



H. AYUNTAMIENTO DE HUATABAMPO
ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	4
III. RED DE PROCESOS	5
IV. PROCEDIMIENTOS	6
4.1 Administración	6
4.1.1 Compras.....	6
4.1.2 Elaboración de la Nómina	14
4.1.3 Elaboración y Entero del Impuesto	20
4.1.4 Entrega y Recepción de Materiales y Herramientas	27
4.2 Comercialización	34
4. 2.1 Trabajo Social y Recaudación	34
4. 2.2 Facturación del Casco Urbano.....	41
4. 2.3 Área Rural.....	50
4. 2.4 Cultura del Agua.....	58
4. 2.5 Caja.....	66
4. 2.6 Medición, Toma de Lecturas y Entrega de Recibos.....	75
4.3 Operaciones.....	83
4. 3.1 Control de Actividades Operativas.....	83
4. 3.2 Control de Calidad de Agua en Plantas Potabilizadoras	91
4. 3.3 Mantenimiento a Plantas Potabilizadoras	99
4. 3.4 Atención a Reportes de Usuarios	106
V. AUTORIZACIONES	113

**ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO
I. INTRODUCCIÓN**

El presente manual de procedimientos del Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo, correspondientes a la Administración 2009-2012, tiene como objetivo que sirva como un instrumento de consulta y apoyo en el funcionamiento de esta Dependencia.

Su contenido ofrece información sobre objetivos, red de procesos del cual se determinan los procedimientos, la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones administrativas, así como los diagramas de flujo de las mismas.

Así mismo, el Manual de Procedimientos del Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo es un Documento Interno, en el cual se deben de estar registrando las actualizaciones, para poder llevar un mejor control de esta Unidad Administrativa.

El Manual incluye además los Puestos o Unidades Administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Con esta finalidad, se pone a disposición del Personal que labora dentro, así como también a la Ciudadanía en general, con la intención de transparentar la información, por parte del Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo en éste H. Ayuntamiento de Huatabampo.

**ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO
II. OBJETIVO**

Mostrar el conjunto de actividades específicas y ordenadas secuencial y cronológicamente para realizar funciones de las diferentes Areas del Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo.

III. RED DE PROCESOS

PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTOS
Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo	Administración	<ul style="list-style-type: none"> ● Compras ● Elaboración de la nómina ● Elaboración y Entero del Impuesto ● Entrega y Recepción de Materiales y Herramientas
	Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajo Social y Recaudación ● Facturación del Casco Urbano ● Área Urbana ● Cultura del Agua ● Caja ● Medición, Toma de Lecturas y Entrega de Recibos
	Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Control de Actividades Operativas ● Control de Calidad de Agua en Plantas Potabilizadoras ● Mantenimiento a Plantas Potabilizadoras ● Atención a reportes de Usuarios



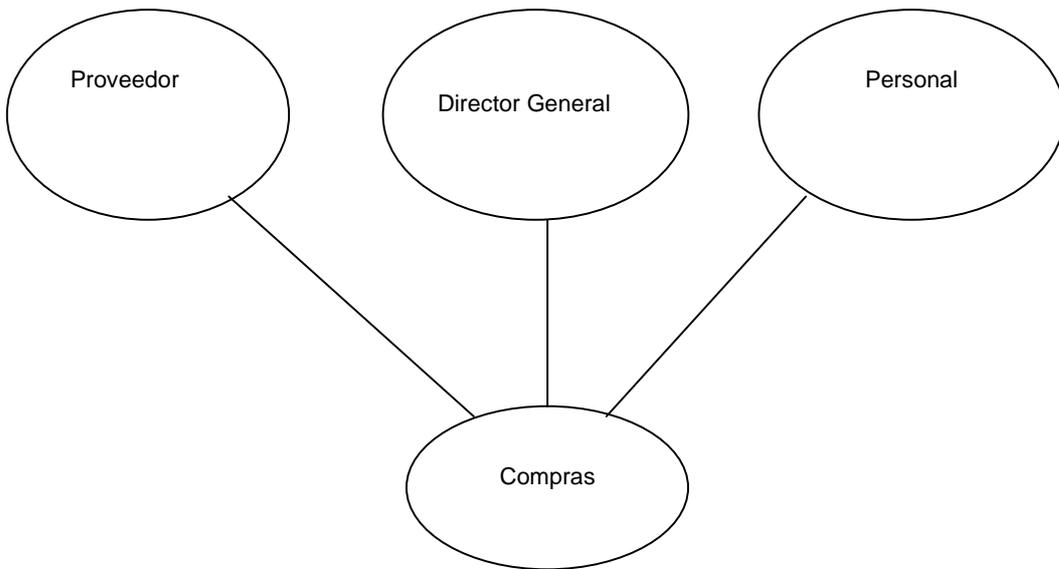
IV. PROCEDIMIENTOS

<p>Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo</p>
<p>Subproceso: 4.1 Administración</p>
<p>Procedimiento: 4.1.1 Compras</p>
<p>Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo</p>
<p>Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo</p>
<p>Fecha de Elaboración: Marzo 2010</p>
<p>OBJETIVO</p>
<p>Describir el proceso de compras de bienes y servicios con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por las diferentes Areas del Organismo, procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado.</p>
<p>ALCANCE</p>
<p>Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, Tal como lo establece la matriz de interacciones. Abarca desde la recepción de la requisición, hasta la distribución del bien o servicio solicitado por las diferentes áreas que conforman el Organismo.</p>
<p>RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES</p>
<p><u>Es responsabilidad del proceso de C O M P R A S</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquirir y suministrar los bienes requeridos por las distintas áreas de la dependencia. • Atender los requerimientos de los servicios solicitados. • Llevar el control de inventario de bienes muebles. <p><u>Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer pagos a los proveedores de bienes y servicios <p><u>Es Autoridad del proceso de C O M P R A S:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Regresar la factura que no se haya surtido conforme a la requisición solicitada. • Escoger al proveedor que le dé el precio mas accesible.
<p>DEFINICIONES</p>
<p>Facturas.- Documento fiscal que avala la compra de material o servicio.</p> <p>Ordenes de compra de bienes ó servicios.- Es una petición por escrito de los diferentes bienes ó servicios que solicita determinada Area del Organismo.</p>

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden de compra de bien ó servicio debidamente requisitado. - Catálogos de proveedores. - Facturas. <p><u>Instalaciones y Equipo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Equipo de computo. - Copiadora -Impresora <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado - Personal requerido. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Materiales de Oficina. <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud del bien o material. • Elaborar solicitud de cotización. • Selección del proveedor. • Elaboración de Orden de compra. • Solicitar autorización de Orden de compra o servicio. • Recepción del bien ó servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de los bienes materiales o servicios.

DIAGRAMA DE INTERACCIONES



MATRIZ DE INTERACCIONES

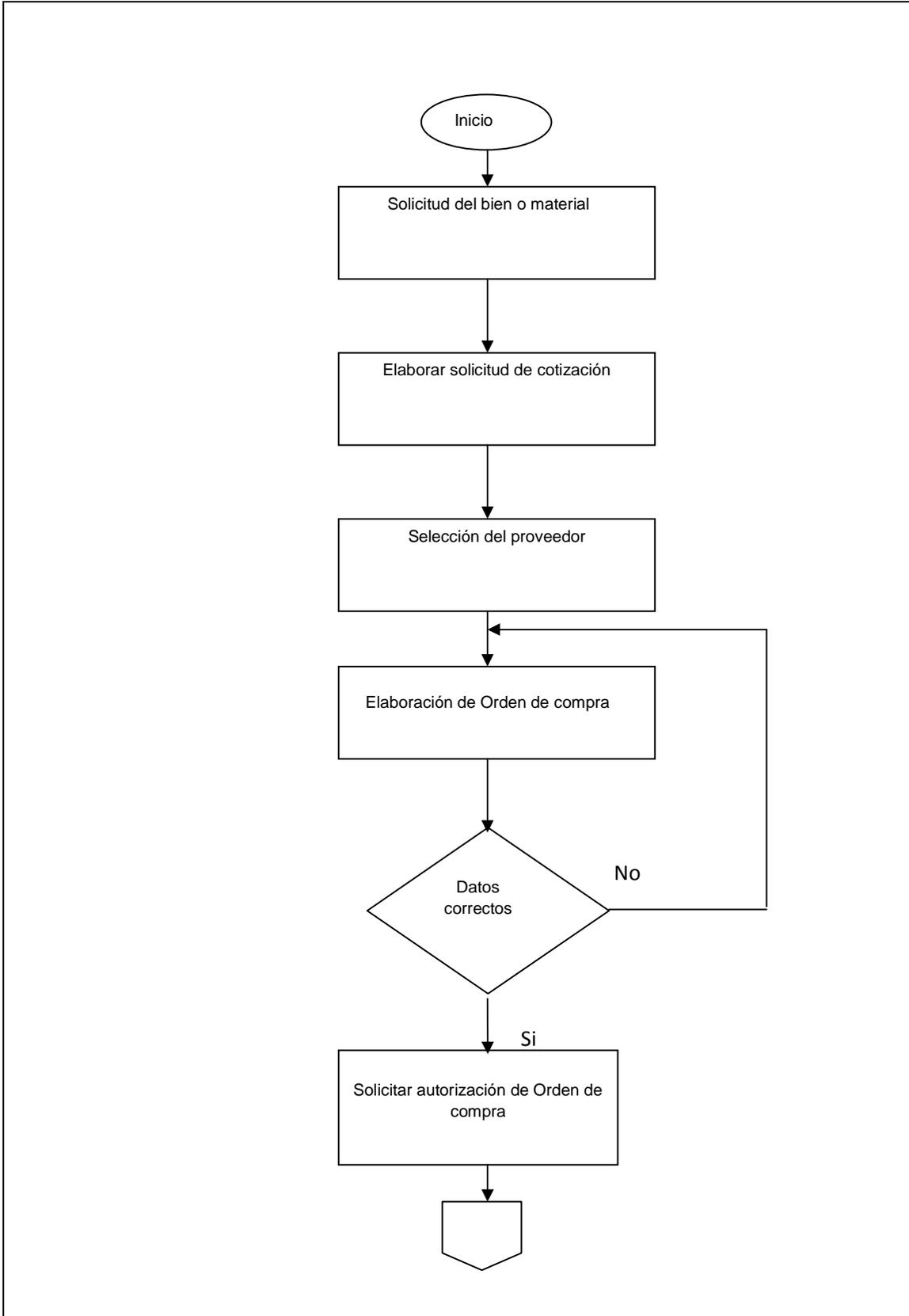
QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Orden de compra de bienes ó servicios con todas las especificaciones.	Todos los procesos del Organismo	Entrega de bienes.
-Entrega oportuna y servicio de calidad. -Bien ó servicio solicitado. -Factura.	Proveedor	Orden de compra. Solicitud de cotización. Notificación de inconformidad en caso necesario.
Autorización de Orden de compra.	Dirección General.	El bien o servicio solicitado.

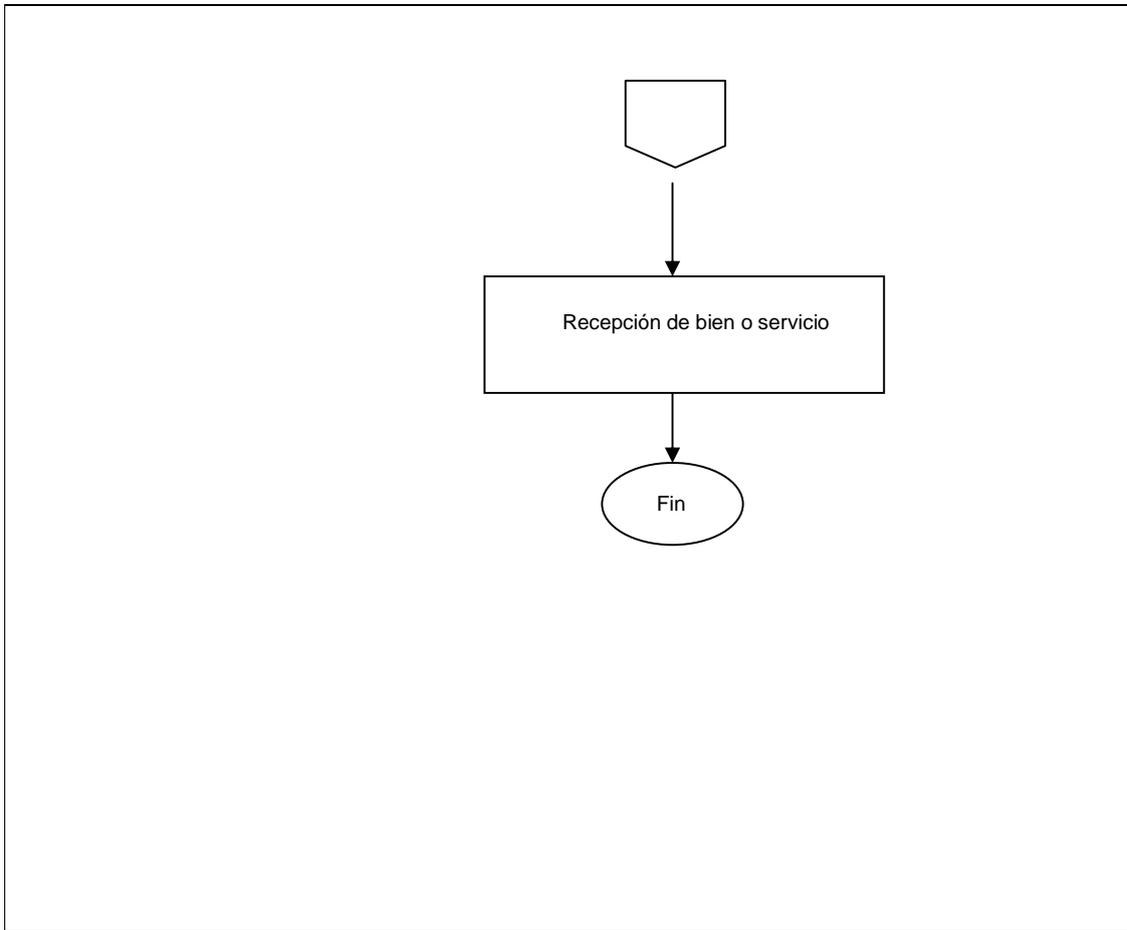
CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.- La persona que recibe la factura debe revisar que lo facturado corresponda con lo especificado en la orden de compra.

CRITERIO 2.- Si el material recibido no coincide con el solicitado en calidad y en cantidad se analiza si es recomendable ó no recibirlos.

CRITERIO 3.- La persona que recibe el bien o servicio debe firmar de conformidad en la factura





REFERENCIAS
<p>DOCUMENTOS INTERNOS: Catálogo de proveedores.</p>

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplir con los requerimientos de materiales o servicios.	95%	Ordenes de compra atendidas VS Ordenes de compra recibidas.
Evaluación de Proveedores.	95%	Proveedores evaluados VS Total de proveedores
Cotización del bien o servicio.	80%	Cotizaciones solicitadas VS Cotizaciones recibidas.

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.1 Administración
Procedimiento: 4.1.2 Elaboración de la Nómina
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el proceso de elaboración de Nóminas con el fin de cumplir satisfactoriamente con el pago a los trabajadores del OOMAPASH en tiempo y forma.

ALCANCE

Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, su conocimiento es de importancia para todos los trabajadores del OOMAPASH, tal como lo establece la matriz de interacciones. Abarca desde la recepción de reportes de incidencias, vacaciones, asistencias, percepciones y deducciones, hasta la elaboración de la nómina.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de elaboración de Nóminas .

- Recibir los reportes de las dependencias para la elaboración de nóminas.
- Recibir los listados de descuentos
- Verificar que los reportes de recepciones y deducciones sean correctamente aplicados.
- Requerir la autorización de la Dirección General y Administrativa, sobre posibles cambios, correcciones o modificaciones de nómina.
- Aplicar correctamente a cada trabajador las percepciones y deducciones correspondientes.
- Imprimir nóminas.

Es responsabilidad de las los departamentos de OOMAPASH:

- Entregar los reportes de asistencia e incidencia, vacaciones, incapacidades, tiempo extra, en tiempo y forma, es decir, por lo menos un día antes de la elaboración de la nómina.
- Enviar sus reportes firmados y con todos los datos del personal a su cargo.
- Avisar o requerir de autorización al Dir. Gral. Sobre contrataciones, cambios o correcciones de empleados.

Es Autoridad del proceso de Elaboración de Nómina .

- El Departamento Contable tiene la autoridad de elaborar la nómina (capturista) aplicando para ellos los criterios legales de la Ley de Servicio Civil del Estado de Sonora, contratos y convenios que se hayan celebrado por parte del OOMAPASH, prestadores de servicios y sindicato.

DEFINICIONES:

- **REPORTE.-** Lista que envían los departamentos con la información sobre descuentos, percepciones , asistencias, faltas e incidencias al personal.
- **PERCEPCIONES.-** Cantidad en pesos que perciben los trabajadores por su servicio, el cual incluye salario diario, pago de tiempo extra, pago de prima vacacional, y en general todos los ingresos que quincenalmente perciba.
- **DEDUCCIONES.-** Las cantidades que por varios conceptos se descuenten del monto de los ingresos del trabajador.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Informes debidamente requisitados de los departamentos. -Ley Federal del trabajo. -Tarifas de impuestos. <p><u>Instalaciones y Equipo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Equipo de computo -Elaboración Manual en excell <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal capacitado -Personal requerido <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Material de oficina en general <p><u>Medio ambiente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 5 "S" 	<ul style="list-style-type: none"> -Recepción y clasificación de documentos de los reportes de nómina. -Captura de conceptos de percepciones. -Captura de conceptos de deducciones. -Elaboración de nómina. -Esperar instrucciones después de elaborar la nómina. -Imprimir el total de nóminas. 	<ul style="list-style-type: none"> -Nómina impresa para revisión pago y firma de los empleados.

