

# EXTRA PERIODICO OFICIAL

ORGANO DEL GOBIERNO  
ESTADO LIBRE Y



CONSTITUCIONAL DEL  
SOBERANO DE OAXACA

Registrado como artículo de segunda clase de fecha 23 de diciembre del año 1921

TOMO  
XCVIII

OAXACA DE JUÁREZ, OAX., OCTUBRE 28 DEL AÑO 2016.

EXTRA

## GOBIERNO DEL ESTADO PODER EJECUTIVO

### SUMARIO

#### SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE OAXACA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.-** DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE OAXACA.....PÁG. 2

**AVISO.-** MEDIANTE EL CUAL POR ACUERDO DEL CIUDADANO GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA, LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DEMÁS CENTROS DE TRABAJO EN EL ESTADO, DEBERÁN SUSPENDER TOTALMENTE SUS ACTIVIDADES, **EL LUNES 21 DE NOVIEMBRE DEL 2016**, CON MOTIVO DEL CVI ANIVERSARIO DEL INICIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA, COMO LO PREVIENEN LOS ARTÍCULOS 73 Y 74, FRACCIÓN VI, DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO; 4 FRACCIÓN VI, 7,8,11 Y 12 DEL REGLAMENTO PARA LA SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DE SERVICIOS EN EL ESTADO DE OAXACA.....PÁG. 228



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Junio 2016. Primera versión (2)

### Contenido

#### Capítulos

I. Introducción	
II. Objetivo del manual	
III. Marco Jurídico	
IV. Simbología	
V. Procedimientos	
<b>Coordinación Operativa</b>	
SAPAO-CO-P01	Licitación pública con inversión de banco mundial a través de consultorías.
SAPAO-CO-P02	Licitación pública con inversión de banco mundial.
SAPAO-CO-P03	Licitación pública estatal.
SAPAO-CO-P04	Licitación pública nacional.
SAPAO-CO-P05	Mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo.
SAPAO-CO-P06	Cobertura y difusión de las actividades de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca (SAPAO).
SAPAO-CO-P07	Elaboración de spots en medios masivos de comunicación.
SAPAO-CO-P08	Promoción de cultura del agua.
SAPAO-CO-P09	Ejecución del programa Espacios de Cultura del Agua ECA'S.
<b>Dirección Jurídica</b>	
SAPAO-DJ-P01	Atención a solicitudes de acceso a la información pública.
SAPAO-DJ-P02	Atención a solicitudes de acceso, rectificación y/o cancelación u oposición de datos personales.
<b>Unidad Administrativa</b>	
SAPAO-UA-P01	Alta de personal.
SAPAO-UA-P02	Elaboración de nómina.
SAPAO-UA-P03	Baja de bienes muebles.
<b>Dirección de Planeación y Comercialización</b>	
SAPAO-DPC-P01	Solicitud de recurso para el financiamiento de la Inversión.
SAPAO-DPC-P02	Gestión e integración del Programa Operativo Anual (POA).
SAPAO-DPC-P03	Recuperación de cartera vencida.
SAPAO-DPC-P04	Elaboración de estudios y proyectos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial y agua potable.
SAPAO-DPC-P05	Facturación por los servicios de agua potable y alcantarillado.
<b>Dirección Técnica</b>	
SAPAO-DT-P01	Revisión e integración de expedientes unitarios de obra.
SAPAO-DT-P02	Captación, potabilización y distribución de agua potable.
SAPAO-DT-P03	Factibilidad para servicios de agua potable y alcantarillado.
SAPAO-DT-P04	Instalación de toma de agua potable y/o drenaje.
SAPAO-DT-P05	Mantenimiento correctivo a las tomas de agua potable.
SAPAO-DT-P06	Atención a reportes de fuga.
VI. Directorio	
VII. Foja de firmas	
VIII. Control de Cambios	

### I. Introducción:

Uno de los grandes objetivos que el Gobierno del Estado se trazó y plasmó como parte de las políticas públicas en el Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca 2011-2016, es mejorar la función gubernamental y consecuentemente incrementar la eficiencia, la calidad y la accesibilidad a los servicios públicos.

Para mejorar la función gubernamental es necesario contar con sistemas de gestión que permitan dar oportuna y puntual respuesta a las demandas ciudadanas y la búsqueda permanente del bienestar social y bien común, a través del uso de instrumentos técnico normativos que agreguen valor a la relación gobierno-ciudadano y que garanticen en todo momento servicios con calidad, oportunidad y transparencia.

Por lo anterior, el Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca (SAPAO), ha diseñado el presente Manual con el objeto de estandarizar los procedimientos sustantivos de las áreas administrativas, estableciendo los métodos de trabajo para realizar o ejecutar una actividad de manera articulada con las áreas involucradas y conforme a las normas aplicables, para una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos humanos, financieros y materiales. Con esta acción no sólo se legitima las políticas transversales propuestas por el Gobierno del Estado sino que además se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 30 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado que establece la obligación de los titulares de las Dependencias y Entidades para emitir, entre otros documentos normativos, sus respectivos manuales de procedimientos.

La importancia del presente documento radica en el hecho de que detalla de manera ordenada, sistemática y secuencial las actividades y tareas sustantivas, lo cual permite tener una visión integral sobre la operatividad de la misma, identificando los puntos críticos para considerarlos al diseñar propuestas de mejoras.

Considerando el dinamismo de la función gubernamental, así como la modernización y fortalecimiento de las instituciones, el presente instrumento se revisará y actualizará por los responsables de cada uno de los procedimientos cuando existan cambios en la estructura orgánica, funciones, u otros que inciden en la aplicación del mismo.

### II. Objetivo del manual:

Servir de instrumento de apoyo técnico administrativo en el funcionamiento institucional, al presentar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones, actividades o tareas sustantivas de las áreas administrativas del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca (SAPAO) precisando a los responsables en su ejecución, tiempo y coordinación con las áreas involucradas.

### III. Marco Jurídico

#### LEYES FEDERALES

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Publicada en el Diario Oficial De La Federación el 5 de febrero de 1917.  
Última reforma publicada el 29 de enero de 2016.

Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
Publicada en el Diario Oficial De La Federación el 4 de enero de 2000.  
Última reforma publicada el 10 de noviembre de 2014.

Ley de Aguas Nacionales.  
Publicada en el Diario Oficial De La Federación el 1º de diciembre de 1992.  
Última reforma publicada el 24 de marzo de 2016.

Ley de Coordinación Fiscal.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de diciembre de 1978.  
Última reforma publicada el 27 de abril de 2016.

Ley General de Contabilidad Gubernamental  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008.  
Última reforma publicada el 27 de abril de 2016.

Ley de Ingresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 2016.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de noviembre de 2015.

Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.  
Última reforma publicada el 13 de enero de 2016.

Ley Federal de Derechos.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981.  
Última reforma publicada el 23 de diciembre de 2015.

Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.  
Última reforma publicada el 30 de diciembre de 2015.

Ley Federal del Trabajo.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.  
Última reforma publicada el 12 de junio de 2015.

Ley General de Asentamientos Humanos.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 21 de julio de 1993.  
Última reforma publicada el 24 de enero de 2014.

Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de enero de 1988.  
Última reforma publicada el 13 de abril de 2016.

**REGLAMENTO**

Reglamento de la Ley de Aguas Nacionales.  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de enero de 1994.  
Última reforma publicada el 25 de agosto de 2014.

Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.  
Última reforma publicada el 30 de marzo de 2016.

Reglamento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.  
Publicado el Diario Oficial de la Federación 31 de diciembre de 2008.  
Última reforma publicada el 27 de abril de 2016

Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010.

**NORMAS OFICIALES MEXICANAS**

Norma Oficial Mexicana NOM-001- SEMARNAT-1996.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de enero de 1997

Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT-1996.  
Publicada en el Diario Oficial de La Federación el 3 de junio de 1998.

Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT-1997.  
Publicada en el Diario Oficial de La Federación el 21 de septiembre de 1998.

**LEYES ESTATALES**

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.  
Promulgada por bando solemne el 4 de abril de 1922.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015.

Ley para Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 19 de abril de 2008.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2013.

Ley de Agua Potable y Alcantarillado para el Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 13 de febrero de 1993.  
Última reforma publicada el 22 de marzo de 2005.

Ley de Coordinación Fiscal para el Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 29 de diciembre de 2008.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015

Ley del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 28 de noviembre del 2013.

Ley de Bienes Pertoneciantes al Estado de Oaxaca  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 15 de diciembre de 1951.  
Última reforma publicada el 07 de abril de 2011

Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Oaxaca  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 28 de febrero de 1998.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015

Ley de Hacienda Municipal del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 1º de septiembre de 1990.  
Última reforma publicada el 09 de mayo de 2015.

Ley de Justicia Administrativa para el Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 31 de diciembre de 2005.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015.

Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 1º de junio de 1996.  
Última reforma publicada el 26 de diciembre de 2013

Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública para el Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca de manera íntegra el 02 de mayo de 2016.

Ley del Equilibrio Ecológico del Estado de Oaxaca  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 10 de octubre de 1998.  
Última reforma publicada el 10 de mayo de 2008.

Ley del Servicio Civil para los Empleados del Gobierno del Estado  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 28 de diciembre de 1963.  
Última reforma publicada el 07 de abril de 2011.

Ley Estatal de Derechos.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 24 de diciembre de 2011.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Oaxaca.  
Publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Oaxaca el 1º de diciembre de 2010.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015

**REGLAMENTOS DE CARÁCTER ESTATAL**

Reglamento para Regular el Uso de los Bienes Muebles de la Administración Estatal  
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno de Estado del Oaxaca el 18 de noviembre de 1989

Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno de Estado del Oaxaca el 23 de julio del 2015

**NORMATIVIDAD ESTATAL**

Normatividad en materia de Recursos Humanos de las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Estado de Oaxaca.  
Publicado en el Periódico Oficial del Gobierno de Estado del Oaxaca el 09 de agosto de 2008.  
Fe de erratas publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado el 23 de mayo de 2010.

**III. Simbología**

SÍMBOLO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio o fin del diagrama de flujo	Señala donde inicia o termina un procedimiento. Se escribe dentro del símbolo la palabra "inicio" o "fin".
	Actividad	Describe una actividad por medio de una frase breve y clara dentro del símbolo.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se envíe, se reciba, se genere o salga del procedimiento.
	Documento múltiple	Representa cualquier documento con copia.
	Decisión o alternativa	Indica un punto dentro del flujo las alternativas derivadas de una decisión, es decir, en una situación en la que existen opciones y debe elegirse entre alguna de ellas.
	Conector de operación	Representa la conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página	Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Archivo definitivo	Representa un archivo común y corriente de oficina, donde se guarda un documento en forma permanente.
	Archivo temporal	Representa la guarda o almacenamiento de documentos de forma temporal.
	Nota	Describe dentro del símbolo de manera breve alguna aclaración o instrucción dentro del procedimiento.
	Flujo o línea de unión	Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### III. Procedimientos:

<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Licitación pública con inversión de banco mundial a través de consultorías.			
<b>Área administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Licitación y Precios Unitarios.			
<b>Área de adscripción:</b> Coordinación Operativa.			
<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 72 horas/15 minutos.	<b>Total de páginas:</b> 16
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-CO-P01	

### 2. Objetivo:

Contratar obra pública y adquirir bienes y/o servicios de acuerdo a la normatividad vigente, garantizando las mejores condiciones en lo referente a la oferta, precio, calidad, financiamiento y oportunidad del mercado, con la finalidad de prestar los servicios de agua potable y alcantarillado a los núcleos de población de la ciudad de Oaxaca y municipios conurbados.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicado en el DOF el 04 de enero de 2000.  
Última reforma publicada el 13 de enero de 2016.  
Artículos 1-4,6, 10-12,15, 17 – 56, 67, 68, 70,78-82.
- Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicado en el DOF el 28 de julio de 2010.  
Artículos 4, 5, 6, 7, 9, 13- 45.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
Publicada en el DOF el 04 de enero de 2000.  
Última reforma el 10 de noviembre de 2014.  
Artículos 1, 2, 5,12-14,18 -24, 27, 29, 31,33-37, 41,43, 45-55, 59-89.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
Publicada en el DOF el 28 de julio de 2010.  
Artículos 2, 10-22,27- 65.
- Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.  
Publicado en el DOF el 09 de mayo del 2009.  
Ultima reforma 09 de septiembre de 2010.  
Artículos 1-10.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio del 2015.  
Artículo 11 fracción I-X; XII-XX.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA

## Manual de Procedimientos



- Acuerdo que establece los lineamientos que deberán observar las dependencias, entidades y ayuntamientos ejecutores del gasto público en el estado, para la revisión, opinión normativa y seguimiento de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, en relación a los procedimientos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado en el POGEO el 12 de noviembre de 2010. Artículos 1-10.
- Procedimientos y requisitos de contratación en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, de servicios de no consultoría, de obras públicas, de prestación de servicios de consultoría, con cargo total o parcial a recursos otorgados por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Interamericano de Desarrollo. Publicado en el DOF 15 de octubre de 2013.
- Normas selección y contratación de consultores con préstamos del BIRF, créditos de la AIF y donaciones por prestatarios del Banco Mundial. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco Mundial Enero 2011.
- Normas adquisiciones de bienes, obras y servicios distintos a los de consultoría con préstamos del BIRF, créditos de la AIF y donaciones por prestatarios del Banco Mundial. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco Mundial Enero 2011.

#### 4. Responsables

- Comisión Nacional del Agua.
- Coordinación Operativa.
- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Dirección Técnica.
- Departamento de Licitación y Precios Unitarios.

#### 5. Políticas de operación:

- Deberá de existir oficio de disponibilidad y autorización de inversión (Federal, Estatal y/o Municipal) para dar inicio con el procedimiento de contratación respectivo.
- La expresión de interés publicada en CompraNet y en el portal del Banco Mundial tendrá una duración de 14 días en los cuales los interesados deberán mostrar interés.
- Al menos tres consultores deberán manifestar su interés dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la carta invitación manifestando si se asociarán con otras empresas o participarán de forma individual.

#### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Dirección de Planeación y Comercialización	1. Envía a la Coordinación Operativa mediante memorándum el oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestal emitido por la Secretaría de Finanzas y anexo técnico de ejecución para la aplicación de las acciones, recaba acuse. Nota: El anexo técnico contiene el estudio social y económico.	15 min.
Coordinación Operativa	2. Recibe mediante memorándum el oficio de autorización y/o suficiencia presupuestal con anexo técnico. Archiva memorándum.	15 min.
	3. Envía al Departamento de Licitación y Precios Unitarios el presupuesto, planos, especificaciones generales y/o particulares de construcción, términos de referencia (servicios) que se desprenden del anexo técnico para su seguimiento.	4 hrs.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	4. Recibe el oficio de autorización y/o suficiencia presupuestal y anexo técnico, elabora la documentación para la licitación: a) Invitación para presentar expresión de interés. b) Documentos armonizados para selección de consultores. c) Resumen de convocatoria y calendarización de los eventos de junta de aclaraciones d) Recepción de propuestas técnicas y de precio. e) Apertura de propuestas técnicas f) Dictamen técnico g) Apertura de propuestas de precio. h) Dictamen de precio. i) Acta de negociación de contrato j) Firma de contrato.	15 min.
	5. Selecciona el procedimiento que corresponda conforme a la Normatividad del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) utilizando el método de Selección Basada en Calidad y Costo (SBCC) para que se realice la licitación. Archiva oficio y anexos.	30 min.
	6. Envía la invitación a través de correo electrónico a la Comisión Nacional del Agua a través del Organismo de Cuenca Pacífico Sur para el otorgamiento de la no objeción.	2 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Comisión Nacional del Agua	7. Recibe la invitación para presentar interés, realiza la no objeción y envía al Departamento de Licitación y Precios Unitarios a través de correo electrónico la no objeción de la invitación para presentar interés.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	8. Recibe la no objeción y publica en el portal de CompraNet la expresión de interés, simultáneamente en el portal del Banco Mundial.  9. Revisa la expresión de interés de las empresas consultoras.  10. Elabora una lista corta, donde únicamente se seleccionará a seis empresas consultoras que acrediten tener la capacidad para ejecutar los trabajos.  11. Envía a través de correo electrónico a Comisión Nacional del Agua la lista larga y lista corta a través del Organismo de Cuenca Pacífico Sur para el otorgamiento de la no objeción.	16 hrs.  4 hrs.  2 hrs.  2 hrs.
Comisión Nacional del Agua	12. Recibe lista larga y corta para el otorgamiento de la no objeción, para su revisión.	N/D
	13. Envía al Departamento de Licitación y Precios Unitarios a través de correo electrónico la no objeción de los resultados de la lista corta para su posterior invitación a los consultores de la lista corta.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	14. Recibe la no objeción y elabora los documentos armonizados para selección de consultores y calendario de eventos respetando lo indicado en los procedimientos y requisitos de contratación en materia de: a) Adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles. b) Servicios de no consultoría. c) Obras públicas. d) Prestación de servicios de consultoría. Nota: Los documentos deben contar con cargo total o parcial a recursos otorgados por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Interamericano de Desarrollo emitidos por la Secretaría de la Función Pública.	15 min.
	15. Envía a través de correo electrónico los documentos armonizados para el otorgamiento de la no objeción a la Comisión Nacional del Agua a través del Organismo Cuenca Pacífico Sur.	8 hrs.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Comisión Nacional del Agua	16. Recibe y realiza la revisión correspondiente de los documentos armonizados para el otorgamiento de la no objeción.	N/D
	¿La documentación no es la correcta?	
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	17. Envía al Departamento de Licitación y Precios Unitarios mediante correo electrónico los documentos armonizados con observaciones para su respectiva corrección.	N/D
	18. Recibe los documentos armonizados realiza las correcciones en base a las observaciones.(Retorna a la actividad No. 15)	4 hrs.
	¿La documentación es la correcta?	
Comisión Nacional de Agua	19. Envía a través de correo electrónico al Departamento de Licitación y Precios Unitarios la no objeción de los documentos armonizados para su seguimiento.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	20. Recibe la no objeción y envía a través de correo electrónico la carta de invitación a los consultores de la lista corta, invitándolos a presentar su propuesta técnica y de precio, para seguir con el proceso se necesita de la confirmación.	2 hrs.
	21. Elabora una nueva lista incluyendo los consultores que aceptaron participar y otras de los que hubieran presentado su expresión de interés. Nota: Aclara las dudas de las empresas consultoras dentro del plazo indicado en la hoja de datos de los documentos armonizados antes de la fecha de presentación de sus propuestas.	4 hrs.
	22. Solicita a la Dirección Técnica mediante memorándum, recabando acuse, la asignación al personal correspondiente que participará en: a) Actos de junta de aclaraciones. b) Recepción de propuestas técnicas. c) Precios y apertura de propuestas técnicas. d) Apertura de propuestas de precio. e) Acta de negociación de contrato.	2 hrs.
Dirección Técnica	23. Recibe memorándum, firma acuse y devuelve, designa al personal del Departamento de Supervisión para los trámites correspondientes y notifica verbalmente al Departamento de Licitación y Precios Unitarios. Archiva memorándum.	15 min.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Departamento de Licitación y Precios Unitarios	24. Recibe al personal del Departamento de Supervisión de Obra quien deberá participar en el proceso de licitación.	30 min.
	25. Lleva a cabo la reunión pública para la junta de aclaraciones en la hora, lugar y fecha citados en los documentos armonizados, con el personal administrativo y los consultores que aceptaron participar (es optativa).	2 hrs.
	26. Recibe a las empresas consultoras que aceptaron participar en el lugar, hora y fecha citados en los documentos armonizados, registra y rubrica los sobres que contienen las ofertas presentadas por los participantes.	30 min.
	27. Abre el sobre que contiene la propuesta técnica mientras que la propuesta de precio debe permanecer cerrada y resguardada.	30 min.
	28. Elabora y firma el acta de apertura de sobres que contienen las propuestas.	30 min.
	29. Revisa de manera cuantitativa el contenido de la misma y rubrica la experiencia específica del consultor, la calidad de la metodología propuesta y el plan de trabajo, las calificaciones profesionales del personal clave, capacitación (si se requiere).	N/D
	30. Realiza la evaluación técnica de cada propuesta considerando lo establecido en la hoja de datos de los documentos armonizados, utilizando los criterios, subcriterios y el sistema de puntos que se asigne para la evaluación como lo determinan las Normas selección y contratación de consultores con préstamos del BIRF, créditos de la AIF y donaciones por prestatarios del Banco Mundial.	N/D
	<b>¿No cumple con los datos necesarios?</b>	
	31. Desecha la propuesta cuando no alcanza el puntaje mínimo indicado en la hoja de datos y/o no cumpla con lo establecido en los TDR (Términos de Referencia).	N/D
	Fin del procedimiento.	
	<b>¿Cumple con los datos necesarios?</b>	
	32. Elabora dictamen técnico y envía por correo electrónico a la Comisión Nacional del Agua a través del Organismo de Cuenca Pacífico Sur para el otorgamiento de la no objeción.	4 hrs.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

ESTADO DE OAXACA

## Manual de Procedimientos



Comisión Nacional del Agua	33. Recibe y revisa el dictamen técnico, envía a través de correo electrónico al Departamento de Licitación y Precios Unitarios la no objeción del dictamen técnico.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	34. Recibe la no objeción del dictamen técnico y lleva a cabo la junta pública para dar a conocer el resultado de la evaluación de las propuestas técnicas notificando el puntaje técnico a las empresas consultoras que alcanzaron la calificación técnica mínima.	15 min.
	35. Apertura las propuestas de precio de los consultores que alcanzaron la calificación técnica mínima y asienta en el acta respectiva, así como cualquier observación relevante de las ofertas presentadas. Archiva propuestas. Nota: Las notificaciones de las propuestas se realizarán en presencia de los representantes de las empresas consultoras que asistan a dicho evento, dando lectura en voz alta al monto de la oferta con I.V.A. Archiva propuesta.	30 min.
	36. Elabora y firma el acta de apertura de propuestas correspondiente, realiza la revisión cualitativa para la elaboración del dictamen de precio.	30 min.
	37. Elabora el dictamen de precio respectivo sumando los puntajes de la propuesta técnica y de precio, la empresa consultora que obtuvo la puntuación total más alta será invitada a negociar los servicios de consultoría.	4 hrs.
	38. Envía el dictamen de precio respectivo a través de correo electrónico a la Comisión Nacional del Agua, a través del Organismo Cuenca Pacífico Sur, para que sea emitida la no objeción para la elaboración del acta de negociación de contrato.	2 hrs.
Comisión Nacional del Agua	39. Recibe el dictamen de precio y elabora la no objeción, envía por correo electrónico al Departamento de Licitación y Precios Unitarios para su seguimiento.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	40. Recibe la no objeción, elabora y firma el acta de negociación de contrato correspondiente para darlo a conocer en junta pública.	N/D
	41. Elabora el contrato correspondiente, firma en el lugar, fecha y hora citados en los documentos armonizados de la licitación para México.	30 min.
	42. Escanea y envía a la Comisión Nacional del Agua a través de la Organismo de Cuenca Pacífico Sur las actas de junta de: a) Aclaraciones.	2 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Recepción de propuestas técnicas y precio.</li> <li>c) Apertura de propuestas técnicas.</li> <li>d) Dictamen técnico.</li> <li>e) Apertura de propuestas económicas.</li> <li>f) Dictamen de precio.</li> <li>g) Acta de negociación.</li> <li>h) Contrato con anexos.</li> </ul> <p>43. Envía mediante memorándum a la Dirección Técnica la documentación generada durante el procedimiento de contratación para seguimiento y/o resguardo, recabando acuse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Oficio de autorización.</li> <li>b) Catálogo de conceptos.</li> <li>c) Presupuesto.</li> <li>d) Términos de referencia.</li> <li>e) Resumen de convocatoria.</li> <li>f) Acta de juntas de aclaraciones.</li> <li>g) Acta de presentación y apertura de propuestas técnicas.</li> <li>h) Dictamen técnico.</li> <li>i) Acta de presentación y apertura de propuestas de precio.</li> <li>j) Dictamen de precio.</li> <li>k) Acta de negociación de contrato.</li> <li>l) Contrato con anexos.</li> <li>m) Ofertas presentadas, incluida la del consultor ganador.</li> </ul>	<p>30 min.</p>
<p>Dirección Técnica</p>	<p>44. Recibe mediante memorándum información generada durante el procedimiento de contratación, firma acuse y devuelve.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	<p>15 min.</p>

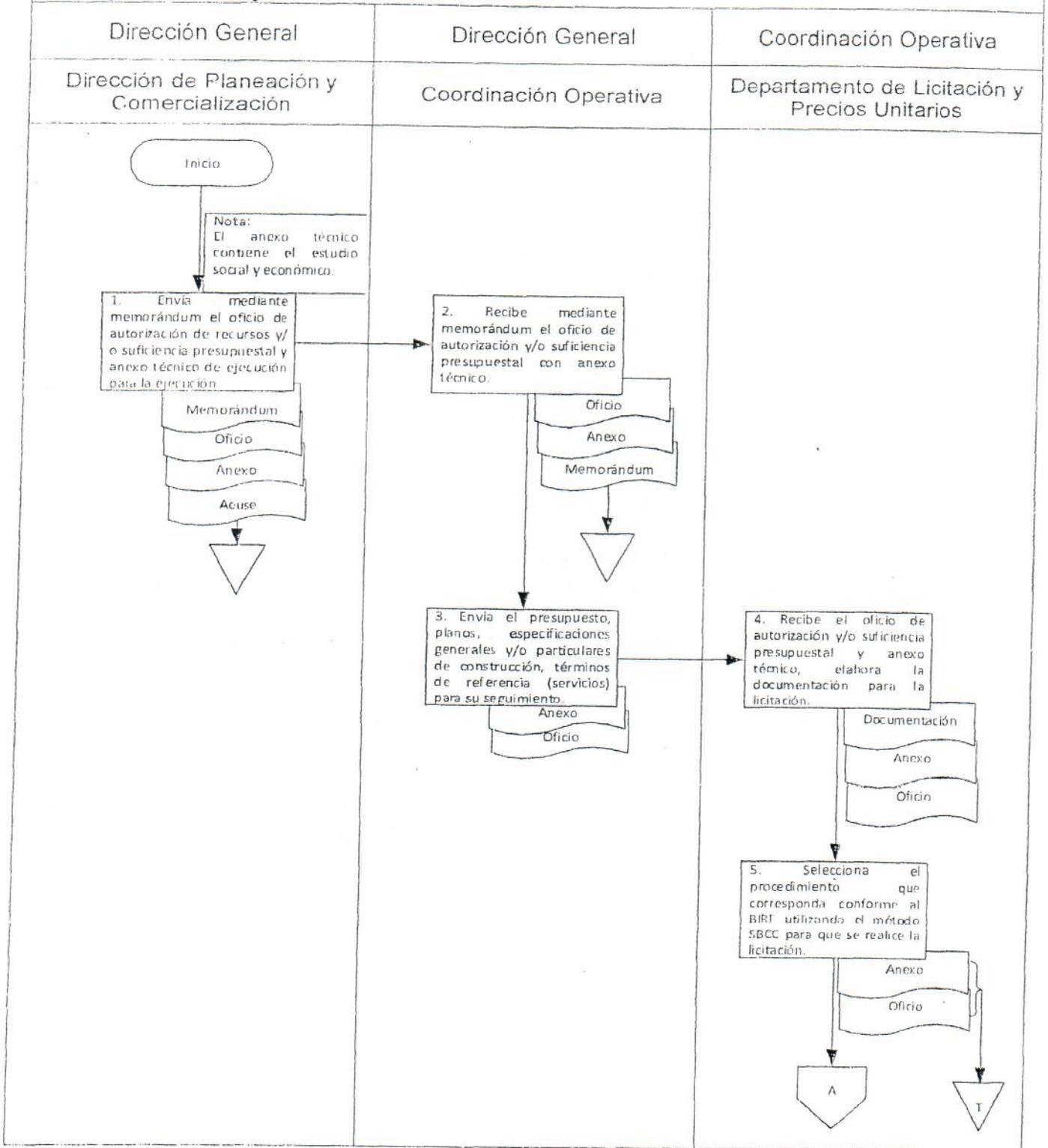


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





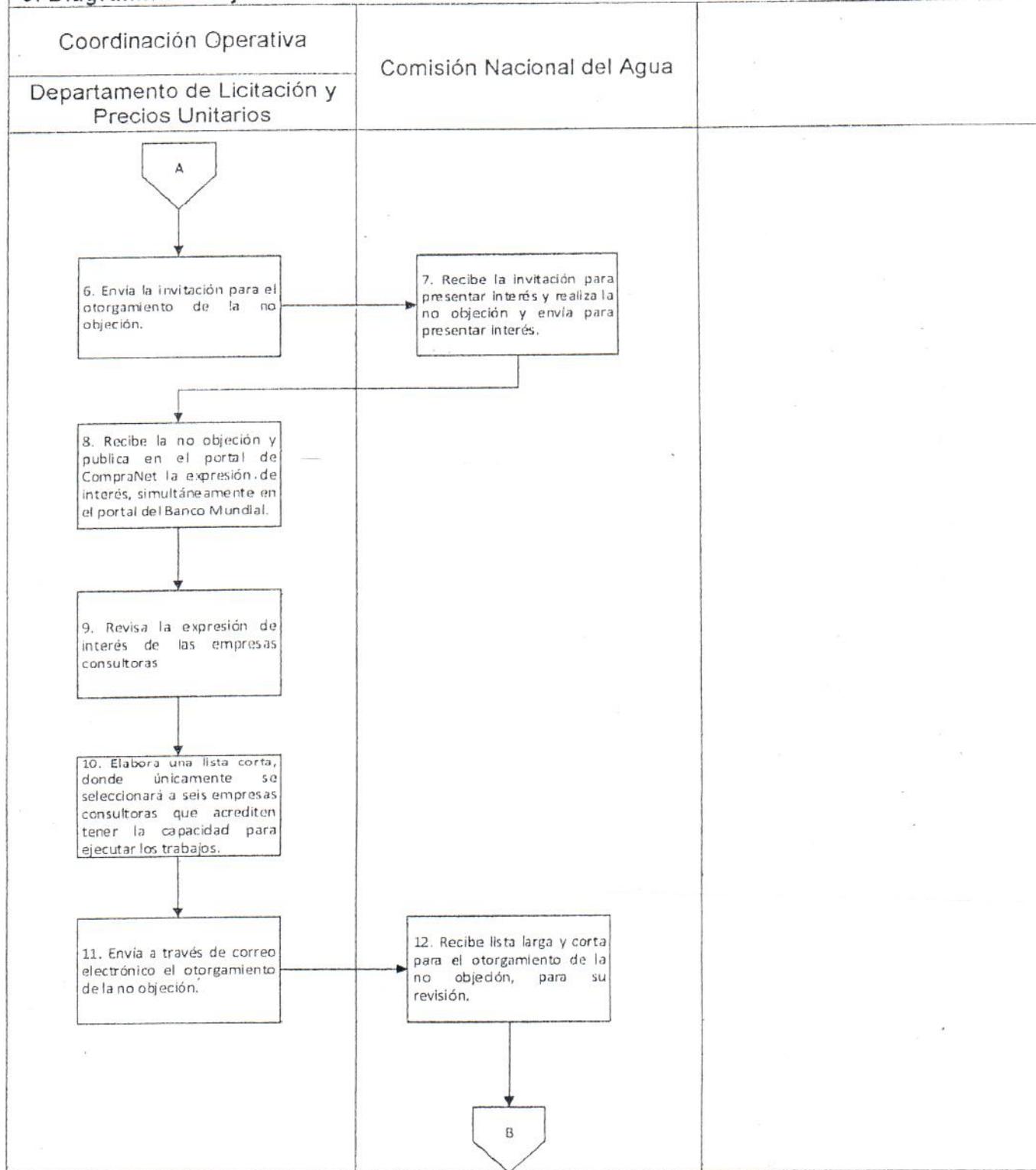
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

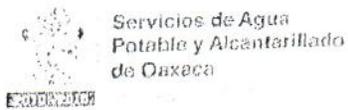
2010-2016

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

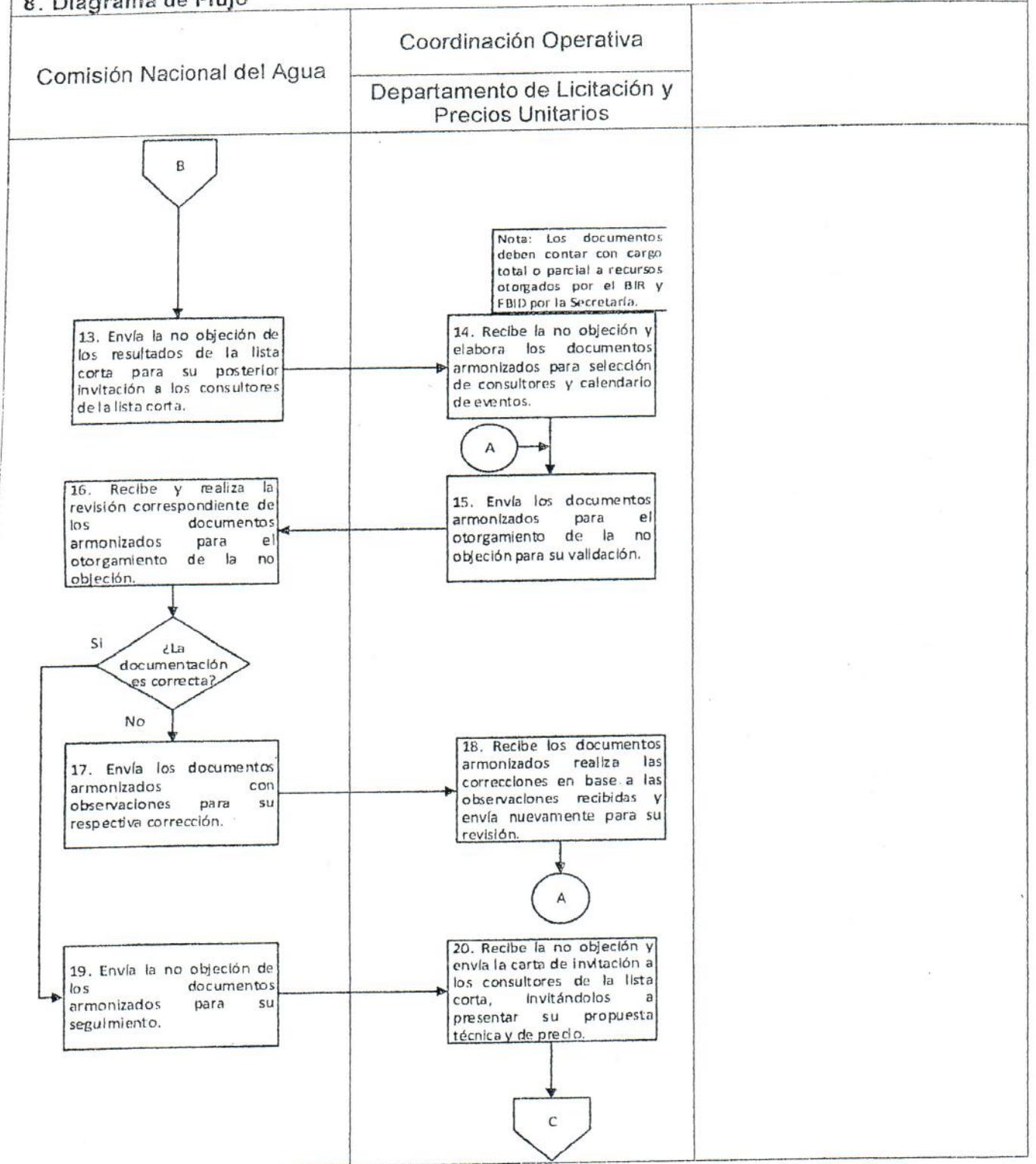




Manual de  
Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



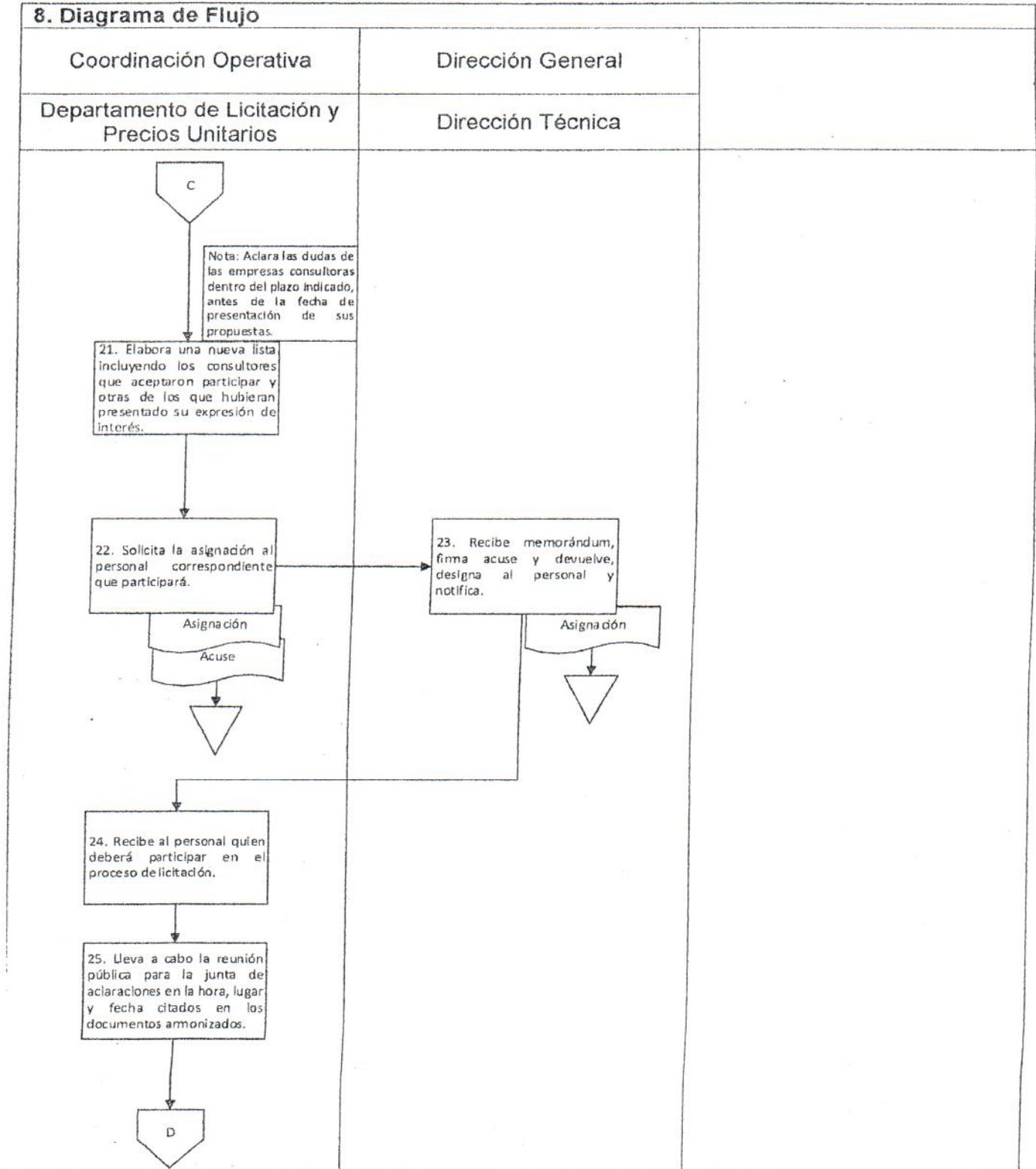


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

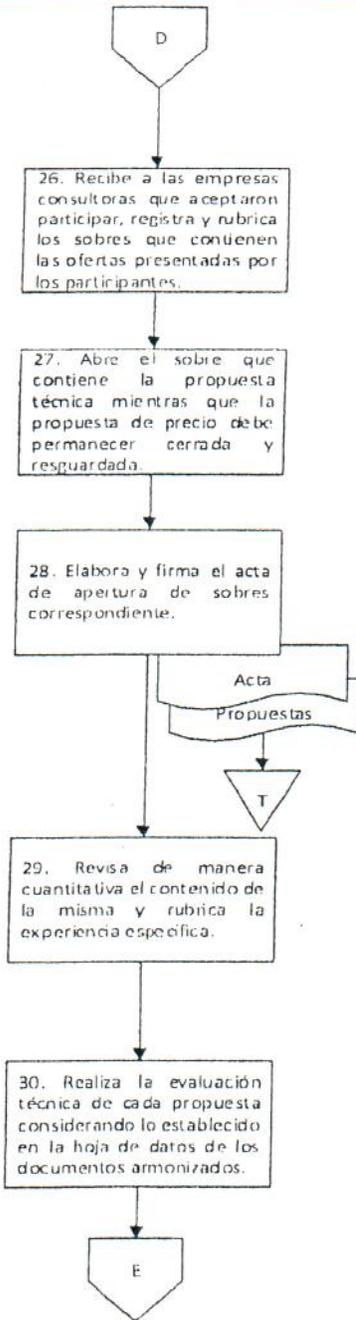
Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

Coordinación Operativa

Departamento de Licitación y Precios Unitarios





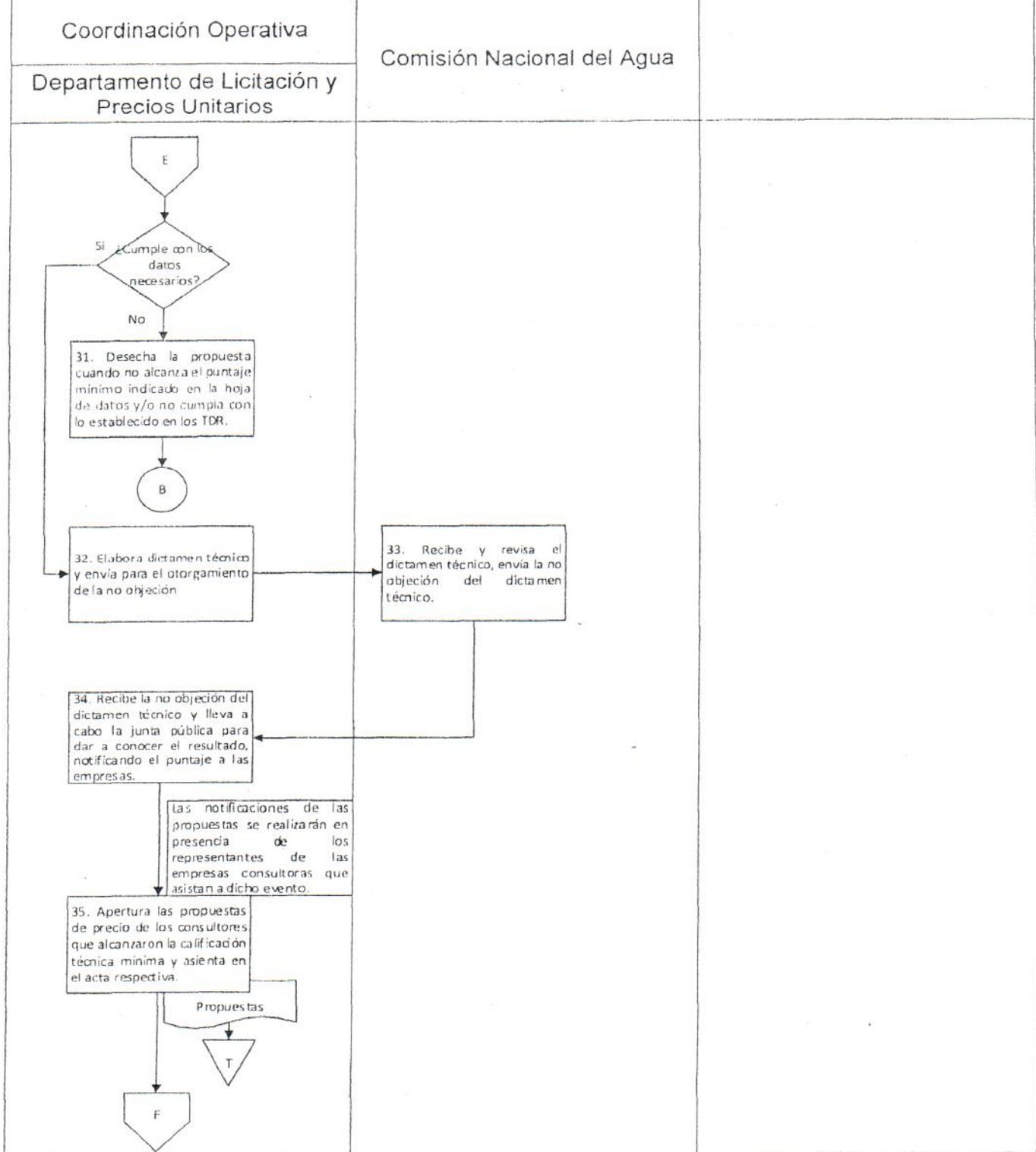
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

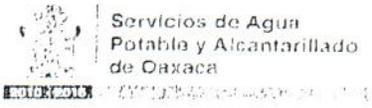
2016-2018

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

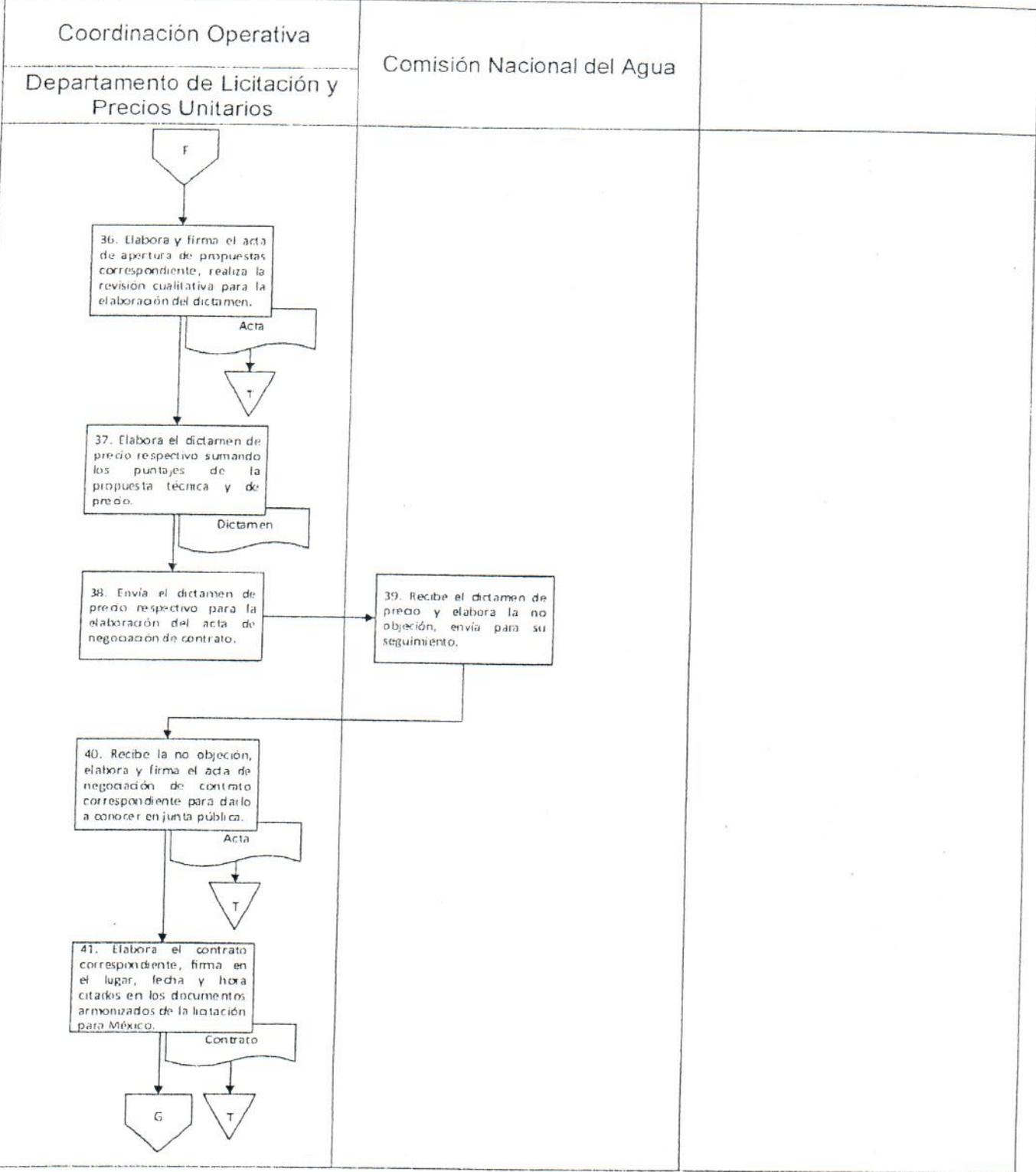




# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



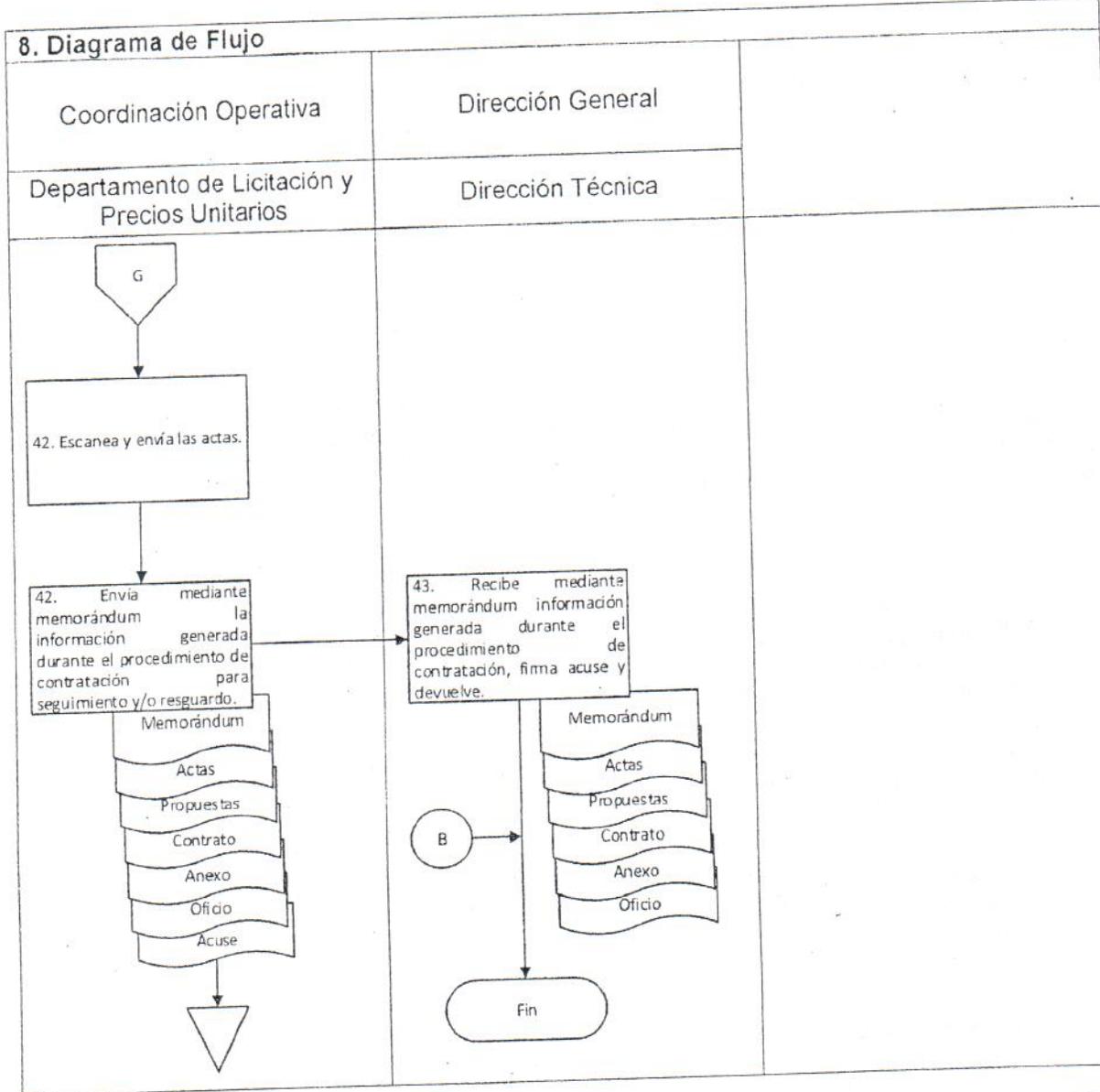


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



Elaboró:

*[Signature]*  
 T.O. Marcela González Fuentes  
 Jefa del Departamento de Licitación y Precios Unitarios

Vo. Bo.

*[Signature]*  
 Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán  
 Coordinador Operativo

Aprobó:

*[Signature]*  
 Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán  
 Coordinador Operativo



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



1. Nombre del procedimiento: Licitación pública con inversión de Banco Mundial.

Área administrativa responsable del procedimiento: Departamento de Licitación y Precios Unitarios.

Área de adscripción: Coordinación Operativa.

Fecha		Tiempo de ejecución:	Total de páginas: 12
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	41 horas/30 minutos. Clave: SAPAO-CO-P02	

### 2. Objetivo:

Adquirir bienes y/o servicios, de acuerdo a la normatividad vigente, garantizando las mejores condiciones en lo referente a la oferta, precio, calidad, financiamiento y oportunidad del mercado, con la finalidad de prestar los servicios de agua potable y alcantarillado a los núcleos de población de la ciudad de Oaxaca y municipios conurbados.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Publicada en el DOF el 4 de enero de 2000. Última reforma el 10 de noviembre de 2014. Artículos 1, 2, 5, 12-14, 18 -24, 27, 29, 31, 33-37, 41, 43, 45-55 y 59-89.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Publicada en el DOF el 28 de julio de 2010. Artículos 2, 10-22 y 27- 65.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio del 2015. Artículo 11 fracción I-X; XII-XX.
- Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado en el DOF el 09 de mayo del 2009. Última Reforma 09 de septiembre de 2010. Artículos 1-10.
- Acuerdo que establece los lineamientos que deberán observar las dependencias, entidades y ayuntamientos ejecutores del gasto público en el estado, para la revisión, opinión normativa y seguimiento de la secretaría de la contraloría y transparencia gubernamental, en relación a los procedimientos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado en el POGEO el 12 de noviembre de 2010. Artículos 1-10.
- Procedimientos y requisitos de contratación en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, de servicios de no consultoría, de obras públicas, de prestación de



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



servicios de consultoría, con cargo total o parcial a recursos otorgados por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Interamericano de Desarrollo. Publicado en el DOF 15 de octubre de 2013.

- Normas selección y contratación de consultores con préstamos del BIRF, créditos de la AIF y donaciones por prestatarios del Banco Mundial.  
Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco Mundial  
Enero 2011.
- Normas adquisiciones de bienes, obras y servicios distintos a los de consultoría con préstamos del BIRF, créditos de la AIF y donaciones por prestatarios del Banco Mundial.  
Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/ Banco Mundial  
Enero 2011.

#### 4. Responsables:

- Comisión Nacional del Agua.
- Coordinación Operativa.
- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Dirección Técnica.
- Departamento de Licitación y Precios Unitarios.

#### 5. Políticas de operación:

- Deberá de existir oficio de disponibilidad y autorización de inversión (Federal, Estatal y/o Municipal) para dar inicio con el procedimiento de contratación respectivo

#### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



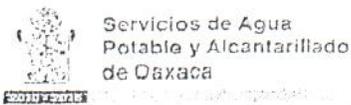
Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Dirección de Planeación y Comercialización	1. Envía a la Coordinación Operativa mediante memorándum oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestal emitido por la Secretaría de Finanzas y anexo técnico de ejecución emitido por la Comisión Nacional del Agua. Archiva acuse.	15 min.
Coordinación Operativa	2. Recibe mediante memorándum el oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestal y anexo técnico de ejecución. Archiva memorándum.	15 min.
	3. Envía a el Departamento de Licitación y Precios Unitarios el oficio de autorización y/o suficiencia presupuestal para dar inicio con el trámite, así como la siguiente documentación del anexo técnico: a) Presupuesto. b) Planos. c) Especificaciones generales y/o particulares de construcción. d) Términos de referencia (servicios).	4 hrs.    15 min.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	4. Recibe anexo técnico y oficio de autorización y/o suficiencia presupuestal. Archiva oficio y anexos.	30 min.
	5. Elabora la documentación correspondiente al proceso de contratación: a) Documentos estándar de licitación para México. b) Resumen de convocatoria. c) Calendarización de eventos de visita al sitio de trabajo. d) Junta de aclaraciones. e) Recepción y apertura de propuestas técnicas económicas. f) Fallo y firma del contrato.	2 hrs.
	6. Envía a través de correo electrónico la documentación estándar a la Comisión Nacional del Agua a través del Organismo de Cuenca Pacífico Sur para que se otorgue la no objeción.	2 hrs.
Comisión Nacional del Agua	7. Recibe y revisa la documentación estándar de la licitación para las observaciones correspondientes.	N/D
	¿La información no es la correcta?	



Manual de Procedimientos



<p>Departamento de Licitación y Precios Unitarios</p>	<p>8. Envía a través de correo electrónico al Departamento de Licitación y Precios Unitarios la documentación estándar con observaciones para su corrección.</p> <p>9. Recibe documentación estándar con observaciones, realiza las correcciones y presenta nuevamente para su revisión (Retorna a la actividad No. 7)</p>	<p>4 hrs.</p> <p>2 hrs.</p>
<p>¿La información es correcta?</p>		
<p>Comisión Nacional de Agua</p>	<p>10. Envía a través de correo electrónico al Departamento de Licitación y Precios Unitarios la no objeción de los documentos estándar de la licitación para México para su posterior publicación en el portal de CompraNet y Diario Oficial de la Federación.</p>	<p>N/D</p>
<p>Departamento de Licitación y Precios Unitarios</p>	<p>11. Recibe la no objeción de los documentos estándar de la Licitación para México y resumen de la convocatoria, publica en el portal de CompraNet y en el Diario Oficial de la Federación.</p> <p>12. Solicita mediante memorándum recabando acuse a la Dirección Técnica asigne al personal correspondiente que participará en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actos de visita al sitio de los trabajos (si se diera el caso).</li> <li>b) Junta de aclaraciones.</li> <li>c) Recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas y fallo.</li> </ul> <p>Archiva acuse.</p>	<p>8 hrs.</p> <p>15 min.</p>
<p>Dirección Técnica</p>	<p>13. Recibe memorándum, firma acuse y devuelve, designa al personal del Departamento de Supervisión para los trámites correspondientes y notifica verbalmente al Departamento de Licitación y Precios Unitarios. Archiva memorándum.</p>	<p>15 min.</p>
<p>Departamento de Licitación y Precios Unitarios</p>	<p>14. Recibe notificación y recibe a la persona designada por la Dirección Técnica que se encargará de participar en el proceso.</p> <p>15. Lleva a cabo la reunión pública para la visita al sitio de los trabajos en la hora, lugar y fecha citados en los documentos estándar de la licitación para México.</p> <p>16. Elabora y firma el acta de visita del sitio para su publicación en el portal de CompraNet.</p> <p>17. Lleva a cabo la reunión pública para la junta de aclaraciones en la hora, lugar y fecha citados en los</p>	<p>4 hrs.</p> <p>2 hrs.</p> <p>30 min.</p> <p>30 min</p>



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



	documentos estándar de la licitación para México, con el personal administrativo y las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet.	
	18. Elabora y firma el acta de la junta de aclaraciones correspondiente para su publicación en el portal de CompraNet.	30 min.
	19. Recibe a las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet en el lugar, hora y fecha citados en los documentos estándar de la licitación para México, se registran y rubrican los sobres que contienen las ofertas presentadas, por los participantes.	30 min.
	20. Abre el sobre que contiene la propuesta y se revisa de manera cuantitativa el contenido de la misma y se rubrica: a) Formulario de la oferta. b) Formulario de lista de precios. c) Lista de bienes. d) Plan de entrega. e) Lista de servicios conexos. f) Cronograma de cumplimiento.	30 min.
	21. Lee en voz alta el monto de oferta con I.V.A. y se asienta en el acta de apertura de sobres, así como cualquier observación relevante de las ofertas presentadas.	1 hr.
	22. Resguarda las ofertas presentadas y procede a la revisión cualitativa para la elaboración de los cuadros fríos.	N/D
	23. Elabora el dictamen técnico-económico respectivo y envía a través de correo electrónico a la Comisión Nacional de Agua a través del Organismo de Cuenca Pacífico Sur para la elaboración de la no objeción.	2 hrs.
Comisión Nacional de Agua	24. Recibe el dictamen técnico-económico y realiza la no objeción, envía a través de correo al Departamento de Licitación y Precios Unitarios para la elaboración del acta de fallo.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	25. Recibe la no objeción y elabora el acta de fallo correspondiente para darlo a conocer en junta pública.	30 min.
	26. Recibe a las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet en el lugar, hora y fecha citados en los documentos estándar de la licitación para México.	2 hrs.
	27. Lleva a cabo la junta pública y da a conocer el fallo, firma el acta correspondiente por los asistentes y la convocante y publica en el portal de CompraNet.	30 min



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

2010-2016

## Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

	<p>28. Elabora el contrato correspondiente y firma en el lugar, fecha y hora citados en los documentos estándar de la licitación para México.</p> <p>29. Envía a través de correo electrónico a la Comisión Nacional del Agua través del Organismo Cuenca Pacífico Sur, las actas escaneadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Visita al sitio de los trabajos (en su caso).</li> <li>b) Junta de aclaraciones.</li> <li>c) Presentación y apertura de ofertas.</li> <li>d) Dictamen técnico-económico.</li> <li>e) Fallo.</li> <li>f) Contrato con anexos.</li> </ul> <p>30. Envía mediante memorándum a la Dirección Técnica toda la información generada durante el procedimiento de contratación de que se trate para seguimiento y resguardo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Oficio de autorización.</li> <li>b) Catálogo de conceptos.</li> <li>c) Presupuesto.</li> <li>d) Términos de referencia.</li> <li>e) Resumen de convocatoria.</li> <li>f) Acta de visita al sitio.</li> <li>g) Acta de juntas de aclaraciones.</li> <li>h) Acta de presentación y apertura de ofertas.</li> <li>i) Dictamen técnico-económico.</li> <li>j) Acta de fallo.</li> <li>k) Contrato con anexos.</li> <li>l) Ofertas presentadas (incluida la del oferente ganador).</li> </ul> <p>Archiva acuse.</p>	<p>30 min.</p> <p>2 hrs.</p> <p>30 min.</p>
<p>Dirección Técnica</p>	<p>31. Recibe mediante memorándum información generada durante el procedimiento de contratación, firma acuse y devuelve.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	<p>15 min.</p>



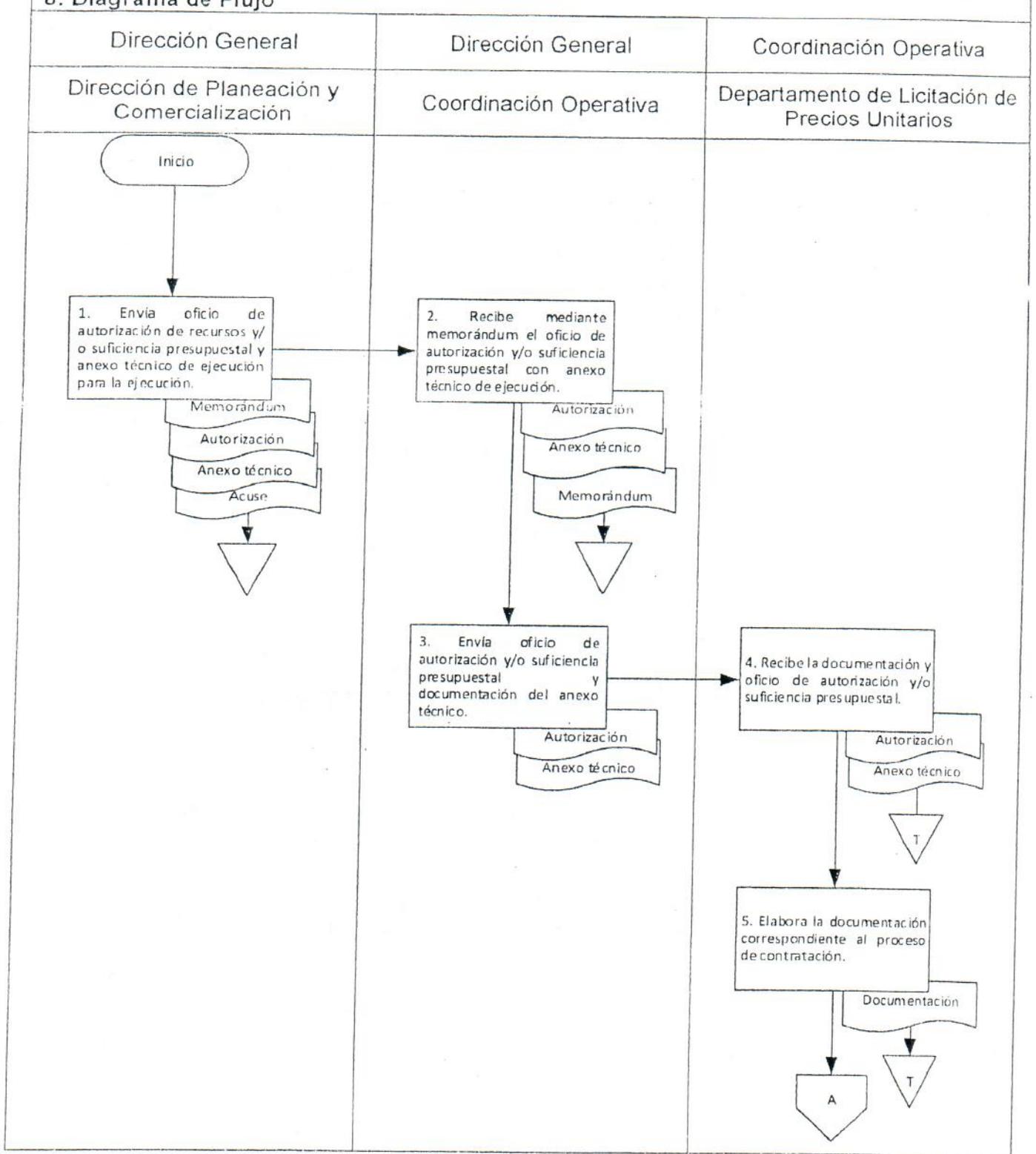
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

PROCESOS

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



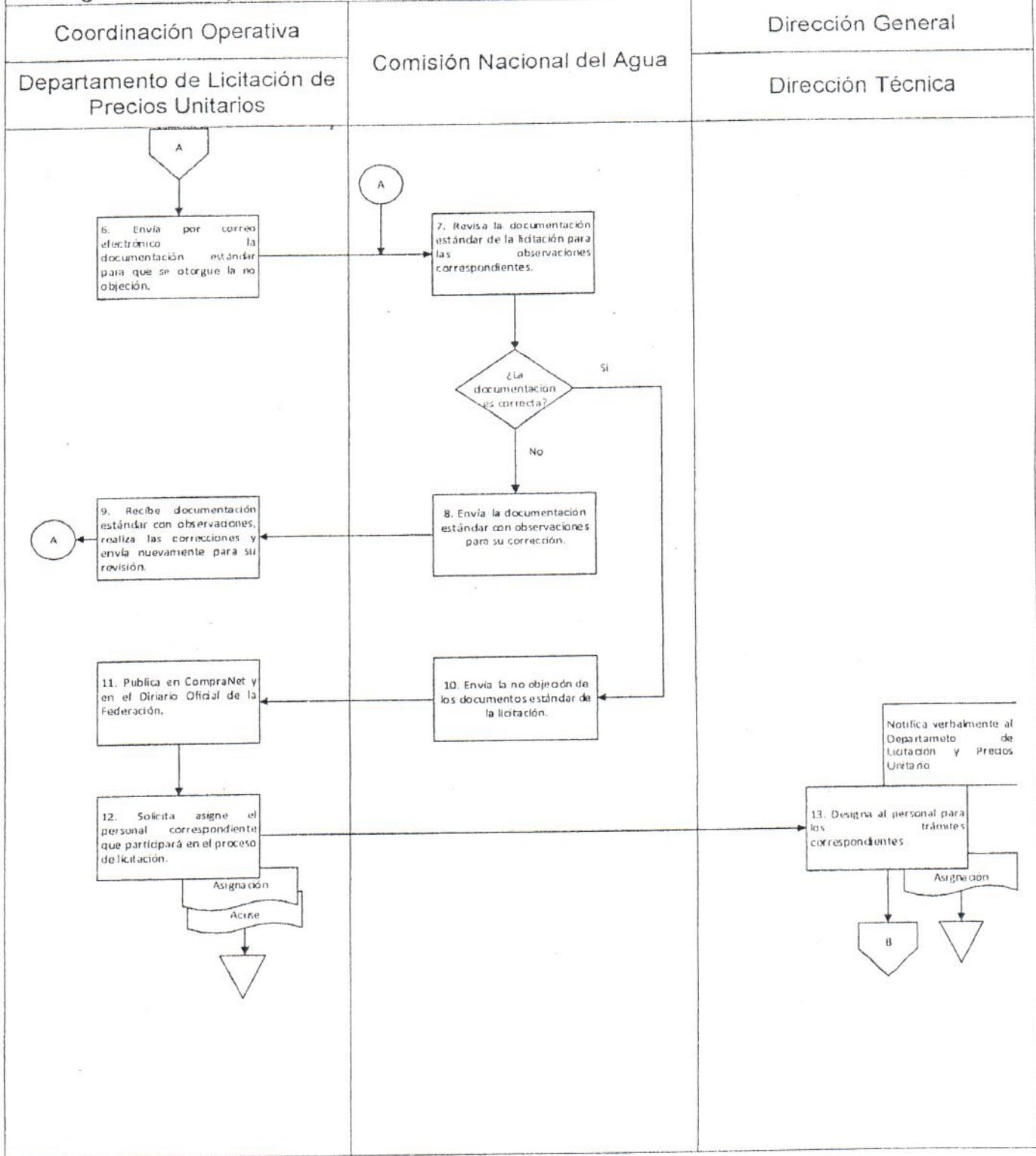


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

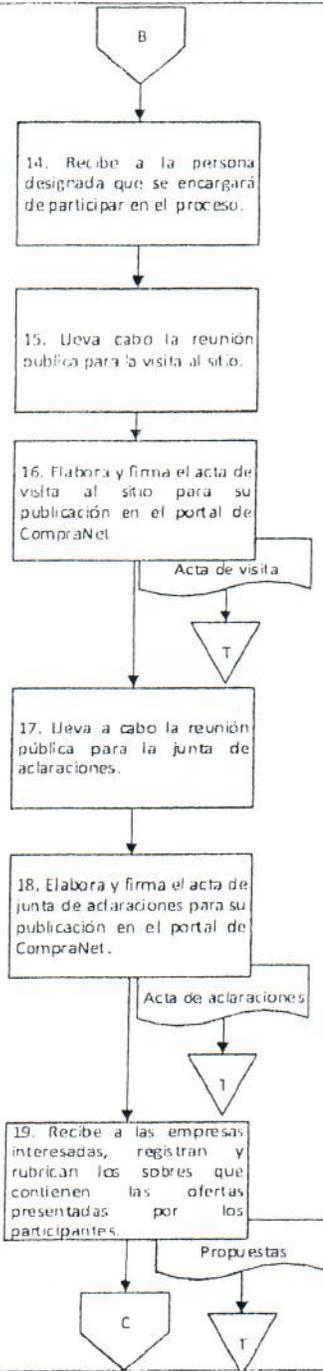
Manual de Procedimientos

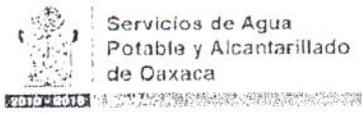


8. Diagrama de Flujo

Coordinación Operativa

Departamento de Licitación de Precios Unitarios

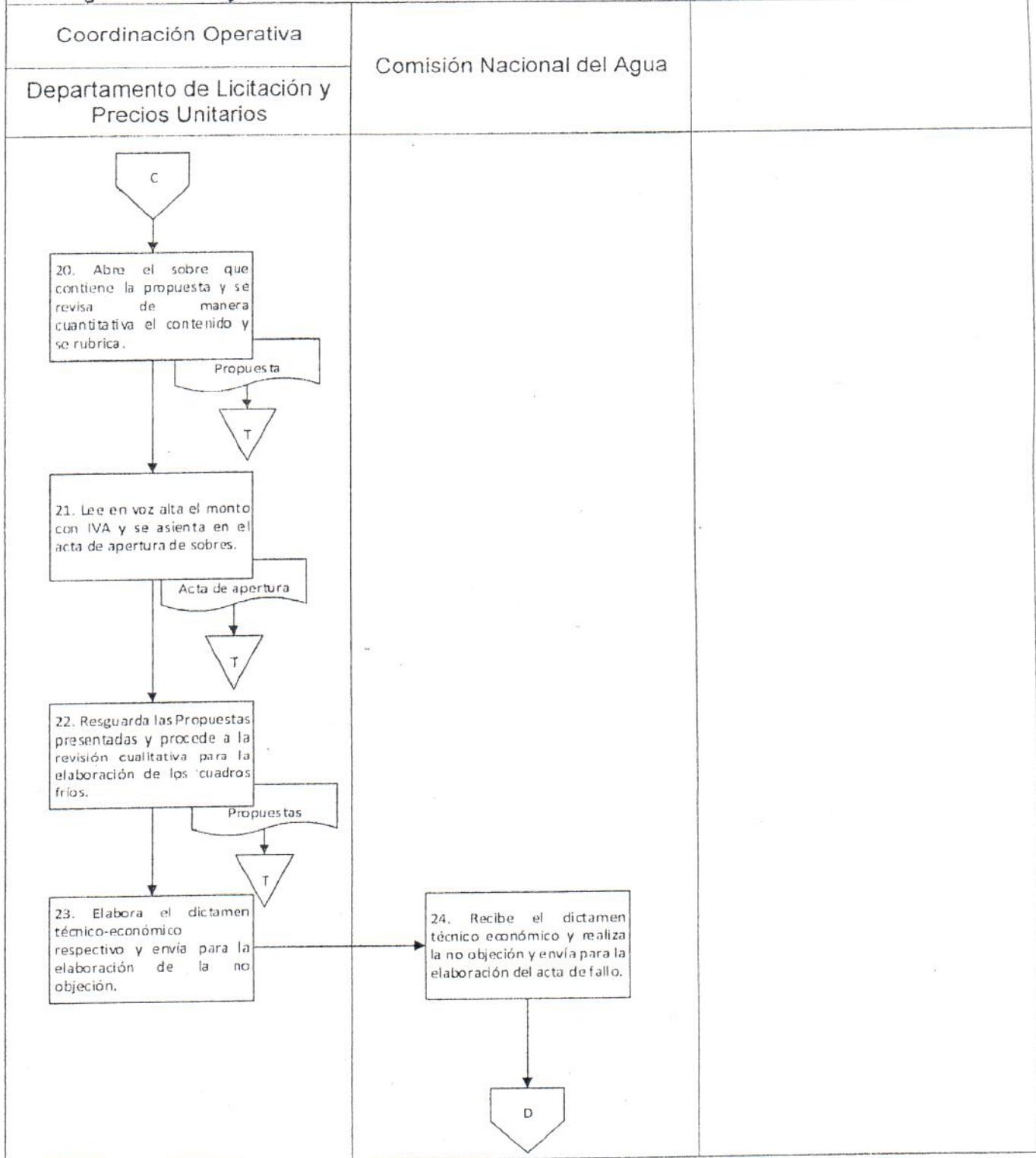




Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Daxaca

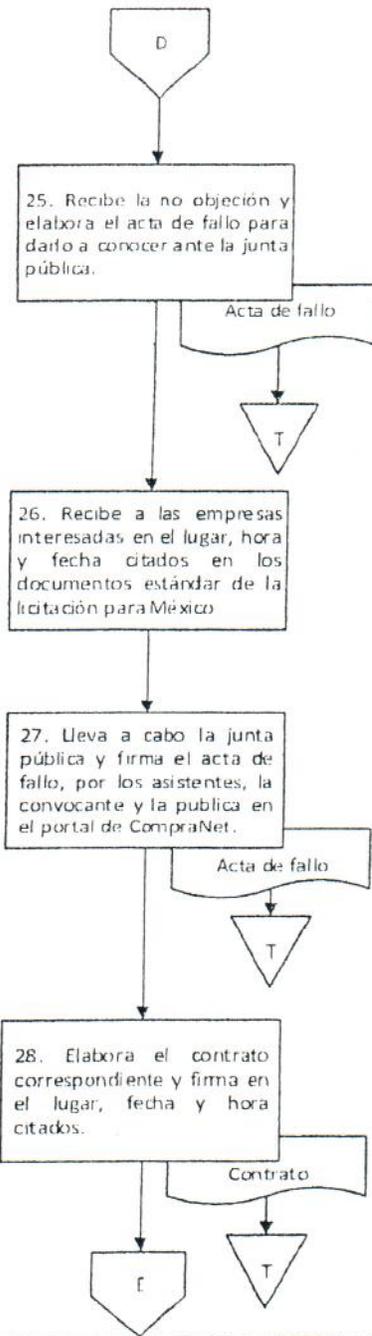
Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

Coordinación Operativa

Departamento de Licitación y Precios Unitarios





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

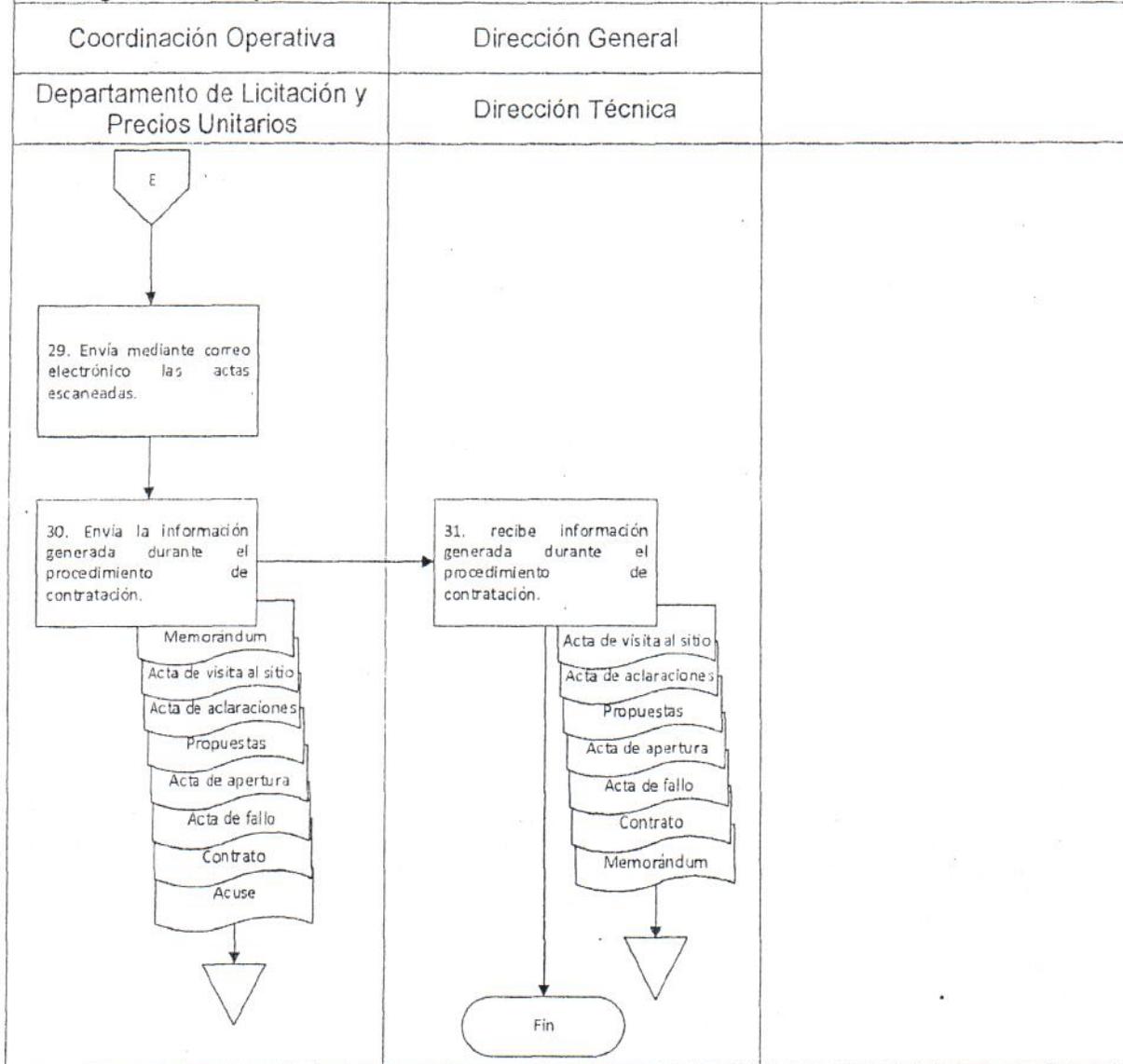
2011-2016

Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

8. Diagrama de Flujo



Elaboró:

I.O. Marcela González Fuentes

Jefa del Departamento de Licitación y Precios Unitarios

Vo. Bo.

Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán  
Coordinador Operativo

Aprobó:

Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán  
Coordinador Operativo



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Licitación pública Estatal.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Licitación y Precios Unitarios.

**Área de adscripción:** Coordinación Operativa.

Fecha		Tiempo de ejecución:	Total de páginas:
De elaboración:	De actualización:	55 horas/45 minutos.	13
Junio de 2016	No aplica	Clave: SAPAO-CO-P03	

**2. Objetivo:**

Contratar obra pública y adquirir bienes y/o servicios, de acuerdo a la normatividad vigente, garantizando las mejores condiciones en lo referente a la oferta, precio, calidad, financiamiento y oportunidad del mercado, tomando en consideración los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, con la finalidad de prestar los servicios de agua potable y alcantarillado a los núcleos de población de la ciudad de Oaxaca y municipios conurbados.

**3. Marco jurídico:**

- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicado en el DOF el 4 de enero de 2000.  
Última reforma publicada el 13 de enero de 2016.  
Artículos 1-4, 6, 10-12, 15, 17 - 56, 67, 68, 70, 78-82.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio del 2015  
Artículo 11 fracción I-X; XII-XX.
- Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.  
Publicado en el DOF el 09 de mayo del 2009.  
Última Reforma 09 de septiembre de 2010.  
Artículos 1-10.
- Acuerdo que establece los lineamientos que deberán observar las dependencias, entidades y ayuntamientos ejecutores del gasto público en el estado, para la revisión, opinión normativa y seguimiento de la secretaría de la contraloría y transparencia gubernamental, en relación a los procedimientos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas.  
Publicado en el POGEO el 12 de noviembre de 2010.  
Artículos 1-10.

**4. Responsables:**

- Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.
- Comisión Nacional del Agua.
- Coordinación Operativa.
- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Dirección Técnica.
- Departamento de Licitación y Precios Unitarios.

**5. Políticas de operación:**

- Deberá de existir oficio de disponibilidad y autorización de inversión (Estatal y/o Municipal) para dar inicio con el procedimiento de contratación respectivo.

**6. Formatos e instructivos:**

- No aplica.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio de procedimiento	
Dirección de Planeación y Comercialización	1. Envía mediante memorándum a la Coordinación Operativa oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestaria, recaba acuse. Archiva acuse.	15 min.
Coordinación Operativa	2. Recibe oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestaria, firma acuse y devuelve. Archiva memorándum.	15 min.
	3. Envía al Departamento de Licitación y Precios Unitarios el oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestal para dar inicio con el trámite respectivo, anexando el expediente de obra que deberá contener la parte Técnica: a) Presupuesto. b) Planos c) Especificaciones generales y/o particulares de construcción y/o términos de referencia (servicios), Archiva acuse.	4 hrs.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	4. Recibe el oficio de autorización y el expediente de obra original, para elaborar la siguiente documentación: a) Bases de licitación. b) Guías de llenado. c) Resumen de convocatoria. d) Calendarización de los eventos de visita al sitio de los trabajos. e) Junta de aclaraciones. f) Recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas g) Fallo y firma de contrato.	15 min.
	5. Verifica en que rango se encuentra el oficio de autorización y el expediente de obra de acuerdo al monto autorizado, en base al fundamento en el Presupuesto de Egresos para el Estado, conforme al Programa Operativo Anual (POA) y con ello establecer el proceso de contratación: a) Licitación Pública Estatal. b) Invitación a Cuando Menos Tres Personas. c) Adjudicación Directa.	30 min.
	<b>¿Es una excepción a la Licitación Pública?</b>	
	6. Elabora acuerdo administrativo o Justificación de Excepción a la Licitación Pública/Acuerdo como Excepción	2 hrs.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



	<p>a la Licitación Pública, en el que expone los motivos por los cuales debe exceptuarse el procedimiento de Licitación Pública por el de Invitación a Cuando Menos Tres Personas o Adjudicación Directa.</p> <p>7. Elabora la siguiente documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Bases.</li> <li>Guía de llenado.</li> <li>Invitaciones.</li> <li>Modelo de contrato.</li> <li>Resumen de convocatoria.</li> <li>Calendario de eventos.</li> </ol> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿No es una excepción a la Licitación Pública?</b></p>	<p>2 hrs.</p>
<p>Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental</p>	<p>8. Envía mediante oficio la documentación relativa al procedimiento de contratación en forma impresa y digital a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, según el Acuerdo que establece los lineamientos que deberán observar las dependencias, entidades y ayuntamientos ejecutores del gasto público en el estado, para la revisión, opinión normativa y seguimiento en relación a los procedimientos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas, recaba acuse. Archiva acuse.</p> <p>9. Recibe la documentación relativa al procedimiento de contratación, firma acuse y devuelve, revisa que las informaciones de los documentos sean correctos. Archiva oficio.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿La documentación no es correcta?</b></p>	<p>16 hrs.</p> <p>N/D</p>
<p>Departamento de Licitación y Precios Unitarios</p>	<p>10. Envía mediante oficio al Departamento de Licitación y Precios Unitarios las observaciones de los documentos relativos al procedimiento de contratación para su corrección, recaba acuse. Archiva acuse.</p> <p>11. Recibe la documentación relativa al procedimiento de contratación, firma acuse y devuelve, corrige las observaciones y presenta nuevamente para su revisión. Archiva oficio. (Retorna a la actividad No. 9).</p> <p style="text-align: center;"><b>¿La documentación es correcta?</b></p>	<p>N/D</p> <p>15 min.</p>



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental	12. Elabora y envía al Departamento de Licitación y Precios Unitarios oficio de opinión al procedimiento de contratación para su posterior publicación en CompraNet y en el Periódico Oficial del Estado, recaba acuse. Archiva acuse.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	13. Recibe el oficio de opinión al procedimiento de contratación, publica en CompraNet y en el Periódico Oficial del Estado, firma acuse y devuelve.	16 hrs.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	14. Envía mediante oficio a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia la invitación para los eventos de recepción y apertura de propuestas técnicas-económicas y fallo, recaba acuse. Archiva acuse.	2 hrs.
Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental	15. Recibe invitación para los eventos de recepción y apertura de propuestas técnicas-económicas y fallo, firma y devuelve acuse al Departamento de Licitación y Precios Unitarios. Archiva invitación y oficio.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	16. Solicita mediante memorándum a la Dirección Técnica la asignación del personal correspondiente que participara en: a) Actos de visita al sitio de los trabajos. b) Junta de aclaraciones. c) Recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas y fallo. Recaba acuse. Archiva acuse.	30 min.
Dirección Técnica	17. Recibe memorándum, firma acuse y devuelve, designa al personal del Departamento de Supervisión de Obra para los trámites correspondientes y notifica verbalmente al Departamento de Licitación y Precios Unitarios. Archiva asignación.	15 min.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	18. Lleva a cabo la reunión pública para la visita al sitio de los trabajos en la hora lugar y fecha citados en la convocatoria, con el personal administrativo, residente de obra y las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet.	2 hrs.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	19. Elabora y firma el acta de visita al sitio para su publicación en el portal de CompraNet.	30 min.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	20. Lleva a cabo la reunión pública para la junta de aclaraciones en la hora, lugar y fecha citados en la convocatoria.	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



	<p>21. Elabora y firma el acta de junta de aclaraciones para su publicación en el portal de CompraNet.</p> <p>22. Recibe a las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet en el lugar, hora y fecha citados en la convocatoria, registra y recibe las propuestas técnicas y económicas.</p> <p>23. Rubrica los sobres:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Personal administrativo.</li> <li>Participantes.</li> <li>Representante de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.</li> <li>Representante de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Oaxaca.</li> </ol> <p>24. Abre los sobres que contengan las propuestas técnicas, debiendo desechar las propuestas que no cumplan con los requisitos exigidos y el sobre que contenga la propuesta económica queda bajo resguardo.</p> <p>25. Elabora el dictamen técnico, en el cual se indica las propuestas técnicas que fueron aceptadas para proceder con el proceso de licitación.</p> <p>26. Apertura los sobres que contienen las propuestas económicas y revisa de manera cuantitativa el contenido de la propuesta técnica y la acreditación del licitante en base al check list proporcionado en el procedimiento de contratación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Catálogo de conceptos.</li> <li>Programa general de ejecución de los trabajos.</li> </ol> <p style="text-align: center;">¿La propuesta no está completa?</p> <p>27. Notifica verbalmente a la empresa que su propuesta económica no está completa y que no será tomada en cuenta.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;">¿La propuesta está completa?</p> <p>28. Recaba rúbrica en la propuesta de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>El personal administrativo.</li> <li>Participantes.</li> <li>El representante de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental. (en su caso)</li> </ol>	<p>30 min.</p> <p>2 hrs.</p> <p>30 min.</p> <p>30 min.</p> <p>30 min.</p> <p>N/D</p> <p>15 min.</p> <p>30 min.</p>
--	---	--



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

2015-2016

Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

Dirección Técnica	d) Representante de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Oaxaca. (en su caso)	
	29. Lee en voz alta el monto de la propuesta con I.V.A. y asienta en el acta de apertura de propuestas, así como cualquier observación relevante de las propuestas presentadas.	30 min.
	30. Resguardan las propuestas presentadas y realiza la revisión cualitativa, elabora el acta de fallo correspondiente para darlo a conocer en junta pública.	N/D
	31. Recibe a las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet en el lugar, hora y fecha citados en la convocatoria y lleva a cabo la junta pública para dar a conocer el fallo, recaba firmas en el acta de: a) Asistentes. b) Convocante. c) Representante de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental. (en su caso) d) Representante de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Oaxaca y se publica en el portal de CompraNet. (en su caso)	2 hrs.
	32. Elabora contrato, firma en el lugar, fecha y hora citados en la convocatoria.	30 min.
	33. Integra la información generada del procedimiento de contratación y envía mediante memorándum a la Dirección Técnica para su seguimiento y resguardo, recaba acuse. Archiva acuse.	30 min.
34. Recibe memorándum con la información generada durante el procedimiento de contratación, firma acuse y devuelve.	15 min.	
Fin del procedimiento.		

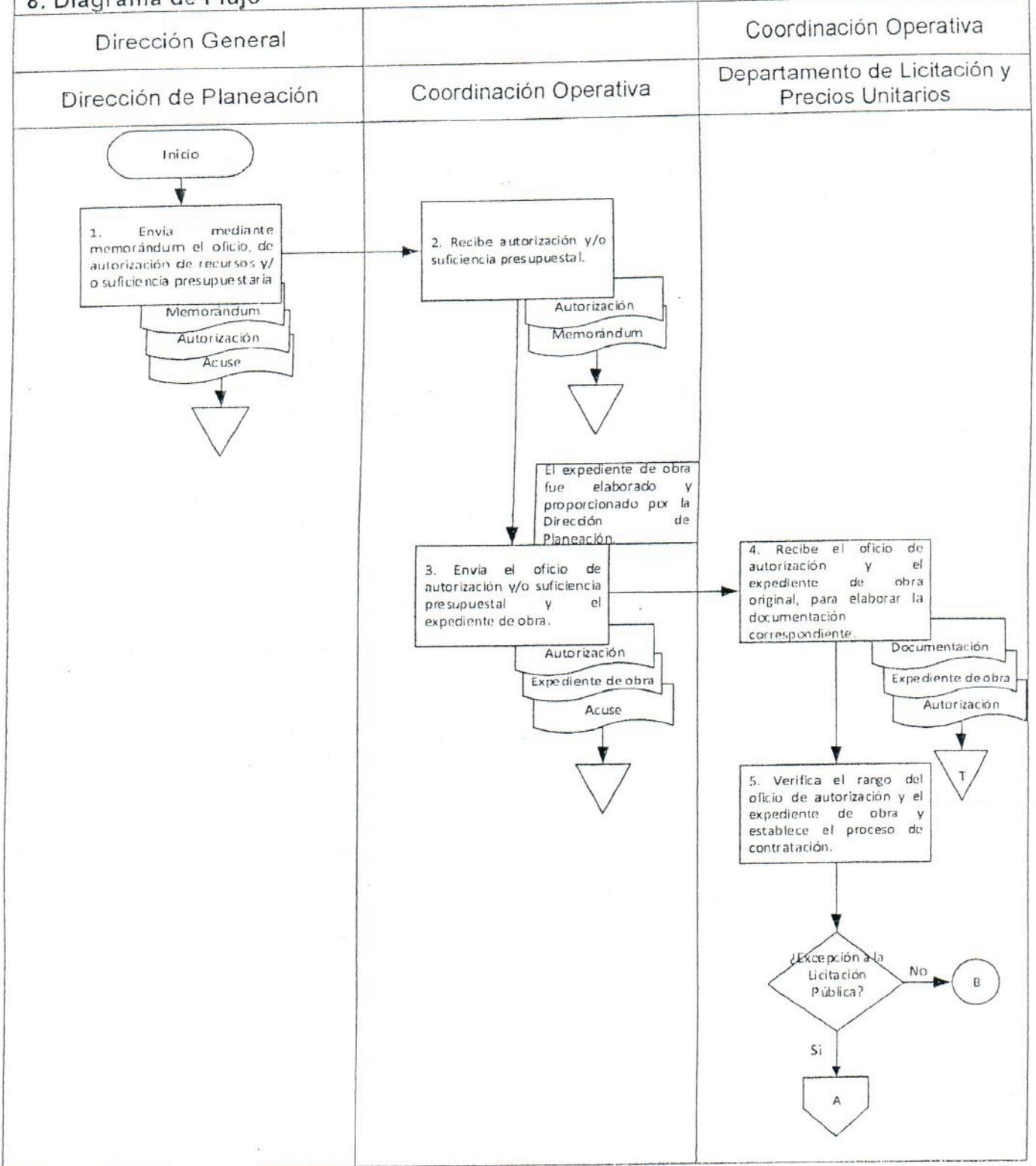


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



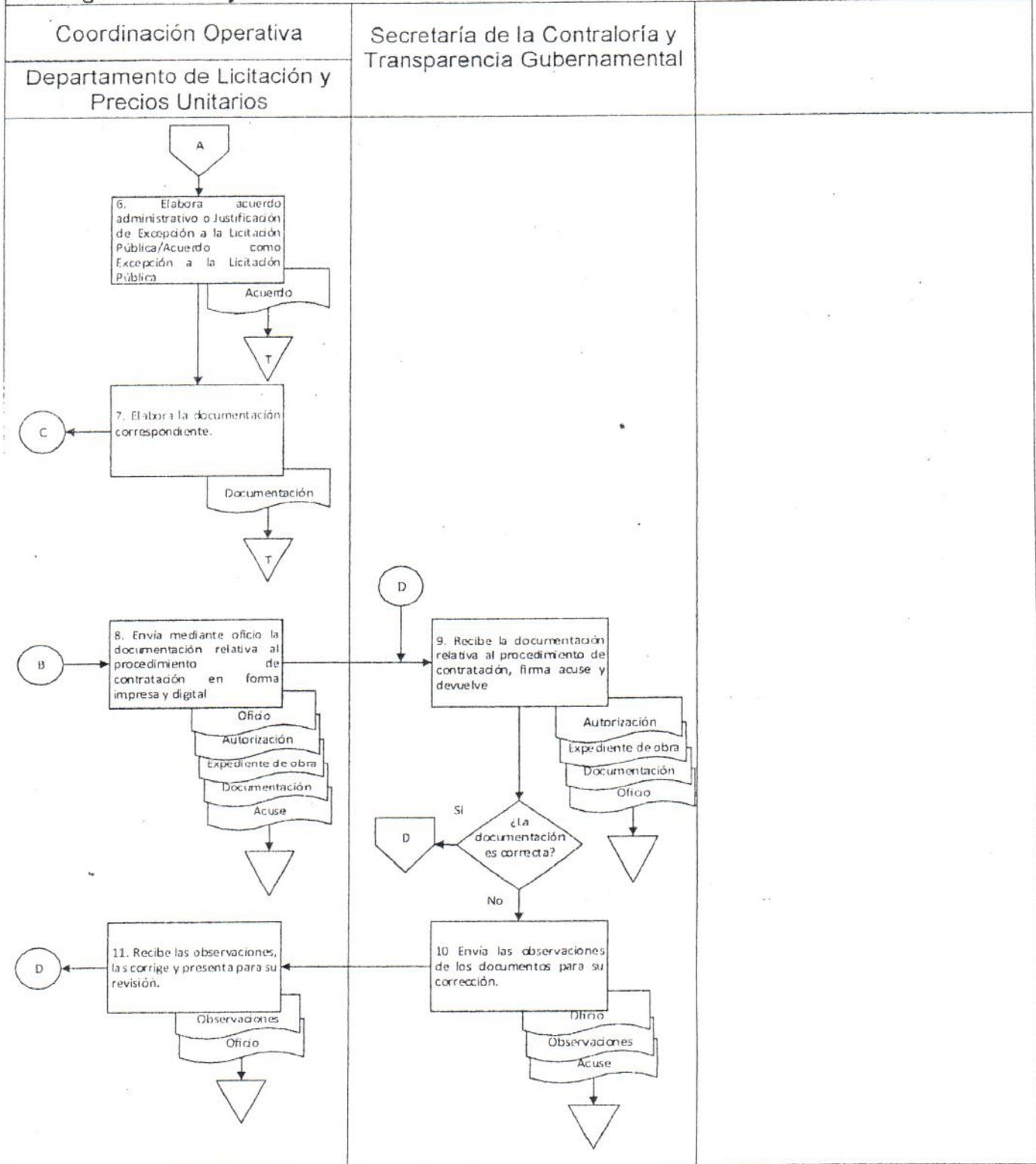


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



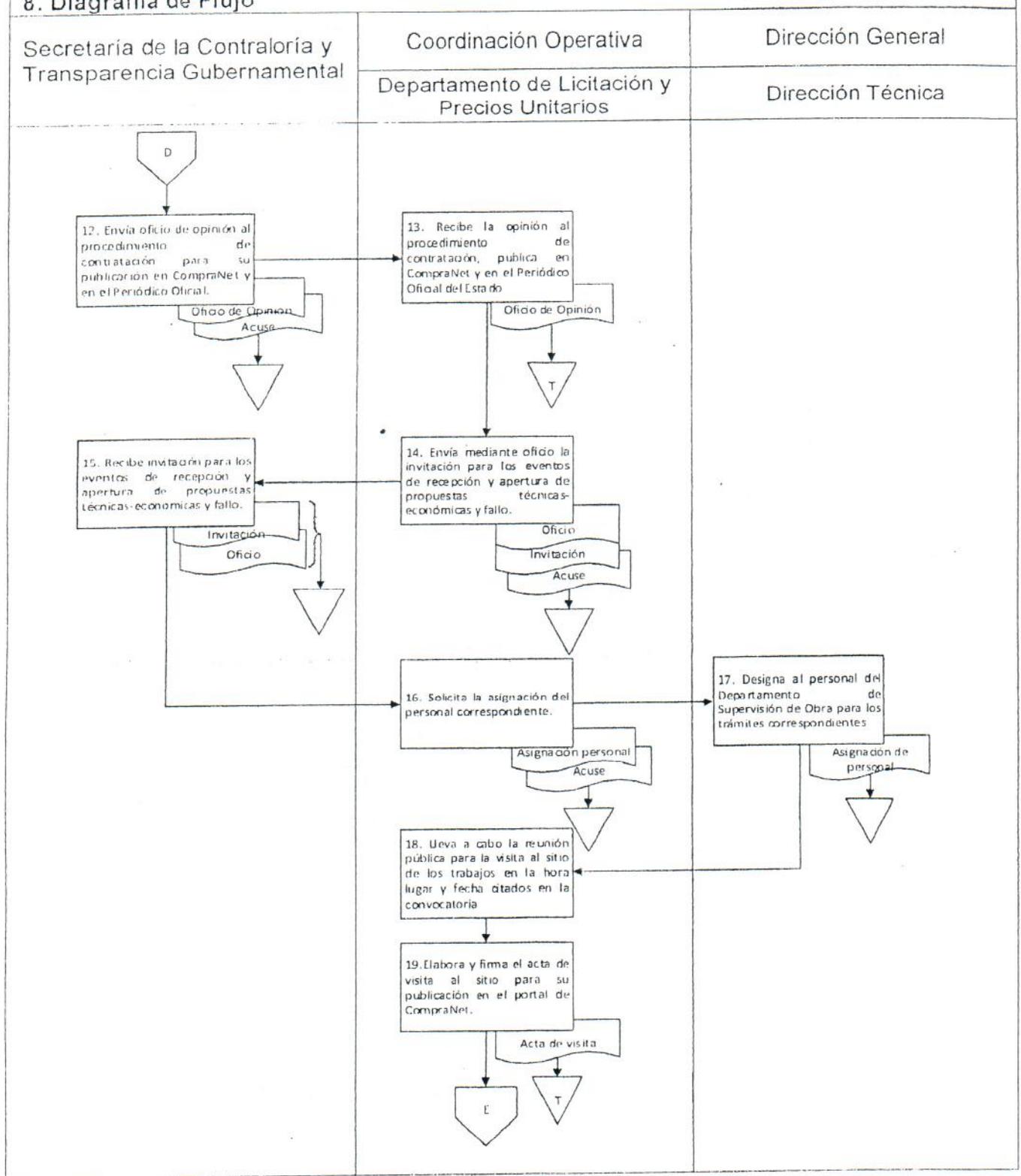


Servicios de Agua Potable y Acañtarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



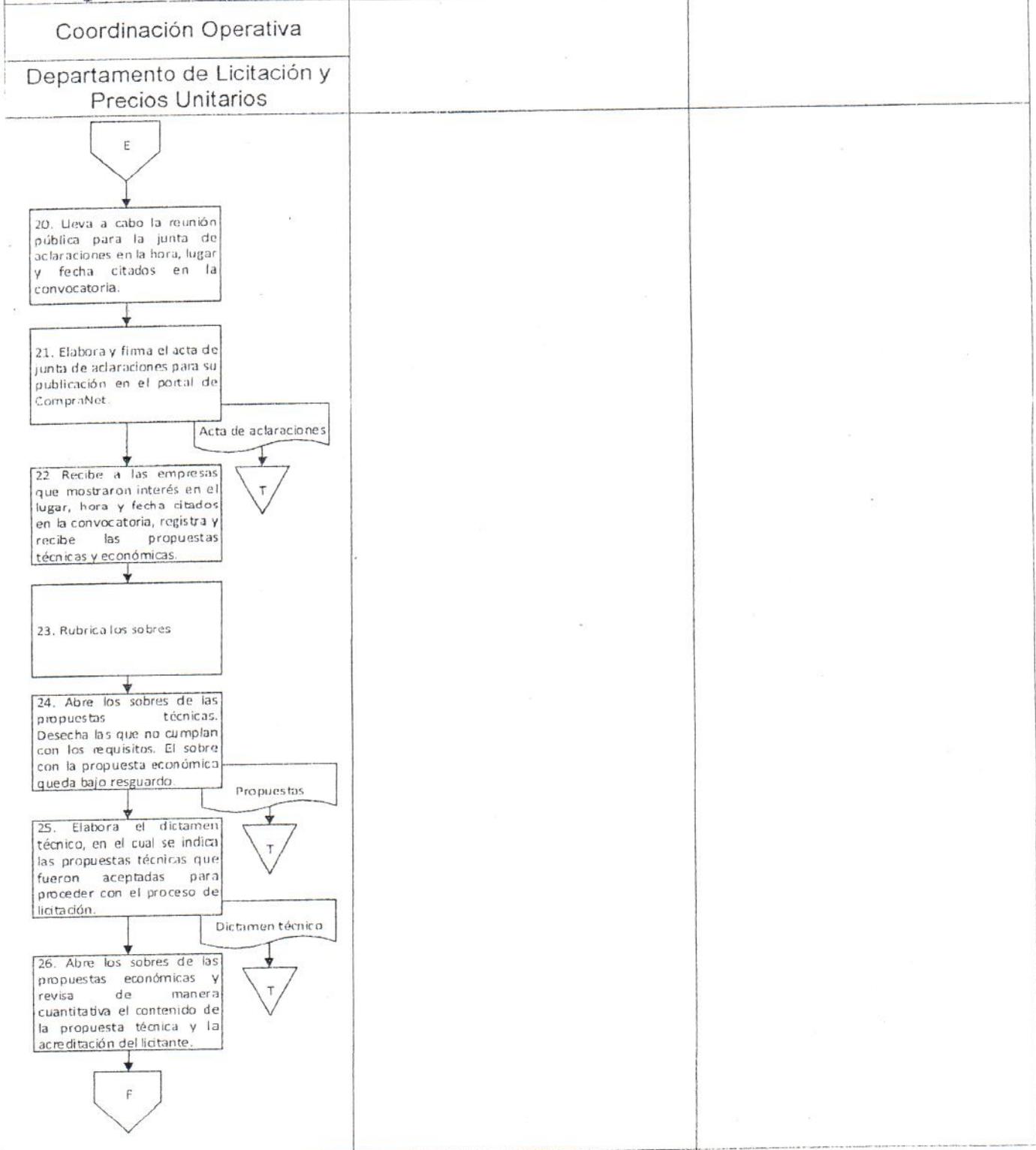


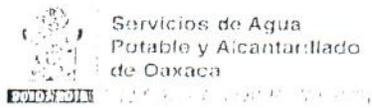
Servicios de Agua Potable y Aclantarrillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





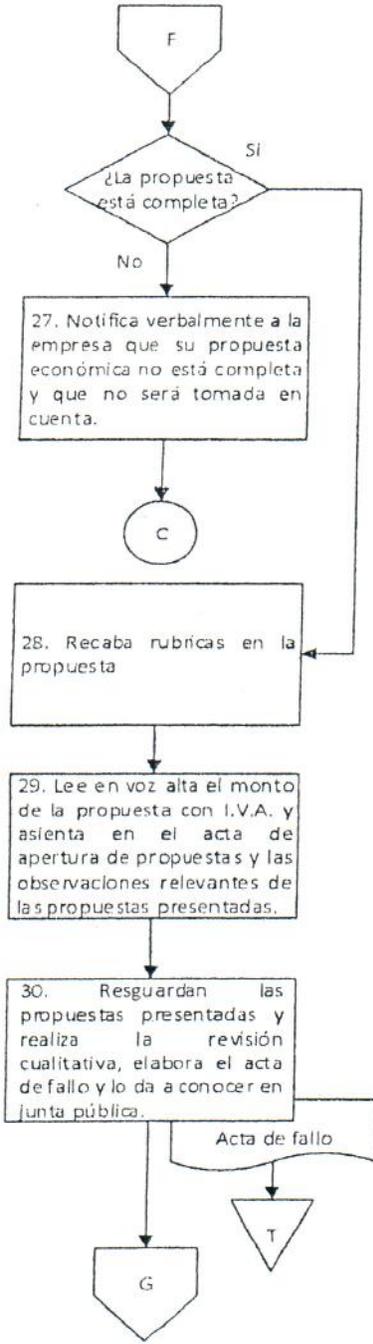
Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

Coordinación Operativa

Departamento de Licitación y Precios Unitarios



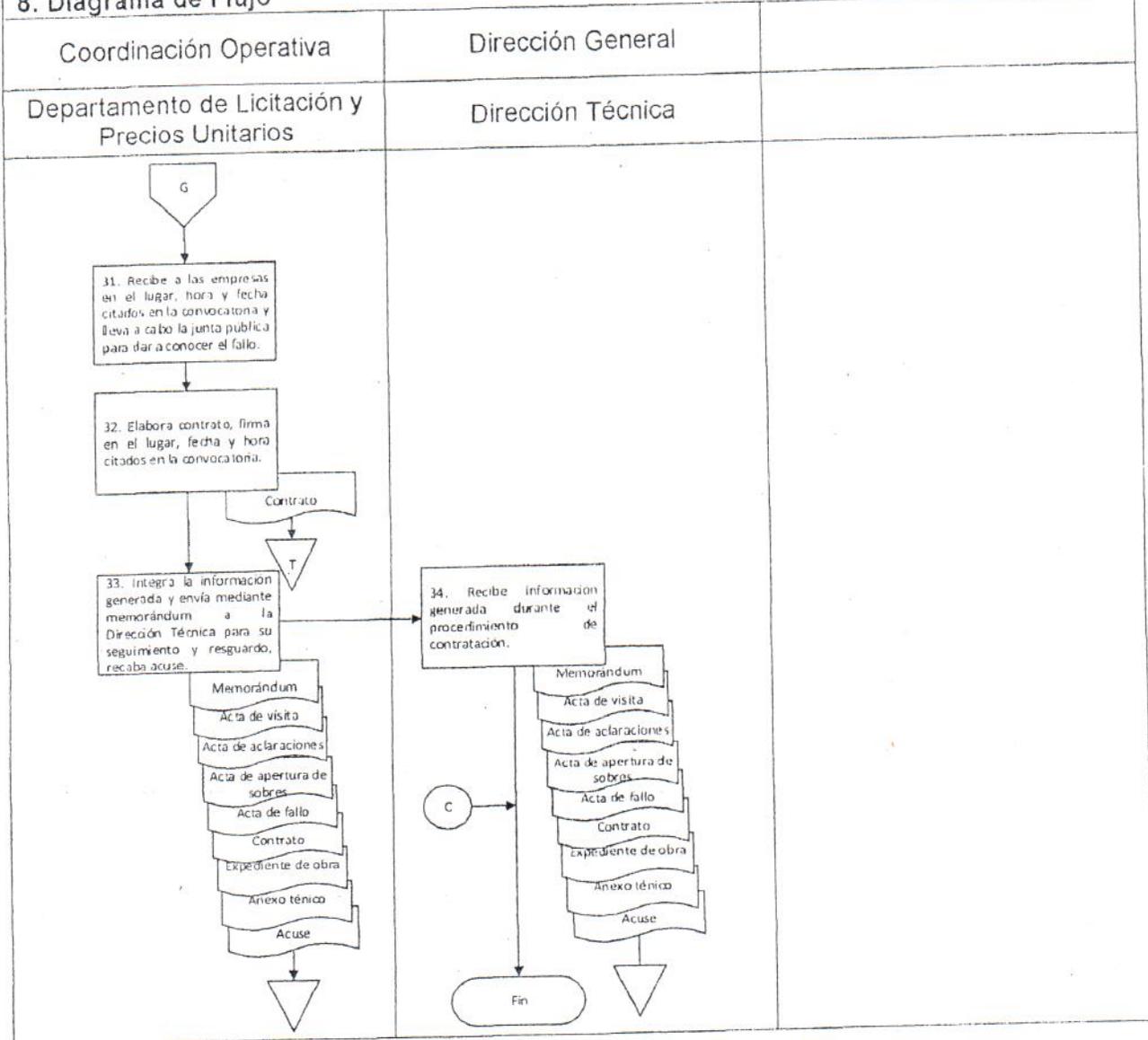


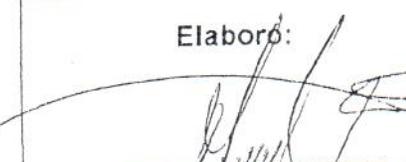
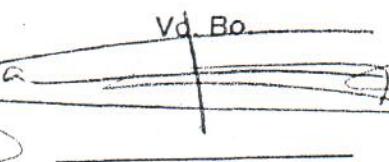
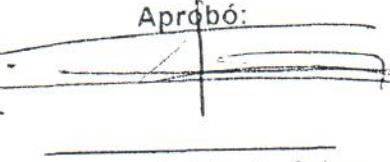
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



<p><b>Elaboró:</b></p>  <p>I.O. Marcela González Fuentes Jefa del Departamento de Licitación y Precios Unitarios</p>	<p><b>Vó. Bo.</b></p>  <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>	<p><b>Aprobó:</b></p>  <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>
---	--	---



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Licitación Pública Nacional.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Licitación y Precios Unitarios.

**Área de adscripción:** Coordinación Operativa

<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 25 horas/15 minutos.	<b>Total de páginas:</b> 14
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-CO-P04	

### 2. Objetivo:

Contratar obra pública y adquirir bienes y/o servicios, de acuerdo a la normatividad vigente, garantizando las mejores condiciones de oferta precio, calidad, financiamiento y oportunidad del mercado, tomando en consideración los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, honradez y transparencia, con la finalidad de prestar mejores servicios de calidad.

### 3. Marco jurídico:

- Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas. Publicado en el DOF el 28 de julio de 2010. Artículos 4, 5, 6, 7, 9 y 13-45.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. Publicada en el DOF el 4 de enero de 2000. Última reforma el 10 de noviembre de 2014. Artículos 1, 2, 5, 12-14, 18 -24, 27, 29, 31, 33-37, 41, 43, 45-55 y 59-89.
- Acuerdo por el que se emiten diversos lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios y de obras públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado en el DOF el 09 de mayo del 2009. Última Reforma 09 de septiembre de 2010. Artículos 1-10.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio del 2015. Artículo 11, fracciones I-X; XII y XX.
- Acuerdo que establece los lineamientos que deberán observar las dependencias, entidades y ayuntamientos ejecutores del gasto público en el estado, para la revisión, opinión normativa y seguimiento de la secretaría de la contraloría y transparencia gubernamental, en relación a los procedimientos de contratación de adquisiciones, arrendamientos, servicios, obras públicas y servicios relacionados con las mismas. Publicado en el POGEO el 12 de noviembre de 2010. Artículos 1-10.
- Procedimientos y requisitos de contratación en materia de adquisiciones y arrendamientos de bienes muebles, de servicios de no consultoría, de obras públicas, de prestación de servicios de consultoría, con cargo total o parcial a recursos otorgados por el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento y el Banco Interamericano de Desarrollo.

Publicado en el DOF 15 de octubre de 2013.

- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicado en el DOF el 9 de agosto de 2010  
Ultima reforma DOF 3 de febrero de 2016.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.  
Publicado en el DOF el 9 de agosto de 2010.  
Ultima reforma DOF 3 de febrero de 2016.

#### 4. Responsables:

- Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental.
- Comisión Nacional del Agua.
- Coordinación Operativa.
- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Dirección Técnica.
- Departamento de Licitación y Precios Unitarios.

#### 5. Políticas de operación:

- Deberá de existir oficio de disponibilidad y autorización de inversión (Estatad y/o Municipal) para dar inicio con el procedimiento de contratación respectivo.

#### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.

7. Descripción del procedimiento		
Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Dirección de Planeación y Comercialización	1. Envía mediante memorándum a la Coordinación Operativa oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestaria, recaba acuse. Archiva acuse.	15 min.
Coordinación Operativa	2. Recibe el oficio de autorización de recursos y/o suficiencia presupuestaria, firma acuse y devuelve. Archiva memorándum.	15 min.
	3. Envía el oficio de autorización al Departamento de Licitación y Precios Unitarios para dar inicio con el trámite respectivo, donde anexa el expediente de obra que deberá contener la parte Técnica: a) Presupuesto. b) Planos. c) Especificaciones generales y/o particulares de construcción y/o términos de referencia (servicios).	4 hrs.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	4. Recibe el oficio de autorización y el expediente de Obra, para la elaboración de la documentación: a) Bases de licitación. b) Guías de llenado. c) Resumen de convocatoria. d) Calendarización de los eventos de visita al sitio de los trabajos. e) Junta de aclaraciones. f) Recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas. g) Fallo y firma de contrato.	15 min.
	5. Verifica de acuerdo al monto autorizado en que rango se encuentra con fundamento en el Presupuesto de Egresos para la Federación, conforme al Programa Operativo Anual (POA).	30 min.
	<b>¿Es una excepción a la licitación pública?</b>	
	6. Elabora acuerdo administrativo/justificación de excepción a la licitación pública/acuerdo como excepción a la licitación pública, en el que se expondrán los motivos por los cuales debe exceptuarse el procedimiento de licitación pública.	2 hrs.
	7. Elabora documentación:	N/D

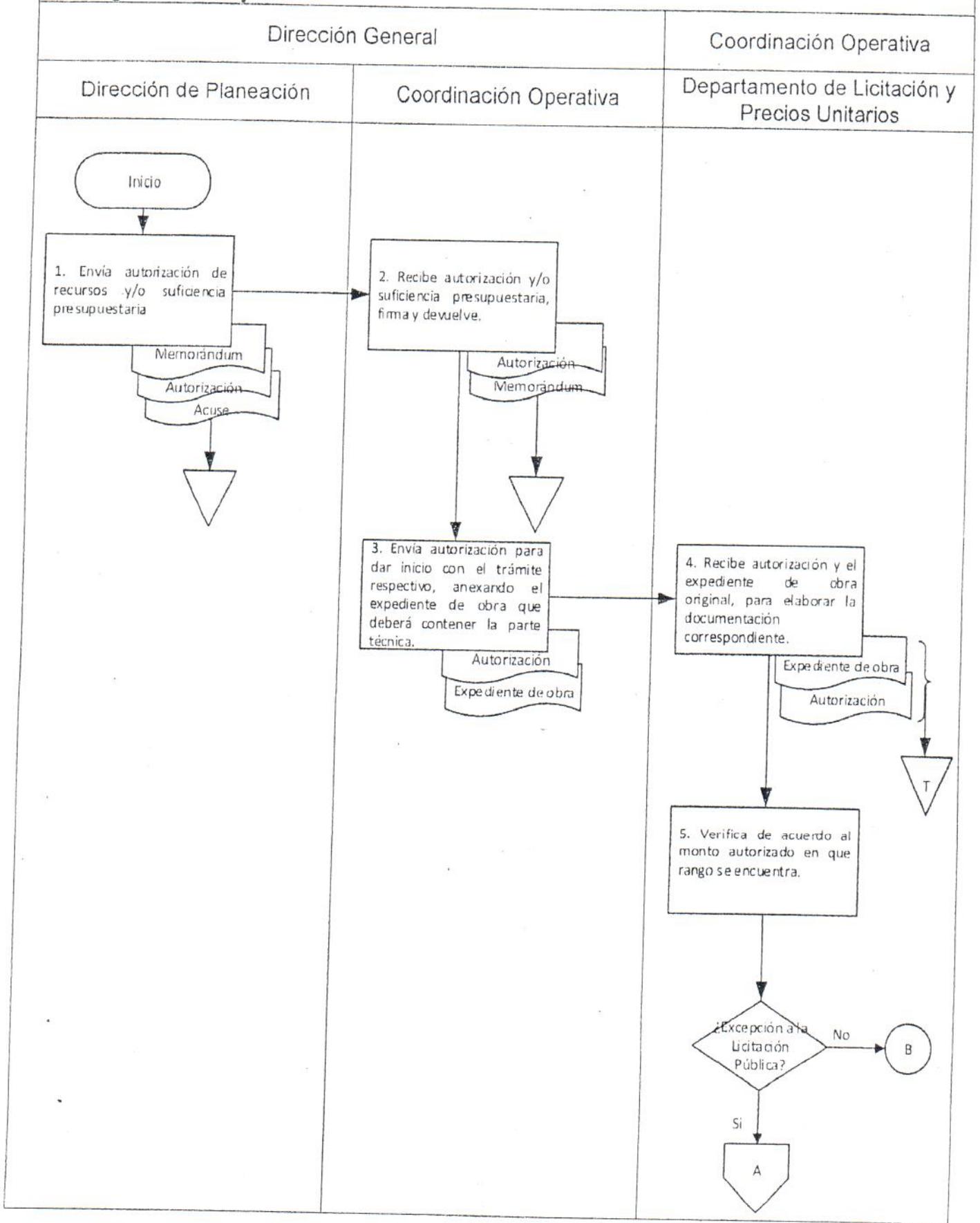
<p>Comité de Obra Pública o Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios</p>	<p>a) Bases.                  b) Guía de llenado.                  c) Invitaciones.                  d) Modelo de contrato.                  e) Resumen de convocatoria.                  f) Calendario de eventos.                  Nota: Se solicita la autorización del procedimiento de contratación para iniciar la ejecución de la acción al presidente del Comité de Obra Pública o Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios.</p> <p>8. Cita a sesión a los integrantes del Comité de Obra Pública o Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de SAPAO, conforme al calendario de sesiones establecido.</p> <p>9. Asiste a sesión conforme al calendario y valora la propuesta para su aprobación.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿No es aprobada la propuesta?</b></p>	<p>N/D</p> <p>N/D</p>
	<p>10. Desecha la propuesta y da por concluida la sesión, firma acta de sesión.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿Es aprobada la propuesta?</b></p> <p>11. Aprueba el tipo de procedimiento y gira instrucciones verbalmente al Departamento de Licitación y Precios Unitarios inicie con la gestión para su publicación en el portal de Compranet y diario oficial.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿No es una excepción a la licitación pública?</b></p>	<p>N/D</p>
<p>Departamento de Licitación y Precios Unitarios</p>	<p>12. Envía mediante oficio la documentación relativa al procedimiento de contratación en forma impresa y digital a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, recaba acuse. Archiva acuse.</p>	<p>2 hrs.</p>
<p>Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental</p>	<p>13. Recibe mediante oficio documentación relativa al procedimiento de contratación y revisa que este completa y correcta, firma el acuse y devuelve.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿La documentación es incorrecta y/o incompleta?</b></p>	<p>N/D</p>

	14. Envía mediante oficio al Departamento de Licitación y Precios Unitarios la documentación con observaciones para su corrección, recaba acuse. Archiva oficio.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	15. Recibe mediante oficio la documentación, firma acuse y devuelve, corrige observaciones y presenta nuevamente para su revisión. Archiva oficio. (Retorna a la actividad No. 13)	N/D
	<b>¿La documentación es correcta y completa?</b>	
Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental	16. Realiza y envía al Departamento de Licitación y Precios Unitarios el oficio de opinión al procedimiento de contratación, recaba acuse. Archiva acuse.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	17. Recibe oficio de opinión, publica en CompraNet y en el DOF (Diario Oficial de la Federación), firma acuse y devuelve.	4 hrs.
	18. Envía mediante oficio invitación a la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental para que asistan a los eventos de recepción, apertura de proposiciones técnicas, económicas y fallo, recaba acuse. Archiva acuse.	2 hrs.
Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental	19. Recibe invitación para los eventos de recepción y apertura de proposiciones técnicas, económicas y fallo, firma acuse y devuelve al Departamento de Licitación y Precios Unitarios. Archiva invitación.	N/D
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	20. Solicita mediante memorándum a la Dirección Técnica personal correspondiente para participar en: d) Actos de visita al sitio de los trabajos. e) Junta de aclaraciones. f) Recepción y apertura de propuestas técnicas y económicas y fallo. Recaba acuse. Archiva acuse.	30 min.
Dirección Técnica	21. Recibe memorándum, firma acuse y devuelve, designa al personal del Departamento de Supervisión para los trámites correspondientes y notifica verbalmente al Departamento de Licitación y Precios Unitarios.	15 min.
Departamento de Licitación y Precios Unitarios	22. Recibe informe y lleva a cabo la reunión pública para la visita al sitio de los trabajos en la hora, lugar y fecha citados en la convocatoria, con el personal administrativo	2 hrs.

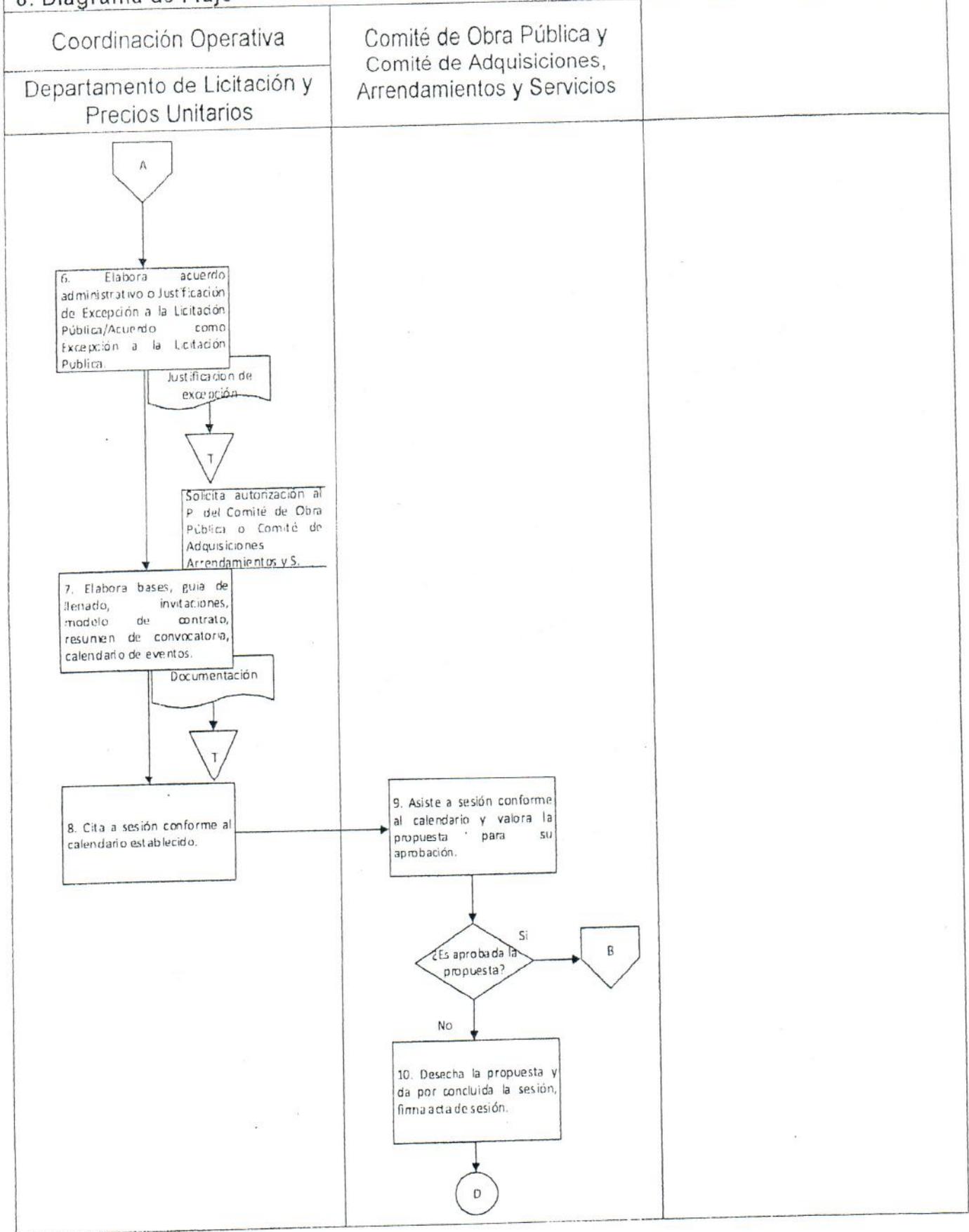
	y las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet.	
23.	Elabora y firma el acta de visita de sitio para su publicación en el portal de CompraNet.	30 min.
24.	Lleva a cabo la reunión pública para la junta de aclaraciones en la hora lugar y fecha citados en la convocatoria, con el personal administrativo y las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet.	30 min.
25.	Elabora y firma el acta de junta de aclaraciones para su publicación en el portal de CompraNet.	30 min.
26.	Recibe a las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet en el lugar, hora y fecha citados en la convocatoria, se registran, recibe las propuestas técnico-económicas.	30 min.
27.	Rubrica el sobre que contiene la propuesta técnico-económica por los participantes, por el convocante y por el representante de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental y/o de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Oaxaca.	30 min.
28.	Abre el sobre que contiene la propuesta técnico-económica y revisa de manera cuantitativa el contenido de la propuesta técnica y acreditación del licitante en base al check list proporcionado en el procedimiento de contratación de que se trate.	N/D
29.	Revisa que contenga el catálogo de conceptos y el programa general de ejecución de los trabajos, los cuales se rubrican por los participantes, por el convocante y por el representante de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental y/o de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Oaxaca.	30 min.
30.	Lee en voz alta el monto de la propuesta con I.V.A. y asienta en el acta de apertura de sobres, así como cualquier observación relevante de las propuestas presentadas.	30 min
31.	Resguarda las propuestas presentadas y se procede a la revisión cualitativa para la elaboración de los cuadros fríos.	N/D

Dirección Técnica	32. Elabora los cuadros fríos resultado de la evaluación, asentando la calificación y observaciones de cada uno de los licitantes.	N/D
	33. Elabora el acta de fallo correspondiente para darlo a conocer en junta pública.	30 min.
	34. Recibe a las empresas que mostraron interés en el portal de CompraNet en el lugar, hora y fecha citados en la convocatoria, y se lleva a cabo la junta pública para dar a conocer el fallo, se firma el acta de fallo por los asistentes, convocante y representante de la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental y/o de la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Oaxaca y se publica en el portal de CompraNet.	2 hrs.
	35. Elabora el contrato y se firma en el lugar, fecha y hora citados en la convocatoria.	30 min.
	36. Mediante memorándum envía a la Dirección Técnica la información generada durante el procedimiento de contratación, recaba acuse. Archiva acuse.	30 min.
	37. Recibe la documentación del proceso de contratación para su resguardo.	15 min.
Fin del procedimiento.		

8. Diagrama de Flujo



8. Diagrama de Flujo



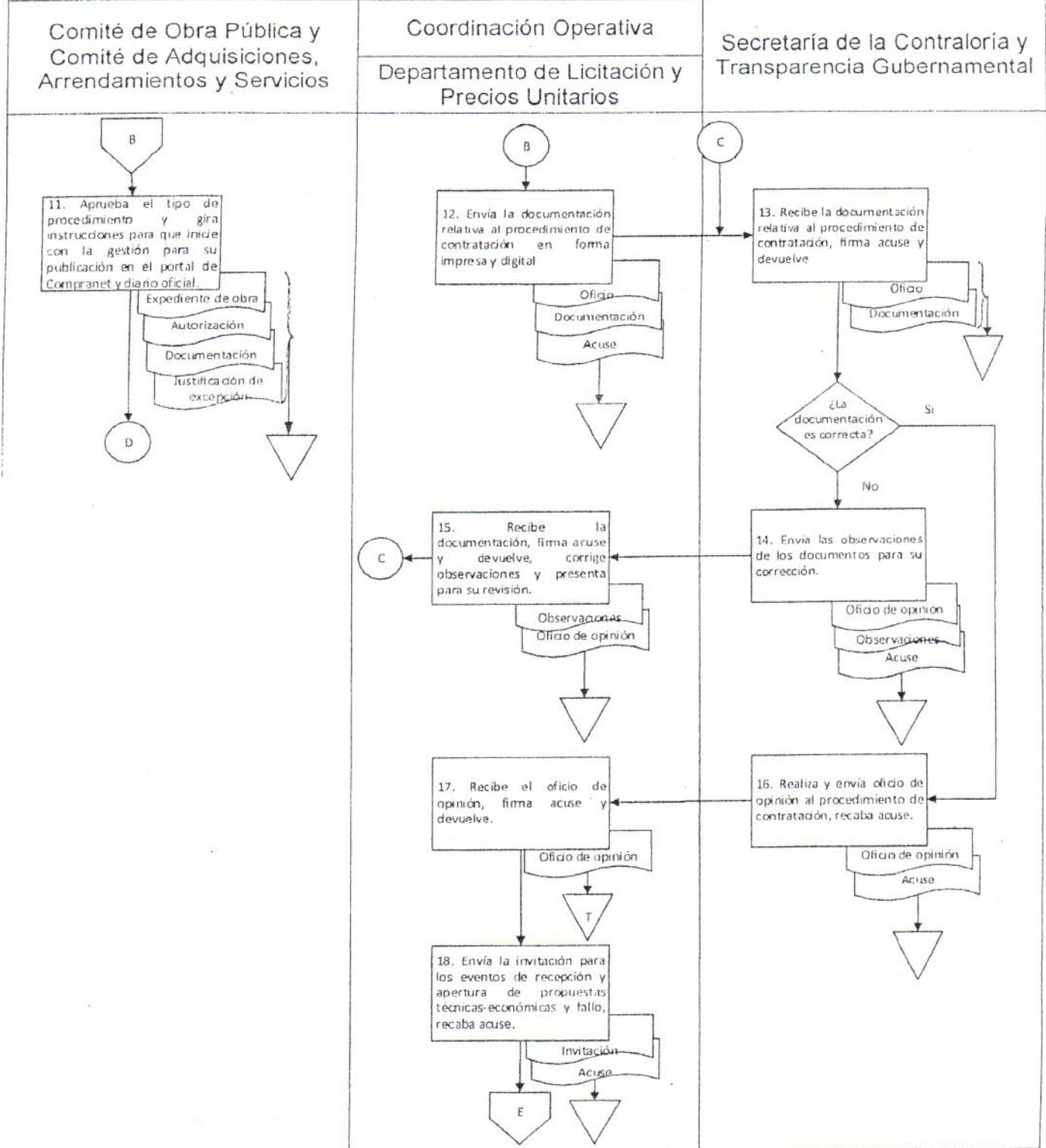


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



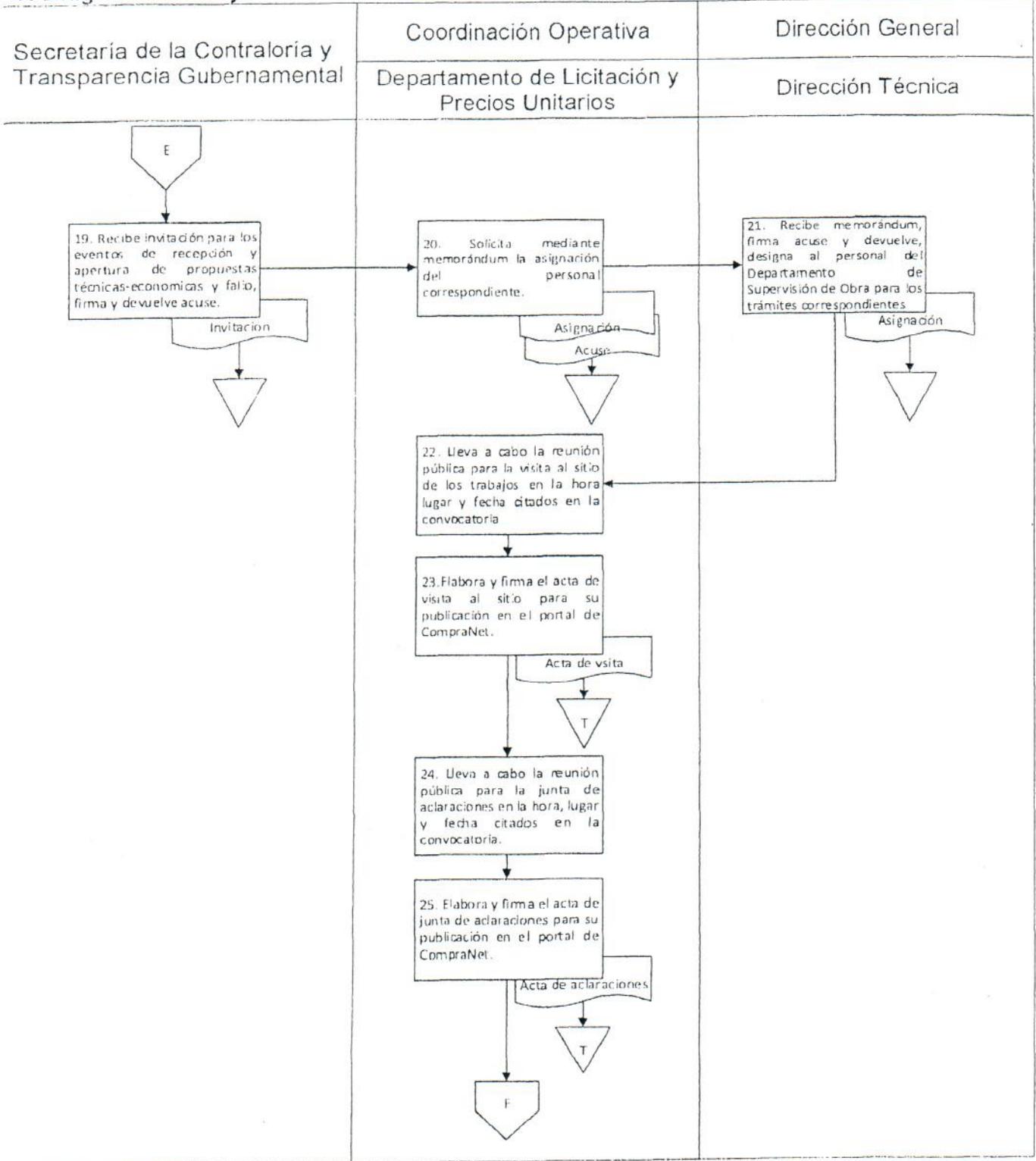


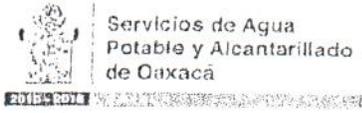
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

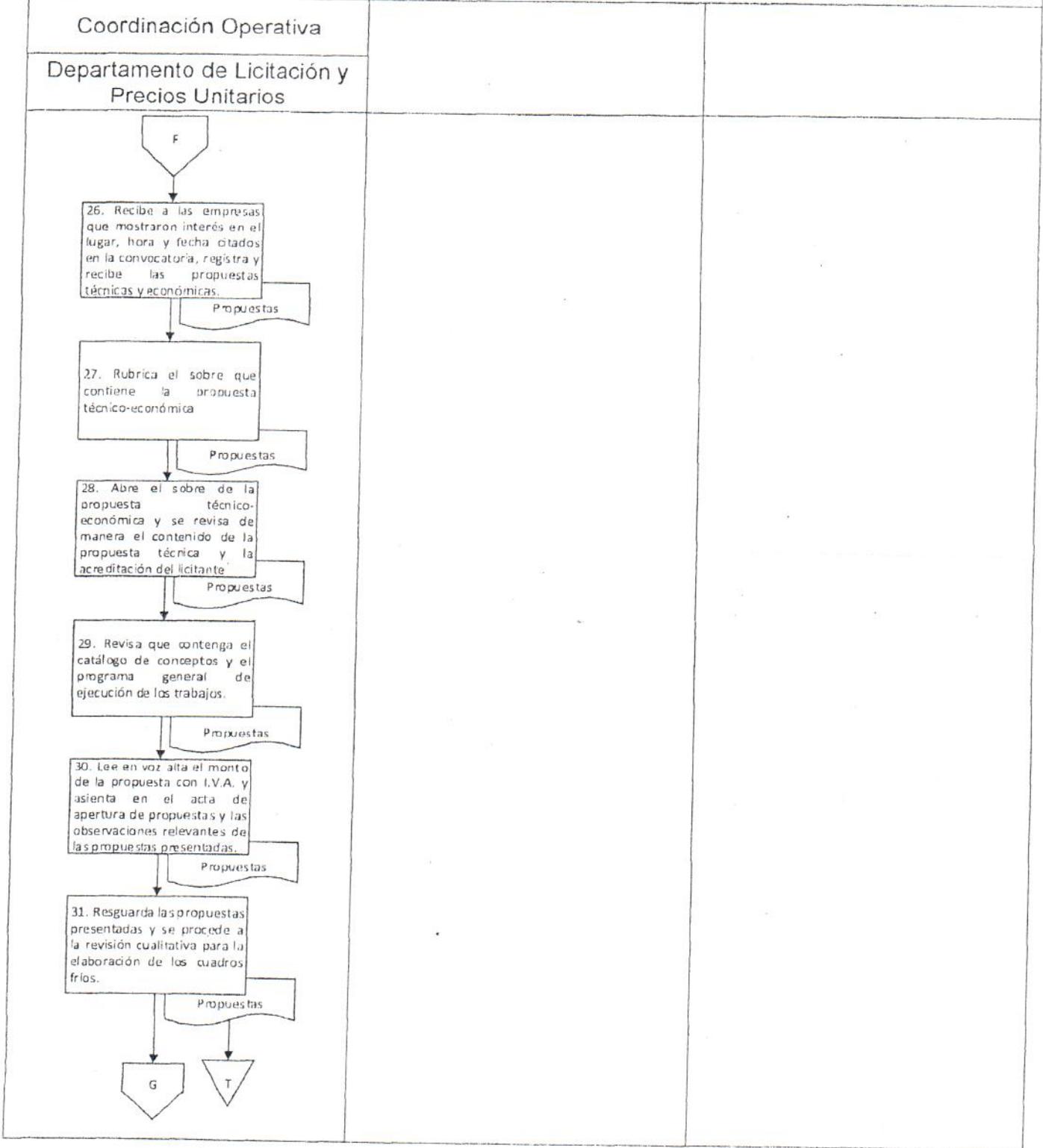


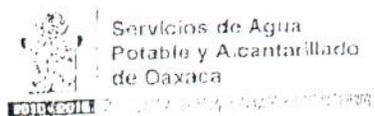


Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

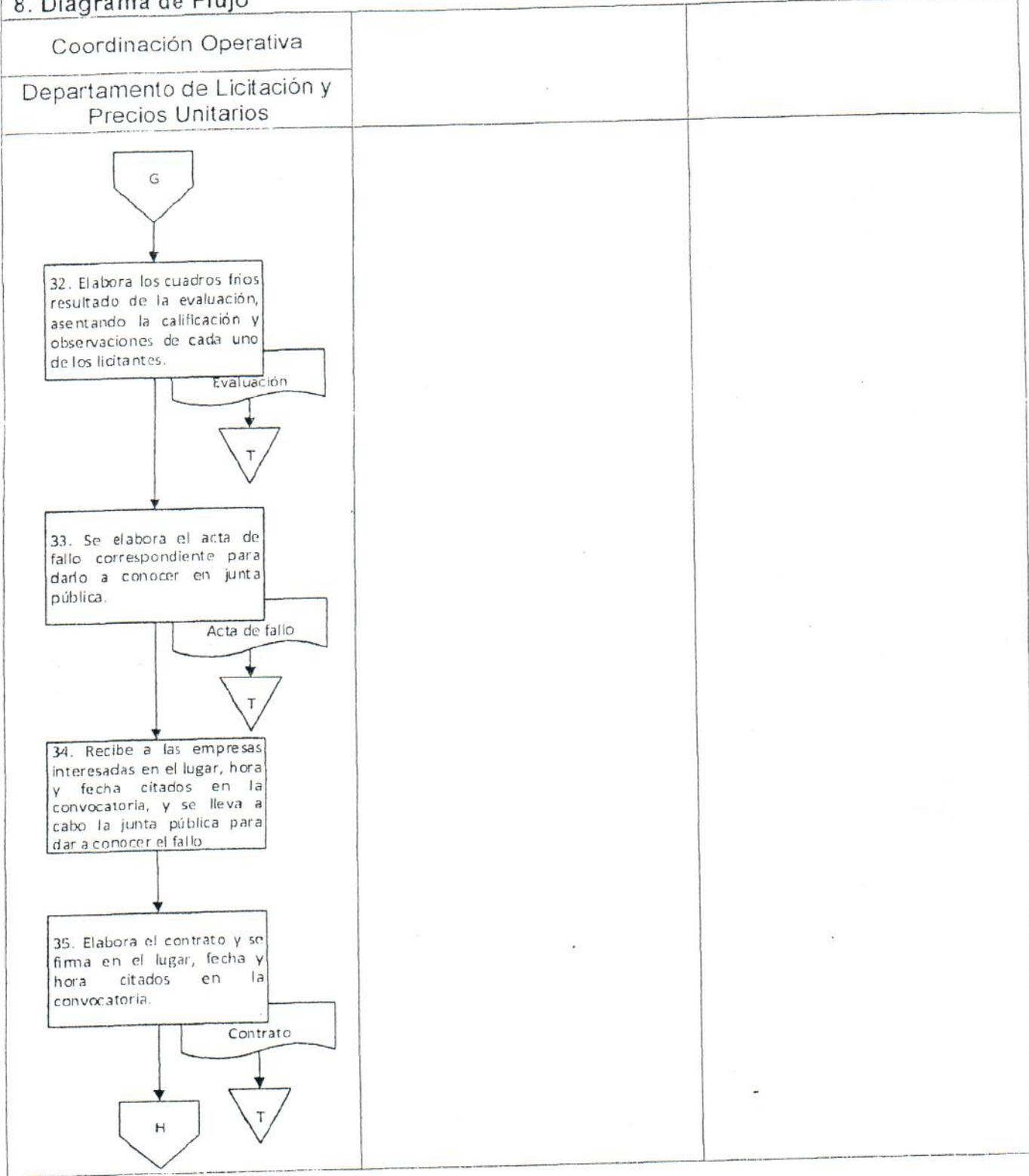




# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





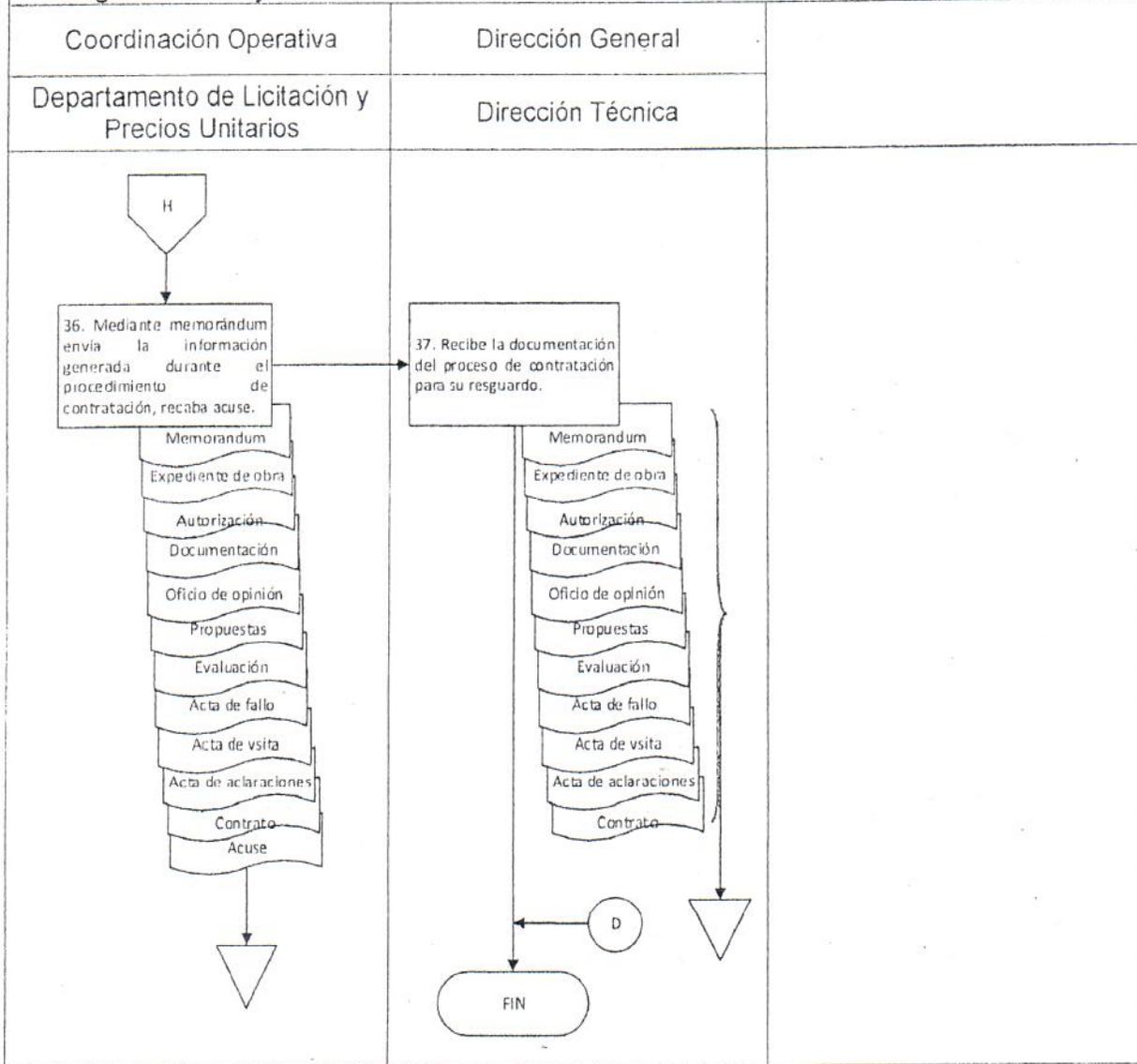
Servicios de Agua Potable y Adecuado de Oaxaca

2010-2011

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



<p>Elaboró:</p> <p>I.Q. Marcelo González Fuentes Jefe del Departamento de Licitación y Precios Unitarios</p>	<p>Vo. Bo.</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>	<p>Aprobó:</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>
--	--	--



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

ESTADO DE OAXACA

## Manual de Procedimientos



1. Nombre del procedimiento: Mantenimiento preventivo y/o correctivo a los equipos de cómputo.

Área administrativa responsable del procedimiento: Departamento de Tecnologías de la Información.

