

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

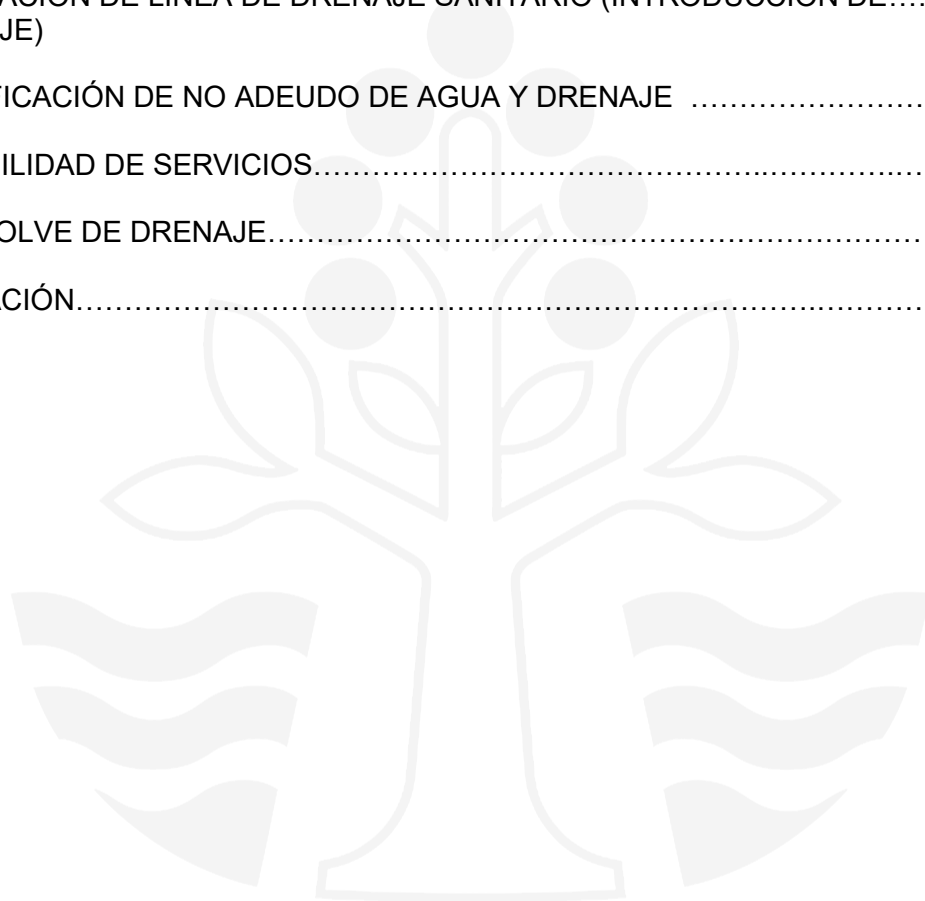
**DIRECCIÓN DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DE CAPULHUAC**

Ayuntamiento de Capulhuac
2025 | 2027

SEPTIEMBRE 2026

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL, PROPOSITO Y ALCANCE.....	4
POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS GENERALES	5
RECEPCIÓN Y CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL.....	6
REPARACIÓN DE LÍNEA DE DRENAJE SANITARIO (INTRODUCCIÓN DE..... DRENAJE)	10
CERTIFICACIÓN DE NO ADEUDO DE AGUA Y DRENAJE	12
FACTIBILIDAD DE SERVICIOS.....	14
DESAZOLVE DE DRENAJE.....	16
VALIDACIÓN.....	18



Ayuntamiento de Capulhuac
2025 | 2027

INTRODUCCIÓN

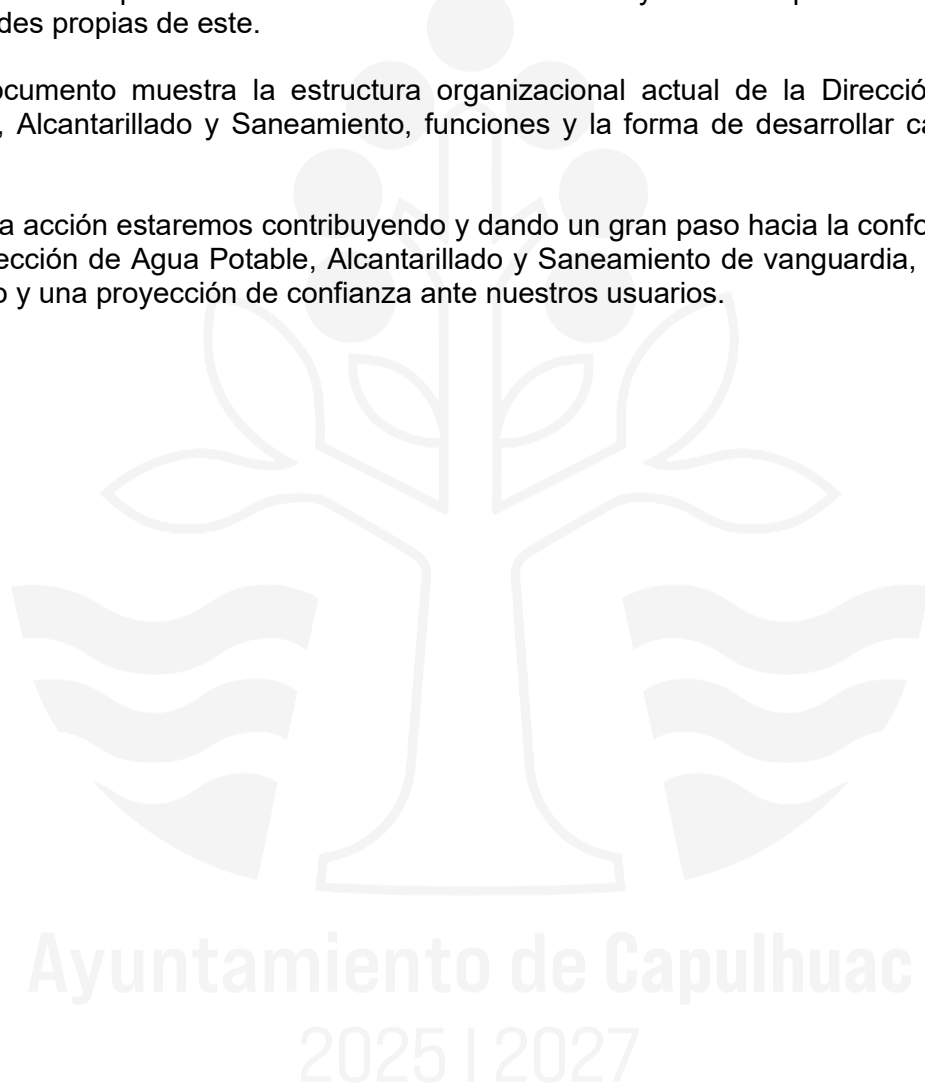
Hoy en día las Instituciones requieren de una administración moderna y eficiente, que dé respuesta acorde a las necesidades de la ciudadanía siendo esta cada día más demandante.

