



## MUNICIPIO DE METEPEC HGO

### ADMINISTRACION 2024-2027

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE

# AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO

## ENERO 2025

Expedido en el municipio de Metepec, Hidalgo

*[Handwritten signatures in blue ink]*

© H. Ayuntamiento de Metepec Hidalgo, 2024 – 2027.

Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado

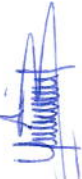
Palacio Municipal

Principal Sn, Centro

Código postal 43400  
Teléfono:7747455100



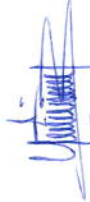




Dirección de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado  
Diciembre 2024  
Impreso y Hecho en Metepec Hidalgo

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



**MUNICIPIO DE METEPEC HIDALGO**

**PÁG.**

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

## PRESENTACIÓN

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

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

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

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

El Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027, en materia de administración de los procesos de gestión pública y los servicios públicos, contempla en el apartado Cimientos para la Seguridad Integral, la modernización de mecanismos para que la administración municipal responda con eficacia, eficiencia y congruencia a las exigencias de la sociedad.

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

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below, some with names like 'Patiela' and 'GFF' visible.]*

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

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

Para mantener la vigencia y actualización continua del presente manual integral de procedimientos, este debe ser revisado cada cuatro meses después de su implantación o antes si la operación lo requiere, dejando evidencia de que dicha actividad se está llevando a cabo como una forma de asegurar dicha revisión, actividad que debe ser realizada por los titulares de las dependencias generales y auxiliares y por la Contraloría Interna derivado de las auditorías de procesos

## II. Objetivo General

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

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

Asimismo, proporciona información a los funcionarios y servidores públicos sobre sus funciones y ubicación dentro de los procesos propios y las interacciones formales que correspondan.

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

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

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

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

**III. Procedimientos**

**Describir el Nombre del Área:** Dirección de Agua Potable

1. **Nombre del Procedimiento:** Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable

2. **Objetivo:** Garantizar y controlar la gestión de documentos y el manejo de correspondencia impresa, así como los reportes y solicitudes vía telefónica y electrónica al 100% que ingresan en sus distintas modalidades y servir, como instrumento regulador de los derechos y obligaciones que los servidores públicos deben observar en el desempeño de las funciones inherentes a su responsabilidad, para lograr con prontitud el despacho de las actividades y facultades conferidas con un seguimiento puntual y transparente.

3. **Alcance:** El presente procedimiento aplica a toda la estructura orgánica y al personal responsable de dicha actividad en cargado de mantener actualizado y dar el seguimiento hasta su solución.

4. **Referencias**

Referencias de entrada	Referencias de salida
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud o petición</li> <li>Ley de responsabilidades de los servidores públicos del Municipio de Metepec Hidalgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficios de contestación</li> </ul>

5. **Responsabilidades**

5.1 Es responsabilidad del director, coordinador de agua potable, coordinador de drenaje y alcantarillado y el auxiliar administrativo definir y establecer las políticas, normas y criterios técnicos que regulen los procesos de gestión interna y externa; y el seguimiento respectivo de acuerdo a su naturaleza de los distintos sectores sociales.

5.2 Es responsabilidad de los auxiliares administrativos, atender, registrar y organizar los reportes o solicitudes, así como dar seguimiento de acuerdo al procedimiento establecido, hasta su cumplimiento e informar los resultados.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

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

## 6. Definiciones

Palabra / termino	Definición
Gestión	Del latín <i>gestiō</i> , el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación Es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es

	decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye: La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar.