Área de adscripción: Coordinación Operativa

Fecha		Tiempo de ejecución: 47 horas/45 minutos.	Total de páginas: 9
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-CO-P05	

### 2. Objetivo:

Atender las necesidades de los usuarios de las áreas administrativas de SAPAO, que puedan presentarse en su hardware o software del equipo de cómputo que utilizan, con la finalidad de agilizar sus actividades diarias y con ello obtener una mayor atención a los usuarios.

### 3. Marco jurídico:

- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 12, fracción VII.

### 4. Responsables:

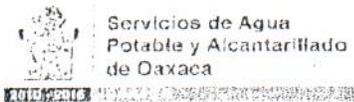
- Coordinación Operativa.
- Departamento de Tecnologías de la Información.
- Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

### 5. Políticas de operación:

- No aplica.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Departamento de Tecnologías de la Información	1. Realiza una calendarización para dar mantenimiento a los diferentes equipos de cómputo de SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca).	2 hrs.
	2. Envía a través de tarjeta informativa a la Coordinación Operativa la propuesta de la calendarización, para su validación y aprobación. Nota: la tarjeta informativa es enviada a través del SIAGUA (Sistema Integral para la Gestión Administrativa).	30 min.
Coordinación Operativa	3. Recibe la propuesta de calendarización para el mantenimiento de los equipos de cómputo, revisa y determina su aprobación.	1 hr.
	¿El calendario no es aprobado?	
	4. Envía a través del SIAGUA al Departamento de Tecnologías de la Información las observaciones de la calendarización para el mantenimiento preventivo de los equipos de cómputo.	4 hrs.
Departamento Tecnologías de la Información	5. Recibe las observaciones de la calendarización para el mantenimiento de los equipos de cómputo, corrige y presenta nuevamente para su revisión. (Retorna a la actividad No. 3)	30 min.
	¿El calendario es aprobado?	
Coordinación Operativa	6. Envía al Departamento de Tecnologías a través del SIAGUA la aprobación de la calendarización para el mantenimiento de los equipos de cómputo y seguimiento.	4 hrs.
Departamento Tecnologías de la Información	7. Recibe la aprobación de la calendarización, e informa mediante memorándum al usuario. Archiva acuse.	8 hrs.
Usuario	8. Recibe memorándum con la calendarización para el mantenimiento de los equipos de cómputo, firma acuse y devuelve al Departamento de Tecnologías de la Información. Archiva calendarización y memorándum.	15 min.
Departamento Tecnologías de la Información	9. Realiza mantenimiento preventivo al equipo de cómputo o periférico: a) Desmonta.	N/D



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

ESTADO DE OAXACA

## Manual de Procedimientos



Generando  
Bienestar

	<p>b) Realiza la limpieza interna. c) Aspira. d) Verifica tarjetas. e) Limpia drives. f) Realiza limpieza externa. g) Revisa cableado.</p>	
	<p>10. Revisa conectores para garantizar correcto funcionamiento de redes de área local, ajusta y sustituye elementos averiados o sujetos a desgastes.</p>	N/D
	<p>11. Revisa la operatividad del software y complementos, instala las actualizaciones vigentes.</p>	N/D
	<p><b>¿El equipo fue reparado?</b></p>	
	<p>12. Realiza un reporte de actividades detallado, entrega equipo de cómputo al usuario y recaba acuse en copia del reporte. Archiva acuse.</p>	1 hr.
	<p>Fin del procedimiento.</p>	
	<p><b>¿El equipo no fue reparado?</b></p>	
	<p>13. Realiza mantenimiento correctivo y emite un dictamen técnico explicando la situación actual del equipo, determina la viabilidad de la reparación.</p>	2 hrs.
	<p><b>¿No es viable la reparación?</b></p>	
	<p>14. Notifica mediante llamada telefónica al usuario la no viabilidad para la reparación del equipo de cómputo, envía dictamen técnico. Archiva acuse.</p>	15 min.
	<p>15. Recibe notificación de la no viabilidad para la reparación del equipo de cómputo y dictamen técnico, elabora oficio de baja del equipo y adjunta dictamen para su envío al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.</p>	15 min.
	<p>Fin del procedimiento.</p>	
	<p><b>¿Es viable la reparación?</b></p>	
Usuario		
Departamento Tecnologías de la Información	<p>16. Notifica al usuario sobre la reparación del equipo y el tiempo aproximado de reparación.</p>	30 min.
	<p>17. Elabora y envía al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales requisición de compra de las piezas para la reparación del equipo de cómputo. Archiva acuse.</p>	30 min.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	18. Recibe requisición de compra de las piezas para la reparación del equipo de cómputo, revisa y determina su autorización.	15 min.
	<b>¿La solicitud no es autorizada?</b>	
	19. Notifica mediante llamada telefónica al Departamento de Tecnologías de la Información la improcedencia de la solicitud.	30 min.
Departamento de Tecnologías de la Información	20. Entrega equipo de cómputo al usuario informando que la reparación dependerá del tiempo de entrega de las piezas por parte del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.	30 min.
	Fin del procedimiento.	
	<b>¿La solicitud es autorizada?</b>	
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	21. Compra la pieza del equipo de cómputo e informa vía telefónica al Departamento de Tecnologías de la Información que deberá pasar por la pieza solicitada.	N/D
Departamento de Tecnologías de la Información	22. Recibe notificación y piezas, registra la pieza recibida, dentro del sistema de control interno de inventarios.	30 min
	23. Coloca la pieza y realiza diferentes pruebas de funcionamiento al hardware y al software del equipo dañado.	4 hrs.
	24. Entrega al usuario el equipo de cómputo, mismo que firmará de conformidad en el documento de entrega de equipo, recaba acuse. Archiva acuse.	30 min.
Usuario	25. Recibe equipo de cómputo, firma acuse y devuelve al Departamento de Tecnologías de la Información. Archiva documentación.	30 min.
Departamento de Tecnologías de la Información	26. Realiza a través de una llamada telefónica una evaluación a la atención realizada por el personal del Departamento de Tecnologías de la Información con los siguientes puntos: a) Tiempos de respuesta. b) Calidad en la atención por parte del técnico. c) Calidad en el servicio prestado, que se ve reflejado en la resolución de la falla.	30 min.
	Fin del procedimiento.	

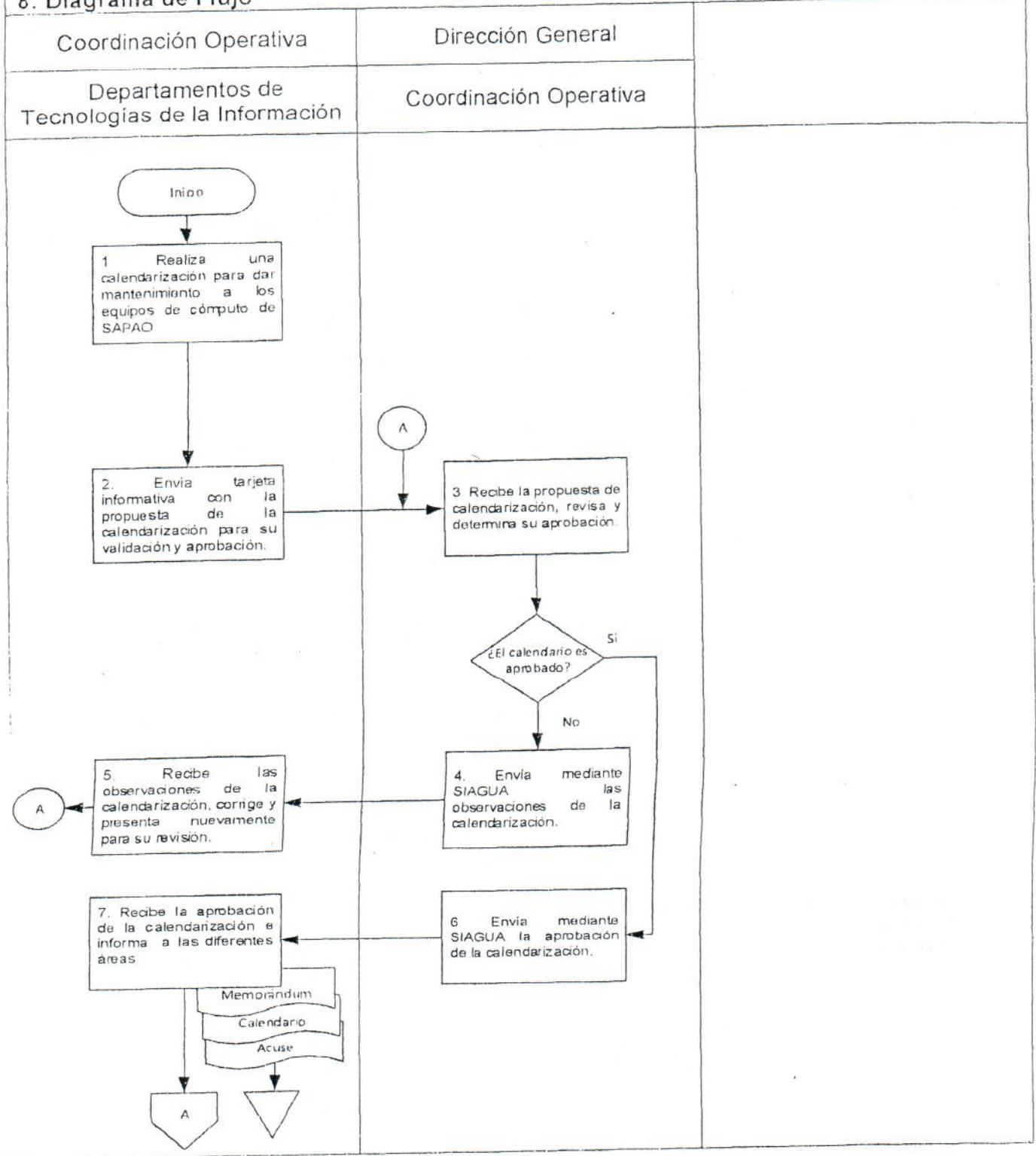


Servicios de Agua Potable y Acaantarrillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





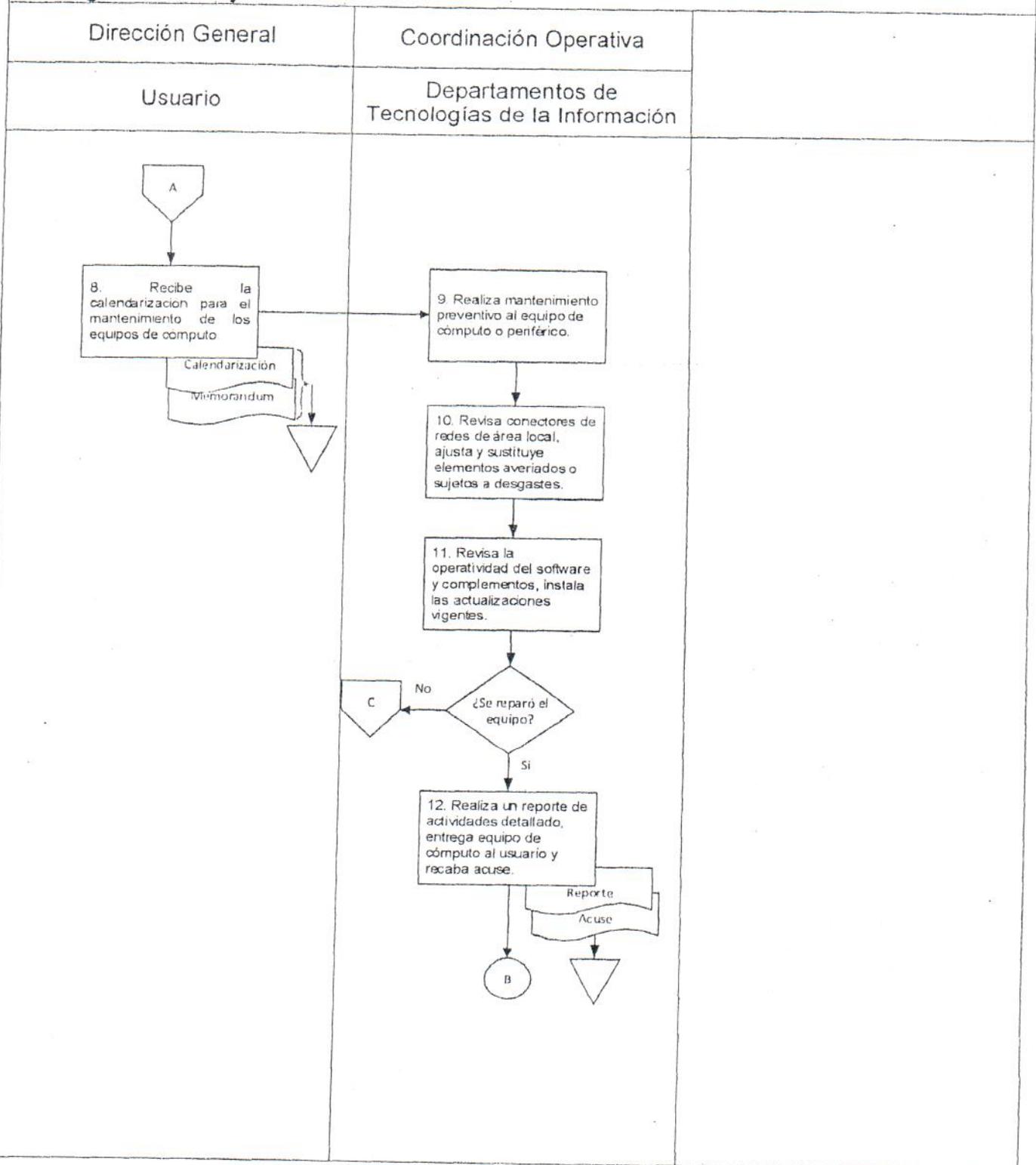
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo



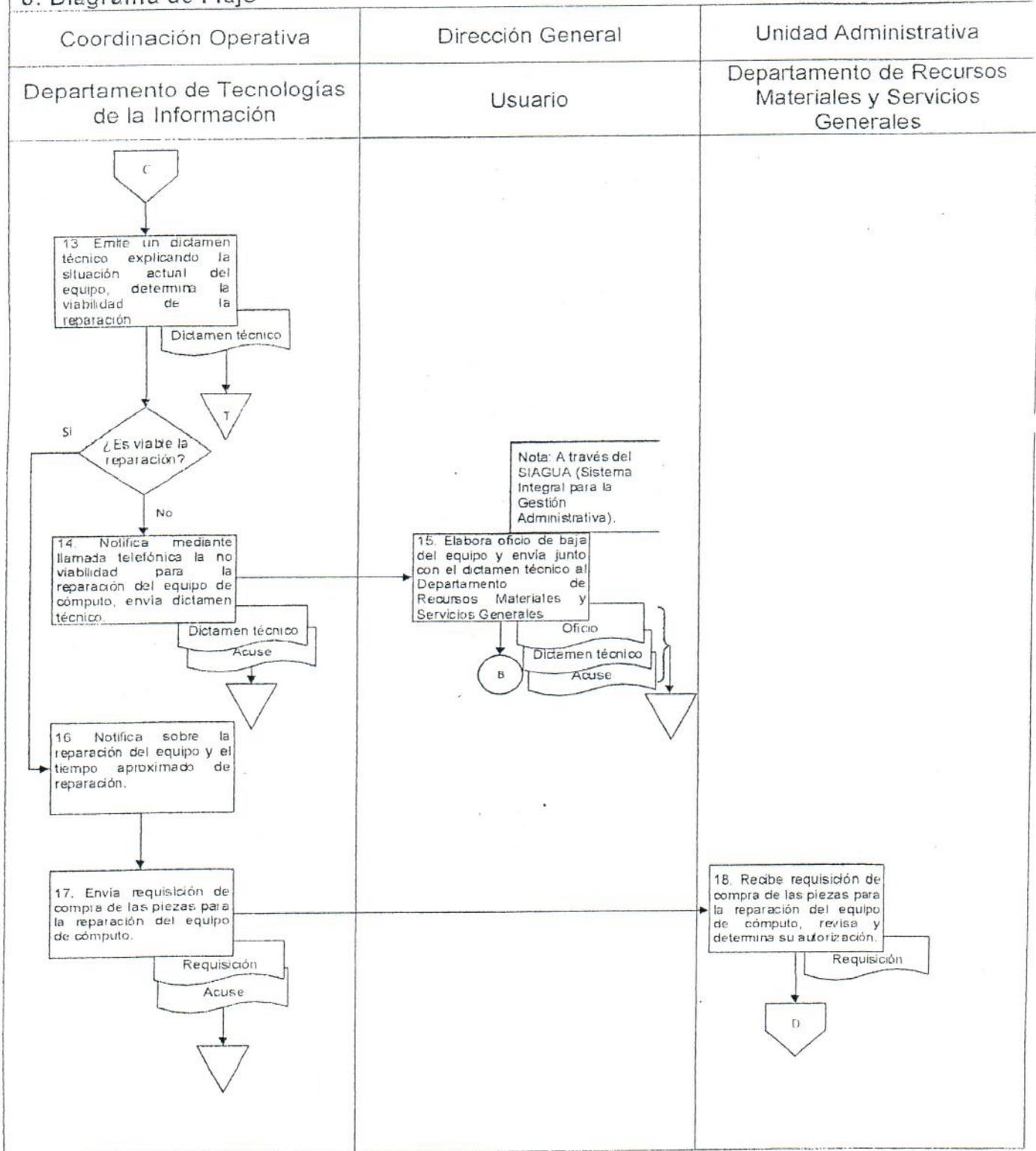


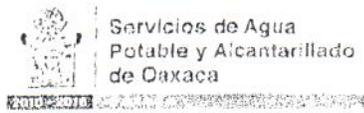
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Caracas

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

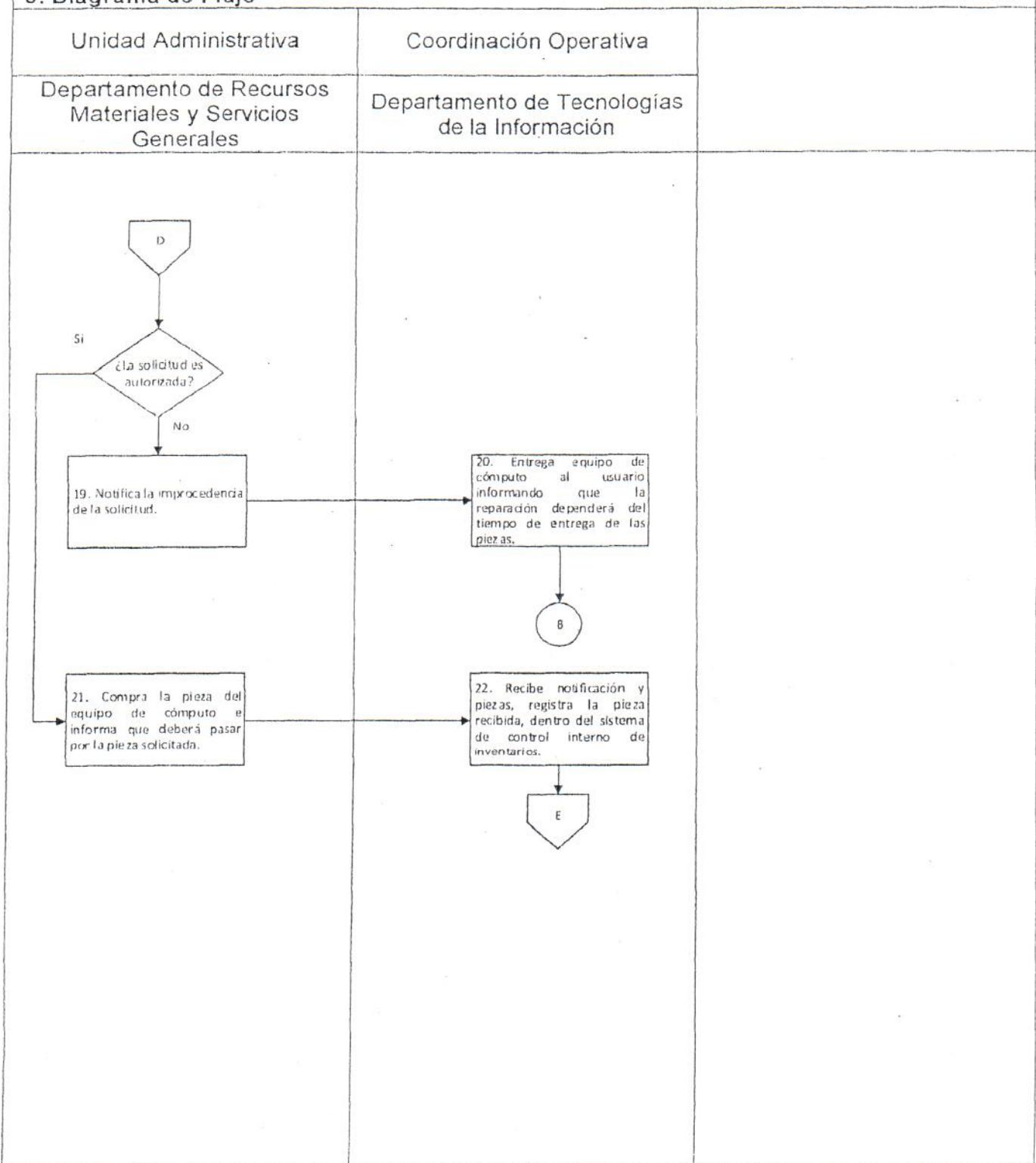




# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



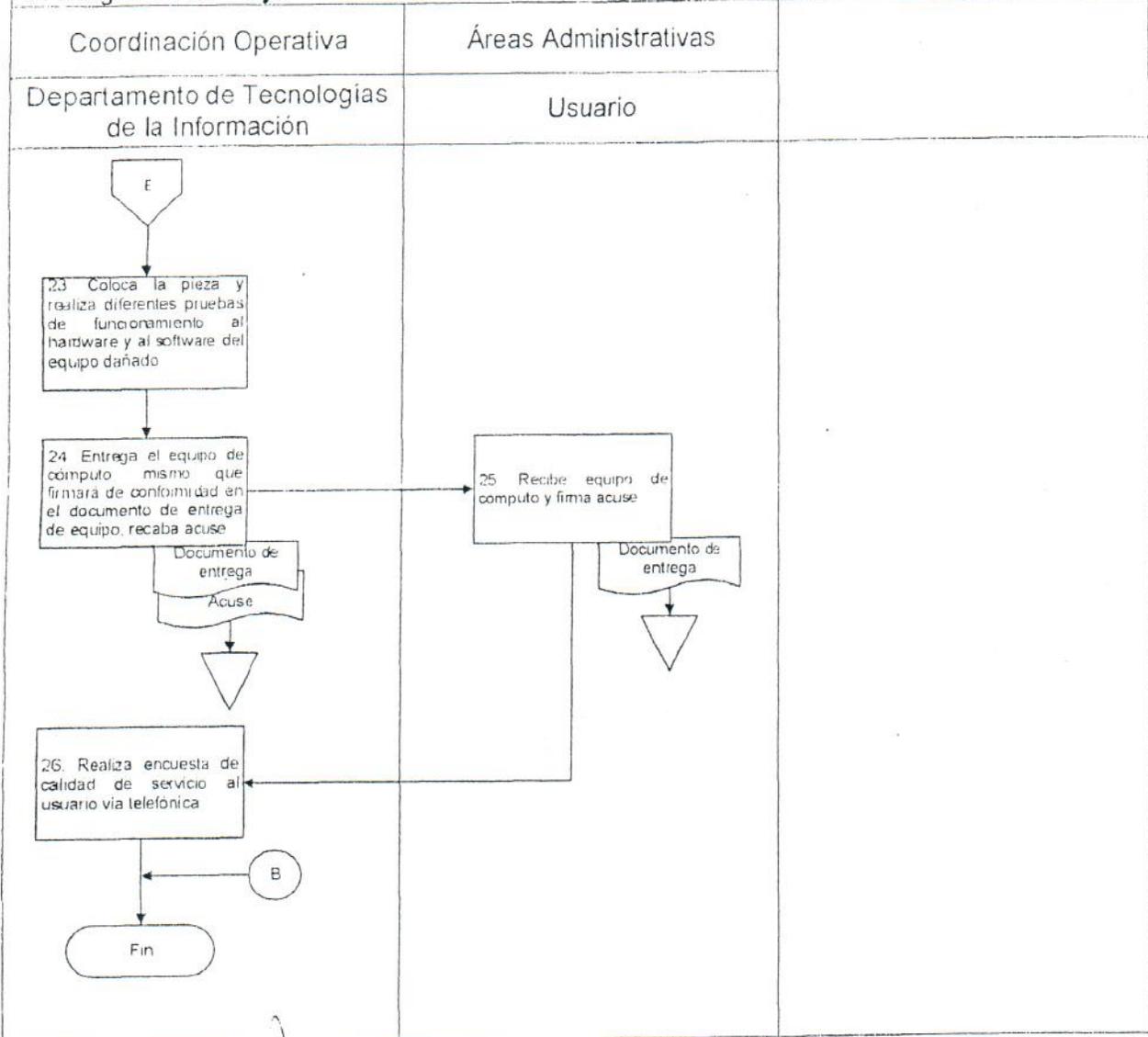


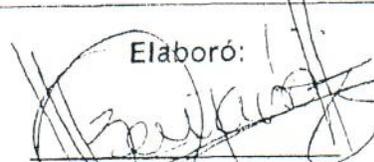
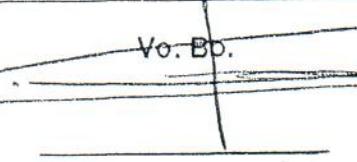
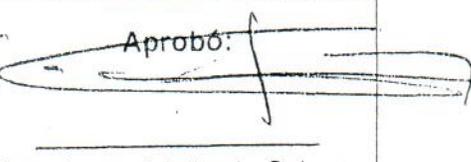
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



<p><b>Elaboró:</b></p>  <p>Lic. Benjamín Evaristo Rodríguez Leyva Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información</p>	<p><b>Vo. Bp.</b></p>  <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>	<p><b>Aprobó:</b></p>  <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>
---	---	---



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Cobertura y difusión de las actividades de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca (SAPAO).

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Comunicación Social

**Área de adscripción:** Coordinación Operativa

<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 15 horas/15 minutos.	<b>Total de páginas:</b> 6
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-CO-P06	

**2. Objetivo:**

Dar a conocer las actividades del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca, así como las que realiza el Director General del mismo, a través de los diferentes medios de comunicación y redes sociales, para que la ciudadanía se informe de lo que acontece en la dependencia.

**3. Marco jurídico:**

- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 13, fracciones III-VIII y X.

**4. Responsables:**

- Director General.
- Coordinador Operativo.
- Departamento de Comunicación Social.

**5. Políticas de operación:**

- Culminada la tarea se comparte el formato con las áreas correspondientes para revisión y atención inmediata.

**6. Formatos e instructivos:**

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Dirección General	1. Informa vía telefónica al Departamento de Comunicación Social de los eventos en los que tendrá participación SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca).	30 min.
Departamento de Comunicación Social	2. Recibe información mediante llamada telefónica los eventos en los que tendrá participación SAPAO, revisa la información y de los eventos determina si necesita difusión.  ¿La información no necesita difusión?	15 min.
	3. Desecha la información de los eventos.  Fin del procedimiento. ¿La información necesita difusión?	30 min.
	4. Realiza un plan de trabajo y una calendarización para asistir a los eventos donde tenga participación SAPAO.	2 hrs.
	5. Informa vía telefónica a la prensa para que asistan a las diferentes actividades donde esté presente SAPAO, para su cobertura e informe a la ciudadanía.	2 hrs.
	6. Asiste a los lugares donde tiene participación SAPAO, toma fotografías y realiza reporte de la actividad que se está llevando a cabo.	N/D
	7. Realizar borrador del informe, para que sea publicado a través de los medios masivos de comunicación y redes sociales.	2 hrs.
	8. Envía a la Coordinación Operativa el borrador del informe para que sea publicado a través de los medios de comunicación y redes sociales.	30 min.
Coordinación Operativa	9. Recibe borrador del informe para que sea publicado a través de los medios de comunicación y redes sociales, revisa y determina si es viable la información.  ¿Los datos no son correctos?	4 hrs.
	10. Envía al Departamento de Comunicación Social, el borrador del informe de actividades con las observaciones para su corrección.	30 min.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Departamento de Comunicación Social	11. Recibe observaciones al borrador del informe de actividades, corrige y envía a la Coordinación Operativa para su revisión. (Retorna a la actividad No. 9)	15 min.
<b>¿Los datos son correctos?</b>		
Coordinación Operativa	12. Valida información del borrador y envía al Departamento de Comunicación Social para que sea enviada a los medios de comunicación para su presentación.	30 min.
Departamento de Comunicación Social	13. Recibe la información del borrador validada para que se difunda, envía a los medios de comunicación la información de las actividades en las que SAPAO participa.	15 min.
	14. Presenta a través de redes sociales la información de actividades de SAPAO.	2 hrs.
Fin del procedimiento.		

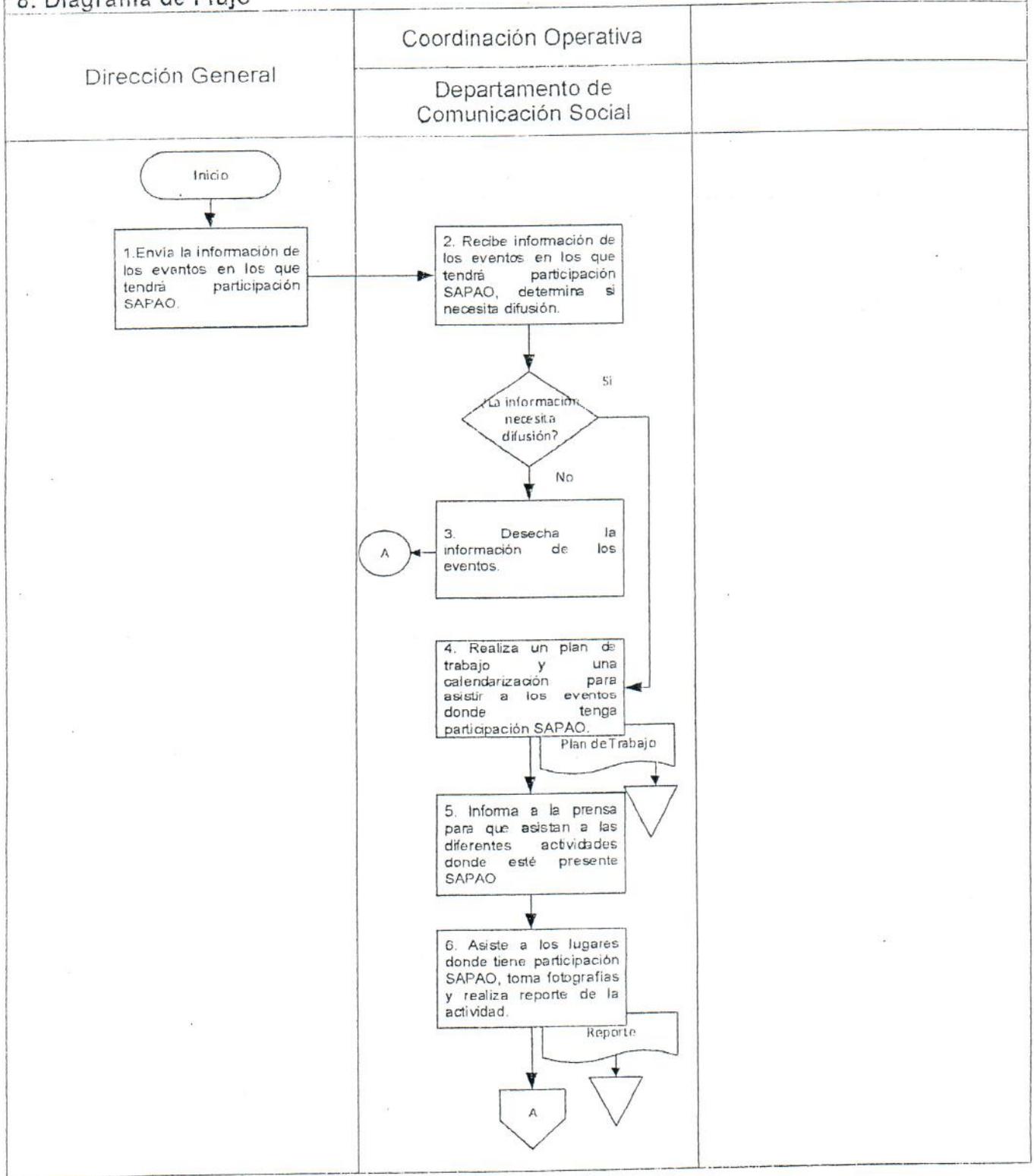


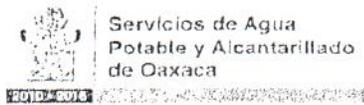
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

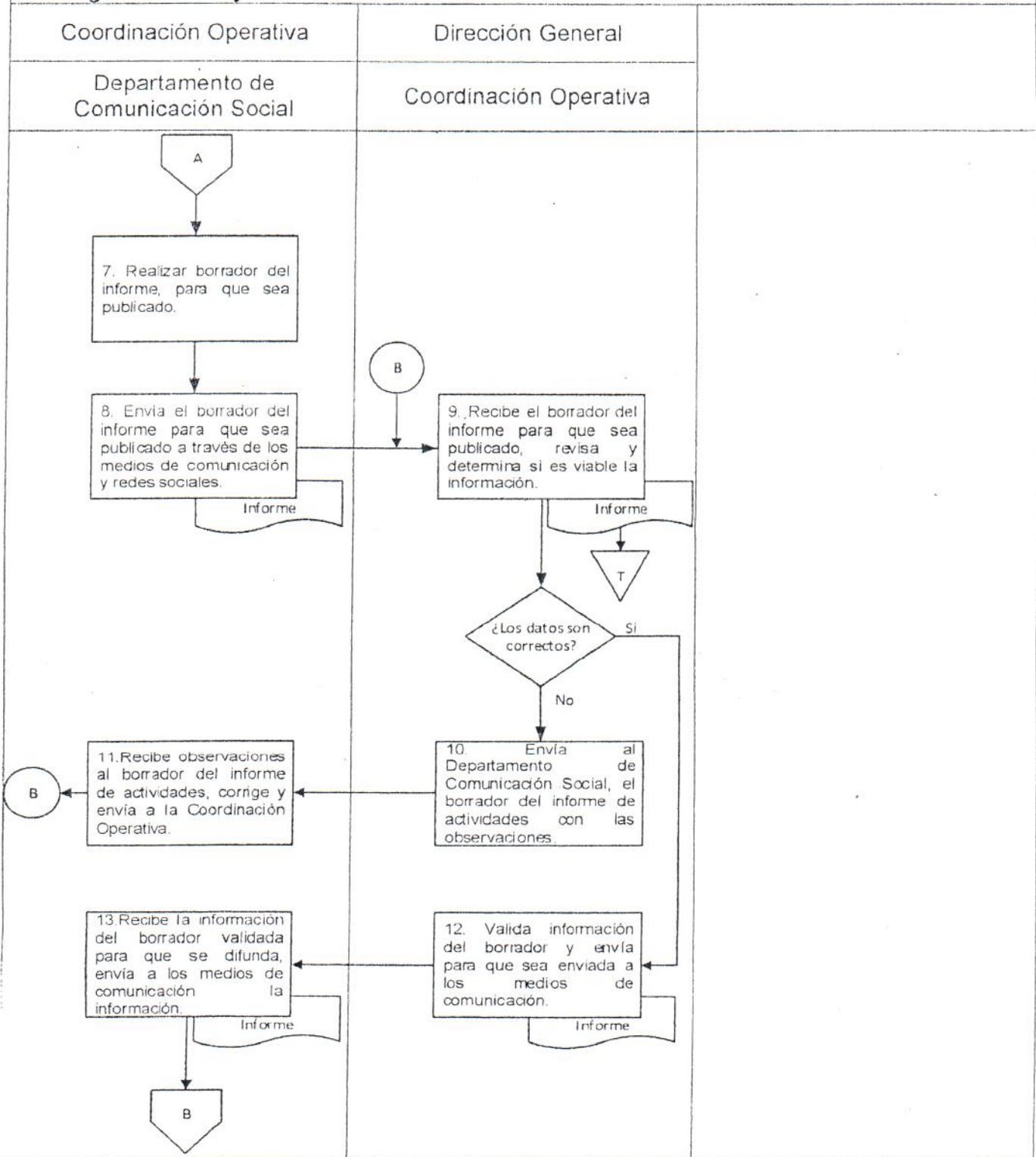


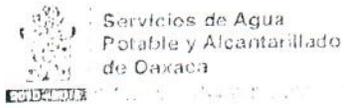


Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo





Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

Coordinación Operativa		
Departamento de Comunicación Social		
<pre> graph TD     B{{B}} --&gt; 14[14 Presenta a través de redes sociales la información de actividades de SAPAO]     14 --&gt; A((A))     14 --&gt; Informe[/Informe/]     Informe --&gt; Fin([Fin])     A --&gt; Fin             </pre>		

<p>Elaboró:</p> <p>Lic. Enoc Neptali Martínez Ramírez Jefe del Departamento de Comunicación Social</p>	<p>Vo.Bo.</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>	<p>Aprobó:</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>
--	---	--



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Elaboración de spots en medios masivos de comunicación.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Comunicación Social.

**Área de adscripción:** Coordinación Operativa.

Fecha		Tiempo de ejecución: 32 horas/45 minutos.	Total de páginas: 6
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-CO-P07	

### 2. Objetivo:

Transmitir a través de imágenes y sonidos que sean fáciles de comprender (spots) a los usuarios y público general, para el fomento de la cultura del agua así como informar sobre los servicios que presta SAPAO.

### 3. Marco jurídico:

- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 13, fracción II, IV y V.

### 4. Responsables:

- Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable.
- Dirección General.
- Coordinador Operativo.
- Departamento de Comunicación Social.

### 5. Políticas de operación:

- Culminada la tarea se comparte el formato con las áreas correspondientes para revisión y atención inmediata.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Dirección General	1. Solicita a través de llamada telefónica al Departamento de Comunicación Social una propuesta para realizar la actualización de spots para SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca).	30 min.
Departamento de Comunicación social	2. Recibe solicitud del Director General para la actualización de los spots que se presentan en radio y televisión.	15 min.
	3. Realiza las propuestas de los spots con el mensaje que se desea transmitir, presenta la propuesta ante la Coordinación Operativa para que realice las observaciones correspondientes.	8 hrs.
Coordinación Operativa	4. Recibe las propuestas de los spots con el mensaje que se desea transmitir.	30 min.
	¿La propuesta no es correcta?	
	5. Envía las propuestas de los spots al Departamento de Comunicación Social con observaciones para que se corrijan.	30 min.
Departamento de Comunicación social	6. Recibe las observaciones de las propuestas de los spots, realiza las correcciones y envía a la Coordinación Operativa para su revisión. (Retorna a la actividad No. 4)	4 hrs.
	¿La propuesta es correcta?	
Coordinación Operativa	7. Envía al Departamento de Comunicación Social las propuestas de los spots para que realice la calendarización de la grabación y filmación de los spots.	4 hrs.
Departamento de Comunicación social	8. Recibe las propuestas de los spots y elabora una calendarización para la grabación o filmación de los spots.	2 hrs.
	9. Realiza la filmación del spot en las instalaciones que ocupa SAPAO. Nota: La grabación de audio la realiza en las cabinas de Secretaría de Administración.	N/D

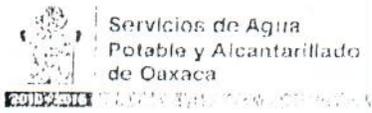


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



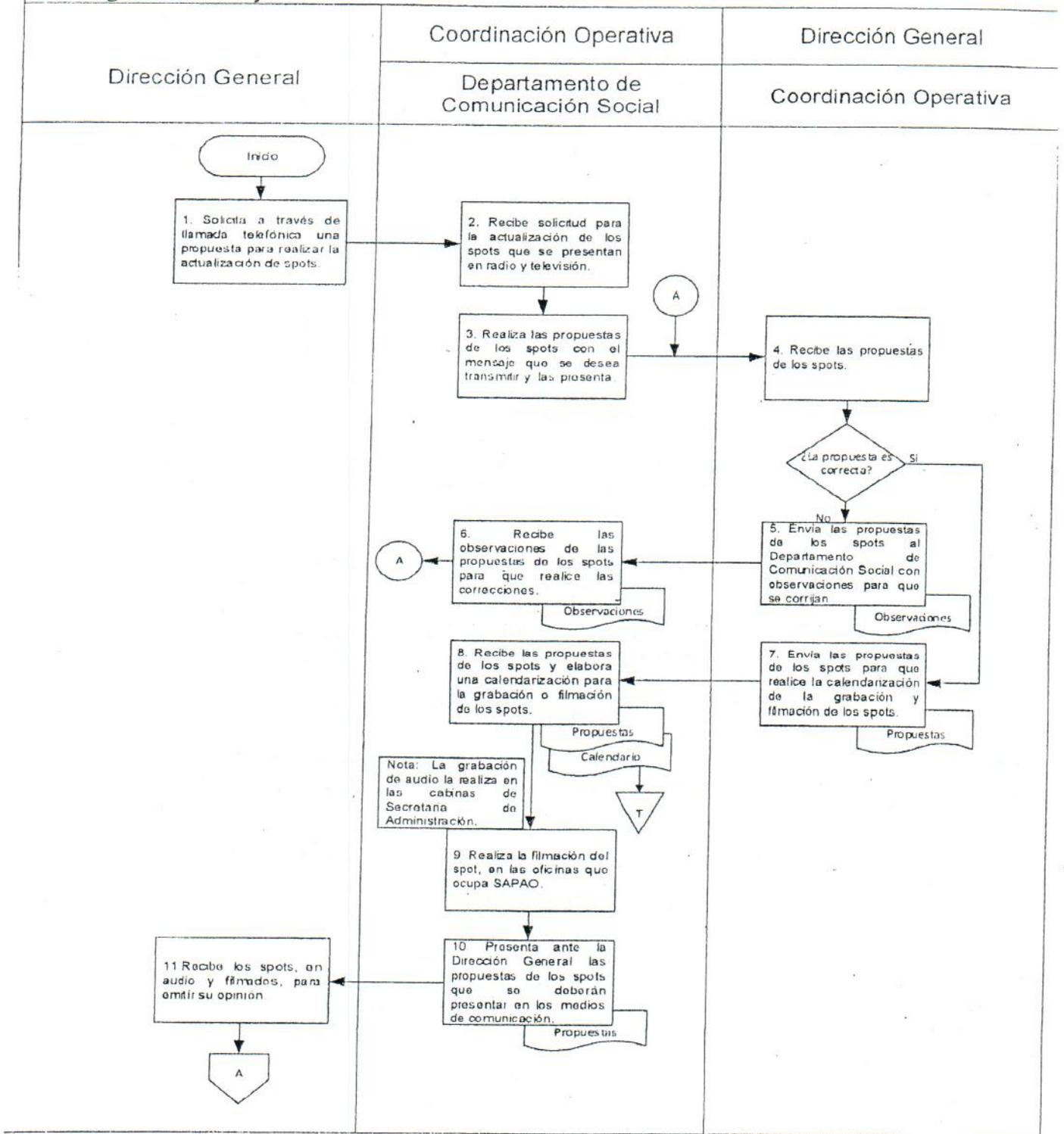
<p>Dirección General</p>	<p>10. Presenta ante la Dirección General las propuestas de los spots que se deberán presentar en los medios de comunicación.</p>	<p>2 hrs.</p>
<p>Departamento de Comunicación Social</p>	<p>11. Recibe los spots, en audio y video, para emitir su opinión.  ¿El mensaje del spot no es el correcto?</p> <p>12. Entrega al Departamento de Comunicación las observaciones para que las corrija.</p>	<p>4 hrs.  30 min.</p>
<p>Dirección General</p>	<p>13. Recibe las observaciones de los spots, calendariza una nueva fecha y hora para la grabación y filmación de spots y corrige, presenta nuevamente para su revisión. (Retorna a la actividad No. 11)  ¿El mensaje del spot es el correcto?</p> <p>14. Envía al Departamento de Comunicación Social el spot para que sea remitido a la Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable para que sea validado.</p>	<p>N/D  4 hrs.</p>
<p>Departamento de Comunicación Social</p>	<p>15. Recibe spot y envía mediante oficio a la Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable, recaba acuse. Archiva acuse.</p>	<p>4 hrs.</p>
<p>Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable</p>	<p>16. Recibe y revisa que el spot presentado cumpla con los lineamientos, firma acuse y devuelve. Archiva oficio.</p>	<p>N/D</p>
<p>Dirección General</p>	<p>¿El mensaje del spot no es correcto?</p> <p>17. Envía mediante oficio a la Dirección General de SAPAO el spot para que se hagan las correcciones a las observaciones realizadas. Archiva acuse.</p>	<p>N/D</p>
<p>Departamento de Comunicación Social.</p>	<p>18. Recibe mediante oficio observaciones de spot, turna al Departamento de Comunicación Social para su corrección. Archiva oficio.</p>	<p>30 min.</p>
<p>Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable.</p>	<p>19. Recibe las observaciones, realiza las correcciones y envía a la Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable el spot para su validación. (Retorna a la actividad No. 16)  ¿El mensaje del spot es correcto?</p>	<p>N/D</p>
<p>Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable.</p>	<p>20. Valida el spot quedando bajo su resguardo y así poder realizar los trámites correspondientes para su transmisión.  Fin del procedimiento.</p>	<p>N/D</p>

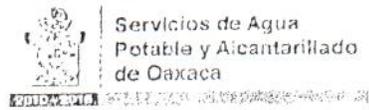


# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

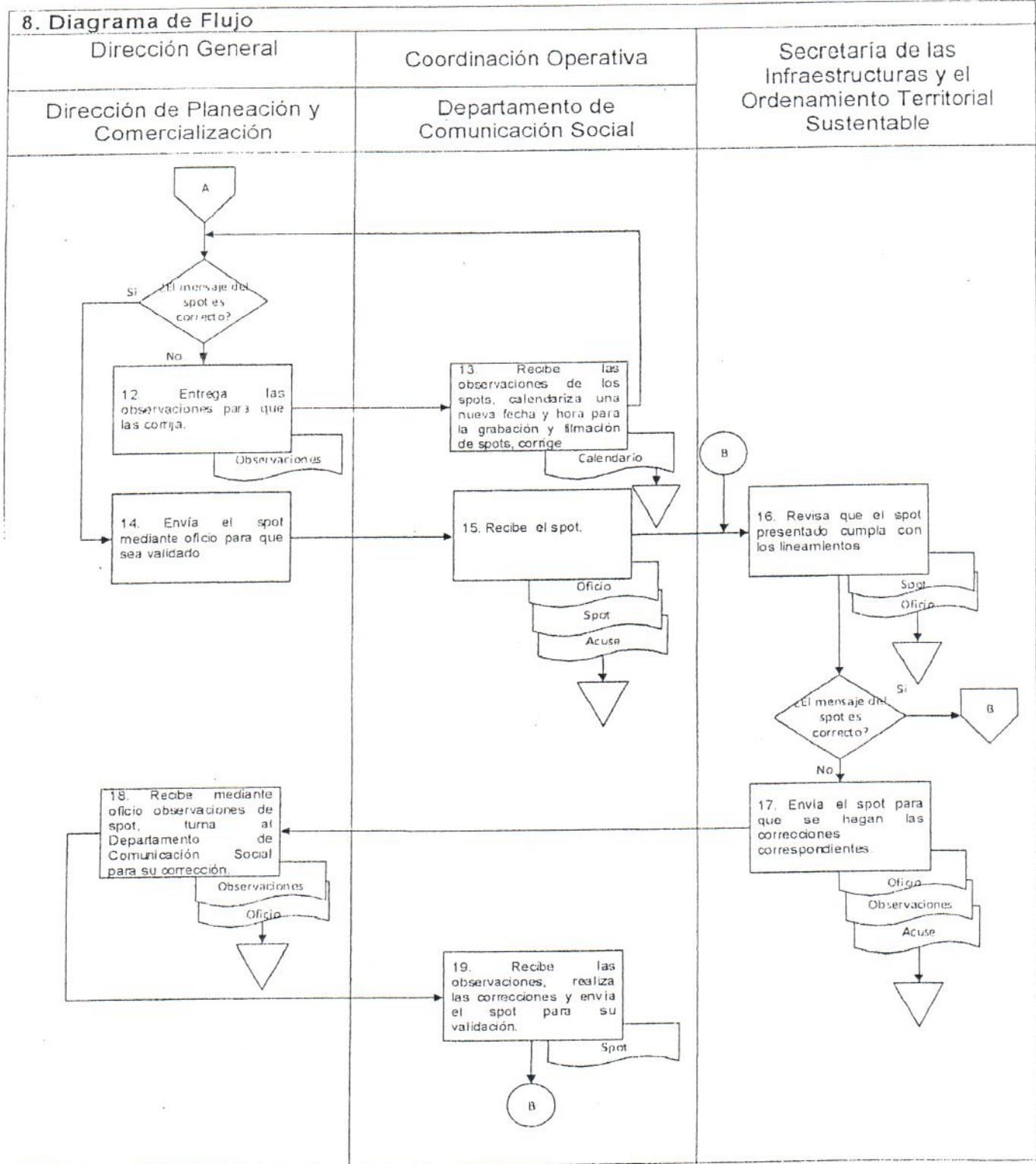


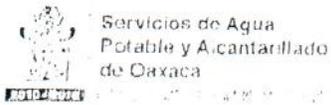


# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



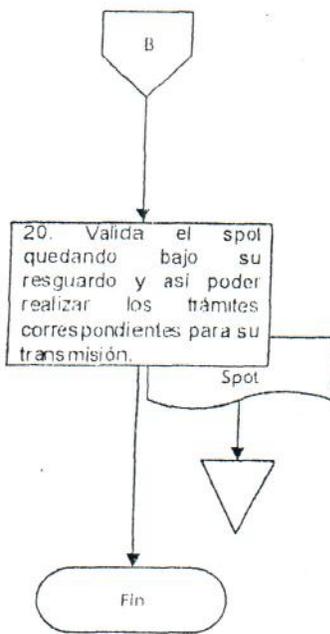


Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

Secretaría de las Infraestructuras y el Ordenamiento Territorial Sustentable



Elaboró:

Lic. Enoc Neptalí Martínez Ramírez  
Jefe del Departamento de Comunicación Social

Vo. Bo.

Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán  
Coordinador Operativo

Aprobó:

Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán  
Coordinador Operativo



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Promoción de cultura del agua.			
<b>Área administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Cultura del Agua Atención Comunitaria			
<b>Área de adscripción:</b> Coordinación Operativa			
<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 22 horas/45 minutos.	<b>Total de páginas:</b> 6
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-CO-P08	
<b>2. Objetivo:</b>			
Sensibilizar a los niños y público en general sobre los procesos de captación, potabilización y distribución del vital líquido para su aprovechamiento, así como la participación en el cuidado del agua, para su conservación.			
<b>3. Marco jurídico:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 14, fracciones I y II.</li> <li>Manual de operación del programa APAZU de la Comisión Nacional del Agua. Febrero de 2015.</li> </ul>			
<b>4. Responsables:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General.</li> <li>Coordinación Operativa.</li> <li>Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria</li> <li>Departamento de Comunicación Social.</li> <li>Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.</li> </ul>			
<b>5. Políticas de operación:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desglose de Metas Físicas y Financieras.</li> <li>Cronograma de Ejecución.</li> </ul>			
<b>6. Formatos e instructivos:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica.</li> </ul>			



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Generando  
Bienestar

### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Dependencia	1. Envía mediante oficio solicitud para visita guiada u obra teatral (SAPAO). Recaba acuse.	N/D
Dirección General	2. Recibe oficio para la visita guiada u obra teatral, firma acuse y devuelve.	15 min.
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	3. Envía al Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria la solicitud de una visita guiada y obra teatral.	4 hrs.
	4. Recibe la solicitud de una visita guiada y obra teatral.	15 min.
	<b>¿La representación teatral es fuera de SAPAO?</b>	
	5. Envía a la Dependencia mediante oficio fecha y hora para realizar la presentación teatral por parte de SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Agua).	2 hrs.
Dependencia	6. Recibe oficio con fecha y hora para la presentación teatral en las instalaciones de la dependencia, firma acuse de recibido y devuelve. (Continúa a la actividad No. 9)	N/D
	<b>¿La representación teatral es en SAPAO?</b>	
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	7. Realiza una propuesta de calendarización para la presentación y recorrido por SAPAO.	4 hrs.
	8. Informa a la Dependencia telefónicamente la propuesta para llevar a cabo la actividad del recorrido y obra teatral.	30 min.
	9. Desarrolla las propuestas del diseño de material que será utilizado durante el recorrido y obra teatral.	8 hrs.
	10. Elabora orden de requisición para la compra del material que será utilizado durante el recorrido y obra teatral, envía al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, recaba acuse.	2 hrs.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	11. Recibe la orden de requisición del material que será durante el recorrido y obra teatral.	15 min.
	12. Realiza la compra de material solicitado y entrega al Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria que puede pasar por el material solicitado.	N/D



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Cuzco

Manual de Procedimientos



Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	13. Recibe material y ejecuta la actividad del recorrido y obra teatral el día y lugar establecido.	N/D
	14. Toma fotografías y realiza un control de la cantidad de personas que asisten a la actividad.	N/D
	15. Entrega una encuesta a los participantes de la actividad para que den sus puntos de vista.	30 min.
	16. Integra expediente y resguarda. a) Fotografías. b) Encuesta.	1 hr.
	Fin del procedimiento.	

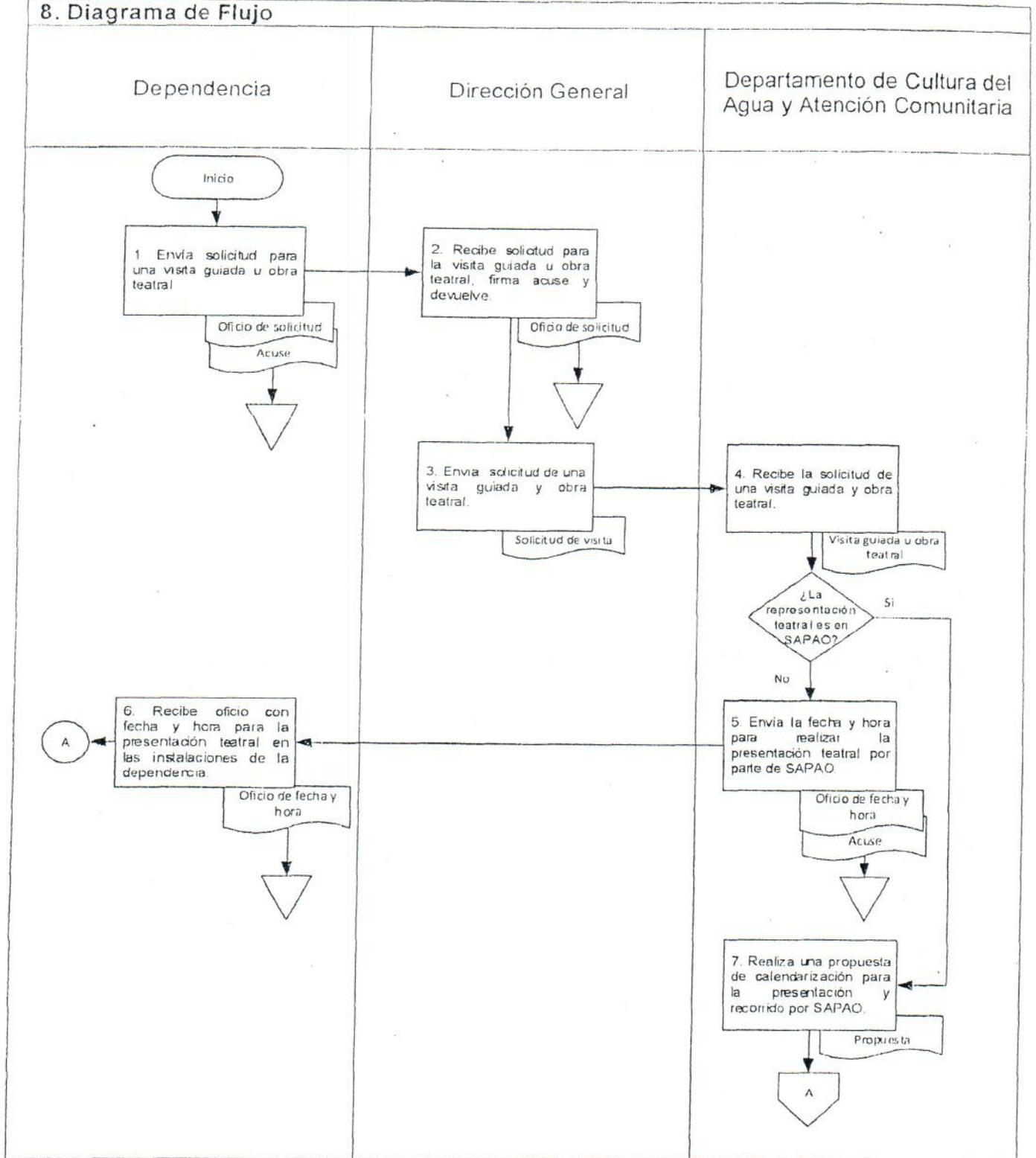


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



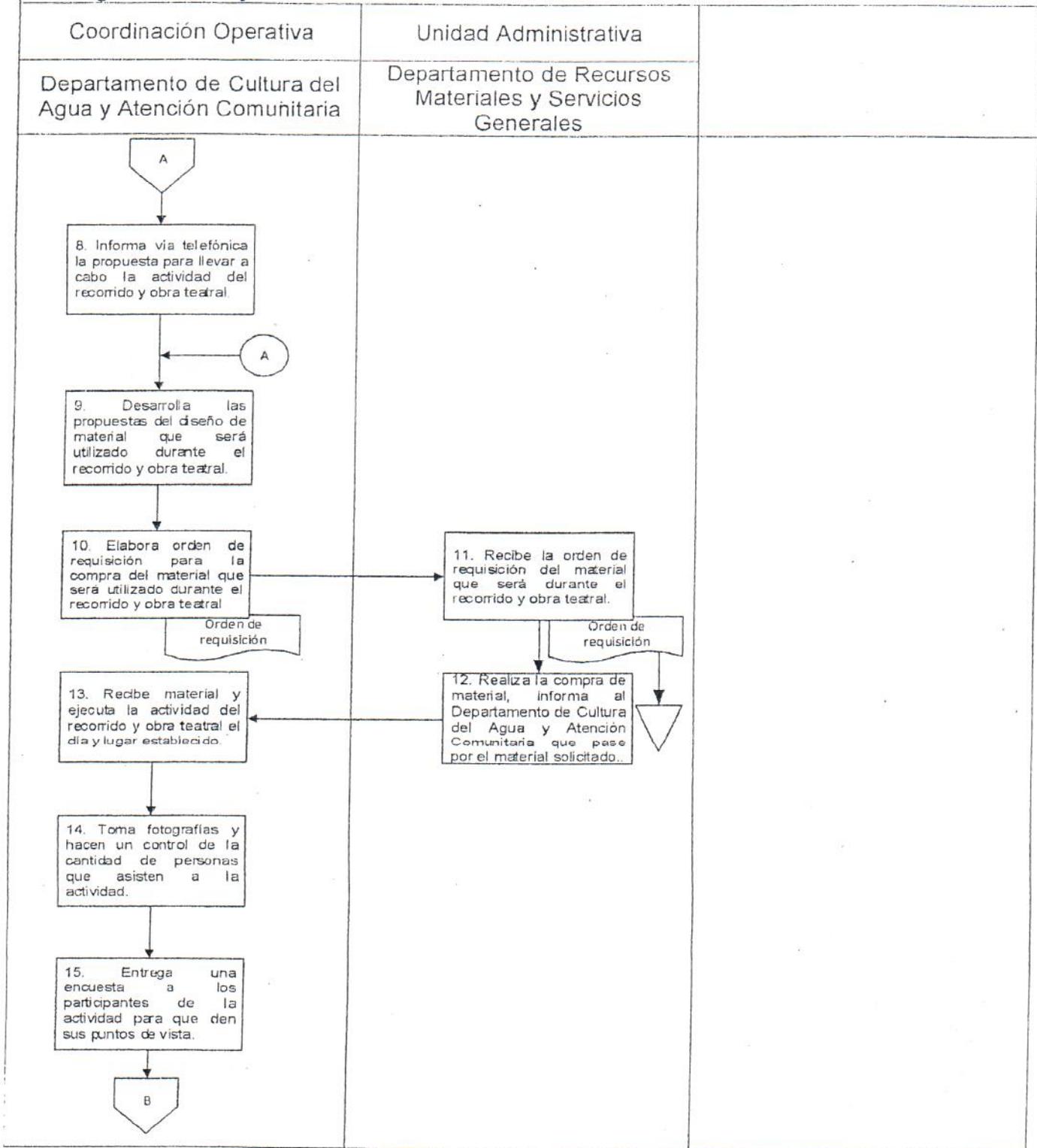


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo

<p>Coordinación Operativa</p>		
<p>Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria</p>		
<pre> graph TD     B{{B}} --&gt; P[16. Integra expediente con fotografías y encuesta y resguarda.]     P --&gt; E[Expediente]     E --&gt; T[ ]     P --&gt; F([Fin])             </pre>		

<p>Elaboró:</p> <p>Arq. Vicente Antonio Cervera y Cervera Jefe del Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria</p>	<p>Va. Bo</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>	<p>Aprobó:</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>
--	---	--



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Ejecución del programa Espacios de Cultura del Agua ECA'S.  
**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Cultura del Agua Atención Comunitaria.

**Área de adscripción:** Coordinación Operativa.

Fecha		Tiempo de ejecución: 47 horas/30 minutos.	Total de páginas: 11
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-CO-P09	

**2. Objetivo:**

Consolidar la participación de los usuarios y la sociedad en general en el manejo del agua y promover la cultura de su captación, cuidado y buen uso, a través del "Programa Espacios de Cultura del Agua" ECA, mediante la promoción de acciones educativas y culturales en coordinación con las entidades federativas y agencias municipales, para difundir la importancia del recurso hídrico en el bienestar social, desarrollo económico y la preservación de la riqueza ecológica, para lograr el desarrollo humano sustentable.

**3. Marco jurídico:**

- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 14, fracción III.
- Manual de operación del programa APAZU de Comisión Nacional del Agua. Febrero de 2015.

**4. Responsables:**

- Subdirección de Comunicación Social y Cultura del Agua de la Comisión Nacional del Agua.
- Departamento de Cultura del Agua. Agencias Municipales.
- Coordinación Operativa.
- Departamento de Recursos Financieros.
- Departamento de Recursos Materiales.

**5. Políticas de operación:**

- Contar con el Espacio necesario para poder llevar a cabo la instalación del ECA.
- Contar con un mínimo de cinco personas quienes estarán al frente del Espacio.