Es por ello que el Ayuntamiento de Capulhuac, a través de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, pone a su disposición de los que aquí laboramos el presente Manual de Procedimientos.

Con la finalidad que sirva como una herramienta básica y útil en el quehacer diario de las actividades propias de este.

Este documento muestra la estructura organizacional actual de la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, funciones y la forma de desarrollar cada una de ellas.

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



OBJETIVO GENERAL

Con el desarrollo e implementación de un Manual de Procedimientos, se pretenderá en otras cosas, la reducción de tiempos de respuesta en los procesos, disminución de errores, definición más precisa de autoridad y de responsabilidad, eficiencia de los recursos y por último contribuir en la mejora del control interno.

PROPOSITO

Formalizar y reforzar la correcta ejecución de las tareas y actividades técnico-administrativas propias de la Dirección; además de contribuir y mejorar significativamente el proceso de comunicación Institucional.

ALCANCE

La Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento, cuenta con una función de gran impacto social claramente definida, de ahí que toda acción que se lleve a cabo influirá y repercutirá de manera directa o indirecta no solo dentro de la propia Dirección, sino fuera del mismo. Los procedimientos que a continuación se presentan, involucran de manera directa a todas y cada una de las áreas que se ven reflejadas en la estructura organizacional, mismas que intervienen en el desarrollo de cada uno de los procesos; algunas meramente administrativas y otras de manera técnico- administrativo.

Ayuntamiento de Capulhuac
2025 | 2027

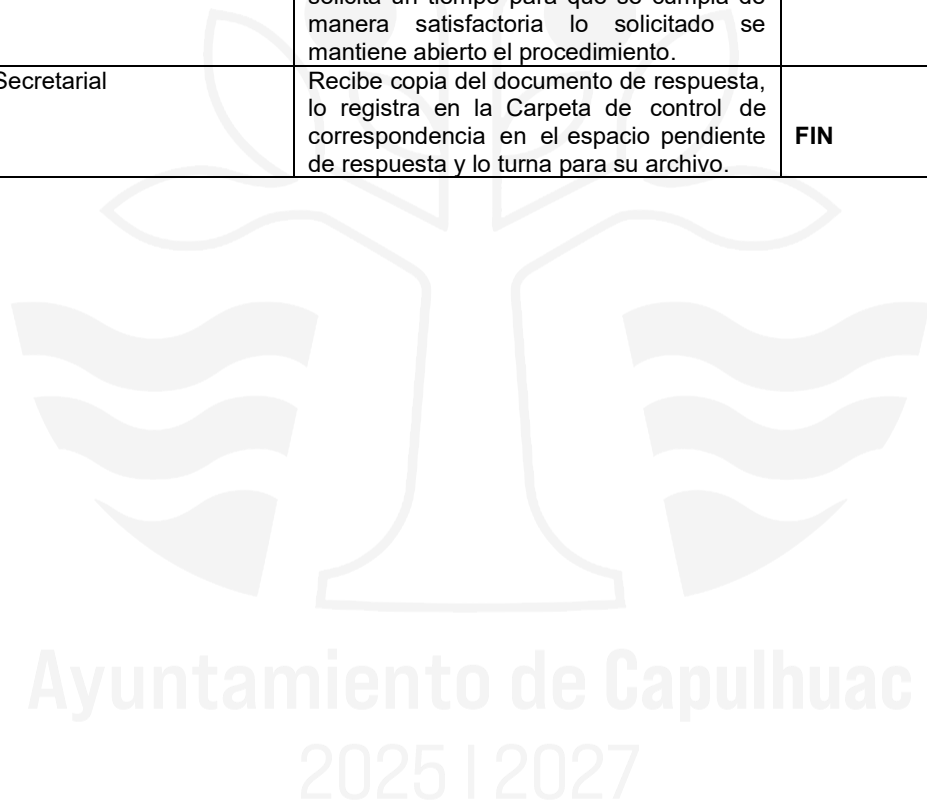
POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS GENERALES

