



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
OFICINA
MUNICIPAL DEL
AGUA
OMAGUA
AYUTLA S.M.**



INDICE

Introducción:.....	3
Objetivo:.....	3
Visión:.....	3
Misión:.....	4
Funciones del Encargado (a) de la Oficina Municipal del Agua. (Omagua).....	4
Requisitos para la obtención de Servicio nuevo de Agua Potable – Alcantarillado.	5
Descripción General:	5
Diagrama de flujo	7
Diagrama de flujo Corte diario de cajas.	10
Detección de Fugas:.....	11
Reporte de Fugas.	12
Cortes y Reconexiones de agua.	14
Diagramas de Cortes y Reconexiones:.....	15
Convenio de pago de servicio de agua.	16
Recepción y atención de quejas y reportes.....	17



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE LA OFICINA MUNICIPAL DEL AGUA (OMAGUA) DE LA MUNICIPALIDAD DE TECUN UMAN.

Introducción:

El presente Manual de procedimientos es una herramienta que está encaminada a señalar de manera sistematizada y ordenada, la organización de las actividades de la Oficina Municipal del Agua (Omagua). El servicio municipal del Agua es la segunda demanda más apremiante de los ciudadanos se caracterizan principalmente en el mantenimiento e instalación del vital líquido.

Este manual permite presentar la estructura orgánica actualizada la cual facilitara al encargado de la oficina de Omagua, del conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia y se convertirá en una herramienta valiosa que permita conocer las actividades y funciones que se desarrollan en el área de Agua Potable, Alcantarillado y del Tren de Aseo.

Objetivo:

Con el desarrollo de brindar un servicio de calidad en el ámbito técnico que incorpore la información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones y procedimientos, así como de los lineamientos que se consideren necesarios para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las actividades asignadas.

Visión:

Ser un área que resuelva las necesidades de la población mediante los recursos hídricos en beneficio de los habitantes con el esfuerzo, capacidad técnica, amabilidad y profesionalismo, que coadyuve al desarrollo de la institución Municipal a la cual se pertenece, con el cumplimiento de cada una de las funciones asignadas.



Misión:

Administrar, Dotar, Promover y prestar un Servicio de Calidad de agua potable, logrando con esto, mediante un nuevo estilo de gobierno y la correcta vinculación del área administrativa, planeando, coordinando y desarrollando los servicios en acciones de tiempo y calidad y costo a través de la competitividad y productividad del equipo de campo utilizando la experiencia y honestidad para garantizar la transparencia en el orden administrativo siempre con respeto e integridad a la institución. Fomentando el desarrollo social y urbano además del crecimiento económico y ejercicio respetuoso participativo e incluyente en él que se gobierne con pleno apoyo a la voluntad ciudadana.

Funciones del Encargado (a) de la Oficina Municipal del Agua. (Omagua)

- + Servicio de Agua potable
- + Servicio de Drenaje
- + Servicio del Tren de Aseo
- + Cobros domiciliario de agua potable
- + Cobro servicio de drenaje
- + Llevar a cabo la recaudación de los ingresos diarios
- + Cortes y reconexiones de agua
- + Mantenimiento de pozos y plantas de tratamiento de agua potable
- + Mantenimiento de drenajes
- + Cobros del servicio del Tren de Aseo.
- + Depuración del sistema de servicios duplicados.
- + Supervisión de servicios clandestinos.
- + Supervisión de servicios nuevos de agua potable y drenaje.
- + Control de cobros del servicio GL
- + Impresión de cajas de cada cobrador de servicios.
- + Informe semanal y mensual de cobros.
- + Informe Anual de Cobros.
- + Supervisión por zonas de la calidad de agua potable.
- + Elaboración de contratos de agua potable y drenaje.
- + Traslados de nombres de los servicios Municipales.
- + Reparación de redes de distribución de agua potable
- + Informe de la calidad de Agua Potable.
- + Supervisar el trabajo del personal y vigilar el desempeño y cumplimiento de su trabajo.



Requisitos para la obtención de Servicio nuevo de Agua Potable – Alcantarillado.

- Copia de escritura
- Copia de DPI
- Copia de Boleto de Ornato
- Solvencia Municipal
- Solvencia Catastral
- Copia del recibo de pago por el servicio a Adquirir.

