

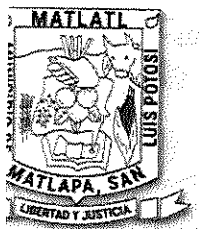


MANUAL DE PROCEDIMIENTO

AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO

ADMINISTRACION 2024-2027

DIRECTOR: C. CIPRIANO ROBERTO RODRIGUEZ SOLIS



INDICE

- I. PRESENTACIÓN
- II. OBJETIVOS Y ALCANCES
- III. TERMINOLOGÍA
- IV. PROCESOS ADMINISTRATIVOS
- V. ANEXOS



I. PRESENTACION

En el presente manual se establece el plan de procedimientos que se pretende realizar para el departamento de agua potable, alcantarillado y saneamiento para contribuir el bienestar y salud de la población como también para cumplir con los objetivos del departamento.

En un Matlapa es un lugar cambiante en donde el número de la población va en constante aumento es necesario en ver los servicios y la calidad de estas.

El departamento de agua potable alcantarillado y saneamiento para contribuir el bienestar y salud de la población, establecer el presente plan de trabajo de ideas y acciones con una visión de modernización del sistema y con una misión humanista para afrontarlos, así mismo los desafíos y retos del futuro en la materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Con las acciones se pretende alcanzar los objetivos de mejorar tanto en el nivel técnico, como en la parte de infraestructura, así como en el de elevar la calidad de atención y servicios a la población; buscando en todo momento concientizar a la población sobre la importancia del cuidado de este vital líquido.

Todo esto nos permitirá alcanzar el logro de nuestro objetivo general las actividades encaminadas a cumplir con las metas planteadas con la responsabilidad de dar lo mejor de nosotros para brindar una atención especializada a las personas con discapacidad.



II. OBJETIVOS Y ALCANCES

El objetivo general es contribuir a aumentar el nivel del bienestar social mediante acciones para el mejoramiento de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento para así aumentar la satisfacción de la población de Matlapa.

- Las mejoras que se tiene contemplado es mejorar satisfacción de los usuarios para la recaudación de pago de suministro de agua y drenaje.
- Tener mejores ingresos económicos para el departamento de agua potable, alcantarillado y saneamiento de parte de los pagos de los usuarios por el servicio de agua y drenaje.
- Tener mejor organización para realizar las acciones para el mantenimiento, y rehabilitación del equipo de bombes de la red de la conducción del agua y drenaje.

ALCANCE:

Lo que se busca es que la población de Matlapa los que cuentan con el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento, se acerquen a pagar sobre el servicio que están recibiendo por la materia de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con el fin de que se ingrese mayor ingreso económico.

- Mayor inversión en recursos financieros.
- Aumento de usuarios que pagan el servicio.
- Población satisfecha con el servicio.



III. TERMINOLOGIA

Organización: La organización se refiere al proceso de diseñar, establecer y mantener una estructura organizativa adecuada, que incluye la definición de roles y responsabilidades, la creación de sistemas de comunicación efectivos, la planificación y el control de recursos y actividades, entre otros aspectos.

Bienestar social: El bienestar social se mide en términos de la satisfacción de las necesidades básicas de la población y la reducción de las desigualdades sociales y económicas. Es un objetivo fundamental de los gobiernos y las organizaciones sociales, que trabajan para garantizar que todas las personas tengan acceso a los recursos y servicios necesarios para vivir una vida digna y plena.

Ingresos económicos: En términos económicos, los ingresos son una medida de la capacidad de una empresa o individuo para generar riqueza y crear valor, y son esenciales para mantener y mejorar su nivel de vida y su capacidad de inversión. Los ingresos pueden ser brutos o netos, dependiendo de si se han deducido los gastos y los impuestos correspondientes.



IV. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1.- REALIZACION DE NUEVOS CONTRATOS		
OBJETIVO	El principal objetivo es que toda la población tenga un documento donde los respalda como usuario del servicio de agua y drenaje, con el fin de que los responsables de agua potable y drenaje tenga un control de todos los usuarios del servicio del agua potable y drenaje.	
POLITICAS DE OPERACIÓN.		
1) Tener un mayor control del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento. 2) Asignar nuevos usuarios en el padrón del cobro de agua.		
DESCRIPCION DEL PROCESO.		
AREA	NO.	ACTIVIDAD
Ciudadano	1	Acude al área de DAPAS, pide información sobre los nuevos contratos, de que documentos se necesitan para realizar un nuevo contrato, como también de la cantidad que se debe de pagar para el nuevo contrato de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
Auxiliar administrativo	2	El encargado da la información, como los principales papeles que se necesitan como lo es: credencia del elector, una solicitud dirigida al presidente, una copia de recibo de luz reciente, copia del recibo de pago del predial reciente, copia de croquis copia de escrituras del terreno.
Ciudadano	3	La persona trae los documentos que se le pidió al departamento, en lo cual la persona que está a cargo lo recibe y lo guarda para realizar el contrato.
Auxiliar administrativo	4	Elabora el contrato, con los datos del nuevo usuario.
Auxiliar administrativo	5	Se le cita la persona para la entrega del contrato.
Ciudadano	6	Asiste al departamento para su entrega de su contrato, también paga por el costo del contrato.
Auxiliar administrativo	7	Realiza el recibo de pago del contrato, y hace entrega del contrato, como también el recibo, así mismo da las indicaciones de cuánto tiempo tiene para realizar su toma de agua en su domicilio.
FIN DEL PROCESO		



