



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ORGANISMO PÚBLICO  
DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS  
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO  
DE VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD**





## **ÍNDICE**

### **Introducción**

### **Objetivo del Manual**

### **Fundamento Legal**

### **Alcance**

### **Propósito**

### **Políticas de Operación y/o normas Generales**

### **Denominación**

### **Desarrollo de procedimientos:**

- A) Subdirección General Administrativa:
  - Recepción y control de información documental
- B) Dirección de Operación Hidráulica:
  - Reparación de fugas de agua
  - Mantenimiento electromecánico de equipo e instalaciones de la operación hidráulica
  - Requisición y manejo de materiales para trabajo en campo
- C) Dirección de Alcantarillado:
  - Desazolve de atarjea y descarga sanitaria
- D) Dirección de Estudios y Proyectos:
  - Informe mensual de obra
- E) Dirección de Finanzas:
  - Recepción de recaudación diaria
  - Contabilización de ingresos
  - Contabilización de egresos
  - Informes mensuales
  - Pago de nómina a servidores públicos
  - Contabilización de pólizas de diario
- F) Dirección de Comercialización:
  - Notificación de adeudos
  - Registro de comercio y/o industria y pago de servicios
  - Recaudación cuota fija
  - Recaudación servicio medido
  - Recaudación y control por venta de agua potable a través de pipa
  - Consulta varias al SIOVA
  - SIOVA Validación de facturas
  - SIOVA Cancelación de facturas
  - SIOVA Facturación
- G) Dirección de Informática:
  - Mantenimiento de equipos de cómputo
  - Actualización de base de datos
  - Instalación y/o configuración de red
- H) Dirección de Administración:
  - Elaboración de Nómina
  - Contratación
  - Adquisiciones (Recursos Materiales)
- I) Área Jurídica:
  - Procedimiento administrativo de ejecución, restricción del servicio de suministro de agua potable
  - Demanda laboral



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **PRESENTACIÓN**

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, sin embargo esto trae consigo gran parte de las deficiencias manifiestas en las Organizaciones.

Hoy en día las Instituciones requieren de una administración moderna y eficiente, que dé respuesta acorde al Organismo que pretendemos ser y a una sociedad cada vez más demandante.

Es por ello que el Organismo Descentralizado de Agua Potable y Saneamiento, a través de la Dirección General del mismo, pone a su disposición de los que aquí laboramos el presente manual de procedimientos, Con la finalidad de contar con una herramienta básica y útil en el quehacer diario de las actividades propias de este Organismo Público.

Con esta acción estaremos contribuyendo y dando un gran paso hacia la conformación de un Organismo de vanguardia, creando un prestigio y una proyección de confianza ante nuestros usuarios internos, como externo y permita a ellos conocer el funcionamiento de cada área, así como las responsabilidades que correspondan a la misma.

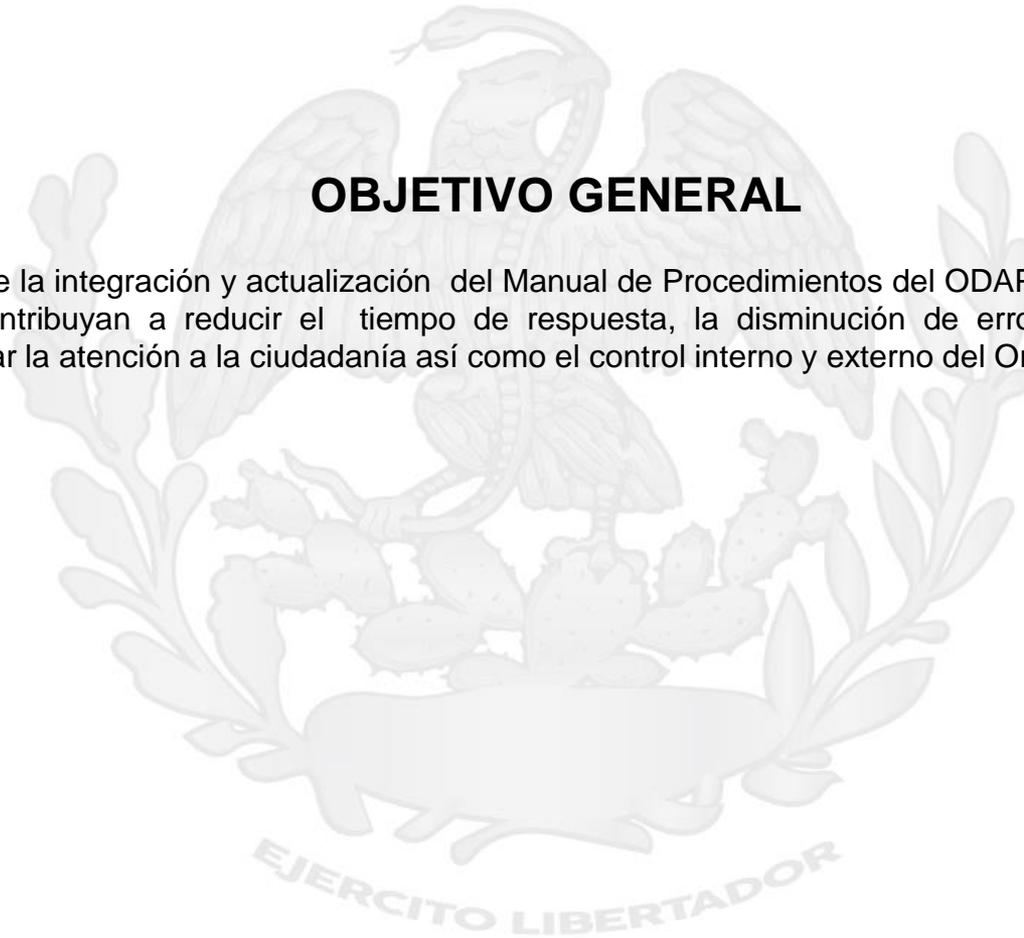


**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO GENERAL**

Generar a través de la integración y actualización del Manual de Procedimientos del ODAPAS, una herramienta útil y eficiente que contribuyan a reducir el tiempo de respuesta, la disminución de errores de los procesos y contribuya a mejorar la atención a la ciudadanía así como el control interno y externo del Organismo





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **MARCO NORMATIVO**

Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos  
Constitución Política del Estado de México  
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México  
Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos  
Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y  
demás ordenamientos Municipales

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Recepción y control de información documental  
“correspondencia”

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar el manejo y administración de la información que ingresa al Organismo, a través de la recepción y control de la información documental para proporcionar una respuesta oportuna al ciudadano

## **ALCANCE:**

Aplica a Dirección General del ODAPAS, a la Secretaría Particular así como a toda la población en general, relacionada con administración y ejecución de los servicios que ofrece el organismo



## RESPONSABILIDADES:

La dirección general **Organismo público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento** es el área responsable de recibir cualquier información documentada( oficio o petición) que valla dirigida a cualquier área que integra este organismo.

### **El director, deberá:**

- Leer la petición del ciudadano para saber que necesidad tiene el mismo y a si poder saber a que área de dicho organismo tiene que atender dicha petición.

### **La secretaria particular, deberá:**

- Leer la petición y revisa a que área será canalizada por instrucciones del director.

## POLITICAS DE OPERACION:

- La dirección general recibe oficios o peticiones de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde de lunes a viernes y los días sábados de 9:00 de la mañana a 1:00 de la tarde.
- Los oficio o peticiones serán recibidos por la secretario particular o el director



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO:**

\*Correspondencia recibida

### **PRODUCTO**

\*Respuesta al solicitante

\*Acuse de recibo

### **INDICADOR**

\*Respuestas emitidas / Correspondencia en espera de respuesta ingresada \*100



## Dirección General

Procedimiento: Recepción y control de información documental

Tiempo de ejecución: de 5 a 15 días

## ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Área secretarial de Dir. General	Recibe documentación emitida por diversas dependencias e instancias públicas, privadas y sociales, así como las propias del Organismo	
2	Área secretarial de Dir. General	Antes de poner el sello y firma de recibido, verifica que el documento este dirigido a Dir. general del Organismo y que el nombre del director en turno sea el correcto	
		Si el documento esta bien dirigido se recibe, sino es así, este no es recibido	
3	Área secretarial de Dir. General	Una vez revisado el documento, se coloca, tanto en el documento recibido como en el acuse, el sello de recibido, nombre y firma de quien recibe, así como la fecha y hora de recibido	
4	Área secretarial de Dir. General	Registra documento en la libreta destinada para control de correspondencia	
5	Área secretarial de Dir. General	Una vez registrado el documento, lo turna de inmediato al director general. Si el director no se encuentra al momento y la información contenida en el documento es urgente que la conozca, se localiza vía telefónica para ponerlo al tanto.	
6	Área secretarial de Dir. General	Si la información contenida en el documento, requiere ser canalizada a otra área del Organismo, de igual manera se pone en conocimiento a la dir. general y se turna de inmediato al área involucrada.	
7	Área secretarial de Dir. General	Entrega una copia del documento al área involucrada con acuse de recibo y turna el original para su archivo	Copia de documento

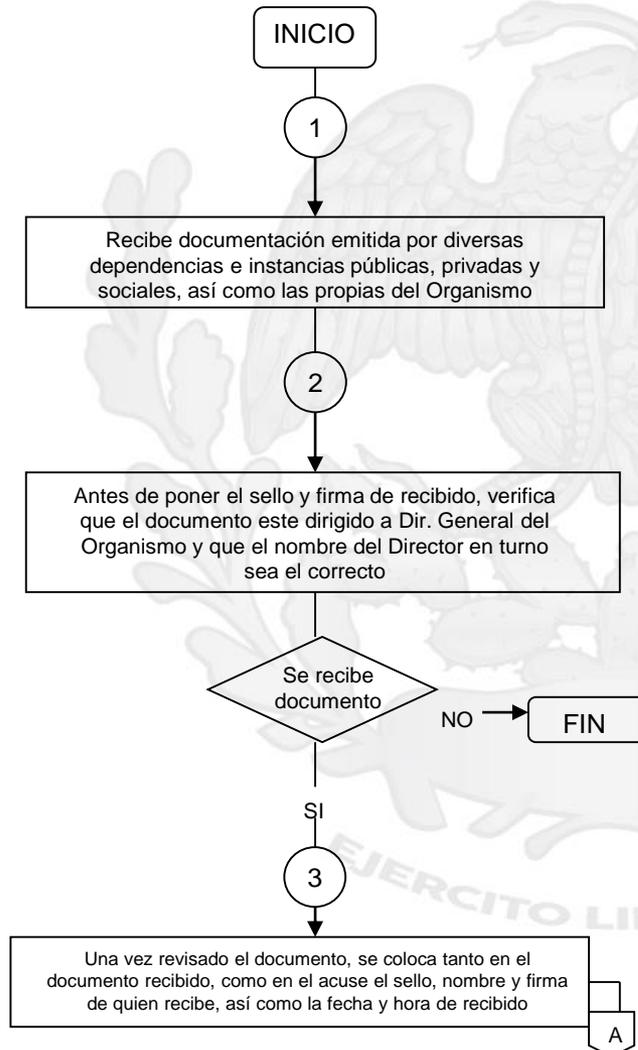


<b>Dirección General</b>			
<b>Procedimiento: Recepción y control de información documental</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
		La documentación recibida que solo es de carácter informativo y no espera un nuevo documento como respuesta, se da por terminado el procedimiento	
8	Área o instancia encargada de dar respuesta	Recibe, procesa respuesta y hace entrega de la misma al área secretarial de dirección general	
9	Área secretarial de Dir. General	Una vez obtenida la respuesta ,registra el documento de respuesta en el espacio destinado en la libreta de control de correspondencia y hace entrega de la misma a la instancia solicitante, Archiva tanto respuesta con acuse de recibo	
10	Área secretarial de Dir. General	Diariamente revisa en la libreta de control de correspondencia, si se ha dado respuesta a las solicitudes recibidas	
11	Área secretarial de Dir. General	Por escrito se le solicita a la persona responsable, haga llegar a la brevedad la respuesta de lo que le fue solicitado, o en su defecto una explicación del por que no se ha realizado	oficio o memorándum
		En todo momento se le deberá dar una respuesta al solicitante, no importando que esta sea una negativa; siempre y cuando este fundamentada.	



<b>Dirección General</b>			
<b>Procedimiento: Recepción y control de información documental</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
12	Área o instancia encargada de dar respuesta	Procesa respuesta y hace entrega de la misma al área secretarial de dirección general	
13	Área secretarial de Dir. General	Recibe y registra documento de respuesta y lo turna para su archivo	
		Si la respuesta dada responde a lo solicitado, se da por terminado el procedimiento; pero si en la respuesta se solicita de un tiempo para que se cumpla de manera satisfactoria lo solicitado se mantiene abierto el procedimiento	
14	Área secretarial de Dir. General	Nuevamente se apoya en los pasos 11 y 12 para dar cumplimiento a lo solicitado	
15	Área secretarial de Dir. General	Una vez obtenida la respuesta ,registra el documento de respuesta en el espacio destinado en la libreta de control de correspondencia y hace entrega de la misma a la instancia solicitante, Archiva tanto respuesta con acuse de recibo	
Fin			

## “Recepción y control de información documental”





Área secretarial de Dir. General

Área o instancia encargada de dar respuesta

A

4

Registra documento en la libreta destinada para control de correspondencia

5

Turna el documento de inmediato al director general. Si el director no se encuentra al momento y la información contenida en el documento es urgente que la conozca, se localiza vía telefónica para ponerlo al tanto

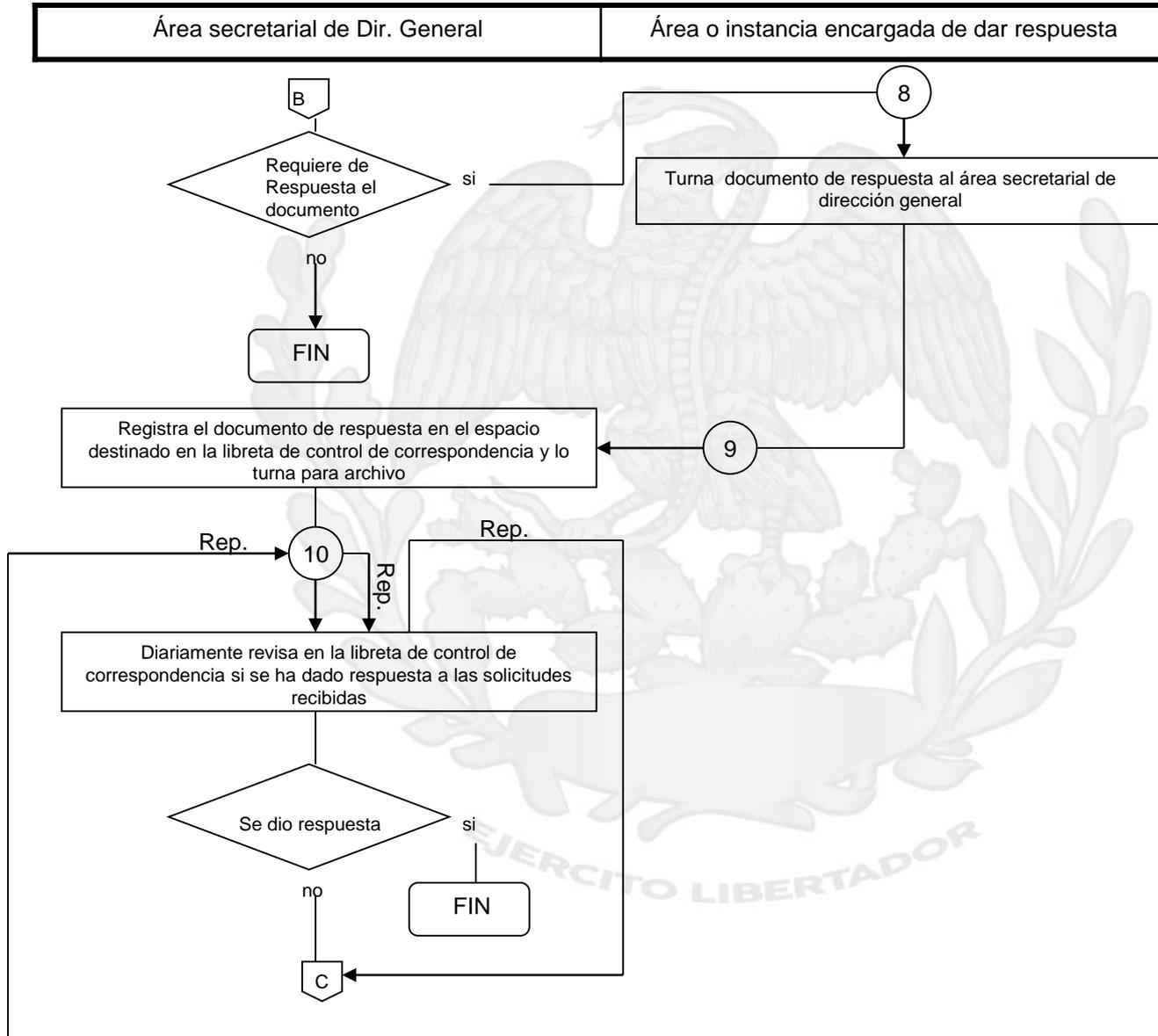
6

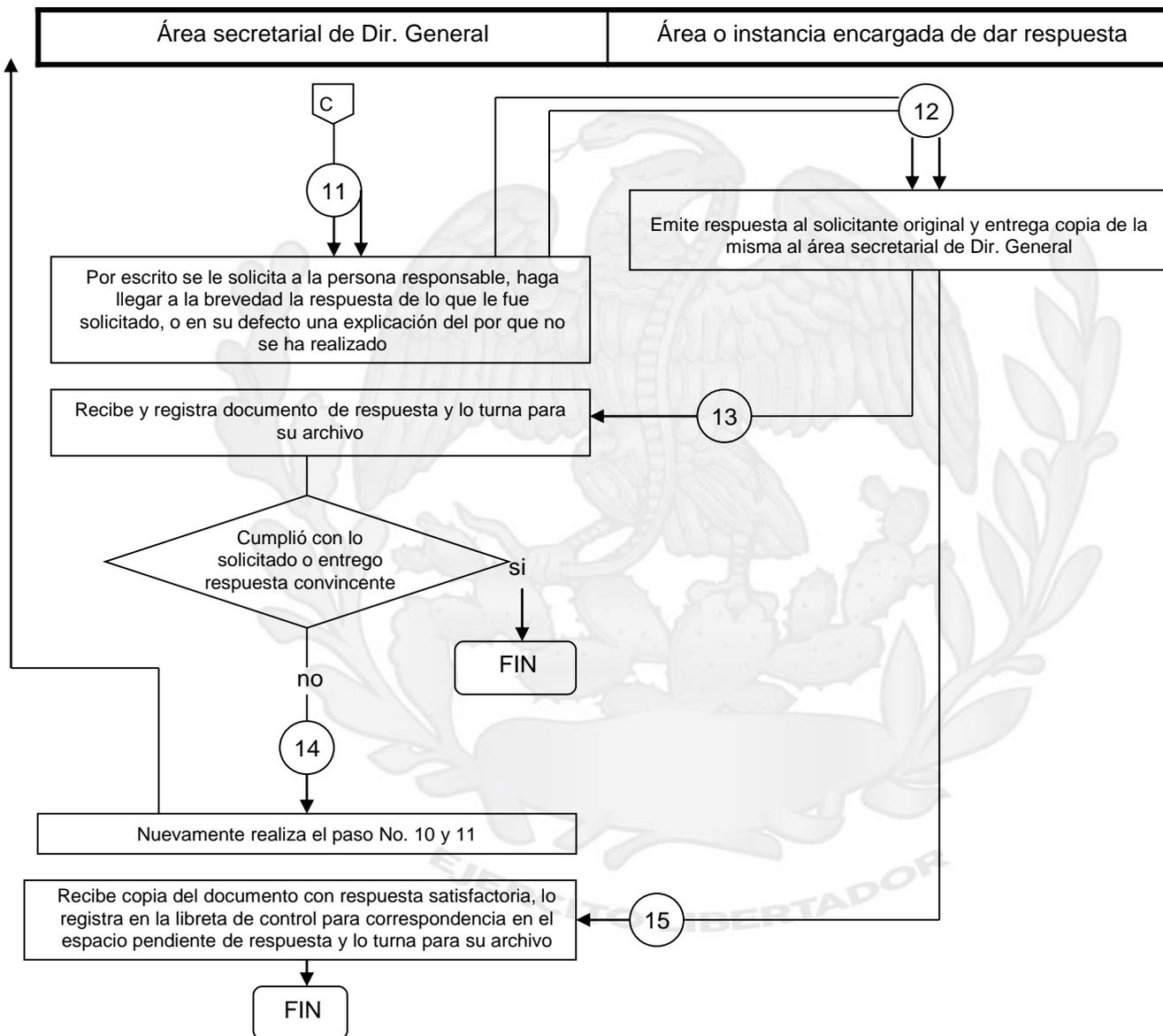
Canaliza el documento al área responsable de dar respuesta y pone en conocimiento a Dir. General.

7

Entrega copia del documento al área responsable de dar respuesta con acuse de recibo y turna documento original para su archivo

B







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Recepción y atención de Solicitudes  
“reportes de fugas de agua”

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Reducir el número de solicitudes de quejas a través de la recepción y atención a solicitudes de reportes de fugas de agua en el municipio, controlando el desperdicio del recurso hídrico.

## **ALCANCE:**

Aplica a Dirección General del ODAPAS, a la Secretaría Particular, cuadrillas asignadas así como a toda la población en general, relacionada con administración y ejecución de los servicios que ofrece el organismo.

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDADES:**

La dirección de Operación Hidráulica del **Organismo público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento** es el área responsable de recibir cualquier reporte o solicitud de fuga de agua siempre y cuando se encuentre en el municipio de Valle de Chalco.

### **El director, deberá:**

- Revisa en los mapas cartográficos si la dirección del domicilio que viene en el reporte se encuentra en valle de Chalco, si se encuentra autoriza la reparación y le dice a la secretaria particular que extienda una Entrega Orden de Trabajo.

### **La secretaria particular, deberá:**

- la secretaria particular extiende la Orden de Trabajo al personal de cuadrilla de reparación de fuga, para que se realicen los trabajos

## **POLITICAS DE OPERACION:**

- La dirección de operación hidráulica recibe solicitudes de fugas de agua de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde de lunes a viernes y los días sábados de 9:00 de la mañana a 1:00 de la tarde.
- Los oficio o peticiones serán recibidos por la secretario particular o el director.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Solicitud de reporte de fuga
- \*Mantenimiento preventivo

### **PRODUCTO**

- \*Fuga de agua reparada/controlada
- \*Mantenimiento Correctivo

### **INDICADOR**

- \*Número de reporte de fugas atendidos en el periodo/ Número de reporte de agua atendidos en el periodo \* 100

**EJERCITO LIBERTADOR**



**Dirección: Operación Hidráulica**

**Procedimiento:** Recepción y atención de Solicitudes “reportes de fugas de agua”

**Tiempo de ejecución: de 3 a 10 días**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
Inicio	Usuario	Solicita servicio a la Dirección de Operación Hidráulica	
1			
2	Área Administrativa Operación Hidráulica	Recaba del usuario la información requerida para proporcionar el servicio	Formato
3	Área Administrativa Operación Hidráulica	Realiza llenado de orden de supervisión (original y dos copias) y la turna para autorización del Director de Operación Hidráulica	Orden de supervisión
4	Director de Operación Hidráulica	Autoriza y turna nuevamente Al área Administrativa	
5	Área Administrativa Operación Hidráulica	Entrega orden de supervisión al supervisor para que realice los trabajos de verificación	
6	Supervisor	Realiza supervisión y entrega nuevamente al Área Administrativa (Operación Hidráulica) 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 fue ocasionada por el usuario o pertenece a su toma de agua, sí se requiere pago.	
7	Área Administrativa Operación Hidráulica	Le informa al usuario que debe realizar el pago por el servicio en la Dirección de Comercialización. Procede a elaborar orden y le hace entrega de la misma al usuario	Orden de pago



**Dirección: Operación Hidráulica**

**Procedimiento: Reparación de fugas de agua**

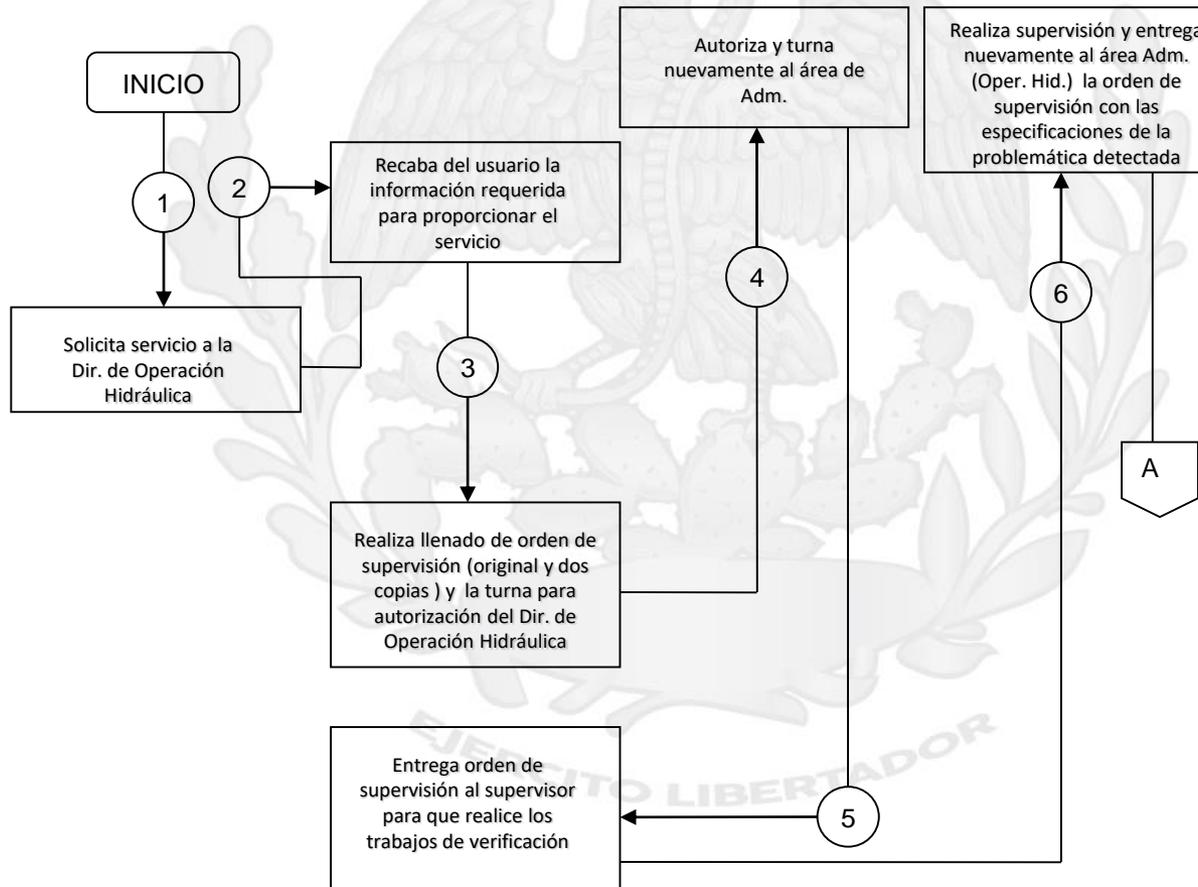
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

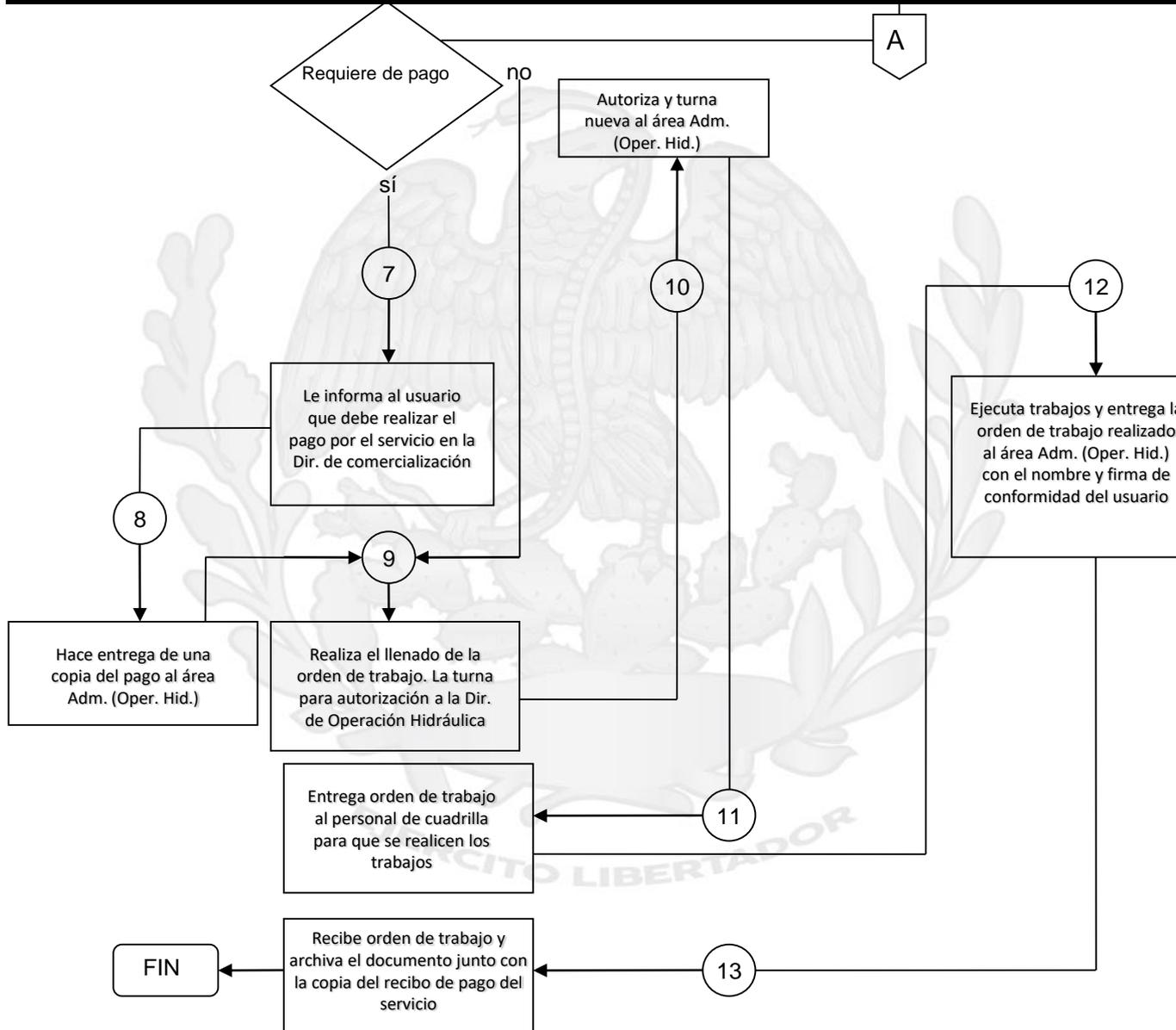
No.	Área o Departamento	Descripción	Documento
8	Usuario	Una vez hecho el pago, hace entrega de una copia del pago al Área Administrativa de Operación Hidráulica	
9	Área Administrativa Operación Hidráulica	Realiza en llenado de la orden de trabajo, la turna para autorización al Director de Operación Hidráulica	Orden de trabajo
10	Director de Operación Hidráulica	Autoriza y turna nuevamente al Área Administrativa	
11	Área Administrativa Operación Hidráulica	Entrega Orden de Trabajo al personal de cuadrilla de reparación de fuga, para que se realicen los trabajos	
12	Personal de cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al Área Administrativa (Operación Hidráulica), con el nombre y firma de conformidad del usuario	
13 Fin	Área Administrativa Operación Hidráulica	Recibe orden de trabajo y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago del servicio	



## “Reparación de Fugas de Agua”

Usuario	Área Adm. Operación Hidráulica	Dir. de Operación Hidráulica	Supervisión	Cuadrilla de trabajadores
---------	-----------------------------------	---------------------------------	-------------	------------------------------







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Suministro de materiales para trabajo en campo





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar el servicio de atención a las ordenes de trabajo, a través del suministro de materiales para trabajo de campo, coadyubando a mejorar los tiempos de respuesta

## **ALCANCE:**

Aplica al encargado de Almacén Hidráulico así como a los servidores públicos solicitantes del servicio de almacén

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDADES:**

El encargado del Almacén Hidráulico del **Organismo público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento** es el responsable de recibir la orden de trabajo y hace entrega de al personal de campo el material necesario para ejecutar la orden de trabajo.

**El encargado del Almacén Hidráulico, deberá:**

- Revisa la orden de trabajo para saber que material debe de entregar al trabajado del organismo para que este realice los trabajos correspondientes.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Orden de trabajo
- \*Credencial de Servidor Público

### **PRODUCTO**

- \*Material entregado/suministrado

### **INDICADOR**

- \*Cantidad de ordenes de trabajo surtidas correctamente / Total de ordenes de trabajo ingresadas en el periodo \* 100

**EJERCITO LIBERTADOR**



**Dirección: Administración “Almacén Hidráulico”**

**Procedimiento: Suministro de materiales para trabajo en campo**

**Tiempo de ejecución: de 1 a 2 días**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Área administrativa de O.H.	Elabora orden de trabajo y hace entrega de al personal de campo.	Orden de trabajo.
2	Personal de campo “cuadrilla.”	Recibe y acuden a solicitar al Almacén el material descrito en la orden de trabajo para la ejecución de los mismos.	
3	Responsable del Almacén.	Recibe y revisa orden de trabajo.	
		La orden de trabajo debe contener la descripción específica del material solicitado, el tipo de reparación y la(s) firmas de autorización.	
		Existen material disponible, continua con el procedimiento, no cuenta el almacén por el momento con material solicitado, termina procedimiento.	
4	Responsable del almacén.	Una vez revisada la orden de trabajo. Cumple con los requisitos, procede al surtido. Nota: es importante verificar que efectivamente sea trabajador del organismo y del área solicitante.	
5	Responsable del almacén.	Le solicita al trabajador que revise y en su caso, que firme por el material que recibe. “Firma de conformidad.”	
6	Personal de cuadrilla.	Revisa, firma y recoge material en el almacén y de dispone a realizar la ejecución de los trabajos.	



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**

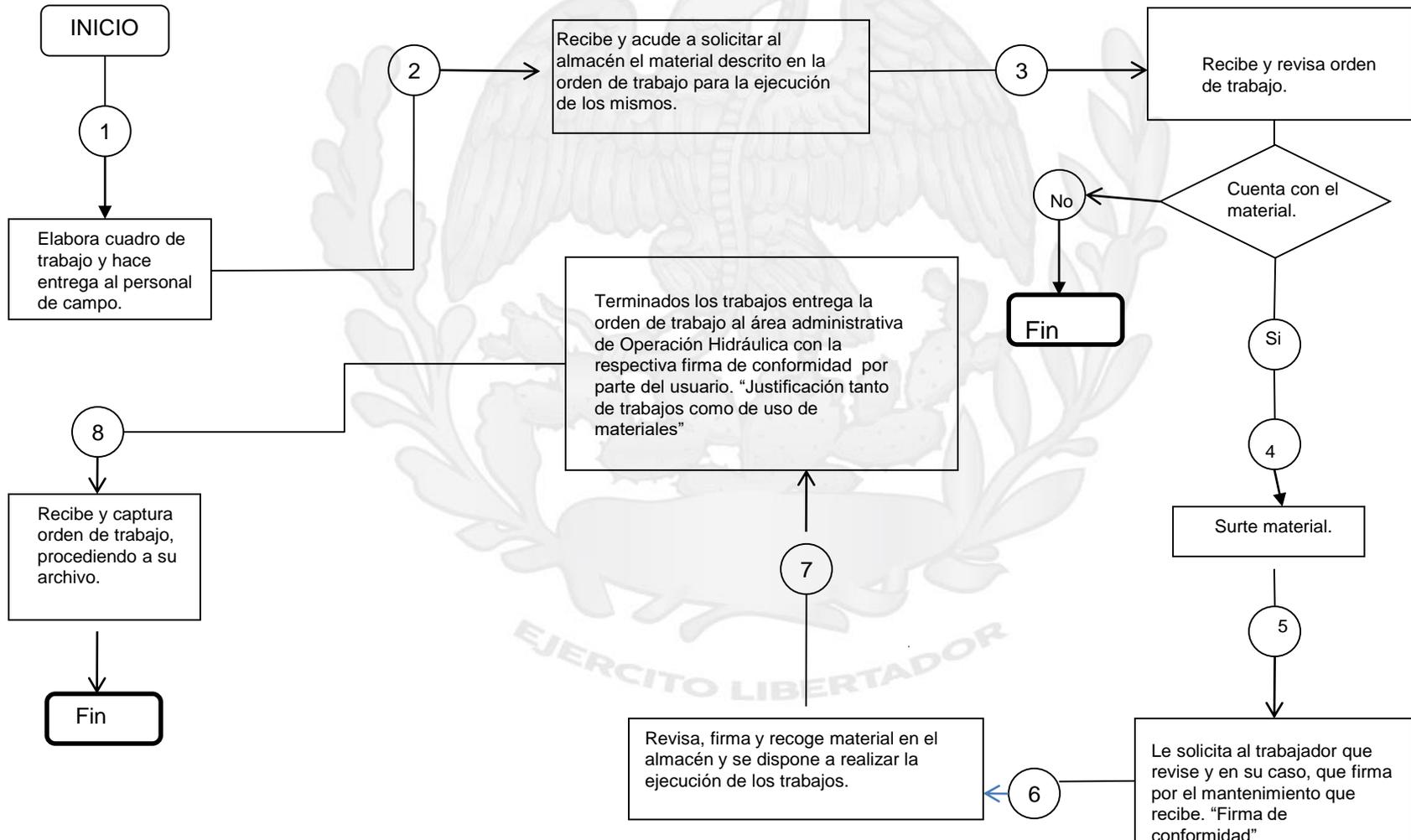


<b>Dirección: De Operación Hidráulica</b>			
<b>Procedimiento: Requisición y control de materiales para trabajo en campo</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
7	Personal de cuadrilla.	Terminados los trabajos entregan la orden de trabajo al área administrativa de Operación Hidráulica con la respectiva firma de conformidad por parte del usuario "justificación tanto de trabajo como de uso de materiales."	
8	Área administrativa de O.H.	Recibe y captura orden de trabajo, procedimiento a su archivo	



## “Requisición y control de materiales para trabajo en campo”

Área administrativa de Operación Hidráulica	Personal de cuadrilla	Almacén
---	-----------------------	---------





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO :**

Control de entrada Materiales al Almacén  
Hidráulico





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar la actualización del inventario de material, a través del control de entradas y salidas de materiales al almacén hidráulico con la finalidad de realizar la requisición correspondiente en caso de faltantes material.

## **ALCANCE:**

Aplica al personal encargado del almacén hidráulico, así como a todos aquellos servidores públicos encargados de la adquisición y abasto de material.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDADES:**

El encargado Almacén Hidráulico del **Organismo público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento** es el responsable de tener actualizado el inventario de material hidráulico con la finalidad de contar con el mismo para cualquier situación que se presente.

**El encargado de Almacén Hidráulico, deberá:**

- Revisar que material se encuentra en el almacén para poder actualizar su inventario si hace falta materia realiza la requisición del material faltante, posterior mente recibe y descarga el material para su revisión y si esta bien lo que ella solicito realiza un reporte de entrada de material.

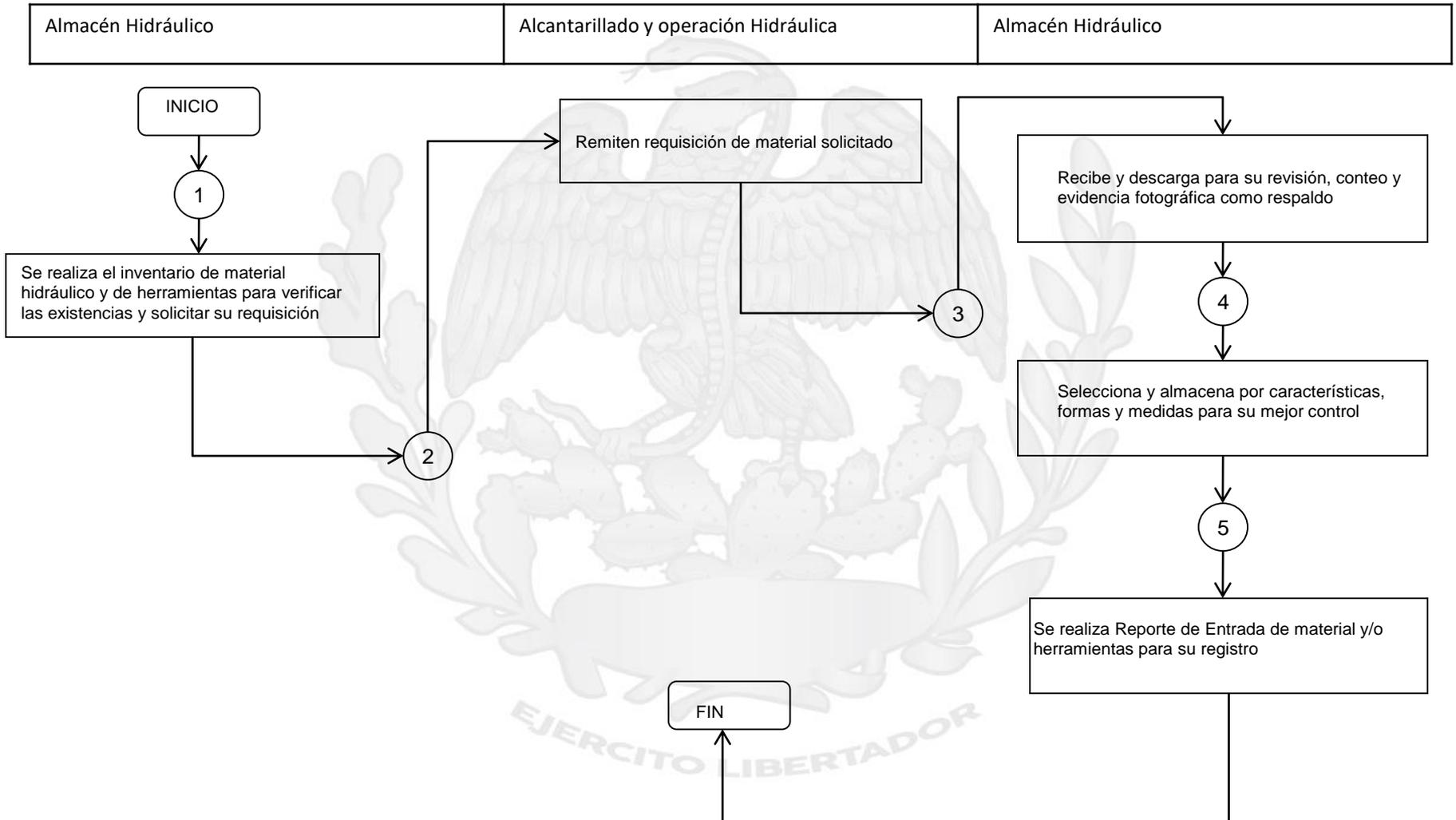
## **POLITICAS DE OPERACION:**

- El encargado Almacén Hidráulico del de recibe material de 8:00 de la mañana a 4:00 de la tarde de lunes a viernes y los días sábados de 9:00 de la mañana a 1:00 de la tarde.



<b>Dirección Administración Almacén Hidráulico</b>			
<b>Procedimiento: Entrada de material</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documentos
Inicio 1	Almacén Hidráulico	Se realiza el inventario de material hidráulico y de herramientas para verificar sus existencias y solicitar su requisición	Listado
2	Alcantarillado y Operación Hidráulica	Remiten requisición de material solicitado	Requisición
3	Almacén Hidráulico	Recibe y descarga para su revisión, formas y medidas para su mejor control	Nota de remisión o factura
4	Almacén Hidráulico	Selecciona y almacena por características, formas y medidas para su mejor control	
5 FIN	Almacén hidráulico	se realiza Reporte de Entrada de material y/o herramientas para su registro contable y se entrega a la dirección de Finanzas	Reporte de Entrada

## Procedimiento: Entrada de materia prima





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Control vehicular (Abastecimiento de  
Combustibles y Reparación de la  
Unidades Adscritas a este Organismo)

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Optimizar el presupuesto por año a las unidades que operan en este organismo a través del control de abastecimiento de combustible y reparación de unidades

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Administración, al encargado de la unidad de control vehicular, así como a los servidores públicos usuarios del servicio de abastecimiento y reparación de unidades

EJERCITO LIBERTADOR



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDADES:**

El encargado de Control Vehicular del **Organismo público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento** es el responsable de subministrar y distribuir el combustible a las unidades de dicho organismo según sean las necesidades del mismo.

### **El encargado de Control Vehicular, deberá:**

- Informar al director general la distribución de combustible a las unidades correspondientes, el director general aprueba la distribución del mismo, el encargado de control vehicular informa al operador de dicha unidad y asigna día y hora para el abastecimiento del gasolina o diésel.

