



**MANUAL DE
NORMAS, PROCESOS
Y PROCEDIMIENTOS**
MIXCO 2023

DIRECCIÓN DE AGUAS Y DRENAJES

TOMO XVI



INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	2
III.	CAMPO DE APLICACIÓN.....	3
IV.	SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA PROCEDIMIENTOS	4
V.	CODIFICACIÓN	5
VI.	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	6
	6.1 SECCIÓN DE SERVICIOS DE AGUAS Y DRENAJES	6
	6.1.1 VENTA DE MEDIA PAJA DE AGUA.....	6
	FLUJOGRAMA VENTA DE MEDIA PAJA DE AGUA	11
	6.1.2 CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA.....	15
	FLUJOGRAMA CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA.....	17
	6.1.3 TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA	18
	FLUJOGRAMA TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA.....	20
	6.1.4 MARCHAMO DE CONTADOR.....	21
	FLUJOGRAMA MARCHAMO DE CONTADOR	24
	6.1.5 CAMBIO DE TARIFA DE COMERCIAL A INDIVIDUAL.....	26
	FLUJOGRAMA CAMBIO DE TARIFA DE COMERCIAL A INDIVIDUAL	28
	6.1.6 CAMBIO DE TARIFA DE INDIVIDUAL A COMERCIAL.....	29
	FLUJOGRAMA CAMBIO DE TARIFA DE INDIVIDUAL A COMERCIAL	31
	6.1.7 SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.....	32
	FLUJOGRAMA DE SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.....	34
	6.1.8 RECONEXIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA	35
	FLUJOGRAMA RECONEXIÓN VOLUNTRIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE....	37
	6.1.9 ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL SERVICIO DE AGUA Y DRENAJES	38
	FLUJOGRAMA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL SERVICIO DE AGUA Y DRENAJES	40
	6.1.10 CORRECCIÓN DEL REGISTRO DE PAGOS EN EL SISTEMA DE AGUAS.....	42
	FLUJOGRAMA CORRECCIÓN DEL REGISTRO DE PAGOS EN EL SISTEMA DE AGUAS	44
	6.1.11 EXONERACIÓN DE SALDOS DE AGUA.....	45
	FLUJOGRAMA EXONERACIÓN DE SALDOS DE AGUA	47



6.1.12 REGULARIZACIÓN DE TARIFA.....	48
FLUJOGRAMA REGULARIZACIÓN DE TARIFA	50
6.1.13 SOLICITUD DE ELIMINACIÓN DE CÓDIGO DUPLICADO	51
FLUJOGRAMA TRÁMITE PARA CÓDIGO DE DUPLICADO	53
6.1.14 REVISIÓN PERIÓDICA DE CÓDIGOS INACTIVOS	54
FLUJOGRAMA REVISIÓN PERIÓDICA DE CÓDIGOS INACTIVOS	56
6.1.15 CORRECCION DE SALDO, POR REVISION DE HISTORIAL DE LECTURA Y/O PAGOS HISTORICOS	57
CORRECCIÓN DE SALDO, POR REVISIÓN DE HISTORIAL DE LECTURA Y/O PAGOS HISTÓRICOS	59
6.1.16 ACTUALIZACIÓN DE DIRECCIÓN POR CERTIFICACIÓN DE NOMENCLATURA.....	61
ACTUALIZACIÓN DE DIRECCIÓN POR CERTIFICACIÓN DE NOMENCLATURA	63
6.1.17 SUSPENSION DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO	64
FLUJOGRAMA SUSPENCIÓN DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO	66
6.2 DEPARTAMENTO DE AGUAS.....	67
6.2.1 MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE POZOS DE AGUAS	67
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE POZOS DE AGUAS.....	70
6.2.2 FUNCIONAMIENTO DE POZO	72
FLUJOGRAMA FUNCIONAMIENTO DE POZO	76
6.2.3 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO	81
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO	85
6.2.4 MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA	92
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA.....	95
6.2.5 MANTENIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE.....	98
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE	100
6.2.6 ABASTECIMIENTO MÓVIL DE AGUA POTABLE.....	101
FLUJOGRAMA ABASTECIMIENTO MÓVIL DE AGUA POTABLE	103
6.3 SECCIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS.....	104
6.3.1 MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA	104
FLUJOGRAMA MANTENIMINETO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA.....	106
6.4 SECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE DRENAJES.....	107
6.4.1 MANTENIMIENTO DE RED DE DRENAJES	107
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE RED DE DRENAJES.....	111
VII. CUADRO HISTÓRICO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	112



VIII. HOJA DE EDICIÓN	113
IX. FECHA DE VIGENCIA	114



I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Normas, Procesos y Procedimientos cumple un papel relevante en el desempeño de las tareas diarias y las acciones del trabajo por lo cual, se hace necesario el uso de la herramienta que establezca y facilite la definición de lineamientos en el desarrollo de cada actividad dentro de la Institución, y de los trabajadores para que desempeñen sus labores en la Administración Municipal de una forma eficiente.

El referido Manual es un documento que contiene los diferentes procesos y/o procedimientos que debe realizar cada puesto de trabajo en el cumplimiento de sus funciones además de facilitar las labores de auditoría, evaluación y control interno en el cumplimiento de las actividades propias del cargo.

El propósito del presente Manual es el de una herramienta que debe dar a conocer en forma ordenada, real y sistemática los procedimientos de cada área; orientando al personal responsable de las actividades propias del cargo, y agilizando el trámite de las operaciones en el tiempo establecido y forma, con un mínimo de errores.

El Manual de Normas, Procesos y Procedimientos es un documento físico de referencia así como electrónico, disponible para todo el personal de la Municipalidad de Mixco, a través de la página web en el módulo de Información Pública, convirtiéndose en un mecanismo de consulta permanente para los trabajadores para la realización de sus actividades diarias.

Se sugiere la actualización de este Manual de acuerdo a las necesidades de mejora en la Administración Municipal así como cuando sean implementadas o modificadas Políticas, Normas ó Reglamentos Jurídicos, Técnicos y Administrativos necesarios para el funcionamiento de las diferentes áreas que integran la estructura organizacional de la Municipalidad según las necesidades Administrativas, Técnicas, Operativas y de Campo que puedan ir surgiendo en la Gestión Municipal.



II. OBJETIVOS DEL MANUAL

OBJETIVO GENERAL

Describir e integrar en un documento, las Normas, Procesos y Procedimientos Administrativos, Financieros, Técnicos, Operativos y de Campo estandarizados de acuerdo a la legislación vigente, siendo una guía y fuente de consulta que facilite al recurso humano la optimización de tiempo y recurso en las diferentes Gerencias, Direcciones, Departamentos y Secciones de la Municipalidad de Mixco, permitiendo cumplir con las funciones asignadas de forma eficiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contar con un documento de base para el cumplimiento de las funciones por puesto de trabajo.
2. Facilitar las labores de control, auditoría, evaluación y seguimiento de las funciones asignadas.
3. Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
4. Contar con una base de datos para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los Procedimientos.



III. CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Normas, Procesos y Procedimientos es de aplicación obligatoria para todos los Funcionarios, Directivos y Servidores Públicos que trabajan en la Municipalidad de Mixco, según la Estructura Organizacional.



IV. SIMBOLOGÍA UTILIZADA PARA PROCEDIMIENTOS

Para una mayor comprensión de los Procedimientos, a continuación se representa gráficamente la simbología utilizada en el levantamiento de los mismos:

Figuras Utilizadas en la Diagramación Administrativa, Normas ANSI American National Standards Institute (Instituto Americano de Estándares Nacionales)		
	Símbolo	Descripción
Iniciador		Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información
Actividad		Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento
Documento		Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento
Documento Múltiple		Documentos Múltiple. Para representar un documento con copias
Decisión		Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas
Archivo		Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente
Conector		Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo
Conector		Conector De página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo



V. CODIFICACIÓN

SECCIÓN DE SERVICIOS DE AGUAS Y DRENAJES

- 16.DAD.01 Venta de Media Paja de Agua
- 16.DAD.02 Certificación de Títulos de Agua
- 16.DAD.03 Traspaso de Título de Agua
- 16.DAD.04 Marchamo de Contador
- 16.DAD.05 Cambio de Tarifa de Comercial a Individual
- 16.DAD.06 Cambio de Tarifa de Individual a Comercial
- 16.DAD.07 Suspensión Voluntaria del Servicio de Agua Potable
- 16.DAD.08 Reconexión Voluntaria del Servicio de Agua
- 16.DAD.09 Atención de Emergencias del Servicio de Agua y Drenajes
- 16.DAD.10 Corrección del Registro de Pagos en el Sistema de Aguas
- 16.DAD.11 Exoneración de Saldos de Agua
- 16.DAD.12 Regularización de Tarifa
- 16.DAD.13 Solicitud de Eliminación de Código Duplicado
- 16.DAD.14 Revisión Periódica de Códigos Inactivos
- 16.DAD.15 Corrección de Saldo, por Revisión de Historial de Lectura y/o Pagos Históricos
- 16.DAD.16 Actualización de Dirección por Certificación de Nomenclatura
- 16.DAD.17 Suspensión de Servicio por Incumplimiento de Pago

DEPARTAMENTO DE AGUAS

- 16.DAD.18 Mantenimiento y Reparación de Pozos de Aguas
- 16.DAD.19 Funcionamiento de Pozo
- 16.DAD.20 Mantenimiento de Infraestructura de Pozo
- 16.DAD.21 Mantenimiento de Cisterna Mampostería
- 16.DAD.22 Mantenimiento de la Red de Agua Potable
- 16.DAD.23 Abastecimiento Móvil de Agua Potable

SECCIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS

- 16.DAD.24 Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua

SECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE DRENAJES

- 16.DAD.25 Mantenimiento de Red de Drenajes



VI. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

6.1 SECCIÓN DE SERVICIOS DE AGUAS Y DRENAJES

6.1.1 VENTA DE MEDIA PAJA DE AGUA

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso	X	No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.01	Procedimiento		06
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este proceso tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino realiza el trámite para la compra de media paja de agua ya sea para una construcción nueva o una desmembración o media paja de agua adicional a la ya comprada y el registro de título de agua.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Venta de Media Paja de Agua con Título o Factura, de Agua adicional Fotocopia autenticada de la escritura pública Fotocopia de solvencia Municipal Fotocopia de IUSI solvente Fotocopia de boleto de ornato vigente titular y condueños Fotocopia de DPI titular y condueños Fotocopia del título de media paja de agua original y copia (debidamente razonada) o fotocopia de factura 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Canon de Agua:	Tributo con finalidad ecológica sobre el uso del agua que grava el consumo y la contaminación.
	Paja de Agua:	Cantidad de agua que tiene derecho una vivienda a usar por el pago del servicio que se le presta.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe Solicitud de Venta de Media Paja de Agua y documentos de requisito.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de venta de media paja de agua Fotocopia autenticada de la escritura pública
2.	Revisa, firma de recibido Solicitud y Asigna número de caso e ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.		



3.	Elabora e imprime para la Inspección de Factibilidad el Presupuesto.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Fotocopia de solvencia Municipal • Fotocopia de IUSI • Fotocopia de boleto de ornato • Fotocopia de DPI • Orden de trabajo • Libro de registros
4.	Registra el número de Presupuesto en el Libro de Registros de la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.		Expediente
5.	Archiva expediente y Traslada Presupuesto.		
6.	Realiza detalle de inspección física del Presupuesto de instalación.	Supervisor de Aguas y Drenajes	Presupuesto de instalación
7.	Coordina ejecución trasladada a Fontanero.		
8.	Recibe y ejecuta Presupuesto de Instalación.	Fontanero	
9.	Completa información en Presupuesto de Instalación y traslada.		
10.	Recibe, revisa y entrega Presupuesto de Instalación ya realizado y firmado por el vecino, si en caso no firmo en su momento, el vecino se acerca a la oficina a firmar.	Supervisor de Aguas y Drenajes	
11.	Determina si es factible o no.		
12.	Entrega Presupuesto de Instalación realizado y terminado.		
13.	Recibe presupuesto de Instalación.	Técnico de Contadores de Agua	
14.	Revisa y traslada la información de expediente y Presupuesto de Instalación.		
15.	Recibe Presupuesto de Instalación y revisa el contenido.	Auxiliar Administrativo de Servicios de aguas y Drenajes	
16.	Elabora cálculo del Presupuesto de Instalación.		
17.	Ingresa al Sistema de Control Interno y completa la información solicitada.		
18.	Elabora y traslada providencia, adjunto con expediente completo para su aprobación por Concejo Municipal.		
19.	Recibe, revisa, firma y traslada Providencia de Autorización.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	Providencia de autorización
20.	Recibe, revisa, firma y traslada Providencia de Autorización de Visto Bueno.	Director de Aguas y Drenajes	
21.	Recibe Providencia de Autorización.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Comprante de pago • Recibo de pago • Orden de trabajo



