



**CAPASCHH**

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN GENERAL**

**Enero 2025**



*Handwritten signature*

*Handwritten initials*

*Handwritten signature and initials*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN GENERAL

### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos de cada dirección y jefatura siendo indispensable para asegurar la calidad de los servicios que estas representan.

Con este Manual de Procedimientos será posible identificar los elementos básicos de los servicios, tipo de servicios, la descripción narrativa de los procedimientos y sus correspondientes diagramas de flujo (para que, con este apoyo, sea más fácil su comprensión y aplicación). Identifica, además, a los representantes de la ejecución de los procedimientos en cada área, las entradas e insumos requeridos en cada paso dando el resultado esperado.

### 2. Objetivo General

Extractar en forma adecuada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan dentro de un procedimiento, indicando los documentos utilizados en la realización de las actividades institucionales.

Otorgar al servidor público una visión integral de sus funciones al ofrecerle la descripción del procedimiento en su conjunto, así como la interrelación de este con otras unidades de trabajo para la realización de las funciones asignadas.

Implementar formalmente los métodos y técnicas de trabajo que deben seguirse para la realización de las actividades.

Determinar responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación de las actividades.

Servir de consulta a todos los colaboradores de cada área, así como a los usuarios de los servicios que prestan.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN GENERAL

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Dirección general, junta de gobierno		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección general	Revisión y entrega de presupuesto de egresos para la aprobación de la junta de gobierno.	CAPASCHH/DG/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa de trabajo para recaudar información de cada dirección y exponerla.</li> </ul>		Informe de propuestas y resultados
Usuario(s)		
Demandantes para solución de problemáticas, dirección general		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección general	Reducir tiempos de atención a reportes de solicitud de usuarios	CAPASCHH/DG/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de audiencias</li> <li>Reportes telefónicos.</li> </ul>		Calidad de servicio y atención de usuarios
Usuario(s)		
Dirección general, presidente municipal		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección general	Gestión y solicitud de recursos a diferentes instancias.	CAPASCHH/DG/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficios</li> <li>Convocatorias a Juntas Extraordinarias.</li> </ul>		Apoyos para beneficio de la comisión



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN GENERAL

### 4. Relación de procesos y procedimientos

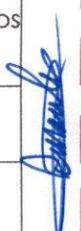
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección General	Revisión y entrega de presupuesto de egresos para la aprobación de la Junta de Gobierno.	CAPASCHH/DG/P001
Dirección General	Reducir tiempos de atención a reportes a solicitud de los usuarios	CAPASCHH/DG/P002
Dirección General	Gestión y solicitud de recursos a diferentes estancias	CAPASCHH/DG/P003

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN GENERAL

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DG/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Revisión y entrega de presupuesto de egresos para la aprobación de la junta de gobierno.
5.2 Objetivo	Lograr la aprobación para ser ejecutados en ejercicio fiscal en curso.
5.3 Alcance	Dirección general / junta de gobierno
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	La dirección general es la responsable de exponer las propuestas y resultados esperados ante la junta de gobierno para su aprobación.
5.6 Definiciones	<b>CONAC:</b> Consejo Nacional de Armonización Contable <b>SIGF:</b> Sistema Integral de Gestión Financiera
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Proyector</li> <li>• Formatos de presupuesto emitidos por el SIGF</li> </ul>
5.8 Resultados	Transparencia de resultados

  
 2  
 H  
 30  
 X  
 U.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN GENERAL

### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Pedir informe del presupuesto de egresos a Dirección de Administración y Finanzas.	Dirección General	N/A	0
2	La Dirección de administración y finanzas entrega el presupuesto.	Dirección de Administración y Finanzas	Documento	0
3	Se recibe el presupuesto	Dirección General	Documento	0
4	Revisión de presupuesto verificando se encuentre completo y correcto.	Dirección General	N/A	0
5	En caso de haber correcciones se regresa a Dirección de Administración y Finanzas realizan para su positiva aprobación.	Dirección en Administración y Finanzas	Documento	0
6	La Dirección de Administración y Finanzas realiza las correcciones necesarias para su aprobación.	Dirección en Administración y Finanzas	N/A	0
7	Segunda revisión de presupuesto verificando se encuentre completo y correcto.	Dirección General	N/A	0
8	Entrega de presupuesto a Junta de Gobierno	Dirección General	Propuesta de presupuesto Anual	1

*[Handwritten signature]*

### 5.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten notes and signatures]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN GENERAL

### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DG/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Reducción de tiempos a atención de reportes y solicitud de los usuarios
6.2 Objetivo	Brindar servicio de calidad a los usuarios del municipio dando solución efectiva a las problemáticas expuestas por los mismos.
6.3 Alcance	Dirección general / usuarios
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
6.5 Responsabilidades	La dirección general es la responsable de dar solución y atención a los reportes y solicitudes que emiten los usuarios
6.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Impresora</li><li>• Hojas blancas</li></ul>
6.8 Resultados	Resolución de problemáticas emitidas por los usuarios.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN GENERAL

### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Visita de usuarios a CAPASCHH	N/A	N/A	N/A
2	Recepción de usuarios	Recepción	Documento	N/A
3	Canalización a Dirección General	Recepción	N/A	N/A
4	La Dirección General da Audiencia a los usuarios para exponer las problemáticas	Dirección General	N/A	N/A
5	La Dirección General se encarga de realizar los oficios para solución de problemáticas.	Dirección General	Documento	1
6	La Dirección General pasa el oficio a área técnica para mandar al personal adecuado a dar solución al problema.	Dirección General	Documento	1
7	La Dirección de Área Técnica Envía al equipo capacitado para dar solución a la problemática.	Área Técnica	N/A	N/A

### 6.10 Medición

- Bitácora de visitas

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN GENERAL

### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DG/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Gestión y solicitud de recursos a diferentes instancias
7.2 Objetivo	Asegurar que los integrantes de la comisión se sientan seguros de la cantidad de trabajo a realizar dando las herramientas necesarias para llevar a cabo cada una de las actividades.
7.3 Alcance	Dirección general / presidente municipal
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li></ul>
7.5 Responsabilidades	La Dirección General es la responsable de gestionar los recursos necesarios para la realización de actividades a las entidades correspondientes.
7.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Impresora</li><li>• Hojas blancas</li><li>• Internet</li></ul>
7.8 Resultados	Gestión de recursos

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN GENERAL

#### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	La Dirección General Identifica recursos disponibles por utilizar en el organismo	Dirección General	Documento	1
2	La Dirección General define los objetivos a alcanzar	Dirección General	Presupuestos	1
3	La Dirección General Identifica los recursos a utilizar	Dirección General	N/A	N/A
4	La Dirección General pide a Administración y Finanzas realice los requerimientos para solicitar apoyo a otras instituciones.	Dirección General	N/A	2
5	La Dirección de Administración y Finanzas realiza los requerimientos para enviar a las instancias a ingresar solicitudes	Dirección de Administración y Finanzas	Documento	2
6	La dirección de administración y finanzas le entrega a dirección general los oficios realizados para su revisión. Enviar requerimientos a las diferentes estancias	Dirección de Administración y Finanzas	Documento	1
7	Una vez aprobados los oficios La Dirección de Administración y Finanzas envía los requerimientos a las diferentes instancias.	Dirección de Administración y Finanzas	Documento	2
8	Espera de respuesta y seguimiento	Dirección General	N/A	N/A
9	Una vez autorizado el apoyo se distribuye al área correspondiente	Dirección General	Documento	2

*[Handwritten signature]*

#### 7.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten notes and signatures]*



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DEPARTAMENTO JURÍDICO**

Enero 2025



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos del área jurídica siendo indispensable para asegurar la calidad de los servicios que esta representa.

Este Manual de Procedimientos dará la atención de asuntos legales que surjan respecto a las actividades de la organización, a sus normas internas, y a su relación con otras entidades, proyectando servicios de asesoría legal con la elaboración de documentos legales para la dirección general y otros órganos dentro de la organización dando a conocer la manera adecuada del desarrollo de cada una de estas.

### 2. Objetivo General

Analizar, informar y actualizar las políticas de la organización elaborando toda la documentación legal que esta requiera, desde la redacción de contratos hasta escritos que sea obligatorio emitir como organización.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 3. Relación e Identificación de Procesos

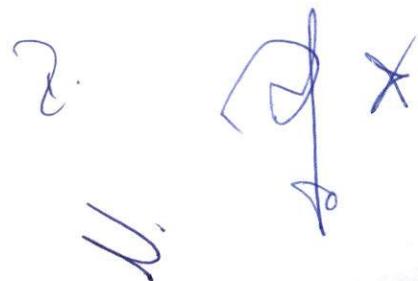
Usuario(s)		
Demandan el servicio para la realización del trámite de escrituración		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Elaboración de constancias "No servicio"	CAPASCHH/DJ/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Copias de pago predial al corriente</li> <li>Copia de título de propiedad</li> </ul>		Constancia de "No servicio"
Usuario(s)		
Interesados en la prestación del servicio		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Elaboración de contratos de prestación de servicio dirigido a usuarios	CAPASCHH/DJ/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Factibilidad aprobada</li> <li>Numero de usuario emitido por sistema de caja.</li> </ul>		Contratos de prestación de servicio para usuarios
Usuario(s)		
Proveedores /departamento jurídico / dirección de admón. Y finanzas		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Elaboración de contratos de prestación de servicios dirigido a proveedores	CAPASCHH/DJ/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento (actividad a realizar)</li> <li>Copia de credencial de elector prestamista y contratante</li> </ul>		Contrato de prestación de servicio a proveedores



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

Usuario(s)		
Personal prestador de servicios para ser retribuido por la comisión		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Elaboración de contratos de prestación de servicio dirigido a personal eventual	CAPASCHH/DJ/P004
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia de credencial de elector</li> <li>Numero de trabajador</li> <li>Descripción del puesto</li> </ul>		Contrato de prestación de servicios de personal eventual
Usuario(s)		
Demandantes interesados en suspender su servicio por tiempo indefinido		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Realización de constancias para baja temporal	CAPASCHH/DJ/P005
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de inspección</li> <li>Pago por baja temporal</li> </ul>		Constancia por baja temporal
Usuario(s)		
Demandantes interesados en dar de baja definitiva el servicio		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Realización de constancias para baja definitiva	CAPASCHH/DJ/P006
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de inspección</li> <li>Pago para baja definitiva</li> </ul>		Constancia de baja definitiva



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

Usuario(s)		
Personas en situación de vulnerabilidad		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Elaboración de estudios socioeconómicos	CAPASCHH/DJ/P007
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>INAPAM</li> <li>Estudios médicos</li> <li>Acta de nacimiento</li> <li>Acta de matrimonio</li> <li>INE</li> </ul>		Estudio socioeconómico
Usuario(s)		
Secretaría de junta de gobierno		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jurídico	Recolección de información necesaria para la entrega a la Junta de Gobierno	CAPASCHH/DJ/P008
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Invitación emitida por el Presidente Municipal</li> </ul>		Expediente de Junta de Gobierno

[Handwritten signature]

H  
 [Handwritten initials and signatures]

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 4. Relación de procesos y de procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Área Jurídica	Elaboración de constancias de no servicio de agua potable.	CAPASCHH/DJ/P001
Área Jurídica	Elaboración de contratos de prestación de servicios dirigido a usuarios.	CAPASCHH/DJ/P002
Área Jurídica	Elaboración de contratos de prestación de servicios dirigido a proveedores.	CAPASCHH/DJ/P003
Área Jurídica	Elaboración de contratos de prestación de servicios dirigido a personal.	CAPASCHH/DJ/P004
Área Jurídica	Realización de constancias baja temporal.	CAPASCHH/DJ/P005
Área Jurídica	Realización de constancias baja definitivas.	CAPASCHH/DJ/P006
Área Jurídica	Elaboración de estudios socioeconómicos.	CAPASCHH/DJ/P007
Área Jurídica	Recabar la información para entrega a Juntas de Gobierno.	CAPASCHH/DJ/P008

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de constancias de "No Servicio "
5.2 Objetivo	Informar a la Dirección de Catastro el estatus actual del predio a escriturar
5.3 Alcance	Jurídico / Dirección de catastro / Usuarios
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	<p>Jurídico es el responsable de emitir la información verídica hacia Dirección de Catastro.</p> <p>Dirección de catastro receptor de constancia de "No servicio"</p>
5.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> </ul>
5.8 Resultados	Constancia "No servicio"

Handwritten signature

Handwritten initials

Handwritten initials and marks

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Recepción de usuario	Departamento Jurídico	N/A	N/A
2	Atención a usuarios	Departamento Jurídico	N/A	N/A
3	El encargado del departamento jurídico le solicitar los documentos requeridos al usuario	Departamento Jurídico	Documento	1
4	El usuario le entrega los documentos solicitados al jurídico para comenzar a revisar si cumple con lo solicitado.	Usuario	Documento	
5	El jurídico Revisa que la documentación este correcta	Departamento Jurídico	Documento	N/A
6	El jurídico una vez revisado la documentación se da la tarea de realizar la Expedición de constancia	Departamento Jurídico	N/A	2
7	El jurídico imprime 2 copias de dicho documento y entrega el original al usuario	Departamento Jurídico	Documento	
8	La copia del documento se archiva en su respectiva carpeta	Departamento Jurídico	Documento	1

### 5.10 Medición

- Bitácora de número de constancias emitidas.



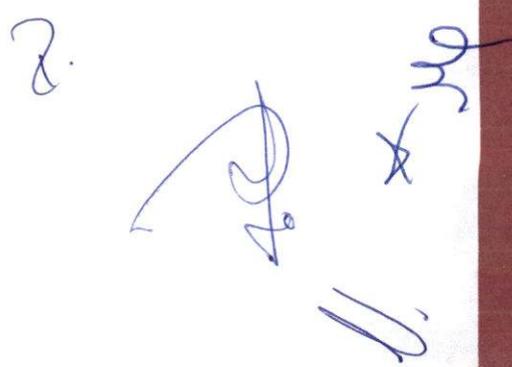

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P002

6.1 Nombre de Procedimiento	Elaboración de contrato para prestación de servicios dirigido a usuarios
6.2 Objetivo	Regularizar el uso correcto del servicio mediante la elaboración de contratos a usuarios nuevos.
6.3 Alcance	Jurídico / Usuario
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	El departamento jurídico es el responsable de redactar el contrato a firmar
6.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> </ul>
6.8 Resultados	Contrato de prestación de servicio (Agua Potable)





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Recepción de usuario	Departamento Jurídico	N/A	N/A
2	Atención a usuarios	Departamento Jurídico	N/A	N/A
3	El encargado del departamento jurídico le solicita los documentos requeridos al usuario	Departamento Jurídico	Documento	1
4	El usuario le entrega los documentos solicitados al jurídico para comenzar a revisar si cumple con lo solicitado.	Usuario	Documento	N/A
5	El jurídico revisa que la documentación este correcta	Departamento Jurídico	Documento	N/A
6	El jurídico una vez revisado la documentación se da la tarea de realizar el contrato de prestación de servicios al nuevo usuario.	Departamento Jurídico	N/A	2
7	El jurídico imprime 2 copias del contrato y entrega al usuario para firmar	Departamento Jurídico	Documento	N/A
8	El usuario firma de recibido los documentos.	Usuario	Documento	N/A
9	La jurídica firma y sella los documentos para así demostrar que el documento tiene validez.	Departamento Jurídico	Documento	N/A
10	La copia del documento se archiva en su respectiva carpeta para ser el soporte de nuestras operaciones	Departamento Jurídico	Documento	1

#### 6.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de contratos de prestación de servicio dirigido a proveedores
7.2 Objetivo	Mantener las normativas que auditoría estatal nos requiere como organismo operador
7.3 Alcance	Jurídico / Proveedor
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	El Departamento Jurídico es el responsable de redactar el contrato bajo las normativas de auditoría.
7.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• clips</li> </ul>
7.8 Resultados	Contrato de prestación de servicios para proveedores




# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	El jurídico busca en el padrón de proveedores en la Dirección de Administración y Finanzas con el cual se va a trabajar	Departamento Jurídico	N/A	N/A
3	El encargado del departamento jurídico le solicita los documentos requeridos al proveedor para poder realizar su contrato	Departamento Jurídico	Documento	1
4	El proveedor le entrega los documentos solicitados al jurídico para comenzar a revisar si cumple con lo solicitado.	Proveedor	Documento	1
5	El jurídico revisa que la documentación este correcta	Departamento Jurídico	Documento	N/A
6	El jurídico una vez revisada la documentación se da la tarea de realizar el contrato de prestación de servicios	Departamento Jurídico	N/A	2
7	El jurídico imprime 2 copias del contrato y entrega al proveedor para firmar	Departamento Jurídico	Documento	1
8	El proveedor firma de recibido los documentos	Proveedor	Documento	1
9	El jurídico firma y sella los documentos para así demostrar que el documento tiene validez y se entrega el original al proveedor	Departamento Jurídico	Documento	1
10	La copia del documento se envía a la Dirección de Administración y Finanzas para realizar el pago al proveedor	Administración y Finanzas	Documento	1
11	La Dirección de Administración y Finanzas archiva el documento en la respectiva carpeta para ser el soporte de nuestras operaciones	Departamento Jurídico	Documento	1

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten notes and signature]*

### 7.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de contrato de prestación de servicios dirigido a personal eventual
8.2 Objetivo	Obtener la adecuada información que el departamento jurídico requiere del personal.
8.3 Alcance	Jurídico / Personal eventual
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO, Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	El departamento jurídico es el responsable de realizar el contrato a ejercer para la prestación de servicios del personal.
8.6 Definiciones	Eventual: persona que presta su servicio temporalmente sin formar parte de la planilla del organismo.
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Clips</li> </ul>
8.8 Resultados	Contrato de prestación de servicios personal eventual

[Handwritten signature]

h

2.  
N.  
[Handwritten notes and signatures]

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	El jurídico se encarga de realizar la convocatoria para contratar personal	Departamento Jurídico	N/A	N/A
2	El encargado del departamento jurídico le solicita los documentos requeridos al personal interesado en el puesto disponible	Departamento Jurídico	Documento	1
3	La persona interesada le entrega los documentos solicitados al jurídico para comenzar a revisar si cumple con lo solicitado.	Persona Interesada	Documento	N/A
4	Una vez revisada la documentación se envía el perfil a dirección general para aprobación de la contratación	Departamento Jurídico	N/A	N/A
5	La Dirección General revisa el perfil de la persona interesada y da el visto bueno para su contratación	Dirección General	Documento	N/A
6	La Dirección General da la indicación a área jurídica sobre la aprobación a la contratación	Dirección General	N/A	2
7	El jurídico una vez revisada la documentación y aprobada por la dirección general se da la tarea de realizar el contrato de prestación de servicios para el nuevo ingreso.	Departamento Jurídico	N/A	N/A
8	El jurídico imprime 2 copias del contrato y entrega al nuevo ingreso para firmar	Departamento Jurídico	Documento	N/A
9	El nuevo ingreso firma los documentos	Persona Interesada	Documento	N/A
10	La jurídico firma y sella los documentos para así demostrar que el documento tiene validez y se entrega el original a empleado	Departamento Jurídico	Documento	N/A
11	La copia del documento se envía a La Dirección de Administración y Finanzas para ser archivado	Departamento Jurídico	N/A	N/A

#### 8.10 Medición

➤ N/A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 9. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P005

9.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de constancias "Baja temporal"
9.2 Objetivo	Regularizar dentro del sistema de cobro las cuentas de usuarios que no utilizan el servicio de agua potable.
9.3 Alcance	Jurídico / Usuario
9.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
9.5 Responsabilidades	El departamento jurídico es el responsable de realizar la inspección en el domicilio tomando evidencias verídicas para posteriormente realizar la operación correspondiente en el sistema.
9.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
9.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Automóvil</li> <li>• Fotos</li> </ul>
9.8 Resultados	Contrato de "Baja temporal "

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 9.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Visita del usuario	Departamento Jurídico	N/A	N/A
2	Inspección de predio solicitando la baja	Departamento Jurídico	N/A	N/A
3	Tomar fotografías para acreditación	Departamento Jurídico	N/A	N/A
4	Baja en el sistema	Departamento Jurídico	N/A	N/A
5	Expedición de constancia	Departamento Jurídico	Constancia "Baja Temporal"	2
6	Se archiva copia de la constancia y de la acreditación	Departamento Jurídico	Constancia "Baja Temporal"	1

### 9.10 Medición

- Bitácora de número de constancias emitidas.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 10. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P006

10.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de constancias de baja definitiva.
10.2 Objetivo	Disminuir el número de usuarios que verdídicamente no utilice el servicio.
10.3 Alcance	Jurídico / Usuarios
10.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
10.5 Responsabilidades	El departamento jurídico es el responsable de hacer la verificación de que la baja definitiva sea factible para el usuario.
10.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
10.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Automóvil</li> <li>• Hojas blancas</li> </ul>
10.8 Resultados	Constancia "Baja Definitiva"

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials and marks]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 10.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Visita del usuario	Departamento Jurídico	N/A	N/A
2	Inspección de predio solicitando la baja	Departamento Jurídico	N/A	N/A
3	Tomar fotografías para acreditación	Departamento Jurídico	N/A	N/A
4	Redacción de acta para acreditación	Departamento Jurídico	N/A	N/A
5	Baja definitiva en el sistema de caja	Departamento Jurídico	N/A	N/A
6	Expedición de constancia	Departamento Jurídico	Constancia "Baja definitiva"	2
7	Se archiva copia de constancia fotografías y acta	Departamento Jurídico	Constancia "Baja definitiva", fotografías y acta	1

*[Handwritten signature]*

### 10.10 Medición

- Bitácora de número de constancias emitidas.

*[Handwritten notes and signatures]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 11. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P007

11.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de estudios socioeconómicos
11.2 Objetivo	Incrementar y regular la solvencia de personas en situación económica vulnerable.
11.3 Alcance	Jurídico / Usuarios
11.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
11.5 Responsabilidades	El departamento jurídico es el responsable de realizar el estudio socioeconómico con aprobación de Dirección General.
11.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
11.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> </ul>
11.8 Resultados	Estudio socioeconómico

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 11.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Visita del usuario a dirección general	Dirección General	N/A	N/A
2	Turnar a área jurídica para realizar encuesta	Departamento Jurídico	N/A	N/A
3	Acreditación	Departamento Jurídico	Estudios médicos o referencias del caso	N/A
4	Enviar a Área Comercial para dar el porcentaje correspondiente aprobado	Departamento Jurídico	Estudio socioeconómico	N/A

### 11.10 Medición

➤ N/A



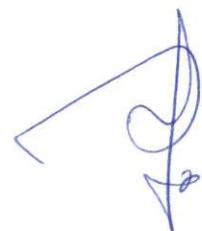
*h*

*2.*

*h*

*h*

*h*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO JURÍDICO

#### 12. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DJ/P008

12.1 Nombre del Procedimiento	Recolección de información para entregar a la Junta de Gobierno.
12.2 Objetivo	Entregar en tiempo y forma con la petición del presidente de la junta de gobierno.
12.3 Alcance	Jurídico / Secretaria de Junta de Gobierno
12.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
12.5 Responsabilidades	El departamento jurídico es el responsable de adjuntar la información requerida por el presidente de la Junta.
12.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
12.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Oficios emitidos por presidente de junta</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> </ul>
12.8 Resultados	Información para Junta de Gobierno

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten notes and signatures]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

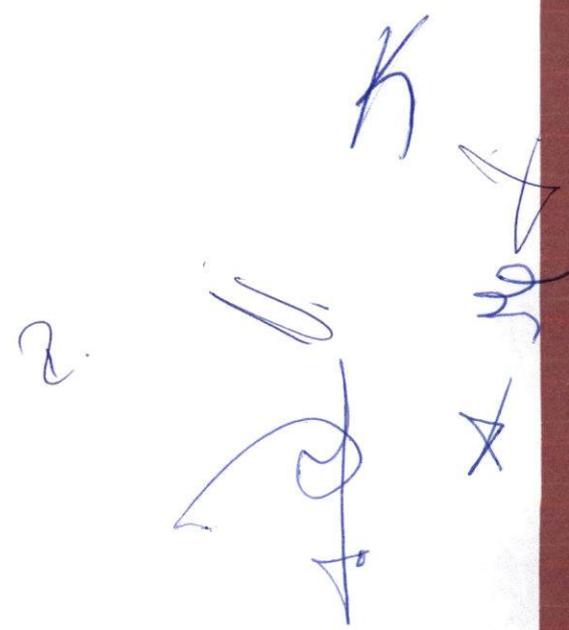
## DEPARTAMENTO JURÍDICO

### 12.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Recepción de la invitación convocada por el presidente de la Junta de Gobierno	Dirección General	Invitación	N/A
2	Recabar información de las diferentes direcciones	Departamento Jurídico	Presupuesto	1
3	Enviar por correo a los integrantes y secretario de la Junta de Gobierno	Departamento Jurídico	N/A	N/A
4	El secretario de junta de gobierno realiza el acta correspondiente anexando la información recabada	Secretario Junta De Gobierno	Acta de Junta de Gobierno	1
5	Anexar a carpeta de Juntas de Gobierno dentro del organismo	Departamento Jurídico	Acta de Junta de Gobierno	2

### 12.10 Medición

➤ N/A



**CAPASCHH**

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

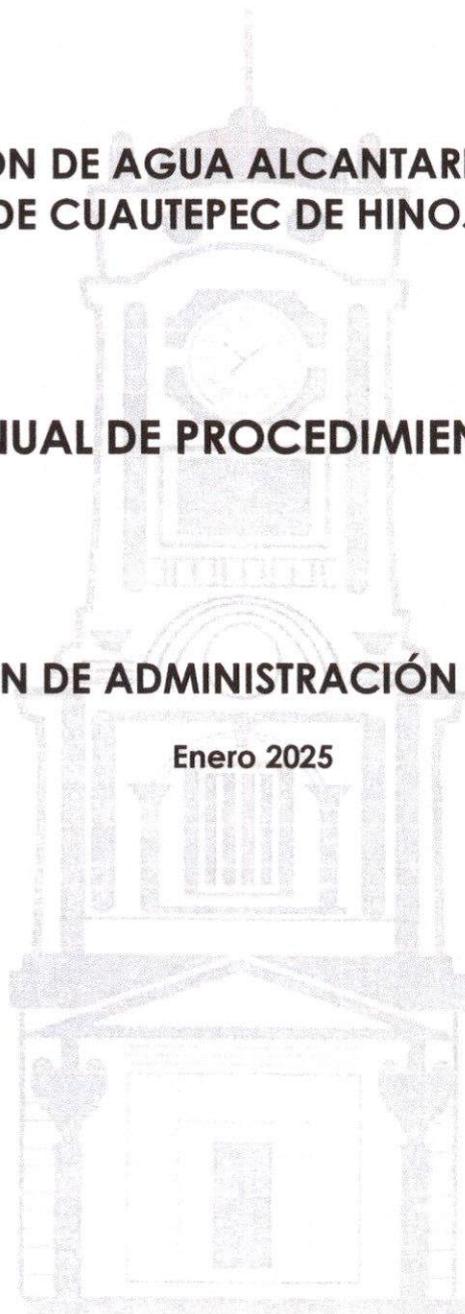
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**Enero 2025**



2.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

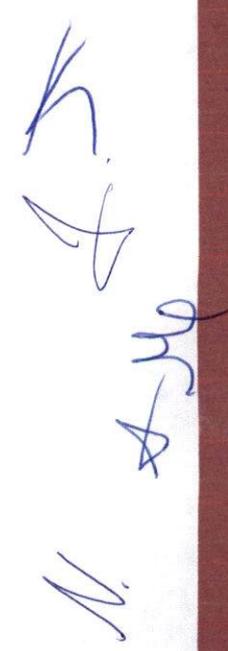
### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la dirección en administración y finanzas de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos siendo indispensable para asegurar la calidad de los servicios que esta representa.