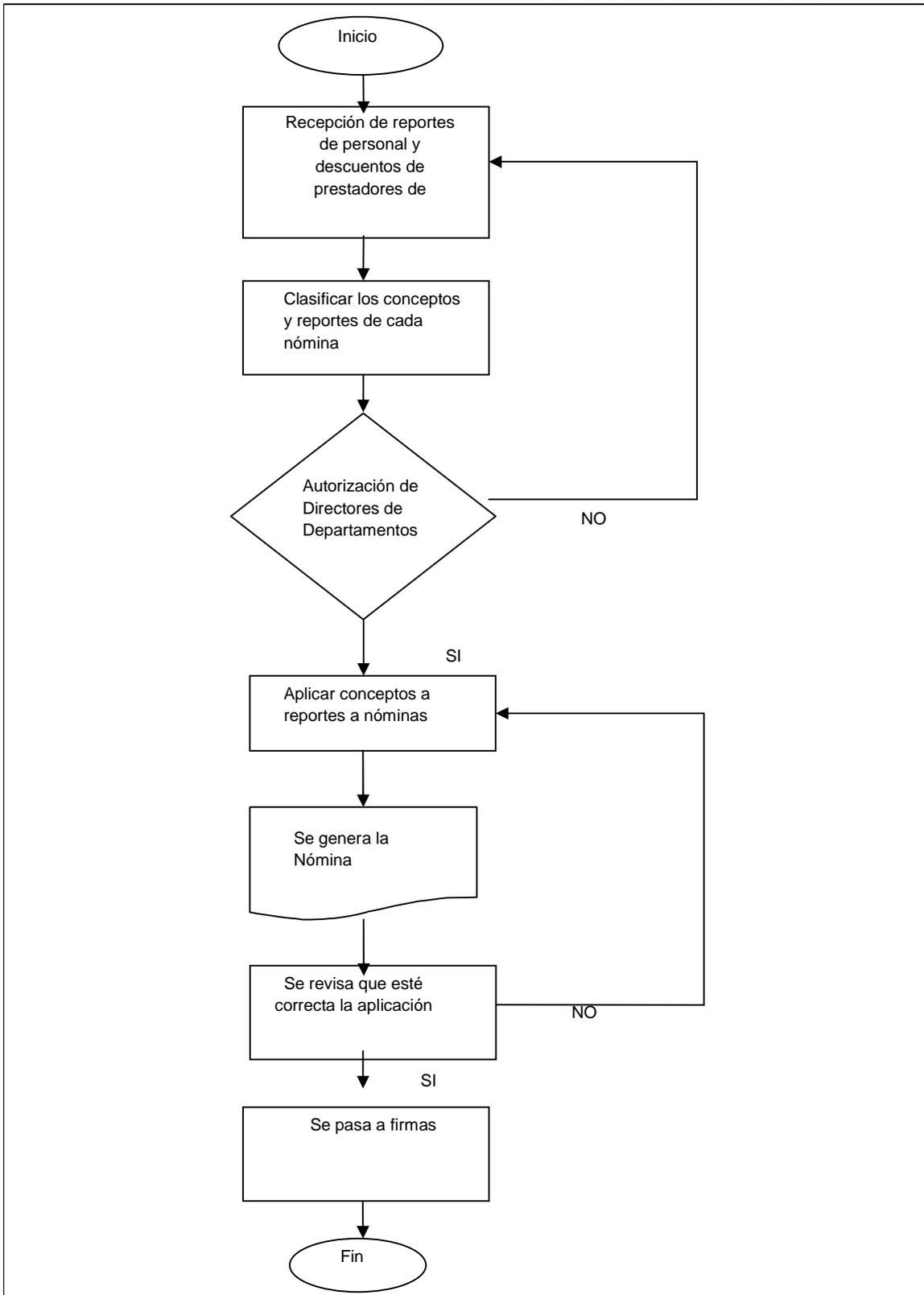
MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Informe y reporte de los departamentos debidamente autorizadas por el Titular	Todos los proceso de la dependencia, y las áreas que envían reportes	Entrega de nómina impresa.

CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.- Los reportes de nómina se recibirán con la autorización del titular de cada dependencia.

CRITERIO 2.- Que los reportes correspondan al período de nómina a procesar.



REFERENCIAS

<p>DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuel del Sistema de Gestión de la Calidad <p>DOCUMENTOS INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento interno del OOMAPAS de Huatabampo, Sonora. <p>DOCUMENTOS EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y de los Municipios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
<p>Elaborar de forma quincenal las nóminas del personal de confianza, sindicalizados, jubilados y pensionados y personal eventual para que obtengan 2 veces al mes su pago.</p>	<p>100%</p>	<p>Nóminas elaboradas Contra Nóminas solicitadas</p>

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.1 Administración
Procedimiento: 4.1.3 Elaboración y Entero del Impuesto
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el proceso de la elaboración y entero de impuestos con el fin de cumplir satisfactoriamente con las obligaciones fiscales del organismo en tiempo y forma.

ALCANCE

Este es aplicable para todos los procesos que interactúen con el mismo, su conocimiento es de importancia para los trabajadores de Oomapash como lo establecen las matrices de interacción, abarca desde la recepción de facturas hasta los pagos de proveedores e ingresos obtenidos, percepciones y deducciones de los trabajadores.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de elaboración y entero de impuestos.

- Recibir los reportes de las incidencias de captura de ingresos y egresos
- Recepción de nóminas
- Verificar que los importes de percepciones y deducciones sean correctos, así como las tablas correspondientes para el cálculo de las retenciones de ISR por salarios.
- Aplicar a cada obligación fiscal su pago correspondiente
- Imprimir y archivar los pagos efectuados.

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- *Entregar los reportes de ingresos y egresos, percepciones y deducciones de los trabajadores, retenciones a terceros y relación de proveedores, en tiempo y forma a más tardar los días 10 de cada mes.*

Es Autoridad del proceso de elaboración y entero de impuestos.

- *Se tiene la autoridad para la elaboración y entero de impuestos, aplicando para ello los criterios legales del Código Fiscal de la Federación, LIVA, LISR.*

DEFINICIONES

- **ISR Retención por salarios:** Cantidad retenida al trabajador por el total de percepciones recibidas en un período determinado después de restar las deducciones autorizadas.
- **Crédito al salario:** Parte entregada al trabajador en efectivo conforme las tablas del artículo 115 de la LISR.
- **Iva acreditable:** Es el impuesto que se desglosa en cada factura efectivamente pagado en el período que se declara, siempre y cuando reúna los requisitos fiscales.
- **Iva por pagar:** Es el impuesto que se desglosa en cada factura efectivamente cobrada en el período que se declara.
- **ISR retenciones por servicios profesionales:** 10% retenido al importe de la factura por prestación de servicios para su entero a la SHCP.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe debidamente requisitado del departamento de captura. • Ley del CFF • Ley del IVA • Ley del ISR <p><u>Instalaciones y Equipo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de computo • Internet • Programas de SHCP: DEM y DIM <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Personal requerido. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Material de oficina en general. • <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción y clasificación de la documentación requerida. • Captura de los conceptos de ingresos y egresos • Captura de los conceptos desglosados del iva de los ingresos y egresos • Captura de las percepciones y deducciones de los trabajadores • Aplicar las tarifas correspondientes para el cálculo del impuesto en cuestión • Elaborar el pago del impuesto • Impresión del pago 	<ul style="list-style-type: none"> • Acuse de recepción del pago.

DIAGRAMA DE MATRIZ DE INTERACCIONES

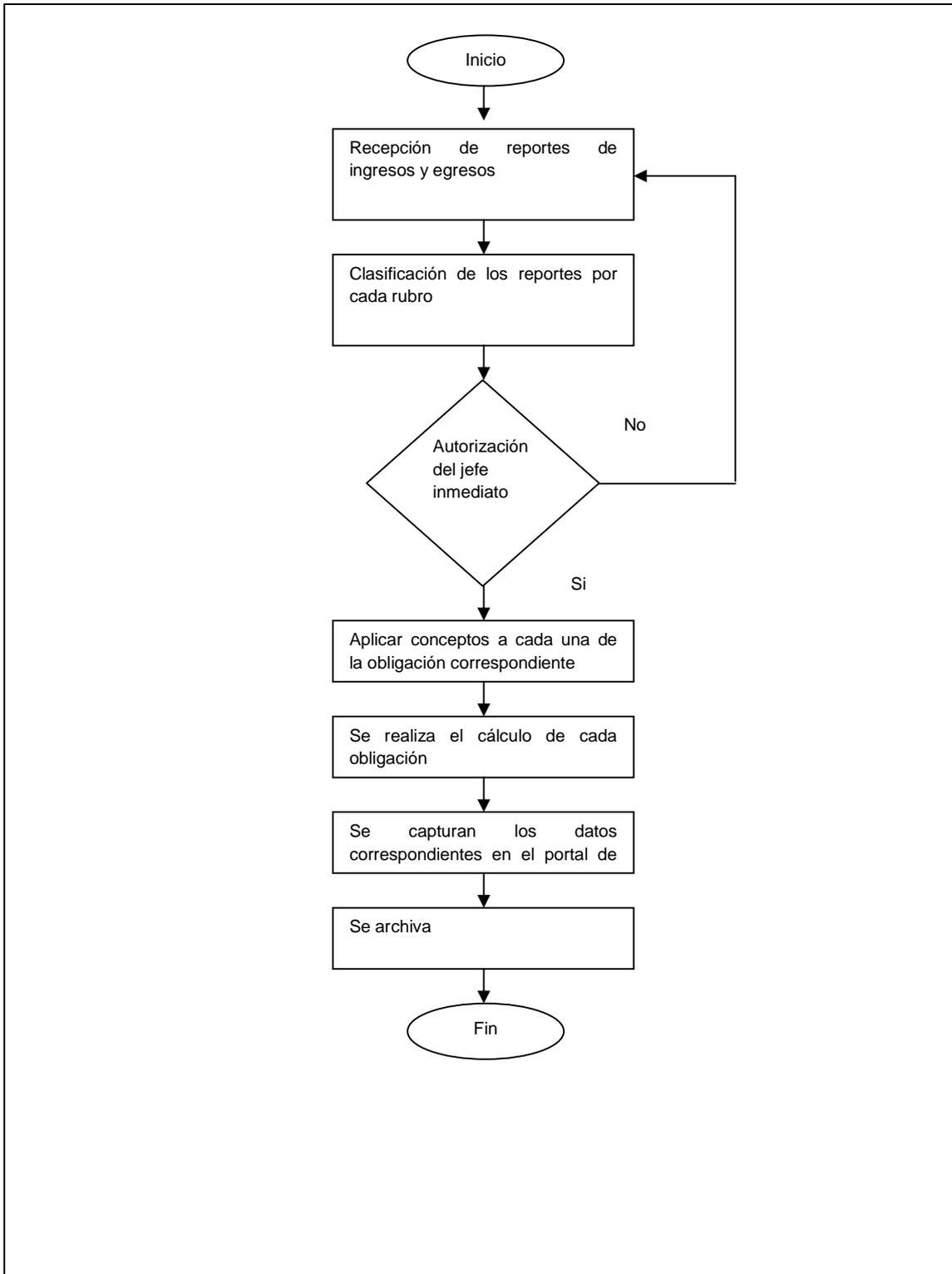
QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Informe y reportes del departamento de captura debidamente firmada por la encargada	Todo el proceso de contabilidad	Elaboración y entero en tiempo y forma de las obligaciones fiscales de OOMAPASH

CRITERIOS DE OPERACIÓN

Para la elaboración del entero de impuestos:

CRITERIO 1.- Los reportes de ingresos y egresos se tomaran para su entero los efectivamente pagados y los efectivamente cobrados.

CRITERIO 2.- Que los reportes correspondan al periodo de la declaración.



REFERENCIAS:

Documentos internos:

- Documentos del sistema de gestión de calidad
- Manual del sistema de gestión de calidad

Documentos externos:

- Ley federal 249 de aguas nacionales del estado de sonora
- Código Fiscal de la federación
- Ley federal del trabajo
- Ley del ISR
- Ley del IVA

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Elaborar en tiempo y forma los pagos mensuales de todas las obligaciones fiscales de Oomapash	100%	Impuestos elaborados y pagados

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.1 Administración
Procedimiento: 4.1.4 Entrega y Recepción de Materiales y Herramientas
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el proceso de entrega y recepción de materiales y herramienta de trabajo, con el fin de realizar las actividades diarias, así como también llevar un control de los materiales existentes, procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado.

ALCANCE

Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, abarca desde la solicitud de materiales y herramientas de trabajo hasta la salida de los mismos y la aplicación que se les dé.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de Entrega y Recepción de Materiales y Herramienta.

- *Atender las peticiones de materiales y herramientas de trabajo.*
- *Dar entrada y salida a los materiales y herramientas solicitados.*
- *Llevar el control de materiales y herramientas.*

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- *Proporcionar los mariales, herramientas y equipos solicitados por el personal del Organismo.*

Es Autoridad del proceso de:

- *No entregar materiales o herramientas solicitado cuando estos se encuentren en buen estado lo que se quiere sustituir.*
- *Negar materiales y herramienta para su uso personal.*

DEFINICIONES

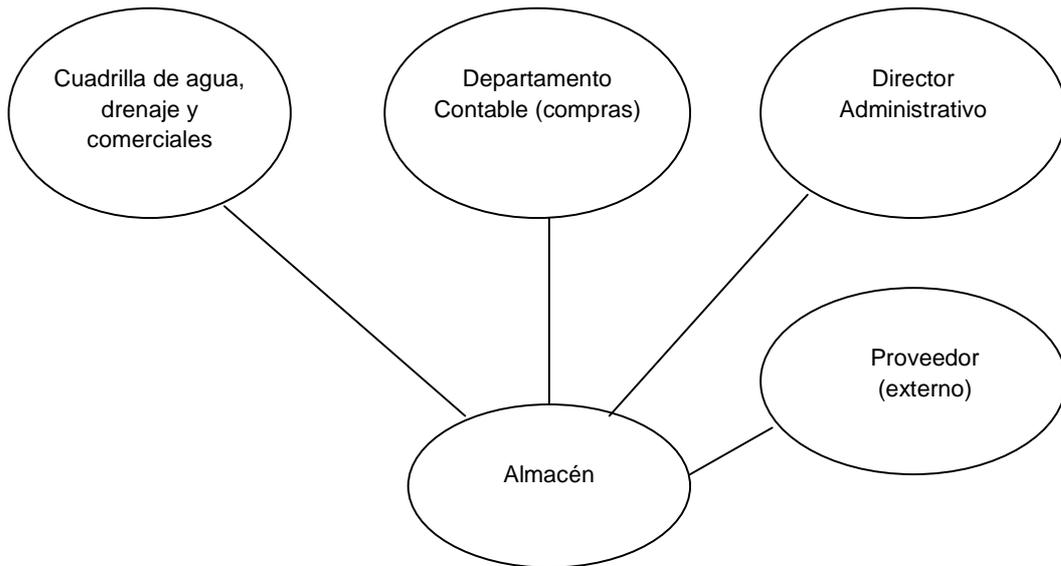
Materiales: Tubo de cobre, mangueras, pasta para soldar, lijas, juntas, teflón, etc.

Herramientas: Equipo de trabajo como pala, wingo, botas, pinzas, etc.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u> - Registro de entradas y salidas de materiales y equipo.</p> <p>- Control de inventarios</p> <p><u>Instalaciones y Equipo:</u></p> <p><u>Recurso Humano:</u> - Personal capacitado - Personal requerido.</p> <p><u>Materiales:</u> - Materiales de Oficina.</p> <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar libros de registro de entradas y salidas de materiales y equipos. • Informe mensual de actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de los materiales o equipos. • Recabar la firma de entrada y salida de material, número de piezas.

DIAGRAMA DE INTERRACCIONES



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Solicitud de materiales y herramientas de trabajo.	Cuadrilla de agua, drenaje y comerciales.	Entrega de materiales y herramientas de trabajo.
Entrega de material requerido.	Departamento contable (compras)	Solicitud de material.
Solicitud de información	Dirección Administrativo	Información Solicitada
Material y herramienta de trabajo.	Proveedor	Firma de material recibido

CRITERIOS DE OPERACION

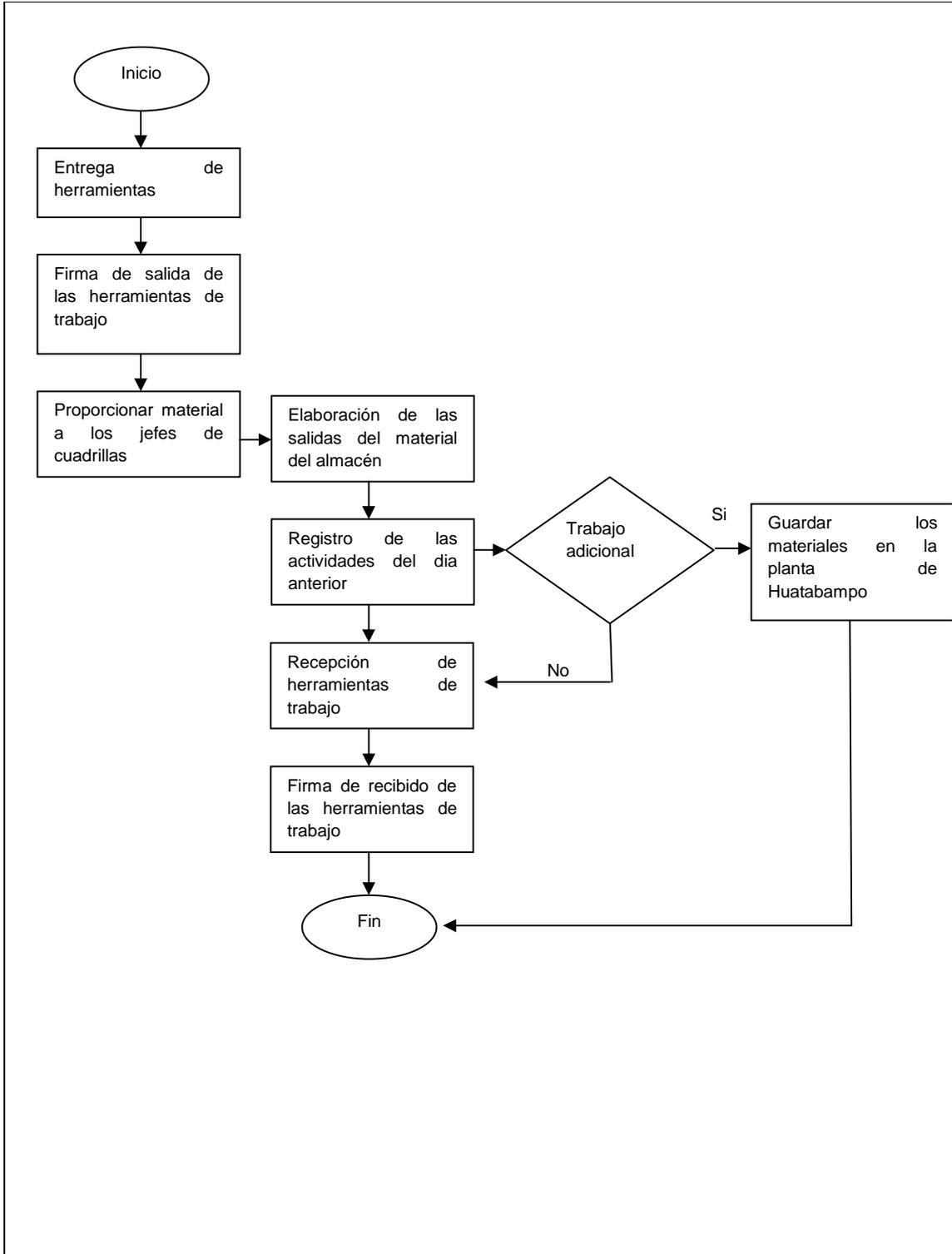
--

REFERENCIAS

<p>DOCUMENTOS INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Libro de registros diarios de firmas de entrega y salidas de herramientas.