## **POLITICAS DE OPERACION:**

- El encargado de Control Vehicular subministra gasolina o diésel los días lunes y jueves de 8 de la mañana a 10 de la mañana, no esta por demás mencionar que el encargado se encuentra al pendiente por si hay alguna contingencia y tenga que cargar las unidades que operan en este organismo cualquiera día así sea martes, miércoles, viernes, o sábado



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Notificación de aprovisionamiento de combustible
- \*Orden de trabajo

### **PRODUCTO**

- \*Vehículos abastecidos de combustible
- \*Registro en Bitácora
- \*Recibo de entrega tramitado

### **INDICADOR**

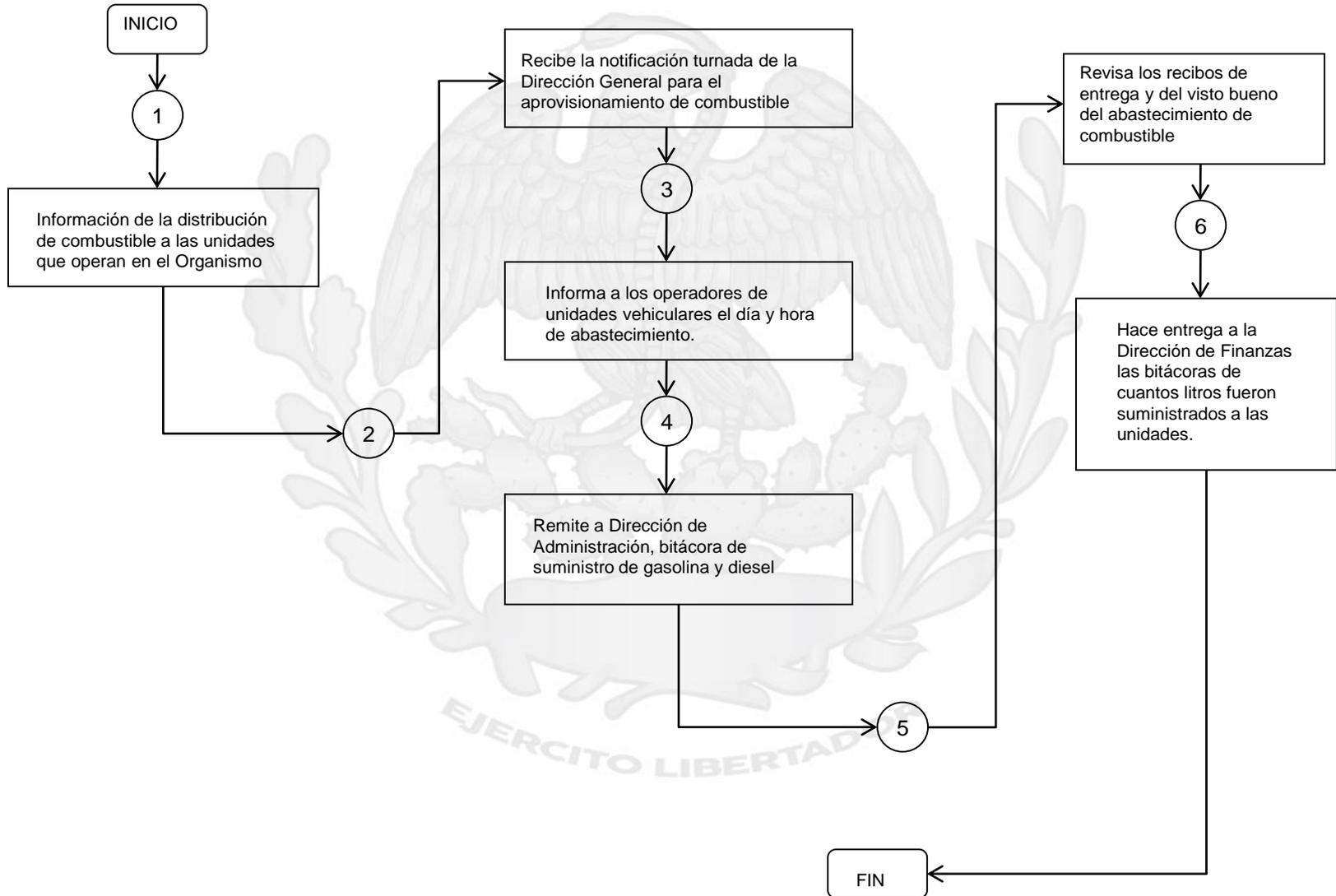
- \*Tasa de variación: Consumo de suministro periodo actual – consumo de combustible periodo anterior , menos 1 \* 100



<b>Dirección de Administración</b>			
<b>Procedimiento: Control Vehicular (Abastecimiento de Combustible)</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
INICIO 1	Dirección general	Informa de la distribución de combustible a las unidades que operan en el organismo	
2	Control Vehicular	Recibe la notificación turnada de la Dirección general para el aprovisionamiento de combustible	
3	Control Vehicular	Informa a los operadores de unidades vehiculares el día y horario de abastecimiento	
4	Control Vehicular	Remite a la Dirección de Administración, bitácoras de suministro de gasolina y diesel	Bitácora
5	Dirección de Administración	Revisa los recibos de entrega y da el visto bueno del abastecimiento de combustible	Recibos y Bitácoras
6 FIN	Dirección de Administración	Hace entrega a la dirección de Finanzas las bitácoras de cuantos litros fueron suministrados a las unidades	bitácoras



## Procedimiento: Abastecimiento de combustible





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Desazolve de atarjea y descarga sanitaria





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mantener en buen estado la red de drenaje en el municipio a través del desazolve de atarjea y descarga sanitaria con la finalidad de prevenir los colapsos en la red y reducir inundaciones en temporada de lluvia

## **ALCANCE:**

Aplica a personal encargado de la Dirección de Alcantarillado y Saneamiento, la Dirección de Comercialización, del Organismo Público Descentralizado así como usuarios en general que solicitan el servicio.



ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .



## RESPONSABILIDADES:

La dirección de alcantarillado y saneamiento del **Organismo público Descentralizado para la prestación de los servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento** es la responsable se mandar a supervisar el reporte que el usuario y de hay diagnosticar si es desazolve en vía publica o domestica.

### **La Dirección de Alcantarillado y Saneamiento, deberá:**

- Recibir el reporte del usuario llenado la orden de supervisión, una vez autorizada por el director se realiza la supervisión con las especificaciones de la problemática detectada, ese mismo día se le informa al usuario lo que debe de hacer y los pagos necesarios, el usuario entrega la copia del pago necesario, el director llena y entrega la orden de trabajo a la cuadrilla para que esta realice los trabajos requeridos en la misma.

## POLITICAS DE OPERACION:

- La Dirección de Alcantarillado y Saneamiento se encuentra abierta para recibir reportes de usuarios de 8:00 am a 3:30 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 12:30 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \* Orden de supervisión
- \* Solicitud de servicio
- \* Orden de pago

### **PRODUCTO**

- \* Supervisión realizada
- \* Servicio de desazolve prestado

### **INDICADOR**

- \* Número de servicios realizados satisfactoriamente en el periodo/ Número de solicitudes turnadas en el periodo x 100



**Dirección: De Alcantarillado y Saneamiento**

**Procedimiento: Desazolve de drenaje en vía publica y domestico      Tiempo de ejecución: de 3 a 15 días**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario	Solicita servicio a la Dir. de Alcantarillado	
2	Área Adm. Alcantarillado	Recaba del usuario la información requerida para proporcionar el servicio	
3	“” “”	Realiza llenado de orden de supervisión (original) y la turna para autorización del Dir. de Alcantarillado	Orden de supervisión
4	Dir. de Alcantarillado	Autoriza y turna nuevamente al área de Adm.	
5	Área Adm. Alcantarillado	Entrega orden de supervisión al supervisor para que realice los trabajos de verificación	
6	Supervisor	Realiza supervisión y entrega nuevamente al área Adm. (Alc) la orden de supervisión con las especificaciones de la problemática detectada	
		Si la falla detectada es problema en la Red principal de drenaje, no requiere de pago por el servicio Si la falla es problema en la descarga sanitaria, sí se requiere pago por parte del usuario. Si el origen de la falla consiste en ruptura de atarjea, se requiere de donación de material por parte de usuario	
7	Área Adm. Alcantarillado	Le informa al usuario que debe realizar el pago por el servicio en la Dir. de comercialización o se le hace la petición de donación de material, si fuese el caso	

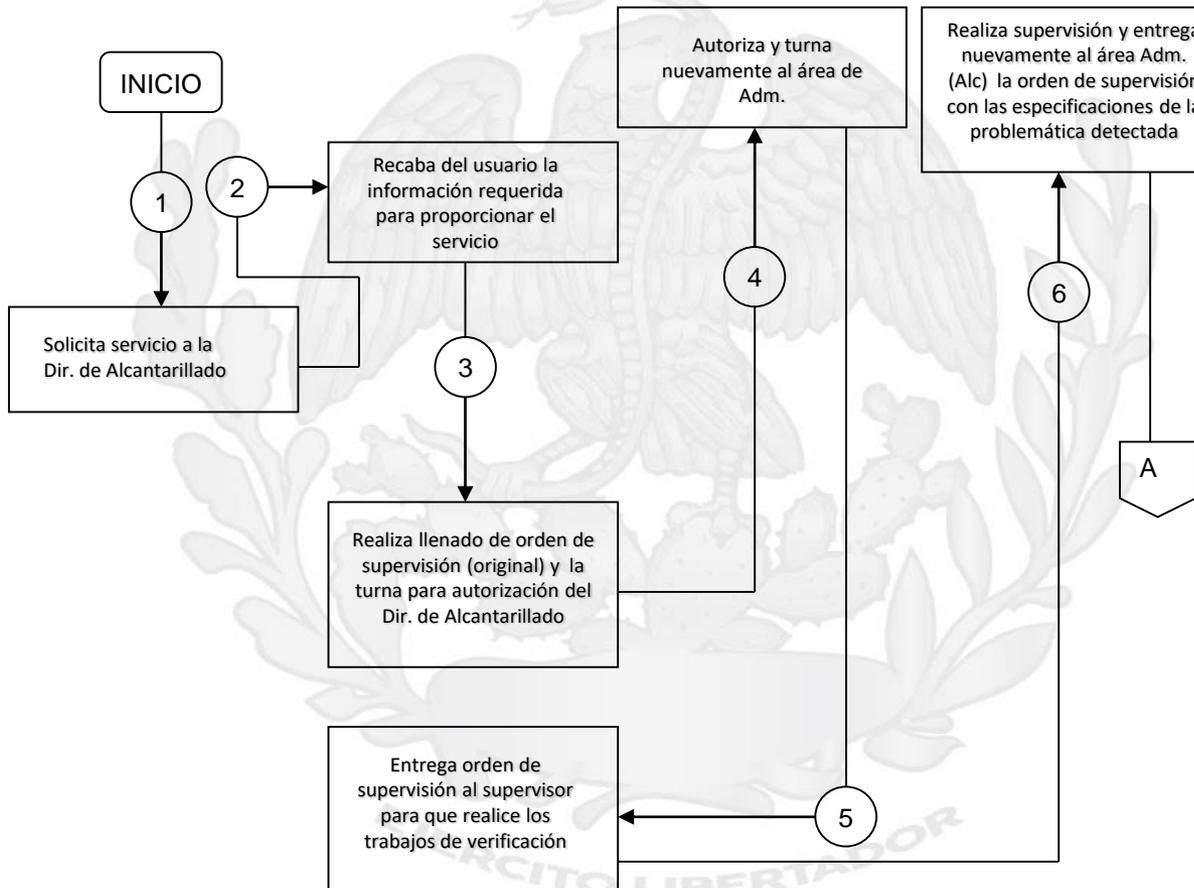


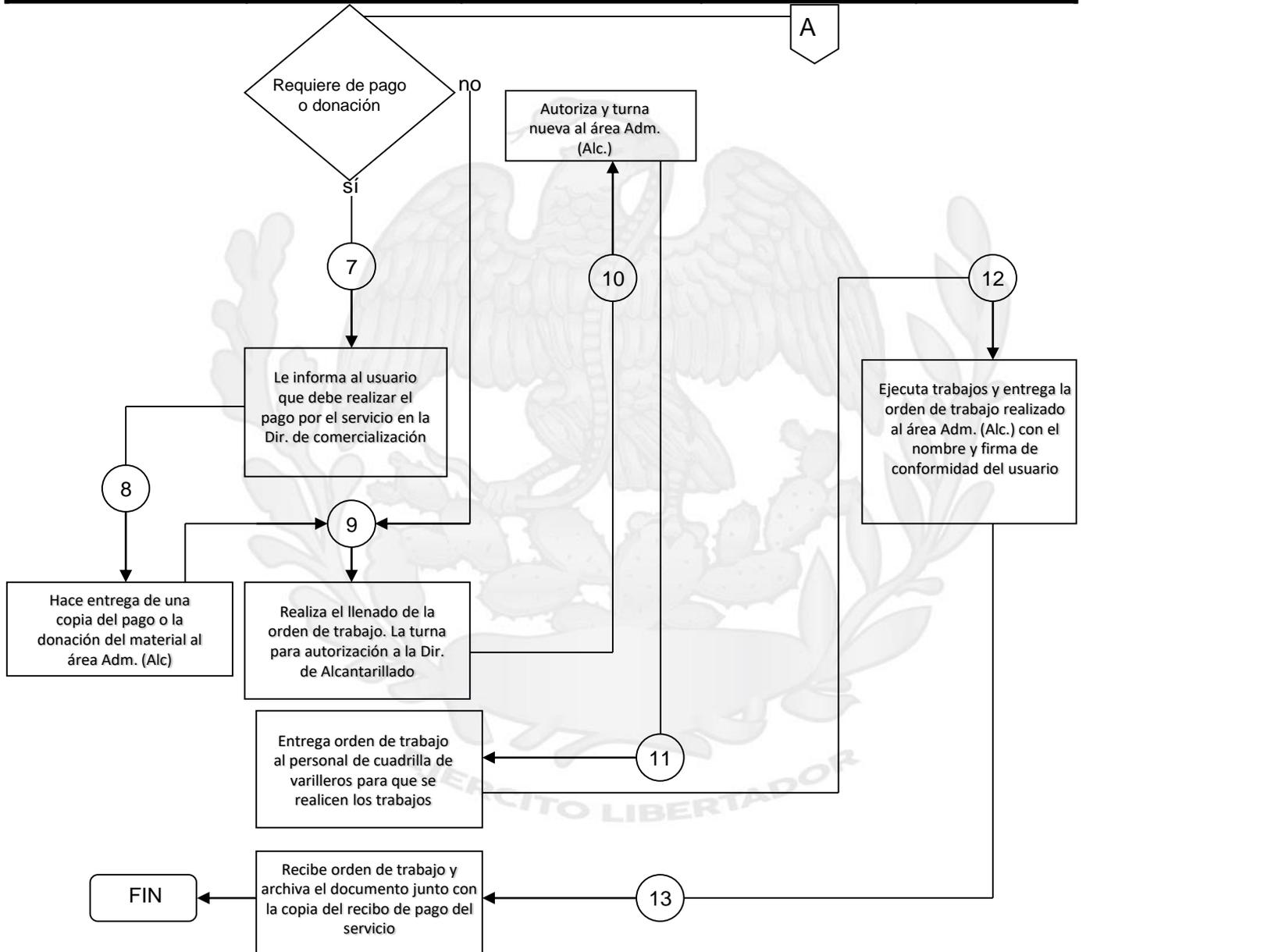
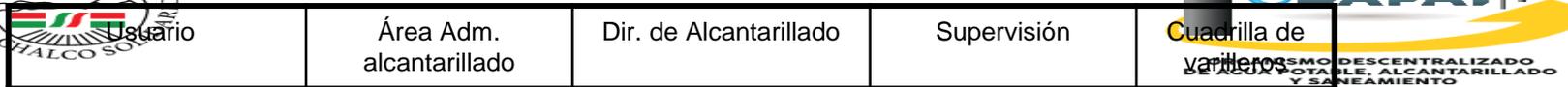
<b>Dirección: De Alcantarillado y Saneamiento</b>			
<b>Procedimiento: Desazolve de atarjea y descarga sanitaria</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
8	Usuario	Hace entrega de una copia del pago por el servicio o en su defecto hace entrega del material que le fue solicitado al área Adm. (Alc)	
9	Área Adm. Alcantarillado	Realiza el llenado de la orden de trabajo (original y una copia). La turna para autorización a la Dir. de Alcantarillado	Orden de trabajo
10	Dir. de Alcantarillado	Autoriza y turna nueva al área Adm.	
11	Área Adm. Alcantarillado	Entrega orden de trabajo al personal de cuadrilla de varilleros para que se realicen los trabajos	
12	Personal de cuadrilla	Entrega la orden de trabajo realizado al área Adm. (Alc.) con el nombre y firma de conformidad del usuario	
13 Fin	Área Adm. Alcantarillado	Recibe orden de trabajo y archiva el documento junto con la copia del recibo de pago del servicio	



## “Desazolve de drenaje en vía pública y domestico

Usuario	Área Adm. alcantarillado	Dir. de Alcantarillado	Supervisión	Cuadrilla de varilleros
---------	--------------------------	------------------------	-------------	-------------------------







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Integración del Informe mensual de obra





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar el proceso de transparencia y rendición de cuentas al interior del Organismo, a través de la integración y correspondiente entrega del informe mensual de obra al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección General, Dirección de Finanzas, Dirección de Estudios y proyectos y Consejo Directivo



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

El director de Estudios y Proyectos solicita un escrito a la dirección de Operación, Dir. Alcantarillado, Dir. Administración y Dir. Finezas la información para integrar el informe de obras, el director de estudios y proyectos revisa la información de las direcciones mencionadas, calcula los gastos efectuados para obra pública, reparación y mantenimiento de redes de agua potable, llena los formatos del informe mensual de obra, folia original y copia del informe mensual de obra y posteriormente entrega el informe mensual de obra.

## **POLITICAS DE OPERACION:**

La Dirección de Estudios y Proyectos se encuentra abierta de 9:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Información de las áreas involucradas
- \*Reportes de trabajos realizados

### **PRODUCTO**

- \*Reporte mensual de obra, integrado y entregado
- \*Oficio de entrega
- \*Formatos de informe requisitados

### **INDICADOR**

- \*Número de observaciones en la integración del reporte en el periodo actual / Numero de observaciones del periodo anterior menos uno x 100



<b>Dirección de Estudios y Proyectos</b>			
<b>Procedimiento: Informe mensual de obra</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
<b>No.</b>	<b>Área o departamento</b>	<b>Descripción</b>	<b>Documento</b>
<b>Inicio 1</b>	Dirección de Estudios y Proyectos	Solicita por escrito a las Direcciones de Operación Hidráulica, Alcantarillado, Administración y Finanzas la información para integrar el informe de obra (cinco días antes de finalizar el mes).	Oficio
<b>2</b>	Direcciones OP, HCA, ALC y SAN ADMÓN.	Elaboración de reporte de los trabajos realizados durante el mes y sus insumos.	Oficios y Reportes
<b>3</b>	Administración --	Imprimir reporte mensual de inventario de los materiales usados durante el mes.	Oficio y Reporte
<b>4</b>	Dir. de Estudios y Proyectos	Revisión y conciliación de la información entre las direcciones.	Reportes.
<b>5</b>	Dir. de Estudios y Proyectos	Revisión de la información si es correcta o no.	Documentos.
<b>6</b>	Dir. de Estudios y Proyectos	Calcular los gastos efectuados para obra publica, reparación y mantenimiento de redes de agua potable, equipo de producción, servicios técnicos y áreas de uso común.	
<b>7</b>	Dir. de Estudios y Proyectos	Llenado de formatos de informe de obra de acuerdo con la guía para la elaboración del informe mensual de obra. Formato del Informe Mensual de Reparación o Mantenimiento. (IMROM).	
<b>8</b>	Dir. de Estudios y Proyectos	Llenado de formato resumen de cuenta 6139.	Formatos OSFEM.



**Dirección de Estudios y Proyectos**

**Procedimiento: Informe mensual de obra**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
9		Recibe formato, revisa y registra en la cuenta 6139, 3571	
10		Llenado de oficio de entrega.	
11	Dir. De Finanzas	Recibe oficio, revisa y firma.	
12	Dir. General.	Recibe oficio.	
13	Consejo directivo.	Recibe oficio.	
14	Dir. Estudios y Proyectos.	Integrar formatos de informe de obra en el orden indicado en la guía para la elaboración del informe de obra. Anexar oficio de entrega y resumen de cuentas 6139 balanza de comprobación y estado presupuestal.	
15	Dir. Estudios y proyectos.	Foliar original y copia del informe mensual de obra.	
16	Dir. Estudios y proyectos.	Verificar la integración del informe de obra, conforme a la guía para la elaboración del informe de obra.	
17	Dir. Estudios y proyectos.	Entrega del informe mensual de obra.	Oficio Informe.
18	Dir. Estudios y Proyectos.	Se archiva informe y acuse de recibido.	
FIN			



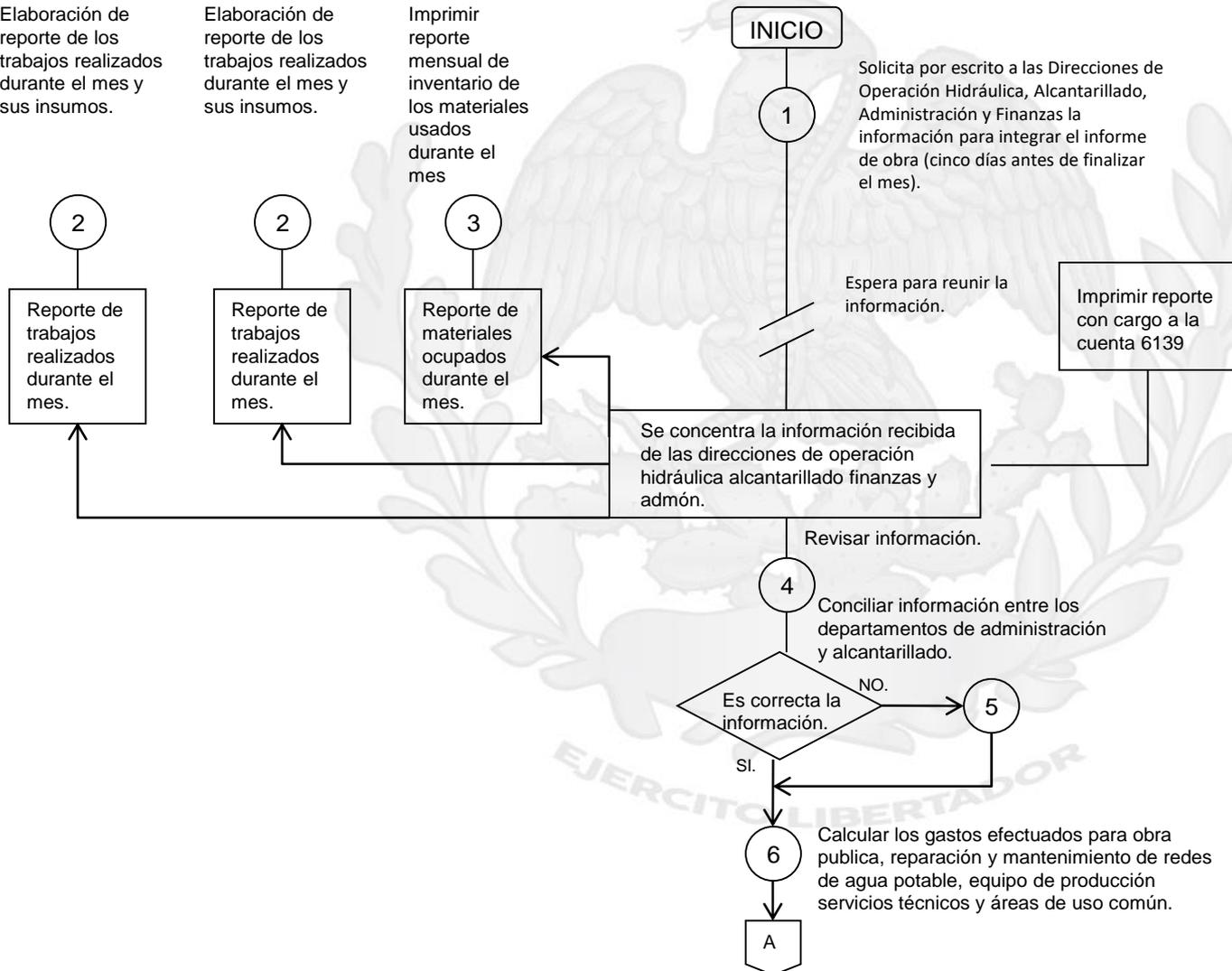
**DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.**

DIRECCIÓN DE OPE HIDRAULICA.	DIRECCIÓN DE ALC. Y SANEAMIENTO.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.	DIRECCIÓN DE FINANZAS.	DIRECCIÓN GENERAL.	CONSEJO DIRECTIVO.	OSFEM.
---------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------	--------

Elaboración de  
reporte de los  
trabajos realizados  
durante el mes y  
sus insumos.

Elaboración de  
reporte de los  
trabajos realizados  
durante el mes y  
sus insumos.

Imprimir  
reporte  
mensual de  
inventario de  
los materiales  
usados  
durante el  
mes



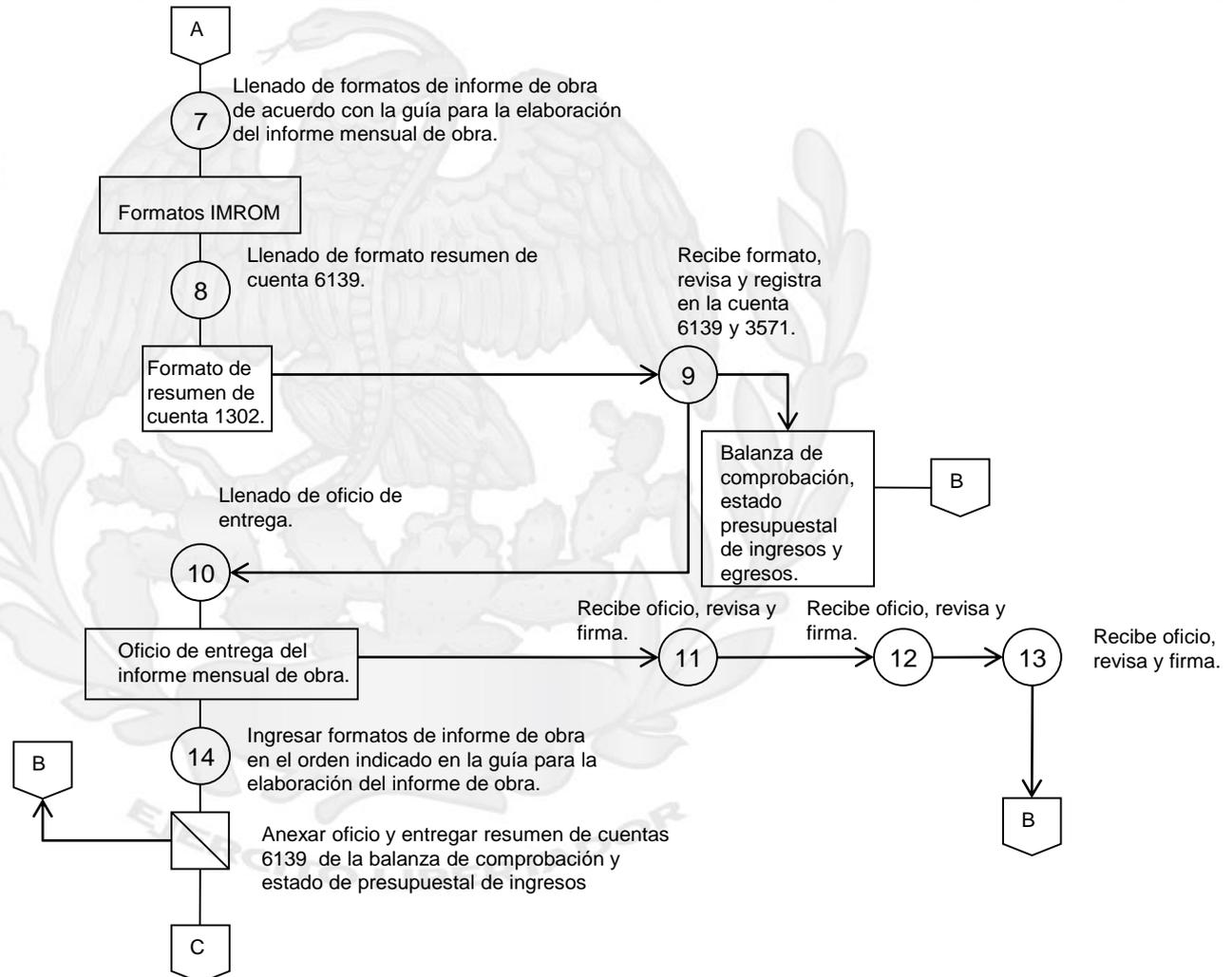
EJERCITO LIBERTADOR



## “Informe mensual de obra”

### DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.

DIRECCIÓN DE OPE HIDRAULICA.	DIRECCIÓN DE ALC. Y SANEAMIENTO.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.	DIRECCIÓN DE FINANZAS.	DIRECCIÓN GENERAL.	CONSEJO DIRECTIVO.	OSFEM.
---------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------	--------





## “Informe mensual de obra”

### DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.

DIRECCIÓN DE OPE HIDRAULICA.	DIRECCIÓN DE ALC. Y SANEAMIENTO.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN.	DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.	DIRECCIÓN DE FINANZAS.	DIRECCIÓN GENERAL.	CONSEJO DIRECTIVO.	OSFEM.
---------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------	---------------------------	-----------------------	-----------------------	--------





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Recepción de recaudación diaria





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar la cantidad de ingresos propios, a través de la atención al procedimiento de recepción de la recaudación diaria, coadyubando a la fortalecimiento de las finanzas del organismo

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Finanzas y la Dirección de Comercialización.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

La Dirección de Finanzas se encarga de recibir la hoja de corte con facturas azules y el importe recaudado, si hay facturas canceladas revisa que éstas se encuentren en blanco, en presencia de personal de la Dir. de Comercialización verifican el número de folio de facturas y la fecha y se inicia a contar el dinero, se coteja el dinero reportado con la hoja de corte que esto debe de ser lo mismo, revisa los billetes para asegurar que no existan billetes falsos y realiza el depósito al banco

## **POLITICAS DE OPERACION:**

La Dirección de Finanzas se encuentra abierta de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.

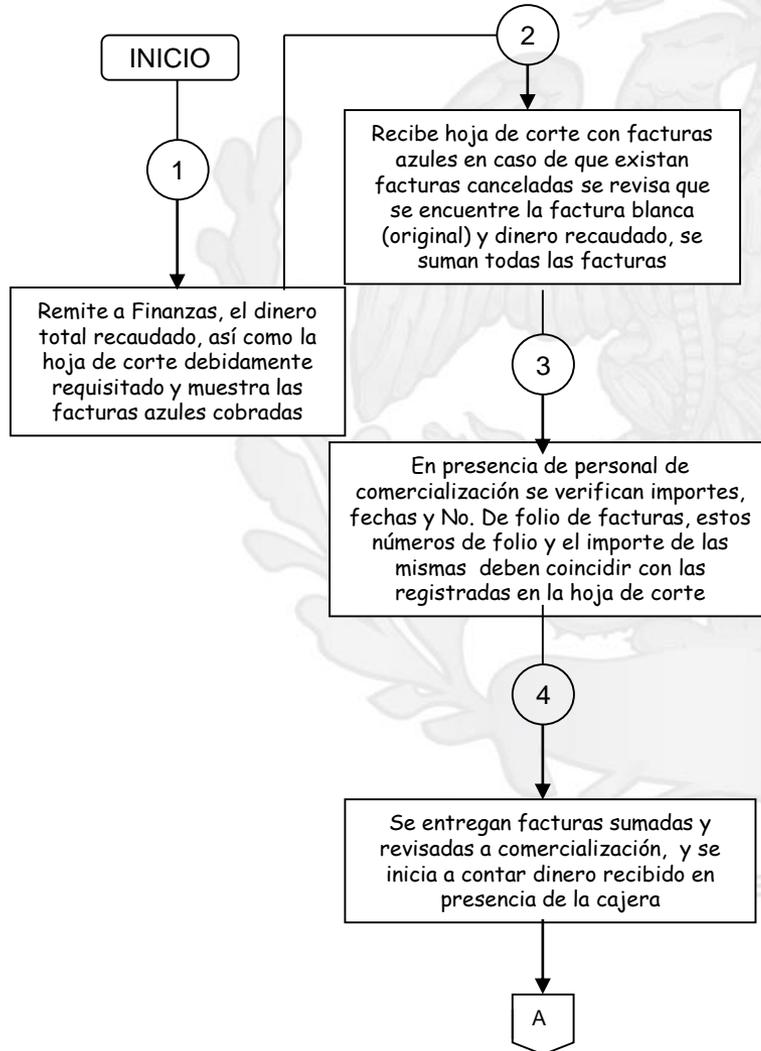


<b>Dirección: Finanzas</b>			
<b>Procedimiento: Recepción de recaudación Diaria</b>		<b>Tiempo de ejecución: 2 días</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
INICIO 1	Dirección de Comercialización	Entrega a Finanzas, el dinero total recaudado durante el día, así como la hoja de corte debidamente requisitada, mostrando las facturas azules cobradas	Hoja de corte y facturas
2	Dirección de Finanzas	Recibe la hoja de corte con facturas azules y el importe recaudado; en caso de que existan facturas canceladas se revisa que se encuentre la factura blanca (original). Se suman los importes de todas las facturas	Tira sumada (tikete)
3	Dirección de Finanzas	En presencia de personal de comercialización se verifican importes, fechas y No. De folio de facturas de acuerdo con las registradas en la hoja de corte	
4	Dirección de Finanzas	Se entregan facturas sumadas y revisadas, y se inicia a contar dinero recibido en presencia del cajero	
5	Dirección de Finanzas	Se coteja la cantidad neta recibida con la reportada en facturas y la registrada en la hoja de corte, las cantidades reportadas, revisadas y entregadas deben ser las mismas	
6	Dirección de Finanzas	Se revisan los billetes perfectamente para asegurarse que no existan billetes falsos, se cuenta cambio en caso de que exista. Una vez recibido, revisado y estando de acuerdo con la información impresa en el corte de caja se firma de recibido	
7	Dirección de Finanzas	Se acomodan billetes según denominación y se arma el importe total para depositar el dinero en el banco correspondiente	



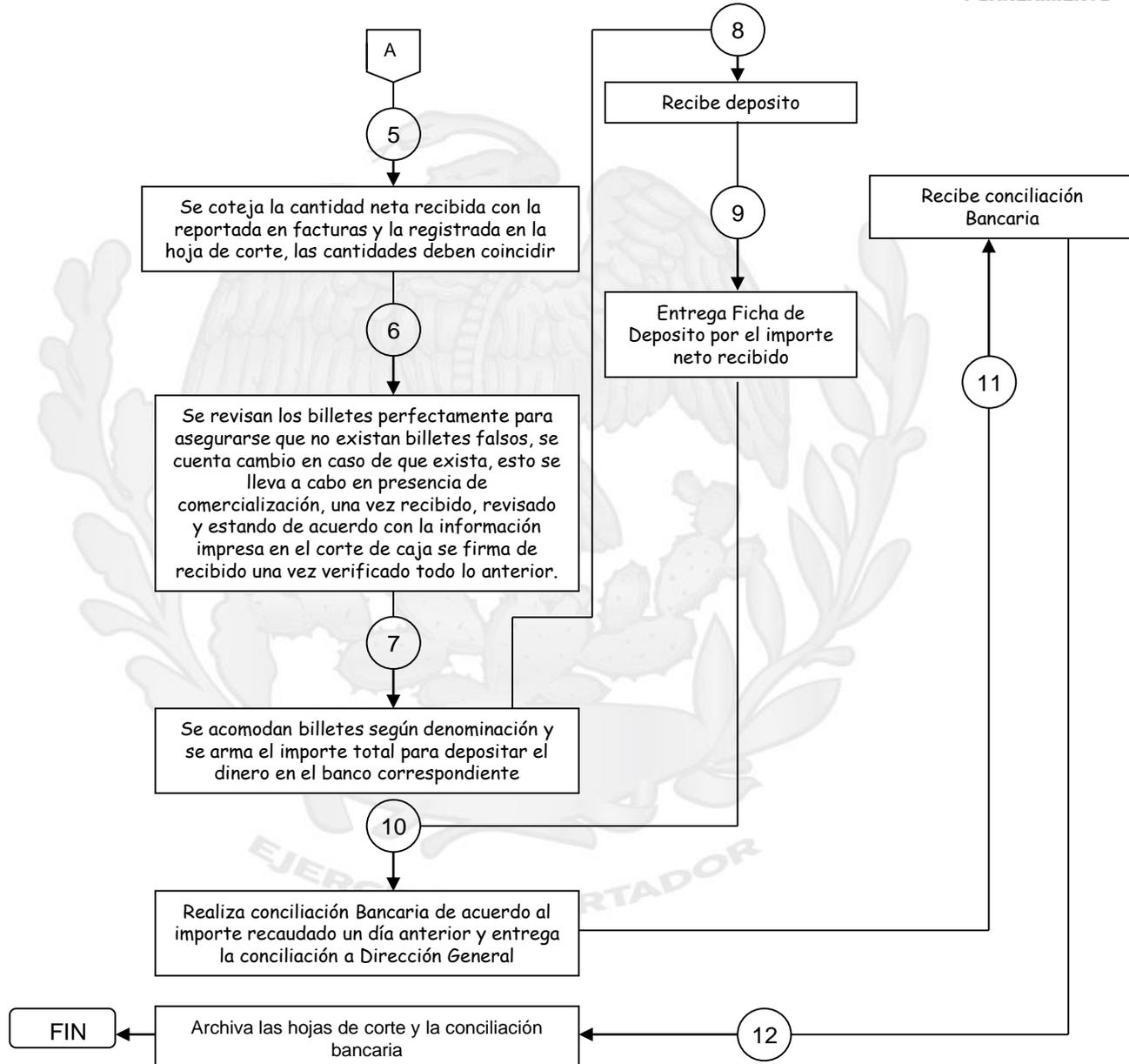
<b>Dirección: Finanzas</b>			
<b>Procedimiento: Recepción de recaudación Diaria</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
8		Realiza deposito en Banco	
9	Institución Bancaria	Hace entra del comprobante del depósito	Ficha de deposito
10		Realiza conciliación bancaria de acuerdo al importe recaudado un día anterior y entrega la conciliación bancaria a Dirección General para firma de Vo.Bo.	Conciliación Bancaria
11	Dirección General	Recibe conciliación Bancaria, la firma de Vo. Bo. Turnándola nuevamente a la Dir. Finanzas	
12 FIN	Dirección de Finanzas	Recibe y la archiva junto con las hojas de corte.	

## “Recepción de Recaudación Diaria”





Dirección de Comercialización	Dirección de Finanzas	Banco	Dirección General
-------------------------------	-----------------------	-------	-------------------





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Contabilización de ingresos





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mantener el control y transparencia en la administración de los recursos financieros al interior del organismo, a través de la contabilización de los ingresos, de acuerdo a los requerimientos legales aplicables.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Finanzas, así como a las Dependencias fiscalizadoras del gobierno estatal



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Revisar que las pólizas cheques cuenten con la documentación completa y que estén debidamente firmadas por la Dir. de Finanzas, Una vez que las pólizas están debidamente firmadas y respaldadas, se les coloca el sello de operado y los demás sellos correspondientes en cada una de las firmas, Contabilizan las pólizas y se capturan en el sistema PROGRES, se digitaliza la información en IMAX, Hace entrega de la información vía oficio al OSFEM

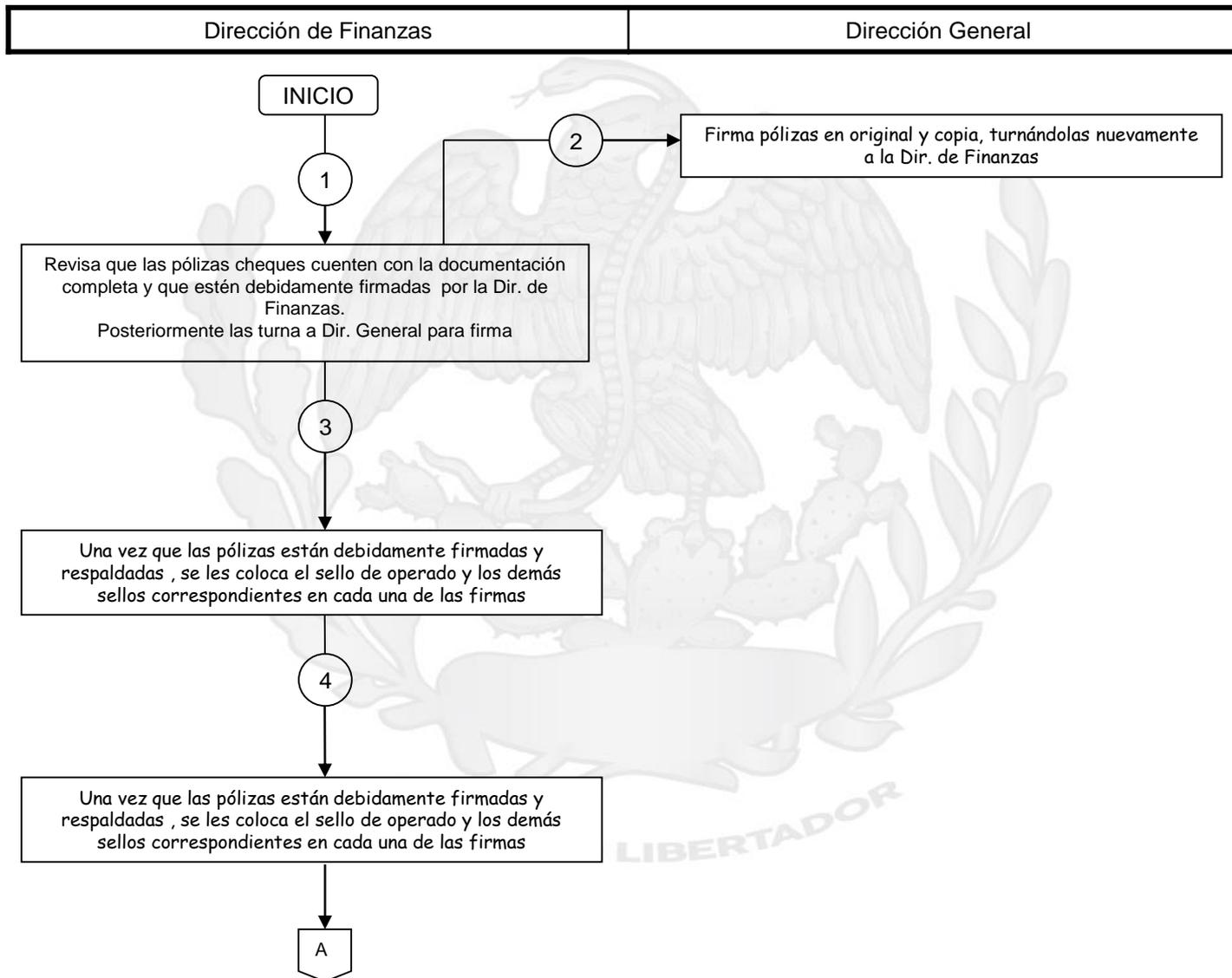
## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Finanzas se encuentra abierta de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.