Descripción General:

Manual de procedimientos de la Oficina Municipal del Agua.		
Servicio de Agua potable y Alcantarillado		
Procedimiento	Los servicios de Agua potable como de alcantarillado su registro y autorización serán únicamente responsabilidad del encargado o encargada de la oficina de Omagua.	
Propósito:	Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del organismo para lograr una mayor eficiencia y economía del mismo.	
Alcance:	<ul style="list-style-type: none"> • Area técnica y administrativa. • Aplicable al área de recaudación. 	
Políticas de operación.	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado de Oficina Municipal del agua dará el Okey • Solicitud de servicio • Solicitud del reporte • Análisis del problema • Ofrecer el servicio si cuenta con calidad y cantidad. • Apegarse al Manual de procedimientos • Cumplir con lineamientos 	



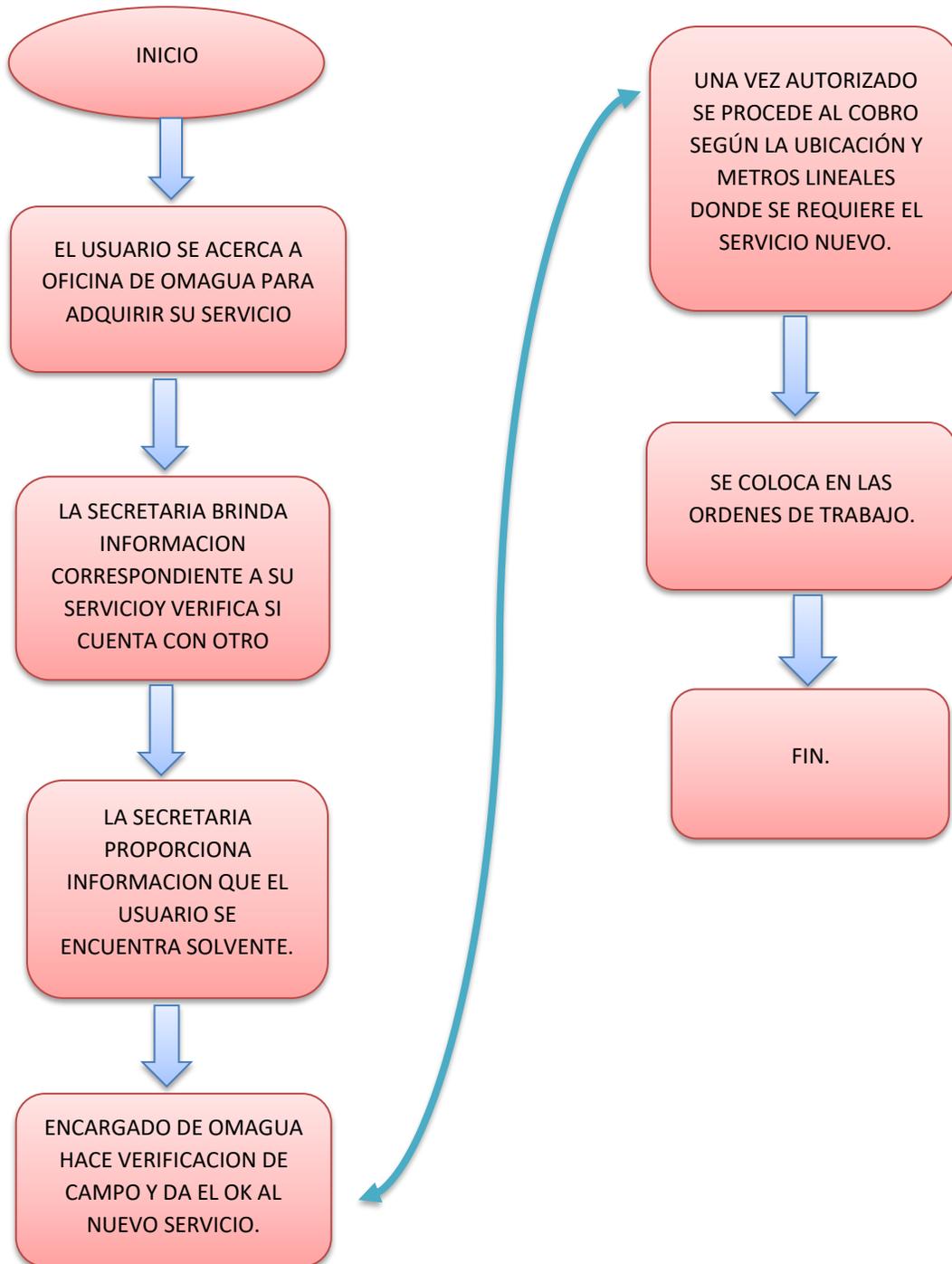
**Descripción
de
Actividades**

- Elaboración de agenda para la distribución por zonas de la cabecera municipal y comunidades para el mantenimiento de tuberías.
- Distribución y mantenimiento al equipo eléctrico y de bombeo de los pozos.
- Cloración de pozos, tanques y depósitos
- Distribución de agua potable en zona urbana y rural.
- Tratamiento de aguas residuales.