2.- PAGOS DE COUTA DE USARIOS

OBJETIVO

El objetivo es que los usuarios se acerquen al departamento a liquidar con sus pagos de servicio de agua y drenaje con el fin de que el departamento tenga el ingreso económico por el servicio que se les dan a la usuaria por el servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

POLITICAS DE OPERACIÓN.

- 1) Realización de cobros de acuerdo de la ley de ingresos del estado, por el servicio del agua y drenaje.
- 2) Generar ingreso económico por parte de los usuarios, por el servicio de agua y drenaje.

DESCRIPCION DEL PROCESO.

AREA	NO.	ACTIVIDAD
Ciudadano	1	Acude al área de DAPAS, con su ultimo recibo de pago, si es mayor de edad trae una copia de credencia de INAPAM o de jubilado.
Auxiliar administrativo	2	El encargado pide el recibo del último pago, si no cuenta con el recibo busca en el padrón sobre la persona para verificar en que mes o año fue su ultimo pago.
Auxiliar administrativo	3	Pregunta cuantos meses se quiere pagar, y si es mayor de edad pide a comprobación de una copia de credencia de INAPAM o jubilado.
Auxiliar administrativo	4	Realiza el llenado del recibo de pago.
Ciudadano	5	Entrega el dinero del pago, y si es adulto mayor entrega una copia de su credencia de INAPAM o de jubilado.
Auxiliar administrativo	6	Recibe el dinero de pago, asi mismo entrega el recibo de pago firmado y sellado.
FIN DEL PROCESO		



3.- CARTA DE FACTIBILIDAD

OBJETIVO

El objetivo es poder verificar si el usuario es factible para el servicio de agua potable y drenaje con el fin de no cometer error al momento y no afecte en un futuro.

POLITICAS DE OPERACIÓN.

- 1) Realizar de manera responsable el proceso para un nuevo usuario.
- 2) Contribuir con la sociedad, de tener los mejores usuarios para el servicio de agua y drenaje en la población.

DESCRIPCION DEL PROCESO.

AREA	NO.	ACTIVIDAD
Ciudadano	1	Acude al área de DAPAS, para pedir información si puede ser un usuario para el servicio de agua.
Auxiliar administrativo	2	El auxiliar pide el nombre completo, así mismo algunos documentos que puede servir para sacar algunos datos importantes, para buscar los datos en el padrón si no hay un registro de la misma persona.
Ciudadano	3	La persona da sus datos generales de la misma forma da sus papelerías que se le pidió para realización de la carta.
Auxiliar administrativo	4	Se encarga de buscar toda la información de la persona con el fin de detectar si ya está registrado o no en el padrón como también si puede contar con el servicio de agua.
Auxiliar administrativo	5	Se le cita la persona para entregarle su carta de factibilidad si es que es factible y si no nomas se le notifica.
Ciudadano	6	Acude al departamento para su entrega de la carta de factibilidad.
Auxiliar administrativo	7	Entrega la carta a la persona que lo solicito, y le dan las indicaciones correspondientes.

FIN DEL PROCESO



4- CARTA DE NO ADEUDOS

OBJETIVO

El objetivo es dar un formato al usuario en donde especifique que no tiene ninguna deuda en el servicio de agua potable y drenaje, con la finalidad de que tenga un documento de comprobación.

POLITICAS DE OPERACIÓN.

- 1) Emitir un escrito de especificación de no adeuda del servicio del agua potable y drenaje.

DESCRIPCION DEL PROCESO.

AREA	NO.	ACTIVIDAD
Ciudadano	1	Acude al área de DAPAS, para pedir un formato escrito en donde se especifica que no adeuda sobre el servicio adquirido sobre el tema de agua potable y drenaje.
Auxiliar administrativo	2	El auxiliar pide algunos documentos del usuario, como el ultimo recibo de pago y la copia de la credencial de elector.
Ciudadano	3	El usuario entrega sus documentos.
Auxiliar administrativo	4	Realiza la búsqueda del adeudo de la persona, y hace la comparación de su ultimo recibo, para verificar si adeuda sobre el servicio del agua.
Auxiliar administrativo	5	Realiza la carta de no adeudo con todas las firmas que eran necesarios.
Ciudadano	6	Acude al departamento para su entrega de su carta de no adeudo.
Auxiliar administrativo	7	Realiza la entrega sobre la carta al usuario, asi mismo pide una firma para la copia de la carta para guardar en los archivos.

