



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
MUNICIPALES DEL  
MUNICIPIO DE  
TEPEOJUMA**

**2021-2024**

Coordinador:

Lic. Alejandro Oliver Velasco Esteffani

Colaboradores

Cesar Octavio Camarillo Herrera, Contralor Municipal

Consultoría

AOVE SERVICIOS

**“Manual de Procedimientos del Municipio de TEPEOJUMA, Puebla, Gestión 2021-2024”**

## Índice

I. Introducción

II. Presentación de los Procedimientos

### Servicios Públicos Municipales

III. ENCARGADO DE AGUA

- Atención de solicitudes (Quejas, instalación nueva, reconexiones, fugas)
- Solicitud de recursos materiales
- Supervisar la realización de obras de agua potable
- Mantenimiento de pozos y de válvulas o redes de agua
- Abastecimiento de cloro a comunidades
- Supervisión en comunidades para identificar deficiencias del servicio

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Procedimientos del área de Servicios Públicos Municipales, tiene como objetivo que sirva como un instrumento de consulta y apoyo en el funcionamiento de ésta dependencia.

Su contenido ofrece información sobre objetivos a través de los cuales se determinan los procedimientos, la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones administrativas.

Así mismo, el manual de procedimientos 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 de éste H. Ayuntamiento.

## II. PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

### SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

## III. ENCARGADO DE AGUA

1. Atención de solicitudes (Quejas, instalación nueva, reconexiones, fugas)
2. Solicitud de recursos materiales
3. Supervisar la realización de obras de agua potable
4. Mantenimiento de pozos y de válvulas o redes de agua
5. Abastecimiento de cloro a comunidades
6. Supervisión en comunidades para identificar deficiencias del servicio

III. AREA DE AGUA

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Atención de solicitudes (Quejas, instalación nueva, reconexiones, fugas)
<b>Objetivo:</b>	Atender en tiempo y forma las solicitudes (Quejas, instalación nueva, reconexiones, fugas)
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley Orgánica Municipal
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	12 hrs.

<b>Descripción del Procedimiento:</b> Atención de solicitudes (Quejas, instalación nueva, reconexiones, fugas)				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Usuario	1	Acude al departamento de agua potable a solicitar apoyo.  Para que se brinde el apoyo es requisito que estén los pagos de agua al corriente y copia de recibos.	Solicitud y pagos	
Auxiliar	2	Recaba datos y le informa al encargado de agua.		
	3	Registra la solicitud en el registro diario.	Registro diario.	
Encargado de agua	5	Verifica solicitud y atiende.		
	6	En caso de que no se cuente con datos específicos de ubicación de la solicitud se pide al usuario lleve al personal a la ubicación para atender la solicitud.		
	7	En caso de que no pueda el usuario no se atiende la solicitud.		
	8	Cuando está todo bien se atiende la solicitud.		

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Solicitud de recursos materiales
<b>Objetivo:</b>	Establecer mecanismos para la Solicitud de recursos materiales
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley Orgánica Municipal
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	12 hrs.

Descripción del Procedimiento: Solicitud de recursos materiales				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Encargado de agua	1	Gira oficio al Presidente de solicitud de recursos materiales		
	2	Describe lo que necesita y comprueba mediante fotografías el uso del material anterior		
Presidente Municipal	3	Autoriza		

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Supervisar la realización de obras de agua potable
<b>Objetivo:</b>	Determinar las acciones para la mejor realización de la supervisión de la realización de obras de agua potable
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley Orgánica Municipal
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	12 hrs.

Descripción del Procedimiento: Supervisar la realización de obras de agua potable				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Departamento de obra	1	Notifica a Encargado de agua que se llevara a cabo una obra de agua.		
Encargado de agua	2	Lleva a cabo el levantamiento de beneficiarios: Censo o levantamiento de beneficiarios: Se pasa casas por cas para invitarlos a que se conecten a la red que se va a construir.		
	3	Pasa la información a obras para que se realice la obra.		
Departamento de obra	5	Ejecuta la obra.		
Encargado de agua	6	Saca el reporte del sistema de cuantos se conectaron realmente y se lo pasa a obras públicas.		



<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Mantenimiento de pozos y de válvulas o redes de agua</b>
<b>Objetivo:</b>	Dar mantenimiento constate a pozos, válvulas de agua y bombas de agua para el mejoramiento de los servicios.
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley Orgánica Municipal
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	12 hrs.

Descripción del Procedimiento: Mantenimiento de pozos y de válvulas o redes de agua				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Encargado de agua	1	Cada quince días se realiza mantenimiento a los pozos del municipio.		
	2	Llegar a donde está el pozo ubicado.		
	3	Verificar como se encuentra el agua contenida en el pozo.		
	5	Verificar que esté funcionando el clorador.		
	6	Verificar que las bombas estén encendidas.		
	7	En caso de que exista alguna anomalía se procede a arreglarla, en caso de que se pueda.		
	8	En casos mayores se notifica al presidente municipal para que se repare o cambie según sea el caso.		

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	Supervisión en comunidades para identificar deficiencias del servicio
<b>Objetivo:</b>	Realizar la supervisión debida para detectar las necesidades de la comunidad.
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley Orgánica Municipal
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	12 hrs.

Descripción del Procedimiento: Supervisión en comunidades para identificar deficiencias del servicio				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Encargado de agua	1	Contacta con los representantes de cada comunidad para detectar necesidades en materia de reparaciones o mantenimientos y cloración.		
	2	Visita las comunidades para identificar deficiencias en el servicio.		
	3	En caso de encontrar alguna.		
	5	Procede a atenderla de acuerdo a las necesidades.		

<b>Nombre del Procedimiento:</b>	<b>Abastecimiento de cloro a comunidades</b>
<b>Objetivo:</b>	Mantener abastecida a las comunidades del municipio del cloro suficiente para purificación de agua potable.
<b>Fundamento Legal:</b>	Ley Orgánica Municipal
<b>Tiempo Promedio de Gestión:</b>	12 hrs.

Descripción del Procedimiento: Abastecimiento de cloro a comunidades				
Responsable	No.	Actividad	Formato o Documento	Tantos
Encargado de agua	1	Se contacta con los representantes de cada comunidad para abastecer cloro.		
	2	Cada mes surte cloro a todas las comunidades.		
	3	Registra en bitácora lo que entrega.		
	4	Toma fotos.		
	5	Arma Expediente.		