- Revisar factibilidades para la contratación de servicios de agua potable y alcantarillado



Diagrama de flujo

Pago de servicios Municipales en Ayutla SM.





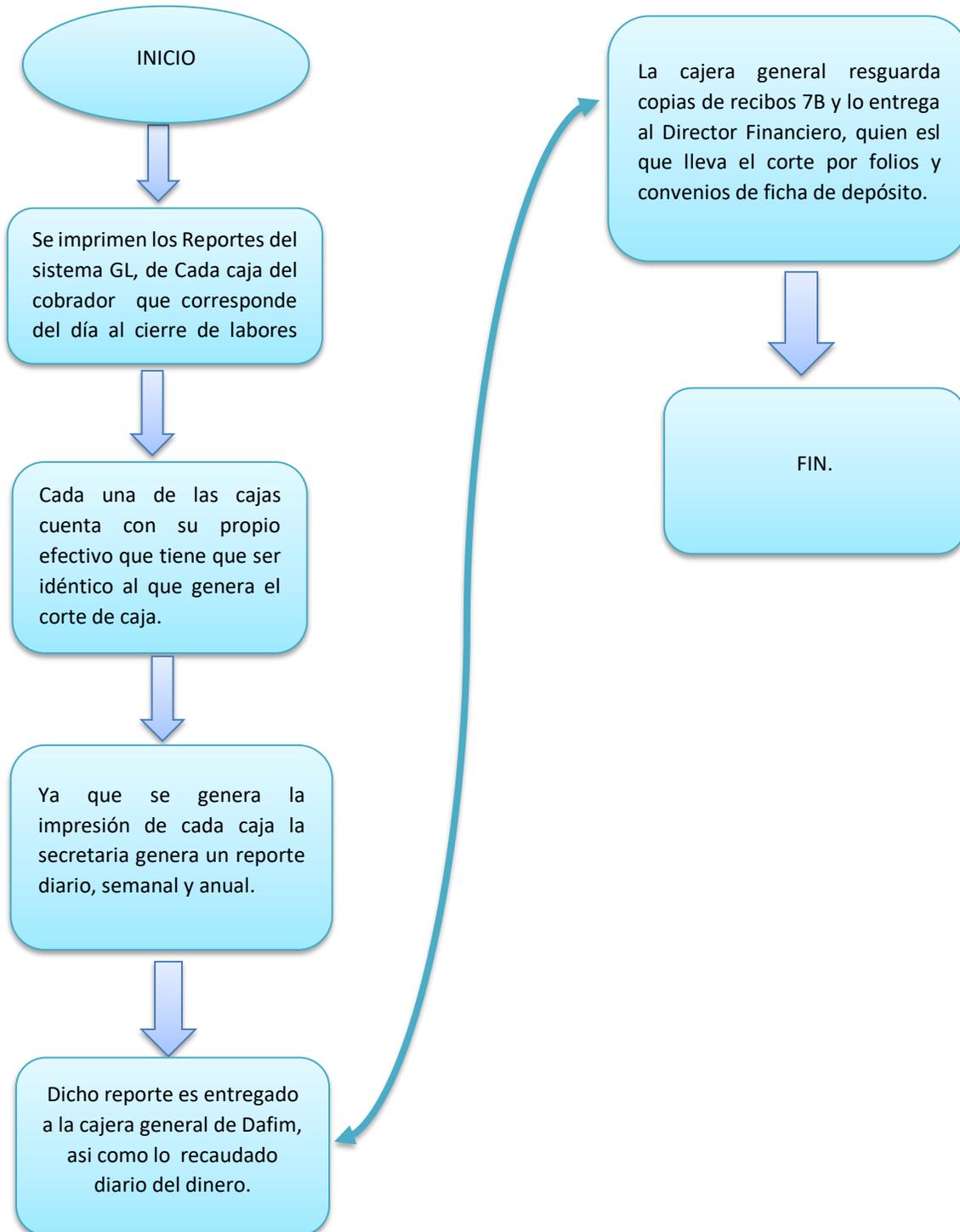
Responsable	Numero de Actividad	Actividad
Encargado de Omagua	1	<p>Define el plan de trabajo por áreas o sectores para el cobro diario según la meta planteada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organización de cobradores por áreas operativas • Autoriza los servicios nuevos de Agua potable y alcantarillado • Verificar cajas de ingresos de cobradores. • Organizar y planificar contratos nuevos. • Supervisión de campo en introducción de servicios nuevos municipales. • Supervisión de servicios clandestinos. • Eliminación de tarjetas duplicadas en el sistema GL. • Resumen de ingresos semanales, mensuales y anuales. • Ingreso de solicitudes para material de oficina. • Supervisión de introducción de servicios nuevos en diferentes proyectos del POA. • Evaluación del padrón del sistema. • Autorizar cobro de servicios nuevos.
Secretaria	2	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar control en Leitz de ingresos semanal, mensual y anual de Cobros • Llevar el control de servicios nuevos • Llevar el control de solicitudes



