al centro de atención de que los trabajos realizados, proceder al proceso de relleno de la zanja. |
| | 10 | |
| cuadrilla asignada | | El centro de atención genera la siguiente orden de trabajo con su respectivo presupuesto de los materiales que se requerirán para el relleno de zanja |
| | 11 | |
| centro de atención integral | | Realizar presupuesto y pasarlo a almacén para requerir los necesarios para el relleno de zanja. |
| almacén | 12 | |
| | | Terminar trabajos de relleno, notificar al centro de atención integral que los trabajos de relleno están concluidos. Dar de baja y generar la siguiente orden de trabajo, (si es pavimento o concreto genera un nuevo presupuesto), y si es tierra genera la orden de limpieza. |
| cuadrilla asignada | 13 | |
| | | C.A.I, genera la siguiente orden de trabajo con su respectivo presupuesto de los materiales que se requerirán para el bache de concreto |
| centro de atención integral | 14 | |
| | | Almacén entrega materiales necesarios para el bache de concreto. |
| almacén | 15 | |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|---|
| cuadrilla asignada | 16 | Realizar bache de concreto, y acordonar el área para que el concreto fragüe y tome su resistencia en la que se fabrico. |
| cuadrilla asignada | 17 | Reportar a C.A.I. que trabajos fueron terminados mencionando lo que se queda pendiente Y que se genera la siguiente orden de trabajo. |
| centro de atención integral | 18 | Generar orden de limpieza, para que los trabajadores dejen el área limpia, y terminado el trabajo se reporta C.A.I. Para que de por concluido los trabajos. |
| cuadrilla asignada | 19 | Retirar el escombros y lo lleve a tirar a un lugar asignado para los lodos, también se retiran los señalamientos y se deja el paso a vehículos y peatón. |
| supervisor | 20 | Revisar que trabajos realizados estén concluido notificando al C.A.I. |
| centro de atención integral | 21 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



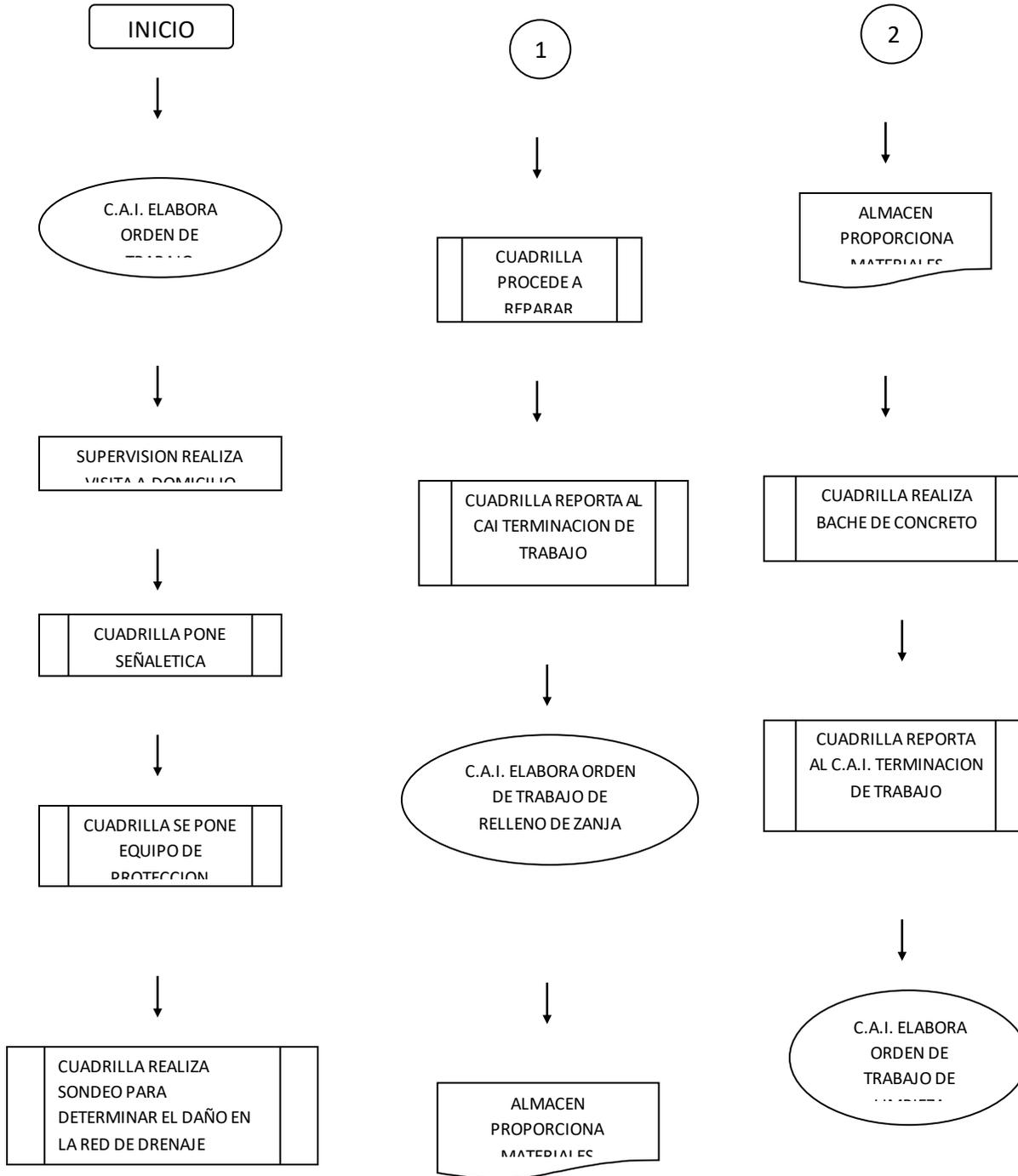
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

HUNDIMIENTO EN RED DE DRENAJE

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-003

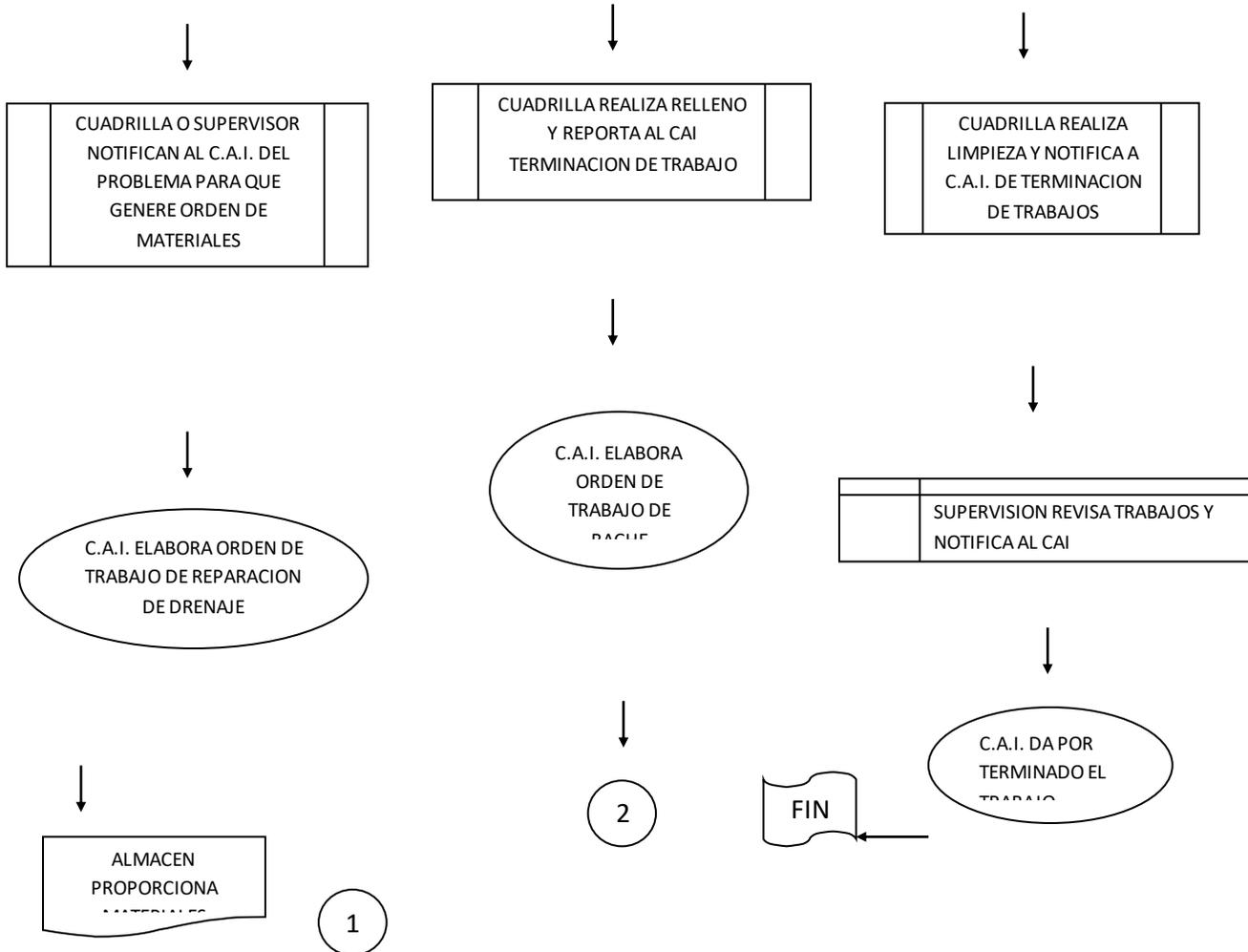
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: RENIVELACION DE BROCAL

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

RESTABLECER O REPARAR LOS COMPONENTES DE LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA DAÑADA PARA EVITAR INCIDENCIAS A LA CIUDADANIA.

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: DRENAJE SANITARIO | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-----------------------|---|
| Procedimiento: GT-IPOD-004 RE NIVELACION DE BROCAL | | Hoja: 1/2 |
| | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | Se presenta a domicilio que reporta la falla, poniéndose en contacto con el usuario para detallar el reporte. |
| cuadrilla asignada | 03 | Colocar señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos. |
| centro de atención integral | 04 | Generar orden y presupuesto de los materiales necesarios para realizar el trabajo correspondiente y asigna a personal para hacerlo. |
| almacén | 05 | Entregar materiales necesarios para la reparación en el pozo de visita. |
| cuadrilla asignada | 06 | Hacer corte de pavimento y realiza la reparación o re nivelación de pozo de visita con los materiales necesarios. |
| cuadrilla asignada | 07 | Mover tapa del brocal y materiales sobrantes y lo coloca en el pavimento en un área cercana al pozo de visita. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|---|
| cuadrilla asignada | 08 | Re nivelar con los materiales necesarios, mortero o mezcla cemento, arena. Grava según se requiera en su caso brocal nuevo si es requerido. |
| cuadrilla asignada | 09 | Terminar el trabajo acordona el área para que el concreto tome su resistencia adecuada, y notifica C.A.I., que trabajos fueron terminados y de continuidad a la siguiente orden de trabajo. |
| centro de atención integral | 10 | Generar siguiente orden de limpieza para que el área quede completamente limpia. |
| cuadrilla asignada | 11 | Retirar escombros y se lleve a tirar a un lugar asignado para los lodos, también se retiran los señalamientos y se deja el paso a vehículos y peatón. |
| supervisor | 12 | Revisar que trabajos realizados estén concluido notificando al C.A.I. |
| centro de atención integral | 13 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



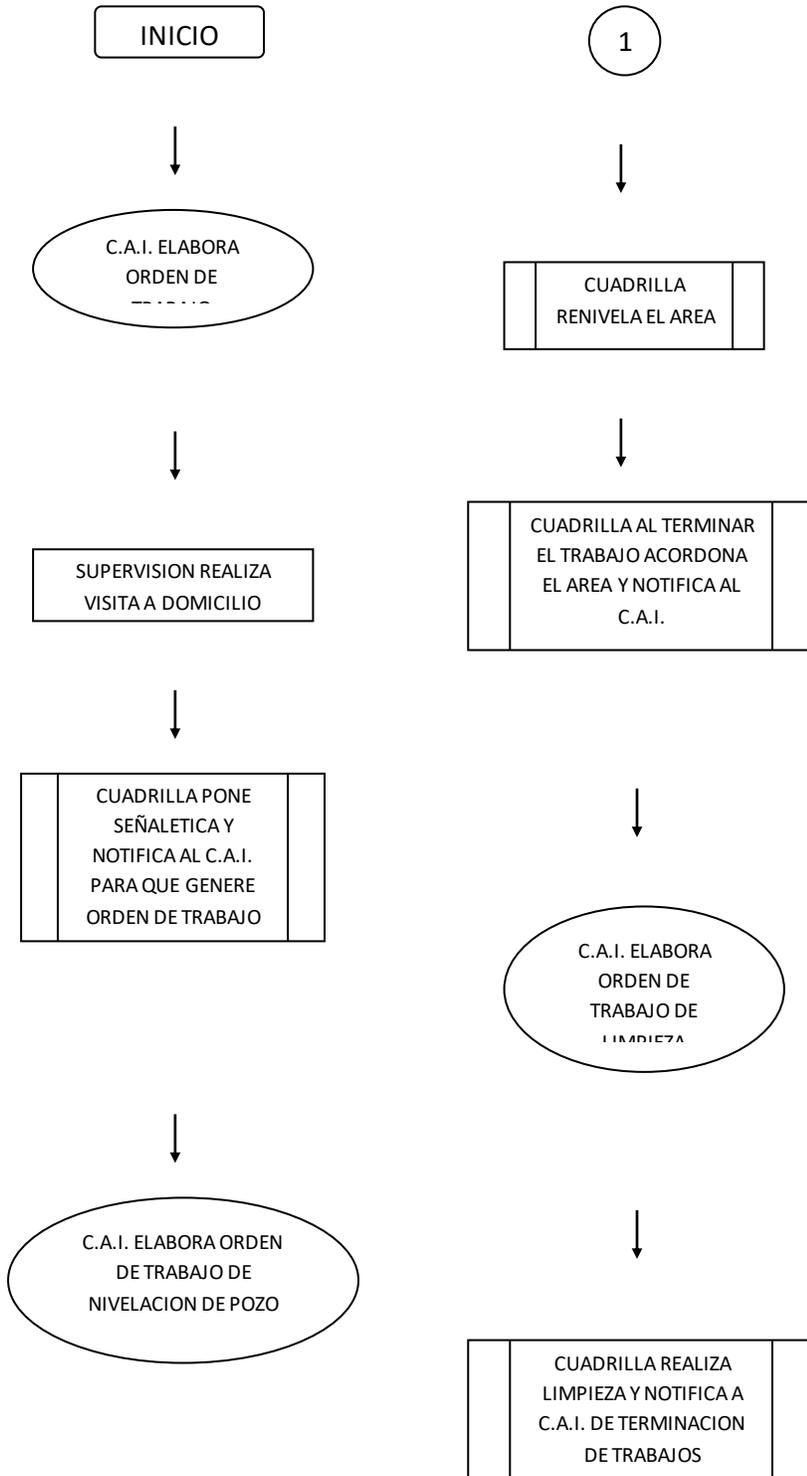
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

RE NIVELACION DE BROCAL

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-004

Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: HUNDIMIENTO EN ZANJA DE DRENAJE

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

REPARAR A LA BREVEDAD POSIBLE PARA EVITAR UN PERCANCE Y CON ELLO DAR EL PASO A VEHÍCULO O PEATÓN.

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: DRENAJE SANITARIO | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Procedimiento: GT-IPOD-005 HUNDIMIENTO EN | | Hoja: 1/2 |
| ZANJA DE DRENAJE | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | Se presenta a dirección que especifica la orden de trabajo y se realiza una revisión física de los daños sobre la zanja. |
| cuadrilla asignada | 03 | Colocar señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos, y se informa C.A.I., que se hará sondeo para ver daño y que se genere la orden de trabajo. |
| centro de atención integral | 04 | Generar la orden correspondiente para que los trabajos de sondeo se realicen. |
| cuadrilla asignada | 05 | |
| centro de atención integral | 06 | Proceder a excavar y se encuentra que es una fuga de agua, notificando al centro de atención que genere la orden correspondiente para la reparación de la fuga. |
| | 07 | dar de baja la orden de trabajo mencionado debido a que el hundimiento no se debe al drenaje por lo que se da por terminada, |
| supervisión | 07 | Revisar los trabajos y da por terminado notificando al jefe C.A.I., que los trabajos fue falsa alarma. |
| centro de atención integral | 08 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



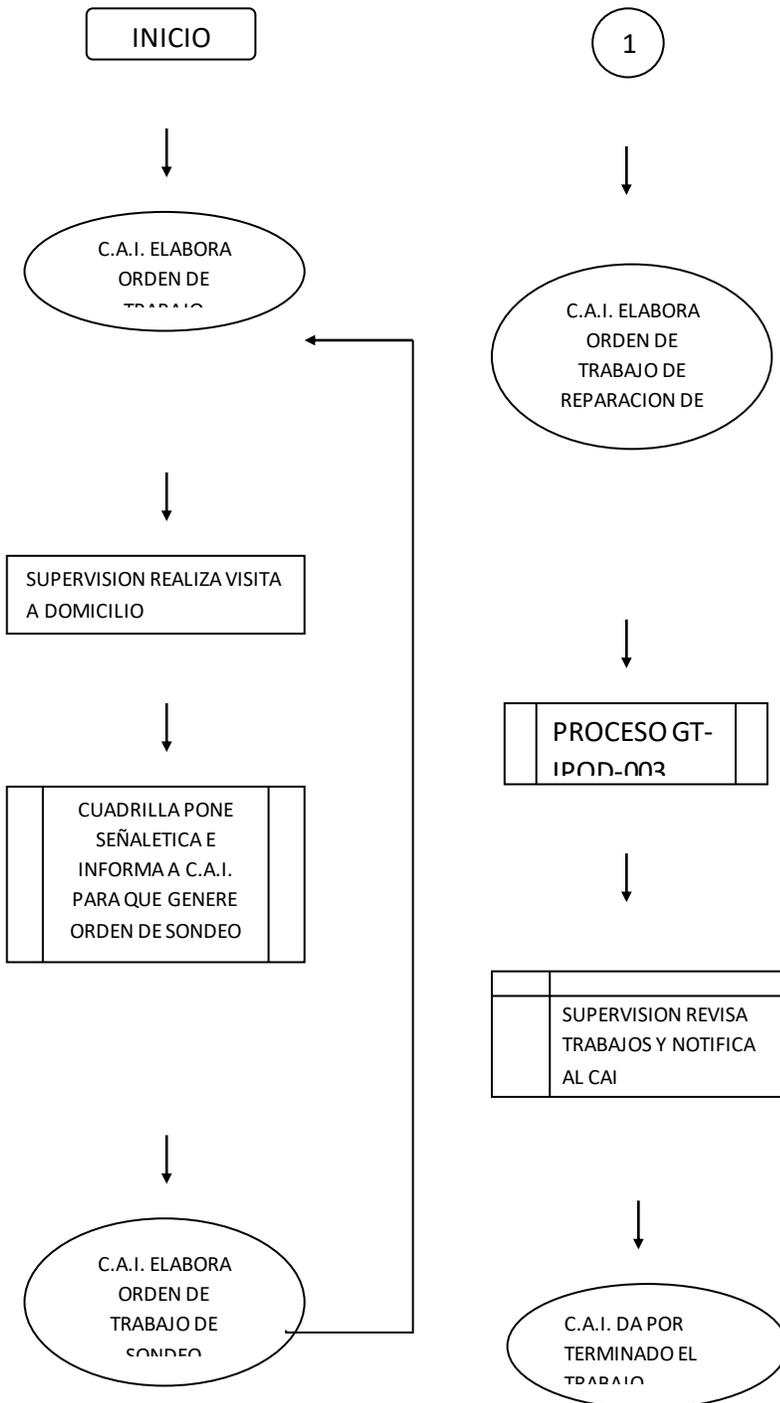
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

HUNDIMIENTO EN ZANJA DE DRENAJE

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-005

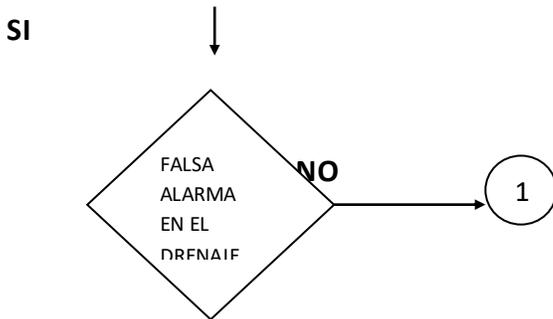
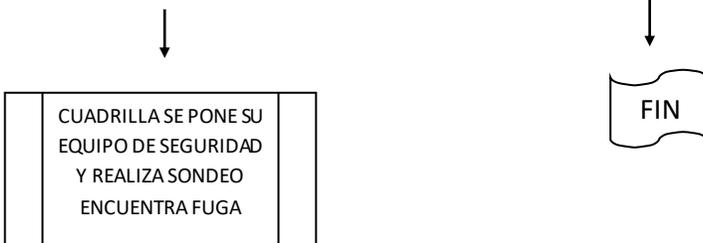
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACION O CONSTRUCCION DE POZO DE VISITA

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

POZO DE VISITA ES PARA DAR MEJOR EL MATENIMIENTO A LAS REDES DE DRENAJE YA QUE SE DEBE CONSIDERAR UNA DISTANCIA ENTRE POZO A POZO PAR EL BUEN FUNCIONAMIENTO.