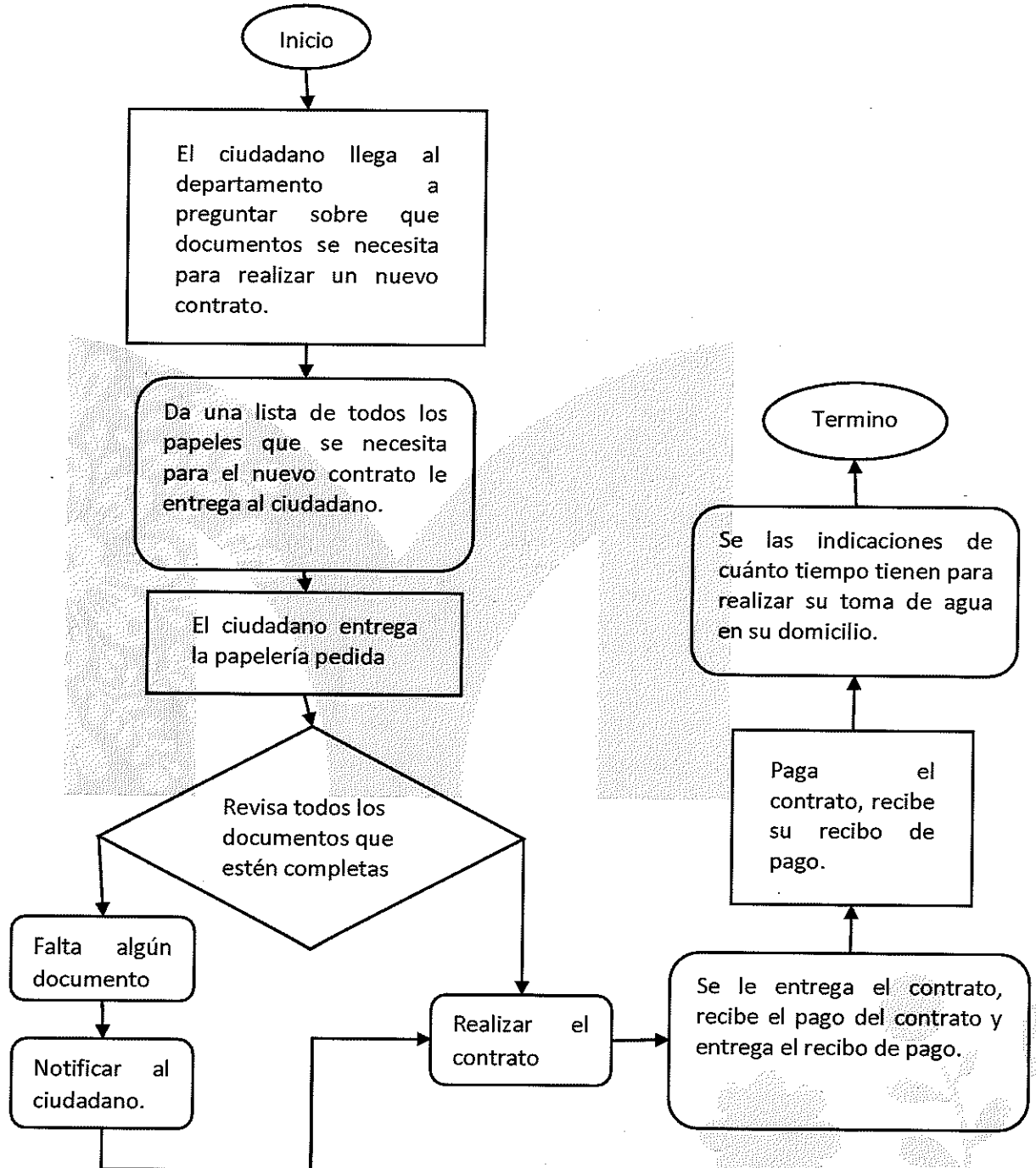
FIN DEL PROCESO



5- SERVICIO DE PIPA DE AGUA		
OBJETIVO	El objetivo es dar a la a la población un mejor servicio de agua potable a las colonias del municipio, por la falta de agua en las tuberías.	
POLITICAS DE OPERACIÓN.		
1) Dar un mejor servicio a la población del municipio respecto al servicio del agua potable y drenaje.		
DESCRIPCION DEL PROCESO.		
AREA	NO.	ACTIVIDAD
Ciudadano	1	Acude al área de DAPAS, para pedir información de cómo se puede solicitar pipas de agua potable a domicilio.
Auxiliar administrativo	2	Le da información y pide que tipo de documentación se necesita para solicitar una pipa de agua potable, los documentos son: una solicitud, copia de credencial de elector del beneficiario o beneficiarias.
Ciudadano	3	Entrega la solicitud, y las copias de credenciales de elector en el departamento.
Auxiliar administrativo	4	Le autoriza la solicitud, y programa el día que será entregada la pipa de agua al domicilio acordada.
Auxiliar administrativo	5	Le avisa el encargado quien entrega el agua.
Auxiliar general	6	Se entrega el agua en el día acordado, al cliente.
Ciudadano	7	Recibe el apoyo de la pipa de agua.
FIN DEL PROCESO		