**6. Formatos e instructivos:**

- Manual de Operación para el Programa de Cultura del Agua.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento		
Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	1. Visita a las Agencias Municipales para invitarlos a que participen en el Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA e informa que la solicitud deberá ser por escrito.	2 hrs.
Agencia Municipal	2. Recibe información y envía a la Dirección General de SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca) mediante oficio solicitud para participar en el Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA, recaba acuse.	N/D
Dirección General	3. Recibe oficio de solicitud para participar en el programa de Espacios de Cultura del Agua ECA, firma acuse y devuelve, envía solicitud al Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria para su seguimiento.	30 min.
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	4. Recibe solicitud de la agencia municipal que desea participar en el Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA.	15 min.
	5. Elabora oficio aceptación, recaba firma de la Dirección General y envía a la agencia municipal para que participe en el programa de Espacios de Cultura del Agua, recaba acuse.	2 hrs.
Agencia Municipal	6. Recibe oficio de aceptación, firma acuse y devuelve al Departamento del Agua y Atención Comunitaria.	N/D
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	7. Visita a la agencia municipal para determinar el lugar donde se instalará el "Espacio de Cultura del Agua" ECA.	2 hrs.
	8. Coordina a los promotores que van a ser los responsables para estar al frente del Espacio de Cultura del Agua para impartir los cursos y talleres de formación de competencias.	4 hrs.
	9. Programa la calendarización para impartir los Cursos y Talleres para la Formación de Competencias para los Promotores de Cultura del Agua en la Agencia.	4 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Agencia Municipal	10. Envía la invitación a las Agencias para dar a conocer la fecha de inicio de los cursos y talleres de Formación de Competencias de los "Espacios de Cultura del Agua" ECA, recaba acuse.	2 hrs.
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	11. Recibe la invitación para la fecha de inicio de los cursos y talleres de Formación de Competencias de los "Espacios de Cultura del Agua" ECA, firma acuse y devuelve.	N/D
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	12. Supervisa que los Promotores estén recibiendo los Cursos y Talleres de Formación de Competencias de los "Espacios de Cultura del Agua" ECA.	8 hrs.
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	13. Organiza la clausura de los Cursos y Talleres de Formación de Competencias de los "Espacios de Cultura del Agua" ECA.	4 hrs.
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	14. Diseña una propuesta del material lúdico y didáctico que será utilizado en el Espacio de Cultura del Agua ECA.	4 hrs.
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	15. Envía una copia de la propuesta del material lúdico y didáctico, a la Subdirección de Comunicación Social y Cultura del Agua de la Comisión Nacional del Agua, recaba acuse.	30 min.
Subdirección de Comunicación Social y Cultura del Agua de la Comisión Nacional del Agua.	16. Recibe la propuesta del material lúdico y didáctico que será utilizado en programa del "Espacio de Cultura del Agua", firma acuse y devuelve, revisa la propuesta.	N/D
Subdirección de Comunicación Social y Cultura del Agua de la Comisión Nacional del Agua.	¿El material lúdico y didáctico no es el adecuado?	N/D
Subdirección de Comunicación Social y Cultura del Agua de la Comisión Nacional del Agua.	17. Envía mediante oficio al Departamento de Cultura del Agua las observaciones de la propuesta del material lúdico y didáctico para su corrección, recaba acuse.	N/D
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	18. Recibe oficio con observaciones, corrige y presenta nuevamente para su validación (Retorna a la actividad No.16)	15 min.
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	¿El material lúdico y didáctico es el adecuado?	N/D
Subdirección de Comunicación Social y Cultura del Agua de la Comisión Nacional del Agua	19. Envía al Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria mediante oficio la aceptación de la propuesta del material lúdico y didáctico para el espacio de cultura del agua ECA, recaba acuse.	N/D



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	20. Recibe un oficio de aceptación de la propuesta del material lúdico y didáctico para el espacio de cultura del agua ECA, firma acuse y devuelve.	15 min.
	21. Envía al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales la orden de requisición del material lúdico y didáctico que será utilizado en el Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA, recaba acuse.	30 min.
	22. Recibe las requisiciones de compra del material lúdico y didáctico que será utilizado en el Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA, firma acuse y devuelve.	15 min.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	23. Realiza la compra del material que será utilizado en la instalación del Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA, en las Agencias Municipales, informa vía telefónica al Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria que puede pasar por el material lúdico.	N/D
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	24. Recibe la notificación y recibe el material lúdico y didáctico.	30 min.
	25. Coordina el Evento de Difusión o Divulgación para el Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA.	4 hrs.
	26. Envía las invitaciones para el evento de Difusión, a las dependencias involucradas en el Programa "Espacios de Cultura del Agua" ECA, recaba acuse.	2 hrs.
Agencia Municipal	27. Recibe la invitación para el evento de difusión, firma acuse y devuelve.	N/D
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	28. Realiza el evento de difusión en la fecha y hora establecidos, entrega por medio de Actas-Entrega, el material lúdico y didáctico que será utilizado en la instalación del Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA y el cual estará bajo el resguardo del agente municipal, recaba acuse.	N/D
Agencia Municipal	29. Recibe el material lúdico y didáctico que será utilizado en la instalación del Programa de "Espacios de Cultura del Agua" ECA, firma acuse y devuelve.	N/D
Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria	30. Solicita por medio de oficio a la agencia municipal, el reporte de actividades que se realizan cada mes dentro del Programa "Espacios de Cultura del Agua" ECA, recaba acuse.	2 hrs.
Agencia Municipal	31. Recibe oficio de solicitud, firma acuse y devuelve, envía al Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria el reporte de actividades del Programa "Espacios de	N/D



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

Manual de  
Procedimientos



<p>Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria</p>	<p>Cultura del Agua" ECA, que fueron realizadas durante el mes, recaba acuse.</p> <p>32. Recibe el reporte de las actividades realizadas por los "Espacios de Cultura del Agua" ECA en la agencia municipal firma acuse y devuelve.</p> <p>33. Envía mediante oficio los reportes de los espacios de cultura del agua a la Subdirección de comunicación social y cultura del agua de la CONAGUA, recaba acuse.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	<p>30 min.</p> <p>2 hrs.</p>
--	--	------------------------------

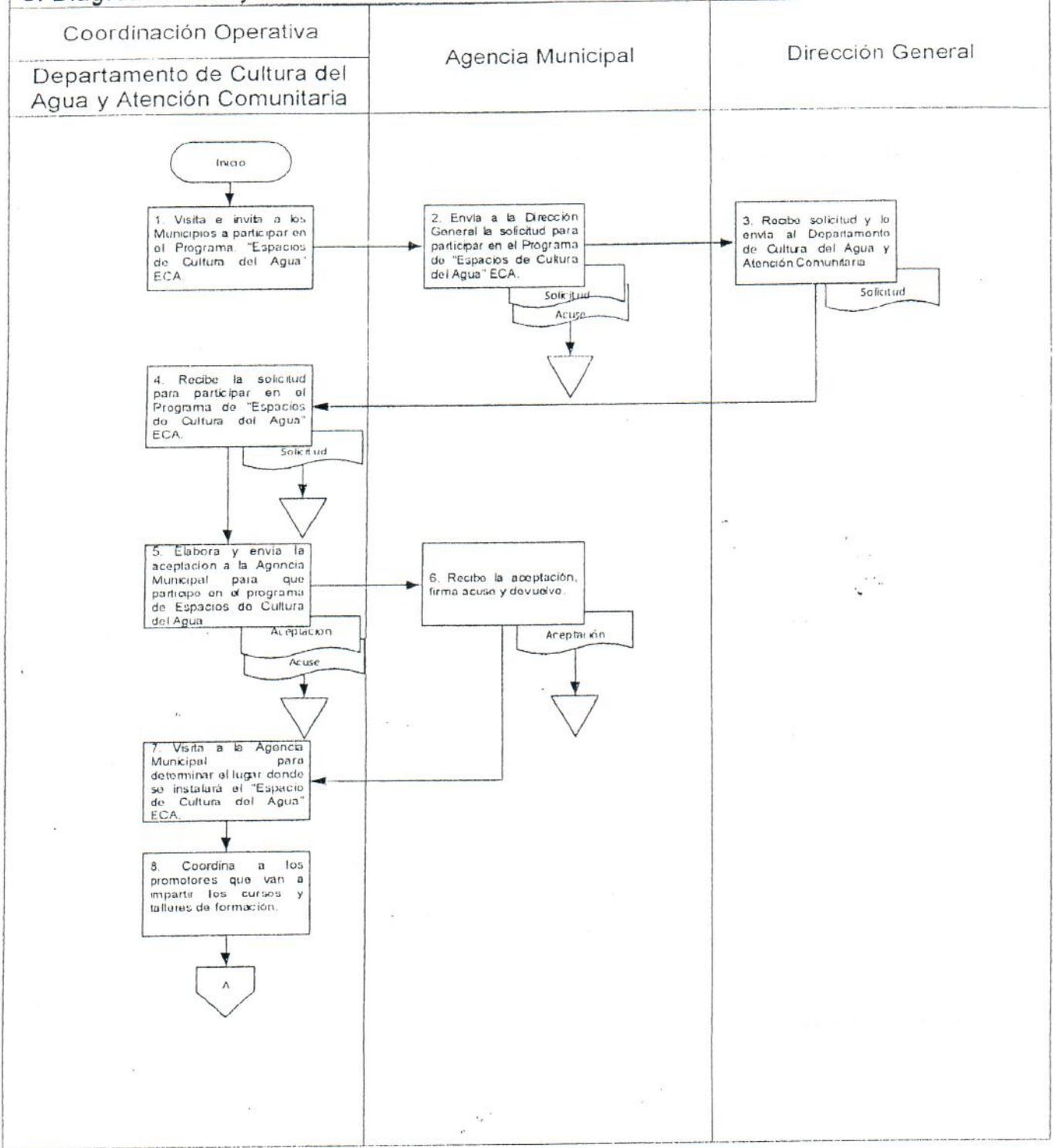


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



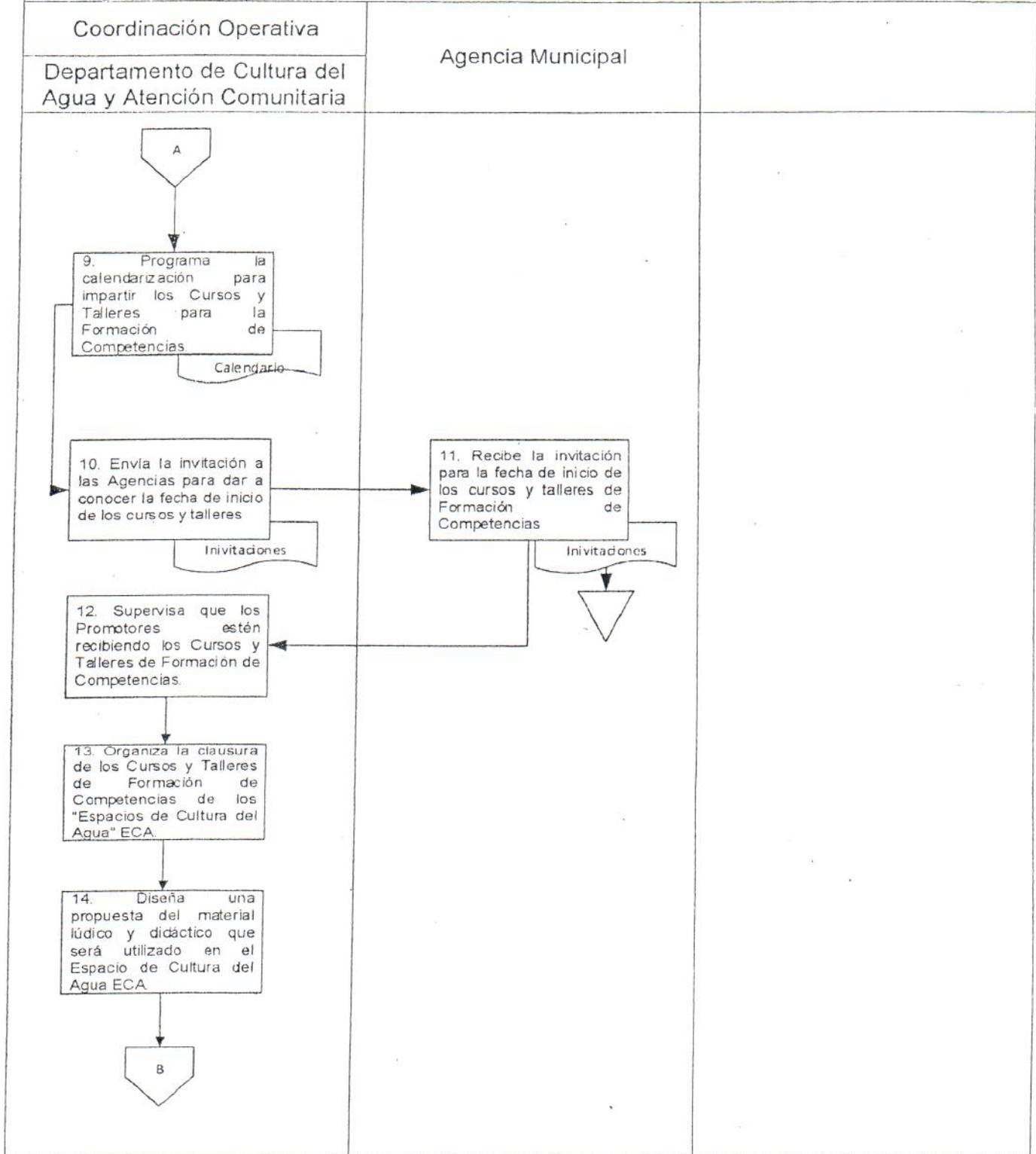


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



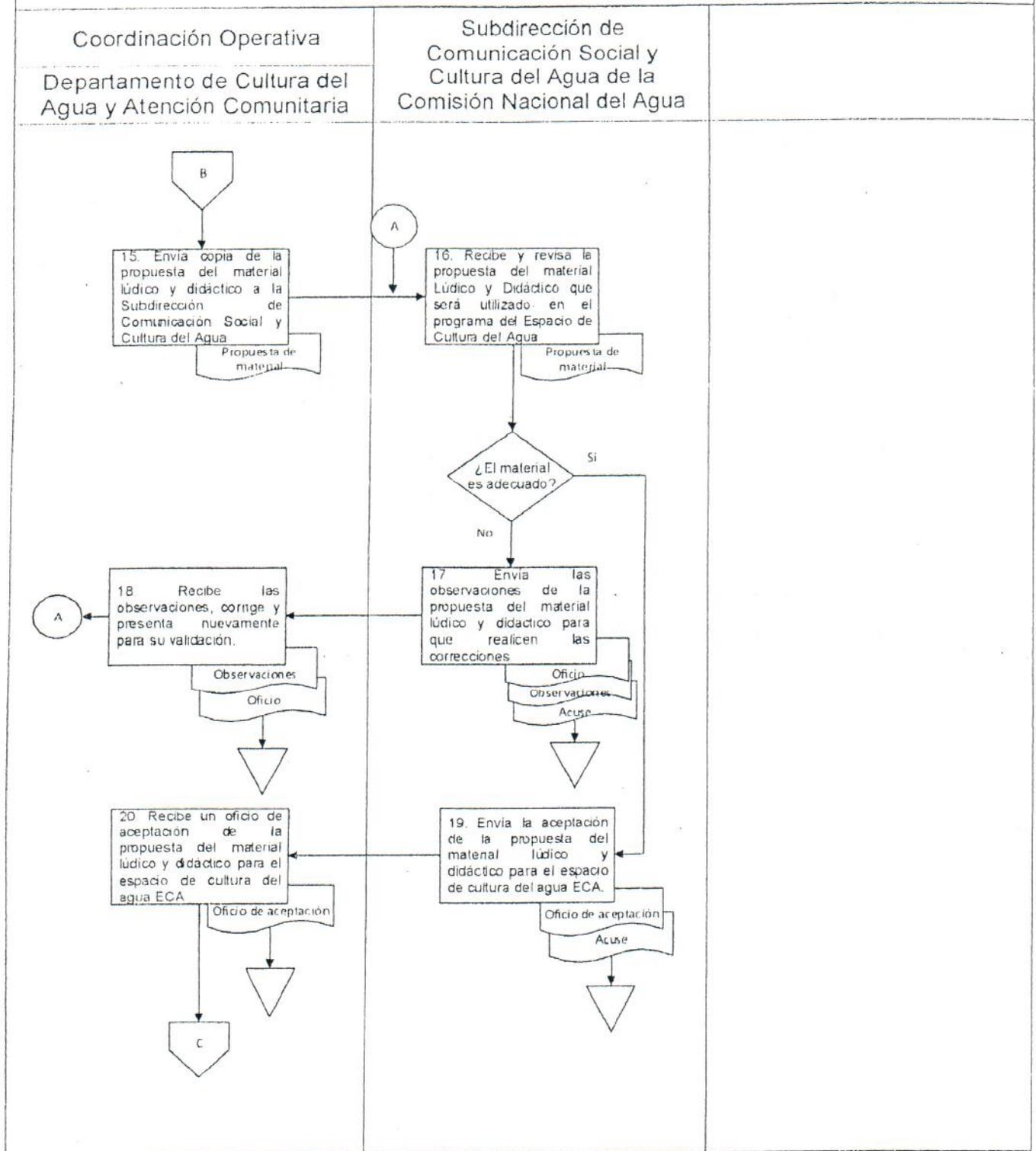


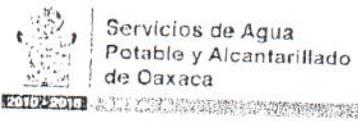
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Caxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

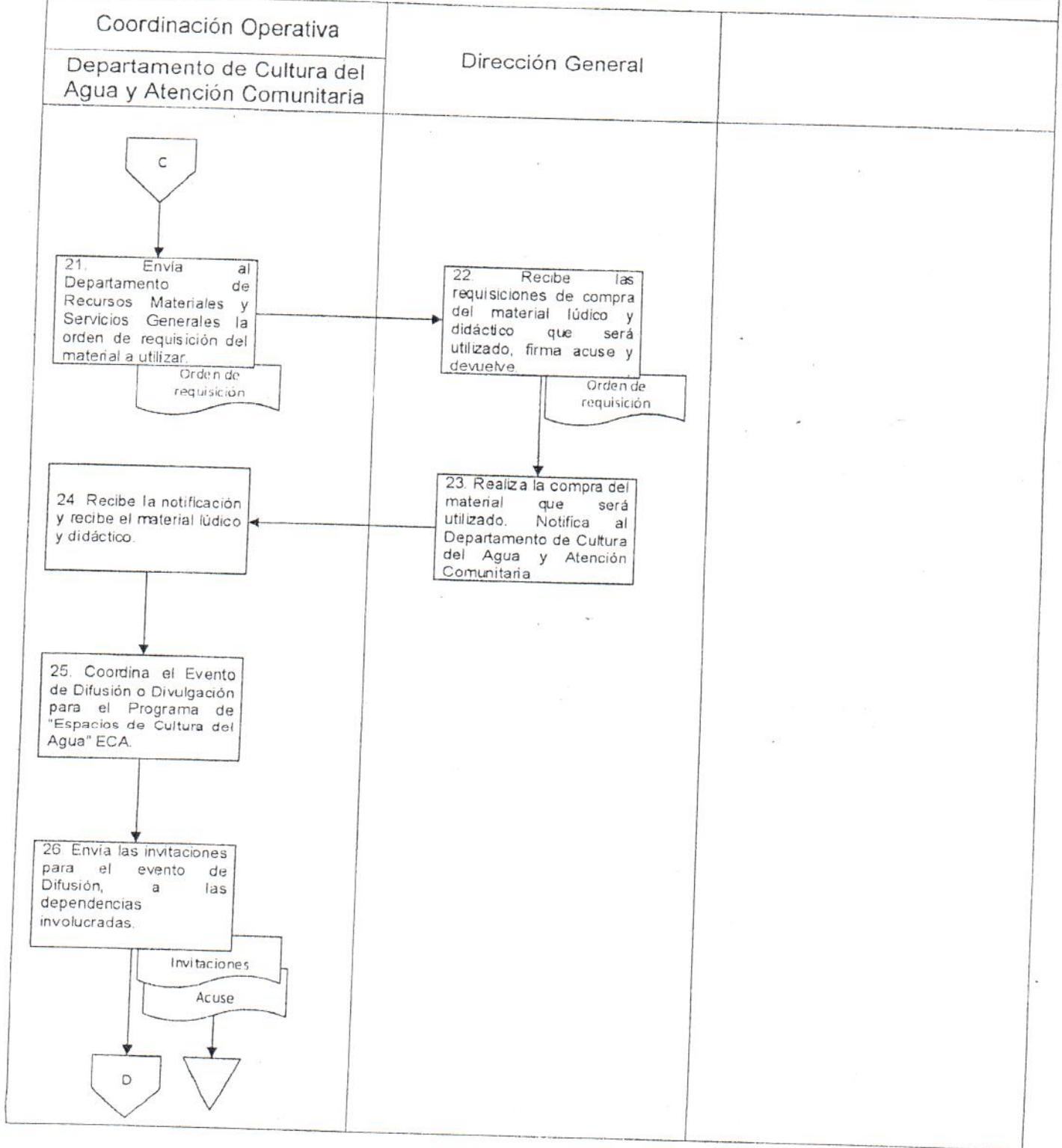




Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



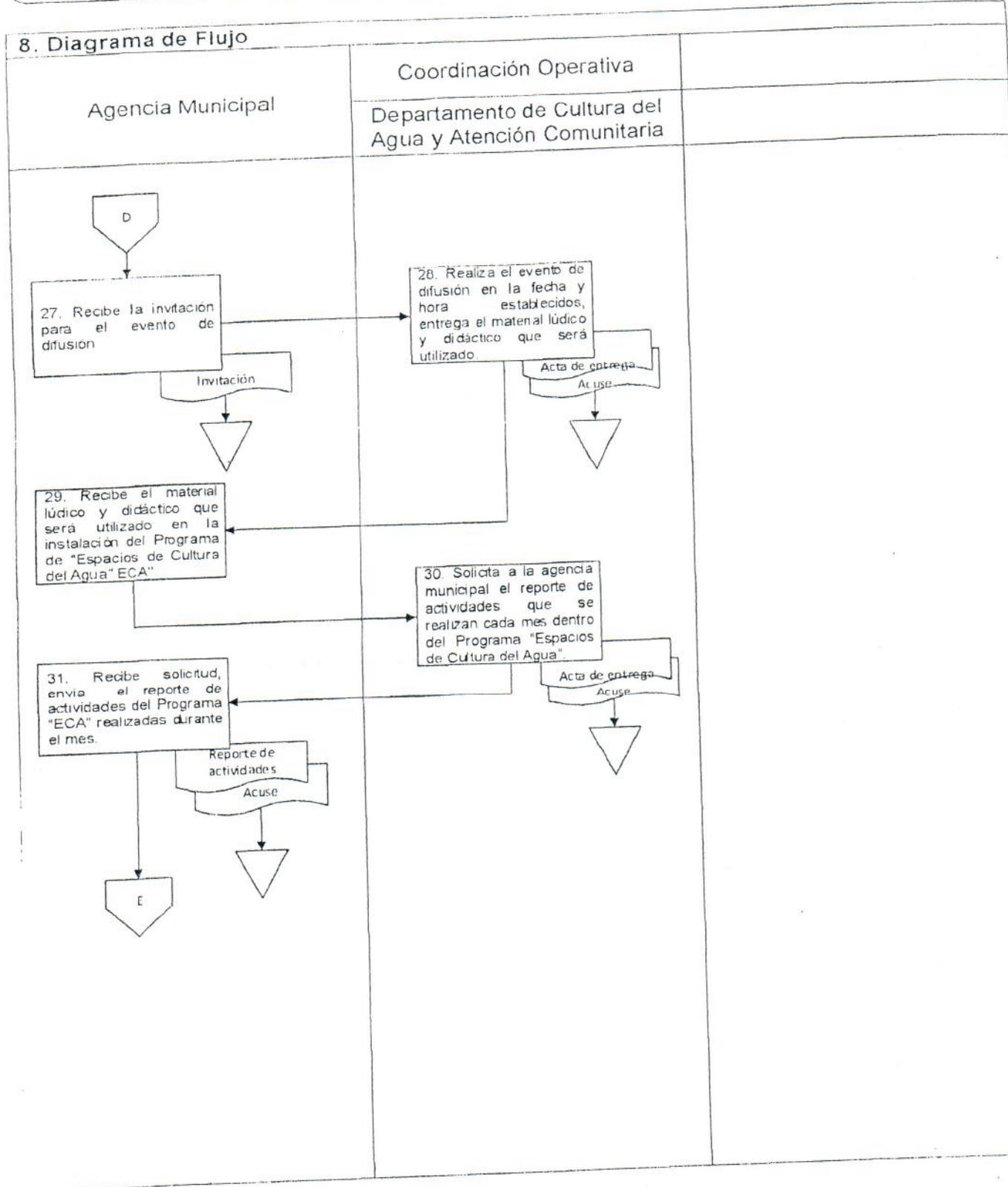


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





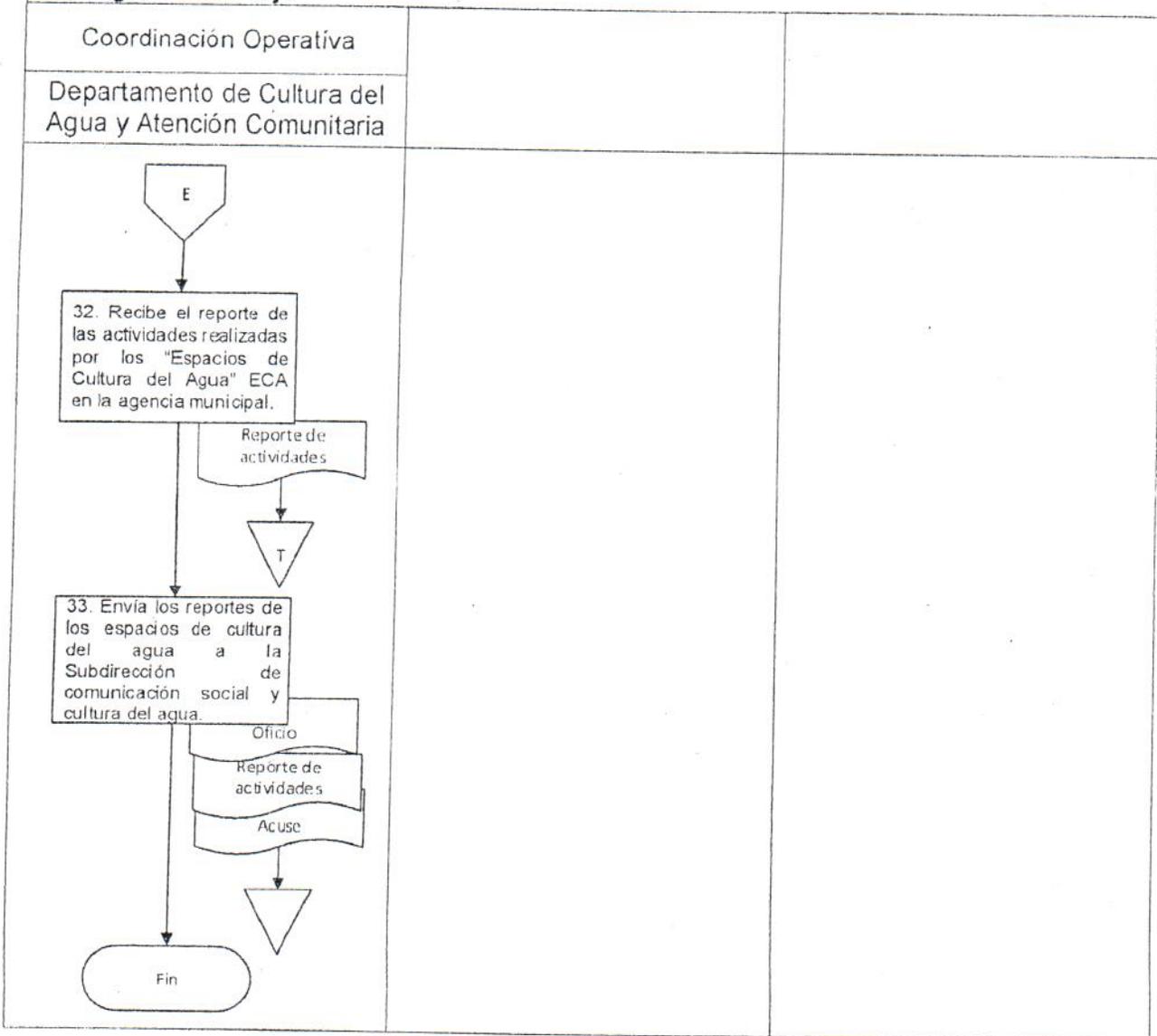
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

8. Diagrama de Flujo



<p>Elaboró:</p> <p>Arq. Vicente Antonio Cervera Cervera Jefe del Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria</p>	<p>Vo. Bo.</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>	<p>Aprobó:</p> <p>Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán Coordinador Operativo</p>
--	--	--



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Atención a solicitudes de acceso a la información pública.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Dirección Jurídica.

**Área de adscripción:** Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.

Fecha		Tiempo de ejecución: 286 horas/05 minutos.	Total de páginas: 10
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DJ-P01	

### 2. Objetivo:

Proporcionar el acceso y consulta de la información pública, mediante medios impresos o electrónicos, en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Oaxaca, a los particulares que lo solicitan.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Publicada en el POGEO el 16 de marzo de 2016. Artículos 63, 66 fracción VI, 110, 112, 113, 114, 115, 117, 119 y 123.
- Ley Estatal de Derechos. Publicada en el POGEO el 24 de diciembre de 2011. Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015. Artículo 22.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Oaxaca. Publicada en el POGEO el 23 de agosto de 2008.

### 4. Responsables:

- Comité de Transparencia.
- Unidad de Transparencia.
- Área administrativa competente.
- Particular o Representante.

### 5. Políticas de operación:

- La respuesta a una solicitud deberá ser notificada en un plazo no mayor de 15 días, contados a partir del día siguiente a la presentación de aquella; éste plazo podrá ampliarse hasta por otros 10 días cuando existan razones que lo motiven.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Caxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
Particular o Representante	<p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Presenta solicitud de acceso a la información en cualquiera de las siguientes formas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Verbalmente en la Unidad de Transparencia de SAPAO.</li> <li>Escrito libre o en el formato establecido, presentado directamente o por correo electrónico oficial, correo postal o telégrafo.</li> <li>En la Plataforma Nacional de Transparencia.</li> </ol> <p>Nota. La solicitud deberá contener por lo menos los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la dependencia.</li> <li>Descripción del o los documentos o información que solicite.</li> <li>Lugar o medio para recibir la información y las notificaciones.</li> <li>Modalidad para recibir la información:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Verbal (si es con fines de orientación).</li> <li>Consulta directa.</li> <li>Copias simples o certificadas.</li> <li>Reproducción digitalizada u otro tipo de medio electrónico.</li> </ul> </li> </ol>	N/D
Unidad de Transparencia	<p>2. Recibe solicitud de acceso a la información pública y la ingresa al sistema electrónico de solicitudes de acceso a la información. Entrega acuse de recibido.</p> <p>Nota: La solicitud verbal previo a su ingreso la registra en el formato respectivo.</p>	30 min.
Unidad de Transparencia	<p>3. Analiza solicitud y determina:</p> <p style="text-align: center;"><b>¿La solicitud de acceso a la información no es competencia de SAPAO?</b></p>	N/D
Particular o Representante	<p>4. Comunica por oficio, dentro de los tres días posteriores a la recepción de la solicitud, que la información solicitada no es competencia de SAPAO y, en su caso, le señala el o los sujetos obligados competentes. Archiva solicitud.</p> <p>5. Recibe oficio y archiva.</p> <p style="text-align: right;">Fin del procedimiento.</p>	24 hrs.
Particular o Representante		N/D



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Unidad de Transparencia	<p>¿La solicitud de acceso a la información es competencia de SAPAO?</p> <p>¿La solicitud no es clara o no cumple con los requisitos?</p> <p>6. Notifica por oficio al particular o representante, dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la solicitud, aclare, precise o complemente su solicitud en un plazo no mayor a 5 días.</p>	48 hrs.
Particular o Representante	<p>7. Recibe oficio y aclara, precisa o complementa su solicitud. Guarda notificación. (Retorna a la actividad No. 3) Nota: Si el particular o representante no aclara, precisa o complementa dentro del plazo concedido, la solicitud dará como no presentada.</p> <p>¿La solicitud de acceso a la información es clara y cumple con los requisitos?</p>	N/D
Unidad de Transparencia	<p>8. Turna solicitud de acceso a la información pública, al área administrativa competente, para su atención.</p>	2 hrs.
Área administrativa competente	<p>9. Recibe solicitud, localiza y analiza la información solicitada.</p> <p>¿La información solicitada es reservada o confidencial?</p>	24 hrs.
Particular o Representante	<p>10. Comunica por oficio al particular o representante, a través de la Unidad de Transparencia, la improcedencia de la solicitud por tratarse de información clasificada como reservada o confidencial. Archiva solicitud.</p> <p>11. Recibe oficio y guarda.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	N/D
Área administrativa competente	<p>¿La información ya está disponible al público en medios impresos o electrónicos?</p> <p>12. Comunica por oficio al particular o representante, a través de la Unidad de Transparencia, que la información solicitada se encuentra disponible en medio electrónico o impreso. Indicándole, si es del primer medio, la dirección electrónica, y si es impresa, la fuente, lugar y la forma de consulta, reproducción o adquisición de la información.</p>	3 hrs.
Particular o Representante	<p>13. Recibe oficio y consulta información. Guarda oficio.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	N/D



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



<p>Área administrativa competente</p>	<p>¿La información no está disponible al público en medios impresos o electrónicos?</p>	<p>48 hrs.</p>
	<p>14. Verifica si la información se encuentra en el archivo.</p>	
	<p>¿La información no se encuentra en el archivo?</p>	
<p>Comité de Transparencia</p>	<p>15. Turna solicitud al Comité de Transparencia.</p>	<p>5 min.</p>
	<p>16. Recibe solicitud, analiza, determina y notifica por oficio lo siguiente:</p>	<p>5 hrs.</p>
	<p>a) Confirma inexistencia. b) Dicta las medidas necesarias para localizar la información. c) Ordena, cuando sea posible, que se genere o reponga la información, o se exponga de forma fundada y motivada, las causas por las que no se ejercieron las facultades, competencias o funciones.</p>	
	<p>Archiva solicitud.</p>	
<p>Área administrativa competente</p>	<p>17. Recibe oficio, genera o repone la información o, en su caso, elabora informe fundado y motivado, en las que expone las razones por las que no se ejercieron las facultades, competencias o funciones correspondientes. Turna mediante oficio a la Unidad de Transparencia. Archiva oficio recibido.</p>	<p>24 hrs.</p>
<p>Unidad de Transparencia</p>	<p>18. Recibe oficio y, en su caso, la información o informe respectivo, notifica al particular o representante, a través del mismo medio. Archiva oficio.</p>	<p>3 hrs.</p>
<p>Particular o Representante</p>	<p>19. Recibe oficio y, en su caso, la información o informe respectivo. Guarda oficio e informe.</p>	<p>N/D</p>
	<p>Fin del procedimiento.</p>	
	<p>¿La información se encuentra en el archivo?</p>	
<p>Área administrativa competente</p>	<p>20. Envía la información a la Unidad de Transparencia para entrega o acceso al particular o representante. Nota: El acceso a la información se dará solamente en la forma en que lo permita el documento de que se trate.</p>	<p>48 hrs.</p>
	<p>¿La información no genera costo?</p>	
<p>Unidad de Transparencia</p>	<p>21. Recibe información y comunica por oficio al particular o representante que la información queda a su disposición en la modalidad solicitada. Acusa de recibido y archiva. Nota: El acceso a la información se dará solamente en la forma en que lo permita el documento de que se trate.</p>	<p>8 hrs.</p>



Servicios de Agua Potable y ALCANTARILLADO de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Particular o Representante	<p>22. Recibe oficio y accede a la información solicitada. Guarda oficio e información.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>¿La información genera costo?</p>	N/D
Unidad de Transparencia	<p>23. Comunica al particular o representante, por oficio, que la información queda a su disposición en la modalidad solicitada, previo el pago de los derechos respectivos. Acusa de recibido y archiva.</p>	30 min.
Particular o Representante	<p>24. Recibe oficio, cubre derechos y entrega a la Unidad de Transparencia el original del recibo respectivo. Guarda oficio.</p> <p>Nota: El particular o representante cuenta con un plazo de 30 días a partir de la notificación para realizar el pago, si no lo hace deberá realizar una nueva solicitud de información.</p>	N/D
Unidad de Transparencia	<p>25. Recibe recibo de pago original y pone a disposición la documentación requerida. Archiva recibo.</p> <p>Nota: La documentación deberá ponerse a disposición dentro de los 5 días siguientes al en que se acredite haber cubierto el pago y estará disponible en un plazo mínimo de 60 días contados a partir de la fecha de pago.</p>	48 hrs.
Particular o Representante	<p>26. Accede a la información en la modalidad solicitada.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	N/D

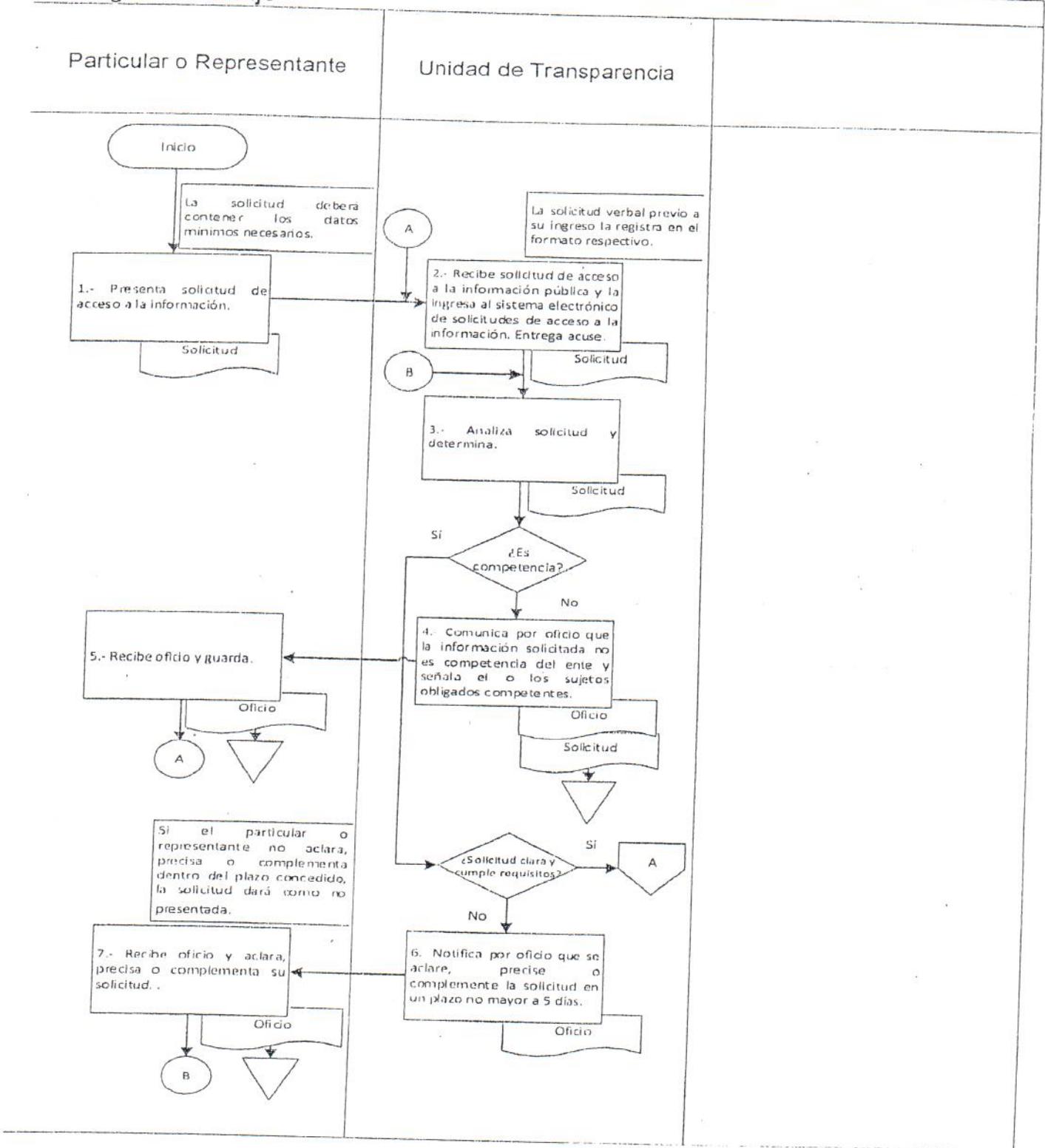


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



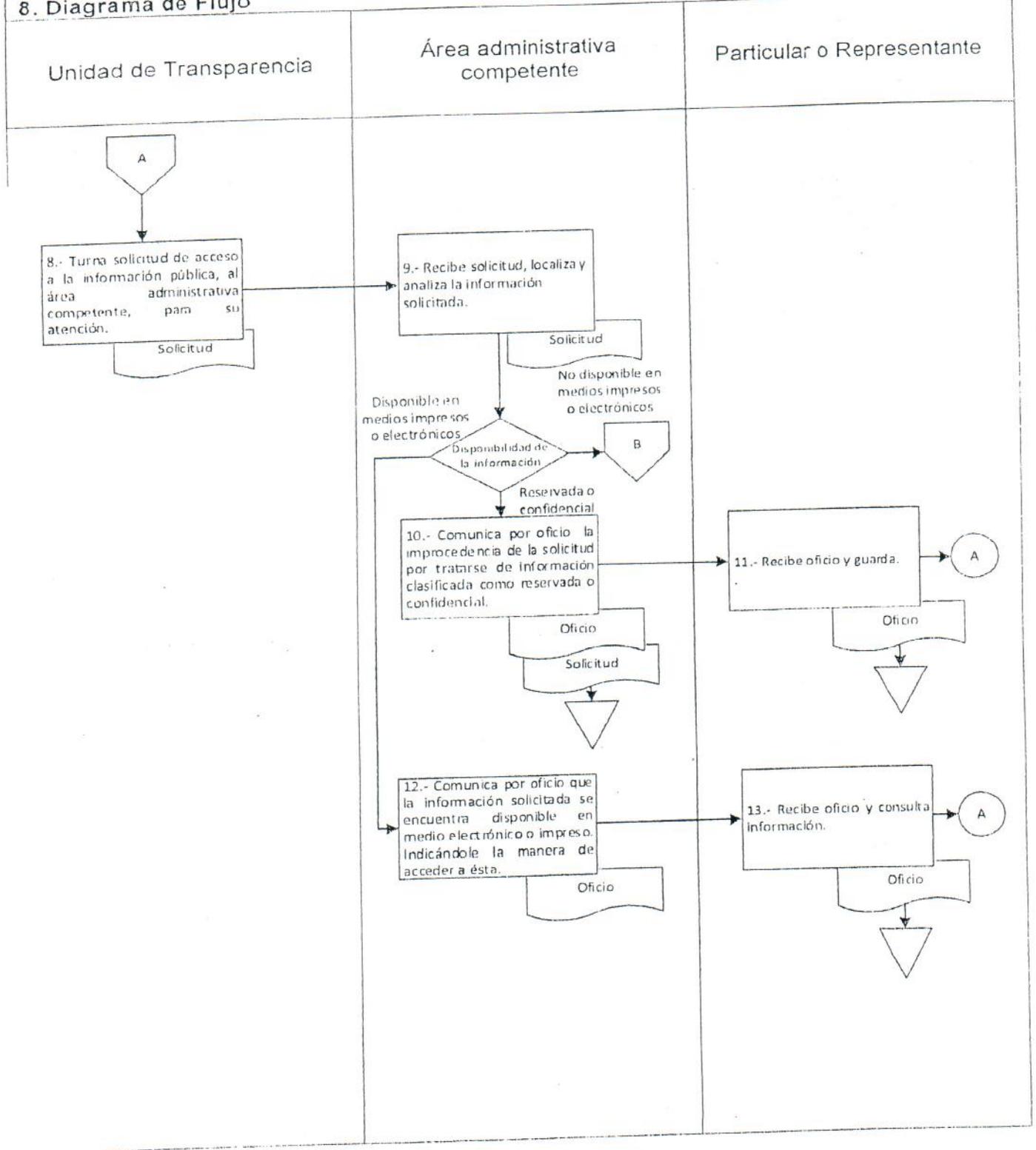


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



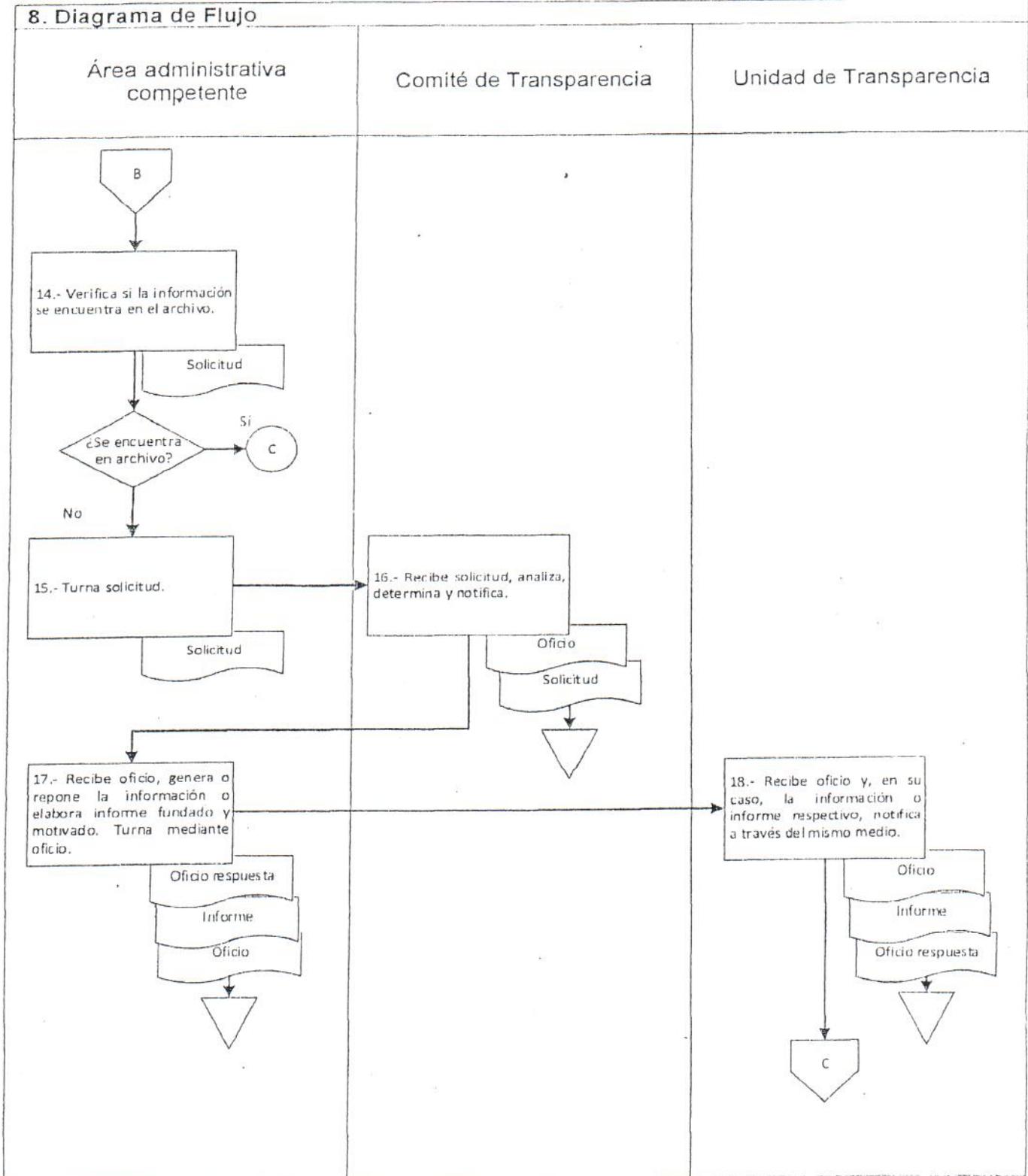


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

### Manual de Procedimientos



#### 8. Diagrama de Flujo



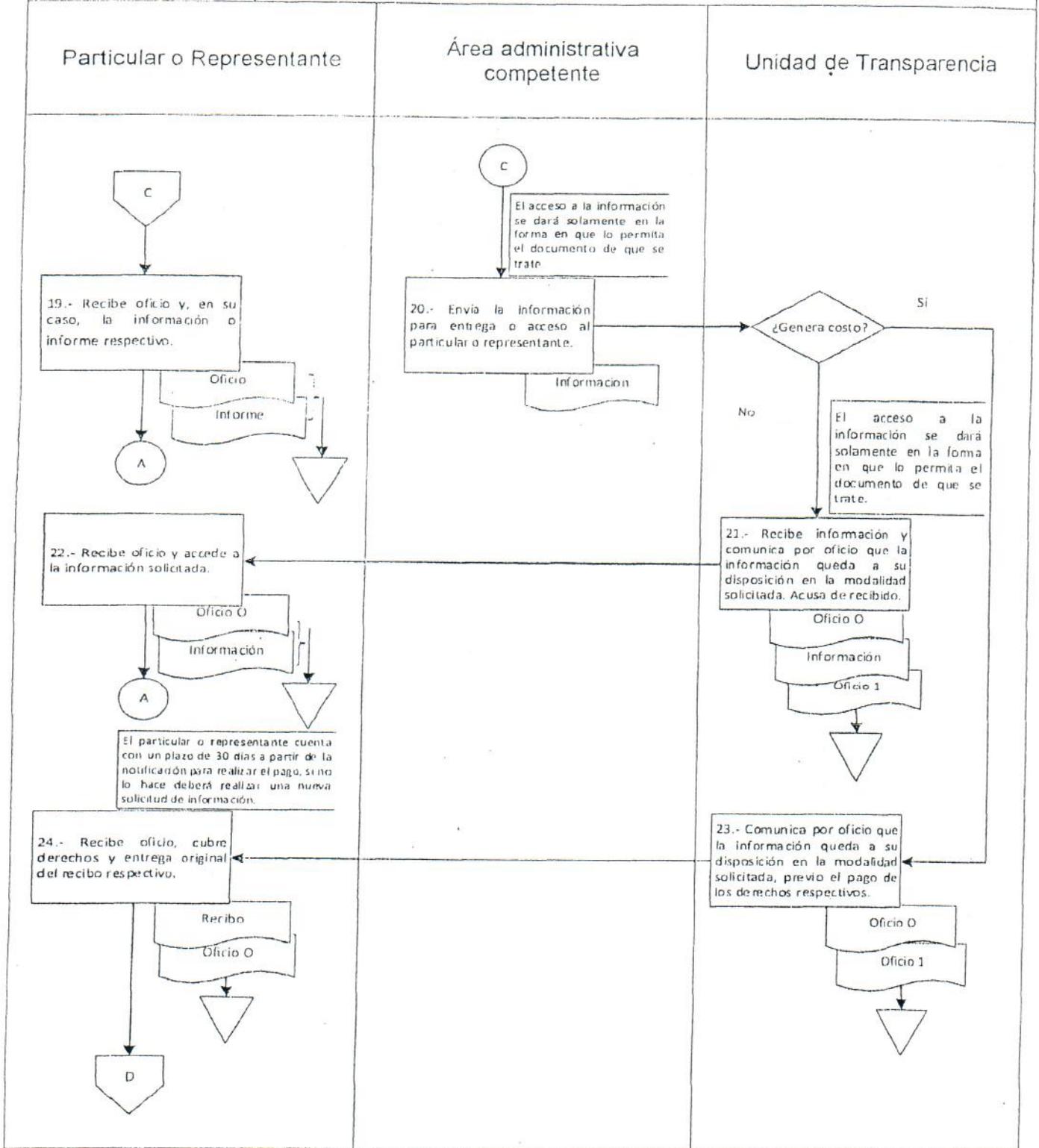


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



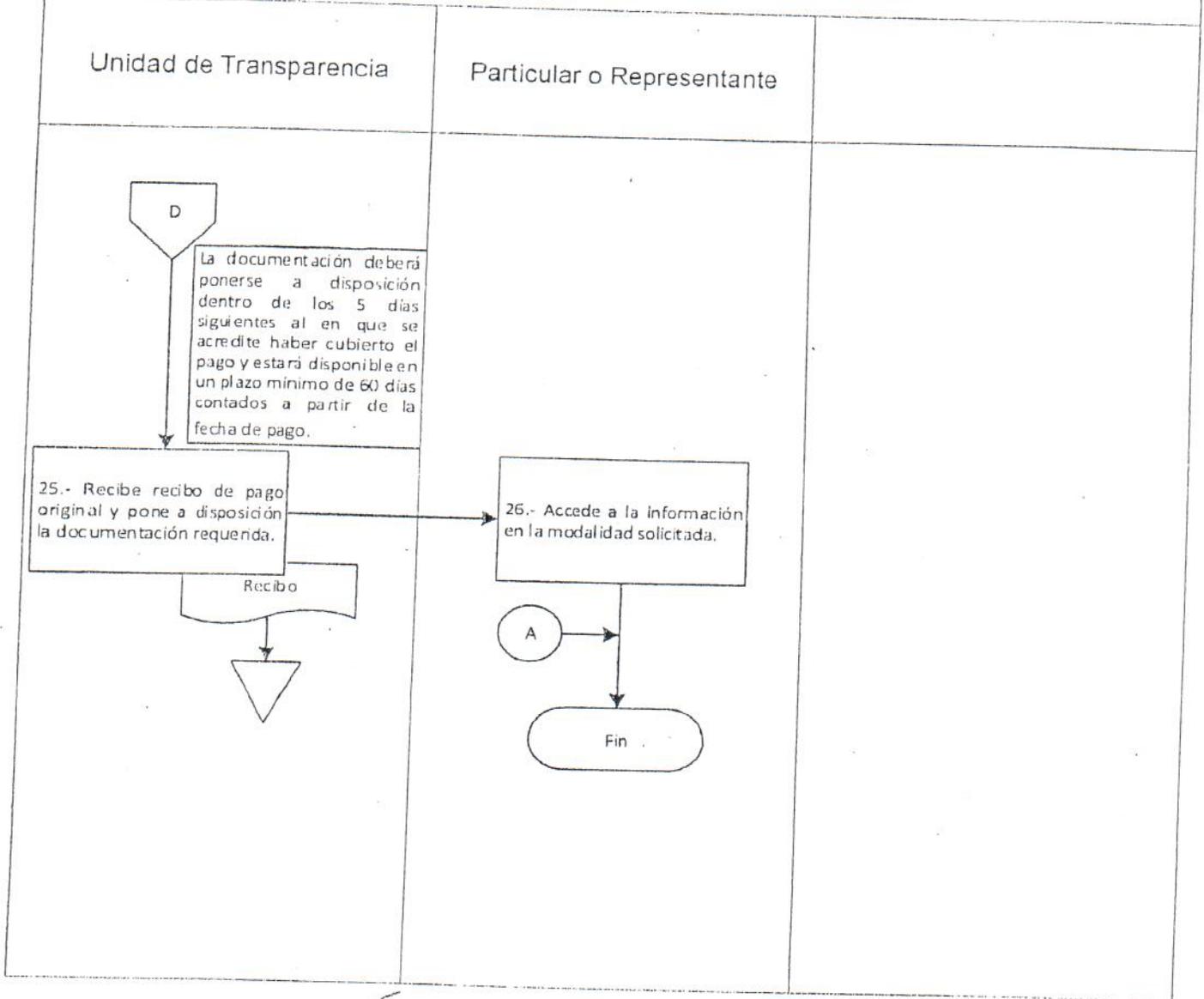


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



**Elaboró:**

~~Lic. José Ricardo Serrano Arrazola~~  
Encargado del Departamento de Quejas y Denuncias

**Ver Bo:**

~~Lic. Daniel Victor Merlín Tolentino~~  
Director Jurídico

**Aprobó:**

~~Lic. Daniel Victor Merlín Tolentino~~  
Director Jurídico



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Atención a solicitudes de acceso, rectificación y/o cancelación u oposición de datos personales.

**Area administrativa responsable del procedimiento:** Dirección Jurídica.

**Area de adscripción:** Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.

Fecha		Tiempo de ejecución: 254 horas/30 minutos.	Total de páginas: 6
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DJ-P02	

### 2. Objetivo:

Proporcionar el acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales, que solicitan los interesados, mediante la aplicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Oaxaca.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Oaxaca. Publicada en el POGEO el 11 de marzo de 2016. Artículo 65, fracción VI.
- Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Oaxaca. Publicada el 23 de agosto de 2008. Artículo 31.

### 4. Responsables:

- Unidad de Transparencia.
- Titular de la información o representante.

### 5. Políticas de operación:

- El titular podrá solicitar gratuitamente, su información, en intervalos no inferiores a 12 meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto. En su caso el solicitante cubrirá únicamente los gastos de envío y reproducción aplicables.
- Toda solicitud, deberá tener respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles, a partir de su entrega, podrá ampliarse por el mismo tiempo, siempre que exista causa justificada. Si no hay respuesta, aplicará la afirmativa ficta.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
Titular de la información o representante	<p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Solicita verbalmente, por escrito o en formato vía electrónica o personalmente, acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales del titular.</p>	N/D
Unidad de Transparencia	<p>2. Recibe y revisa solicitud y en su caso, canaliza al titular o representante con el sujeto obligado competente.</p> <p>¿Si los datos proporcionados, no son suficientes o son erróneos?</p>	30 min.
Titular de la información o representante	<p>3. Comunica por oficio, ampliar la información o corregirla y presentarla en un plazo de cinco días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud. Archiva solicitud.</p> <p>Nota: Si el titular o representante, no amplía o corrige la información, se dará por concluida la solicitud.</p> <p>4. Recibe oficio, completa o corrige la información y la presenta nuevamente por la misma vía, dentro del plazo establecido. Archiva oficio. (Retorna a la actividad No. 2)</p> <p>¿Si los datos proporcionados son suficientes y correctos?</p>	4 hrs.
Unidad de Transparencia	<p>5. Determina acción según lo solicitado.</p> <p>¿Si es acceso o consulta de información personal del titular?</p>	8 hrs.
	<p>6. Verifica y analiza la información, en el sistema de datos personales del sujeto obligado. Determina.</p> <p>¿Si la solicitud es denegada?</p>	80 hrs.
	<p>7. Comunica por oficio al titular o representante, la denegación de la solicitud, cuando su entrega obstaculice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actuaciones judiciales o administrativas.</li> <li>b) El desarrollo de funciones de control de salud y del medio ambiente.</li> <li>c) La investigación de delitos y la verificación de infracciones administrativas.</li> </ul> <p>Archiva solicitud.</p>	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Titular de la información o representante	8. Recibe oficio, sobre la denegación de la solicitud y archiva.  Fin del procedimiento.	N/D
Unidad de Transparencia	<p>¿Si la solicitud es procedente?</p> <p>9. Pone a disposición del titular o representante, los documentos para su consulta en el sitio donde se encuentren. Archiva solicitud.</p>	30 min.
Titular de la información o representante	<p>10. Recibe documentos y/o información y consulta.  Fin del procedimiento.</p> <p>¿Si es rectificación, cancelación y oposición de datos personales?</p>	N/D
Unidad de Transparencia	<p>11. Analiza la información y determina. Nota: La cancelación, no procede cuando pudiese causar perjuicios a derechos o intereses legítimos de terceros, o cuando exista una obligación legal de conservar los datos personales.</p> <p>¿Si la solicitud es denegada? (Retorna a la actividad No. 7)</p> <p>¿Si la solicitud es procedente?</p>	80 hrs.
	<p>12. Sustituye, rectifica o completa en el sistema de datos personales, los datos que fueron inexactos, ya sea total o parcialmente o incompletos. La cancelación de datos personales procede cuando éstos son inadecuados o excesivos o dejen de ser necesarios, para la finalidad para la cual se obtuvieron. Asimismo, la oposición procede cuando a la información del titular se le da un tratamiento distinto a su propósito.</p>	80 hrs.
Titular de la información o representante	<p>13. Notifica por oficio al titular o representante, que la solicitud planteada, fue registrada en el sistema de datos personales. Archiva solicitud.</p>	1 hr.
Titular de la información o representante	<p>14. Recibe oficio y archiva.  Fin del procedimiento.</p>	N/D.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

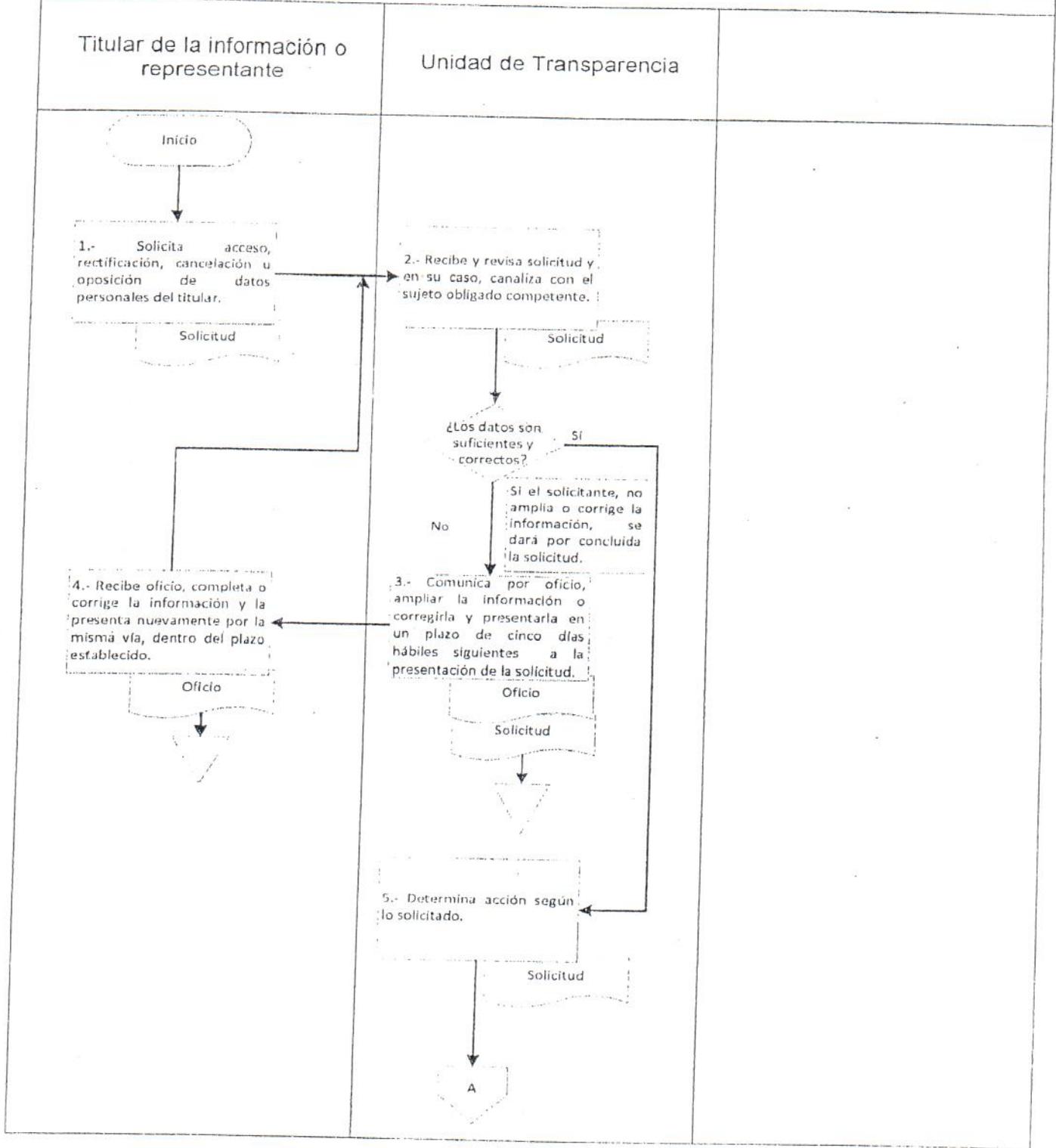
2016-2017

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo





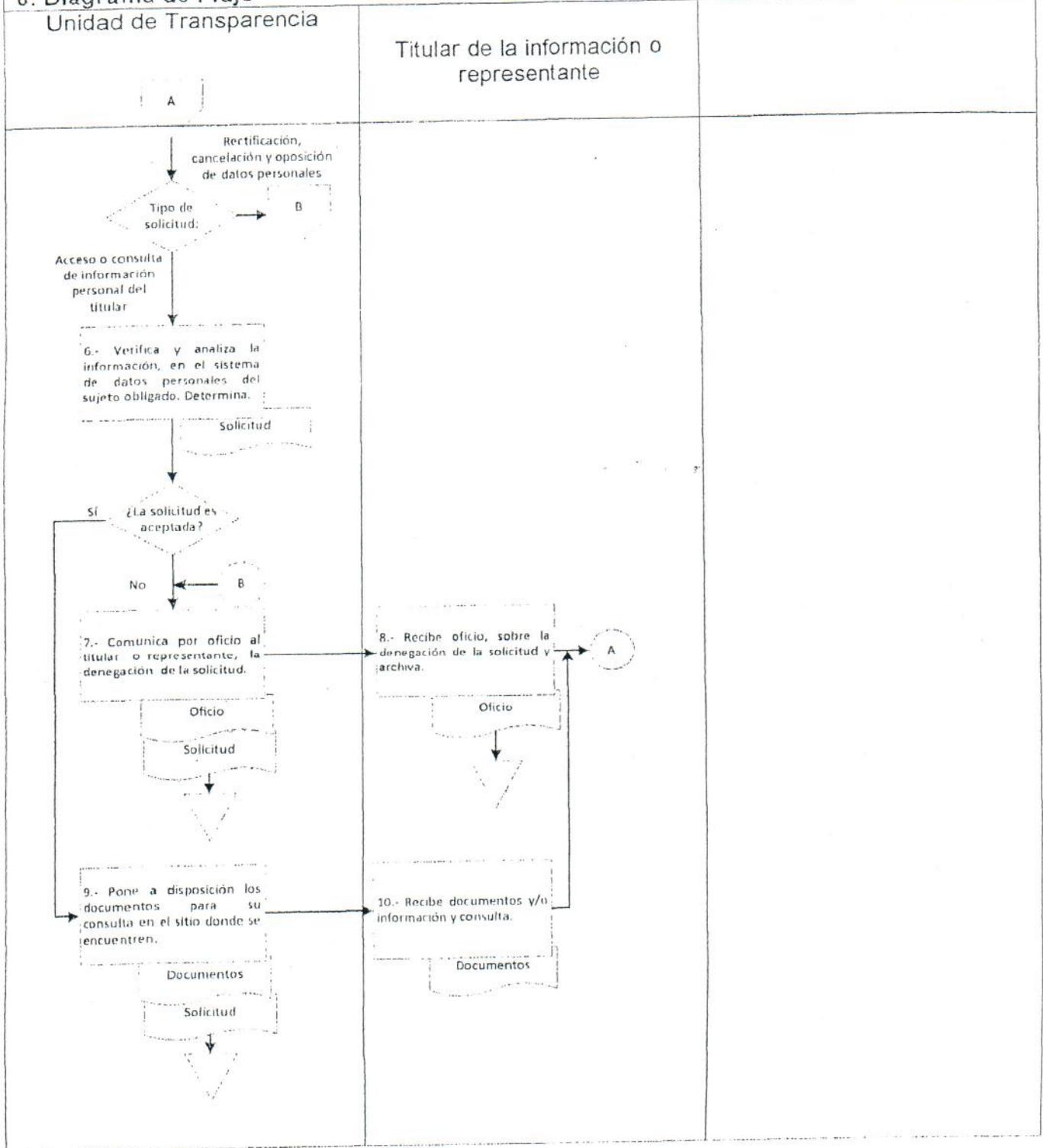
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

8. Diagrama de Flujo



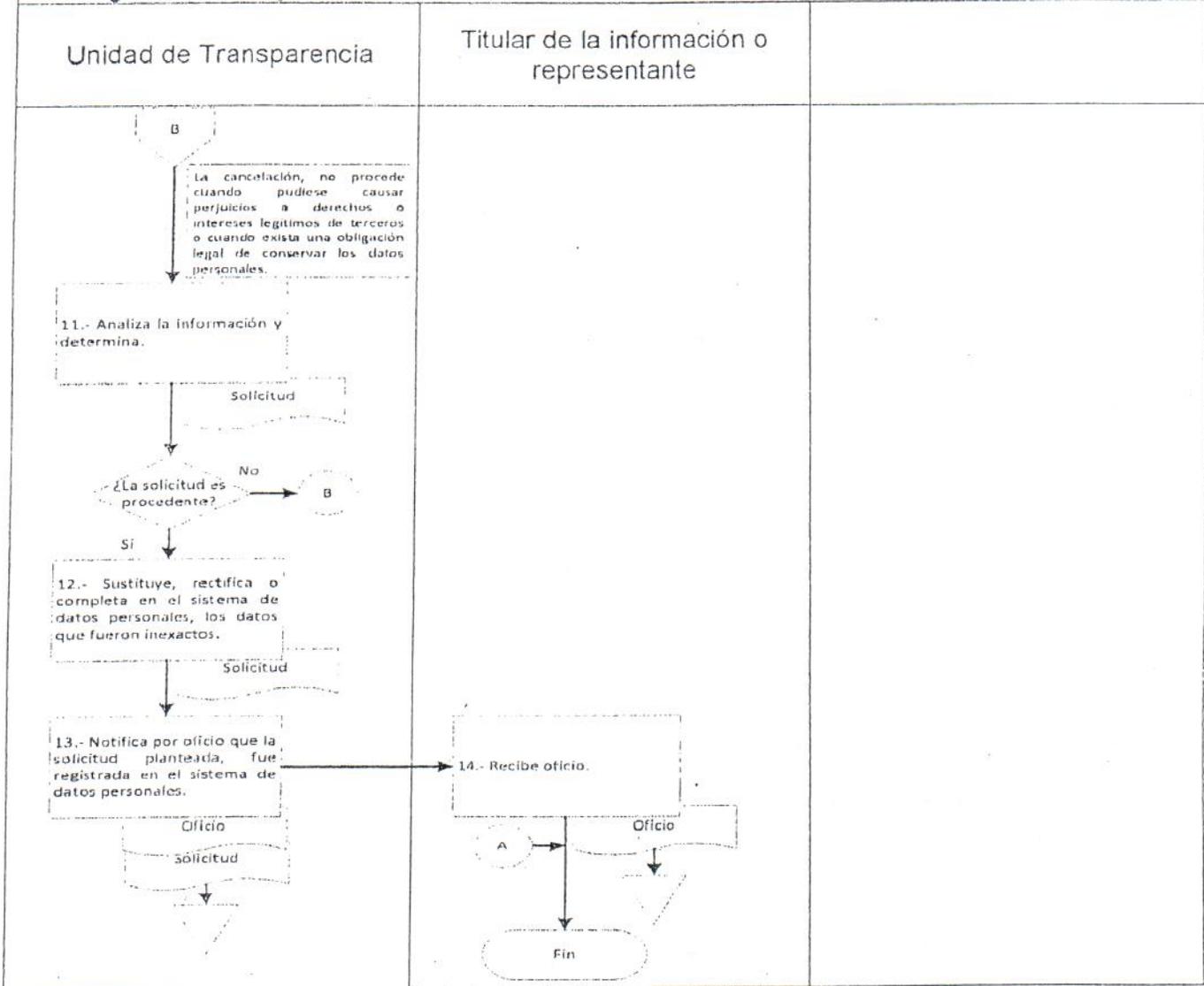


Servicios de Agua Potable y ALCANTARILLADO de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



**Elaboró:**

*[Signature]*

Lic. José Ricardo Serrano Arrazola  
Encargado del Departamento de Quejas y Denuncias

**Vo. Bo:**

*[Signature]*

Lic. Daniel Víctor Merlín Tolentino  
Director Jurídico

**Aprobó:**

*[Signature]*

Lic. Daniel Víctor Merlín Tolentino  
Director Jurídico



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Alta de personal.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Recursos Humanos.

**Área de adscripción:** Unidad Administrativa.

<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 76 horas.	<b>Total de páginas:</b> 7
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-UA-P01	

**2. Objetivo:**

Seleccionar y contratar en tiempo y forma las propuestas del personal de nuevo ingreso ante la Secretaría de Administración con la finalidad de cubrir las plazas vacantes, de acuerdo a las necesidades de las áreas administrativas de SAPAO.

**3. Marco jurídico:**

- Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado de Oaxaca para el ejercicio fiscal 2016. Publicado 31 de diciembre de 2015.
- Normatividad en Materia de Recursos Humanos para las Dependencias y Entidades Paraestatales de la Administración Pública del Estado de Oaxaca. Publicada en el POGEO el 09 de agosto del 2008. Capítulo III.
- Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 20, Fracción II; 22, 1.

**4. Responsables:**

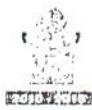
- Unidad Administrativa.
- Departamento de Recursos Humanos.
- Dirección de Recursos Humanos-Secretaría de Administración.
- Departamento de Registro de Personal- Secretaría de Administración.
- Departamento de Salarios y Prestaciones- Secretaría de Administración.
- Departamento de Mandos Medios y Superiores- Secretaría de Administración. Candidato.

**5. Políticas de operación:**

- Las propuestas deberán presentarse dentro del plazo establecido por la dirección de recursos humanos, según calendario oficial.
- Únicamente se aceptarán candidatos que reúnan el perfil psicotécnico y académico requerido para cubrir la plaza vacante, de acuerdo al catálogo de puestos de la Secretaría de Administración.
- El interesado deberá aprobar el examen para poder seguir el proceso selectivo, conforme a la Normatividad en materia de recursos humanos.
- El trámite de baja debe presentarse en el formato RH-0460 anexando el original del escrito de Renuncia.
- No se realizará el trámite si no presenta formato y escrito original. La renuncia deberá ser con fecha 15 o 30 o 31 según sea el caso.

**6. Formatos e instructivos:**

- No aplica.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Unidad Administrativa	1. Gira instrucciones al Departamento de Recursos Humanos para iniciar con los trámites para cubrir la plaza vacante.	30 min.
Departamento de Recursos Humanos	2. Recibe instrucciones, elabora y lanza convocatoria para la selección del personal con: a) Descripción del puesto. b) Perfil solicitado. c) Modalidad de contratación.	24 hrs.
Candidato	3. Visualiza convocatoria y entrega documentación al Departamento de Recursos Humanos de SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca) para su revisión y análisis.	N/D
Departamento de Recursos Humanos	4. Recibe documentación del candidato y revisa que este completa y correcta: a) Solicitud de empleo oficial. b) Acta de nacimiento original (actualizada). c) Comprobante de RFC con homoclave. d) Certificado médico expedido por un centro de salud (actualizado). e) Clave Única de Registro de Población (original y copia). f) Currículum vitae. g) Comprobante de último grado académico (original y copia). h) Credencial de elector expedida por el INE (original y copia). i) Constancia de no inhabilitación expedida por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental (actualizado). j) Dos fotografías tamaño infantil de frente. k) Cuatro fotografías tamaño credencial ovalo (solo mandos medios y superiores).  ¿La documentación no está completa y/o correcta?	1 hr.
	5. Notifica verbalmente al candidato que su documentación no es completa y/o correcta y devuelve (Retorna a la actividad No. 4)  ¿La documentación está completa y/o correcta?	30 min.
	6. Elabora oficio dirigido a la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración, anexando la	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



	documentación de los candidatos seleccionados para su evaluación.	
Secretaría de Administración Dirección de Recursos Humanos	7. Recibe oficio con documentación de los candidatos seleccionados por SAPAO y turna al Departamento de Selección y Contratación para su seguimiento.	N/D
Secretaría de Administración Departamento de Selección y Contratación	8. Recibe oficio con documentación de los candidatos seleccionados por SAPAO e informa verbalmente, al Departamento de Recursos Humanos de SAPAO la fecha y hora programada, para la aplicación de exámenes a los candidatos a ocupar la plaza vacante. Archiva oficio.	N/D
Departamento de Recursos Humanos	9. Recibe informe y comunica a los candidatos, fecha y hora para la aplicación del examen en el Departamento de Selección y Contratación de la Secretaría de Administración.	N/D
Secretaría de Administración Departamento de Selección y Contratación	10. Aplica a los candidatos programados las pruebas de conocimientos y/o psicológicas en base al perfil del puesto y obtiene el resultado total por prueba aplicada a los candidatos.  <b>¿Si el resultado no es aprobatorio?</b>	N/D
	11. Informa mediante oficio el resultado no aprobatorio y devuelve la documentación al Departamento de Recursos Humanos de SAPAO.	N/D
Departamento de Recursos Humanos	12. Recibe mediante oficio informa del resultado no aprobatorio y devuelve la documentación al candidato.  Fin del procedimiento.  <b>¿Si el resultado es aprobatorio?</b>	24 hrs.
Secretaría de Administración Departamento de Selección y Contratación	13. Informa mediante oficio al Departamento de Recursos Humanos de SAPAO el resultado aprobatorio del candidato para la gestión de su ingreso en nómina, marcando copia al Departamento de Organismos Descentralizados y a la Unidad de Servicios al Personal. Nota: En el oficio se especifica la fecha de ingreso a nómina del candidato.	N/D
Departamento de Recursos Humanos	14. Recibe mediante oficio el resultado aprobatorio del candidato y la especificación de la fecha de su ingreso a nómina. Archiva oficio.	1 hr.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

Manual de  
Procedimientos



	<p>15. Rellena formato de propuesta para entidades paraestatales y envía al Departamento de Selección y Contratación de la Secretaría de Administración para recabar firma de la Dirección de Recursos Humanos y rubrica del Departamento de Organización de Personal.</p>	<p>24 hrs.</p>
<p>Secretaría de Administración Departamento de Selección y Contratación</p>	<p>16. Recibe formato de propuesta para entidades paraestatales debidamente requisitado, recaba rúbrica del Departamento de Organización de Personal y firma la Dirección de Recursos Humanos, devuelve al Departamento de Recursos Humanos de SAPAO para su seguimiento.</p>	<p>N/D</p>
<p>Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>17. Recibe formato de propuesta para entidades paraestatales debidamente firmado y rubricado, ingresa al candidato al sistema de nómina Generación 2000 y crea expediente con documentación y formato. Archiva expediente.</p>	<p>N/D</p>
	<p>18. Elabora oficio de presentación dirigido al área asignada y entrega al candidato para su presentación.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	<p>30 min.</p>



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

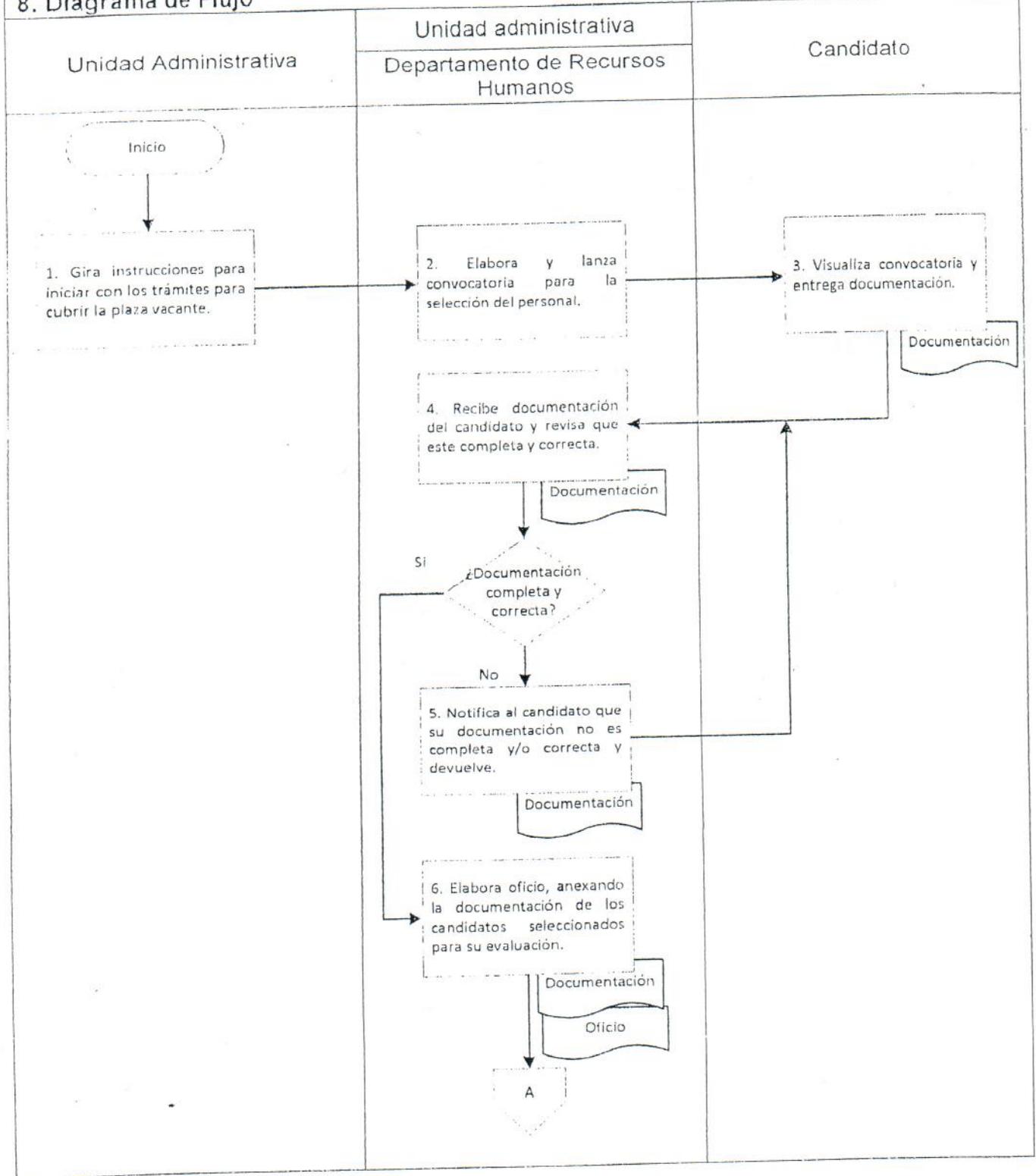
EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

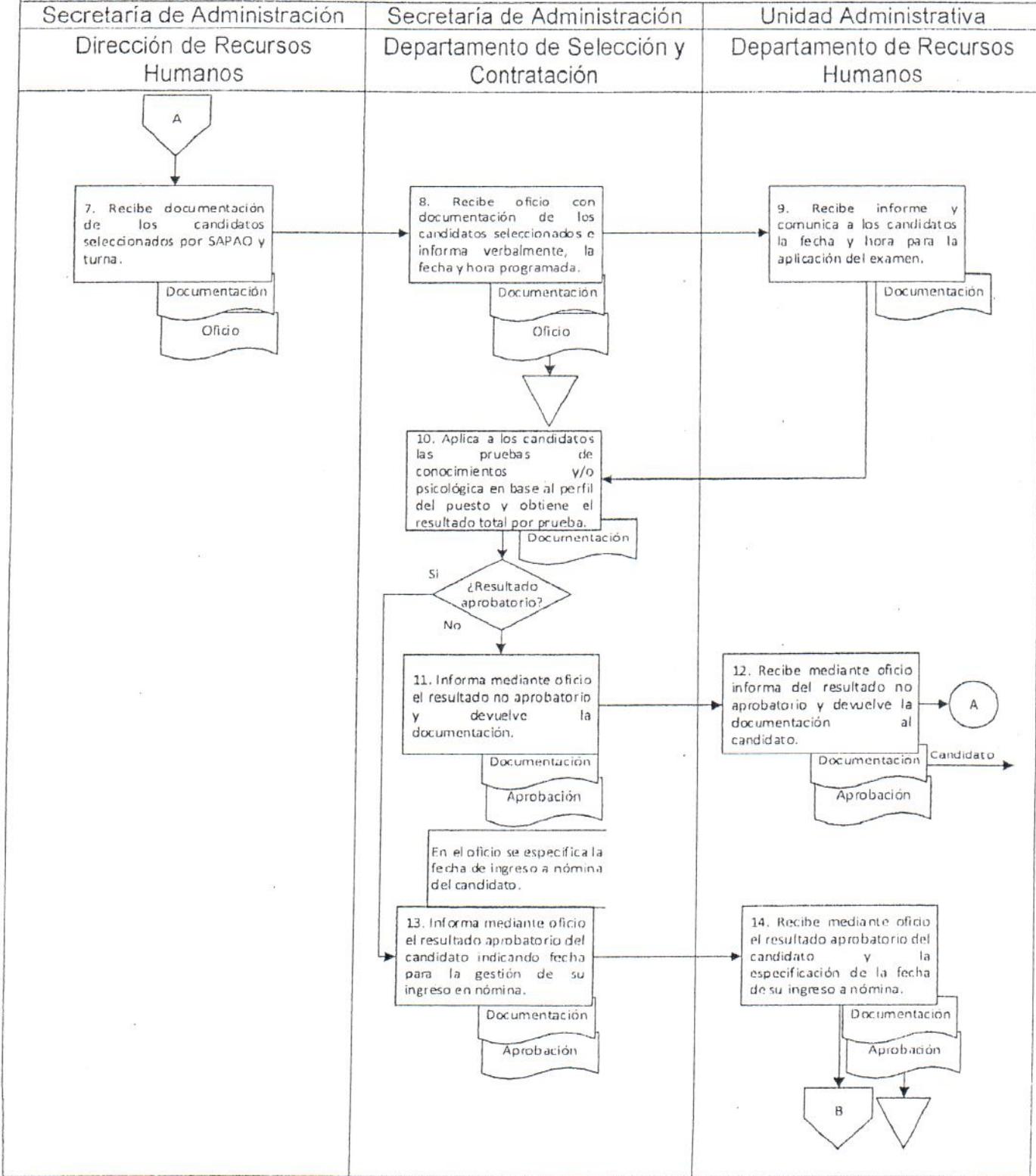
2010-2011

### Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

#### 8. Diagrama de Flujo



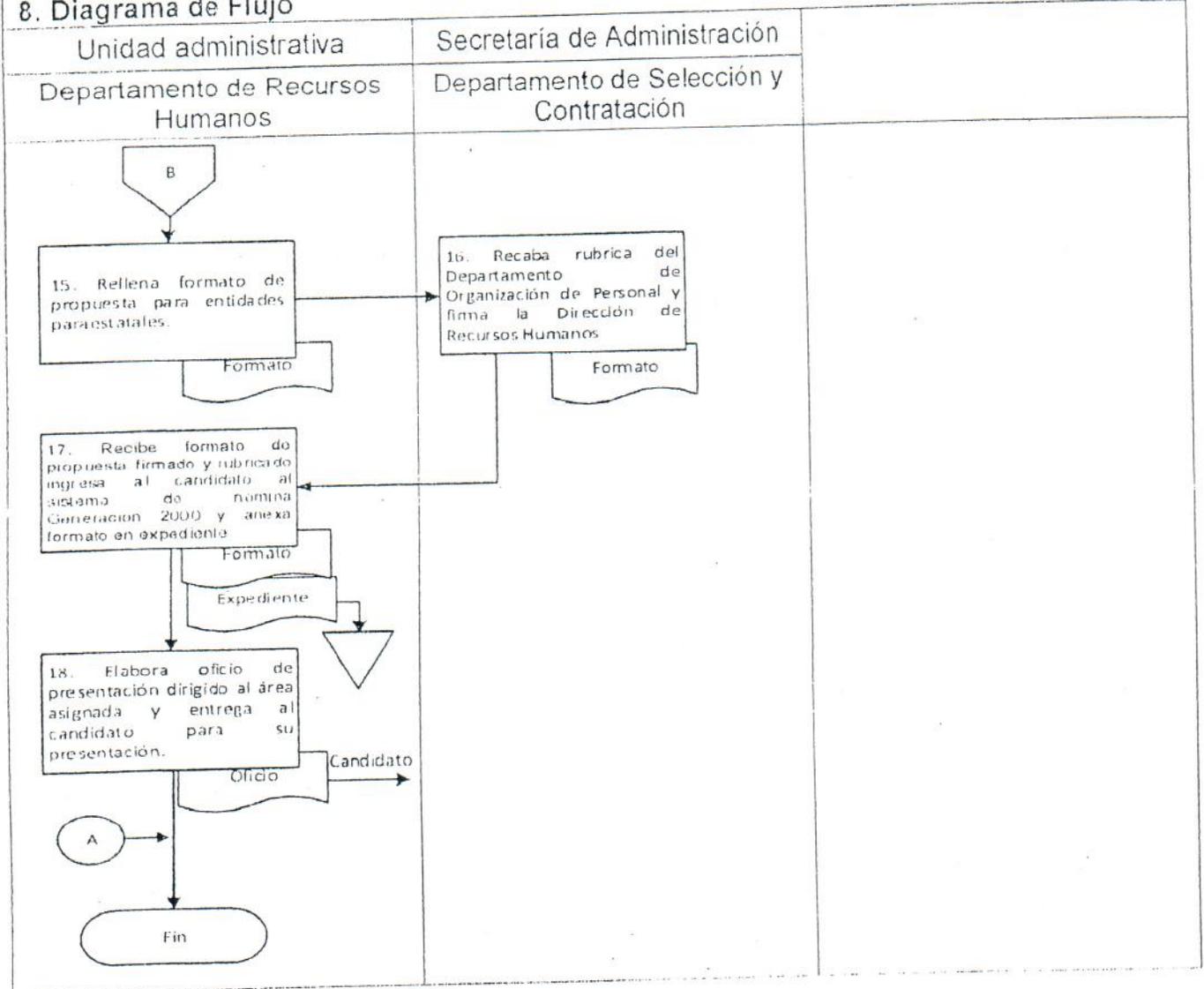


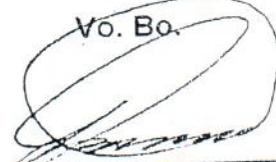
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



<p>Elaboró:</p>  <p>C.P. Oscar Rodríguez Zavala Jefe del Departamento de Recursos Humanos</p>	<p>Vó. Bo.</p>  <p>C.P. Juan Cruz Acevedo Jefe de la Unidad Administrativa</p>	<p>Aprobó:</p>  <p>C.P. Juan Cruz Acevedo Jefe de la Unidad Administrativa</p>
--	--	---



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Elaboración de nómina.		
<b>Área administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Recursos Humanos.		
<b>Área de adscripción:</b> Unidad Administrativa.		
<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 101 horas/15 minutos.
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica.	<b>Clave:</b> SAPAO-UA-P02
		<b>Total de páginas:</b> 9

**2. Objetivo:**  
Elaborar y tramitar en tiempo y forma las nóminas quincenales para su presentación ante la Secretaría de Administración a través de la Dirección de Recursos Humanos y ante la Secretaría de Finanzas, con la finalidad de garantizar el pago de sueldos y salarios de los empleados de la Entidad.