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplir con lo solicitado en material y equipo de herramienta	100%	Material requerido VS material entregado



Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.2 Comercialización
Procedimiento: 4. 2.1 Trabajo Social y Recaudación
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el proceso de trabajo social con el fin de concientizar al usuario, disminuir el número de usuarios morosos y garantizar el pago oportuno por el servicio de agua y drenaje.

ALCANCE

Este mapa de proceso es aplicable para todos los que interactúan con el mismo como lo establece la matriz de interacciones. Abarca desde la recepción de las listas de cortes hasta la visita realizada a los usuarios del servicio de agua y drenaje.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de TRABAJO SOCIAL .

- Visitar al usuario para concientizar al usuario sobre el buen uso y el pago del servicio.
- Entregar las notificaciones de orden de corte.
- Informar al director comercial de lo convenido al usuario.

Es responsabilidad de las dependencias del OOMAPASH y de sus funcionarios:

- Proporcionar los materiales y medios de transporte para realizar las visitas necesarias al usuario.

Es Autoridad del proceso de TRABAJO SOCIAL

- Apoyar al usuario moroso cuando así lo requiera.
- Solicitarle al departamento de cortes y reconexiones la limitación del servicio cuando el usuario se niegue a efectuar su pago

DEFINICIONES

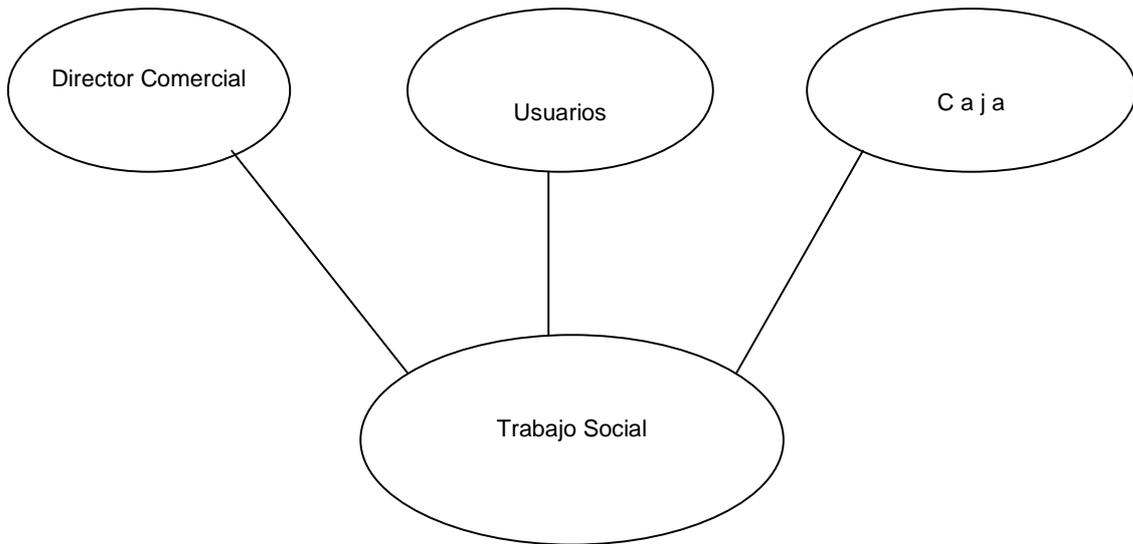
BOLETA DE CORTE.- Documento expedido por departamento de facturación que contiene la información del usuario (nombre, domicilio, clave, consumo, y adeudo ,etc.)

USUARIOS MOROSOS.- Se le llama al usuario que tiene más de 5 meses de adeudo.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u> - Boleta de corte</p> <p><u>Instalaciones y Equipo:</u></p> <p><u>Recurso Humano:</u> - Personal capacitado. - Personal requerido</p> <p><u>Materiales:</u> - material de oficina en general.</p> <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 " S"</p>	<p>-Visitar a los usuarios y conveniar. -Preparar el trabajo para otro día -Hacer la bitácora de actividades diarias -Realizar informe mensual de actividades.</p>	<p>-Disminución de saldos vencidos.</p> <p>- Mayor ingreso para el Organismo.</p>

DIAGRAMA DE INTERACCIONES



MATRIZ DE INTERACCIONES

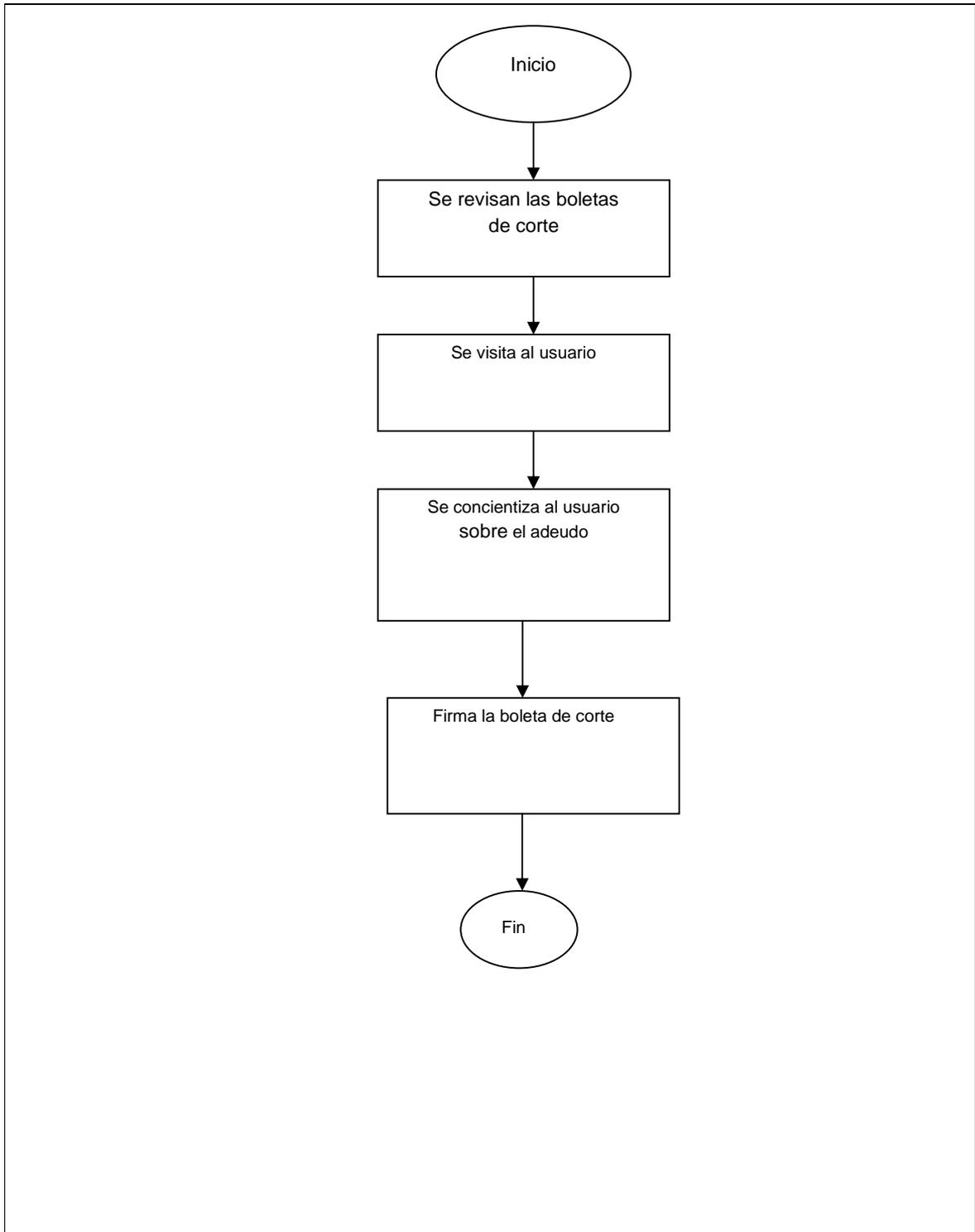
QUE RECIBE	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Entradas-insumos		
Ordenes de trabajo	Director Comercial	Informe de trabajo realizado
Pago por servicio de agua y drenaje	usuarios	Comprobante de pago
Duplicados de recibos de facturados	Caja	Lo recaudado diariamente

CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.- Se revisan las listas de corte para programar visitas a usuarios morosos.
 CRITERIO 2.- Se visita al usuario para llegar a un convenio de pago.
 CRITERIO 3.- Llevar a acabo la recaudación
 CRITERIO 4.- Para capturar el pago o abono y quede registrado en su cuenta o saldo
 CRITERIO 5.- Entregar a caja la recaudación diaria para su deposito
 CRITERIO 6.- Se revisan nuevas listas de cortes para programar visitas del siguiente día.
 CRITERIO 7.- Se elabora informe diario de actividades dirigido al Director Comercial para su conocimiento y archivo
 CRITERIO 8.- Se elabora informe de actividades mensual, con copia al Órgano de Control y Evaluación Gubernamental.

REFERENCIAS

DOCUMENTO INTERNOS:
 Sistema de Gestión de Calidad



OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplir con las visitas programadas a los usuarios morosos,	100%	Visitas Programadas VS Visitas Realizadas
Bajar la cuenta en usuarios morosos.	70%	Usuarios con saldos elevados VS Usuarios que pagaron y abonaron

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.2 Comercialización
Procedimiento: 4. 2.2 Facturación del Casco Urbano
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el Proceso de facturación con el fin de conocer los procedimientos que se utilizan para manejar el control de la base de datos de los usuarios, procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo.

ALCANCE

Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con él mismo, abarca desde la impresión de los libros de lecturas hasta la generación de recibos emitidos al usuario.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de Facturación .

- Actualizar saldos diarios
- Imprimir libros de lecturas
- Capturar lecturas
- Dar altas, bajas y cambios en usuarios
- Capturar los periodos de consumo
- Calcular y emitir recibos
- Hacer cargos a usuarios
- Entregar reportes de saldos y facturación al departamento contable.
- Generar los recibos
- Guardar el mes

Es responsabilidad de la dependencia de OOMAPASH

- Mantener en buen estado Equipos de computo
- Suministrar de recibos, hojas 91/2 x 11, 15x11 y cintas.

DEFINICIONES

Facturación.- Realizar el cargo a cada usuario de el costo de agua del mes.

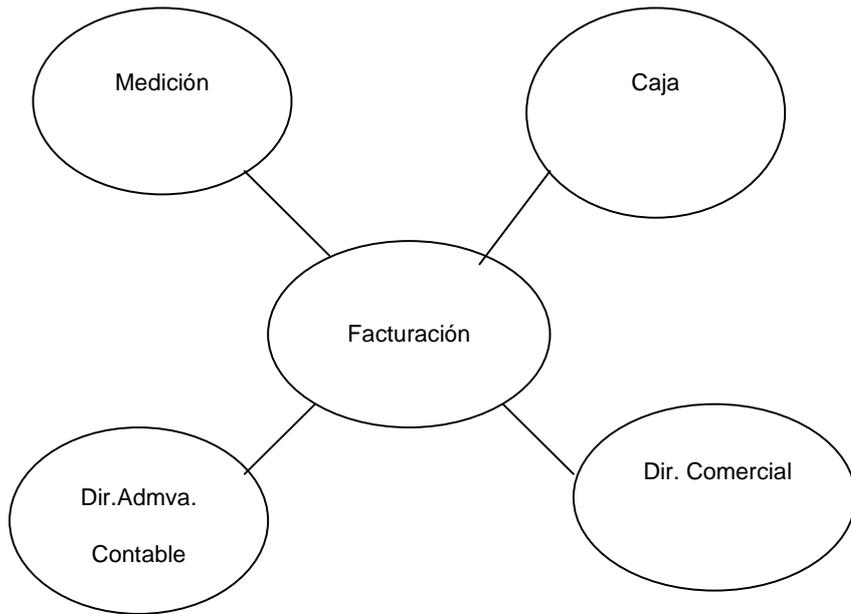
Emisión.- Imprimir los recibos facturados.

Libros de lectura.- Es donde se documentan las lecturas del mes.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Insumos	Actividades	Productos
<p><u>Información:</u> -Tarifas -Libros de Altas, bajas y cambios</p> <p><u>Instalaciones y Equipo:</u> -Computadoras -Impresora -Calculadora</p> <p><u>Recurso Humano:</u> -Personal capacitado</p> <p><u>Materiales:</u> -Hojas 9 ½ x 11 -Hojas 15 x 11 -Material de oficina</p> <p><u>Medio ambiente:</u> 5 "S"</p>	<p>-Imprimir libros de lecturas -Actualizar saldos -Facturar -Imprimir recibos -Imprimir archivos para contabilidad</p>	<p>-Recibos emitidos -Saldos actualizados -Información para departamento contable.</p>

DIAGRAMA DE INTERACCIONES



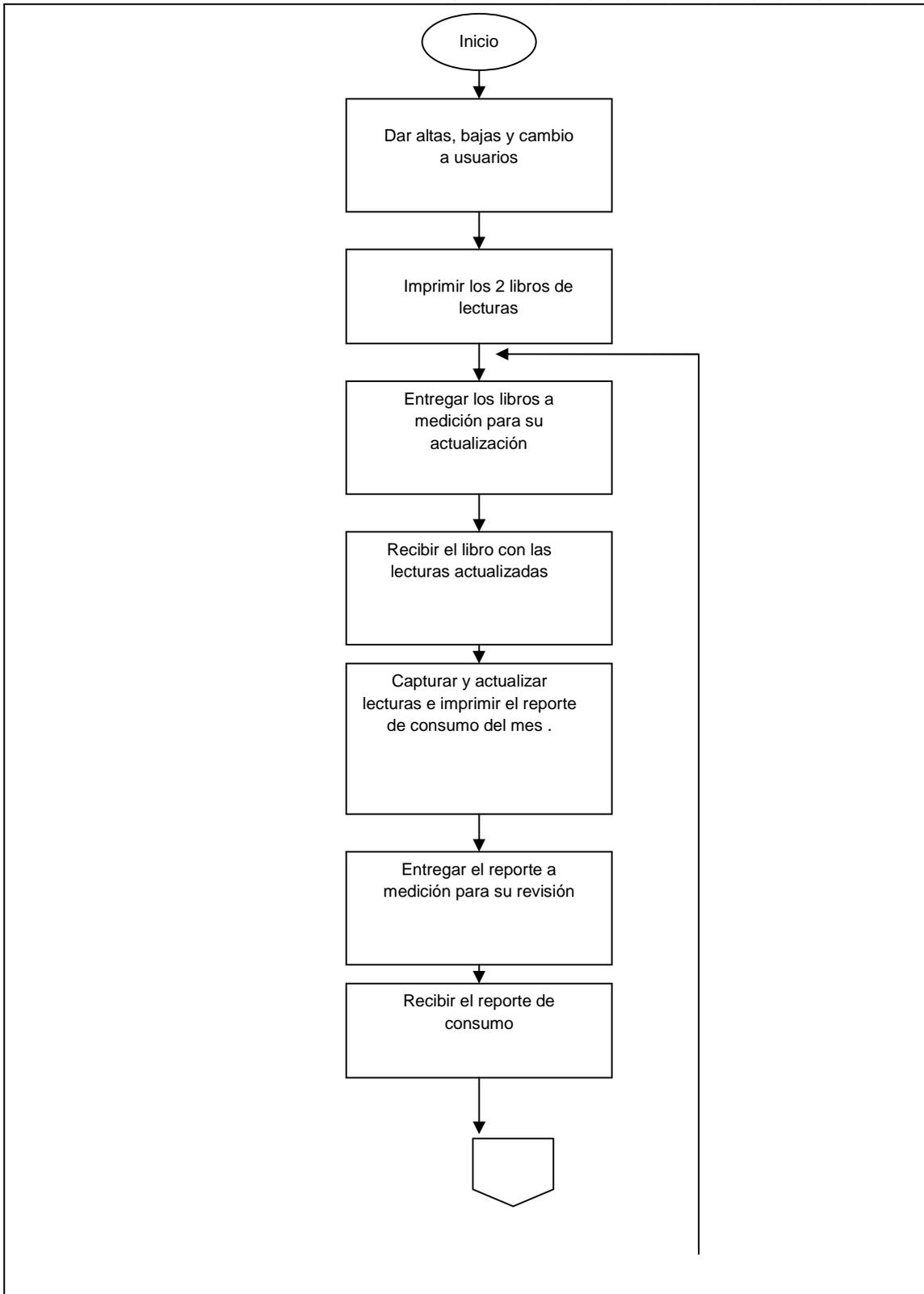
MATRIZ DE INTERACCIONES

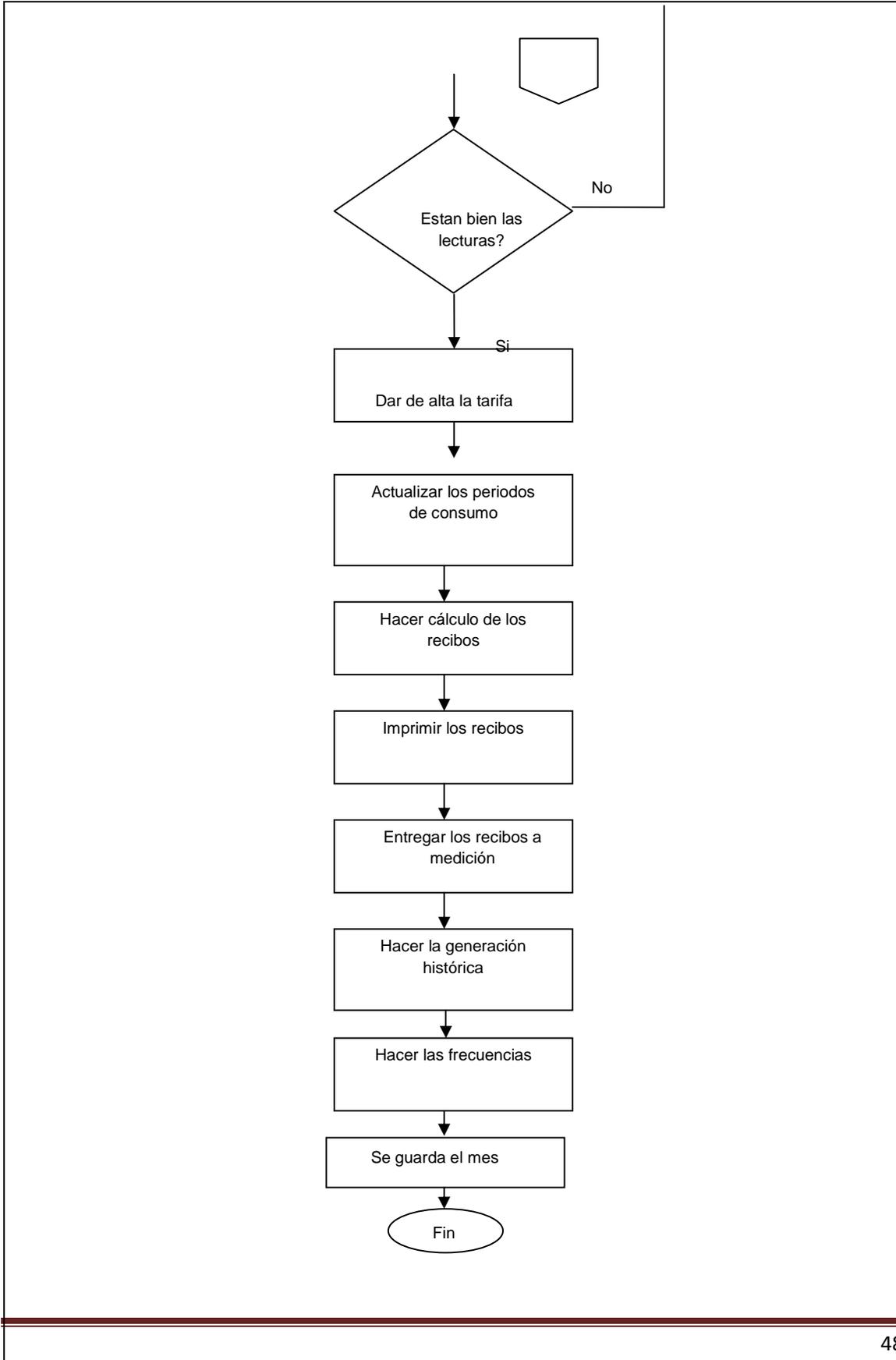
QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Libros con lecturas para actualizar	Medición	Recibos emitidos
Archivo con las descargas diarias de los usuarios	Caja	SalDOS actualizados
Distintas orden para realizar el trabajo	Dir. Comercial	Solución de ordenes solicitadas
Tarifas	Dir. Administrativo	Tarifa actualizada en el sistema.