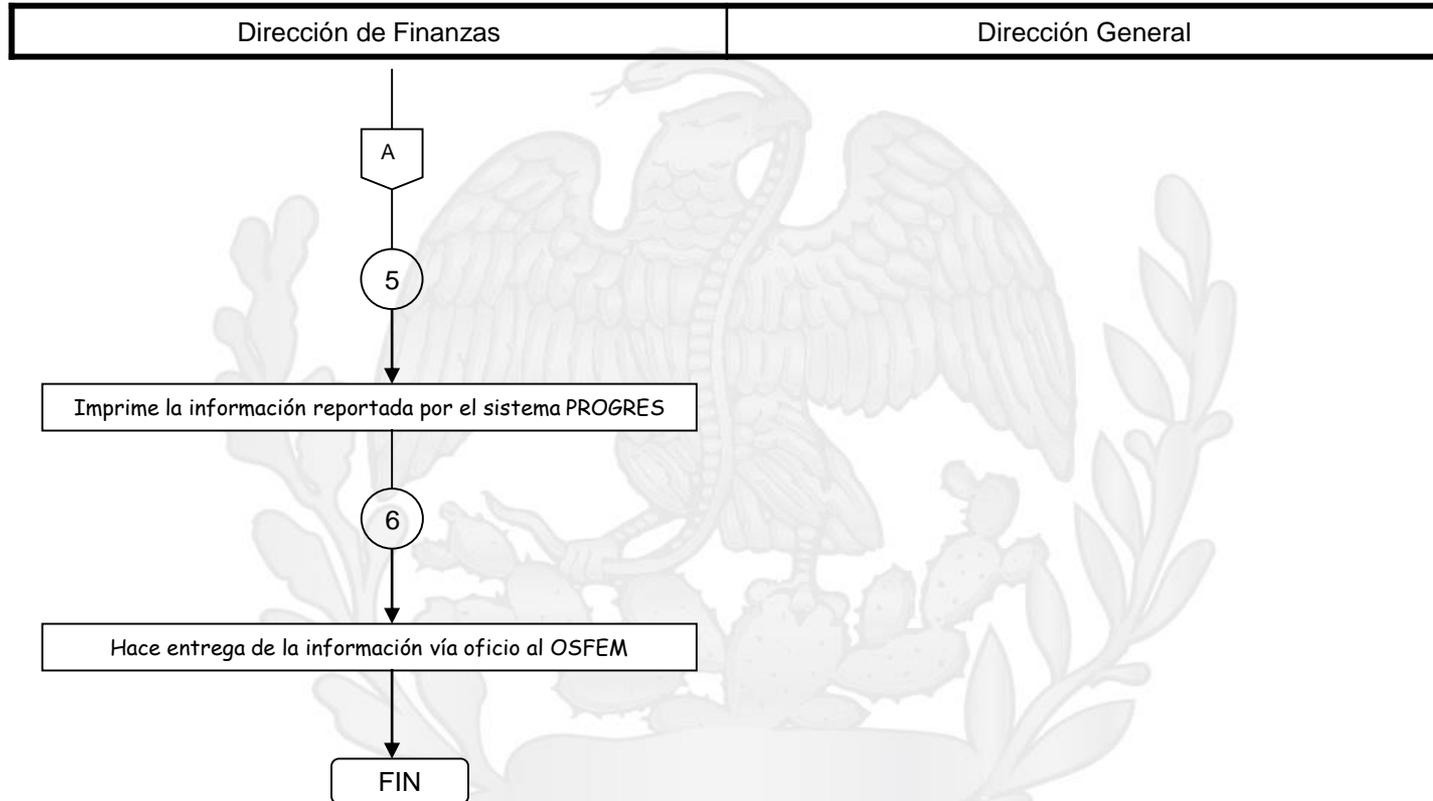
<b>Dirección: Finanzas</b>			
<b>Procedimiento: Contabilización de egresos</b>		<b>Tiempo de ejecución: 30 días</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
INCIO 1	Dirección de finanzas	Revisa que las pólizas cheques cuenten con la documentación completa y que estén debidamente firmadas por la Dir. de Finanzas. Posteriormente las turna a Dir. General para firma	Póliza Cheque
2	Dirección General	Firma pólizas en original y copia, turnándolas nuevamente a la Dir. de Finanzas	
3	Dir. De Finanzas	Una vez que las pólizas están debidamente firmadas y respaldadas, se les coloca el sello de operado y los demás sellos correspondientes en cada una de las firmas	
4	Dir. de Finanzas	Contabilizan las pólizas y se capturan en el sistema PROGRES, se digitaliza la información en IMAX	
5	Dir. de Finanzas	Imprime la información reportada por el sistema PROGRES	Listado
6	Dirección Finanzas	Hace entrega de la información vía oficio al OSFEM, ubicado en la ciudad de Toluca	Oficio

## “Contabilización de Egresos”





## “Contabilización de Egresos”





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:  
Informes mensuales**





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mantener el control y transparencia en la administración de los recursos financieros al interior del organismo, a través de la elaboración, integración y entrega de los reportes mensuales, de acuerdo a los requerimientos de las instancias fiscalizadoras competentes.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Finanzas, así como a las Dependencias fiscalizadoras del gobierno estatal



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Se encarga de Contabiliza las pólizas de diario, de egresos e ingresos, se revisan las pólizas y cuando están correctas se procede a afectar las cuentas, se cierra el mes, Se digitaliza la información, Se envía la balanza de comprobación a Estudios y Proyectos para que elabore el informe de obra, Se recaban las Firmas del Director de Finanzas, Director General, Sindico Procurador y Presidente Municipal, Se entrega Informe vía oficio al OSFEM

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Finanzas se encuentra abierta de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Pólizas de diario, ingreso, egresos
- \*Sistema Progress
- \*Requerimientos del OSFEM

### **PRODUCTO**

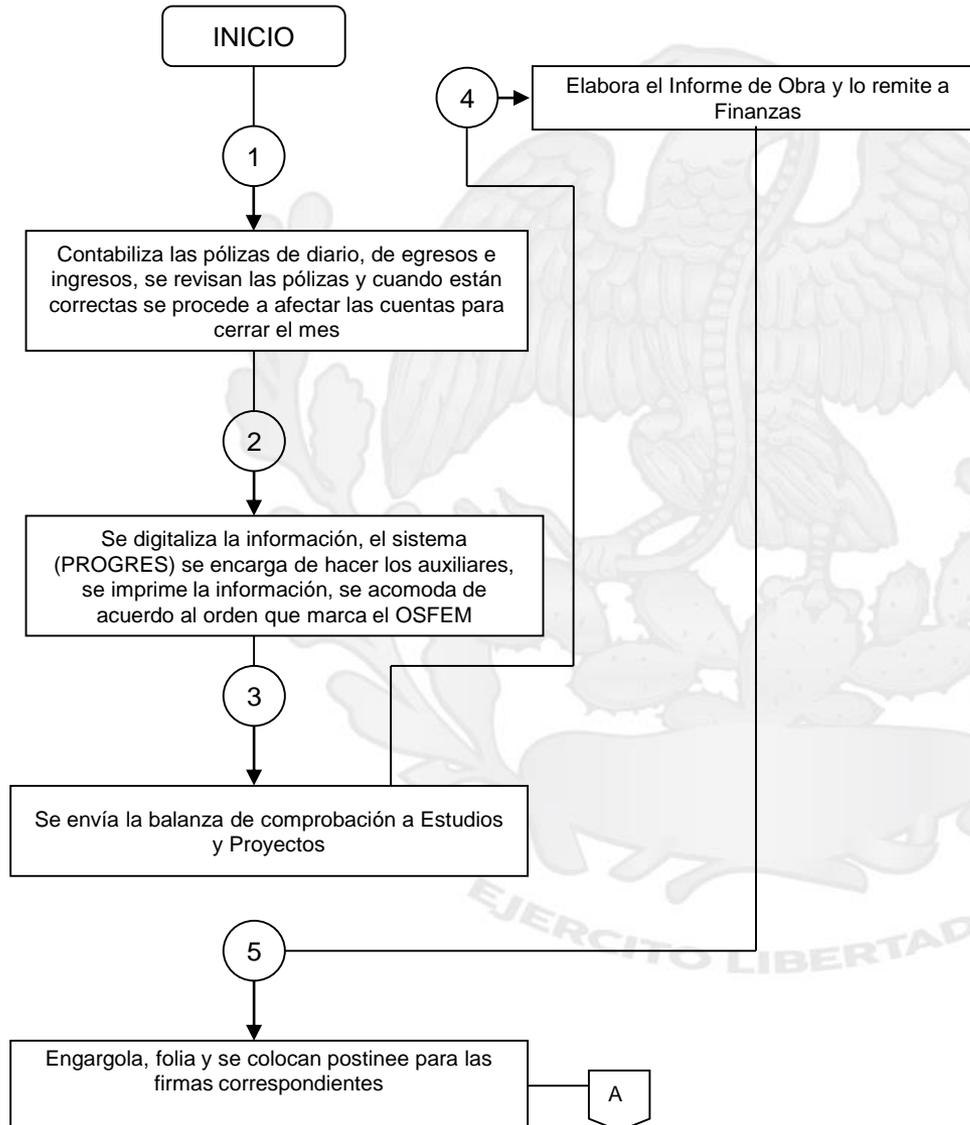
- \*Integración del informe mensual
- \*Acuse de recibo de OSFEM

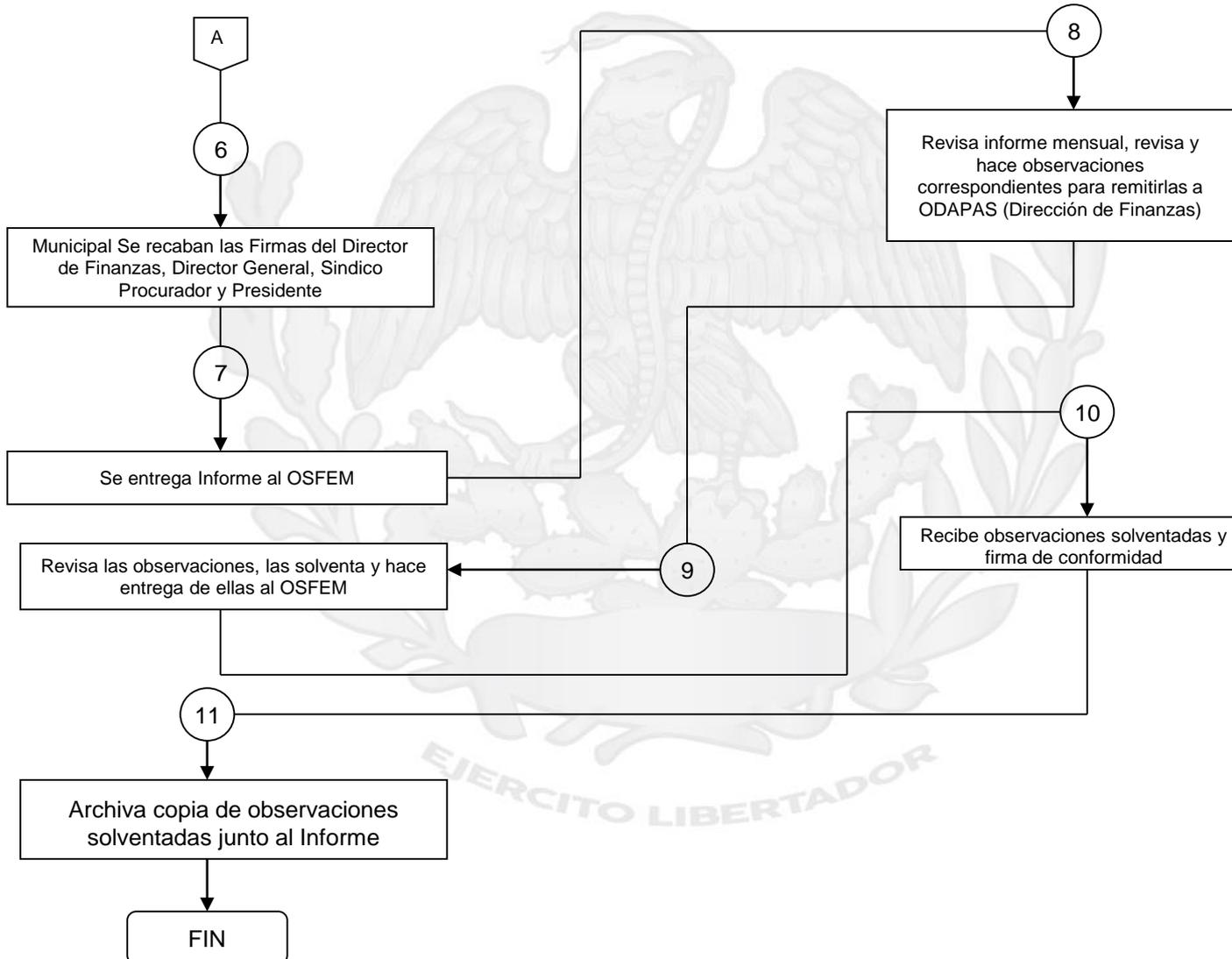
### **MEDICIÓN**

- \*Número de observaciones del OSFEM en el periodo actual / numero de observaciones del periodo anterior \*100



<b>Dirección: Finanzas</b>			
<b>Procedimiento: Informes mensuales</b>		<b>Tiempo de ejecución: 10 días</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección de Finanzas	Contabiliza las pólizas de diario, de egresos e ingresos, se revisan las pólizas y cuando están correctas se procede a afectar las cuentas, se cierra el mes	Póliza
2	Dirección de Finanzas	Se digitaliza la información, El sistema (PROGRES) se encarga de hacer los auxiliares, e imprime la información y se acomoda de acuerdo al orden que marca el OSFEM	
3	Dirección de Finanzas	Se envía la balanza de comprobación a Estudios y Proyectos para que elabore el informe de obra	
4	Estudios y Proyectos	Entrega a Finanzas el informe de obra	
5	Dirección de Finanzas	Engargola, folia y se colocan postisee para las firmas correspondientes	
6	Dirección de Finanzas	Se recaban las Firmas del Director de Finanzas, Director General, Sindico Procurador y Presidente Municipal	
7	Dirección de Finanzas	Se entrega Informe vía oficio al OSFEM	Oficio
8	OSFEM	Revisa y hace observaciones y las turna al Organismo para ser solventadas	Pliego de observaciones
9	Dirección de Finanzas	Revisa observaciones, las solventa y hace entrega de ellas al OSFEM	Oficio1
10	OSFEM	Recibe observaciones solventadas y firma de conformidad	
11 Fin	Dirección de Finanzas	Archiva copia de observaciones solventadas junto al Informe	







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:  
Pago de Nómina a servidores públicos**





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar y controlar la administración del gasto corriente al interior del organismo, a través del procedimiento de pago de nómina a servidores públicos,

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Finanzas, al Departamento de Recursos Humanos, así como a la institución Bancaria que interviene en la prestación del servicio.





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Se encarga de acomoda la nómina en sus carpetas correspondientes esto con el fin de hacer más fácil por lo general un día antes se firma la nómina posterior mente se revisa la nomina, y se verifican si hay importes o si existieron cambios de categoría, aumento de sueldo, gratificaciones, retroactivos, faltas, posterior mete se empieza con la captura de nómina en el programa emitido por el banco una vez revisada y de acuerdo a las firmas recabadas en dicha nómina, ya terminada la captura se valida para poder llevar esta información al banco y el banco empieza a hacer la trasferencia

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Finanzas se encuentra abierta de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Nomina en original
- \*Recibos de pago
- \*Soporte de incidencias

### **PRODUCTO**

- \*Dispersión de nómina realizada
- \*INDICADOR DE EFICACIA
- \*Número de transferencias exitosa/ total de transferencias capturadas o ingresadas

**EJERCITO LIBERTADOR**



**Dirección: Finanzas**

**Procedimiento: Pago de nómina a servidores públicos      Tiempo de ejecución: 2 días**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

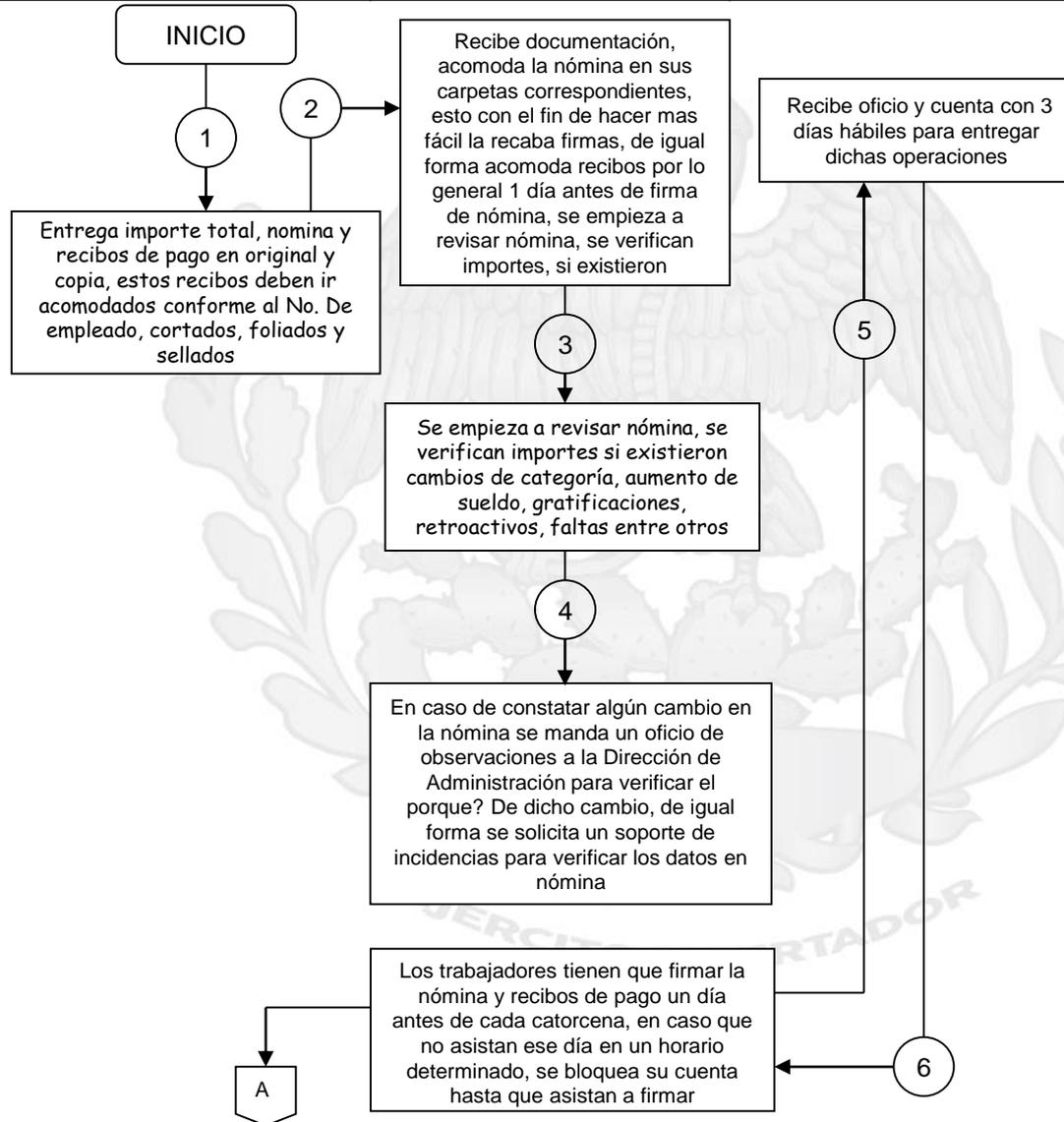
No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
Inicio 1	Departamento de Recursos Humanos	Entrega importe total, Nómina en original y copia, así como los recibos de pago de igual forma (original y copia), estos deben ir acomodados conforme al No. De empleado, cortados, foliados y sellados	Nómina y recibos de pago
		Dicha documentación se tiene que entregar como mínimo 3 días antes de catorcena para poder pagar en tiempo y forma,	
2	Dirección de Finanzas	Recibe documentación, acomoda la nómina en sus carpetas correspondientes, esto con el fin de hacer más fácil el recabar firmas, también acomoda los recibos, por lo general un día antes de firma de nómina	Nómina y recibos de pago
3	Dirección de Finanzas	Se empieza a revisar nomina, se verifican importes, si existieron cambios de categoría, aumento de sueldo, gratificaciones, retroactivos, faltas, entre otros.	Oficio de observaciones de nómina
4	Dirección de Finanzas	En caso de constatar algún cambio en la nómina se manda un oficio de observaciones a la Dirección de administración para verificar el porque? De dicho cambio, también se le solicita un soporte de incidencias para verificar los datos en nómina	Oficio de observaciones de nómina
5	Dirección de Administración	Recibe oficio y cuenta con 3 días hábiles para entregar dichas operaciones	Oficio de observaciones de nómina
6	Dirección de finanzas	Los trabajadores tienen que firmar la nómina y recibos de pago un día antes de cada catorcena, en caso que no asistan ese día en un horario determinado, se bloquea su cuenta hasta que asistan a firmar	Nomina y recibos de pago



<b>Dirección: Finanzas</b>			
<b>Procedimiento: Pago de nómina a servidores públicos</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
7	Dirección de finanzas	Empieza con la captura de nómina en el programa emitido por el banco una vez revisada y de acuerdo a las firmas recabadas en dicha nómina, ya terminada la captura se valida para poder llevar esta información al banco	Bloc de notas
8	Banco	Recibe informacion y empieza hacer transferencias	Disquetk
9	Dirección de finanzas	Se revisa que en la nomina no le falte ninguna firma de algún trabajador, así como la firma del Dir. General y la Dir. de Finanzas en las hojas finales de cada nómina, si faltase alguna(s) firma, se recaban las firmas faltantes. Se revisa y acomoda los recibos de pago de acuerdo al No. De folio o bien de nómina.	Nomina y recibos de pago
10	Dirección de finanzas	Se separa original y copia de la nomina de pago, la copia se turna al Depto. De Recursos Humanos y se pegan los recibos de pago en hojas blancas en orden	Nomina y recibos de pago
11	Departamento de Recursos Humanos	Recibe copia de la nomina	Nomina de pago
12 Fin	Dirección de finanzas	Archiva la nomina y los recibos de pago	Nomina y recibos de pago



## “Pago de nómina a servidores públicos”



A



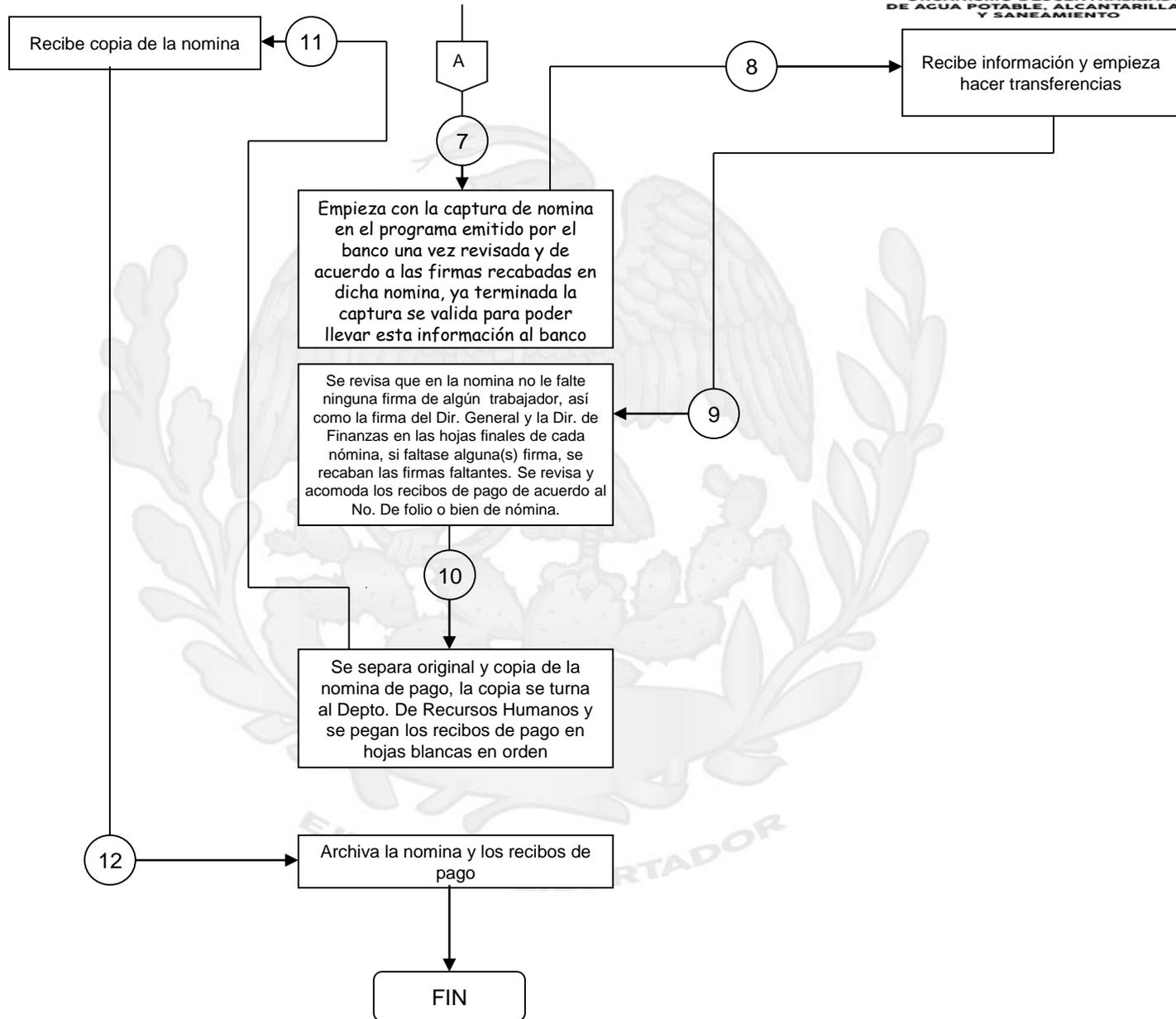
Departamento de Recursos Humanos

Dirección de Finanzas

Administración



ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Contabilización de pólizas de diario





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar el control interno y financiero del Organismo, a través de la contabilización de las pólizas de diario de acuerdo a la normatividad emitida en la materia.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección General, Dirección de Finanzas, así como a todas las áreas del Organismo que generan facturas de compras realizadas en el desempeño de sus actividades



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

solicitar a la Dir. de Administración las facturas de todas las compras realizadas durante el mes, estas deben cumplir los requisitos establecidos en el Código Fiscal de la Federación, la fecha debe de ser del mes en que se esta contabilizando (Mes de Ejercicio), de lo contrario no pueden ser provisionadas, de igual forma se solicita la relación del material de almacén Hidráulico, y el de Almacén de papelería, esta información se requiere como máximo 4 días después de recibido el oficio, a elaborar las pólizas de diario de forma mensual, esto a través de la provisión mensual de las facturas, de material de papelería, material de Almacén hidráulico, ISSEMYM, compañía de Luz y fuerza Capturadas las Pólizas de Diario en el sistema se imprimen y se acomodan en carpeta con su soporte correspondiente de cada una y se mandan a firma, estas deben de estar firmadas por quien las realizo, quien las reviso, por el Director General, director de finanzas, se digitalizan las pólizas firmadas.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Finanzas se encuentra abierta de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes y sábados de 9:00 am a 1:00 pm.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

\*Facturas de compras

### **PRODUCTO**

\*Póliza de Diario

### **MEDICIÓN**

\*Número de pólizas realizadas correctamente/ Número de pólizas ingresadas al sistema \*100

(Definir criterios de aceptación para póliza)

**EJERCITO LIBERTADOR**

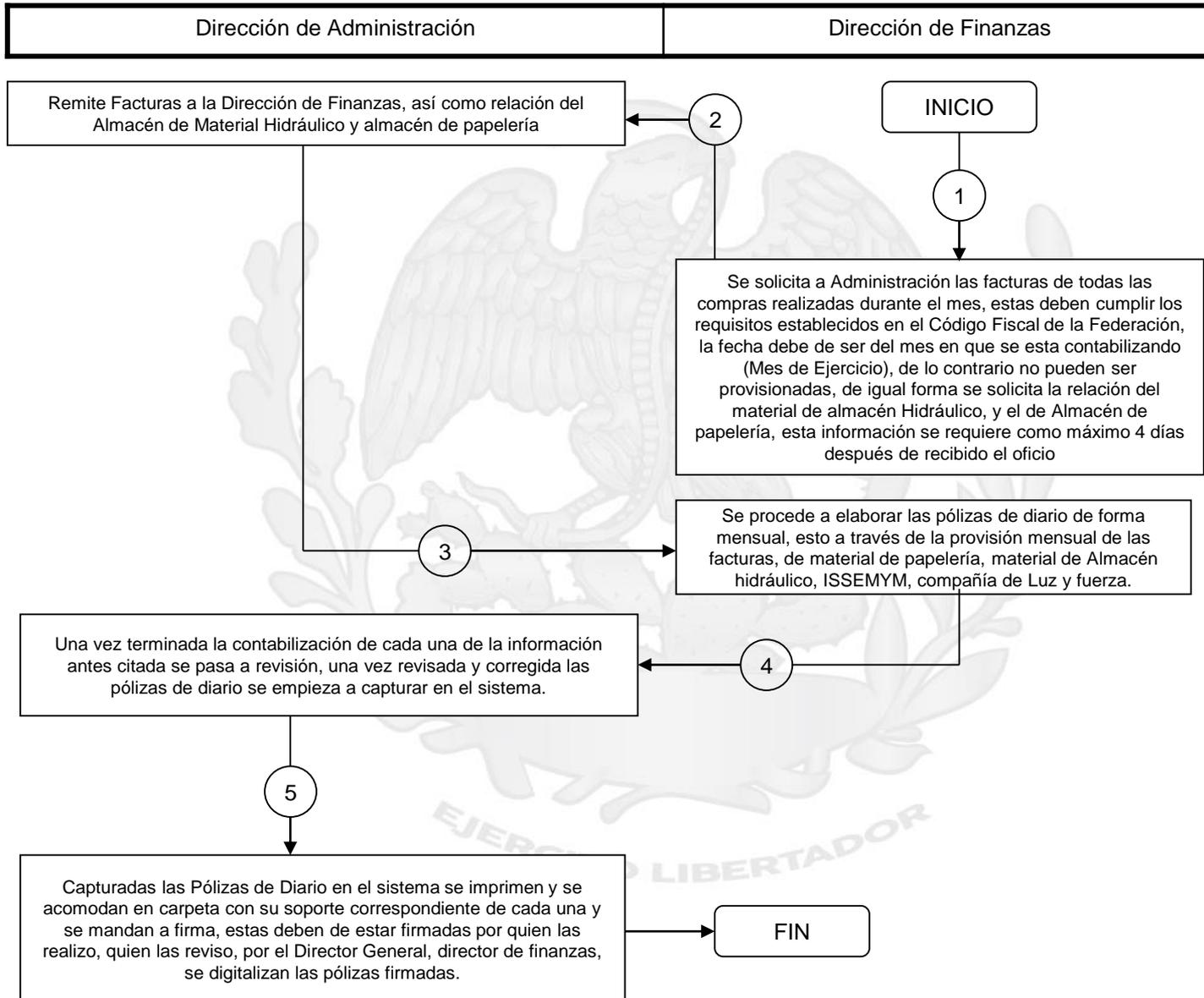


**Dirección: Finanzas**

**Procedimiento: Contabilización de pólizas de Diario    Tiempo de ejecución: todo el mes**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección de Finanzas	Se solicita a Administración las facturas de todas las compras realizadas durante el mes, estas deben cumplir los requisitos establecidos en el Código Fiscal de la Federación, la fecha debe de ser del mes en que se esta contabilizando (Mes de Ejercicio), de lo contrario no pueden ser provisionadas, de igual forma se solicita la relación del material de almacén Hidráulico, y el de Almacén de papelería, esta información se requiere como máximo 4 días después de recibido el oficio	Oficio
2	Dirección de Administración	Remite Facturas a la Dirección de Finanzas, así como relación del Almacén de Material Hidráulico y almacén de papelería	Información requerida
3	Dirección de Finanzas	Se procede a elaborar las pólizas de diario de forma mensual, esto a través de la provisión mensual de las facturas, de material de papelería, material de Almacén hidráulico, ISSEMYM, compañía de Luz y fuerza.	Pólizas de diario
4	Dirección de Finanzas	Una vez terminada la contabilización de cada una de la información antes citada se pasa a revisión, una vez revisada y corregida las pólizas de diario se empieza a capturar en el sistema.	Pólizas de diario
5 Fin	Dirección de finanzas	Capturadas las Pólizas de Diario en el sistema se imprimen y se acomodan en carpeta con su soporte correspondiente de cada una y se mandan a firma, estas deben de estar firmadas por quien las realizo, quien las reviso, por el Director General, director de finanzas, se digitalizan las pólizas firmadas.	Pólizas de diario





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

Notificación de adeudos





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar los ingresos propios del Organismo a través del procedimiento de notificación de adeudos a usuarios, brindando las facilidades para la regularización de su situación administrativa.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Comercialización, Dirección informática, Coordinación de notificación, Departamento de procesamiento de datos, así como a usuarios en general en situación de adeudo.





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Recibir y organizar la distribución de notificación en base al plan de trabajo establecido, hacer entrega a los notificadores los estado de cuenta, el notificador entrega al usuario el estado de cuenta o adeudo de su vivienda o negocio.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Comercialización y la Coordinación de notificación laboran de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Bases de datos de los usuarios
- \*Estados de cuenta

### **PRODUCTO**

- \*Notificación realizada
- \*Notificación acusada

### **MEDICIÓN**

- \*Número de claves de usuarios notificadas /Número de claves de usuario en situación de adeudo\*
- 100



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Notificación de adeudos**

**Tiempo de ejecución:**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dir. de comercialización	Solicita base de datos a la dirección de informática	
2	Dir. de informática	Entrega a la dir. de comercialización la base de datos	Base de datos
3	Dir. de comercialización	Recibe información y la turna al área de Procesamiento de datos de la propia dirección	
4	Procesamiento de datos (comercialización)	Inserta base de datos a la información de comercialización, la organiza en base a la clave C.U.M. a fin de localizar el ultimo pago por Usuario cuota fija uso domestico	
5	Procesamiento de datos (comercialización)	Determina adeudos por Usuario de cada colonia	
6	Procesamiento de datos (comercialización)	Definida y clasificada la información, procede a la impresión de los estados de cuenta	Estados de cuenta
7	Procesamiento de datos (comercialización)	Ordena los estados de cuenta por manzana y lote y hace entrega la coordinación de notificación	
8	Coordinación de notificación	Recibe y organiza la distribución de notificación en base al plan de trabajo establecido	
9	Coordinación de notificación	Hace la entrega de trabajo a los notificadores (estados de cuenta)	



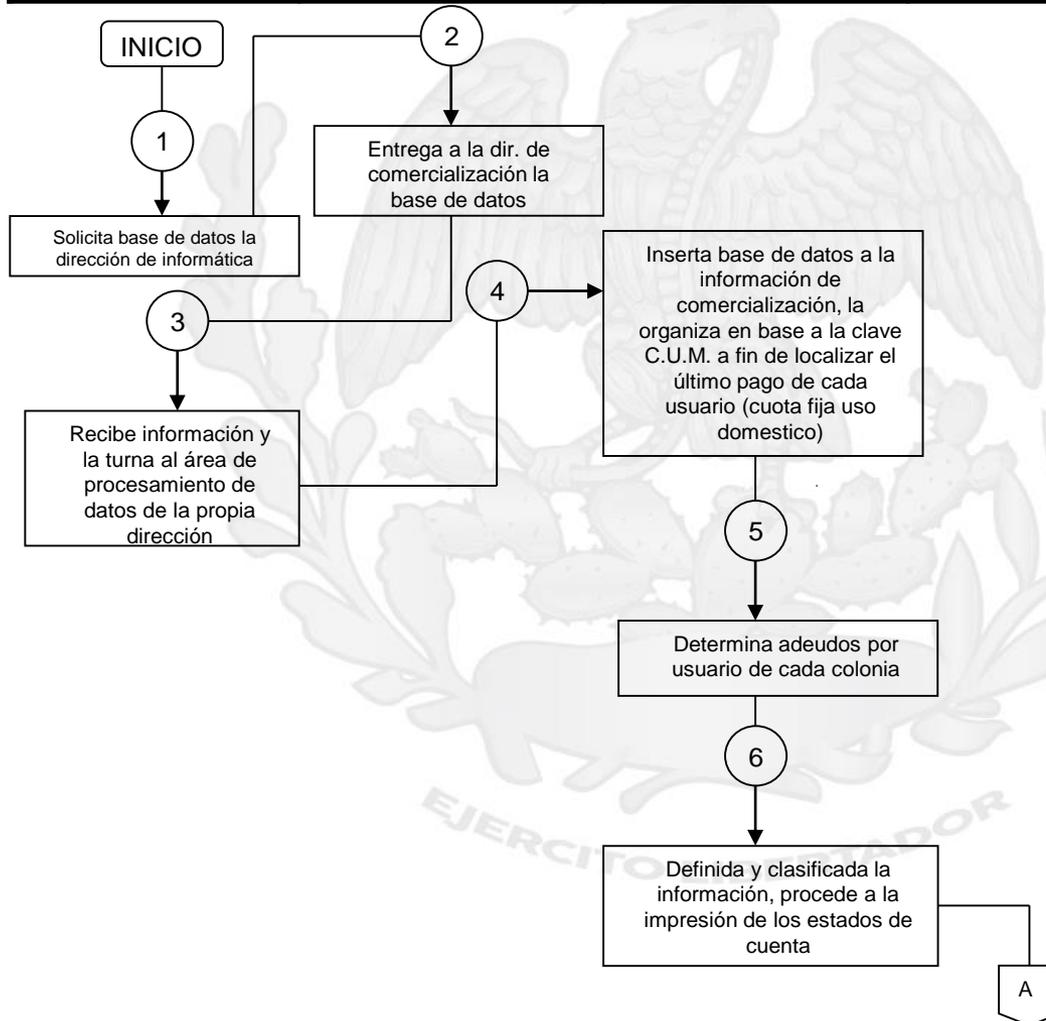
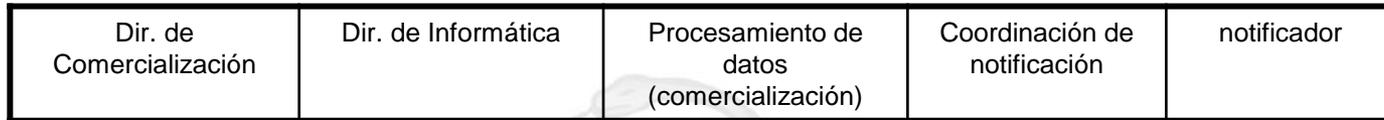
**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Notificación de adeudos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

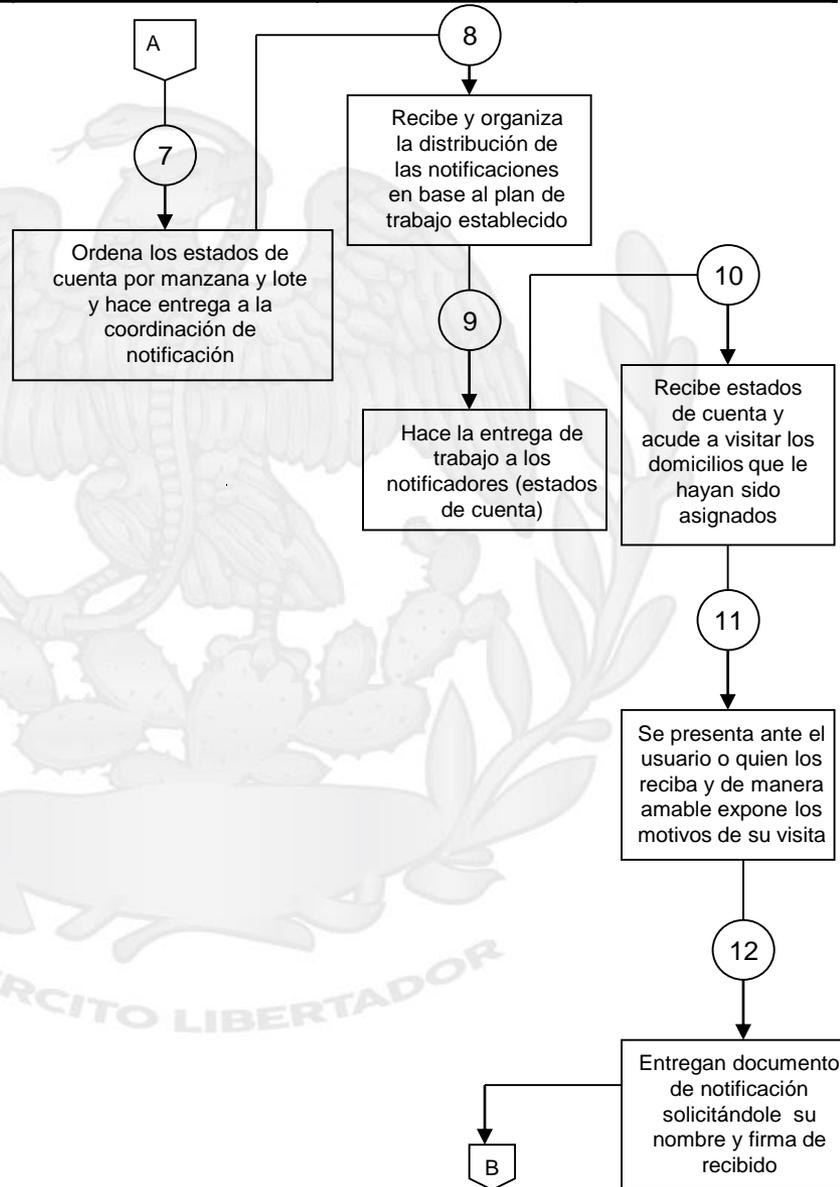
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
10	notificador	Reciben estados de cuenta y acuden a visitar los domicilios en turno	
11	notificador	Se presentan ante el usuario o quien los reciba y de manera amable exponen los motivos de su visita	
12	notificador	Entregan documento de notificación y le solicitan el nombre y firma de quien les recibe.	
13	notificador	Hayan sido atendidos o no, verifica y actualiza la información que le sea posible. Tanto datos generales de ubicación, como tipo de consumo de agua.	
14	notificador	Terminado sus notificaciones del día, las ordena conforme lo establecido y hace entrega de la copia de la notificación con la firma de acuse de recibido a la coordinación de notificación.	
15	Coordinación de notificación	Revisa la información recibida y la canaliza al departamento de procesamiento de datos (comercialización)	
16	Departamento de procesamiento de datos (comercialización)	Recibe la información y procede a la separación de consumo de agua por uso comercial y la de consumo por uso domestico	
17 Fin	Departamento de procesamiento de datos (comercialización)	Actualiza información en sistema. Entrega documentación para su archivo, turnando copia de la información de uso domestico a la Subdirección de Administración.	