- 3. Marco jurídico:**
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.  
Publicada en el DOF el 05 de febrero de 1917.  
Última reforma publicada el 29 de enero de 2016.  
Artículo 123, fracciones VII, VIII y X.
  - Ley del Seguro Social.  
Publicada en el DOF el 21 de diciembre de 1995.  
Última reforma publicada el 12 de noviembre de 2015.
  - Ley del Impuesto Sobre la Renta.  
Publicada en el DOF el 11 de diciembre de 2013.  
Última reforma publicada el 18 de noviembre de 2015.  
Artículo 1.
  - Ley Federal del Trabajo.  
Publicada en el DOF el 01 de abril de 1970.  
Última reforma publicada el 12 de junio de 2015.  
Capítulo V.
  - Ley del Presupuesto, Gasto Público y su Contabilidad.  
Publicada en el DOF el 30 de marzo de 2006.  
Artículo 35.
  - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.  
Publicada en el POGEO el 04 abril de 1922.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015.  
Artículo 138.
  - Presupuesto de Egresos del Estado de Oaxaca para el Ejercicio Fiscal 2016.

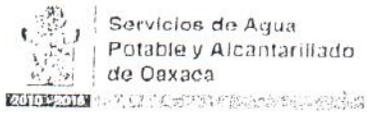


Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



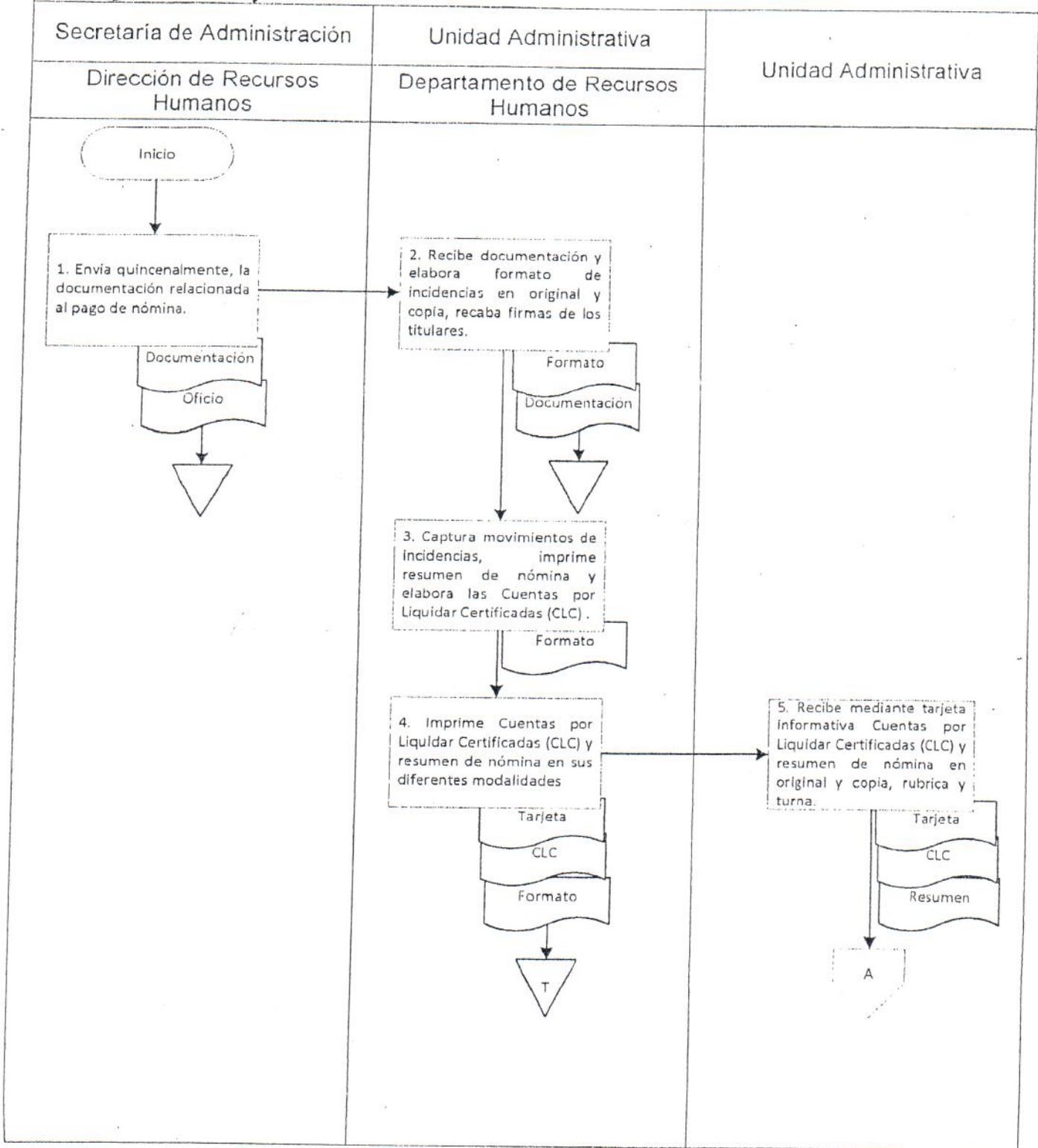
Secretaría de Administración Departamento de Organismos Descentralizados	<p>9. Turna oficio al Departamento de Organismos Descentralizados a través de la Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración con expediente integrado con siguiente documentación:</p> <p>a) 5 copias y original de las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) y archivo PDF.</p> <p>b) Resumen contable.</p> <p>c) Copia de la nómina y archivo PDF y DBF.</p> <p>d) Original y archivo Excel del formato de incidencias.</p> <p>10. Recibe oficio con documentación y distribuye copias de conocimiento de éste a las siguientes áreas, recabando acuse:</p> <p>a) Copia 2: Unidad Administrativa.</p> <p>b) Copia 3: Dirección General.</p> <p>c) Copia 4: Dirección de Recursos Humanos de la Secretaría de Administración.</p> <p>d) Copia 5: Unidad de Servicios al Personal de la Secretaría de Administración</p> <p>e) Copia 1: para archivo del Departamento de Recursos Humanos con todos los sellos y firmas de recibido. Archiva oficio y expediente original.</p>	N/D  N/D
Departamento de Recursos Humanos	<p>11. Informa verbalmente al Departamento de Recursos Humanos que las nóminas tardarán aproximadamente 5 días antes de la quincena y cuando hayan sido autorizadas las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), para que sean entregadas.</p> <p>12. Acude a la Dirección de Recursos Humanos para recoger las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) autorizadas en original y 2 copias.</p>	N/D  1 hr.
Secretaría de Finanzas	<p>13. Entrega Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) autorizadas en original y una copia a la Secretaría de Finanzas para liberación del recurso correspondiente. Recaba acuse en segunda copia de la CLC.</p>	N/D
Secretaría de Finanzas	<p>14. Recibe Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) en original y copia y gestiona la liberación del recurso. Archiva CLC's.</p>	N/D
Departamento de Recursos Humanos	<p>15. Revisa en el Sistema de Integración Presupuestal (SINPRES), que el recurso haya sido liberado y elabora tarjeta informativa con desglose para la elaboración de cheques en original y copia, entrega al Departamento de Recursos Financieros, recaba acuse en copia de la tarjeta. Archiva acuse.</p>	N/D
Departamento de Recursos Financieros	<p>16. Recibe tarjeta informativa, devuelve acuse. Realiza actividades de autorización de cheques y efectúa pago de la nómina al personal de las diferentes modalidades. Archiva tarjeta informativa.</p>	15 min.
Fin del procedimiento.		



# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



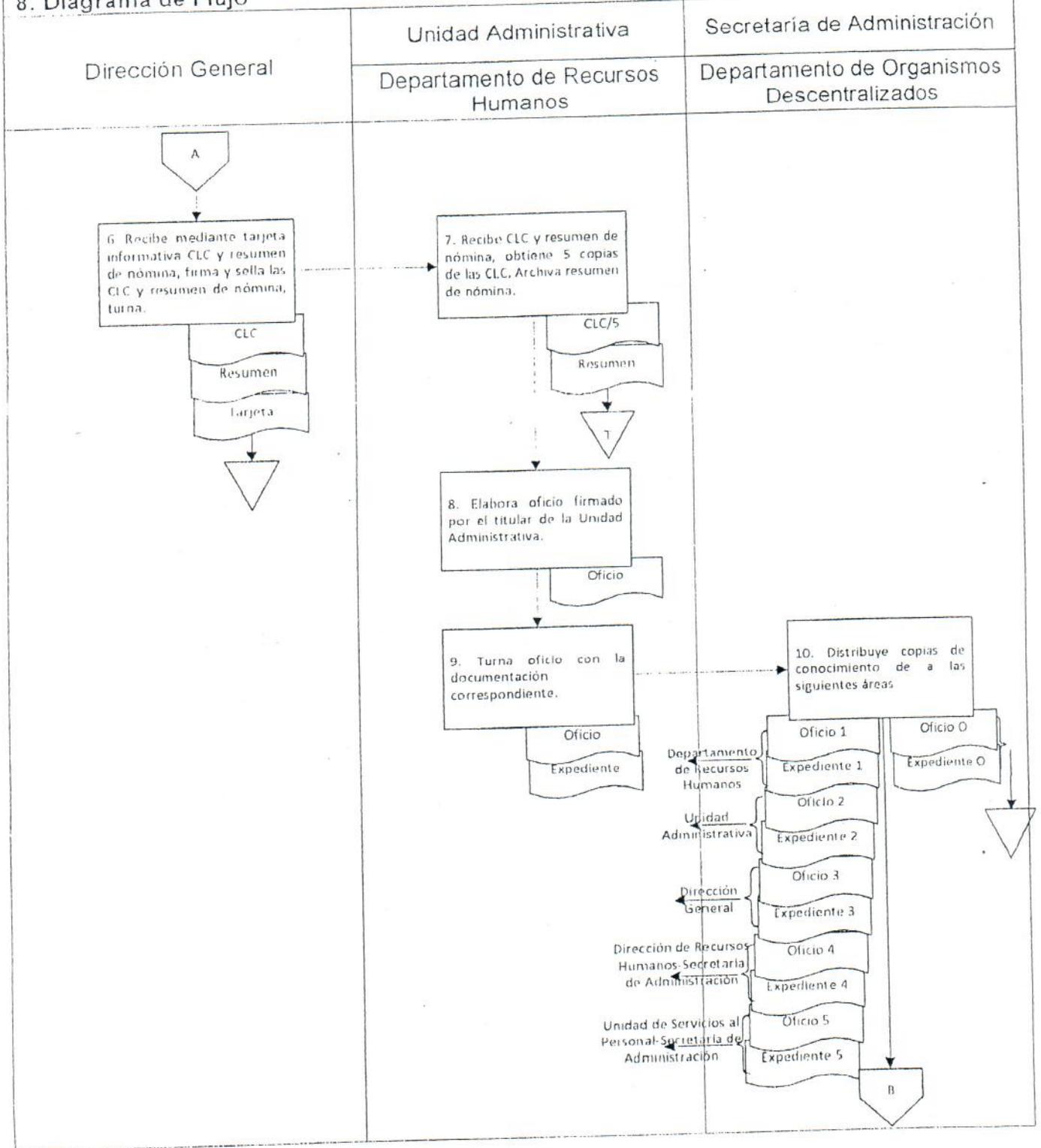


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



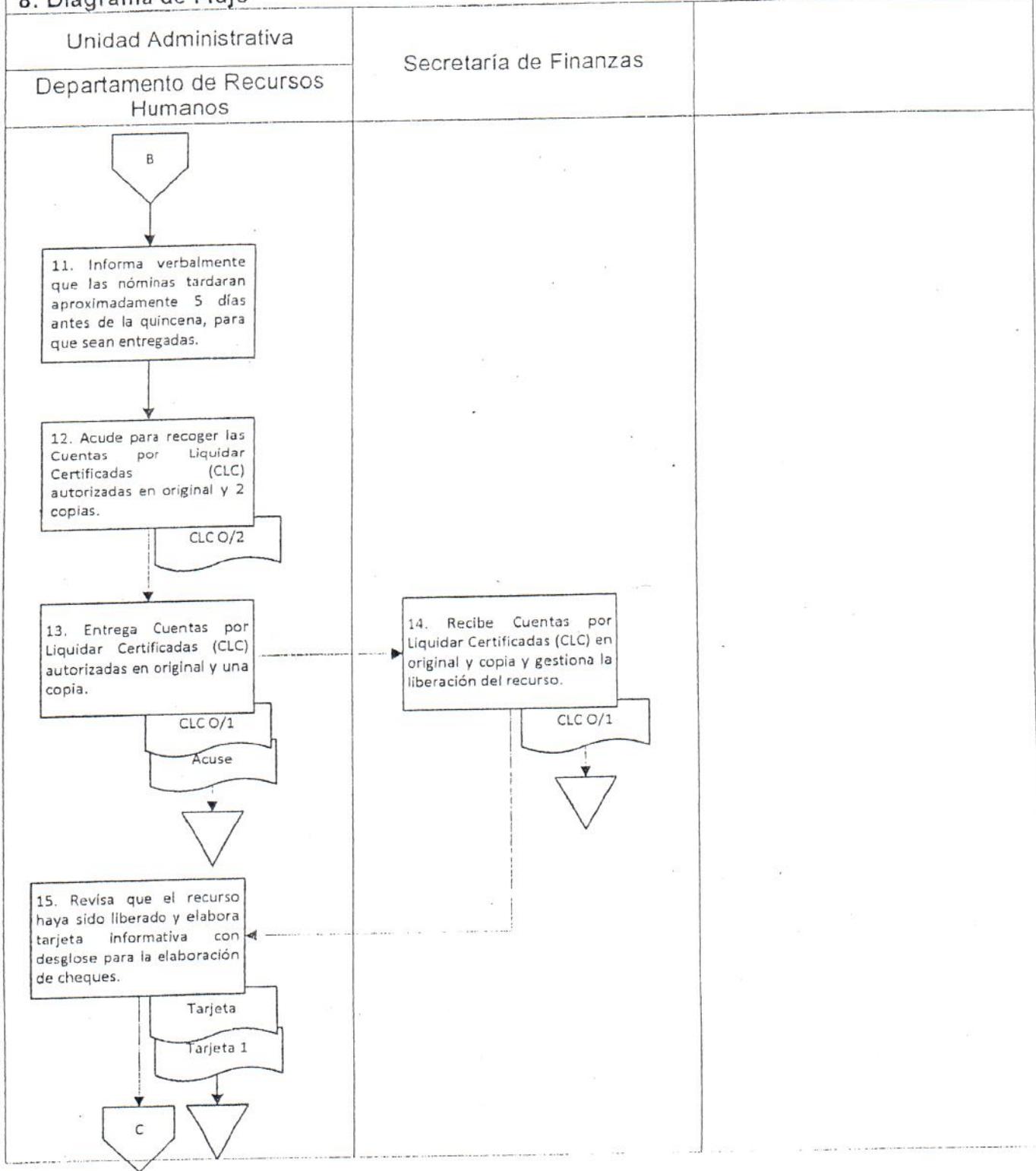


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Caxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

Unidad Administrativa		
Departamento de Recursos Financieros		
<pre>                     graph TD                         C{{C}} -.-&gt; P[16. Realiza actividades de autorización de cheques y efectúa pago de la nómina al personal de las diferentes modalidades.]                         P -.-&gt; T[Tarjeta]                         T -.-&gt; C2{{}}                         C2 -.-&gt; F([Fin])                 </pre>		

Elaboró:

C.P. Oscar Rodríguez Zavala  
Jefe del Departamento de Recursos Humanos

Vo. Bo.

C.P. Juan Cruz Acevedo  
Jefe de la Unidad Administrativa

Aprobó:

C.P. Juan Cruz Acevedo  
Jefe de la Unidad Administrativa



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Baja de bienes muebles.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

**Área de adscripción:** Unidad Administrativa.

<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 29 horas.	<b>Total de páginas:</b> 6
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-UA-P03	

**2. Objetivo:**

Controlar y mantener actualizado los inventarios de la para su correcta administración como lo marca la normatividad.

**3. Marco jurídico:**

- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca. Publicada en el POGEO el 01 de junio de 1996. Última reforma publicada el 08 de septiembre de 2012. Artículos 45, 46 y 47.
- Reglamento para Regular el Uso de los Bienes Muebles de la Administración Pública Estatal. Publicado en el POGEO el 18 de noviembre de 1989. Última reforma publicada el 09 de noviembre de 2007. Artículos 16, 22, 39, 42, 43 y 46.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015 Artículo 24, fracción VII, IX y XVII.

**4. Responsables:**

- Secretaría de Administración-Dirección de Patrimonio.
- Secretaría de Administración-Departamento de Bienes Muebles.
- Departamento de Recursos Materiales y Servicios General.
- Área Administrativa.

**5. Políticas de operación:**

- No aplica.

**6. Formatos e instructivos:**

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

ESTADO DE OAXACA

## Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento		
Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Área administrativa	1. Entrega mediante memorándum al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales el bien mueble para su baja.	15 min.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	2. Recibe memorándum y bien mueble para su revisión en caso de ser susceptible de baja. Archiva memorándum. Nota: Si el bien mueble a dar de baja es un equipo de cómputo se solicita se anexe copia del dictamen proporcionado por el Departamento de Tecnologías de la Información.	15 min.
	¿El bien mueble no es susceptible de baja?	
	3. Envía el bien mueble al almacén para su restauración y nueva reasignación.	15 min.
Almacén	4. Recibe el bien mueble y realiza la restauración del bien mueble.	N/D
	5. Elabora y envía al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales una lista de los bienes muebles que fueron restaurados y las áreas administrativas a las que fueron asignadas.	N/D
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	6. Recibe lista y monitorea en el inventario la reasignación de los bienes muebles para su correcto control.	15 min.
	Fin del procedimiento.	
	¿El bien mueble es susceptible de baja?	
	7. Envía bien mueble al almacén y solicita mediante memorándum una lista de los bienes muebles que serán dados de baja.	30 min.
Almacén	8. Recibe solicitud y bien mueble para su resguardo, elabora lista de los bienes muebles susceptibles a baja y envía al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales. Archiva memorándum.	16 hrs.
Departamento de Recursos Materiales y	9. Recibe lista los bienes muebles susceptibles a baja e ingresa al SICIPO (Sistema Integral de Control de Inventario Patrimonial de Oaxaca) y realiza las modificaciones del estatus del bien mueble.	4 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Servicios Generales	10. Genera en el SICIPO número de folio de baja y turna mediante oficio a la Dirección de Patrimonio de la Secretaría de Administración para su seguimiento. Archiva lista de baja.	4 hrs.
	11. Elabora reporte de susceptibilidad a baja, imprime en dos juegos, firma y recaba firma de: a) Responsable del SICIPO. b) Jefe de la Unidad Administrativa.	30 min.
	12. Entrega al área de bajas del almacén general del Departamento de Control de Bienes Muebles de la Secretaría de Administración bien mueble mediante oficio, anexando los dos juegos del reporte de susceptibilidad a baja.	30 min.
Secretaría de Administración Departamento de Control de Bienes Muebles	13. Recibe bien mueble con oficio y reporte de susceptibilidad a baja, firma y obtiene una copia de la documentación, entrega al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca). Archiva documentación original.	N/D
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	14. Recibe copia de documentación y emite a la Unidad Administrativa en un lapso no mayor a quince días un oficio de la autorización de baja de bienes muebles. Archiva documentación.	1 hr.
Unidad Administrativa	15. Recibe oficio de autorización de baja del bien mueble e ingresa al SICIPO para realizar la baja del bien mueble correspondiente, devuelve oficio al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para su resguardo.	30 min.
Fin del procedimiento.		

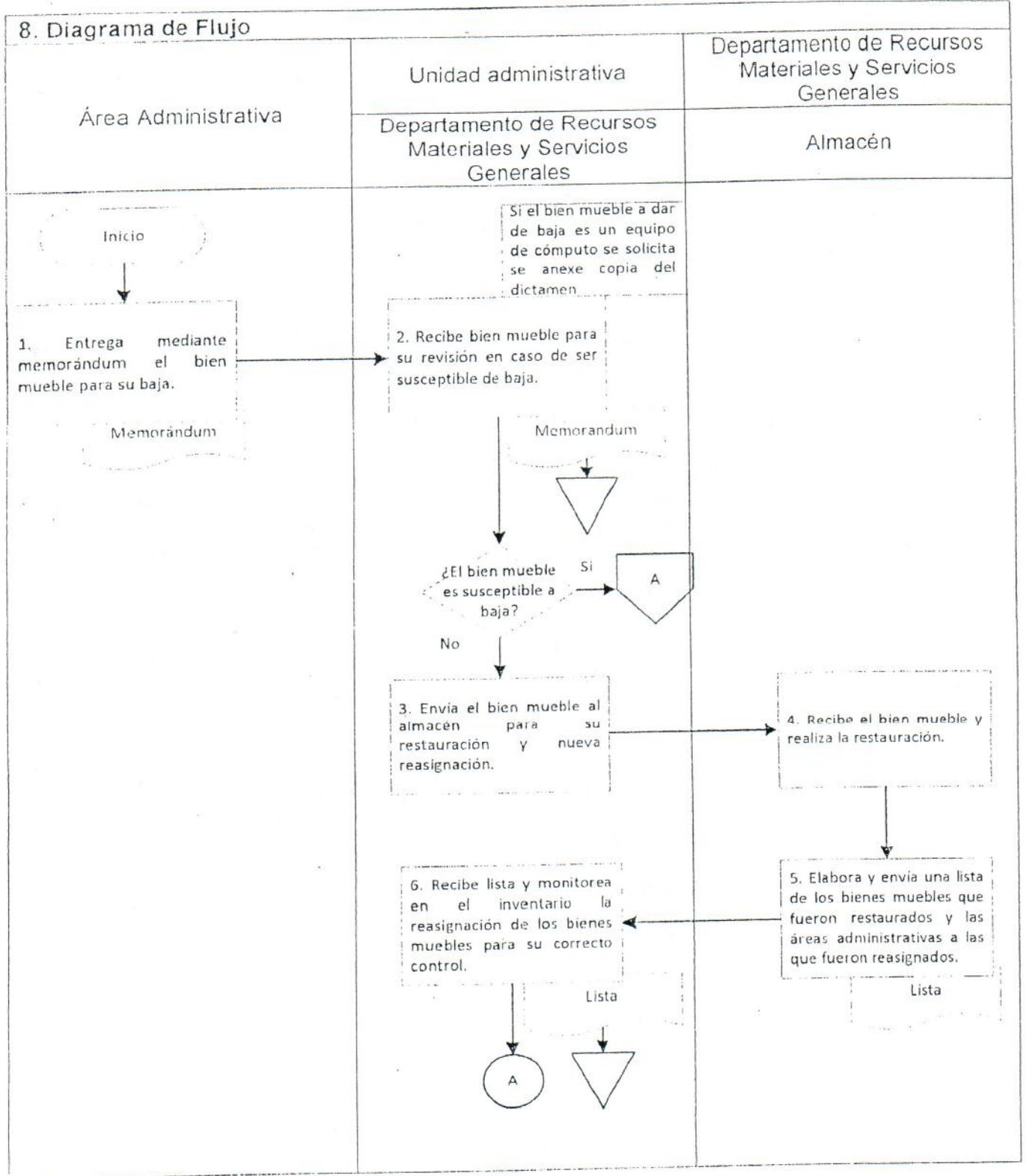


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



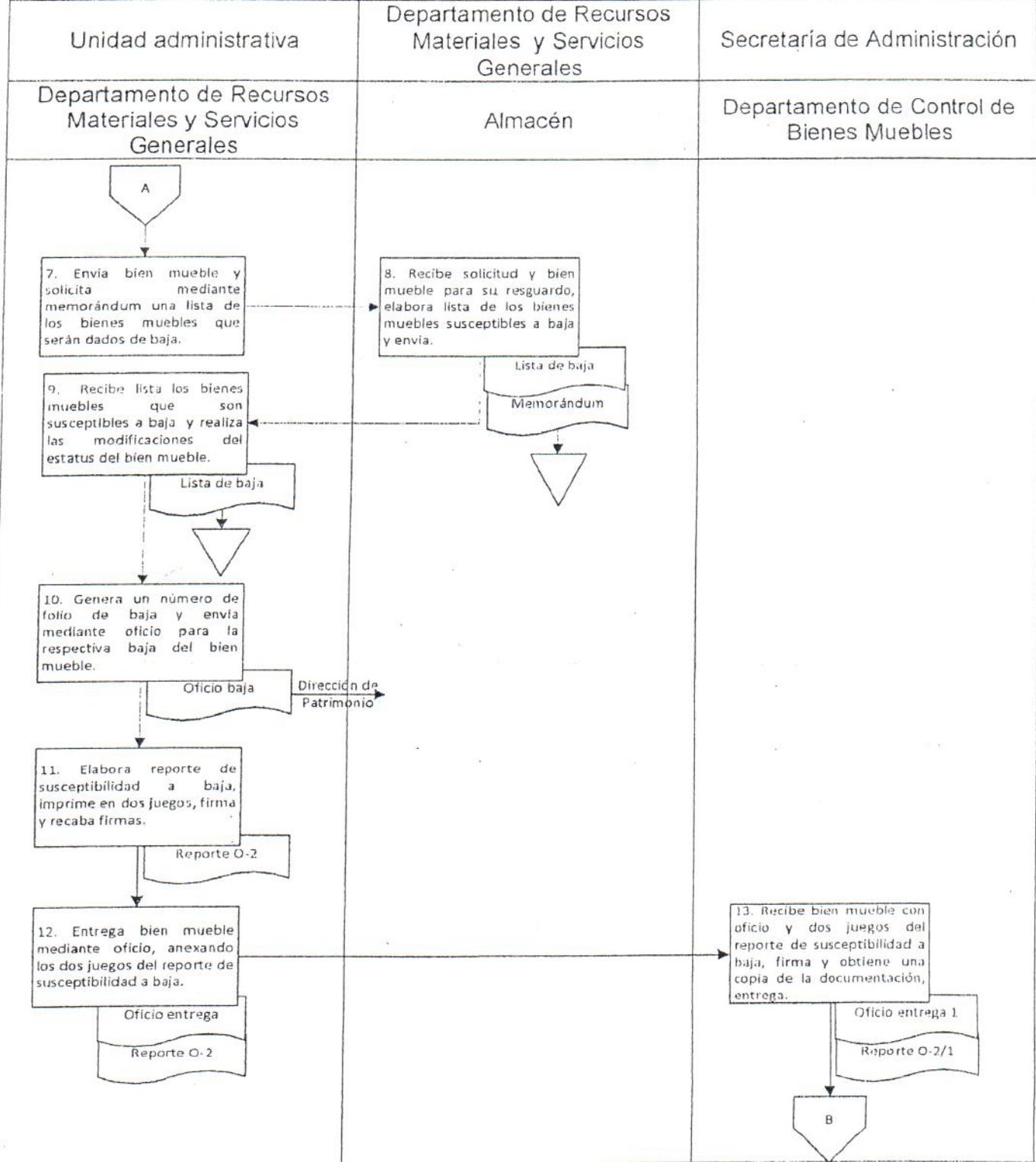


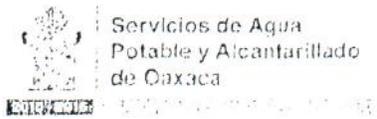
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

### Manual de Procedimientos



#### 8. Diagrama de Flujo

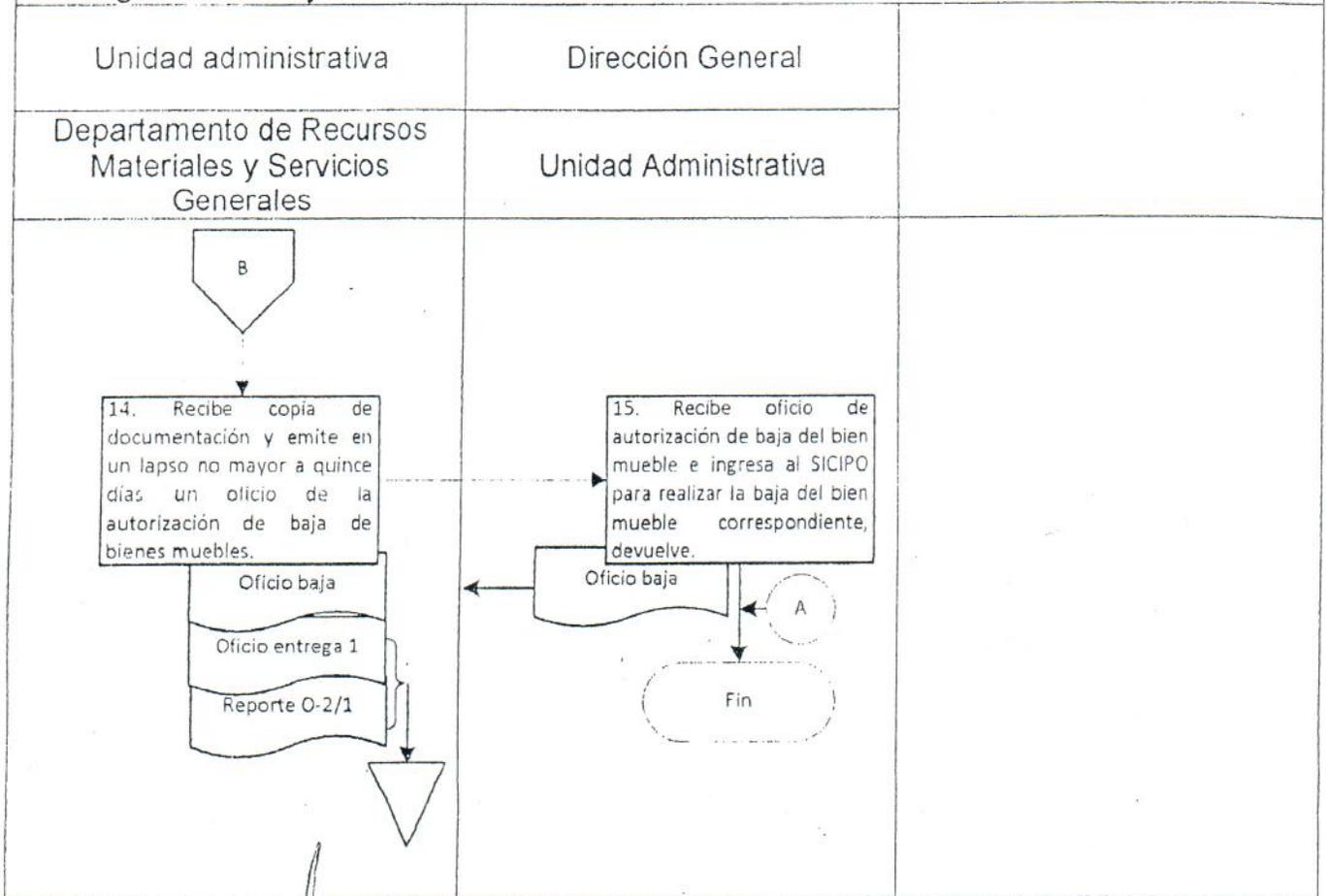


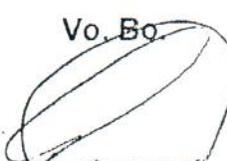
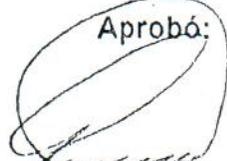


Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



<p style="text-align: center;">Elaboró:</p>  <p>C.P. Pedro García Sánchez Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales</p>	<p style="text-align: center;">Vo. Bo</p>  <p>C.P. Juan Cruz Acevedo Jefe de la Unidad Administrativa</p>	<p style="text-align: center;">Aprobó:</p>  <p>C.P. Juan Cruz Acevedo Jefe de la Unidad Administrativa</p>
---	---	---



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Generando  
Bienestar

<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Solicitud de recurso para el financiamiento de la inversión.			
<b>Área administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Programación y Presupuesto.			
<b>Área de adscripción:</b> Dirección de Planeación y Comercialización.			
<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 31 horas/30 minutos.	<b>Total de páginas:</b> 6
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-DPC-P01	

### 2. Objetivo:

Integrar y registrar la información de los proyectos a ejecutar por el organismo en el sistema de inversión de la Secretaría de Finanzas, con la finalidad de obtener el oficio de autorización de recursos correspondiente.

### 3. Marco jurídico:

- Plan nacional de desarrollo 2013- 2018.
- Plan estatal de desarrollo 2011- 2016.
- Decreto del Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal 2016.
- Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 25, fracción I, artículo 27 fracción IV.

### 4. Responsables:

- Secretaría de Finanzas.
- Subsecretaría de Planeación e Inversión Pública.
- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Departamento de Programación y Presupuesto.

### 5. Políticas de operación:

- Para la gestión de autorización de los recursos de inversión, se deberá utilizar el sistema de inversión implementado por la Secretaría de Finanzas.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento		
Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Departamento de Programación y Presupuesto	1. Recibe de la Dirección de Planeación y Comercialización las propuestas de proyectos autorizadas y solicita por escrito al Departamento de Estudios y Proyectos la información de los proyecto.	1 hr.
Departamento de Estudios y Proyectos	2. Recibe solicitud y envía mediante memorándum al Departamento de Programación y Presupuesto ficha técnica y nota técnica de las propuestas de los proyectos autorizados para su trámite correspondiente, recaba acuse. Archiva solicitud y acuse.	N/D
Departamento de Programación y Presupuesto	3. Recibe mediante memorándum ficha técnica y nota técnica de las propuestas de los proyectos autorizados, firma y devuelve acuse, agrupa por componente.	30 min.
	4. Registra información de los proyectos y envía mediante el sistema de inversión de la Secretaría de Finanzas ficha técnica y nota técnica de los proyectos autorizados a la Subsecretaría de Planeación e Inversión Pública, para su seguimiento. Archiva memorándum.	16 hrs.
Subsecretaría de Planeación e Inversión Pública	5. Recibe mediante el sistema las propuestas de los proyectos autorizados con ficha técnica y nota técnica, revisa y determina su aprobación.	N/D
	¿La propuesta no es aprobada?	
	6. Envía observaciones de las propuestas de los proyectos autorizados al Departamento de Programación y Presupuesto a través del sistema de inversión, para su corrección.	N/D
Departamento de Programación y Presupuesto	7. Recibe las observaciones de las propuestas de los proyectos autorizados, corrige y envía nuevamente para su revisión. (Retorna a la actividad No. 5)	8 hrs.
	¿La propuesta es aprobada?	
Subsecretaría de Planeación e Inversión Pública	8. Envía la aprobación de la propuesta del proyecto de inversión a través del sistema de inversión al Departamento de Programación y Presupuesto.	N/D



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

Manual de  
Procedimientos



Generando  
Bienestar

Departamento de Programación y Presupuesto	<p>9. Recibe a través del sistema de inversión la aprobación de la propuesta del proyecto de inversión, registra en el anexo IV las obras y acciones a detalle, alineadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Plan estatal de desarrollo.</li> <li>b) Plan nacional de desarrollo.</li> <li>c) Planes sectoriales y regionales.</li> </ul>	1 hr.
Secretaría de Finanzas	<p>10. Envía a través del sistema de inversión el anexo IV a la Secretaría de Finanzas para su validación.</p>	8 hrs.
Secretaría de Finanzas	<p>11. Recibe y registra los componentes de las propuestas de inversión del anexo IV y determina la viabilidad de las obras y acciones.</p>	N/D
<p>¿No son viables las obras y acciones?</p>		
Departamento de Programación y Presupuesto	<p>12. Envía al Departamento de Programación y Presupuesto, el anexo IV con observaciones, para su corrección.</p>	N/D
Departamento de Programación y Presupuesto	<p>13. Recibe anexo IV con observaciones, realiza las correcciones y devuelve para su revisión. (Retorna a la actividad No. 11)</p> <p style="text-align: center;">¿Son viables las obras y acciones?</p>	4 hrs.
Secretaría de Finanzas	<p>14. Valida el anexo IV y envía mediante el sistema de inversión al Departamento de Programación y Presupuesto las obras y acciones que se encuentran en el "Bancos de Proyectos".</p>	N/D
Secretaría de Finanzas	<p>15. Envía mediante oficio al Departamento de Programación y Presupuesto la autorización de obras y acciones, recaba acuse. Archiva acuse.</p>	N/D
Departamento de Programación y Presupuesto	<p>16. Recibe oficio de autorización e integra con la lista de obras y acciones que se encuentran en el "Banco de Proyectos, envía mediante memorándum a la Dirección de Planeación y Presupuesto, recaba acuse. Archiva acuse.</p>	2 hrs. 30 min.
Dirección de Planeación y Comercialización	<p>17. Recibe documentación mediante memorándum, firma acuse y devuelve, integra documentación en un expediente con ficha técnica y nota técnica. Archiva expediente.</p>	15 min.
<p>Fin del procedimiento.</p>		

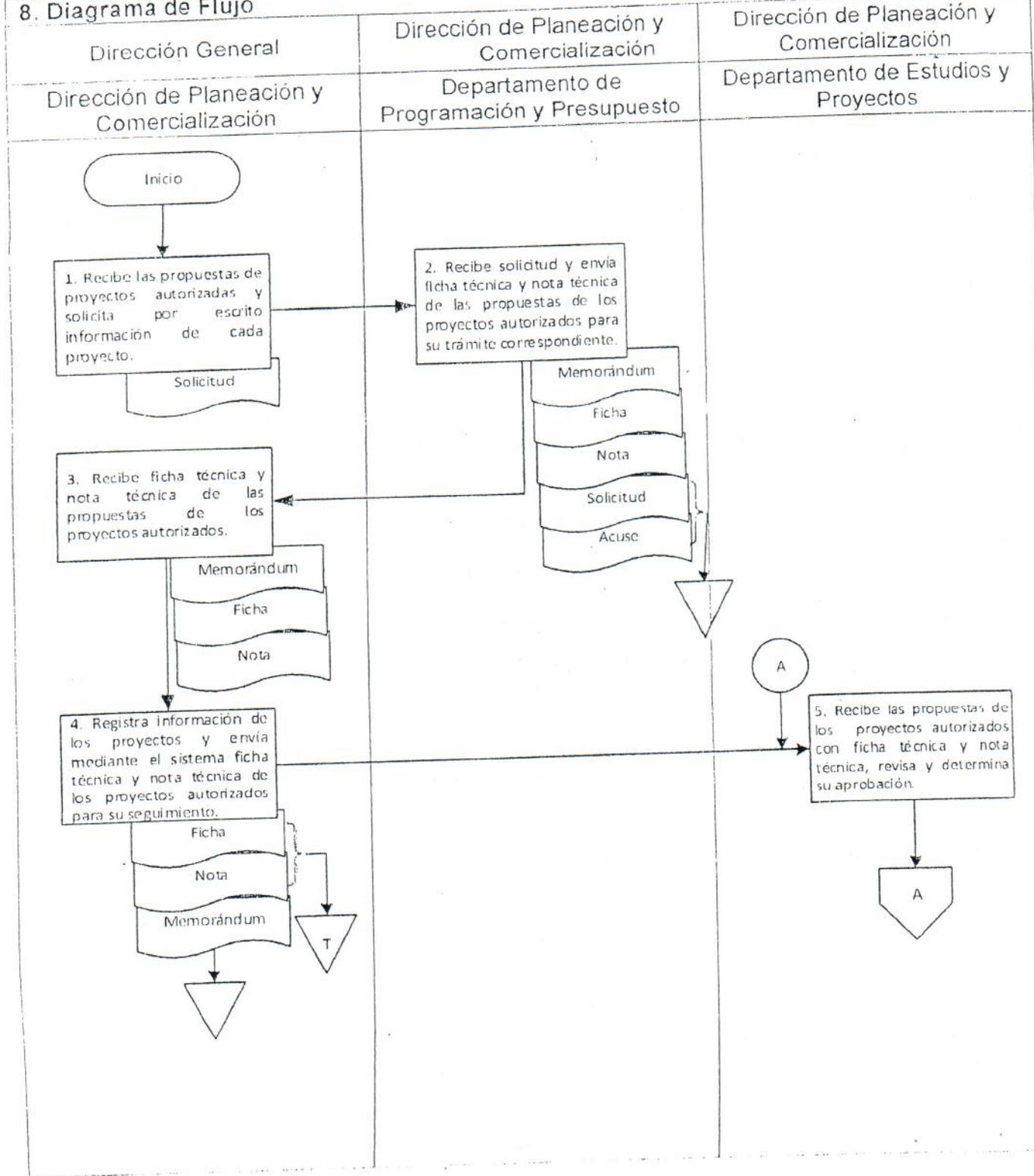


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



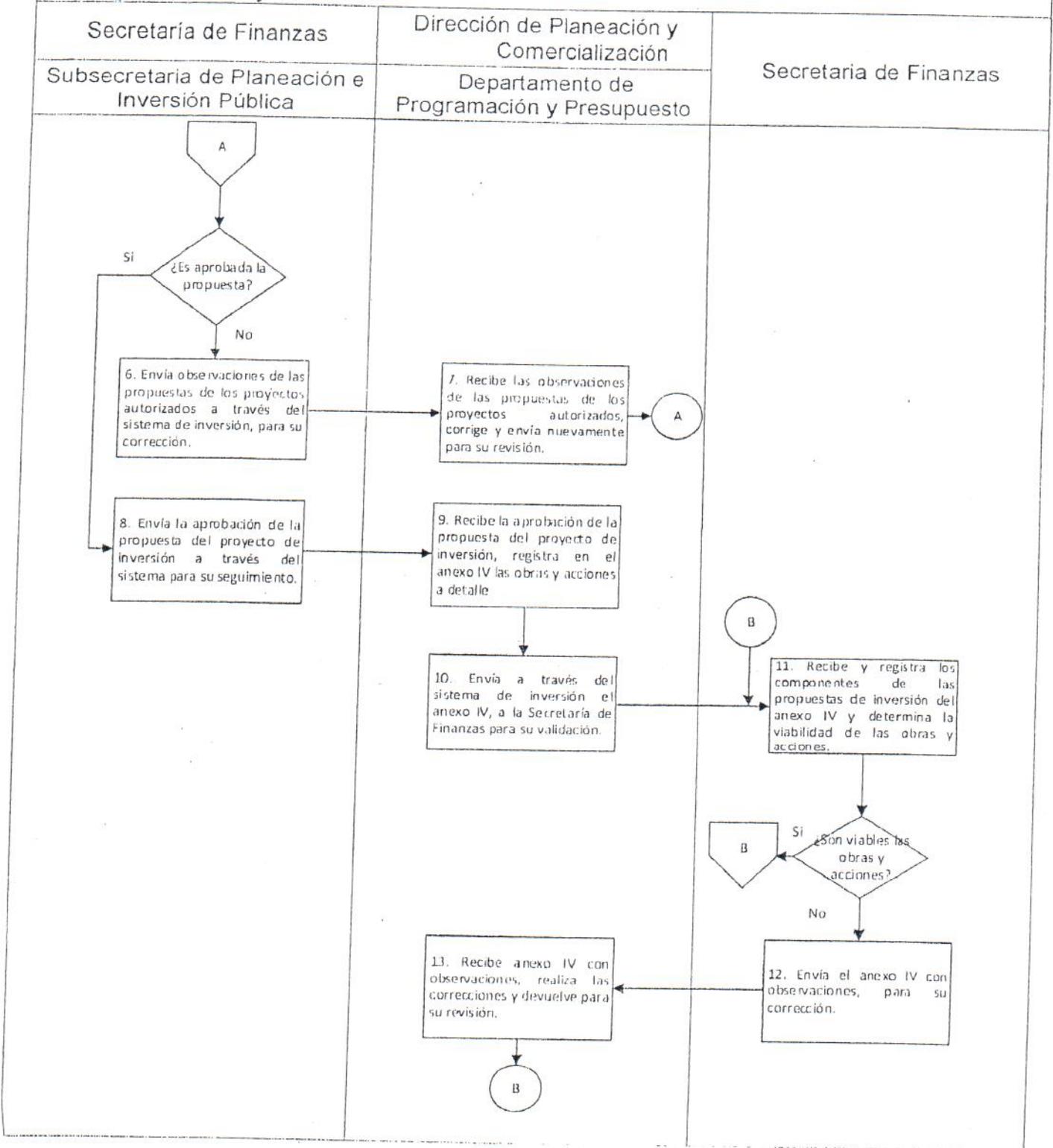


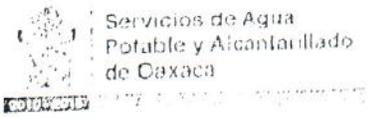
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

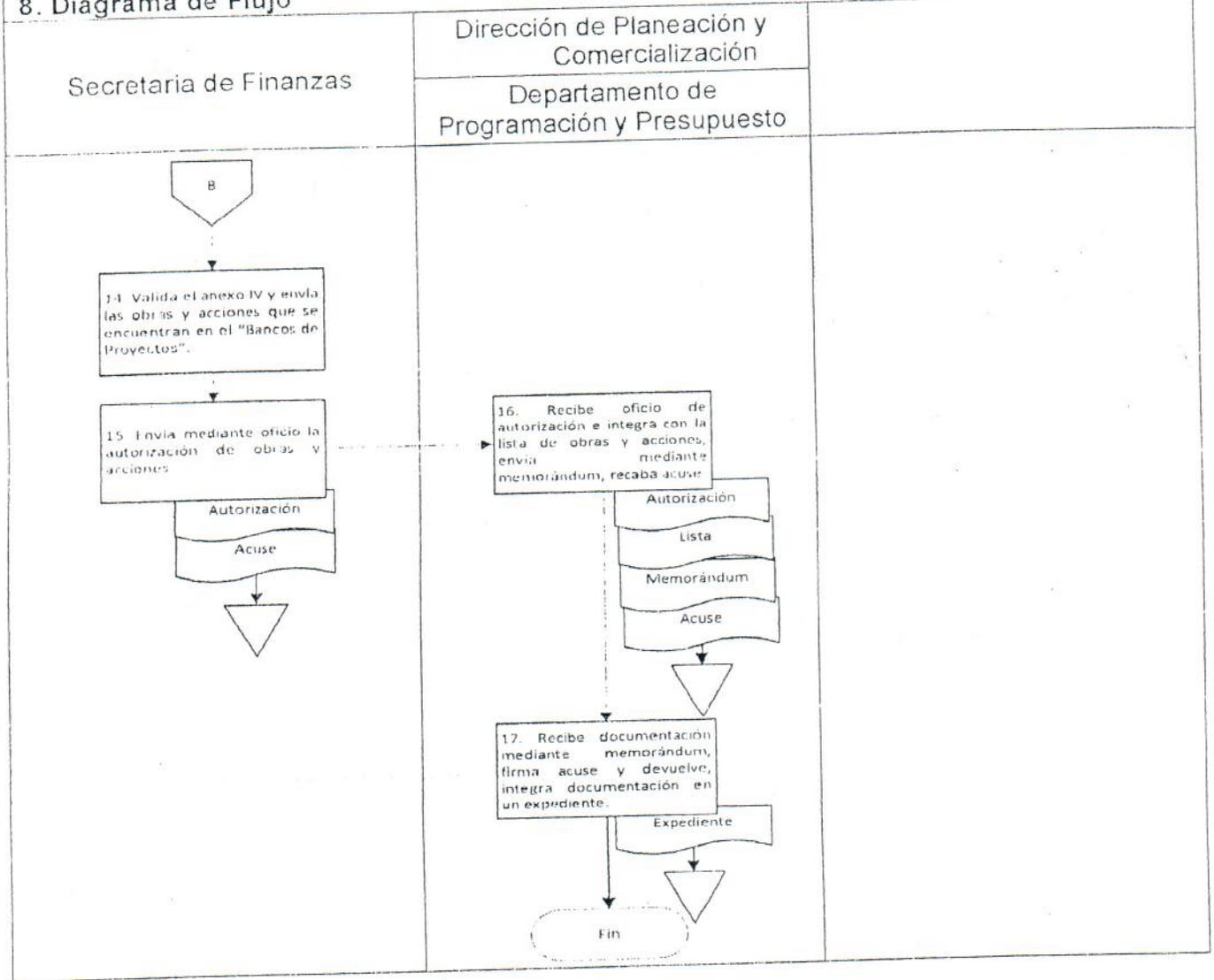




Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



<p><b>Elaboró:</b></p> <p>L.A.E. Guillermina Nancy Jiménez Castañeda Jefa del Departamento de Programación y Presupuesto</p>	<p><b>Vo. Bo.</b></p> <p>L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez Director de Planeación y Comercialización</p>	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez Director de Planeación y Comercialización</p>
--	--	--



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



<b>1. Nombre del procedimiento:</b> Gestión e integración del Programa Operativo Anual (POA).		
<b>Área administrativa responsable del procedimiento:</b> Departamento de Programación y Presupuesto.		
<b>Área de adscripción:</b> Dirección de Planeación y Comercialización.		
<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 103 horas/15 minutos.
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-DPC-02
		<b>Total de páginas:</b> 6

<b>2. Objetivo:</b>
Coadyuvar en la elaboración del Programa Operativo Anual (POA) de acuerdo a los lineamientos establecidos integrando las necesidades básicas y que complementan al organismo, para una operatividad y servicio adecuado.
<b>3. Marco jurídico:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Publicada en el DOF el 03 de marzo de 2006. Última reforma publicada el 30 de diciembre de 2015. Artículo 1, 6, 7, 8, 9, 13,</li> <li>• Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Publicado en el DOF el 28 de junio de 2006. Última reforma el 05 de noviembre de 2012. Título Primero – Título Séptimo.</li> <li>• Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 27, fracción I y II.</li> </ul>
<b>4. Responsables:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secretaría de Finanzas.</li> <li>• Dirección de Planeación y Comercialización de SAPAO.</li> <li>• Departamento de Programación y Presupuesto.</li> </ul>
<b>5. Políticas de operación:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa Operativo Anual (POA), será elaborado bajo los lineamientos establecidos por la Secretaría de Finanzas.</li> <li>• El programa operativo anual se elaborará de acuerdo a los formatos indicados en el sistema de inversión por la Secretaría de Finanzas y en los tiempos indicados.</li> <li>• Cada unidad responsable deberá elaborar su programa operativo anual de acuerdo a los objetivos particulares.</li> </ul>
<b>6. Formatos e instructivos:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica.</li> </ul>



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento		
Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Dirección de Planeación y comercialización	1. Recibe instrucciones de la Secretaría de Finanzas para iniciar con la integración del Programa Operativo Anual, recibiendo periodo de entrega.	8 hrs.
	2. Convoca en coordinación con la Unidad Administrativa, una reunión para informar los requerimientos y plazos para realizar el Programa Operativo Anual, con las diferentes áreas administrativas de SAPAO (Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca).	4 hrs.
	3. Realiza la reunión en el día y fecha establecidos, informando la documentación que deberán entregar y los plazos para entregarla.	1 hrs.
Áreas administrativas	4. Recibe información, elabora e integra el programa de actividades y lista material que se utilizan durante el año, envía mediante memorándum a la Dirección de Planeación y Comercialización, recaba acuse. Archiva acuse.	24 hrs.
Dirección de Planeación y Comercialización	5. Recibe mediante memorándum de las áreas administrativas la información del programa de actividades y lista de material que se utilizara en un año, firma acuse y devuelve. Archiva memorándum.	15 min.
	6. Envía a través de memorándum la información al Departamento de Programación y Presupuesto, recaba acuse. Archiva acuse.	4 hrs.
Departamento de Programación y Presupuesto	7. Recibe el programa de actividades y lista de material utilizado durante un año, firma acuse y devuelve, integra la información para realizar un borrador del Programa Operativo Anual (POA).	16 hrs.
	8. Envía a través del SINPRES (Sistema Integral de Presupuesto) el borrador del Programa Operativo Anual (POA) para su aprobación.	8 hrs.
Secretaría de Finanzas	9. Recibe a través del SINPRES y revisa la información del Programa Operativo Anual, determina su aprobación.	N/D
	¿La información no es la correcta?	

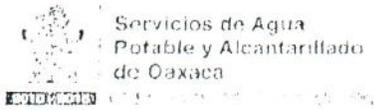


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



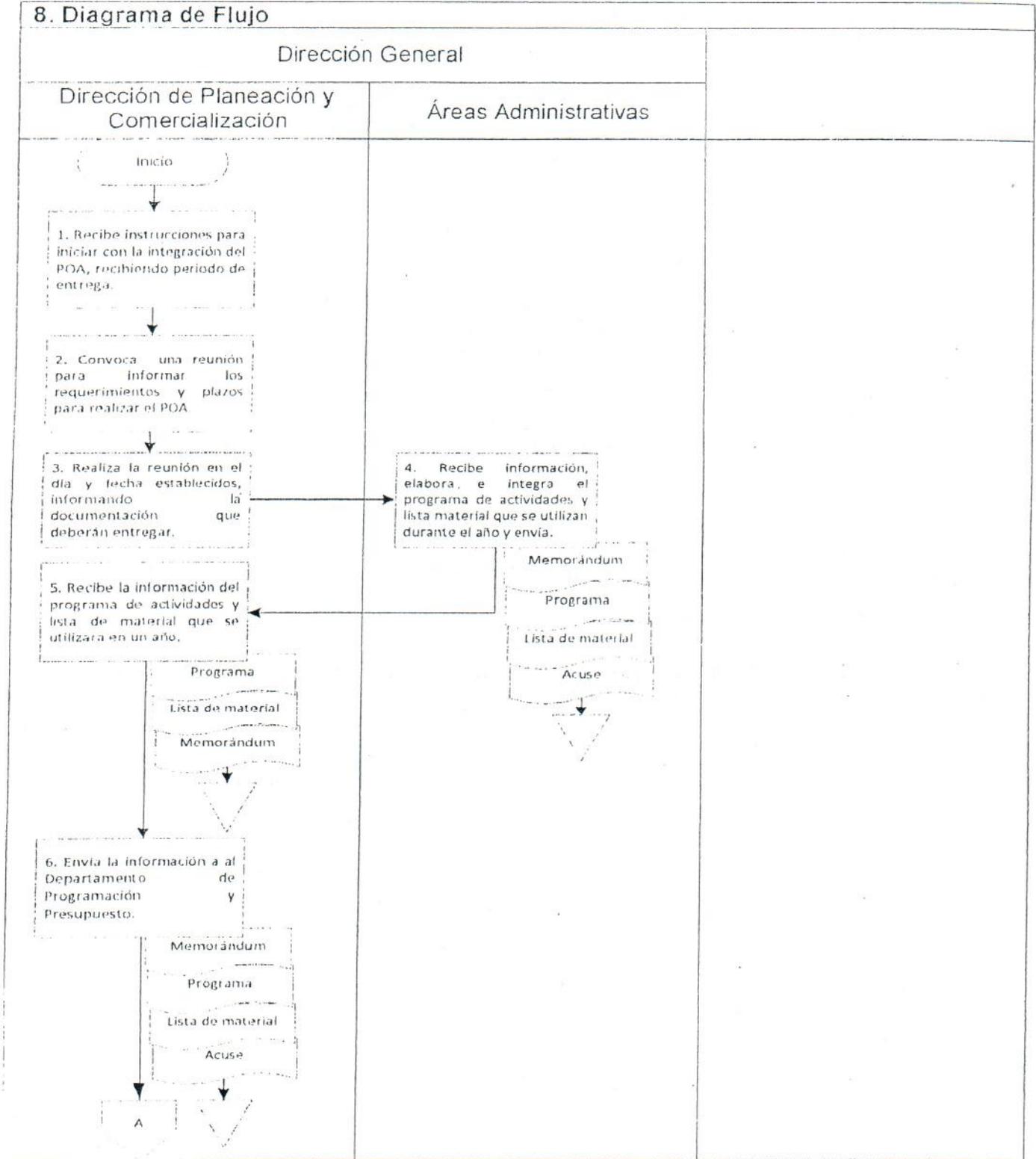
<p>Departamento de Programación y Presupuesto</p>	<p>10. Envía observaciones al Departamento de Programación y Presupuesto a través del SINPRES, para corregir el borrador del Programa Operativo Anual (POA).</p>	<p>N/D</p>
<p>Áreas administrativas</p>	<p>11. Recibe a través del SINPRES observaciones del borrador del Programa Operativo Anual (POA), solicita a las áreas administrativas corregir conforme a lo señalado.</p>	<p>2 hrs.</p>
<p>Departamento de Programación y Presupuesto</p>	<p>12. Recibe observaciones del Programa Operativo Anual (POA), corrige y devuelve al Departamento de Programación y Presupuesto para su integración.</p>	<p>16 hrs.</p>
<p>Departamento de Programación y Presupuesto</p>	<p>13. Recibe las correcciones y envía nuevamente a la Secretaría de Finanzas a través del SINPRES para su revisión. (Retorna a la actividad No. 9)</p>	<p>8 hrs.</p>
<p>Secretaría de Finanzas</p>	<p style="text-align: center;">¿La información es correcta?</p> <p>14. Valida la información del Programa Operativo Anual (POA) y envía a través del SINPRES al Departamento de Programación para su seguimiento.</p>	<p>N/D</p>
<p>Departamento de Programación y Presupuesto</p>	<p>15. Recibe el Programa Operativo Anual (POA) debidamente validado, imprime, recaba firma de la Dirección General y envía mediante oficio a la Secretaría de finanzas, recaba acuse. Archiva acuse.</p>	<p>8 hrs.</p>
<p>Secretaría de Finanzas</p>	<p>16. Recibe mediante oficio el Programa Operativo Anual (POA), firma acuse y devuelve.</p>	<p>N/D</p>
	<p>17. Envía mediante oficio de autorización el Programa Operativo Anual (POA) a la Dirección de Planeación y Comercialización a través de la Dirección General para su resguardo.</p>	<p>N/D</p>
<p>Fin del procedimiento.</p>		



Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



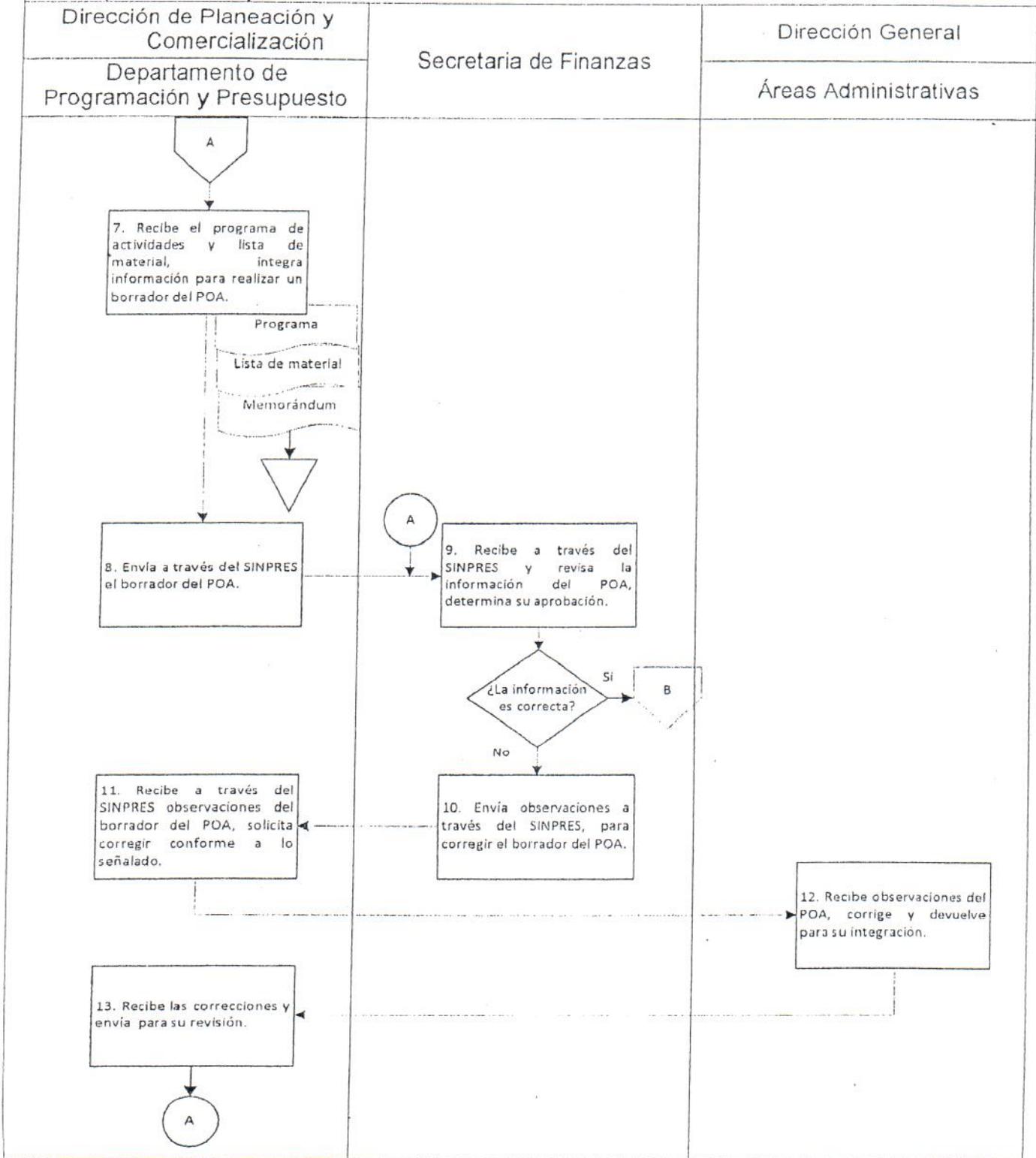


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Caxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



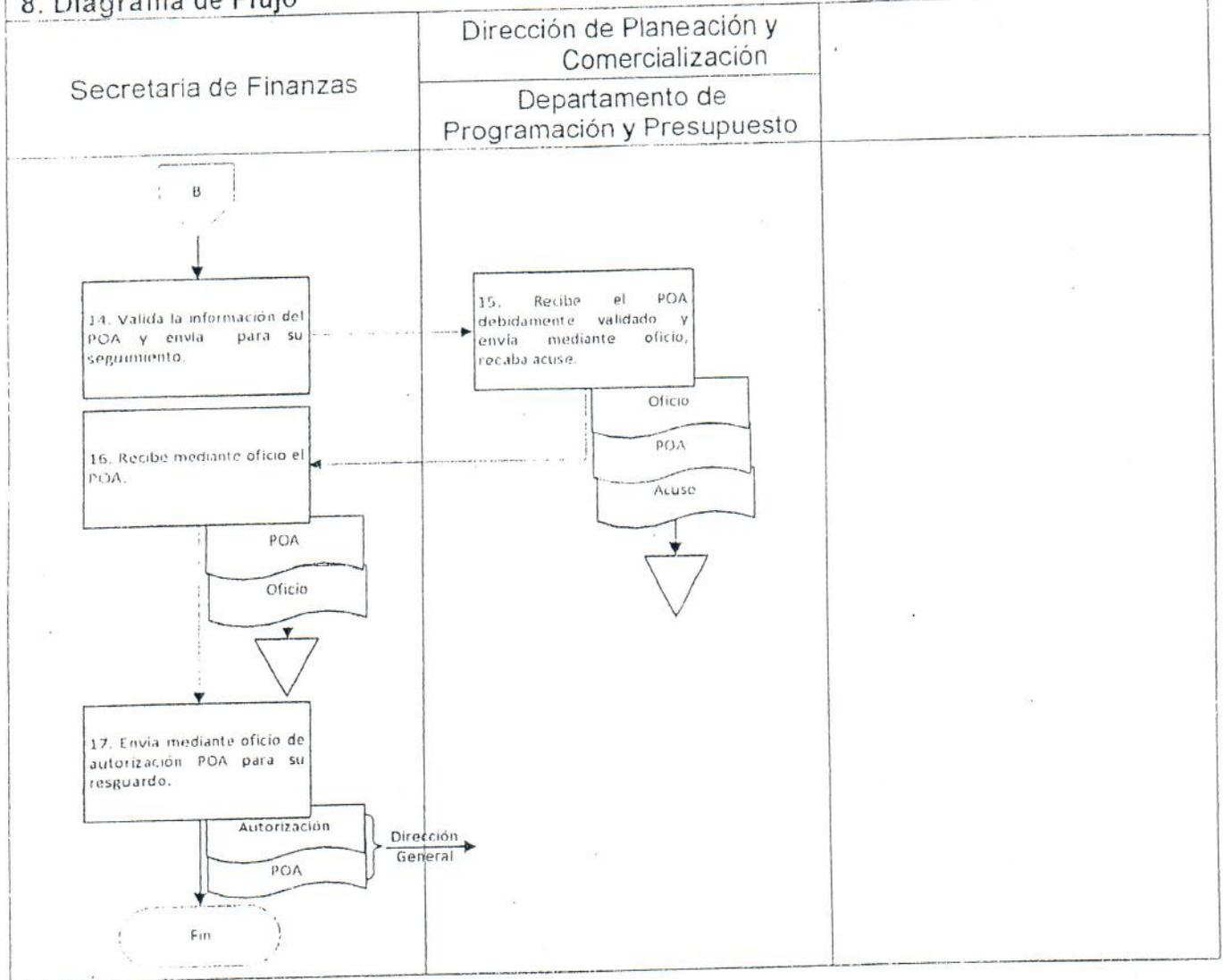


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



**Elaboró:**

L.A.E. Guillermina Nancy Jiménez Castañeda  
Jefa del Departamento de Programación y Presupuesto

**Vo. Bo.**

L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez  
Director de Planeación y Comercialización

**Aprobó:**

L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez  
Director de Planeación y Comercialización



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Generando  
Bienestar

**1. Nombre del procedimiento:** Recuperación de cartera vencida.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento Comercialización.

**Área de adscripción:** Dirección de Planeación y Comercialización.

Fecha		Tiempo de ejecución: 25 horas.	Total de páginas: 9
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DPC-P03	

### 2. Objetivo:

Realizar la recuperación de la cartera vencida, a través de la recaudación de los ingresos de los usuarios que no realizan su pago por los servicios que brinda SAPAO, para mejorar la calidad de los servicios y la operatividad de este organismo.

### 3. Marco jurídico:

- Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 28, fracción IV.
- Ley Estatal de Derechos.  
Publicado en el POGEO el 24 de diciembre del 2011.  
Ultima reforma 27 de diciembre de 2014.

### 4. Responsables:

- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Departamento de Comercialización.
- Departamento de Quejas y Denuncias.
- Departamento de Normatividad, Constitucionalidad, Convenios, Contratos y Transparencia.