- 1.- Los procedimientos contenidos en el presente manual deberán de ser consultados y acatados al pie de la letra. (Sí algún procedimiento o paso del mismo ya no es operable o requiere ser modificado, el ajuste en caso que se dé, deberá sustentarse y notificarse por escrito a la Dirección.)
- 2.- El Manual de Procedimientos deberá ser revisado, y actualizado si fuese el caso, cuando menos una vez al año.
- 3.- El presente manual es meramente de carácter técnico-administrativo, por lo que en ningún momento sustituye o justifica la omisión del acato a las disposiciones legales establecidas para realización de sus funciones estipuladas en los distintos órganos reguladores (Federales, Estatales y el propio Municipio).
- 4.- El incumplimiento por parte del servidor público a lo establecido en cualquiera de los procedimientos descritos, puede ser sujeto a un proceso administrativo por caer en responsabilidades.
- 5.- Independiente a los procedimientos administrativos propios del Ayuntamiento, la Dirección podrán emitir sus propios lineamientos normativos que contribuyan al cumplimiento efectivo de cada una de sus funciones o tareas, siempre y cuando estén plenamente fundamentados y soportados legalmente.
- 6.- Toda acción emprendida por algún miembro de la Dirección, deberá ser en pos del desarrollo y fortalecimiento del mismo.
- 7.- El uso del Manual de Procedimientos deberá ser un instrumento que facilite la realización de cada una de las actividades propias de la Dirección, más no convertirse en una barrera burocrática.
- 8.- Las prioridades fundamentales de la Dirección son: incrementar el nivel de recaudación, reducción de gastos y satisfacer al máximo las demandas ciudadanas en materia de agua potable y drenaje. De ahí que todo servidor público integrado a la Dirección, deberá tener en mente estas prioridades a la hora de realizar su trabajo.
- 9.- El diseño e implementación de instrumentos normativos de carácter administrativo no deberán de tener una intención de dolo o de mala fe; sino un sentido propositivo.
- 10.- Los procedimientos delimitan funciones dentro y fuera de las direcciones, más no limitan la participación activa y la interacción del personal como parte de un gran sistema.

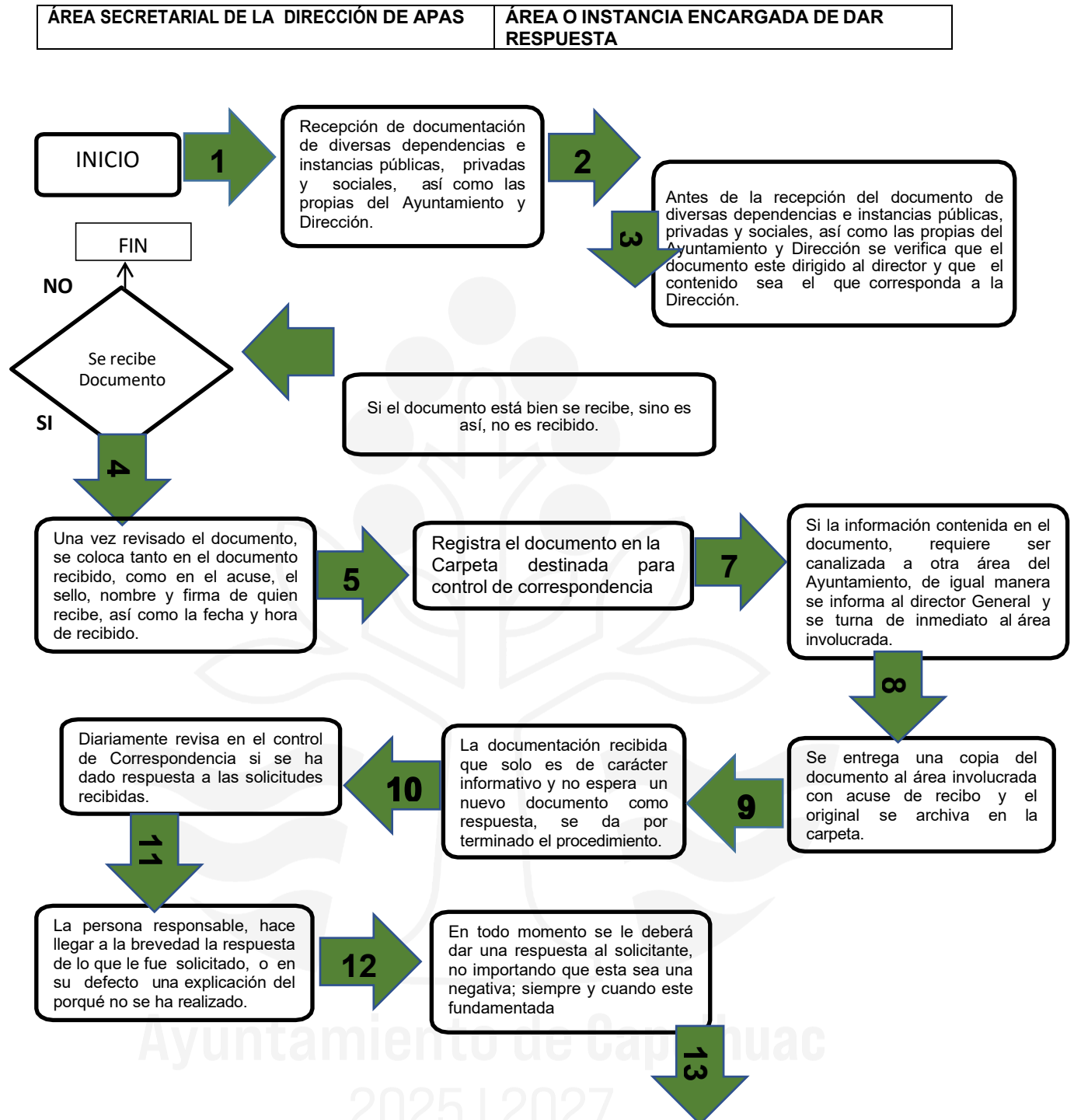
DENOMINACIÓN
Dirección de A P A S
Procedimiento: Recepción y control de información documental