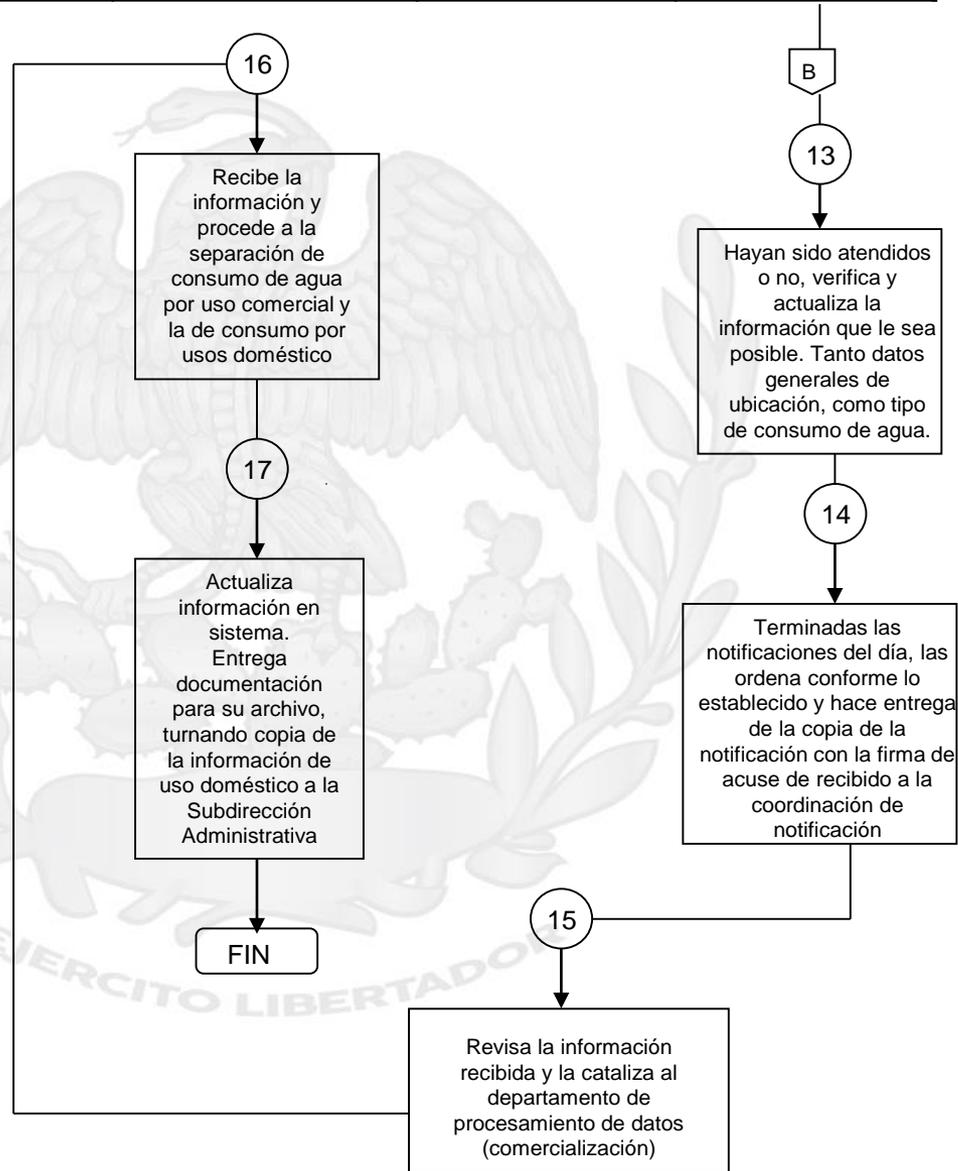
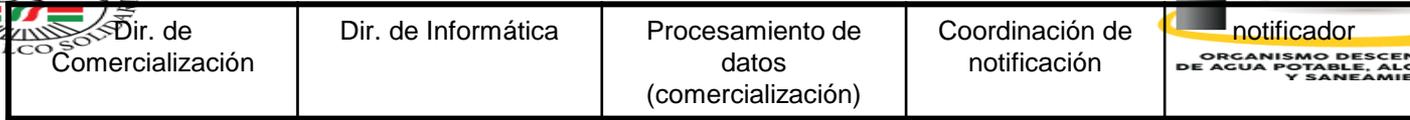
## “Notificación de adeudos”





Dir. de Comercialización	Dir. de Informática	Procesamiento de datos (comercialización)	Coordinación de notificación	notificador
--------------------------	---------------------	---	------------------------------	-------------







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Registro de comercio y/o industria  
y pago de servicios





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Actualizar y mejorar el padrón de usuarios del sistema, a través del registro de comercio e industria, con la finalidad de incrementar los ingresos propios

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Comercialización, Departamento de atención a usuarios, así como a usuarios de tipo industrial o comercial solicitantes del servicio.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Registrar su apertura de negocio del usuario e informa los pagos a realizar elaborando la orden de cobro.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Comercialización laboran de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Solicitud
- \*Orden de cobro
- \*Estudio de Factibilidad

### **PRODUCTO**

- \*Construcción de descarga sanitario.
- \*Instalación de Toma

### **MEDICIÓN**

- \*Cantidad de usuarios comerciales, ind. registrados en el periodo actual/ Cantidad de usuarios comerciales , ind registrados en el periodo anterior x 100

EJERCITO LIBERTADOR



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Registro de comercio y/o industrial y pago de servicios**

**Tiempo de ejecución:**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario (empresario)	Se presenta en la dir. de comercialización para registrar su apertura de negocio	
2	Personal de la Dir. de Comercialización	Lo recibe y de manera amable lo canaliza al área de atención a usuarios	
3	Atención a usuarios	Solicita al usuario copia de la documentación que avale la existencia del predio, así como copia de la documentación expedida por la instancia municipal o por la S.H.C.P. que autoriza el funcionamiento del negocio. <b>(se anexa hoja de información complementaria)</b>	
4	Atención a usuarios	Le informa al usuario los pagos que debe realizar y las modalidades de estos (servicio medido o cuota fija) <b>(se anexa listado de servicios)</b>	
		Construcción de descarga sanitaria e instalación de toma de agua.	
5	Atención a usuarios (comercialización)	Elabora orden de cobro por concepto estudios de factibilidad	Orden de cobro
6	Atención a usuarios	Turna copia del pago al área de alcantarillado y/o de operación hidráulica para que realicen los estudios de factibilidad	
7	Atención a usuarios	Si es factible la ejecución de los trabajos, se lo notifica al usuario y procede a la elaboración de la orden de cobro por los conceptos de construcción de descarga sanitaria e instalación de toma de agua	Orden de cobro



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Registro de comercio y/o industrial y pago de servicios**

**Tiempo de ejecución:**

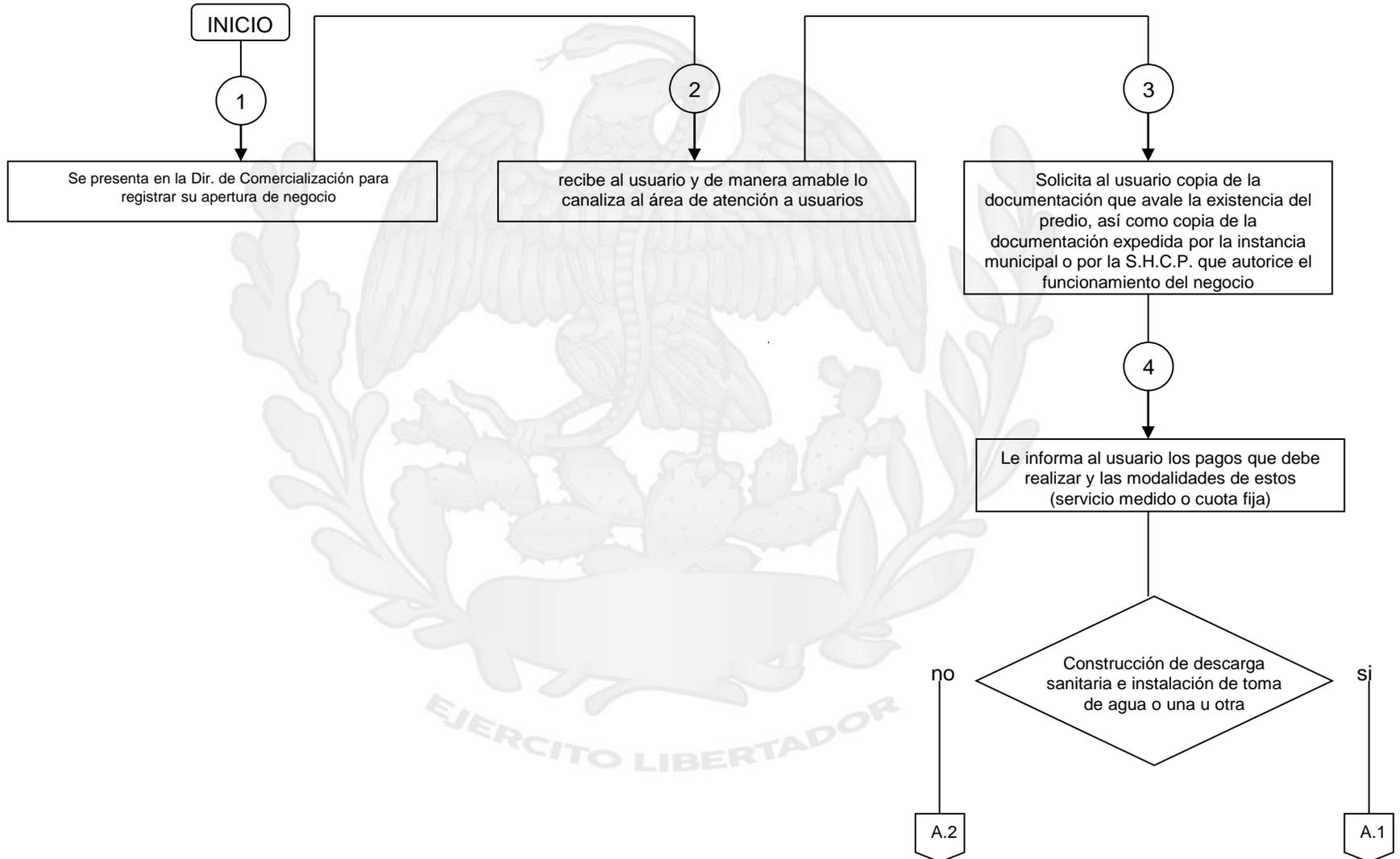
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
8	Atención a usuarios	Turna copia del pago al área de alcantarillado y/o de operación hidráulica para que se ejecuten los trabajos	
9 Fin	Atención a usuarios	Calcula el monto y forma de pago que incluye, si procede, el pago por derivación, la modalidad determinada por el Organismo (servicio medido o cuota fija) y se lo hace saber a detalle al usuario	



# Registro de comercio y/o industrial y pago de servicios

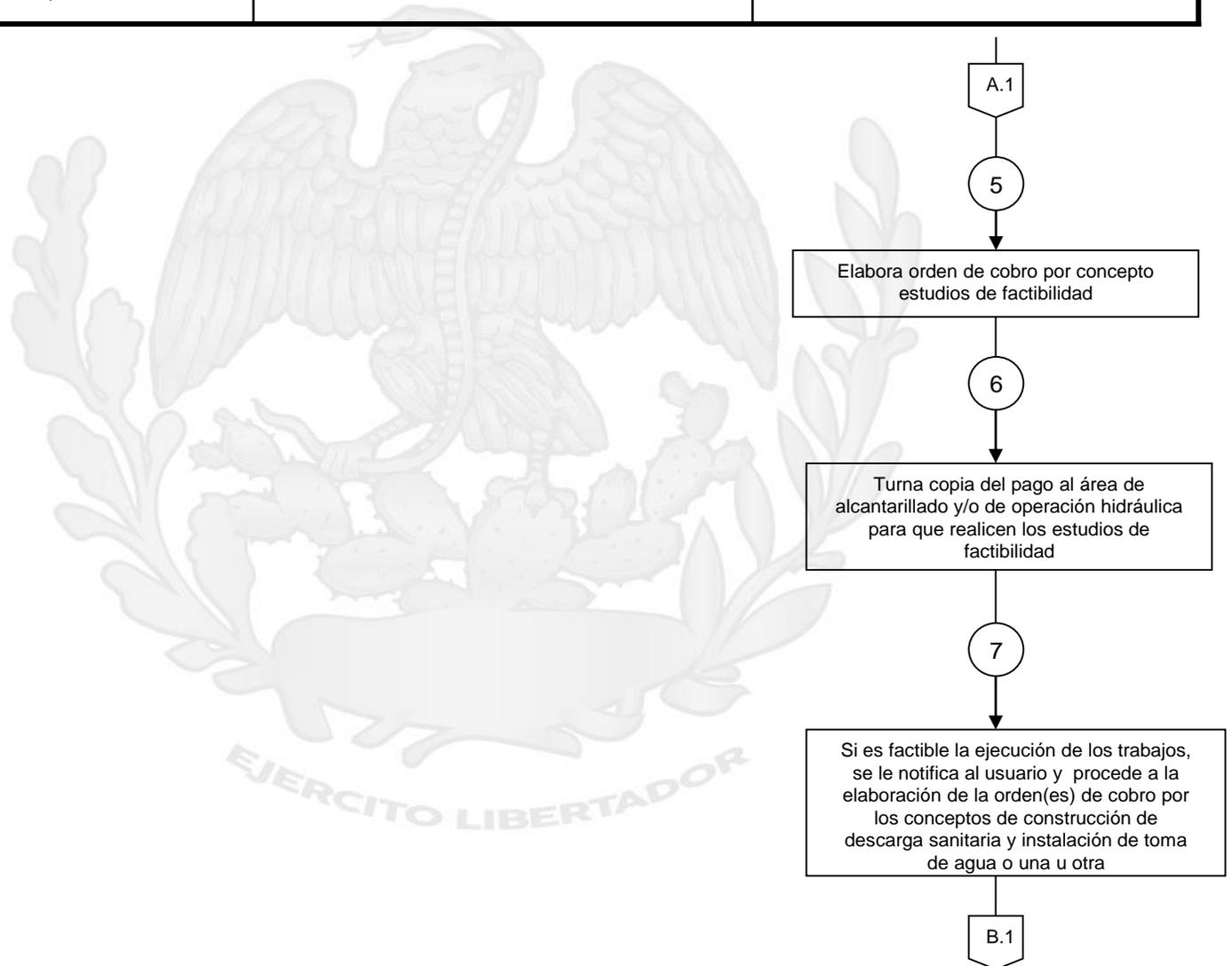
Usuario (empresario)	Personal de comercialización	Atención a usuarios <small>ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO</small>
-------------------------	------------------------------	--





## Registro de comercio y/o industrial y pago de servicios

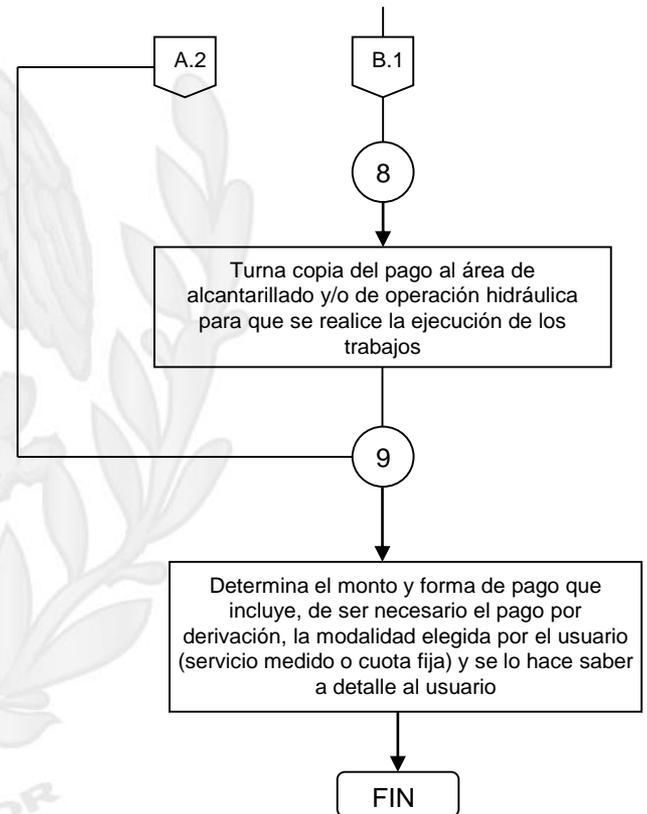
Usuario (empresario)	Personal de comercialización	Atención a usuarios
-------------------------	------------------------------	---------------------





## Registro de comercio y/o industrial y pago de servicios

Usuario (empresario)	Personal de comercialización	Atención a usuarios
-------------------------	------------------------------	---------------------





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

Recaudación cuota fija





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar la recaudación a través del procedimiento de cobro por cuota fija, de acuerdo a los requerimientos y necesidades de cada usuario.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Comercialización, Atención a usuarios, área de facturación y caja



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Recibir al usuario y solicitar copia del ultimo pago que realizo para verificar que tipo de consumo es si es comercial o domestico ya sabiendo que consumo es realiza los cálculos necesarios para la elaboración de cobro.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Comercialización labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Último talón de pago
- \*Orden de cobro

### **PRODUCTO**

- \*Cobro realizado y aplicado

### **MEDICIÓN**

- \*Cantidad de ingreso por concepto de cuota fija en el periodo actual / Cantidad de ingreso por concepto de cuota fija del periodo anterior x 100 \* O entre cantidad meta fijada por la dirección



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Recaudación cuota fija**

**Tiempo de ejecución:**

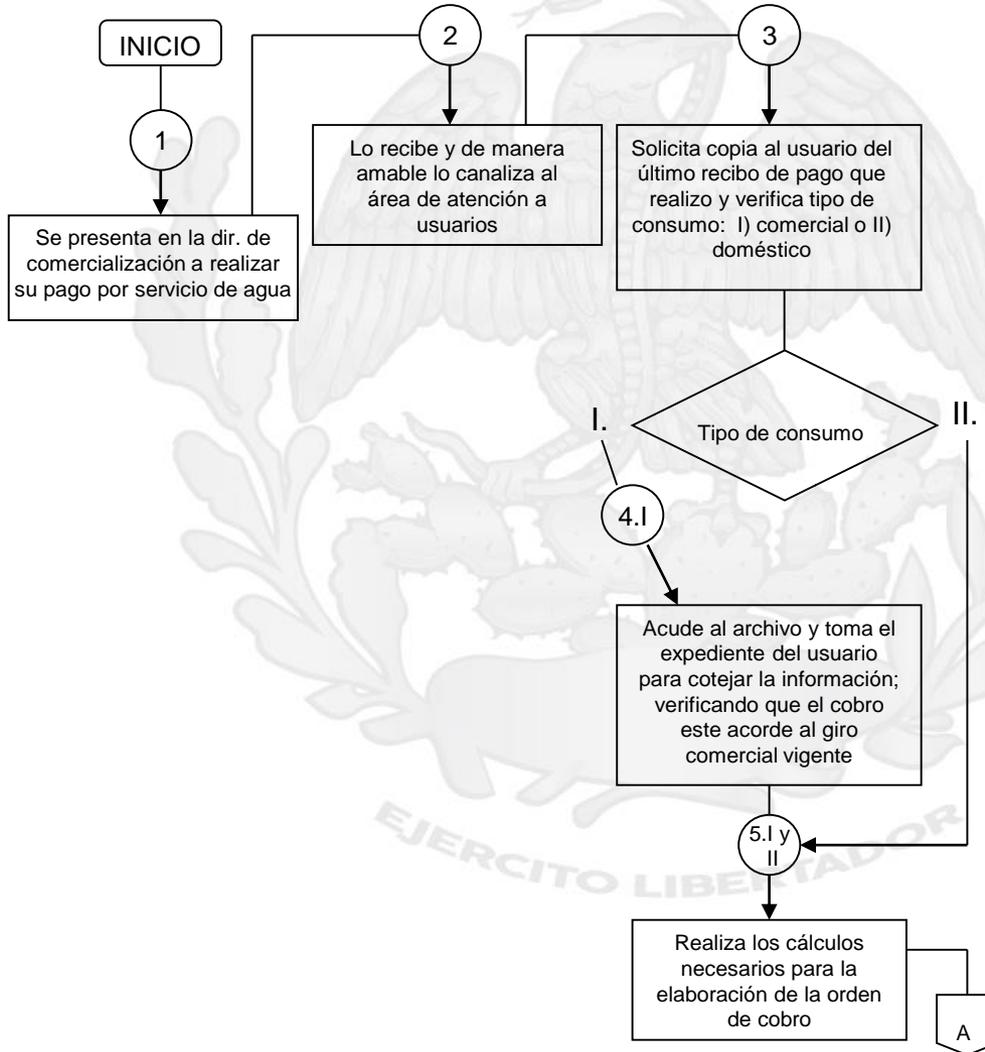
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

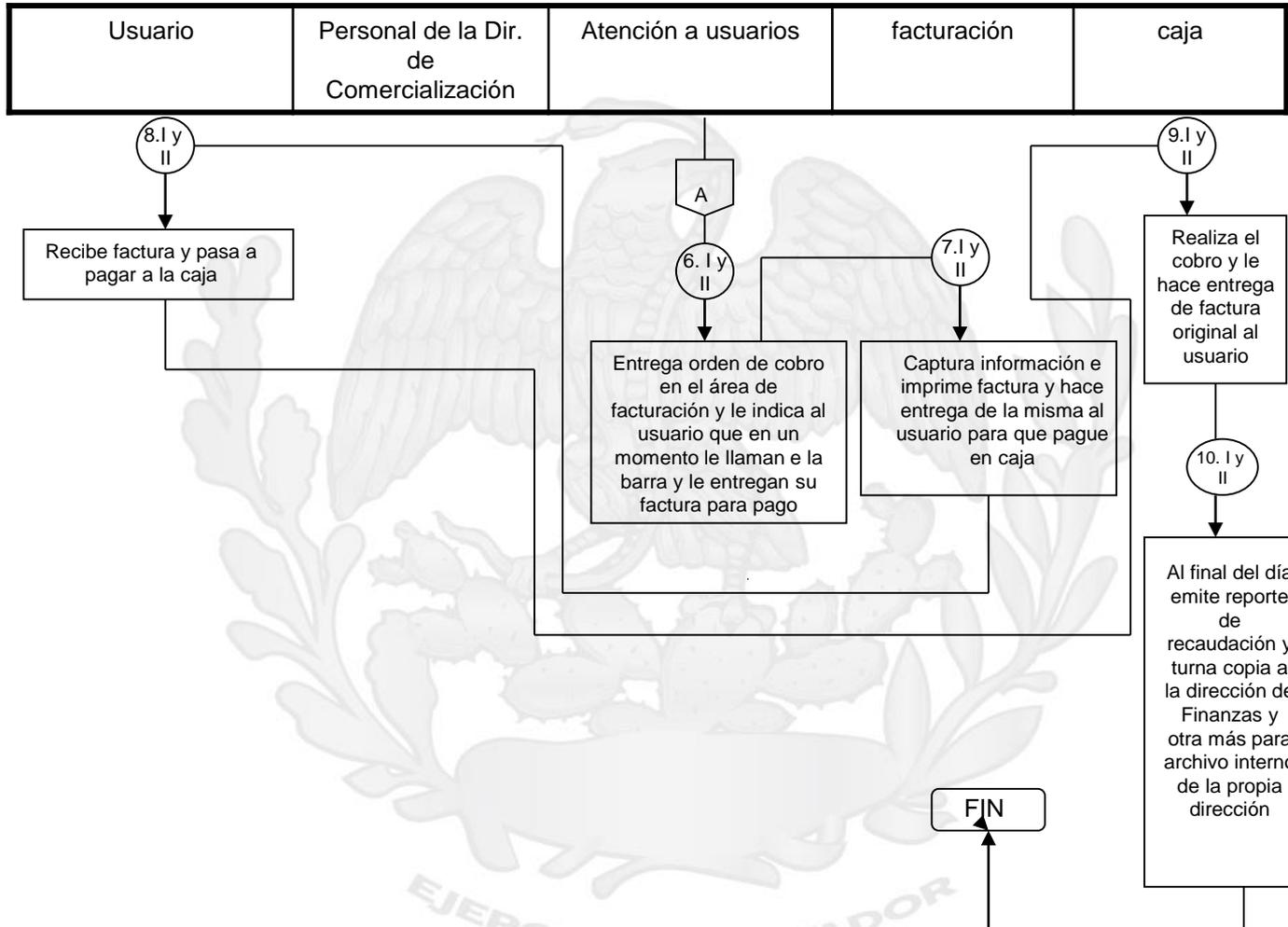
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario	Se presenta en la dir. de comercialización a realizar su pago por servicio de agua	
2	Personal de la Dir. de Comercialización	Lo recibe y de manera amable lo canaliza al área de atención a usuarios	
3	Atención a usuarios	Solicita copia al usuario de recibo del último pago que realizo y verifica tipo de consumo: I) comercial o II) domestico	
4.I	Atención a usuarios	Acude al archivo y toma el expediente del usuario para cotejar que la información, verificando el cobro este acorde al giro comercial.	
5. I y II	Atención a usuarios	Realiza los cálculos necesarios para la elaboración de la orden de cobro	Orden de cobro
6. I y II	Atención a usuarios	Entrega orden de cobro en el área de facturación y le indica al usuario que en un momento le llaman en la barra y le entregan su factura para pago	
7. I y II	Área de facturación	Captura información e imprime factura y hace entrega de la misma al usuario para que pague en caja	factura
8. I y II	Usuario	Recibe factura y pasa a caja a pagar	
9. I y II	Caja	Realiza el cobro y le hace entrega de la factura original al usuario	
10. I y II Fin	caja	Al final del día emite reporte de recaudación y turna una copia de la factura a la Dir. Finanzas y otra más para archivo interno de la propia dirección.	Reporte de recaudación



## “Recaudación cuota fija”

Usuario	Personal de la Dir. de Comercialización	Atención a usuarios	facturación	caja
---------	---	---------------------	-------------	------







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

Recaudación servicio medido





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar la recaudación a través del procedimiento de cobro por servicio medido, atendiendo a los requerimientos y necesidades de cada usuario.

## **ALCANCE:**

Aplica al Área de Servicio Medido, Notificadores, Área de Facturación, así como a usuarios en general que se encuentren bajo el esquema de pago de servicio medido



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Acudir a los domicilios en turno y toma lectura del medidor, captura la lectura y realiza los cálculos correspondientes en el sistema

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Comercialización labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Actualización de datos del usuario.
- \*Toma de lecturas
- \*Estado de cuenta
- \*Factura

### **PRODUCTO**

- \*Cobro realizado y aplicado

### **INDICADOR**

- \*Cantidad de ingreso por concepto de servicio medido en el periodo actual / Cantidad de ingreso por concepto de servicio medido del periodo anterior x 100 O entre cantidad meta fijada por la dirección

**EJERCITO LIBERTADOR**



## Dirección de Comercialización

Procedimiento: Recaudación servicio medido

Tiempo de ejecución:

### ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Área de servicio medido	Imprime registro de actualización de datos del usuario (servicio medido)	Formato de registro y medición
2	Área de servicio medido	Entrega formatos de actualización a notificadores	
3	Notificadores	Acude a los domicilios en turno y toma lectura de medidores	
4	Notificadores	Entrega toma de lecturas y las observaciones correspondientes al área de servicio medido	Toma de lectura
5	Área de servicio medido	Captura la lecturas y realiza cálculos en el sistema. Imprime estados de cuenta de cada uno de los usuarios implicados	Estados de cuenta
6	Área de servicio medido	La actualización recibida la turna al archivo para que sea integrada al expediente de cada usuario y los estados de cuenta los entrega a los notificadores	
7	Notificadores	El notificador acude al domicilio y entrega estado de cuenta recabando nombre y firma de recibido	
8	usuario	Recibe estado de cuenta y acude a las oficinas (comercialización). Presenta ante el personal de mostrador (facturista) su notificación de adeudo y copia de factura del último pago	
9	facturación	Revisa información y procede a la emisión de la factura. La entrega al usuario y le indica que pase a pagar a la caja.	Factura



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



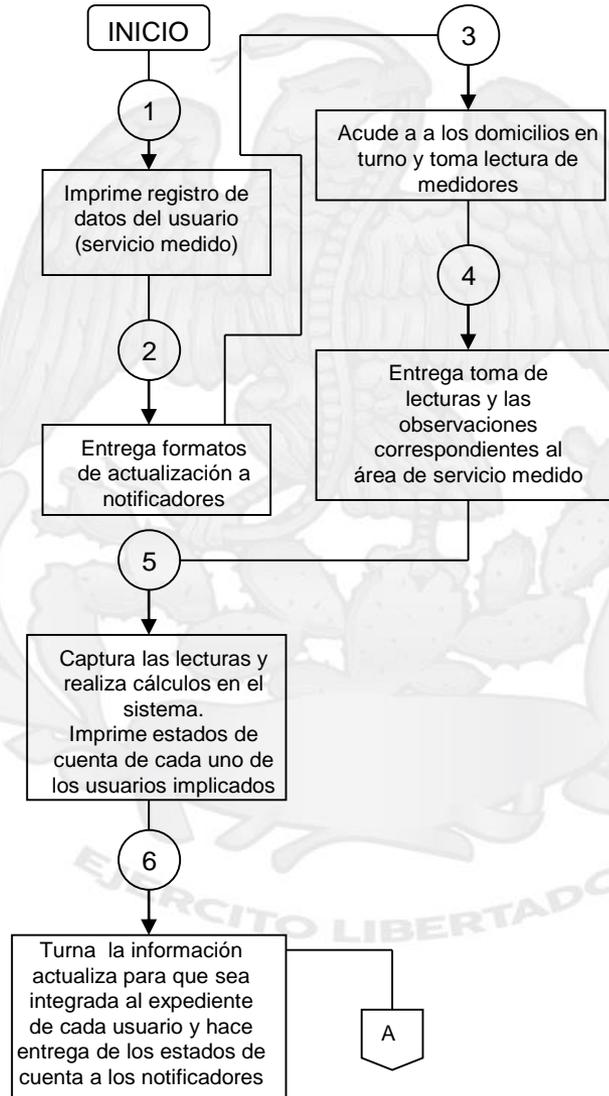
<b>Dirección de Comercialización</b>			
<b>Procedimiento: Recaudación servicio medido</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
10	caja	Realiza cobro, entrega factura original al usuario y le indica que regrese nuevamente a mostrador (facturación)	
11	facturación	Le solicita su factura al usuario y anota en el expediente del usuario la fecha de pago, No. de factura, clave del usuario, ultima lectura, lectura actual bimestre y el monto pagado.	
12 Fin	facturación	Una vez descargada la información le devuelve su factura al usuario.	

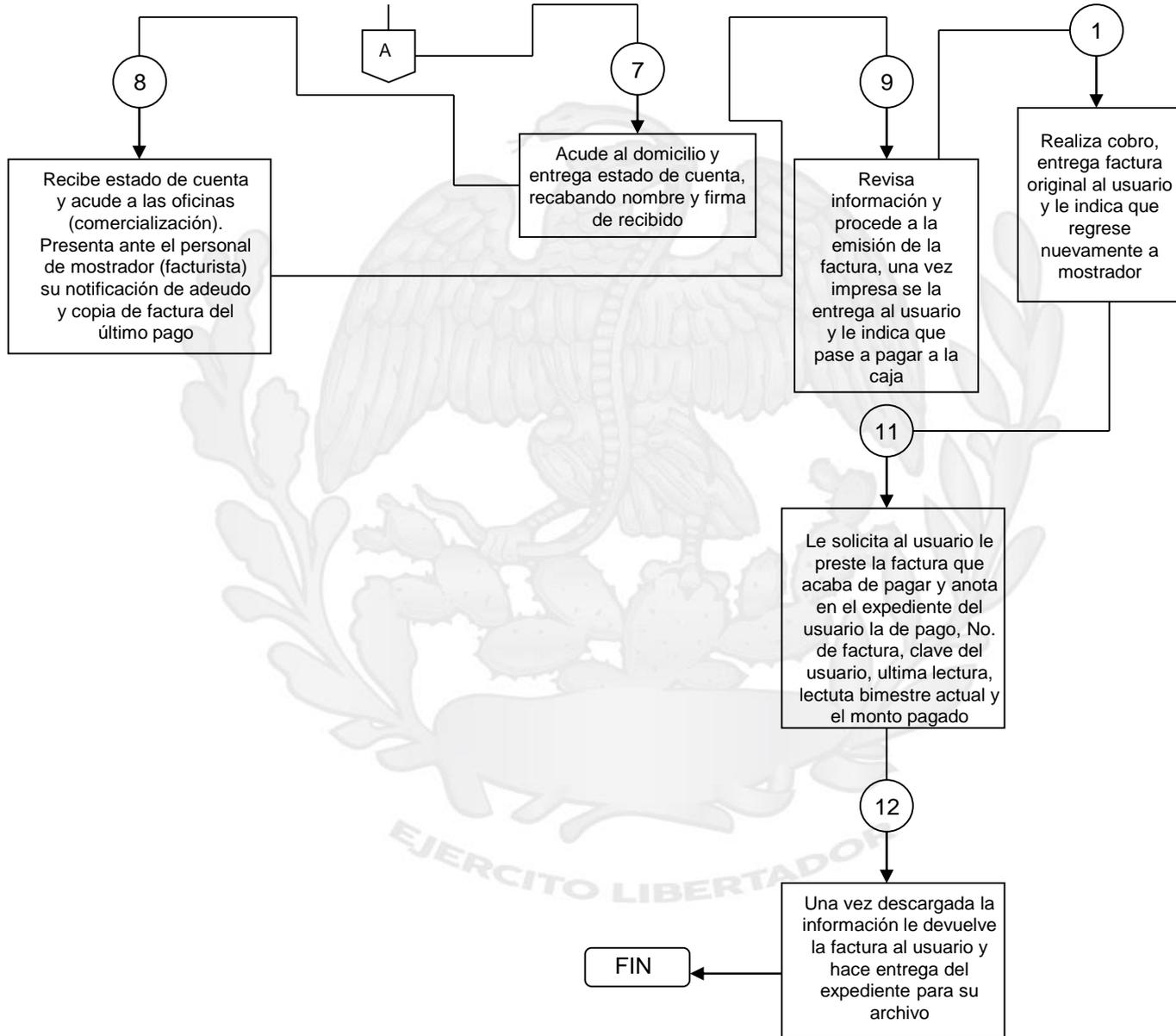
**EJERCITO LIBERTADOR**



## “Recaudación servicio medido”

Usuario	Área de servicio	notificador	facturación	caja
---------	------------------	-------------	-------------	------







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:**

Recaudación y control por venta de agua potable a través de pipa





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar y controlar la cantidad de ingresos propios del organismo a través del procedimiento de recaudación por venta de agua potable en pipa

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Comercialización, Área de Facturación y caja, así como a todos los usuarios en general que solicitan el servicio.

EJERCITO LIBERTADOR



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Recibir al usuario y lo canaliza al área correspondiente el área correspondiente e labora la orden de cobro y la factura el área de comercialización recibe las facturas y las archiva.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Comercialización labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Factura original
- \*Cupones

### **PRODUCTO**

- \*Servicio de suministro de agua, ejecutado

### **MEDICIÓN**

- \*Cantidad de ingreso por concepto de cobro por suministro de agua en pipa periodo actual /  
Cantidad de ingreso por concepto cobro por suministro de agua en pipa del periodo anterior x 100
- \*O entre cantidad meta, fijada por la dirección



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Recaudación y control por venta de agua potable a través de pipa      Tiempo de ejecución: 1 hora aproxi.**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Usuario	Se presenta en la dir. de comercialización a solicitar la Compra de cupones de agua	
2	Personal de la Dir. de Comercialización	Recibe al usuario solicitante y lo canaliza al área de Correspondiente	
3	Venta de cupones	Elabora orden de cobro indicando el numero de cupones y folios	Orden de cobro
4	Venta de cupones	Entrega orden debidamente requisitada al área de facturación, y los cupones los entrega al responsable de caja	Cupones
5	Facturación	Captura información e imprime factura, haciendo entrega de la misma al usuario y le indica que pase a pagar en caja	Factura
6	Usuario	Recibe y procede a pagar en caja	
7	caja	Realiza cobro y hace entrega de la factura original al usuario	
8	caja	Plasma su firma autógrafa al reverso de los cupones y los entrega a la persona responsable de la venta de cupones para su respectiva entrega al usuario	
9	caja	Le informa al usuario que pase a recoger los cupones	



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Recaudación y control por venta de agua potable a través de pipa      Tiempo de ejecución: 1 hora aproxi.**

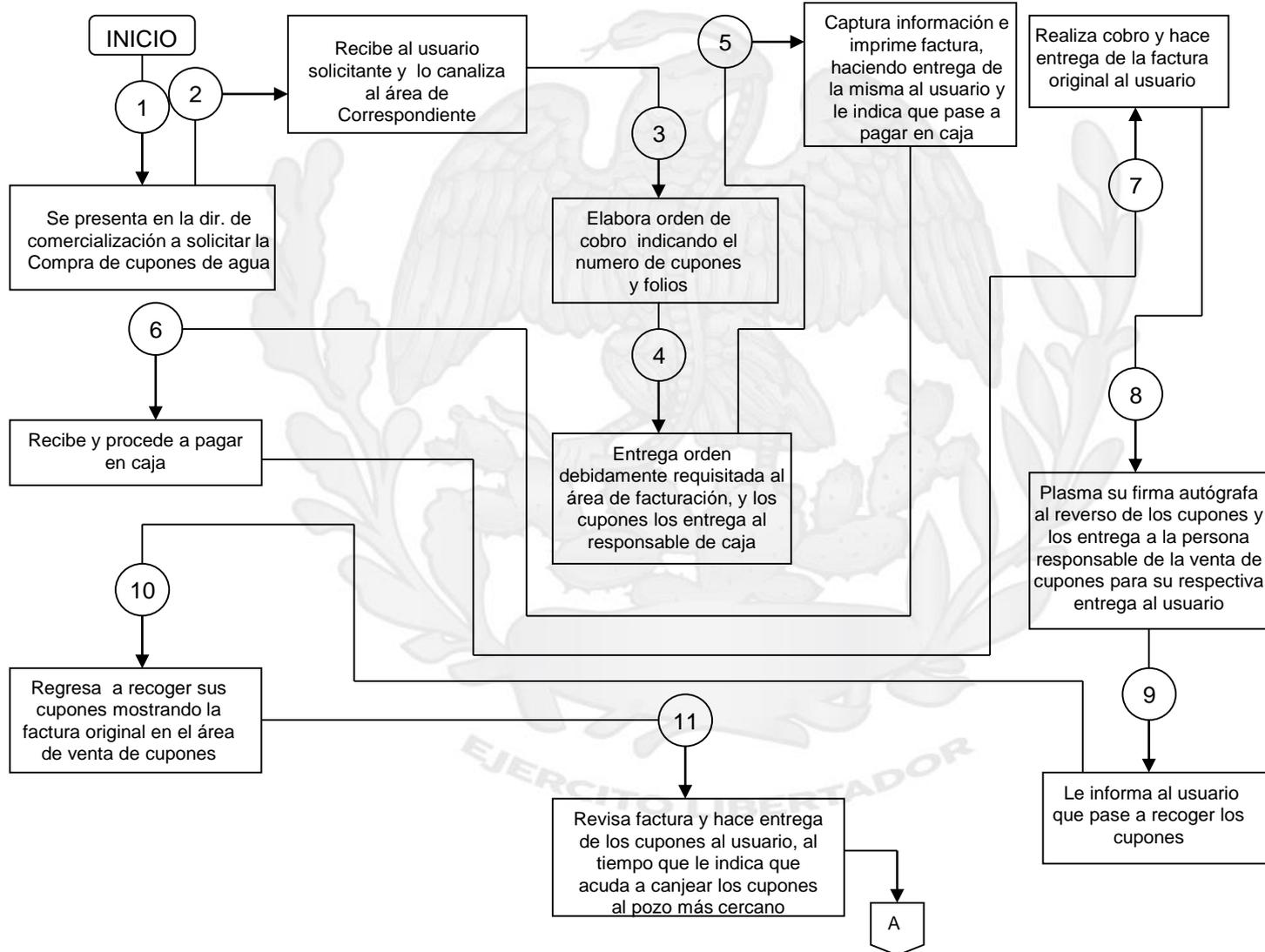
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

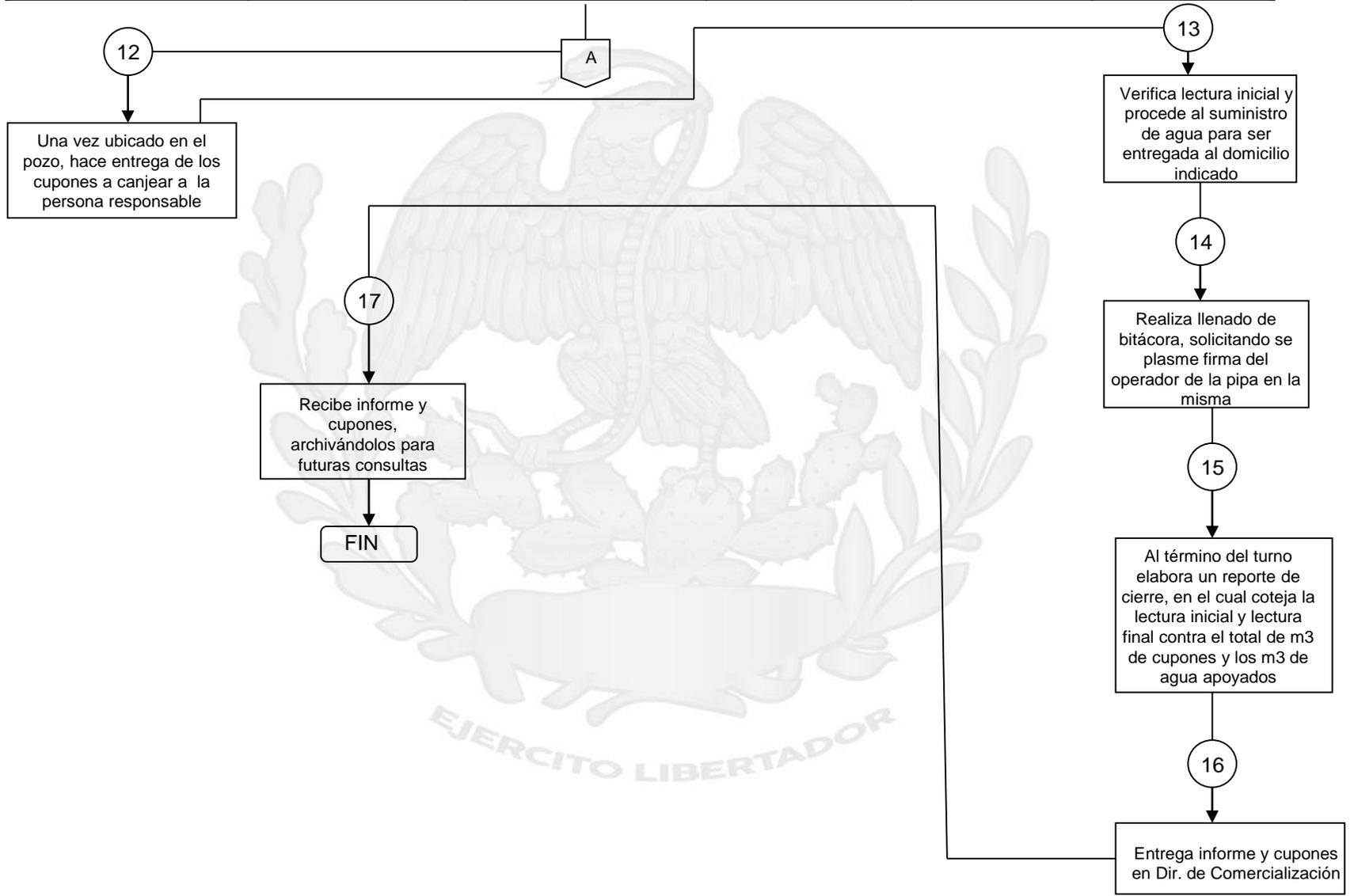
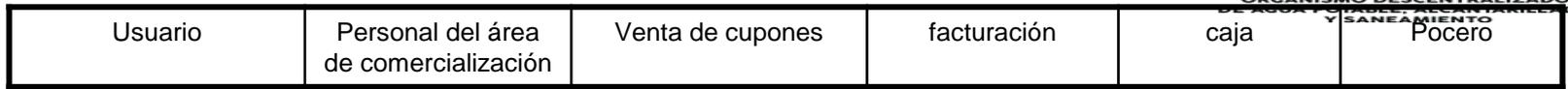
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
10	usuario	Regresa a recoger sus cupones mostrando la factura original en el área de venta de cupones	
11	Venta de cupones	Revisa factura y hace entrega de los cupones al usuario, al tiempo que le indica que acuda a canjear los cupones al pozo más cercano	
12	Usuario	Una vez ubicado en el pozo, hace entrega de los cupones a canjear a la persona responsable	
13	Pocero	Verifica lectura inicial y procede al suministro de agua para ser entregada al domicilio indicado	
14	Pocero	Realiza llenado de bitácora, solicitando se plasme firma del operador de la pipa en la misma	Bitácora
15	Pocero	Al término del turno elabora un reporte de cierre, en el cual coteja la lectura inicial y lectura final contra el total de m3 de cupones y los m3 de agua apoyados	Informe
16	pocero	Entrega informe y cupones en el área de Comercialización	
17 FIN	Área de comercialización	Recibe informe y cupones, archivándolos para futuras consultas	



## Recaudación y control de venta de agua potable a través de pipa

Usuario	Personal del área de comercialización	Venta de cupones	facturación	caja	Pocero
---------	---------------------------------------	------------------	-------------	------	--------







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Consulta al SIOVA

(Verificación usuarios/facturación/registro de ventas)

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Agilizar los procesos de actualización y acceso de información para la verificación de usuarios, a través del procedimiento de consulta al SIOVA, en la aclaración de requerimientos de información del servicio.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Recaudación y Regularización de usuarios, Dirección de Comercialización, y Ventanilla de atención a usuarios.