AREAS DE APLICACIÓN;

GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: DRENAJE SANITARIO | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: GT-IPOD-006 ELABORACION O | Hoja: 1/2 |

CONSTRUCCION DE POZO DE VISITA

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|---------------------------------|-----------------------|--|
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa de la ubicación donde se construirá el pozo de visita. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | Se traslada al lugar de construcción del pozo de visita, se toman medidas de profundidades de pozos alternos para sacar el despiece, se procede a poner la señalética adecuada conos, paletas o cinta de protección, procediendo a cortar si hay pavimento. |
| cuadrilla asignada | 03 | |
| cuadrilla asignada | 04 | Proceder a realizar la excavación para la fabricación del pozo de visita. |
| centro de atención integral | 05 | Teniendo la excavación y cuadrado las paredes se hablan c.a.i. para presupuesto de materiales correspondientes, así como la asignación del personal quien ejecutara los trabajos. |
| almacén | 06 | |
| cuadrilla asignada | 07 | Elaborar presupuesto de los materiales para la elaboración de pozo de visita. |
| centro de atención integral | 08 | Entregar los materiales necesarios para construcción de pozo de visita. |
| cuadrilla asignada | 09 | Elaborar pozo de visita y acordona el área y se deja unos dos días para que el concreto tome su resistencia adecuada y se notifica e informa c.a.i. para que genere la siguiente orden correspondiente |
| supervisor | 10 | |
| centro de atención integral | 11 | Generar orden de limpieza para que los trabajadores dejen el área completamente limpia. Retirar el escombro y lo lleve a tirar a un lugar asignado para los lodos, también se retiran los señalamientos y se deja el paso a vehículos y peatón. Revisar los trabajos y dar por terminado notificando al C.A.I., que los trabajos fueron terminados. Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente técnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



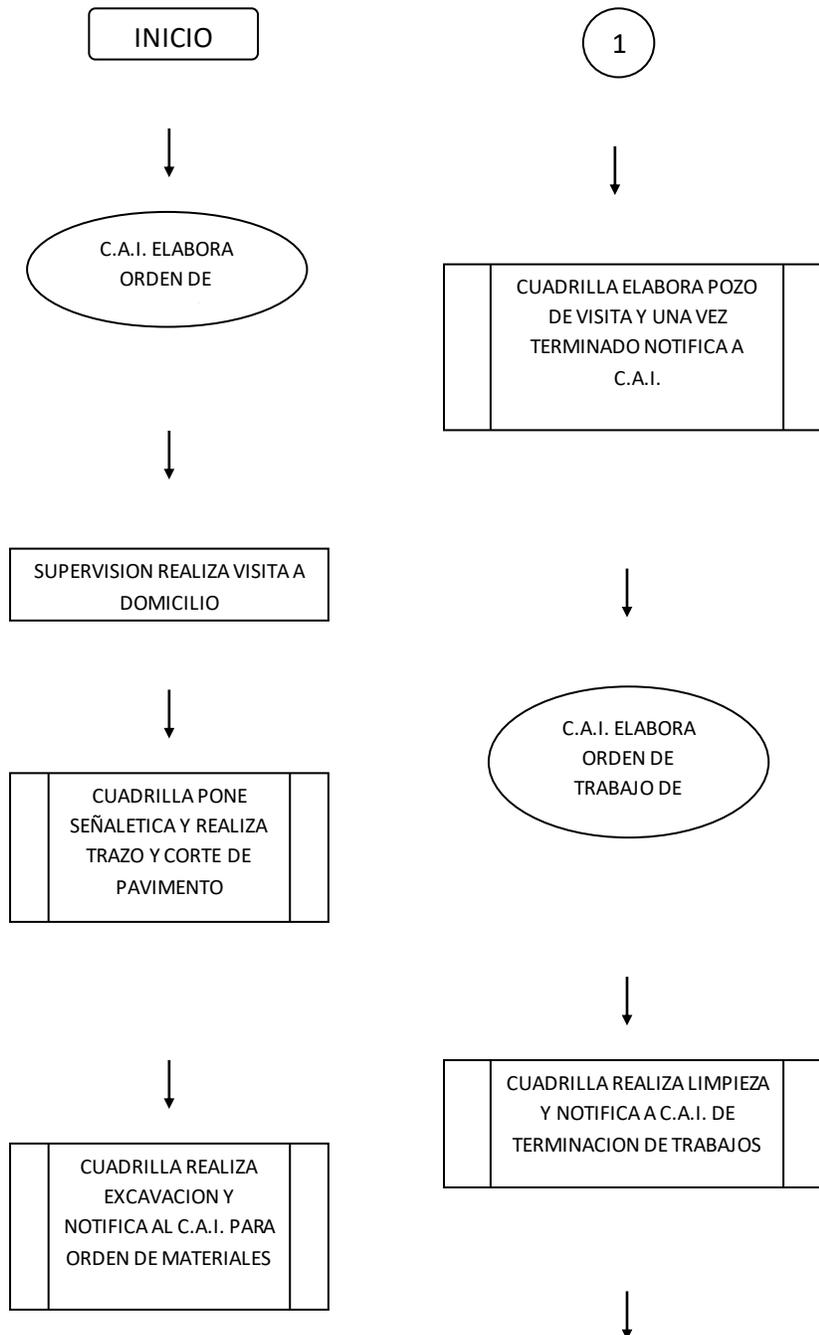
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

CONSTRUCCION DE POZO DE VISITA

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-006

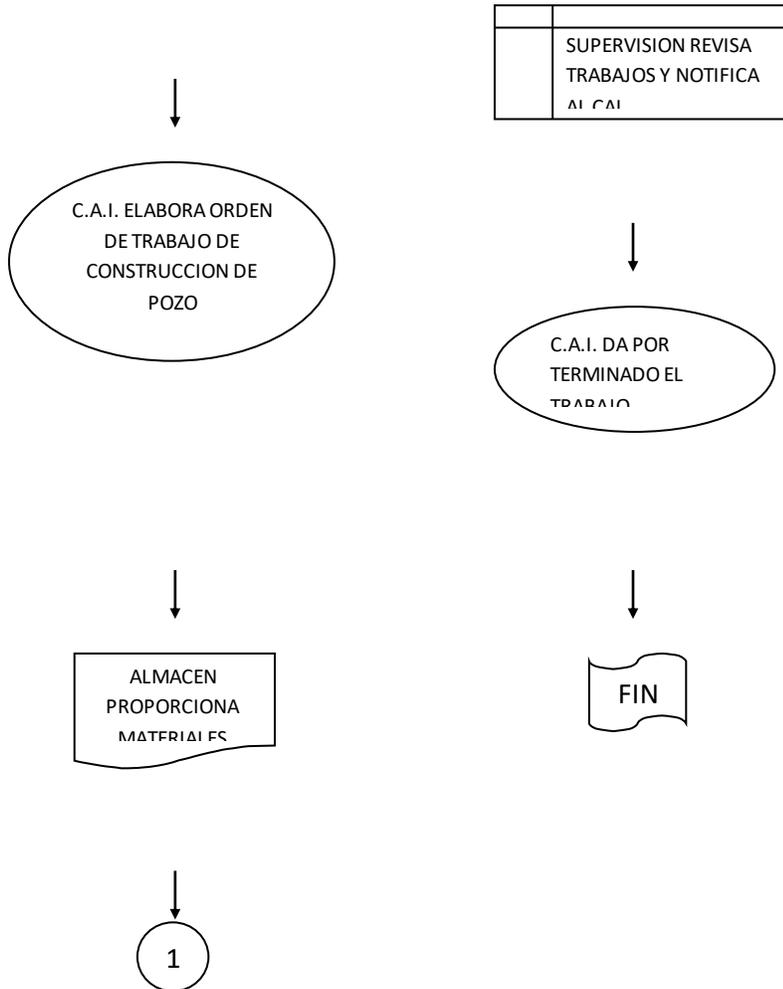
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: REPARACION DE DRENAJE EN DESCARGA
DOMICILIARIA**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

**MANTENER EN CONDICIONES ADECUADAS LAS DESCARGAS DOMICILIARIAS QUE
GENERAN OBSTRUCCION A LOS DESECHOS DE LOS DIFERENTES USOS, POR ELLO SE
BRINDA EL SERVICIO DE REPARACION.**

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: DRENAJE SANITARIO | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|---------------------------|---|
| Procedimiento: GT-IPOD-007 REPARACION DE | | Hoja: 1/3 |
| DRENAJE DESCARGA DOMICILIARIA | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | Trasladar la cuadrilla al domicilio especificado con orden de trabajo, y valorar los daños ocasionados si es posible observarlos. |
| cuadrilla asignada | 03 | Colocar los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos. |
| cuadrilla asignada | 04 | Colocar equipo de protección personal y realiza sondeos para ver el daño ocasionado en la descarga de drenaje. |
| centro de atención integral | 05 | Encontrar el daño en descarga se habla c.a.i. para que genere orden de materiales que se requieran. |
| almacén | 06 | Elaborar presupuesto correspondiente para los materiales de reparación de la descarga |
| cuadrilla asignada | 07 | Entregar los materiales necesarios para la reparación del daño en la descarga de drenaje. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|---|
| cuadrilla asignada | 08 | Reparar la descarga dañada con los materiales necesarios para su corrección. |
| centro de atención integral | 09 | Terminar los trabajos se habla c.a.i., para que genere siguiente proceso relleno de la zanja. |
| almacén | 10 | |
| cuadrilla asignada | 11 | Generar orden de presupuesto de los materiales que se requerirán para el relleno de zanja |
| centro de atención integral | 12 | Entregar los materiales necesarios para el relleno, descarga de drenaje. |
| almacén | 13 | Terminar el relleno de zanja se habla c.a.i. para que genere orden de siguiente proceso limpieza. |
| cuadrilla asignada | 14 | Generar la orden de trabajo con su respectivo presupuesto de los materiales que se requerirán para el bache de concreto |
| cuadrilla asignada | 15 | Entregar los materiales necesarios para el bache de concreto. |
| centro de atención integral | 15 | Realizar bache de concreto, y terminado acordona el área para que el concreto fragüe y tome su resistencia en la que se fabrico |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|---|
| cuadrilla asignada | 16 | <p>Notificar al c.a.i. que trabajos fueron terminados mencionando lo que se queda pendiente para que posteriormente se genera la siguiente orden de trabajo.</p> <p>Generar orden de limpieza para que los trabajadores dejen el área completamente limpia.</p> |
| supervisor | 17 | <p>Retirar el escombros y lo lleve a tirar a un lugar asignado para los lodos, también se retiran los señalamientos y se deja el paso a vehículos y peatón.</p> |
| centro de atención integral | 18 | |
| | 19 | <p>Revisar los trabajos y dar por terminado notificando al C.A.I., que los trabajos fueron terminados.</p> |
| | 20 | <p>Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin.</p> |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



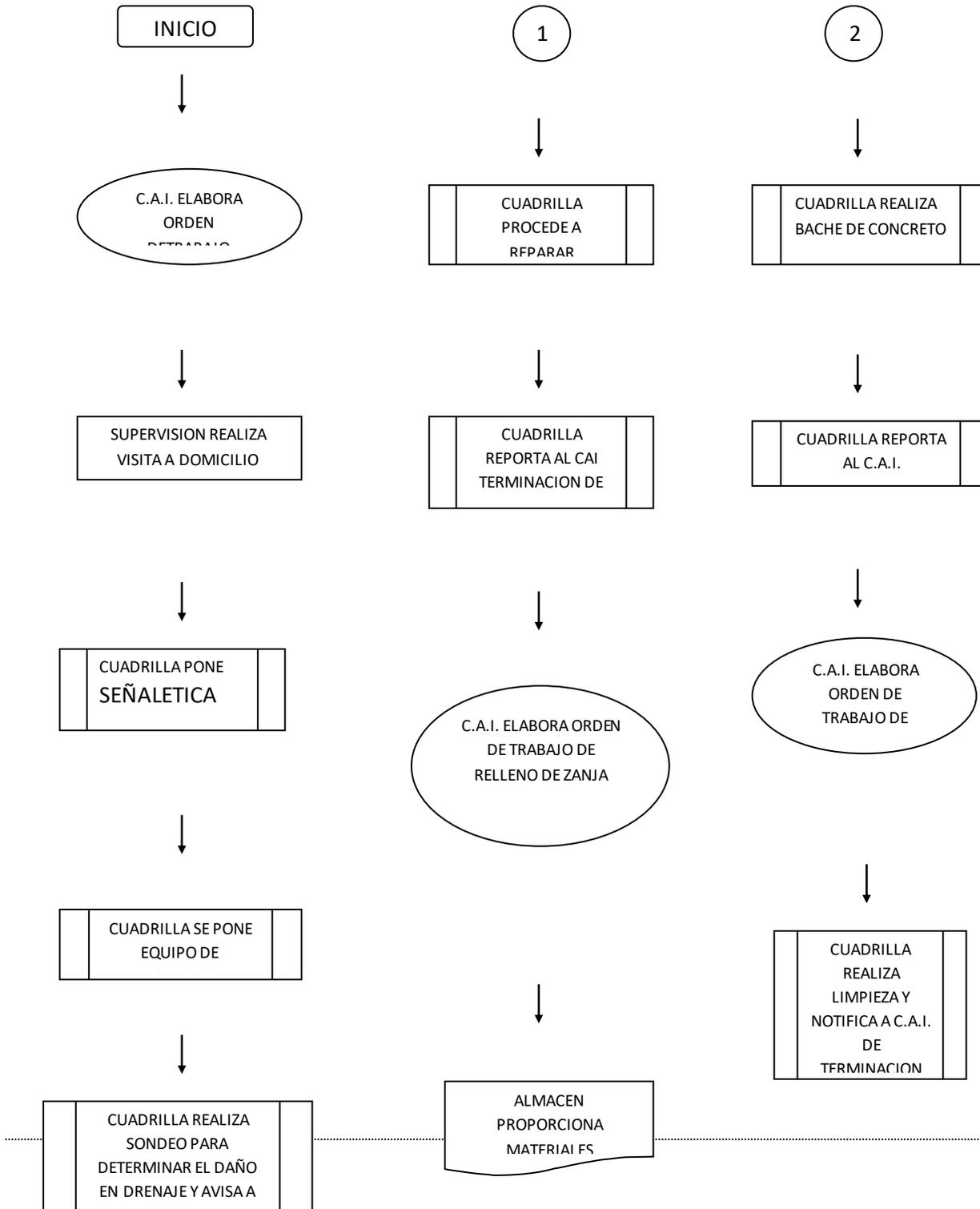
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

REPARACION DE DRENAJE, DESCARGA DOMICILIARIA

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-007

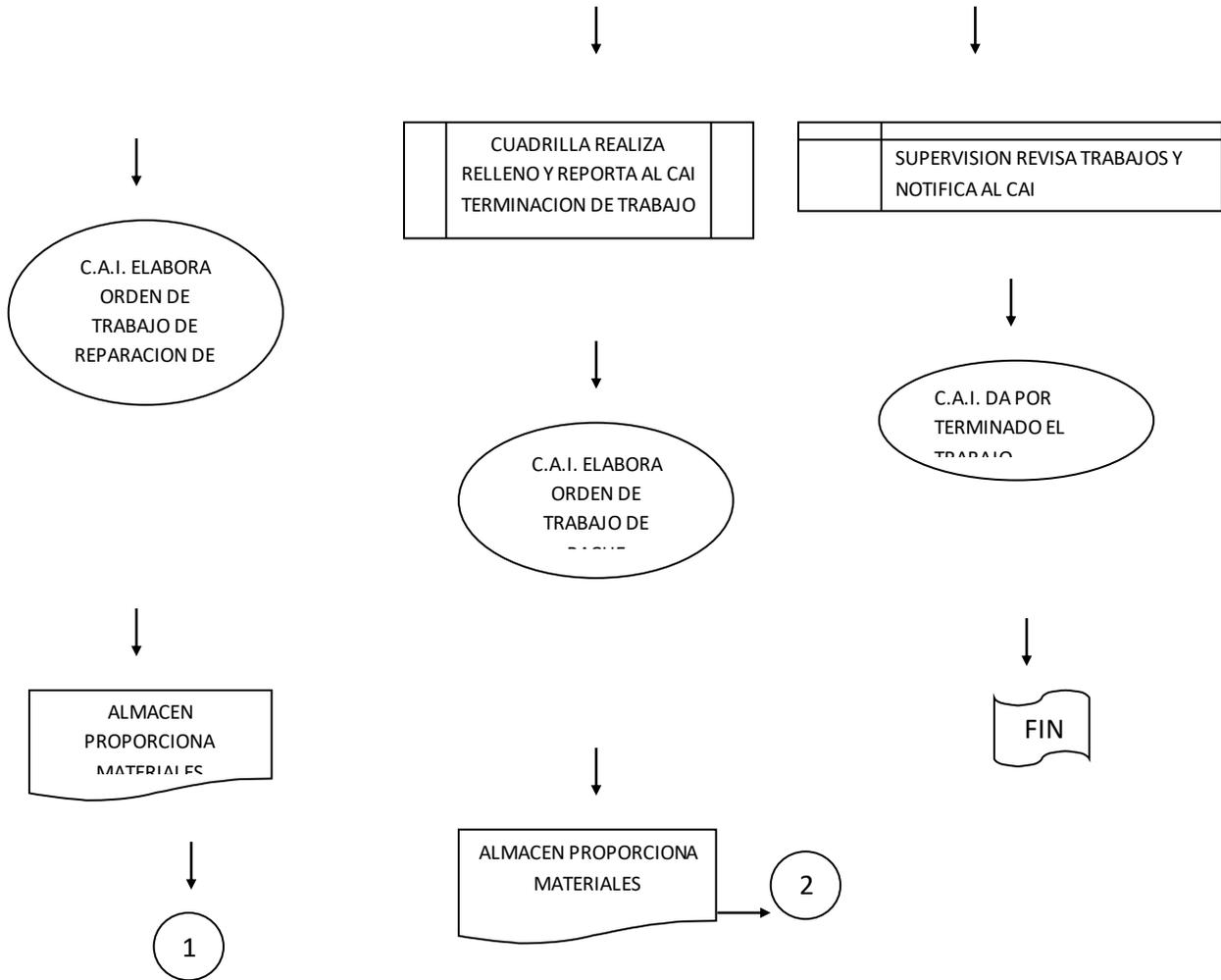
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|---|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ELABORACION DE TAPA DE BROCAL O REGISTRO DE
BANQUETA.**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