22.	Envía Expediente a Secretaría Municipal para autorización de la Concesión de pago de media paja de agua.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de registros • Providencia de autorización • Expediente 	
23.	Recibe certificación de punto de acta de la autorización de la venta de media paja de agua.		Certificación de Punto de Acta	
24.	Informa al vecino vía telefónica de la autorización y que debe presentarse a la Dirección de Aguas y Drenajes.			
25.	Recibe documentos de parte del vecino y verifica que los documentos estén completos.			
26.	Realiza concesión de derecho de media paja de agua pactado en acuerdo con vecino con fechas de pago.			Detalle de pago
27.	Emite Detalle de Pago de: derecho de agua, presupuesto, título de agua y demás tasas municipales.			
28.	Presenta el Recibo de Pago emitido por el banco a la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.	Vecino		Recibo de pago emitido por el Banco
29.	Elabora marchamo y registro del contador de agua.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Ninguno	
30.	Traslada información.			
31.	Ingresa a Sistema de Control Interno y registra datos del usuario.			
32.	Genera Orden de Trabajo para la instalación del servicio.			Orden de trabajo
33.	Anota y traslada en el Libro de Registros a Supervisor de Aguas y Drenajes.		Libro de registros	
34.	Recibe y traslada la Orden de Trabajo a campo.	Técnico de Contadores de Agua	Orden de trabajo	
35.	Coordina la instalación del servicio.	Supervisor de Aguas y Drenajes		
36.	Ejecuta la conexión del servicio y llena la orden de trabajo.	Fontanero		
37.	Traslada Orden de Trabajo			
38.	Recibe, revisa y entrega Orden de Trabajo.	Supervisor de Aguas y Drenajes		
39.	Recibe Orden de Trabajo.			
40.	Registra el resultado de orden en Control Interno.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes		
41.	Realiza la Creación de código con papelería			
42.	Si el servicio está instalado se procede a activar Canon en el Sistema de Control Interno.		Ninguno	



43.	Si el servicio no está instalado se queda inactivo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Ninguno
44.	Elabora un Reporte Mensual de Agua Canon.		Orden de trabajo
45.	Archiva Orden de Trabajo.		Expediente
46.	Recibe expediente para trámite de Título nuevo.		
47.	Traslada expediente para revisión de papelería completa.	Auxiliar de Títulos de Aguas	Ninguno
48.	Recibe expediente completo para Título Nuevo.		Oficio de autorización
49.	Ingresa en el registro interno y realiza la anotación en el libro.		
50.	Realiza, firma y traslada oficio para firma y sello de Vo. Bo.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	Oficio de autorización
51.	Recibe, firma, sella y traslada Oficio de Autorización de Visto Bueno.	Director de Aguas y Drenajes	
52.	Recibe, firma, sella y traslada autorización con Visto Bueno.	Auxiliar de Títulos de Agua	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio de autorización • Título de agua
53.	Recibe y traslada Oficio de Autorización adjunto con Título de Agua para firma y sello.	Alcaldía Municipal	Expediente
54.	Recibe Oficio de Autorización y Título de Agua.		
55.	Envía expediente a Secretaría Municipal con firma y sello de Alcalde Municipal.	Secretaría Municipal	Título de agua
56.	Recibe, firma y sella expediente.	Auxiliar de Títulos de Aguas	
57.	Recibe expediente de Secretaría Municipal.		
58.	Revisa que el Título de Agua contenga firmas y sellos.	Auxiliar de Títulos de Aguas	Título de agua
59.	Verifica que los datos estén correctos.		
60.	Notifica al vecino indicando que está operando su Título de Agua.		
61.	Continúa con el Procedimiento de Entrega de Título de Agua a Auxiliar Administrativo de Aguas y Drenajes.		

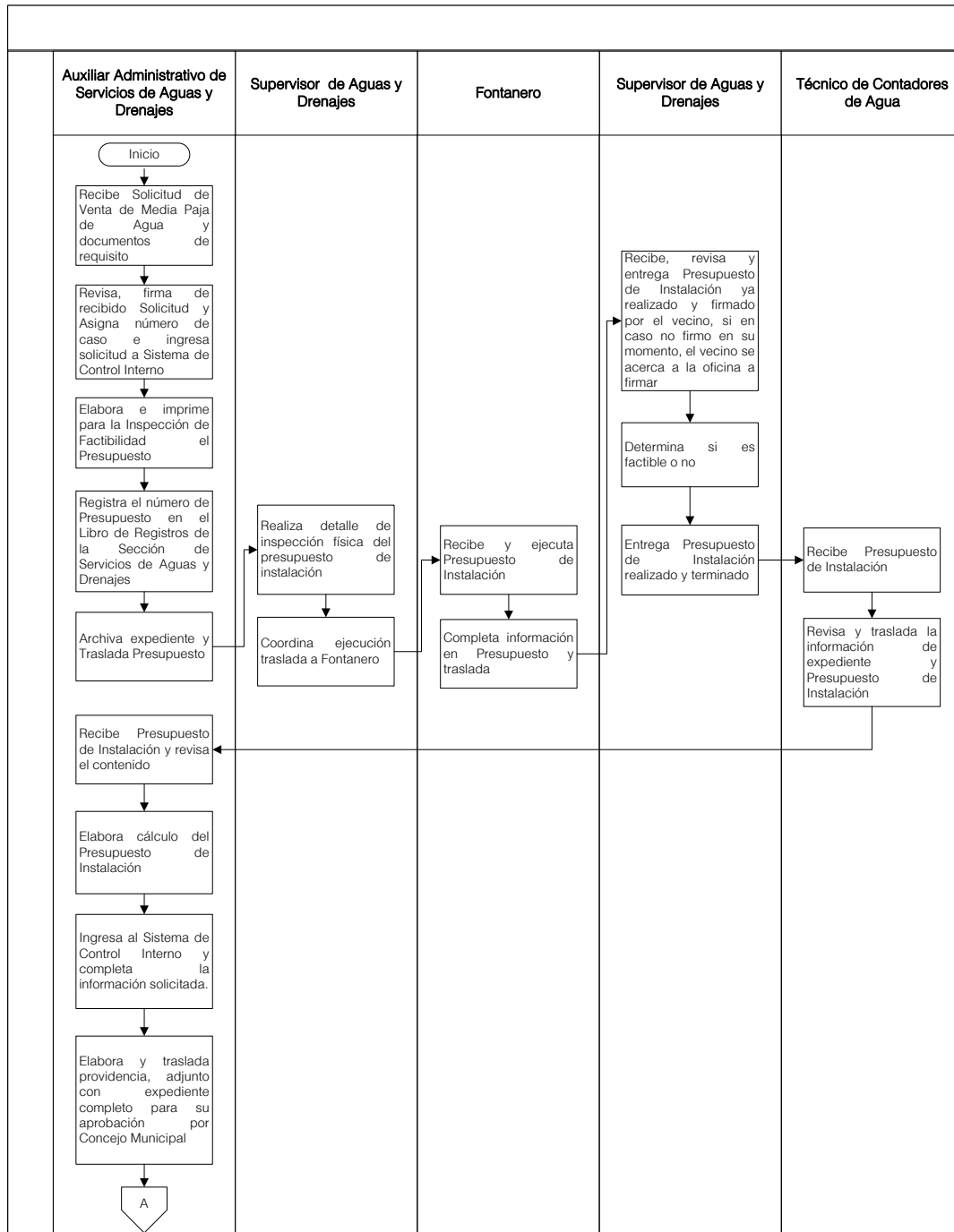


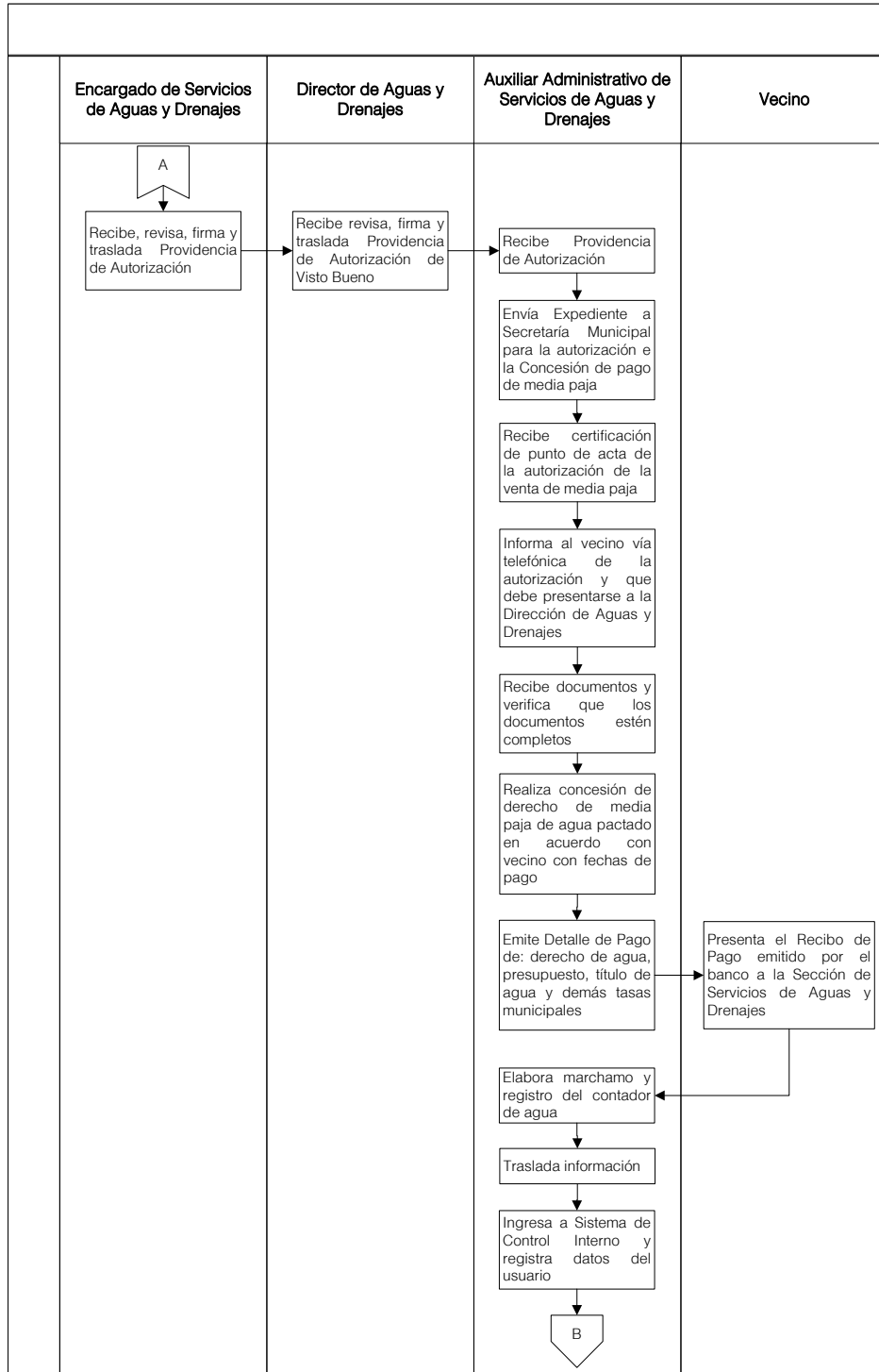
DOCUMENTOS DE SOPORTE

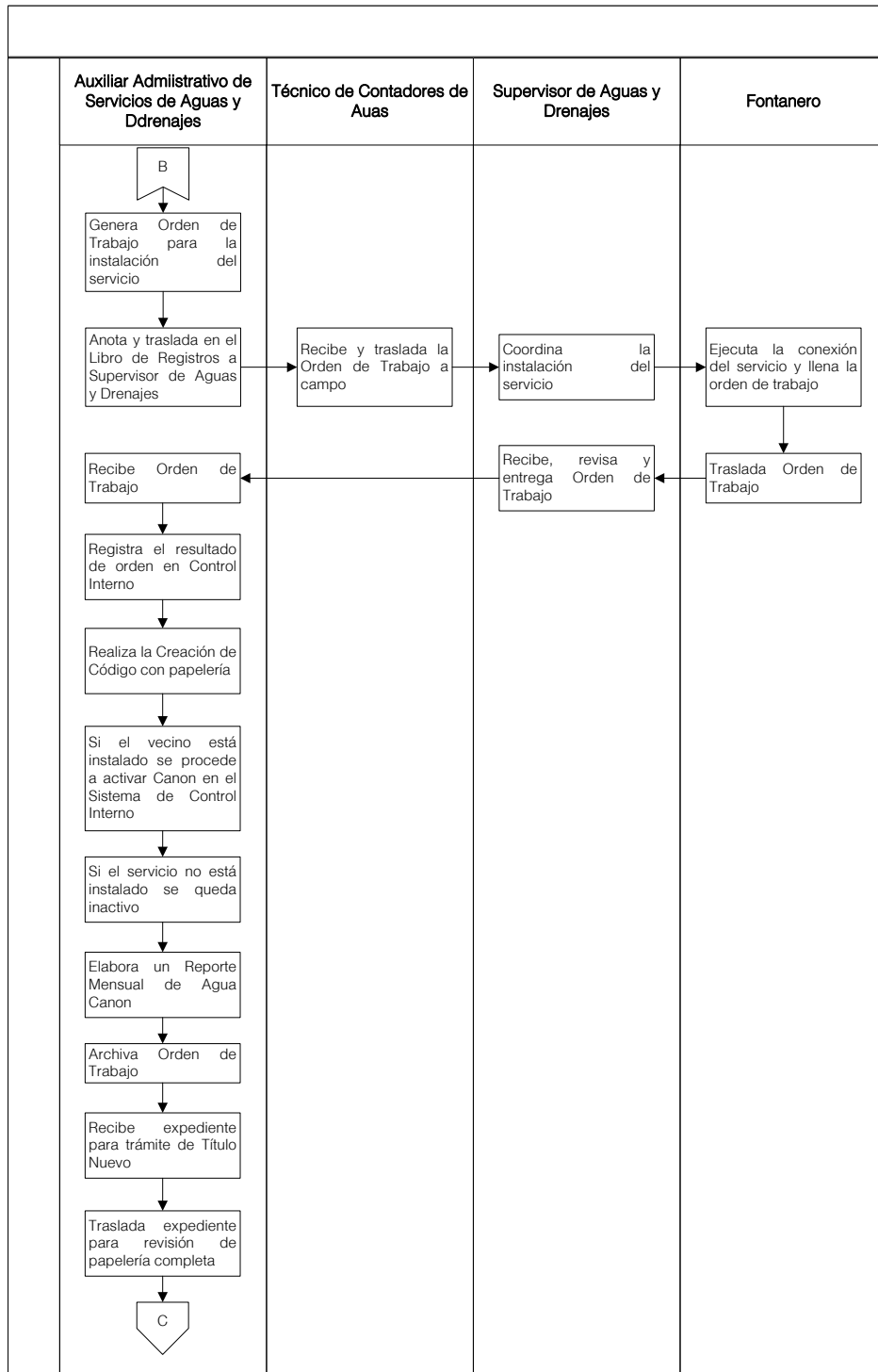
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Solicitud de venta de media paja de agua
2.	Fotocopia autenticada de la escritura pública
3.	Fotocopia de solvencia Municipal
4.	Fotocopia de IUSI
5.	Fotocopia de boleto de ornato
6.	Fotocopia de DPI
7.	Libro de registros
8.	Expediente
9.	Presupuesto de instalación
10.	Comprante de pago
11.	Recibo de pago
12.	Reporte mensual de agua canon
13.	Providencia de autorización
14.	Convenio de pago
15.	Oficio de autorización
16.	Formulario de solicitud
17.	Concesión de agua
18.	Fotocopia del recibo de canon de agua
19.	Fotocopia del recibo de Tasa Municipal
20.	Fotocopia del recibo de registro
21.	Título de agua
22.	Recibo de la Tesorería Municipal