**7. Insumos**

Formato de Reportes

Papelería en General

Hojas

Tinta

Computadoras e Impresoras

**8. Resultados**

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

**9. Políticas**

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

*[Handwritten signatures and initials in blue ink along the right margin]*

reporte y/o solicitud vía telefónica debe ser registrado para su seguimiento

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

## 10. Desarrollo

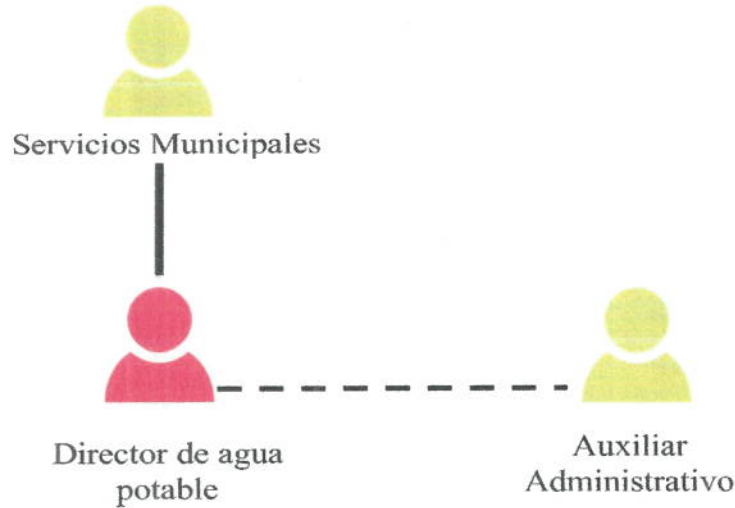
Nombre del procedimiento: Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable		
Número	Unidad administrativa / Puesto	Actividad
10.1	Auxiliar administrativo	Recibe documentación y sella con acuse de recibido agregando hora, fecha y firma de recepción, registra en formato de control y seguimiento de correspondencia, concluidas estas actividades la entrega a Director de agua potable para su despacho.
10.2	Director de Agua Potable	Recibe y revisa la correspondencia y de acuerdo a su naturaleza designa al coordinador de agua potable y/o Coordinador de drenaje y alcantarillado, secretaria y/o auxiliar administrativo responsable para su seguimiento.
10.3	Auxiliar Administrativo	Recibe correspondencia y de acuerdo a la naturaleza de la misma da seguimiento e informa al Director las acciones que realizara en un plazo no mayor a dos días, los resultados y fechas serán en función de las acciones.
10.4	Director de agua potable	En conjunto revisan y analizan cada uno de los asuntos y de acuerdo a los resultados del seguimiento planifican

	Auxiliar Administrativo	las actividades que realizarán, en la que se consideran los recursos humanos, materiales, financieros y de logística necesarios para llevar a cabo cada una de las acciones.
10.5	Director de agua potable y Auxiliar Administrativo	<p>Previo a cada reunión establecen la Agenda y/o orden del día, informando los términos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participantes.</li> <li>• Planteamiento de asunto</li> <li>• Revisión de Acuerdos Previos.</li> <li>• Seguimiento a Resultados de las Metas y Objetivos establecidos.</li> <li>• Proyecto una vez que estos fueron identificados en base a la información y resultados de los indicadores del seguimiento</li> </ul>
10.6	Dependencias involucradas	Aplican y prepara la información solicitada para presentar en las reuniones convocadas
10.7	Director de Agua Potable	<p>Coordina la realización de las sesiones establecidas en base a lo programado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se vuelve a programar, en caso de que por alguna situación extraordinaria no se realice la reunión, se indicará el motivo en el Calendario de Actividades.</li> </ul>
10.8	Director de Agua Potable y auxiliar administrativo	Genera minuta y/o acta correspondiente en la cual indica las fechas compromiso, los responsables, y los acuerdos generados en las reuniones, solicita a auxiliar administrativo archivar documentos generados en cada actividad, para dar seguimiento y revisión hasta el cumplimiento de objetivos y metas.
10.9	Director de agua potable y Auxiliar Administrativo	Preparan el informe mensual de las actividades realizadas en los primeros cinco días de cada mes para entregarlo por oficio a Presidencia y Comunicación Social.

10.10	Auxiliar Administrativo	Una vez entregada la información ésta es archivada y resguardada en el tercer cajón del archivo color café para su consulta.
-------	-------------------------	--

## 11. DIAGRAMACIÓN

### ORGANIGRAMA ESPECIFICO



*[Handwritten signatures and initials in blue ink along the right margin]*

## 12. Medición





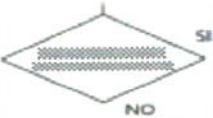


Indicador para medir la capacidad de respuesta

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

### Formatos e Instructivos

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

### 13. Simbología

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

#### IV. Validación

#### 14. Registro de Ediciones

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

#### 15. Distribución

En todas las comunidades del municipio se distribuye uniformemente para que ninguna localidad se

*[Vertical column of handwritten signatures and initials in blue ink]*

**V. Hoja de Actualización de Procedimiento**

Fecha de Actualización	Nombre del Procedimiento Actualizado
Febrero 2025	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
Marzo 2026	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable
Junio 2027	Gestión y planificación de la Dirección de Agua Potable