**MANTENER EN CONDICIONES ACEPTABLES LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y EVITAR
CON ELLO LA MALA IMAGEN AL ORGANISMO OPERADOS SAPSAM.**

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| Área: DRENAJE SANITARIO | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Procedimiento: GT-IPOD-008 ELAVORACION DE | | Hoja: 1/2 |
| TAPA DE BROCAL O REGISTRO DE BANQUETA | | |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | Revisar dimensiones y toma de medidas para la elaboración de la tapa ya sea de pozo de visita o registro de banquetta |
| cuadrilla asignada | 03 | Colocar los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos, y equipo de seguridad. |
| centro de atención integral | 04 | Generar orden de trabajo de presupuesto para la elaboración de la tapa de brocal o registro de banquetta. |
| almacén | 05 | Entregar material necesario para la construcción de tapa de registro o pozo de visita |
| cuadrilla asignada | 06 | Elaborar la tapa ya sea hembra o macho se presenta en el lugar para fijarla con concreto o vaciarla según sea el caso |
| cuadrilla asignada supervisor | 07 | Terminar los trabajos acordona el área, para que el concreto fragüe y tome su resistencia y se reporta al CAI para que dé la baja los trabajos. |
| centro de atención integral | 08 | Revisar los trabajos y da por terminado notificando al C.A.I., que los trabajos fueron terminados. |
| | 09 | Dar por terminada la orden de trabajo en el programa sicagua `para que todos los procesos se hayan llevado a cavo fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



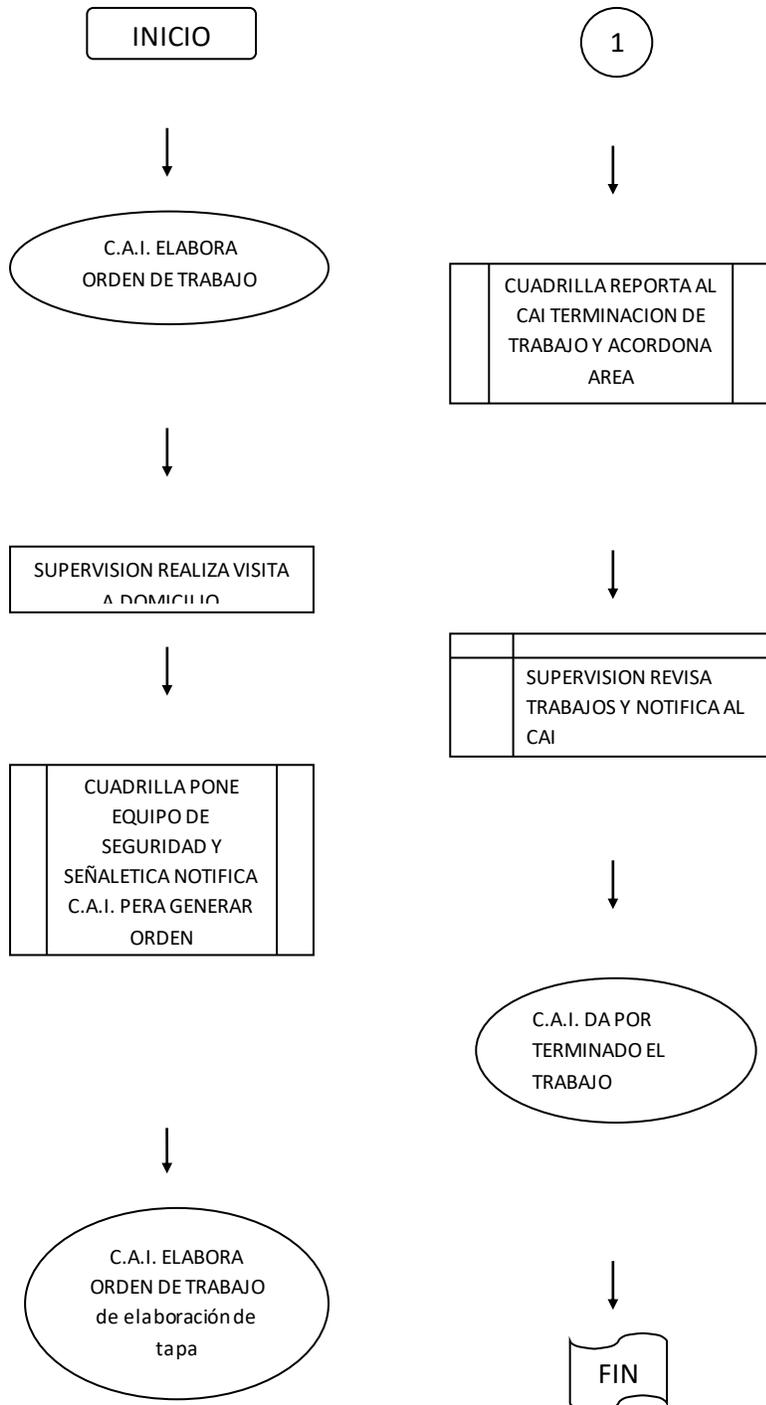
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (FLUJOGRAMA)
ELAVORACION DE TAPA DE BROCAL O REGISTRO DE BANQUETA

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-008

Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM



ALMACEN PROPORCIONA
MATERIALES



CUADRILLA PROCEDE A
REALIZAR TRABAJO
SEGÚN EL TIPO DE TAPA



1

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESAZOLVE EN POZOS DE VISITA O REGISTRO DE
BANQUETA CON CAMION VAC-TOR**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

**MANTENER EN CONDICIONES ACEPTABLES LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y EVITAR
CON ELLO EL DESBORDAMIENTO DE AGUA RESIDUAL.**

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: DRENAJE SANITARIO | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: GT-IPOD-009 DESAZOLVE EN | Hoja: 1/2 |

POZOS DE VISITA O REGISTROS DE BANQUETA CON CAMION VAC-TOR

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|---------------------------------|-----------------------|---|
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | La cuadrilla se traslada a la dirección que especifica la orden de trabajo. |
| cuadrilla asignada | 03 | Acomodar camión en la posición adecuada para realizar las maniobras de succión se colocan los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos en área a trabajar. |
| cuadrilla asignada | 04 | Poner equipó de protección personal como son: guantes, gafas, mascarillas, fajas, chaleco, botas si es necesario. |
| cuadrilla asignada | 05 | Levantar la tapa del pozo de visita o del registro auxiliándose del pico o talache si es necesario con cincel y marro. |
| cuadrilla asignada | 06 | Encender el camión y se comienza la limpieza dentro del pozo o registro con ayuda manual, depositando los en el mismo camión. |
| cuadrilla asignada | 07 | Terminar la limpieza se realiza el cierre bajando la tapa del pozo de visita o del registro y se notifica C.A.I. para que genere orden de tirar lodos. |
| centro de atención integral | 08 | Generar orden de reporte y captura información de la cantidad de sólidos o azolve extraídos. |
| cuadrilla asignada | 09 | Depositar el azolve o desecho en una zona señalada por la secretaría de salubridad (basurero municipal) y limpiar el vehículo para no traer malos olores |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|--|
| supervisor | 10 | Revisar los trabajos y da por terminado notificando al C.A.I., que los trabajos fueron terminados. |
| centro de atención integral | 11 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente técnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



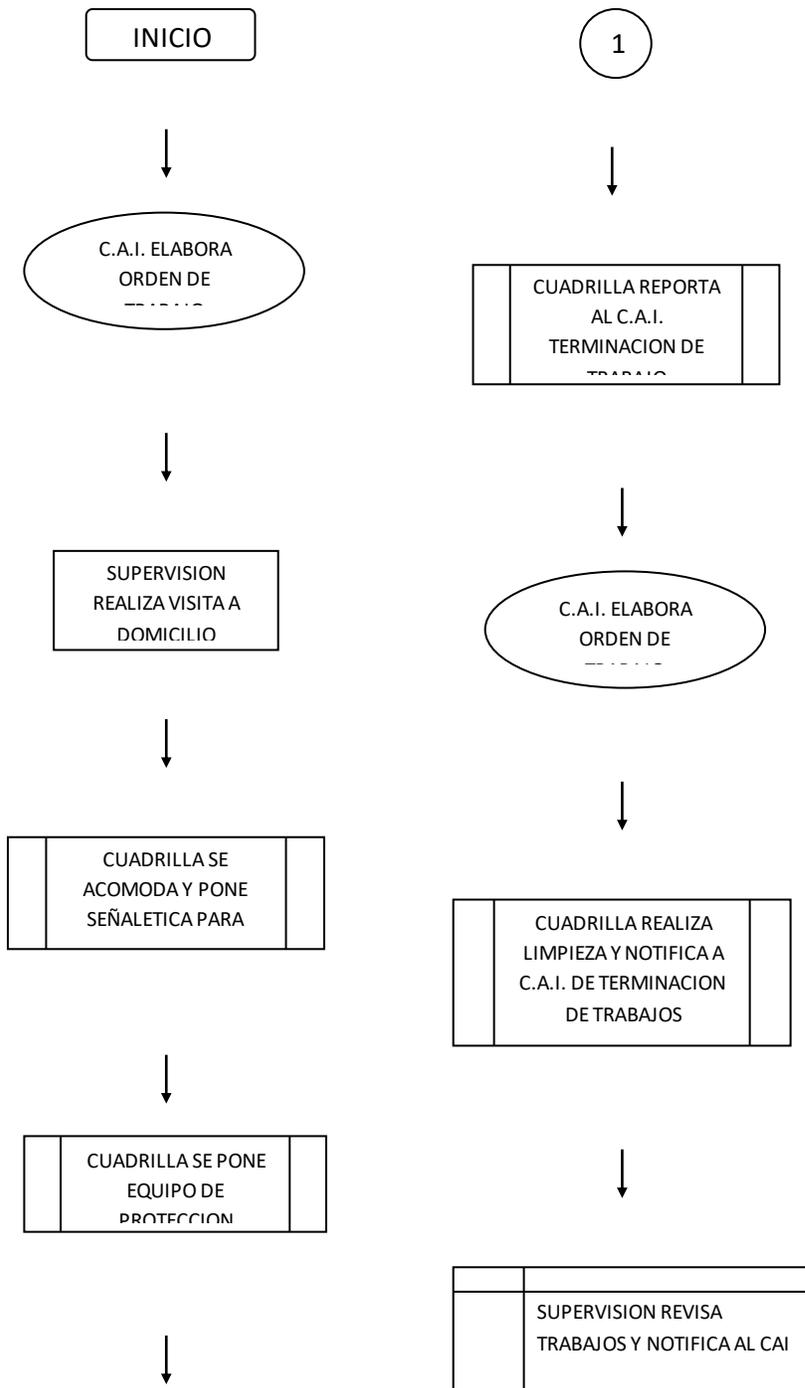
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESAZOLVE EN POZO DE VISITA O REGISTRO DE BANQUETA CON CAMION VAC-TOR

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-009

Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

CUADRILLA PROCEDE
A LEVANTAR TAPAS
PERA RELIZAR
LIMPIEZA



C.A.I. DA POR
TERMINADO EL
TRABAJO



CUADRILLA PROCEDE
A REALIZAR
MANEOMBAS CON
CAMION



FIN



1

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: LAVADO DE DESCARGA O RED DE DRENAJE CON
CAMION VAC-TOR**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

**MANTENER EN CONDICIONES ACEPTABLES LA INFRAESTRUCTURA SANITARIA Y EVITAR
CON ELLO EL DESBORDAMIENTO DE AGUA RESIDUAL.**

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|---|---|
| Área: DRENAJE SANITARIO | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: GT-IPOD-010 LAVADO DE | Hoja: 1/2 |

DESCARGA O RED DE DRENAJE CON CAMION VAC-TOR

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|---------------------------------|-----------------------|--|
| centro de atención integral | 01 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa del usuario y de la falla reportada, por el CAI. |
| cuadrilla asignada o supervisor | 02 | La cuadrilla se traslada a la dirección que especifica la orden de trabajo. |
| cuadrilla asignada | 03 | Acomodar camión en la posición adecuada para realizar las maniobras de succión se colocan los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos en área a trabajar |
| cuadrilla asignada | 04 | Poner equipó de protección personal como son: guantes, gafas, mascarillas, fajas, chaleco, botas si es necesario. |
| cuadrilla asignada | 05 | Levantar la tapa del pozo de visita o del registro auxiliándose del pico o talache si es necesario con cincel y marro. |
| cuadrilla asignada | 06 | Proceder a realizar el encendido de lavado del camión y se comienza la limpieza introduciendo la manguera dentro del pozo o registro con ayuda manual moviendo la manguera para dar mayor movilidad a los sólidos retenidos en la tubería, o los agentes que están obstruyendo el buen funcionamiento de la red de drenaje o descarga domiciliaria, repitiendo esta operación hasta que allá quedado limpia la red o descarga domiciliaria |
| cuadrilla asignada | 07 | Terminar la limpieza se realiza de forma manual la extracción de los sólidos del pozo de visita o registro de banqueta hasta que quede completamente limpio depositando el azolve a un costado de pozo o registro de banqueta se procede al cierre bajando la tapa del pozo de visita o del registro. |
| centro de atención integral | 08 | Generar orden de reporte y captura del trabajo terminado y la cantidad de metros lavados y retiro de lodos. |
| cuadrilla asignada | 09 | Depositar el azolve o desecho en una zona señalada por la secretaría de salubridad (basurero municipal) y limpiar el vehículo para no traer malos olores |
| supervisor | 10 | Revisar los trabajos y da por terminado notificando al C.A.I., que los trabajos fueron terminados. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|---|
| centro de atención integral | 11 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |
|-----------------------------|----|---|

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



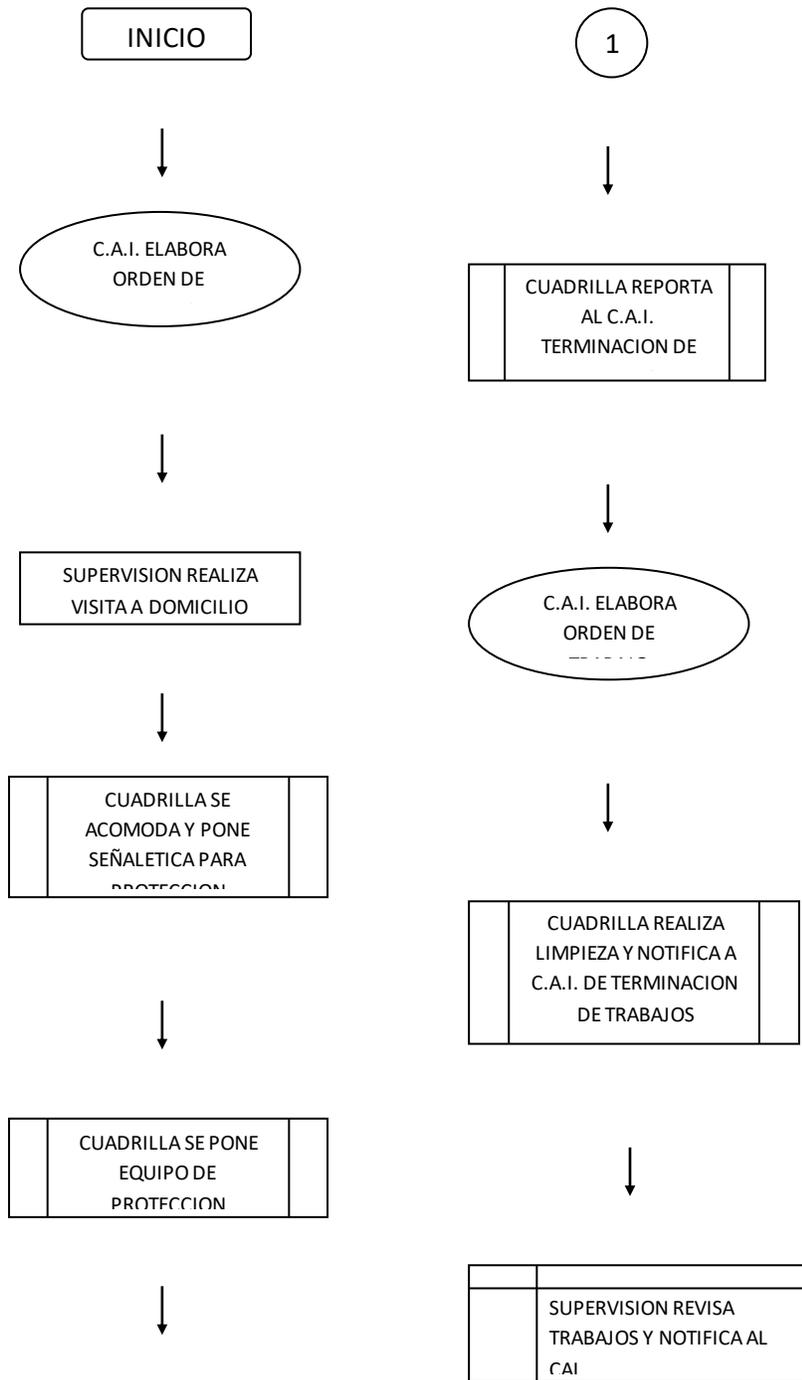
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

LAVADO DE DESCARGA O RED DE DRENAJE CON CAMION VAC-TOR

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-010

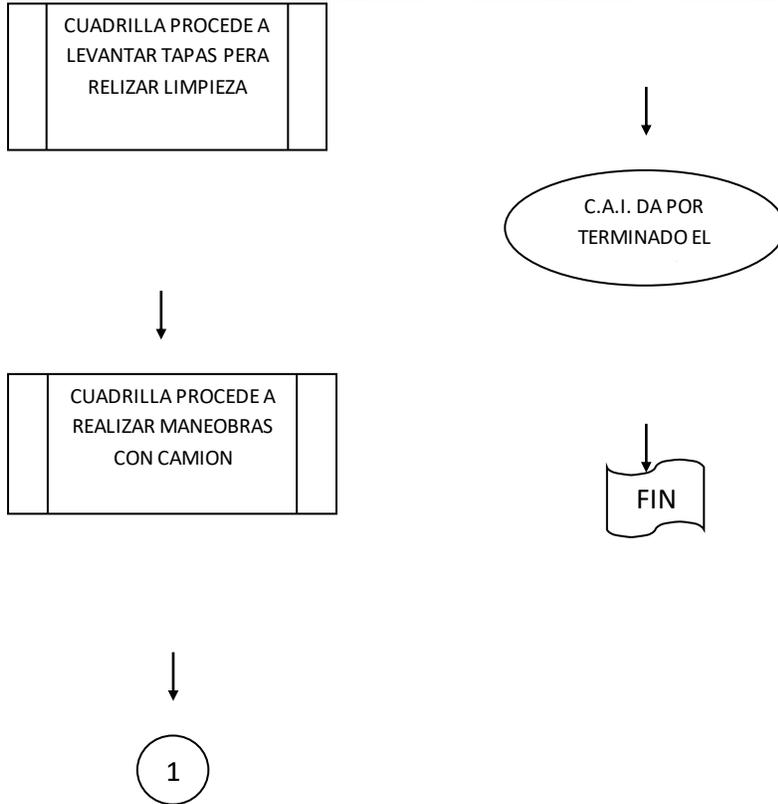
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: DESAZOLVE DE FOSA SEPTICA CON CAMION VAC-TOR

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.