		<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control de las órdenes de trabajo. • Llevar libro de quejas • Atención a usuarios • Atención a cobradores • Elaboración de contratos de agua y drenajes. • Elaborar las solicitudes para el Honorable Concejo Municipal de las Exoneraciones de Agua Potable y Extracción de Basura. • Recibir la Aprobación de la Exoneración emitida por el Honorable Concejo Municipal para luego enviarla a la Dirección de Administración Financiera Integral Municipal para que procedan con la realización
Cobradores	3	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar el control de cobros de usuarios. • Cumplir con su meta diaria. • Cuadre del cobro del día.
Encargado de Fontanería	4	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar servicios nuevos según las ordenes de trabajo. • Sopletear servicios domiciliarios
Encargado de Drenaje	5	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar servicios nuevos según las órdenes de trabajo emitidas por Omagua.



Diagrama de flujo Corte de diario de cajas.





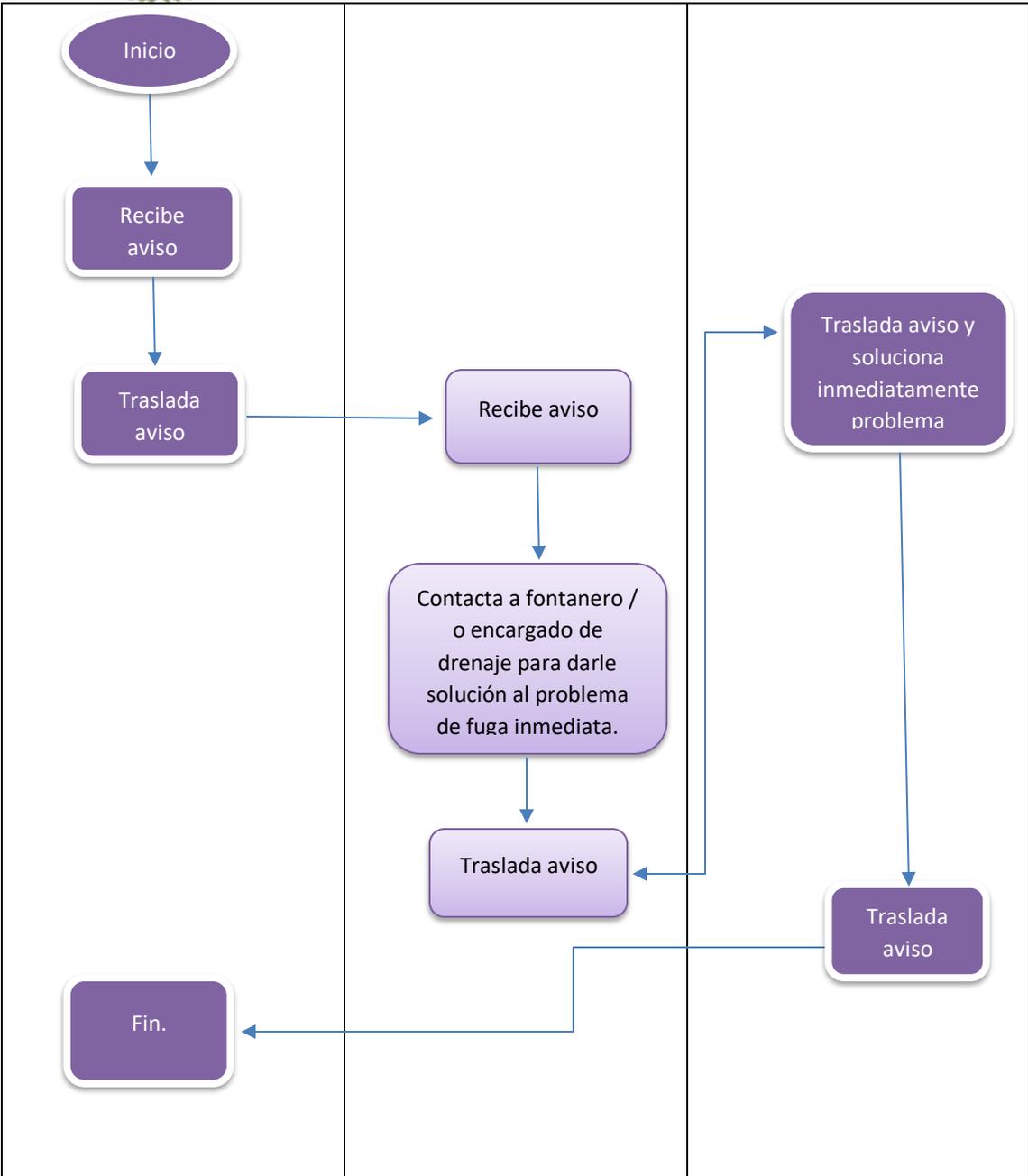
Detección de Fugas:

Personal Operativo y cobradores			Detecta fugas mediante recorridos diarios
Atención Usuarios	a	1	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir al público en General y brindar el apoyo necesario en cuanto a inquietudes o inconformidades. • Reportan la existencia de fugas de agua por teléfono o directamente en la oficina de Omagua.
Jefes de Grupo (fontanería y Drenaje)	y	2	<ul style="list-style-type: none"> • Toma conocimiento por medio de órdenes de trabajo que son trasladadas por medio de Omagua.
Notificadores, cuadrillas encargados	y	3	<ul style="list-style-type: none"> • Se entregan notificaciones de drenajes o servicios de Agua potable en mal estado.
			<ul style="list-style-type: none"> • Reparación de fugas en la red de conducción y distribución de agua potable, en líneas principales.



Reporte de Fugas.

Secretaria Oficina Municipal de Omagua	Encargada de Omagua/ encargado de fontanería/ y Drenaje.	Encargado de Omagua.
---	--	----------------------





Cortes y Reconexiones de agua.

Descripción del procedimiento:

Las actividades complementarias de la oficina municipal del Agua de la dirección de Servicios públicos que completan las actividades de cortes y reconexiones de agua.

Objetivo del procedimiento:

Usuarios del municipio de Ayutla.-

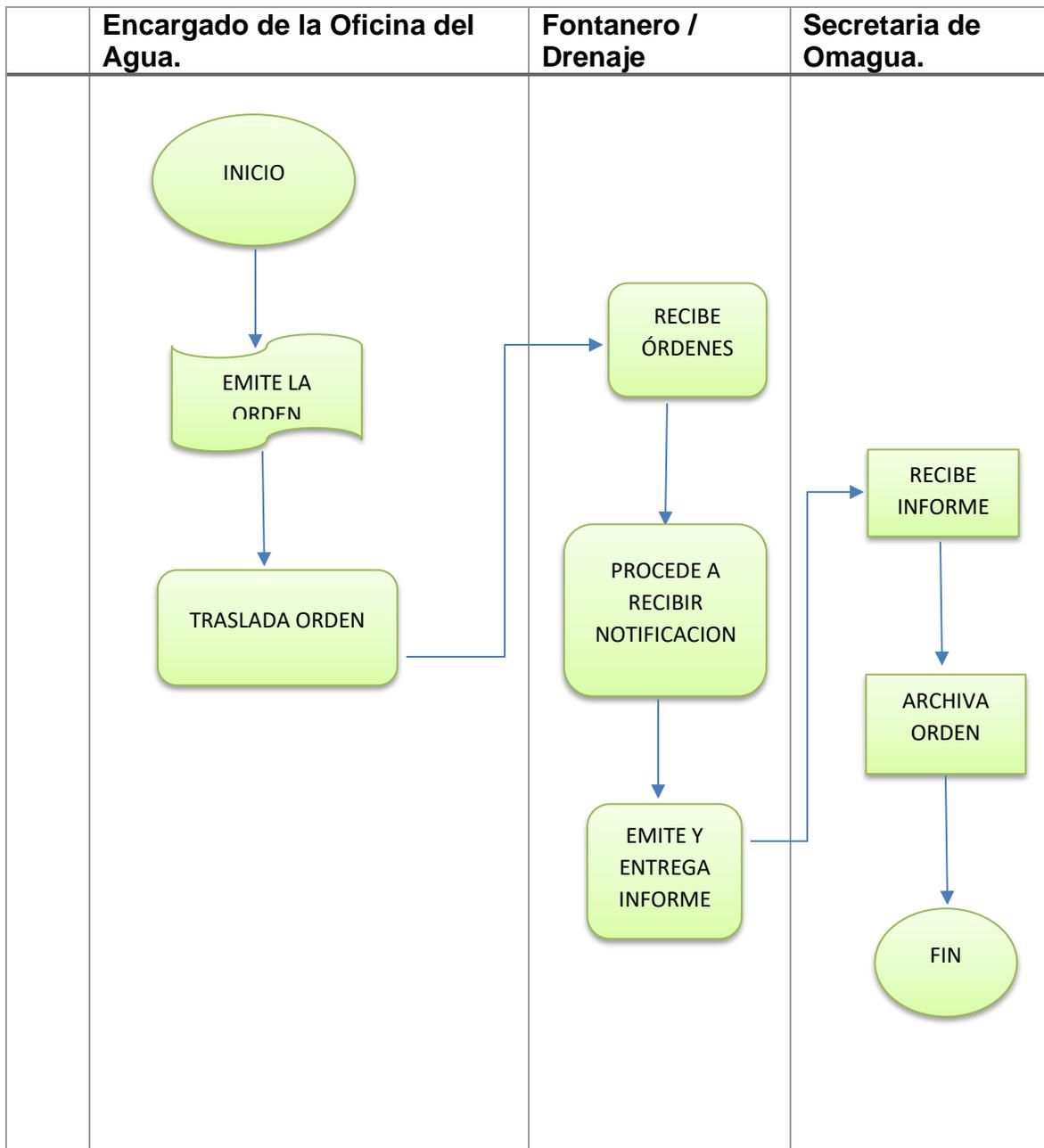
Alcance:

La orden de conexión, corte o instalación nueva por parte de la Oficina Municipal del agua.

No.	Actividad	Unidad responsable	Responsable.
1	Emite orden	Oficina del Omagua	Fontanero/ Drenaje