CRITERIOS DE OPERACIÓN

- CRITERIO 1.- Las altas, bajas y cambios se hacen el día 1ro. de cada mes.
CRITERIO 2.- Se imprimirán: Libro con lectura anterior, libro sin lectura y reporte de consumo del mes.
CRITERIO 3.- Los libros son entregados al departamento de medición
CRITERIO 4.- Recibir de medición el libro con las lecturas actualizadas.
CRITERIO 5.- Las lecturas son capturadas en el sistema de facturación y posteriormente impresas.
CRITERIO 6.- Este reporte se entrega a medición para su revisión.
CRITERIO 7.- Una vez revisado el reporte por medición se recibe.
CRITERIO 8.- Si las lecturas están correctas se prosigue; si no éstas se vuelven a entregar a medición para su revisión.
CRITERIO 9.- Las tarifas se capturan cada mes, exista o no modificación.
CRITERIO 10.- Los períodos de consumo se determinan según el sector y la fecha de su facturación.
CRITERIO 11.- El calculo de los recibos se efectúa una vez listos todos los pasos anteriores sin excepción.
CRITERIO 12.- Se emiten los recibos según el sector o facturación de los mismos.
CRITERIO 13.- Una vez emitidos los recibos, estos se entregan a medición.
CRITERIO 14.- Ya emitidos todos los recibos, se hace su generación histórica.
CRITERIO 15.- Posteriormente se generan las frecuencias.
CRITERIO 16.- Guardar el mes

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO





REFERENCIAS

Diario Oficial de la Federación (tarifas actualizadas)

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Facturar los recibos del casco urbano registrados	100%	Recibos facturados VS No. de usuarios del padrón

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.2 Comercialización
Procedimiento: 4. 2.3 Área Rural
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el proceso de AREA RURAL para conocer como se encuentran los usuarios en las comunidades ya sea en servicio y para informar al departamento contable ya sea en los saldos e ingreso, procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado .

ALCANCE

Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, Tal como lo establece la matriz de interacciones. Abarca desde la recepción de recibos y/o facturas hasta la distribución y cobranza de los mismos.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de AREA RURAL

- *Atender al usuario.*
- *Visitar directamente al usuario para saber como trabaja cada cobrador.*
- *Sacar los recibos, acomodarlos y entregarlos a cada recaudador.*

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- *Dar el servicio al usuario.*
- *Hacer el pago oportuno a C.F.E.*
- *Sancionar aquel que se infrinja o este conectado clandestinamente.*

Es Autoridad del proceso de AREA RURAL:

- *En caso de tener un cobrador que no reporte lo que realmente cobre o recaude, es moverlo.*
- *Convocar a reuniones para tomar decisiones de buen funcionamiento.*
- *Levantar contratos o pagos.*
- *Realizar ajustes de acuerdo a la negociación.*

DEFINICIONES

Saldos.- Es el resultado a favor o en contra en cada una de las cuentas del usuario por servicio de agua.

Recaudador.- Es la persona encargada de cobrar en cada una de las comunidades.

Sanción.- Es la amonestación o multa que se le hace al usuario por reconectarse.

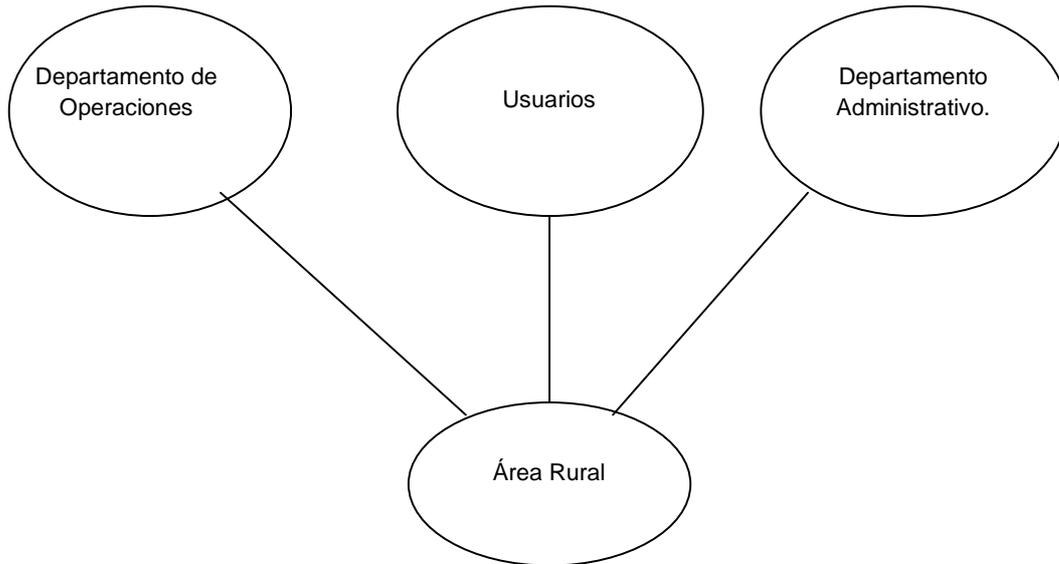
Padrón de usuarios.- Es la relación de personas que reciben el servicio de agua conformado por sectores y rutas.

Contratos.- Es el documento foliado y expedido por el organismo donde se registran los datos del usuario que va a recibir el derecho de tener agua y drenaje.

MATRIZ EPS

ENTRADAS <u>Insumos</u>	PROCESO <u>Actividades</u>	SALIDAS <u>Productos</u>
<p><u>Información:</u> - Fechas de vencimiento de recibos. - Listados de corte. - Lecturas de usuarios que tienen plantas purificadoras.</p> <p><u>Instalaciones y Equipo:</u> - Calculadora - Equipo de computo.</p> <p><u>Recurso Humano:</u> - Personal requerido.</p> <p><u>Materiales:</u> - Materiales de Oficina. - Herramienta y materiales.</p> <p><u>Medio ambiente:</u> 5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atender al usuario • Dar servicio destapar tomas o reconectando. • Hacerle corte de caja a cada recaudador. • Visitar al usuario para negociar su cuenta. • Levantar padrón de usuarios. • Hacer contratos, recibir pagos. • Entregar información contable para su captura al departamento de contabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recaudación de ingresos. • Buen funcionamiento del servicio para el usuario. • Ampliación del padrón de usuarios.

DIAGRAMA DE INTERACCIONES



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Quejas	Usuarios	Solución de quejas
Ayuda para darle el servicio al usuario.	Departamento de operaciones	Solución al problema del usuario.
Las fichas de depósito para contabilizar los ingresos.	Departamento Administrativo	Entregar la contabilidad en tiempo y forma
Se le informa a que comunidad se va a trabajar	Dirección Comercial	Informe de comunidades que visite.

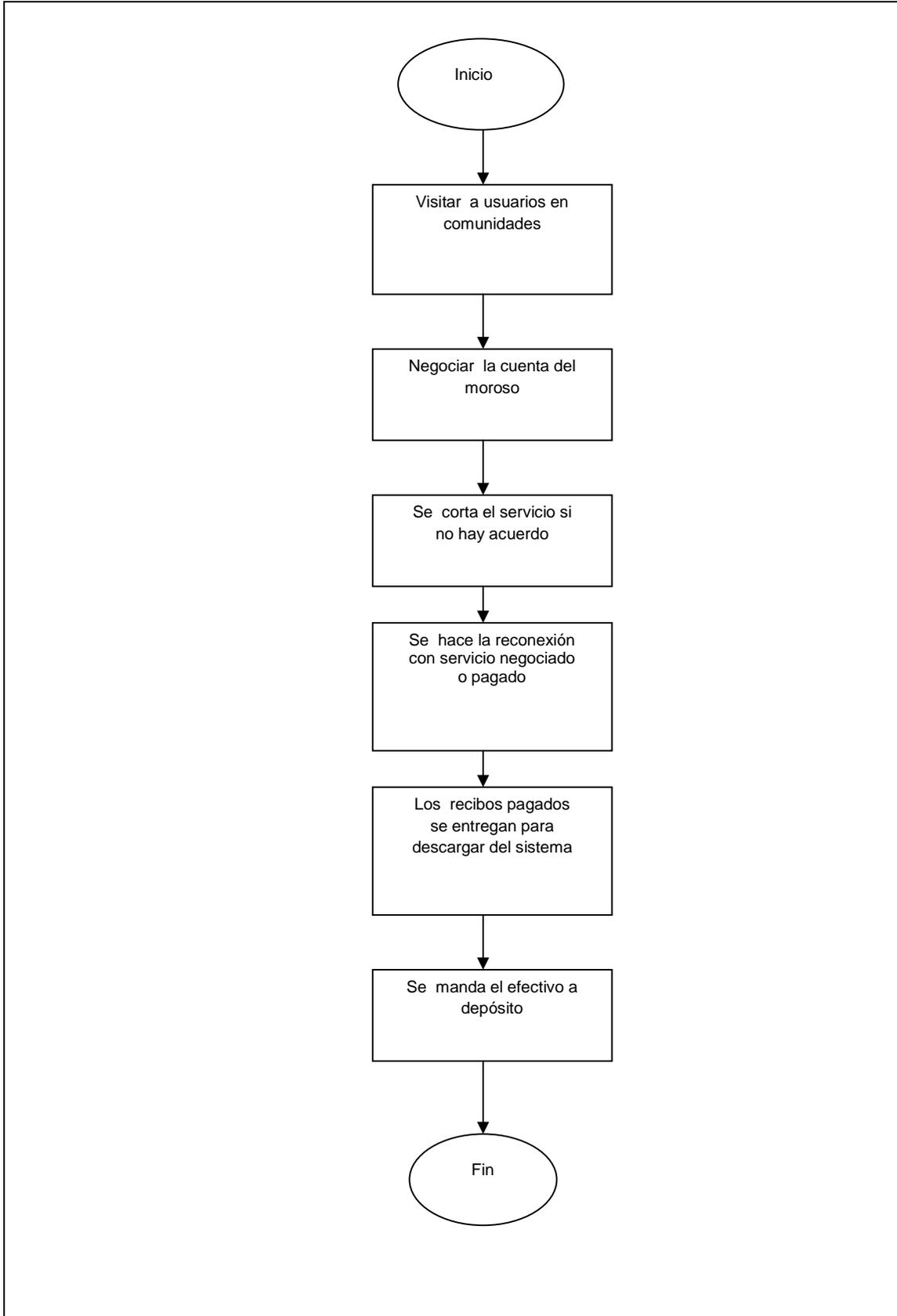
CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.-. Visitar al usuario para su negociación o corte del servicio.

CRITERIO 2.-. Si no se llega a la negociación o acuerdo se pasa a corte.

CRITERIO 3.-. Revisar que los servicios que se cortaron o negociaron estén cortados o para su reconexión.

CRITERIO 4.-. De los recibos cobrados se hace un corte para depósito y se entregan a facturación para descargar y actualizar en el sistema.



--

REFERENCIAS
DOCUMENTOS INTERNOS: Sistema de gestión de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Eliminar usuarios morosos.	80%	Visitas a comunidades con mayor morosidad VS Usuarios visitados y recaudados.
Recibir quejas de usuarios con problemas de servicio en el área rural.	100%	Entregar quejas al departamento de operaciones VS Quejas atendidas
Entregar información contable al departamento de contabilidad.	100%	Fichas y cortes de caja descargados a tiempo VS Cortes de caja ya contabilizados.

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.2 Comercialización
Procedimiento: 4. 2.4 Cultura del Agua
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO
Describir el proceso de CULTURA DEL AGUA, con el fin de sensibilizar a la comunidad estudiantil y la sociedad en general sobre el buen uso y cuidado del líquido vital y así asegurar la preservación de este recurso natural, para las nuevas generaciones procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado .

ALCANCE
Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, Tal como lo establece la matriz de interacciones que abarca desde la solicitud y autorización a: Directores de Escuelas, Autoridades Municipales y de Comunidad Rural para impartir conferencias sobre el cuidado del agua hasta la ejecución de las mismas.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de CULTURA DEL AGUA

- Programar conferencias escolares, con temas del cuidado del agua.
- Programar pláticas comunitarias, con temas de agua limpia.
- Informar a la coordinación estatal de cultura del agua de las actividades realizadas.

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- Proporcionar los materiales necesarios para llevar a cabo las actividades programadas.

Es Autoridad del proceso de CULTURA DE AGUA:

- Modificar o adecuar el plan de trabajo.
- Hacer un llamado de atención a las personas que hacen mal uso del agua.

DEFINICIONES

Conferencias escolares.- Pláticas a comunidad estudiantil sobre el cuidado del agua.

Cultura de agua.-Promoción y difusión de acciones que permitan la sensibilización de usuarios acerca del valor del agua

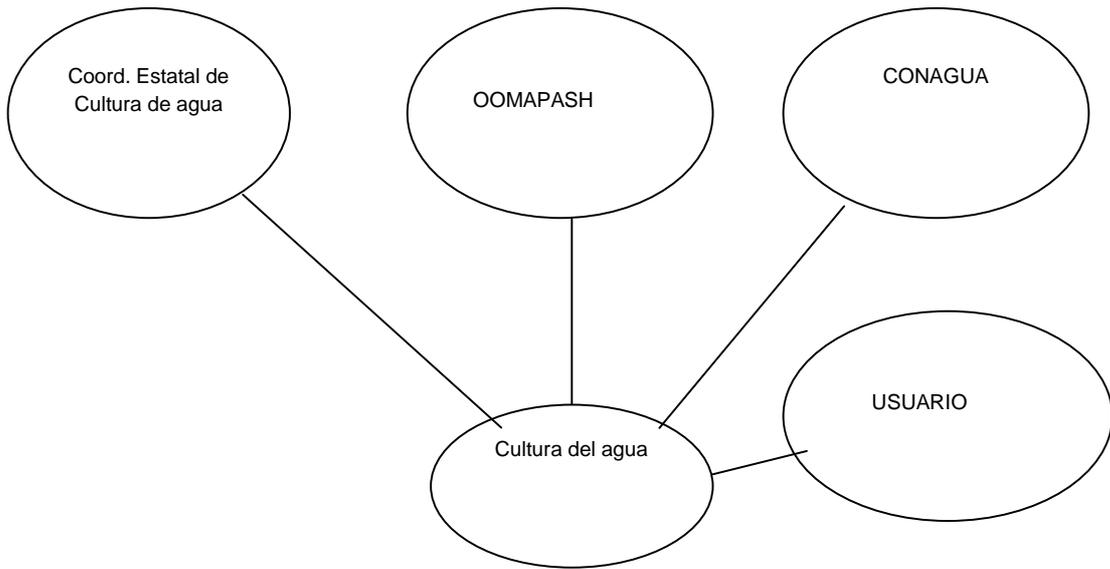
CONAGUA.- Comisión nacional del agua.

CEA.- Comisión Estatal del agua

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Insumos	Actividades	Productos
<p><u>Información:</u> - Folletos, videos, discos, rotafolios, mantas. - Capacitaciones.</p> <p><u>Instalaciones y Equipo:</u> -Computadora -Televisión,DVD, Kareoque. -Cámara fotográfica.</p> <p><u>Recurso Humano:</u> - Personal capacitado - Personal requerido.</p> <p><u>Materiales:</u> - Materiales de Oficina.</p> <p><u>Medio ambiente:</u> 5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programar las escuelas urbanas y rurales que se les van a dar las pláticas. • Solicitar el permiso por medio de un escrito a las escuelas mencionadas. • Seleccionar el tipo de material para adecuarlo a las pláticas. • Llevar a cabo las pláticas. • Solicitar a maestros y directores una evaluación de trabajo realizado • Informe de actividades mensuales para el interior del programa. • Elaborar informe bimestral para entregar con copia a CEA y CNA 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover permanentemente el uso racional del consumo del agua. • Concienciar sobre el uso adecuado que debemos de darle al agua mediante las pláticas escolares y comunitarias.

DIAGRAMA DE INTERACCIONES



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
-Capacitaciones -Material de apoyo -Equipo	Coordinación Estatal de cultura de Agua	Trasmitir información en forma adecuada
-Capacitaciones -Material de apoyo -Equipo	CONAGUA	Informe de actividades realizadas
-Materiales -Gasolina para traslado	OOMAPASH	Informe de actividades realizadas
Solicitud de Información del cuidado del agua.	ASUARIOS	Información como la promoción y difusión de acciones para cuidado del agua.

CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.-Se programan las escuelas para conocer el total de alumnos y grupos.

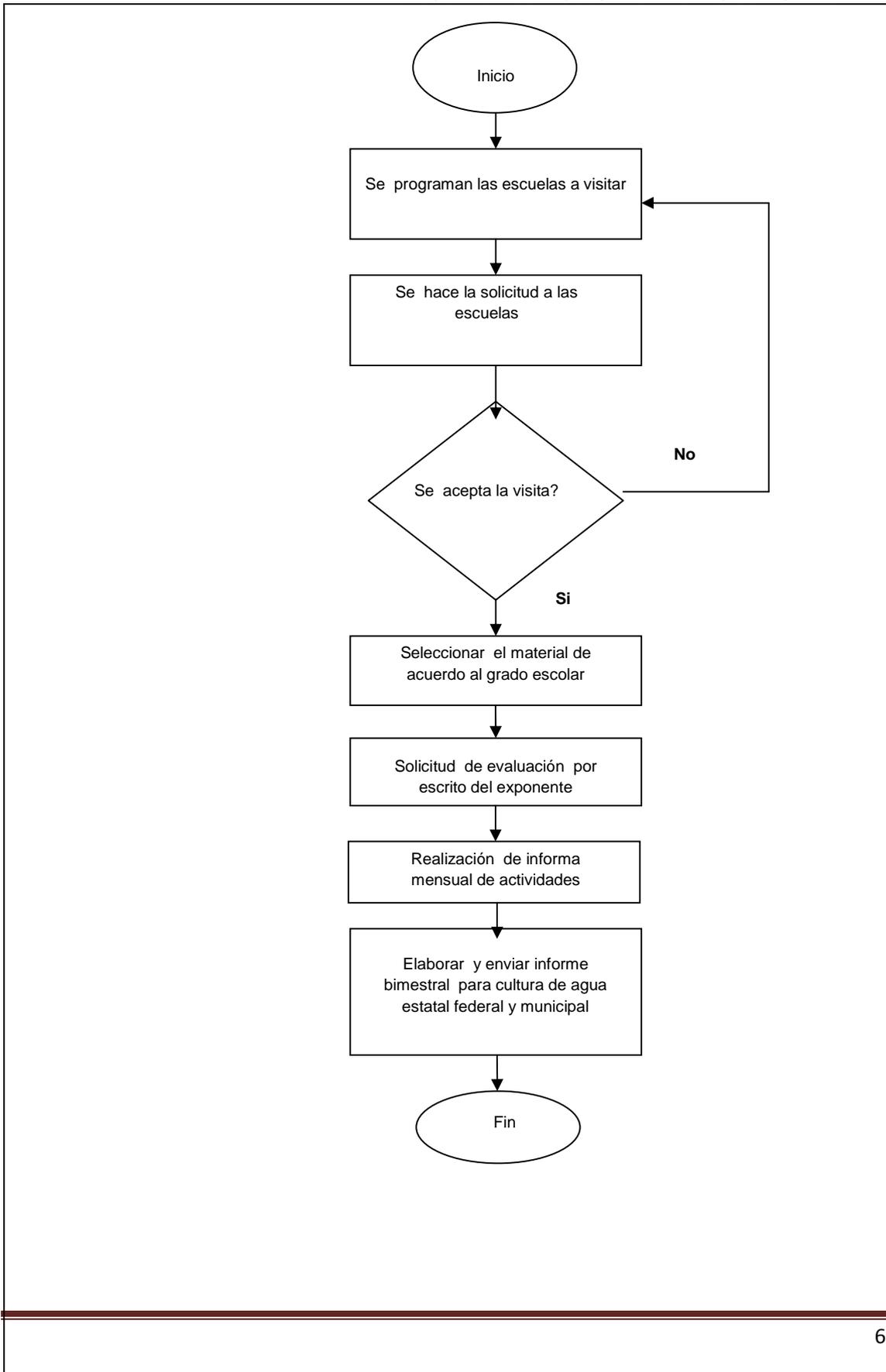
CRITERIO 2.- Solicitar a las escuelas para que el director se entere del programa y autorice las pláticas.

CRITERIO 3.- Seleccionar el material de acuerdo al nivel y grado escolar, ya que los materiales a utilizar son diferentes, para transmitir la información y así a su vez los alumnos la transmitan a sus hogares.

CRITERIO 4:- Se solicita una evaluación por escrito para conocer las debilidades del exponente y poder mejorar.

CRITERIO 5.- Hacer un informe mensual para llevar el control de las actividades realizadas en el mes.

CRITERIO 6.- Elaborar un informe bimestral para enterar a las Coordinaciones de Cultura del Agua estatal, Federal y Municipal.



REFERENCIAS

Manual del instructor de pláticas comunitarias.
Manual del instructor de pláticas escolares,
Manual del instructor de Agua Limpia.

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Pláticas escolares en el área urbana	90%	Pláticas programadas VS Pláticas realizadas
Pláticas escolares en el área rural.	90%	Pláticas programadas VS Pláticas realizadas
Pláticas comunitarias en el área rural	80%	Pláticas programadas VS Pláticas realizadas

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.2 Comercialización
Procedimiento: 4. 2.5 Caja
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el proceso de CAJA, con el fin de recaudar el ingreso generado por consumo de agua, servicio de drenaje, contratos y otros ingresos, procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado .

ALCANCE

Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, Tal como lo establece la matriz de interacciones que abarca desde la recepción de pago de recibos de agua, contratos y otros ingresos, el registro de los mismos hasta hacer el corte de caja y su depósito.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de CAJA

- Registrar todos los recibos y/o documentos
- Imprimir la relación de recibos y documentos ingresados durante el día..
- Depositar en el banco el ingreso recaudado.
- Revisar el corte y hacer relación de los ajustes diarios

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- Contar con un fondo de caja chica.
- Tener una persona asignada para depósitos y que traiga cambio.
- Tener cintas para impresora y sumadora.
- Mantener en buen estado el equipo de computo.

Es Autoridad del proceso de CAJA:

- Negar préstamos de efectivo de caja.
- No prestar sellos de pagado para uso indebido.

DEFINICIONES

Ajuste: Hacer un descuento autorizado por el Dir. Comercial

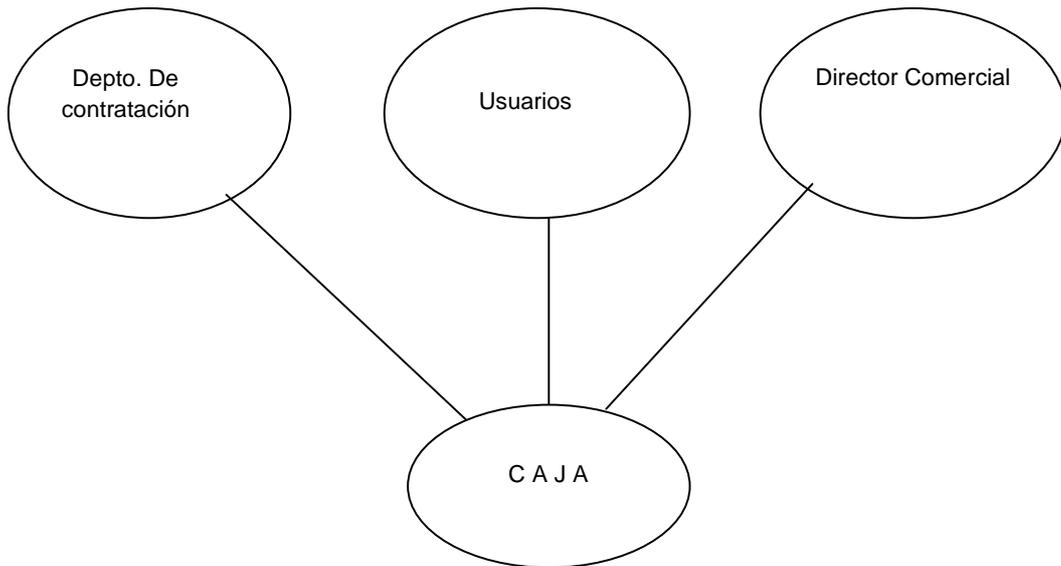
Recibo de cobro: (facturas) Se utiliza para cobrar a los usuarios reconexiones, cambios de nombre, etc.

Corte de caja: Imprimir en relación todos los recibos y documentos capturados.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Insumos	Actividades	Productos
<p><u>Información:</u> - Recibos de agua y drenaje - Recibos de ajustes - Recibos de cobro (facturas)</p> <p><u>Instalaciones y Equipo:</u> - Computadora - Sumadora - Impresora</p> <p><u>Recurso Humano:</u> - Personal capacitado - Personal requerido.</p> <p><u>Materiales:</u> - Materiales de Oficina.</p> <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de recibos y/o documentos. • Imprimir el corte del día. • Contar el dinero para hacer la ficha del depósito. • Hacer relación de ajustes. • Recibir Ingreso a recaudadoras externas (cuadrilla de cortes) 	<ul style="list-style-type: none"> • Depósito del ingreso diario.

DIAGRAMA DE INTERACCIONES



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Pago del servicio de Agua	Usuarios	Comprobante de pago.
Ajustes elaborados, recibos de cobro por: contratos, reconexiones, carta de no adeudo, etc.	Depto. De contratación	Captura en el sistema de los documentos.
Ajustes autorizados	Director Comercial.	Registrar el descuento autorizado

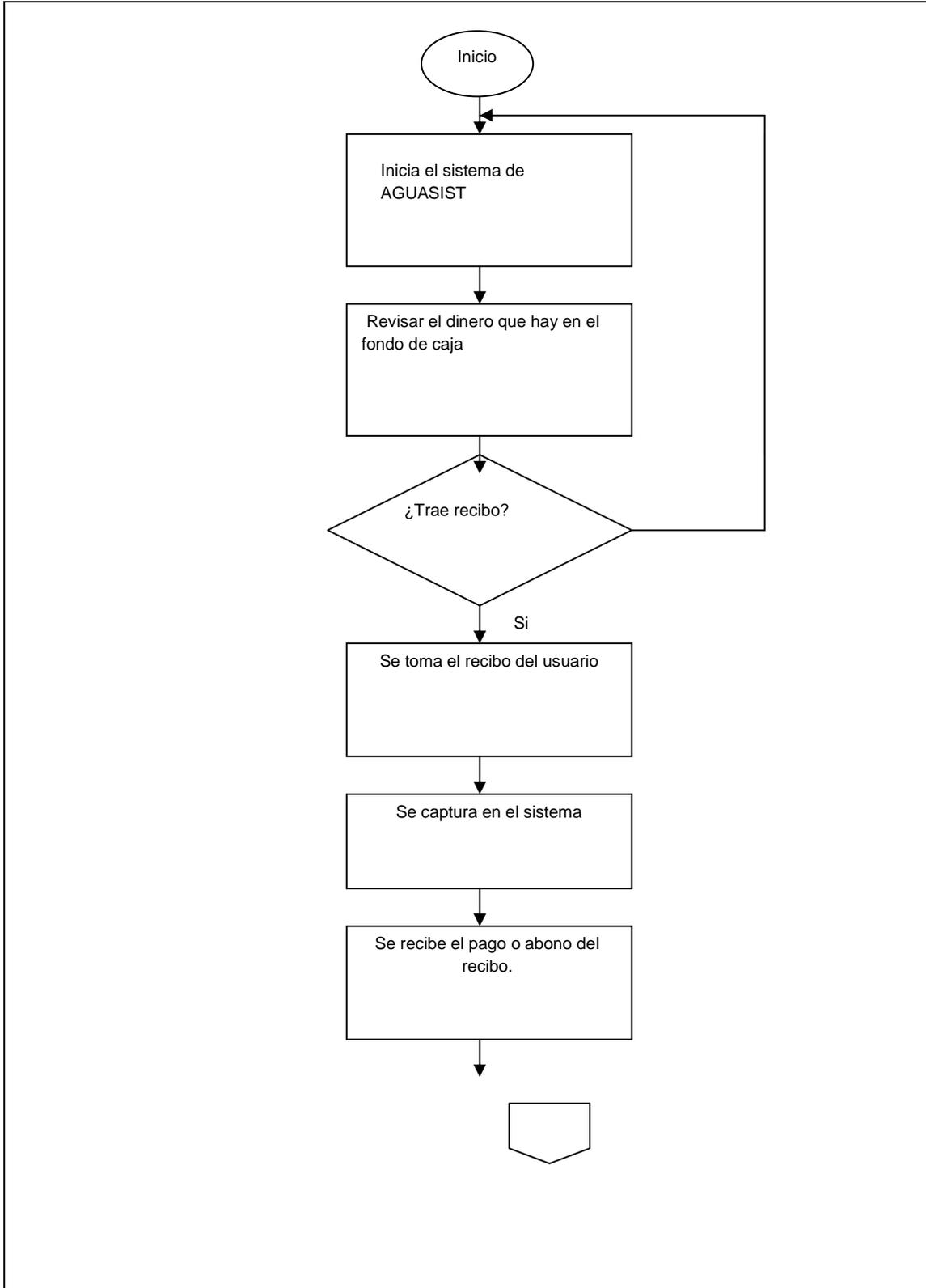
CRITERIOS DE OPERACIÓN

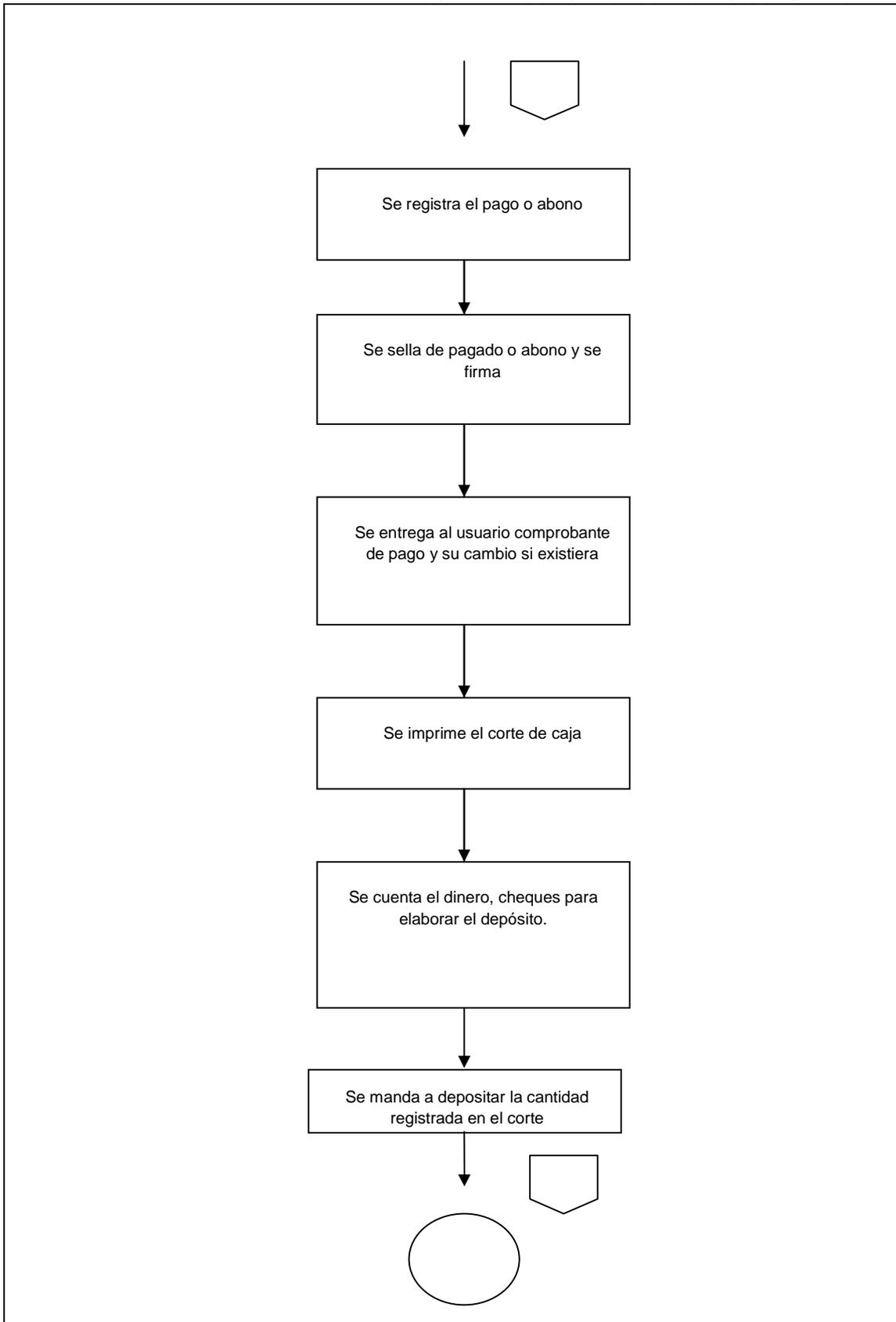
CRITERIO 1.-Que el sistema de captura se encuentre actualizado.