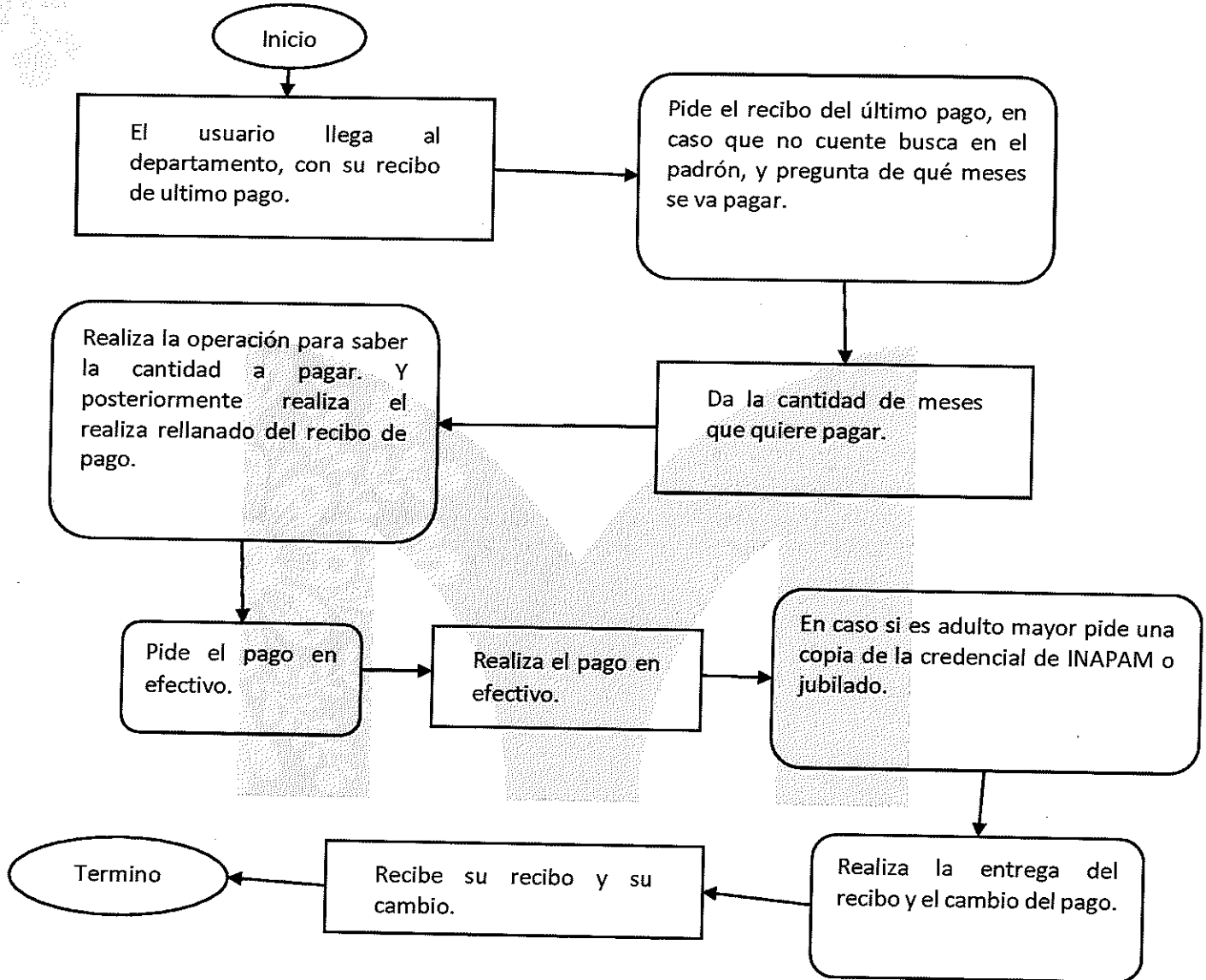


REALIZACION DE NUEVOS CONTRATOS



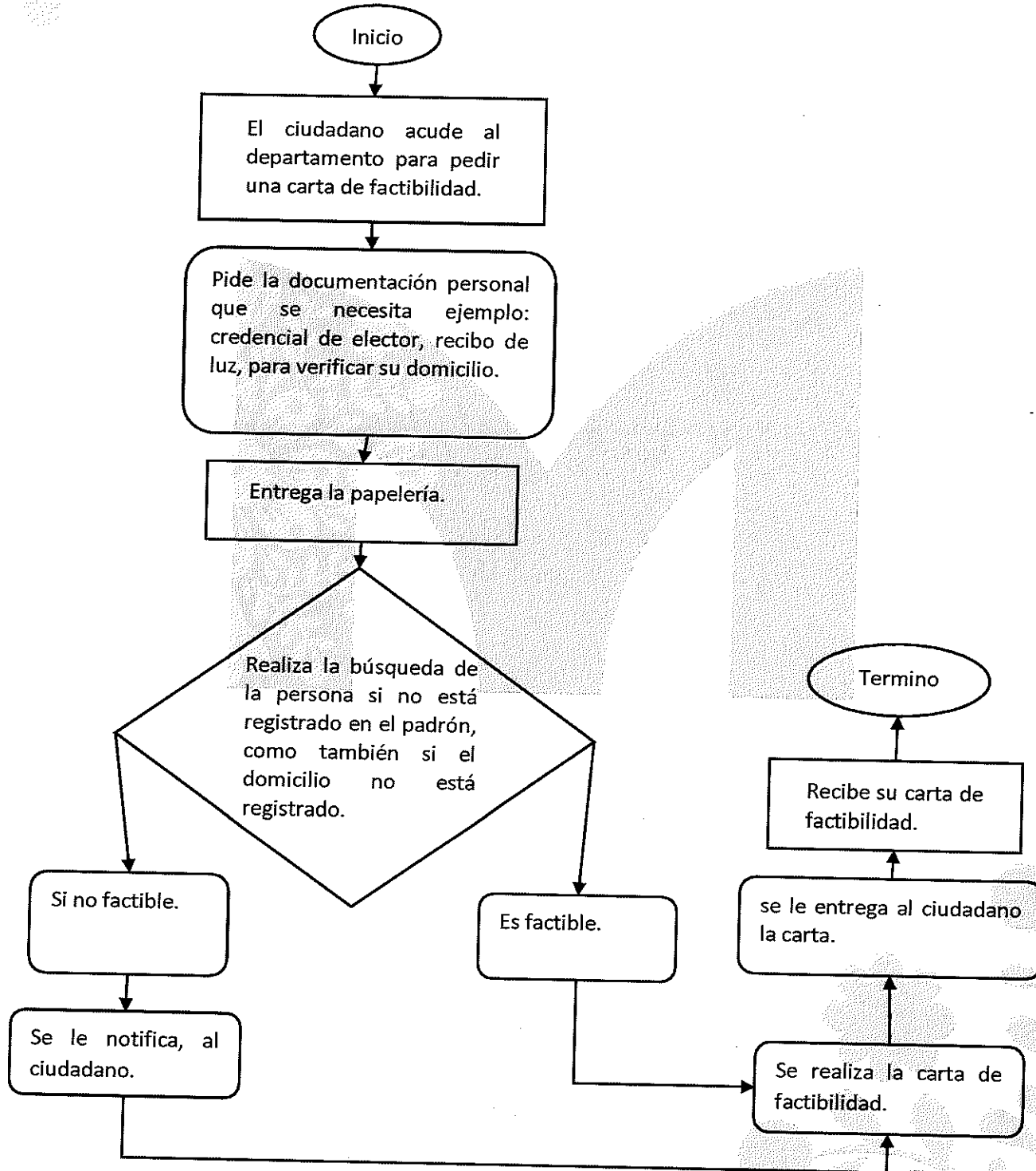


PAGOS DE COUTA DE USARIOS



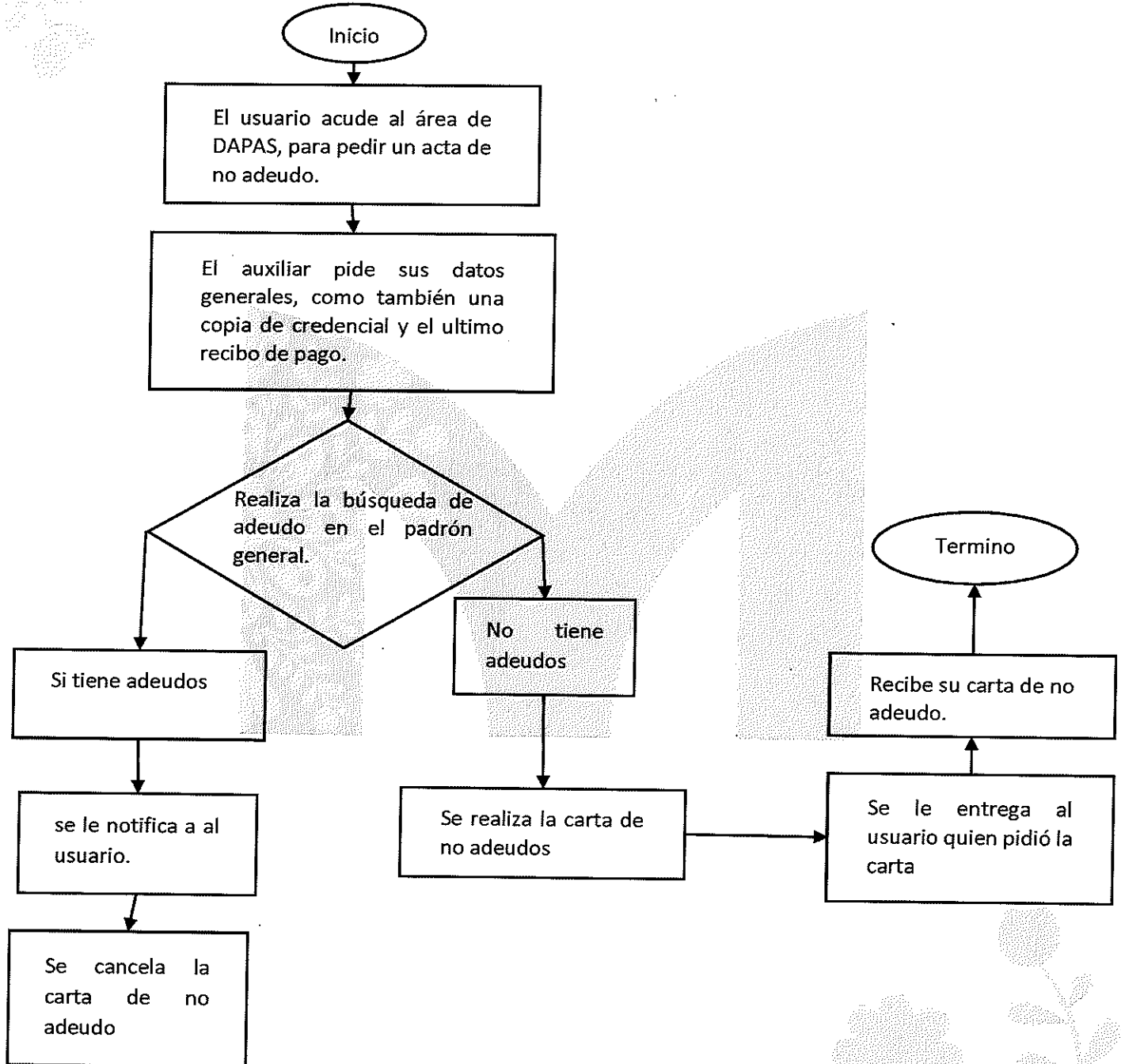


CARTA DE FACTIBILIDAD



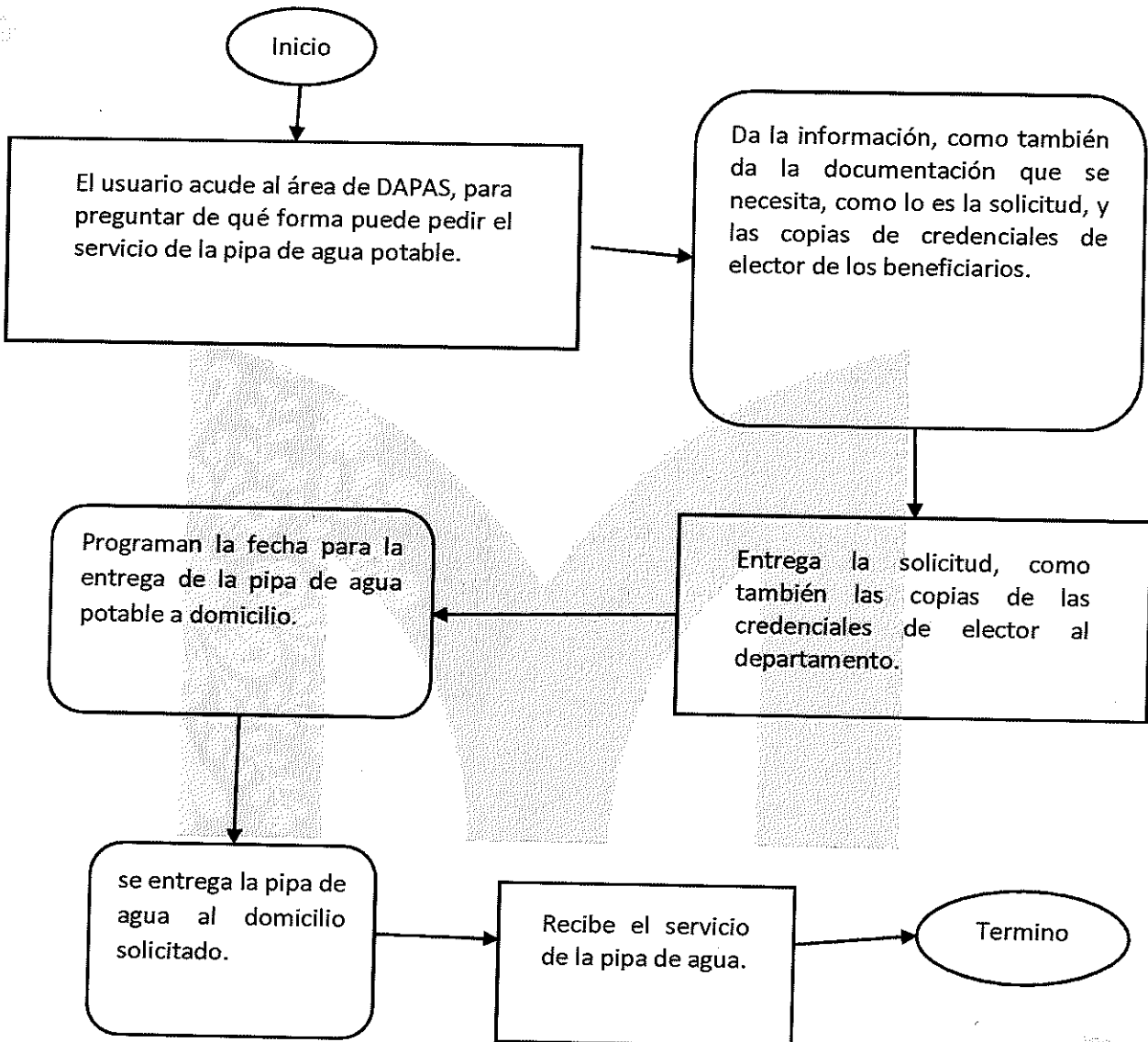


CARTA DE NO ADEUDOS





SERVICIO DE PIPA DE AGUA





V. ANEXOS

FORMATO DE CONTRATOS.

MUNICIPIO DE MATLAPA, S.L.P.
2024 - 2027
DIRECCION DE AGUA POTABLE

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE

Contrato de Prestación de servicios de Agua Potable que celebran por una parte **EL MUNICIPIO DE MATLAPA, S.L.P.** a través de **LA DIRECCION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**, que en lo sucesivo se le denominara el **DAPAS**, representado por su titular el **C. CIPRIANO ROBERTO RODRIGUEZ SOLIS**, y por otra parte la C. _____ **Con N° de toma S/N** que en lo sucesivo se le denominara el **USUARIO**, de conformidad con los siguientes antecedentes, declaraciones y clausulas.

ANTECEDENTES

1. EL DAPAS DECLARA:

- Ser una dirección de la administración pública del Municipio de Matlapa, con funciones de autoridad administrativa en la administración del servicio público de agua potable.
- Tener su domicilio en la Av. Francisco I Madero Sur #150, Colonia 20 de noviembre de Matlapa, lugar donde se celebra y lleva a cabo el presente contrato el día _____
- Estar legalmente representada en este contrato por el **C. CIPRIANO ROBERTO RODRIGUEZ SOLIS**, titular del DAPAS.

2. EL USUARIO DECLARA:

- Llamarse como ha quedado escrito al rublo de este contrato, quien se identifica con **INE** y clave _____
- Tener su domicilio: _____
- El domicilio en el que se realiza la conexión y prestación del servicio será ubicado en - _____

DECLARACIONES:



EL DAPAS DECLARA:

UNICO: Que en relación a la solicitud del USUARIO ha sido debidamente aprobada su solicitud en la prestación del suministro de agua potable, por lo que en este instrumento se formalizan las modificaciones que pactan las partes respecto del Contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIO DE AGUA POTABLE.

1	-
2	-
3	-
4	-



RECIBO DE PAGO.