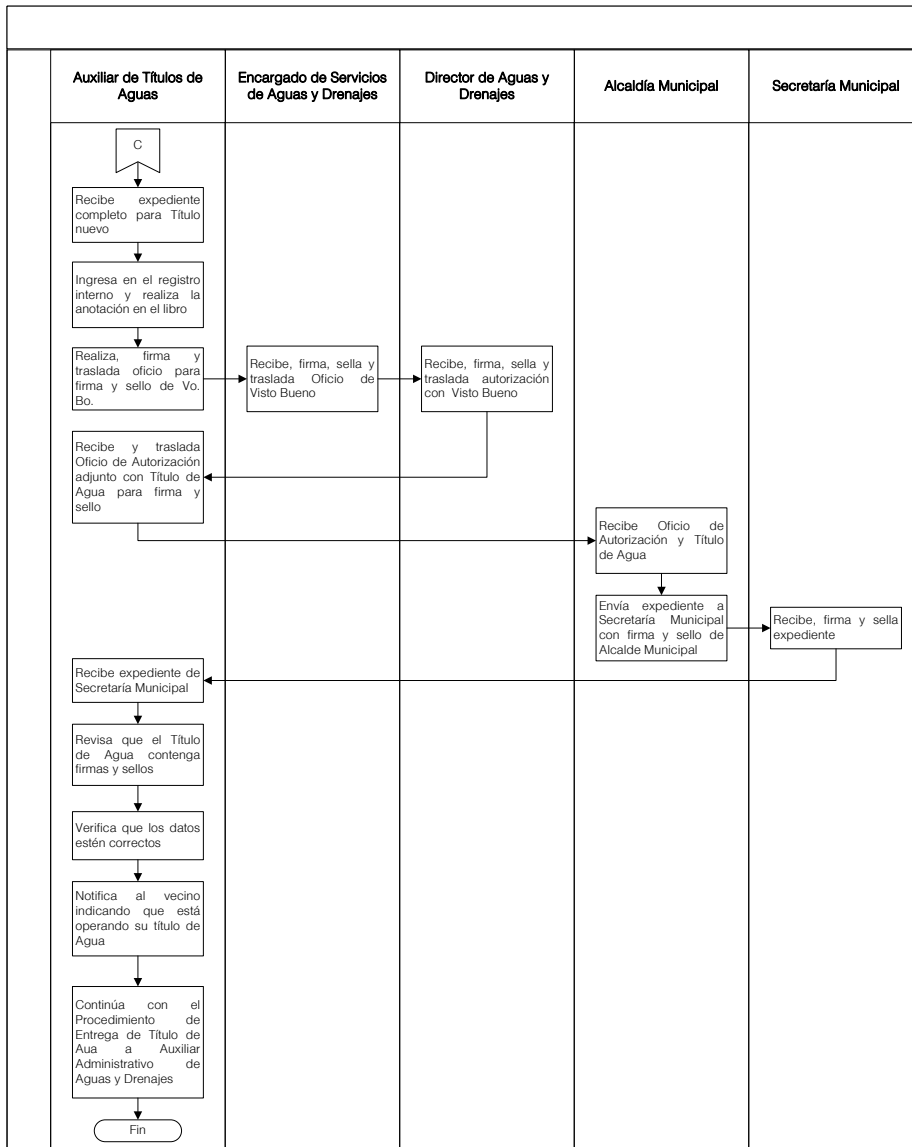


FLUJOGRAMA VENTA DE MEDIA PAJA DE AGUA











6.1.2 CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.02	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar de los pasos a seguir cuando un vecino solicita certificación de títulos de agua por deterioro o pérdida.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de certificación Fotocopia de boleto de ornato Ultimo recibo de pago de IUSI Fotocopia de DPI del propietario Ultimo recibo de pago de canon de agua Mandato General (en caso no sea el titular) Fotocopia de la escritura pública, consulta electrónica reciente 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Título de Agua:	Documento oficial que se expide cuando se utiliza el agua para la prestación de los servicios con carácter público urbano o doméstico.
	Certificación:	Documento escrito en el que se certifica un documento oficial del Concejo Municipal.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte de vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Fotocopia de boleto de ornato Ultimo recibo de pago de IUSI
2.	Traslada expediente para la revisión de la documentación.		Fotocopia de la escritura pública, consulta electrónica reciente
3.	Recibe y revisa expediente.		



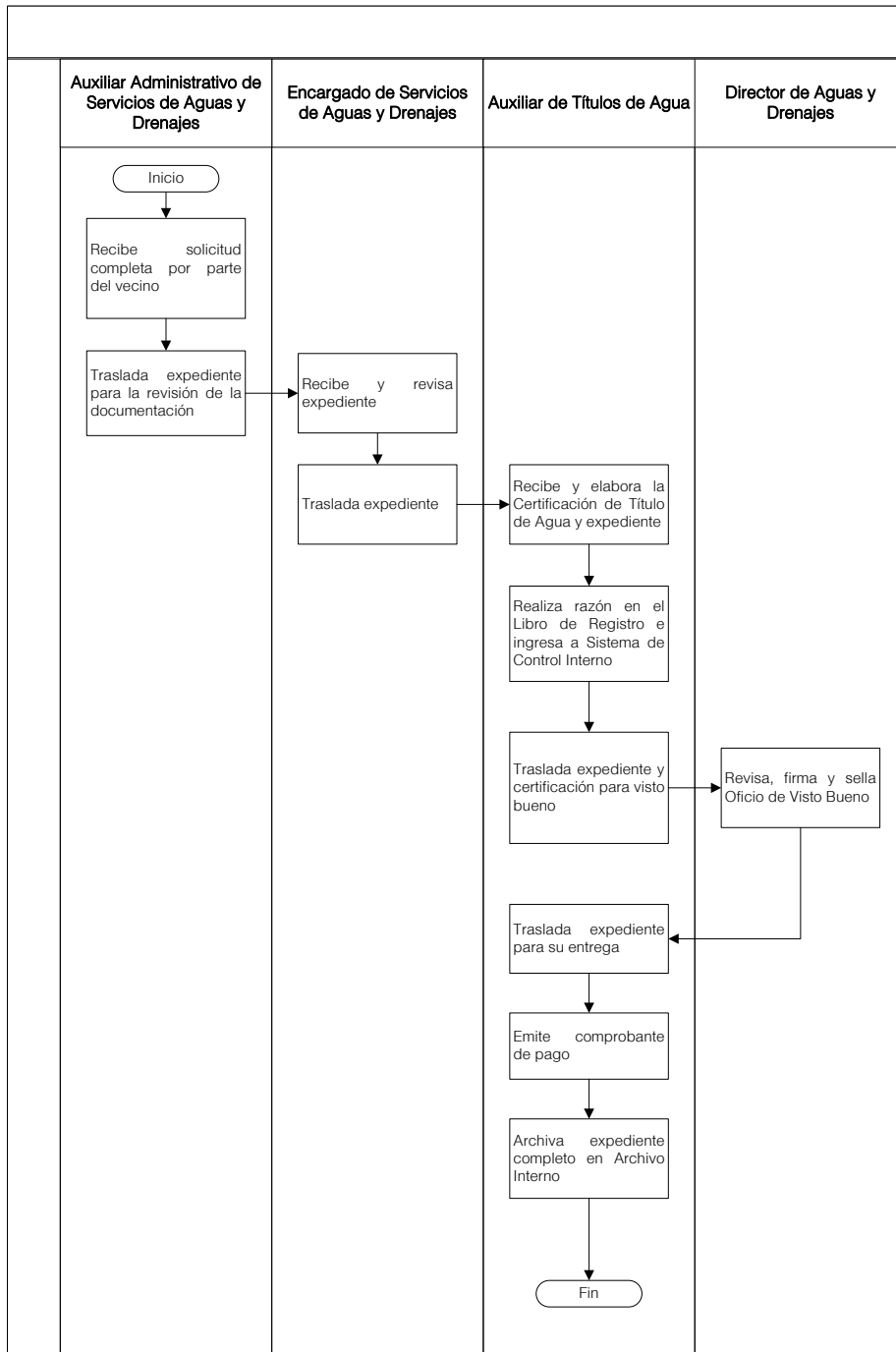
4.	Traslada expediente al Auxiliar de Títulos de Aguas.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Expediente Certificación de título de agua
5.	Recibe y elabora la Certificación de Título de Agua y expediente.		
6.	Realiza razón en el Libro de Registro e ingresa a Sistema de Control Interno.	Auxiliar de Títulos de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> Libro de registro Expediente Oficio de visto bueno Comprobante de pago
7.	Traslada expediente y certificación para visto bueno.		
8.	Revisa, firma y sella Oficio de Visto Bueno.		
9.	Traslada expediente para su entrega.	Director de Aguas y Drenajes	
10.	Emite Comprobante de Pago.	Auxiliar de Títulos de Aguas	
11.	Archiva expediente completo en Archivo Interno.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Formulario de solicitud
2.	Fotocopia de boleto de ornato
3.	Ultimo recibo de pago de IUSI
4.	Fotocopia de DPI del propietario
5.	Ultimo recibo de pago de canon de agua
6.	Fotocopia de la escritura pública, consulta electrónica reciente
7.	Certificación de título de agua
8.	Libro de registro
9.	Oficio de visto bueno
10.	Comprobante de pago



FLUJOGRAMA CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA





6.1.3 TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.03	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino o empresa solicita traspaso de título de agua.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Título de Agua original, con Timbres Fiscales o Notariales según el código de Notariado Decreto 314 Aviso Notarial Fotocopia de escritura Fotocopia recibo de IUSI Fotocopia recibo de boleto de ornato vigente Fotocopia recibo de agua 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Traspaso:	Traspaso acción de traspasar un título de agua de una persona a otra.
	Título de Agua:	Documento oficial que se expide cuando se utiliza el agua para la prestación de los servicios con carácter público urbano o doméstico.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte del vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes Agua	<ul style="list-style-type: none"> Título de agua original Aviso notarial Fotocopia de escritura Fotocopia de recibo de IUSI Fotocopia de recibo de boleto de ornato Fotocopia de recibo de agua
2.	Revisa expediente e ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.		
3.	Verifica datos en el Sistema de Control Interno y en el Libro de Control de Expedientes.		