Este Manual de Procedimientos establecerá sistemas eficientes para la administración de personal, de los recursos financieros y de los bienes y servicios que aseguren el cumplimiento del objetivo del Organismo permitiendo la optimización adecuada de los recursos financieros.

### 2. Objetivo General

Satisfacer los requerimientos administrativos y financieros identificados por las áreas sustantivas, brindando un servicio facilitador, constructivo, de apoyo y auxiliar a la gestión, conforme a las posibilidades presupuestales, a las disposiciones aplicables a las instrucciones que transmite el titular de nuestro organismo, contribuyendo con la organización, dirección, control, planificación y ejecución de las acciones necesarias para el buen manejo de los recursos de la organización de forma eficaz, eficiente y oportuna.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 3. Interacción e identificación de procesos

Usuario(s)		
Dirección general y junta de gobierno		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de administración y finanzas	Realización del presupuesto de egresos	CAPASCHH/DAYF/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto de ingreso.</li> </ul>		Presupuesto de egresos
Usuario(s)		
Dirección de finanzas y auditoría superior		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Administración y Finanzas	Entrega de información trimestral al ASEH.	CAPASCHH/DAYF/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos emitidos por ASEH</li> </ul>		Reporte de operación de egresos
Usuario(s)		
Dirección de finanzas y SEVAC		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Administración y Finanzas	Entrega de información a SEVAC	CAPASCHH/DAYF/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos emitidos por SEVAC</li> </ul>		Reporte de movimientos financieros

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]

[Handwritten signature]



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Usuario(s)		
Dirección de finanzas y auxiliar		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Administración y Finanzas	Carga de egresos a sistema contable	CAPASCHH/DAYF/P004
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pólizas</li> <li>• Transferencias</li> <li>• Comprobantes de pago</li> </ul>		Reporte de egresos
Usuario(s)		
Dirección de finanzas y auxiliar		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Administración y Finanzas	Pago de proveedores	CAPASCHH/DAYF/P005
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura</li> <li>• Evidencia justificativa</li> </ul>		Transferencia de pago
Usuario(s)		
Dirección de finanzas y auxiliar		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Administración y Finanzas	Dispersión de nomina	CAPASCHH/DAYF/P006
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de checador</li> <li>• Nomina</li> </ul>		Pago de nomina

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten notes and signatures]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Usuario(s)		
Dirección de finanzas y auxiliar		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Administración y Finanzas	Archivar documentación para respaldo de información de egresos	CAPASCHH/DAYF/P007
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Póliza</li> <li>Transferencia</li> <li>Orden de pago</li> <li>Oficio</li> <li>Control presupuestal</li> <li>Factura</li> <li>Control de gastos</li> <li>Comprobación</li> </ul>		Respaldo de información
Usuario(s)		
Dirección de finanzas y auxiliar		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Administración y Finanzas	Contestación y seguimiento de la cuenta publica	CAPASCHH/DAYF/P008
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados Preliminares</li> <li>Observaciones de la cuenta pública ASEH</li> </ul>		Oficio de contestación y solvatación

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten notes and signatures]



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### 4. Relación de procesos y de procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Administración y Finanzas	Realización del presupuesto de egresos.	CAPASCHH/DAYF/P001
Administración y Finanzas	Realización y entrega de información trimestral ASEH.	CAPASCHH/DAYF/P002
Administración y Finanzas	Realización y entrega de información SEVAC.	CAPASCHH/DAYF/P003
Administración y Finanzas	Carga de egresos a sistema contable.	CAPASCHH/DAYF/P004
Administración y Finanzas	Pago de proveedores.	CAPASCHH/DAYF/P005
Administración y Finanzas	Dispersión de nómina.	CAPASCHH/DAYF/P006
Administración y Finanzas	Archivar y administrar documentación que respalda los egresos.	CAPASCHH/DAYF/P007
Administración y Finanzas	Contestación y seguimiento de la cuenta pública.	CAPASCHH/DAYF/P008

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAYF/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de presupuesto anual de egresos
5.2 Objetivo	Optimizar los recursos monetarios destinados para la comisión.
5.3 Alcance	Dirección de Administración y Finanzas
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li><li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li></ul>
5.5 Responsabilidades	La DAYF es la responsable de elaborar el presupuesto de egresos y exponerlo ante la Junta de Gobierno.
5.6 Definiciones	<b>DAYF:</b> Dirección de administración y finanzas. <b>CONAC:</b> Consejo nacional de armonización contable <b>SIGF:</b> Sistema para la integración de gestión financiera
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadora</li><li>• Impresora</li><li>• Formatos impresos del SIGF</li></ul>
5.8 Resultados	Presupuesto de egresos

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

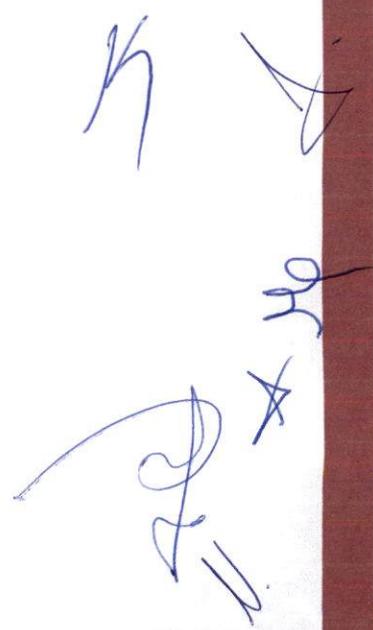
## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 5.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Pedir informe a las diferentes direcciones de lo que van a ocupar para sus proyectos	Dirección Administración y Finanzas	Presupuesto por Proyecto	1
Presupuestar en base a la información para realizarlo	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
Revisión de presupuesto	Dirección General	N/A	N/A
En caso de haber modificaciones realizarlas	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
Entregar a Junta de Gobierno	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A

### 5.10 Medición

➤ N/A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAYF/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Realización y entrega de la información trimestral a la ASEH
6.2 Objetivo	Administrar adecuadamente los recursos monetarios en base al presupuesto aprobado de ingresos.
6.3 Alcance	DAYF / ASEH
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	La DAYF es la responsable de realizar la entrega de información al ASEH para su revisión.
6.6 Definiciones	<p><b>DAYF:</b> Dirección de Administración y Finanzas.</p> <p><b>ASEH:</b> Auditoría Superior del Estado de Hidalgo</p> <p><b>SIGF:</b> Sistema para la Integración de Gestión Financiera</p>
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Archivos del SIGF</li> <li>• Internet(aseh.gob.mx)</li> </ul>
6.8 Resultados	Reporte trimestral al ASEH

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten notes and signatures]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Entrar a la página del micro sitio SIGF y buzón digital de la ASEH	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
2	Subir al micro sitio SIGF los archivos solicitados	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
3	Subir al buzón digital los archivos requeridos del trimestre	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
4	Firmar electrónicamente los archivos en sistema	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
5	Esperar observaciones	Auditoria Superior	N/A	N/A

### 6.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAYF/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración y entrega de información a SEVAC
7.2 Objetivo	Informar el correcto manejo de los recursos monetarios
7.3 Alcance	DAYF / SEVAC
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	La DYAF es la responsable de llenar adecuadamente los formatos emitidos por SEVAC entregando comprobación de cada movimiento realizado.
7.6 Definiciones	<p><b>DAYF:</b> Dirección de Administración y Finanzas.</p> <p><b>SEVAC:</b> Sistema de Evaluación de Armonización Contable</p>
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Archivos solicitados</li> <li>• Impresora</li> <li>• Internet(sevac.hacienda.gob.mx)</li> </ul>
7.8 Resultados	Evaluación contable



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Extraer información del programa contable	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
2	Llenar adecuadamente los formatos emitidos por SEVAC	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
3	Subir la información a la plataforma de SEVAC	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
4	Revisión trimestral	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A

### 7.10 Medición

➤ N/A

R.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAYF/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Carga de egreso al sistema contable SAACG.NET
8.2 Objetivo	Aplicar adecuadamente el presupuesto de egresos aprobado.
8.3 Alcance	Dirección de Administración y Finanzas
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	La DAYF es la responsable de realizar la carga de los egresos al sistema contable comprobando mediante el soporte de pólizas.
8.6 Definiciones	<p><b>DAYF:</b> Dirección de Administración y Finanzas.</p> <p><b>SAACG.NET:</b> Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental.</p>
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Internet</li> <li>• Sistema contable (SAACG.NET)</li> </ul>
8.8 Resultados	Informe de egresos



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Capturar los egresos al sistema contable SAACG.NET	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
2	Comprobar egresos con la evidencia justificativa correspondiente mediante carpeta física	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
3	Respaldar carpeta en la Dirección de Administración y Finanzas	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A

### 8.10 Medición

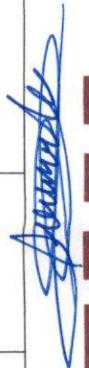
➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

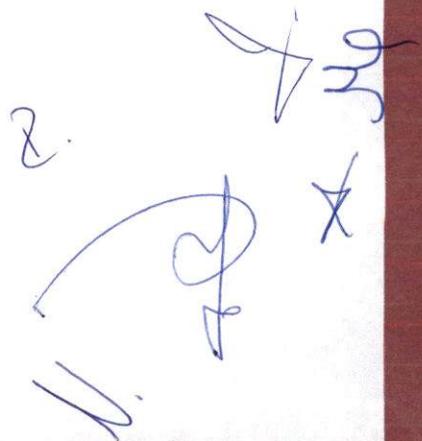
### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### 9. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAYF/P005

9.1 Nombre del Procedimiento	Pago a proveedores
9.2 Objetivo	Abastecer en tiempo y forma con el material solicitado.
9.3 Alcance	DAYF /Proveedores/ Personal
9.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> </ul>
9.5 Responsabilidades	La DAYF es la responsable de remunerar económicamente a los proveedores.
9.6 Definiciones	<b>DAYF:</b> Dirección de Administración y Finanzas.
9.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> <li>• Recurso monetario</li> <li>• Internet</li> </ul>
9.8 Resultados	Transferencia de pago



h



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### 9.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Revisar facturas	Dirección Administración y Finanzas	Factura	1
2	Revisar evidencia justificativa	Dirección Administración y Finanzas	Evidencia fotográfica, solicitud por área solicitante y contrato	1
3	Entrar al portal de BANORTE	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
4	Realizar transferencia de pago	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
5	Impresión de transferencia	Dirección Administración y Finanzas	Transferencia de pago	2

#### 9.10 Medición

➤ N/A



K

8.



30



X

N.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### 10.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Revisar nomina	Dirección Administración y Finanzas	Nomina	1
2	Realizar archivo de dispersión	Dirección Administración y Finanzas	N/A	1
3	Convertir archivo a formato pfx	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
4	Ingresar al portal de Banorte y realizar el pago	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A

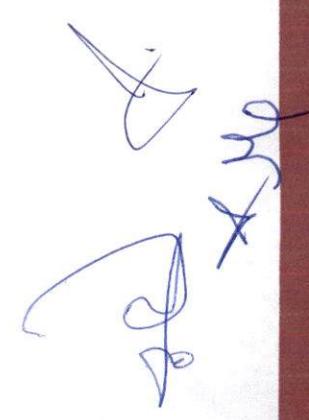
#### 10.10 Medición

- Dispersión de nomina



h

2.



N

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

#### 11. Descripción de procedimientos CAPASCHH/DAYF/P007

11.1 Nombre del Procedimiento	Archivar documentación a respaldo de egresos
11.2 Objetivo	Obtener el soporte de las operaciones realizadas mostrando la comprobación física de los Egresos.
11.3 Alcance	Dirección de Administración y Finanzas.
11.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> </ul>
11.5 Responsabilidades	La DAYF es la responsable de recabar los requisitos requeridos para archivar adecuadamente la información, para cualquier aclaración.
11.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
11.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas</li> <li>• Computadora</li> <li>• Hojas</li> <li>• Impresora</li> </ul>
11.8 Resultados	Respaldo de información

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten marks and signatures]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 11.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Imprimir comprobaciones de egresos	Dirección Administración y Finanzas	Comprobación egresos	1
Archivar en carpetas	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
Resguardar en la Dirección de Administración y Finanzas	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A

### 11.10 Medición

➤ N/A

B

R.

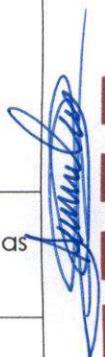
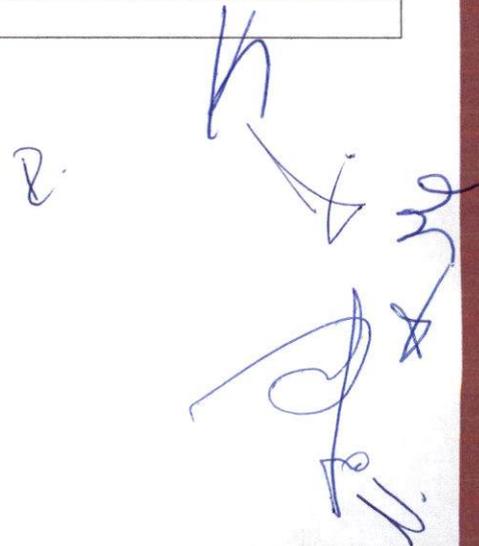
30

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 12. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAYF/P008

12.1 Nombre del Procedimiento	Contestación y seguimiento de la cuenta pública.
12.2 Objetivo	Dar cumplimiento en tiempo y forma a las observaciones de la ASEH.
12.3 Alcance	Dirección de Administración y Finanzas.
12.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> </ul>
12.5 Responsabilidades	La DAYF es la responsable de hacer la contestación y dar seguimiento a las observaciones de la cuenta pública.
12.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
12.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas</li> <li>• Computadora</li> <li>• Hojas</li> <li>• Impresora</li> </ul>
12.8 Resultados	Oficio de contestación y solvatación.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

### 12.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Imprimir resultados preliminares	Dirección Administración y Finanzas	Documento	1
Solvatación de observaciones preliminares	Dirección Administración y Finanzas	Documento	1
Imprimir cedula de resultados	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
Solvatación de observaciones de resultados	Dirección Administración y Finanzas	Documento	1

### 12.10 Medición

- Resultados de auditoria



h

2.

h

h





**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Enero 2025



R.

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de Recursos Humanos ha sido elaborado con el objetivo de establecer de manera clara y precisa los procedimientos y directrices que regirán la gestión del capital humano dentro de nuestra organización.

Este documento busca ser una herramienta clave para todos los miembros del equipo, ofreciendo pautas claras sobre cómo gestionar eficientemente los procesos relacionados con el personal, desde la selección de talento hasta la desvinculación de empleados.

Nuestro principal propósito es asegurar que todas las actividades de Recursos Humanos se realicen de forma coherente, estandarizada y alineada con los valores y objetivos estratégicos del organismo. De esta manera, garantizamos un entorno laboral justo, equitativo y orientado al desarrollo profesional de todos los colaboradores.

### 2. Objetivo General

Proporcionar una guía integral y estandarizada para la gestión del personal dentro del organismo, garantizando la eficiencia, equidad y transparencia en todos los procesos relacionados con la contratación, desarrollo, evaluación, compensación y desvinculación de los colaboradores. Optimizar el uso del capital humano, alineando los procedimientos con los valores, normativas y estrategias corporativas, contribuyendo al desarrollo profesional de los empleados y al cumplimiento de los objetivos de nuestro organismo.

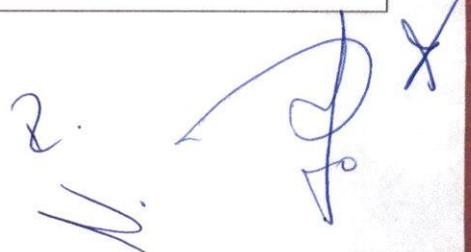


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Dirección general, Recursos Humanos, aspirantes		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Recursos Humanos	Aplicar procesos de contratación	CAPASCHH/RH/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vacantes disponibles</li> <li>Convocatorias de atracción de talento</li> </ul>		Contratación de personal
Usuario(s)		
Recursos Humanos, Colaboradores, director administrativo, Dirección General		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Recursos Humanos	Elaboración de Nomina	CAPASCHH/RH/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte del checador.</li> <li>Solicitud de tiempo extra</li> </ul>		Nomina
Usuario(s)		
Recursos Humanos, colaboradores, Dirección General		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Recursos Humanos	Control de personal	CAPASCHH/RH/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte checador</li> <li>Bitácora de actividades</li> </ul>		Supervisión de personal



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Usuario(s)		
Recursos Humanos, Administración y finanzas, SEVAC		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Recursos Humanos	Entrega y elaboración de información al SEVAC	CAPASCHH/RH/P004
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formatos emitidos por SEVAC</li> </ul>		Reporte de movimientos financieros
Usuario(s)		
Recursos Humanos, colaboradores, Dirección General		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Recursos Humanos	Elaboración DIOT	CAPASCHH/RH/P005
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar de cuentas mensual</li> <li>Hoja de trabajo</li> </ul>		DIOT
Usuario(s)		
Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Dirección General		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Recursos Humanos	Entrega de archivos de información trimestral	CAPASCHH/RH/P006
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Computadora</li> <li>SACG,NET</li> <li>Formatos emitidos por el SIGF</li> <li>Nominas</li> <li>Formatos emitidos por la ASEH</li> </ul>		Entrega de archivos de información trimestral

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### 4. Relación de procesos y procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Recursos Humanos	Aplicación de los procesos de contratación	CAPASCHH/DG/P001
Recursos Humanos	Elaboración de Nomina	CAPASCHH/DG/P002
Recursos Humanos	Control de personal	CAPASCHH/DG/P003
Recursos Humanos	Entrega y elaboración de información al SEVAC	CAPASCHH/DG/P004
Recursos Humanos	Elaboración DIOT	CAPASCHH/DG/P005
Recursos Humanos	Entrega de archivos de información trimestral	CAPASCHH/DG/P006

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials and marks: H, J, X, N, etc.]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/RH/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Aplicación de los procesos de contratación
5.2 Objetivo	Contar con el personal capacitado y que cubra el perfil de cada plaza vacante a cubrir del organismo.
5.3 Alcance	Dirección general / Recursos Humanos / Aspirantes
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> <li>• LEY FEDERAL DEL TRABAJO</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	<p>La dirección general es la responsable de autorizar la publicación de la oferta laboral.</p> <p>Recursos Humanos es el responsable de publicar la oferta laboral y llevar el proceso de contratación.</p>
5.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Proyector</li> <li>• Formatos de convocatoria</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>
5.8 Resultados	Contratación de personal

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Dirección general autoriza la búsqueda de personal para cubrir vacante disponible	Dirección General	N/A	0
2	Recursos humanos genera la publicación de la oferta laboral.	Recursos Humanos	Documento	1
3	Recursos humanos publica convocatoria en diversos medios de comunicación	Recursos Humanos	N/A	0
4	Recepción de documentos de aspirantes	Recursos Humanos	Documento	1
5	Entrevista de aspirantes	Recursos Humanos	Documento	1
6	Aplicación examen psicométrico	Recursos Humanos	Documento	1
7	Revisar referencias laborales y personales	Recursos Humanos	N/A	0
8	Realizar una preselección	Recursos Humanos	N/A	0
9	Valorar las opciones y tomar una decisión final	Recursos Humanos Dirección General	N/A	0
10	Contratar al mejor candidato	Jurídico	Documento	1

*[Handwritten signature]*

### 5.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten notes and signatures]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/RH/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de nomina
6.2 Objetivo	Garantizar que todos los empleados de la CAPASCHH reciban su remuneración de manera oportuna, correcta y conforme a las leyes laborales. Además, busca facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y laborales.
6.3 Alcance	Dirección general / Recursos Humanos / Aspirantes
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO.</li> </ul> <p>Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO</li> </ul> <p>Publicado el lunes 21 de agosto de 2000.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> <li>• LEY FEDERAL DEL TRABAJO</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	Recursos Humanos es el responsable de realizar la nómina,
6.6 Definiciones	<b>NA:</b> No Aplica
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• NOI</li> <li>• Reporte de checador</li> <li>• Hojas de trabajo</li> <li>• Solicitudes de tiempo extra</li> </ul>
6.8 Resultados	Nomina

[Handwritten signature]

[Handwritten initials and marks]

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Descargar archivo de checador	Dirección General	N/A	0
2	Analizar retardos y faltas	Recursos Humanos	Documento	1
3	Abrir programa NOI	Recursos Humanos	N/A	0
4	Generar nomina quincenal a trabajar	Recursos Humanos	N/A	1
5	Reporte de incidencias de faltas y retardos	Recursos Humanos	Documento	1
6	Agregar faltas en el sistema	Recursos Humanos	Documento	1
7	Agregar movimientos a los trabajadores que tengan alguna remuneración	Recursos Humanos	N/A	0
8	Cerrado de nomina	Recursos Humanos	N/A	0
9	Timbrado de nomina	Recursos Humanos	N/A	0
10	Extracción de recibos del sistema	Recursos Humanos	N/A	1
11	Impresión de recibos de nomina	Recursos Humanos	Documento	1

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten notes and signatures]*

#### 6.10 Medición

- Recibos de Nómina

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/RH/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Control del personal
7.2 Objetivo	Gestionar y supervisar de manera eficiente el comportamiento, desempeño y bienestar de los empleados para garantizar que se cumplan los objetivos de la CAPASCHH. Este control busca optimizar la productividad, mantener un ambiente laboral adecuado y asegurar el cumplimiento de las políticas y normativas internas.
7.3 Alcance	Dirección general / Recursos Humanos / Personal
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO.  Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO  Publicado el lunes 21 de agosto de 2000.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> <li>• LEY FEDERAL DEL TRABAJO</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	Recursos Humanos es el responsable de llevar el control las faltas, permisos, vacaciones del personal.
7.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Reporte de checador</li> <li>• Hojas de trabajo</li> <li>• Solicitudes de tiempo extra</li> <li>• Solicitud de vacaciones</li> <li>• Solicitud de permisos</li> <li>• Bitácora de actividades</li> </ul>
7.8 Resultados	Supervisión de personal

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials and marks]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Extraer información del checador	Recursos Humanos	N/A	N/A
2	Imprimir reporte y checar incidencias.	Recursos Humanos	N/A	N/A
3	Si existen faltas anotarlos en el sistema	Recursos Humanos	N/A	N/A
4	Hablar con el personal	Recursos Humanos	N/A	N/A

### 7.10 Medición

➤ N/A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/RH/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración y entrega de información a SEVAC
8.2 Objetivo	Informar el correcto manejo de los recursos monetarios
8.3 Alcance	DAYF /RH/ SEVAC
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la junta de gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	La RH es la responsable de llenar adecuadamente los formatos emitidos por SEVAC entregando comprobación de cada movimiento realizado.
8.6 Definiciones	<p><b>DAYF:</b> Dirección de Administración y Finanzas.</p> <p><b>RH:</b> Recursos Humanos</p> <p><b>SEVAC:</b> Sistema de Evaluación de Armonización Contable</p>
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Archivos solicitados</li> <li>• Impresora</li> <li>• Internet(sevac.hacienda.gob.mx)</li> </ul>
8.8 Resultados	Evaluación contable

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Extraer información del programa contable	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
2	Llenar adecuadamente los formatos emitidos por SEVAC	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
3	Subir la información a la plataforma de SEVAC	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A
4	Revisión trimestral	Dirección Administración y Finanzas	N/A	N/A

### 8.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 9. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/RH/P005

9.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de la DIOT
9.2 Objetivo	Dar cumplimiento a la normatividad del SAT
9.3 Alcance	DAYF / RH
9.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la junta de gobierno en febrero de 2017.</li><li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li></ul>
9.5 Responsabilidades	Recursos humanos es la encargada de subir en la plataforma del SAT la declaración informativa de operaciones a terceros.
9.6 Definiciones	<b>DIOT:</b> Declaración Informativa de Operaciones a Terceros. <b>SAT:</b> Sistema de Administración Tributaria
9.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadora</li><li>• Auxiliar de cuentas</li><li>• Impresora</li><li>• Internet (SAT.hacienda.gob.mx)</li></ul>
9.8 Resultados	DIOT

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 9.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Extraer información del programa contable el auxiliar de cuentas	Recursos Humanos	N/A	N/A
2	La información en archivo de Excel de la DIOT	Recursos Humanos	N/A	N/A
3	Generación del archivo en el módulo de conversión de la declaración informativa del SAT	Recursos Humanos	N/A	N/A
4	Acceso al portal del SAT en el aparatado de la DIOT	Recursos Humanos	N/A	N/A
5	Descarga de acuse	Recursos Humanos	Documento	1

### 9.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

### 10. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/RH/P006

10.1 Nombre del Procedimiento	Entrega de archivos de información trimestral
10.2 Objetivo	Dar cumplimiento a la normatividad de la ASEH
10.3 Alcance	DAYF / RH/ ASEH
10.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la junta de gobierno en febrero de 2017.</li> </ul> <p>NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</p>
10.5 Responsabilidades	Recursos humanos es la encargada de llenar correctamente los archivos de nómina, tabulador de sueldos, analítico de plazas, inventario., planilla de personal, descarga de estados financieros del SACG. NET
10.6 Definiciones	<p><b>DIOT:</b> Declaración Informativa de Operaciones a Terceros.</p> <p><b>SAT:</b> Sistema de Administración Tributaria</p>
10.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Layouts del SIGF</li> <li>• Nomina</li> <li>• Impresora</li> <li>• Internet (SIGF.aseh.gob.mx)</li> </ul>
10.8 Resultados	Entrega de información trimestral

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

#### 10.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Captura en los Layouts del SIGF	Recursos Humanos	N/A	N/A
2	Subir los Layouts al Micrositio SIGF de la ASEH	Recursos Humanos	N/A	N/A
3	Descarga de los estados financieros y contables del SACG .NET	Recursos Humanos	N/A	N/A
4	Subir los estados financieros y contables al buzón digital.	Recursos Humanos	N/A	N/A

#### 10.10 Medición

➤ N/A






**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DIRECCIÓN COMERCIAL**

Enero 2025



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten initials]*

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos de la Dirección Comercial siendo indispensable para asegurar la calidad de los servicios que esta representa.