**1.1. Describir el Nombre del Área:** Coordinación de Agua Potable.

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

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


**5. Responsabilidades**

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

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

**6. Definiciones**

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


**7. Insumos**

Formato de Reportes

Papelería en General

Hojas

Tinta

Computadoras e Impresoras

Combustible

Agua

Guantes

Botas de Hule

Barreta

Grasa

**8. Resultados**

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

**9. Políticas**

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

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

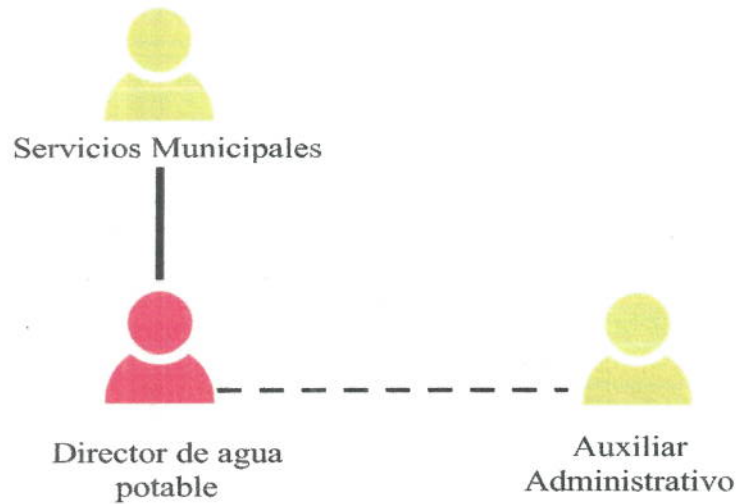
## 10. Desarrollo

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

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

## 11. Diagramación

### ORGANIGRAMA ESPECIFICO



## 12. Medición

Indicador para medir la capacidad de respuesta








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

*[Handwritten signatures and initials in blue ink along the right margin]*

### 13. Formatos e instructivos

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

### 14. Simbología

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

**15. Registro de Ediciones**

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

**16. Distribución**

Fecha de creación o adecuación	Revisión	Motivo de la creación o adecuación
Diciembre 2024	00	Creación del Procedimiento
Junio de 2024	01	Revisión de estructura
Abril de 2025	02	Revisión de estructura
Noviembre de 2026	03	Revisión de estructura
Junio de 2027	04	Revisión de estructura

*[Handwritten signatures and initials in blue ink along the right margin]*

17. Validación

Elaboró

Revisó

Aprobó



**VI. Validación**

*[Handwritten signatures in blue ink, arranged vertically on the right side of the page]*

**VII. Hoja de Actualización de Procedimiento**

Fecha de Actualización	Nombre del Procedimiento Actualizado
Junio de 2025	Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable
Abril de 2026	Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable
Marzo de 2027	Operación del Sistema y Suministro de Agua Potable


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

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

**4. Referencias**

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

**5. Responsabilidades**

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

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

- 5.3 Es responsabilidad del Director de drenaje y alcantarillado, promover acciones e iniciativas para fomentar la participación social.
- 5.4 Es responsabilidad del Director de drenaje y alcantarillado, actuar con apego a los lineamientos emitidos por la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y demás disposiciones aplicables.
- 5.5 Es responsabilidad del Director de drenaje y alcantarillado, realizar una planeación estratégica hidráulica de gestión transparente en función y necesidades de la sociedad.
- 5.6 Es responsabilidad del Director de drenaje y alcantarillado, coordinar, supervisar y vigilar los procedimientos desarrollados por el personal de la dependencia mencionada, así como diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios, para mantener la operatividad e incrementar la efectividad de los procesos a su cargo.
- 5.7 Es responsabilidad del auxiliar administrativo, capturar la información en el sistema de registro de reportes, así como dar una atención de calidad hacia el usuario ya sea vía telefónica o personalizada.
- 5.8 Es responsabilidad del auxiliar administrativo dar seguimiento puntual a la correspondencia recepcionada en la dirección.
- 5.9 Es responsabilidad del Director de drenaje y alcantarillado, mantener y coordinar las unidades de presión succión en la atención a la ciudadanía para buen funcionamiento de redes de drenaje y alcantarillado.

## 6. Definiciones

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

Alcantarillado	El sistema de ductos, accesorios y cuerpos receptores para recolectar y conducir las aguas residuales y pluviales al drenaje.
Drenaje	Sistema de obras hidráulicas para la descarga y alejamiento de las aguas residuales y pluviales.
Saneamiento	La conducción, alejamiento, descarga y, en su caso, tratamiento de las aguas residuales y la disposición final de sus productos resultantes.