2	Traslada Orden	Oficina del Omagua	Fontanero / Drenaje
3	Recibe la orden	Oficina del Agua	Fontanero / drenaje
4	Emite y entrega informe	Oficina del Agua	Secretaria del agua
5	Entrega informe	Oficina del Agua	Secretaria
6	Archiva orden	Oficina del Agua	secretaria



Diagramas de Cortes y Reconexiones:





Nombre del Procedimiento:

Convenio de pago de servicio de agua cuando existe una deuda que se adquirió por no estar constante con los pagos.-

Objetivo del procedimiento:

La regularización de morosos por medio de diferentes motivos que han suspendido sus pagos, se les brinda la oportunidad de ponerse al día realizando un convenio de pagos de manera quincenal o mensual y reactivando el servicio.

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD /RESPONSABLE	INSUMO	SALIDA
1	El usuario acude en las oficinas, para realizar un convenio de pago. La secretaria le proporciona su estado.	Secretaria de servicios responsables	Datos del usuario	Requerimiento de pago
2	El usuario realiza el convenio de pago de su servicio, en donde se establecen las condiciones y fechas de límites de pago.	Encargado de servicios públicos	Requerimiento de pago.	Convenio de pago.
3	El encargado de Omagua, gira convenio para que este sea válido	Encargado de Omagua	Convenio de pago	Autorización de convenio de pago.
4	Una vez autorizado el convenio, el usuario realiza el pago con cobradores de servicios públicos y	Cobradores de servicios públicos	Autorización del convenio de pago	Realización del pago.



	con las condiciones de pago			
5	Fin del procedimiento.			