Este Manual de Procedimientos dará congruencia a las diversas medidas de modernización con un enfoque sistemático, para lo cual es necesario contar con los lineamientos generales que orienten los trabajos de la organización y administración interna, integración, interpretación y consulta.

Permitirá optimizar los recursos, la coordinación de acciones, así como el logro de los objetivos establecidos.

### 2. Objetivo General

Mejorar y supervisar distintos aspectos clave como estrategias de cobranza y recuperación de cartera vencida, regularización de usuarios, asignación de roles en el equipo de trabajo y el cumplimiento de objetivos para el sustento de la organización.

Gestionar y solucionar las necesidades de los usuarios de una manera eficaz, así como mejorar la rentabilidad, el cobro, las relaciones con los usuarios y organizando un adecuado sistema de control, informes y comunicaciones para tener un funcionamiento eficiente del área, generando un clima de confianza a los usuarios y brindando un servicio de calidad a la ciudadanía mediante los procesos administrativos.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Dirección comercial / Junta de Gobierno		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Elaboración de Cuotas y tarifas	CAPASCHH/DC/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo de cuotas y tarifas publicado por el periódico oficial</li> </ul>		Proyecto de cuotas y tarifas de conformidad con fórmulas establecidas.
Usuario(s)		
Dirección comercial / Secretaría de Finanzas		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Carga trimestral de ingresos a la plataforma SAP.	CAPASCHH/DC/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Subir a plataforma en fechas establecidas por la secretaria de finanzas.</li> </ul>		Informe de ingreso trimestral.
Usuario(s)		
Dirección Comercial / SAP		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección Comercial	Entrega de formatos emitidos por el SAP	CAPASCHH/DC/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Padrón de usuarios (digital)</li> <li>Oficio emitido por el SAP</li> <li>Cuestionario y balanza de comprobación</li> <li>Formatos 1 y 2 de cifras de recaudación (impresa)</li> <li>Formato de Excel</li> </ul>		Informe de ingresos anuales

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

Usuario(s)		
Dirección Comercial / Cajero		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Corte de caja	CAPASCHH/DC/P004
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte emitido por sistema (El León)</li> </ul>		Ingreso diario a comisión
Usuario(s)		
Dirección Comercial / Usuarios con Adeudo		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección Comercial	Cobranza móvil	CAPASCHH/DC/P005
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Credencial INE/INAPAM vigente</li> <li>Título de propiedad (realizar cambios)</li> </ul>		Recuperación de cartera vencida
Usuario(s)		
Dirección Comercial / Usuarios con Adeudo / Dirección General		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Recuperación de cartera vencida	CAPASCHH/DC/P006
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Credencial</li> <li>Oficio(convenio)</li> <li>Constancias expedidas por comisaria</li> </ul>		Regularización de usuarios

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

Usuario(s)		
Dirección Comercial / Notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Supervisión de notificadores	CAPASCHH/DC/P007
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bitácora de actividades</li> <li>Ubicación mediante WhatsApp</li> </ul>		Productividad notificadores
Usuario(s)		
Dirección comercial / auditoria superior		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Entrega de ingresos anuales a auditoria superior para revisión	CAPASCHH/DC/P008
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio omitido por auditoria</li> <li>Corte diario de ingresos</li> </ul>		Informe de ingreso anual a auditoria superior
Usuario(s)		
Dirección comercial / cajero/ usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Carga de cuotas y tarifas al sistema de caja (El León)	CAPASCHH/DC/P009
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivo de cuotas y tarifas publicado por el periódico oficial</li> </ul>		Actualización de cuotas y tarifas

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

Usuario(s)		
Dirección Comercial / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Publicidad promocional	CAPASCHH/DC/P0010
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorización de descuentos</li> <li>Listado de cartera vencida</li> <li>Planeación de recorrido promocional</li> </ul>		Atracción de usuarios
Usuario(s)		
Dirección Comercial / Departamento Jurídico / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección comercial	Canalización de anomalías al Departamento Jurídica	CAPASCHH/DC/P0011
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotos (propiedad a verificar, fugas, anomalías)</li> </ul>		Solución de problemáticas
Usuario(s)		
Dirección Comercial/Usuarios/Dirección Área Técnica		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección Comercial	Actualización de Padrón de Usuarios	CAPASCHH/DC/P0012
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprobante de domicilio</li> <li>Contratos tomas nuevas</li> <li>Identificación (INE)</li> </ul>		Actualización de padrón de usuarios

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

<b>Usuario(s)</b>		
<b>Dirección Comercial / Junta de Gobierno</b>		
<b>Área Responsable</b>	<b>Nombre del Proceso</b>	<b>Clave del Procedimiento</b>
Dirección Comercial	Elaboración del POA	CAPASCHH/DC/P0013
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Padrón de usuarios</li> <li>• Balanza de ingresos</li> <li>• Presupuestos</li> </ul>		Plan Anual de Actividades








## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección Comercial	Elaboración de proyecto de cuotas y tarifas de conformidad con las fórmulas establecidas.	CAPASCHH/DC/P001
Dirección Comercial	Realización de carga trimestral de ingresos a la plataforma SAP.	CAPASCHH/DC/P002
Dirección Comercial	Elaboración y entrega anual de formatos emitidos por el SAP.	CAPASCHH/DC/P003
Dirección Comercial	Corte de caja y realización de depósito bancario.	CAPASCHH/DC/P004
Dirección Comercial	Elaboración de plan anual en cobranza móvil.	CAPASCHH/DC/P005
Dirección Comercial	Recuperación de cartera vencida.	CAPASCHH/DC/P006
Dirección Comercial	Supervisión de notificadores.	CAPASCHH/DC/P007
Dirección Comercial	Realización anual y entrega de ingresos a auditoría superior.	CAPASCHH/DC/P008
Dirección Comercial	Ingreso de cuotas y tarifas anuales ante el sistema.	CAPASCHH/DC/P009
Dirección Comercial	Realización y distribución de publicidad promocional para usuarios.	CAPASCHH/DC/P0010
Dirección Comercial	Canalización de anomalías al Departamento Jurídica.	CAPASCHH/DC/P0011
Dirección Comercial	Actualización del padrón de usuarios.	CAPASCHH/DC/P0012
Dirección Comercial	Elaboración del programa operativo anual en materia comercial para presentación a junta de gobierno.	CAPASCHH/DC/P0013

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de proyecto de cuotas y tarifas de conformidad con las fórmulas establecidas.
5.2 Objetivo	Obtener tarifas adecuadas para el ejercicio mediante aprobación de la junta de gobierno.
5.3 Alcance	Área comercial / usuarios
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	La dirección de área comercial es la responsable de la elaboración del anteproyecto de cuotas y tarifas y presentarlo a la junta de gobierno y a su vez ser enviado al congreso para su aprobación y publicación.
5.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Internet</li> <li>• Impresora</li> <li>• USB</li> </ul>
5.8 Resultados	Proyecto de cuotas y tarifas



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Actualización de datos generales	Dirección Comercial	N/A	N/A
2	Realizar los cálculos de acuerdo a las fórmulas establecidas	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Revisión de anteproyecto de cuotas y tarifas	Dirección General	Anteproyecto de cuotas y tarifas	1
4	En caso de haber modificaciones realizarlas	Dirección Comercial	Anteproyecto de cuotas y tarifas	1
5	Segunda revisión de anteproyecto	Dirección General	Anteproyecto de cuotas y tarifas	1
6	Aprobación de anteproyecto	Dirección General	Anteproyecto de cuotas y tarifas	1
7	Entrega de anteproyecto a junta de gobierno	Dirección Comercial	Anteproyecto de cuotas y tarifas	2

#### 5.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P002

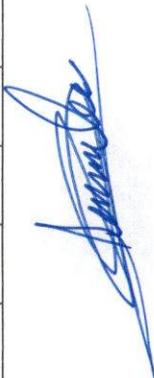
6.1 Nombre del Procedimiento	Carga trimestral de ingresos a la plataforma SAP.
6.2 Objetivo	Informar a la secretaria de finanzas los ingresos trimestrales de la comisión.
6.3 Alcance	Dirección Comercial / Secretaria de Finanzas
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	La dirección comercial es la responsable de subir la información obtenida de las operaciones realizadas para la generación de ingresos a la plataforma SAP.
6.6 Definiciones	<b>SAP:</b> Sistema de Agua y Predial.
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> <li>• Sello</li> <li>• USB</li> </ul>
6.8 Resultados	Informe de ingreso anual

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Solicitar balanza analítica de ingresos y auxiliar IVA del trimestre finalizado a área de finanzas	Dirección Comercial	Balanza analítica de ingresos	1
2	Ingresar a la plataforma	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Seleccionar el trimestre a capturar	Dirección Comercial	N/A	N/A
4	Llenar los apartados correspondientes con las cifras de recaudación.	Dirección Comercial	N/A	N/A
5	Anexar evidencias de comprobación a cada rubro	Dirección Comercial	N/A	N/A
6	Carga de información a la página de secretaria de finanzas	Dirección Comercial	N/A	N/A



#### 6.10 Medición

➤






## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Entrega de formatos emitidos por el SAP.
7.2 Objetivo	Rendir informe del ingreso anual.
7.3 Alcance	Dirección Comercial / Subsecretaría de Ingresos
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	La Dirección Comercial es la responsable de hacer entrega de las cifras recaudadas de manera anual a la subsecretaría de ingresos.
7.6 Definiciones	<b>SAP:</b> Sistema de Agua y Predial.
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> <li>• USB</li> <li>• Internet</li> </ul>
7.8 Resultados	Informe anual de ingresos

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 7.9 Desarrollo

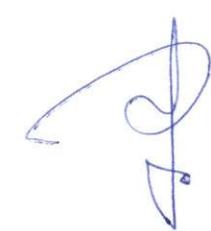
Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Ingresar a plataforma SAP	Dirección Comercial	N/A	N/A
2	Seleccionar trimestre del cual se requiere información	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Verificar estatus de recepción correcta	Dirección Comercial	N/A	N/A
4	Añadir firmas correspondientes	Dirección Comercial	N/A	N/A
5	Impresión de formatos, firmarlos y sellarlos	Dirección Comercial	Documento	1
6	Entrega de formatos en oficinas de secretaria de finanzas	Dirección Comercial	Documento	2



### 7.10 Medición

➤






## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Corte de caja y realización de depósito bancario.
8.2 Objetivo	Supervisar que el recurso monetario coincida con las operaciones registradas en el sistema.
8.3 Alcance	Dirección comercial / cajero
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	<p>El cajero es el responsable de realizar la cobranza a los usuarios e ingresar las operaciones correspondientes al sistema.</p> <p>La Dirección Comercial es la responsable de supervisar que el efectivo coincida con las operaciones realizadas y posteriormente realizar el depósito bancario.</p>
8.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> <li>• Maquina reveladora ultravioleta</li> <li>• Sistema operador El león</li> </ul>
8.8 Resultados	Informe diario de ingresos

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Imprimir reporte de ingreso diario emitido por el sistema	Dirección Comercial	Reporte de ingreso diario	1
2	Realizar conteo de efectivo	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Cuadrar la cantidad del efectivo con lo del reporte	Dirección Comercial	N/A	N/A
4	Señalar cantidades a depositar	Dirección Comercial	N/A	N/A
5	Realizar depósito bancario	Dirección Comercial	Boucher de deposito	2



### 8.10 Medición

- Reporte de Corte Diario






## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 9. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P005

9.1 Nombre del Procedimiento	Realización de cobranza móvil.
9.2 Objetivo	Recuperación de cartera vencida mediante el acercamiento a usuarios
9.3 Alcance	Dirección comercial / usuarios
9.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
9.5 Responsabilidades	La Dirección Comercial es la encargada de establecer estrategias para la recuperación de cartera vencida mediante la colocación temporal de caja móvil recorriendo diferentes comunidades.
9.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
9.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Perifoneo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Automóvil</li> </ul>
9.8 Resultados	Reducir cartera vencida y recuperación de recurso monetario

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 9.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Revisión de cartera vencida	Dirección Comercial	Archivo cartera vencida	1
2	Identificar comunidades a visitar.	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Establecer fechas de vista.	Dirección Comercial	Bitácora de actividades	1
4	Contactar a las autoridades de la comunidad (Comisario) para notificar la asistencia.	Dirección Comercial	N/A	N/A
5	Perifoneo en la comunidad a visitar.	Dirección Comercial	Boucher de deposito	2
6	Instalación de caja móvil en la comunidad seleccionada.	Dirección Comercial	N/A	N/A

### 9.10 Medición

- Bitácora de visitas.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 10. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P006

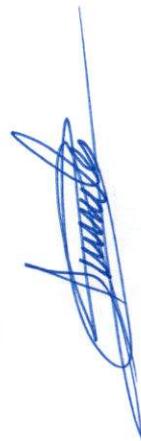
10.1 Nombre del Procedimiento	Recuperación y seguimiento de cartera vencida
10.2 Objetivo	Regularización de usuarios mediante convenios de pago
10.3 Alcance	Dirección Comercial /Departamento Jurídico / Usuarios
10.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
10.5 Responsabilidades	<p>La Dirección Comercial es la responsable de dar la atención al usuario por tema de adeudo dando solución mediante convenios.</p> <p>El jurídico es el encargado de elaborar el oficio de dicho convenio.</p>
10.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
10.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> </ul>
10.8 Resultados	Regularización de usuarios.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

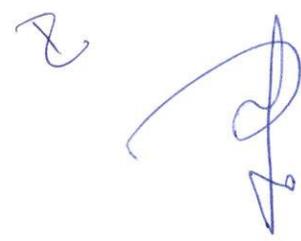
#### 10.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Revisión de cartera vencida.	Dirección Comercial	Archivo cartera vencida	1
2	Elaboración plan de entrega de adeudo para notificadores.	Dirección Comercial	Bitácora de recorrido a realizar	2
3	Elaboración de notificaciones por comunidad.	Dirección Comercial	Notificación Personalizada	1
4	Entrega de notificaciones al personal para su entrega a usuarios con adeudo.	Dirección Comercial	Bitácora de Entrega	2
5	Después de la entrega ir con caja móvil para ver reflejado el trabajo realizado.	Dirección Comercial	N/A	N/A



#### 10.10 Medición

- Bitácora de notificaciones entregada

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 11. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P007

11.1 Nombre del Procedimiento	Supervisión de notificadores
11.2 Objetivo	Verificar la productividad de los notificadores mediante el número de usuarios ubicados
11.3 Alcance	Dirección Comercial / Notificador / Usuarios
11.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
11.5 Responsabilidades	<p>El notificador se encarga de localizar y entregar a su vez la notificación de adeudo al usuario.</p> <p>La DC supervisara la adecuada realización de dichas actividades</p>
11.6 Definiciones	<b>DC:</b> Dirección Comercial
11.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Tabletas electrónicas</li> <li>• Lapicero</li> </ul>
11.8 Resultados	Maximizar la productividad y acercamiento de notificadores a usuarios.

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten mark in blue ink]*

*[Handwritten mark in blue ink]*

*[Handwritten mark in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten mark in blue ink]*

*[Handwritten mark in blue ink]*

*[Handwritten mark in blue ink]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 11.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Revisión de bitácora y firma de usuarios de notificaciones entregadas.	Dirección Comercial	Bitácora de Entrega	1
Seguimiento de ruta de entrega.	Dirección Comercial	N/A	N/A
Archivar bitácoras para futuros acuerdos con los usuarios con adeudo.	Dirección Comercial	N/A	N/A

### 11.10 Medición

- Bitácora de notificaciones entregadas

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 12. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P008

12.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de ingreso anual a auditoría superior
12.2 Objetivo	Informar la correcta recepción de ingresos
12.3 Alcance	Dirección comercial / auditoría superior
12.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
12.5 Responsabilidades	<p>La DC es la encargada de proporcionar la información solicitada por auditoría superior.</p> <p>Auditoría superior es la encargada de supervisar la adecuada recepción de ingresos.</p>
12.6 Definiciones	<b>DC:</b> Dirección Comercial
12.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> <li>• USB</li> </ul>
12.8 Resultados	Adecuado registro de información de ingresos



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 12.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Recepción del oficio emitido por auditoría superior	Dirección Comercial	Oficio emitido por Auditoría Superior	1
Organizar la información solicitada y evidencias	Dirección Comercial	N/A	N/A
Verificar que la información se encuentre completa y este correcta	Dirección Comercial	N/A	N/A
Entregar en las oficinas de auditoría superior del estado	Dirección Comercial	Información solicitada por Auditoría Superior	N/A
Estar en espera de las observaciones que nos haga ASPE	Dirección Comercial	N/A	N/A

### 12.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 13. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P009

13.1 Nombre del Procedimiento	Ingreso de cuotas y tarifas anuales ante el sistema
13.2 Objetivo	Aplicar las cuotas y tarifas establecidas por el Congreso del Estado publicados en el Periódico Oficial.
13.3 Alcance	Dirección Comercial / Proveedor Sistema (El León)
13.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
13.5 Responsabilidades	<p>La DC es la responsable de cargar las cuotas y tarifas del periódico oficial al sistema.</p> <p>El proveedor del sistema es el responsable de cargar las cuotas y tarifas de servicio medido</p>
13.6 Definiciones	<b>DC:</b> Dirección comercial
13.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Sistema El León</li> <li>• internet</li> </ul>
13.8 Resultados	Aplicación y actualización de cuotas y tarifas establecidas



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 13.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Descarga de cuotas y tarifas publicado en el Periódico Oficial	Dirección comercial	Cuotas y tarifas emitido por Periódico Oficial	1
Ingresar al sistema de cobro	Dirección comercial	N/A	N/A
Carga y actualización de las cuotas y tarifas	Dirección comercial	N/A	N/A

### 13.10 Medición

➤ N/A

R.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 14. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P0010

14.1 Nombre del Procedimiento	Publicidad promocional
14.2 Objetivo	Incrementar y ampliar la cobertura para la atracción de usuarios y disminución de cartera vencida
14.3 Alcance	Dirección comercial / usuarios / cultura del agua
14.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
14.5 Responsabilidades	<p>La DC es la responsable de gestionar los descuentos y promociones mediante la junta de gobierno.</p> <p>Cultura del agua es la encargada de la elaboración y distribución de la publicidad.</p>
14.6 Definiciones	<b>DC:</b> Dirección comercial
14.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perifoneo</li> <li>• Lonas</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Internet</li> <li>• Equipo de computo</li> </ul>
14.8 Resultados	Atracción de usuarios y disminución de cartera



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 14.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Identificación del tema a promocionar	Dirección Comercial	N/A	N/A
2	Realizar diseño	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Publicación en los medios digitales de la comisión	Dirección Comercial	N/A	N/A
4	Impresión de lonas	Dirección Comercial	Lonas publicitarias	1

### 14.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 15. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P0011

15.1 Nombre del Procedimiento	Canalización de anomalías a área jurídica.
15.2 Objetivo	Orientar adecuadamente al usuario para el uso correcto del servicio.
15.3 Alcance	Dirección Comercial / Usuario / Departamento Jurídico
15.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
15.5 Responsabilidades	La DC es la responsable de atender las problemáticas expuestas por el usuario. El jurídico es el responsable de dar la resolución de las problemáticas.
15.6 Definiciones	<b>DC:</b> Dirección comercial
15.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Bolígrafo</li> </ul>
15.8 Resultados	Solución de problemáticas por el mal uso del servicio.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 15.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Atención a usuarios	Dirección Comercial	N/A	N/A
2	Detectar problema a solucionar	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Pasar al usuario a área jurídica para la solución de la situación	Dirección Comercial	N/A	N/A
4	Realización de bitácora de reportes o anomalías	Dirección Comercial	Bitácora de reportes	1

#### 15.10 Medición

➤ N/A



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 16. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P0012

16.1 Nombre del Procedimiento	Actualización del padrón de usuarios.
16.2 Objetivo	Tener la correcta información del usuario facilitando así la rápida localización del mismo.
16.3 Alcance	Dirección Comercial / Cajero
16.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
16.5 Responsabilidades	La DC es la responsable de la actualización de los datos del usuario. Cajero es el responsable de gestionar la información actual del usuario.
16.6 Definiciones	<b>DC:</b> Dirección comercial
16.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Padrón de usuarios</li><li>• Sistema (El león)</li><li>• Internet</li></ul>
16.8 Resultados	Padrón de usuarios actualizado



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN COMERCIAL

#### 16.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Verificar datos de usuarios al momento de realizar el cobro del servicio	Dirección Comercial	N/A	N/A
2	En caso de haber algún cambio hacerlo en sistema	Dirección Comercial	N/A	N/A
3	Verificar con el usuario que los datos establecidos en el recibo sean igual a los que el menciona	Dirección Comercial	Recibo de pago	2
4	Guardar los cambios realizados en el sistema	Dirección Comercial	N/A	N/A

#### 16.10 Medición

➤ N/A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 17. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P0013

17.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración del POA
17.2 Objetivo	Proyección anual de actividades y presupuesto
17.3 Alcance	Dirección Comercial
17.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
17.5 Responsabilidades	La Dirección Comercial es la responsable de proyectar sus actividades y realizar su presupuesto para exponerlo a la Junta.
17.6 Definiciones	POA: Programa operativo anual.
17.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> </ul>
17.8 Resultados	Programa operativo anual de la Dirección Comercial.

2



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN COMERCIAL

### 17.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Descargar información de usuarios, ingresos, nuevos contratos	Dirección Comercial	N/A	N/A
2	Descargar el formato establecido para realizar el POA	Dirección Comercial	Formato POA	N/A
3	Llenar los apartados correspondientes con la información solicitada	Dirección Comercial	N/A	N/A
4	Pasar a dirección Administración y Finanzas para revisión	Dirección Comercial	N/A	N/A
5	En caso de haber modificaciones realizarlas	Dirección Comercial	N/A	N/A
6	Segunda revisión del POA	Dirección Comercial	N/A	N/A
7	Entrega a junta de gobierno	Dirección Comercial	POA	2

### 17.10 Medición

➤ N/A

2.



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ÁREA DE CAJAS

Enero 2025



*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several initials below it.]*





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ÁREA DE CAJAS

### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos del área de caja siendo indispensable para asegurar la calidad del servicio que esta representa.

Este Manual de Procedimientos dará congruencia a las diversas medidas de modernización con un enfoque sistemático, para lo cual es necesario contar con los lineamientos generales que orienten los trabajos de la organización.