**7. Insumos**

Formato de Reportes

Papelería en General

Hojas

Tinta

Impresoras

Combustible

Aceite

Barreta

Agua

Guantes

Botas de Hule

Casco de seguridad

**PALACIO MUNICIPAL S/N COL. CENTRO METEPEC HIDALGO, CP 43400**

**TEL: 774 745 51 00 / presidencia@metepechidalgo.gob.mx**

*[Handwritten signatures and marks in blue ink along the right margin]*



Cubre bocas

Careta

Goggles

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including names like 'C. P. ...' and 'C. P. ...']*

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

## 9. Políticas

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

**10. Desarrollo**

Nombre del procedimiento: Desazolve de la red de drenaje y alcantarillado		
Número	Unidad administrativa / Puesto	Actividad
10.1	Auxiliar administrativo de agua potable	Recibe documentación y sella con acuse de recibido agregando hora, fecha y firma de recepción, registra en formato de control y seguimiento de correspondencia, concluidas estas actividades la entrega a director de agua potable para su despacho.
10.2	Director de drenaje y Alcantarillado	Recibe y revisa la correspondencia y/o reporte de solicitud; y de acuerdo a su naturaleza designa al operador de vector responsable para su seguimiento.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'H.F. Castro', 'S.A.', and 'G.A. Salazar']*

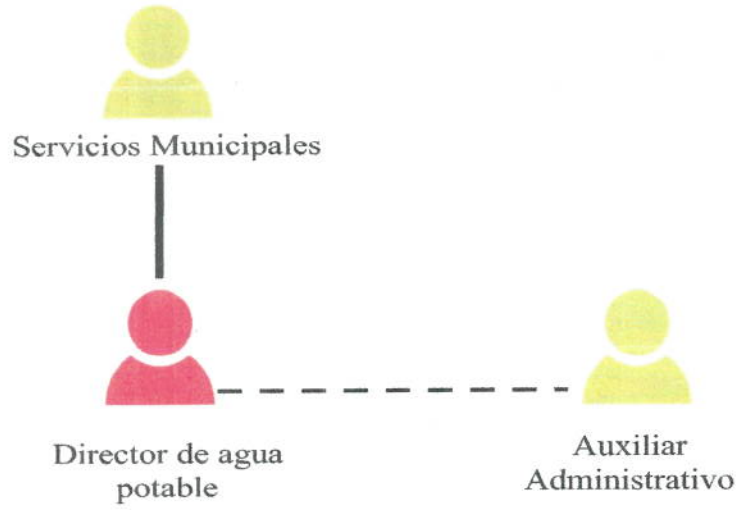
10.3	Operador de Vactor	Recibe correspondencia y/o reporte de solicitud de acuerdo a la naturaleza de la misma da seguimiento e informa los resultados en un plazo no mayor a cinco días o antes al coordinador de drenaje y alcantarillado.
10.4	Director de Drenaje y Alcantarillado, Secretaria, Auxiliar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

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

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'GTP' at the bottom]*

# 11. Diagramación

## ORGANIGRAMA ESPECIFICO



*[Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below, some with circular stamps.]*

## 12. Medición








Indicador para medir la capacidad de respuesta

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

## 13. Formatos e instructivos

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

#### 14. Simbología

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

*[Handwritten signatures and marks in blue ink along the right margin]*

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

#### 15. Distribución

Fecha de creación o adecuación	Revisión	Motivo de la creación o adecuación
Diciembre de 2024	00	Creación del Procedimiento
Febrero de 2025	01	Revisión de estructura
Abril de 2026	02	Revisión de estructura
Julio de 2027	03	Revisión de estructura

Para mayor información favor de dirigirse a:  
 Palacio municipal s/n col. centro Metepec, hidalgo C.p. 43400  
 Tel. (774) 7455100  
 Página Web: [metepec.hidalgo.gob.mx](http://metepec.hidalgo.gob.mx)  
 Correo Electrónico: [aguapotable@metepechidalgo.gob.mx](mailto:aguapotable@metepechidalgo.gob.mx)  
 Quejas y Denuncias: Contraloría municipal

### 3.2 AUTORIZACIÓN

Datos de Control				
	Elaboró	Revisó	Autorizó	Versión
Nombre	Sabino Hernández Hernández  DIRECTOR AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	L.C. Noel Miguel Hernández Vargas CONTRALOR MUNICIPAL	C. Juan Antonio Franco Ortiz  PRESIDENTE MUNICIPAL	
Firma				
Fecha	ENERO 2025	ENERO 2025	FEBRERO 2025	



*[Vertical column of handwritten signatures and initials on the right margin]*