Nombre del Procedimiento:

Recepción y atención de quejas y reportes.

Objetivo del Procedimiento:

Atender a todas las demandas de la población de manera oportuna y eficiente para brindarles un servicio digno y de la mejor calidad.

Alcance:

Este procedimiento es aplicable a fontanería, Drenaje y Tren de Aseo.

No.	ACTIVIDAD	UNIDAD RESPONSABLE	INSUMO	SALIDA
1	El usuario reporta el problema en las redes de agua potable o de drenaje.	Oficina Municipal del Agua (Omagua)	Reporte	Revisión de campo.
2	La secretaria levanta el reporte y lo registra. Verifica en el sistema GL. La situación actual del usuario.	Secretaria de Oficina	Reporte	Registro en el sistema del reporte.
3	Al finalizar la jornada laboral la secretaria imprime todas las órdenes de trabajo de servicios registradas durante el día y	Secretaria Oficina	N/A	Impresión de todas las órdenes de servicios.



	son entregadas a los encargados de fontanería y Drenaje.			
4	El Director de Servicios públicos, entrega al inicio de la jornada laboral del día siguiente las ordenes de atención a los jefes de cuadrillas y registra los responsables de solventarlas.	Director de Servicios Públicos	N/A	Ordenes de Servicios
5	Las cuadrillas atienden y dan solución a los reportes de la población teniendo como máximo 5 días hábiles y son revisados dichos trabajos por el director de servicios públicos del mantenimiento de los mismos	Director de Servicios públicos.	Ordenes de servicios	Reporte de los encargados de Fontanería y Drenaje
6	Si en algún servicio se requiere material, el jefe de cuadrilla lo describe en la orden del servicio. El director hace entrega y supervisa que sea utilizado para el mismo.	Director de Servicios Públicos	Reportes y ordenes de servicios atendido.	N/A
7	El encargado de oficina del Agua al auxiliar del director entrega las ordenes de	Encargado de oficina de omagua, Director de Servicios públicos.	Reporte de órdenes de	Respuesta inmediata del reporte.



<p>servicios atendidas con las descripciones atendidas y necesarias y los reportes de los materiales utilizando el ultimo, archiva la documentación en el expediente correspondiente e instruye a la secretaria para la alta respuesta de la misma</p>		<p>servicios atendidas</p>	
--	--	----------------------------	--



Elaboración de Contratos nuevos:

Objetivo del Procedimiento.

Lograr que todo ciudadano cuente con el servicio de agua potable ya que es indispensable para la vida humana.

N/A: (No Aplica)

Alcance del Procedimiento:

Este proceso es aplicable a todas las áreas urbanas y rurales

No.	Actividad	Unidad Responsable	Insumo	Salida
1	El usuario acude a las oficinas a solicitar el servicio de agua	Área administrativa	N/A	N/A
2	La secretaria de la oficina proporciona requisitos para el trámite correspondiente.	Secretaria de Oficina de Omagua.	Documentación requerida para elaboración de contratos.	Acuse de recibido en caso de que el usuario lo solicite.
3	Elaboración de contratos del servicio requerido para programar su revisión.	Secretaria de Oficina de Omagua		Formato de factibilidad de servicios públicos
4	Si cumple con los requerimientos básicos para el servicio, El alcalde en funciones firma la factibilidad de servicios por medio de un contrato de agua.	Encargado de Omagua	Factibilidad de servicios	Autorización o negativa del nuevo contrato
5	El Director de servicios públicos, gira la factibilidad de servicios al encargado de Fontanería o Drenaje para la	Director de Servicios públicos	Servicio nuevo de agua o Drenaje	Factibilidad para la introducción del nuevo servicios



	introducción del nuevo servicio			
6	Si cumple con los requerimientos básicos para el servicio el encargado de omagua autoriza el nuevo servicio, y pasa al alcalde firma el nuevo contrato.	Encargado de Omagua	Factibilidad de servicios	Autorización o negativa del nuevo contrato.