### 5. Políticas de operación:

- Realizar las gestiones necesarias para mantener una estabilidad económica de SAPAO, así como el control de los usuarios deudores

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Departamento de Comercialización	1. Revisa el Sistema Integral para la Gestión Administrativa (SIAGUA) para detectar a los usuarios morosos que no han realizado el pago por el servicio de agua, elabora una lista.	30 min.
	2. Envía mediante memorándum a la Departamento de Quejas y Denuncias lista de los usuarios morosos para elaborar y entregar los requerimientos de pago, recaba acuse. Archiva acuse.	30 min.
Departamento de Quejas y Denuncias	3. Recibe mediante memorándum lista de usuarios morosos, firma acuse y devuelve, elabora los requerimientos de pago y envía a través de la brigada de reacción inmediata. Archiva lista de usuarios morosos y memorándum.	2 hrs.
Departamento de Quejas y Denuncias Brigada de reacción inmediata	4. Recibe los requerimientos de pago por cada usuario morosos y entrega recabando acuse.	4 hrs.
Usuario moroso	5. Recibe requerimiento de pago, firma acuse y devuelve a la brigada de reacción inmediata. Archiva requerimiento.	N/D
Departamento de Quejas y Denuncias Brigada de reacción inmediata	6. Recibe y entrega acuses de los requerimientos recibidos por los usuarios morosos al Departamento de Quejas y Denuncias para su seguimiento.	30 min.
Departamento de Quejas y Denuncias	7. Recibe acuses de los requerimientos y elabora lista de los requerimientos entregados, envía mediante memorándum al Departamento de Comercialización para su seguimiento, recaba acuse. Archiva acuses.	30 min.
Departamento de Comercialización	8. Recibe mediante memorándum lista de los requerimientos entregados a los usuarios morosos, firma acuse y devuelve. Archiva memorándum.	15 min.
	9. Monitorea a los usuarios que fueron notificados con el requerimiento, para verificar que se hayan presentado para la aclaración de la cuenta. Archiva lista.	8 hrs.
	¿El usuario moroso no se presenta?	



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



	<b>¿El usuario moroso no se presenta?</b>	
	10. Notifica mediante memorándum al Departamento de Quejas y Denuncias sobre los usuarios morosos que no se han presentado a la aclaración de su cuenta. Archiva acuse.	15 min.
Departamento de Quejas y Denuncias	11. Recibe notificación, firma acuse y devuelve y envía a la brigada de reacción inmediata para realizar la cancelación de la toma de agua del usuario moroso.	15 min.
Departamento de Quejas y Denuncias Brigada de reacción inmediata	12. Realiza la cancelación de la toma de agua e informa verbalmente al Departamento de Quejas y Denuncias la aplicación de esta.	2 hrs.
Departamento de Quejas y Denuncias	13. Recibe informe de la cancelación de la toma de agua y notifica mediante memorándum al Departamento Comercial para que realice el trámite correspondiente, recaba acuse. Archiva acuse.	1 hr.
Departamento de Comercialización	14. Recibe informe mediante memorándum firma acuse y devuelve, elabora expediente a la toma de agua cancelada para su registro en el SIAGUA: a) Número de cuenta. b) Domicilio. c) Nombre de propietario.	30 min.
	Fin del procedimiento.	
	<b>¿El usuario moroso se presenta?</b>	
Usuario moroso	15. Presenta requerimiento al Departamento de Comercialización para realizar la aclaración y regularización de la cuenta.	N/D
Departamento de Comercialización	16. Recibe requerimiento de la cuenta y revisa estatus a través del Sistema Integral para la Gestión Administrativa (SIAGUA) para determinar la acción a tomar.	15 min.
	<b>¿Necesita convenio?</b>	
	17. Solicita verbalmente al Departamento de Normatividad, Constitucionalidad, Convenios, Contratos y Transparencia la elaboración de un convenio para un usuario moroso.	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Departamento de Normatividad, Constitucionalidad, Convenios, Contratos y Transparencia	<p>18. Recibe informe y elabora convenio, recaba firma del usuario y entrega para realizar su pago correspondiente.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;">¿No necesita convenio?</p>	30 min.
Departamento de Comercialización	19. Informa verbalmente al usuario que tendrá que realizar la regularización de su cuenta, realizando el pago en las cajas de cobro de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca (SAPAO).	15 min.
Usuario moroso	20. Recibe informe y realiza el pago correspondiente con número de cuenta en las cajas de cobro de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca (SAPAO), entrega comprobante de pago al Departamento Comercialización.	N/D
Departamento de Comercialización	21. Recibe comprobante de pago y verifica en el Sistema Integral para la Gestión Administrativa (SIAGUA) que se haya generado el pago de la cuenta del usuario moroso.	30 min.
Departamento de Quejas y Denuncias	22. Notifica verbalmente al usuario moroso que su cuenta se encuentra al corriente e informa mediante memorándum al Departamento de Quejas y Denuncias que el usuario moroso realizó el pago, recaba acuse.	45 min.
Departamento de Quejas y Denuncias	23. Recibe informe mediante memorándum, firma acuse y devuelve al Departamento de Comercialización, realiza expediente para registro. Archiva memorándum y expediente.	15 min.
Departamento de Comercialización	24. Realiza reporte de ingresos para la actualización de la cartera vencida y envía mediante memorándum a la Dirección de Planeación y Comercialización.	2 hrs.
	Fin del procedimiento.	

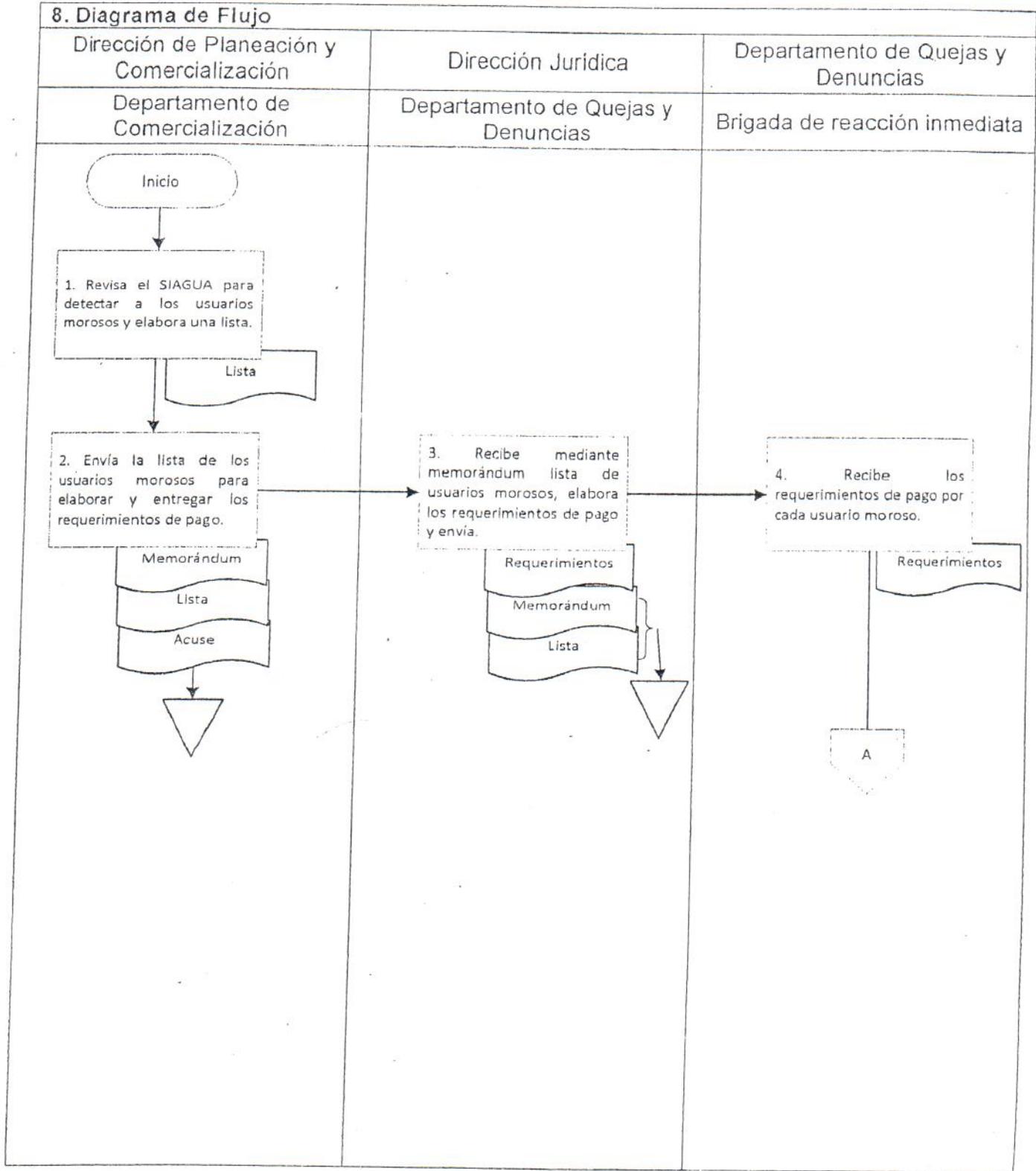


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



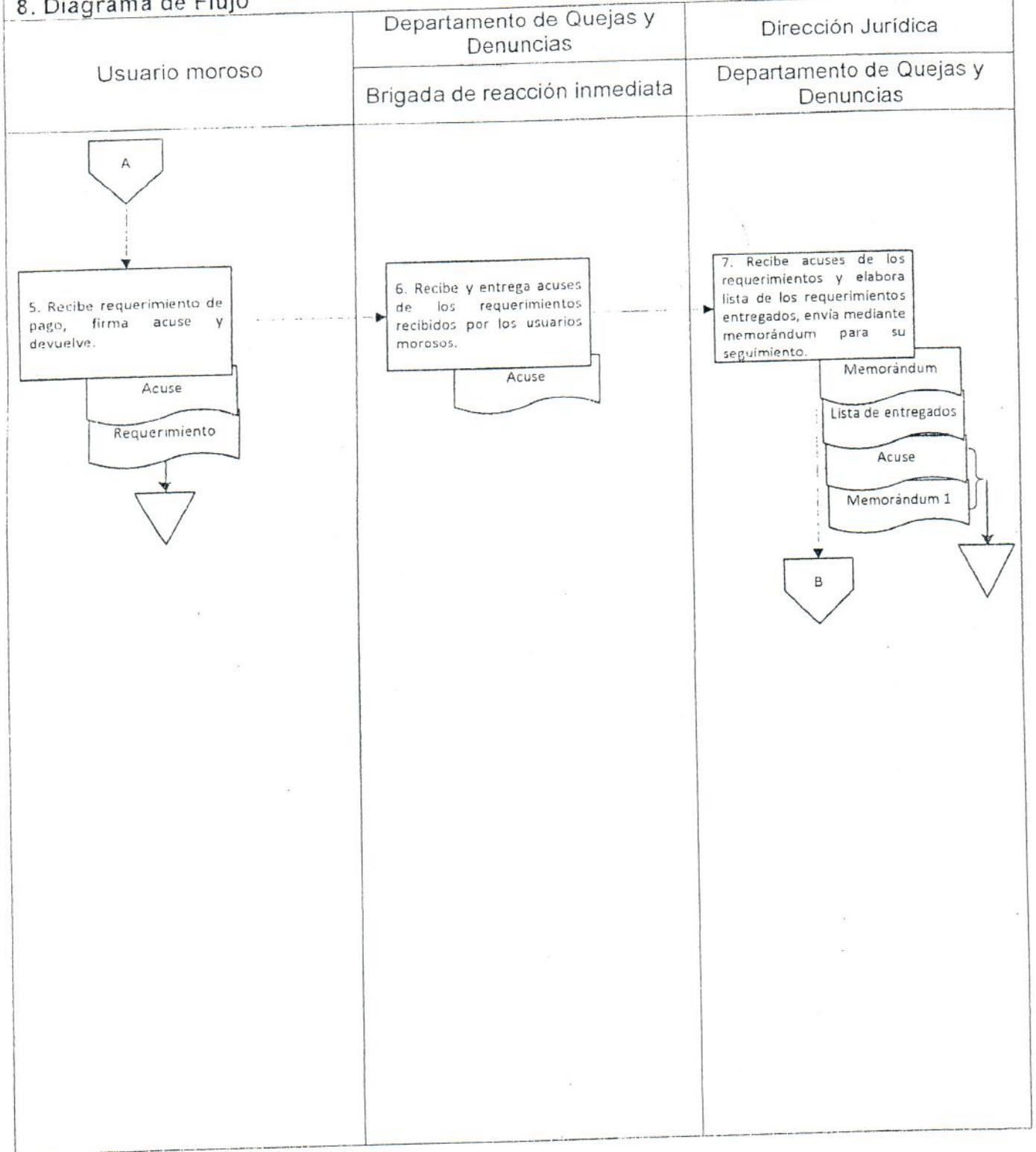


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



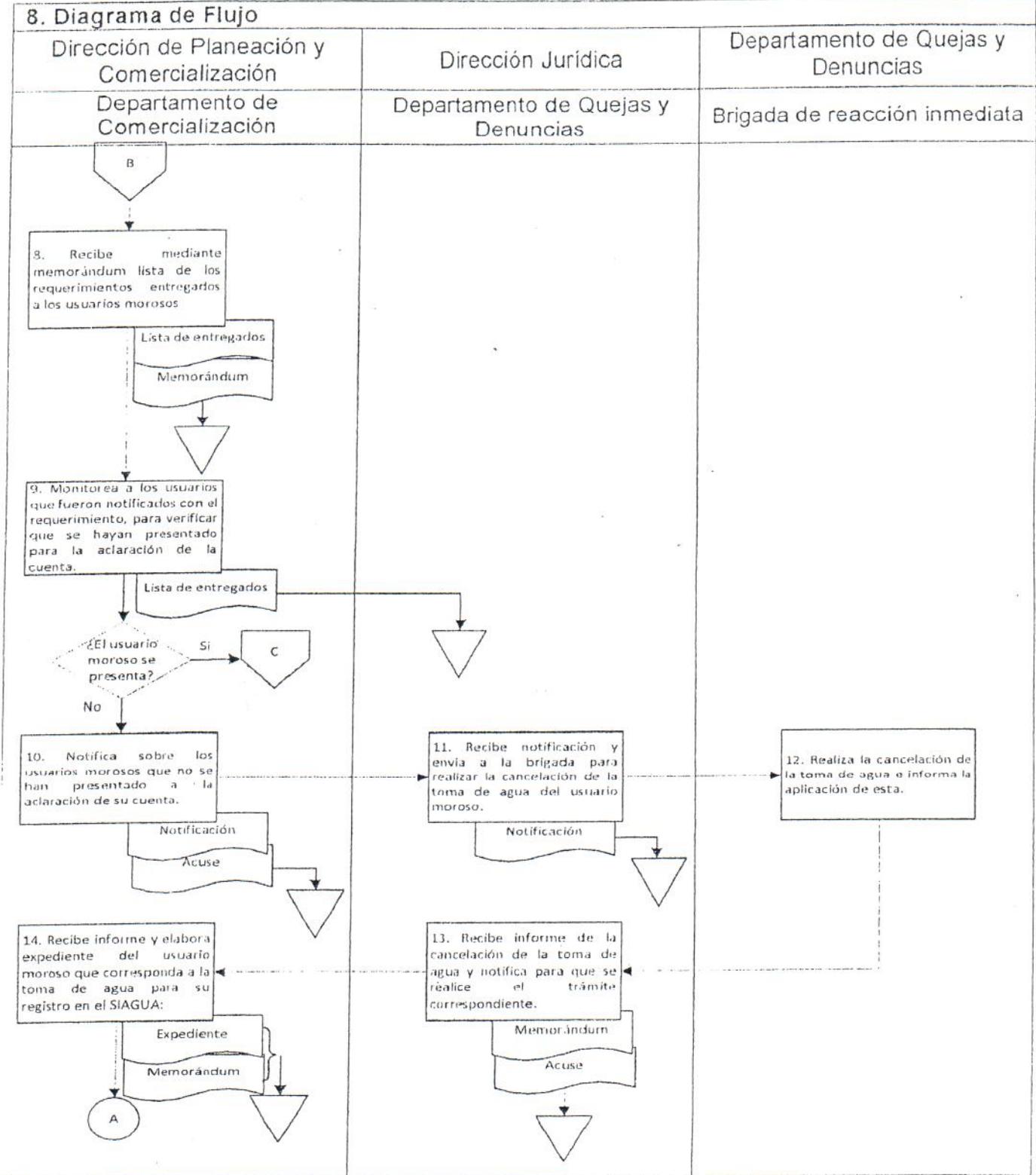


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo







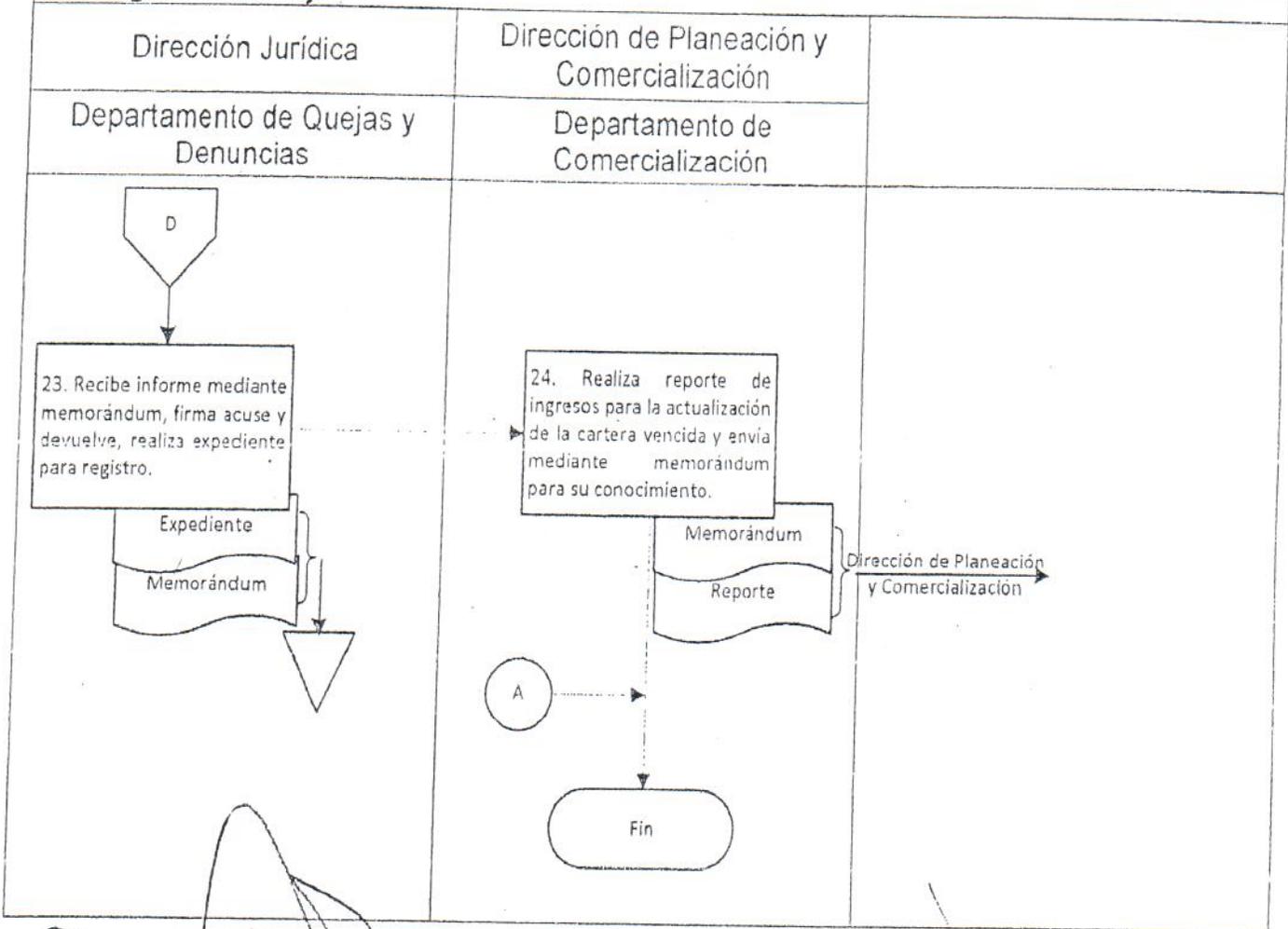
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos

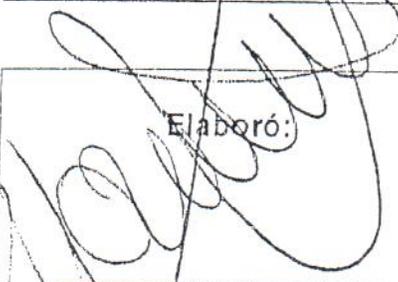


Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo

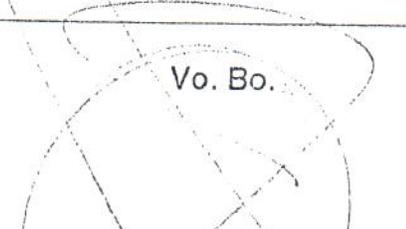


Elaboró:



Lic. Norma María Terrones Rueda  
Jefa Departamento de Comercialización

Vo. Bo.



L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez  
Director de Planeación y Comercialización

Aprobó:



L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez  
Director de Planeación y Comercialización



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Elaboración de estudios y proyectos de alcantarillado sanitario, alcantarillado pluvial y agua potable.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Estudios y Proyectos.

**Área de adscripción:** Dirección de Planeación y Comercialización.

Fecha		Tiempo de ejecución: 43 horas.	Total de páginas: 6
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DPC-P04	

### 2. Objetivo:

Realizar la recuperación de la cartera vencida, a través de la recaudación de los ingresos de los usuarios que no realizan su pago por los servicios que brinda SAPAO, para mejorar la calidad de los servicios y la operatividad de este organismo.

### 3. Marco jurídico:

- Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 29, Fracción I- IV.

### 4. Responsables:

- Coordinación Operativa.
- Dirección Técnica.
- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Departamento de Estudios y Proyectos.

### 5. Políticas de operación:

- Se deberá contar con equipo necesario para realizar el levantamiento y elaboración de planos.

### 6. Formatos e instructivos:

- Se utilizarán los formatos convenidos con la CONAGUA para la realización de memorias descriptivas, memorias de cálculo, generadores y planos.



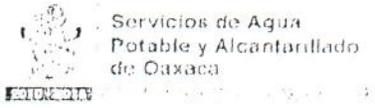
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Departamento de Estudios y Proyectos	1. Recibe mediante memorándum dictamen de factibilidad aprobado por la Dirección Técnica, para la elaboración del estudio y proyecto correspondiente, firma acuse y devuelve. Archiva memorándum.	15 min.
	2. Revisa y determina la ubicación del dictamen de factibilidad de servicios para la elaboración de una calendarización para la visita al sitio donde fue aprobado.	30 min.
	3. Realiza la verificación del lugar donde fue aprobado el dictamen de factibilidad de servicios, realiza el levantamiento topográfico mediante la estación total determinando lo siguiente: a) Niveles de calle, alcantarillado y banquetas. b) Medidas longitudinales y transversales de calle.	8 hrs.
	4. Realiza la transferencia de la información recabada de la estación total al sistema Civilcad, para determinar las especificaciones que tendrá el proyecto técnico.	2 hrs.
	5. Elabora proyecto técnico con la siguiente documentación: a) Memoria de cálculo. b) Números generadores. c) Planos.	N/D
	6. Integra expediente con proyecto técnico y dictamen de factibilidad envía a la Dirección Técnica para su revisión.	8 hrs.
Dirección Técnica	7. Recibe expediente y determina su correcta integración.	8 hrs.
	¿El proyecto no es correcto?	
	8. Devuelve expediente al Departamento de Estudios y Proyectos con observaciones para realizar las correcciones.	15 min
Departamento de Estudios y Proyectos	9. Recibe expediente, corrige en base a las observaciones y envía para su revisión (Retorna a la actividad No. 7)	8 hrs.
	¿El proyecto es correcto?	
Dirección Técnica	10. Aprueba expediente y envía al Departamento de Estudios y Proyectos para su seguimiento.	8 hrs.
Departamento de Estudios y Proyectos	11. Recibe expediente aprobado y envía mediante memorándum a la Dirección Técnica, para su trámite correspondiente, recaba acuse y archiva. Nota: Se enlaza a la actividad No. 13 del procedimiento: "Factibilidad para servicios de agua potable y alcantarillado" (SAPAO-DT-P03).	2 hrs.
	Fin del procedimiento.	



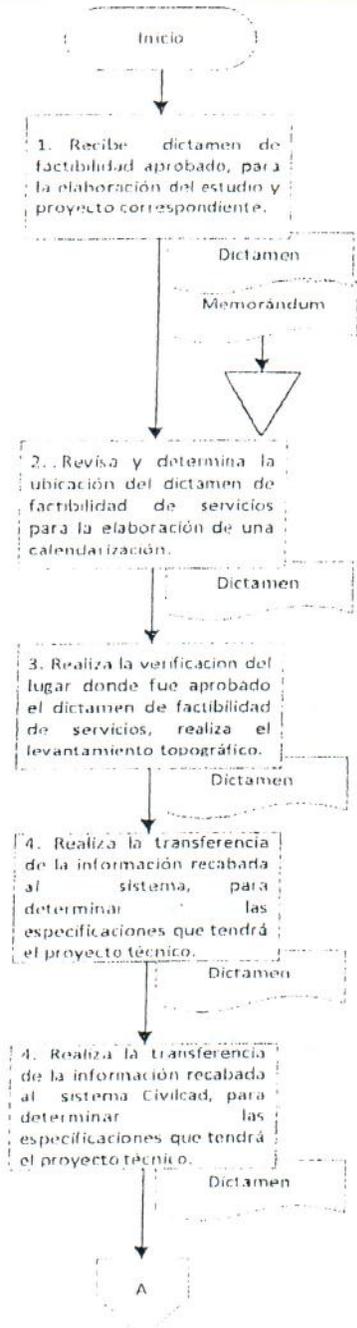
Manual de Procedimientos

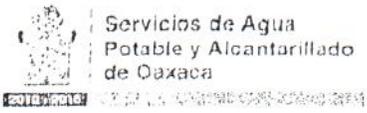


8. Diagrama de Flujo

Dirección de Planeación y Comercialización

Departamento de Estudios y Proyectos

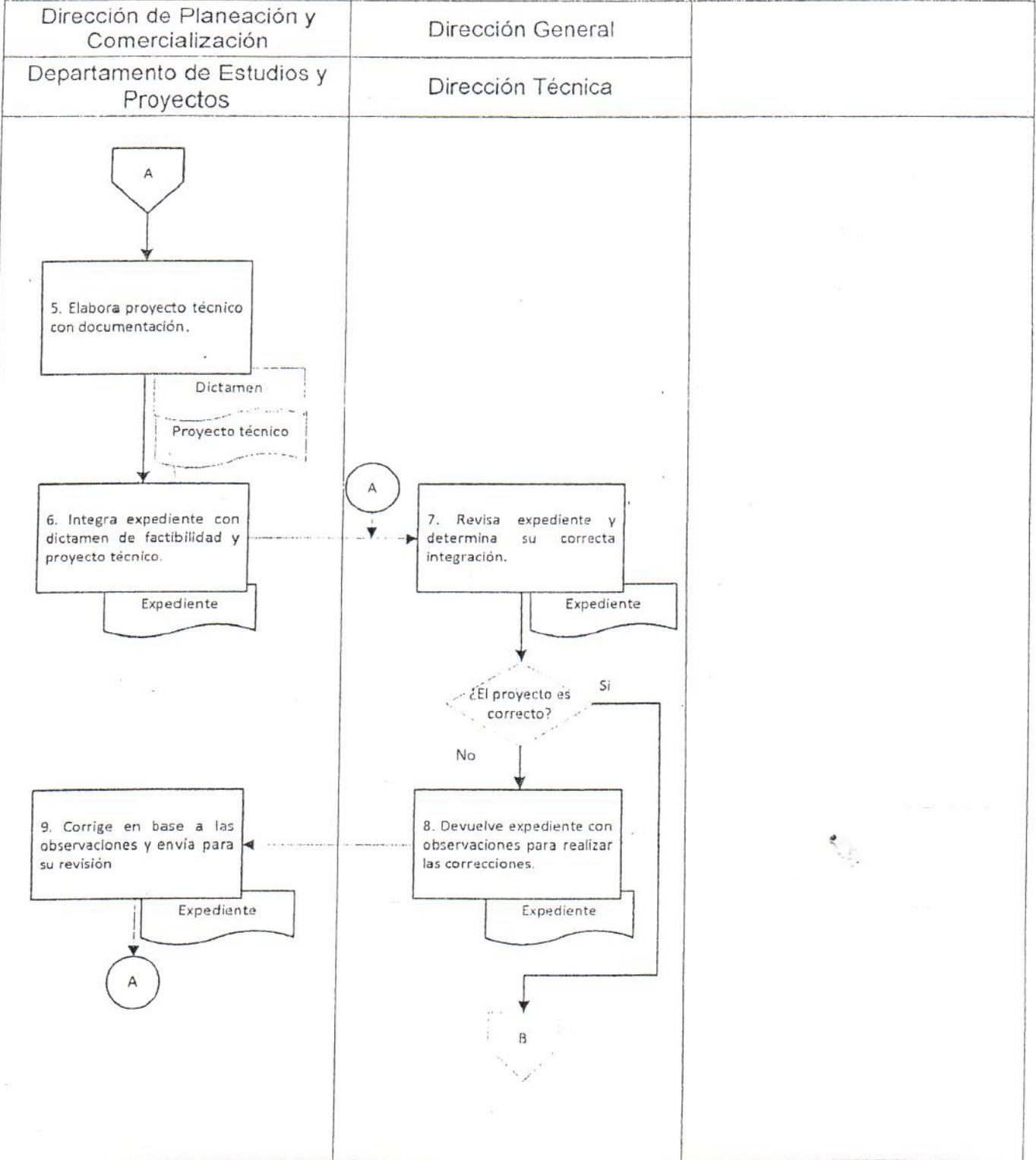




Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



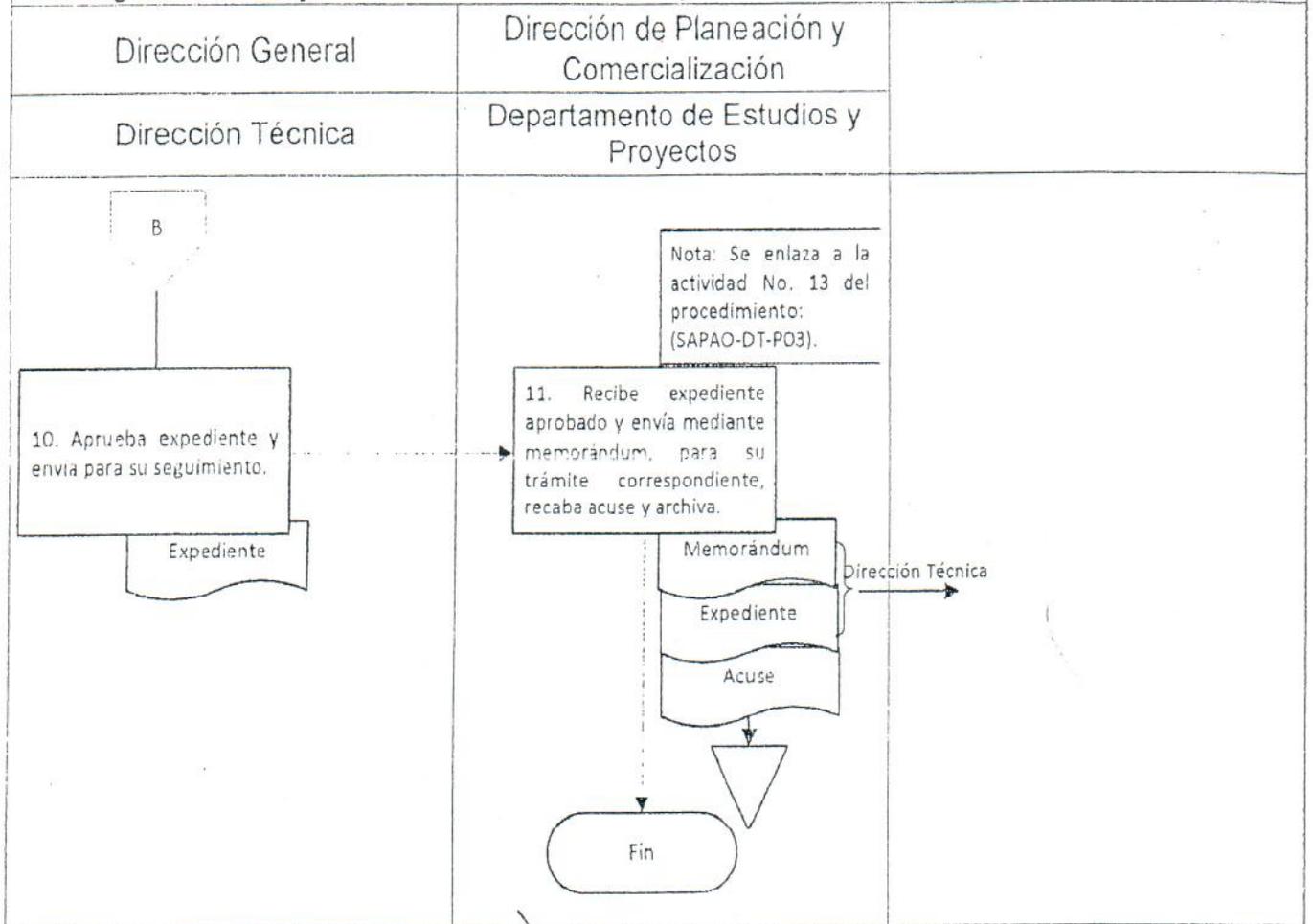


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



<p><b>Elaboró:</b></p> <p>Arq. Juan José Vargas Palacios Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos</p>	<p><b>Vo. Bo.</b></p> <p>L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez Director de Planeación y Comercialización</p>	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez Director de Planeación y Comercialización</p>
--	--	--



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Facturación y pago por los servicios de agua potable y alcantarillado.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Padrón de Usuarios.

**Área de adscripción:** Dirección de Planeación y Comercialización.

<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 129 horas/30 minutos.	<b>Total de páginas:</b> 13
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-DPC-P05	

**2. Objetivo:**

Establecer las etapas y responsabilidades para la toma de lecturas, prefacturación, facturación y emisión de recibos de pago, detectando y resolviendo las anomalías de facturación, a fin de asegurar recibos de pago libres de errores.

**3. Marco jurídico:**

- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Artículo 25, fracciones XIII, XVII y XVIII; 28, II y III; 30, I, III, VII y VIII.
- Ley Estatal de Derechos. Publicado en el POGEO el 24 de diciembre de 2011. Última reforma publicada el 31 de diciembre del 2015. Artículo 99, fracción I, II.

**4. Responsables:**

- Secretaría de Finanzas.
- Coordinación Operativa.
- Departamento de Tecnologías de la Información.
- Dirección de Planeación y Comercialización.
- Departamento de Comercialización.
- Departamento de Padrón de Usuarios.
- Departamento de Padrón de Usuarios-Leturista.
- Departamento de Padrón de Usuarios-Capturista.
- Departamento de Padrón de Usuarios-Brigada de Inspección.
- Módulos de Servicio.

**5. Políticas de operación:**

- El tiempo de ejecución, está sujeto a los aspectos físicos y socioeconómicos de la zona donde se encuentre ubicado el predio.
- El tiempo de ejecución para la toma de lectura estará sujeto al tipo de medidor instalado en el predio.

**6. Formatos e instructivos:**

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento	
Departamento de Padrón Usuarios	1. Calendariza bimestralmente las rutas para la toma de lectura para el cobro del servicio de agua potable en coordinación con los capturistas y lecturistas.	24 hrs.
	2. Imprime del Sistema Integral para la Gestión Administrativa (SIAGUA) listado de números de cuenta y entrega a los lecturistas con: a) Terminal de radio frecuencia. b) Calendario de rutas. Recaba acuse y archiva.	2 hrs.
Departamento de Padrón Usuarios Lecturista	3. Recibe documentación y equipo e inicia con la ruta para la toma de lecturas, determina tipo de medidor, firma acuse y devuelve.	8 hrs.
	¿El medidor es de lectura remota?	
	4. Toma lectura con la terminal de radio frecuencia, almacena datos, recabando cualquier anomalía que se encuentre en el medidor. (Continúa con la actividad No. 10)	30 min.
	¿El medidor no es de lectura remota?	
	5. Verifica el número de cuenta y de serie, determina si existe alguna anomalía.	15 min.
	¿Existe anomalía?	
	6. Determina el tipo de anomalía encontrada.	15 min.
	¿La anomalía es por número de serie o por medidor invertido?	
	7. Corrige número de serie en el listado de números de cuenta o desmonta el medidor y coloca en la dirección correcta (continúa con la actividad No. 10)	15 min.
	¿La anomalía es por impedimento de lectura?	
	8. Anota la clave de la anomalía en la columna correspondiente del listado de rutas de lectura. (Continúa en la actividad No. 10)	15 min.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



	<b>¿No existe anomalía?</b>	
	9. Toma la lectura y registra en el listado de números de cuenta.	15 min.
	10. Sincroniza la terminal de radio frecuencia en el SIAGUA, elabora y entrega listado de números de cuenta al capturista del Departamento de Padrón de Usuarios para su registro, recaba acuse. Archiva calendario y acuse.	30 min.
Departamento de Padrón Usuarios Capturista	11. Recibe listado de números de cuenta, firma acuse y devuelve, captura las lecturas y anomalías detectadas en el SIAGUA y determina.	15 min.
	<b>¿Detectan anomalías en el listado de números de cuenta?</b>	
	12. Genera SIAGUA una lista de inspección, imprime y entrega a la brigada de inspección para la supervisión. Archiva listado de números de cuenta.	2 hrs.
Departamento de Padrón Usuarios Brigada de inspección	13. Recibe lista de inspección para supervisión y firma acuse, devuelve y acude a los predios que marcaron anomalía, corrobora y/o modifica el dato atípico en el listado de inspección y entrega al capturista. (Retorna a la actividad No. 11)	8 hrs.
	<b>¿No detectan anomalías en el listado de números de cuenta?</b>	
Departamento de Padrón Usuarios Lecturista	14. Validan desde el SIAGUA los datos capturados y activos para que el Departamento de Padrón de Usuarios realice el cálculo de consumo. Archiva listado.	4 hrs.
Departamento de Padrón de Usuarios	15. Ejecuta el cálculo del consumo, verifica las lecturas capturadas en el SIAGUA, comparándolas con las del bimestre anterior y determina.	2 hrs.
	<b>¿No existe variación en las lecturas?</b>	
	16. Compara la lectura registrada en el listado de números de cuenta con lo capturado en el SIAGUA y determina que sea correcta.	2 hrs.
	<b>¿La lectura capturada no es correcta?</b>	
	17. Corrige la lectura capturada en el SIAGUA, para su seguimiento. (Continúa con actividad No. 21).	4 hrs.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

2016-2017

## Manual de Procedimientos



	<b>¿La lectura capturada es correcta?</b>	
	18. Genera en el SIAGUA lista de inspección, imprime y entrega a la brigada de inspección. Archiva listado de números de cuenta.	30 min.
Departamento de Padrón Usuarios Brigada de inspección	19. Recibe lista de inspección firma acuse y devuelve, acude a los predios que marcaron revisión y registra las nuevas lecturas en el listado de inspección, entrega al capturista para su registro.	8 hrs.
Departamento de Padrón de Usuarios Capturista	20. Recibe listado, captura en el SIAGUA y compara con las anteriores. (Retorna a la actividad No. 17)	4 hrs.
	<b>¿Existe alguna variación en las lecturas?</b>	
Departamento de Padrón de Usuarios	21. Valida el proceso de captura, habilitando el SIAGUA para que el Departamento de Comercialización ejecute el cálculo de adeudos. Archiva listado de números de cuenta.	2 hrs.
Departamento de Comercialización	22. Revisa a través del SIAGUA los montos fijados de acuerdo a los volúmenes de servicio y habilita el SIAGUA para el seguimiento del Departamento de Padrón de Usuarios.	4 hrs.
Departamento de Padrón de Usuarios	23. Valida los montos registrados en el SIAGUA y autoriza la impresión de recibos, habilitando el sistema al Departamento de Tecnologías de la Información.	2 hrs.
Departamento de Tecnologías de la Información	24. Obtiene base de datos del SIAGUA con montos autorizados y envía listado a través del web service de la Secretaría de Finanzas para generar las líneas de captura.	4 hrs.
	25. Genera líneas de captura y envía a través del web service al Departamento de Tecnologías de la Información, para su seguimiento.	N/D
Secretaría de Finanzas	26. Recibe líneas de captura, ingresa a la base de datos del SIAGUA, revisa los datos y asigna mediante el sistema reporteador el formato del recibo ordenado por ruta.	N/D
Departamento de Tecnologías de la Información	27. Imprime recibos de pago y entrega a los lectoristas mediante el Departamento de Padrón Usuarios.	24 hrs.
Departamento de Padrón de Usuarios Lectoristas	28. Recibe recibos de pago y ordena por rutas, inicia la distribución de recibos por la calendarización, entrega a los usuarios en los domicilios correspondientes.	8 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

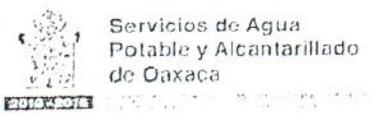
2010-2013

### Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

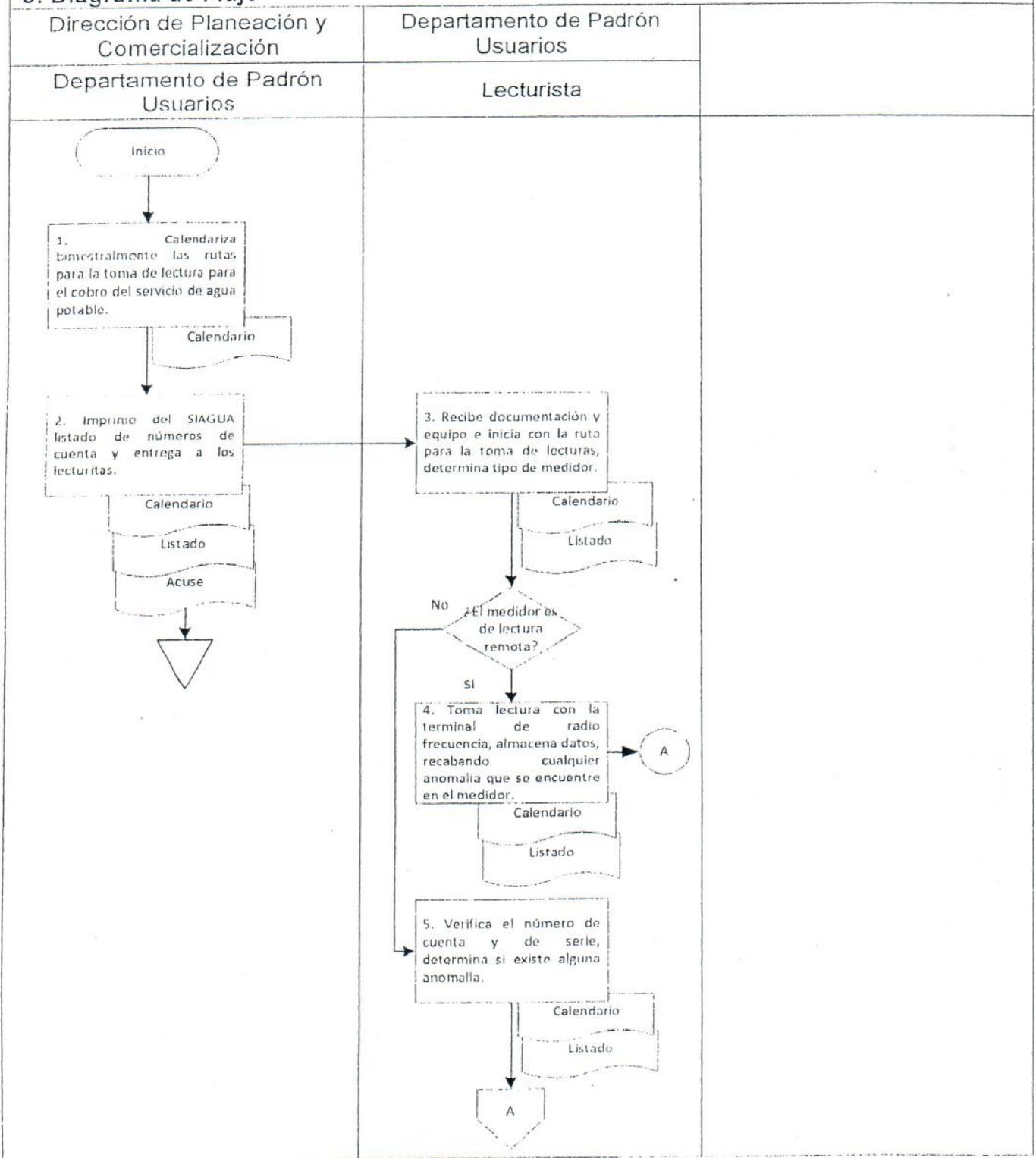
<p>Usuario</p>	<p>29. Recepciona recibo de pago por concepto de los servicios de agua potable y alcantarillado y revisa.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿No existe inconformidad en el recibo de pago?</b></p>	<p>N/D</p>
<p>Módulos de Servicio</p>	<p>30. Acude al módulo de servicio correspondiente y realiza pago correspondiente dentro de las fechas establecidas en el recibo.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿Existe inconformidad en el recibo de pago?</b></p>	<p>N/D</p>
<p>Departamento de Comercialización</p>	<p>31. Acude al módulo de servicio y expone inconformidad por el recibo de pago.</p>	<p>N/D</p>
<p>Departamento de Padrón de Usuarios</p>	<p>32. Canaliza al usuario al Departamento de Comercialización con inconformidad del recibo de pago.</p>	<p>15 min.</p>
<p>Departamento de Padrón de Usuarios Brigada de inspección</p>	<p>33. Recibe al usuario con inconformidad, analiza el tipo de anomalía impresa en el recibo de pago.</p> <p>34. Registra en el SIAGUA la inspección a realizar para su atención por parte del Departamento de Padrón de Usuarios y solicita número telefónico al usuario para dar respuesta a su inconformidad.</p>	<p>15 min,</p> <p>30 min.</p>
<p>Departamento de Comercialización</p>	<p>35. Recibe solicitud de inspección y programa visita a domicilio del usuario inconforme por parte de la Brigada de Inspección.</p>	<p>30 min.</p>
<p>Departamento de Comercialización</p>	<p>36. Ejecuta orden de inspección, rectifica la lectura y anomalía registrada en el recibo de pago, captura los resultados en el SIAGUA para su revisión del Departamento de Comercialización.</p>	<p>8 hrs.</p>
<p>Departamento de Comercialización</p>	<p>37. Revisa en el SIAGUA los resultados de la inspección y aplica la corrección correspondiente a la cuenta con anomalía.</p>	<p>30 min.</p>
<p>Departamento de Comercialización</p>	<p>38. Solicita telefónicamente al usuario que se presente en el Departamento de Comercialización para informar el estatus de su cuenta y solicitar realizar el pago correspondiente.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	<p>30 min.</p>



# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

VERDADERO

# Manual de Procedimientos

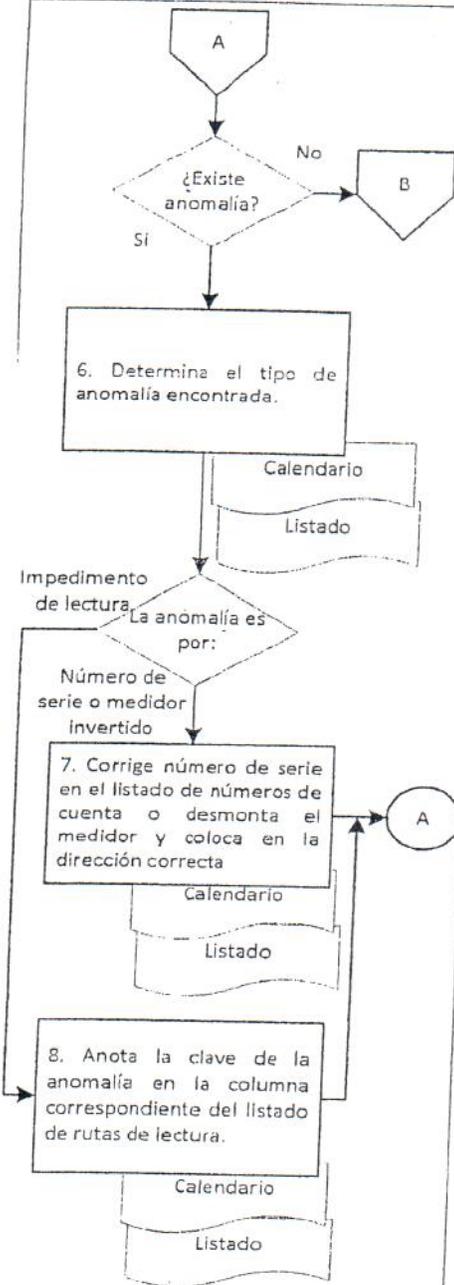


Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo

Departamento de Padrón Usuarios

Lectorista





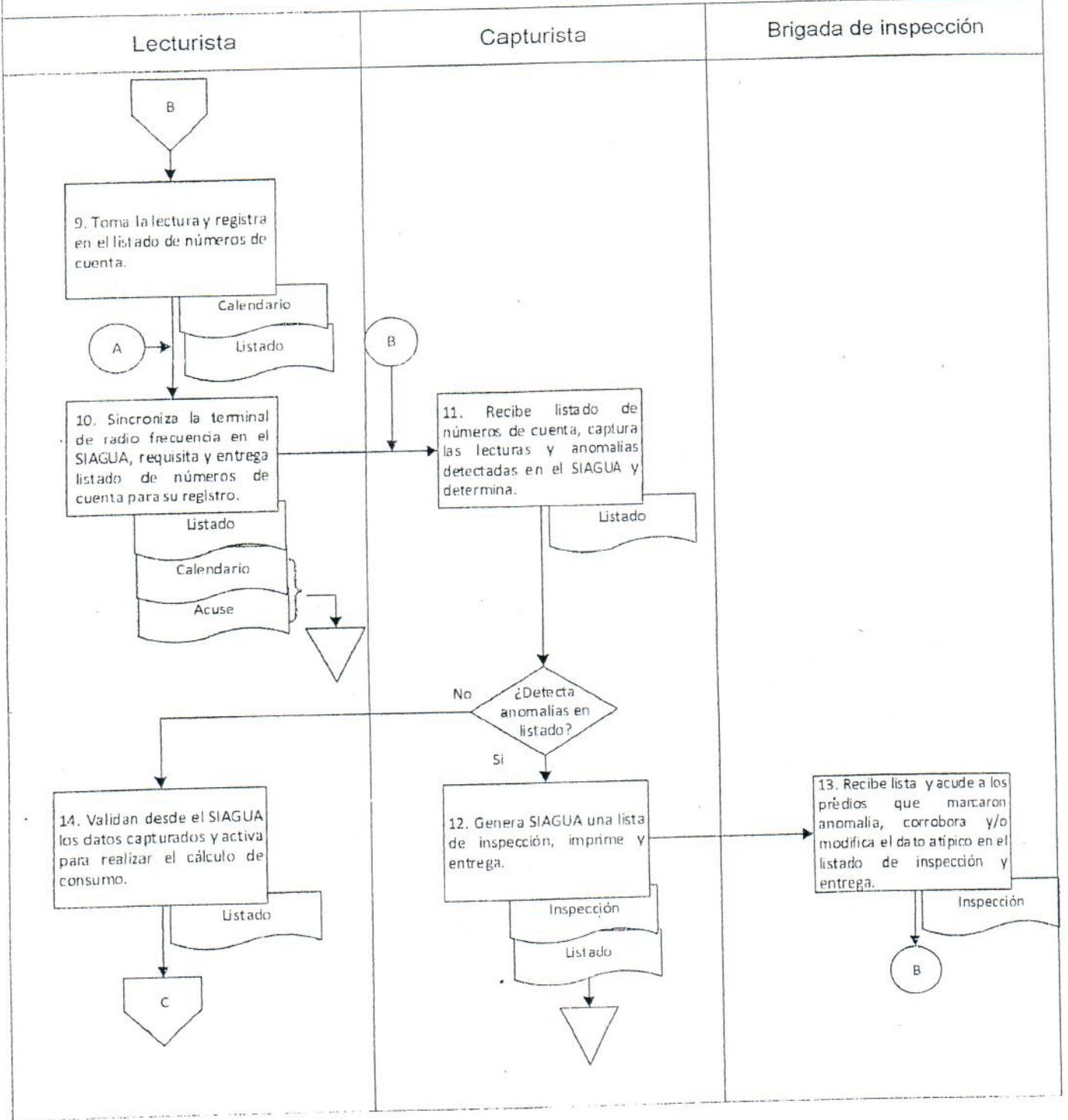
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

### Departamento de Padrón Usuarios





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

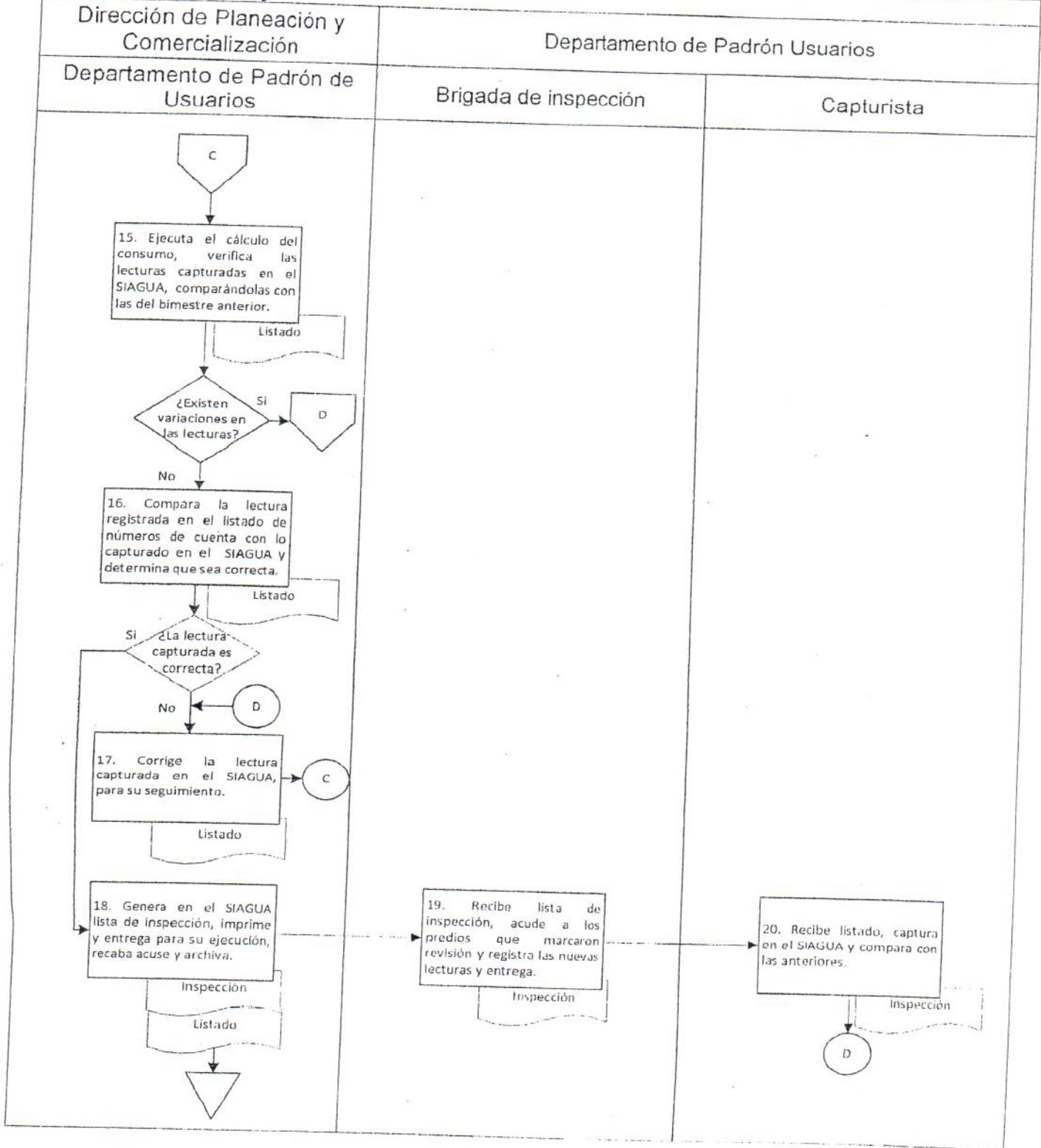
2010-2016

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo



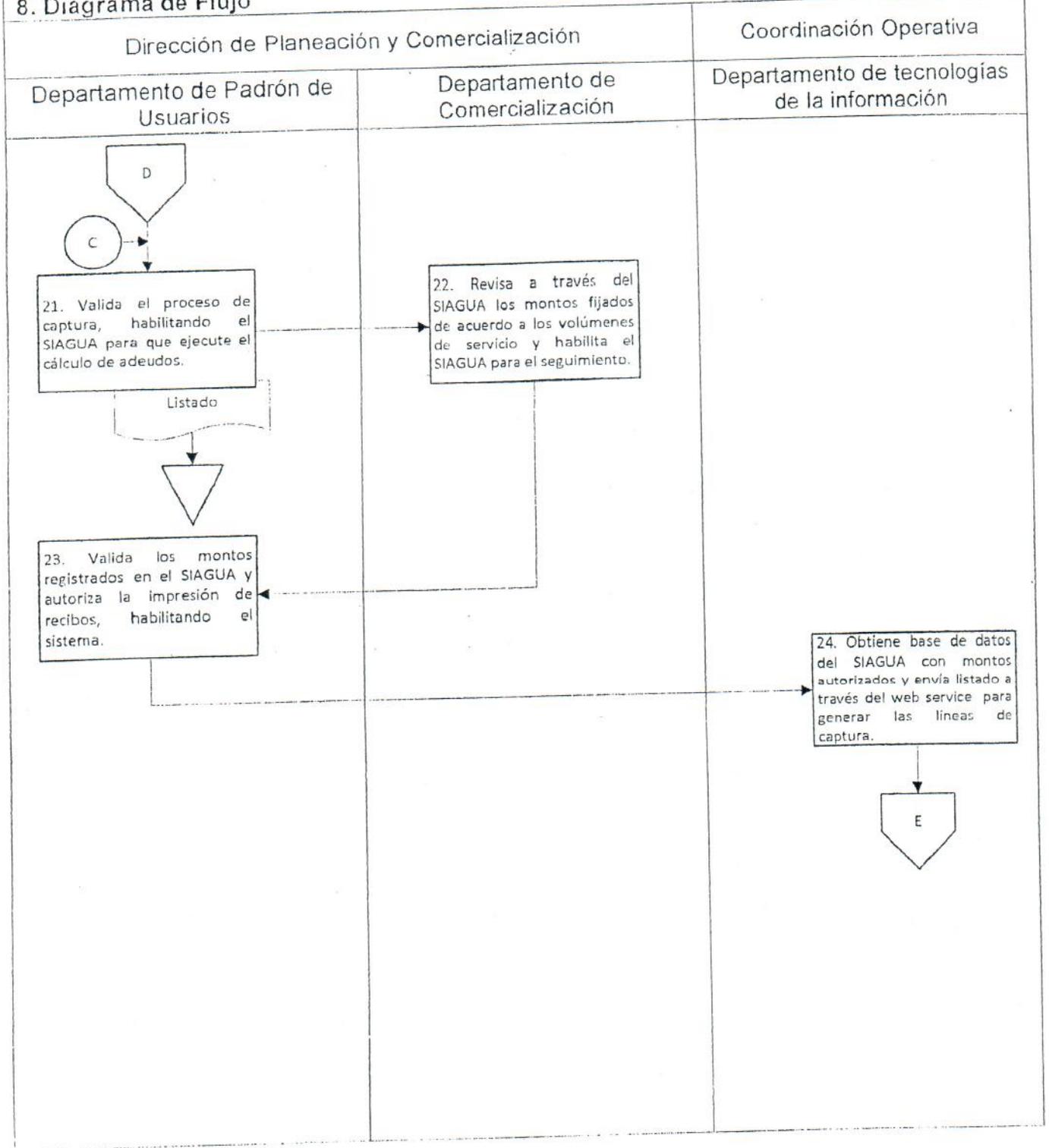


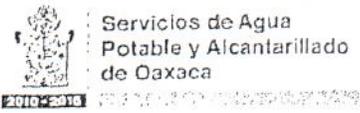
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

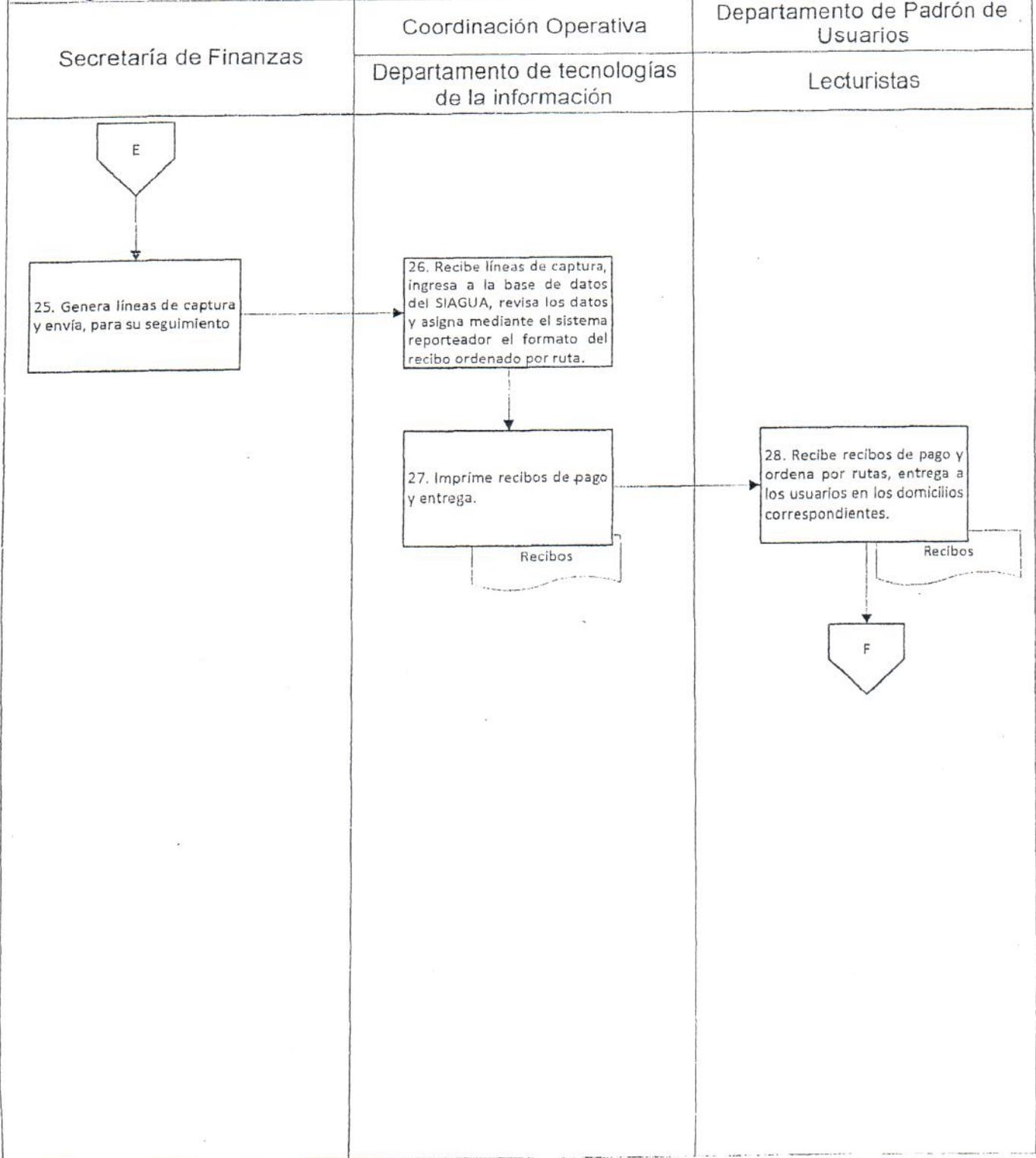




# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



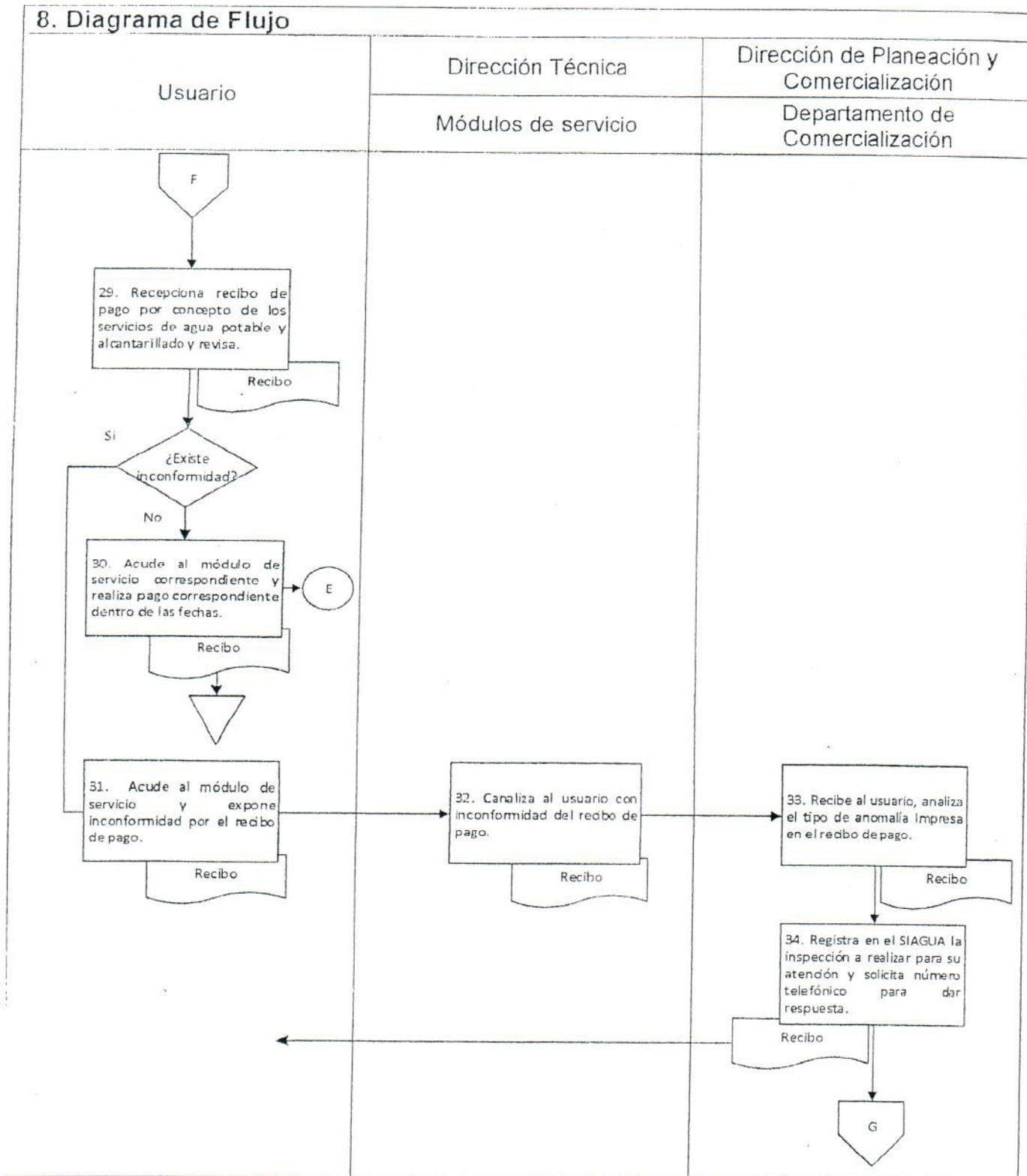


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



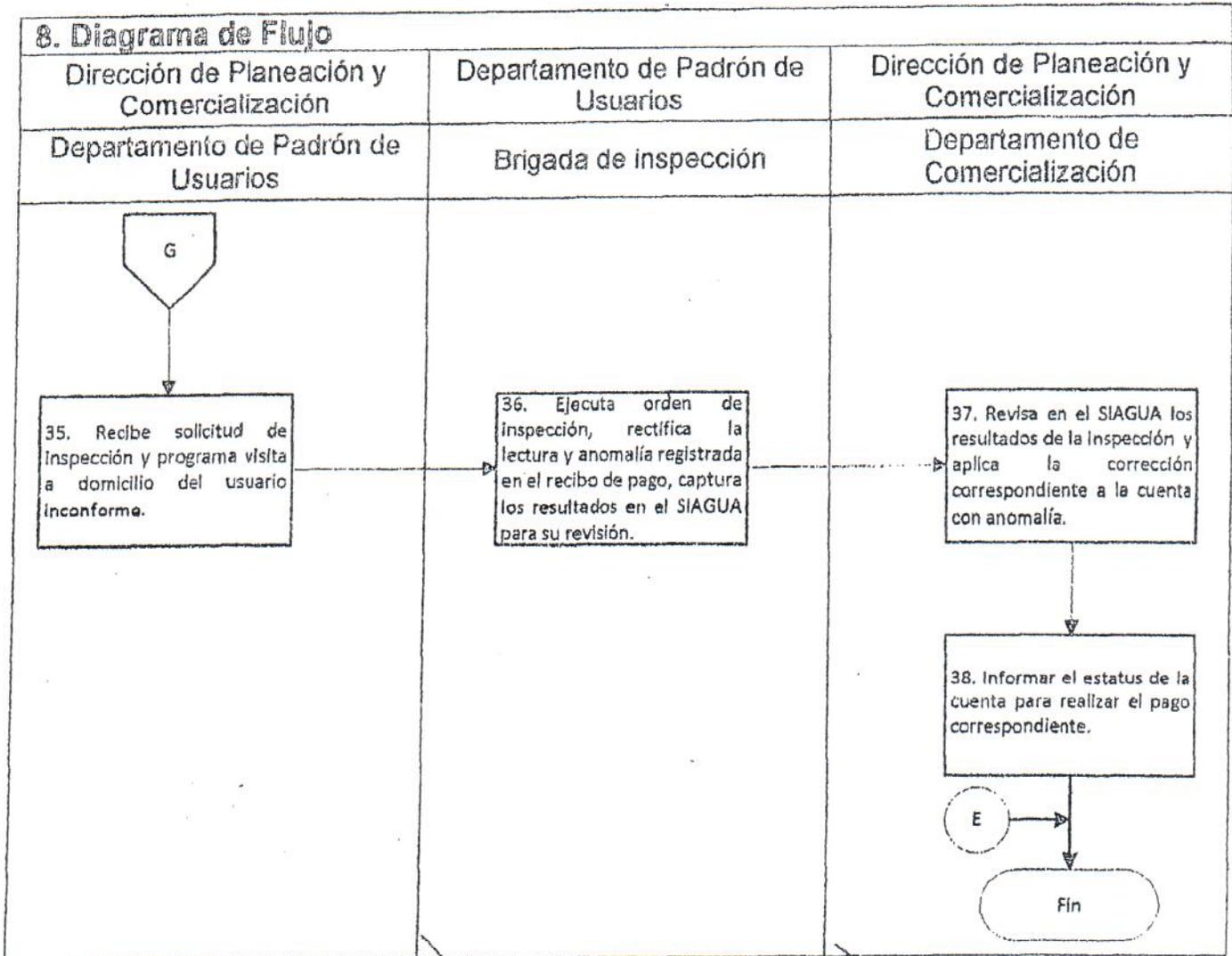


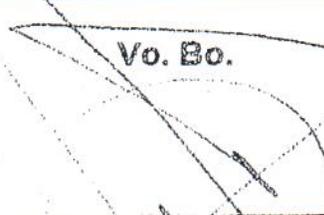
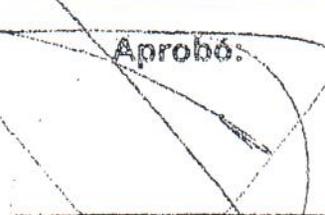
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



<p><b>Elaboró:</b></p>  <p>Arq. Sergio Adrián Quiroz Montaña Encargado del Departamento de Padrón de Usuarios</p>	<p><b>Vo. Bo.</b></p>  <p>L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez Director de Planeación y Comercialización</p>	<p><b>Aprobó:</b></p>  <p>L.A. Pablo Felipe Rosales Sánchez Director de Planeación y Comercialización</p>
--	--	--



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



1. Nombre del procedimiento: Supervisión y control de obra.

Área administrativa responsable del procedimiento: Departamento de Supervisión de Obra.

Área de adscripción: Dirección Técnica.

Fecha		Tiempo de ejecución: 367 horas.	Total de Páginas: 12
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DT-P01	

### 2. Objetivo:

Integrar los expedientes de obra contratada para la comprobación de recursos autorizados estatales y federales, cumpliendo con la normatividad vigente y demás disposiciones legales.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicado en el DOF el 04 de enero de 2000.  
Última reforma publicada el 13 de enero de 2016.  
Artículos 52 – 69.
- Reglamento de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas.  
Publicado en el DOF el 28 de julio de 2010.  
Artículos 110 - 233
- Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 33, fracciones III, IV, V, VI, VII, VIII, X y XII.

### 4. Responsables:

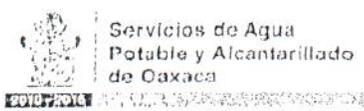
- Coordinación Operativa.
- Departamento de Recursos Financieros.
- Departamento de Supervisión de Obra.
- Departamento de Supervisión de Obra – Supervisor
- Empresa.

### 5. Políticas de operación:

- El tiempo de ejecución de obra, está sujeto a las modificaciones que se presenten durante el proceso de licitación.

### 6. Formatos e instructivos:

- En caso de que la empresa requiera más recurso, se realizará el proceso de precio alzado descrito en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.



Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
Departamento de Supervisión de Obra	<p>Inicio del procedimiento.</p> <p>1. Envía mediante memorándum al supervisor del Departamento de Supervisión de Obra el expediente unitario, según la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, para el seguimiento y control del avance de la obra, recaba acuse. Archiva acuse. Nota: La documentación del proceso licitatorio se obtuvo del procedimiento "Licitación pública nacional" (SAPAO-CO-P04).</p>	1 hr.
Departamento de Supervisión de Obra Supervisor	2. Recibe mediante memorándum el expediente unitario, firma acuse y devuelve, elabora y entrega mediante oficio a la empresa, asignación de residente de obra, anexando oficio de entrega de inmueble, recaba acuse. Archiva memorándum y acuse.	2 hrs.
Empresa	3. Recibe mediante oficio asignación de residente de obra y oficio de entrega de inmueble, firma acuse y devuelve. Archiva oficio asignación de residente de obra, oficio de entrega de inmueble.	N/D
	4. Elabora oficio de inicio de obra y asignación de superintendente de obra y entrega al Departamento de Supervisión de Obra, recaba acuse. Archiva oficio de asignación, oficio de entrega y acuse.	N/D
Departamento de Supervisión de Obra Supervisor	5. Recibe y entrega al supervisor oficio de inicio de obra y asignación de superintendente de obra y coordina con la empresa la visita física al lugar de la obra, firma acuse y devuelve. Archiva oficio de inicio de obra y asignación de superintendente de obra.	2 hrs.
Departamento de Supervisión de Obra Supervisor/ Empresa	6. Acuden al lugar físico de la obra para supervisar y verificar los trabajos efectuando anotaciones para la integración de la estimación de obra, conceptos extraordinarios y reportes de obra.	N/D
Departamento de Supervisión de Obra Supervisor	7. Presenta a la empresa el residente de obra y proporciona los formatos correspondientes para la elaboración de: a) Estimaciones por trabajos ejecutados (en su caso). b) Estimación de finiquito de obra (en su caso). c) Acta entrega de obra.	2 hrs.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>d) Factura correspondiente al programa de obra.</li> <li>e) Modelo de fianzas.</li> <li>f) Letreros o mamparas.</li> </ul>	
Empresa	8. Recibe los formatos, elabora y envía mediante oficio a la Coordinación Operativa a través del residente de obra la estimación generada durante el proceso de obra para revisión.	N/D
Coordinación Operativa	9. Recibe oficio con la estimación generada durante el proceso de obra (estimación por trabajos ejecutados o estimación de finiquito de obra), para su revisión en coordinación con el superintendente, firma acuse y devuelve. Archiva oficio.	15 min.
	10. Revisa y determina que la estimación generada durante el proceso de obra esté completa y correcta.	240 hrs.
	<b>¿La estimación no es correcta?</b>	
Coordinación Operativa	11. Informa mediante oficio a la empresa a través del Departamento de Supervisión de Obra, las observaciones realizadas para su corrección, devuelve estimación.	1 hr.
Empresa	12. Recibe mediante oficio las observaciones, corrige y presenta nuevamente para su revisión. Archiva oficio. (Retorna a la actividad No. 10).	N/D
	<b>¿La estimación es correcta?</b>	
Coordinación Operativa	13. Coteja la estimación considerando la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia de contrato.</li> <li>b) Copia de catálogo.</li> <li>c) Copia de programa de erogaciones.</li> <li>d) Oficio de inicio de obra.</li> <li>e) Oficio de asignación de residente.</li> <li>f) Oficio de asignación de superintendente.</li> <li>g) Oficio de entrega de sitio.</li> <li>h) Factura borrador.</li> <li>i) Estado de cuenta.</li> <li>j) Resumen de estimación.</li> <li>k) Cuerpo de estimación.</li> <li>l) Generadores de obra.</li> <li>m) Reporte fotográfico.</li> <li>n) Croquis de obra.</li> <li>o) Bitácora de obra.</li> <li>p) Fianzas de cumplimiento o anticipo est. 1(unos).</li> <li>q) Oficio solicitud de precios extraordinarios.</li> <li>r) Oficio de autorización de precios extraordinarios.</li> <li>s) Justificación técnica.</li> </ul>	16 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Departamento de Supervisión de Obra	<p>t) Dictamen técnico.                  u) Convenio Ampliatorio.                  v) Convenio Modificadorio.                  w) Presupuesto Definitivo.                  x) Sabana de finiquito.                  y) Plano definitivo.                  z) Pruebas.                  aa) CD.                  bb) Bitácora de obra.                  cc) Fianza de anticipo.                  dd) Fianza de cumplimiento.                  ee) Fianza de vicios ocultos.                  ff) Oficio de término de obra.                  gg) Oficio de solicitud de recepción de trabajos.                  hh) Oficio de comunicación de recepción de trabajos.                  ii) Acta entrega recepción de los trabajos.                  jj) Oficio de solicitud de recepción de trabajos.                  kk) Oficio de comunicación de recepción de trabajos.                  ll) Acta entrega recepción de los trabajos.                  mm) Acta de extinción de derechos.</p> <p>14. Envía mediante memorándum al Departamento de Supervisión de Obra la validación de la estimación para su aprobación administrativa correspondiente, recaba acuse. Archiva acuse.</p> <p>15. Recibe mediante memorándum la validación de la estimación generada, firma acuse y devuelve, realiza la autorización administrativa y determina que los siguientes datos sean correctos:                  a) Contenido del estado de cuenta, resumen y cuerpo de estimación.                  b) Partidas.                  c) Clave y descripción de conceptos.                  d) Operaciones aritméticas de importes estimados precios unitarios y volúmenes ejecutados.                  e) Deducciones e importes por cobrar.                  Nota: Se revisará la congruencia en relación a los croquis de obra y planos que se pudieran tener, así como los volúmenes de obra se relacionen con los del catálogo autorizado.</p> <p style="text-align: center;"><b>¿Autorización administrativa no satisfactoria?</b></p>	<p>30 min.</p> <p>24 hrs.</p>
Departamento de Supervisión de Obra	<p>16. Elabora y envía mediante oficio a la empresa cédula de revisión con observaciones, devuelve estimación para su corrección. Archiva memorándum.</p>	<p>16 hrs.</p>
Empresa	<p>17. Recibe mediante oficio cédula de revisión con estimación, corrige y presenta mediante memorándum para su</p>	<p>N/D</p>



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



	<p>autorización. Archiva cédula. (Retorna a la actividad No. 15).</p> <p><b>¿Autorización administrativa satisfactoria?</b></p>	
Departamento de Supervisión de Obra	18. Valida la estimación, recaba firma de la Dirección General y de la Unidad Administrativa e integra al expediente unitario de obra. Archiva memorándum.	2 hrs.
	19. Solicita mediante oficio a la empresa: original de la factura de gastos generados y fianza según el avance de la obra: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fianza de anticipo.</li> <li>b) Fianza de cumplimiento.</li> <li>c) Fianza de vicios ocultos.</li> </ul>	1 hr.
Empresa	20. Recibe oficio de solicitud y envía mediante oficio al Departamento de Supervisión de Obra la factura de gastos generados y fianza correspondiente. Archiva oficio de solicitud.	N/D
Departamento de Supervisión de Obra	21. Recibe oficio con fianza correspondiente y factura con los requisitos fiscales y administrativos, recaba firmas de autorización de la Dirección General y de la Unidad Administrativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nombre de la empresa.</li> <li>b) Razón social de la empresa.</li> <li>c) Domicilio de la empresa.</li> <li>d) RFC de la empresa.</li> </ul> Archiva oficio.	4 hrs.
	22. Anexa al expediente unitario la fianza correspondiente y solicita mediante memorándum al Departamento de Recursos Financieros la CLC para realizar el pago. Archiva acuse y factura.	2 hrs.
Departamento de Recursos Financieros	23. Recibe memorándum y elabora la CLC en el Sistema Integral de Presupuesto (SINPRES), para la comprobación del gasto, e informa telefónicamente, al Departamento de Supervisión de Obra, que ya fue realizado el trámite de CLC, abriendo la partida presupuestal correspondiente. Archiva memorándum.	25 hrs.
Departamento de Supervisión de Obra	24. Recibe informe y solicita mediante memorándum al Departamento de Recursos Financieros, pólizas de cheque de los pagos a realizar por estimaciones presentadas de las obras ejecutadas conforme a periodo.	15 min.
Departamento de Recursos Financieros	25. Recibe solicitud, elabora y envía mediante memorándum al Departamento de Supervisión de Obra, las pólizas de cheque por pagos a realizar por estimaciones firma acuse y devuelve. Archiva solicitud.	1 hr.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



<p>Departamento de Supervisión de Obra</p>	<p>26. Recibe memorándum con pólizas de cheque, entrega a la empresa cheque, recabando firma en la póliza integrándolo en el expediente unitario que deberá quedar con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Contrato.</li> <li>b) Especificaciones técnicas generales, particulares y normas de calidad</li> <li>c) Fianza de cumplimiento y/o anticipo.</li> <li>d) Permisos.</li> <li>e) Acta de aceptación del COMVIVE.</li> <li>f) Oficio de entrega de sitio.</li> <li>g) Oficio de asignación residente de obra.</li> <li>h) Oficio de asignación superintendente de obra.</li> <li>i) Oficio de Inicio de obra.</li> <li>j) Estado de cuenta de la empresa.</li> <li>k) Factura.</li> <li>l) Póliza.</li> <li>m) Resumen de estimación.</li> <li>n) Cuerpo de estimación.</li> <li>o) Generadores de obra.</li> <li>p) Croquis.</li> <li>q) Pruebas de laboratorio.</li> <li>r) Bitácora.</li> <li>s) Minutas y/o actas de acuerdo que hayan sido generados respecto a la obra.</li> <li>t) Reporte de supervisión.</li> <li>u) Reporte fotográfico de avance de obra.</li> <li>v) Catálogo de conceptos.</li> <li>w) Programa de ejecución de los trabajos pactados.</li> <li>x) Oficio de solicitud y autorización de precios fuera del catálogo.</li> <li>y) Justificación y dictamen técnico.</li> <li>z) Presupuesto para convenio ampliatorio.</li> <li>aa) Convenio ampliatorio y/o modificatorio.</li> <li>bb) Endoso de fianza.</li> <li>cc) Aviso de término de obra.</li> <li>dd) Oficio de recepción de los trabajos.</li> <li>ee) Acta entrega recepción de los trabajos.</li> <li>ff) Sabana de finiquito.</li> <li>gg) Fianza de vicios ocultos.</li> <li>hh) Presupuesto definitivo.</li> <li>ii) Entrega de señalización</li> <li>jj) Plano definitivo.</li> <li>kk) Carta de no adeudo.</li> <li>ll) Acta de extinción de derechos.</li> </ul> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	<p>28 hrs.</p>
--	--	----------------

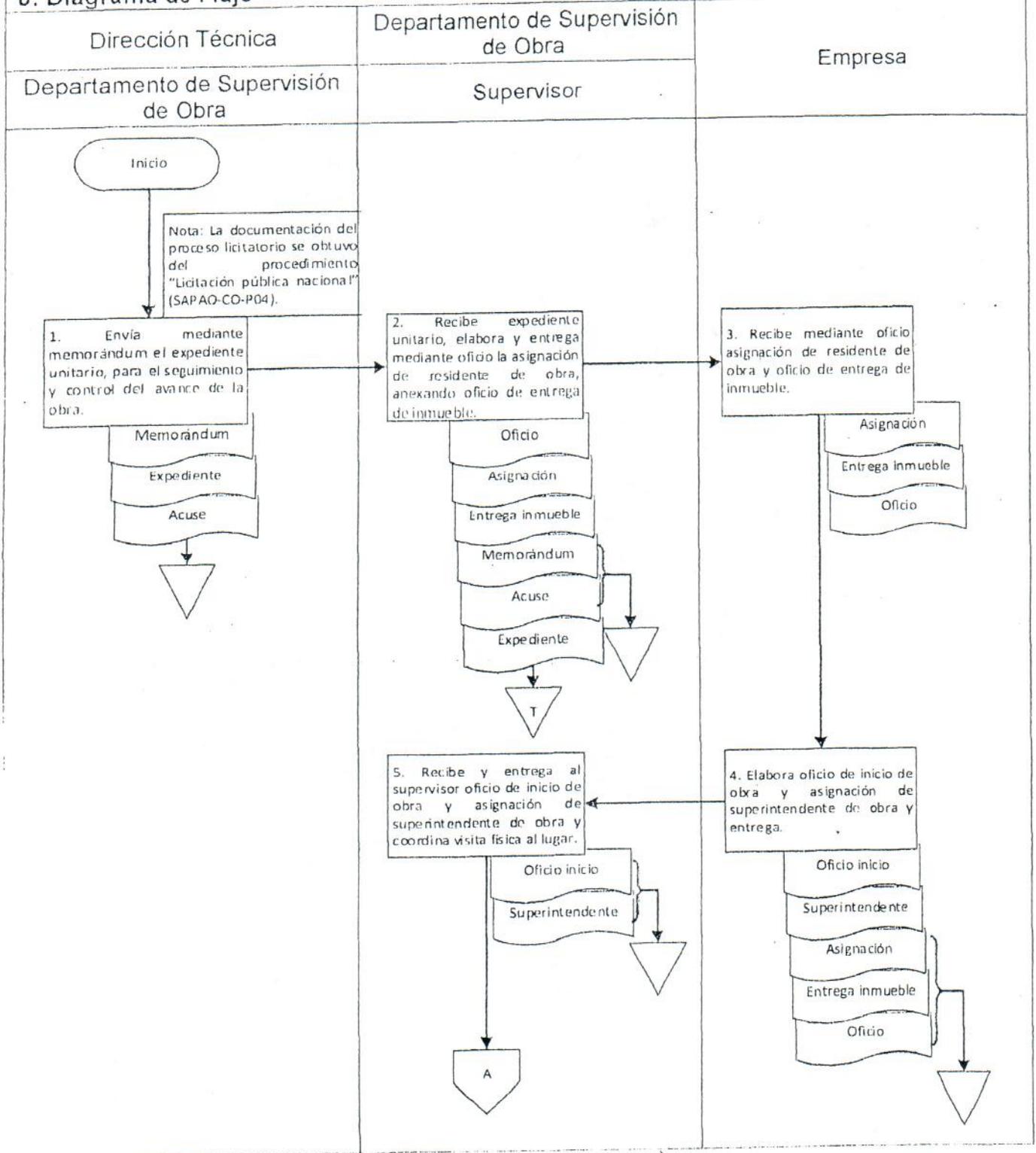


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



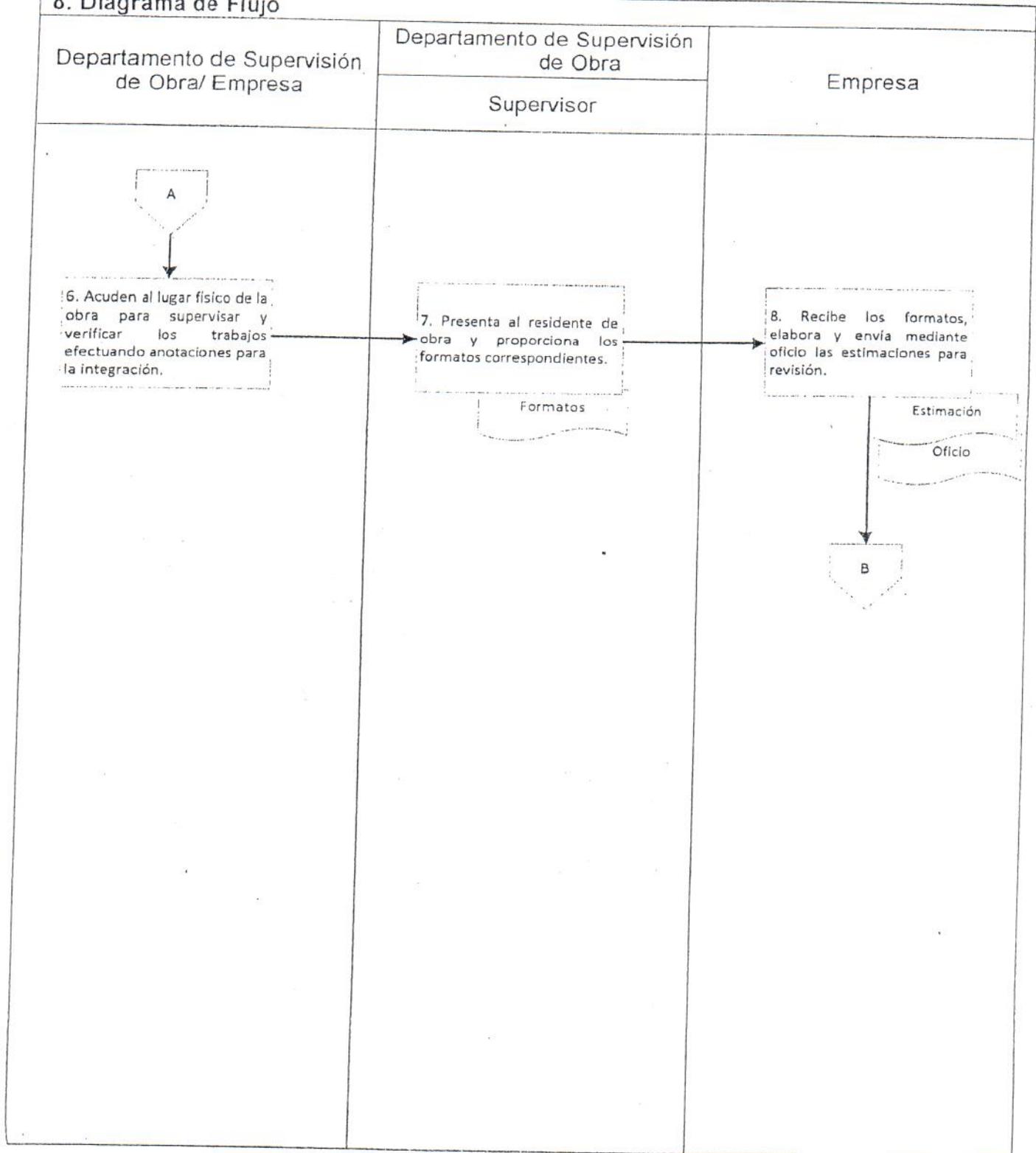


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



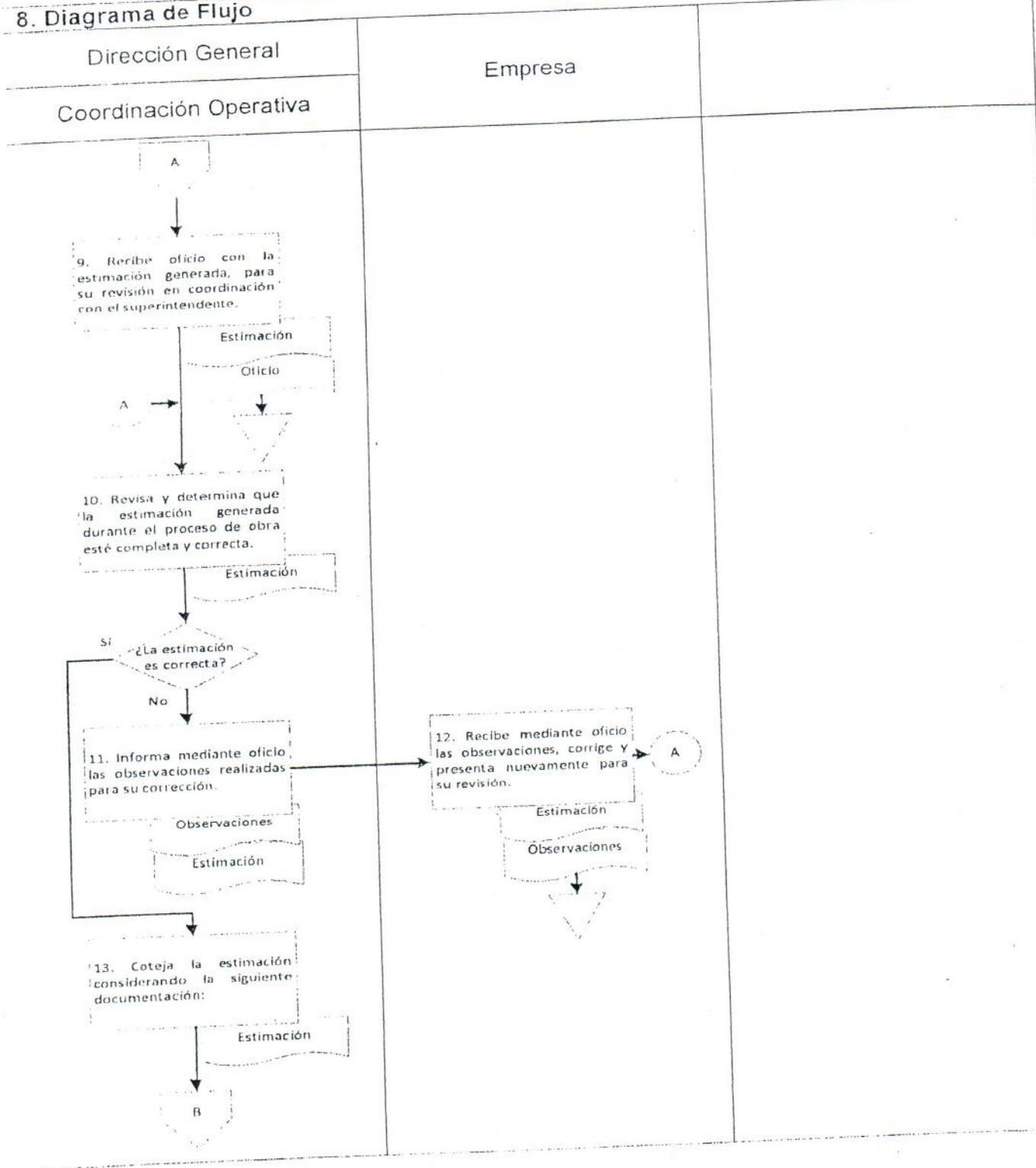


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

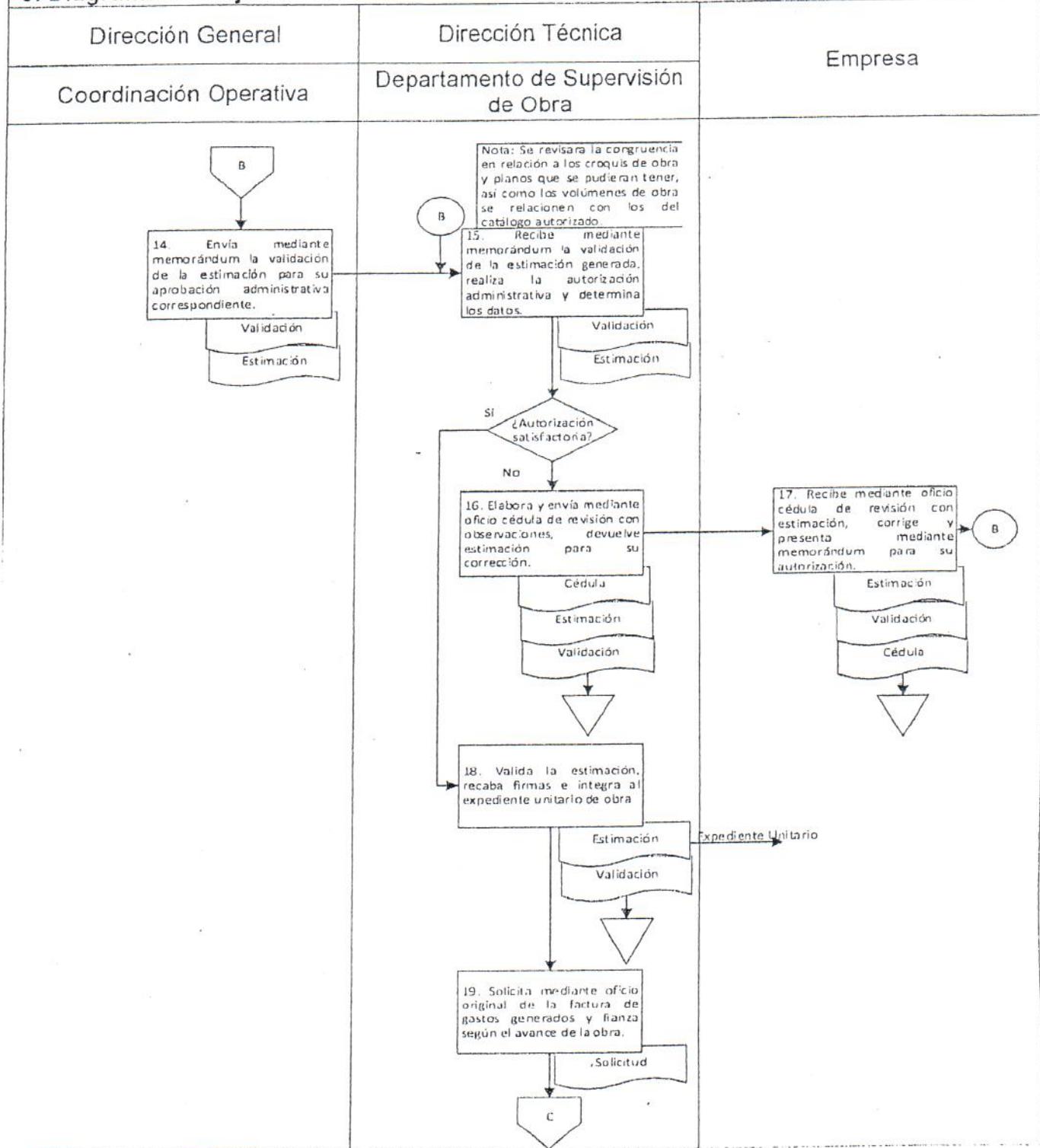
2014-2018 GOBIERNO FEDERAL

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo



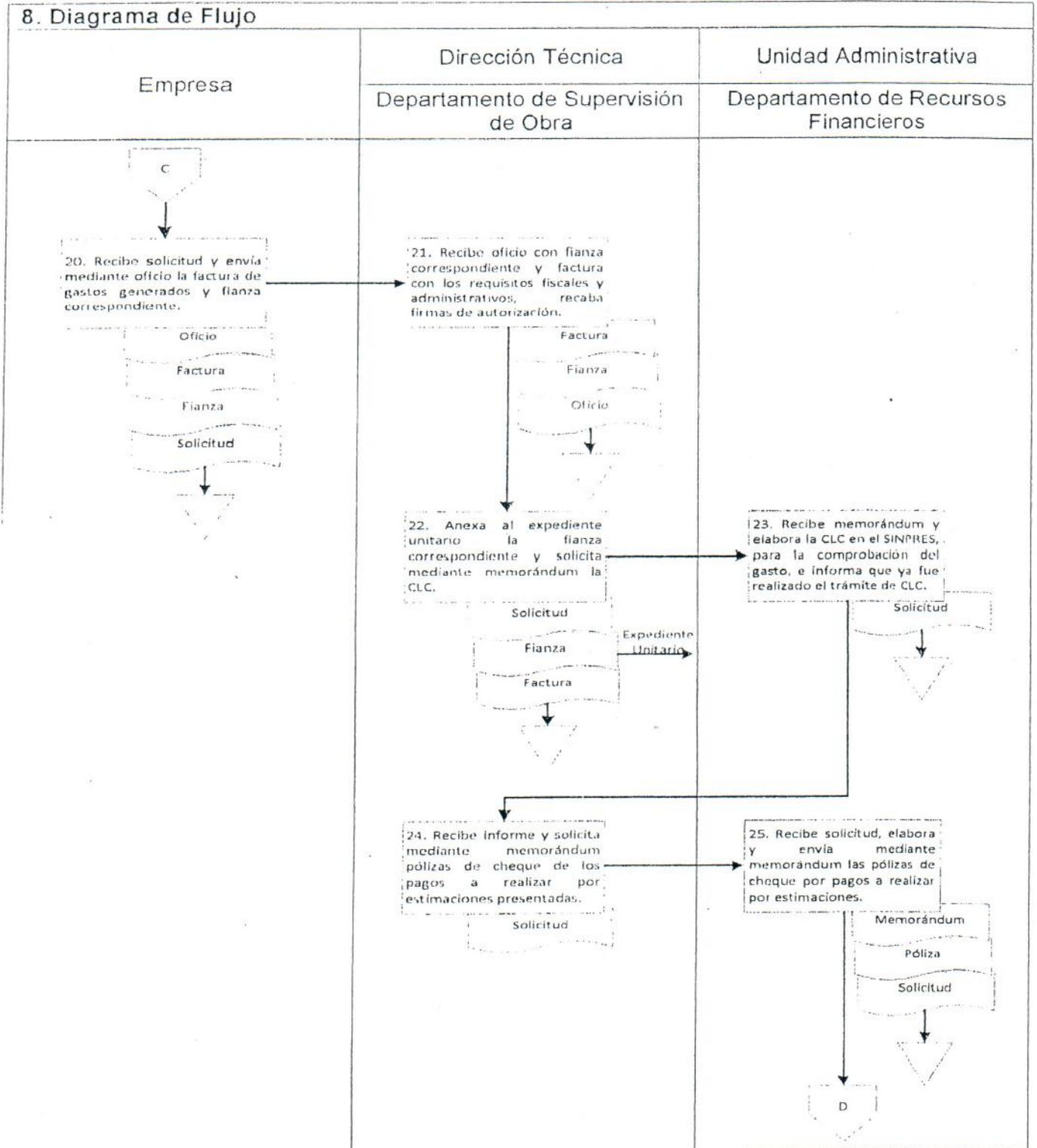


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



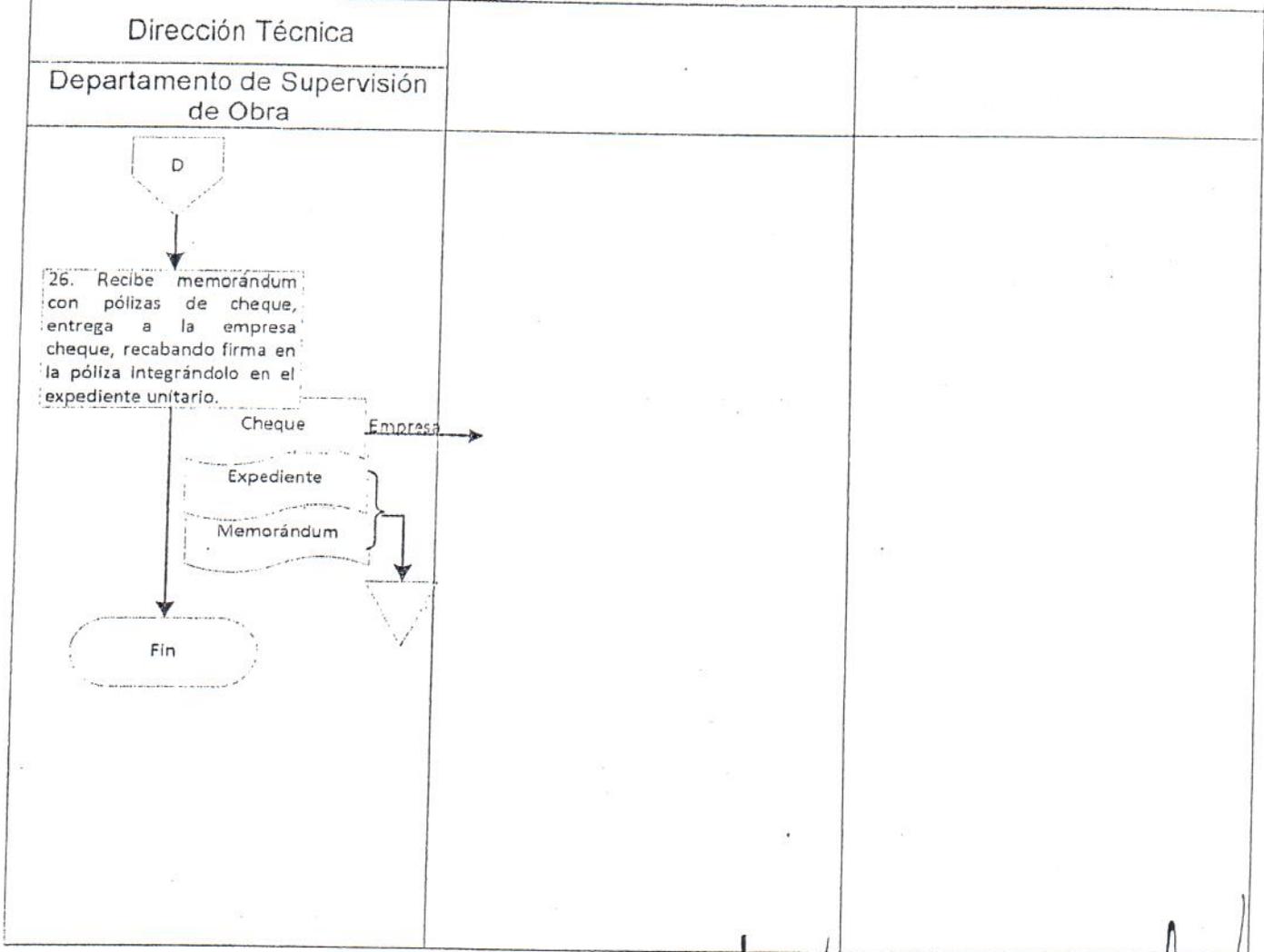


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



Elaboró:

Arq. Carlos Mario Aragón Miranda  
Jefe del Departamento de Supervisión de Obra

Vo. Bo.

Arq. Miguel Ángel Morales Morales  
Director Técnico

Aprobó:

Arq. Miguel Ángel Morales Morales  
Director Técnico



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Captación, potabilización y distribución de agua potable.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Dirección Técnica.

**Área de adscripción:** Dirección Técnica.

<b>Fecha</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b> 25 horas/45 minutos.	<b>Total de páginas:</b> 9
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-DT-P02	

### 2. Objetivo:

Estabilizar y mantener los gastos de entrada y salida de agua, monitoreando los equipos electromecánicos de las fuentes de extracción (pozos), realizando el llenado de tanques sedimentadores, reguladores y distribución a fin de suministrar a los habitantes del municipio de Oaxaca de Juárez y zonas conurbadas agua para uso y consumo humano.

### 3. Marco jurídico:

- Ley del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicada en el POGEO el 28 de noviembre del 2013.  
Artículos 2 y 3, fracción I.
- Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 34, fracciones IV, V, VI, VII, XIV, XV, XVI y XXI; 36, II y IV.
- NOM-127-SSA1-1994, Salud ambiental, agua para uso y consumo humano – Límites permisibles de calidad y tratamientos a que debe someterse el agua para su potabilización.  
Publicado en el DOF el 16 de diciembre de 1999.
- NOM017-STPS-2008, Equipo de protección personal – Selección, uso y manejo en los centros de trabajo.  
Publicado en el DOF el 27 de octubre de 2008.

### 4. Responsables:

- Departamento de Operación y Mantenimiento.
- Departamento de Operación y Mantenimiento - Oficina de producción.
- Departamento de Operación y Mantenimiento - Oficina de distribución.
- Departamento de Operación y Mantenimiento - Oficina de mantenimiento a unidades operacionales.
- Departamento de Control de Calidad del Agua.
- Departamento de Control de Calidad del Agua - Brigada de cloración.

### 5. Políticas de operación:

- Los operadores deben contar con el uniforme y herramienta necesarios para realizar sus actividades.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
Departamento de Operación y Mantenimiento Oficina de producción	Inicio del procedimiento.  1. Recibe reporte de bitácora de recorrido del operador de maquinaria e inicia con la revisión de los registros de la bitácora.  2. Traza ruta e inicia recorrido de traslado a la fuente de producción y/o extracción programada.  3. Verifica que la subestación eléctrica (transformador, cuchillas y cables) se encuentren operando en condiciones normales.  ¿Presenta condiciones normales? (Continúa con la actividad No. 8)  ¿No presenta condiciones normales?	15 min.  30 min.  15 min.
Departamento de Operación y Mantenimiento Oficina de mantenimiento de unidades operacionales	4. Reporta por radio al encargado de la oficina de mantenimiento de unidades operacionales las condiciones óptimas para solicitar revisión y mantenimiento de la subestación eléctrica. Archiva reporte de bitácora y ruta.  5. Recibe reporte y acude personalmente o envía a una cuadrilla a verificar la falla y determina el tipo de esta.  ¿La falla es de línea general?	15 min.  30 min.
Departamento de Operación y Mantenimiento	6. Reporta vía telefónica, a la Comisión Federal de Electricidad (CFE) la falla encontrada en la subestación eléctrica, espera la reparación y una vez reparada, informa a la oficina de producción. (Continúa con la actividad No. 8)  ¿La falla no es de línea general? 7. Repara la falla menor detectada e informa a la oficina de producción para continuar con los trabajos. Nota: Una vez reparada la falla se enlaza con la actividad No. 8.  ¿Presenta condiciones normales?	N/D  1 hr.
	8. Accede a las instalaciones del pozo programado, revisa que el equipo electromecánico (bomba y motor) se encuentre funcionando correctamente, observando y rectificando el nivel del tanque de salida.	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Oficina de producción	<p align="center"><b>¿El nivel no es estable?</b></p> <p>9. Regula el nivel mediante la apertura o cierre de válvulas de entrada y salida de agua. (Continúa con la actividad No. 11)</p>	30 min.
	<p align="center"><b>¿El nivel es estable?</b></p> <p>10. Revisa el medidor para la toma del gasto de salida y verifica el estado de la válvula de salida y equipo dosificador, determinando su funcionalidad.</p>	30 min.
	<p align="center"><b>¿El equipo no está operando adecuadamente?</b></p>	
	<p>11. Notifica al Departamento de Control de Calidad del Agua, el estatus del equipo dosificador, para corregir el funcionamiento.</p>	15 min.
Departamento de Control de Calidad del Agua	<p>12. Recibe notificación y envía a la brigada de cloración, para la reparación del equipo dosificador.</p>	30 min.
Departamento de Control de Calidad del Agua Brigada de cloración	<p>13. Acude al pozo donde se detectó la falla del equipo dosificador, corrobora la falla reportada, repara y notifica su funcionalidad a la oficina de producción. Nota: Una vez reparada la falla se enlaza con la actividad No. 14.</p>	2 hrs.
	<p align="center"><b>¿El equipo está operando adecuadamente?</b></p>	
Departamento de Operación y Mantenimiento Oficina de producción	<p>14. Lee el gasto (cantidad de agua que entra y sale del tanque) de producción a través del medidor y registra en la bitácora.</p>	15 min.
	<p>15. Informa verbalmente al Departamento de Control de Calidad del Agua que pueden iniciar con la potabilización del agua.</p>	15 min.
Departamento de Control de Calidad del Agua	<p>16. Recibe informe y comienza el proceso de potabilización mediante los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisa la entrada de agua cruda (sin concentraciones de cloro).</li> <li>Supervisa la aireación de agua.</li> <li>Inicia la precloración.</li> <li>Verifica que se efectuó la coagulación y floculación.</li> <li>Inicia la primera etapa de sedimentación, filtración y ablandamiento.</li> <li>Supervisa la segunda etapa de sedimentación y filtración.</li> <li>Realiza la cloración.</li> <li>Almacena agua clorada para su distribución.</li> <li>Enciende el equipo de bombeo.</li> </ol>	8 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Departamento de Operación y Mantenimiento Oficina de distribución	17. Notifica verbalmente a la oficina de distribución que pueden comenzar con el suministro de agua potable.	
	18. Recibe notificación, supervisa el nivel del tanque de llegada y determina la estabilidad del agua.	15 min.
	¿El nivel del agua es inestable?	
	19. Regula la operación de válvulas de entrada y salida de agua, corroborando el gasto de entrada de cada una de las líneas, en relación de las fuentes de producción en operación.	15 min.
	Nota: Una vez estabilizado el nivel del agua y corroborado el gasto de entrada, continúa con la actividad No. 20.	
	¿El nivel del agua es estable?	
	20. Revisa que cada equipo de bombeo se encuentre en el rango eléctrico y mecánico óptimo y verifica comparando el nivel del agua con el gasto de salida.	30 min.
	¿Es menor el nivel de agua que el gasto de salida?	
	21. Suspende el equipo de bombeo y abre la válvula de desfogue, evitando retroceso que pudiera dañar el equipo de bombeo y tuberías. (Continúa con la actividad No. 23).	30 min.
	¿Es mayor el nivel de agua que el gasto de salida?	
22. Nivelas el gasto de salida mediante las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Revisa las válvulas del múltiple.</li> <li>b) Purga la bomba para evitar el acúmulo de aire que puede provocar el mal funcionamiento del equipo.</li> <li>c) Acciona el equipo de bombeo a través del arrancador electromagnético.</li> <li>d) Verifica los estándares eléctricos e hidráulicos.</li> <li>e) Revisa el medidor de gasto y corrobora que la medida de salida de agua sea correcta.</li> <li>f) Vigila el comportamiento de los niveles de los tanques para realizar la operación de válvulas necesaria.</li> <li>g) Finaliza el abastecimiento del sector, cierra válvulas y apaga el equipo de bombeo.</li> </ul>	8 hrs.	
23. Realiza reporte en bitácora de recorrido, firma y entrega con turno al siguiente operador, para su próximo abastecimiento.	15 min.	
Fin del procedimiento.		

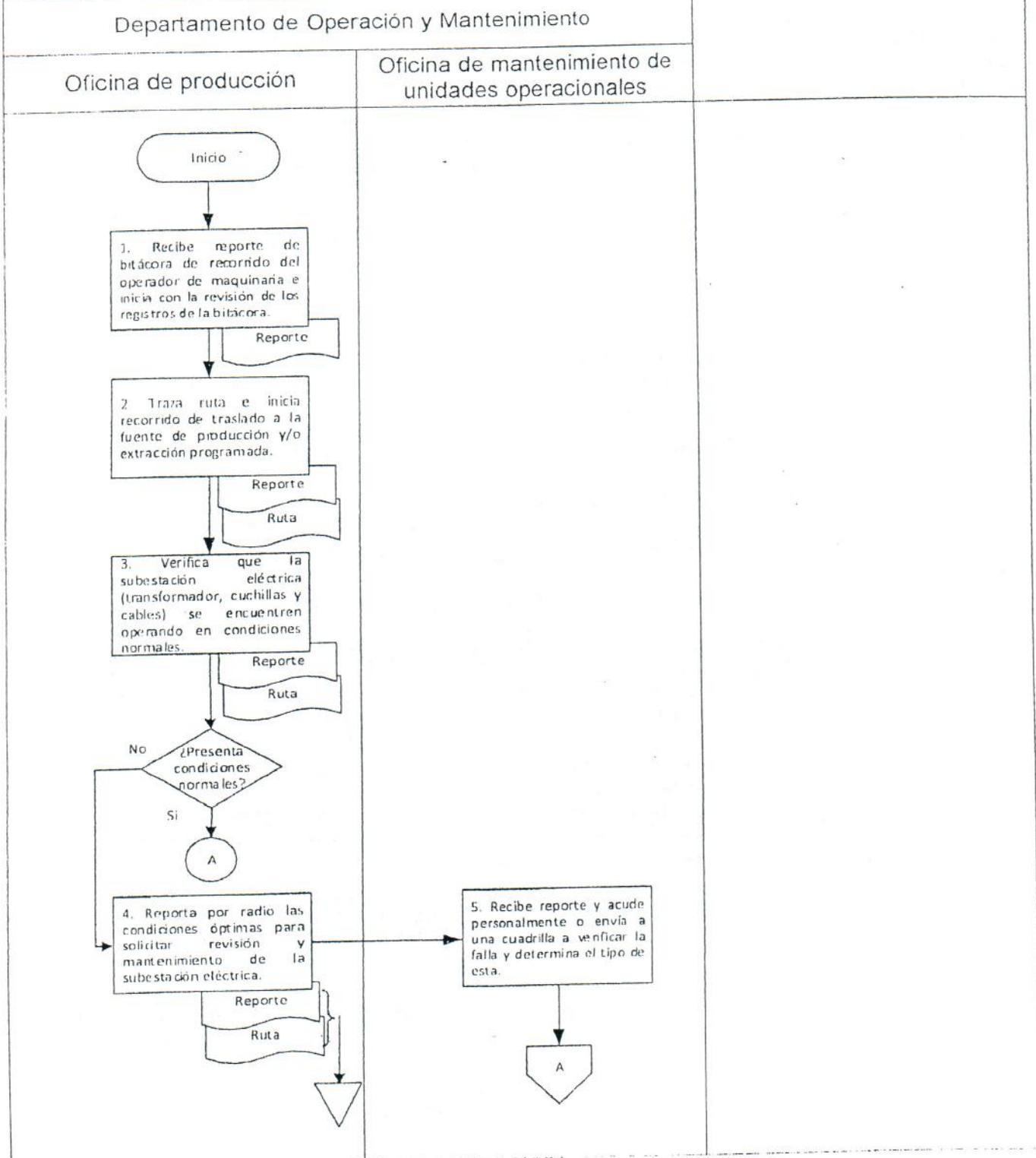


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

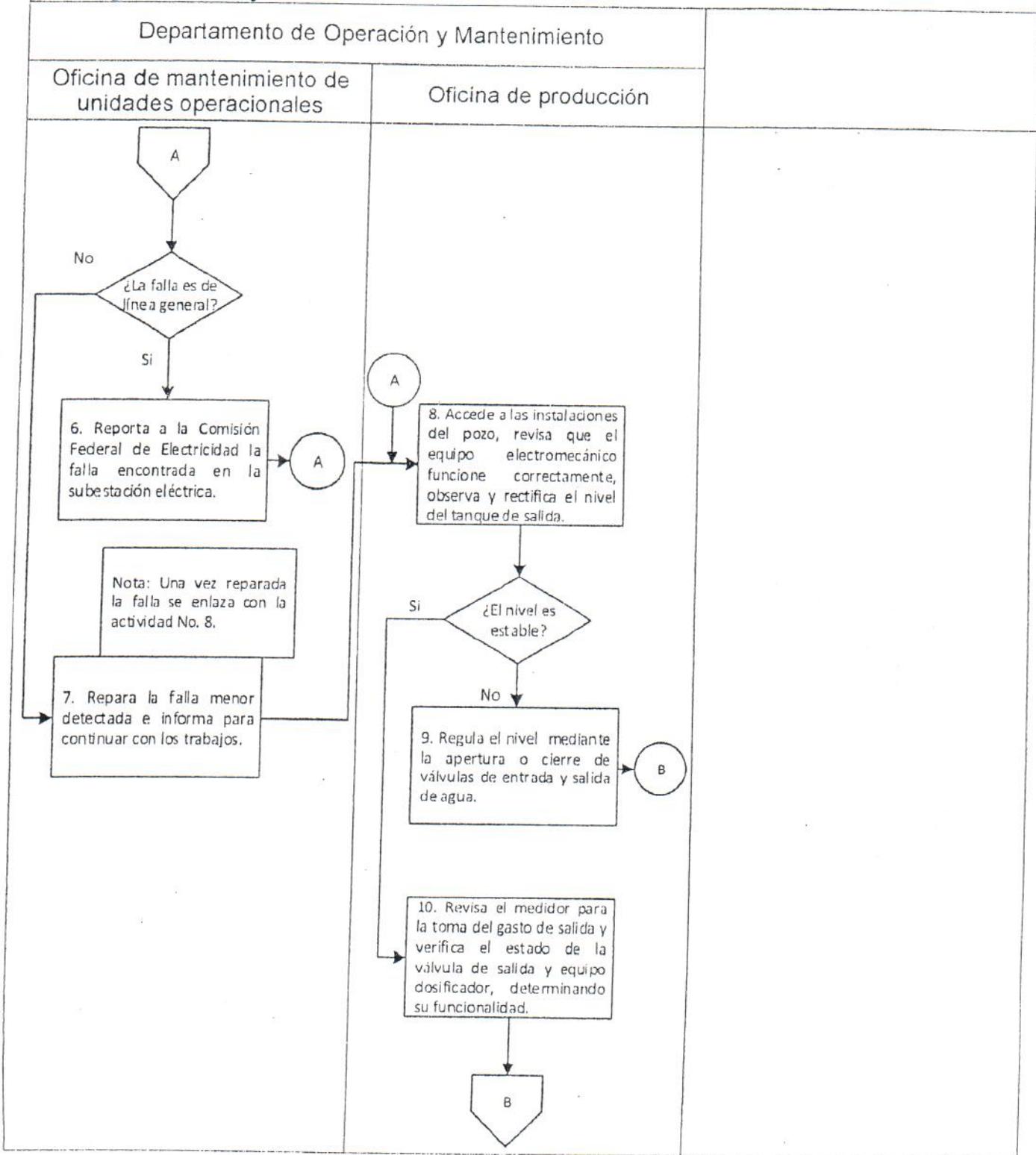
2010-2019

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo



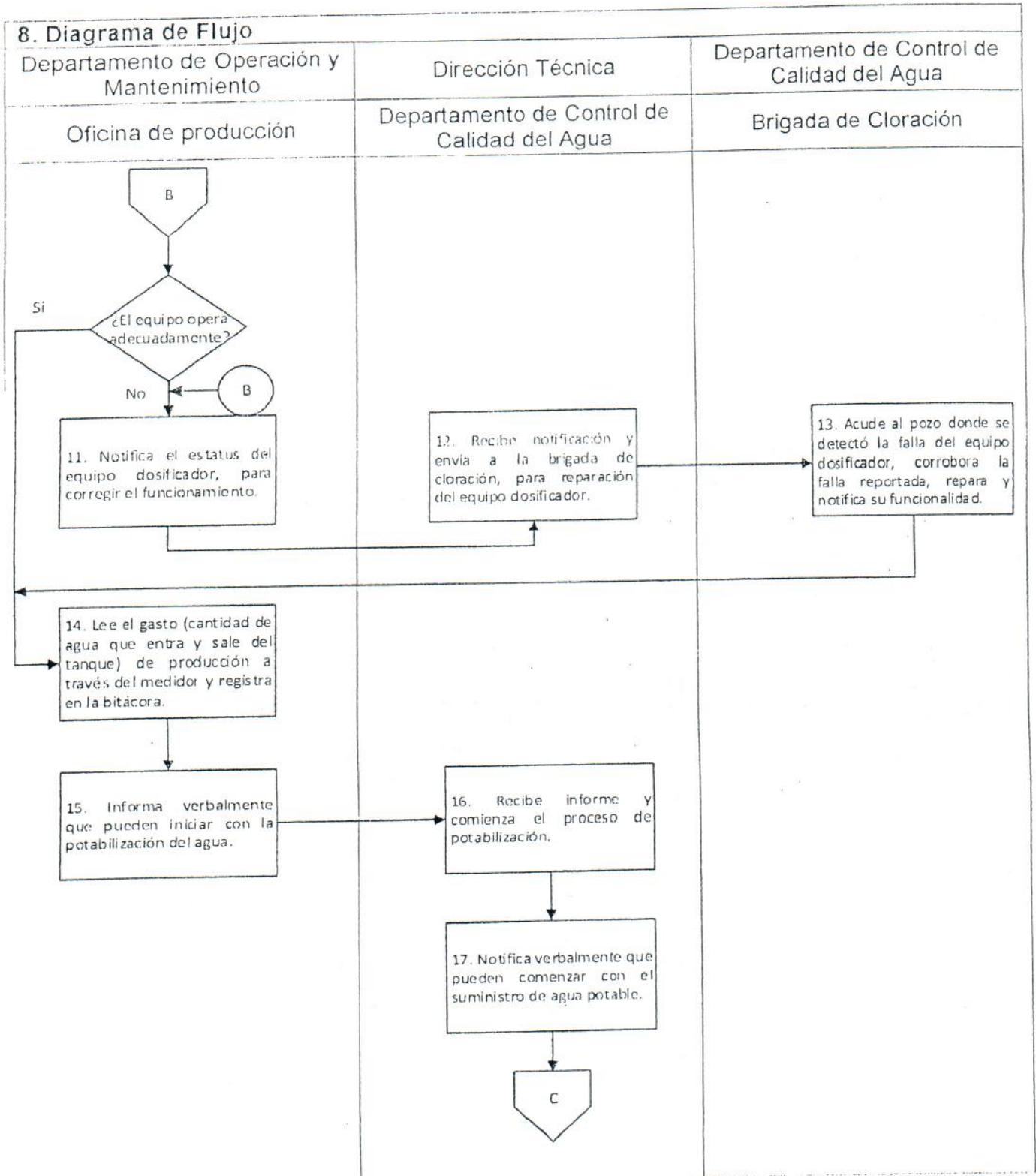


Servicios de Agua Potable y Adecantamiento de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

2010-2016

# Manual de Procedimientos

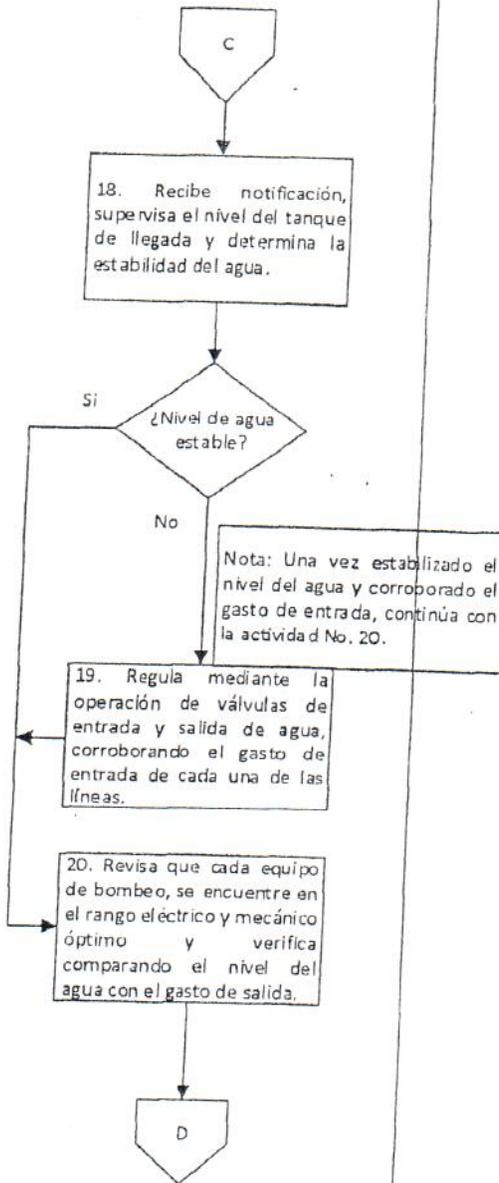


Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo

Departamento de Operación y Mantenimiento

Oficina de distribución





Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

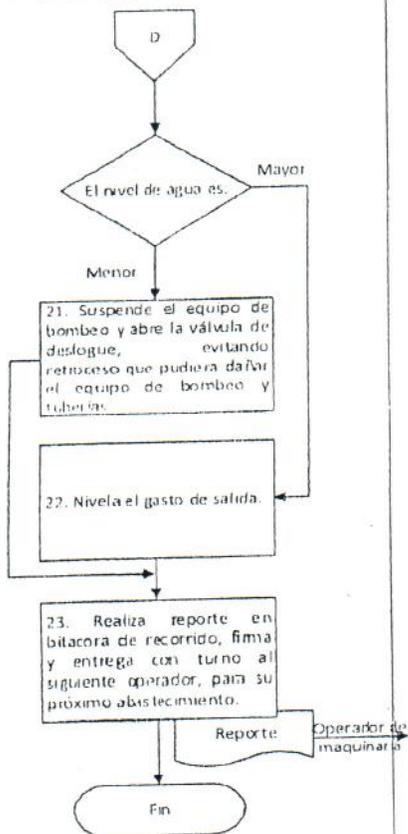
# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo

Departamento de Operación y Mantenimiento

Oficina de distribución



Elaboró:

Ing. Mario Leonardo Hernández Mejía  
Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento

Vo. Bo.

Arq. Miguel Ángel Morales y Morales  
Director Técnico

Aprobó:

Arq. Miguel Ángel Morales y Morales  
Director Técnico



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Factibilidad para servicios de agua potable y alcantarillado.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Operación y Mantenimiento.

**Área de adscripción:** Dirección Técnica.

Fecha		Tiempo de ejecución: 62 horas/25 minutos.	Total de páginas: 8
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DT-P03	

### 2. Objetivo:

Determinar la realización de nuevas construcciones, ampliaciones o modificaciones de redes de agua potable y drenaje, considerando la disponibilidad del agua y de la infraestructura con la que cuenta SAPAO, para la dotación de los servicios que éste presta a particulares que lo soliciten.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Justicia Administrativa para el Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGEO el 31 de diciembre de 2005.  
Última reforma publicada el 02 de enero de 2015.  
Artículo 21.
- Ley Estatal de Derechos.  
Publicada en el POGEO el 24 de diciembre de 2011.  
Última reforma publicada el 31 de diciembre de 2015.  
Artículo 99, fracción III.
- Ley del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicada en el POGEO el 28 de noviembre del 2013.  
Artículos 2 y 3, fracción I.
- Reglamento Interno del Organismo Operador Público denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 34, fracción XXIV.
- Reglamento de Ley del Organismo Operador Público Denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 28 de Junio de 2016.  
Artículo 19.

### 4. Responsables:

- Dirección General.
- Dirección Técnica.
- Departamento de Operación y Mantenimiento.
- Departamento de Estudios y Proyectos.
- Departamento de lo Contencioso y Administrativo.
- Solicitante.

### 5. Políticas de operación:

- El tiempo de ejecución, está sujeto a los aspectos físicos y socioeconómicos de la zona donde se encuentre ubicado el predio.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Solicitante	1. Solicita mediante oficio a la Dirección General de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca, la factibilidad de servicios de agua potable y drenaje sanitario, anexa documentación: <ol style="list-style-type: none"> <li>Escrituras del predio o título de propiedad (el cual requiere la factibilidad del servicio).</li> <li>Recibo de pago predial.</li> <li>Croquis de localización</li> <li>Planos hidráulicos.</li> <li>Identificación oficial del propietario.</li> <li>Número telefónico</li> </ol> Archiva acuse.	N/D
Dirección General	2. Recibe oficio de solicitud y documentación, turna a la Dirección Técnica con copia del oficio para conocimiento al Departamento de lo Contencioso y Administrativo, para su resguardo a través de la Dirección Jurídica, recaba acuse. Archiva acuse.	1 hr.
Dirección Técnica	3. Recibe oficio de solicitud y documentación, revisa y determina que la documentación sea correcta. Archiva oficio original.	30 min.
	<b>¿La documentación no es correcta?</b>	
	4. Solicita telefónicamente al usuario, complementar la documentación entregada. Archiva oficio.	15 min.
Solicitante	5. Recibe notificación, complementa documentación y entrega nuevamente a la Dirección Técnica para su revisión. (Retorna a la actividad No. 3)	N/D
	<b>¿La documentación es correcta?</b>	
Dirección Técnica	6. Envía al Departamento de Operación y Mantenimiento, copia de oficio de solicitud y documentación para su seguimiento. Archiva oficio de solicitud original.	30 min.
Departamento de Operación y Mantenimiento	7. Recibe copia del oficio de solicitud y documentación, realiza recorrido e inspección ocular con el personal de las oficinas de alcantarillado y distribución. Archiva copia del oficio de solicitud.	4 hrs.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Dirección Técnica	<p>8. Analiza los datos arrojados en la inspección para determinar la magnitud de la obra, elabora dictamen de factibilidad, firma y envía mediante memorándum a la Dirección Técnica para su seguimiento correspondiente, recaba acuse. Archiva documentación y acuse.</p>	8 hrs.
Dirección Técnica	<p>9. Recibe mediante memorándum dictamen de factibilidad, firma acuse y devuelve, revisa su procedencia.</p> <p style="padding-left: 40px;">¿El dictamen de factibilidad no procede? (Continúa con la actividad No. 15)</p> <p style="padding-left: 40px;">¿El dictamen de factibilidad procede? ¿La solicitud no requiere un proyecto de ampliación de red? (Continúa con la actividad No. 15)</p> <p style="padding-left: 40px;">¿La solicitud requiere un proyecto de ampliación de red?</p>	30 min.
Dirección Técnica	<p>10. Solicita mediante memorándum al Departamento de Estudios y Proyectos realizar los estudios y presupuestos correspondientes, envía dictamen de factibilidad para el proyecto de ampliación de red, recaba acuse. Archiva memorándum de dictamen y acuse.</p>	30 min.
Departamento de Estudios y Proyectos	<p>11. Recibe memorándum y dictamen de factibilidad, firma acuse y devuelve, realiza los estudios y presupuestos correspondientes para el proyecto de ampliación de red. Archiva memorándum.</p> <p>Nota: Se enlaza con el procedimiento: "Elaboración de estudios y proyectos de alcantarillado sanitario, pluvial y agua potable (SAPAO-DPC-P04)".</p>	43 hrs.
Dirección Técnica	<p>12. Obtiene expediente aprobado y envía a la Dirección Técnica mediante memorándum para su trámite correspondiente, recaba acuse. Archiva acuse.</p>	30 min.
Dirección Técnica	<p>13. Recibe mediante memorándum expediente aprobado y turna al Departamento de lo Contencioso y Administrativo, recaba acuse. Archiva acuse.</p>	30 min.
Departamento de lo Contencioso y Administrativo	<p>14. Recibe mediante memorándum expediente aprobado, firma acuse y devuelve, determina el resultado de la factibilidad.</p>	30 min.
Dirección Técnica	<p style="padding-left: 40px;">¿La factibilidad de servicios es denegada?</p> <p>15. Informa verbalmente al usuario el motivo por el cual no se le puede prestar el servicio.</p>	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA

## Manual de Procedimientos



Generando  
Bienestar

	Fin del procedimiento.	
	<b>¿La factibilidad de servicios es aprobada?</b>	
Solicitante	16. Informa verbalmente al solicitante el pago por la factibilidad de servicios según la Ley Estatal de Derechos y proporciona número de cuenta bancaria. Archiva memorándum y expediente.	15 min.
	17. Recibe informe y número de cuenta bancaria, realiza el pago correspondiente, recibe comprobante de pago y entrega al Departamento de lo Contencioso y Administrativo para su trámite.	N/D
Departamento de lo Contencioso y Administrativo	18. Recibe comprobante de pago, obtiene copia y envía original al Departamento de Recursos Financieros para su resguardo correspondiente. Archiva copia del comprobante de pago.	30 min.
	19. Realiza oficio de factibilidad, recaba firma de la Dirección General y entrega al solicitante para su trámite correspondiente, recaba firma en acuse y adjunta en el expediente de factibilidad para su resguardo correspondiente.	1 hr. 30 min.
	Fin del procedimiento.	

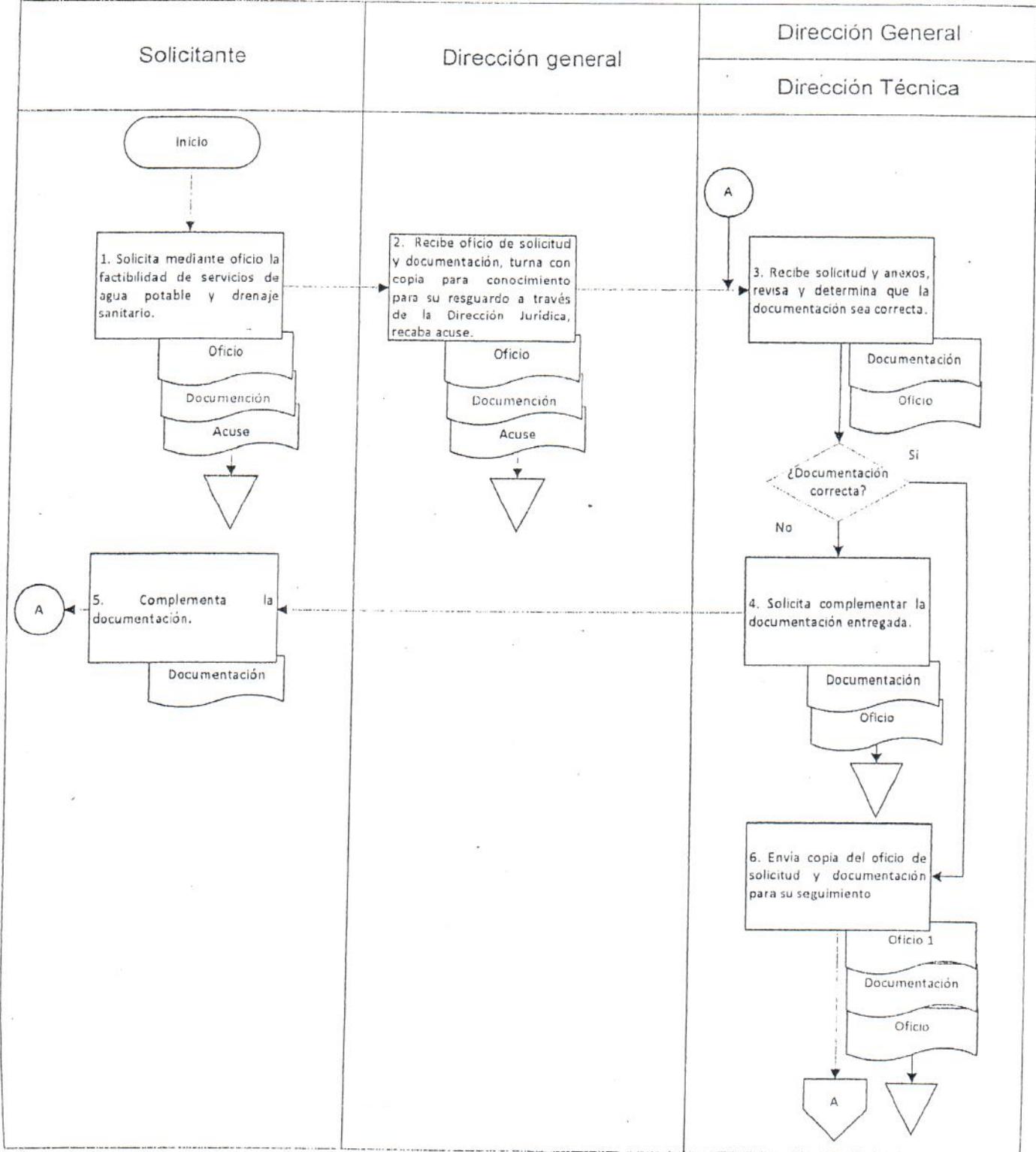


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



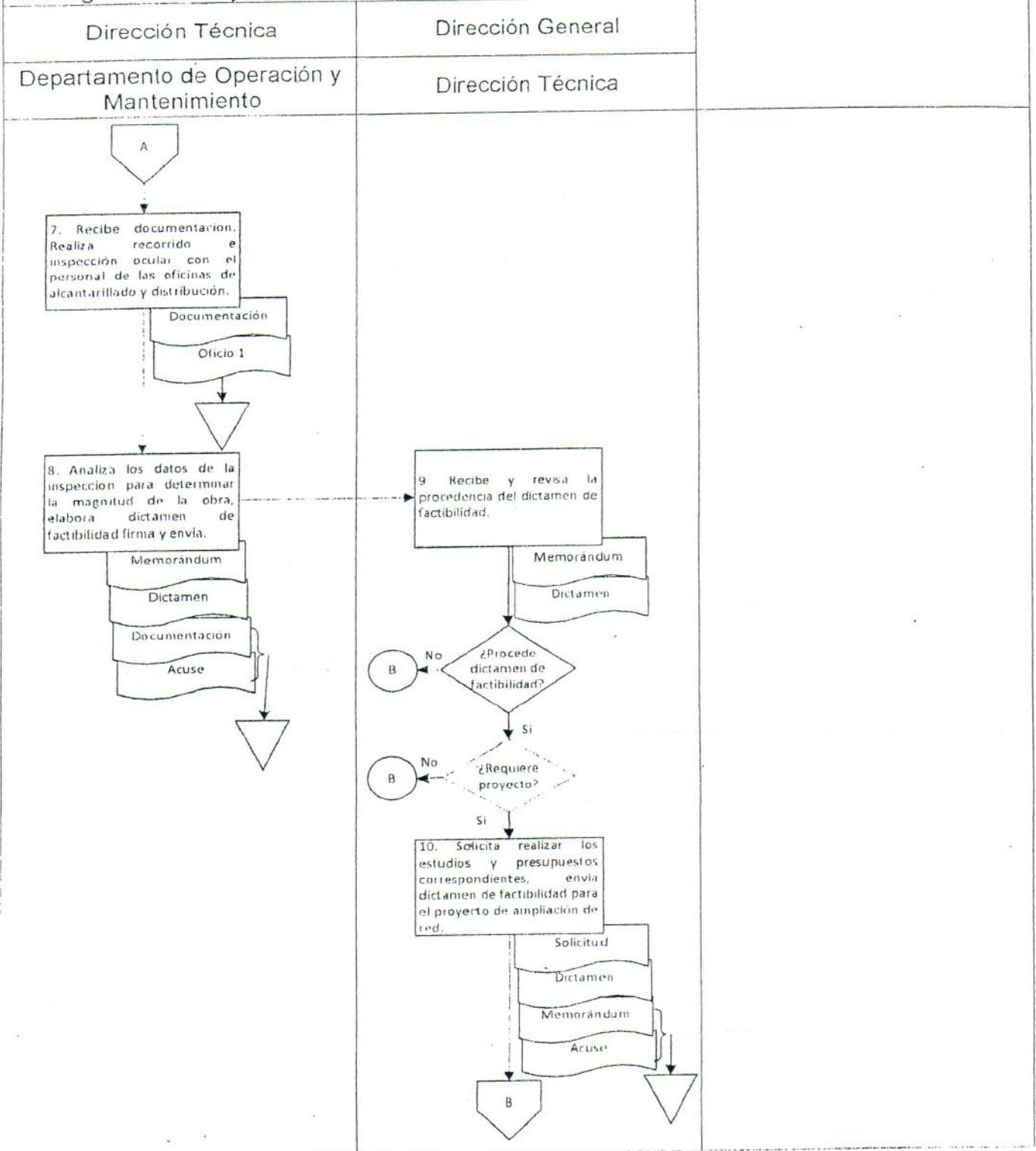


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo







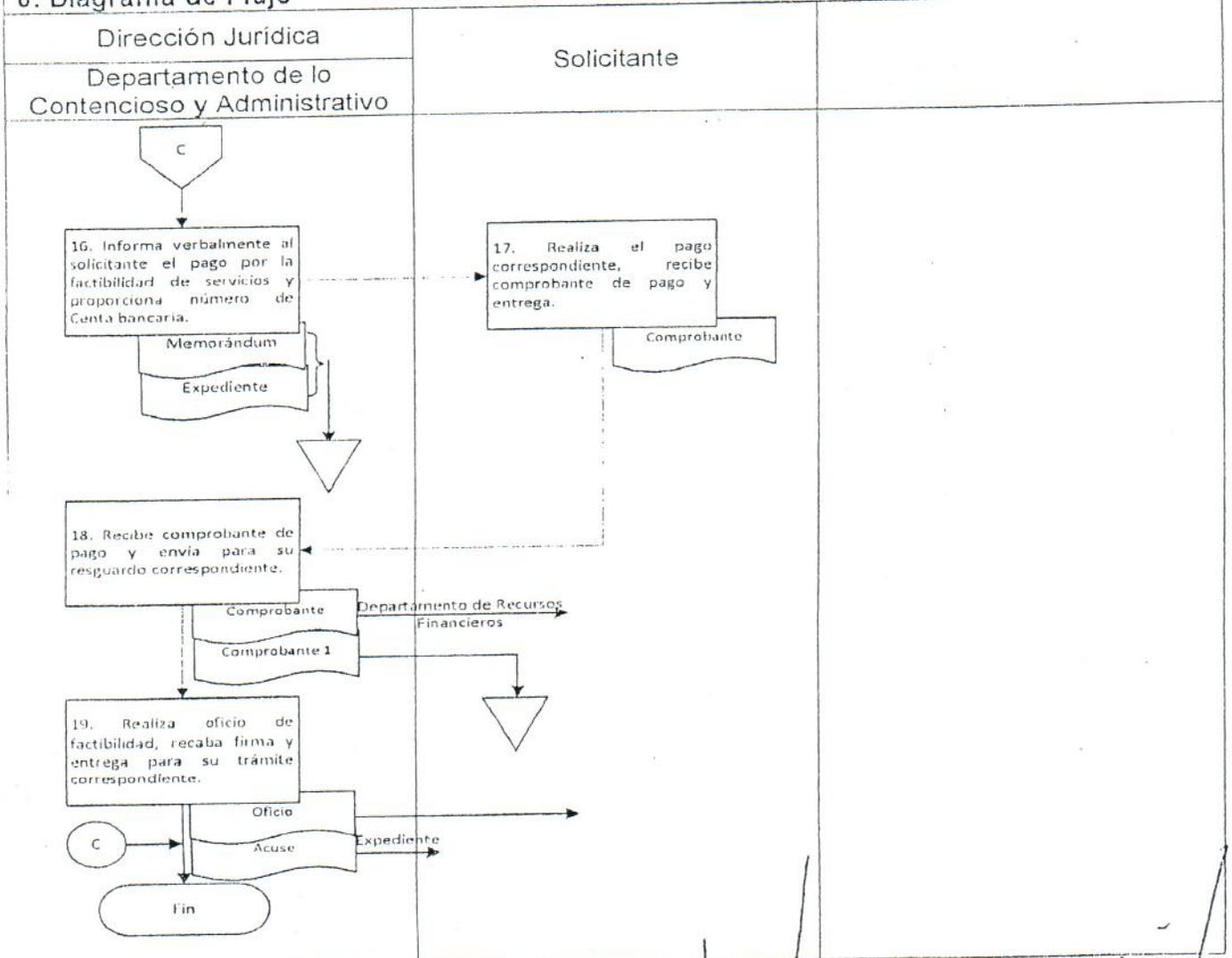
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

8. Diagrama de Flujo



Elaboró:  
  
Ing. Mario Leobardo Hernández Mejía  
Jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento

Vo. Bo.  
  
Arq. Miguel Ángel Morales y Morales  
Director Técnico

Aprobó:  
  
Arq. Miguel Ángel Morales y Morales  
Director Técnico



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Instalación de toma de agua potable y/o drenaje.