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Verificar, busca, registrar, consultar y actualizar los pagos del usuario.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Comercialización labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Formato de Solicitud de último pago
- \*Localización de usuarios
- \*Clave CUM

### **PRODUCTO**

- \*Formato consulta de pago requisitado

### **MEDICIÓN**

Número de consultas realizadas exitosamente / Número de consultas solicitadas x 100

**EJERCITO LIBERTADOR**



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas)**

**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Atención a usuarios (Dir. Comercialización)	Entrega formato de solicitud de último pago al área de verificación de pagos	Formato Verificación de pagos
2	Verificación de pagos (Dir. de Comercialización)	Introduce nombre del sistema y clave de acceso enter	
3	“ “ “	Elige la opción continuar Dar enter	
4	“ “ “	Elige opción identificación (enter) (Esta opción el usuario se identifica con su clave confidencial para tener acceso y nivel de conceptos a utilizar de acuerdo a sus funciones ) enter	
5	“ “ “	Se despliega nueva ventana Elegir opción modulo facturación (enter)	
		Este apartado o menú permite la consulta de conceptos en los submenús: Registro ventas y Reporte de ventas	
6-A	“ “ “	Elegir opción registro de ventas (enter) (se despliega una lista de conceptos)	
7-A-1	“ “ “	Elegir el concepto consulta por usuario (permite localizar la clave CUM y dirección del usuario requerido)	
8-A-1	“ “ “	Se despliega una ventana de búsqueda Teclea el nombre del usuario, ya sea de forma completa o parcial, seguida de la tecla enter	



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas)**

**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
9-A.1	Verificación de pagos (Dir. de Comercialización)	Se despliega la ventana clave del cliente Realiza búsqueda del o los usuarios que coincidan con el nombre solicitado, utilizando las flechas de dirección	
10-A-1	“ “ “	Apareciendo el usuario solicitado, se anota la clave CUM correspondiente, no sin antes verificar que el nombre y dirección del usuario sean los requeridos	
		En ocasiones existen usuarios con dos o más predios, dos o más conexiones o bien que coinciden nombres y apellidos, pero son diferentes direcciones	
11-A-1		Para regresar al menú principal “facturación” teclear Esc. En repetidas ocasiones	
7-A-2		Elegir la opción consulta por dirección (permite localizar la clave CUM y nombre del usuario, tecleando la dirección correspondiente)	
8-A-2		Teclear enter Se despliega la ventana “dirección a buscar”	
9-A-2		Se escribe la dirección del usuario, ya sea de forma completa o parcial	
10-A-2		Teclear enter Se despliega la ventana dirección del usuario	
11-A-2		Realiza búsqueda del o los usuarios que coincidan con la dirección solicitada, utilizando las flechas de dirección	

**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas)**

**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
12-A-2	Verificación de pagos (Dir. de Comercialización)	Una vez localizado el usuario el usuario solicitado, se anota la clave CUM correspondiente, no sin antes verificar que el nombre y dirección sean los requeridos	
		En ocasiones existen usuarios con dos o más predios o conexiones	
13-A-2		Para regresar al menú principal "facturación" teclear Esc. En repetidas ocasiones	
7-A-3		Elegir consulta por colonia, por usuario (Permite localizar la clave CUM y nombre del usuario correspondiente)	
8-A-3		Dar enter Se despliega ventana titulada colonia. En ella se anota el número de la colonia donde se encuentra registrado el predio, anotar el nombre del usuario, ya sea de forma completa o parcial	
9-A-3		Teclear enter Se despliega ventana de clave del cliente	
10-A-3		En ella se procede a la búsqueda del o los usuarios . Se verifica que los datos coincidan con la colonia y nombre solicitado, utilizando las flechas de dirección	
11-A-3		Una vez localizado el usuario solicitado, se anota la clave CUM correspondiente	
		En ocasiones existen usuarios con dos o más predios, ó conexiones, o bien, coinciden en nombre, pero con diferente dirección	



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas)**

**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
12-A-3	Verificación de pagos (Dir. de Comercialización)	Para salir de la ventana activa, presionar la tecla Escape cuantas veces sea necesario, hasta regresar al menú "modulo facturación"	
7-A-4		Elegir consulta por colonia, por dirección (permite localizar la clave CUM y nombre del usuario requerido)	
8-A-4		Teclear enter Se despliega la ventana numero de colonia	
9-A-4		Teclear el número de la colonia donde se encuentra ubicado el predio, así como la dirección del usuario, ya sea de forma completa o parcial	
10-A-4		Teclear enter Se despliega ventana de clave del cliente	
11-A-4		En la ventana de clave de cliente, se procede a generar la búsqueda del o los usuarios que coincidan con la colonia y nombre solicitado, utilizando las flechas de dirección arriba y abajo	
12-A-4		Localizado el usuario, se anota la clave CUM correspondiente, se verifica que el nombre y dirección sean los requeridos.	
		En ocasiones aparecen usuarios con dos o más predios, y/o conexiones o bien , coinciden en nombre, pero diferentes direcciones	
13-A-4		Para regresar al menú principal "modulo facturación" Teclear Escape en repetidas ocasiones	



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas)**

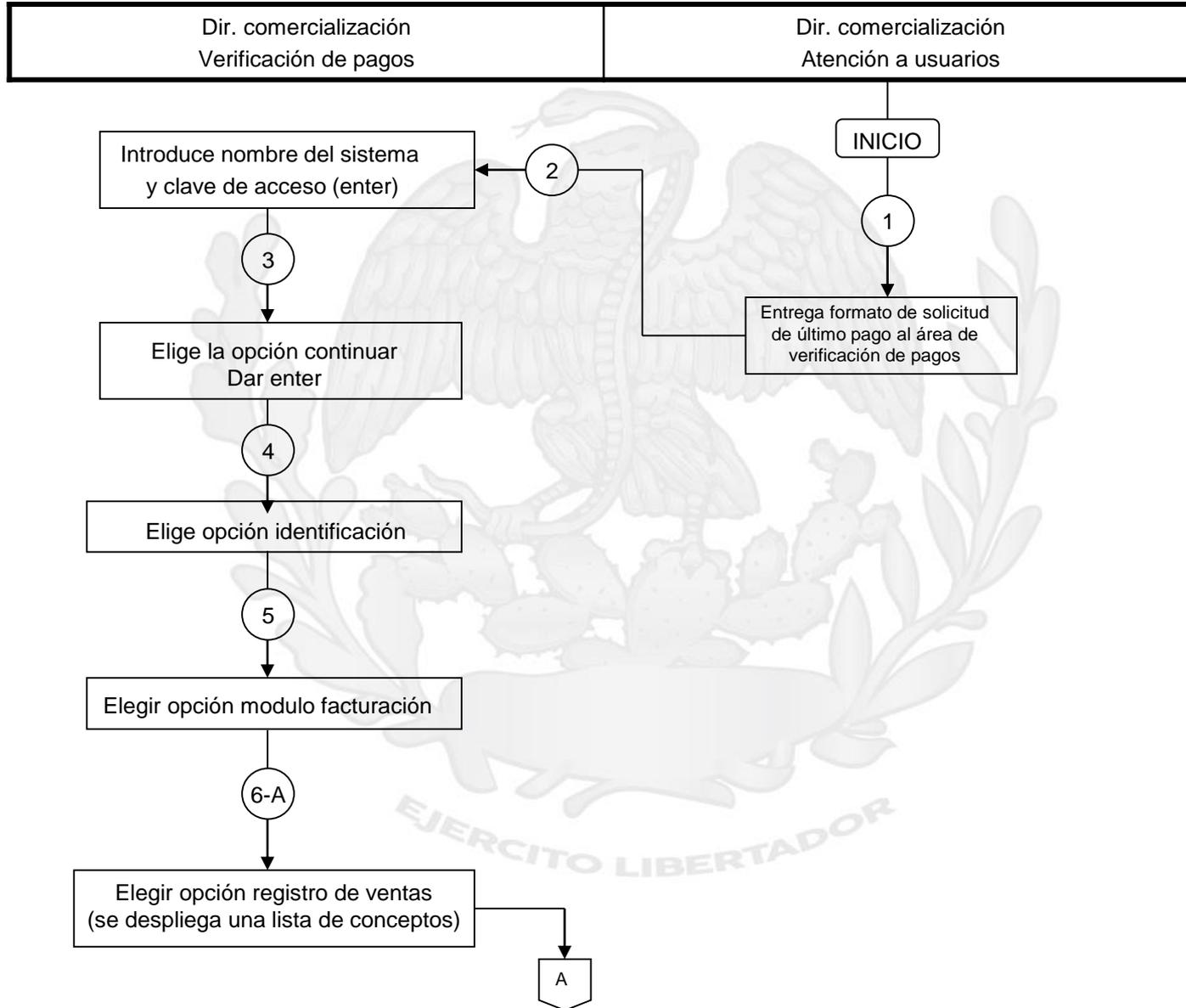
**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
14-A		Una vez verificado los datos y pagos del usuario en cualquiera de las opciones anteriores, se deberá llenar el formato "consulta de saldo" correspondiente (clave CUM, nombre completo, dirección, última factura de pago, concepto de pago y fecha última de pago)	formato
15-A		Entrega formato requisitado al área de origen "atención a usuarios"	
16-A Fin		En caso de que la información obtenida en sistema (ubicación, nombre, folio, factura, concepto de pagos o fecha) no coincidan con la proporcionada por el usuario, se deberá enviar al usuario a la Dir. de Informática, con la finalidad de que se realicen los cambios a que de lugar.	



### Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas/consulta por usuario)





Dir. comercialización  
Verificación de pagos

Dir. comercialización  
Atención a usuarios

7-A-1

A

Elegir el concepto consulta por usuario  
(permite localizar la clave CUM y dirección del  
usuario requerido)

8-A-1

Se despliega una ventana de búsqueda  
Teclea el nombre del usuario, ya sea de forma  
completa o parcial, seguida de la tecla enter

9-A-1

Se despliega una ventana de búsqueda  
Teclea el nombre del usuario, ya sea de forma  
completa o parcial, seguida de la tecla enter

10-A-1

Apareciendo el usuario solicitado, se anota la clave  
CUM correspondiente, no sin antes verificar que el  
nombre y dirección del usuario sean los requeridos

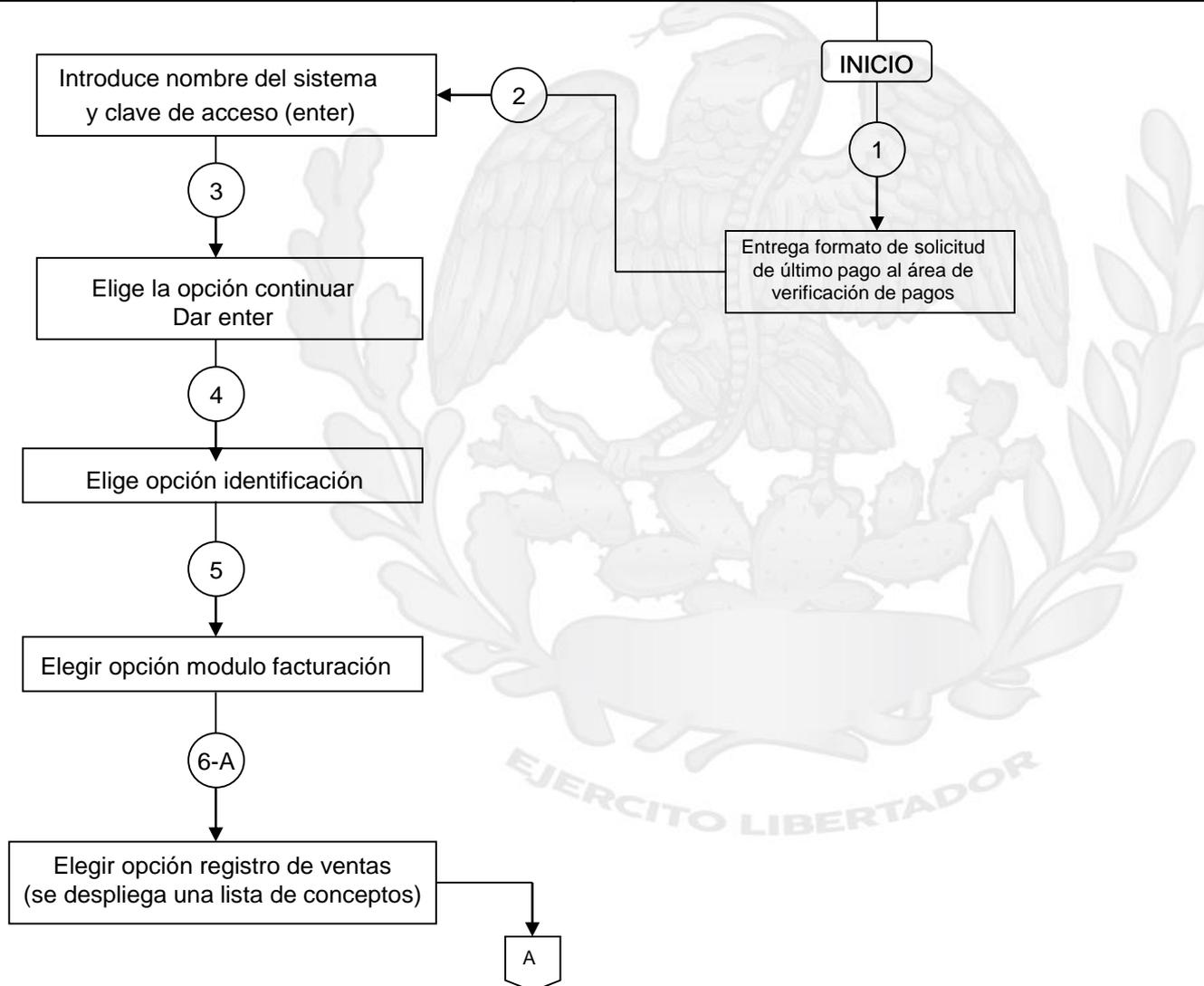
11-A-1

Para regresar al menú principal "facturación"  
teclear Esc. En repetidas ocasiones

FIN



### Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas/consulta por dirección)





Dir. comercialización  
Verificación de pagos

Dir. comercialización  
Atención a usuarios

7-A-2

A

Elegir el concepto consulta por dirección (permite localizar la clave CUM y dirección del usuario requerido)

8-A-2

Teclear enter  
Se despliega la ventana "dirección a buscar"

9-A-2

Se escribe la dirección del usuario, ya sea de forma completa o parcial

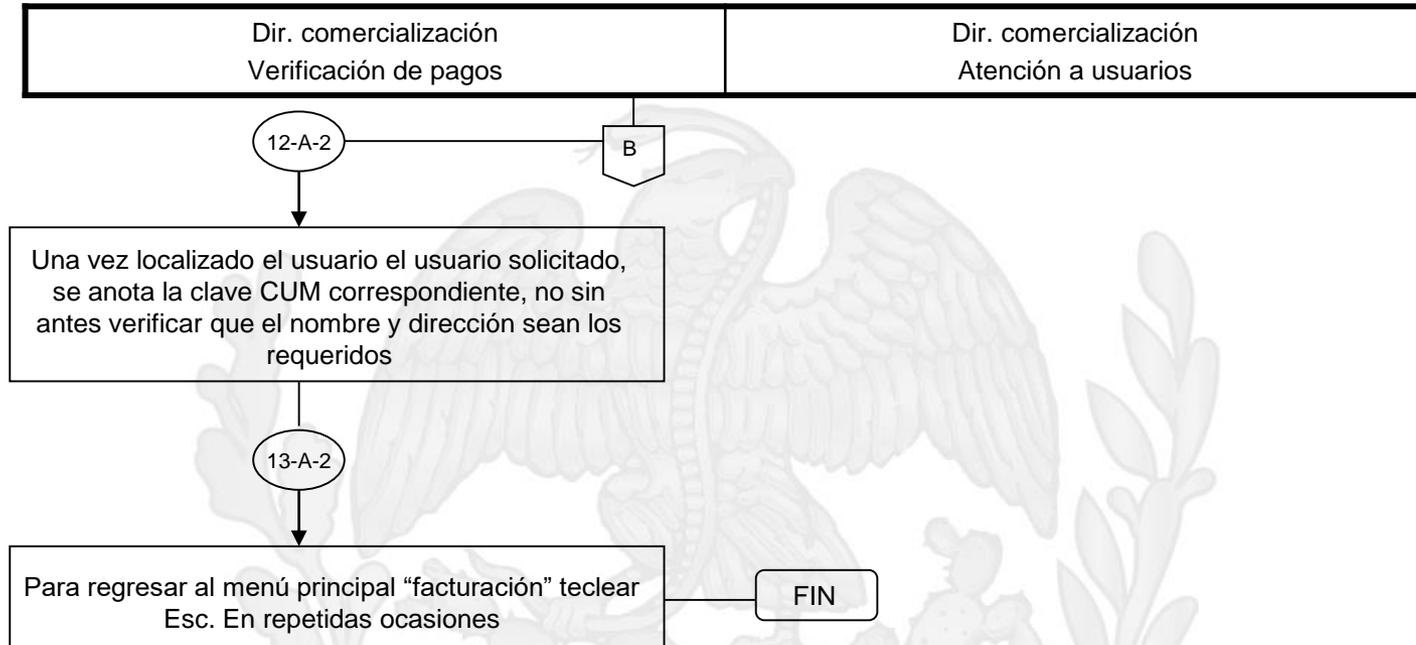
10-A-2

Teclear enter  
Se despliega la ventana dirección del usuario

11-A-2

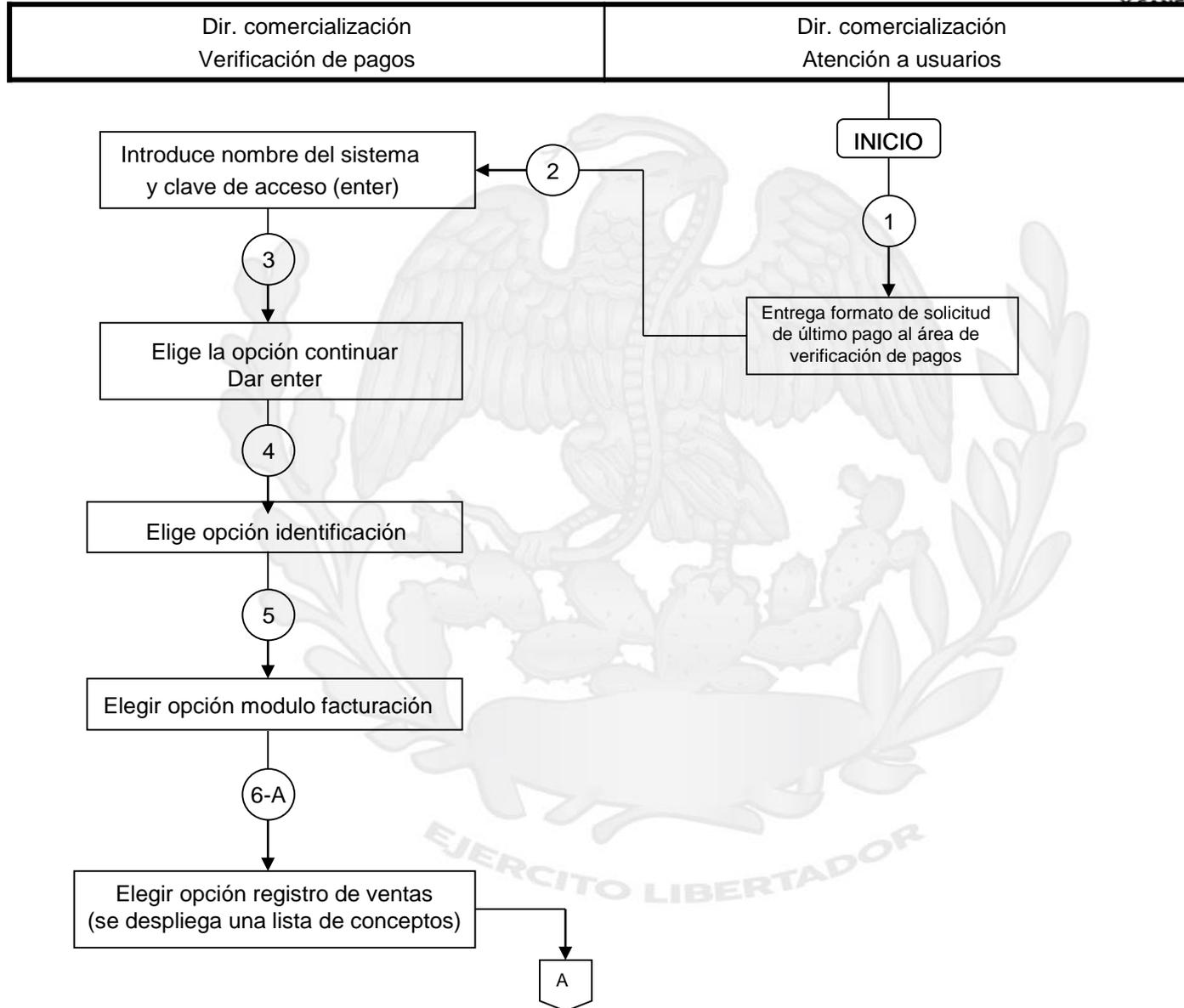
Realiza búsqueda del o los usuarios que coincidan con la dirección solicitada, utilizando las flechas de dirección

B





Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas/consulta por colonia/por usuario)





Dir. comercialización  
Verificación de pagos

Dir. comercialización  
Atención a usuarios

7-A-3

A

Elegir consulta por colonia, por usuario  
(Permite localizar la clave CUM y nombre del usuario correspondiente)

8-A-3

enter  
Se despliega ventana titulada colonia. En ella se anota el número de la colonia donde se encuentra registrado el predio, anotar el nombre del usuario, ya sea de forma completa o parcial

9-A-3

Teclear enter  
Se despliega ventana de clave del cliente

10-A-3

En ella se procede a la búsqueda del o los usuarios .  
Se verifica que los datos coincidan con la colonia y nombre solicitado, utilizando las flechas de dirección

11-A-3

Una vez localizado el usuario solicitado, se anota la clave CUM correspondiente

B

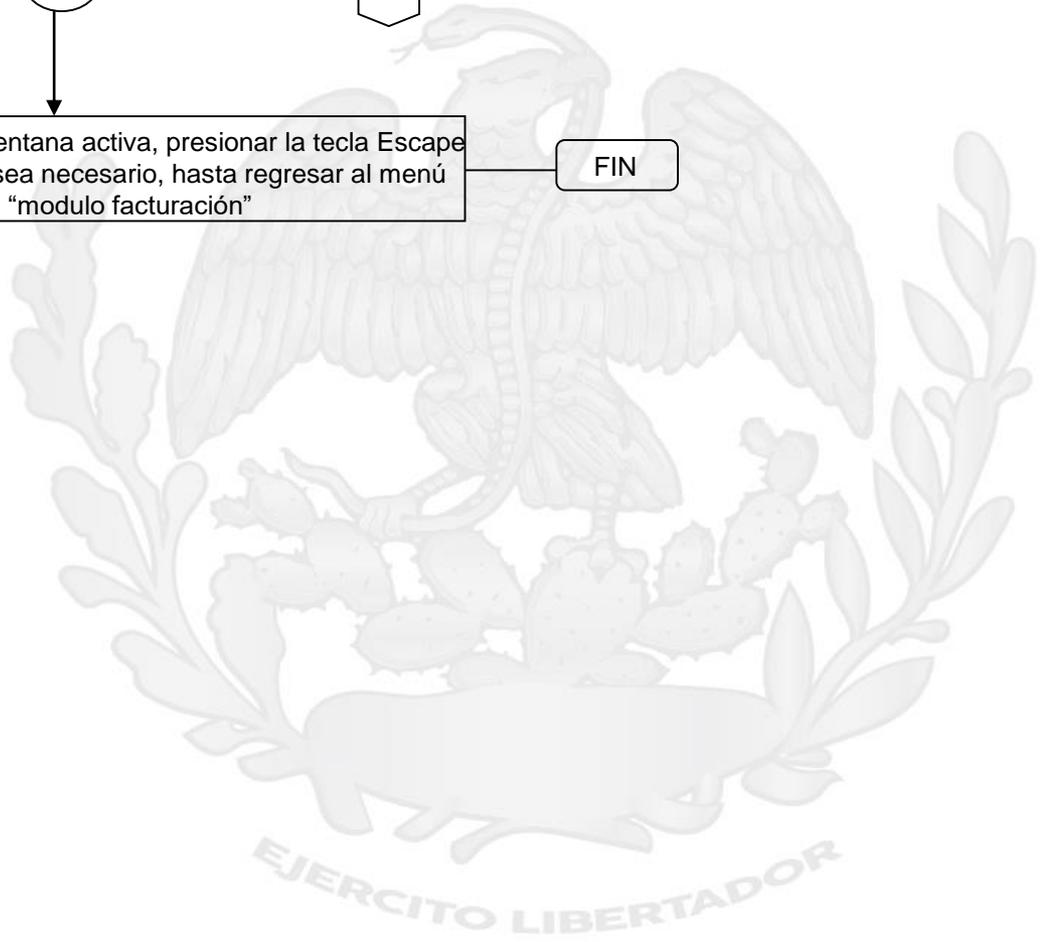


12-A-3

B

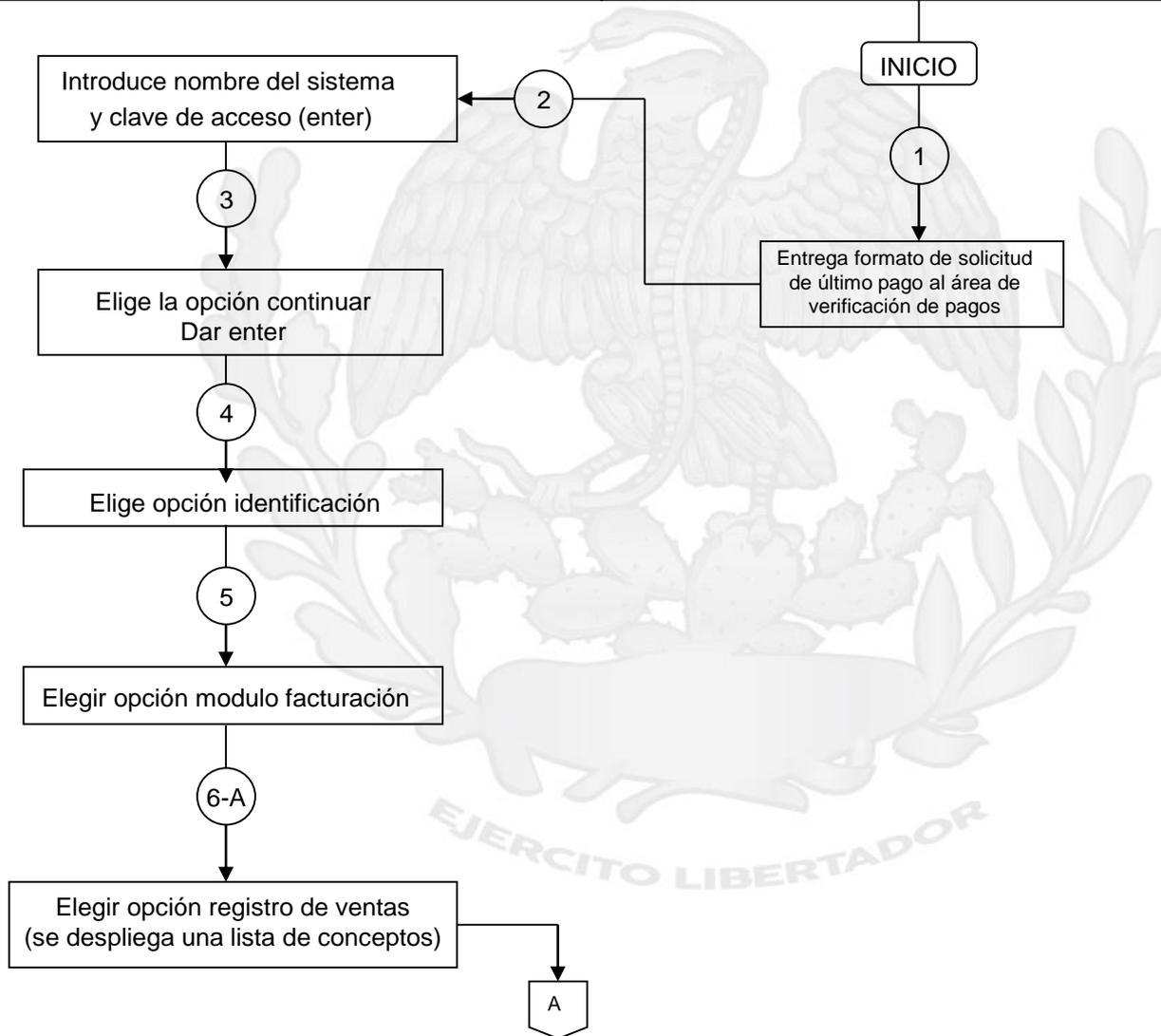
Para salir de la ventana activa, presionar la tecla Escape  
cuantas veces sea necesario, hasta regresar al menú  
"modulo facturación"

FIN





### Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas/consulta por colonia/dirección)





Dir. comercialización  
Verificación de pagos

Dir. comercialización  
Atención a usuarios

7-A-4

A

Elegir consulta por colonia, por dirección  
(permite localizar la clave CUM y nombre del usuario  
requerido)

8-A-4

Teclear enter  
Se despliega la ventana numero de colonia

9-A-4

Teclear el número de la colonia donde se encuentra  
ubicado el predio, así como la dirección del usuario,  
ya sea de forma completa o parcial

10-A-3

Teclear enter  
Se despliega ventana de clave del cliente

11-A-3

En la ventana de clave de cliente, se procede a  
generar la búsqueda del o los usuarios que  
coincidan con la colonia y nombre solicitado,  
utilizando las flechas de dirección arriba y abajo

B



Dir. comercialización  
Verificación de pagos

Dir. comercialización  
Atención a usuarios

12-A-4

B

Localizado el usuario, se anota la clave CUM correspondiente, se verifica que el nombre y dirección sean los requeridos

13-A-4

Para regresar al menú principal "modulo facturación"  
Teclear Escape en repetidas ocasiones

14-A-4

Una vez verificado los datos y pagos del usuario en cualquiera de las opciones anteriores, se deberá llenar el formato "consulta de saldo" correspondiente (clave CUM, nombre completo, dirección, última factura de pago, concepto de pago y fecha última de pago)

15-A-3

Entrega formato requisitado al área de origen  
"atención a usuarios"

16-A-3

En caso de que la información obtenida en sistema (ubicación, nombre, folio, factura, concepto de pagos o fecha) no coincidan con la proporcionada por el usuario, se deberá enviar al usuario a la Dir. de Informática, con la finalidad de que se realicen los cambios a que de lugar.

FIN



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Consulta al SIOVA

(Verificación usuarios/facturación/reporte de ventas)





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Agilizar los procesos de actualización y acceso de información de verificación de usuarios, a través del procedimiento de consulta al SIOVA, para aclaración de requerimientos de información del servicio.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Recaudación y Regularización de usuarios, Dirección de Comercialización, y Ventanilla de atención a usuarios.

EJERCITO LIBERTADOR



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Solicitud de información del usuario
- \*Localización de usuarios

### **PRODUCTO**

- \*Formato pagos efectuados del usuario

### **MEDICIÓN**

- \*Número de consultas realizadas en el tiempo de respuesta / Total de consultas realizadas x 100



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/reporte de ventas)**

**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1 al 5	Atención a usuarios y verificación (Dir. Comercialización)	Realizar los pasos 1 al 5 indicados en el procedimiento modulo de facturación "registro de ventas"	
6-B-1	Verificación de pagos (Dir. de Comercialización)	Selecciona el submenú "reporte de ventas" Se despliega ventana "reporte de ventas"	
7-B-1	" " " "	Selecciona el reporte solicitado (reporte de pagos por usuario) seguido de la tecla enter remite a la ventana reportes	
		Opción de imprimir reporte o verificación de datos en pantalla	
8-B-1		Seleccionar impresor disponible enter, regresa a continuar enter Despliega ventana	
9-B-1		Requisitar información solicitada en la ventana desplegada	
		Ejecutar (sí) (no)	
10-B-1		Ejecutar enter	
11-B-1		Seleccionar imprimir para obtener reporte	reporte



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas)**

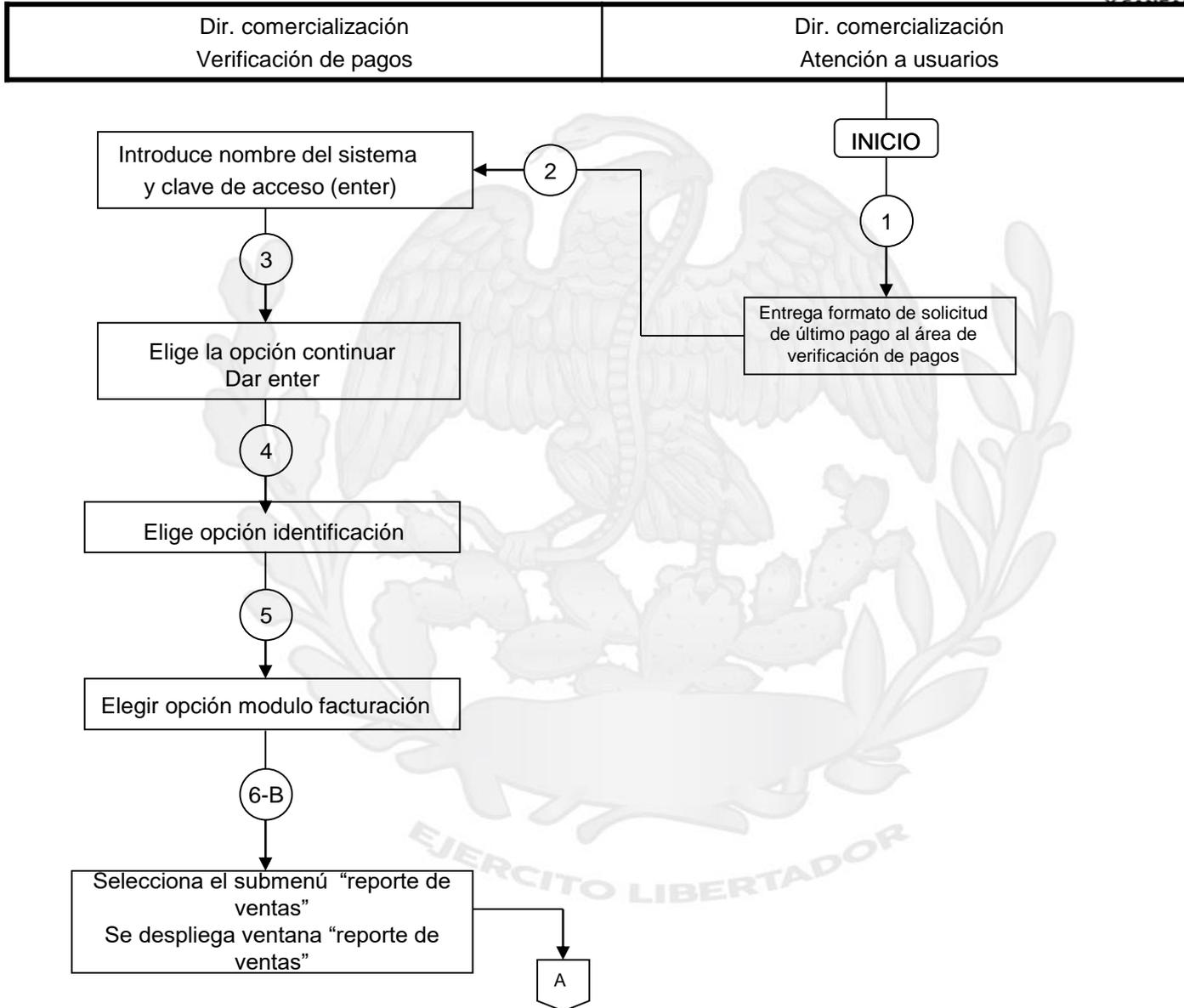
**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
12-B-1		Llena formato "pagos efectuados del usuario" y lo remite al área de atención a usuarios para continuar proceso	Formato
8-B-2	Verificación de pagos (Dir. de Comercialización)	Seleccionar impresor disponible Se despliega ventana ejecutar	
9.B.-2		Requisitar los campos solicitados Fecha: día, mes y año del periodo de inicio y día, mes, y año del periodo final dar enter Usuario: anotar la clave CUM dar enter colonia: teclear solamente enter Ejecutar reporte (sí)	
10.B-2		Verifica en pantalla folios, fechas, conceptos de pago, periodos e importes de pagos efectuados por usuario Se despliega reporte	
11-B-2		Elige la opción adecuada, como puede ser: imprimir, eliminar e impresión de inf. Parcial	
12-B-2 FIN		Llena formato "pagos efectuados del usuario" y lo remite al área de atención a usuarios para continuar proceso	Formato



# Consulta al SIOVA (Verificación usuarios/ facturación/Registro de ventas/consulta por colonia/por usuario)





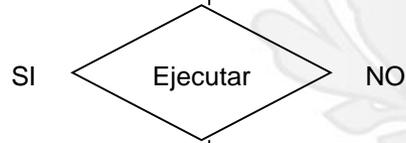
Selecciona el reporte solicitado (reporte de pagos por usuario) seguido de la tecla enter remite a la ventana reportes



Seleccionar impresor disponible enter, regresa a continuar enter  
Despliega ventana



Requisitar información solicitada en la ventana desplegada



Ejecutar enter





11-b.

B

Seleccionar imprimir para obtener reporte

12-B

Llena formato "pagos efectuados del usuario" y lo remite al área de atención a usuarios para continuar proceso

FIN





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

Consulta al SIOVA  
(Validación de facturas/registro de ventas)

EJERCITO LIBERTADOR



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Agilizar los procesos de actualización y acceso de información de verificación de usuarios, a través del procedimiento de consulta al SIOVA, para aclaración de dudas o requerimientos de información del servicio.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Comercialización, y Ventanilla de atención a usuarios.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Verificar, busca, registrar, consultar y actualizar los pagos del usuario.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Comercialización labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

\*Sistema SIOVA

### **PRODUCTO**

\*Localización de usuarios

\*Factura: validada, corregida, refacturada

### **MEDICIÓN**

\*Número de consultas realizadas en el tiempo de respuesta / Total de consultas realizadas x 100



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: SIOVA ( Validación de facturas/Registro de ventas)**

**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

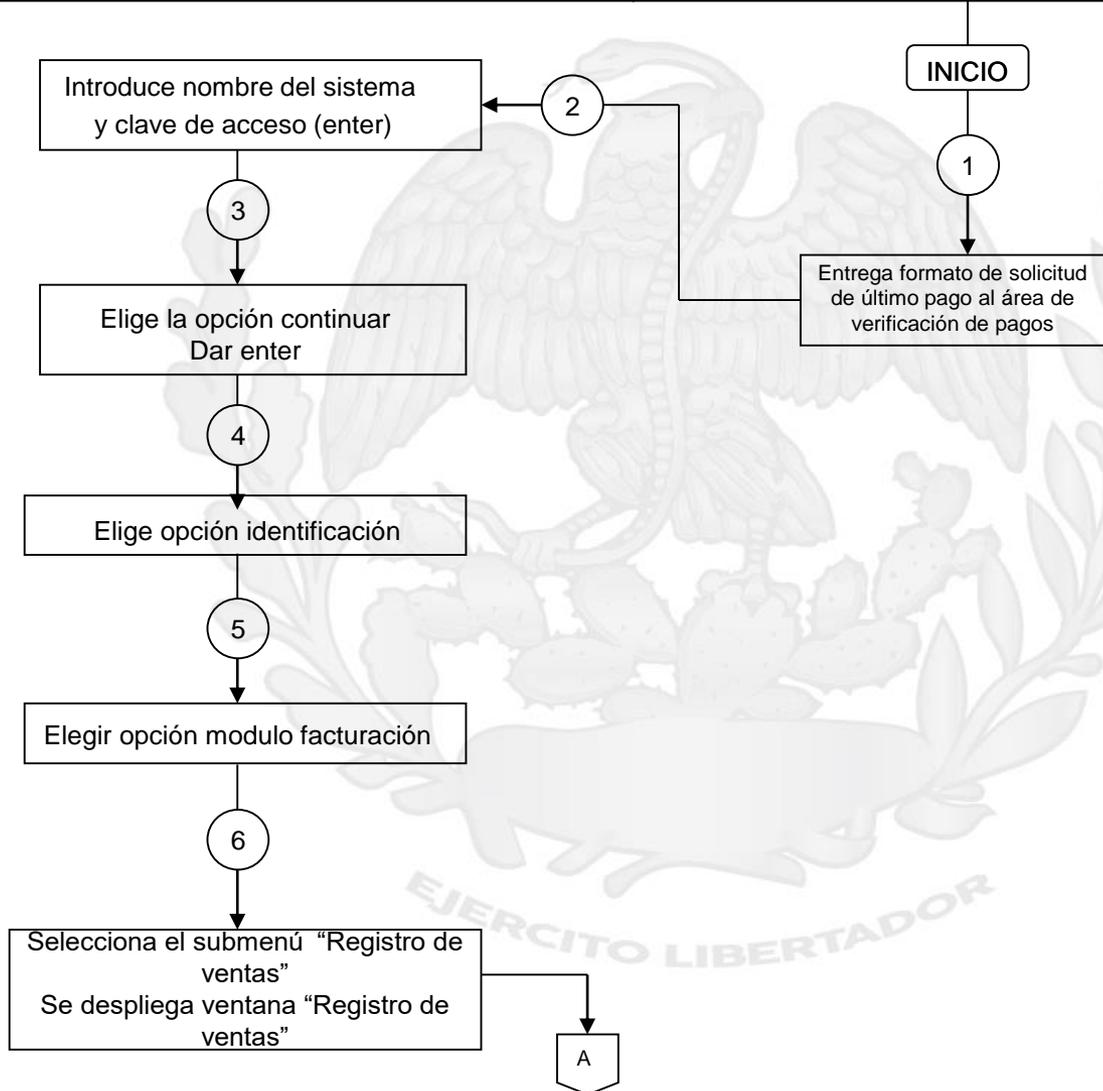
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1 al 6	Comercialización Validación	Realizar los pasos 1 al 6 indicados en el procedimiento modulo de facturación "registro de ventas"	
7-A		Selecciona "validación de facturas"	
		Este concepto permite: validar, refacturar y/o corregir las facturas utilizadas; permitiendo con ello, la posibilidad de emitir reportes de pagos por usuarios, reportes de diario y mensuales, así como la localización de usuarios	
		Remite a la ventana nombre del cliente a buscar (ubica o localiza la clave del usuario)	
8-A		Oprimir la tecla Esc. (remite a la ventana número de folio)	
9-A		Ingresa folio de la factura Empieza de inmediato la validación	
10-A		Verifica que los datos registrados en el sistema de facturación coincidan con los impresos en la factura	
		No. de folio importe CUM fecha concepto Nombre periodo	
		refacturación	



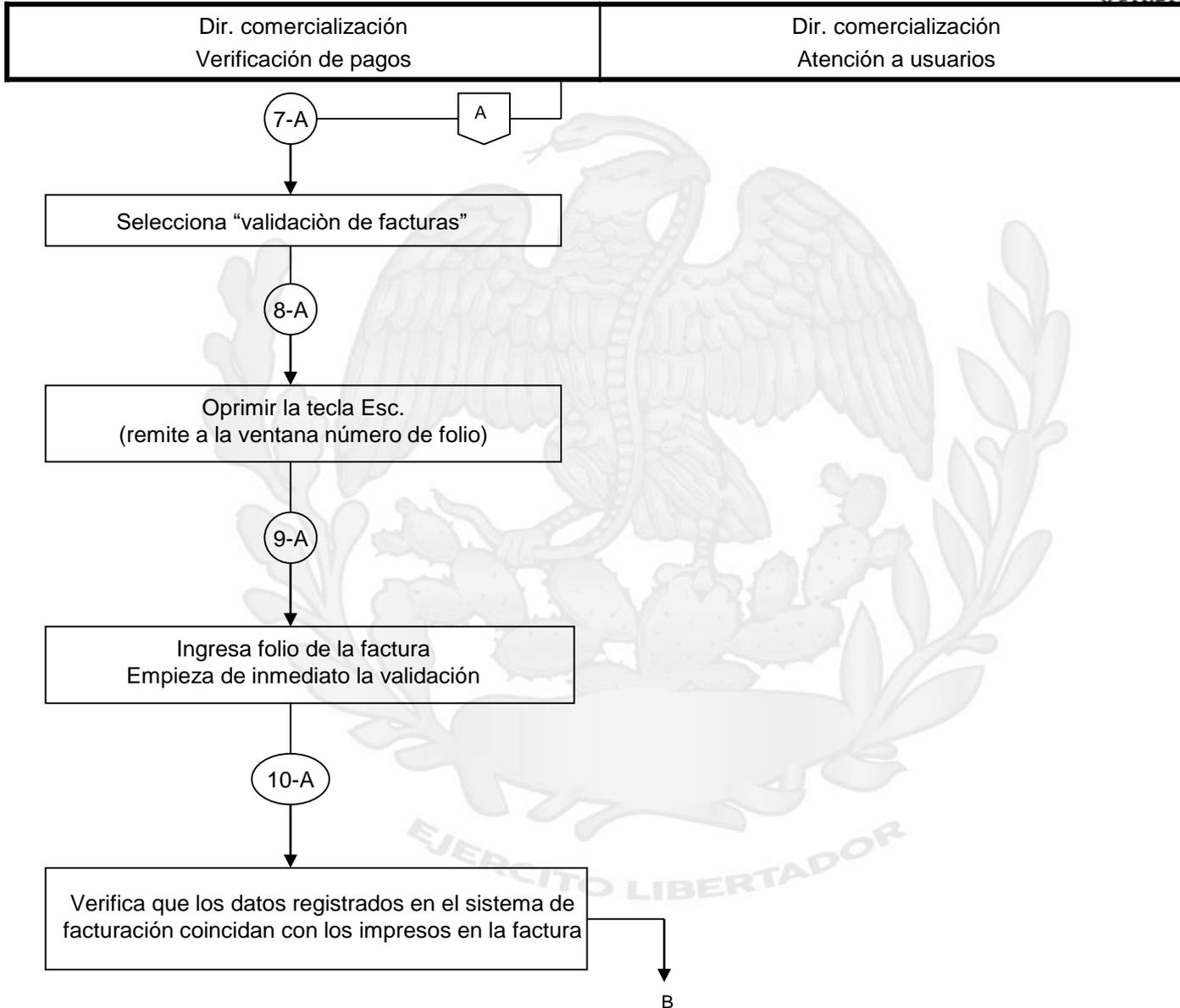


## Consulta al SIOVA (Validación de facturas/Registro de ventas)



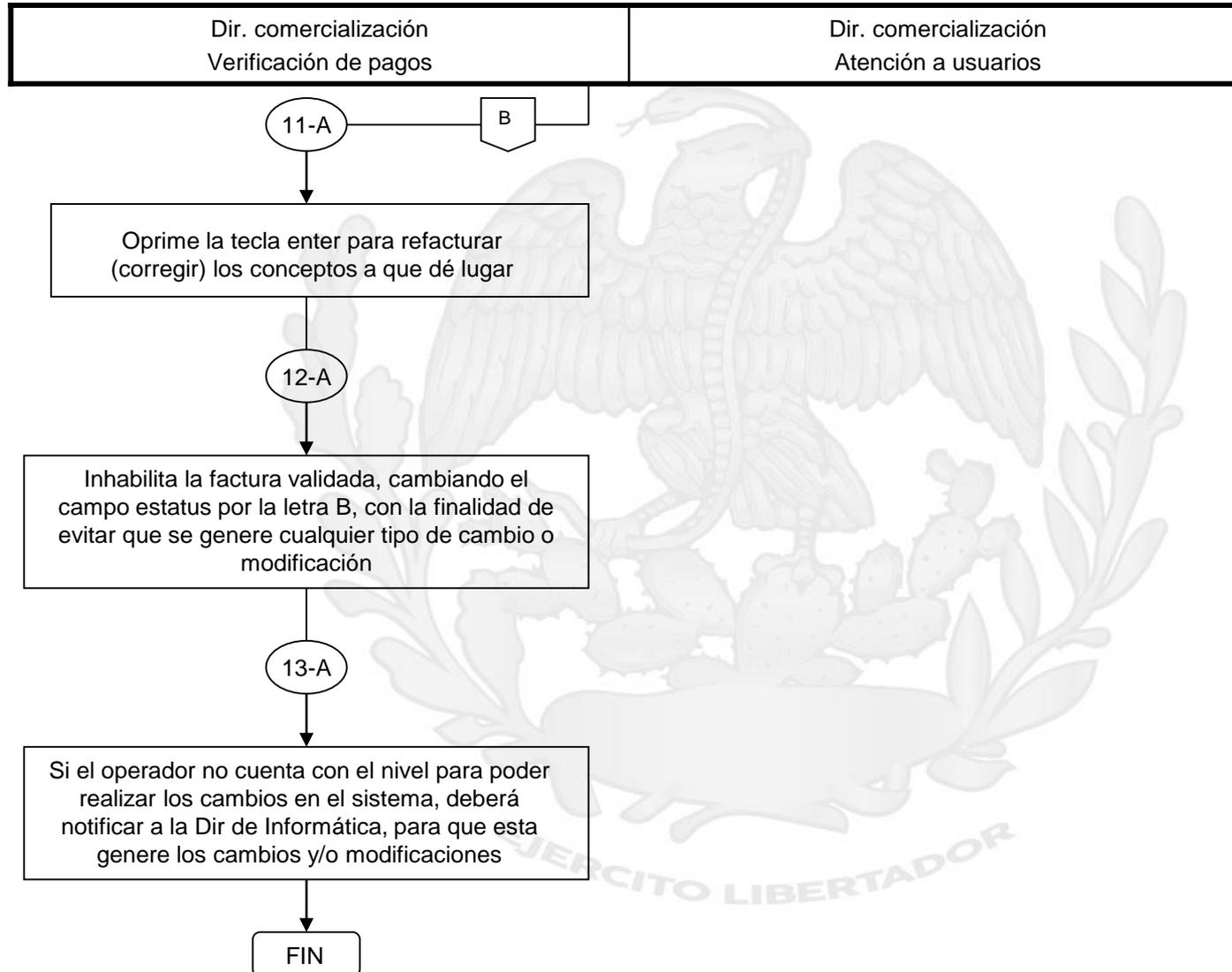


## Consulta al SIOVA (Validación de facturas/Registro de ventas)





## Consulta al SIOVA (Validación de facturas/Registro de ventas )





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:  
Consulta al SIOVA  
(Cancelación de facturas/registro de ventas)**