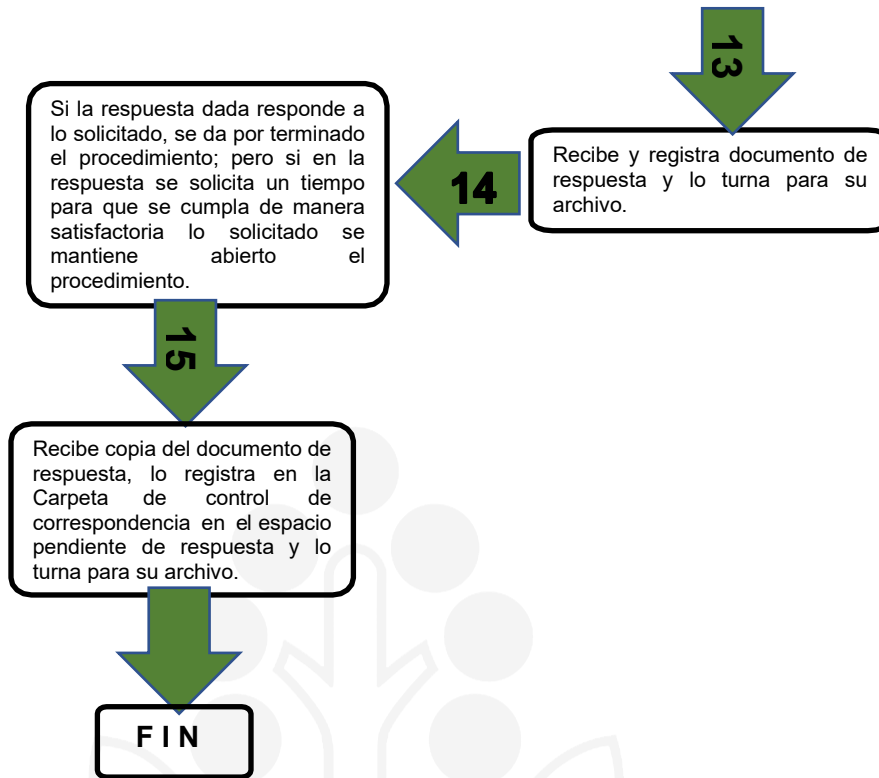
Procedimiento: Recepción y Control de Información			
Tiempo de Ejecución: Variable			
APAS CAPULHUAC			
No.	Área Administrativa	Descripción	Evidencia
1	Secretarial	Recepción de documentación de diversas dependencias e instancias públicas, privadas y sociales, así como las propias del Ayuntamiento y Dirección.	
2	Secretarial	Antes de la recepción del documento de diversas dependencias e instancias públicas, privadas y sociales, así como las propias del Ayuntamiento y Dirección se verifica que el documento este dirigido al director y que el contenido sea el que corresponda a la Dirección.	
3	Secretarial	Si el documento está bien se recibe, sino es así, no es recibido.	
4	Secretarial	Una vez revisado el documento, se coloca tanto en el documento recibido, como en el acuse, el sello, nombre y firma de quien recibe, así como la fecha y hora de recibido.	Circular, oficio, memorándum, invitación, ficha informativa
5	Secretarial	Registra el documento en la Carpeta destinada para control de correspondencia	Carpeta
6	Secretarial	Una vez registrado el documento, se turna de inmediato al director general. Si el director no se encuentra al momento y la información contenida en el documento es urgente, se localiza vía telefónica para informarle.	
7	Secretarial	Si la información contenida en el documento, requiere ser canalizada a otra área del Ayuntamiento, de igual manera se informa al director General y se turna de inmediato al área involucrada.	
8	Secretarial	Se entrega una copia del documento al área involucrada con acuse de recibo y el original se archiva en la carpeta.	Carpeta

Procedimiento: Recepción y Control de Información			
Tiempo de Ejecución: Variable			
APAS CAPULHUAC			
No.	Área Administrativa	Descripción	Evidencia
9	Secretarial	La documentación recibida que solo es de carácter informativo y no espera un nuevo documento como respuesta, se da por terminado el procedimiento.	
10	Secretarial	Diariamente revisa en el control de Correspondencia si se ha dado respuesta a las solicitudes recibidas.	
11	Secretarial	La persona responsable, hace llegar a la brevedad la respuesta de lo que le fue solicitado, o en su defecto una explicación del porqué no se ha realizado.	
12	Secretarial	En todo momento se le deberá dar una respuesta al solicitante, no importando que esta sea una negativa; siempre y cuando este fundamentada.	
13	Secretarial	Recibe y registra documento de respuesta y lo turna para su archivo.	
14	Secretarial	Si la respuesta dada responde a lo solicitado, se da por terminado el procedimiento; pero si en la respuesta se solicita un tiempo para que se cumpla de manera satisfactoria lo solicitado se mantiene abierto el procedimiento.	
15 FIN	Secretarial	Recibe copia del documento de respuesta, lo registra en la Carpeta de control de correspondencia en el espacio pendiente de respuesta y lo turna para su archivo.	FIN