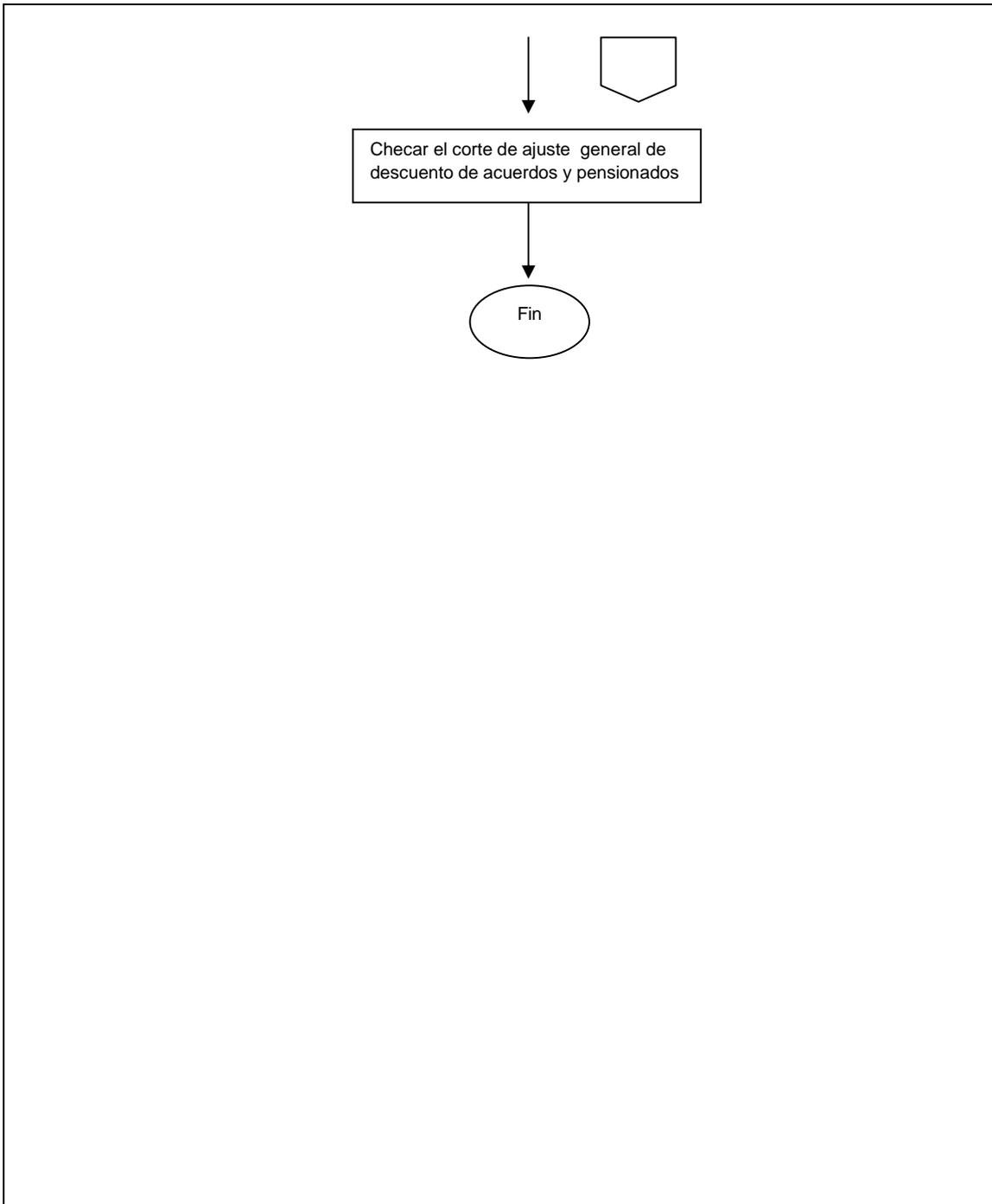
CRITERIO 2.- El fondo de caja debe ser la cantidad asignada.

CRITERIO 3.- Atender con amabilidad a todos los usuarios.

CRITERIO 4:- Solo se imprimirá duplicado en caja en caso de que el usuario no presente su recibo.







REFERENCIAS

DOCUMENTOS INTERNOS:
-Sistema de gestión de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Atender al usuario.	100%	Usuarios que llegan a pagar VS Usuarios atendidos

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.2 Comercialización
Procedimiento: 4. 2.6 Medición, Toma de Lecturas y Entrega de Recibos
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO
Describir el proceso de medición toma de lecturas y entrega de recibos, con el fin de cumplir con los requerimientos necesarios para la emisión de recibos en tiempo y forma procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado.

ALCANCE
Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, tal como lo establece la matriz de interacción que abarca desde la entrega del libro al lectorista, hasta la entrega de recibos emitidos a los usuarios.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de Medición, toma de lecturas y entrega de recibos .

- *Entregar al lectorista libro para toma de lecturas.*
- *Anotar en tarjeta de control y libro de lecturas las lecturas reportadas y sacar consumo.*
- *Reportar las anomalías que se encuentran en los medidores al pasar las lecturas.*
- *Reportar para inspección a los usuarios de alto consumo comparado con los meses anteriores.*
- *Una vez anotadas las lecturas en el libro se pasa a la persona encargada de capturar, se checa el reporte de lecturas capturadas contra el libro y se corrigen errores y se pasa a la persona encargada de facturar para la elaboración de recibos.*
- *Recortar y acomodar por sector, ruta manzana, lote los recibos ya emitidos.*
- *Entregar a los lectoristas para su entrega a los usuarios.*

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- Emitir en tiempo y forma los recibos de agua a los usuarios.
- Proporcionar el material necesario para que se lleve a cabo este proceso.

Es Autoridad del proceso de medición.

- *Verificar las anomalías que se detecten en la toma de lectura.*

DEFINICIONES

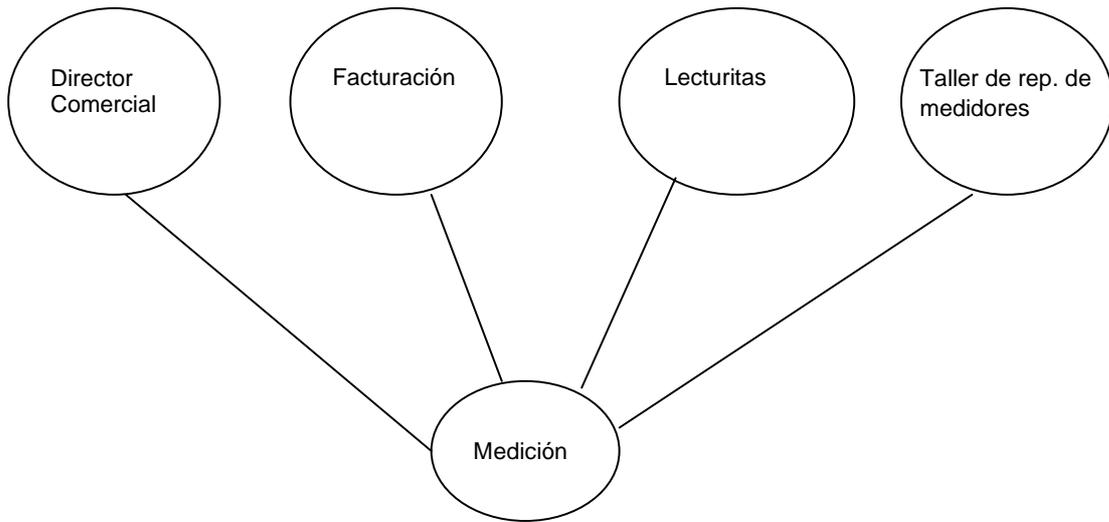
Tarjetas de control: Es el registro de las lecturas tomadas a los usuarios mensualmente durante 2 años con sus consumos respectivos en metros cuadrados.

Libro de lecturas: Es donde se lleva el registro de las lecturas por sector y ruta.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Libro de lecturas • Tarjeta de control de usuarios <p><u>Instalaciones y Equipo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Máquina de escribir • Sumadora <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal requerido. • Personal capacitado. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Material de oficina en general. <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar al lectorista libro para toma de lecturas • Anotar tarjeta control y libro de lecturas reportadas y sacar consumo. • Reportar anomalías que se encuentran en los medidores al pasar las lecturas. • Hacer reportes a los usuarios con altos consumos comparados con los meses anteriores. • Se checa el reporte de las lecturas capturadas contra el libro, se corrigen errores para la elaboración de los recibos. • Se cortan y acomodan los recibos por sector, ruta, manzana y lote para su entrega a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de recibos emitidos en tiempo y forma.

DIAGRAMA DE INTERACCIONES



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Solicitud de información a los usuarios.	Director Comercial	Información solicitada
Libro para toma de lecturas (libro con lectura anterior)	Facturación	Libro con la información de las lecturas del mes para su captura.
La información de la toma de lecturas	Lectoristas	Los recibos emitidos para su entrega al usuario.
Ordenes de inspección de medidores	Taller de reparación de Medidores	La reparación del medidor al usuario.

CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.-Se reciben los libros de lecturas de facturación para entregar a lectoristas.

CRITERIO 2.-Se entrega el libro a lectoristas para anotar el consumo de agua del usuario.

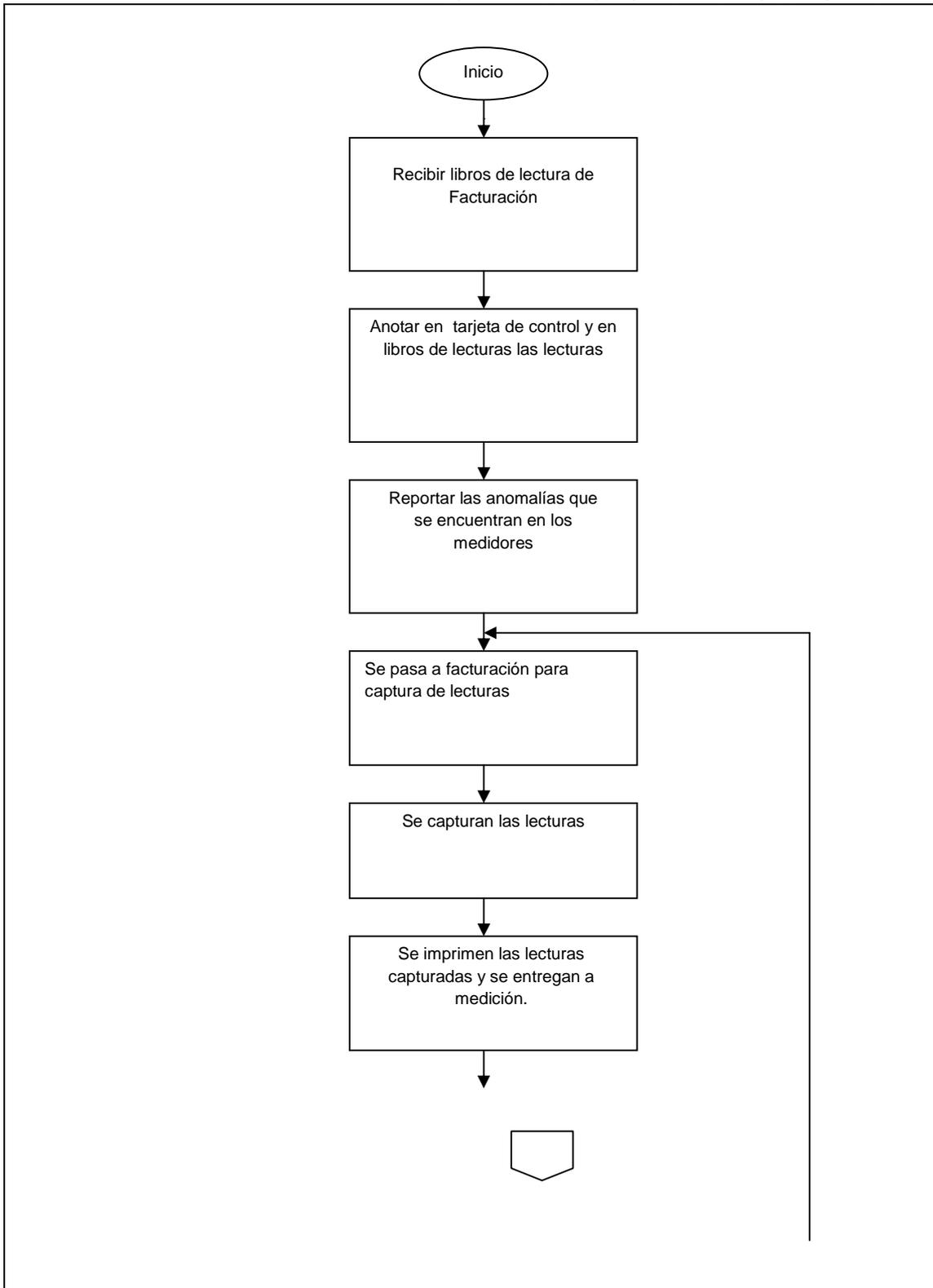
CRITERIO 3.- Recibe el libro de lecturas con los consumos del usuario para pasarlo a tarjeta de control.

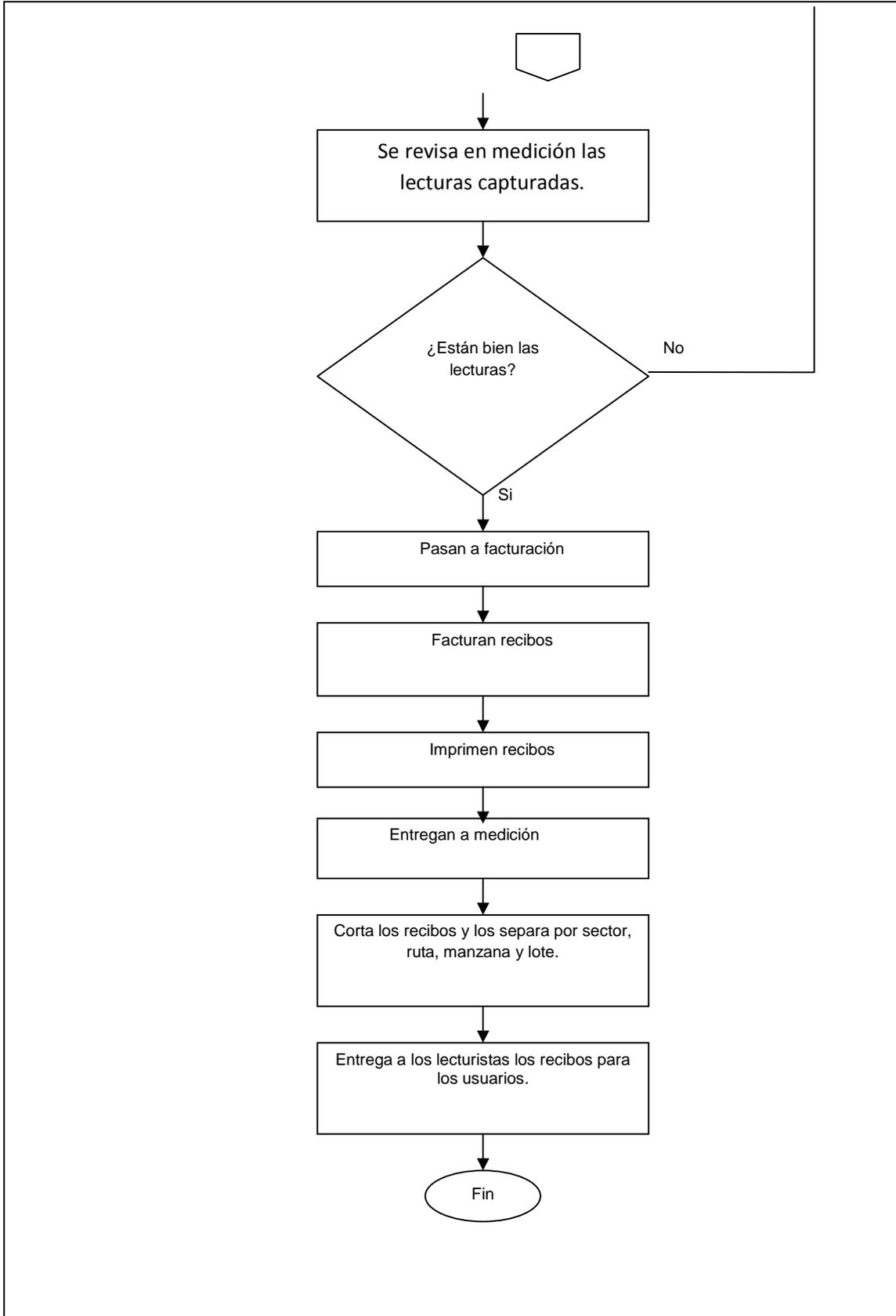
CRITERIO 4.- Se pasan las lecturas a facturación para su captura.

CRITERIO 5.- Se revisa si las lecturas fueron capturadas correctamente para la facturación de los recibos.

CRITERIO 6.- Se entrega los recibos al lectorista para repartirlos a los usuarios.

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO





REFERENCIAS
<p>DOCUMENTOS INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarjeta de control del usuario. - Libro de registro de lecturas.

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplir con la información requerida en tiempo y forma.	100%	Lecturas recibidas y revisadas Vs Recibos emitidos

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.3 Operaciones
Procedimiento: 4. 3.1 Control de Actividades Operativas
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO

Describir el proceso de actividades operativas, como son programar, coordinar y supervisar los reportes, quejas y/o solicitudes para instalación de servicios por parte del usuario, esto con el fin de cumplir con los requerimientos solicitados por la dependencia.

ALCANCE

Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, abarca desde la recepción de los reportes hasta la resolución solicitada por el usuario.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de control de actividades operativas.

- Recibir órdenes de trabajo de recepción de reportes.
- Programar y coordinar las ordenes de trabajo recibido.
- Delegar la responsabilidad respectiva a las cuadrillas.
- Supervisar las órdenes de trabajo delegadas.
- Recibir las órdenes de trabajo diarias realizadas por las cuadrillas.
- Revisar las órdenes de trabajo diarias realizadas por cuadrillas.
- Entregar a archivo las órdenes de trabajo realizadas por las cuadrillas.

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- Es responsabilidad de OOMAPASH entregar la herramienta y materiales necesarios para la realización adecuada de la actividad respectiva.
- .

Es Autoridad del proceso de control de actividades operativas.

- Llevar con apego a su responsabilidad la correcta realización de los reportes recibidos.

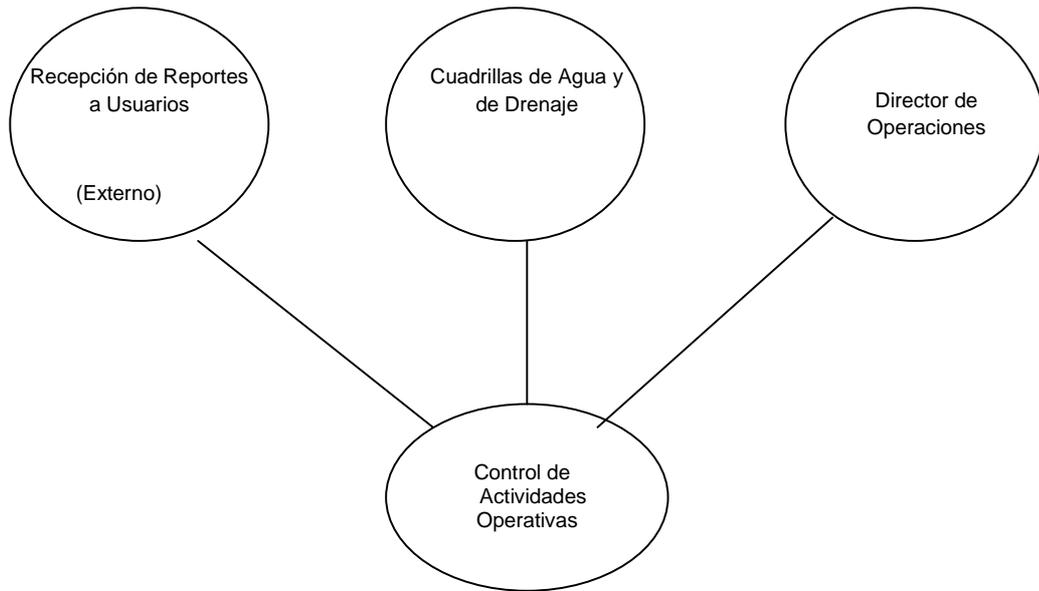
DEFINICIONES

- **Ordenes de trabajo.-** Documento foliado donde se anotan los datos del usuario que hace el reporte tales como nombre, dirección y la clase de trabajo que requiere ya sea de agua o drenaje.
- **Cuadrillas de agua o drenaje.-** Personal encargado de dar solución al problema solicitado en orden de trabajo.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Insumos	Actividades	Productos
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibimiento de reportes de agua y/o drenaje. <p><u>Instalaciones y Equipo:</u></p> <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Personal requerido. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta y material de oficina requerido. <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de reportes de usuarios. • Separar por tipo de reporte. • Programar actividades a realizar. • Delegar actividades. • Supervisar actividades. • Recibir actividades realizadas. • Revisar actividades realizadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar a archivo actividades realizadas.