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Agilizar los procesos de actualización y acceso de información de verificación de usuarios, a través del procedimiento de consulta al SIOVA, para aclaración de dudas o requerimientos de información del servicio.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Comercialización, y Ventanilla de atención a usuarios.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

\*Sistema SIOVA

### **PRODUCTO**

\*Localización de usuarios

\*Factura: cancelada

### **MEDICIÓN**

Número de consultas realizadas en el tiempo de respuesta / Total de consultas realizadas x 100

**EJERCITO LIBERTADOR**



**Dirección de Comercialización**

**Procedimiento: SIOVA (Cancelación de facturas/Registro de ventas)**

**Tiempo de ejecución: 15 minutos**

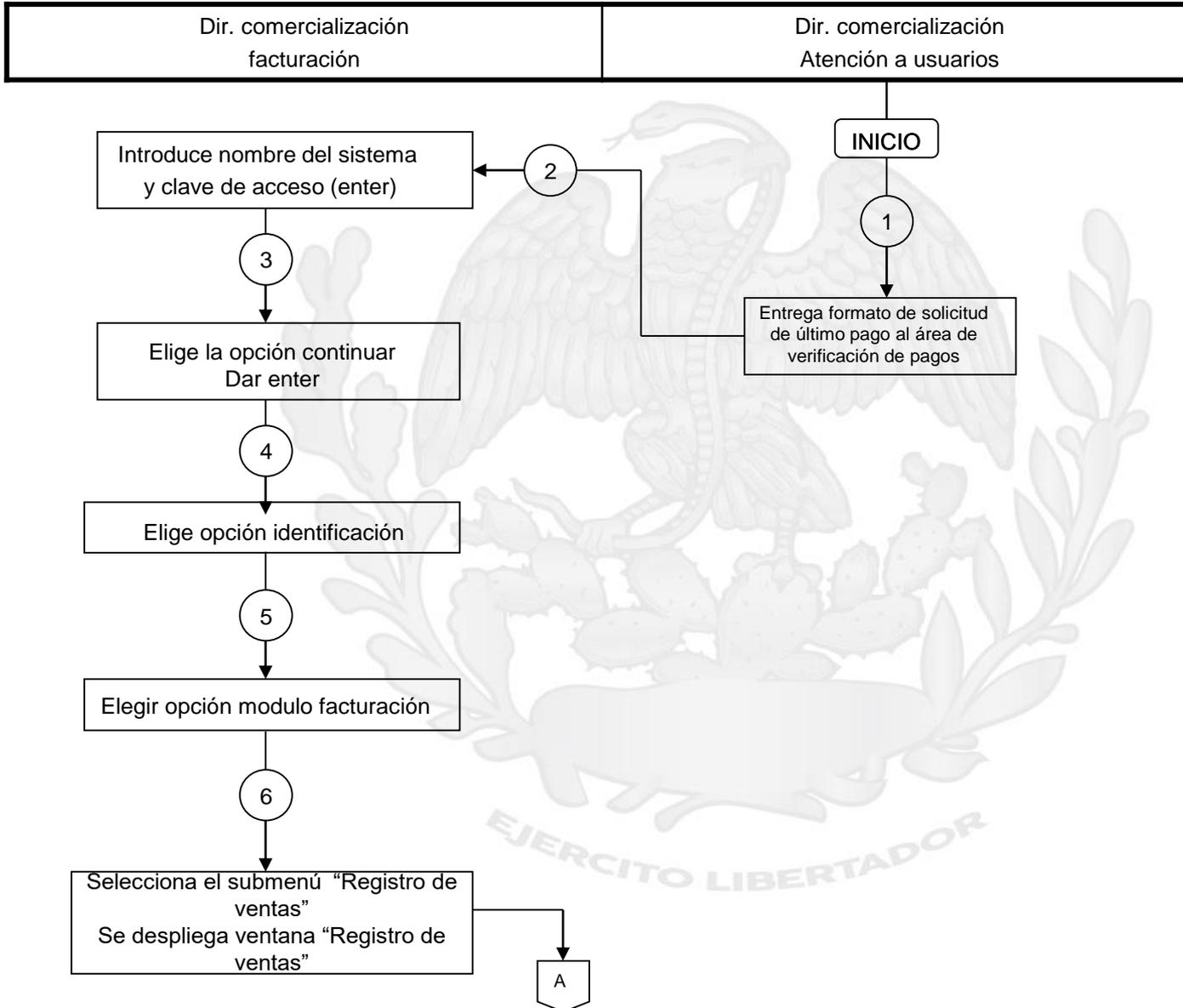
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1 al 6	Comercialización facturación	Realizar los pasos 1 al 6 indicados en el procedimiento modulo de facturación "registro de ventas"	
7		Selecciona "cancelar factura" enter	
		Este concepto se utiliza para la cancelación de facturas que fueron cobradas de manera errónea y no cobradas efectivamente	
		Remite a la ventana "nombre del cliente a buscar"	
8		Oprimir la tecla Esc. (remite a la ventana número de folio)	
9		Ingresa folio de la factura a cancelar	
10		Oprime tecla suprimir	
11		Teclear enter	
12		Oprime tecla Esc. para regresar al submenú módulo de facturación	



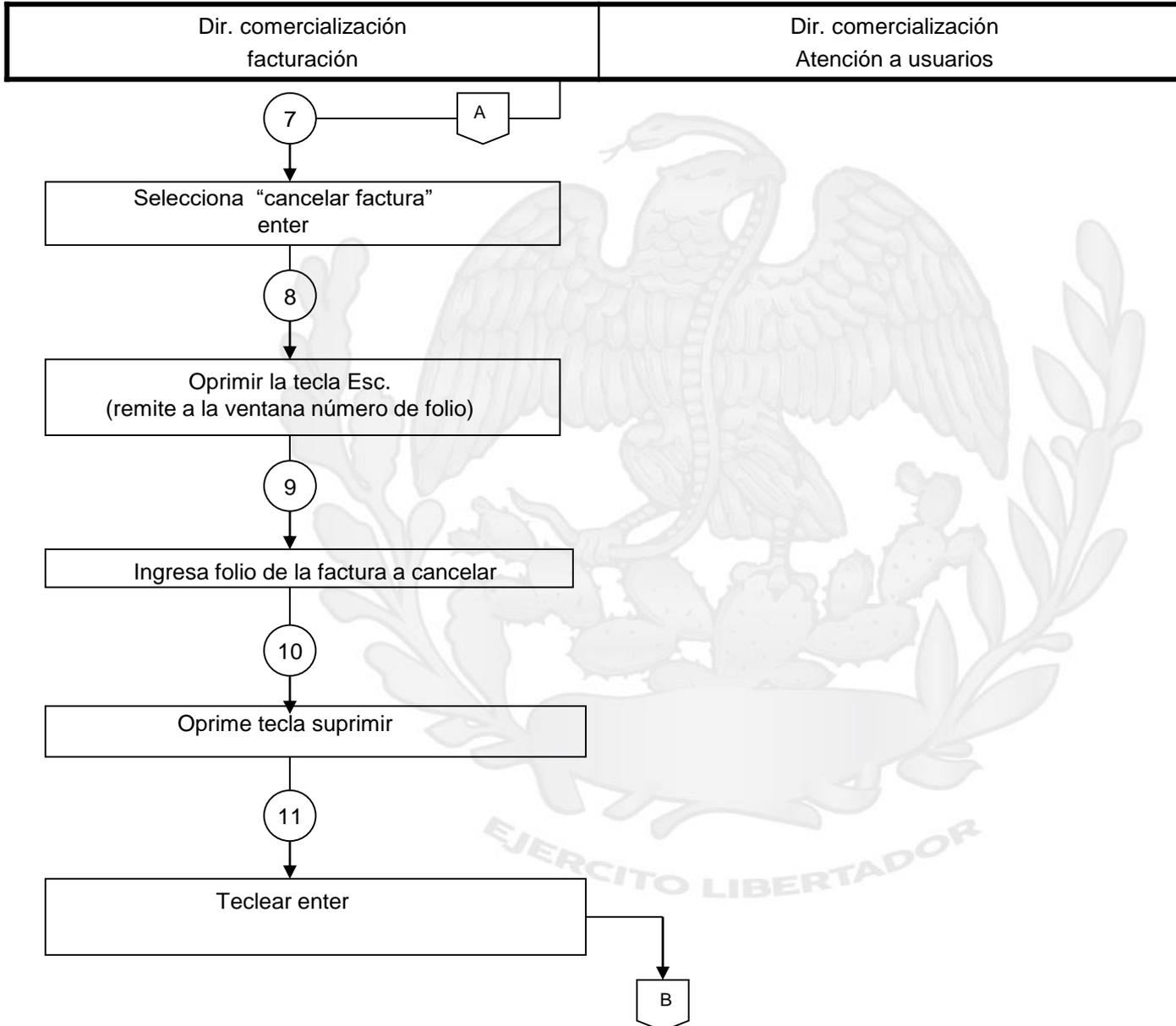


### Consulta al SIOVA (Cancelación de facturas/Registro de ventas )



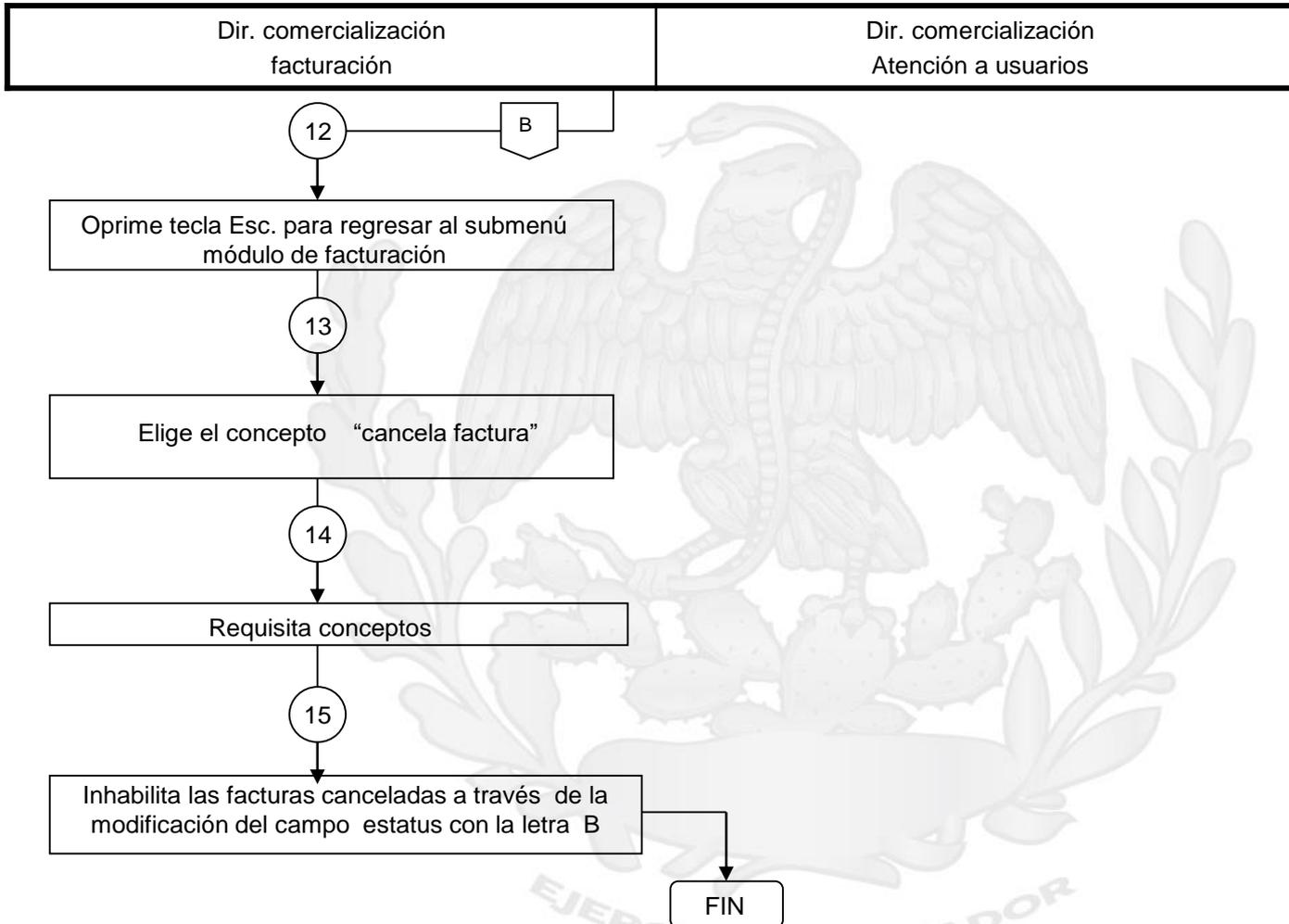


### Consulta al SIOVA (Cancelación de facturas/Registro de ventas )





## Consulta al SIOVA (Cancelación de facturas/Registro de ventas )





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Mantenimiento a equipos de computo





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar el desempeño de las actividades administrativas al interior del Organismo, a través de mantenimiento a equipos de computo para brindar un servicio ágil y oportuno

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de informática, área de mantenimiento, así como todos los usuarios en general de los servicios de informática en el Organismo



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Revisar y reparar los equipos de computo que se encuentran en las diferentes áreas del organismo.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Informática labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Memorándum o solicitud
- \*Formato DINF/RM/01
- \*Material o refacciones
- \*Formato de Conformidad

### **PRODUCTO**

- \*Bien informático reparado o remplazado

### **MEDICIÓN**

- \*Número de servicios atendidos exitosamente /TOT Número de servicios ingresados Definir criterios de aceptación del servicio



## Dirección de Informática

**Procedimiento: Mantenimiento a equipos de computo**

**Tiempo de ejecución: de 3 a 45 días**

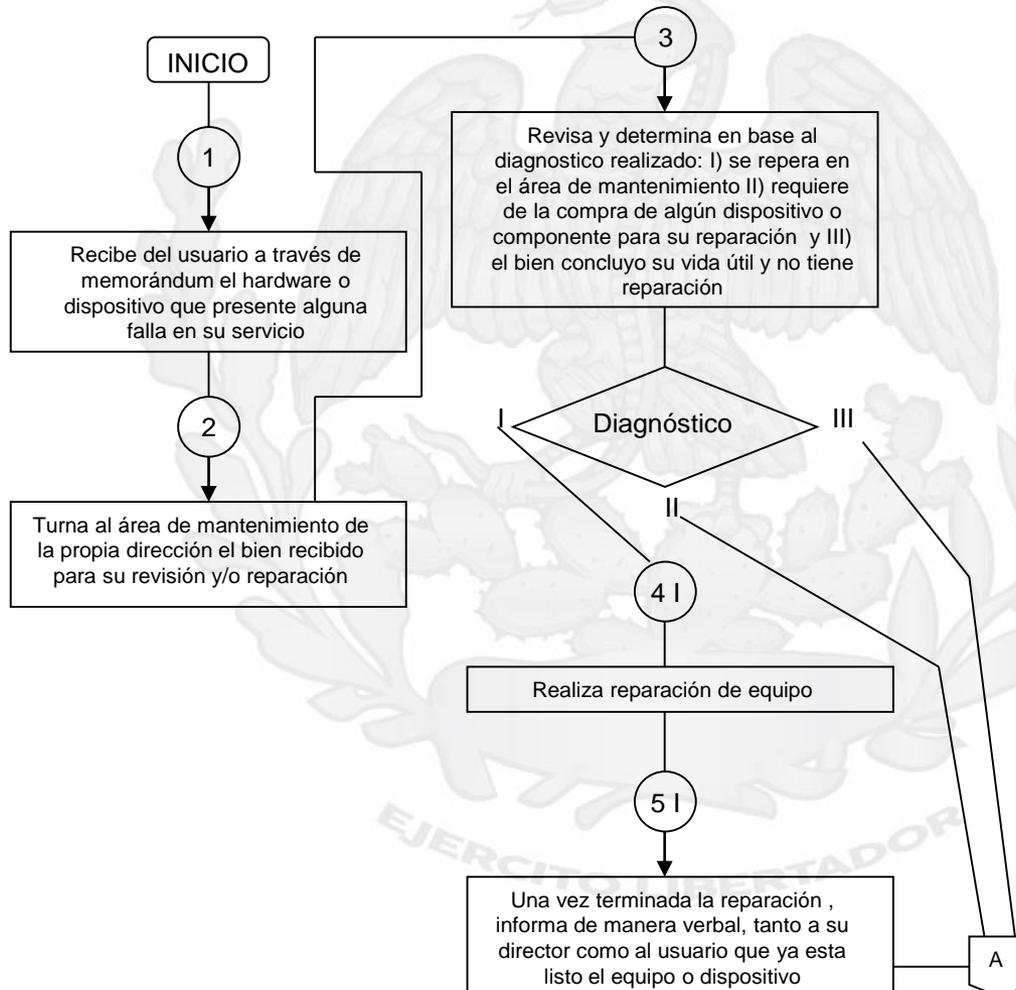
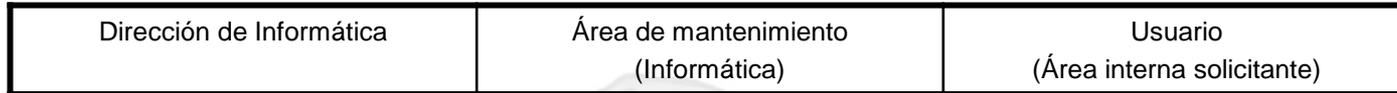
### ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Informática	Recibe del usuario (área interna solicitante) a través de memorándum el hardware o dispositivo que presente alguna falla en su servicio	Memorándum
2	Director de Informática	Turna al área de mantenimiento de la propia dirección el bien recibido para su revisión y/o reparación	
3	Área de mantenimiento (Informática)	Revisa y determina en base a al diagnostico realizado: I) reparación por parte del área de mantenimiento II) requiere de la compra de algún dispositivo o componente para su reparación y III) el bien concluyo su vida útil y no tiene reparación.	
4-I	Área de mantenimiento (Informática)	Realiza reparación de equipo	
5-I	Área de mantenimiento (Informática)	Una vez terminada la reparación, informa de manera verbal, tanto a su director como al usuario que ya esta listo equipo o dispositivo	
6-I	Área de mantenimiento (Informática)	Entrega bien reparado al usuario a través del Formato DINF/RM/01	Formato
7-I Fin	Usuario (área interna solicitante)	Verifica el funcionamiento del bien y procede a firmar en el formato de conformidad	
4-II	Director de Informática	Informa vía memorándum al solicitante (usuario) las especificaciones técnicas del periférico de deberá solicitar	Memorándum
5-II	Usuario (área interna solicitante)	Hace entrega a la Dirección de Informática el los componentes solicitados para llevar a cabo la reparación	



<b>Dirección de Informática</b>			
<b>Procedimiento: Mantenimiento a equipos de computo</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
6-II	Director de Informática	Recibe material y firma de conformidad	
7-II	Director de Informática	Entrega material al personal de mantenimiento	
8-II	Área de mantenimiento (Informática)	Recibe material y procede a la reparación del equipo o dispositivo	
9-II	Área de mantenimiento (Informática)	Una vez terminada la reparación, informa de manera verbal, tanto a su director como al usuario que ya esta listo equipo o dispositivo	
10-II	Área de mantenimiento (Informática)	Entrega bien reparado al usuario a través del Formato DINF/RM/01	Formato
11-II Fin	Usuario (área interna solicitante)	Verifica el funcionamiento del bien y procede a firmar en el formato de conformidad	
4-III Fin	Área de mantenimiento (Informática)	Informa a su director y remite al usuario (área solicitante) el bien inservible, adjuntando el dictamen técnico y turna copia del dictamen a la Contraloría Interna.	

## “Mantenimiento de equipos de cómputo”

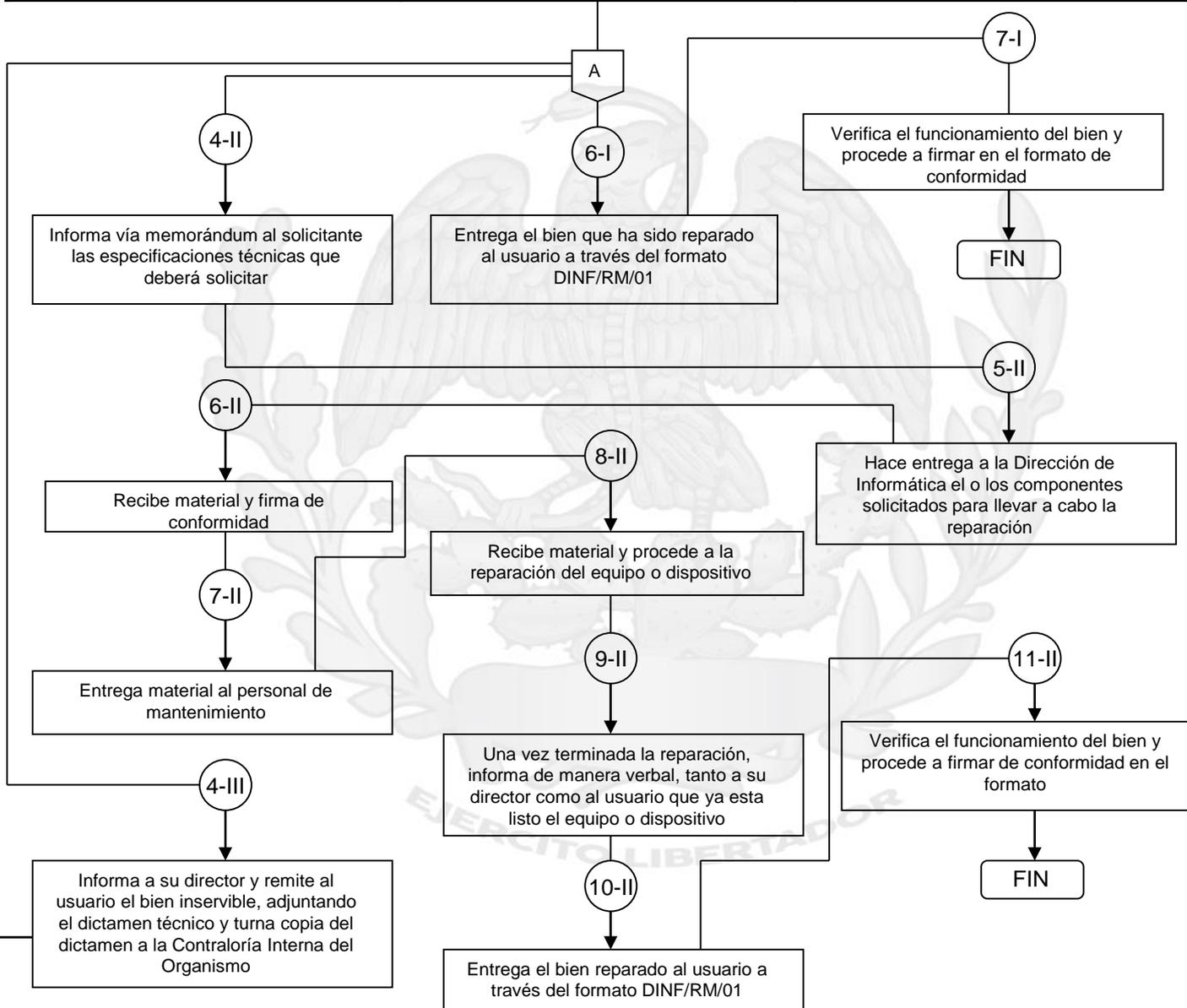




Dirección de Informática

Área de mantenimiento  
(Informática)

Usuario  
(Área interna solicitante)





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Actualización de la base de  
datos (padrón de usuarios)





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar el control del proceso de recaudación del organismo, a través de la actualización de la base de datos del padrón de usuarios, identificando cambios, omisiones u otras características relevantes de la información registrada

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de informática, área de notificadores

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Imprimir el padrón de usuario por colonia y los turna junto con los formatos de levantamiento de datos al personal de notificación, una vez que la información es validada por la dirección de comercialización, la dirección de informática empieza a depurar y actualizar la base de datos.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Informática labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Formato levantamiento de datos
- \*Visitas domiciliarias

### **PRODUCTO**

- \*Depuración y actualización del sistema

### **MEDICIÓN**

- \*Cantidad de registros, depurados y/o actualizados en el periodo actual / Cantidad de registros depurados y/o actualizados del periodo anterior \* 100



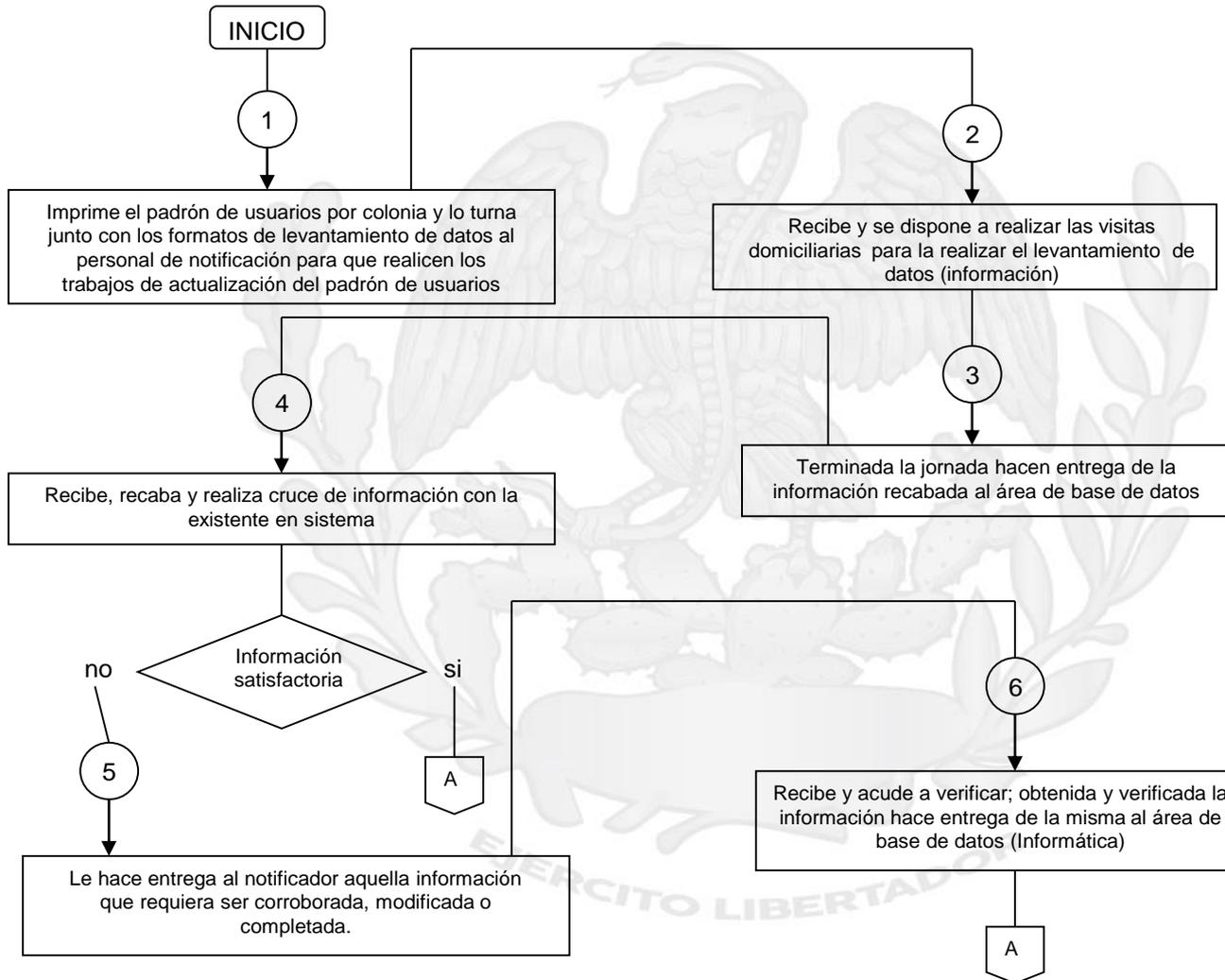
**Dirección de Informática**

**Procedimiento: Actualización de la base de datos (padrón de Usuarios)**

**Tiempo de ejecución: de 1 año y ½ a 2 años**

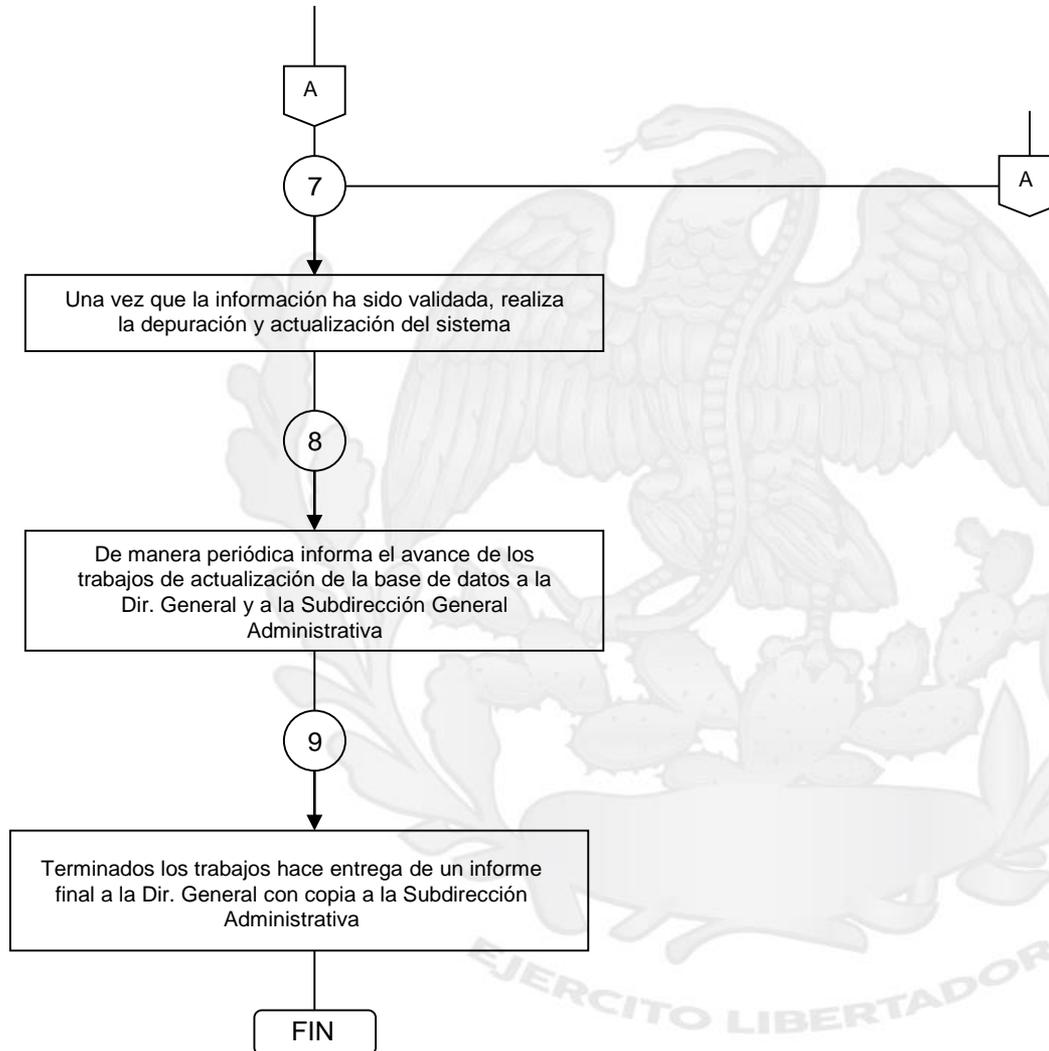
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Área de base de datos (Informática)	Imprime el padrón de usuarios por colonia y lo turna junto con los formatos de levantamiento de datos al personal de notificación para que realicen los trabajos de actualización	Listado (padrón) y formato de levantamiento
2	Grupo de notificadores	Recibe y se dispone a realizar las visitas domiciliarias para realizar el levantamiento de datos	
3	Grupo de notificadores	Terminada la jornada hacen entrega de la información recabada al área de base de datos (Informática)	
4	Área de base de datos (Informática)	Recibe la información recabada, realiza una revisión y cruza información con la existente en sistema	
		la información satisfactoria o insatisfactoria	
5	Área de base de datos (Informática)	Le hace entrega al notificador aquella información que requiera ser corroborada, modificada o completada.	Listado y formato requisitado
6	Grupo de notificadores	Recibe y acude a verificar información. Obtenida la información hace entrega de la misma nuevamente al área de base de datos (Informática)	
7	Área de base de datos (Informática)	Una vez que la información ha sido validada, realiza la depuración y actualización del sistema.	Base de datos actualizada
8	Área de base de datos (Informática)	De manera periódica informa el avance de los trabajos de actualización de la base de datos a la Dir. General y a la Subdirección General Administrativa	informe
9 Fin	Área de base de datos (Informática)	Terminados los trabajos hace entrega de un informe final a la Dir. General con copia a la Subdirección Administrativa	informe



Área de base de datos (Informática)

Grupo de notificación



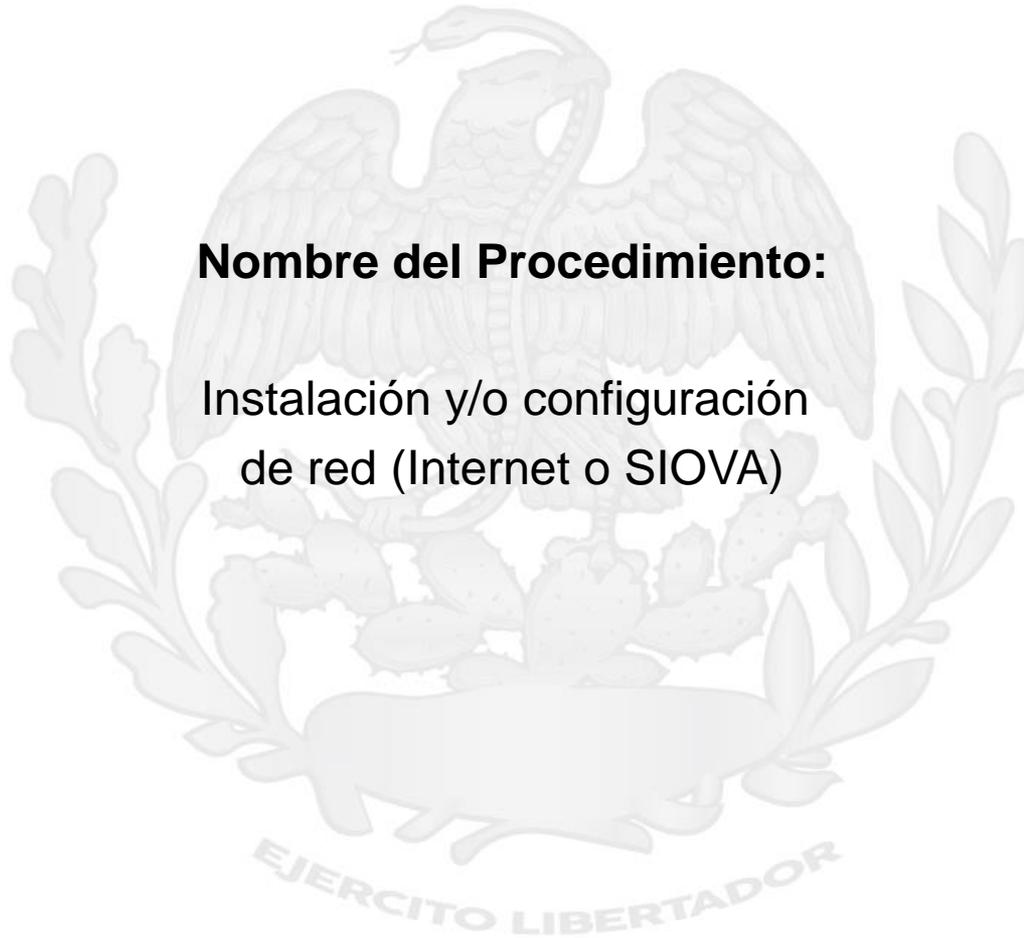


**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Instalación y/o configuración  
de red (Internet o SIOVA)





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar los servicios de atención a los usuarios, a través de la instalación y configuración de la red (intenet SIOVA), agilizando los tiempos de respuesta y confiabilidad de la información administrada.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de informática, área de redes, usuarios en general del servicio de redes

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Instalar y configurar nueva red (Internet) o sistema de cobro (SIOVA) a la dirección de comercialización para que los usuarios puedan hacer su pago de agua las veces que la dirección de comercialización lo requiera para un mejor funcionamiento de dicha dirección ya mencionada.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Informática labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Solicitud de información
- \*Diagnostico

### **PRODUCTO**

- \*Dictamen
- \*Red instalada y/o configurada

### **MEDICIÓN**

Cantidad de Solicitudes atendidas en fecha programada / Total de solicitudes ingresadas

**EJERCITO LIBERTADOR**



## Dirección de Informática

**Procedimiento: Instalación y/o configuración de red (Internet o Siova)**

**Tiempo de ejecución: de 3 días a 20 días**

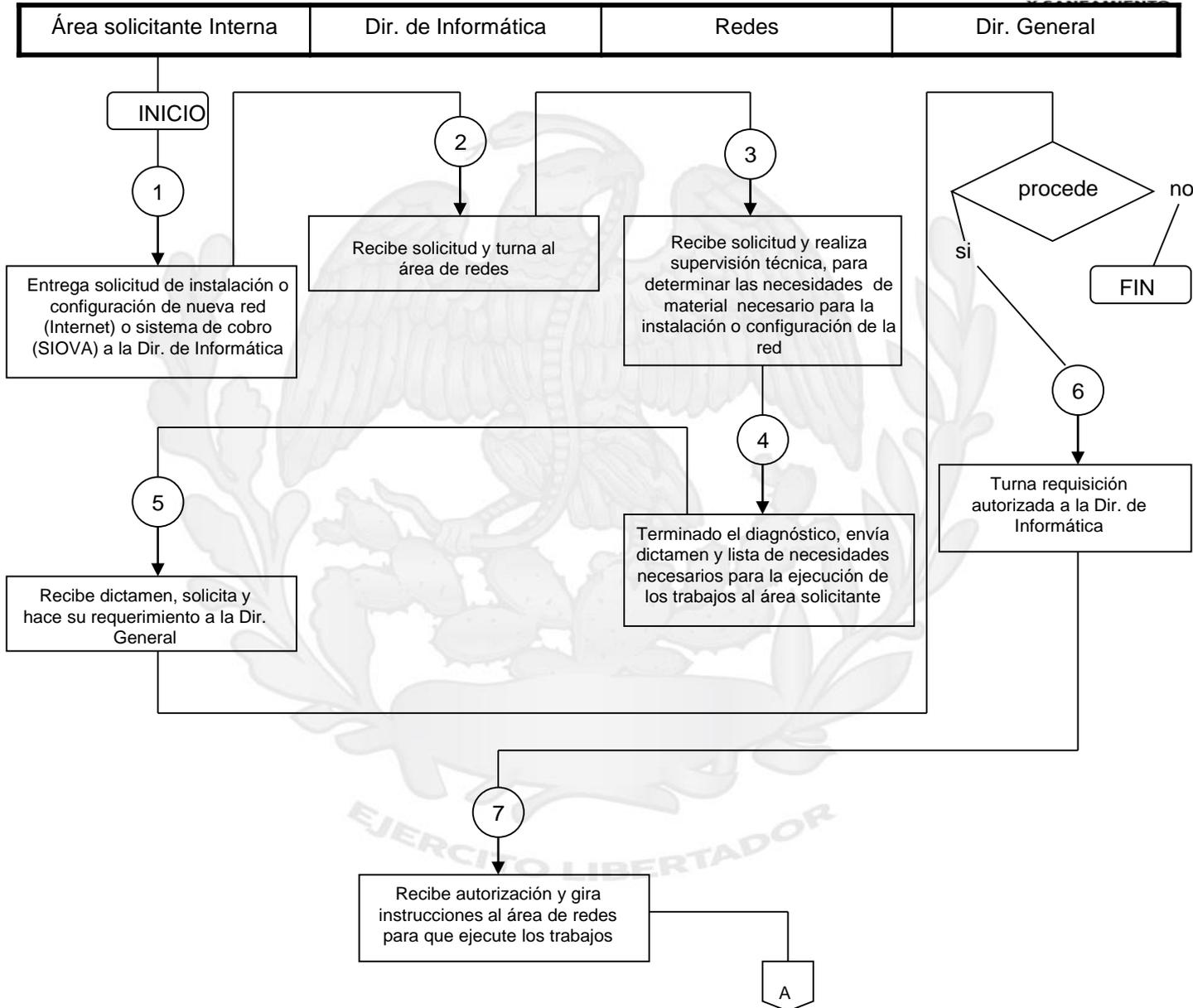
### ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad

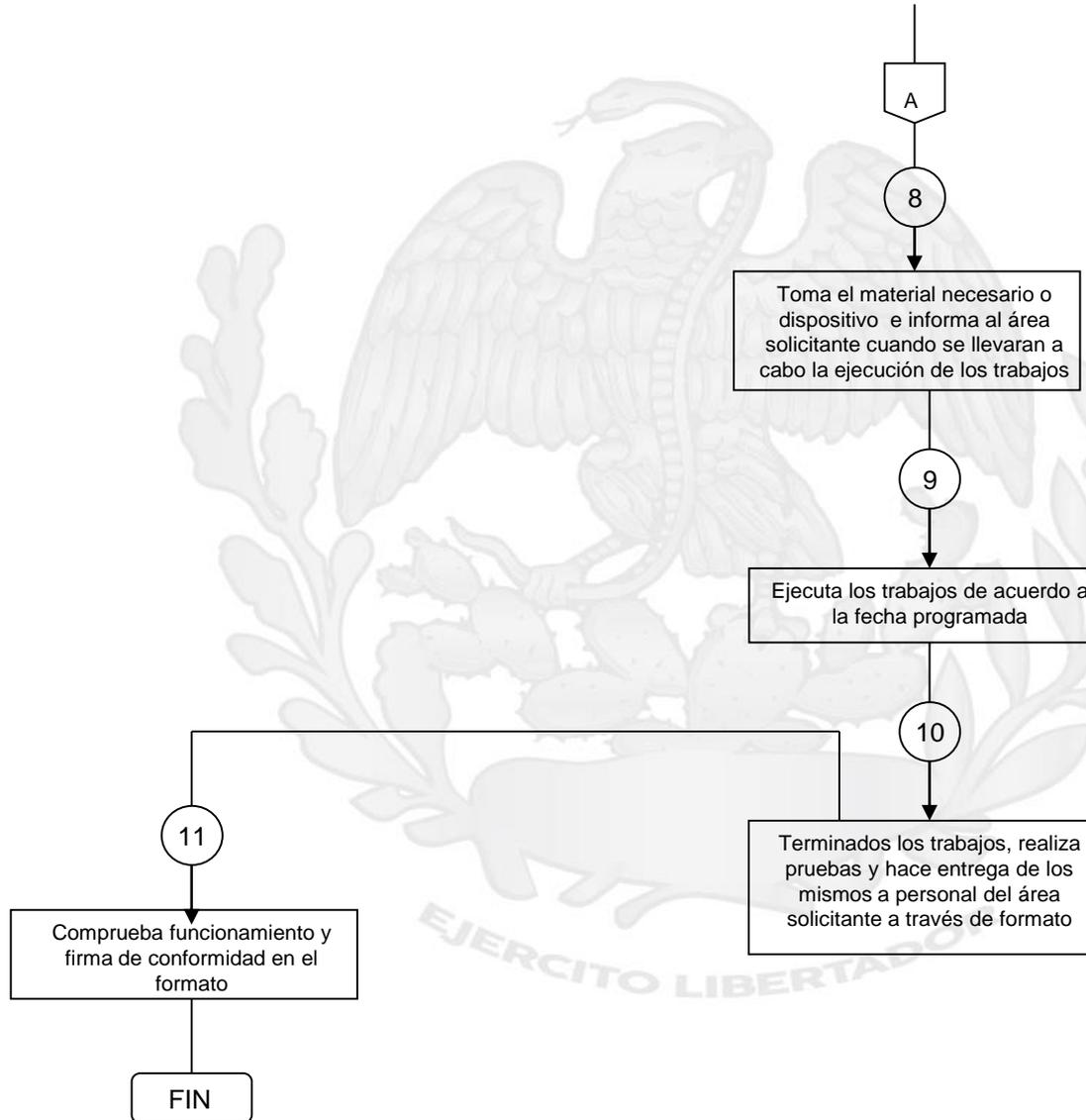
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Área interna solicitante	entrega solicitud de instalación o configuración de nueva red (Internet) o sistema de cobro (SIOVA) a la Dir. de Informática	oficio
2	Dir. de Informática	Recibe solicitud y la turna al área de redes (Informática)	
3	Redes	Recibe solicitud y realiza supervisión técnica, para determinar las necesidades de material y equipo necesario para la instalación o configuración de la red	
4	Redes	Terminado el diagnóstico, envía dictamen y lista de necesidades necesarios para la ejecución de los trabajos al área solicitante	
5	Área interna solicitante	Recibe dictamen y solicita su requerimiento a Dir. General	Requisición
		La dirección de Informática cuenta con un estok de material; la requisición solo sirve como soporte para que Informática justifique el uso del material	
		Procede autorización Continúa procedimiento No procede autorización, termina procedimiento.	
6	Dir. General	Turna requisición autorizada a la Dir. de Informática	
7	Dir. de Informática	Recibe autorización y gira instrucciones al área de redes para que ejecute los trabajos	
8	Redes	Toma el material necesario o dispositivo e informa al área solicitante cuando se llevaran a cabo la ejecución de los trabajos	