Procedimiento: Recepción y Control de Información





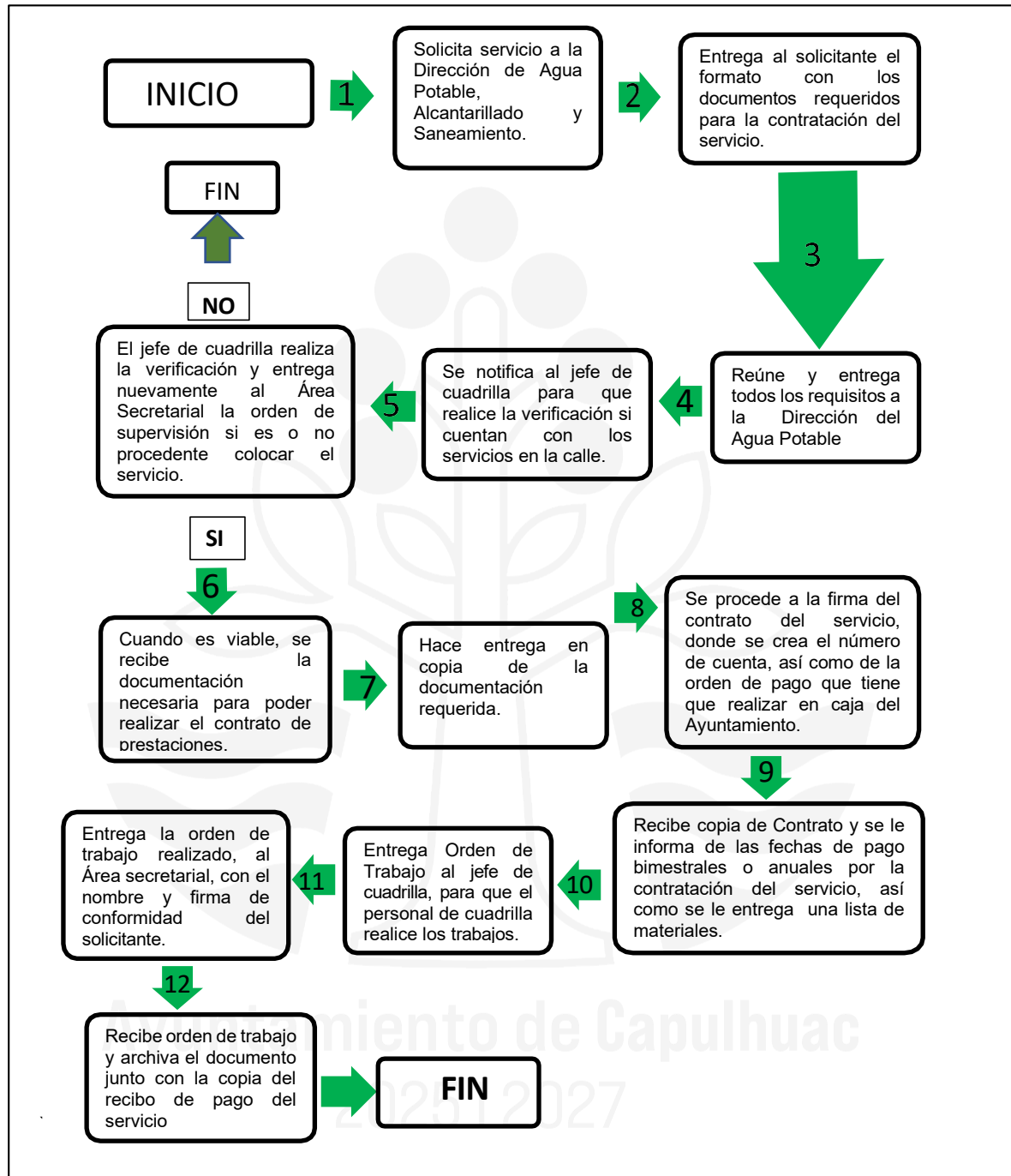
DENOMINACIÓN
Dirección de A P A S

Procedimiento: Reparación de Línea de Drenaje Sanitario (Introducción de Drenaje)

Procedimiento: Reparación de Línea de Drenaje Sanitario (Introducción de Drenaje)			
Tiempo de Ejecución: 5 días hábiles posterior a la entrega completa de documentación			
APAS CAPULHUAC			
No.	Área Administrativa	Descripción	Evidencia
1	Solicitante	Solicita servicio a la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.	
2	Área Secretarial	Entrega al solicitante el formato con los documentos requeridos para la contratación del servicio.	Formato
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos a la Dirección del Agua Potable.	
		Se da el caso que el solicitante no entrega los documentos completos, si es esto, se le informa que debe de cumplir con cada uno, sino no se puede proceder a la firma del contrato.	
4	Área Secretarial	Se notifica al Coordinador de Operación y Mantenimiento para que realice la verificación si cuentan con los servicios en la calle.	
5	Coordinador de Operación y Mantenimiento	El Coordinador de Operación y Mantenimiento realiza la verificación y entrega nuevamente al Área Secretarial la orden de supervisión si es o no procedente colocar el servicio.	
		Cuando no es viable, se le informa al solicitante que tiene que gestionar ante las autoridades, una ampliación de línea por una zona donde si le pueda llegar el servicio.	
6	Área Secretarial	Cuando es viable, se recibe la documentación necesaria para poder realizar el contrato de prestaciones.	
7	Solicitante	Hace entrega en copia de la documentación requerida.	
8	Área Secretarial	Se procede a la firma del contrato del servicio, donde se crea el número de cuenta, así como de la orden de pago que tiene que realizar en caja.	Contrato
9	Solicitante	Recibe copia de Contrato y se le informa de las fechas de pago bimestrales o anuales por la contratación del servicio, así como se le entrega una lista de materiales.	
10	Área Secretarial	Entrega Orden de Trabajo al jefe de cuadrilla, para que el personal de cuadrilla realice los trabajos.	Orden de trabajo
11	Jefe de cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado, al Área secretarial, con el nombre y firma de conformidad del solicitante.	
12	Área Secretarial	Recibe orden de trabajo y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago del servicio.	
FIN			FIN