DIAGRAMA DE INTERACCION



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Reportes de quejas por la atención de servicios de usuarios.	Recepción de reportes de usuarios.	Atención del reporte de queja.
Reporte de actividades realizadas.	Personal de mantenimiento (cuadrillas de agua y drenaje)	Revisión de actividades realizadas.
Solicitud de propuestas por obras de ampliación, reposición y mejoramiento de servicios.	Director de operaciones.	Revisión y propuestas de ampliación de redes y/o recepción de las mismas.

CRITERIOS DE OPERACIÓN

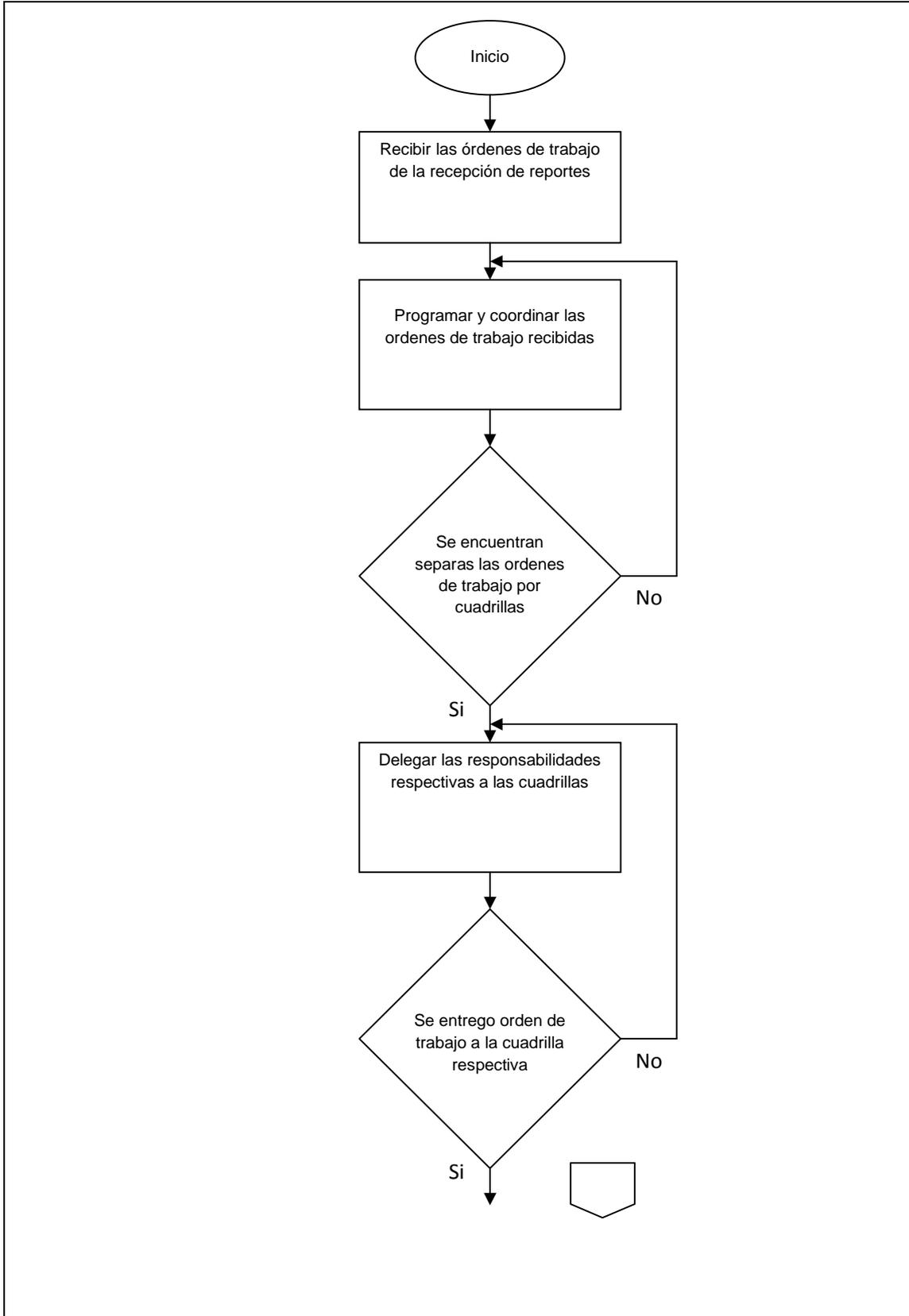
CRITERIO 1.- Se reciben las órdenes de trabajo de la recepción de reportes para la elaboración de programación y coordinación de las mismas..

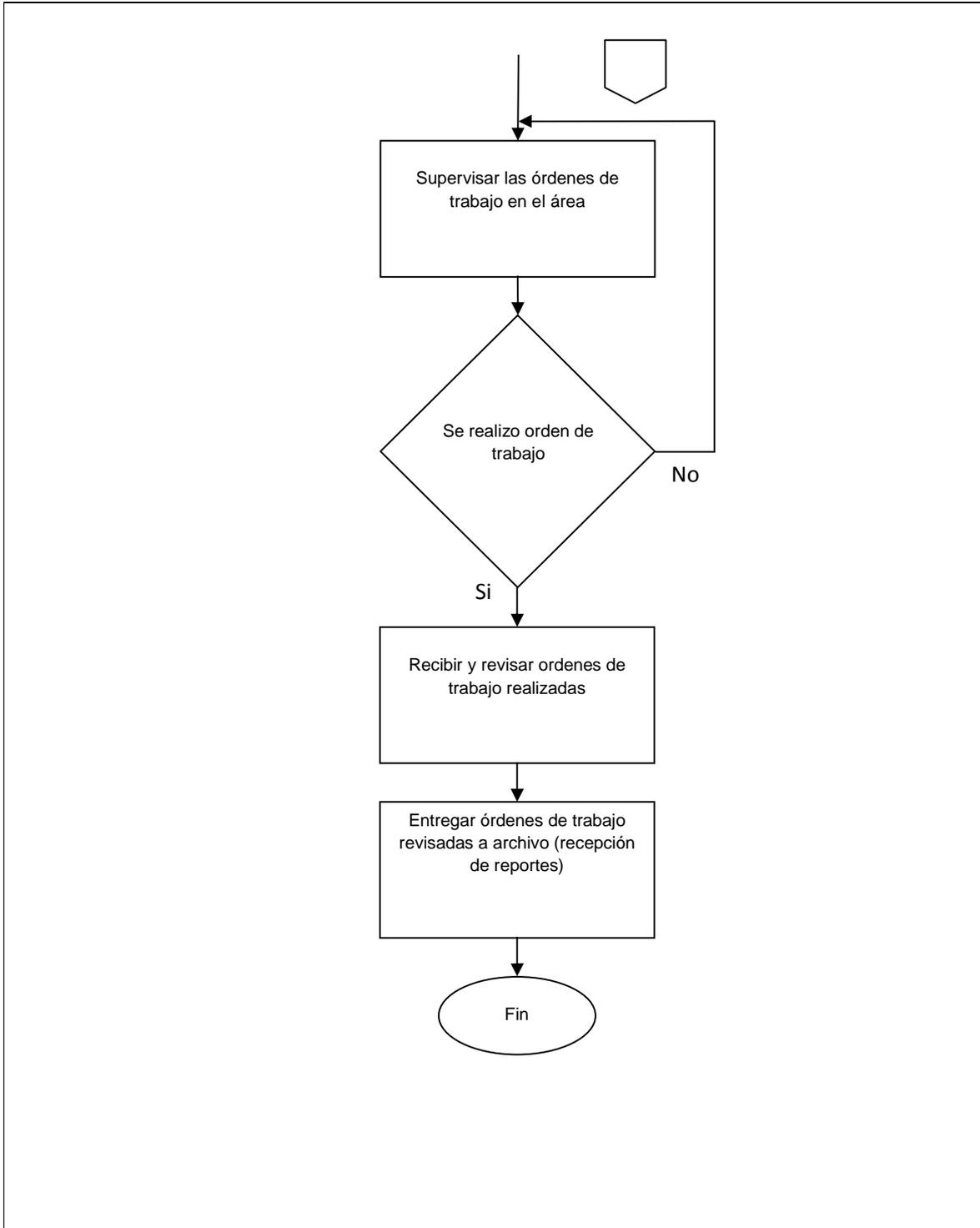
CRITERIO 2.- Se delegan las responsabilidades a las respectivas cuadrillas para la aplicación de éstas en su área correspondiente.

CRITERIO 3.- Supervisión de las cuadrillas en el área de trabajo para la correcta ejecución de sus responsabilidades.

CRITERIO 4.- Recibir las ordenes realizadas por las respectivas cuadrillas, para la revisión, dar el Vo. Bo. Y entregar a recepción los reportes para su archivo.

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO





REFERENCIAS
<p>DOCUMENTOS INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orden de trabajo. - Registro diario de actividades.

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplir con las órdenes de trabajo recibidos.	95%	Reportes atendidos contra reportes recibidos.
Cumplir con las propuestas de ampliación solicitadas.	100%	Propuestas atendidas contra propuesta solicitada.

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.3 Operaciones
Procedimiento: 4. 3.2 Control de Calidad de Agua en Plantas Potabilizadoras
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO
Describir el proceso de Control de calidad de agua de plantas potabilizadoras con el fin de cumplir con la norma 127 de la Secretaría de salud procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado .

ALCANCE
Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, abarca desde la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos del agua, hasta la verificación en conjunto con regulación sanitaria en los diferentes puntos de área urbana y rural.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de control calidad de agua en plantas potabilizadoras .

- Analizar el agua para cumplir con la norma 127 de la Secretaria de Salud
- Supervisar que no falte el suministro de agua a plantas potabilizadoras.
- Programar la compra y distribución de producto químico que se utilizan en el proceso de potabilización de agua
- Verificar conjuntamente con regulación sanitaria el cloro residual de los diferentes puntos del área urbana y rural.

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- Es responsabilidad de OOMAPASH suministrar de producto químico a la planta
- Proporcionar los materiales de laboratorio
- Proporcionar material de mantenimiento.

Es Autoridad del proceso de control de calidad de agua en plantas potabilizadoras .

- Indicar al operador la cantidad de producto químico a utilizar.
- Indicar cuando hacer desfogue.
- Avisar al encargado de cloradores si hay alguna falla.
- Hacer pedido de producto químico.

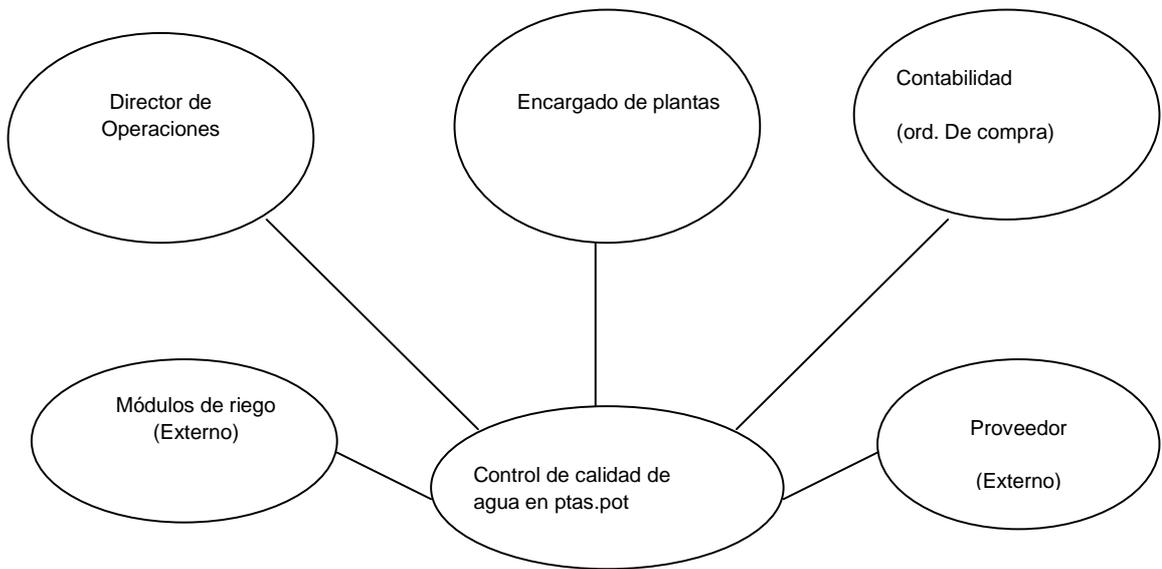
DEFINICIONES

- **Potabilización.**- Proceso mediante el cual el agua de canal se convierte en agua para consumo humano.
- **Cloro Residual.**- Partes de cloro que debe tener cada litro del agua según la norma oficial mexicana.
- **Producto Químico.**- Sustancias que se utilizan para potabilizar el agua.
- **Cloradores.**- Equipo que suministra el cloro necesario para el agua.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
Insumos	Actividades	Productos
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la Secretaria de salud. <p><u>Instalaciones y Equipo:</u> Equipo de laboratorio Equipo de computo</p> <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Personal requerido. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta y material de oficina requerido. • Reactivos químicos. <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis fisicoquímicos y bacteriológicos. • Llevar reportes de análisis. • Verificación de que se este clorando el agua. • Informe de actividades mensuales. • Solicitud del Producto químico. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar agua de calidad y cantidad al usuario. • Que el agua analizada este apta para consumo humano.

DIAGRAMA DE INTERACCION



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Programación de trabajo.	Dir. De Operaciones	Solución a trabajos programados.
Indicaciones de cantidades de productos químicos	Operadores de Plantas Potabilizadoras	Agua con la cantidad suficiente de productos químicos.
Ordenes de compra de producto químicos	Contabilidad (ordenes de compra)	El producto químico en tiempo y forma.
Entrega en tiempo y forma de producto químico	Proveedor	Solicitud de material
El volumen de agua solicitado	Módulos de riego	Solicitud de volumen de agua

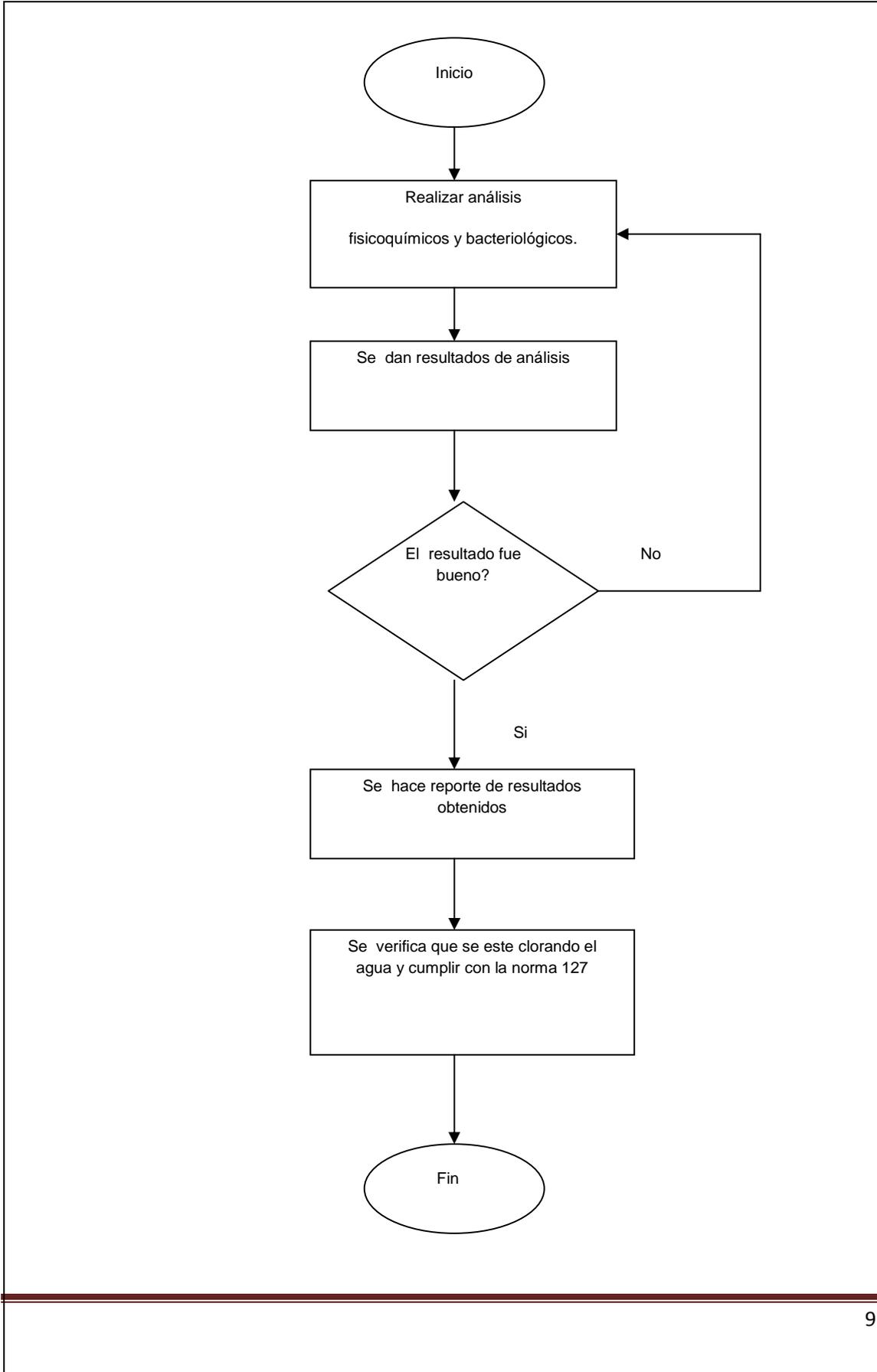
CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.-Realizar análisis fisicoquímicos y bacteriológicos al agua que ya esta tratada, para comprobar que se está dentro de la norma 127 de la Secretaría de Salud.

CRITERIO 2.- Llevar reporte de análisis para tener un registro de resultados obtenidos en análisis.

CRITERIO 3.- Verificar que se este clorando el agua, para que se este cumpliendo con las normas establecidas

CRITERIO 4.- Tener en existencia los productos químicos necesarios para el tratamiento de agua.