**Área administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Módulos de Servicios.

**Área de adscripción:** Dirección Técnica

Fecha		Tiempo de ejecución: 12 horas/ 30 minutos.	Total de páginas: 9
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DT-P04	

**2. Objetivo:**

Garantizar un suministro constante de agua, así como el desalojo y disposición de las aguas residuales, a través de la instalación de infraestructura hidráulica y alta en el padrón de usuarios, satisfaciendo su necesidad básica del vital líquido y del drenaje sanitario.

**3. Marco jurídico:**

- Ley de Justicia Administrativa para el Estado de Oaxaca. Publicada en el POGEO el 31 de diciembre de 2005. Última reforma publicada el 02 de enero de 2015. Artículo 21.
- Ley de Agua Potable y Alcantarillado para el Estado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 13 de febrero de 1993. Última reforma publicada el 22 de marzo de 2005. Artículo 75.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015. Artículo 35, Fracción III, IV y V.
- Reglamento de Ley del Organismo Operador Público Denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca. Publicado en el POGEO el 28 de Junio de 2016. Artículo 5.

**4. Responsables:**

- Director Técnico.
- Departamento de Módulos de Servicios.
- Departamento de Módulos de Servicios - Módulo de servicio.
- Departamento de Supervisión de Obra.
- Departamento de Supervisión de Obra - Brigada de instalación de tomas.
- Usuario.

**5. Políticas de operación:**

- El tiempo de ejecución, está sujeto a los aspectos físicos y socioeconómicos de la zona donde se encuentre ubicado el predio.

**6. Formatos e instructivos:**

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Usuario	1. Solicita mediante escrito, al módulo de servicio de SAPAO la instalación de una toma de agua potable y/o drenaje, anexando la siguiente documentación: a) Copia de la escritura o documento que acredite la propiedad. b) Copia de identificación oficial del solicitante. c) Copia del número oficial del predio. d) Croquis de localización. e) Número telefónico del solicitante.	N/D
Módulo de servicio	2. Recibe oficio de solicitud y documentación, revisa que la documentación esté completa. Archiva oficio.  ¿La documentación no está completa?	15 min.
	3. Solicita verbalmente al usuario completar la documentación y devuelve.	15 min.
Usuario	4. Recibe documentación, complementa y entrega al Módulo de servicio para su revisión. (Retorna a la actividad No. 2).  ¿La documentación está completa?	N/D
Módulo de servicio	5. Entrega formato de solicitud de servicios y de asignación de cuenta al usuario para su requisición.	15 min.
Usuario	6. Recibe formato de solicitud de servicios y de asignación de cuenta, revisa y entrega al módulo de servicio para su registro en el Siagua (Sistema Integral de Gestión Administrativa).	15 min.
Módulo de servicio	7. Recibe formatos debidamente requisitados y registra en el Siagua, obtiene número de trámite y entrega por medio del sistema al Departamento de Módulos de Servicios para su atención. Archiva formatos.	1 hr.
Departamento de Módulos de Servicios	8. Recibe número de trámite y elabora orden de inspección mediante el Siagua, imprime y entrega al Departamento de Supervisión de Obra para su seguimiento.	30 min.
Departamento Supervisión de Obra	9. Recibe orden de inspección, registra en la bitácora correspondiente, firma de recibido en la misma y entrega a la brigada de instalación de tomas, para su ejecución.	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

PROLOGO

## Manual de Procedimientos



Generando  
Bienestar

Departamento Supervisión de Obra Brigada de instalación de tomas	10. Recibe orden de inspección, acude al domicilio descrito, y reporta por medio del Siagua al Departamento de Módulos de Servicios el estatus del predio donde se requiere la instalación. Archiva orden de servicio.	2 hrs.
Departamento de Módulos de Servicios	11. Recibe mediante el Siagua el estatus del domicilio y revisa el resultado de la inspección.  ¿No es procedente la instalación de toma y/o drenaje?	30 min.
	12. Informa verbalmente al usuario el motivo por el cual no se le puede prestar el servicio.  Fin del procedimiento  ¿Es procedente la instalación de toma y/o drenaje?	15 min.
	13. Elabora presupuesto de mano de obra a través del Siagua, en base al número de trámite correspondiente.	30 min.
	14. Elabora lista de material en el Siagua, imprime y entrega al usuario junto con el presupuesto de mano de obra.	30 min.
	15. Realiza el cargo por mano de obra en el Siagua, imprime y entrega línea de captura al usuario para su pago.	15 min.
Usuario	16. Recibe lista de material, presupuesto de mano de obra y línea de captura, realiza el pago correspondiente en la caja de cobro y recibe comprobante de pago en tres juegos.	N/D
	17. Entrega al módulo de servicio dos juegos del comprobante de pago y lista de material para su trámite correspondiente. Archiva presupuesto y un comprobante de pago.	N/D
Módulo de Servicio	18. Recibe dos juegos del comprobante de pago y genera orden de trabajo y contrato en el Siagua, con el número de trámite e imprime, integrando expediente con: a) Documentación entregada por el usuario. b) Lista de material. c) Comprobante de pago. d) Orden de trabajo. e) Contrato.	1 hr.
	19. Recaba firma del solicitante en el contrato en dos juegos, recaba acuse y envía expediente al Departamento de Módulos de Servicios, para su revisión y aprobación.	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Departamento de Módulos de Servicios	20. Recibe expediente y revisa que este completo y correcto.  ¿El expediente está incompleto y/o incorrecto?	15 min.
	21. Realiza las observaciones correspondientes al expediente y devuelve al módulo de servicio para su corrección.	30 min.
Módulo de Servicio	22. Recibe expediente con observaciones, corrige y envía nuevamente para su revisión. (Retorna a la actividad No. 20).  ¿El expediente está completo y correcto?	2 hrs.
Departamento de Módulos de Servicios	23. Obtiene una copia del expediente y envía al Departamento de Supervisión de Obra para la ejecución del trabajo.	30 min.
Departamento de Supervisión de Obra	24. Recibe copia del expediente y solicita verbalmente a la brigada de instalación de tomas, acudir al domicilio solicitante para proceder a la instalación de la toma de agua potable y/o drenaje. Archiva copia de expediente.	30 min.
Departamento Supervisión de Obra Brigada de instalación de tomas	25. Recibe solicitud y acude al domicilio asignado, solicita el material requerido al usuario y ejecuta el trabajo de la instalación de tomas.	N/D
	26. Informa telefónicamente al Departamento de Módulos de Servicios, la conclusión del trabajo para la supervisión del mismo.	15 min.
Departamento de Módulos de Servicios	27. Recibe informe y verifica que el trabajo ejecutado cumpla con los estándares establecidos.  ¿El trabajo no fue ejecutado con éxito?	1 hr.
	28. Reporta al Departamento de Supervisión de Obra para rectificar el trabajo realizado. (Retorna a la actividad No. 24).  ¿El trabajo fue ejecutado con éxito?	15 min.
	29. Concluye el trabajo, registrando el folio asignado en el Siagua y envía expediente original al Departamento de Padrón de Usuarios para su archivo.	45 min.
	Fin del procedimiento.	

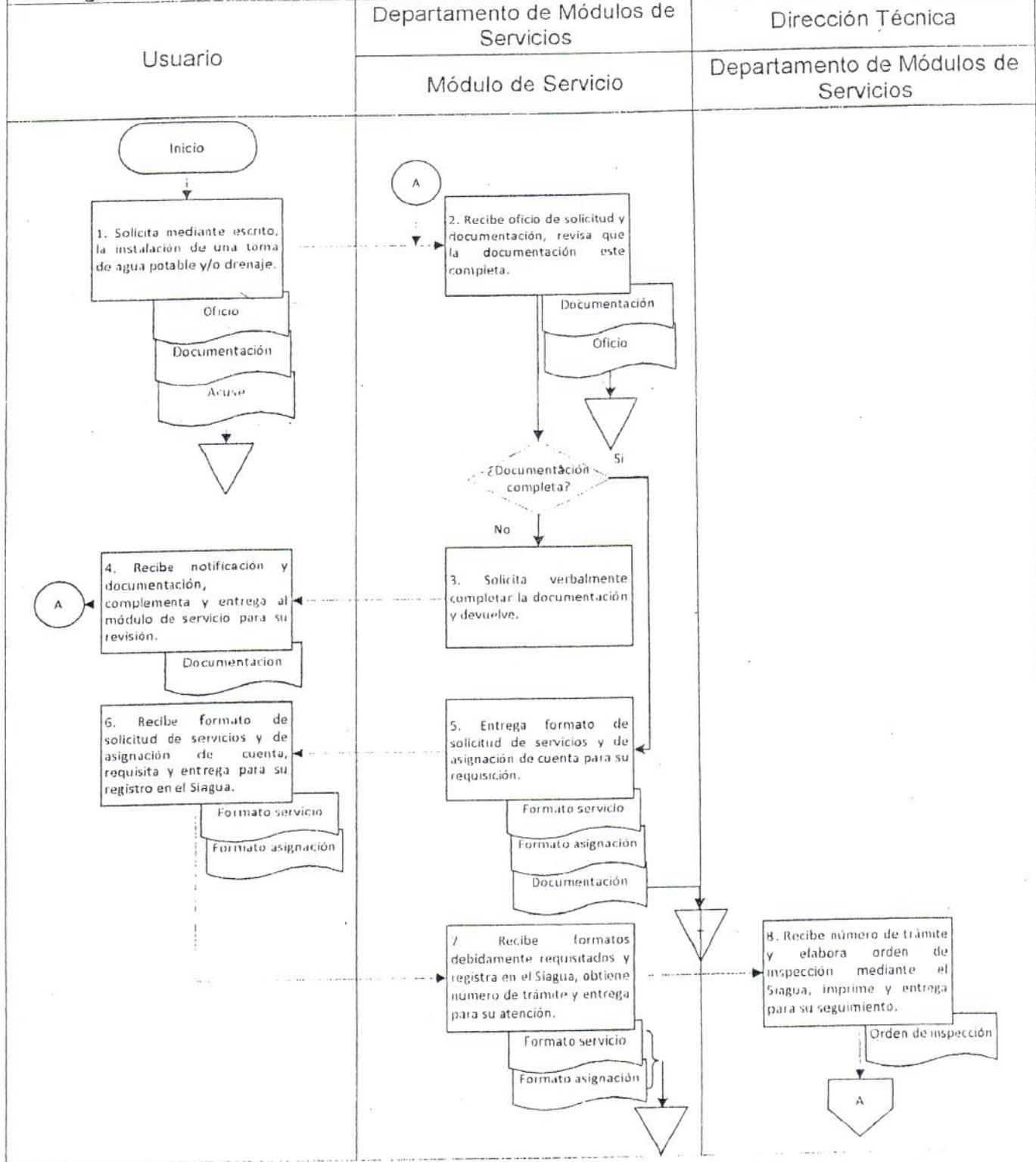


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



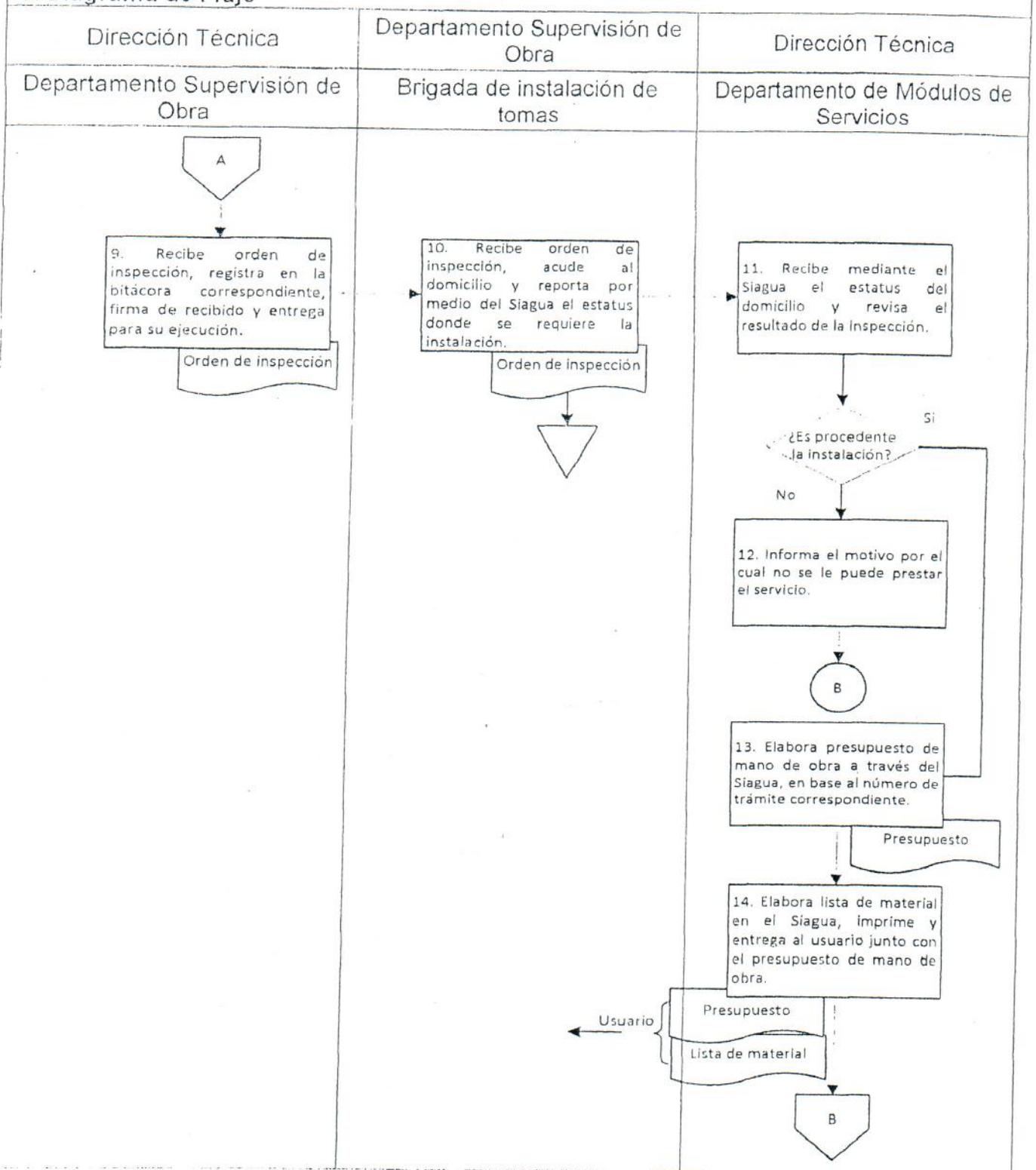


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Caxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo





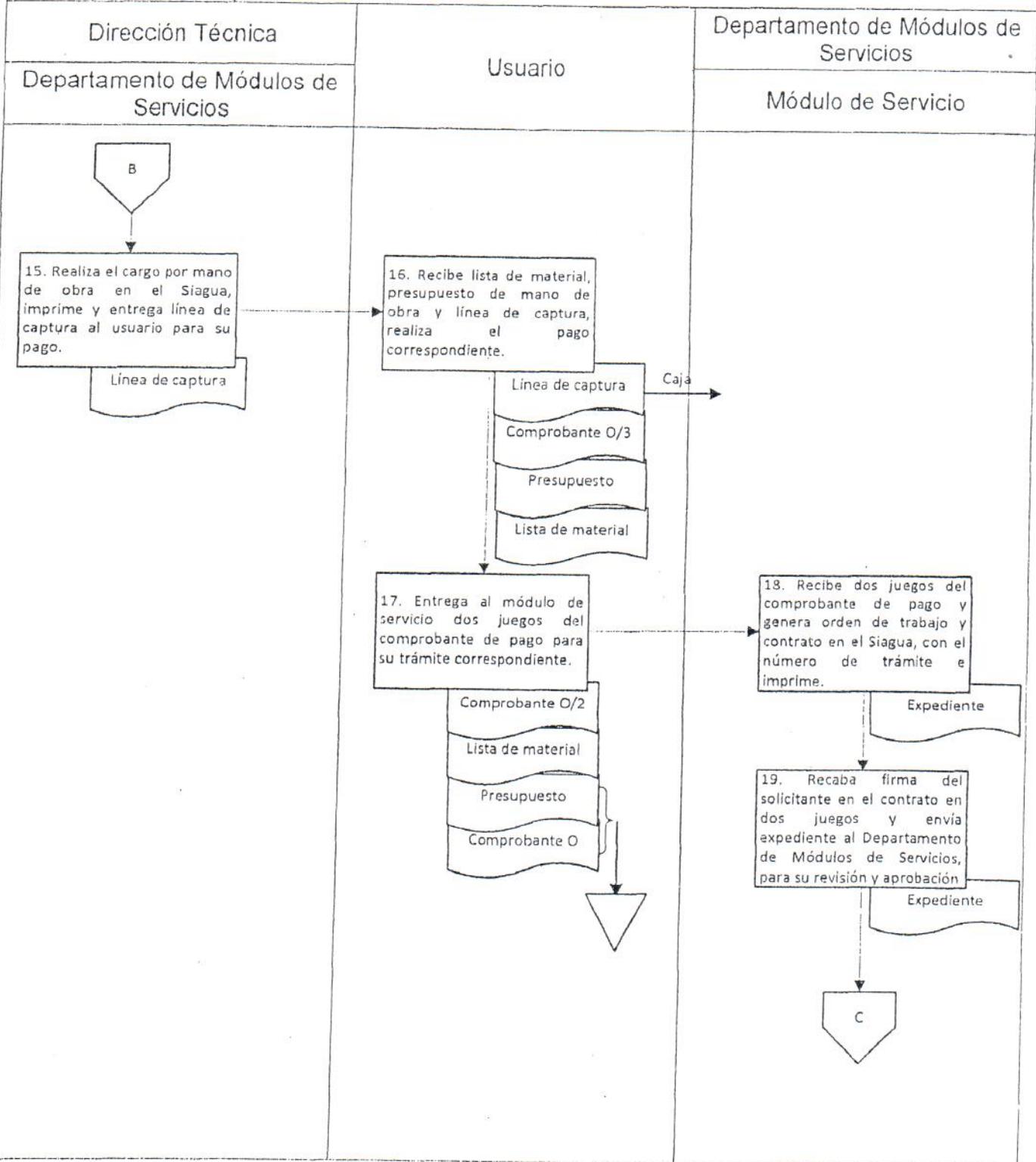
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo



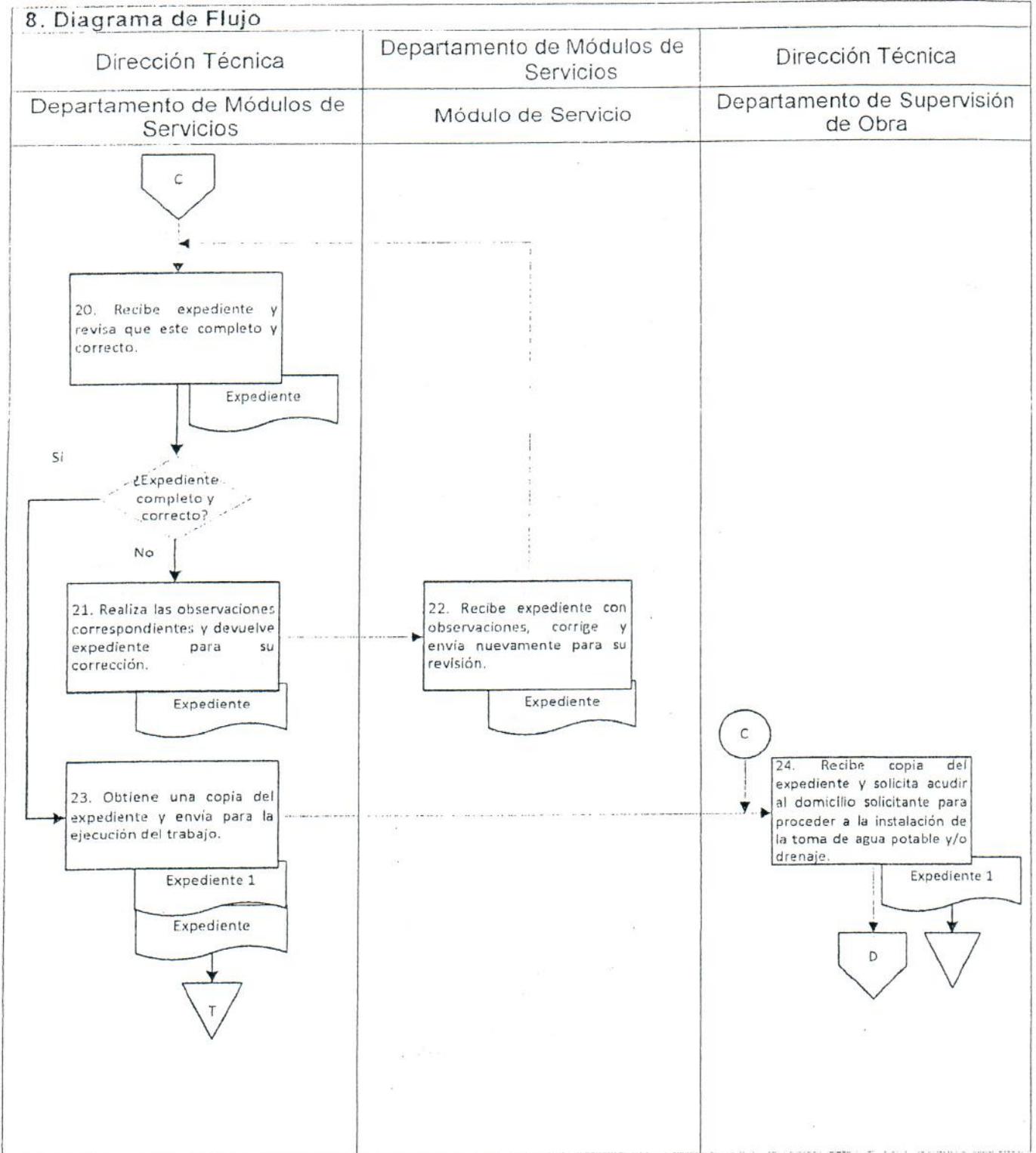


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



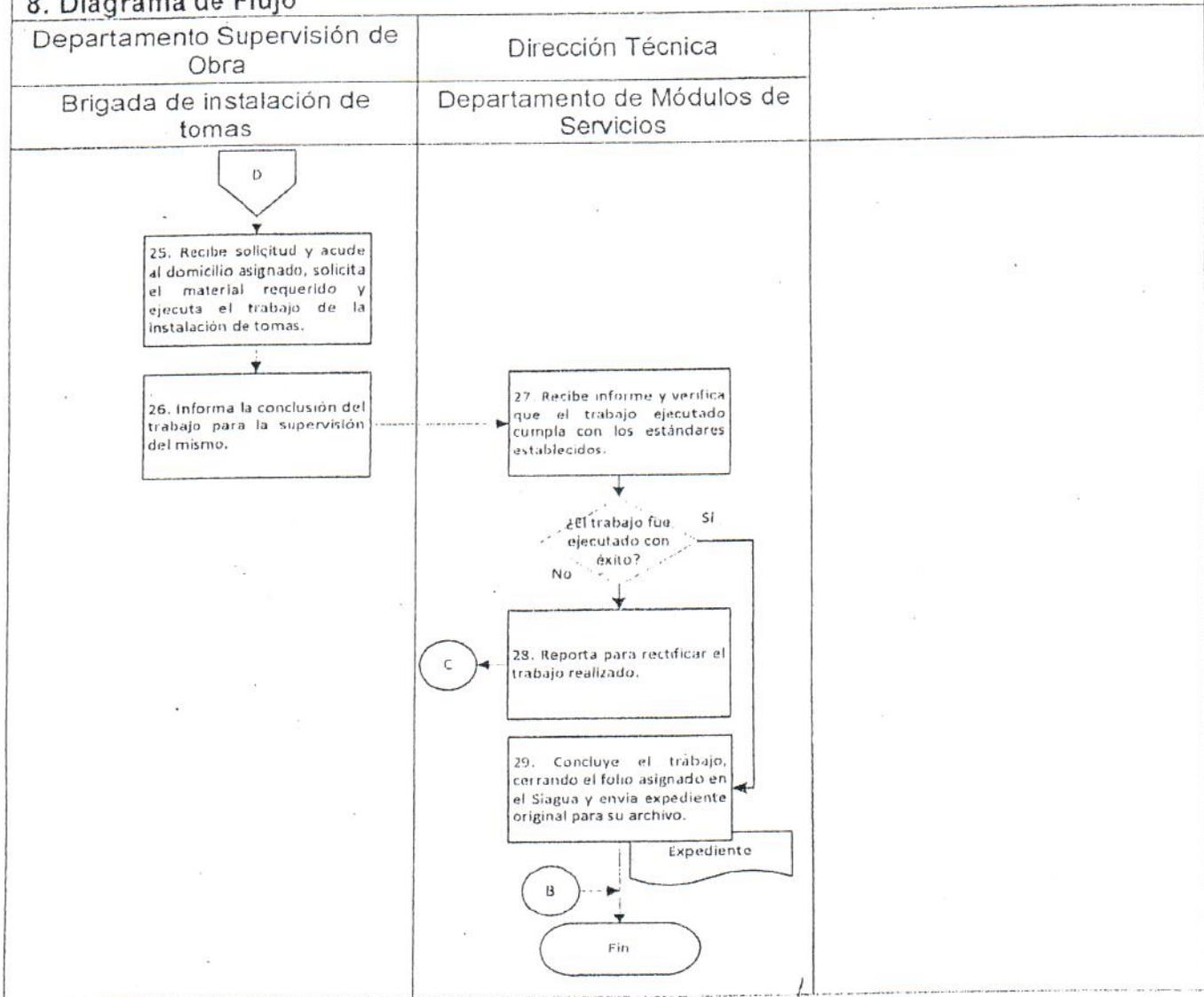


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo



**Elaboró:**

Lic. Diana Corina González  
Encargada del Departamento de Módulos de Servicios

**Vo. Bo**

Arq. Miguel Ángel Morales y Morales  
Director Técnico

**Aprobó:**

Arq. Miguel Ángel Morales  
Director Técnico



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



**1. Nombre del procedimiento:** Mantenimiento correctivo a las tomas de agua potable.

**Area administrativa responsable del procedimiento:** Departamento de Módulos de Servicios.

**Area de adscripción:** Dirección Técnica.

Fecha		Tiempo de ejecución: 14 horas / 30 minutos.	Total de páginas: 10
<b>De elaboración:</b> Junio de 2016	<b>De actualización:</b> No aplica	<b>Clave:</b> SAPAO-DT-P05	

### 2. Objetivo:

Habilitar el flujo del agua en la tubería de distribución y/o toma domiciliaria, eliminando los sedimentos que la obstruyen o reparándola por mal estado por medio de la ejecución de trabajos por las brigadas, con el fin de eliminar los sedimentos que la obstruye.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Justicia Administrativa para el Estado de Oaxaca.  
Publicada en el POGEO el 31 de diciembre de 2005.  
Última reforma publicada el 02 de enero de 2015.  
Artículo 21.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 35, fracción IV.
- Reglamento de Ley del Organismo Operador Público Denominado Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 28 de Junio de 2016.  
Artículo 9.

### 4. Responsables:

- Departamento de Módulos de Servicios.
- Departamento de Módulos de Servicios - Módulos de servicios.
- Departamento de Módulos de Servicios - Brigada de destape de tomas.
- Departamento de Módulos de Servicios - Brigada de llave de inserción.
- Usuario.

### 5. Políticas de operación:

- El usuario debe estar al corriente con sus pagos para poder ejecutar el servicio solicitado.
- El tiempo de ejecución, está sujeto a los aspectos físicos y socioeconómicos de la zona donde se encuentre ubicado el predio.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

2016-2018

## Manual de Procedimientos



Generando  
Bienestar

### 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Usuario	1. Solicita mediante escrito, al módulo de servicio de SAPAO la reparación de una falla en su toma de agua y/o drenaje, anexando la siguiente documentación: a) Copia del recibo de consumo de agua actual. b) Croquis de localización (descripción de la vivienda para más rápida localización). c) Número telefónico.	N/D
Módulo de servicio	2. Recibe solicitud y documentación, registra en el Sistema Integral para la Gestión Administrativa (Siagua), designando un número de reporte, para seguimiento.	30 min.
	3. Turna solicitud y documentación al Departamento de Módulos de Servicios para su atención a través del Siagua, con el número de reporte asignado.	15 min.
Departamento de Módulos de Servicios	4. Recibe solicitud y documentación, elabora y firma orden de trabajo, entrega a la brigada de destape de tomas para su ejecución.	30 min.
Departamento de Módulos de Servicios	5. Recibe orden de trabajo y acude al domicilio descrito, para reparar la falla solicitada.	2 hrs.
Brigada de destape de tomas	6. Reporta por medio del Siagua, al Departamento de Módulos de Servicios el estatus del predio donde se requiere el trabajo.	15 min.
Departamento de Módulos de Servicios	7. Recibe estatus del domicilio y determina la factibilidad de la reparación.	30 min.
	<b>¿Es factible la reparación?</b>	
	8. Informa telefónicamente y/o a través de radio a la brigada de destape de tomas, que proceda al destape de toma.	15 min.
	9. Ejecuta el destape de tomas y registra el trabajo realizado en el Siagua, para cierre del reporte.	N/D
	Fin del procedimiento.	
	<b>¿No es factible la reparación?</b>	
Módulo de servicio	10. Reporta mediante el Siagua, al módulo de servicio de SAPAO, la revisión de llave de inserción.	15 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



	<p>11. Comunica telefónicamente al usuario el estatus de su toma de agua, para su seguimiento por el módulo de servicio.</p> <p>¿El usuario no continúa con el trámite?</p> <p>Fin del procedimiento.</p> <p>¿El usuario continúa con el trámite?</p>	15 min.
Usuario	12. Acude al módulo de servicio de SAPAO, para dar continuidad al trámite de reparación.	N/D
Módulo de servicio	<p>13. Elabora orden de inspección en el Siagua, registrando los datos de la toma:</p> <p>a) Nombre del usuario. b) Domicilio de la toma. c) Número de cuenta. d) Número de medidor.</p>	15 min.
	14. Imprime y entrega a la brigada de llave de inserción orden de inspección para su seguimiento correspondiente.	15 min.
Departamento de Módulos de Servicios Brigada de llave de inserción	15. Recibe orden de inspección, registra manualmente en la bitácora correspondiente la inspección a realizar y firma de recibido en la misma.	15 min.
	16. Realiza inspección para la llave de inserción e informa telefónicamente, al módulo de servicio el trabajo a realizar. Archiva orden de inspección.	1 hr.
Módulo de servicio	17. Recibe informe y elabora presupuesto de mano de obra a través del Siagua, con el número de trámite correspondiente.	30 min.
	18. Elabora lista de material en el Siagua, imprime y entrega al usuario junto con el presupuesto de mano de obra.	30 min.
	19. Realiza el cargo por mano de obra en el Siagua, imprime y entrega línea de captura al usuario para su pago.	15 min.
Usuario	20. Recibe lista de material, presupuesto de mano de obra y línea de captura, realiza el pago correspondiente en la caja de cobro y recibe de la caja de cobro comprobante de pago en tres juegos.	N/D
	21. Entrega al módulo de servicio dos juegos del comprobante de pago para su trámite correspondiente. Archiva comprobante de pago uno.	N/D



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



Módulo de servicio	22. Recibe dos juegos del comprobante de pago y genera orden de trabajo en el Siagua, con el número de trámite e imprime, integrando expediente con: a) Documentación entregada por el usuario. b) Lista de material. c) Comprobante de pago en dos juegos. d) Orden de trabajo.	1 hr.
	23. Envía expediente al Departamento de Módulos de Servicios, para su revisión y aprobación.	30 min.
Departamento de Módulos de Servicios	24. Recibe expediente y revisa que este completo. <b>¿El expediente no está incompleto?</b>	15 min.
	25. Realiza las observaciones correspondientes y devuelve al módulo de servicio para su complementación.	30 min.
Módulo de servicio	26. Recibe expediente con observaciones, corrige y envía nuevamente para su revisión. (Retorna a la actividad No. 24) <b>¿El expediente está completo?</b>	2 hrs.
Departamento de Módulos de Servicios	27. Solicita verbalmente a la brigada de llave de inserción el cambio de la llave para su correcto funcionamiento.	15min.
Departamento de Módulos de Servicios Brigada de llave de inserción	28. Recibe solicitud y acude al domicilio asignado, solicita el material requerido al usuario y ejecuta el trabajo de la llave de inserción.	N/D
	29. Informa telefónicamente al Departamento de Módulos de Servicios, la conclusión del trabajo para la supervisión del mismo.	15 min.
Departamento de Módulos de Servicio	30. Recibe informe y verifica que el trabajo ejecutado haya corregido el problema reportado. <b>¿El trabajo ejecutado no corrigió el problema?</b>	1 hr.
	31. Reporta a la brigada de llave de inserción, para rectificar el trabajo realizado y proceder al desfogue de línea para corregir el problema.  Fin del procedimiento.	15 min.
	<b>¿El trabajo ejecutado corrigió el problema?</b> 32. Concluye el trabajo registrándolo con el número de reporte asignado en el Siagua y archiva expediente generado.  Fin del procedimiento.	30 min.

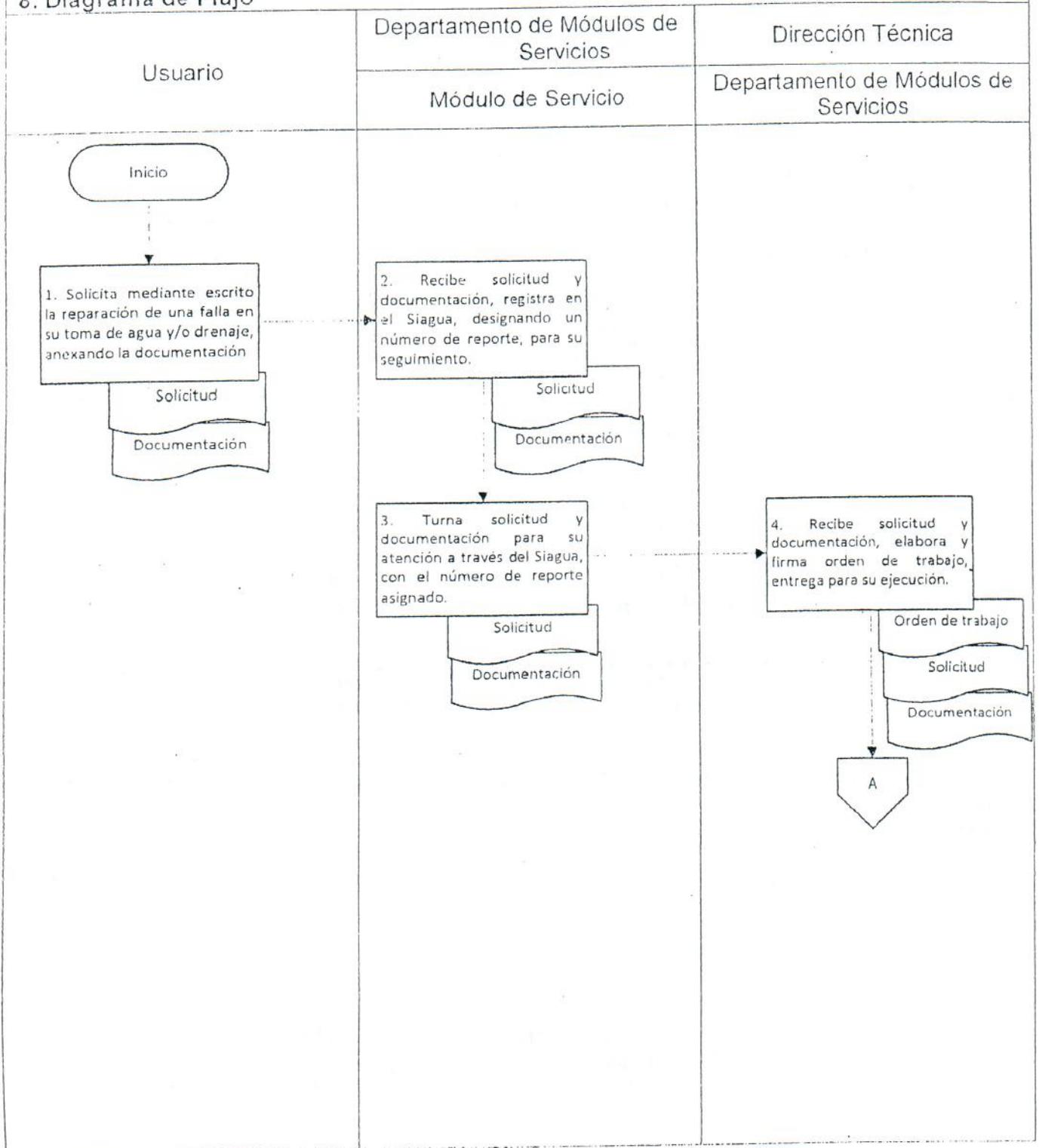


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



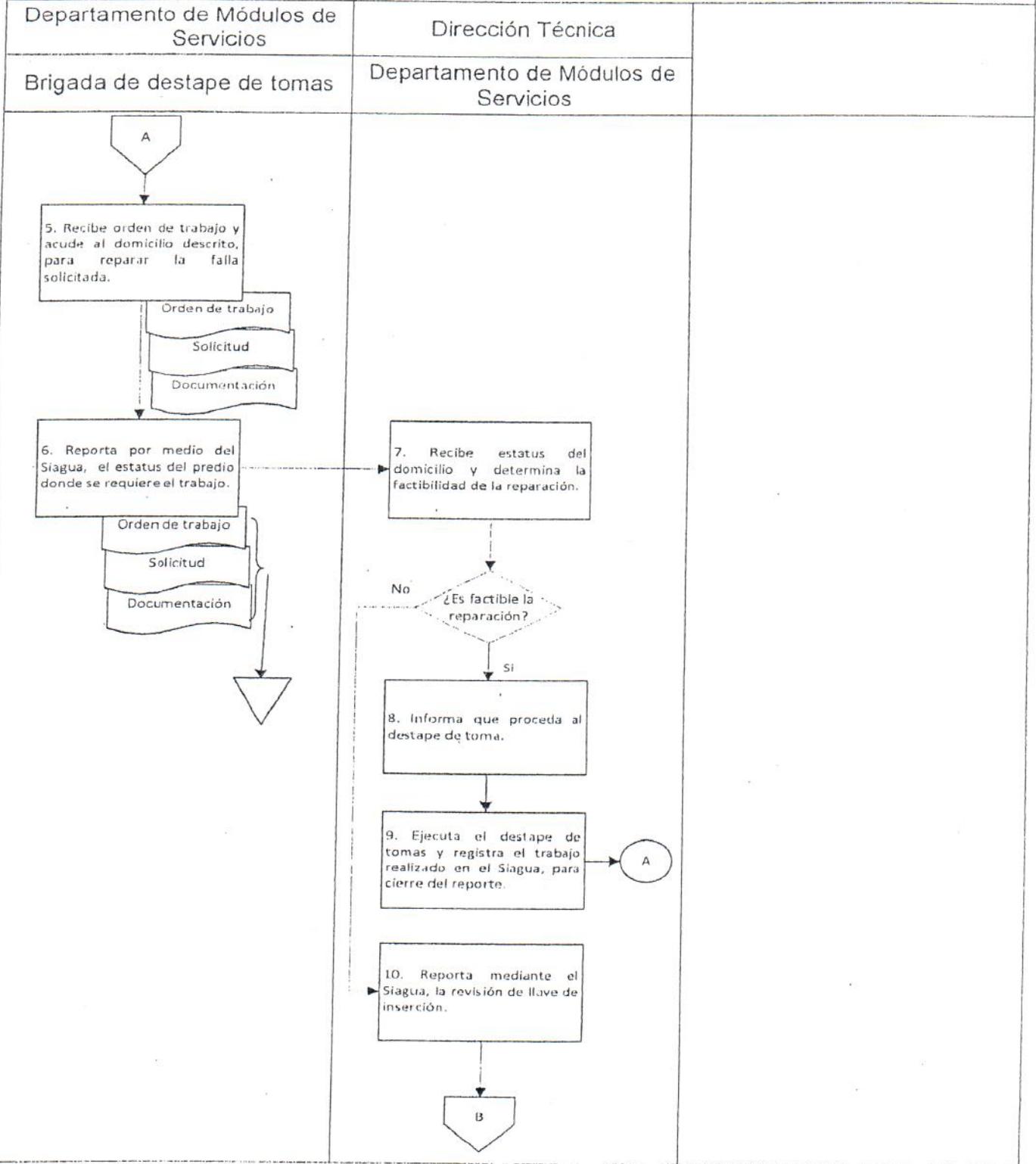


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



## 8. Diagrama de Flujo



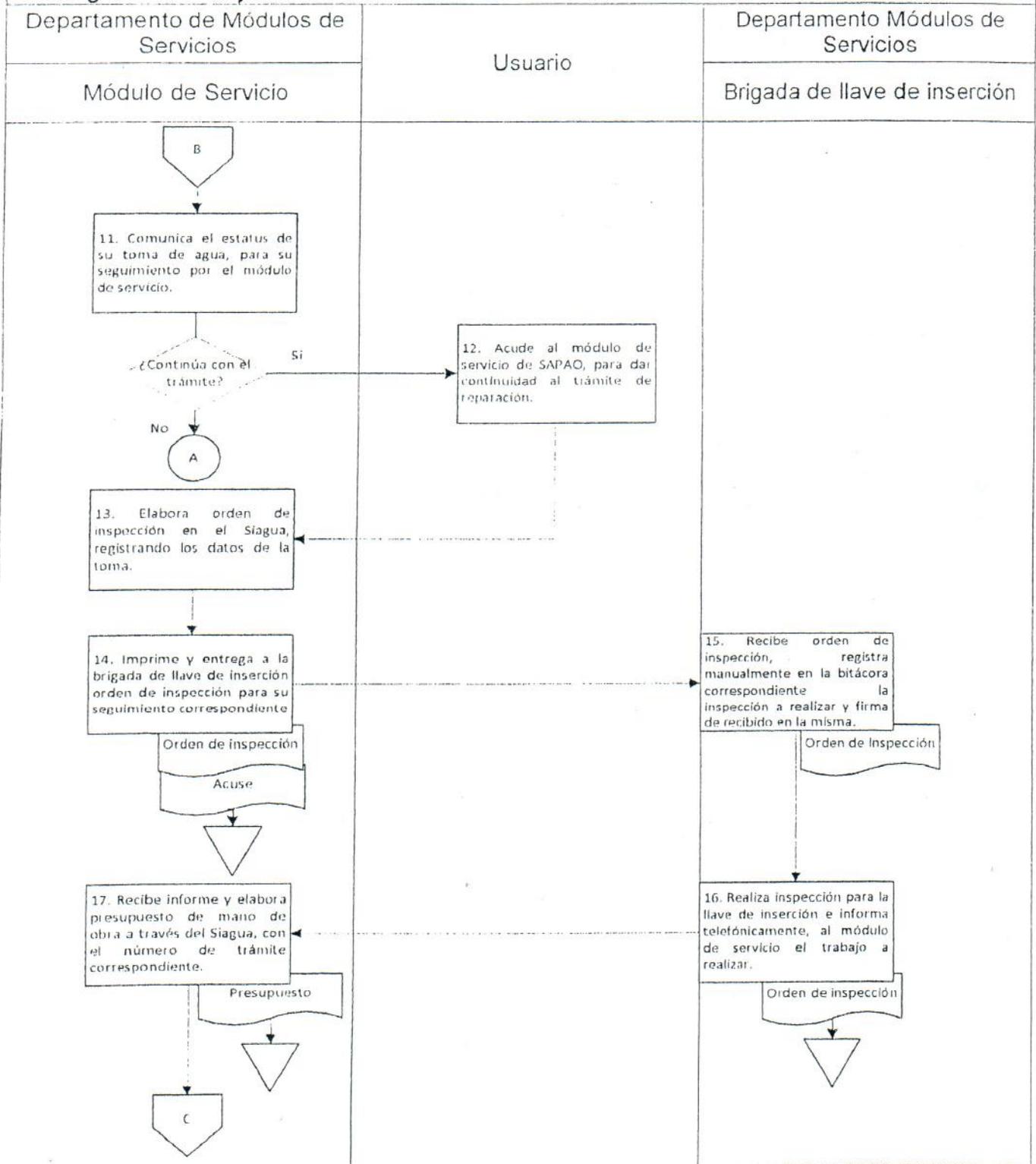


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Coxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo





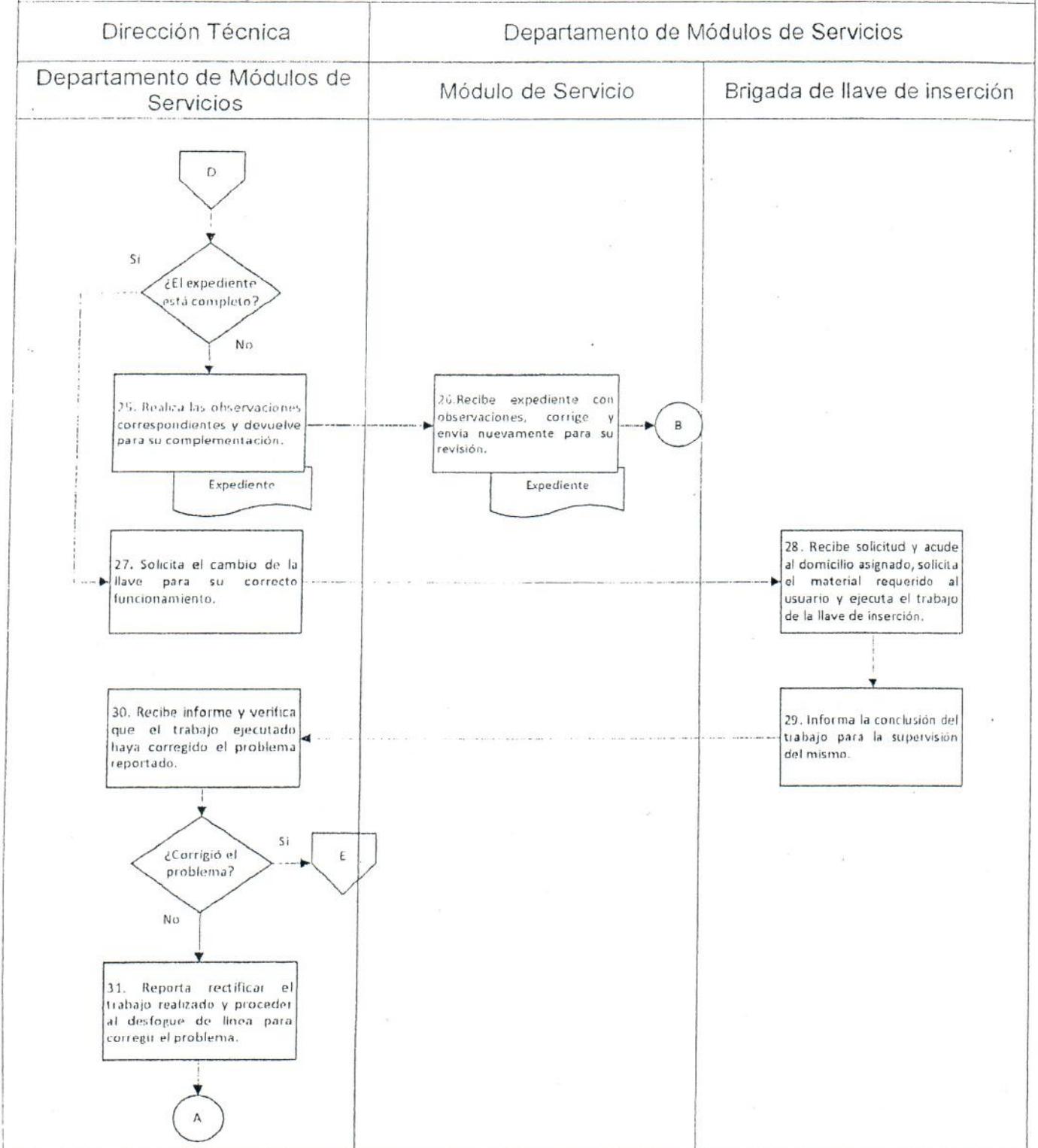


Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



8. Diagrama de Flujo





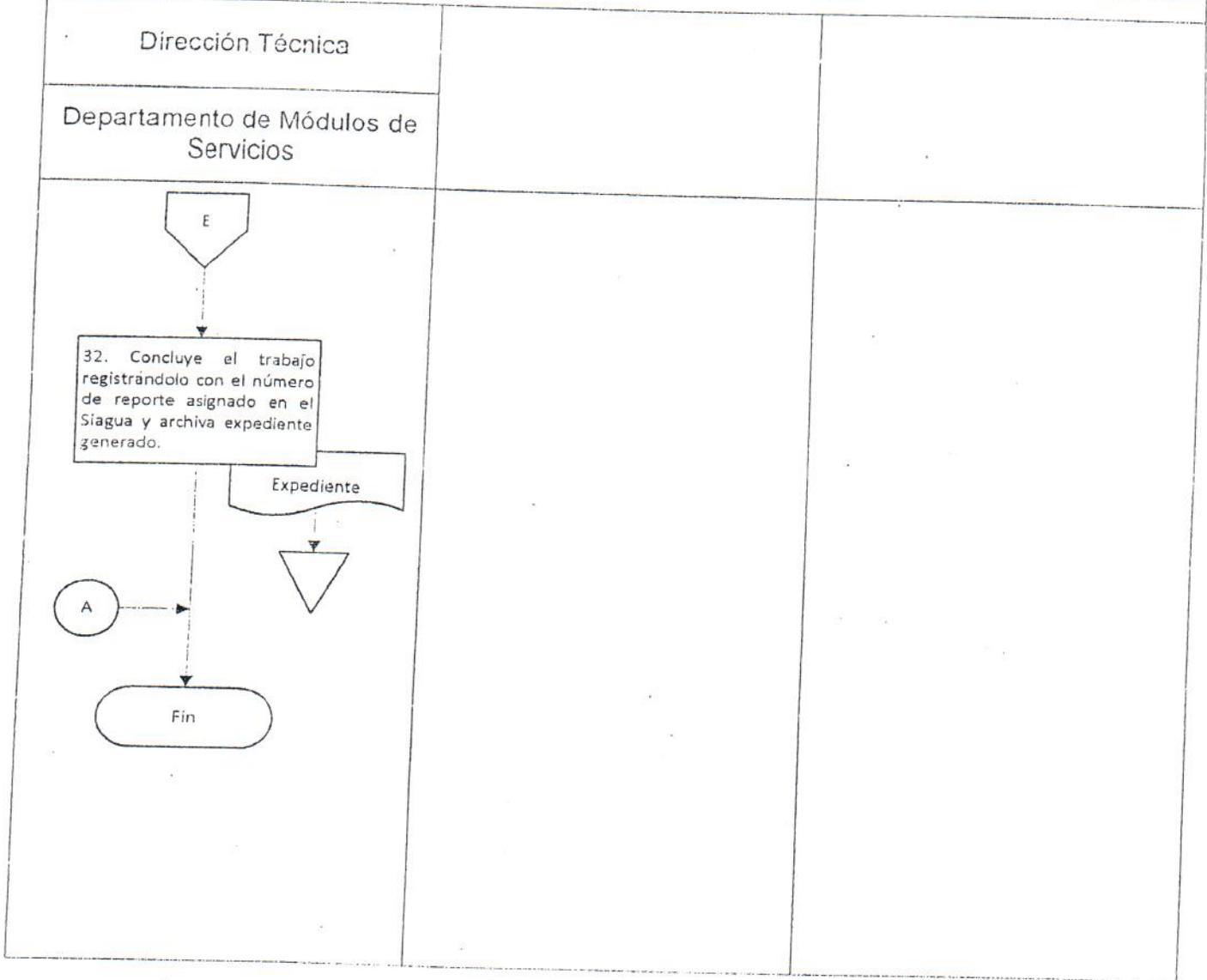
Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

8. Diagrama de Flujo



<p><b>Elaboró:</b></p> <p>Lic. Diana Corina González González Encargada del Departamento de Módulos de Servicios</p>	<p><b>Vo. Bo.</b></p> <p>Arq. Miguel Ángel Morales y Morales Director Técnico</p>	<p><b>Aprobó:</b></p> <p>Arq. Miguel Ángel Morales y Morales Director Técnico</p>
--	---	---



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

## Manual de Procedimientos



1. Nombre del procedimiento: Atención a reportes de fuga.

Área administrativa responsable del procedimiento: Departamento de Módulos de Servicios.

Área de adscripción: Dirección Técnica.

Fecha		Tiempo de ejecución: 15 horas/25 minutos.	Total de páginas: 5
De elaboración: Junio de 2016	De actualización: No aplica	Clave: SAPAO-DT-P06	

### 2. Objetivo:

Dar atención a los reportes de fugas para evitar el desperdicio del vital líquido a través de la atención inmediata y oportuna del personal del organismo operador público SAPAO.

### 3. Marco jurídico:

- Ley de Agua Potable y Alcantarillado para el Estado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 13 de febrero de 1993.  
Última reforma publicada el 22 de marzo de 2005.  
Artículo 1.
- Reglamento Interno de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.  
Publicado en el POGEO el 23 de julio de 2015.  
Artículo 35, Fracción IV.

### 4. Responsables:

- Departamento de Recursos Materiales.
- Departamento de Recursos Materiales - Almacén/Proveedor.
- Departamento de Quejas y Denuncias - Área de F1.
- Departamento de Módulos de Servicios - Brigada de atención a fugas.
- Usuario.

### 5. Políticas de operación:

- No aplica.

### 6. Formatos e instructivos:

- No aplica.



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

# Manual de Procedimientos



Generando Bienestar

## 7. Descripción del procedimiento

Responsable	Descripción de la actividad	Tiempo (min/hrs)
	Inicio del procedimiento.	
Departamento de Quejas y Denuncias Área de F1	1. Recibe reporte de fuga de agua vía telefónica por parte del ciudadano y recaba datos para su atención: a) Ubicación. b) Tipo de fuga.	10 min.
	2. Informa verbalmente a la brigada de atención a fugas, el reporte de fuga, proporcionando datos para su atención inmediata.	10 min.
Departamento de Módulos de Servicios Brigada de atención a fugas	3. Acude al lugar indicado y verifica que la información sea correcta.  ¿La información no es correcta?  Fin del procedimiento.  ¿La información es correcta?	40 min.
	4. Verifica el tipo de fuga para solicitar el material necesario.  ¿La fuga es de toma domiciliaria?	10 min.
	5. Solicita al usuario el material necesario para la reparación de la fuga.	10 min.
Usuario	6. Recibe solicitud y proporciona el material solicitado para la reparación. (Continúa a la actividad No. 11)  ¿La fuga es de la red de distribución y/o líneas de conducción?	N/D
Departamento de Módulos de Servicios Brigada de atención a fugas	7. Solita verbalmente al Departamento de Recursos Materiales el material necesario para reparar la fuga de agua.	15 min.
Departamento de Recursos Materiales	8. Recibe solicitud y requisita el formato de requisición de material y firma, entrega a la brigada de atención a fugas	30 min.



Servicios de Agua  
Potable y Alcantarillado  
de Oaxaca

Generando Bienestar

## Manual de Procedimientos



<p>Departamento de Módulos de Servicios Brigada de atención a fugas</p>	<p>para su cambio en el almacén o proveedor correspondiente.</p> <p>9. Recibe formato de requisición de material debidamente firmado y canjea en el almacén o proveedor correspondiente.</p>	<p>30 min.</p>
<p>Departamento de Recursos Materiales Almacén/proveedor</p>	<p>10. Recibe formato de requisición de material, firma y sella, entrega material a la brigada de atención a fugas.</p>	<p>20 min.</p>
<p>Departamento de Módulos de Servicios Brigada de atención a fugas</p>	<p>11. Recibe material, repara la fuga de agua y notifica verbalmente al área de F1 la reparación de la fuga. Devuelve formato debidamente sellado y firmado al Departamento de Recursos Materiales para su resguardo.</p>	<p>12 hrs.</p>
	<p>12. Programa y realiza el bacheo del lugar donde se originó la fuga, para la finalización del servicio.</p> <p style="text-align: center;">Fin del procedimiento.</p>	<p>30 min.</p>



Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca

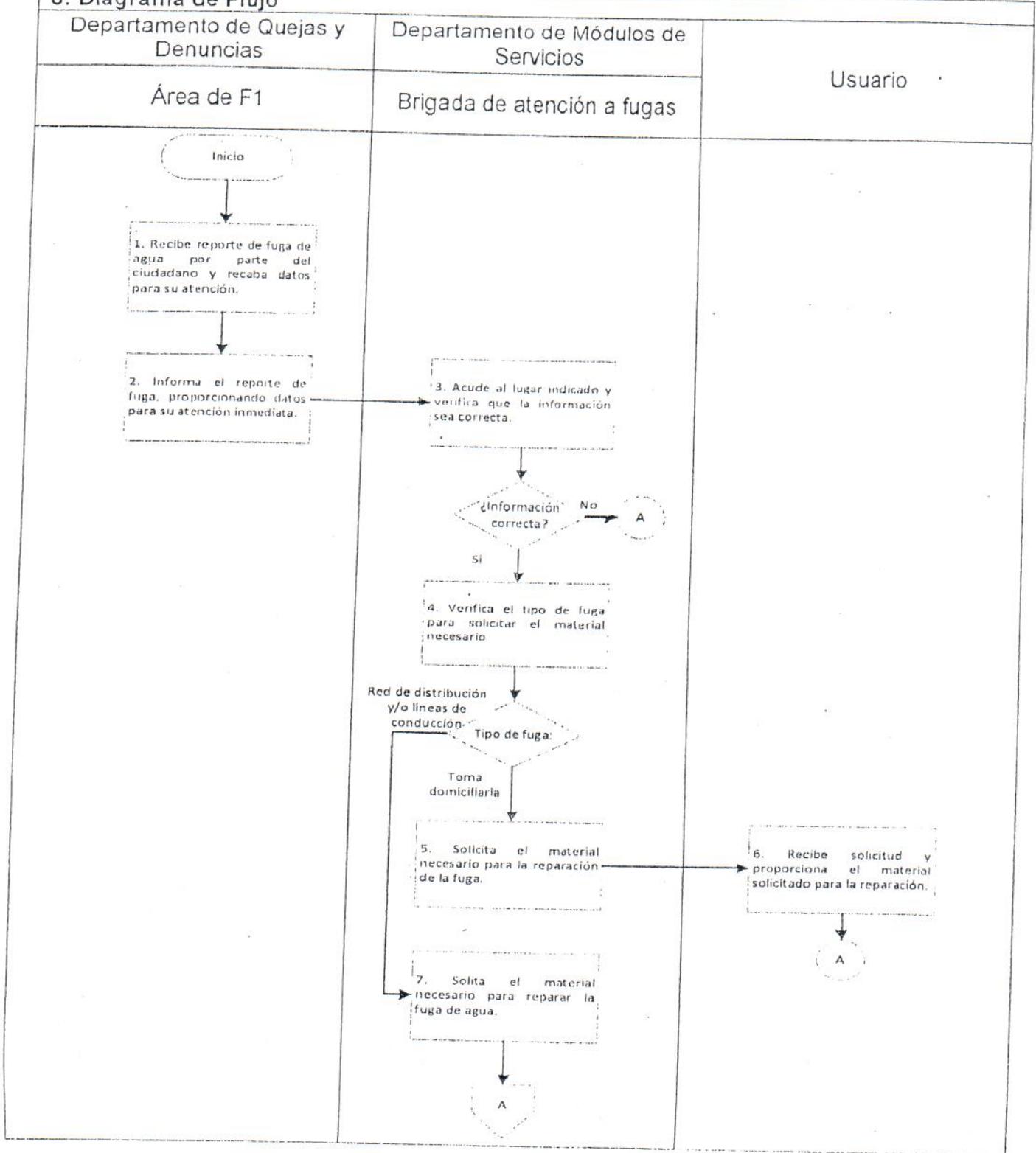
2010-2013

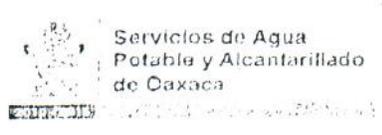
# Manual de Procedimientos



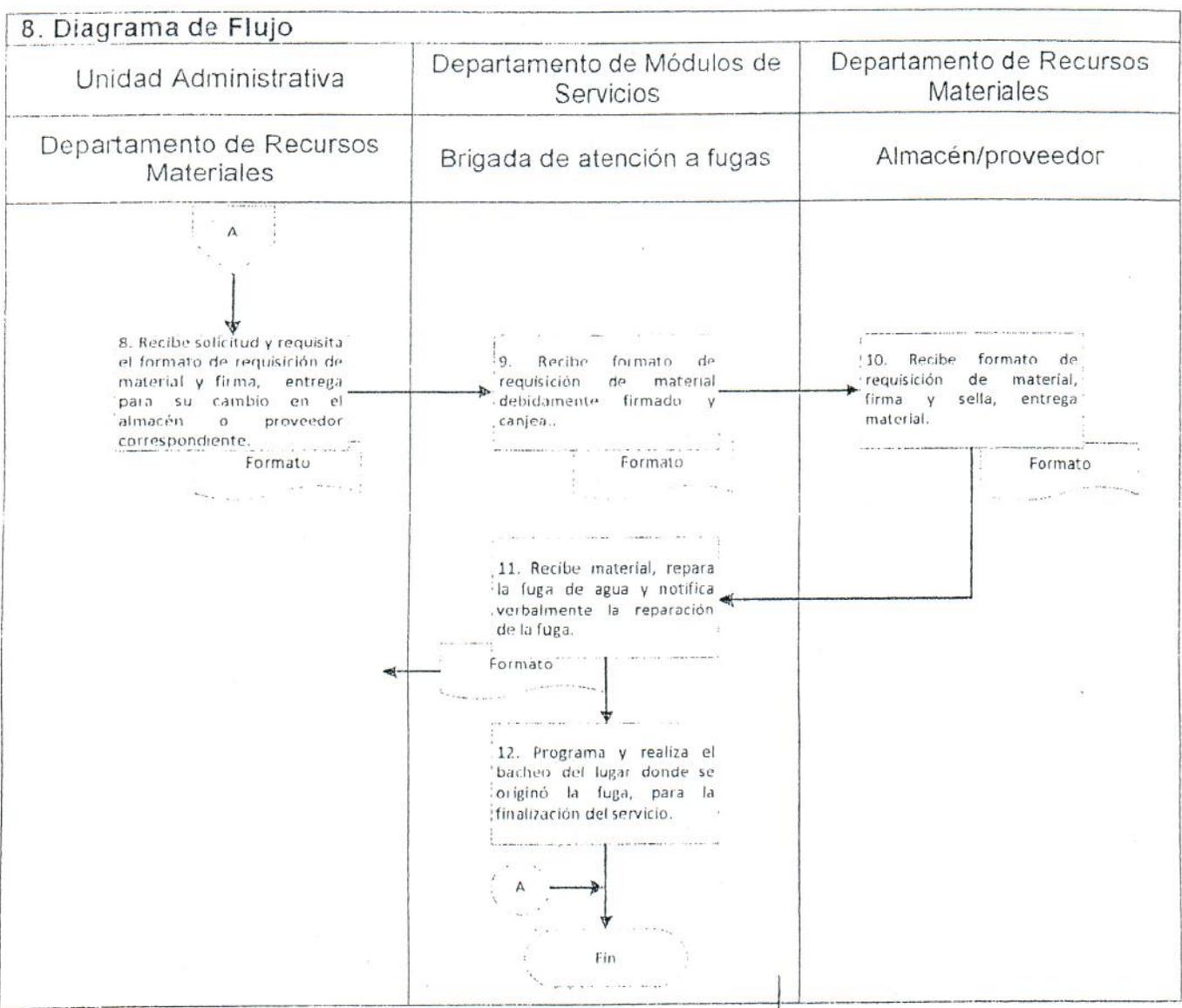
Generando Bienestar

## 8. Diagrama de Flujo





Manual de Procedimientos



<p><b>Elaboró:</b></p> <p>Lic. Diana Corina González Encargada del Departamento de Módulos de Servicios</p>	<p><b>Vo. Bo.</b></p> <p>Arq. Miguel Ángel Morales y Morales Director Técnico</p>	<p><b>Aprobo:</b></p> <p>Arq. Miguel Ángel Morales y Morales Director Técnico</p>
---	---	---

## I. Directorio

- Nombre: Ing. Sergio Pablo Ríos Aquino  
Cargo: Dirección General  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-48  
Extensión: 01-8000-10-10-50
- Nombre: Ing. Jorge Adalberto Celaya Guzmán  
Cargo: Coordinación Operativa  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 230-204
- Nombre: Ing. Marcela González Fuentes  
Cargo: Departamento de Licitación y Precios Unitarios  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 126
- Nombre: L.I. Benjamín E. Rodríguez Leyva  
Cargo: Departamento de Tecnologías de la Información  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 113-116-
- Nombre: Lic. Enoc Neptali Martínez Ramírez  
Cargo: Departamento de Comunicación Social  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 122
- Nombre: Arq. Vicente Antonio Cervera y Cervera  
Cargo: Departamento de Cultura del Agua y Atención Comunitaria  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-47  
Extensión: 109-119
- Nombre: Lic. Daniel Víctor Merlín Tolentino  
Cargo: Dirección Jurídica  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 402-404
- Nombre: Lic. Ovidio Luis Miguel Pérez García  
Cargo: Departamento de Normatividad, Constitucionalidad, Convenios, Contratos y Transparencia  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 402
- Nombre: Lic. Celestino Hernández Urbieto  
Cargo: Departamento de lo Contencioso y Administrativo  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 402
- Nombre: Lic. José Ricardo Serrano Arrazola  
Cargo: Departamento de Quejas y Denuncias  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 402
- Nombre: C.P. Juan Cruz Acevedo  
Cargo: Unidad Administrativa  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-159-47  
Extensión: 208-209
- Nombre: C.P. Oscar Rodríguez Zavala  
Cargo: Departamento de Recursos Humanos  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-159-47  
Extensión: 218-219
- Nombre: C.P. Ángela Minerva Ríos Ortiz  
Cargo: Departamento de Recursos Financieros  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-159-47  
Extensión: 215
- Nombre: C.P. Pedro García Sánchez  
Cargo: Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-159-47  
Extensión: 211-210
- Nombre: L.A.E. Pablo Felipe Rosales Sánchez  
Cargo: Director de Planeación y Comercialización  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 231-206
- Nombre: L.A.E. Guillermina Nancy Jiménez Castañeda  
Cargo: Departamento de Programación y Presupuesto  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 302
- Nombre: Lic. Norma María Terrones Rueda  
Cargo: Departamento de Comercialización  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-159-30  
Extensión: 303-307
- Nombre: Arq. Juan José Vargas Palacios  
Cargo: Departamento de Estudios y Proyectos  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-1-59-30  
Extensión: 110
- Nombre: Arq. Sergio Quiroz Montaña  
Cargo: Departamento de Padrón de Usuarios  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-159-30  
Extensión: 301-308  
Extensión: 124-125
- Nombre: Arq. Miguel Ángel Morales y Morales  
Cargo: Dirección Técnica  
Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
Teléfono: 50-159-30  
Extensión: 124-125

Nombre: Arq. Carlos Mario Aragón Miranda  
 Cargo: Departamento de Supervisión de Obra  
 Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
 Colonia Centro, C.P. 68000  
 Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
 Teléfono: 50 1-59-30  
 Extensión: 401

Nombre: Ing. Mario Leobardo Mejía Hernández  
 Cargo: Departamento de Operación y Mantenimiento  
 Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
 Colonia Centro, C.P. 68000  
 Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
 Teléfono: 50-1-59-30  
 Extensión: 51-6-01-61

Nombre: Lic. Diana Corina González González  
 Cargo: Departamento de Módulos de Servicio  
 Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
 Colonia Centro, C.P. 68000  
 Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
 Teléfono: 50-159-30  
 Extensión: 304-305

Nombre: Ing. José Luis Barrioz Vásquez  
 Cargo: Departamento de Control de Calidad  
 Domicilio: Calle Manuel Sabino Crespo N° 509  
 Colonia Centro, C.P. 68000  
 Oaxaca de Juárez, Oaxaca.  
 Teléfono: 50-1-59-30  
 Extensión: 216-213

II. Foja de firmas

Emitió



Ing. Sergio Pablo Ríos Aguino  
 Director General de Servicios de Agua  
 Potable y Alcantarillado de Oaxaca

Validó



Lic. Alberto Vargas Varela  
 Secretario de Administración

Se autorizó la publicación del presente Manual de Procedimientos por el Consejo de Administración en Primera Sesión Extraordinaria de fecha 28 de Julio de 2016.

Área Responsable de Elaboración: Dirección Jurídica de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de Oaxaca.

Número de Revisión:  
1

Ejemplares Impresos:  
2

Día / Mes / Año  
28/Julio/2016

III. Control de cambios

Control de cambios			
Número de revisión	Fecha de actualización	Nombre y clave del procedimiento	Justificación del cambio

**PERIÓDICO OFICIAL**  
SE PUBLICA LOS DÍAS SÁBADO  
**INDICADOR**

**JEFE DE LA UNIDAD DE LOS TALLERES GRÁFICOS**

C. DAGOBERTO NOÉ LAGUNAS RIVERA  
OFICINA Y TALLERES  
SANTOS DEGOLLADO No. 500 ESQ. RAYÓN  
TELÉFONO Y FAX  
51 6 37 26  
OAXACA DE JUÁREZ, OAXACA

**CONDICIONES GENERALES**

EL PAGO DE LAS PUBLICACIONES DE EDICTOS, AVISOS Y SUSCRIPCIONES DEBE HACERSE EN LA RECAUDACIÓN DE RENTAS, DEBIENDO PRESENTAR EL ORIGINAL O LA COPIA DEL RECIBO DE PAGO.

TODOS LOS DOCUMENTOS A PUBLICAR SE DEBERÁN PRESENTAR EN ORIGINAL, ESTA UNIDAD NO RESPONDE POR ERRORES ORIGINADOS EN ESCRITURA CONFUSA, BORROSA O INCORRECTA.

LAS INSERCIONES CUYA SOLICITUD SE RECIBA DESPUÉS DEL MEDIO DÍA DE **MIÉRCOLES**, APARECERÁN HASTA EL NUMERO DE LA SIGUIENTE SEMANA.

LOS EJEMPLARES DE PERIÓDICOS EN QUE APAREZCAN LA O LAS INSERCIONES QUE INTERESAN AL SOLICITANTE, SOLO SERÁN ENTREGADOS CON EL COMPROBANTE DEL INTERESADO, DE HABERLO EXTRAVIADO SE ENTREGARAN PREVIO PAGO DE LOS MISMOS.



GOBIERNO DEL ESTADO  
DE OAXACA

## AVISO

POR ACUERDO DEL CIUDADANO GOBERNADOR CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA, LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DEMÁS CENTROS DE TRABAJO EN EL ESTADO, DEBERÁN SUSPENDER TOTALMENTE SUS ACTIVIDADES CON MOTIVO DEL CVI ANIVERSARIO DEL INICIO DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA, COMO LO PREVIENEN LOS ARTÍCULOS 73 Y 74 FRACCIÓN VI, DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO; 4 FRACCIÓN VI, 7, 8, 11 Y 12 DEL REGLAMENTO PARA LA SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DE SERVICIOS EN EL ESTADO DE OAXACA, EL PRÓXIMO DÍA:

### LUNES VEINTIUNO DE NOVIEMBRE DEL 2016.

(TERCER LUNES DE NOVIEMBRE, EN CONMEMORACIÓN DEL 20 DE NOVIEMBRE ARTÍCULO 74 FRACCIÓN VI DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO)

TOMANDO EN CUENTA LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 7 Y 8 DEL REGLAMENTO PARA LA SUSPENSIÓN DE ACTIVIDADES DE LOS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y DE SERVICIOS EN EL ESTADO DE OAXACA, CON EXCEPCIÓN DE LOS QUE EN SEGUIDA SE INDICAN:

LAS FÁBRICAS Y EXPENDIOS DE HIELO, HOTELES, MOTELES, RESTAURANTES, CAFÉS, FONDAS, LONCHERÍAS, TAQUERÍAS, SANATORIOS, HOSPITALES, FARMACIAS, GASOLINERAS, ESTACIONAMIENTOS, AGENCIAS DE INHUMACIONES, LÍNEAS DE TRANSPORTES, TIENDAS DE ABARROTES Y TENDEJONES DE BARRIO, LOS CENTROS DE DIVERSIÓN Y ESPARCIMIENTO, LOS MOLINOS PARA NIXTAMAL, EXPENDIOS DE MASA Y TORTILLAS, LOS MERCADOS PÚBLICOS Y PUESTOS DE ALIMENTOS COCIDOS O CONDIMENTADOS; LOS SUPERMERCADOS PÚBLICOS Y TIENDAS DEPARTAMENTALES, PODRÁN FUNCIONAR DE ACUERDO A LAS CONDICIONES ACOSTUMBRADAS.

QUIENES PRESTAN SUS SERVICIOS EN CALIDAD DE ASALARIADOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS A QUE SE REFIERE ESTE ACUERDO, TIENEN ACCIÓN PARA QUE EN SU FAVOR SE APLIQUEN LAS DISPOSICIONES PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 73 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO, QUE DICE: "LOS TRABAJADORES NO ESTÁN OBLIGADOS A PRESTAR SERVICIOS EN SUS DÍAS DE DESCANSO. SI SE QUEBRANTA ESTA DISPOSICIÓN, EL PATRÓN PAGARÁ AL TRABAJADOR, INDEPENDIEMENTE DEL SALARIO QUE LE CORRESPONDA POR EL DESCANSO, UN SALARIO DOBLE POR EL SERVICIO PRESTADO."

LA VIGILANCIA CORRESPONDIENTE PARA EL CUMPLIMIENTO DEL PRESENTE ACUERDO, ESTARÁ A CARGO DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL ESTADO.

LOS INFRACTORES SERÁN SANCIONADOS CONFORME A LA LEY.

TLALIXTAC DE CABRERA, CENTRO, OAXACA, 13 DE OCTUBRE DEL 2016.

EL SECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

ING. CARLOS SANTIAGO CARRASCO



D.G.\*ERMM\*MTE.

IMPRESO EN LOS TALLERES GRÁFICOS DE GOBIERNO DEL ESTADO