BRINDAR EL SERVICIO REQUERIDO POR LA CIUDADANÍA Y CUBRIR CON LAS ESPECTATIVAS QUE ELLA REQUIERE.

AREAS DE APLICACIÓN;

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA COMERCIAL
CENTRO DE ATENCION INTEGRAL
DRENAJE SANITARIO**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | |
|--|---|
| Área: DRENAJE SANITARIO | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: GT-IPOD-011 DESAZOLVE EN | Hoja: 1/2 |

FOSA SEPTICA CON EL CAMION VAC-TOR

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|----------------------------------|-----------------------|---|
| dirección general | 01 | Recibir oficio del apoyo que solicita el usuario para el desazolve de fosa séptica. |
| dirección técnica | 02 | Turnar oficio a gerencia técnica para que de seguimiento de la solicitud en mención. |
| supervisión o cuadrilla asignada | 03 | Turnar oficio al departamento de drenaje sanitario para su revisión o su ejecución en su caso |
| supervisión | 04 | Visitar domicilio donde se está pidiendo el desazolve y se toman las medidas necesarias para el acceso de camión, dimensiones de la fosa, como recomendaciones si es necesario dárselas a conocer al usuario de que se le elaborará presupuesto, que tiene que hacer un orificio en la losa de la fosa para la extracción del azolve etc. |
| gerencia comercial | 05 | Recibir pago correspondiente al desazolve y turna c.a.i. para la elaboración de orden de trabajo. |
| centro de atención integral | 06 | Generar la orden de trabajo correspondiente. |
| cuadrilla asignada | 07 | La cuadrilla recibe la orden de trabajo la cual tendrá la información completa de la ubicación, nombre de usuario y trabajo a realizar. |
| cuadrilla asignada | 08 | La cuadrilla se traslada a la dirección que especifica la orden de trabajo. |
| cuadrilla asignada | 09 | Acomodar camión en la posición adecuada para realizar las maniobras de succión se colocan los señalamientos de seguridad como son: conos, cinta de protección, anuncios preventivos en área a trabajar |
| cuadrilla asignada | 10 | Depositar el azolve o desecho en una zona señalada por la secretaría de salubridad (basurero municipal) y limpiar el vehículo para no traer malos olores, y se informa c.a.i. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|---|
| supervisor | 11 | Revisar los trabajos y da por terminado notificando al C.A.I., que los trabajos fueron terminados. |
| centro de atención integral | 12 | Dar de baja los trabajos en el sicagua para que todos los procesos queden registrado fin. |
| dirección general | 13 | Notificar por medio de memorándum a la gerencia de dirección general que el trabajo de desazolve fue realizado. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martín Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



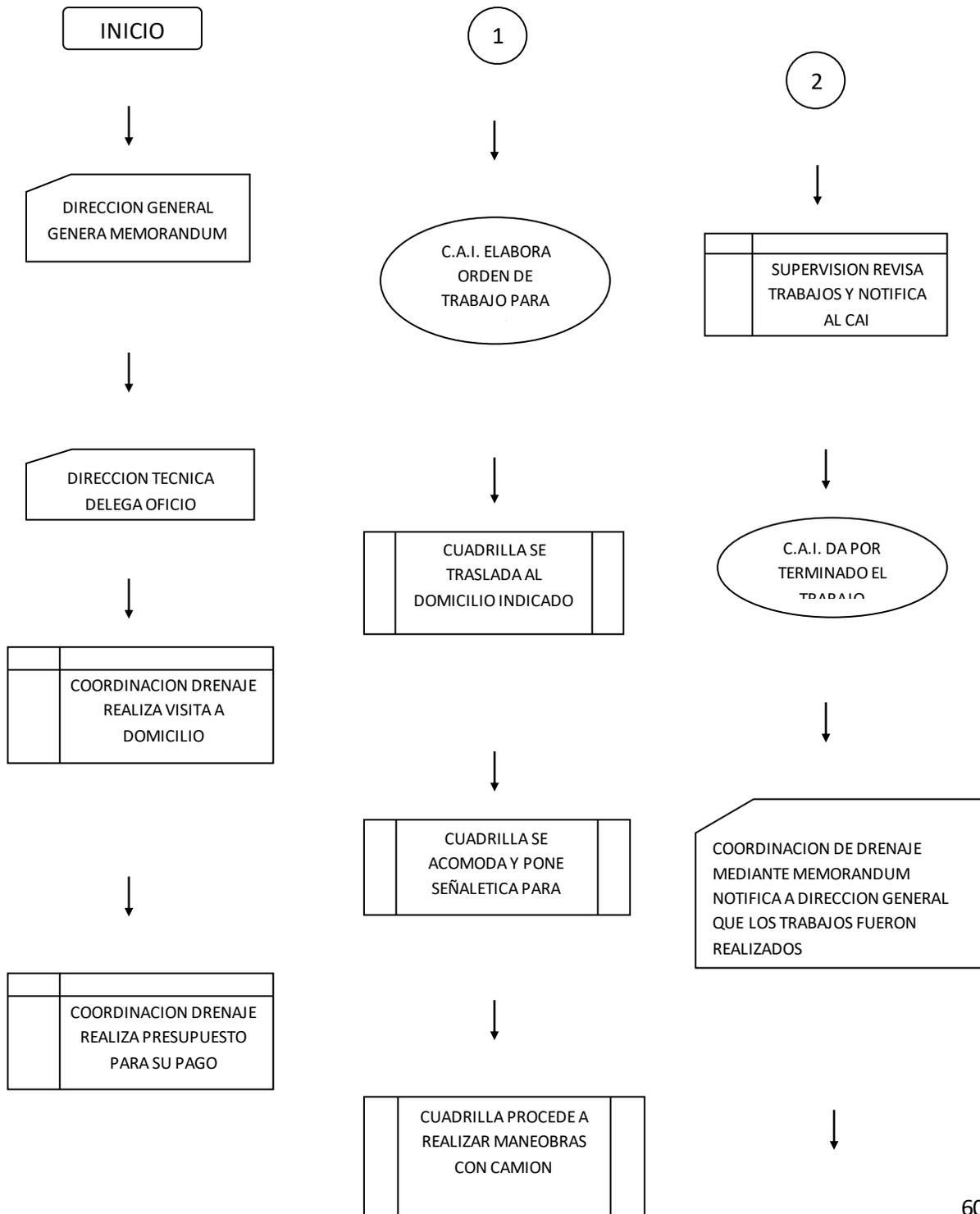
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESAZOLVE EN FOSA SEPTICA CON CAMION VAC-TOR

Área: DRENAJE SANITARIO GT-IPOD-011

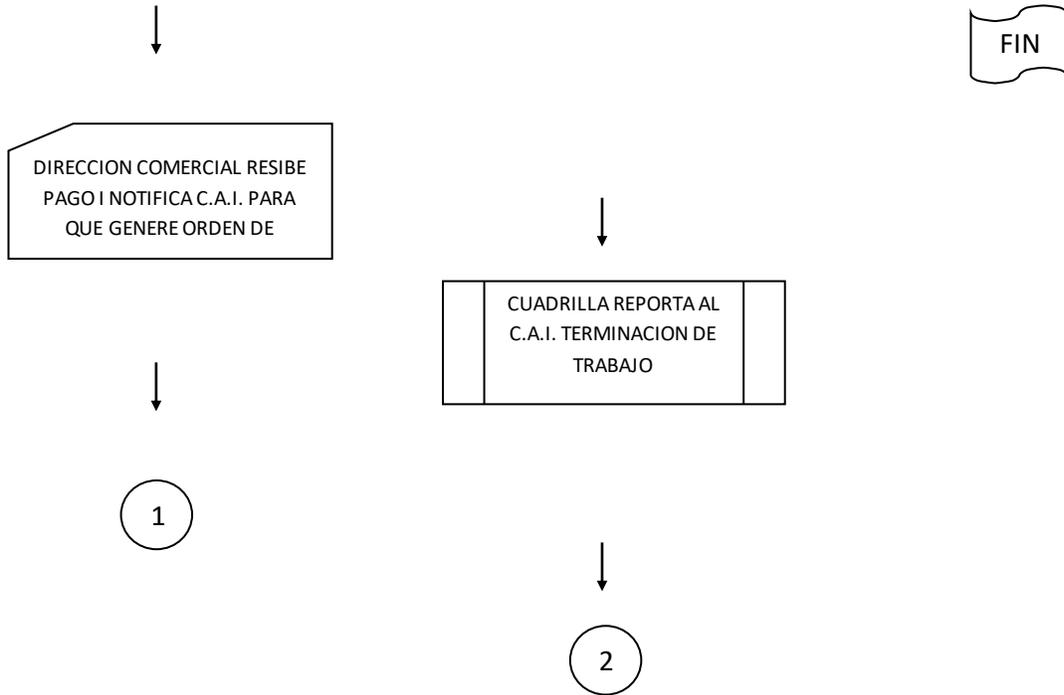
Fecha de elaboración: Enero 2017

PROCESO 2/2





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

CUADRO DE REFERENCIA

| | | |
|---|------------------|---------------------------|
| GT-IPOD-001 taponamiento en descarga domiciliaria | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-002 desazolve en pozos de visita y registros de banqueta | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-003 hundimiento en red de drenaje | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-004 re nivelación de brocal | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-005 hundimiento en zanja de drenaje | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-006 elaboración de pozo de visita | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-007 reparación de red de drenaje, descarga domiciliaria | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-008 elaboración de tapa para brocal o registro de banqueta | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-009 limpieza de pozo de visita y registro de banqueta con el camión vac-tor | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-010 lavado de descarga o red de drenaje con el camión vac-tor | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| GT-IPOD-011 desazolve de fosa séptica con el camión vac-tor | Gerencia técnica | Ing. Martin Rubén Sánchez |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Martin Rubén Sánchez Coordinador de drenaje sanitario | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE SANEAMIENTO

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| I.Q. Mariela Anelhayet Guevara García Responsable del Programa de saneamiento | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO OPERACIÓN GENERAL DIARIA DE
PLANTA TRATADORA DE AGUAS RESIDUALES**

| | |
|---|---|
| Área: Planta Tratadora de Aguas Residuales | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Operación general de Planta Tratadora de Aguas Residuales | Hoja: 1/1 |
| | |

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**OPERACIÓN GENERAL DIARIA DE PLANTA TRATADORA
DE AGUAS RESIDUALES**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar actividades de rutina diaria a la Planta Tratadora de Agua (PTAR) ya sea de operación, limpieza, mantenimiento y medición.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Planta Tratadora de Aguas Residuales (PTAR)
Coordinación de saneamiento

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| I.Q. Mariela Anelhayet Guevara García Responsable del Programa de saneamiento | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN GENERAL DE PLANTA TRATADORA DE AGUAS RESIDUALES

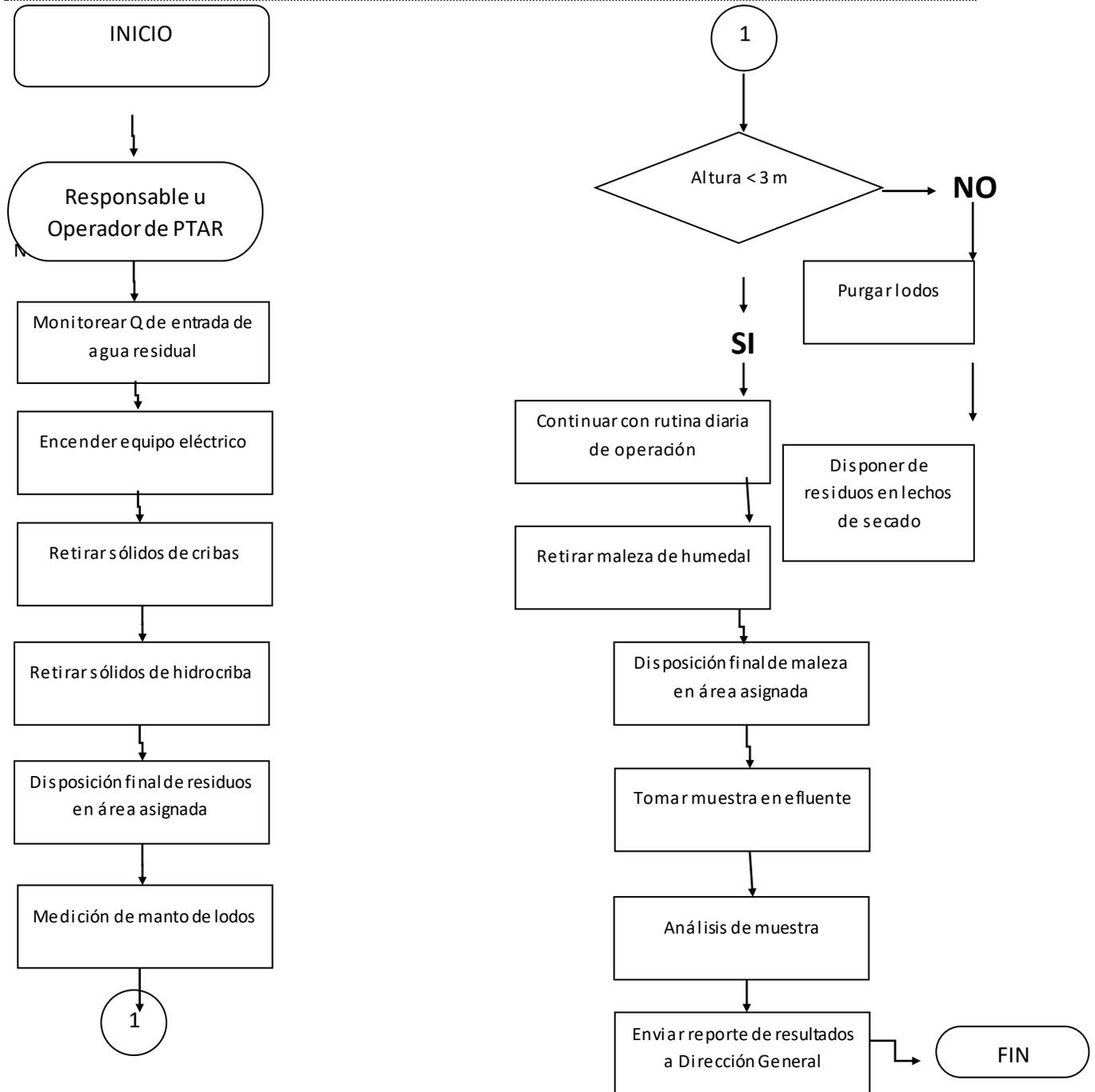
| | |
|--|--|
| Área: Planta Tratadora de Aguas Residuales | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Operación general diaria de Planta Tratadora de Aguas Residuales | Hoja: 1/1 |

| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
|--|-------------------|---|
| Operador de PTAR o Responsable de PTAR | 01 | 01. Monitorear cantidad de entrada de agua residual (Q=l/s). |
| Operador de PTAR o Responsable de PTAR | 02 | 02. Encender equipo eléctrico, para el vaciado de agua hacia el Reactor Anaerobio de Flujo Ascendente (RAFA). |
| Operador de PTAR o Responsable de PTAR | 03 | 03. Retirar Sólidos de cribas en el desarenador. |
| Operador de PTAR o Responsable de PTAR | 04 | 04. Retirar sólidos acumulados en la hidrocriba, cuando sobrepase el nivel estándar. |
| Operador de PTAR o Responsable de PTAR | 05 | 05. Medir el nivel de manto de lodos en RAFA, si es mayor a 3 m, purgar lodos y disponerlos en lechos de secado. |
| Operador de PTAR | 06 | 06. Retirar maleza del humedal, así como basura en la superficie del agua. |
| Operador de PTAR | 07 | 07. Tomar muestra a la salida del tanque de cloración. |
| Operador de PTAR o Responsable de PTAR Responsable de PTAR | 08 | 08. Seleccionar muestra para análisis en laboratorio acreditado. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| I.Q. Mariela Anelhayet Guevara García Responsable del Programa de saneamiento | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

OPERACIÓN GENERAL DE PLANTA TRATADORA DE AGUAS RESIDUALES

Proceso (1/2)





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|---|---|---|
| I.Q. Mariela Anelhayet Guevara García Responsable del Programa de saneamiento | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL AREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE PROYECTOS

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE COBERTURAS DE SERVICIOS

OBJETIVO: Normar y controlar la ampliación de coberturas de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en predios regulares, para otorgar un servicio de con la calidad requerida.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Junta de Gobierno
Dirección General
Dirección Técnica
Gerencia Comercial
Coordinación de Proyectos
Coordinación de Distribución