REFERENCIAS
<p>DOCUMENTOS INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bitácora diaria de plantas potabilizadoras. <p>DOCUMENTOS EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma 127 de la Secretaría de Salud Pública Mexicana

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplir con la norma 127 de la Secretaría de Salud Pública Mexicana	90%	Requerimientos de la unidad de control sanitario contra bitácoras de problemas solucionados.

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.3 Operaciones
Procedimiento: 4. 3.3 Mantenimiento a Plantas Potabilizadoras
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO
Describir el proceso de Mantenimiento a Plantas Potabilizadoras con el fin de cumplir con las normas de limpieza que requiere la Secretaría de Salud por medio del mantenimiento adecuado en áreas verdes, patios, canaletas, filtros y desfogue de los módulos, así como la revisión de los niveles de canal, procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado .

ALCANCE
Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, abarca desde el mantenimiento de áreas verdes, patios, canaletas, filtros y desfogue de los módulos de la planta, hasta la revisión del nivel del agua del canal.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de Mantenimiento a Plantas Potabilizadora .

- Que la planta este en buen estado de limpieza
- Solicitar el material para el mantenimiento de áreas verdes canaletas y filtros.

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- Es responsabilidad de OOMAPASH proporcionar los materiales y herramienta requeridos.

Es Autoridad del proceso de mantenimiento a plantas potabilizadoras .

- Establecer programa de mantenimiento.
- No dejar pasar a nadie que no este autorizado en planta.
- Suspende servicio en planta para limpieza.

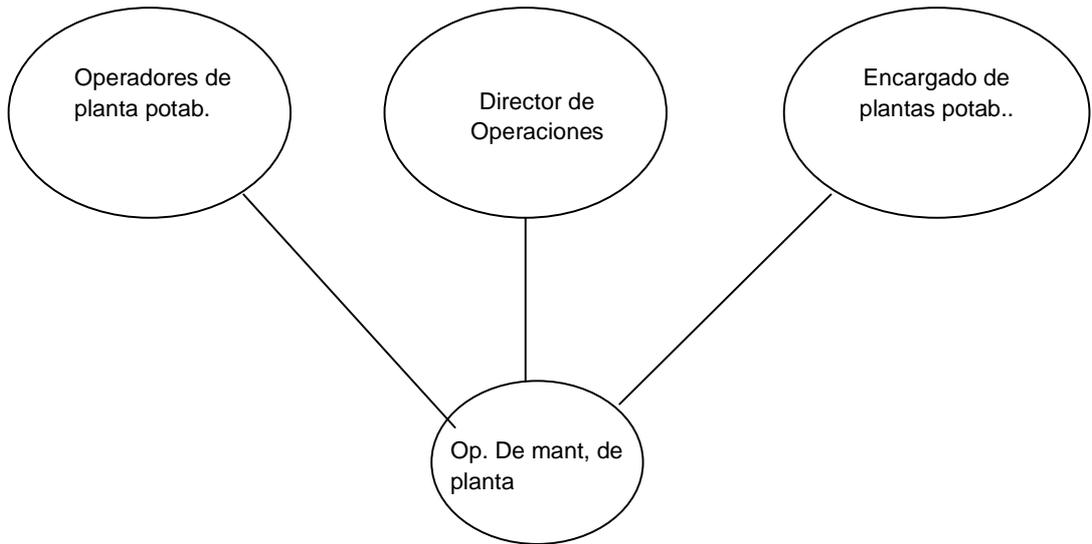
DEFINICIONES

- **Mantenimiento.-** Conjunto de operaciones y cuidados necesarios para un funcionamiento adecuado.
- **Canaletas.-** Es por donde corre el agua de los módulos a los filtros.
- **Filtros.-** Es por donde pasa el agua y sirve para detener los sólidos.
- **Desfogue.-** Sacar todos los lodos y tirarlos al canal.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • . <p><u>Instalaciones y Equipo:</u> Equipo de limpieza</p> <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado. • Personal requerido. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta y material de limpieza requerido. <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cepillar y lijar canaletas • Limpiar filtros • Hacer desfuegos de los módulos de la planta • Mantener limpios las áreas verdes y patios de la planta • Revisar el nivel del canal • Pintar el paredes de la Planta Huatabampo 	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar limpios las diferentes áreas de la planta.

DIAGRAMA DE INTERACCION



MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Instrucciones de mantenimiento a planta.	Encargados de plantas potabilizadoras	La realización del mantenimiento.
Instrucciones de mantenimiento a planta.	Dirección de Operaciones.	La realización del mantenimiento.
Solicitud de apoyo en turno.	Operadores de planta.	El apoyo solicitado.

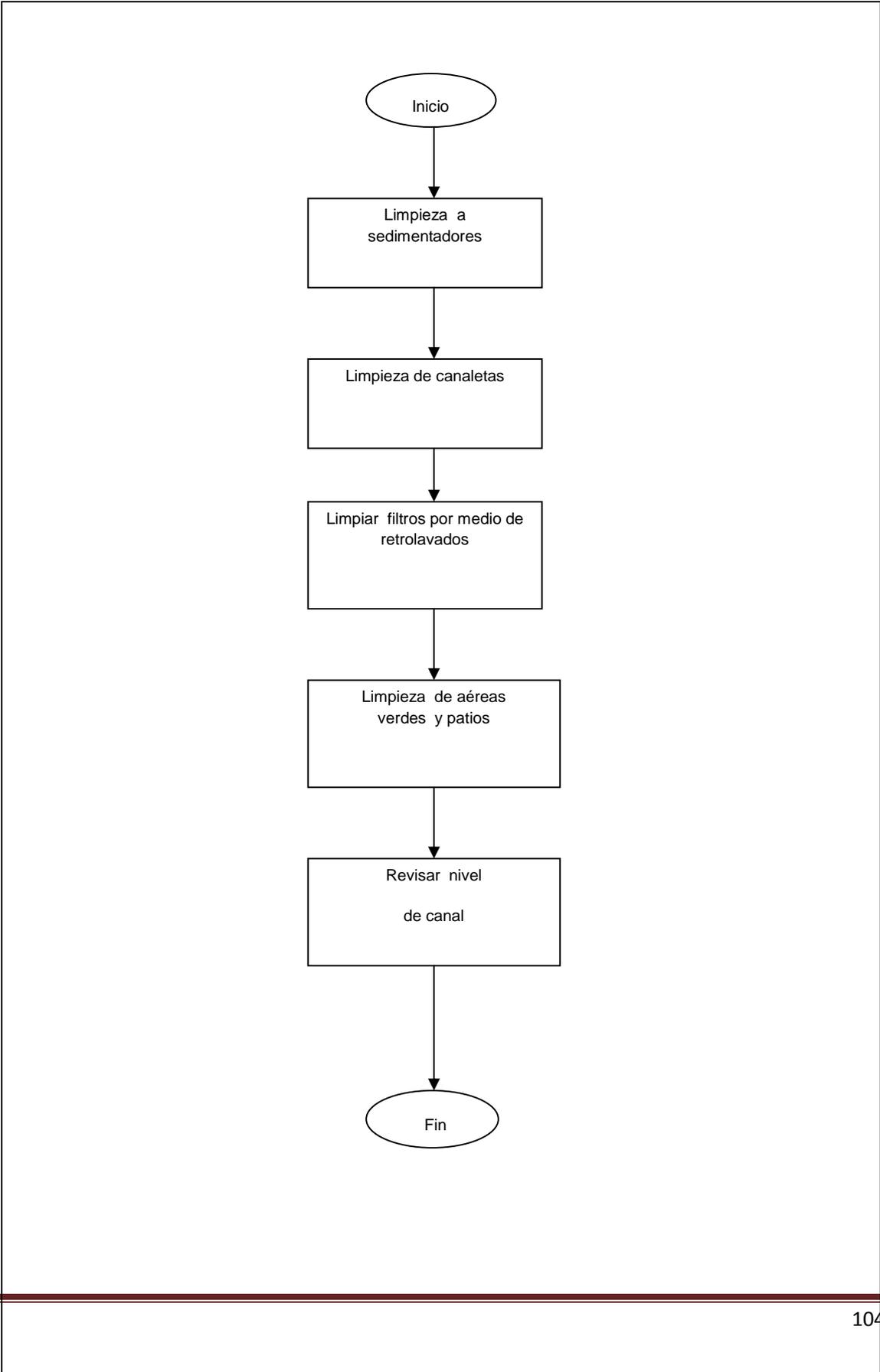
CRITERIOS DE OPERACIÓN

CRITERIO 1.- Se hace limpieza de a sedimentadores para reducir los lodos hacia los filtros
CRITERIO 2.-Se hace limpieza de canaletas para que el agua se vea clara y limpia.

CRITERIO 3.- Se limpian los filtros por medio de retrolavados para reducir el fóculo en el carcamo de aguas claras

CRITERIO 4.- Se limpian las áreas verdes y patios para dar buena imagen a la planta y sociedad en general.

CRITERIO 5.- Se revisa el nivel del canal para no suspender el servicio de agua a la ciudadanía.



REFERENCIAS
<p>DOCUMENTOS INTERNOS</p> <p>- Bitácora diaria de plantas potabilizadoras.</p>

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Cumplir con la programación de limpieza de módulos, canaletas y filtros	100%	Reporte de bitácora de operaciones.

Proceso: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Subproceso: 4.3 Operaciones
Procedimiento: 4. 3.4 Atención a Reportes de Usuarios
Dependencia: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Unidad Administrativa: Organismo Operador Municipal de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Huatabampo
Fecha de Elaboración: Marzo 2010

OBJETIVO
Describir el proceso de atención a reportes de Usuarios con el fin de dar correcto trámite de las órdenes de trabajo recibidas telefónicamente o personalmente ya sea de fugas de Agua o Drenaje tapados, así como la instalación de las mismas procurando el desempeño honesto y eficiente en la labor del Organismo Operador Municipal de Agua Potable Alcantarillado .

ALCANCE
Este mapa de proceso es aplicable para todos los procesos que interactúan con el mismo, abarca desde la recepción de órdenes de trabajo de agua y drenaje, solución de los mismos, así como las distintas aplicaciones que se les da.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Es responsabilidad del proceso de Atención a Reportes de Usuarios .

- Orientar adecuadamente al usuario sobre los pasos a seguir, para la solución a su solicitud o queja, así como dar la información necesaria para llegar a un buen fin, así como también archiva los mismos documentos.
- Llevar control mensual de contratos de instalación de nuevas tomas.
- Tener al día la agenda sobre salidas y revisiones en general.
- Pasa reportes trimestrales de trabajo en general

Es responsabilidad del Organismo y de sus funcionarios:

- Es responsabilidad de OOMAPASH proporcionar los materiales y papelería de oficina.

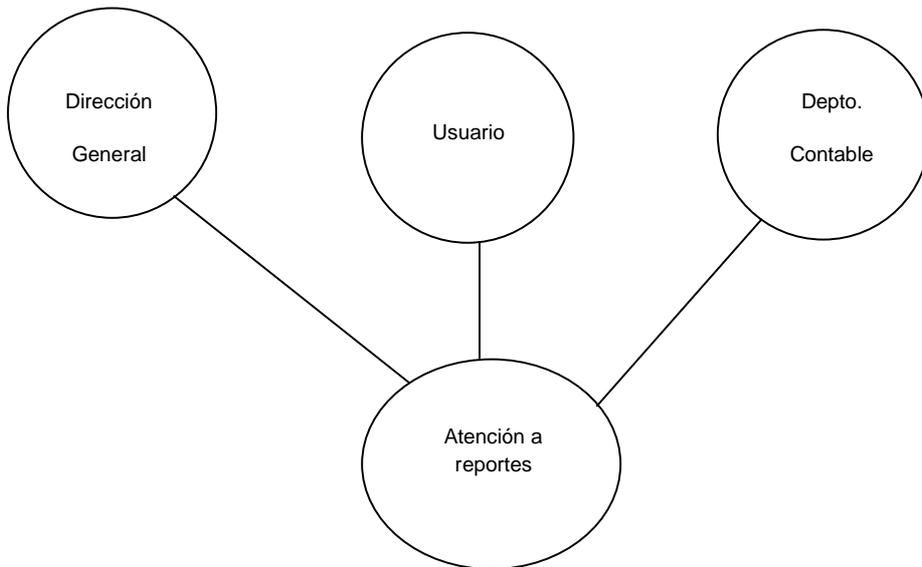
DEFINICIONES

- **Orden de trabajo.-** Documento foliado donde se anotan los datos del usuario que hace el reporte tales como nombre, dirección y la clase de trabajo que requiere ya sea de agua o drenaje.
- **Contrato.-** Documento foliado y expedido por el organismo, donde se registra los datos del usuario que va a recibir el beneficio de tener agua y drenaje.

MATRIZ EPS

ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS
<u>Insumos</u>	<u>Actividades</u>	<u>Productos</u>
<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de fugas de agua y drenaje. • Oficio sobre control de regulación sanitaria. • Control de trabajos diarios realizados. <p><u>Instalaciones y Equipo:</u> Equipo de computo Excel Word</p> <p><u>Recurso Humano:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal requerido. • <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Material de oficina requerido. <p><u>Medio ambiente:</u></p> <p>5 "S"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pasar reporte al subjefe para revisión por cuadrilla. • Pasar información para realizar contrato. • Captura de datos de reportes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar solución a reportes. • Realización de contratos

DIAGRAMA DE INTERACCION



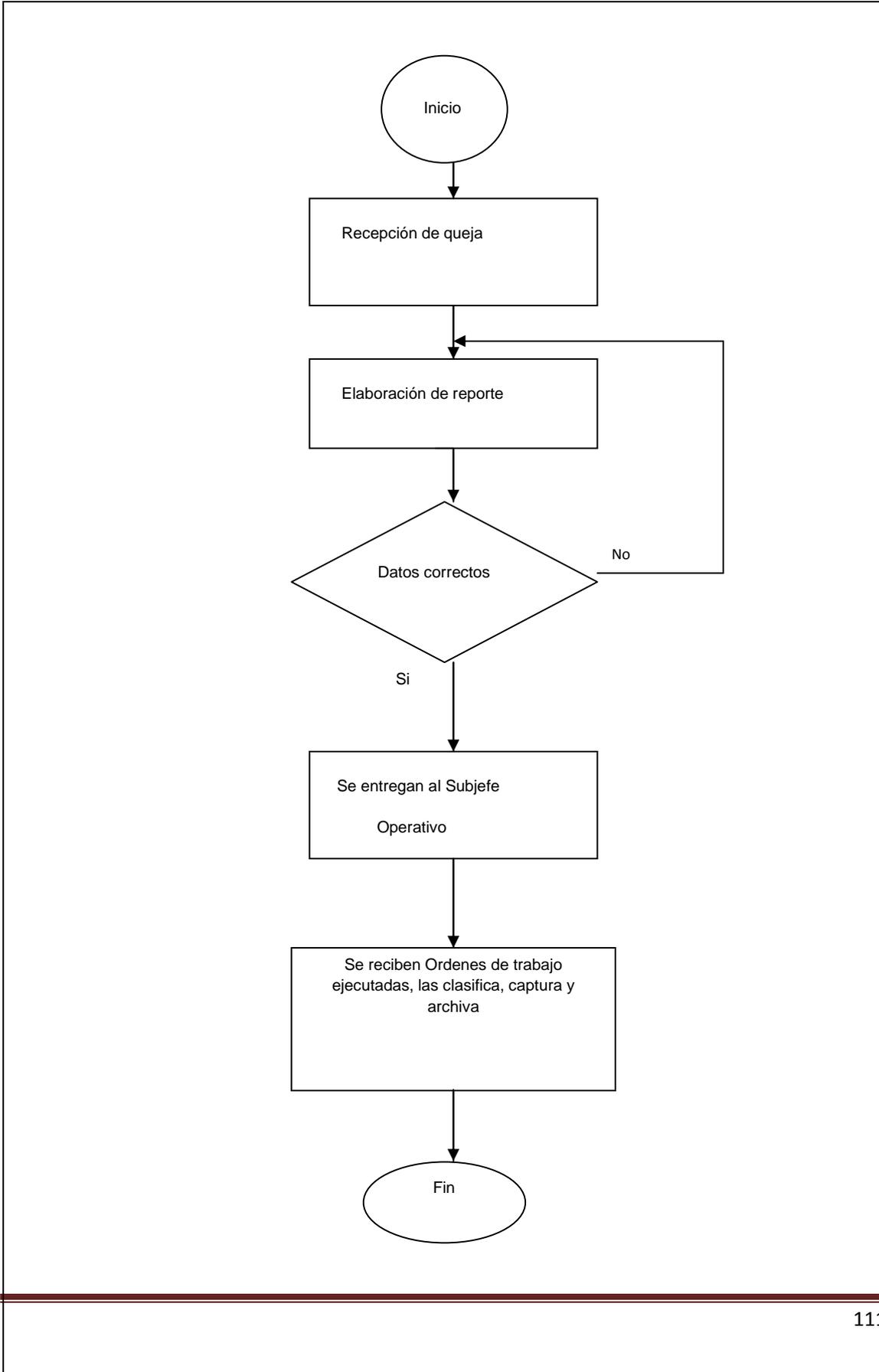
ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE HUATABAMPO
MATRIZ DE INTERACCIONES

QUE RECIBE Entradas-insumos	AREA / PROCESO DE INTERACCIÓN	QUE OFREZCO
Reportes	Usuario	Solucionar Reportes
Agenda	Dir.. Gral..	Visitar en tiempo y forma para solución del problema
Solicitud de Material	Depto. Contable	Entregar material

CRITERIOS DE OPERACION

CRITERIO 1.-. Se reciben los reportes y se anotan los datos del usuario para entregar al subjefe operativo.

CRITERIO 2.- .Se reciben las órdenes de trabajo ejecutadas para la clasificación captura y archivo.



REFERENCIAS

DOCUMENTOS INTERNOS

- Registro de reportes de Agua y Drenaje en cuaderno y computadora
- Tabla sobre costos de contratos según Boletín Oficial de la Federación.

OBJETIVOS DE CALIDAD

OBJETIVO	META	INDICADOR
Atender reportes de usuarios	100	No. de reportes atendidos VS No. De reportes Recibidos

VII. AUTORIZACIONES

Elaboró

C. JULIO CÉSAR AMPARÁN ESTRELLA
DIRECTOR DEL ORGANISMO OPERADOR
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO DE HUATABAMPO

Presentó

C. C.P. VÍCTOR ARMANDO IBARRA LEYVA
TITULAR DEL ÓRGANO DE CONTROL Y
EVALUACION GUBERNAMENTAL

Autorizó

C. LIC. PRÓSPERO MANUEL IBARRA LEYVA
PRESIDENTE MUNICIPAL