<b>Dirección de Informática</b>			
<b>Procedimiento: Instalación y/o configuración de red (Internet o Siova)</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
9	Redes	Ejecuta los trabajos de acuerdo a la fecha programada	
10	Redes	Terminados los trabajos, realiza pruebas y hace entrega de los mismos a personal del área solicitante a través de formato	Formato
11 Fin	Área interna solicitante	Comprueba funcionamiento y firma de conformidad en el formato	

## “Instalación y/o configuración de red (Internet o SIOVA)”







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

Elaboración de nómina





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**

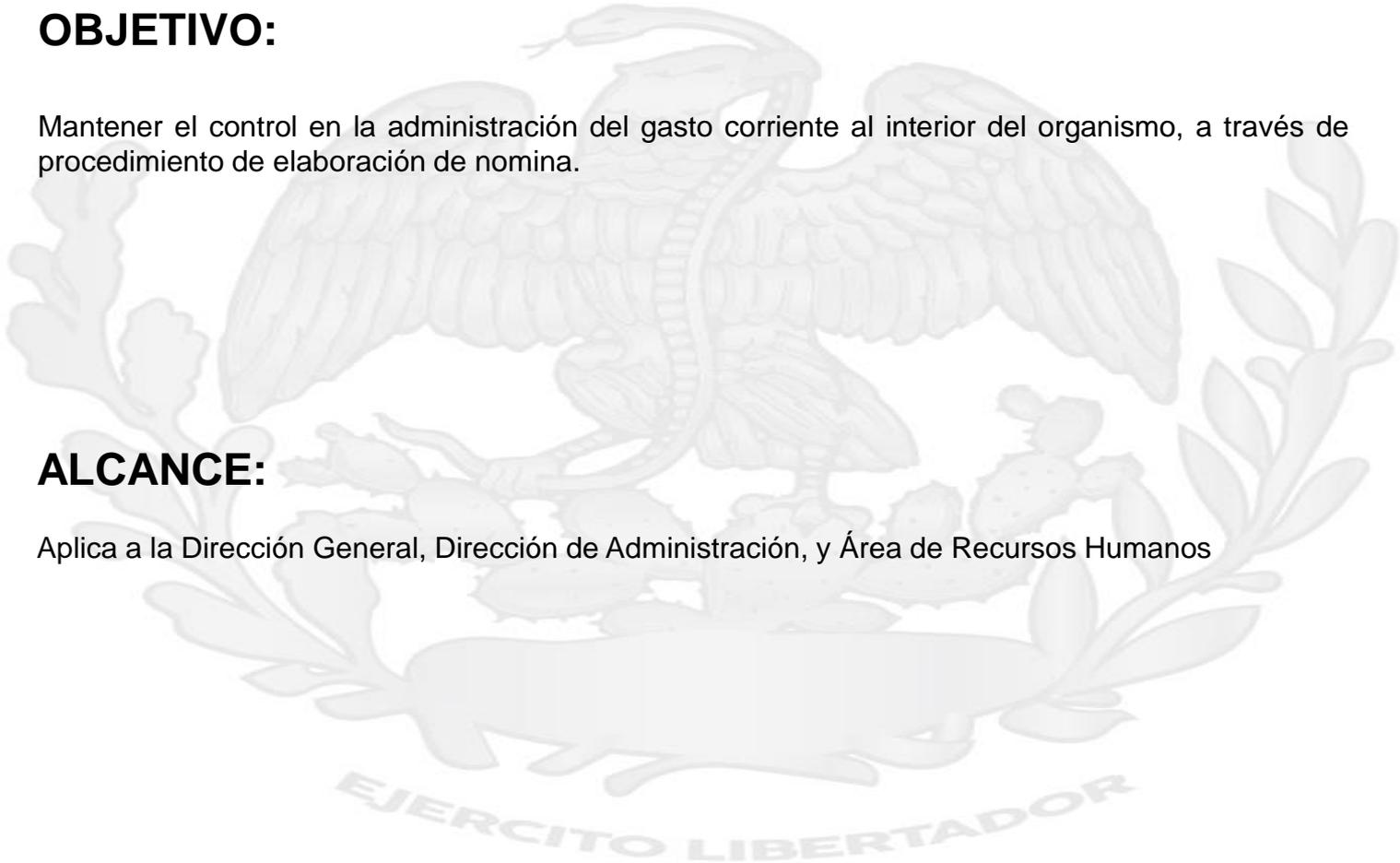


## **OBJETIVO:**

Mantener el control en la administración del gasto corriente al interior del organismo, a través de procedimiento de elaboración de nomina.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección General, Dirección de Administración, y Área de Recursos Humanos





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Autoriza o turna a dirección general la solicitud de pago a trabajadores por distintos conceptos una vez autorizada por dirección general nueva mente turna la solicitud de pago a recursos humanos, entrega a finanzas los recibos de nomina impresos por recursos humano vía oficio.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Administración labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Solicitud de pago al trabajador
- \*Base de datos de personal
- \*Sistema de nóminas
- \*Reporte de incidencias

### **PRODUCTO**

- \*Nomina autorizada
- \*Nomina pagado o dispersión exitosa

### **MEDICIÓN**

Número de fallas, errores o reclamaciones procedentes / Total de registros de pago aplicados \*100



**Dirección: Administración**

**Procedimiento: Elaboración de nómina**

**Tiempo de ejecución:**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

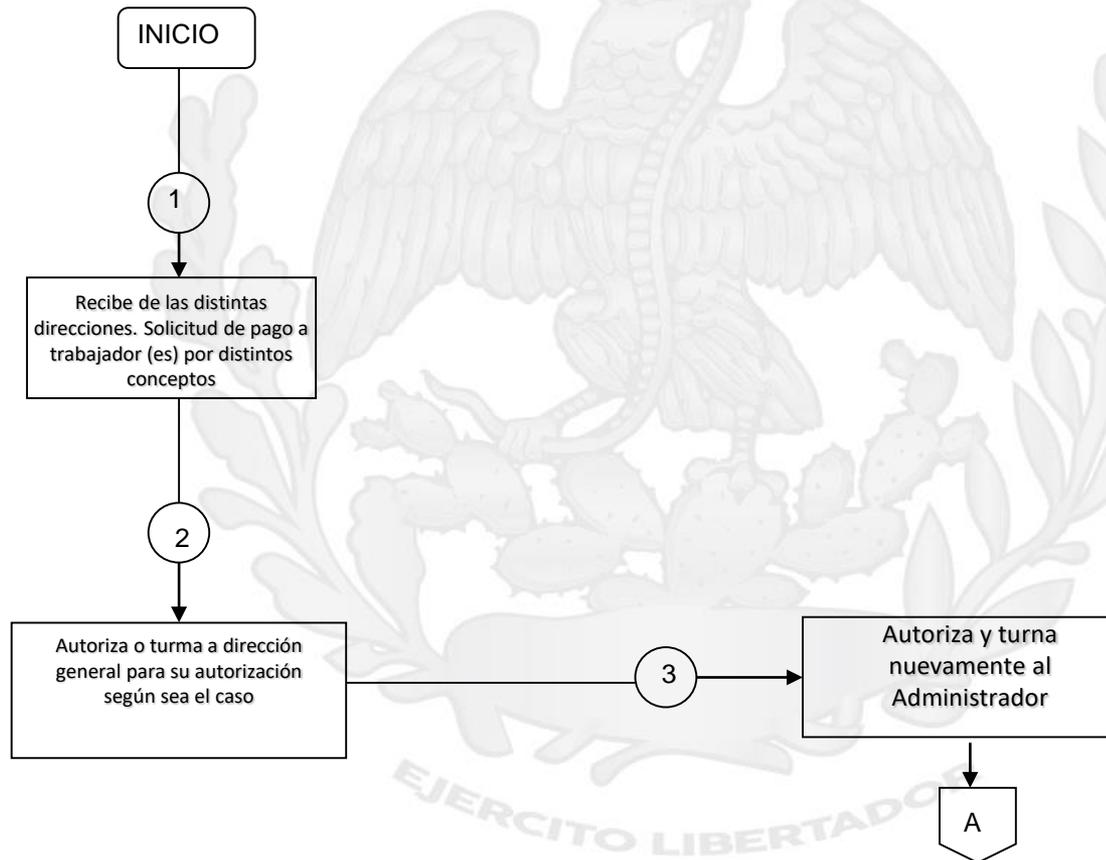
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección de Administración	Recibe de las distintas direcciones. Solicitud de pago a trabajador (es) por distintos conceptos	Formato de solicitud
2	Dirección de Administración	Autoriza o turma a dirección general para su autorización según sea el caso	
3	Dirección general	Autoriza y turna nuevamente al Administrador	
4	Dirección de Administración	Recibe y turna a Recursos Humanos solicitudes autorizadas para tramite de pago en nómina	
5	Recursos Humanos	Mantiene actualizada la base de datos del personal en nómina y descarga pagos en el programa de nómina	
6	Recursos Humanos	Descarga inasistencias por concepto de faltas injustificadas, permisos y licencias sin goce de sueldo e incapacidades sin pago en base a lo establecido por La Ley del ISSEMyM	
7	Recursos Humanos	Descarga pago por concepto de prestaciones contractuales y por L.F.T según sea el caso	

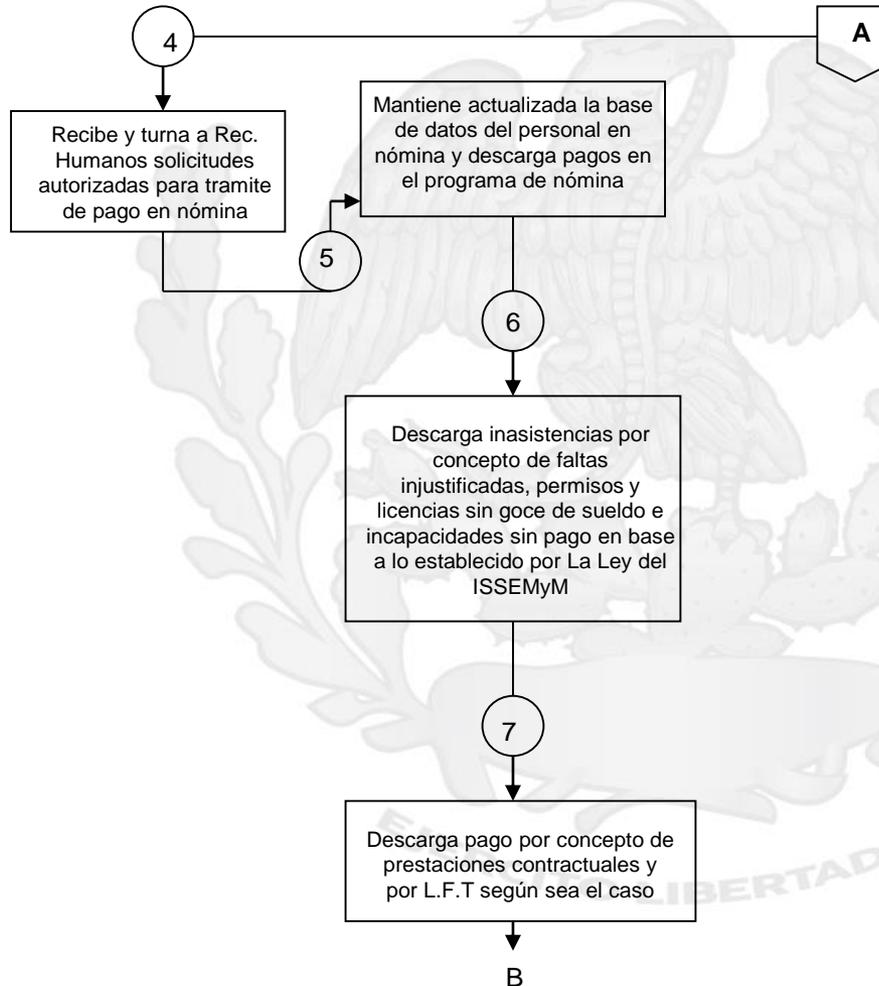


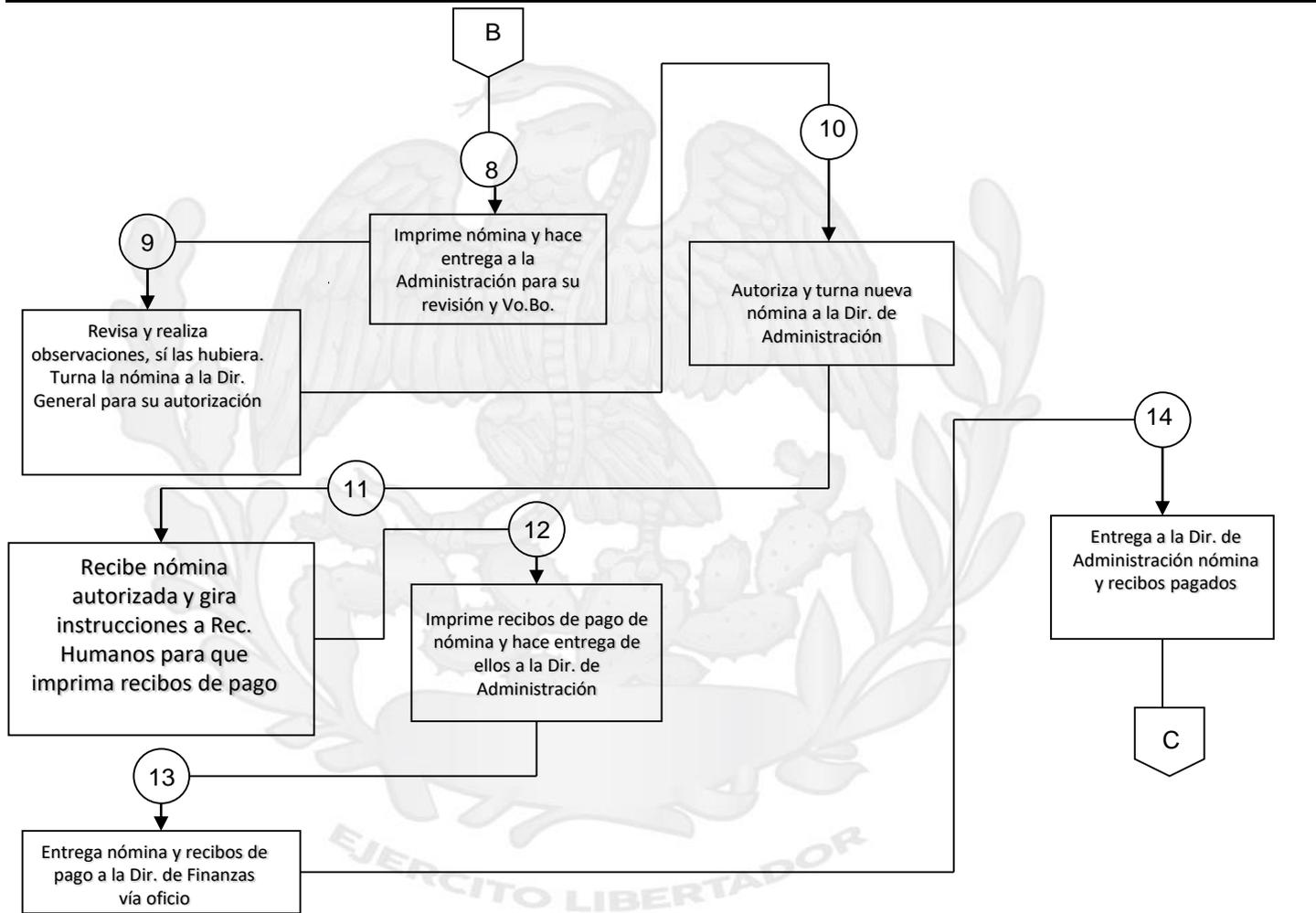
<b>Dirección: Administración</b>			
<b>Procedimiento: Elaboración de nómina</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
8	Recursos Humanos	Imprime nómina y hace entrega a la Administración para su revisión y Vo.Bo.	Nómina
9	Dirección de Administración	Revisa y realiza observaciones, sí las hubiera. Turna la nómina a la Dir. General para su autorización	
10	Dirección General	Autoriza y turna nueva la nómina a la Dirección de Administración	
11	Dirección de Administración	Recibe nómina autorizada y gira instrucciones a Recursos Humanos para que imprima recibos de pago	
12	Recursos Humanos	Imprime recibos de pago de nómina y hace entrega de ellos a la Dirección de Administración	recibos
13	Dirección de Administración	Entrega nómina y recibos de pago a la Dirección de Finanzas vía oficio	Oficio
14	Dirección de Finanzas	Entrega a la Dirección de Administración nómina y recibos pagados	
15	Dirección de Administración	Recibe y turna la nómina a Recursos humanos	
Fin 16	Rec. Humanos	Archiva nómina	

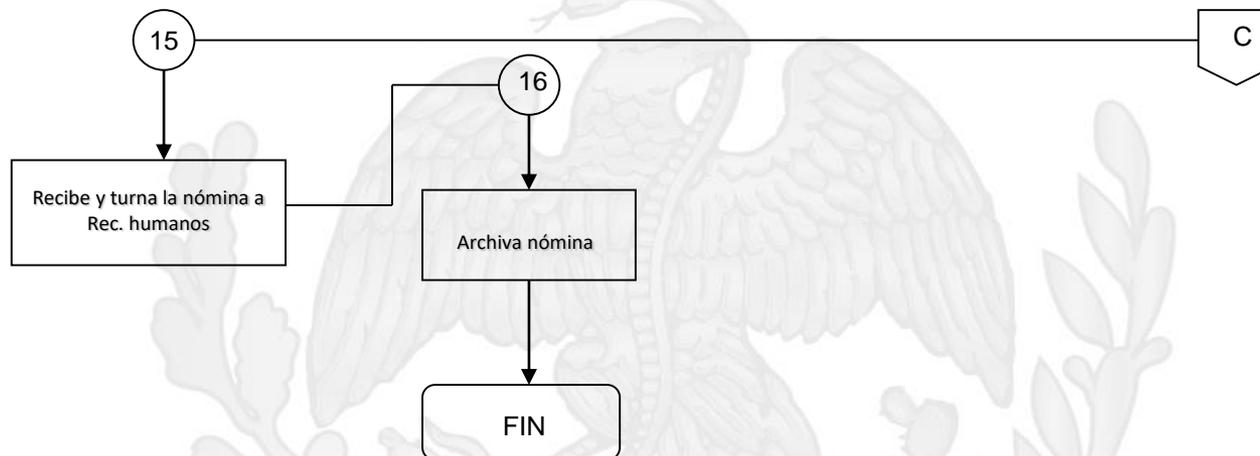


## “Elaboración de nómina”











**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Procedimiento: Contratación de personal**





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar la eficacia de los servicios prestados por el organismo a través de la contratación de personal, requerido y suficiente para desempeñar las actividades administrativas y operativas correspondientes.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección General, Dirección de Administración



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Solicita a dirección general la contratación de personal, solita a la persona que ocupara el puesto los papeles básicos para darlo de alta en nomina revisando los mismos que estén actualizados

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Administración labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS:**

- \*Formato de ingreso
- \*Expediente de personal

### **PRODUCTO**

- \*Personal, asignado y en funciones

### **MEDICIÓN**

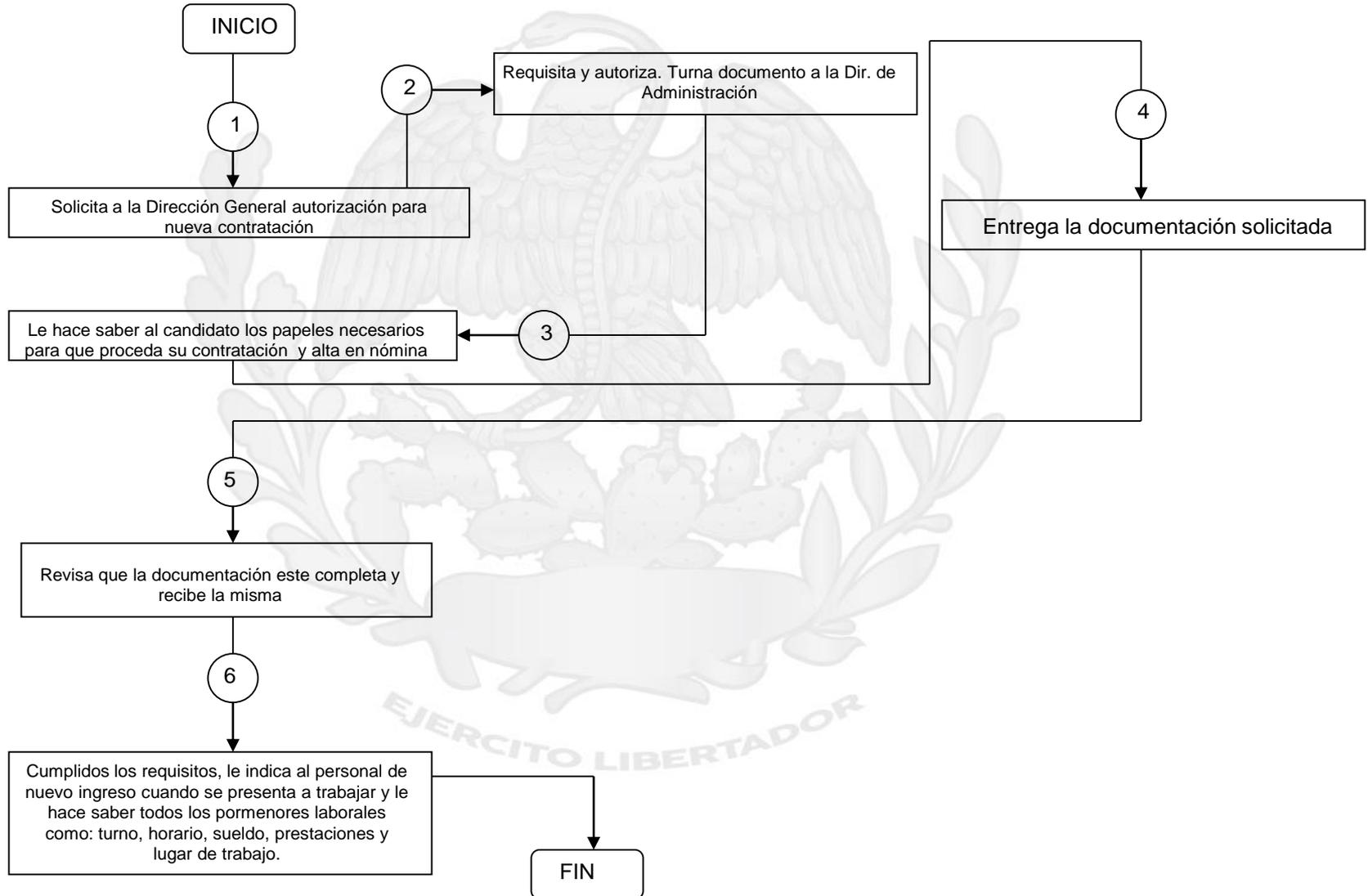
Cantidad de ingresos en el periodo / Total de solicitudes de requerimiento de personal por las áreas internas \*100



<b>Dirección: Administración</b>			
<b>Procedimiento: Contratación</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dir. de Administración	Solicita a la Dirección General autorización para nueva contratación "formato de ingreso"	Formato
2	Dir. General	Requisita y autoriza formato, turnándolo nuevamente a la Dir. de Administración	
3	Dir. de Administración	Le hace saber al candidato los papeles necesarios para que proceda su contratación y alta en nómina	Lista de requisitos
4	Candidato	Entrega la documentación solicitada	documentos
5	Dir. de Administración	Revisa que la documentación este completa y recibe la misma	
6 Fin	Dir. de Administración	Cumplidos los requisitos, le indica al personal de nuevo ingreso cuando se presenta a trabajar y le hace saber todos los pormenores laborales como: turno, horario, sueldo, prestaciones y lugar de trabajo.	



## “Contratación”





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**  
contratación de Proveedores



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar el proceso de adquisiciones al interior del organismo, a través del procedimiento de contratación a proveedores, cumpliendo con la normatividad en la materia.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección General, Jefatura de Adquisiciones, así como todos aquellas personas físicas o morales, aspirantes a proveedores del Organismo interesadas.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Solicita a dirección general la contratación del un proveedor, solita al candidato (proveedor) que entregue la documentación solicitada, ya cumpliendo con los requisitos o la documentación indica el proveedor cuando necesitara de sus servicios en abastecimiento de artículos en general y como se realiza la forma de pago

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Administración labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Formato de ingresos
- \*Expediente del proveedor

### **PRODUCTO**

- \*Proveedor registrado
- \*Proveedor contratado /Aprobado

### **Medición**

- \* Tiempo de respuesta en días real de bien o servicio suministrado / Tiempo de respuesta, prometido o contratado \*100

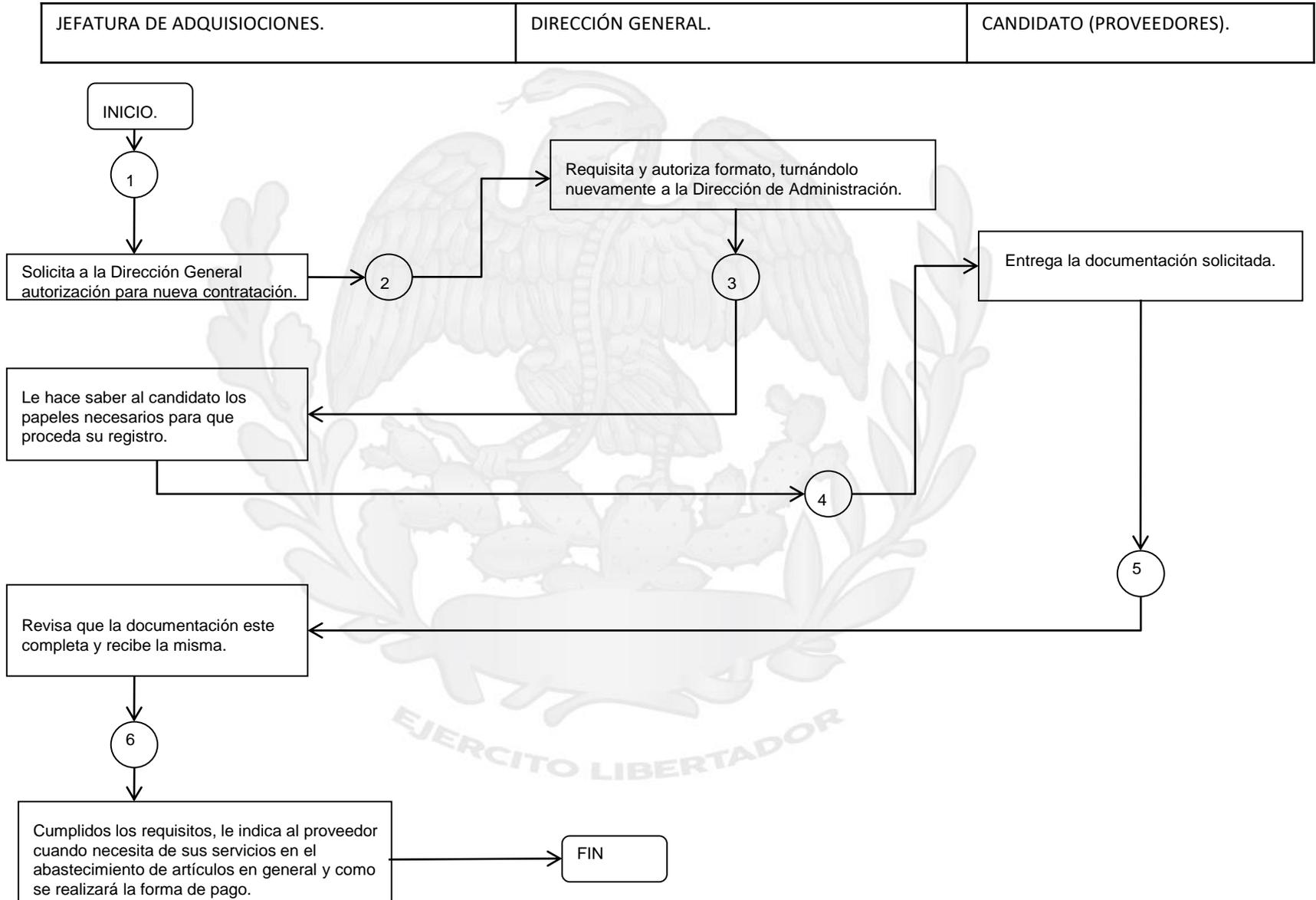


Dirección: Administración	
Procedimiento: Contratación de Proveedores	Tiempo de ejecución:
ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad	

No.	Área o departamento	Dirección.	Documento.
Inicio 1	Jefatura de Adquisiciones.	Solicita a la Dirección General autorización para nueva contratación "formato de ingreso."	Formato.
2	Dirección General.	Requisita y autoriza formato, turnándolo nuevamente a la Dirección de Administración	
3	Jefatura de Adquisiciones.	Le hace saber al candidato los papeles necesarios para que proceda su registro como proveedor.	Lista de requisitos.
4	Candidato (proveedor)	Entrega la documentación solicitada.	Documentos.
5	Jefatura de Adquisiciones	Revisa que la documentación este completa y recibe la misma.	
6 Fin	Jefatura de Adquisiciones.	Cumplidos los requisitos, le indica al proveedor cuando necesitara de su servicio en el abastecimiento de artículos en general y como se realizará la forma de pago.	



## Contratación de Proveedores.”





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

Adquisiciones(recursos materiales)





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Mejorar los procedimientos de requerimiento de bienes y/o servicios al interior del organismo, a través del procedimiento de adquisiciones, de acuerdo con la normatividad en la materia.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección de Administración, Finanzas, Jefatura de Adquisiciones





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Recibe de las distintas direcciones que componen al Organismo, requisiciones o solicitudes de consumibles, servicios y/o bienes muebles revisa que esté contemplado en el presupuesto anual de egresos, cotiza la solicitud del abastecimiento y a su vez elige, la mejor opción para realizar la adquisición, realiza las gestiones correspondientes para la adquisición de los bienes, materiales ó servicios solicitados y autorizados, Notifica y hace entrega al área solicitante, contra firma de recibo.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de Administración labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMO**

- \*Solicitudes de bienes o servicios
- \*Presupuesto anual
- \*Cotizaciones
- \*Licitación

### **PRODUCTO**

- \*Bien o servicio, adquirido/ adjudicado/entregado

### **MEDICIÓN:**

- \*Definir indicador

**EJERCITO LIBERTADOR**



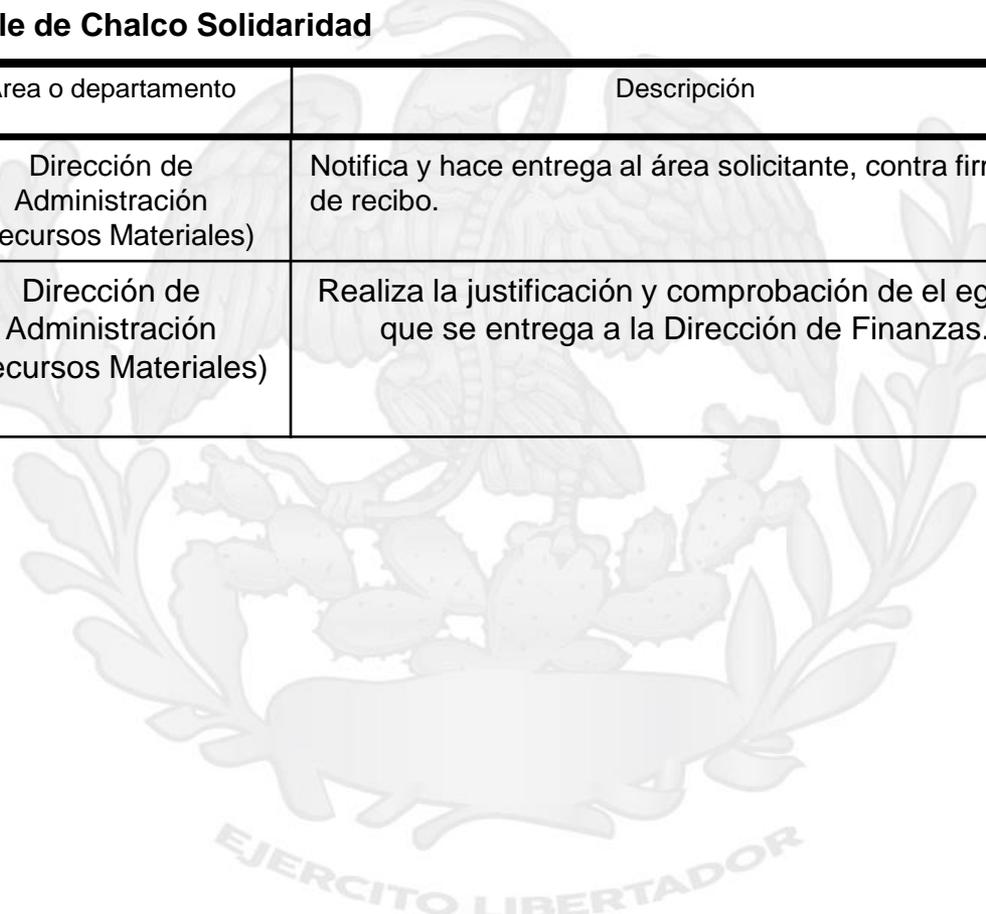
<b>Dirección: Administración</b>			
<b>Procedimiento: Adquisiciones (recursos materiales)</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b>	
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dirección de Administración Jefatura de adquisiciones	Recibe de las distintas direcciones que componen al Organismo, requisiciones o solicitudes de consumibles, servicios y/o bienes muebles .	Requisición
2	“ “ “ “	Revisa que esté contemplado en el presupuesto anual de egresos, de no ser así, verifica que cuente con la justificación correspondiente	oficio
3	“ “ “ “	Cotiza la solicitud del abastecimiento y a su vez elige, la mejor opción para realizar la adquisición.	oficio
4	“ “ “ “	Solicita vía escrito a la Dirección de Finanzas, si existe suficiencia presupuestal.	oficio
5	Dirección de finanzas	Entrega a la Dirección de Administración (Recursos Materiales) respuesta. Si no existe suficiencia presupuestal, pero la compra es necesaria que se lleve a cabo, realiza transferencia entre cuentas del área solicitante, y de ser necesario entre partidas de Dirección en Dirección.	oficio
6	Dirección de Administración (Recursos Materiales)	Realiza las gestiones correspondientes para la adquisición de los bienes, materiales ó servicios solicitados y autorizados.	Orden de Compra
7	Dirección de administración (Recursos Materiales)	Recibe de los proveedores el bien o servicio solicitado conforme a las especificaciones señaladas, así como la factura que avala la compra.	



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



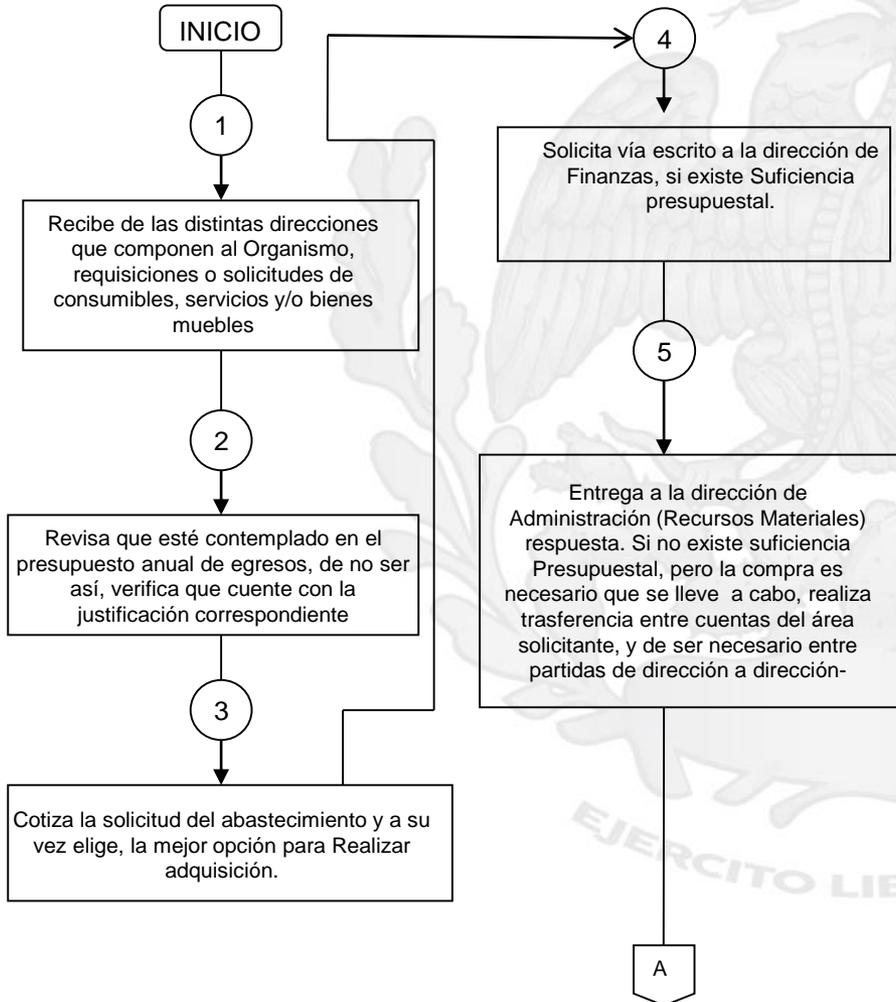
<b>Dirección: Administración</b>			
<b>Procedimiento: Adquisiciones (recursos materiales)</b>			
<b>ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad</b>			
No.	Área o departamento	Descripción	Documento
8	Dirección de Administración (Recursos Materiales)	Notifica y hace entrega al área solicitante, contra firma de recibo.	oficio
9 FIN	Dirección de Administración (Recursos Materiales)	Realiza la justificación y comprobación de el egreso que se entrega a la Dirección de Finanzas.	





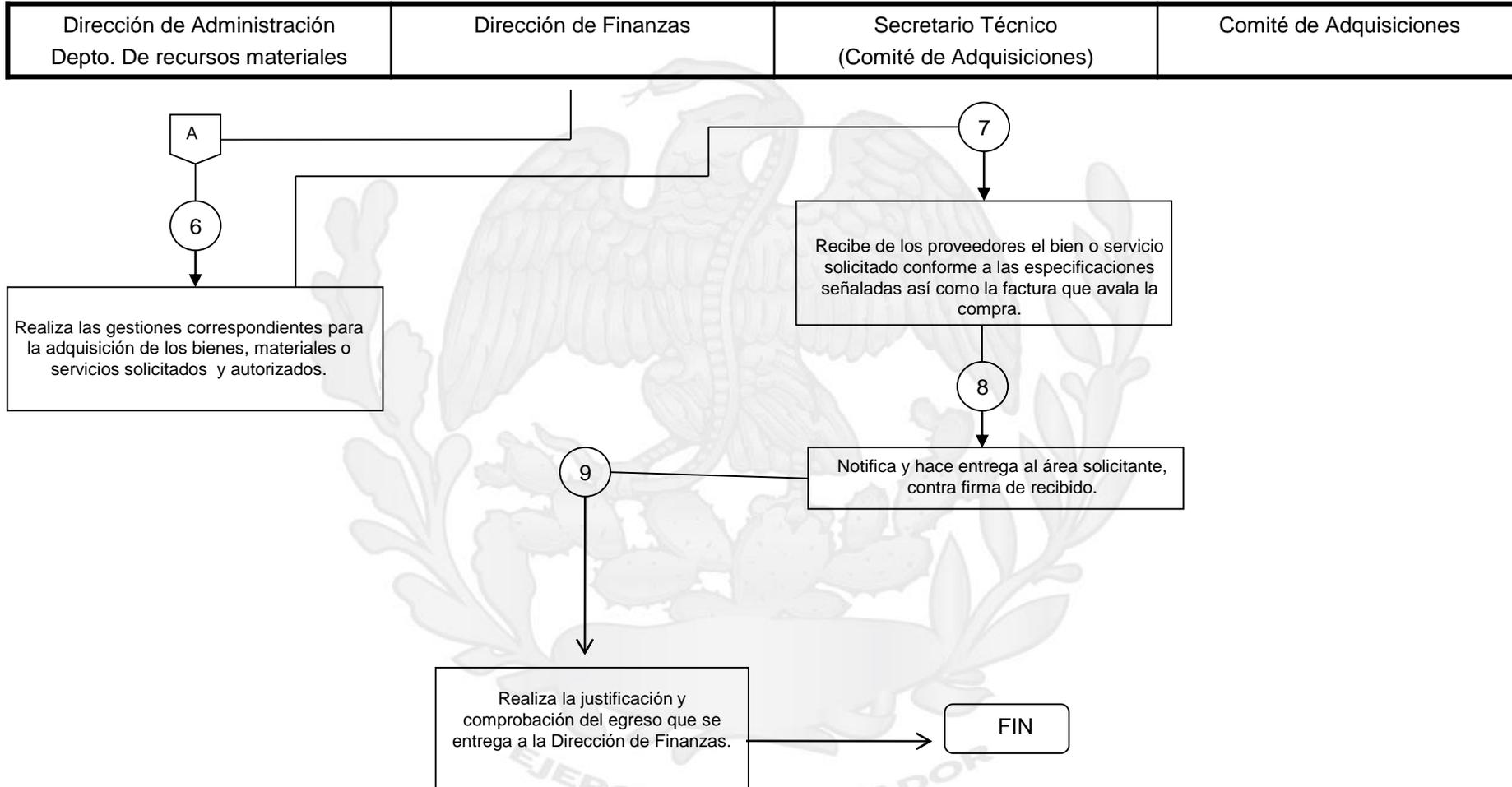
## Adquisición de recursos materiales

Dirección de Administración Depto. De Recursos Materiales	Dirección de Finanzas	Secretario Ejecutivo (Comité de Adquisiciones)	Comité de Adquisiciones
--	-----------------------	---	-------------------------





## Adquisición de recursos materiales





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **Nombre del Procedimiento:**

Procedimiento Administrativo de Ejecución,  
Restricción del Servicio de Suministro de Agua Potable y  
de Requerimientos

EJERCITO LIBERTADOR



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar la regularización y la recuperación de adeudos, a través de los procedimientos administrativos de ejecución, restricción del suministro de agua potable y requerimientos de acuerdo a la normatividad en la materia.