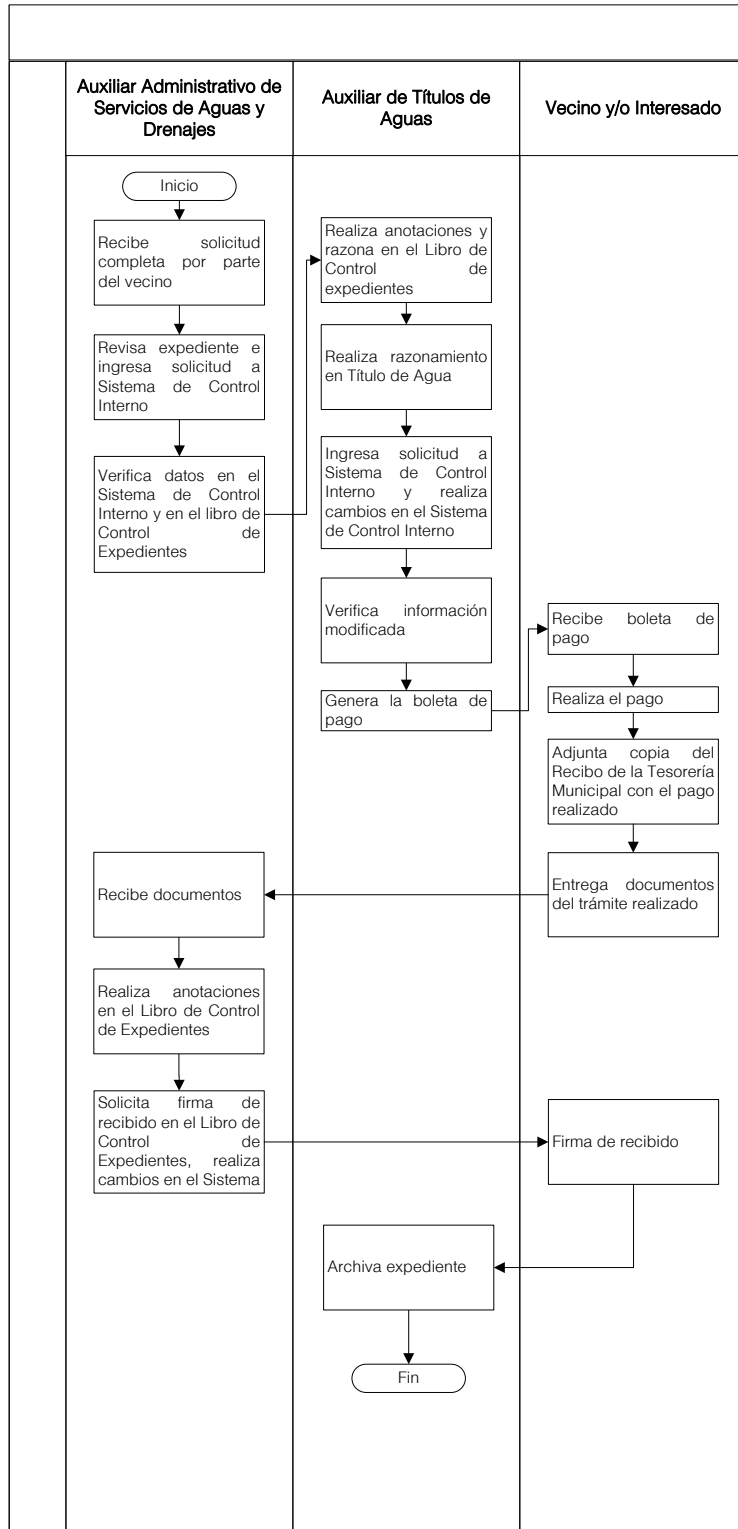
4.	Realiza anotaciones y razona en el Libro de Control de expedientes.	Auxiliar de Títulos de Agua	<ul style="list-style-type: none"> • Libro de control de expedientes • Título de agua • Solicitud
5.	Realiza razonamiento en Título de Agua.		
6.	Ingresa Solicitud a Sistema de Control Interno y realiza cambios en el Sistema de Control Interno.		
7.	Verifica información modificada.		
8.	Genera la boleta de pago.	Vecino y/o Interesado	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de la Tesorería Municipal • Libro de control de expedientes • Expediente
9.	Recibe boleta de pago.		
10.	Realiza el pago.		
11.	Adjunta copia del Recibo de la Tesorería Municipal con el pago realizado.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de la Tesorería Municipal • Libro de control de expedientes • Expediente
12.	Entrega documentos del trámite realizado.		
13.	Recibe documentos.	Vecino y/o Interesado	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de la Tesorería Municipal • Libro de control de expedientes • Expediente
14.	Realiza anotaciones en el Libro de Control de Expedientes.		
15.	Solicita firma de recibido en el Libro de Control de Expedientes, realiza cambio en el Sistema.		
16.	Firma de recibido.	Auxiliar de Títulos de Agua	
17.	Archiva expediente.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Título de agua original
2.	Aviso notarial
3.	Fotocopia de escritura
4.	Fotocopia de recibo de IUSI
5.	Fotocopia de recibo de boleto de ornato
6.	Fotocopia de recibo de agua
7.	Libro de control de expedientes
8.	Solicitud
9.	Recibo de la Tesorería Municipal (endoso)



FLUJOGRAMA TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA





6.1.4 MARCHAMO DE CONTADOR

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.04	Procedimiento	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir cuando un vecino solicita el registro del marchamo de contador.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Fotocopia de recibo de Canon de Agua Fotocopia de IUSI Fotocopia de boleto de ornato vigente titular y condueños Fotocopia de la factura del contador Fotocopia de recibo de Tasa Municipal Convenio de pago de concesión de agua 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Marchamo:	Señal o marca en nuestro caso, es una numeración por medio de la cual se registra en la base de datos en la Dirección de Aguas y Drenajes, en donde queda guardado el número de contador, marca y medida del contador, dirección en donde se va a instalar y el nombre del propietario del servicio.
	Concesión de Agua:	Contrato por medio del cual, la Municipalidad de Mixco, otorga al propietario del bien inmueble el derecho para conectarse a la red de distribución del servicio de agua potable Municipal.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza protocolo de bienvenida. (Saludo).	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Fotocopia de recibo de canon de agua Fotocopia de IUSI Fotocopia de boleto de ornato Fotocopia de la factura del contador
2.	Informa trámite a realizar y entrega documentos requeridos.	Vecino y/o Interesado	
3.	Verifica trámite que desea realizar el Vecino.	Auxiliar de Instalaciones de Agua	
4.	Revisa que el expediente esté completo.		



5.	Revisa orden correlativo del Marchamo en el Cuadro de Control	Auxiliar de Instalaciones de Agua	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Fotocopia de recibo de canon de agua Fotocopia de IUSI Fotocopia de boleto de ornato Fotocopia de la factura del contador 	
5.	Digital interno.		<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia del recibo de Marchamo o Fotocopia de recibo de Tasa Municipal Convenio de pago de concesión de agua 	
6.	Emite e imprime Orden de Pago.		Vecino y/o Interesado	Orden de pago
7.	Entrega Orden de Pago.			
8.	Recibe Orden de Pago.			
9.	Realiza pago en la ventanilla del Banco presentando copia de Orden de Pago y efectivo.			
10.	Se dirige hacia Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Recibo de la Tesorería Municipal	
11.	Entrega Recibo de la Tesorería Municipal adjuntando Contador.			
12.	Revisa que datos en Recibo de la Tesorería Municipal estén correctos.			
13.	Adjunta Recibo de la Tesorería Municipal a expediente.			
14.	Registra y Marchamo Contador.			
15.	Revisa que el Contador se encuentra a cero.			
16.	Entrega Contador Marchamado. Registra Contador Marchamado al cuadro digital.			
17.	Elabora Orden de Trabajo para la instalación de Contador.			Orden de trabajo
18.	Imprime Orden de Trabajo.			Libro de registros
19.	Registra el número de Orden de Trabajo en el Libro de Registros de la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes. Entregando contador para su instalación.			
20.	Elabora un Reporte Mensual De marchamos para control interno.	<ul style="list-style-type: none"> Concesión de Agua Recibo de la Tesorería Municipal Reporte mensual de agua de canon 		
21.	Archiva expediente.			

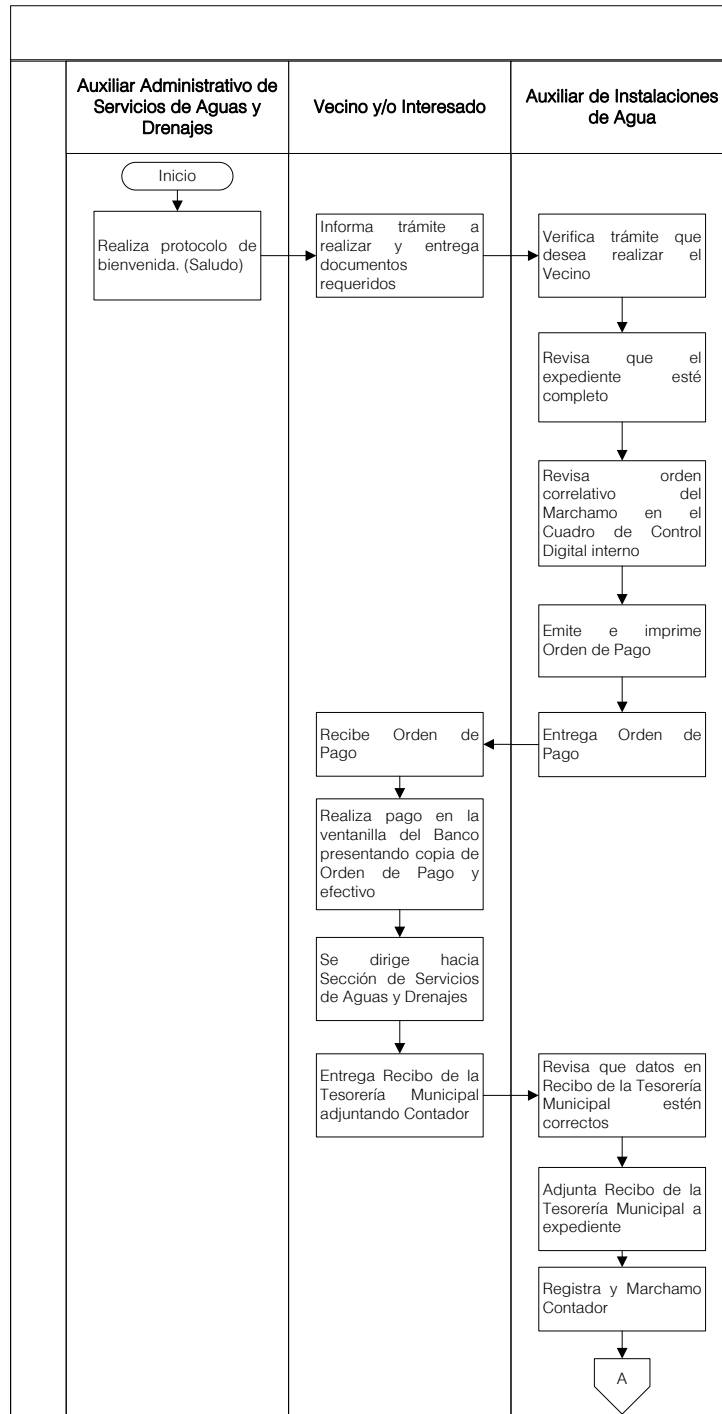


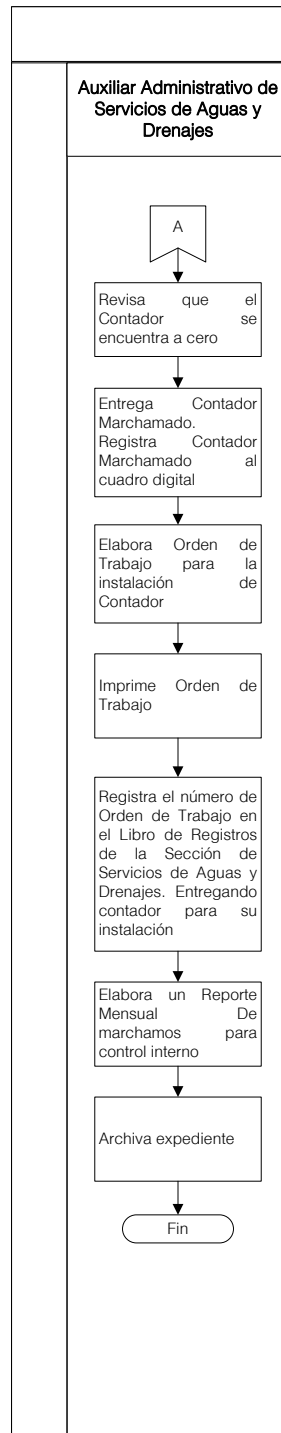
DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Formulario de solicitud
2.	Fotocopia de recibo de canon de agua
3.	Fotocopia de IUSI
4.	Fotocopia de boleto de ornato
5.	Fotocopia de la factura del contador
6.	Fotocopia de recibo de Tasa Municipal
7.	Convenio de pago de concesión de agua
8.	Orden de pago
9.	Recibo de la Tesorería Municipal
10.	Libro de registros
11.	Concesión de agua
12.	Reporte mensual de agua de canon



FLUJOGRAMA MARCHAMO DE CONTADOR







6.1.5 CAMBIO DE TARIFA DE COMERCIAL A INDIVIDUAL

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.05	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar de los pasos a seguir para el cambio de tarifa de comercial a individual.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Carta de solicitud del propietario Formulario de solicitud Fotocopia de boleto de ornato titular y condueños Ultimo Recibo de Pago de IUSI Fotocopia de DPI del propietario titular y condueños 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe, revisa e ingresa a cuadro de control de ingresos.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del tramite Fotocopia de boleto de ornato Ultimo recibo de pago de IUSI Fotocopia de DPI del propietario Ultimo recibo de pago de canon de agua
2.	Traslada expediente para Visto Bueno.		Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes
3.	Recibe y revisa expediente completo y firma de Visto Bueno.		
4.	Traslada expediente al Auxiliar Encargado.		