### 2. Objetivo General

Analizar y registrar operaciones contables con exactitud y prontitud. Dirigir, coordinar y controlar la recepción y custodia de ingresos.

Gestionar y solucionar las necesidades de los usuarios de una manera eficaz, así como mejorar la rentabilidad, el cobro, las relaciones con los usuarios y organizando un adecuado sistema de control, informes y comunicaciones para tener un funcionamiento eficiente del área.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ÁREA DE CAJAS

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Área de caja / usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Área de caja	Realizar el cobro de servicio a usuarios que acuden al organismo	CAPASCHH/AC/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de contrato</li> <li>Copia de INE del usuario</li> <li>Copia Inapam (Cuando el usuario sea de la tercera edad)</li> </ul>		Obtener remuneraciones por el servicio prestado.
Usuario(s)		
Área de caja/ Dirección comercial		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Área de caja	Corte de caja	CAPASCHH/AC/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte emitido por sistema (El león)</li> </ul>		Reporte de ingresos diario a comisión
Usuario(s)		
Área de caja		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Área de caja	Archivar documentos generando expediente de ingresos diarios	CAPASCHH/AC/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Copia del recibo de pago del usuario</li> <li>Copia de INE del usuario</li> <li>Póliza de ingreso generada por Administración y Finanzas.</li> </ul>		Carpeta de ingresos

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ÁREA DE CAJAS

Usuario(s)		
Área de caja		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Área de caja	Elaboración de requerimientos de material para el área y comprobación del gasto.	CAPASCHH/AC/P004
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de material a requerir</li> <li>Fotografías</li> </ul>		Satisfacer las necesidades materiales del área y justificación de gastos
Usuario(s)		
Dirección Comercial / Cajero		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Área de caja	Entrega anual de ingresos ante la ASEH	CAPASCHH/AC/P005
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibos de cobro</li> <li>Cortes de Caja</li> </ul>		Regularización de usuarios

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Caja	Realizar el cobro de servicio a usuarios que acuden al organismo	CAPASCHH/AC/P001
Caja	Realizar corte de caja diario	CAPASCHH/AC/P002
Caja	Archivar documentos generando expediente de ingresos diarios	CAPASCHH/AC/P003
Caja	Elaboración de requerimientos de material para el área y comprobación del gasto.	CAPASCHH/AC/P004
Caja	Entrega anual de ingresos ante la ASEH	CAPASCHH/AC/P005

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Realizar el cobro de servicio a usuarios que acuden al organismo
5.2 Objetivo	Ofrecer servicio de calidad al usuario dando así solución a las problemáticas que esté presente. Además de generar ingreso que permita darle mantenimiento al sistema de agua potable Municipal.
5.3 Alcance	Cajero / Usuarios
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	El cajero es el responsable de realizar los cobros del servicio prestado de los usuarios que acuden a las oficinas resguardando el efectivo recaudado.
5.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Internet</li> <li>• Impresora</li> <li>• Plataforma CAJAS.exe</li> </ul>
5.8 Resultados	Obtener remuneraciones por el servicio prestado.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Recepción de usuarios	N/A	N/A
2	Ingresar a la plataforma CAJAS.exe	Área de Caja	N/A
3	Ingresar usuario y contraseña	Área de Caja	N/A
4	Buscar al usuario dentro del padrón de usuarios	Área de Caja	N/A
5	Se verifica la cuenta del usuario	Área de Caja	N/A
6	Se hace el cálculo de la deuda	Área de Caja	N/A
7	Se realiza el cobro	Área de Caja	N/A
8	Se registra el pago en el sistema	Área de Caja	N/A
9	Se imprime recibo de pago	Área de Caja	Documento
10	Se archiva en carpeta el recibo para comprobación	Área de Caja	Documento

#### 5.10 Medición

- Reporte de ingresos diarios.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/AC/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Corte de caja y conteo de efectivo
6.2 Objetivo	Supervisar que el recurso monetario físico coincida con las operaciones registradas en el sistema.
6.3 Alcance	Cajero / Dirección Comercial
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
6.5 Responsabilidades	<p>El cajero es el responsable de realizar la cobranza a los usuarios e ingresar las operaciones correspondientes al sistema.</p> <p>La dirección comercial es la responsable de supervisar que el efectivo coincida con las operaciones realizadas y posteriormente realizar el depósito bancario.</p>
6.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Hojas blancas</li><li>• Impresora</li><li>• Maquina reveladora ultravioleta</li><li>• Sistema operador El león</li></ul>
6.8 Resultados	Informe diario de ingresos



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Imprimir reporte de ingreso diario emitido por el sistema.	Área de Caja	Documento	1
2	Realizar conteo de efectivo.	Área de Caja	N/A	N/A
3	Cotejar registro de pagos con tarjeta con los boucheres existentes.	Área de Caja	Documento	N/A
3	Cuadrar la cantidad del efectivo y pagos con tarjeta con el reporte	Área de Caja	N/A	N/A
4	Señalar las cantidades a depositar en base al reporte emitido.	Área de Caja	Documento	N/A
5	Entregar efectivo a directora del área comercial.	Área de Caja	N/A	N/A
6	Realizar el depósito bancario.	Dirección Comercial	Documento	2

#### 6.10 Medición

> N/A

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ÁREA DE CAJAS

### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Archivar documentos generando expediente de ingresos diarios
7.2 Objetivo	Generar y tener la evidencia física de los ingresos diarios para presentar a auditoría
7.3 Alcance	Área de Caja / Dirección comercial / Dirección en Administración y Finanzas
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
7.5 Responsabilidades	El cajero es el responsable de realizar las carpetas con los documentos necesarios para presentar a auditoría. El Director Comercial es la encargada de supervisar que los expedientes estén archivados adecuadamente.
7.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No aplica
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Hojas blancas</li><li>• Impresora</li><li>• Folder</li><li>• Internet</li><li>• Broche Baco</li></ul>
7.8 Resultados	Expediente físico de ingresos diarios

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Entrar a la plataforma CAJA.exe	Área de Caja	N/A
2	Ingresar usuario y contraseña	Área de Caja	N/A
3	Generar reporte general de ingreso diario	Área de Caja	N/A
4	Imprimir reporte general de ingresos diario	Área de Caja	Documento
5	Generar reporte de rubros en plataforma CAJA.exe	Área de Caja	N/A
6	Imprimir reporte de rubros	Área de Caja	Documento
7	Añadir póliza de ingresos generada por área de Administración y Finanzas	Área de Caja	Documento
8	Pasar expediente para sello a Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas y Comisario	Área de Caja	N/A
9	Pasar a firmar a las direcciones correspondientes (Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas y Comisario)	Área de Caja	Documento
10	Reporte firmado y sellado para su regreso al área de caja	Área de Caja	Documento
11	Se resguarda la carpeta en archivo de caja	Área de Caja	Documento

#### 7.10 Medición

➤ N/A



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de requerimientos de material para el área y comprobación del gasto.
8.2 Objetivo	Cubrir las necesidades materiales que surjan en el área Contar con la evidencia que justifique el gasto realizado.
8.3 Alcance	Dirección comercial / Cajero /Dirección en administración y finanzas
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
8.5 Responsabilidades	El cajero es el responsable de realizar la elaboración de los oficios de requerimiento de los materiales que se requieren para el uso del área.
8.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Hojas blancas</li><li>• Impresora</li><li>• Fotografías</li></ul>
8.8 Resultados	Comprobación de gastos

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Verificar que material o equipo se va a solicitar.	Área de Caja	N/A
2	Elaborar oficio de requerimiento.	Área de Caja	Documento
3	Pasar oficio a administración y finanzas para que realice la compra.	Área de Caja	Documento
4	Administración y finanzas realiza la compra y entrega al área.	Dirección de Administración y Finanzas	Documento
5	Sacar fotografías de lo solicitado.	Área de Caja	N/A
6	Elaborar oficio de comprobación.	Área de Caja	Documento
7	Entregar comprobación al área de Administración y Finanzas	Área de Caja	Documento
8	Archivar en carpeta correspondiente a la póliza de egreso.	Dirección de Administración y Finanzas	Documento

#### 8.10 Medición

- Oficio de comprobación



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ÁREA DE CAJAS

#### 9. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DC/P005

9.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de ingreso anual a Auditoría Superior
9.2 Objetivo	Informar la correcta recepción de ingresos
9.3 Alcance	Dirección Comercial / Auditoría Superior
9.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
9.5 Responsabilidades	La DC es la encargada de proporcionar la información solicitada por auditoría superior. Auditoría Superior es la encargada de supervisar la adecuada recepción de ingresos.
9.6 Definiciones	<b>DC:</b> Dirección Comercial
9.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Hojas blancas</li><li>• Impresora</li><li>• USB</li></ul>
9.8 Resultados	Adecuado registro de información de ingresos

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ÁREA DE CAJAS

### 9.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Recepción del oficio emitido por auditoría superior	Dirección Comercial	Oficio emitido por Auditoría Superior	1
Organizar la información solicitada y evidencias	Dirección Comercial	N/A	N/A
Verificar que la información se encuentre completa y este correcta	Dirección Comercial	N/A	N/A
Entregar en las oficinas de auditoría superior del estado	Dirección Comercial	Información solicitada por Auditoría Superior	N/A
Estar en espera de las observaciones que nos haga ASPE	Dirección Comercial	N/A	N/A

### 9.10 Medición

➤ N/A



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**NOTIFICADORES**

Enero 2025



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten signature]*

## NOTIFICADORES

### 1. Presentación

El rol del notificador es esencial para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tanto de los usuarios como del organismo operador de la CAPASCHH, promoviendo una cultura de transparencia, responsabilidad y uso eficiente de los recursos hídricos. A través de la correcta notificación de adeudos, interrupciones, modificaciones en las tarifas y otras actividades, los notificadores contribuyen a mejorar la calidad del servicio y a mantener una comunicación abierta y fluida con la población.

Este manual tiene como objetivo proporcionar las directrices, procedimientos y buenas prácticas que los notificadores deben seguir en el desempeño de sus funciones, asegurando que las actividades se realicen de manera eficiente, clara y respetuosa con los usuarios. Asimismo, se incluyen las normativas y protocolos de actuación necesarios para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales relacionadas con el suministro de agua.

Es fundamental que los notificadores se adhieran a los principios de profesionalismo, ética y cortesía, contribuyendo al fortalecimiento de la imagen del organismo y al buen desarrollo de la gestión del servicio público de agua.

### 2. Objetivo General

Garantizar la correcta comunicación de aspectos legales, administrativos y operativos relacionados con el servicio de agua potable, alcantarillado y drenaje a los usuarios y a la comunidad en general. Su rol es clave para mantener el flujo adecuado de información y asegurar que los usuarios estén al tanto de sus responsabilidades, derechos, así como de cualquier situación que requiera atención urgente o formal.

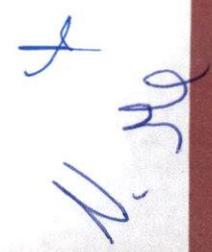


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADORES

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificadores	Entrega de requerimientos con adeudo.	CAPASCHH/NF/P001
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos de adeudo</li> </ul>		Recuperación de cartera vencida
Usuario(s)		
Dirección comercial / notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificadores	Elaboración de censo	CAPASCHH/NF/P002
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de censo</li> <li>Notificaciones</li> </ul>		Detección de tomas clandestinas
Usuario(s)		
Dirección Comercial / Notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificadores	Entrega de infracciones	CAPASCHH/NF/P003
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Infracción</li> <li>Celular con cámara</li> </ul>		Infracción

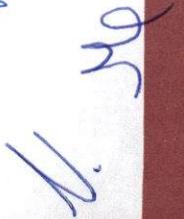
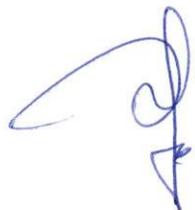



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADORES

### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificador	Entrega de requerimientos con adeudo.	CAPASCHH/NF/P001
Notificador	Elaboración de censo.	CAPASCHH/NF/P002
Notificador	Entrega de infracciones.	CAPASCHH/NF/P003



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADORES

### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NF/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Entrega de requerimientos con adeudo.
5.2 Objetivo	Recuperación de cartera vencida
5.3 Alcance	Dirección Comercial / NF/ Usuarios
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
5.5 Responsabilidades	Los NF son los responsables de hacer llegar los requerimientos con adeudo a los usuarios
5.6 Definiciones	<b>N/F:</b> Notificadores
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabla</li><li>• Requerimientos</li><li>• Lapicero</li></ul>
5.8 Resultados	Reducción de cartera vencida



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADORES

### 5.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Elaboración de 1er. requerimientos de adeudo	Dirección Comercial Notificadores	Requerimientos	1
Entrega de requerimientos a usuarios por comunidad	Dirección Comercial Notificadores	N/A	N/A
Elaboración de 2do. requerimientos de adeudo	Dirección Comercial Notificadores	Requerimientos	1
Entrega de 2do requerimientos a usuarios por comunidad	Dirección Comercial Notificadores	N/A	N/A
Elaboración de aviso de corte	Dirección Comercial Notificadores	N/A	N/A
Entrega de aviso de corte	Dirección Comercial Notificadores	N/A	N/A

### 5.10 Medición



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### NOTIFICADORES

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NF/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de censo
6.2 Objetivo	Detección de tomas clandestinas
6.3 Alcance	Dirección Comercial / NF/ Usuarios
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	Los NF son los responsables de hacer un censo por calle y por comunidad dejando notificaciones a usuarios para acreditar toma.
6.6 Definiciones	<b>N/F:</b> Notificadores
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla</li> <li>• Notificaciones</li> <li>• Lapicero</li> </ul>
6.8 Resultados	Detección de tomas clandestinas



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADORES

### 6.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Realización de censo en campo	Dirección Comercial Notificadores	Hoja de censo	1
Entrega de notificaciones para acreditar toma	Dirección Comercial Notificadores	Notificaciones	N/A
Aviso de suspensión	Dirección Comercial Notificadores	Aviso de Suspensión	1

### 6.10 Medición

>

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADORES

### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NF/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Entrega de infracciones
7.2 Objetivo	Detección de desperdicios y anomalías en las redes hidráulicas y sanitarias de la CAPASCHH
7.3 Alcance	Dirección Comercial / NF/ Usuarios
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
7.5 Responsabilidades	Los NF son los responsables de entregar las infracciones a usuarios que violen la normatividad de la CAPASCHH.
7.6 Definiciones	<b>N/F:</b> Notificadores
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabla</li><li>• Infracciones</li><li>• Lapicero</li></ul>
7.8 Resultados	Infracción



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADORES

### 7.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Realización de Infracciones en campo	Dirección Comercial Notificadores	Infracciones	1
Tomar evidencia fotográfica para el sustento de infracción	Dirección Comercial Notificadores	Fotográfico	N/A
Realización de memoria descriptiva de la infracción	Dirección Comercial Notificadores	Memoria descriptiva	1

### 7.10 Misión

➤



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### CULTURA DE AGUA

Enero 2025



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*

## **CULTURA DE AGUA**

### **1. Presentación**

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos del área de Cultura del Agua siendo indispensable para concientizar a la población sobre el cuidado del agua.

Este Manual de Procedimientos dará congruencia a las diversas medidas de modernización con un enfoque sistemático, para lo cual es necesario contar con los lineamientos generales que orienten los trabajos de la organización.

### **2. Objetivo General**

Promover el uso eficiente y ahorro del recurso agua entre la población.

Crear una nueva cultura del agua en la niñez, fomentar el cambio de hábitos acerca del uso del agua a la población en general. Difundir entre la población el uso de accesorios hidráulicos de bajo consumo.



2.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## CULTURA DE AGUA

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Cultura del Agua / Dirección General / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Cultura del agua	Crear Publicidad (digital e impresa) para distribución en redes sociales.	CAPASCHH/ECA/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicados emitidos por la dirección general</li> <li>Acta de aprobación por junta de gobierno</li> <li>Cotización de imprenta</li> </ul>		Concientización del cuidado del agua y recaudación de fondos.
Usuario(s)		
Cultura del Agua / Dirección Comercial / Comisarios / Directores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Cultura del Agua	Platicas en comunidades y escuelas.	CAPASCHH/ECA/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficios de solicitud para agenda.</li> </ul>		Concientización del cuidado del agua.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## CULTURA DE AGUA

### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Cultura del Agua	Crear Publicidad (digital e impresa) para distribución en redes sociales.	CAPASCHH/ECA/P001
Cultura del Agua	Platicas en comunidades y escuelas.	CAPASCHH/ECA/P002

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### CULTURA DE AGUA

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/ECA/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Crear Publicidad (digital e impresa) para distribución en redes sociales.
5.2 Objetivo	Crear conciencia sobre la importancia del cuidado del recurso hídrico.
5.3 Alcance	Cultura del Agua / Dirección General / Usuarios
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	<p>El ECA debe ser el encargado de realizar la publicidad necesaria para difundir la información.</p> <p>La Dirección es la encargada de revisar y aprobar la información.</p>
5.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Internet</li> <li>• Impresora</li> <li>• Lonas publicitarias</li> <li>• Carro</li> <li>• Bocina</li> </ul>
5.8 Resultados	Concientización del cuidado del agua y recaudación de fondos.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## CULTURA DE AGUA

### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Solicitar información que será publicada.	Cultura del Agua	N/A
2	Teniendo ya la información se genera el diseño de la publicidad.	Cultura del Agua	Documento
3	Revisión del diseño por parte de la dirección comercial o general para aprobación.	Dirección General o Comercial	N/A
4	Una vez aprobada. La publicidad digital se publica en redes sociales.	Cultura del Agua	N/A
5	Se solicita cotización de lona para impresión de la publicidad.	Cultura del Agua	Documento
6	Pasar cotización a dirección general para su aprobación.	Área de Caja	Documento
7	Pasar a autorización a junta de gobierno.	Dirección Comercial	Documento
8	Dirección general o comercial aprueba la impresión.	Dirección General o Comercial	N/A
9	Una vez aprobada se envía diseño para impresión.	Cultura del Agua	N/A
10	Al tener la impresión se procede a colocarla en el área asignada.	Cultura del Agua	Documento

### 5.10 Medición

- Pláticas en comunidades y escuelas.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## CULTURA DE AGUA

### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/ECA/P02

6.1 Nombre del Procedimiento	Platicas en comunidades y escuelas.
6.2 Objetivo	Crear una Nueva Cultura del Agua en la niñez. Fomentar el cambio de hábitos acerca del uso del agua a la población.
6.3 Alcance	Cultura del Agua / Dirección comercial / Comisarios / Directores
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	<p>El ECA es el responsable de solicitar por medio de un oficio el espacio para impartir pláticas tanto en escuelas como en comunidades.</p> <p>La dirección comercial es la responsable de supervisar que la información que se dará a conocer en la plática sea la correcta y adecuada según el rango de edad a quien será impartida.</p> <p>Los comisarios deberán dar contestación al oficio que envía el ECA y proporcionar un área para la plática.</p>
6.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> <li>• Carro</li> <li>• Gasolina</li> <li>• Material didáctico</li> </ul>
6.8 Resultados	Concientización del cuidado del agua.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### CULTURA DE AGUA

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Realizar planeación de fechas y ubicación para impartir platicas	Cultura del Agua	Documento	1
2	Revisión y aprobación de la planeación	Dirección Comercial	Documento	N/A
3	Preparar material didáctico y presentación	Cultura del Agua	N/A	N/A
4	Asistir el día y hora asignado	Cultura del Agua	N/A	N/A
5	Tomar fotografías como comprobación del trabajo realizado	Cultura del Agua	N/A	N/A
6	Entrega de reconocimiento a la institución donde se llevó a cabo dicha platica	Cultura del Agua	Documento	1
7	Solicitar lista de asistencia	Dirección de Escuela	Documento	2

#### 6.10 Medición





**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

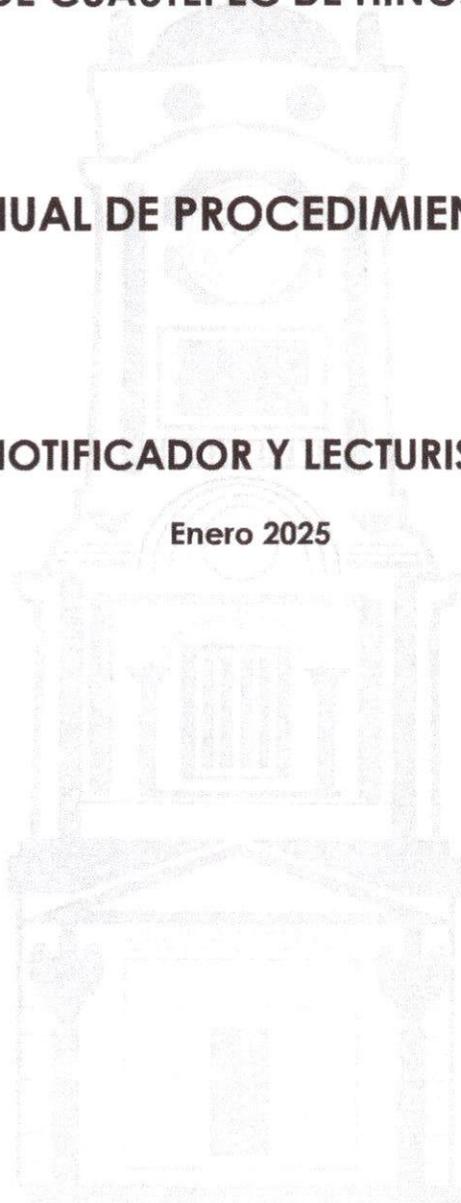
ADMINISTRACIÓN 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### NOTIFICADOR Y LECTURISTA

Enero 2025



## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

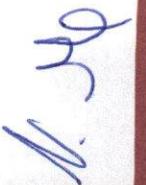
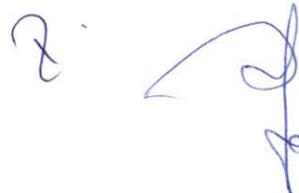
### 1. Presentación

El notificador lectorista de un organismo operador de agua desempeña un papel crucial en el proceso de gestión y control del servicio de agua potable. Su función principal es la de realizar la lectura de los medidores de consumo de agua en los hogares, comercios e industrias que forman parte del sistema de distribución del organismo. Además de la lectura, es responsable de notificar a los usuarios sobre diversos aspectos relacionados con el servicio, como el estado de sus cuentas, avisos de corte o suspensión de suministro, y otras comunicaciones importantes.

El notificador lectorista debe ser una persona capacitada y comprometida, con un conocimiento adecuado de los procedimientos administrativos y técnicos que regulan el servicio de agua. Además, debe ser preciso en la entrega de las notificaciones, respetando los plazos establecidos y asegurando que la información llegue de manera oportuna y clara a los usuarios. Su labor contribuye a la eficiencia operativa del organismo, permitiendo una adecuada facturación y manteniendo una comunicación constante con los usuarios, lo que favorece la transparencia y el buen servicio en la comunidad.

### 2. Objetivo General

El objetivo principal de un notificador lectorista de un organismo operador de agua es asegurar la correcta y oportuna comunicación con los usuarios del servicio de agua, a través de la lectura precisa de los medidores de consumo y la entrega de notificaciones relevantes. Esto incluye tanto la transmisión de información sobre el consumo de agua, como avisos sobre posibles cortes de servicio, pagos pendientes, o cualquier otra cuestión relacionada con la gestión del suministro de agua.





# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

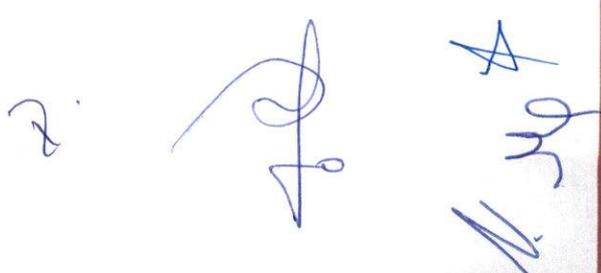
Usuario(s)		
Notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificador y Lecturista	Entrega de requerimientos con adeudo.	CAPASCHH/NF/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos de adeudo</li> </ul>		Recuperación de cartera vencida
Usuario(s)		
Dirección comercial / Notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificador y Lecturista	Elaboración de censo	CAPASCHH/NF/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de censo</li> <li>Notificaciones</li> </ul>		Detección de tomas clandestinas
Usuario(s)		
Dirección comercial / notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificador y Lecturista	Lectura de medidores	CAPASCHH/NF/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de usuarios con medidor</li> <li>Celular con cámara</li> </ul>		Carga de cuotas a sistema

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

Usuario(s)		
Notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificador y Lecturita	Entrega de avisos-recibos	CAPASCHH/NF/P004
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos de adeudo</li> </ul>		Recuperación de cartera
Usuario(s)		
Dirección comercial / notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificador y Lecturista	Entrega de infracciones	CAPASCHH/NF/P005
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de censo</li> <li>Notificaciones</li> </ul>		Detección de tomas clandestinas



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### NOTIFICADOR Y LECTURISTA

#### 4. Relación de procesos y procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Notificador y Lectorista	Entrega de requerimientos con adeudo.	CAPASCHH/NL/P001
Notificador y Lectorista	Elaboración de censo	CAPASCHH/NL/P002
Notificador y Lectorista	Lectura de medidores	CAPASCHH/NL/P003
Notificador y Lectorista	Entrega de avisos-recibos	CAPASCHH/NL/P004
Notificador y Lectorista	Entrega de infracciones	CAPASCHH/NL/P005





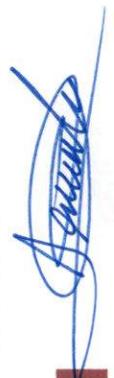



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### NOTIFICADOR Y LECTURISTA

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NL/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Entrega de requerimientos con adeudo.
5.2 Objetivo	Recuperación de cartera vencida
5.3 Alcance	Dirección comercial / NF/ usuarios
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	Los NF son los responsables de hacer llegar los requerimientos con adeudo a los usuarios
5.6 Definiciones	<b>N/F:</b> Notificadores
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla</li> <li>• Requerimientos</li> <li>• Lapicero</li> </ul>
5.8 Resultados	Reducción de cartera vencida




## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### NOTIFICADOR Y LECTORISTA

#### 5.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Elaboración de 1er. requerimientos de adeudo	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Requerimientos	1
Entrega de requerimientos a usuarios por comunidad	Dirección Comercial Notificador Lectorista	N/A	N/A
Elaboración de 2do. requerimientos de adeudo	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Requerimientos	1
Entrega de 2do requerimientos a usuarios por comunidad	Dirección Comercial Notificador Lectorista	N/A	N/A
Elaboración de aviso de corte	Dirección Comercial Notificador Lectorista	N/A	N/A
Entrega de aviso de corte	Dirección Comercial Notificador Lectorista	N/A	N/A

#### 5.10 Medición

- Número de Avisos Entregados

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NL/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de censo
6.2 Objetivo	Detección de tomas clandestinas
6.3 Alcance	Dirección comercial / NF/ usuarios
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
6.5 Responsabilidades	Los NF son los responsables de hacer un censo por calle y por comunidad dejando notificaciones a usuarios para acreditar toma.
6.6 Definiciones	<b>N/F:</b> Notificadores
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tabla</li><li>• Notificaciones</li><li>• Lapicero</li></ul>
6.8 Resultados	Detección de tomas clandestinas



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### NOTIFICADOR Y LECTORISTA

#### 6.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Realización de censo en campo	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Hoja de censo	1
Entrega de notificaciones para acreditar toma	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Notificaciones	N/A
Aviso de suspensión	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Aviso de suspensión	1

#### 6.10 Medición

➤ N/A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NL/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Lectura de medidores
7.2 Objetivo	Medir el consumo mensual del usuario para su cobro.
7.3 Alcance	Dirección Comercial / NL/ usuarios
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	El N/L es el responsable de hacer las lecturas de los medidores de los usuarios registrados como consumo medido.
7.6 Definiciones	<b>N/L:</b> Notificador y Lecturista
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla</li> <li>• Infracciones</li> <li>• Lapicero</li> <li>• Celular</li> </ul>
7.8 Resultados	Consumo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 7.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Se acude a los domicilios de los usuarios en base al listado de medidores	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Listado	1
Tomar evidencia fotográfica para el sustento de la medición	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Fotográfico	N/A
Registro en el listado de la lectura	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Documento	1

### 7.10 Medición

- Carga de adeudos a usuarios con medidor



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NL/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Entrega de avisos-recibos
8.2 Objetivo	Incrementar recaudación en base al pago oportuno
8.3 Alcance	Dirección comercial / NL/ Usuarios
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	El N/L es el responsable de entregar los avisos-recibos a los usuarios.
8.6 Definiciones	<b>N/L:</b> Notificador Lecturista
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla</li> <li>• Infracciones</li> <li>• Lapicero</li> <li>• Avisos-recibo</li> </ul>
8.8 Resultados	Aviso-recibo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 8.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Realización de Infracciones en campo	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Infracciones	1
Tomar evidencia fotográfica para el sustento de infracción	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Fotográfico	N/A
Realización de memoria descriptiva de la infracción	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Memoria descriptiva	1

### 8.10 Medición

➤ N/A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 9. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/NL/P005

9.1 Nombre del Procedimiento	Entrega de infracciones
9.2 Objetivo	Detección de desperdicios y anomalías en las redes hidráulicas y sanitarias de la CAPASCHH
9.3 Alcance	Dirección Comercial / NL/ Usuarios
9.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
9.5 Responsabilidades	Los N/L son los responsables de entregar las infracciones a usuarios que violen la normatividad de la CAPASCHH.
9.6 Definiciones	<b>N/L:</b> Notificador lectorista
9.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tabla</li> <li>• Infracciones</li> <li>• Lapicero</li> </ul>
9.8 Resultados	Infracción



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## NOTIFICADOR Y LECTURISTA

### 9.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Realización de Infracciones en campo	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Infracciones	1
Tomar evidencia fotográfica para el sustento de infracción	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Fotográfico	N/A
Realización de memoria descriptiva de la infracción	Dirección Comercial Notificador Lectorista	Memoria descriptiva	1

### 9.10 Medición

➤ N/A



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HDL.

ADMINISTRACION 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

Enero 2025



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

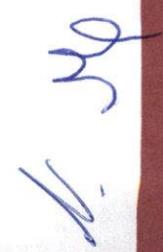
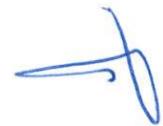
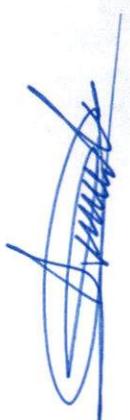
### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección Técnica de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos siendo indispensable para asegurar la calidad de los servicios que esta representa.

Este Manual de Procedimientos dará a conocer la forma adecuada de resolver las problemáticas que existen en el municipio y así poder disminuir y solucionar a la brevedad y de forma correcta estos inconvenientes con nuestro sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento dando pauta a una mejor interpretación de los procesos y como llevarlos a cabo proporcionando un servicio eficiente, continuo y seguro a la población.

### 2. Objetivo General

Disminuir el número de reportes internos ofreciendo asistencia técnica y supervisar las problemáticas comunales para asegurar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento, de nuestros diferentes sistemas dando solución eficaz y precisa con la asignación de roles en el equipo de trabajo y el cumplimiento de objetivos mediante los procesos administrativos.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / Junta de Gobierno		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Elaboración de programa operativo anual para presentación a Junta de Gobierno.	CAPASCHH/DAT/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de necesidades</li> <li>Alcances</li> <li>Material</li> <li>Maquinaria</li> <li>Herramienta a utilizar durante el año</li> </ul>		Programa operativo anual
Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / Auxiliares		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Integración de expedientes técnicos	CAPASCHH/DAT/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de necesidades</li> <li>Número de habitantes</li> <li>Estudios y sondeos</li> <li>Volumen de extracción</li> </ul>		Expedientes Técnicos
Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Formulación de soporte técnico para proyectos de nuevos tanques de almacenamiento.	CAPASCHH/DAT/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficiarios</li> <li>Proyecto ejecutivo</li> <li>Justificación</li> <li>Volúmenes de abastecimiento</li> <li>Presupuesto</li> <li>Levantamiento topográfico</li> </ul>		Proyectos tanques nuevos de abastecimiento

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / PRODDER		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Gestión de prorrogas de diferentes títulos de concesión ante PRODDER.	CAPASCHH/DAT/P004
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyecto a ejecutar en el año</li> <li>Necesidades</li> <li>alcances</li> </ul>		Remuneración para mantenimiento de equipos
Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / Personal Operativo		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Actualización de planos y tenencia de la ubicación de tanques de almacenamiento y fuentes de abastecimiento.	CAPASCHH/DAT/P005
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Croquis de localización</li> </ul>		Documentación actualizada
Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / Electromecánico/ CFE		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Tramitar servicio de energía eléctrica de la carga a diferentes fuentes de abastecimiento.	CAPASCHH/DAT/P006
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado real de los tanques</li> <li>Usuario a abastecer</li> <li>Número de Líneas y pulgadas</li> <li>Ampliaciones</li> </ul>		Optimización de recurso eléctrico



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / Personal Operativo / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Supervisión y monitoreo de la calidad de agua.	CAPASCHH/DAT/P007
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondeos</li> <li>• Monitoreos</li> <li>• Cloración</li> <li>• Estudios de calidad</li> </ul>		Servicio de calidad
Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica / Personal Operativo		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Gestión de circulado perimetral de las diferentes fuentes de abastecimiento y tanques de almacenamiento	CAPASCHH/DAT/P008
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados físicos del circulado</li> <li>• Dimensiones perimetrales</li> <li>• Presupuestos</li> </ul>		Resguardo de los equipos
Usuario(s)		
Dirección área técnica / personal operativo		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Mantenimiento y monitoreo de redes de abastecimiento.	CAPASCHH/DAT/P009
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sondeo de líneas</li> <li>• Cambio de piezas</li> <li>• Reparación de fugas</li> <li>• Reubicación de líneas</li> </ul>		Servicio de calidad

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección de Área Técnica	Elaboración de programa operativo anual para presentación a junta de gobierno.	CAPASCHH/DAT/P001
Dirección de Área Técnica	Integración de expedientes técnicos de reposición, relocalización y/o perforación de fuentes de abastecimiento	CAPASCHH/DAT/P002
Dirección de Área Técnica	Formulación de soporte técnico para proyectos de nuevos tanques de almacenamiento.	CAPASCHH/DAT/P003
Dirección de Área Técnica	Gestión de prorrogas de diferentes títulos de concesión ante PRODDER.	CAPASCHH/DAT/P004
Dirección de Área Técnica	Actualización de planos y tenencia de la ubicación de tanques de almacenamiento y fuentes de abastecimiento.	CAPASCHH/DAT/P005
Dirección de Área Técnica	Tramitar servicio de energía eléctrica de la carga a diferentes fuentes de abastecimiento.	CAPASCHH/DAT/P006
Dirección de Área Técnica	Supervisión y monitoreo de la calidad de agua.	CAPASCHH/DAT/P007
Dirección de Área Técnica	Gestión de circulado perimetral de las diferentes fuentes de abastecimiento y tanques de almacenamiento.	CAPASCHH/DAT/P008
Dirección de Área Técnica	Mantenimiento y monitoreo de redes de abastecimiento.	CAPASCHH/DAT/P009

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de programa operativo anual para presentación a junta de gobierno.
5.2 Objetivo	Programar las actividades y acciones a realizar durante el periodo a evaluar
5.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / Junta de Gobierno
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	La DAT es la responsable de la elaboración del Programa Operativo Anual definiendo metas y alcances de la comisión.
5.6 Definiciones	<b>DAT:</b> Dirección de Área Técnica
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales de reparación y mantenimiento</li> <li>• Herramientas y maquinaria</li> <li>• Cloración</li> <li>• Sistemas electromecánicos</li> <li>• Vehículos de transporte</li> </ul>
5.8 Resultados	Programa Operativo Anual



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Elaboración de proyecto	Dirección de Área Técnica	Proyecto	1
2	Revisión de proyecto	Dirección General	Proyecto	1
3	En caso de haber modificaciones realizarlas	Dirección de Área Técnica	Proyecto	1
4	Entrega de proyecto a Junta de Gobierno	Dirección de Área Técnica	Proyecto	2

### 5.10 Medición

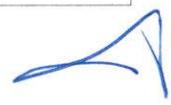
➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Integración de expedientes técnicos de reposición, relocalización y/o perforación de fuentes de abastecimiento
6.2 Objetivo	Establecer el control técnico de todos los proyectos a ejecutar
6.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / Personal Operativo / Usuarios
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	La DAT es la responsable de mejorar el servicio de agua potable y abastecer a todos los usuarios
6.6 Definiciones	<b>DAT:</b> Dirección de Área Técnica
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes técnicos</li> <li>• Maquinaria y herramientas</li> </ul>
6.8 Resultados	Expedientes técnicos






## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Realizar estudios y análisis para perforación	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
2	Entrega de análisis a área correspondiente del municipio	Dirección de Área Técnica	Estudios y sondeos de necesidades	1
3	Revisión de análisis	Dirección General	Estudios y sondeos de necesidades	1
4	Aprobación de estudios y análisis	Dirección General	Estudios y sondeos de necesidades	1
5	Elaboración de expedientes técnicos	Dirección de Área Técnica	Expedientes técnicos	2
6	Archivar expedientes	Dirección de Área Técnica	Estudios y sondeos de necesidades	2

#### 6.10 Medición

- Expedientes técnicos

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Formulación de soporte técnico para proyectos de nuevos tanques de almacenamiento.
7.2 Objetivo	Encontrar estratégicamente la ubicación adecuada para la construcción de tanques para suministro del servicio.
7.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / Cuadrillas / Usuarios
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
7.5 Responsabilidades	La DAT es la responsable de proporcionar adecuadamente el servicio de agua potable dando un servicio de calidad a los usuarios.
7.6 Definiciones	<b>DAT:</b> Dirección de Área Técnica
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Equipo de computo</li><li>• Estadísticas</li><li>• Impresora</li><li>• Hojas blancas</li><li>• Material especial para realizar la actividad</li></ul>
7.8 Resultados	Proyectos para tanques nuevos de abastecimiento (mejorar el servicio)



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Formular el expediente técnico	Dirección de Área Técnica	Expedientes técnicos	2
2	Realizar levantamientos topográficos	Dirección de Área Técnica	Estudios topográficos	1
3	Autorización del proyecto optimo	Dirección General	Expedientes técnicos	1
4	Iniciar construcción del nuevo tanque y líneas de abastecimiento	Dirección de Área Técnica	Expedientes técnicos	1

### 7.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

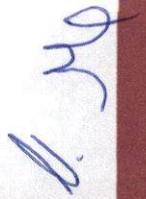
#### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Gestión de prorrogas de diferentes títulos de concesión ante PRODDER.
8.2 Objetivo	Programar posibles proyectos asegurando el reembolso del presupuesto para el mejoramiento de los sistemas.
8.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / PRODDER
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	La Dirección de Área Técnica es la responsable de obtener el apoyo para llevar a cabo los proyectos de mejoramiento y funcionamiento de nuestros sistemas.
8.6 Definiciones	PRODDER: Programa de Devolución de Derechos
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Internet</li> <li>• Proyectos a ejecutar</li> <li>• Datos para proyección</li> </ul>
8.8 Resultados	Remuneración para mantenimiento de equipos por Gobierno del Estado











# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Realización de posibles proyectos	Dirección de Área Técnica	Proyectos	1
2	Ingresar la documentación a CEA	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
3	Revisión y autorización	CEA	N/A	N/A
4	Reembolso de presupuesto para mejoramiento de los sistemas	CEA	N/A	N/A
5	Distribución monetaria a los proyectos presentados	Dirección de Área Técnica	Proyectos	2
6	Archivar expedientes	Dirección de Área Técnica	Proyectos	1

### 9.10 Medición

> N/A

R.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 9. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P005

9.1 Nombre del Procedimiento	Actualización de planos y tenencia de la ubicación de tanques de almacenamiento y fuentes de abastecimiento.
9.2 Objetivo	Obtener la ubicación física y digital de los pozos, líneas y sistemas de abastecimiento con los que cuenta la comisión.
9.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / Personal Operativo / Usuarios
9.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
9.5 Responsabilidades	La DAT es la responsable de ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, dar un correcto mantenimiento y reparación de los sistemas facilitando la localización de nuestros sistemas.
9.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No aplica
9.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Impresora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Mapa de localización de sistemas (coordenadas)</li> <li>• Internet</li> </ul>
9.8 Resultados	Documentación actualizada



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 9.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Buscar el expediente de los nuevos sistemas	Dirección de Área Técnica	Expedientes técnicos	1
Agregar la nueva información al sistema	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
Actualizar croquis de localización	Dirección de Área Técnica	Croquis de localización	N/A

#### 9.10 Medición

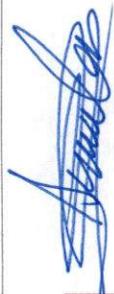
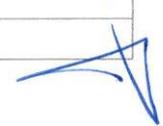
➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 10. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P006

10.1 Nombre del Procedimiento	Tramitar servicio de energía eléctrica de la carga a diferentes fuentes de abastecimiento.
10.2 Objetivo	Evitar que nuestros sistemas de bombeo no dejen de funcionar y así poder suministrar nuestro servicio de agua potable.
10.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / CFE
10.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
10.5 Responsabilidades	La Dirección de Área Técnica es la responsable de suministrar energía eléctrica a los sistemas de bombeo o rebombeo.
10.6 Definiciones	<b>CFE:</b> Comisión Federal de Electricidad
10.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energía eléctrica</li> </ul>
10.8 Resultados	Optimización de recurso eléctrico






# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 10.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Checar características de uso eléctrico de los sistemas	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
Hacer el contrato con CFE	Dirección de Área Técnica	Contrato de Servicio	2
Instalar el sistema para abastecer a los usuarios	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A

### 10.10 Medición

➤ N/A

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 11. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P007

11.1 Nombre del Procedimiento	Supervisión y monitoreo de la calidad de agua.
11.2 Objetivo	Proporcionar a los usuarios en general servicio de calidad.
11.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / Usuarios
11.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
11.5 Responsabilidades	La Dirección de Área Técnica es la responsable de suministrar agua de calidad, monitorear y dar mantenimiento a los sistemas de cloración para distribuir con calidad.
11.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
11.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipoclorito</li> <li>• Pastillas D.P.D</li> <li>• Dosificadores</li> <li>• Tubin</li> </ul>
11.8 Resultados	Servicio de calidad



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 11.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Visita a los sistemas	Dirección de Área Técnica /Cloración	N/A	N/A
2	Supervisar el dosificador de cloro	Dirección de Área Técnica /Cloración	N/A	N/A
3	Sacar muestra	Dirección de Área Técnica /Cloración	Bitácora de Muestreo	1
4	Analizar muestra con los estándares de calidad	Dirección de Área Técnica /Cloración	Bitácora de Muestreo	1
5	Ajustar en caso de haber variaciones	Dirección de Área Técnica /Cloración	N/A	N/A
6	Archivar bitácora	Dirección de Área Técnica	Bitácora de Muestreo	1

#### 11.10 Medición

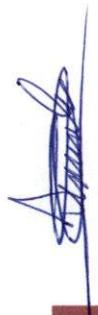
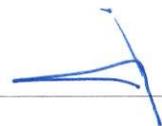
- Bitácora de muestreo

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 12. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P008

12.1 Nombre del Procedimiento	Gestión de circulado perimetral de las diferentes fuentes de abastecimiento y tanques de almacenamiento.
12.2 Objetivo	Mantener la seguridad y el resguardo de los sistemas.
12.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / Usuarios
12.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
12.5 Responsabilidades	La Dirección de Área Técnica es la responsable del resguardo de los sistemas de bombeo para asegurar nuestro suministro de agua.
12.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
12.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malla perimetral</li> <li>• Postes</li> <li>• Rejas</li> </ul>
12.8 Resultados	Resguardo y seguridad de los sistemas


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

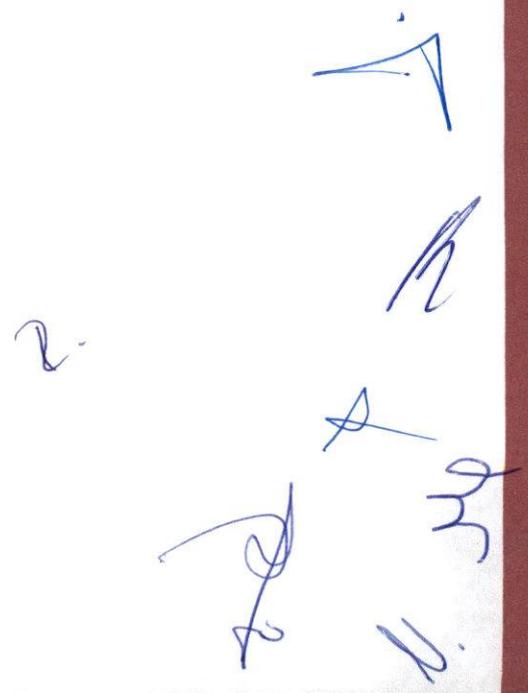
### DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 12.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Checar los sistemas en posible riesgo	Dirección área técnica	N/A	N/A
2	Hacer levantamiento del área a circular	Dirección área técnica	Levantamiento Técnico	1
3	Realizar expediente técnico	Dirección área técnica	Expediente técnico	1
4	Pasar requerimiento a administración y finanzas	Dirección área técnica	Requerimiento	1
5	Comprar material	Dirección área técnica	Requerimiento, factura	1
6	Mandar cuadrilla a hacer el circulado	Dirección área técnica	Bitácora de Actividades	1
7	Archivar evidencias	Dirección área técnica	Comprobaciones	1

#### 12.10 Medición

➤ N/A



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 13. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/DAT/P009

13.1 Nombre del Procedimiento	Mantenimiento y monitoreo de redes de abastecimiento.
13.2 Objetivo	Mantener servicio de calidad y correcta conducción del agua potable
13.3 Alcance	Dirección de Área Técnica / Usuarios
13.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
13.5 Responsabilidades	La Dirección de Área Técnica es la responsable de dar el mantenimiento a las líneas de agua potable previniendo fugas y reparando las mismas.
13.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
13.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tubería</li> <li>• Válvulas</li> <li>• Tapas</li> <li>• Registros</li> <li>• Cemento</li> </ul>
13.8 Resultados	Maximizar el alcance de suministro de agua potable



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 13.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Realizar visitas de supervisión a las redes de abastecimiento	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
2	Checar que estén trabajando adecuadamente las redes	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
3	En caso de haber anomalías reportar	Dirección de Área Técnica	Bitácora de reportes	1
4	Dar el mantenimiento a las redes	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
5	Abastecer con servicio de calidad a los usuarios	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
6	Archivar bitácora de reportes	Dirección de Área Técnica	Bitácora de reportes	1

### 13.10 Medición

➤ N/A



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### JEFATURA DE CLORACIÓN

Enero 2025



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CLORACIÓN

### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos de la Jefatura de Cloración siendo indispensable para asegurar la calidad de los servicios que esta representa.

Este Manual de Procedimientos dará a conocer la forma adecuada de la realización del mantenimiento y supervisión del sistema de cloración a las diferentes fuentes de abastecimiento para así ofrecer un servicio de calidad a los usuarios.