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| Area o Dirección: Proyectos | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/1 |
| Nombre del procedimiento: Ampliación de coberturas de servicio | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. En colonias irregulares no se procederá a la ampliación de infraestructura. 2. Cuando existan adeudos no se procederá a la ampliación de infraestructura. 3. Todos los materiales deberán cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-CNA-001-2011. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Proyectos | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Ampliación de coberturas de servicios | | Hoja: |
| Responsable | Operación Núm. | <i>Descripción de la actividad</i> |
| Recepcionista | 01 | Recibir la solicitud de servicios e informar al Director General. Evaluar la información y canalizar a la Dirección Técnica. |
| Director general | 02 | Recibir la información y canalizar a la Coordinación de Proyectos Analizar las condiciones para el otorgamiento de los servicios y elaborar proyecto para construir las obras. |
| Director Técnico | 03 | Elaborar oficio de resolución para autorizar las ampliaciones y se presenta a las direcciones general y técnica para su autorización. |
| Coordinación de Proyectos | 04 | Firmar oficio de autorización de la ampliación de la infraestructura Entregar oficio al usuario. |
| Coordinación de Proyectos | 05 | Comprar los materiales normados y avisa a la coordinación de proyectos. Realizar el trazo, supervisar y coordinar la conexión de la tubería. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | |
|-----------------------------|----|--|
| Dirección general y técnica | 06 | |
| Coordinación de Proyectos | 07 | |
| Usuario | 08 | |
| Coordinación de Proyectos | 09 | |
| | | |

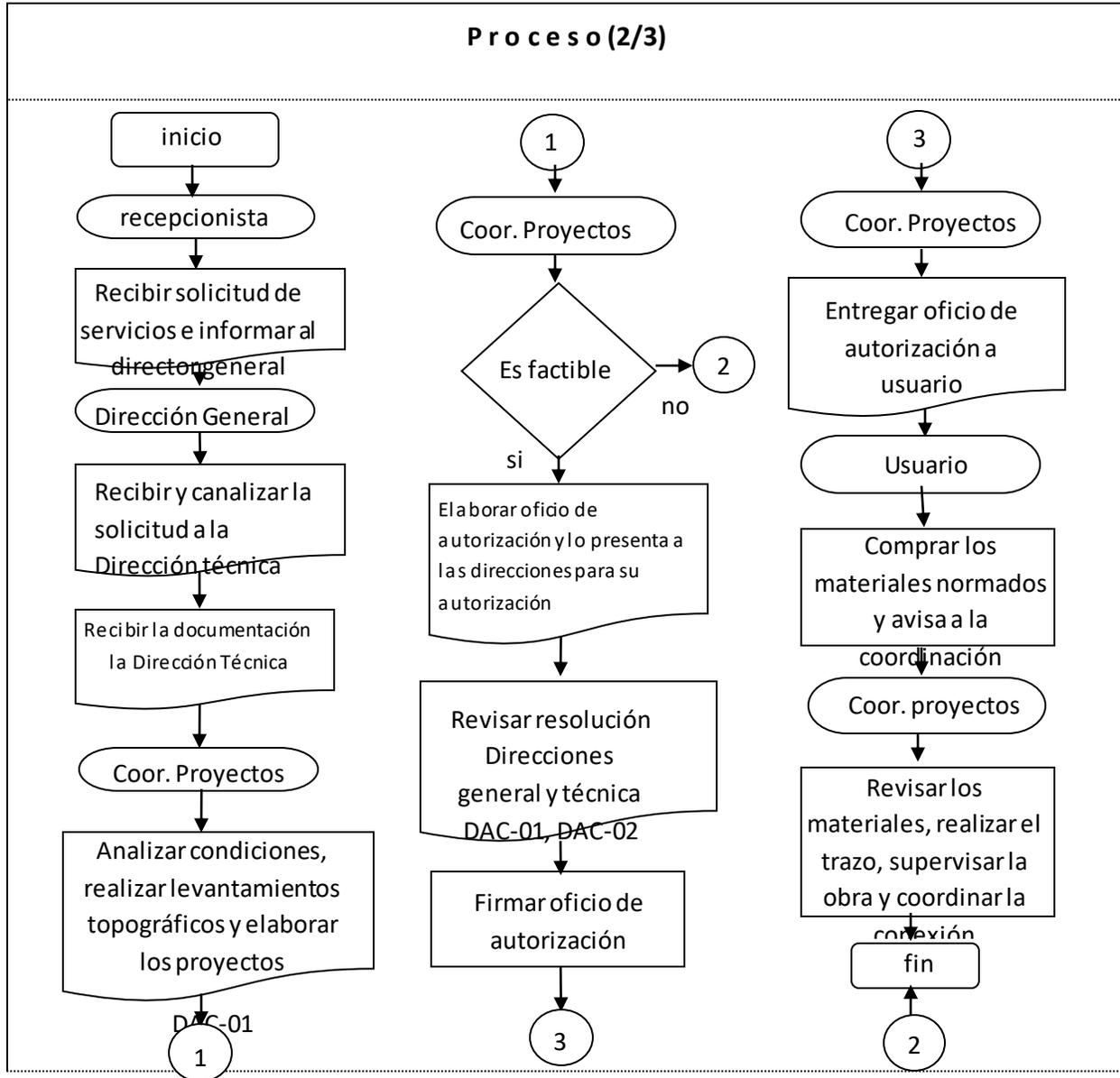
| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (flujograma)

COORDINACIÓN DE REUNIÓN INTERNA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A FRACCIONADORES

OBJETIVO: Controlar el crecimiento ordenado de la infraestructura de acuerdo a la capacidad del organismo.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Junta de Gobierno
Dirección General
Dirección Técnica
Gerencia Comercial
Coordinación de Proyectos:

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|--|---|
| Area o Dirección: Proyectos | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/1 |
| Nombre del procedimiento: Atención a fraccionadores | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Toda solicitud debe contar con la documentación respectiva (http://sapsam.gob.mx/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=1&Itemid=16). 2. La dirección general presentará el análisis de las condiciones para el otorgamiento de los servicios a la Junta de Gobierno para su evaluación y autorización. 3. Toda resolución debe ir acompañada del acuerdo respectivo de la Junta de Gobierno. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

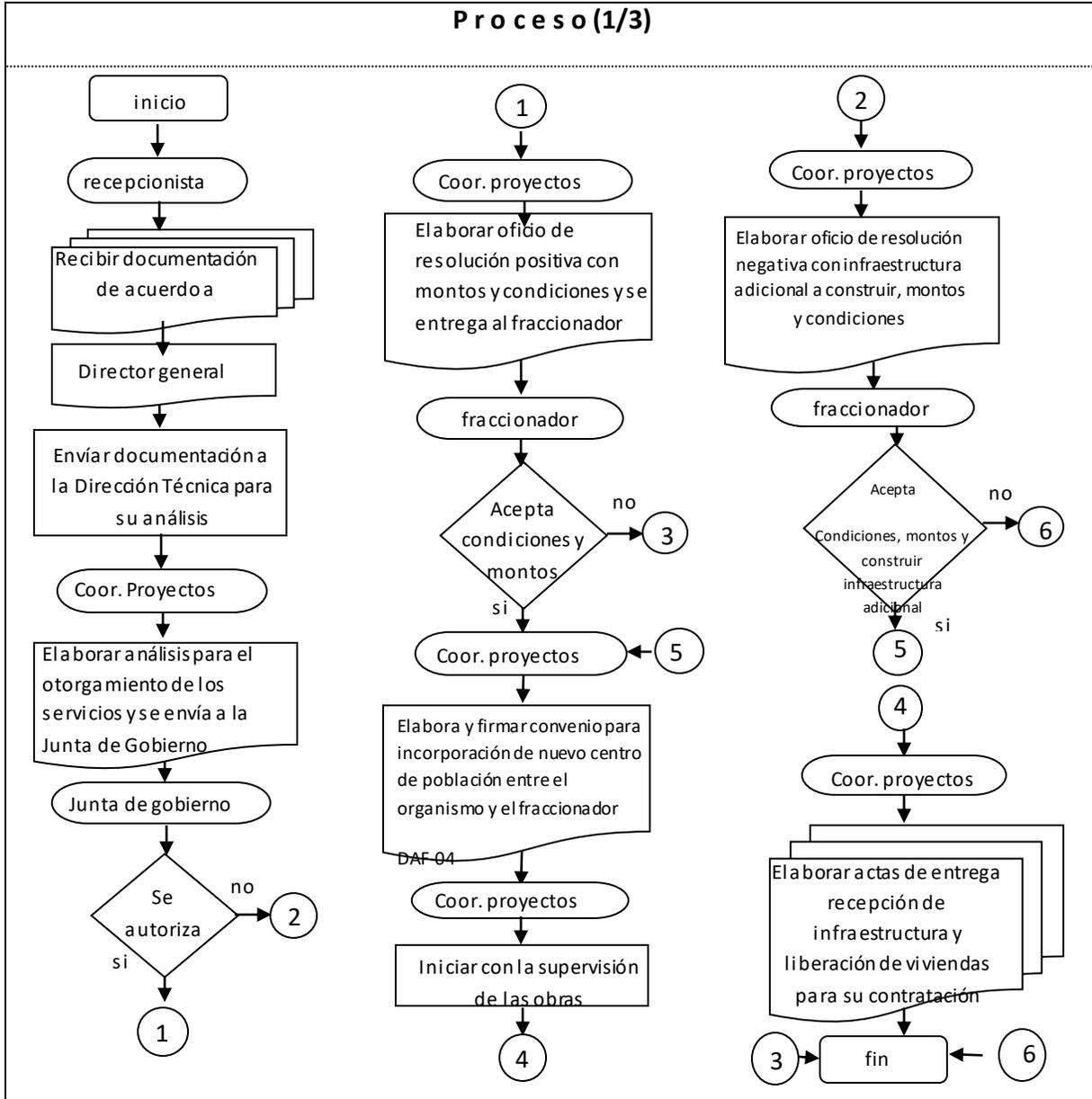
| Área: Proyectos | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|---|-----------------------|---|
| Procedimiento: Atención a fraccionadores | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | <i>Descripción de la actividad</i> |
| Recepcionista | 01 | Recibir documentación e informar al Director General. |
| Director general | 02 | Evaluar información y canalizarla a la Dirección Técnica. |
| Director Técnico | 03 | Recibir la información y la canaliza a la Coordinación de Proyectos |
| Coordinación de Proyectos | 04 | Analizar las condiciones para el otorgamiento de los servicios, los montos de cuotas y envía informe al director para su presentación a la Junta de Gobierno. |
| Director General | 05 | |
| Junta de Gobierno | 06 | Presentar el análisis a la Junta de Gobierno para su evaluación y autorización. |
| Coordinación de Proyectos | 07 | |
| Fraccionador | 08 | Evaluar las condiciones y emite un acuerdo relativo al otorgamiento ó no de los servicios. |
| | 09 | Elaborar resolución de acuerdo a lo autorizado por la junta de gobierno y la entrega al fraccionador. |
| Coordinación de Proyectos | 10 | Entregar oficio por parte del fraccionador en donde acepta las condiciones y montos de la factibilidad |
| Coordinación de Proyectos | | Realizar convenio de incorporación e iniciar con la supervisión de las obras. |
| | | Elaborar las actas de entrega recepción de la infraestructura y de liberación de viviendas. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (flujograma)
COORDINACIÓN DE REUNIÓN INTERNA**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE BITÁCORAS ELECTRÓNICAS

OBJETIVO: Dar cumplimiento a la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas y su Reglamento en materia de supervisión y control de obra.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Dirección General
Dirección Técnica
Gerencia Administrativa
Coordinación de Proyectos
Supervisión

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

| | |
|---|---|
| Area o Dirección: Proyectos | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| | Hoja: 1/1 |
| Nombre del procedimiento: Generación de bitácoras electrónicas | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. La dirección general y la gerencia de administración y finanzas no autorizaran el pago de anticipos hasta que no esté aperturada la bitácora electrónica respectiva. 2. Las empresas al momento de la presentación de las propuestas para licitación deberán presentar pruebas documentales de la vigencia de la firma electrónica del superintendente de obra. 3. No se autorizará el pago de estimaciones si no se cuenta al menos con cuatro notas de bitácora. 4. No se autorizará el pago del finiquito si no ha sido debidamente cerrada la bitácora electrónica. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

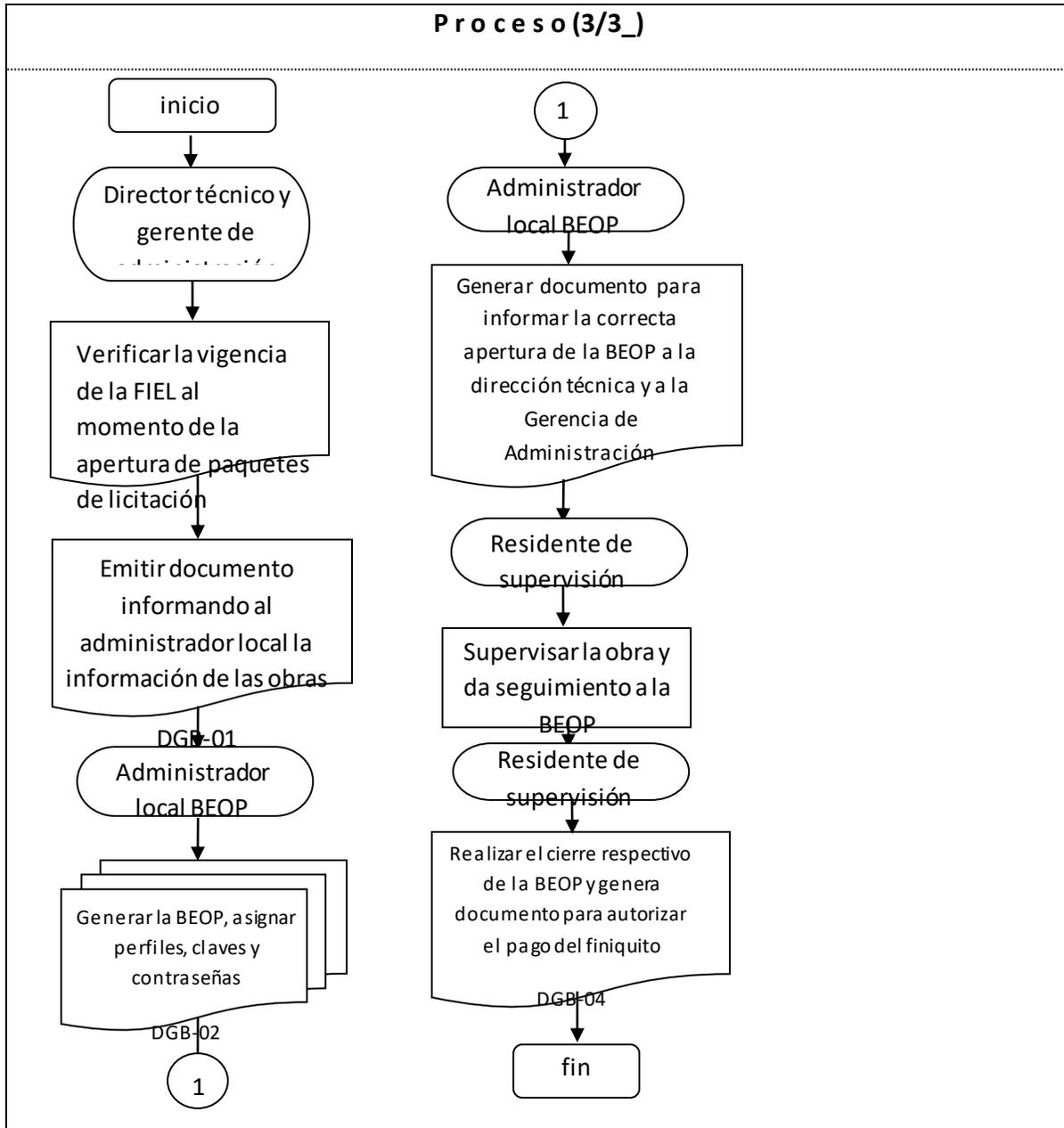
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Proyectos | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Generación de bitácoras electrónicas | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | <i>Descripción de la actividad</i> |
| Director técnico | 01 | Revisar la documentación y vigencia de la FIEL del superintendente de obra. |
| Director técnico | 02 | Emitir documento donde informa al administrador local de la BEOP toda la información relativa a las obras que contengan recursos federales. |
| Administrador local BEOP | 03 | |
| | 04 | |
| Administrador local BEOP | 05 | Dar de alta en sistema de la BEOP la información de las obras, así como las claves, contraseñas y perfiles que se requieran para dar ingreso al sistema |
| | 06 | |
| Residente de Supervisión | | Generar documento informando a la Gerencia de Administración la correcta apertura de las bitácoras electrónicas para proceder al pago de anticipos. |
| Residente de supervisión | | Llevar a cabo la supervisión de la obra y el seguimiento de la misma en la bitácora electrónica. |
| | | Generar documento informando a la Gerencia de Administración el cierre de la bitácora electrónica para proceder al pago del finiquito. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (flujograma)
COORDINACIÓN DE REUNIÓN INTERNA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Alonso Tobías García Coordinador de proyectos | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE SUPERVISION

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Joel Blas Muñoz Loredo Coordinador de supervision | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

SUPERVISIÓN DE OBRA.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Cumplir con el control, la planeación, inspección, ejecución y procesos constructivos de obra.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Todas las áreas que están contempladas en el Organigrama del S.A.P.S.A.M. principalmente:

- Dirección General.
- Dirección Técnica.
- Coordinación de Proyectos.
- Coordinación de Distribución y Mantenimiento.
- Coordinación de Control.
- Coordinación de Enlace.
- Gerencia de Administración y Finanzas.
- Gerencia comercial.
- Área de Atención, Difusión y Contraloría Social.
- Almacén.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Joel Blas Muñoz Loredó Coordinador de supervisión | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente técnico | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISION DE OBRA.

| | |
|--|---|
| Área: Supervisión Técnica. | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Supervisión de Obra. | Hoja: 1/1 |
| <p>25. El Residente de Supervisión, así como el Supervisor de obras no podrán llevar a cabo ninguna actividad si el Director Técnico no se la ha encomendado mediante la formulación de oficio de designación propio a cada obra de acuerdo a su contrato, el cual deberá estar previamente firmado; así mismo deberá hacerse llegar la documentación de la empresa contratada.</p> <p>26. Una vez asignado el contrato de obra a supervisar, tanto residente de obra así como supervisor de obra tiene la obligación de llevar a cabo el control de los procesos constructivos de la misma en tiempo y forma, el llenado de la bitácora electrónica de obra pública(este punto depende de la mezcla de los recursos para cada contrato), la formulación de números generadores así como de reportes fotográficos y de avances físico financieros de obra de acuerdo con los tiempos pactados en el contrato de obra, la formulación de estos documentos son base fundamental para el llenado de formatos tipo técnico-administrativos de las estimaciones de obra que son responsabilidad de la Dirección General, de la Dirección Técnica y de la Gerencia de Administración y Finanzas.</p> <p>27. La Residencia de supervisión y supervisión de obra podrá cumplir cada una de sus responsabilidades siempre que cuente con el apoyo de la dirección del organismo, que será la responsable de que se den las condiciones generales de operación poniendo a disposición del supervisor los recursos necesarios, para evitar verse impedido de realizar una labor eficiente en este rubro; así como los materiales y recursos en el momento adecuado ya que de lo contrario el supervisor difícilmente podrá cumplir con los programas de ejecución.</p> <p>28. Perfil del supervisor. El trabajo de supervisión como la mayoría de las labores desempeñadas por los ingenieros tanto en campo como administrativos– requiere de tres tipos de competencias: competencias técnicas, habilidades interpersonales, valores y actitudes positivas; adicionales al pleno conocimiento en materia de la construcción de agua potable y alcantarillado sanitario. Del concurso de estas competencias dependerá su desempeño integral como supervisor, entendiéndose que cumplir con los objetivos del proyecto con base en costos sociales y/o malas relaciones humanas no puede considerarse como un adecuado desempeño del profesionista.</p> <p>29. No se aceptarán documentación para el inicio de la supervisión de obras si no cuenta con la totalidad de los documentos con las FIRMAS.</p> <p>30. Queda prohibida la divulgación de datos, ya que se maneja documentación de empresas físicas y morales, así como del mismo SAPSAM.</p> | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Joel Blas Muñoz Loreda Coordinador de supervisión | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE OBRA.