Procedimiento: Reparación de Línea de Drenaje Sanitario (Introducción de Drenaje)

Solicitante	Jefe de Cuadrilla	Área Secretarial	Cuadrilla
-------------	-------------------	------------------	-----------

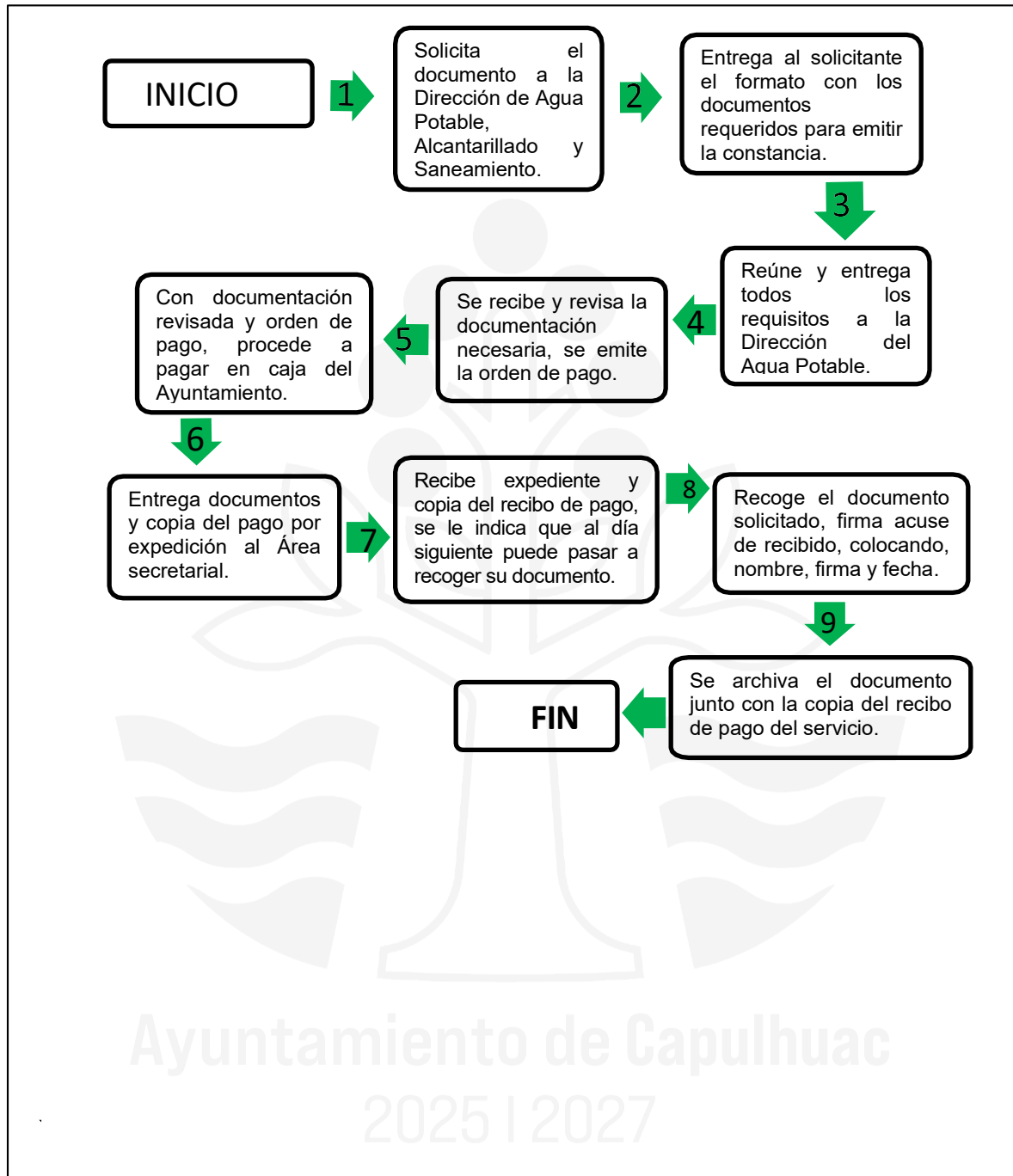


DENOMINACIÓN
Dirección de A P A S
Procedimiento: Certificación de No Adeudo de Agua y Drenaje

Procedimiento: Certificación de No Adeudo de Agua y Drenaje			
Tiempo de Ejecución: 3 día hábiles			
APAS CAPULHUAC			
No.	Área Administrativa	Descripción	Evidencia
1	Solicitante	Solicita el documento a la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.	
2	Área Secretarial	Entrega al solicitante el formato con los documentos requeridos para emitir la certificación.	Formato
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos a la Dirección del Agua Potable.	
4	Área Secretarial	Se recibe y revisa la documentación necesaria, se emite la orden de pago.	Orden de pago
5	Solicitante	Con documentación revisada y orden de pago, procede a pagar en caja del Ayuntamiento.	
6	Solicitante	Entrega documentos y copia del pago por expedición al Área secretarial.	
7	Área Secretarial	Recibe expediente y copia del recibo de pago, se le indica que al día siguiente puede pasar a recoger su documento.	
8	Solicitante	Recoge el documento solicitado, firma acuse de recibido, colocando, nombre, firma y fecha.	
9	Área Secretarial	Se archiva el documento junto con la copia del recibo de pago del servicio.	
FIN			FIN