### 2. Objetivo General

Incrementar la productividad mostrando sistemáticamente como supervisar y dar el mantenimiento preventivo y correctivo a nuestros diferentes sistemas de bombeo y fuentes de abastecimiento, y así poder tener un adecuado control sobre la realización y distribución del material solicitado para llevar a cabo la cloración y el mantenimiento de nuestros sistemas obteniendo un funcionamiento eficiente del área.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CLORACIÓN

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Jefe de Cloración / Dirección de Área Técnica / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jefatura de Cloración	Revisión de niveles de cloración dinámicos y estáticos a fuentes de abastecimiento	CAPASCHH/JC/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tomar muestra de agua según norma 127</li> </ul>		Obtener una mejor calidad de agua
Usuario(s)		
Jefe de Cloración / Dirección de Área Técnica		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jefatura de Cloración	Solicitud y Recepción de sustancias para cloración.	CAPASCHH/JC/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos de solicitud de materiales a utilizar</li> </ul>		Satisfacer las necesidades materiales de los sistemas
Usuario(s)		
Jefe de Cloración / Dirección de Área Técnica / Dirección de Administración y Finanzas		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jefatura de Cloración	Reparación de equipos dosificadores de diferentes sistemas.	CAPASCHH/JC/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de fallas</li> <li>Requerimientos de solicitud de piezas a utilizar</li> </ul>		Alargar la vida útil de los equipos



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CLORACIÓN

Usuario(s)		
Jefe de Cloración / Dirección de Área Técnica / Dirección de Administración y Finanzas		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jefatura de cloración	Suministro de cloro a los diferentes sistemas de la comisión	CAPASCHH/JC/P004
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"><li>Requerimiento de sustancias a solicitar</li></ul>		Purificar el recurso vital para su consumo





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CLORACIÓN

#### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Jefatura Cloración	Revisión de niveles de cloración dinámicos y estáticos a fuentes de abastecimiento	CAPASCHH/JC/P001
Jefatura Cloración	Solicitud y Recepción de sustancias para cloración.	CAPASCHH/JC/P002
Jefatura Cloración	Reparación de equipos dosificadores de diferentes sistemas.	CAPASCHH/JC/P003
Jefatura Cloración	Suministrar cloro a los diferentes sistemas de la comisión	CAPASCHH/JC/P004

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CLORACIÓN

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/JC/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Revisión de niveles de cloración dinámicos y estáticos a fuentes de abastecimiento
5.2 Objetivo	Revisar que el agua que se distribuye a los usuarios es segura para su consumo evitando enfermedades.
5.3 Alcance	Jefe de Cloración/ Usuarios/ Director de Área Técnica
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	El encargado de cloración es el responsable de tomar la muestra y revisar los niveles de cloración y pasar el reporte a área técnica.
5.6 Definiciones	<b>Pastilla DPD:</b> Disolución rápida para la determinación de Cloro Libre o Cloro Residual en Agua.
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizador colorimétrico digital</li> <li>• Pastilla DPD</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Cámara fotográfica</li> </ul>
5.8 Resultados	Obtener una mejor calidad de agua

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CLORACIÓN

#### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	El jefe de cloración pide su bitácora de recorrido a la dirección de área técnica	Jefe de Cloración	N/A
2	La dirección de área técnica entrega la bitácora de recorrido	Dirección de Área Técnica	Documento
3	El jefe de cloración inicia su recorrido en base a la bitácora que le entregó área técnica	Jefe de Cloración	N/A
4	Se llega a un lugar específico para tomar la muestra de agua	Jefe de Cloración	N/A
5	El jefe de cloración toma la muestra con el analizador	Jefe de Cloración	N/A
6	Se ingresan la pastilla DPD al analizador.	Jefe de Cloración	N/A
7	Esperar a que la muestra tome un color rosado	Jefe de Cloración	N/A
8	Si no toma ese color deben modificar los niveles de cloro para llegar al resultado esperado	Jefe de Cloración	N/A
9	Teniendo el resultado se llena bitácora	Jefe de Cloración	Documento
10	Se entrega bitácora a área técnica para archivar	Jefe de Cloración	Documento

#### 5.10 Medición

- Bitácora de actividades

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CLORACIÓN

### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/JC/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Solicitud y Recepción de sustancias para cloración.
6.2 Objetivo	Contar con el material necesario para dar mantenimiento y garantizar la calidad del recurso vital para su consumo.
6.3 Alcance	Jefe de Cloración/ Dirección de Área Técnica
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
6.5 Responsabilidades	El encargado de cloración es el responsable de informar a la Dirección de Área Técnica que sustancias son las que necesita para elaborar el requerimiento. Dirección de Área Técnica es la responsable de hacer el pedido de las sustancias a los proveedores.
6.6 Definiciones	N/A: No Aplica
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computadora</li><li>• Hojas blancas</li><li>• Impresora</li><li>• Hipoclorito de sodio</li></ul>
6.8 Resultados	Satisfacer las necesidades materiales de los sistemas

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CLORACIÓN

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Realizar inventario de materiales existentes.	Jefatura de cloración	N/A
2	Identificar materiales faltantes para desempeñar los procedimientos del área.	Jefatura de cloración	N/A
3	Se realiza el requerimiento de solicitud	Jefatura de Cloración	Documento
4	El Jefe de Cloración entrega requerimiento a área técnica para firmar de aprobación	Jefatura de Cloración	Documento
5	Dirección de Área Técnica entrega el requerimiento a la Dirección de Administración y Finanzas para realizar el pedido con el proveedor.	Dirección de Área Técnica	Documento
6	La Dirección de Administración y Finanzas realiza el pedido con el proveedor del material solicitado	Dirección de Administración y Finanzas	N/A
7	Una vez entregado el material por parte del proveedor se realiza el pago.	Dirección de Administración y Finanzas	N/A
8	Posteriormente una vez teniendo el material se acude a los diferentes sistemas a abastecer el material requerido.	Jefatura de Cloración	N/A
9	Se toma evidencia fotográfica para comprobación del abasto de suministros.	Jefatura de Cloración	N/A
10	El Jefe de Cloración pasa las evidencias del material a área técnica para realizar el oficio de comprobación	Jefatura de Cloración	Documento
11	La Dirección de Área Técnica realiza el oficio de comprobación y lo pasa la Dirección de Administración y Finanzas para su archivo en la carpeta correspondiente	Dirección de Área Técnica	Documento

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CLORACIÓN

#### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/JC/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Reparación de equipos dosificadores de diferentes sistemas.
7.2 Objetivo	Maximizar la vida útil de los sistemas para brindar un servicio de calidad a los usuarios
7.3 Alcance	Jefe de Cloración / Dirección de Área Técnica / Dirección de Administración y Finanzas
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	<p>El Jefe de Cloración es el responsable de hacer la reparación de los equipos en caso de que estos presenten problemas en su funcionamiento</p> <p>El Director de Área Técnica es el responsable de realizar la solicitud en administración del material necesario a ocupar para la relación de dichos equipos</p> <p>La Dirección de Administración y Finanzas es la responsable de realizar el pedido con el proveedor para poder abastecernos de dichos materiales</p>
7.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Válvula de inyección</li> <li>• Diafragma</li> <li>• Cabezal</li> <li>• Barriles</li> <li>• Válvula de 3 funciones</li> <li>• Válvula de succión</li> </ul>
7.8 Resultados	Dar correcto funcionamiento a los equipos dosificadores



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CLORACIÓN

### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Hacer recorrido de supervisión en los sistemas	Jefatura de Cloración	N/A
2	Identificar posibles problemas con las bombas dosificadoras	Jefatura de Cloración	N/A
3	En caso de haber fallas checar que material se va a utilizar para su reparación	Jefatura de Cloración	N/A
4	Realizar requerimiento de materiales para reparación por medio de solicitud	Jefatura de Cloración	Documento
5	Entregar solicitud de requerimientos a área técnica	Jefatura de Cloración	Documento
6	Área técnica pasa el requerimiento a administración y finanzas para realizar pedido.	Dirección de Área Técnica	Documento
7	El proveedor entrega el material solicitado a área técnica	Proveedor	N/A
8	Una vez entregado el material, administración y finanzas realiza el pago correspondiente	Dirección de Administración y Finanzas	N/A
9	Se recoge el material solicitado	Jefatura de Cloración	N/A
10	Se acude al sistema que está fallando y se repara con el material solicitado	Jefatura de Cloración	N/A
11	Se toma evidencia fotográfica para comprobación del abasto de suministros	Jefatura de Cloración	N/A

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

### 7.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CLORACIÓN

### 8. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/JC/P004

8.1 Nombre del Procedimiento	Suministrar cloro a los diferentes sistemas de la comisión
8.2 Objetivo	Purificar el líquido vital para el consumo de los usuarios
8.3 Alcance	Jefe de Cloración / Usuarios
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	El Jefe de Cloración es el encargado de llevar el material a los sistemas para realizar la dosificación de cloro.
8.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipoclorito de sodio, calcio y plata coloidal</li> <li>• Automóvil</li> </ul>
8.8 Resultados	Purificar el recurso vital para su consumo



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CLORACIÓN

### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Identificar ruta de recorrido	N/A	Documento
2	Identificar y tomar material a usar durante el proceso de cloración.	Jefe de Cloración	N/A
3	Cargar en la unidad y se traslada al lugar a visitar	Jefe de Cloración	N/A
4	Estando ya en el lugar se llenan tinacos de 200lts con hipoclorito	Jefe de Cloración	N/A
5	Se conecta a los taques para llevar a cabo la distribución por goteo	Jefe de Cloración	N/A
6	Se saca muestreo para saber si se cumple con la norma establecida	Jefe de Cloración	N/A
8	Después de esto de poner a trabajar la bomba dosificadora	Jefe de Cloración	N/A

### 8.10 Medición

➤ N/A



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

Enero 2025



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 1. Presentación

El Asistente de Dirección General es una pieza fundamental en el buen funcionamiento de un organismo operador de agua, desempeñando un papel clave en la coordinación y gestión administrativa. Esta posición tiene como responsabilidad garantizar la correcta comunicación entre la Dirección General y las diversas áreas del organismo, facilitando el flujo eficiente de información y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Además, el Asistente de Dirección General debe colaborar estrechamente en la toma de decisiones estratégicas, gestionar la agenda institucional y asegurar la transparencia y el cumplimiento de normativas en todos los procesos internos.

Este puesto requiere de un profesional con capacidad organizativa, habilidades de comunicación, y un profundo entendimiento de los procesos administrativos y operativos dentro del sector del agua, además de un firme compromiso con la mejora continua en el servicio público y la atención a las necesidades de la comunidad.

### 2. Objetivo General

El objetivo del Asistente de Dirección General en un Organismo Operador de agua es garantizar el adecuado funcionamiento administrativo y operativo de la Dirección General, promoviendo la eficiencia en la gestión de la información y la coordinación interna. Este puesto tiene como fin principal apoyar en la toma de decisiones estratégicas, optimizar los procesos de comunicación entre las diferentes áreas del organismo y asegurar que se cumplan los requisitos normativos y legales en todas las actividades.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Asistente de Dirección General		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Asistente de Dirección General	Atención de conmutador general.	CAPASCHH/ADG/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfono</li> <li>• Bitácora de llamadas</li> </ul>		Atención conmutador
Usuario(s)		
Asistente de Dirección General		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Asistente de Dirección General	Atención a usuarios	CAPASCHH/ADG/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora de registro</li> </ul>		Atención a usuarios

*Handwritten notes and signatures in blue ink:*  
 - A checkmark and the number '2' are visible.  
 - Several illegible signatures and initials are present on the right side of the page.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 4. Relación de Procesos y Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Dirección General	Atención de conmutador general.	CAPASCHH/ADG/P001
Dirección General	Atención a usuarios	CAPASCHH/ADG/P002

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large signature and the number '2'.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/ADG /P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Atención de conmutador general.
5.2 Objetivo	Garantizar una atención eficiente y cordial a todas las llamadas telefónicas que se reciben en la institución, asegurando que los usuarios sean dirigidos de manera rápida y efectiva a las áreas correspondientes. Este servicio debe proporcionar información clara y precisa sobre los servicios que ofrece el organismo, gestionar las solicitudes o inquietudes de los usuarios, y mantener una comunicación constante con las distintas áreas operativas para dar respuesta a las necesidades del público en tiempo y forma.
5.3 Alcance	ADG
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	El ADG es el responsable de atender las llamadas telefónicas.
5.6 Definiciones	<b>ADG:</b> Asistente de Dirección General
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora de llamadas</li> <li>• Formato de los reportes por área</li> </ul>
5.8 Resultados	Atención al conmutador

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

#### 5.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Contestar llamada	Asistente de la Dirección General	N/A	N/A
Realizar registro de llamada	Asistente de la Dirección General	Bitácora	1
Canalizar reportes al área correspondiente	Asistente de la Dirección General	Formato de reporte	1
Seguimiento de reporte	Asistente de la Dirección General	Bitácora	1

#### 5.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/ADG /P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Atención a usuarios.
6.2 Objetivo	Proporcionar un servicio de calidad, resolviendo de manera oportuna y efectiva las necesidades, consultas, quejas o solicitudes de los usuarios en relación con el suministro de agua y otros servicios asociados. Esta atención debe ser personalizada, profesional y orientada a garantizar la satisfacción de la comunidad, promoviendo la transparencia en los procesos y el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios.
6.3 Alcance	ADG/DC/DT
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> </ul> <p>NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC</p>
6.5 Responsabilidades	El ADG es el responsable de atender usuarios, así como el DC Y DT.
6.6 Definiciones	<p><b>ADG:</b> Asistente de Dirección General  <b>DC:</b> Director Comercial  <b>DT:</b> Director técnico</p>
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora de atención a usuarios</li> <li>• Formato de los reportes por área</li> </ul>
6.8 Resultados	Atención al usuario



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## ASISTENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

### 6.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Atender al usuario	Asistente de Dirección General Dirección Comercial Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
Realizar registro de atención	Asistente de Dirección General Dirección Comercial Dirección de Área Técnica	Bitácora	1
Canalizar reportes al área correspondiente	Asistente de Dirección General Dirección Comercial Dirección de Área Técnica	Formato de reporte	1
Seguimiento de reporte	Asistente de Dirección General Dirección Comercial Dirección de Área Técnica	Bitácora	1

### 6.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten signatures and marks in blue ink]*



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO DEL VACTOR

Enero 2025



*[Handwritten signature]*

*N. 30*

*2.*

*[Handwritten mark]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DEL VACTOR

### 1. Presentación

Existe un desafío hídrico a nivel global actualmente el cual es dotar de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la población, debido al crecimiento demográfico acelerado así como los usos y costumbres así dificultades técnicas que existen en distintas localidades.

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos del área de Servicio de Vactor siendo indispensable para mantener libre de contaminantes el agua para uso humano.

### 2. Objetivo General

El objetivo general de este Manual de Procedimientos es proporcionar las directrices claras y precisas para la correcta operación y gestión del servicio del Vactor, con el fin de asegurar un servicio eficiente, seguro y oportuno para realizar la limpieza de las redes de alcantarillado. A través de la implementación de estos procedimientos, se busca garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, asegurando el cumplimiento de los estándares de seguridad, higiene y operación en todo momento.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### SERVICIO DEL VACTOR

#### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Servicio de Vactor / Usuarios / Dirección General / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Servicio de Vactor	Desatascar, limpiar y realizar el mantenimiento de las tuberías, redes de alcantarillado y drenaje que se bloquean por residuos acumulados.	CAPASCHH/CA/P001
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar obstrucciones y garantizar el flujo adecuado de aguas residuales.</li> </ul>		Destapar las tuberías y drenajes.
Usuario(s)		
Servicio de Vactor / Dirección Comercial / Comisarios / Directores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Servicio de Vactor	Ayudar en la inspección visual de las redes de alcantarillado durante la limpieza.	CAPASCHH/CA/P002
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una inspección para identificar qué área necesita reparación o reemplazos.</li> </ul>		Control de Calidad de a Agua
Usuario(s)		
Servicio de Vactor / Dirección Comercial / Comisarios / Directores		
Servicio de Vactor	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Servicio de Vactor	Identificar las señales tempranas de un defecto para minimizar el riesgo de averías no programadas y reducir la necesidad de realizar mantenimiento correcto.	CAPASCHH/CA/P003
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una inspección para identificar qué área necesita reparación o reemplazos.</li> </ul>		Provenir alguna accidente

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DEL VACTOR

### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Servicio de Vactor	Desatascar, limpiar y realizar el mantenimiento de las tuberías, redes de alcantarillado y drenaje.	CAPASCHH/CA/P001
Servicio de Vactor	Inspección para identificar qué área necesita reparación o reemplazos.	CAPASCHH/CA/P002
Servicio de Vactor	Identificar las señales tempranas de un defecto para minimizar el riesgo en el Vactor	CAPASCHH/CA/P003








## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### SERVICIO DEL VACTOR

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/CCV/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Desatascar, limpiar y realizar el mantenimiento de las tuberías, redes de alcantarillado y drenaje
5.2 Objetivo	Dar el mejor servicio realizando la limpieza y mantenimiento en las redes de drenaje.
5.3 Alcance	Calidad de Agua / Dirección General / Usuarios / Bomberos y valvuleros
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	Los encargados del Vactor son los responsables de limpiar, Extraer y destapar las tuberías, drenajes de las comunidades de los diferentes ramales que integran su sistema y mantener en buenas condiciones.
5.6 Definiciones	<b>S.V.:</b> Servicio de Vactor
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lubricante</li> <li>• Aceite</li> </ul>
5.8 Resultados	Realizar correctamente la limpieza.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DEL VACTOR

### 5.9 Desarrollo

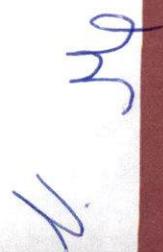
Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Realizar la orden de trabajo	Auxiliar de área Técnica	Documento
2	Recepción de Orden de Trabajo	Chofer de Vactor	Documento
3	Operar el Vactor para realizar la limpieza de las redes.	Chofer de Vactor	N/A
4	Utilizar el Vactor para destapar las tuberías.	Chofer de Vactor	Infografía digital
5	Finalmente entregar la orden de trabajo, especificando como se estuvo trabajando.	Chofer de Vactor	Documento

### 5.9 Medición

➤ N/A





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### SERVICIO DEL VACTOR

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/CCV/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Ayudar en la inspección visual de las redes de alcantarillado durante la limpieza.
6.2 Objetivo	Identificar que redes necesitan reparación o reemplazo.
6.3 Alcance	Servicio de Vactor / Dirección de Área Técnica
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	Los encargados del Vactor son los responsables verificar las tuberías, drenajes de las comunidades de los diferentes ramales que integran su sistema y mantener en buenas condiciones
6.6 Definiciones	<b>CA:</b> Calidad de agua
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lubricante</li> <li>• Aceite</li> </ul>
6.8 Resultados	Realizar correctamente la verificación en las condiciones que esta la red del drenaje.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### SERVICIO DEL VACTOR

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Realizar recorrido	Calidad de Agua	N/A	N/A
2	Verificar que red de drenaje necesita el servicio.	Calidad de Agua	N/A	N/A
3	Dar el servicio si es necesario	Jefatura de Cloración	N/A	N/A
4	Realizar comprobaciones fotográficas del trabajo que se está laborando	Jefatura de Cloración	N/A	N/A
5	Solicitan orden de trabajo para comprobar que trabajo realizo.	Calidad de Agua	Documento	1

#### 6.9 Medición

- Orden de Trabajo





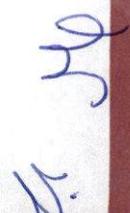


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### SERVICIO DEL VACTOR

#### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/CCV/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Identificar las señales tempranas de un defecto para minimizar el riesgo en el Vactor.
7.2 Objetivo	Verificar que el Vactor no presente ningún defecto o daño automotriz
7.3 Alcance	Servicio de Vactor / Dirección General
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	El chofer del Vactor es el encargado de verificar y checar que el Vactor no presente ningún daño o de igual manera llevarlo a reparación.
7.6 Definiciones	<b>S.V.:</b> Servicio de Vactor
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diesel</li> </ul>
7.8 Resultados	Verificar correctamente le Vactor que no presente ningún defecto técnico.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DEL VACTOR

### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Verificar que el Vactor antes de realizar el recorrido este en perfectas condiciones.	Calidad de Agua	N/A	N/A
2	Checar que tenga suficiente suministro de Disel.	Calidad de Agua	N/A	N/A
3	Realizar el mantenimiento del Vactor.	Calidad de Agua	N/A	N/A

### 7.10 Medición

➤ N/A











**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

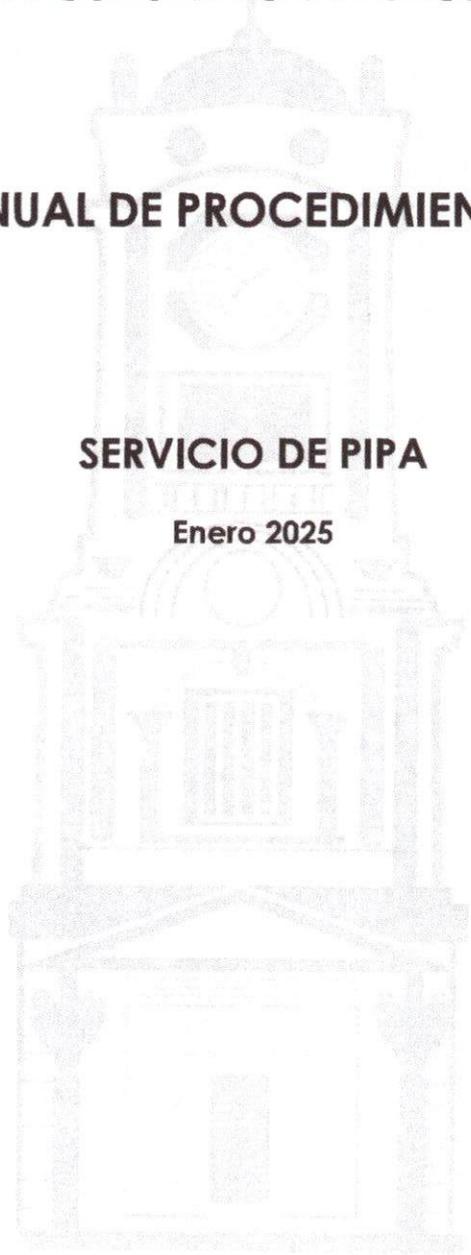
ADMINISTRACION 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### SERVICIO DE PIPA

Enero 2025



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*[Handwritten number 2.]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DE PIPA

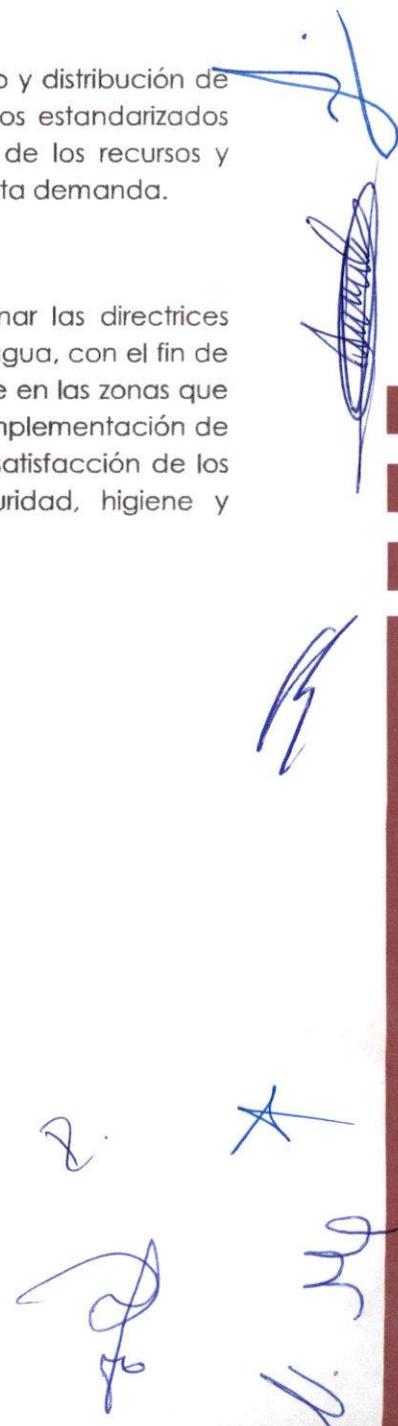
### 1. Presentación

Este Manual de Procedimientos para el Manejo de Pipas ha sido elaborado con el objetivo de establecer los lineamientos, protocolos y buenas prácticas que deben seguirse en el proceso de distribución y suministro de agua potable mediante pipas. Su implementación busca garantizar la eficiencia, seguridad y calidad en los servicios que ofrecemos a la comunidad, así como el cumplimiento de las normativas y estándares establecidos por las autoridades competentes.

El organismo operador de agua, como responsable del abastecimiento y distribución de agua potable, reconoce la importancia de contar con procedimientos estandarizados para la operación de las pipas, que permitan una gestión efectiva de los recursos y optimicen los tiempos de respuesta ante situaciones de emergencia o alta demanda.

### 2. Objetivo General

El objetivo general de este Manual de Procedimientos es proporcionar las directrices claras y precisas para la correcta operación y gestión de las pipas de agua, con el fin de asegurar una distribución eficiente, segura y oportuna del agua potable en las zonas que no están conectadas a la red principal de distribución. A través de la implementación de estos procedimientos, se busca garantizar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, asegurando el cumplimiento de los estándares de seguridad, higiene y operación en todo momento.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top, a vertical signature in the middle, and several initials at the bottom right.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

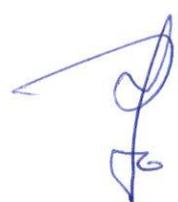
## SERVICIO DE PIPA

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Servicio de Pipa/ Dirección General / Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Servicio de pipas	Manejo adecuado de los volúmenes de agua distribuidos.	CAPASCHH/CA/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución eficiente de agua potable, cumpliendo con la cantidad y calidad requeridas.</li> </ul>		Distribuir adecuadamente el servicio de agua
Usuario(s)		
Servicio de Pipa/ Dirección Comercial / Comisarios / Directores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Servicio de pipa	Realización de mantenimiento básico y control de la pipa.	CAPASCHH/CA/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las señales de defecto para minimizar el riesgo en la pipa.</li> </ul>		Mantenimiento de la Pipa




2.

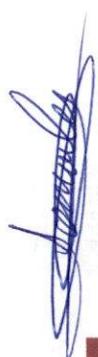




## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

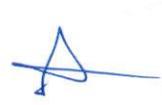
### SERVICIO DE PIPA

#### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Servicio de PIPA	Conducir y operar la pipa de agua para distribuir agua potable a diferentes zonas, ya sea de forma programada o en situaciones de emergencia.	CAPASCHH/CCP/P001
Servicio de PIPA	Identificar las señales de un defecto de la pipa para darle mantenimiento.	CAPASCHH/CCP/P002









## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### SERVICIO DE PIPA

#### 5. Descripción de los Procedimientos CAPASCHH/CCP/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Asegurarse de que el proceso de carga y descarga de agua se realice correctamente.
5.2 Objetivo	Transportar agua a comunidades, colonias o zonas rurales que no están conectadas a la red de distribución principal de agua potable, o en lugares donde se requieren abastecimientos temporales debido a cortes de agua o emergencias.
5.3 Alcance	Calidad de Agua / Dirección General / Usuarios/ Bomberos y valvulares
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	Distribuir agua potable a diferentes zonas, ya sea de forma programada o en situaciones de emergencia, asegurándose de que el proceso de carga y descarga se realice correctamente.
5.6 Definiciones	<b>C/A:</b> Calidad de agua
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad móvil</li> <li>• Gasolina y Diesel</li> <li>• Llenado de bitácoras</li> </ul>
5.8 Resultados	El Operador de Vehículos (Pipas) debe asegurar una distribución eficiente y segura de agua potable, mantener la pipa en condiciones óptimas, y responder rápidamente en emergencias para garantizar un servicio continuo y de calidad.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DE PIPA

### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Transportar agua a comunidades, colonias o zonas rurales no conectadas a la red de distribución de agua potable.	Operador de Pipas	N/A
2	Controlar el volumen de agua cargado y distribuido en la pipa para cumplir con las cantidades necesarias.	Operador de Pipas	N/A
3	Realizar inspecciones periódicas y mantenimiento básico de la pipa para asegurar que esté en condiciones óptimas.	Operador de Pipas	N/A
4	Mantener un registro detallado de los traslados realizados, especificando zonas abastecidas, volumen distribuido, etc.	Operador de Pipas	N/A
5	Informar sobre problemas técnicos o situaciones irregulares con la pipa, como fallas mecánicas, daños o accidentes.	Operador de Pipas	N/A
6	Conducir y operar la pipa de agua para distribuir agua potable a diferentes zonas, ya sea programada o de emergencia.	Operador de Pipas	N/A

### 5.10 Medición

- Número de casas abastecidas

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DE PIPA

### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/CCP/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Identificar las señales de un defecto en la pipa para darle mantenimiento.
6.2 Objetivo	EL chofer es el responsable de verificar la pipa no presente ningún defecto para realizar el recorrido.
6.3 Alcance	Calidad de Agua / Jefatura de Cloración
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	Verificar la pipa que no presente ningún daño para poder distribuir agua potable a diferentes zonas, ya sea de forma programada o en situaciones de emergencia, asegurándose de que el proceso de carga y descarga se realice correctamente.
6.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad móvil</li> <li>• Gasolina y Diesel</li> <li>• Llenado de bitácoras</li> </ul>
6.8 Resultados	El Operador de Vehículos (Pipas) debe asegurar una distribución eficiente y segura .agua potable, mantener la pipa en condiciones óptimas, y responder rápidamente en emergencias para garantizar un servicio continuo y de calidad.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## SERVICIO DE PIPA

### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Verificar que la pipa antes de realizar el recorrido este en perfectas condiciones.	Calidad de Agua	N/A	N/A
2	Checar que tenga suficiente suministro de Diesel y combustible.	Calidad de Agua	N/A	N/A
3	Realizar el mantenimiento del Vector.	Calidad de Agua	N/A	N/A

### 6.10 Medición

➤ N/A



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

# COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

### CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

Enero 2025



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

### 1. Presentación

El presente Manual de Procedimientos de los integrantes de las cuadrillas de mantenimiento ha sido diseñado con el propósito de ofrecer una guía detallada y clara sobre los procesos y normas a seguir, garantizando la correcta ejecución de las actividades de fontanería que son fundamentales para asegurar la calidad, disponibilidad y eficiencia del servicio de agua que ofrecemos a nuestra comunidad.