| Área: Supervisión Técnica. | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|-----------------------|---|
| Procedimiento: Supervisión de Obra. | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Director Técnico. | 01 | 01. El Director Técnico, comisiona mediante oficio de comisión a residente de supervisión y supervisor de obra, para que efectúe supervisión de obra. |
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra | 02 | 02. Recibe oficio de comisión para la realización de actividad. |
| Residente de Supervisión. | 03 | 03. Hacer llegar los pormenores a la contratista y Revisar contrato, planos y catálogo de obra y se efectúa apertura de B.E.O.P. en conjunto. |
| Residente de Supervisión. | 04 | 04. Hacer llegar información del inicio de la obra ante instancias que cuente con infraestructura en el lugar donde se efectuaran aperturas como son Telmex, CFE, Etc. |
| Director técnico. | 05 | 05. Elabora oficio para notificar a las dependencias con infraestructura en el lugar donde se efectuarán aperturas como son Telmex, CFE, Etc. |
| Director General. | 06 | 06. Firma escrita donde se informa del inicio de la obra ante instancias que cuentan con infraestructura en el lugar donde se efectuaran aperturas como son Telmex, CFE, Etc. |
| Superintendente de Construcción. | 07 | 07. Dar inicio con los procesos constructivos de acuerdo a su contrato, planos y catálogo de obra. |
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra. | 08 | 08. Llevar a cabo el control de los tiempos de ejecución, calidad de los materiales, pruebas y seguridad en el sitio de la obra. |
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra. | 09 | 09. Llevar a cabo el control y revisión de la elaboración de números generadora, memoria fotográfica y llenado de estimación mensual de la obra |
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra. | 10 | 10. Revisar de estimación de obras. |
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra. | 11 | 11. Entregar de formatos para firma. |
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra. | 12 | 12. Revisar que se efectúe el Cierre de la obra tanto técnico como administrativo en la B.E.O.P con toda la documentación necesaria. |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

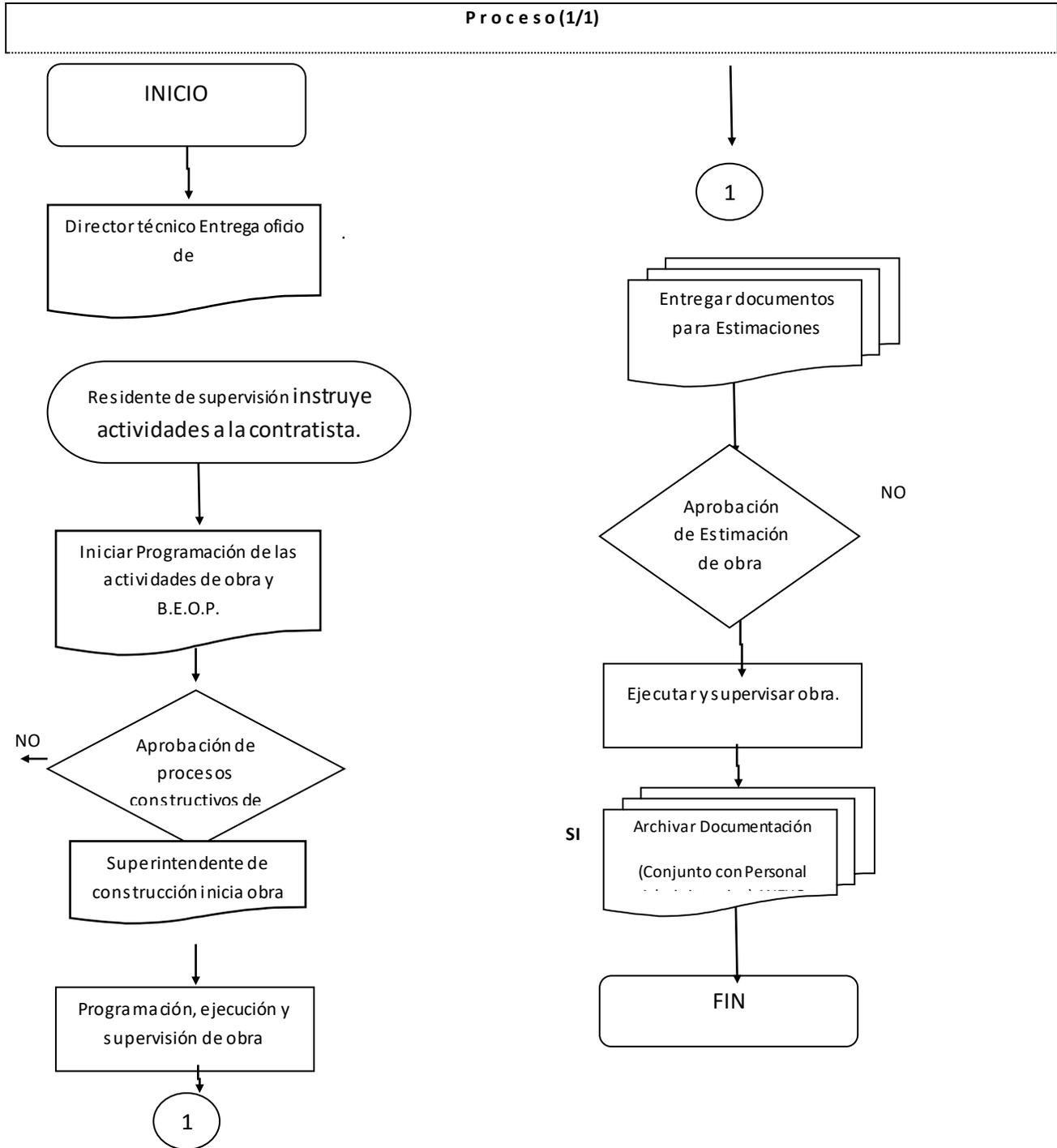
| | | |
|--|-----------|--|
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra | 13 | 13. Presentar informe de la actividad con números generadores para estimación al Director Técnico y Director General. |
| Residente de Supervisión y Supervisor de Obra. | 14 | 14. Archivar lo relacionado con la actividad realizada. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|--|---|--|
| Ing. Joel Blas Muñoz Loredo Coordinador de supervisión | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM

SUPERVISIÓN DE OBRA.





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Ing. Joel Blas Muñoz Loredo Coordinador de supervision | Ing. Mario Antonio Moran Cruz Gerente tecnico | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

NOMBRE DEL ÁREA: PROCESOS DE LA COORDINACION DE SISTEMAS DE INFORMATICA

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Mathuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Cómputo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar el mantenimiento preventivo para la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Las Áreas y departamentos que comprenden la Dirección General, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO**

| | |
|---|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Computo | Hoja: 1/1 |
| <p>5. Determinación del personal que tendrá a su cargo el mantenimiento, esto incluye, el tipo, especialidad, y cantidad de personal.</p> <p>6. Determinación del tipo de mantenimiento que se va a llevar a cabo.</p> <p>7. Fijar fecha y el lugar donde se va a desarrollar el trabajo.</p> <p>8. Determinación de los equipos que van a ser sometidos a mantenimiento.</p> <p>9. Stock de equipos y repuestos con que cuenta el Área de Sistemas de Informática, en el caso de que sea necesario reemplazar piezas viejas por nuevas.</p> <p>10. Inventario de herramientas y equipos necesarios para cumplir con el trabajo.</p> <p>11. Información técnica de equipos.</p> | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



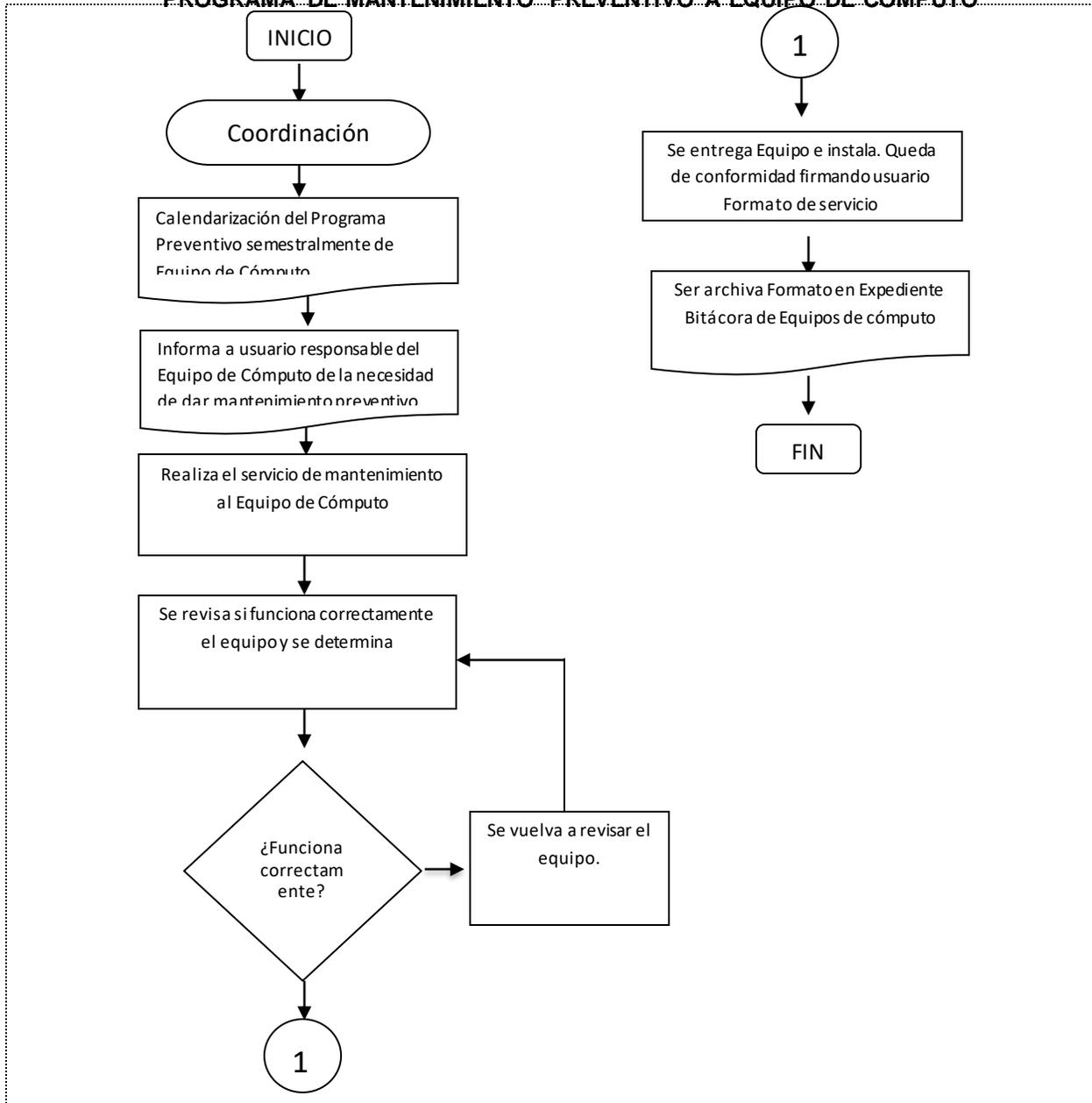
**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO**

| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Programa de Mantenimiento Preventivo a Equipo de Computo | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 01 | Realiza la calendarización del Programa de Mantenimiento preventivo semestralmente del Equipo de Cómputo. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 02 | Informa al Área y usuario responsable del Equipo de Cómputo de la necesidad de dar mantenimiento preventivo al bien informático. |
| Usuario Equipo de Cómputo | 03 | Quedan de enterados y en común acuerdo sobre el día en que se va a realizar el servicio en sitio. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 04 | Realiza el servicio de mantenimiento al Equipo de Cómputo: |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 05 | <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza al CPU, revisión física, limpieza externa o interna al teclado, limpieza interna y externa al ratón, Reparación de cables de red e impresora en mal estado, Configuración de servicios de red y de seguridad, etc. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 06 | Se revisa si funciona correctamente el equipo y se determina ¿Funciona correctamente? |
| Coordinador de Sistemas de Informática/ Usuario Equipo de Cómputo | 07 | No funciona, se vuelva a revisar el equipo. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 08 | Funciona correctamente, se entrega Equipo e instala. Queda de conformidad firmando usuario Formato de servicio. |
| Ser archiva Formato en Expediente Bitácora de Equipos de cómputo. | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Programa de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Cómputo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar el mantenimiento garantizando el funcionamiento de los equipos y evitar la decadencia prematura de los mismos.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Las Áreas y departamentos que comprenden la Dirección General, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO**

| | |
|---|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Programa de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Computo | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinación del personal que tendrá a su cargo el mantenimiento, esto incluye, el tipo, especialidad, y cantidad de personal. 2. Determinación del tipo de mantenimiento que se va a llevar a cabo. 3. Fijar fecha y el lugar donde se va a desarrollar el trabajo. 4. Determinación de los equipos que van a ser sometidos a mantenimiento. 5. Stock de equipos y repuestos con que cuenta el Área de Sistemas de Informática, en el caso de que sea necesario reemplazar piezas viejas por nuevas. 6. Solicitud adquisición de compra. 7. Inventario de herramientas y equipos necesarios para cumplir con el trabajo. 8. Información técnica de equipos. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO**

| | | |
|--|-----------------------|--|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Programa de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Computo | | Hoja: 1/2 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Usuario del equipo | 01 | Detecta la falla del bien informático e informa al área de Coordinación de Sistemas. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 02 | Ubica el lugar donde se encuentra el equipo. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 03 | Si se encuentra en el mismo edificio se recoge y se inicia con el procedimiento. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 04 | |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 05 | Si el equipo de encuentra en Oficinas externas se acude personalmente al sitio para su revisión. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 06 | Se analiza y diagnostica falla del bien informático. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 07 | |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 08 | ¿La falla del equipo es por problema de software ó hardware? |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 09 | Sí sw, se analiza que tipo de sw es si se requiere actualizar, instalar, configurar ó formatear según caso. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 10 | ¿El equipo cuenta con garantía? |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 11 | Sí, se procede a ejecutar garantía. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 12 | No, se aplica procedimiento de adquisición de compra. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 13 | Sí, se procede a ejecutar garantía y se espera a que llegue la refacción en caso de hw o solución en caso de sw. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 14 | No, se aplica el procedimiento de adquisición de compra y se espera a que surtan lo solicitado. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 15 | Llega la adquisición y se instala. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 16 | ¿Se reparó la falla? |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 17 | Si funciona correctamente, se entrega Equipo e instala. Queda de conformidad firmando usuario Formato de servicio. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | | No funciona, se vuelva a revisar el equipo. |

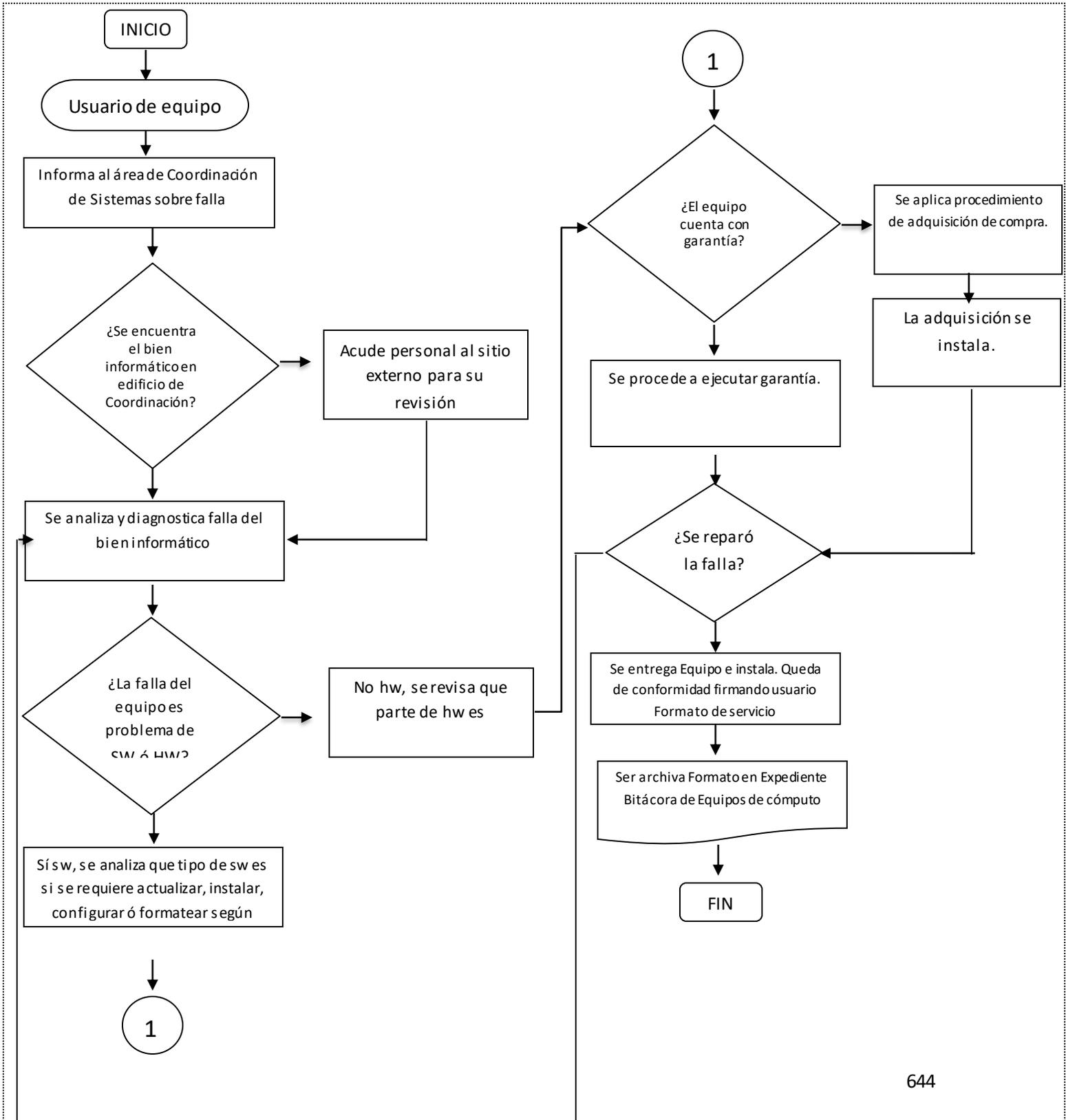


**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| | | | |
|--|----|---|--|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | | Fecha de elaboración: Enero 2017 | |
| Procedimiento: Programa de Mantenimiento Correctivo a Equipo de Computo | | Hoja: 2/2 | |
| Responsable | | Operación Núm. | |
| | | Descripción de la actividad | |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 18 | Ser archiva Formato en Expediente Bitácora de Equipos de cómputo. | |
| | | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE
PROGRAMA DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO A EQUIPO DE CÓMPUTO**