Procedimiento: Certificación de No Adeudo de Agua y Drenaje

Solicitante	Área Secretarial
--------------------	-------------------------

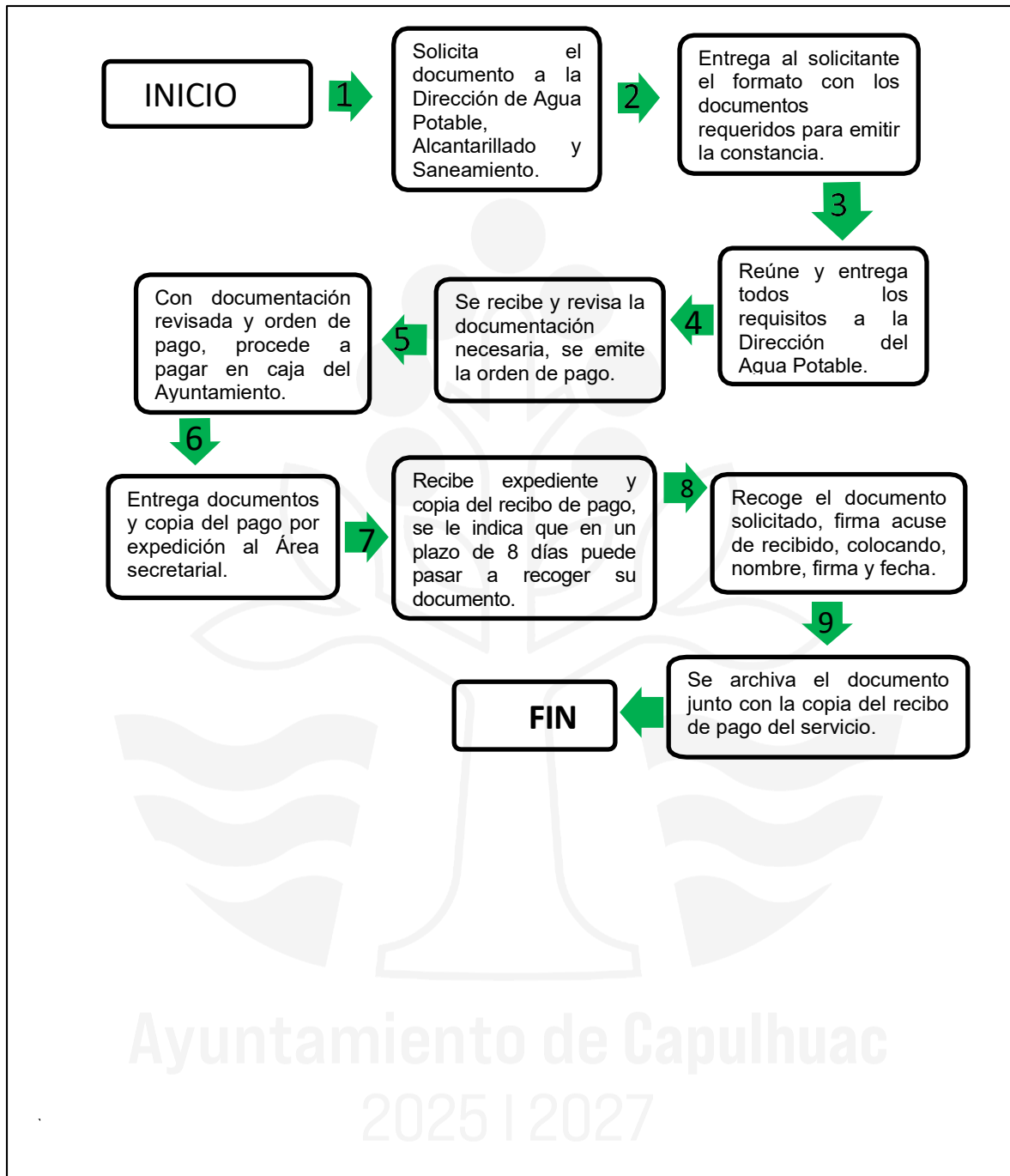


DENOMINACIÓN
Dirección de A P A S
Procedimiento: Factibilidad de servicios

Procedimiento: Factibilidad de Servicios			
Tiempo de Ejecución: 15 días hábiles			
APAS CAPULHUAC			
No.	Área Administrativa	Descripción	Evidencia
1	Solicitante	Solicita el documento a la Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.	
2	Área Secretarial	Entrega al solicitante el formato con los documentos requeridos para emitir la constancia.	Formato
3	Solicitante	Reúne y entrega todos los requisitos a la Dirección del Agua Potable.	
4	Área Secretarial	Se recibe y revisa la documentación necesaria, se emite la orden de pago.	Orden de pago
5	Solicitante	Con documentación revisada y orden de pago, procede a pagar en caja del Ayuntamiento.	
6	Solicitante	Entrega documentos y copia del pago por expedición al Área secretarial.	
7	Área Secretarial	Recibe expediente y copia del recibo de pago, se le indica que en un plazo de 15 días hábiles puede pasar a recoger su documento.	
8	Solicitante	Recoge el documento solicitado, firma acuse de recibido, colocando, nombre, firma y fecha.	
9	Área Secretarial	Se archiva el documento junto con la copia del recibo de pago del servicio.	
FIN			FIN