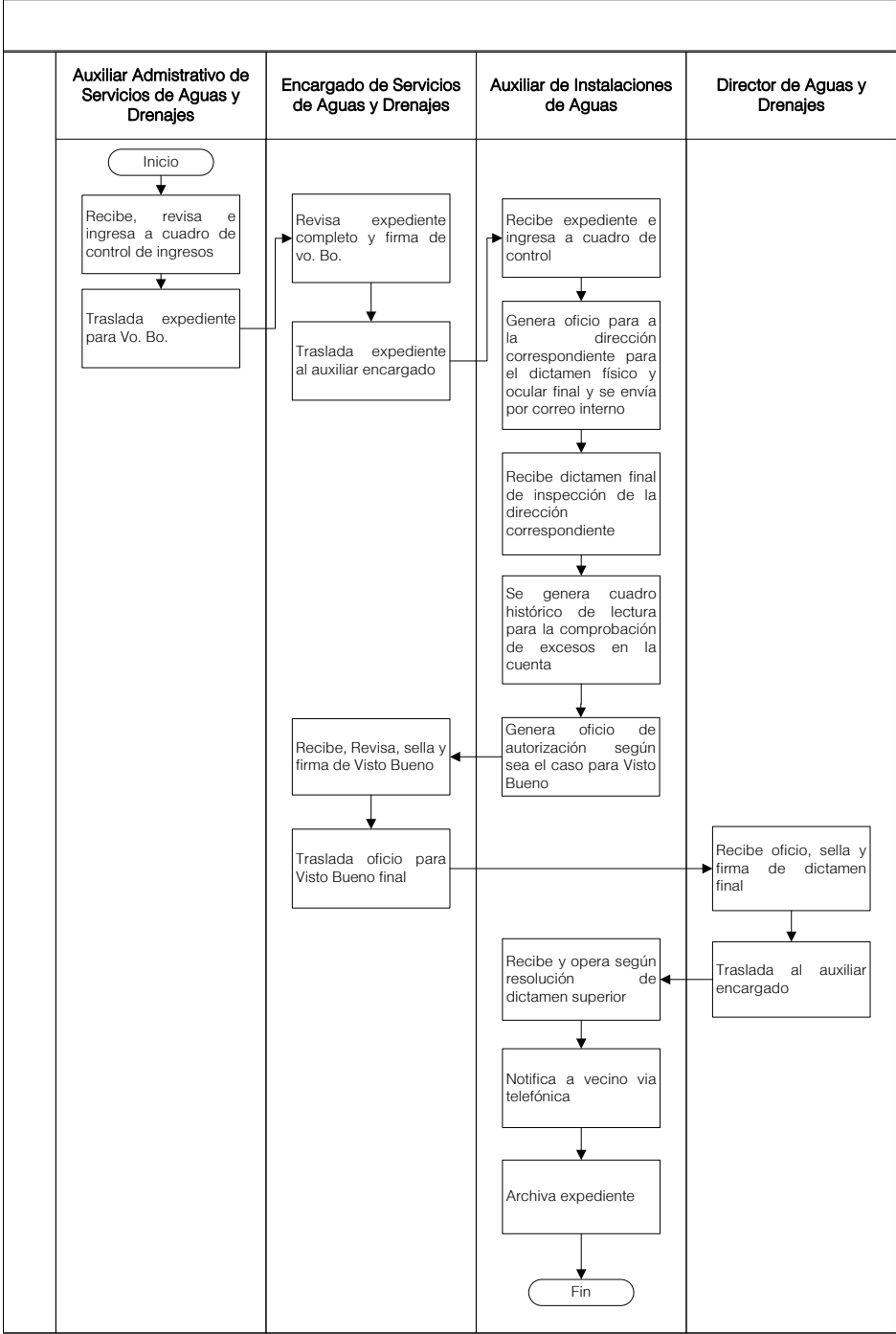
5.	Recibe expediente e ingresa a Cuadro de Control.	Auxiliar de instalaciones de Aguas	Expediente completo	
6.	Genera Oficio para a la Dirección correspondiente para el Dictamen físico y ocular final y se envía por correo interno.		<ul style="list-style-type: none"> • Oficio y dictamen de mantenimiento de redes • Cuadro histórico de autorización 	
7.	Recibe Dictamen final de inspección de la Dirección correspondiente.			
8.	Genera Cuadro Histórico de lectura para la comprobación de excesos en la cuenta.			
9.	Genera Oficio de Autorización según sea el caso para Visto Bueno.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	Expediente completo	
10.	Recibe, Revisa, sella y firma de Visto Bueno.			
11.	Traslada oficio para Visto Bueno final.			
12.	Recibe oficio, sella y firma de dictamen final.			Director de Aguas y Drenajes
13.	Traslada al Auxiliar Encargado.			
14.	Recibe y opera según resolución de Dictamen Superior.			Auxiliar de instalaciones de Aguas
15.	Notifica a vecino vía telefónica.			
16.	Archiva Expediente.			

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Solicitud del trámite
2.	Fotocopia de boleto de ornato
3.	Ultimo recibo de pago de IUSI
4.	Fotocopia de DPI del propietario
5.	Ultimo recibo de pago de canon de agua
6.	Expediente completo
7.	Oficio y dictamen de mantenimiento de redes
8.	Cuadro histórico
9.	Oficio de autorización



FLUJOGRAMA CAMBIO DE TARIFA DE COMERCIAL A INDIVIDUAL





6.1.6 CAMBIO DE TARIFA DE INDIVIDUAL A COMERCIAL

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.06	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar de los pasos a seguir para el cambio de tarifa de individual a comercial.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia de boleto de ornato titular y condueños Fotocopia de DPI del propietario titular y condueños 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Canon de Agua:	Tributo con finalidad ecológica sobre el uso del agua que grava el consumo y la contaminación.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Coordina verificación del servicio de agua por zona y sector.	Auxiliar de Instalaciones de Aguas	Ninguno
2.	Realiza verificación del servicio de agua en diferentes zonas de Mixco.	Técnico de Contadores de Agua	
3.	Identifica inmueble con actividad comercial en su canon de agua.		
4.	Realiza notificación con datos de vecino con base en Punto de Acta de Canon Comercial.	Técnico de Contadores de Agua	<ul style="list-style-type: none"> Acta de canon comercial Notificación de cambio de rango de comercio
5.	Entrega e informa a vecino de la Notificación de Cambio de Rango de Comercio.		
6.	Se presenta a Dirección de Aguas y Drenajes para coordinar la instalación de contador de no tener y el registro de marchamo.	Vecino y/o Interesado	Ninguno



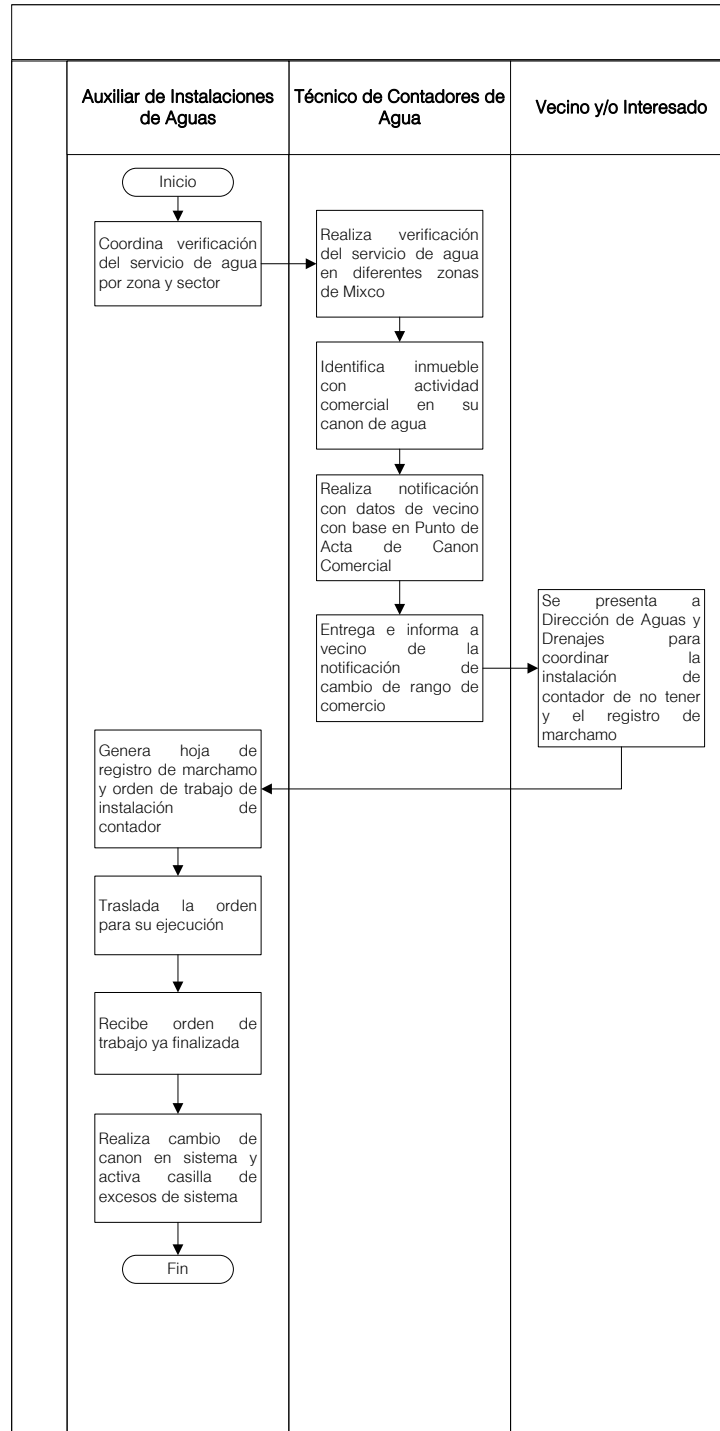
7.	Genera Hoja de Registro de Marchamo y Orden de Trabajo de instalación de contador.	Auxiliar de Instalaciones de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de registro de marchamo • Orden de trabajo de instalación
8.	Traslada la orden para su ejecución.		
9.	Recibe orden de trabajo ya finalizada.		
10.	Realiza cambio de canon en sistema y activa casilla de excesos de sistema.		Ninguno

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Acta de canon comercial
2.	Notificación de cambio de rango de comercio
3.	Hoja de registro de marchamo
4.	Orden de trabajo de instalación



FLUJOGRAMA CAMBIO DE TARIFA DE INDIVIDUAL A COMERCIAL





6.1.7 SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.07	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino solicita la suspensión del servicio de agua potable.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Último recibo de pago de agua Fotocopia de DPI del propietario titular y condueños y/o del representante legal Fotocopia de boleto de ornato titular y condueños Fotocopia de IUSI Mandato General (en caso no sea el titular) 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmueble.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte del vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Último recibo de pago de agua Fotocopia de DPI del propietario y/o del representante legal Fotocopia de boleto de ornato Fotocopia de IUSI Contraseña Oficio de envío de expediente Orden de trabajo Libro de registros Orden de trabajo
2.	Verifica que expediente esté completo.		
3.	Ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.		
4.	Elabora e imprime Orden de Trabajo.		
5.	Registra el número de Orden de Trabajo en el Libro de Registros de la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.		



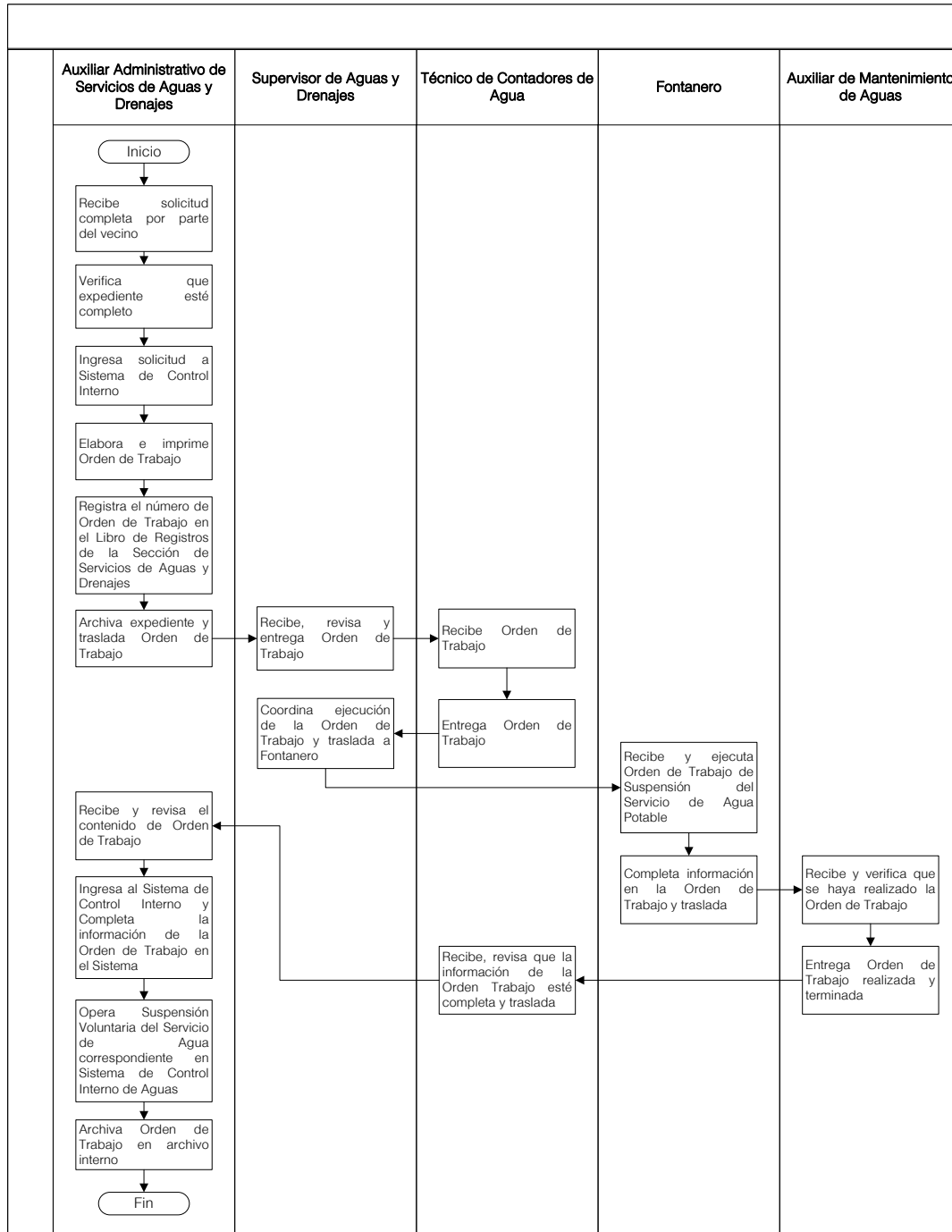
6.	Archiva expediente y traslada Orden de Trabajo a Supervisor de Aguas y Drenajes.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Orden de trabajo
7.	Recibe, revisa y entrega Orden de Trabajo.	Supervisor de Aguas y Drenajes	
8.	Recibe Orden de Trabajo.	Técnico de Contadores de Agua	
9.	Entrega Orden de Trabajo a Supervisor de Aguas y Drenajes.		
10.	Coordina ejecución de la Orden de Trabajo y traslada a Fontanero.	Supervisor de Aguas y Drenajes	
11.	Recibe y ejecuta Orden de Trabajo de Suspensión del Servicio de Agua Potable.	Fontanero	
12.	Completa información en la Orden de Trabajo y traslada.		
13.	Recibe y verifica que se haya realizado la Orden de Trabajo.	Auxiliar de Mantenimiento de Aguas	
14.	Entrega Orden de Trabajo realizada y terminada.		
15.	Recibe, revisa que la información de la Orden Trabajo esté completa y traslada.	Técnico de Contadores de Agua	
16.	Recibe y revisa el contenido de Orden de Trabajo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
17.	Ingresa al Sistema de Control Interno y Completa la información de la Orden de Trabajo en el Sistema.		
18.	Opera Suspensión Voluntaria del Servicio de Agua correspondiente en Sistema de Control Interno de Aguas.		
19.	Archiva Orden de Trabajo en archivo interno.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Formulario de solicitud
2.	Último recibo de pago de agua
3.	Fotocopia de DPI del propietario y/o del representante legal
4.	Fotocopia de boleto de ornato
5.	Fotocopia de IUSI
6.	Contraseña
7.	Oficio de envío de expediente
8.	Orden de trabajo
9.	Libro de registros