## **ALCANCE:**

Departamento de Regularización y recaudación, área dictaminadora, departamento jurídico, así como todos los usuarios en general que se encuentren en situación de adeudo.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

La dirección de jurídico recibe, revisa, registra y turna los estados de cuenta para elaborar la cedula de notificación o requerimiento de pago

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de jurídico labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS:**

- \*Estados de cuenta de usuarios
- \*Cedula de Notificación
- \*Requerimiento de pago
- \*Garantía de audiencia
- \*Notificación

### **PRODUCTO**

- \*Cuenta regularizada
- \*Cobro efectuado y aplicado
- \*Convenio de pago efectuado

### **MEDICIÓN**

- \*Cantidad de ingresos obtenidos por regularización de cuentas y cobros efectuados en el periodo actual / Cantidad total de adeudos por cobrar \*100



**Dirección: Jurídico**

**Procedimiento: Procedimiento Administrativo de Ejecución, Restricción del Servicio de Suministro de Agua Potable**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

NO.	Área o departamento	Descripción	Documento
INICIO 1	Departamento de Recaudación y regularización de usuarios	Clasifica y Turna estados de cuenta de usuarios morosos	Estados de cuenta
2	Departamento jurídico y Recuperación de Adeudos	Recibe, revisa, registra y turna estados de cuenta	Estados de cuenta
3	Área dictaminadora	Recibe, analiza y clasifica estados de cuenta	Estados de cuenta
4	Área dictaminadora	Integra expediente administrativo de ejercicio y requerimiento de pago	Estados de cuenta
5	Área dictaminadora	Elabora cedula de notificación y requerimiento de pago	Requerimiento de pago y cédula de notificación
6	Área dictaminadora	Remite documentación para firmar	Requerimiento de pago y cédula de notificación
7	Departamento jurídico y Recuperación de Adeudos	Recibe documentos para firmar	Requerimiento de pago y cédula de notificación
8	Departamento jurídico y recuperación adeudos	Firma y regresa documentación	Requerimiento de pago y cédula de notificación



**Dirección de Jurídico**

**Procedimiento: Procedimiento Administrativo de Ejecución, Restricción del Servicio de Suministro de Agua Potable**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
9	Área Dictaminadora	Recibe documentación y la turna para notificación	Requerimiento de pago y cédula de notificación
10	Área de Notificadores	Recibe documento y procede a notificar al usuario	Requerimiento de pago y cédula de notificación
11	Área Dictaminadora	Recibe constancia de notificación y la ingresa al PAE respectivo	Requerimiento de pago y cédula de notificación
12	Área Dictaminadora	De hacer el usuario caso omiso a la notificación y requerimiento de pago	Requerimiento de pago y cédula de notificación
13	Área Dictaminadora	Elabora garantía de audiencia y la turna para firma	Garantía de Audiencia
14	Departamento jurídico y Recuperación de Adeudos	Recibe documentos, firma y devuelve	Garantía de Audiencia
15	Área Dictaminadora	Recibe documento firmado y lo turna para notificación	Garantía de Audiencia
16	Área Notificadores	Recibe documentos y procede a notificar y devuelve acuse	Garantía de Audiencia
17	Área Dictaminadora	Recibe acuse y lo integra al PAE respectivo	Acuse de notificación



**Dirección de Jurídico**

**Procedimiento: Procedimiento Administrativo de Ejecución, Restricción del Servicio de Suministro de Agua Potable**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
18	Área Dictaminadora	De presentarse el usuario en el plazo concedido se desahoga garantía de audiencia y se levanta acta de comparecencia y en caso de inasistencia del usuario, se elabora acuerdo de rebeldía y se pasa el expediente para la resolución administrativa.	Acta de comparecencia o acuerdo de rebeldía
19	Área Dictaminadora	Para el caso de comparecencia se recibe pruebas documentales	Facturas de pago
20	Área Dictaminadora	Con base en el estudio a todas y cada una de las constancias que integra el PAE respectivo, se emita la resolución administrativa con base en los principios de legalidad, honradez, celeridad, sencillez e imparcialidad	Resolución Administrativa
21	Área Dictaminadora	Turna para firmar la resolución administrativa	Resolución Administrativa
22	Departamento Jurídico y Recuperación de Adeudos	Firma y devuelve resolución administrativa	Resolución Administrativa
23	Área dictaminadora	Recibe y turna resolución para notificación	Notificación de resolución
24	Área de notificadores	Recibe resolución y procede a notificar al usuario en su domicilio	
25	Área Dictaminadora	Recibe acuse de notificación y se integra al PAE respectivo	



**Dirección de Jurídico**

**Procedimiento: Procedimiento Administrativo de Ejecución, Restricción del Servicio de Suministro de Agua Potable**

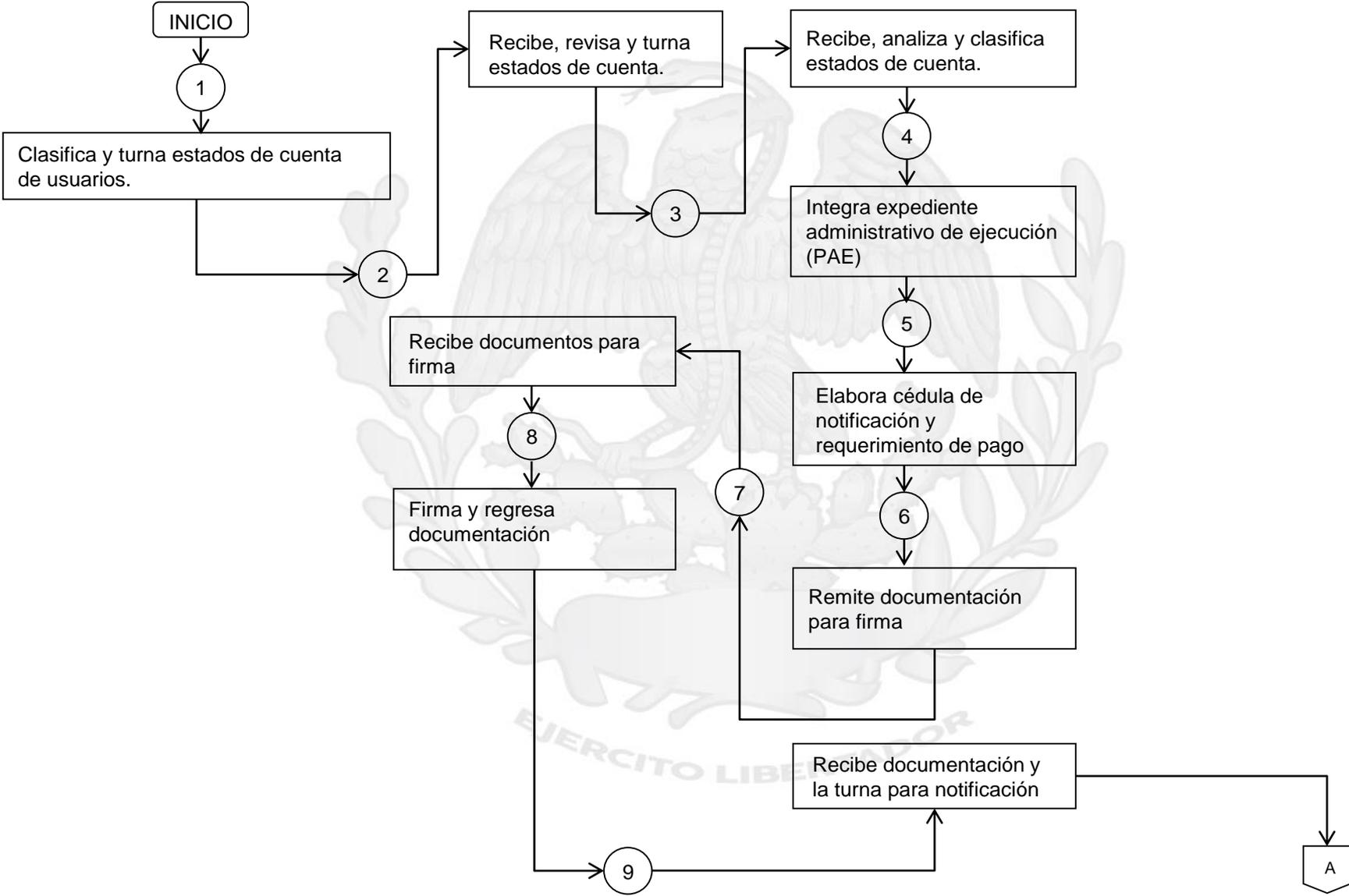
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

NO.	Área o departamento	Descripción	Documento
26	Área dictaminadora	De presentarse el usuario al Departamento Jurídico se procede a elaborar convenio de pago	Convenio de pago
27	Área Dictaminadora	Remita convenio de pago para firma	
28	Departamento Jurídico y Recuperación de Adeudos	Recibe firma y devuelve el convenio de pago	
29 FIN	Área Dictaminadora	Recibe e integra al expediente interno del PAE el convenio para el control y seguimiento del pago	



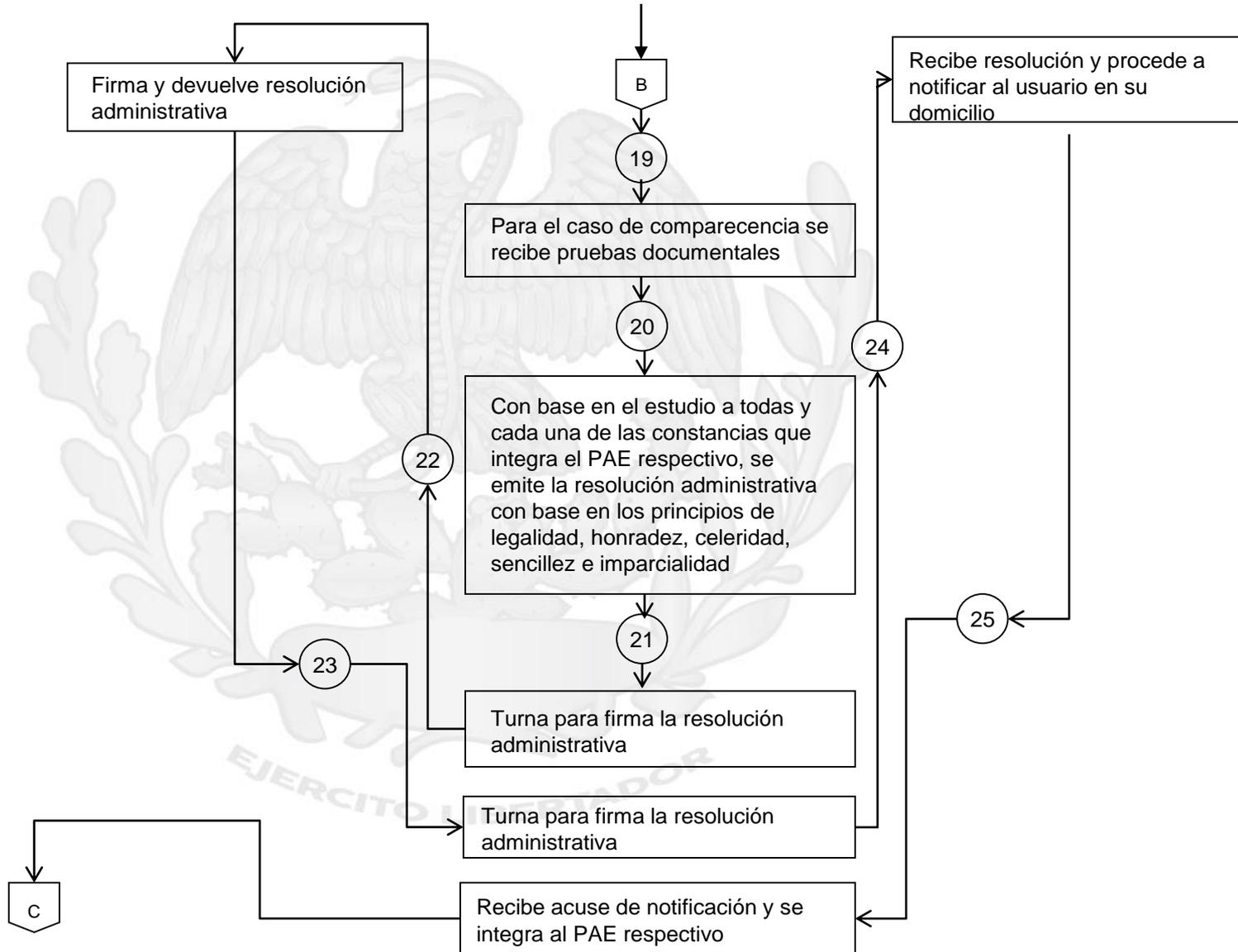
# “Elaboración y notificación de requerimientos”

Departamento de Recaudación y regularización de usuarios	Departamento de Jurídico y Recuperación de Adeudos	Área Dictaminadora	Área de Notificación
--	--	--------------------	----------------------





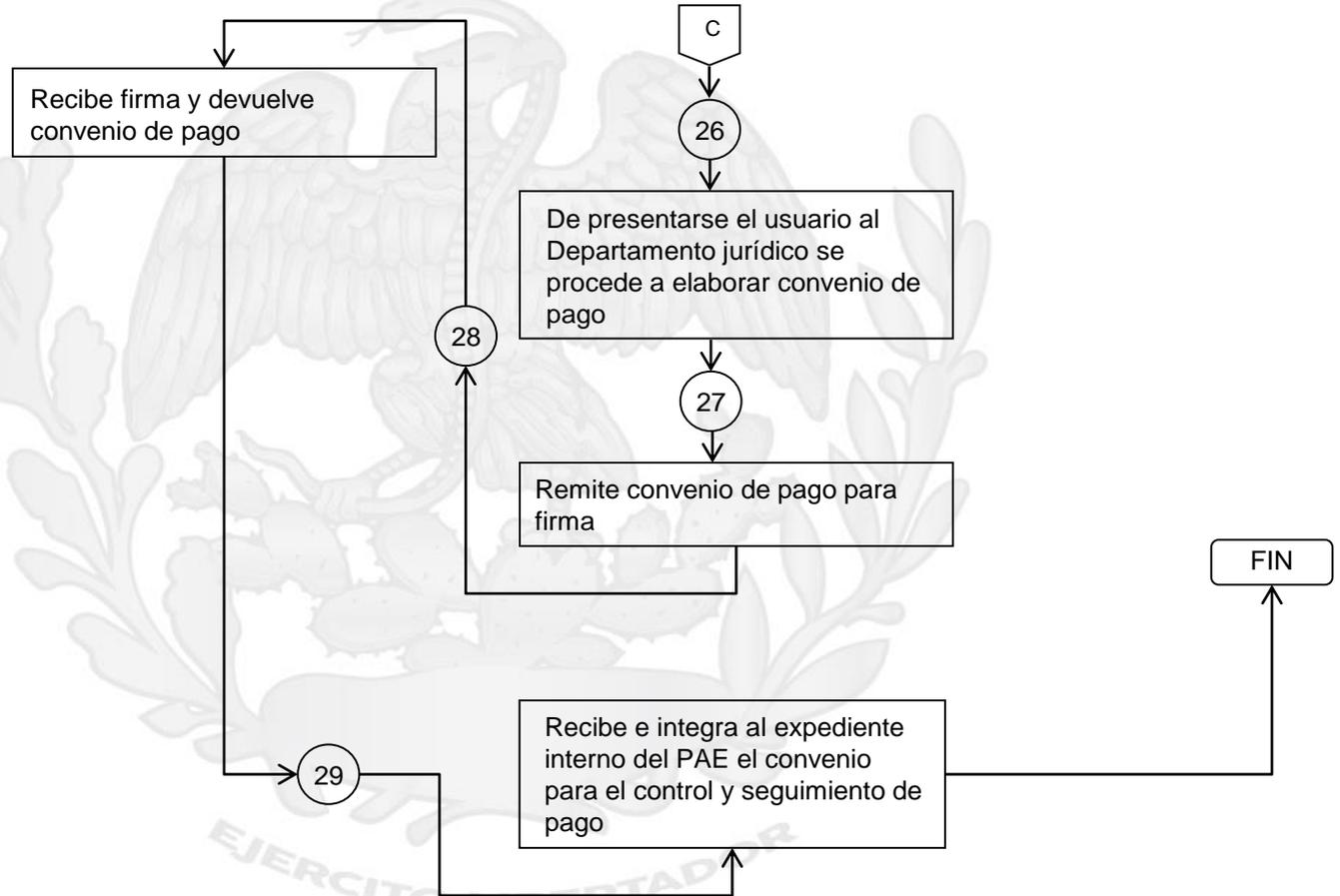
## “Elaboración y notificación de requerimientos”





## “Elaboración y notificación de requerimientos”

Departamento de Recaudación y regularización de usuarios	Departamento de Jurídico y Recuperación de Adeudos	Área Dictaminadora	Área de notificadores
--	--	--------------------	-----------------------





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

**Demanda Laboral**





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Reducir las afectaciones jurídico-administrativas al interior del Organismo a través de la ejecución del procedimiento para contestación a demandas laborales con apego a la normatividad en la materia.

## **ALCANCE:**

Aplica a la Dirección General y dirección Jurídica





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

La dirección de jurídico recibe y contesta demandas, presentarse a las audiencias de conciliación, acude a recibir respuesta por el presidente de la mesa de la junta de conciliación y arbitraje.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Dirección de jurídico labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS**

- \*Notificación de demanda laboral
- \*Audiencias de conciliación
- \*Presentación y desahogo de pruebas

### **PRODUCTO**

- \*Cumplimiento de resolución emitida
- \*Acuerdo entre las partes
- \*Finiquito de proceso

### **MEDICIÓN**

- \*Cantidad de demandas laborales conciliadas o finiquitadas, anuladas / Cantidad de demandas laborales presentadas.



**Dirección de Jurídico**

**Procedimiento: Demanda Laboral**

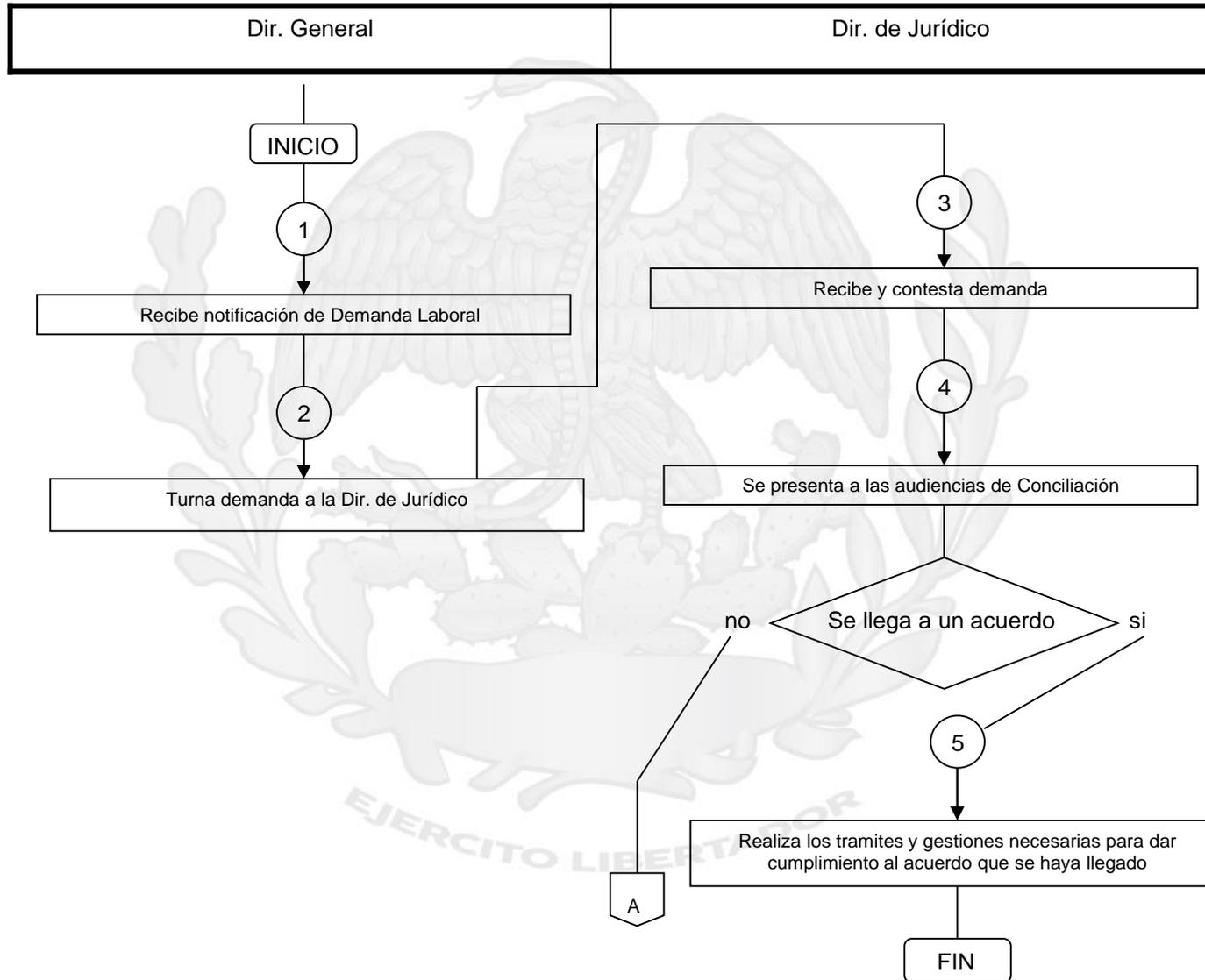
**Tiempo de ejecución:**

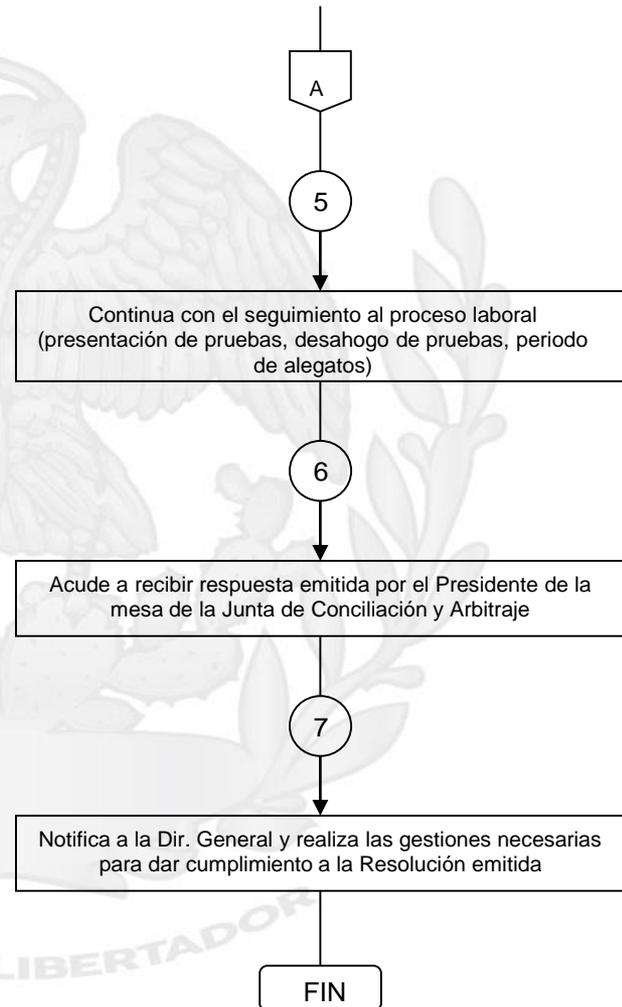
**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o departamento	Descripción	Documento
Inicio 1	Dir. General	Recibe notificación de demanda laboral	demanda
2	Dir. General	Turna demanda a la Dir. de Jurídico	
3	Dir. de Jurídico	Recibe y contesta demanda	
4	Dir. de Jurídico	Se presenta a las audiencias de conciliación	
		Existe conciliación o no	
5 Fin	Dir. de Jurídico	Realiza los tramites y gestiones necesarias para dar cumplimiento al acuerdo que se haya llegado	Oficios, memorandums etc.
5	Dir. de Jurídico	De no existir acuerdo, continua con el seguimiento del proceso laboral (presentación de pruebas, desahogo de pruebas, periodo de alegatos)	
		En cualquier momento el trabajador puede desistir de la demanda y llegar a un acuerdo.	
6	Dir. de Jurídico	Acude a recibir respuesta emitida por el presidente de la mesa de la junta de Conciliación y Arbitraje	Laudo o Dir. de Jurídico Resolución
7 Fin	Dir. de Jurídico	Notifica a la Dir. General y realiza las gestiones necesarias para dar cumplimiento a la Resolución emitida	
		Cualquiera de las dos partes cuentan con el derecho Constitucional de impugnar o apelar la resolución. Si esto sucede y así lo considera el Tribunal, se repite el proceso Jurídico-laboral	



## “Demanda Laboral”







**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:  
Impartición de platicas en  
espacios escolares**





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar el impacto educativo y cultural del Organismo en la sociedad del municipio, a través de la impartición de platicas en espacios culturales, mejorando la concientización para el cuidado y consumo responsable del agua.

## **ALCANCE:**

Espacio municipal de Cultura del Agua, organizaciones educativas o escolares en general interesadas en solicitar o abrir espacios a la realización del servicio.



## INSUMOS /PRODUCTO

### INSUMOS:

- Visita o medio de contacto
- Programa o itinerario
- Orden del día
- Cuestionarios de Evaluación
- Instructores o capacitadores

### PRODUCTO:

- Evento realizado
- Ciudadanos informados, concientizados

### MEDICIÓN

Número de eventos realizados /Numero de eventos programados.



**Espacio Municipal Cultura del Agua**

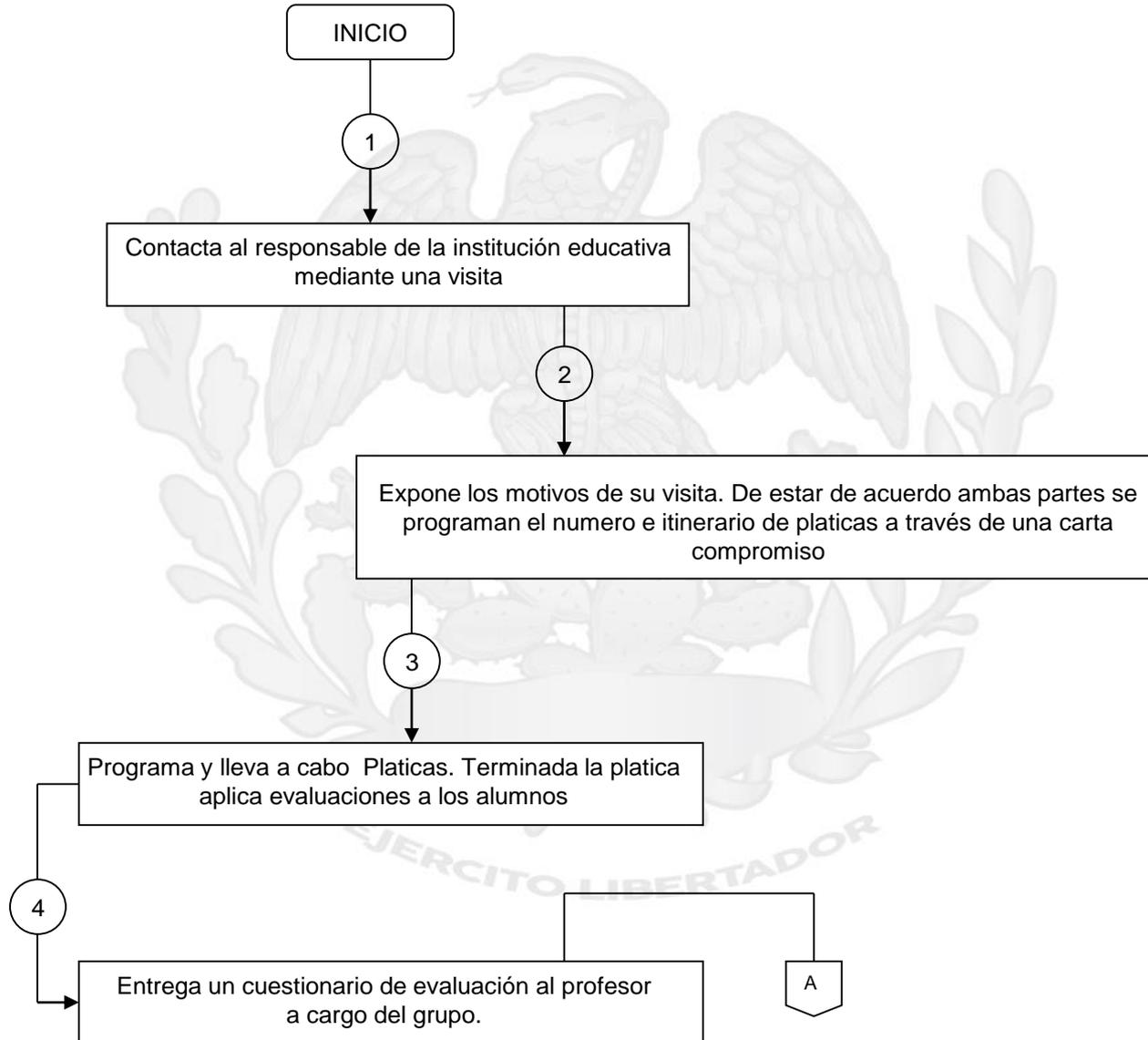
**Procedimiento: Impartición de platicas en espacios escolares      Tiempo de ejecución:**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
Inicio 1	Espacio Municipal de cultura del agua	Contacta al responsable de la institución educativa mediante una visita	
2	Espacio Municipal de cultura del agua Institución educativa	Expone los motivos de su visita. De estar de acuerdo ambas partes se programan el numero e itinerario de platicas a través de una carta compromiso	Carta Compromiso
3	Espacio Municipal de cultura del agua	Programa y lleva a cabo Platicas. Terminada la platica aplica evaluaciones a los alumnos	cuestionario
4	Espacio Municipal de cultura del agua	Entrega un cuestionario de evaluación al profesor a cargo del grupo.	Cuestionario
5	Espacio Municipal de cultura del agua	Recoge cuestionarios aplicados, para posteriormente ser analizados	
6	Espacio Municipal de cultura del agua	Realiza registro de platica(s) impartidas	Control
7	Espacio Municipal de cultura del agua	Solicita al responsable de la institución educativa, gire un oficio al ODAPAS como agradecimiento de las platicas recibidas	
8 Fin	Espacio Municipal de cultura del agua	Archiva copia del oficio de agradecimiento y cuestionarios aplicados a la institución	Oficio



## “Impartición de platicas en espacios escolares”





Espacio Municipal de cultura del agua

Institución educativa

ORGANISMO DESCENTRALIZADO  
DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO  
Y SANEAMIENTO

A

5

Recoge cuestionarios aplicados, para  
posteriormente ser analizados

6

Realiza registro de platica(s) impartidas

7

Solicita al responsable de la institución educativa,  
gire un oficio al ODAPAS como agradecimiento de  
las platicas recibidas

8

Archiva copia del oficio de agradecimiento y  
cuestionarios aplicados a la institución

FIN



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



**Nombre del Procedimiento:**

Gestión de espacios Escolares





**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **OBJETIVO:**

Incrementar el impacto educativo y cultural del Organismo en la sociedad en el municipio, a través de la gestión de espacios culturales, mejorando la concientización para el cuidado y consumo responsable del agua.

## **ALCANCE:**

Espacio municipal de Cultura del Agua, Instituciones educativas o escolares en general interesadas en solicitar o abrir espacios a la realización del servicio.



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **RESPONSABILIDAD:**

Contactar al responsable de la institución educativa por medio de una invitación a participar en el programa municipal de espacios escolares de cultura del agua.

## **POLÍTICAS DE OPERACIÓN :**

La Coordinación de cultura del Agua labora de lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm y sábados de 9:00 am a 1:00 pm

**EJERCITO LIBERTADOR**



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **INSUMOS /PRODUCTO**

### **INSUMOS:**

- Visita o medio de contacto
- Oficio de respuesta

### **PRODUCTO:**

- Convenio firmado
- Constancia entregada

### **MEDICIÓN**

Número de convenios realizados /Numero de convenios meta por realizar \* 100



## Espacio Municipal Cultura del Agua

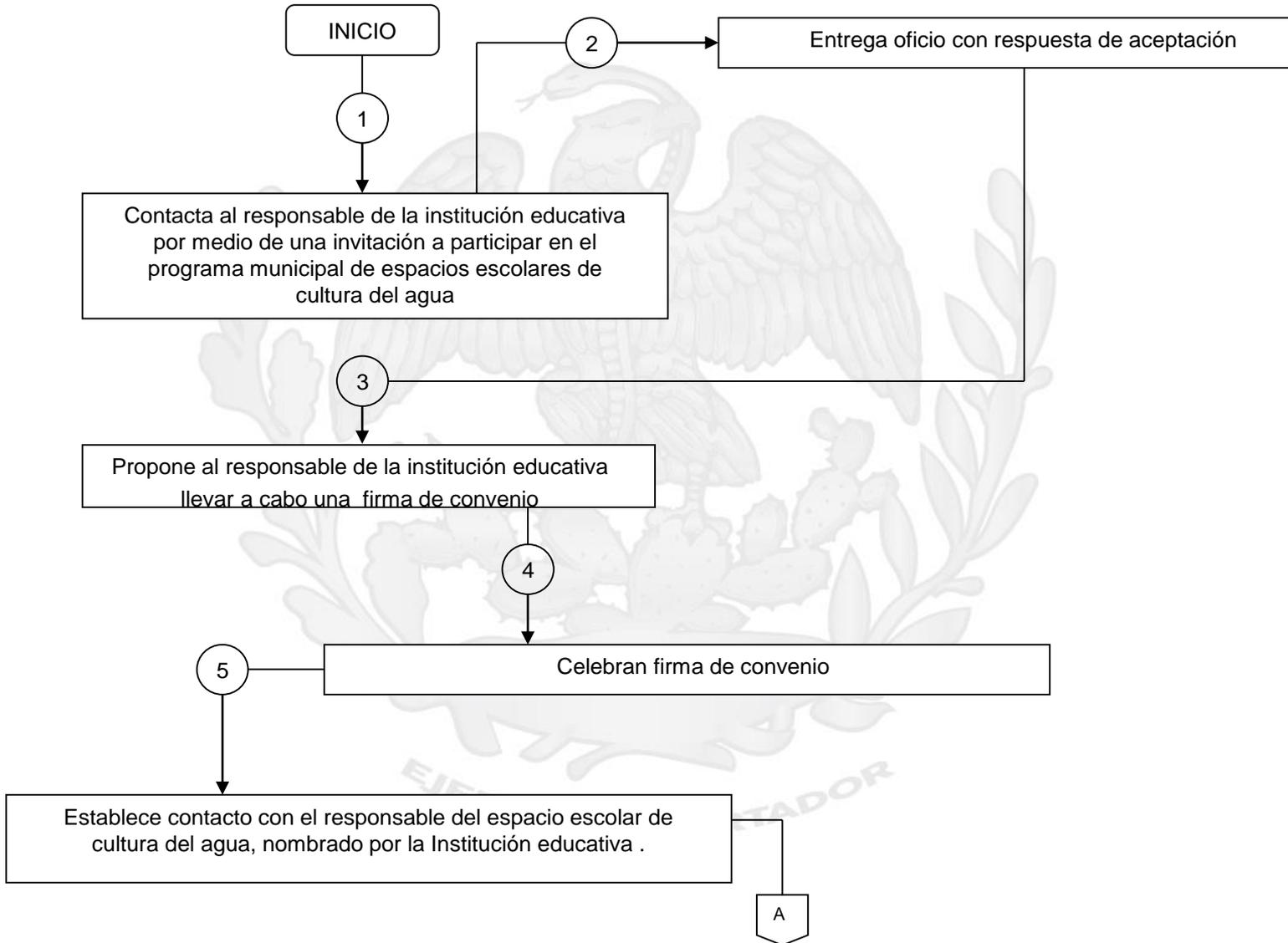
**Procedimiento: Gestión de espacios Escolares**

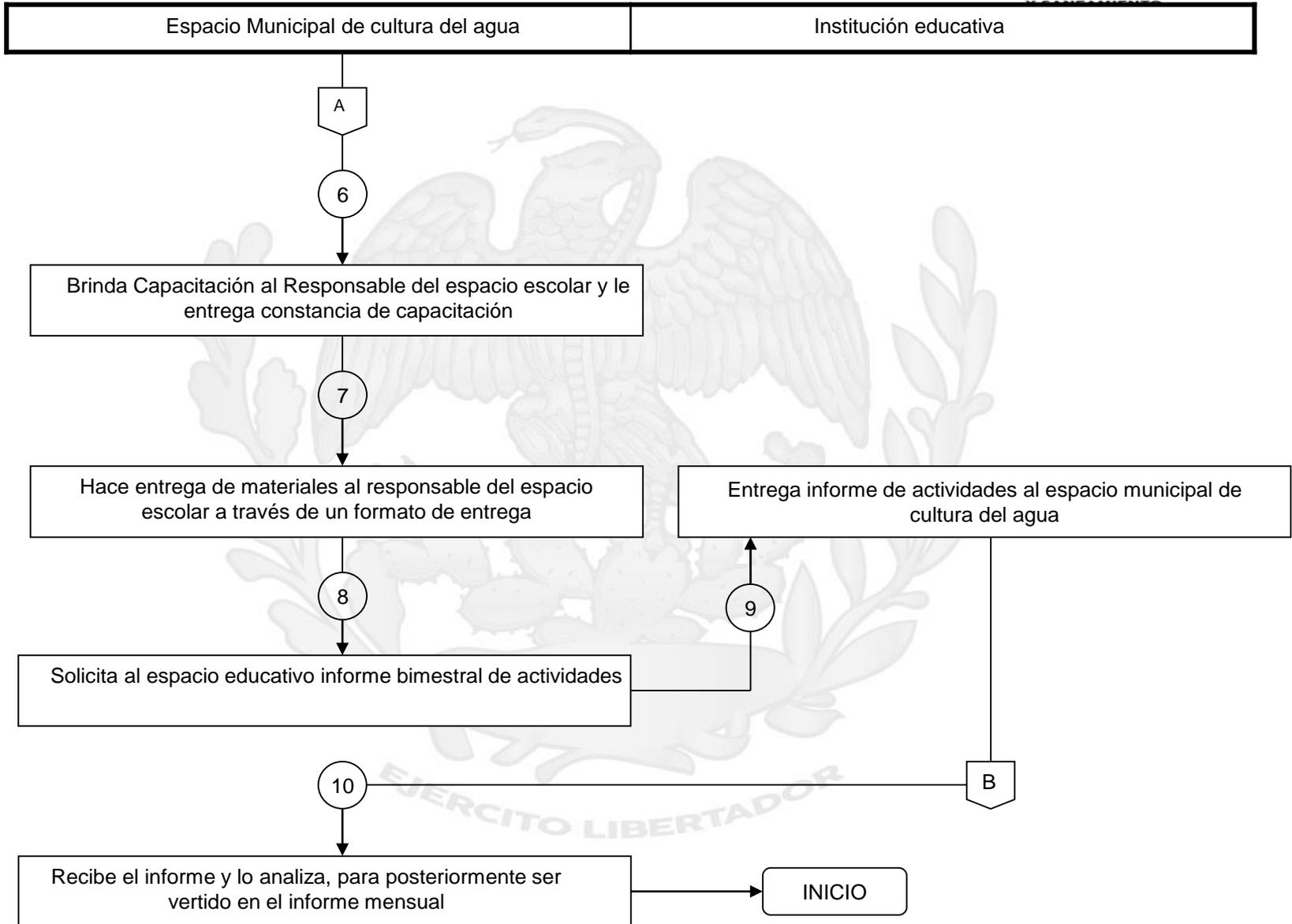
**Tiempo de ejecución:**

**ODAPAS Valle de Chalco Solidaridad**

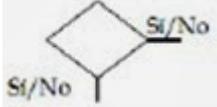
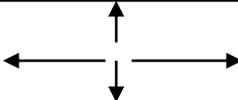
No.	Área o Dependencia	Descripción	Documento
1 INICIO	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Contacta al responsable de la institución educativa por medio de una invitación a participar en el programa municipal de espacios escolares de cultura del agua	Oficio
2	Institución Educativa	Entrega oficio respuesta aceptación	oficio
3	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Propone al responsable de la Institución educativa llevar a cabo una firma de convenio	.
4	Espacio Mpal. De Cultura del Agua.- Institución Educativa	Celebran firma de convenio	convenio
5	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Establece contacto con el responsable del espacio escolar de cultura del agua, nombrado por la Institución educativa .	
6	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Brinda Capacitación al Responsable del espacio escolar y le entrega constancia de capacitación	Constancia
7	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Hace entrega de materiales al responsable del espacio escolar a través de un formato de entrega	Formato
8	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Solicita al espacio educativo informe bimestral de actividades vía oficio	oficio
9	Institución Educativa	Entrega Informe de Actividades al Espacio Municipal de Cultura del Agua	Informe de Actividades
10 FIN	Espacio Municipal de Cultura del Agua	Recibe el informe y lo analiza, para posteriormente ser vertido en el informe mensual	

## “Gestión de espacios escolares”





## SIMBOLOGIA:

SIMBOLO	NOMBRE	FUNCION
	Inicio / Fin	Representa el inicio y el final del proceso.
	Proceso	Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento.
	Conector	Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma pagina, enlaza dos pasos no consecutivos en la misma pagina.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios cambios alternativos.
	Conector de pagina	Representa la continuidad del diagrama en otra hoja. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	Anexo de documentos	Indica que dos o mas documentos se anexan para conectarse en un solo paquete el cual permite identificar las copias o juegos de los documentos existentes o involucrados en el procedimiento.
	Líneas de flujo	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

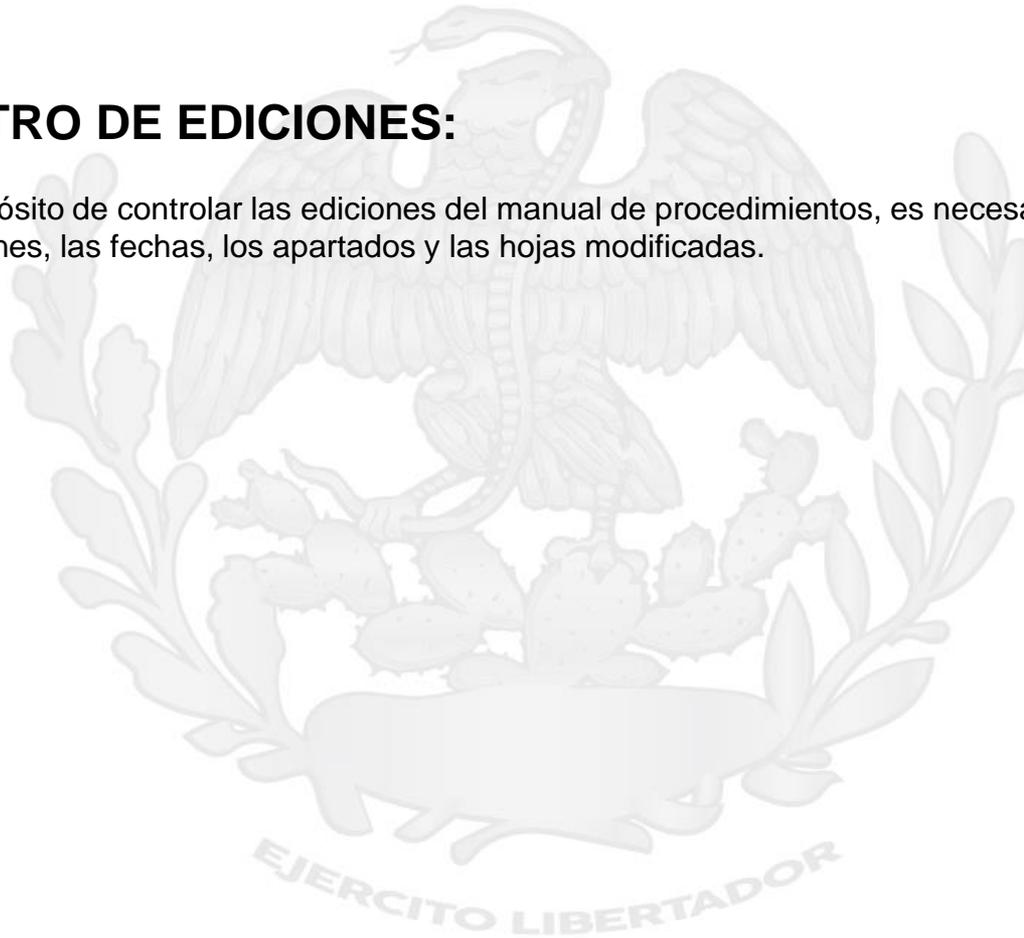


**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## **REGISTRO DE EDICIONES:**

Con el propósito de controlar las ediciones del manual de procedimientos, es necesario registrar el número de modificaciones, las fechas, los apartados y las hojas modificadas.





ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .



## DISTRIBUCION:

El **MANUAL ORIGINAL DE PROCEDIMIENTOS** se encuentra en la s oficinas del área de planeación y desarrollo organizacional en poder del **P. EN ING. EN COMP. JOSE DE JESUS RAMIREZ RIVAS** encargado de la misma.

Las copias controladas (en medio magnético) están distribuidas en las áreas que involucran dicho manual de la siguiente manera:

- 1.- Dirección General
- 2.-Dirección de Operación Hidráulica
- 3.- Dirección de Alcantarillado y Saneamiento
- 4.- Dirección de Estudios y Proyectos
- 5.- Dirección de Finanzas
- 6.- Dirección de Comercialización
- 7.- Dirección de Informática
- 8.- Dirección de Administración
- 9.- Dirección de Jurídico



**ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE AGUA POTABLE  
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO  
VALLE DE CHALCO SOLIDARIDAD  
O . D . A . P . A . S .**



## VALIDACION:

<b>ELABORO</b>	<b>Vo Bo</b>	<b>APROBO</b>
<p>_____ P. EN ING. EN COMP. JOSE DE JESUS RAMIREZ RIVAS Jefatura de Planeación y Desarrollo organizacional del Organismo Publico Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento.</p>	<p>_____ C. LUCERO JAZMÍN MARTÍNEZ RAMÍREZ Directora General del Organismo Publico Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento.</p>	<p>_____ ARQ. RAMON MONTANVO HERNANDEZ Presidente del Consejo Directivo del Organismo Publico Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento</p>