Procedimiento: Factibilidad de Servicios

Solicitante	Área Secretarial
--------------------	-------------------------



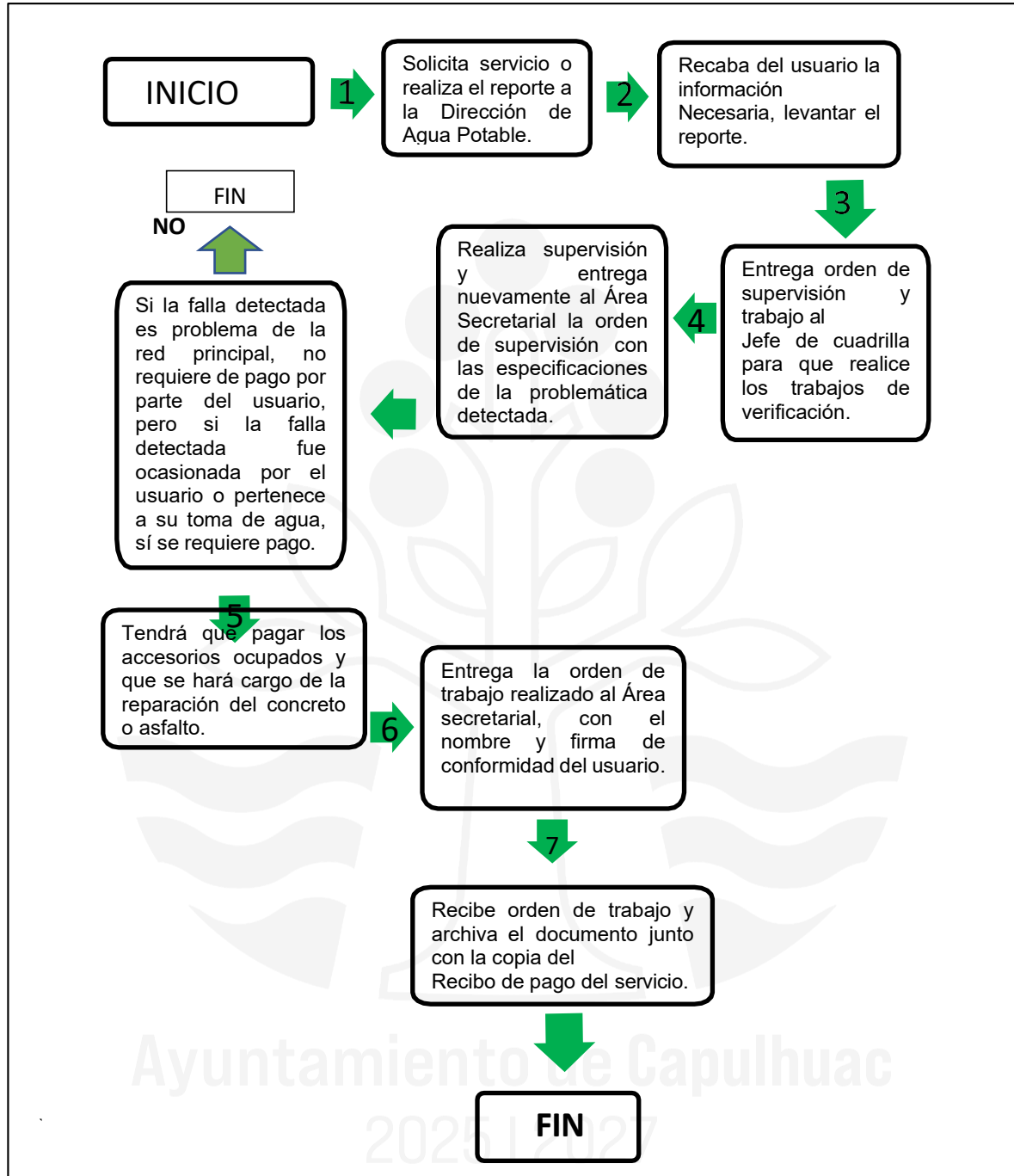
DENOMINACIÓN
Dirección de A P A S
Procedimiento: Desazolve de drenaje

Procedimiento: Reparación Desazolve de drenaje			
Tiempo de Ejecución: 1 a 3 días			
APAS CAPULHUAC			
No.	Área Administrativa	Descripción	Evidencia
1	Usuario	Solicita servicio o realiza el reporte a la Dirección de Agua Potable.	
2	Área Secretarial	Recaba del usuario la información Necesaria, levantar el reporte.	Reporte
3	Área Secretarial	Entrega orden de supervisión y trabajo al Jefe de cuadrilla para que realice los trabajos de verificación.	
4	Jefe de Cuadrilla	Realiza supervisión y entrega nuevamente al Área Secretarial la orden de supervisión con las especificaciones de la problemática detectada.	
		Si la falla detectada es problema de la red principal, no requiere de pago por parte del usuario, pero si la falla detectada fue ocasionada por el usuario o pertenece a su toma de drenaje, sí se requiere pago.	
5	Usuario	Tendrá que pagar los accesorios ocupados y que se hará cargo de la reparación del concreto o asfalto.	
6	Cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al Área secretarial, con el nombre y firma de conformidad del usuario.	
7	Área Secretarial	Recibe orden de trabajo y archiva el documento junto con la copia del Recibo de pago del servicio.	
FIN			FIN



Procedimiento: Desazolve de drenaje

Usuario	Área Secretarial	Jefe de Cuadrilla	Cuadrilla
---------	------------------	-------------------	-----------



VALIDACIÓN

Dado en el Salón de Cabildos del Municipio de, Estado de México el día ____ de ____ de 2026.

MTRA. NORMA ORTEGA ORTÍZ
PRESIDENTE MUNICIPAL

(RÚBRICA).

LIC. ADÁN JUÁREZ SALAZAR
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO.

(RÚBRICA).

C. JOSÉ LUIS MORENO PACHECO

DIRECTOR DE APAS

(RÚBRICA)

Ayuntamiento de Capulhuac
2025 | 2027