FLUJOGRAMA DE SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE





6.1.8 RECONEXIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.08	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene como objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino solicita reconexión del servicio de agua por suspensión voluntaria.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Recibo de pago de Tesorería Municipal, (por Reconexión) Recibo de pago de Tesorería Municipal, (IUSI) Recibo de pago de Tesorería Municipal, (Agua) Fotocopia de DPI titular y condueños Fotocopia de boleto de ornato vigente titular y condueños del propietario y/o representante legal Mandato General (en caso no sea el titular) 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte del vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Recibo de pago (por reconexión)
2.	Ingresar solicitud a Sistema de Control Interno.		<ul style="list-style-type: none"> Recibo de pago (IUSI) Recibo de pago de, (Agua)
3.	Elabora en Sistema e imprime Orden de Trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> Fotocopia de DPI del propietario y/o representante legal Fotocopia de boleto de ornato
4.	Archiva expediente y Traslada Orden de Trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> Contraseña Oficio de envío Orden de trabajo Libro de registros



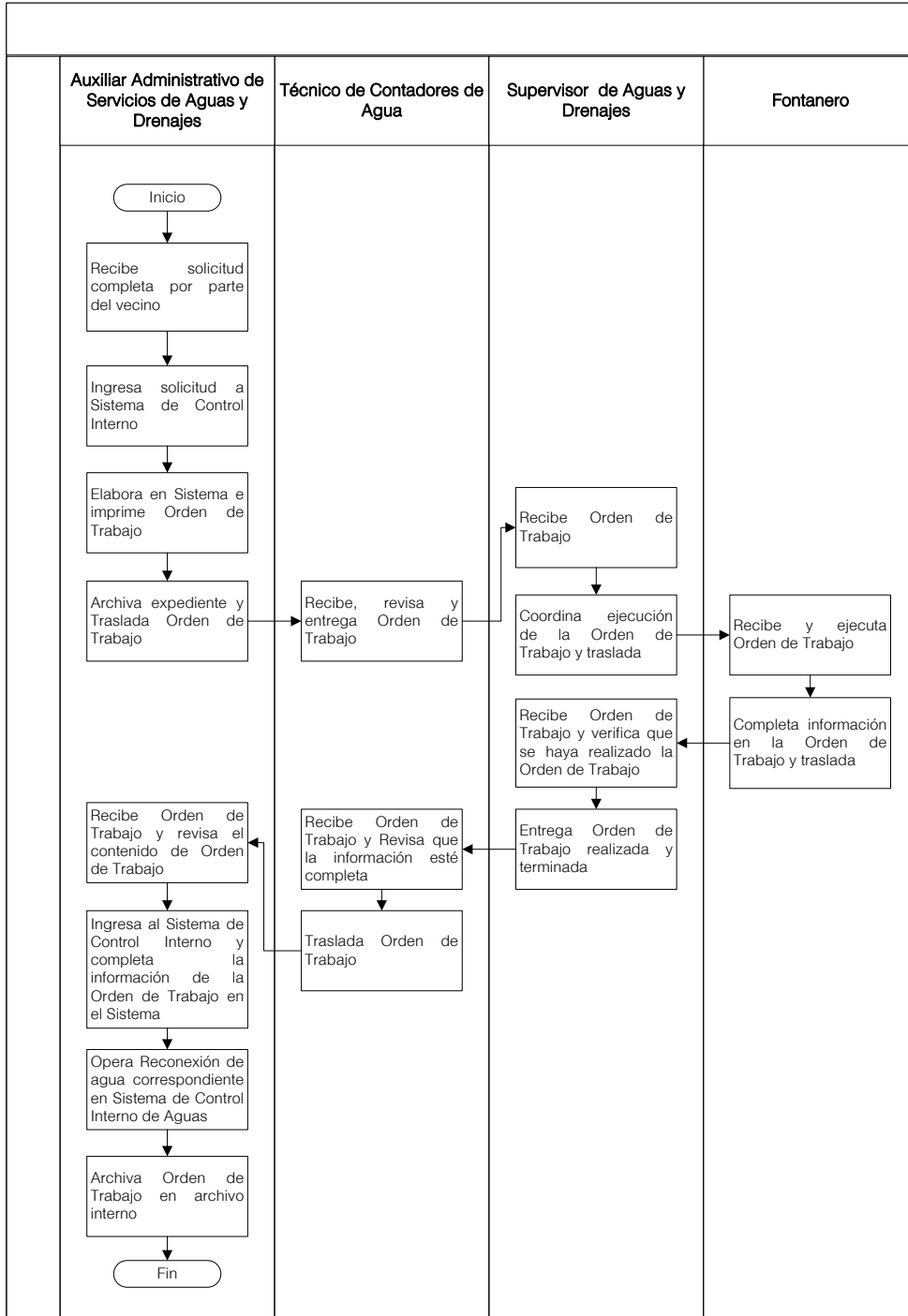
5.	Recibe, revisa y entrega Orden de Trabajo.	Técnico de Contadores de Agua	Orden de Trabajo
6.	Recibe Orden de Trabajo.	Supervisor de Aguas y Drenajes	
7.	Coordina ejecución de la Orden de Trabajo y traslada a Fontanero.		
8.	Recibe y ejecuta Orden de Trabajo.	Fontanero	
9.	Completa información en la Orden de Trabajo y traslada a Supervisor de Aguas y Drenajes.		
10.	Recibe Orden de Trabajo y verifica que se haya realizado la Orden de Trabajo.	Supervisor de Aguas y Drenajes	
11.	Entrega Orden de Trabajo realizada y terminada.		
12.	Recibe Orden de Trabajo y Revisa que la información esté completa.	Técnico de Contadores de Agua	
13.	Traslada Orden de Trabajo.		
14.	Recibe Orden de Trabajo y revisa el contenido de Orden de Trabajo.	Auxiliar Administrativo de Servicio de agua y Drenajes	
15.	Ingresar al Sistema de Control Interno y completa la información de la Orden de Trabajo en el Sistema.		
16.	Opera Reconexión de agua correspondiente en Sistema de Control Interno de Aguas.		
17.	Archiva Orden de Trabajo en archivo interno.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Formulario de solicitud
2.	Recibo de pago (por Reconexión)
3.	Recibo de pago (IUSI)
4.	Recibo de pago de, (Agua)
5.	Fotocopia de DPI del propietario y/o representante legal
6.	Fotocopia de boleto de ornato
7.	Contraseña
8.	Oficio de envío
9.	Orden de trabajo
10.	Libro de registros



FLUJOGRAMA RECONEXIÓN VOLUNTRIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE





6.1.9 ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL SERVICIO DE AGUA Y DRENAJES

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:		Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes	16.DAD.09			

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando se presentan emergencias en las líneas de conducción de agua o servicios en la red de agua y drenajes en la vía pública.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de Emergencia Procedimiento Recepción de Llamada de Emergencia 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Emergencia:	Asunto o situación imprevistos que requieren una especial atención y deben solucionarse lo antes posible.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte del vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Reporte de Emergencia
2.	Solicita información respecto a la Emergencia reportada.		
3.	Comunica el tipo de Emergencia reportada.		
4.	Elabora Reporte de la llamada telefónica atendida.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
5.	Informa a vecino que le dará seguimiento al caso reportado.		
6.	Ingresa Reporte a Sistema de Control Interno.		
7.	Elabora e imprime Orden de Trabajo para la inspección.		
8.	Registra Número de Orden de Trabajo en el Libro de Registros.	Técnico de Contadores de Agua	<ul style="list-style-type: none"> Orden de trabajo Libro de registros
9.	Recibe Orden de Trabajo y verifica la Emergencia reportada.		
10.	Realiza las reparaciones necesarias para resolver el inconveniente que se presentó en la vía pública, relacionado a Aguas y Drenajes.		



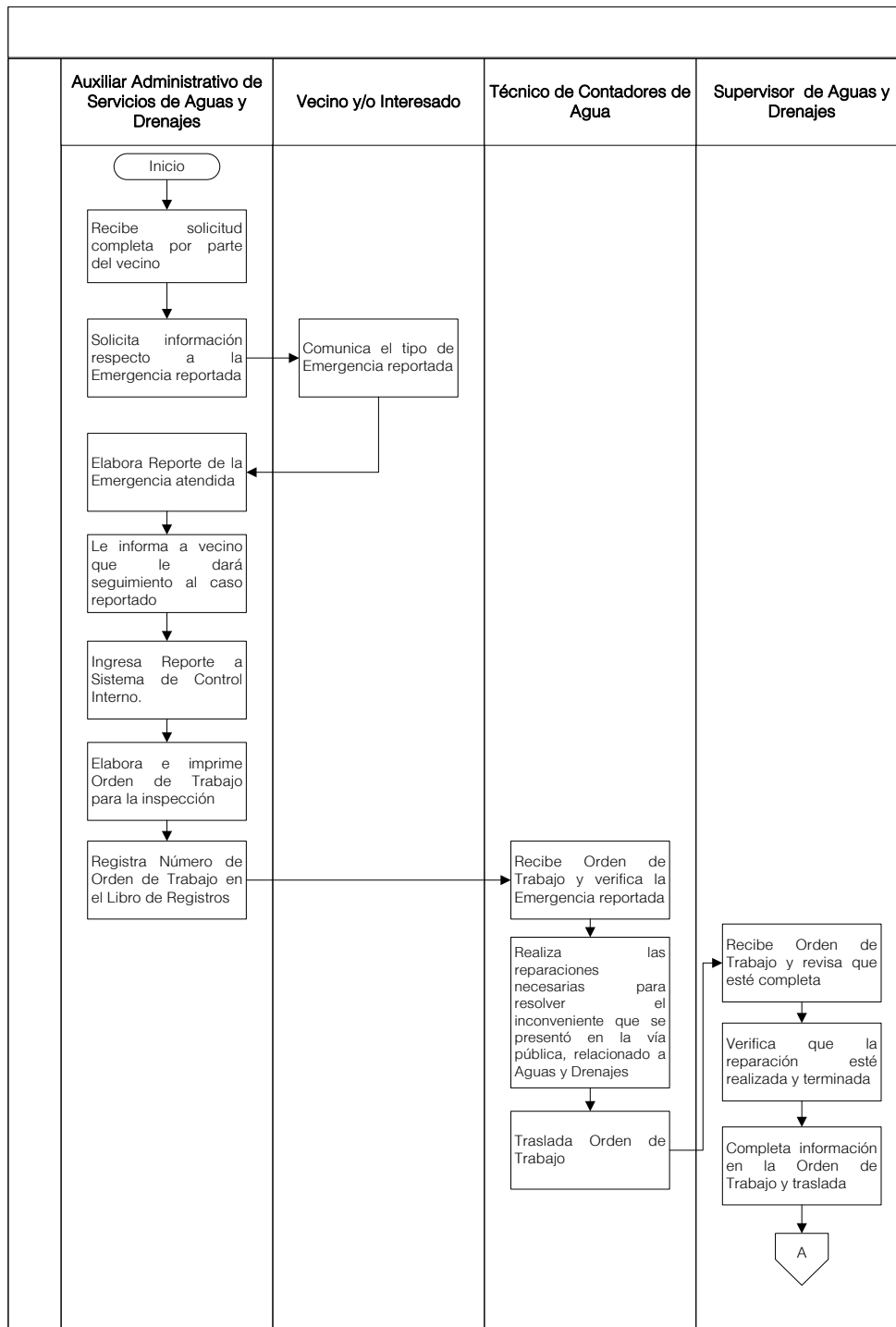
11.	Traslada Orden de Trabajo.	Técnico de Contadores de Agua	Orden de trabajo
12.	Recibe Orden de Trabajo y revisa que esté completa.	Supervisor de Aguas y Drenajes	
13.	Verifica que la reparación esté realizada y terminada.		
14.	Completa información en la Orden de Trabajo y traslada.		
15.	Recibe y revisa el contenido de Orden de Trabajo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
16.	Ingresa al Sistema de Control Interno y completa la información de la Orden de Trabajo en el Sistema.		
17.	Archiva Orden de Trabajo en Archivo Interno.		