En un entorno donde la infraestructura hidráulica es crucial para el bienestar de la población, es imprescindible contar con procedimientos estandarizados que promuevan la seguridad, el cumplimiento de normativas y el uso responsable de los recursos.

### 2. Objetivo General

Establecer y estandarizar los procedimientos operativos y técnicos para el personal de fontanería dentro de la CAPASCHH, con el fin de garantizar la correcta instalación, mantenimiento y reparación de los sistemas de distribución de agua potable y saneamiento. Este manual tiene como propósito principal asegurar que todas las actividades se realicen de acuerdo con los más altos estándares de calidad, seguridad y eficiencia, contribuyendo a la mejora continua de los servicios y la satisfacción de la comunidad.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Dirección General/Dirección de Área Técnica/Cuadrilla de Mantenimiento/Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Cuadrilla de Mantenimiento	Detección y reparación de fugas	CAPASCHH/CM/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material Hidráulico</li> <li>• Herramienta</li> <li>• Automóvil</li> <li>• Combustible</li> <li>• Herramientas menores</li> <li>• Prendas de protección</li> </ul>		Reparación de Fugas
Usuario(s)		
Dirección de Área Técnica/Cuadrilla de Mantenimiento/Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Cuadrilla de Mantenimiento	Conexión e instalación de nuevas tomas.	CAPASCHH/CM/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato.</li> <li>• Material Hidráulico</li> <li>• Orden de trabajo</li> <li>• Automóvil</li> <li>• Combustible</li> </ul>		Conexión tomas nuevas

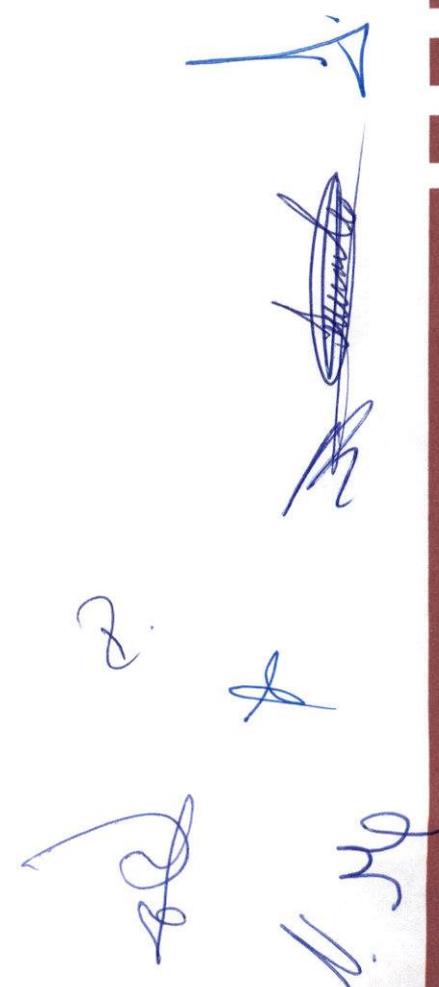
Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

#### 4. Relación de Procesos y Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Cuadrilla de Mantenimiento	Detección y reparación de fugas	CAPASCHH/CM/P001
Cuadrilla de Mantenimiento	Conexión e instalación de nuevas tomas.	CAPASCHH/CM/P002



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right, a smaller signature below it, and several initials scattered in the lower right quadrant.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/CM/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Detección y reparación de fugas
5.2 Objetivo	Detectar y reparar con rapidez y eficacia los reportes emitidos por los usuarios, dando un excelente servicio de calidad a la población
5.3 Alcance	Dirección General /Dirección de Área Técnica/Usuarios/Cuadrilla de Mantenimiento
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC.</li> <li>• LEY FEDERAL DEL TRABAJO</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	La Dirección de Área Técnica es la responsable de dar las órdenes de trabajo al personal para acudir a reparar lo reportado. Cuadrilla de Mantenimiento es la encargada de realizar la reparación de la fugas o actividades.
5.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No aplica
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material Hidráulico</li> <li>• Herramienta</li> <li>• Automóvil</li> <li>• Combustible</li> <li>• Herramientas menores</li> <li>• Prendas de protección</li> </ul>
5.8 Resultados	Reparación de Fugas



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the right and several smaller initials and marks below it.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

#### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Dirección área técnica recibe reportes de fugas	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
2	Dirección área técnica genera orden de trabajo para mandar cuadrilla a dar solución al reporte	Dirección de Área Técnica Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	1
3	La cuadrilla solicita el material requerido para la reparación	Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	1
4	Administración y finanzas autoriza el material solicitado	Dirección de Administración y Finanzas Cuadrilla de Mantenimiento	N/A	N/A
5	El personal acude con el proveedor para realizar el cambio de vale para surtir el material a utilizar	Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	2
6	La cuadrilla acude al lugar donde se reportó la fuga	Cuadrilla de Mantenimiento	N/A	N/A
7	Se hace la reparación y se toman fotos como evidencia y justificación de gasto	Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	1

#### 5.10 Desarrollo

- Reportes de Trabajos realizados/Bitácoras



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/CM/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Conexión e instalación de nuevas tomas
6.2 Objetivo	Brindar servicio de calidad a los usuarios del municipio
6.3 Alcance	Dirección General /Usuarios/Dirección de Área Técnica/Cuadrilla de Mantenimiento
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	<p>La Dirección General es la responsable de dar solución y atención a los reportes y solicitudes que emiten los usuarios</p> <p>La Dirección de Área Técnica es la responsable de canalizar los reportes con el personal adecuado para la instalación de la nueva toma.</p> <p>La Cuadrilla de Mantenimiento es la responsable de acudir a la dirección donde se realizará el trabajo e instalar la nueva toma.</p>
6.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato.</li> <li>• Material Hidráulico</li> <li>• Orden de trabajo</li> <li>• Automóvil</li> <li>• Combustible</li> </ul>
6.8 Resultados	Atención y servicio de calidad a la comunidad



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### CUADRILLA DE MANTENIMIENTO

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Dirección de Área Técnica recibe los nuevos contratos	Dirección de Área Técnica	N/A	N/A
2	Dirección de Área Técnica genera orden de trabajo para mandar cuadrilla a conectar al usuario	Dirección de Área Técnica Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	1
3	La Cuadrilla de Mantenimiento solicita el material requerido para la instalación	Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	1
4	La Dirección de Administración y Finanzas autoriza el material solicitado	Dirección Administración y Finanzas Cuadrilla de Mantenimiento	N/A	N/A
5	El personal acude con el proveedor para realizar el cambio de vale para surtir el material a utilizar	Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	2
6	La Cuadrilla de Mantenimiento acude al lugar donde se realizará la instalación	Cuadrilla de Mantenimiento	N/A	N/A
7	Se realiza la instalación de la nueva toma y se toman fotos como evidencia y justificación de gasto	Cuadrilla de Mantenimiento	Documento	1

#### 6.9 Medición

- Reporte Fotográfico/Comprobación de Gasto





**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACION 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA,  
HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA**

Enero 2025



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 1. Presentación

Existe un desafío hídrico a nivel global actualmente el cual es dotar de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la población, debido al crecimiento demográfico acelerado así como los usos y costumbres así dificultades técnicas que existen en distintas localidades.

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos del área de Calidad del Agua siendo indispensable para mantener libre de contaminantes el agua para uso humano.

Este Manual de Procedimientos dará congruencia al cumplimiento exhaustivo de leyes y normas establecidas, en específico el cumplimiento de la NOM-127-SSA1-2021.

### 2. Objetivo General

Aumentar la calidad de servicio que el Organismo Operador ofrece a los usuarios; dando a conocer por medio de este Manuel de Procedimientos, los movimientos correctos de se debe realizar un mejor servicio al usuario y administrar sistemas de suministro de agua potable.



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

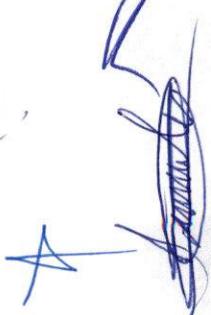
#### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica/Dirección General/Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Realizar reportes de los usuarios de algún servicio de agua potable o drenaje.	CAPASCHH/AXDAT/P001
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar la orden de trabajo del servicio que están solicitando el usuario.</li> </ul>		Brindarle el mejor servicio al usuario.
Usuario(s)		
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica / Dirección Comercial / Comisarios / Directores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Elaborar los requerimientos solicitados como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición.</li> <li>Arrendamiento.</li> <li>Bombas.</li> <li>Cementos y Art.</li> <li>Combustible.</li> <li>Equipo de Cómputo.</li> <li>Fletes y monitoreo.</li> <li>Gas.</li> <li>Herramientas Menores.</li> <li>Lubricantes.</li> <li>Material Eléctrico.</li> <li>Material Hidráulico.</li> <li>Papelería.</li> <li>Prendas de protección.</li> <li>Refacciones.</li> <li>Reparación y Mantenimiento.</li> <li>Talachas y Reparación.</li> </ul>	CAPASCHH/AXDAT/P002
<b>Requisitos</b>		<b>Producto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entregar en tiempo y forma los requerimientos solicitando con evidencia fotográfica.</li> </ul>		Levantamiento y Gestión de requerimientos.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

Usuario(s)		
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica/Dirección Comercial/Comisarios/Directores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Atender quejas sobre falta de servicio de agua, fugas, drenaje, quejas del bombero y val, etc.	CAPASCHH/AXDAT/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>Darle una solución inmediata al usuario de la inquietud o duda que tenga al respecto a su situación.</li> </ul>		Dar una respuesta inmediata y con cruento al usuario.

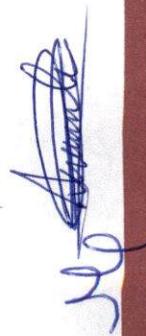
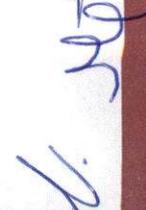
  
 2.  
  
  


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Brindar el mejor servicio y respondiendo a todas sus dudas, respecto al servicio que estén solicitando.	CAPASCHH/AXDAT/P001
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Realizar y entregar en tiempo y forma los requerimientos que solicitan los compañeros de Cuadrilla, Bomberos y val y Director del Área Técnica	CAPASCHH/AXDAT/P002
Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Brindarles el mejor servicio a los usuarios y darle una solución congruente.	CAPASCHH/AXDAT/P003

### AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 5. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/AXDAT/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Realizar los reportes del usuario que esté solicitando algún servicio.
5.2 Objetivo	Brindarles la información necesaria para el servicio que están solicitando
5.3 Alcance	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica/Dirección General/Usuarios
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
5.5 Responsabilidades	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica es responsable de interactuar con el usuario brindándole un mejor servicio y aclarar todas sus dudas que presente el usuario.
5.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordenes de trabajo</li></ul>
5.8 Resultados	Que el usuario este satisfecho y sin dudas para sus trámites del servicio que requiere.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Realizar las órdenes de trabajo.	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Documento
2	Atención al usuario	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	N/A
3	Pago de factibilidad o contrato de agua	Jefatura de Cajas	Boucher
4	El llenado de la orden de trabajo	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Documento
5	Pasar la orden de trabajo al Director de Área Técnica	Dirección de Área Técnica	Documento
6	Mandar la orden de trabajo con los chicos de cuadrilla	Cuadrilla	Documento
7	Darle una respuesta al usuario respecto a su trámite.	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	N/A
8	Pago de contrato.	Jefatura de Cajas	Boucher y contrato
9	Realizar el servicio que solicitan.	Cuadrilla	N/A

### 5.9 Medición

➤ N/A

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/AXDAT/P002

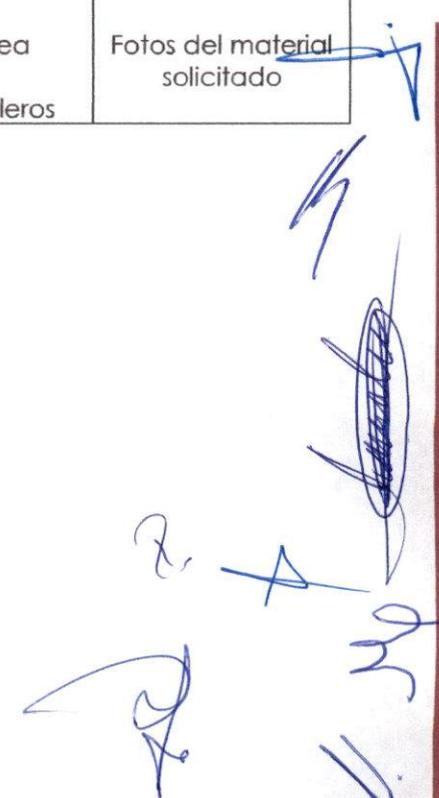
6.1 Nombre del Procedimiento	Elaboración de Requerimientos
6.2 Objetivo	Realizar en tiempo y forma los requerimiento que solicitan la cuadrilla, Director de Área Técnica, bomberos y valvulares para darle seguimiento al servicio o material que solicitan.
6.3 Alcance	Auxiliar de Dirección de Área Técnica/Usuarios/Dirección de Área Técnica
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO.            Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO            Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS            Aprobado por la Junta de Gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	Auxiliar de área técnica es responsable de realizar los requerimientos en tiempo y forma para los trabajos de la Dirección de Área Técnica.
6.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Hojas blancas</li> <li>• Impresora</li> <li>• Lapicero</li> </ul>
6.8 Resultados	Entregarles en tiempo y forma los requerimientos con evidencia fotográfica.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

#### 6.9 Desarrollo

Paso	Actividad	Responsable	Documento
1	Elaborar el requerimiento que solicitan.	Auxiliar de Área Técnica	Requerimiento
2	Autorizar el requerimiento el Director de Área Técnica.	Director de Área Técnica	Requerimiento
3	Firmar el requerimiento quien lo está solicitando.	Cuadrilla Dirección de Área Técnica Bomberos y Valvuleros	Requerimiento
4	Autorizar el requerimiento, dirección de administración y finanzas de la CAPASCHH.	Dirección de Administración y Finanzas	Requerimiento
5	Entrega del vale al solicitante, por la Dirección Administrativa y Finanzas.	Dirección de Administración y Finanzas	Vales
6	Entrega de Factura en el área Técnica.	Directora de Administración y Finanzas	Factura
7	Evidencia fotográfica	Cuadrillas Dirección de Área Técnica Bomberos y Valvuleros	Fotos del material solicitado

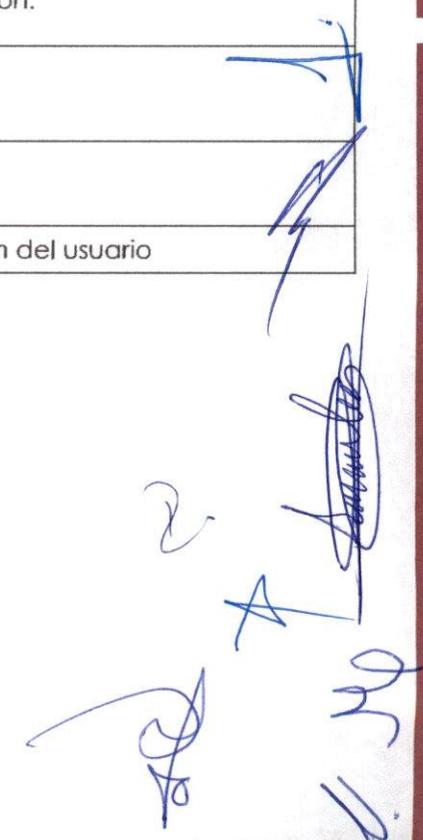


# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/AXDAT/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Realizar los reportes de quejas.
7.2 Objetivo	Resolver las dudas o sugerencias del usuario con empatía.
7.3 Alcance	Auxiliar de Dirección de Área Técnica/Dirección General/Usuarios
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li></ul>
7.5 Responsabilidades	Auxiliar de área técnica es responsable de interactuar con el usuario brindándole un mejor servicio y dar una solución inmediata a situación.
7.6 Definiciones	<b>N/A:</b> No Aplica.
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ordenes de trabajo</li></ul>
7.8 Resultados	Dar una respuesta efectiva y congruente a su situación del usuario



## AUXILIAR DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA TÉCNICA

### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Realizar las órdenes de trabajo.	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Documento
2	Atención a las quejas del usuario	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	N/A
3	El Llenado de la orden de trabajo	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	Orden de trabajo
4	Reportar la queja usuario	Bomberos o Valvuleros Dirección de Área Técnica Dirección General	Orden de trabajo
6	Darle una respuesta inmediata y cruenta al usuario.	Auxiliar de la Dirección de Área Técnica	N/A

### 7.9 Medición

- Orden de Trabajo





**CAPASCHH**

COMISIÓN DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA,  
HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

Enero 2025



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

*[Handwritten initials]*



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

### 1. Presentación

El auxiliar administrativo contable es un profesional clave en el soporte y funcionamiento eficiente de las áreas administrativas y contables dentro de la CAPASCHH. Su labor se centra en brindar asistencia en la gestión y organización de los documentos contables y administrativos, facilitando el trabajo de los contadores y el personal encargado de las finanzas. Entre sus funciones principales se incluyen el registro y archivo de documentos, la elaboración de informes financieros básicos, la revisión de facturas y pagos, así como el apoyo en la preparación de reportes fiscales y contables.

Este rol es esencial para asegurar que las actividades contables se realicen de manera ordenada y conforme a la normativa vigente, contribuyendo a una gestión financiera transparente y eficiente. Además, el auxiliar administrativo contable debe tener habilidades en el uso de software contable y administrativo, así como un conocimiento básico de las leyes fiscales y contables. Su trabajo permite que los procesos administrativos y contables se realicen con mayor precisión, optimizando el flujo de trabajo y garantizando el cumplimiento de las responsabilidades fiscales y financieras de la CAPASCHH.

### 2. Objetivo General

El objetivo principal de un auxiliar administrativo contable es brindar soporte eficiente en las actividades administrativas y contables de la CAPASCHH, asegurando que los procesos financieros y administrativos se realicen de manera ordenada, precisa y conforme a la normativa vigente.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

### ➤ Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar Administrativo	Captura de ingresos y egresos.	CAPASCHH/AA/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corte de ingresos</li> <li>• Pagos a proveedores</li> </ul>		Captura de información
Usuario(s)		
Dirección comercial / notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar Administrativo	Captura de los archivos de SIGF	CAPASCHH/AA/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auxiliar de bancos</li> <li>• Layouts SIGF</li> <li>• Auxiliar de cuenta bancario</li> </ul>		Captura de archivos
Usuario(s)		
Dirección comercial / notificadores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar Administrativo	Control de combustibles	CAPASCHH/AA/P003
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de combustible</li> <li>• Vale</li> <li>• Bitácoras de recorrido</li> </ul>		Control de combustible

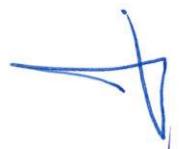
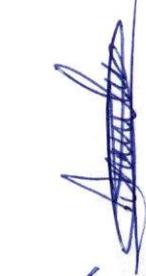
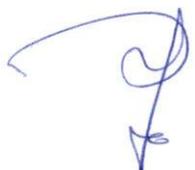
Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large signature and the number '34'.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

➤ **Relación de Procesos y de Procedimientos**

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Auxiliar Administrativo	Captura de ingresos y egresos.	CAPASCHH/AA/P001
Auxiliar Administrativo	Captura de los archivos de SIGF.	CAPASCHH/AA/P002
Auxiliar Administrativo	Control de combustibles.	CAPASCHH/AA/P003

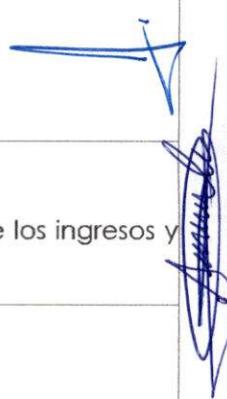
  
  
  
  



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

➤ Descripción de los procedimientos CAPASCHH/AA/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Captura de ingresos y egresos
5.2 Objetivo	Llevar un registro detallado y sistemático de todas las entradas y salidas de dinero dentro de la CAPASCHH
5.3 Alcance	DA/ AA
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	El AA es el responsable de realizar la captura en tiempo y forma de los ingresos y egresos.
5.6 Definiciones	<b>AA:</b> Auxiliar Administrativo
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Cortes de ingresos</li> <li>• Pagos</li> </ul>
5.8 Resultados	Captura de información




# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

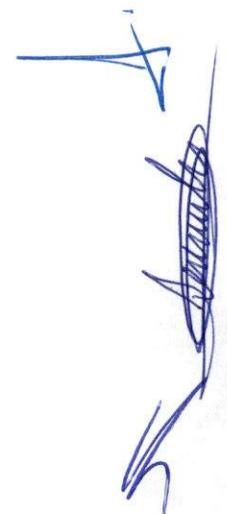
## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

### 5.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Ingresar al software SACG.NET	Auxiliar Administrativo	N/A	1
Captura de ingresos	Dirección de Administración y Finanzas Auxiliar Administrativo	Póliza	1
Captura de egresos	Dirección de Administración y Finanzas Auxiliar Administrativo	Póliza	1

### 5.10 Medición

- Pólizas

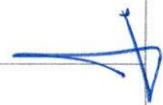



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#### 6. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/AA/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Captura de los archivos de SIGF
6.2 Objetivo	Realizar la captura de información para el SIGF y entregar el avance de gestión financiera.
6.3 Alcance	Dirección de Administración y Finanzas/AA
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO.  Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO  Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD  Aprobado por la junta de gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC</li> </ul>
6.5 Responsabilidades	El AA es respónsable de la captura en los Layouts del SIGF
6.6 Definiciones	<b>AA:</b> Auxiliar Administrativo
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layouts del SIGF</li> <li>• Auxiliares de cuentas</li> <li>• Auxiliares de banco</li> </ul>
6.8 Resultados	Captura de archivos


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#### 6.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Captura de información en Layouts	Dirección de Administración y Finanzas  Auxiliar Administrativo	N/A	N/A
Entrar al microsítio del SIGF de la ASEH	Dirección de Administración y Finanzas  Auxiliar Administrativo	N/A	N/A
Subir la información en el SIGF para verificar el archivo	Dirección de Administración y Finanzas  Auxiliar Administrativo	N/A	N/A
Corrección de archivos cuando sea el caso	Dirección de Administración y Finanzas  Auxiliar Administrativo	N/A	N/A

#### 6.10 Medición

➤ N/A

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

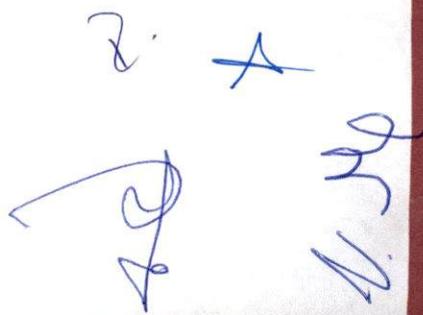
## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

#### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/AA/P003

7.1 Nombre del Procedimiento	Control de combustibles
7.2 Objetivo	Optimizar el recurso destinado para la partida de combustible
7.3 Alcance	Dirección de Administración y Finanzas/AA
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO.  Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO  Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD  Aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC</li> </ul>
7.5 Responsabilidades	El A/A es el responsable de llevar el control de combustible. .
7.6 Definiciones	<b>A/A:</b> Auxiliar Administrativo
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de combustible</li> <li>• Vale</li> <li>• Bitácoras de recorrido</li> </ul>
7.8 Resultados	Control de combustible

  
 [Handwritten signature and initials in blue ink]

  
 [Handwritten initials and signature in blue ink]



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## AUXILIAR ADMINISTRATIVO

### 7.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Recibir solicitud de combustible	Dirección de Administración y Finanzas Auxiliar Administrativo	Solicitud	1
Entrega de vale de combustible	Dirección de Administración y Finanzas Auxiliar Administrativo	Vales	1
Recibir bitácora de gasolina	Dirección de Administración y Finanzas Auxiliar Administrativo	Bitácora	1

### 7.9 Medición

- Bitácoras



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HID.