**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Inventario de Equipo de Cómputo

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Descripción detallada de la cantidad y características de los bienes informáticos o equipos de cómputo, así como conocer las condiciones en las que se encuentran, por quien está siendo utilizado y su ubicación dentro del Organismo Operador.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Las Áreas y departamentos que comprenden la Dirección General, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO INVENTARIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO
ANUAL**

| | |
|--|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Inventario de Equipo de Cómputo | Hoja: 1/1 |
| <p>1.- Recorrido por las Oficinas del Organismo Operador con la finalidad de observar y tomar nota sobre todo el Equipo de Cómputo encontrado además de una investigación sobre equipo que no esté en uso o que este en las diferentes oficinas.</p> <p>2.- El inventario desarrollado sirve como una referencia documentada al cual acudir cuando sea necesario.</p> <p>3.- El levantamiento de inventario se realizará anualmente.</p> | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



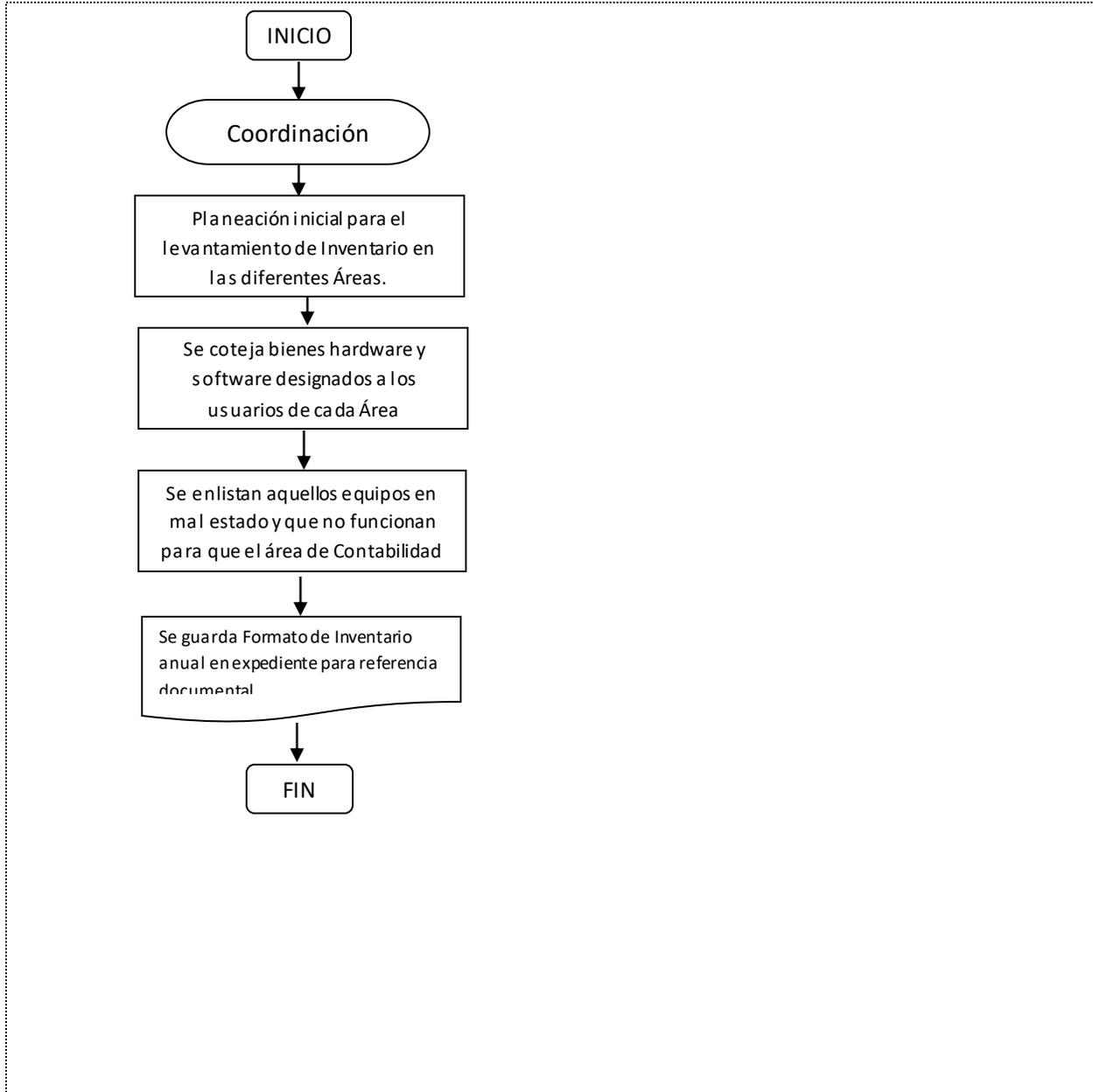
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO INVENTARIO DE EQUIPO DE
CÓMPUTO ANUAL**

| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Inventario de Equipo de Cómputo Anual | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 01 | Planeación inicial para el levantamiento de Inventario en las diferentes Áreas. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 02 | Se informa a las Áreas sobre el levantamiento de información con anticipación. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 03 | Se coteja y se toma nota sobre aquellos bienes hardware y software designados a los usuarios de cada Área |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 04 | Se enlistan aquellos equipos en mal estado y que no funcionan para que el área de Contabilidad de baja o en su caso reposición de los mismos. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 05 | Se guarda Formato de Inventario anual en expediente para referencia documental |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
INVENTARIO DE EQUIPO DE CÓMPUTO ANUAL**



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Requerimiento Adquisición de Compra

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Realizar solicitud de adquisición de suministros, accesorios consumibles, etc. Para equipos de cómputo

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Las Áreas y departamentos que comprenden la Dirección General, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO ADQUISICIÓN DE
COMPRA**

| | |
|--|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Requerimiento Adquisición de Compra | Hoja: 1/1 |
| <p>1.- Establecer criterios para llevar a cabo la adquisición de bienes y servicios que permitan garantizar a la empresa las mejores condiciones de costo, calidad, funcionalidad, suministro y oportunidad.</p> | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO ADQUISICIÓN DE COMPRA

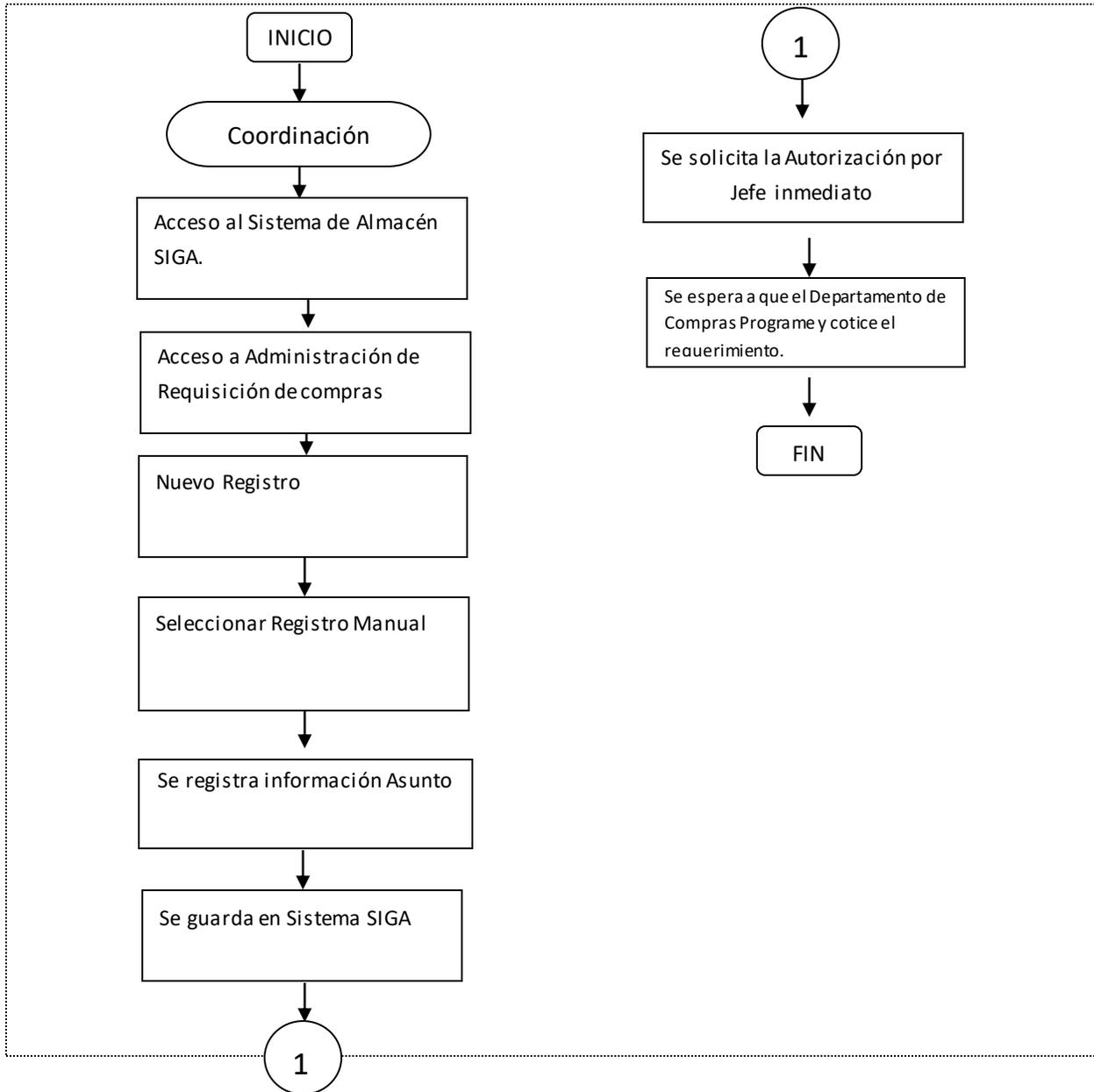
| | | |
|---|-----------------------|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Requerimiento Adquisición de Compra | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 01 | Acceso al Sistema de Almacén SIGA. |
| | 02 | Acceso a Módulo Requisición de Compras |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 03 | Acceso a Administración de Requisición de compras |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 04 | Nuevo Registro |
| | 05 | Seleccionar Registro Manual |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 06 | Se registra información Asunto, uso, Antecedentes o justificación, Familia del producto, Artículo o Concepto y Cantidad a adquirir. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 07 | Se guarda en Sistema SIGA |
| Departamento de Compras | 08 | Se solicita la Autorización por Jefe inmediato. |
| | 09 | Se espera a que el Departamento de Compras Programe y cotice el requerimiento. |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO ADQUISICIÓN DE COMPRA



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Domiciliación Cuentas de Usuarios

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que la institución bancaria BANCOMER, por petición del cliente, pague de forma automática y mensual, adeudo del servicio de agua, con cargo a una tarjeta de débito.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Las Áreas y departamentos que comprenden la Gerencia Comercial y la Gerencia de Administración y Finanzas.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

**POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DOMICILIACIÓN CUENTAS DE
USUARIOS**

| | |
|---|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Domiciliación Cuentas de Usuarios | Hoja: 1/1 |
| <p>1.- Realizar solicitud titular de la cuenta ante Organismo Operador o Institución Bancaria BANCOMER firmando Carta de Autorización.</p> <p>2.- La cuenta Bancaria debe ser Débito y contar con suficiencia de fondos.</p> <p>3.- La Institución Bancaria cobrará comisión de \$ 4.00+ IVA sobre el monto si es de la misma Institución y el \$ 6.00 + IVA si es de otras Instituciones Bancarias.</p> <p>3.- El cobro se aplicará los primeros 15 días de cada mes.</p> <p>4.- El titular de la cuenta bancaria deberá informar a este Organismo la baja del servicio para no seguir con la aplicación de cobro en el Sistema.</p> | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



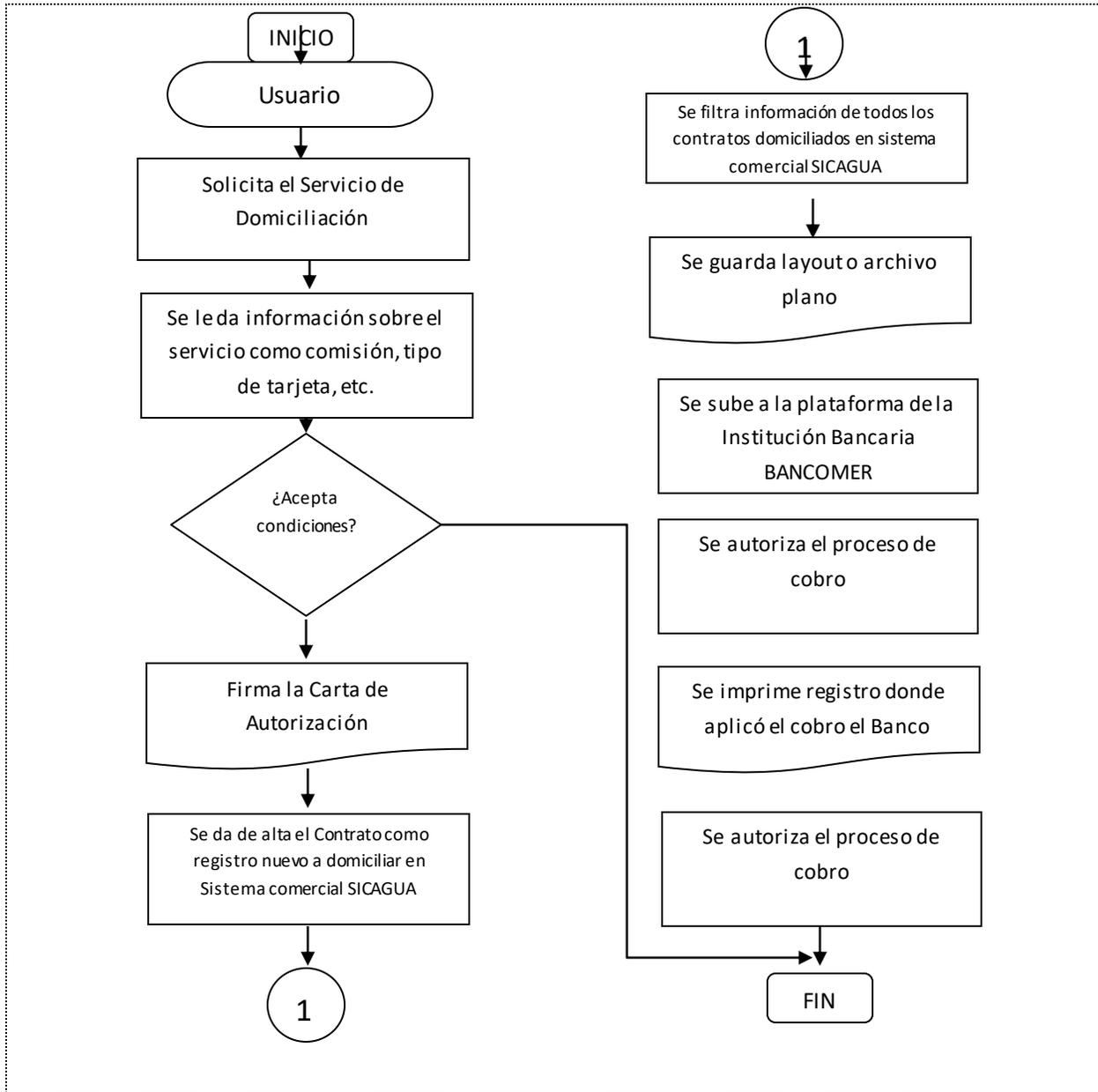
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO DOMICILIACIÓN CUENTAS DE USUARIOS

| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
|--|----------------|--|
| Procedimiento: Domiciliación Cuentas de Usuarios | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Usuario | 01 | Solicita el Servicio de Domiciliación |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 02 | Se le da información sobre el servicio como comisión, tipo de tarjeta, etc. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 03 | ¿Acepta las condiciones? |
| Usuario | 04 | Firma la Carta de Autorización |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 05 | Se da de alta el Contrato como registro nuevo a domiciliaren Sistema comercial SICAGUA |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 06 | Se filtra información de todos los contratos domiciliados en sistema comercial SICAGUA |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 07 | Se cotejan en archivo Excel |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 08 | Se guarda layout o archivo plano |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 09 | Se sube a la plataforma de la Institución Bancaria BANCOMER |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 10 | Se autoriza el proceso de cobro |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 11 | Se imprime registro donde aplicó el cobro el Banco |
| Supervisor de Cajas | 12 | Aplica los cobros a contratos en sistema Comercial SICAGUA |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DOMICILIACIÓN CUENTAS DE USUARIOS



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Respaldo de Información

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Asegurar que la información generada por las diferentes unidades administrativas, no se pierda y esté disponible en caso de cualquier contingencia.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Las Áreas y departamentos que comprenden la Dirección General, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Administración y Finanzas y Gerencia Técnica.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO RESPALDO DE INFORMACIÓN

| | |
|---|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Respaldo de Información | Hoja: 1/1 |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las carpetas de los servidores deberán respaldarse periódicamente. 2. Todos los respaldos deberán conservarse conformé lo acordado con las áreas correspondientes. 3. Los respaldos se harán de acuerdo al documento de políticas de manejo y control de respaldo. | |
| | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|--|--|---|---|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO REQUERIMIENTO RESPALDO DE INFORMACIÓN