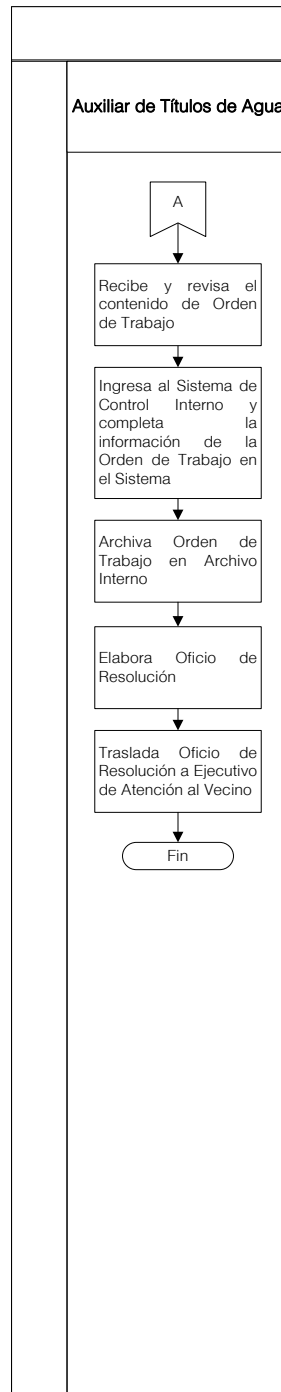
DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Reporte de Emergencia
2.	Orden de trabajo
3.	Libro de registros



FLUJOGRAMA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL SERVICIO DE AGUA Y DRENAJES







6.1.10 CORRECCIÓN DEL REGISTRO DE PAGOS EN EL SISTEMA DE AGUAS

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.10	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando se genera una carga incorrecta de datos o inconformidad del vecino.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Recepción de Solicitud de Corrección del Registro de Pagos en el Sistema de Aguas Formulario de solicitud Recibo de la Tesorería Municipal (Agua original) Fotocopia de boleto de ornato vigente titular y condueños Fotocopia de IUSI Fotocopia de DPI titular y condueños Oficio de envío 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte de vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud Recibo de la Tesorería Municipal (Agua original) Fotocopia de boleto de ornato Fotocopia de IUSI Fotocopia de DPI Contraseña Oficio de envío Oficio de Autorización
2.	Traslada papelería completa para su proceso.		
3.	Recibe papelería completa.		
4.	Elabora y traslada Oficio de Autorización y expediente.		
5.	Traslada oficio para Visto Bueno.		
6.	Recibe y firma el Oficio de Autorización de Visto Bueno y traslada.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	
7.	Recibe Oficio de Autorización y expediente.	Director de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud



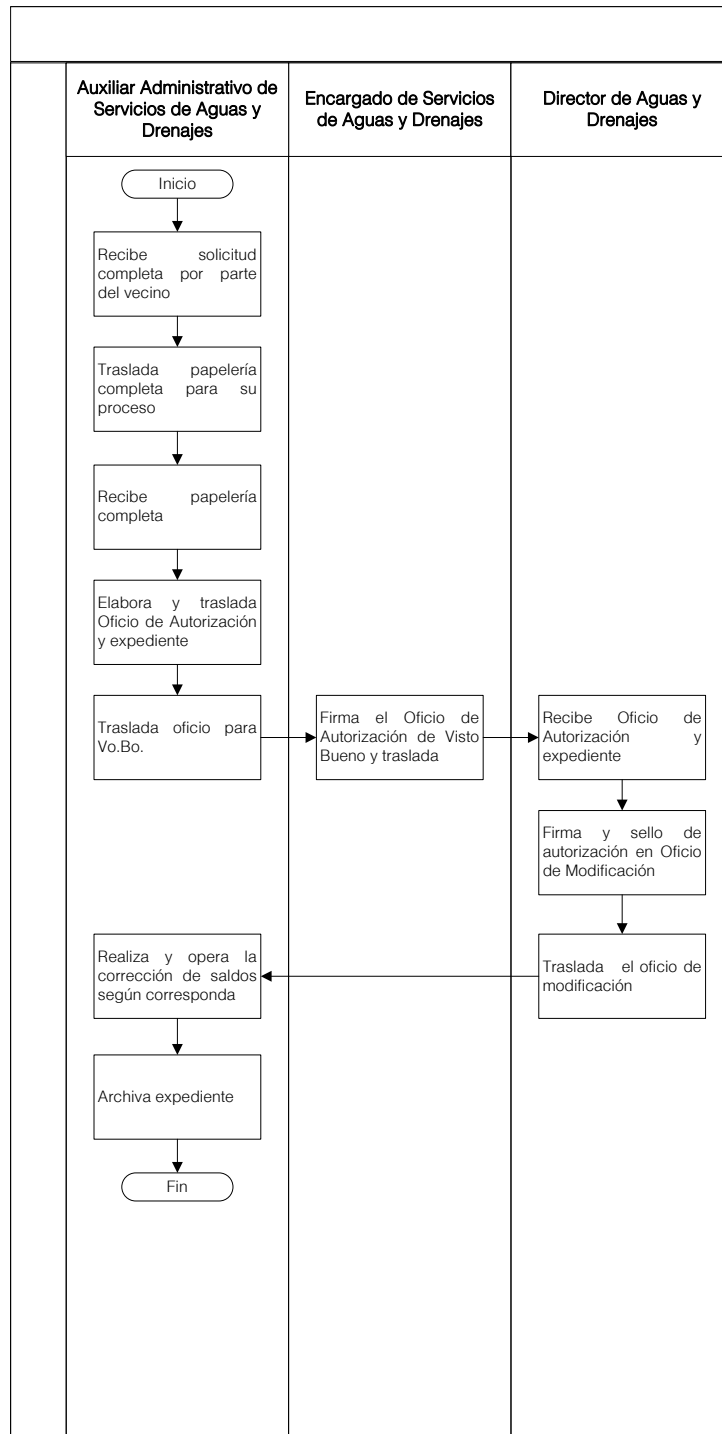
8.	Firma y sello de autorización en Oficio de Modificación.	Director de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de la Tesorería Municipal (Agua original) • Fotocopia de boleto de ornato • Fotocopia de IUSI • Fotocopia de DPI • Contraseña • Oficio de envío de autorización
9.	Traslada el oficio de modificación.		
10.	Realiza y opera la corrección de saldos según corresponda.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
11.	Archiva expediente.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Solicitud
2.	Recibo de la Tesorería Municipal (Agua original)
3.	Fotocopia de Boleto de Ornato
4.	Fotocopia de IUSI
5.	Fotocopia de DPI
6.	Contraseña
7.	Oficio de Envío
8.	Oficio de autorización



FLUJOGRAMA CORRECCIÓN DEL REGISTRO DE PAGOS EN EL SISTEMA DE AGUAS





6.1.11 EXONERACIÓN DE SALDOS DE AGUA

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.11	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar de los pasos a seguir cuando un vecino solicita la exoneración de saldo de canon de agua potable.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud dirigida al Honorable Concejo Municipal Fotocopia de boleto de ornato titular y condueños Ultimo Recibo de pago de IUSI Fotocopia de DPI del propietario titular y condueños Papelería del titular de la cuenta 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte de vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del tramite Fotocopia de boleto de ornato Ultimo recibo de pago de IUSI Fotocopia de DPI del propietario Ultimo Recibo de pago de canon de agua
2.	Firma y sella de Visto Bueno, Traslada expediente para la revisión de la documentación.		Auxiliar de Instalaciones de Aguas y Drenajes
3.	Recibe, revisa documentación del expediente e ingresa a cuadro de datos.		
4.	Genera, imprime y traslada orden de trabajo para dictaminar.		



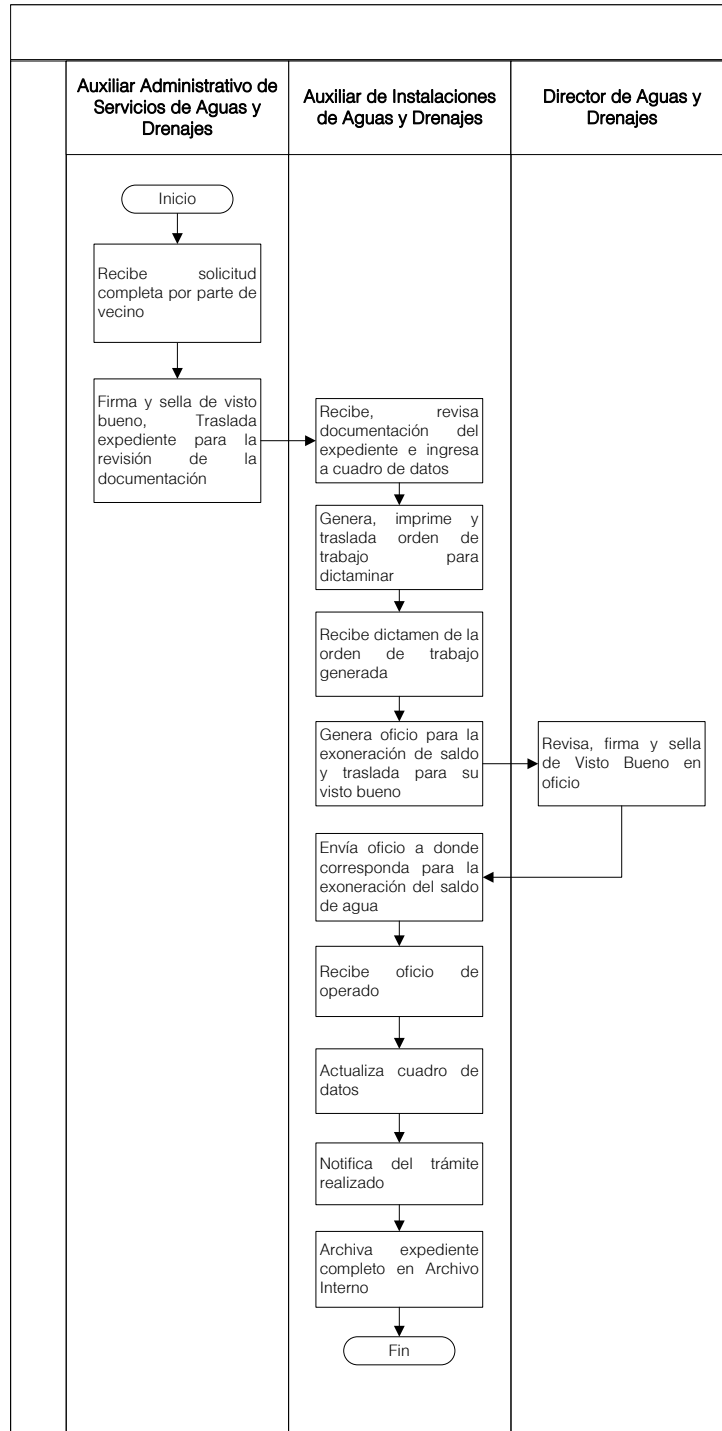
5.	Recibe Dictamen de la Orden de Trabajo generada.	Auxiliar de Instalaciones de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen • Orden de trabajo
6.	Redacta Oficio para la exoneración de saldo y traslada para su Visto Bueno.		Director de Aguas y Drenajes
7.	Recibe, revisa, firma y sella de Visto Bueno en Oficio y traslada.	Auxiliar de Instalaciones de Aguas y Drenajes	
8.	Envía Oficio a donde corresponda para la exoneración del saldo de agua.		
9.	Recibe Oficio de Operado.		
10.	Actualiza Cuadro de Datos.		
11.	Notifica del trámite realizado.		
12.	Archiva expediente completo en Archivo Interno.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Solicitud del trámite
2.	Fotocopia de boleto de ornato
3.	Ultimo recibo de pago de IUSI
4.	Fotocopia de DPI del propietario
5.	Ultimo recibo de pago de canon de agua
6.	Expediente completo
7.	Orden de trabajo
8.	Oficio y dictamen de mantenimiento de redes



FLUJOGRAMA EXONERACIÓN DE SALDOS DE AGUA





6.1.12 REGULARIZACIÓN DE TARIFA					
Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso	X	No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.12	Procedimiento		02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este proceso tiene por objeto especificar de los pasos a seguir para la regularización de tarifa.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Tarifa:	Precio unitario fijado por las autoridades para los servicios públicos realizados a su cargo.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO	
1.	Realiza sondeo de padrón por zona en Sistema de Aguas para corroborar que todos los códigos cumplan con la tarifa establecida según su colonia y tipo de servicio.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Ninguno	
2.	Si encuentra códigos con una tarifa no autorizada se procede a realizar Oficio de Solicitud a la Dirección de Tecnología con Visto Bueno del Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes y Director de Aguas y Drenajes.		Director de Aguas y Drenajes y Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	Oficio de solicitud
3.	Traslada Oficio de Solicitud para firma.			
4.	Recibe Oficio de Solicitud.			
5.	Firma y sella de Visto Bueno.			
6.	Traslada Oficio de Solicitud.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes		
7.	Recibe Oficio de Solicitud.			
8.	Envía Oficio de Solicitud a la Dirección de Tecnología con sus respectivas copias que respalden el cambio de tarifa que se solicita.			