ADMINISTRACION 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA,  
HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA**

Enero 2025



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten initials]*

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

### 1. Presentación

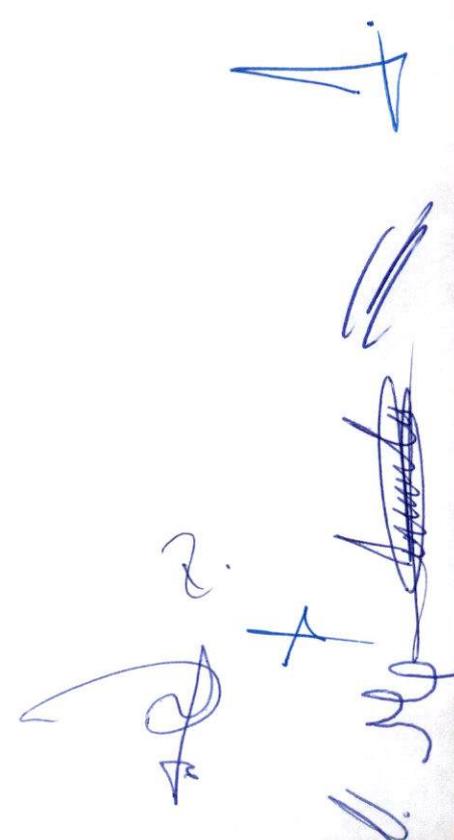
Existe un desafío hídrico a nivel global actualmente el cual es dotar de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento a la población, debido al crecimiento demográfico acelerado así como los usos y costumbres así dificultades técnicas que existen en distintas localidades.

El presente Manual de Procedimientos de la comisión de agua potable, alcantarillado y saneamiento de Cuatepec de Hinojosa del Estado de Hidalgo representara de manera gráfica y descriptiva las actividades específicas de los procedimientos del área de Calidad del Agua siendo indispensable para mantener libre de contaminantes el agua para uso humano.

Este Manual de Procedimientos dará congruencia al cumplimiento exhaustivo de leyes y normas establecidas, en específico el cumplimiento de la NOM-127-SSA1-2021.

### 2. Objetivo General

Garantizar agua en buen estado para el uso y consumo humano de acuerdo a las normas pertinentes.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

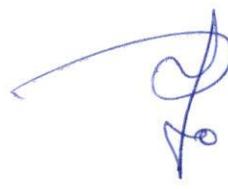
Usuario(s)		
Calidad de Agua/Dirección general/Usuarios		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Calidad de Agua	Limpieza y purificación de sistemas	CAPASCHH/CA/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con Cultura de agua</li> <li>• Aprobación de Dirección General</li> </ul>		Control de Calidad de a Agua
Usuario(s)		
Cultura del Agua/Dirección Comercial/Comisarios/Directores		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Calidad de Agua	Control de cloración en los sistemas.	CAPASCHH/CA/P002
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de cloro semanal</li> <li>• Verificación de parámetros fisicoquímicos y biológicos establecidos en la NOM-127-SSA1-2021</li> </ul>		Control de Calidad de a Agua

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

Usuario(s)		
Calidad de Agua		
Área Responsable	Nombre del proceso	Clave de procedimiento
Calidad de agua	Cumplimiento de leyes y normas en calidad y regulación de agua potable.	CAPASCHH/CA/P003
Usuario(s)		
Calidad de Agua		
Área Responsable	Nombre del proceso	Clave de procedimiento
Calidad de agua	Gestión de documentación técnica y administrativa	CAPASCHH/CA/P004

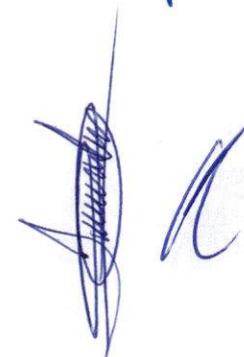
  
  
  
  
  


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

#### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Calidad de Agua	Limpieza y purificación de sistemas	CAPASCHH/CA/P001
Calidad de Agua	Control de cloración en los sistemas.	CAPASCHH/CA/P002
Calidad de Agua	Cumplimiento de leyes y normas en calidad y regulación de agua potable	CAPASCHH/CA/P003
Asesoramiento y capacitación.	Gestión de documentación técnica y administrativa	CAPASCHH/CA/P003


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

#### 5. Descripción de los Procedimientos CAPASCHH/CA/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Limpieza y purificación de sistemas.
5.2 Objetivo	Eliminar cualquier contaminante físico, químico o biológico presente en el sistema de distribución.
5.3 Alcance	Calidad de Agua / Dirección General / Usuarios / Bomberos y valvuleros
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> <li>• NORMA Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021, Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de la calidad del agua.</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	<p>El C/A debe ser el encargado de realizar la limpieza correspondiente para cada sistema así como el hacer partícipe a la comunidad para crear conciencia necesaria.</p> <p>La Dirección General es la encargada de revisar y aprobar la actividad.</p> <p>Los bomberos, valvuleros y usuarios se encargaran de limpiar y lavar el tanque.</p>
5.6 Definiciones	<b>C/A:</b> Calidad de agua
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escobas</li> <li>• Jabón</li> <li>• Cloro</li> <li>• Agua</li> <li>• Carro</li> </ul>
5.8 Resultados	Proveer de agua limpia y libre de microorganismos a la comunidad.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

#### 5.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento
1	Realizar calendario de limpieza.	Calidad de Agua	Documento
2	Generar convocatoria para apoyo a la comunidad.	Calidad de Agua	Documento
3	Revisión del calendario por parte de la dirección general para aprobación.	Dirección General	N/A
4	Una vez aprobada se hace la divulgación necesaria en redes y comunidades.	Calidad de Agua	Infografía digital
5	Se solicita cotización de material de limpieza necesario.	Calidad de Agua	Documento
6	Pasar cotización a Dirección General para su aprobación.	Dirección de Administración y Finanzas	Documento
7	Aprobación de la Dirección de Administración y Finanzas	Dirección de Administración y Finanzas	Documento
8	Compra de material	Dirección de Administración y Finanzas	N/A
9	Establecer procedimiento de lavado de acuerdo al sistema.	Calidad de Agua	N/A
10	Reunir personal y comunidad para la limpieza.	Calidad de Agua	N/A
11	Realizar el lavado exhaustivamente del sistema	Calidad de Agua	N/A

#### 5.10 Medición

- Reporte Fotográfico y Bitácora



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

### 6. Descripción de Procedimientos CAPASCHH/ECA/P002

6.1 Nombre del Procedimiento	Control de cloración en los sistemas.
6.2 Objetivo	Verificar el cumplimiento de límites permisibles en cloro de acuerdo a la norma 127 en cada uno de los sistemas correspondientes.
6.3 Alcance	Calidad de Agua / Jefatura de Cloración
6.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACION DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li><li>• NORMA Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021, Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de la calidad del agua.</li></ul>
6.5 Responsabilidades	<p>El C/A es el responsable de realizar la lectura de parámetros en cada uno de los sistemas e indicar el ajuste de dosis si es que el sistema lo requiere.</p> <p>El departamento de cloración es responsable de modificar la dosis de cloro hasta llegar al resultado establecido en la NOM-127-SSA1-2021</p>
6.6 Definiciones	<b>C/A:</b> Calidad de agua
6.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparador</li><li>• Pastillas DPD1</li><li>• Hipoclorito de sodio</li><li>• Carro</li><li>• Gasolina</li><li>• Pastillas de cloro</li></ul>
6.8 Resultados	Agua apta para el consumo humano.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

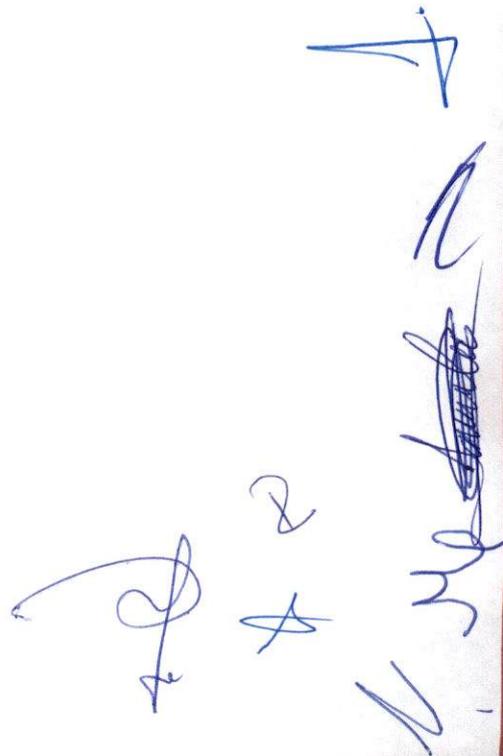
### JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

#### 6.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Realizar recorrido a cada sistema para comprobar parámetros	Calidad de Agua	N/A	N/A
2	Tomar parámetros para garantizar calidad	Calidad de Agua	N/A	N/A
3	Distribuir en cada sistema la dosis necesaria para cada sistema	Jefatura de Cloración	N/A	N/A
4	Modificar la dosis de cloración si es necesario	Jefatura de Cloración	N/A	N/A
5	Realizar comprobaciones semanales de los parámetros por medio de bitácoras	Calidad de Agua	Documento	1
6	Analizar resultado quincenalmente de acuerdo a bitácoras.	Calidad de Agua	Documento	1

#### 6.10 Medición

- Bitácora



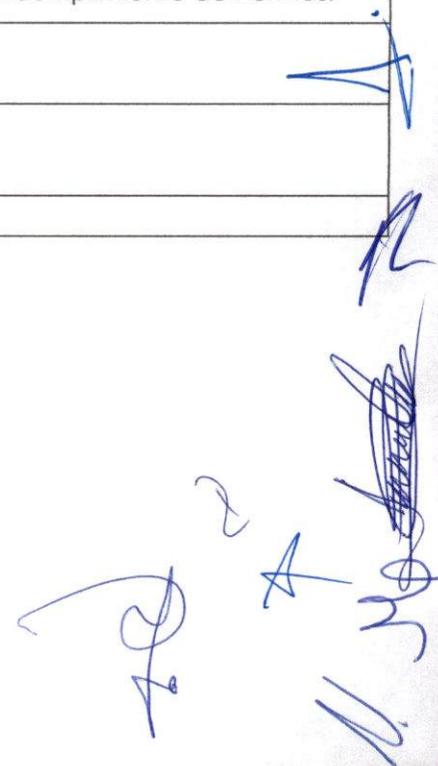
Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right, a smaller signature below it, and several initials and marks at the bottom right.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

### 7. Descripción de los procedimientos CAPASCHH/CA/03

7.1 Nombre del Procedimiento	Cumplimiento de leyes y normas en calidad y regulación de agua potable.
7.2 Objetivo	Mantener el agua limpia apta para consumo humano, así como libre de contaminantes química, biológica y física.
7.3 Alcance	Calidad de Agua / Dirección General
7.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"><li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li><li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li><li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li><li>• NORMA Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021, Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de la calidad del agua.</li></ul>
7.5 Responsabilidades	El C/A debe ser el encargado tener un monitoreo constante en los diferentes sistemas así como realizar estudios y limpiezas dando cumplimiento a las normas. La Dirección General es la encargada de verificar el cumplimiento de normas.
7.6 Definiciones	<b>C/A:</b> Calidad de agua
7.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comparador</li><li>• Equipo de computo</li></ul>
7.8 Resultados	Calidad de agua





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

#### 7.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Revisar normatividad para el cumplimiento adecuado.	Calidad de Agua	N/A	N/A
2	Revisar límites permisibles físicos, químicos y biológicos.	Calidad de Agua	N/A	N/A
3	Hacer pruebas en cada sistema para comprobar el resultado de cada parámetro mencionado en la norma.	Calidad de Agua	N/A	N/A
4	Buscar solución para el cumplimiento de cada excedente	Calidad de Agua	N/A	N/A
5	Realizar comprobaciones semanales de los parámetros por medio de bitácoras para garantizar el cumplimiento	Calidad de Agua	N/A	N/A
6	Dar resultados por medio de evidencias	Calidad de Agua	Documento	1

#### 7.9 Medición

- Bitácoras

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

### 8. Descripción del Procedimiento CAPASCHH/CA/004

8.1 Nombre del Procedimiento	Asesoramiento y capacitación.
8.2 Objetivo	Brindar soporte técnico a otras áreas del organismo y capacitar al personal en temas relacionados con el control de calidad del agua, promoviendo buenas prácticas y el cumplimiento de estándares.
8.3 Alcance	Calidad de Agua / Bomberos y valvuleros / Usuarios
8.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• REGLAMENTO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LOS USUARIOS Aprobado por la junta de gobierno el 25 de noviembre de 2022.</li> <li>• NORMA Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-2021, Agua para uso y consumo humano. Límites permisibles de la calidad del agua.</li> </ul>
8.5 Responsabilidades	El C/A debe ser el encargado de tener las capacitaciones correspondientes para el personal de CAPASCHH y comunidad en general para tener el conocimiento de los límites permisibles en cada uno de sus sistemas así como las causantes de los contaminantes presentes en el agua.
8.6 Definiciones	<b>C/A:</b> Calidad de Agua
8.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas (documentos digitales)</li> <li>• Equipo de computo</li> <li>• Infografías impresas y digitales</li> </ul>
8.8 Resultados	Conocimiento en el personal para dar un buen servicio.




## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### JEFATURA DE CALIDAD DE AGUA

#### 8.9 Desarrollo

Núm.	Actividad	Responsable	Documento	Tantos
1	Realizar investigación de información actualizada sobre los contaminantes existentes en el agua	Calidad de Agua	N/A	N/A
2	Crear material didáctico.	Calidad de Agua	Infografías digitales e impresas	2
3	Exponer los contaminantes y consecuencias de la presencia de estos en los cuerpos de agua.	Calidad de Agua	N/A	N/A
4	Dar a conocer las medidas y límites permisibles así como la norma correspondiente	Calidad de Agua	N/A	N/A

#### 8.10 Medición

➤ N/A



**CAPASCHH**

COMISION DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO.

ADMINISTRACIÓN 2025-2027

**COMISION DE AGUA ALCANTARILLADO Y  
SANEAMIENTO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA,  
HIDALGO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**PERSONAL DE MANTENIMIENTO**

Enero 2025



## PERSONAL DE MANTENIMIENTO

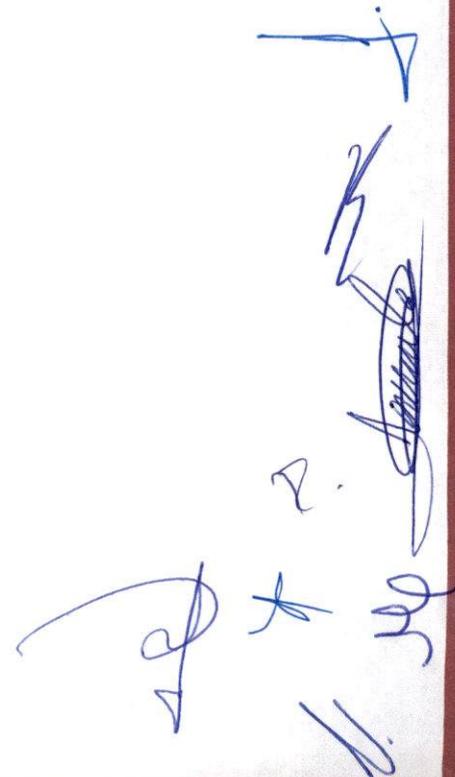
### 1. Presentación

El personal de limpieza desempeña un rol fundamental en el mantenimiento de la higiene y el orden en la CAPASCHH. Su labor contribuye directamente al bienestar de las personas, ya que un ambiente limpio y ordenado no solo mejora la estética, sino que también promueve la salud y seguridad a los usuarios. Las tareas del personal de limpieza abarcan la limpieza y desinfección de áreas comunes, oficinas, baños, y otros espacios, garantizando que se cumplan las normativas de higiene y salud establecidas.

Además de las funciones básicas de limpieza, el personal también debe ser responsable, organizado y tener un buen manejo de los productos y equipos de limpieza, respetando las pautas de seguridad para evitar accidentes o daños. Su trabajo es esencial en la CAPASCHH, ya que contribuye a crear un entorno agradable y adecuado para el desarrollo de las actividades diarias, fomentando la comodidad y la productividad en el lugar de trabajo.

### 2. Objetivo General

El objetivo principal del personal de limpieza es garantizar un ambiente limpio, seguro y saludable en los diferentes espacios donde desempeñan su labor, contribuyendo al bienestar de las personas y al buen funcionamiento de las instalaciones. A través de sus tareas de limpieza y desinfección, el personal asegura que las áreas sean higiénicas, agradables y aptas para el desarrollo de las actividades diarias y atención a los usuarios.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## PERSONAL DE MANTENIMIENTO

### 3. Interacción e Identificación de Procesos

Usuario(s)		
Personal de Mantenimiento		
Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Personal de Mantenimiento	Limpieza general de oficinas	CAPASCHH/PM/P001
Requisitos		Producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoba</li> <li>• Recogedor</li> <li>• Productos de limpieza</li> <li>• Jergas</li> <li>• Trapeador</li> </ul>		Aseo de Oficinas



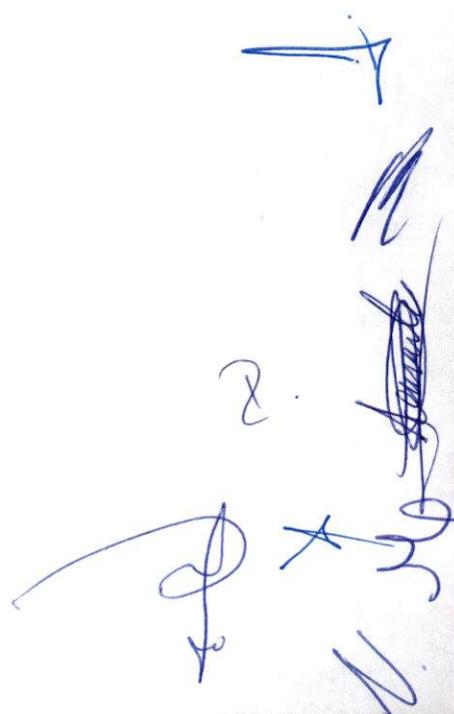
Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials and marks.

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## PERSONAL DE MANTENIMIENTO

### 4. Relación de Procesos y de Procedimientos

Área Responsable	Nombre del Proceso	Clave del Procedimiento
Personal de Mantenimiento	Limpieza y purificación de sistemas	CAPASCHH/PM/P001

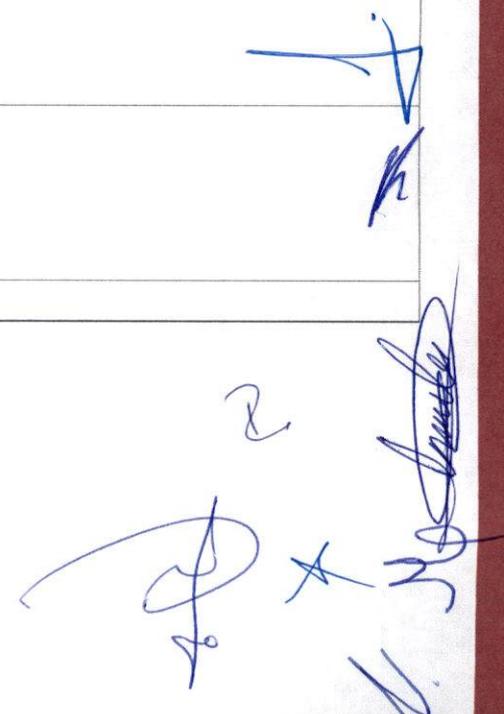


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### PERSONAL DE MANTENIMIENTO

#### 5. Descripción del Procedimiento CAPASCHH/PM/P001

5.1 Nombre del Procedimiento	Limpeza general de oficinas
5.2 Objetivo	Tener limpio en orden las instalaciones de la CAPASCHH
5.3 Alcance	DA/ PM
5.4 Referencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO PARA EL ESTADO DE HIDALGO. Publicada el jueves 30 de diciembre de 1999, última reforma 27 de octubre de 2022</li> <li>• REGLAMENTO DE LA LEY ESTATAL DE AGUA Y ALCANTARILLADO Publicado el lunes 21 de agosto de 2000</li> <li>• MANUAL DE CONTABILIDAD Aprobado por la junta de gobierno en febrero de 2017.</li> <li>• NORMATIVIDAD VIGENTE DE LA CONAC</li> </ul>
5.5 Responsabilidades	El PM es el responsable de mantener en orden y limpio las instalaciones de la CAPASCHH
5.6 Definiciones	<b>PM:</b> Personal de Mantenimiento
5.7 Insumos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escoba</li> <li>• Recogedor</li> <li>• Productos de limpieza</li> <li>• Jergas</li> <li>• Trapeador</li> </ul>
5.8 Resultados	Aseo de oficinas



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## PERSONAL DE MANTENIMIENTO

### 5.9 Desarrollo

Actividad	Responsable	Documento	Tantos
Limpeza de oficina de dirección general	Personal de Mantenimiento	N/A	N/A
Limpeza de oficina de dirección comercial	Personal de Mantenimiento	N/A	N/A
Limpeza de oficina de dirección operativa	Personal de Mantenimiento	N/A	N/A
Limpeza de oficina de dirección administrativa	Personal de Mantenimiento	N/A	N/A
Aseo de baños	Personal de Mantenimiento	N/A	N/A

### 5.9 Medición

➤ N/A



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### TRANSITORIOS

**Artículo 1.-** El presente Manual de Procedimientos entrara en vigor al día siguiente de su aprobación por la Junta de Gobierno.

**Artículo 2.-** En consecuencia queda derogada cualquier disposición que lo contravenga.

**DADO EN LA SALA DE JUNTAS DE LA COMISIÓN DE AGUA Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE CUAUTEPEC DE HINOJOSA, HIDALGO; A LOS SIETE DÍAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO.**

## 1. Registro de Edición

Comisión de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Cuautepc de Hinojosa Estado de Hidalgo

- ✓ Dirección General
- ✓ Departamento Jurídico
- ✓ Dirección de Administración y Finanzas
- ✓ Departamento de Recursos Humanos
- ✓ Dirección Comercial
- ✓ Área de Cajas
- ✓ Notificadores
- ✓ Cultura de Agua
- ✓ Notificador/Lectorista
- ✓ Dirección de Área Técnica
- ✓ Jefatura de Cloración
- ✓ Asistente de Dirección General
- ✓ Servicio de Vector
- ✓ Servicio de Pipa
- ✓ Cuadrilla de Mantenimiento
- ✓ Auxiliar de la Dirección de área Técnica
- ✓ Auxiliar Administrativo
- ✓ Jefatura de Calidad de Agua
- ✓ Personal de Mantenimiento

Benito Juárez no. 117 segundo piso, Col. Centro C.P. 43740 Tel. (775) 7703600

Primera Edición 2025

Impreso y hecho en Cuautepc de Hinojosa, Hidalgo.

©Derechos Reservados

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expreso de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

### 2. Validación



**Mtro. Jorge Hernández Araus**  
Presidente Municipal Constitucional  
de Cuatepec de Hinojosa, Hgo.



**L. D. Juan Luis Hernández Cazares**  
Comisario de la CAPASCHH



**Mtra. María Nancy Hernández Escamilla**  
Síndico Procurador Hacendaria



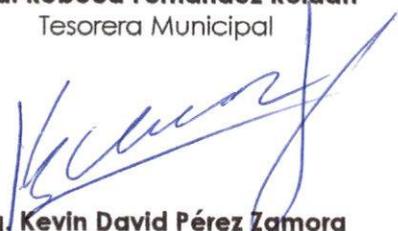
**I.Q. Diana Castelán Rivera**  
Directora General de la Comisión de Agua  
Potable, Alcantarillado y Saneamiento de  
Cuatepec de Hinojosa, Hgo.



**Mtra. Rebeca Fernández Roldan**  
Tesorera Municipal



**C. Martha Patricia Torres Ramírez**  
Regidora Comisionada



**Ing. Kevin David Pérez Zamora**  
Representante de la Comisión  
Estatad de Agua y Alcantarillado del  
Estado de Hidalgo



**Arq. Eduardo Hernández Hernández**  
Director General de Obras Públicas,  
Servicios Municipales y Ecología

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CAPASCHH

## 3. Autorización



**Mtro. Jorge Hernández Arous**  
Presidente Municipal Constitucional  
de Cuatepec de Hinojosa, Hgo.



**L. D. Juan Luis Hernández Cazares**  
Comisario de la CAPASCHH



**Mtra. María Nancy Hernández Escamilla**  
Síndico Procurador Hacendaria



**I.Q. Diana Castelán Rivera**  
Directora General de la Comisión de Agua  
Potable, Alcantarillado y Saneamiento de  
Cuatepec de Hinojosa, Hgo.



**Mtra. Rebeca Fernández Roldan**  
Tesorera Municipal



**C. Martha Patricia Torres Ramírez**  
Regidora Comisionada



**Ing. Kevin David Pérez Zamora**  
Representante de la Comisión  
Estatad de Agua y Alcantarillado del  
Estado de Hidalgo



**Arq. Eduardo Hernández Hernández**  
Director General de Obras Públicas,  
Servicios Municipales y Ecología