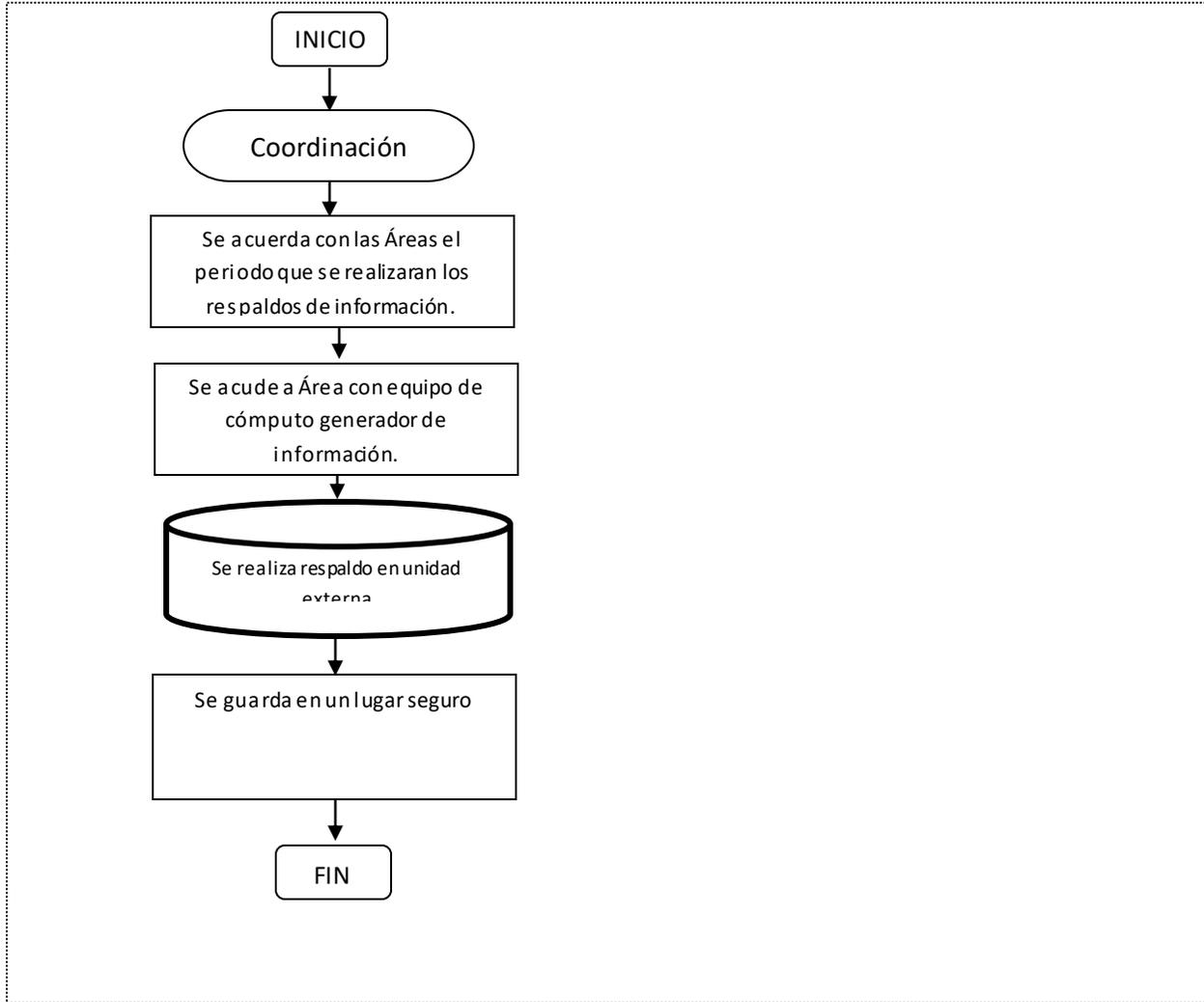
| | | |
|--|-----------------------|---|
| Área: Coordinación de Sistemas de Informática | | Fecha de elaboración: Enero 2017 |
| Procedimiento: Respaldo de Información | | Hoja: 1/1 |
| Responsable | Operación Núm. | Descripción de la actividad |
| Coordinador de Sistemas de Informática/Usuarios | 01 | Se acuerda con las Áreas el periodo que se realizaran los respaldos de información. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 02 | Se acude personalmente a cada Área donde se ubique un equipo de cómputo generador de información. |
| Coordinador de Sistemas de Informática | 03 | Se procede a realizar el respaldo en unidad externa y cd rom |
| | 04 | Se guarda en un lugar seguro |
| | | |

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO RESPALDO DE INFORMACIÓN



| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|--|
| L.I. Raquel Lomas Morales Coordinador de sistemas de informatica | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

VIII. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 1 DECRETO NO. 233
- 2 LEY DE AGUAS PARA EL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ
- 3 DECRETO 767: LA QUINCUAGESIMA CUARTA LEGISLATURA CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE SAN LUIS POTOSI DECRETA LO SIGUIENTE: LEY DE ADQUISICIONES DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSI
- 4 LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS: TEXTO VIGENTE, ÚLTIMA REFORMA PUBLICADA DOF 13-01-2016, DECRETO. - “EL CONGRESO GENERAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, D E C R E T A: LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS
- 5 REGLAMENTO INTERNO DEL ORGANISMO OPERADOR PARAMUNICIPAL DESCENTRALIZADO DEL AYUNTAMIENTO DE MATEHUALA, S.L.P.
- 6 QUE SON LOS MANUALES DE OPERACIÓN: WIKIPEDIA
- 7 COORDINACION ESTATAL PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LOS MUNICIPIOS: TALLER DE ELABORACION DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MUNICIPAL
- 8 CENTESIMA VIGESIMA REUNION ORDINARIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO DEL ORGANISMO OPERADOR “SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DER MATEHUALA, S.L.P. SAPSAM. EN EL PUNTO NUMERO 6. REFERENTE A LA APROBACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS QUE A LA LETRA DICE:

Centésima Vigésima Reunión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Organismo Operador "Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Matehuala, S.L.P. S.A.P.S.A.M.

9

Punto Número 6. Aprobación de Manual de Procedimientos.

Continuando con la voz el C.P Raudel Mendoza Saucedo, informa a esta Junta de Gobierno que con el fin de dar cumplimiento a los artículos 67 y 68 del Reglamento Interior de este organismo, presenta a este colegiado los Manuales de Procedimientos de cada una de las áreas, los cuales servirán como instrumentos que establece los mecanismos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas de este organismo.

El Secretario de la Junta de Gobierno, Ing. Guillermo Torres somete a consideración del Colegiado la aprobación del Manual de Procedimientos, se analiza y discute ampliamente lo anterior, siendo aprobado en forma unánime queda plasmado como **Acuerdo No. ORD-120/DIC-2016/278.**

| REGISTRO | TIEMPO DE CONSERVACION | RESPONSABLE DE CONSERVARLO | CODIGO DE REGISTRO O IDENTIFICACION UNICA |
|---|------------------------|----------------------------|---|
| Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Matehuala, S.L.P. SAPSAM | 10 años | Archivo en concentración | |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

X. GLOSARIO

- 1 **Manual de procedimientos:** es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una o más unidades administrativas.
- 2 **Objetivos de los Procedimientos.** Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- 3 **Áreas de aplicación y/o alcance de los procedimientos:** Esfera de acción que cubren los procedimientos.
- 4 **Responsables.** Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases
- 5 **Políticas o Normas de Operación:** Son criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos, se definen las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas. Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.
- 6 **Procedimiento:** Presentación por escrito, de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.
- 7 **Diagramas de flujo:** Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento en donde se muestran las unidades administrativas o los puestos que intervienen en cada operación descrita. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión
- 8 **Glosario de términos:** Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.
- 9 **Congreso:** el Honorable Congreso del Estado de San Luis Potosí;
- 10 **Comisión:** Comisión Estatal del Agua;
- 11 **Prestador de los servicios:** quien proporcione los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, ya sea el ayuntamiento, los comités de agua rurales, los organismos operadores descentralizados, los concesionarios, o la Comisión;
- 12 **El ayuntamiento: los ayuntamientos;**
- 13 **El cabildo: los cabildos;**
- 14 **Organismo operador:** el ente público descentralizado de la administración pública municipal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo objetivo principal es la responsabilidad de organizar y tomar a su cargo en forma parcial o integral, la administración, operación, conservación, mantenimiento, rehabilitación, ampliación



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

y eficiencia en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento de aguas residuales, dentro de los límites de su circunscripción territorial a través de cualquier sistema o método, a más de un predio, cualquiera que sea la fuente de abastecimiento, pudiendo ser:

- a).- Paramunicipal:** el establecido en un municipio en el que presta los servicios públicos.
- 15 **Junta de Gobierno**
 - 16 **Consejo Consultivo**
 - 17 **Los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales;**
 - 18 **Centro de población:** el área urbana ocupada por las instalaciones necesarias para su vida normal; las que se reserven para su expansión futura; las constituidas por elementos naturales que cumplen una función de preservación de sus condiciones ecológicas; y las que se dediquen a la fundación del mismo, conforme a la normatividad aplicable;
 - 19 **Servicios públicos:** los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
 - 20 **Usuario:** la persona física o moral que utilice los servicios públicos;
 - 21 **Tarifa:** el conjunto de valores unitarios que sirve de base para determinar las cuotas que deben pagar los usuarios como contraprestación por los servicios públicos proporcionados;
 - 22 **Cuota:** contraprestación que se debe pagar por el uso de un bien o servicio;
 - 23 **Toma:** conexión a la red para dar servicio de agua al predio del usuario, incluyendo el ramal y el cuadro;
 - 24 **Infraestructura intradomiciliaria:** la obra interna que requiere el usuario final de cada predio, para recibir los servicios hídricos;
 - 25 **Uso:** aplicación del agua a una actividad que implique el consumo, parcial o total de ese recurso;
 - 26 **Uso comercial:** la utilización del agua en establecimientos y oficinas, dedicadas a la comercialización de bienes y servicios;
 - 27 **Uso doméstico:** la utilización de agua destinada al uso particular de las personas y de las viviendas; así como el riego de jardines y de árboles de ornato, incluyendo el abrevadero de animales domésticos, siempre que éstas últimas dos aplicaciones no constituyan actividades lucrativas;

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

- 28 **Uso industrial:** la utilización de agua en extracción, conservación o transformación de materias primas o minerales, el acabado de productos o la elaboración de satisfactorios, así como la que se utiliza en calderas, en dispositivos para enfriamiento, lavado, baños y otros servicios dentro de la empresa; las salmueras que se utilizan para la extracción de cualquier tipo de sustancias, y el agua aún en estado de vapor que es usada para la generación de energía eléctrica o para cualquier otro propósito de transformación;
- 29 **Uso público urbano:** la utilización de agua para el abasto a centros de población o asentamientos humanos, a través de la red de distribución a cargo del prestador de los servicios;
- 30 **Agua potable:** la que sea salubre y limpia cuando no contenga ningún tipo de microorganismo, parásito o sustancia, en una cantidad o concentración que pueda suponer un riesgo para la salud humana; y que reúne los requisitos establecidos en las Normas Oficiales Mexicanas vigentes, y se distribuye, principalmente, a través de los servicios de agua potable y saneamiento;
- 31 **Derivación:** la conexión a la instalación hidráulica interior de un predio, para abastecer de agua a uno o más usuarios localizados en el mismo;
- 32 **Materiales pétreos:** materiales tales como arena, grava, piedra y/o cualquier otro tipo de material utilizado en la construcción, que sea extraído de un vaso o cauce de una corriente;
- 33 **Conservación,** mantenimiento, rehabilitación, ampliación y eficiencia en la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento de aguas residuales, dentro de los límites de su circunscripción territorial a través de cualquier sistema o método, a más de un predio, cualquiera que sea la fuente de abastecimiento.
- 34 **Cuerpo receptor:** las corrientes o depósitos naturales, presas, cauces, embalses creados por el hombre, drenajes y alcantarillados, colectores, emisores, canales, zanjas, drenes y humedales donde se descargan aguas residuales;
- 35 **Alcantarillado:** la red o sistema de conductos y accesorios para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales hasta el sitio de su tratamiento o disposición final;
- 36 **Alcantarillado sanitario:** la red o sistema de conductos y accesorios para recolectar y conducir las aguas residuales hasta el sitio de su tratamiento o disposición final;
- 37 **Aguas residuales:** las aguas de composición variada provenientes de las descargas de usos público urbano, doméstico, industrial, comercial, de servicios, agrícola, pecuario, de las plantas de tratamiento y, en general, de cualquier uso; así como la mezcla de ellas que por el uso o aprovechamiento de que han sido objeto, contengan contaminantes que dañen, modifiquen o alteren su calidad original;

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

- 38 **Tratamiento de aguas residuales:** conjunto de acciones para mejorar la calidad del agua residual, para cumplir con la normatividad vigente para su reusó;
- 39 **Drenaje:** sistema de conductos abiertos o cerrados, estructuras hidráulicas y accesorios para el desagüe y alejamiento de las aguas residuales y pluviales;
- 40 **Descarga:** acción de verter, infiltrar, depositar o inyectar aguas residuales o pluviales en el sistema de alcantarillado, drenaje o cuerpo receptor;
- 41 **Agua tratada:** agua residual resultante de haber sido sometida a procesos para remover total o parcialmente sus cargas contaminantes;
- 42 **Reusó:** la explotación, uso o aprovechamiento de aguas residuales, con o sin tratamiento previo;
- 43 **Saneamiento:** las medidas y acciones necesarias para coleccionar, conducir, tratar las aguas residuales con fines de eliminar total o parcialmente agentes patógenos y su descarga, así como su disposición final y, en general, las acciones necesarias para preservar y mejorar la calidad del agua;
- 44 **Fraccionamiento de predios:** Fraccionamiento de predios:
 - a) La división de un predio en dos o más lotes, que requiere apertura de vías públicas o calles privadas; o cuando se establezcan servidumbres de paso, así como de obras de urbanización y equipamiento, en su caso, de ejecución progresiva.
 - b) La división de la cosa común en caso de copropiedad, cuando con aquélla se afecten las funciones de la vida urbana o los servicios públicos, en los términos de la Ley de Desarrollo Urbano del Estado; y de los planes y programas de la materia;
- 45 **Indicadores de gestión:** parámetros de medición elegidos como variables relevantes que permiten reflejar suficientemente una realidad, referidos a un momento o a un intervalo temporal determinado y que pretenden informar sobre aspectos de administración, producción, planificación, técnicos, financieros y demás conceptos, concernientes a una o varias organizaciones que presten servicios de agua potable y saneamiento;
- 46 **Contratistas:** las personas físicas o morales que celebren contratos con los municipios, organismos descentralizados, o la Comisión, en los términos de esta Ley;
- 47 **Leyes y Reglamentos**
- 48 **Reincidencia:** cada una de las subsecuentes infracciones a un mismo precepto;

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

- 49 **Programa estatal hídrico:** documento básico de la planeación hídrica estatal que establece las políticas públicas, y describe las acciones del sector hídrico;
- 50 **Programa operativo anual:** instrumento de planeación que conjunta en el corto plazo, tanto el diseño general de la política hidráulica, como los lineamientos específicos, sobre cuya base se asignan los recursos públicos y, de esta manera, garantiza la compatibilidad entre los diversos instrumentos anuales de la planeación;
- 51 **Recursos hídricos:** recursos de agua dulce contenida en cualquier tipo de cuerpos y cauces de agua disponible para su uso, explotación y aprovechamiento; así como las aguas derivadas de la precipitación pluvial o tratamiento, incluyendo los procesos naturales y artificiales de su interacción en el entorno biótico y abiótico de todo el sistema hidrológico, considerando el recurso suelo.
- 52 **Sistemas:** Toda la tecnología software o hardware utilizado para eficientizar las actividades o servicios.
- 53 **Archivo:** de documentos o electrónicos donde se resguarda información.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

ANEXOS.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



**SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM**

OBSERVACIONES: El Manual tiene descritas las funciones de cada área autorizadas en el Reglamento Interno y los procedimientos y flujogramas fueron elaboradas por los responsables de las coordinaciones, revisados por el Gerente de Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Gerente Técnico, en su respectiva competencia y autorizados por la Dirección General de SAPSAM.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

EL COMITÉ DE TRANSPARENCIA TENDRÁ LAS SIGUIENTES FUNCIONES

- I. Instituir, coordinar y supervisar, en términos de las disposiciones aplicables, las acciones y los procedimientos para asegurar la mayor eficacia en la gestión de las solicitudes en materia de acceso a la información;
- II. Confirmar, modificar o revocar las determinaciones que, en materia de ampliación del plazo de respuesta, clasificación de la información y declaración de inexistencia o de incompetencia realicen los titulares de las áreas de los sujetos obligados;
- III. Ordenar, en su caso, a las áreas competentes que generen la información que derivado de sus facultades, competencias y funciones deban tener en posesión o que previa acreditación de la imposibilidad de su generación, exponga, de forma fundada y motivada, las razones por las cuales, en el caso particular, no ejercieron dichas facultades, competencias o funciones;
- IV. Establecer políticas para facilitar la obtención de información y el ejercicio del derecho de acceso a la información;
- V. Promover la capacitación y actualización de los servidores públicos o integrantes adscritos a las unidades de transparencia;
- VI. Crear programas de capacitación en materia de transparencia, acceso a la información, accesibilidad y protección de datos personales, para todos los servidores públicos o integrantes del sujeto obligado;
- VII. Recabar y enviar a la CEGAIP, de conformidad con los lineamientos que esta expida, los datos necesarios para la elaboración del informe anual;
- VIII. Solicitar y autorizar la ampliación del plazo de reserva de la información a que se refiere el artículo 115 de la presente Ley;
- IX. Realizar los trámites y gestiones necesarios ante las instituciones u organismos públicos que corresponda que corresponda, para cumplir con sus funciones;
- X. Aprobar el Programa Anual de Acciones de Mejoramiento de la Transparencia que le presente la unidad de transparencia de la entidad pública de que se trate, mismo que servirá para evaluar el desempeño de los servidores públicos en la materia;
- XI. Elaborar el informe anual que cada sujeto obligado deberá enviar a la CEGAIP, en el que se dé cuenta de la aplicación de esta Ley, y
- XII. Las demás que se desprendan de la normatividad aplicable.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Sauceda Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martin Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |



SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE MATEHUALA,
S.L.P. SAPSAM

La Unidad de Transparencia tendrá las siguientes funciones:

Los titulares de los sujetos obligados, mediante el acuerdo o reglamento respectivo, según sea el caso, que deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado, establecerán las unidades de transparencia, responsables de atender y gestionar las solicitudes de acceso a la información, así como todas las solicitudes que se realicen en ejercicio de la acción de protección de datos personales.

- I. Recabar y difundir la información a que se refieren los capítulos, II, III, y IV, del Título Quinto de esta Ley y propiciar que las áreas la actualicen periódicamente, conforme a la normatividad aplicable;
- II. Recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- III. Auxiliar a los particulares en la elaboración de solicitudes de acceso a la información y, en su caso, orientarlos sobre los sujetos obligados competentes conforme a la normatividad aplicable;
- IV. Realizar los trámites internos necesarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información;
- V. Efectuar las notificaciones a los solicitantes;
- VI. Sugerir al Comité de Transparencia los procedimientos internos que aseguren la mayor eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable;
- VII. Proponer personal habilitado que sea necesario para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información;
- VIII. Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información, respuestas, resultados, costos de reproducción y envío;
- IX. Promover e implementar políticas de transparencia proactiva procurando su accesibilidad;
- X. Fomentar la transparencia y accesibilidad al interior del sujeto obligado;
- XI. Hacer del conocimiento de la instancia competente la probable responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley y en las demás disposiciones aplicables, y
- XII. Las demás que se desprendan de la normatividad aplicable.

Los sujetos obligados promoverán acuerdos con instituciones públicas especializadas que pudieran auxiliarles a entregar las repuestas a solicitudes de información, en la lengua Indígena, braille o cualquier formato accesible correspondiente, en forma más eficiente.

| FORMULO | REVISO | AUTORIZO | AUTORIZO |
|---|---|---|---|
| Lic. María Claudia Martínez Martínez Coordinador de Recursos Humanos | C.P. Raudel Mendoza Saucedo Gerente de Administración y Finanzas | Ing. Guillermo Martín Torres Soto Director General de SAPSAM | Lic. José Everardo Nava Gómez Presidente Municipal de Matehuala y Presidente de la Junta de Gobierno del Organismo Operador SAPSAM |