 **SERVICIO DE AGUA POTABLE**  **MATLAPA**
JUNTOS LO LOGRAMOS
GOBIERNO MUNICIPAL 2024-2027

TARIFAS

NOMBRE DEL CAUSANTE: _____
DOMICILIO: _____
CONSUMO DEL MES: _____

DOMESTICA	\$ _____
COMERCIAL	\$ _____
INDUSTRIAL	\$ _____
MTTO.DRENAJE/ALCANT	\$ _____
OTROS _____	_____
TOTAL \$ _____	

CANTIDAD
CON LETRAS _____

OBSERVACIONES _____

FECHA DE EXPEDICION: A _____ DEL MES _____ DE DEL 202_____

EL PAGO DE ESTE MES NO LE EXIME DE ADEUDOS ANTERIORES.

JEFE DEL DEPARTAMENTO

C. CIPRIANO ROBERTO RODRIGUEZ SOLIS



FORMATO DE CARTA DE FACTIBILIDAD.

MAI
JUNTOS LO LOGRAMOS
GOBIERNO MUNICIPAL

Fecha .00/00/000

Asunto: carta de factibilidad

Nº. De oficio:0000

c. _____

primeramente, le envió un cordial saludo, y al mismo tiempo para dar respuesta a su solicitud de factibilidad de los servicios de agua potable alcantarillado, para el servicio de la toma de agua para su domicilio, con la finalidad de en lo cual en más adelante se describe la respuesta que se le tiene.

1. EL CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

Es factible para la implementación de su toma de agua para su servicio doméstico de agua potable, en-tu domicilio. _____

2. EL CERTIFICADO DE FACTIBILIDAD DE DEL SERVICIO DEL ALCANTARILLADO.

Es factible para el servicio de alcantarillado de drenaje en su dicho domicilio _____

ATENTAMENTE

C.CIPRIANO ROBERTO RODRIGUEZ SOLIS
DIRECTOR: DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO.



FORMATO DE CARTA DE NO ADEUDO.

H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

MATLAPA, SAN LUIS POTOSI, 2024-2027

MAI
JUNTOS L
GOBIERNO MI

MATLAPA, S.L.P A _____ DE _____ DEL 20 _____

SECCION ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO: AGUA POTABLE

Nº DE OFICIO _____

ASUNTO: CONSTANCIA DE NO ADEUDO

A QUIEN CORRESPONDA

PRESENTE:

el que suscribe el c. _____ director de agua potable alcantarillado y saneamiento por medio de la presente, se extiende la siguiente.

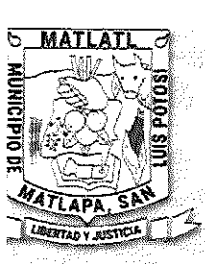
CONSTANCIA DE NO ADEUDO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

donde me permito notificar que haciendo una búsqueda en la base de datos de usuarios del servicio de agua potable, donde sí se encontró el nombre de la c. _____ quien tiene su domicilio en la c. _____ perteneciente a este municipio, es por lo cual que hago constar que tiene ningún adeudo de su servicio.

Se extiende la presente CONSTANCIA para los usos y fines legales que al interesado convenga en el municipio de matlapa, s.l.p a los primeros días del mes de _____ del año _____.

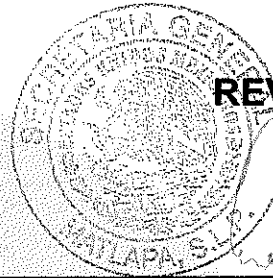
ATENTAMENTE

C.CIPRIANO ROBERTO RODRIGUEZ SOLIS
DIRECTOR: DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO
Y SANEAMIENTO



**RESPONSABLE DE LA FORMULACIÓN DEL MANUAL DE
PROCEDIMIENTO**

C. Cipriano Roberto Rodríguez Solís
Director de la Dirección de Agua Potable,
Alcantarillado y Saneamiento



REVISAN

LIC. CRISTOBAL GONZÁLEZ LAZARO
SECRETARIO GENERAL

LIC. ESMERALDA MARTINEZ OTERO
CONTRALORA

LIC. RUBEN ADOLFO FLORES MORALES
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES



AUTORIZAN
CABILDO MUNICIPAL




ING. MARÍA DE JESÚS RIVERA ROSALES
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL






LIC. SEBASTIÁN PLÁCIDO CRUZ
REGIDOR DE MAYORÍA RELATIVA




LIC. MIRIAM ESTELA GÚTIERREZ GALEANA
SÍNDICO MUNICIPAL

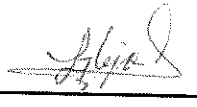
REGIDORES DE REPRESENTANTES PROPORCIONAL




ING. BRAYAN ROLDAN RIVERA BERRIDI
REGIDOR



C. ESTHER GONZÁLEZ PERÉZ
REGIDORA



PROF. LETICIA ALEJO CAMACHO
REGIDORA



LIC. LUIS ALBERTO ECHEVERRÍA CAMPOS
REGIDOR



JUSTINO PÉREZ PÉREZ
REGIDOR