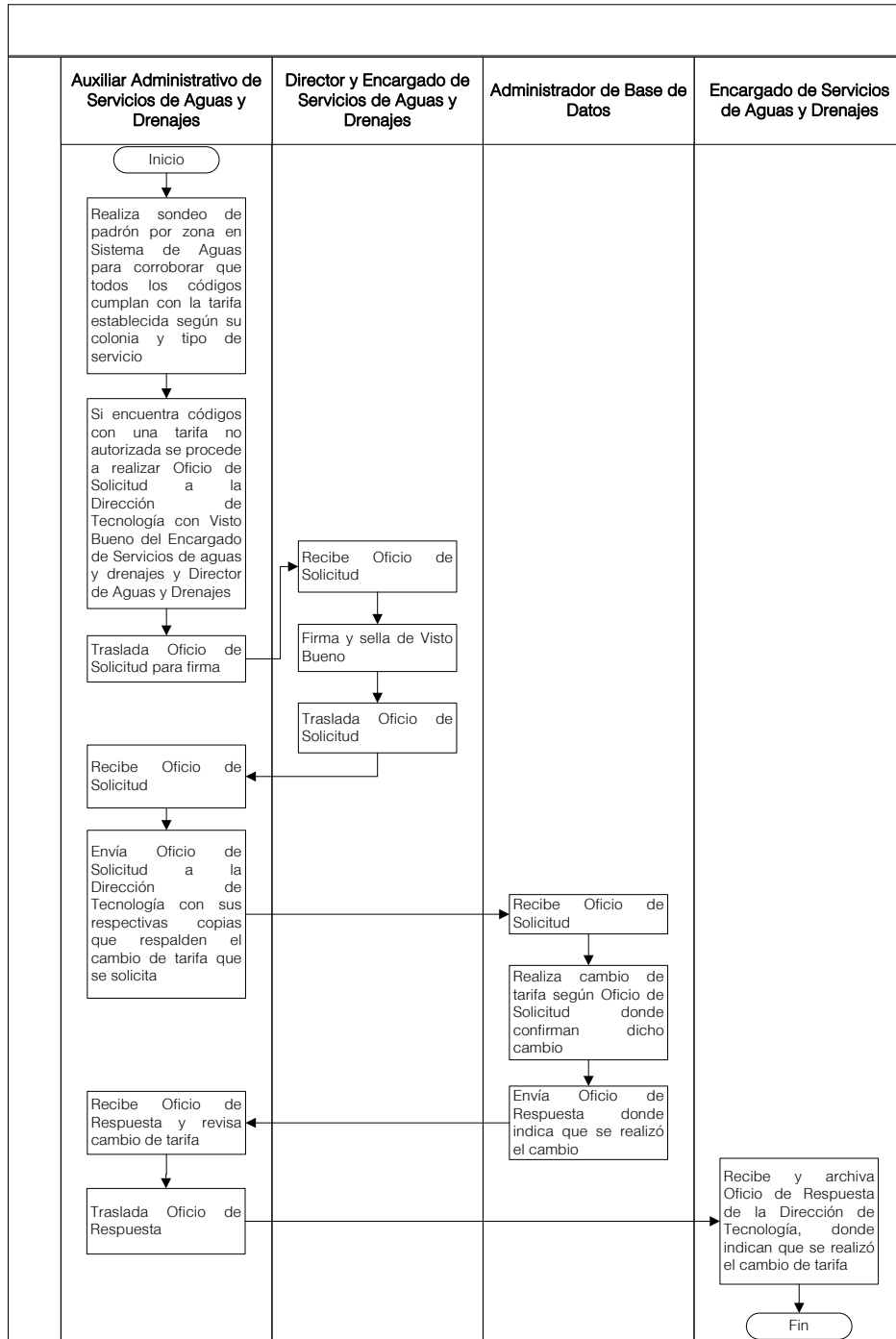
9.	Recibe Oficio de Solicitud.	Administrador de Base de Datos	Oficio de solicitud
10.	Realiza cambio de tarifa según Oficio de Solicitud donde confirman dicho cambio.		
11.	Envía Oficio de Respuesta donde indica que se realizó el cambio.		
12.	Recibe Oficio de Respuesta y revisa cambio de tarifa.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
13.	Traslada Oficio de Respuesta.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	
14.	Recibe y archiva Oficio de Respuesta de la Dirección de Tecnología, donde indican que se realizó el cambio de tarifa.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Oficio de solicitud
2.	Oficio de respuesta



FLUJOGRAMA REGULARIZACIÓN DE TARIFA





6.1.13 SOLICITUD DE ELIMINACIÓN DE CÓDIGO DUPLICADO

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.13	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar de los pasos a seguir cuando un vecino solicita la eliminación de un código duplicado de agua.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de eliminación de código duplicado Fotocopia de boleto de ornato Ultimo recibo de pago de IUSI Fotocopia de DPI del propietario Ultimo recibo de pago de canon de agua correcto Ultimo recibo de pago de canon de agua duplicado 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	DPI:	Documento Personal de Identificación.
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe solicitud completa por parte del vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud del tramite Fotocopia de boleto de ornato Ultimo recibo de pago de IUSI Fotocopia de DPI del propietario Ultimo recibo de pago de canon de agua
2.	Firma y sella de Visto Bueno, traslada expediente para la revisión de la documentación.		<ul style="list-style-type: none"> Expediente completo Cuadro de datos
3.	Ingresa a Cuadro de Datos.		
4.	Genera, imprime y traslada orden de trabajo para dictaminar.		<ul style="list-style-type: none"> Expediente completo



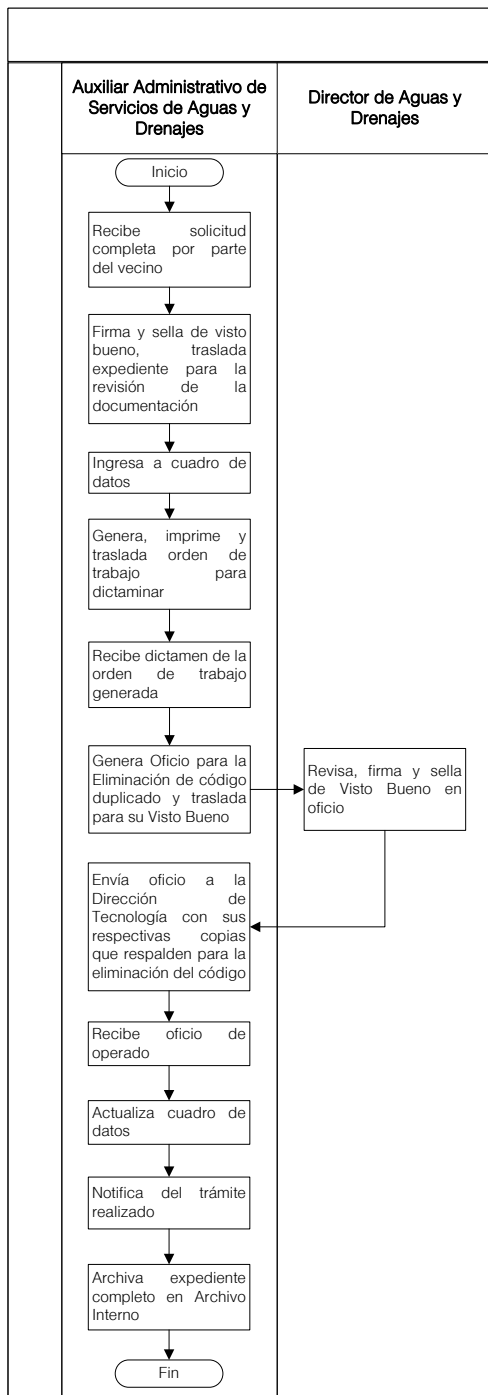
5.	Recibe Dictamen de la Orden de Trabajo generada.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen • Orden de trabajo
6.	Genera Oficio para la Eliminación de código duplicado y traslada para su visto bueno.		Director de Aguas y Drenajes
7.	Recibe, revisa, firma y sella de Visto Bueno en oficio y traslada.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
8.	Envía oficio a la Dirección de Tecnología con sus respectivas copias que respalden para la eliminación del código.		
9.	Recibe Oficio de operado		
10.	Actualiza Cuadro de Datos.		
11.	Notifica del trámite realizado.		
12.	Archiva Expediente completo en Archivo Interno.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Solicitud del trámite
2.	Fotocopia de boleto de ornato
3.	Ultimo recibo de pago de IUSI
4.	Fotocopia de DPI del propietario
5.	Ultimo recibo de pago de canon de agua
6.	Expediente completo
7.	Cuadro de datos
8.	Dictamen
9.	Orden de trabajo
10.	Oficio y dictamen de mantenimiento de redes



FLUJOGRAMA TRÁMITE PARA CÓDIGO DE DUPLICADO





6.1.14 REVISIÓN PERIÓDICA DE CÓDIGOS INACTIVOS

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.14	Procedimiento	X	08
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto específico la revisión periódica de códigos inactivos y lo que se deriva de este. (Carga de saldo, activación de código y solicitud de proceso a juzgado por reincidencia de reconexión ilícita)	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecinos del Municipio de Mixco 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Padrón de usuarios inactivos del Sistema de Agua Municipal. 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Padrón de Usuarios	Base de datos que contenga información de las personas registradas en el Padrón de Aguas.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Ingresa a Sistema de Control Interno.		
2.	Descarga el archivo general de usuarios inactivos del sistema de Aguas.		Ninguno
3.	Generan Listados por Colonia por Zona.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Listado por Colonia por Zona
4.	Programa inspección para verificar estado del servicio de agua.		Ninguno
5.	Asigna a Técnico de Contadores de Agua.		
6.	Entrega Listados por Colonia por Zona para inspección.		Listado por Colonia por Zona
7.	Recibe Listados por Colonia por Zona.		
8.	Realiza la verificación e inspección en campo.	Técnico de Contadores de Agua	Ninguno
9.	Elabora Informe de Inspección.		Informe de inspección
10.	Traslada Informe de Inspección.		
11.	Recibe Listados por Colonia por Zona e Informe de Inspección para darle seguimiento.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Listado por Colonia por Zona Informe de inspección



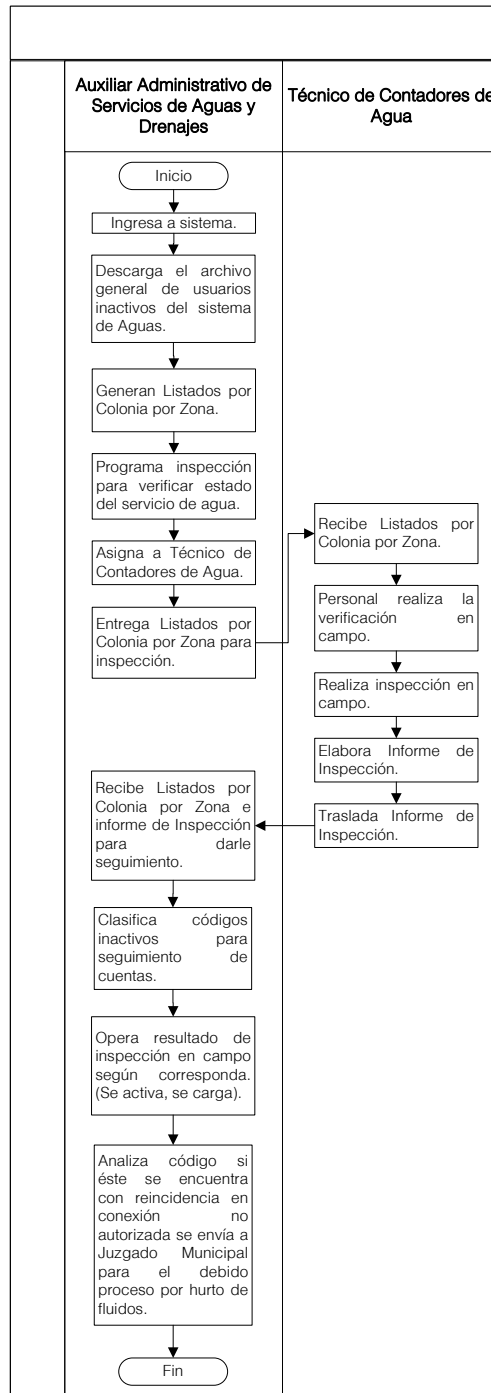
12.	Clasifica códigos inactivos para seguimiento de cuentas.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Ninguno
13.	Opera resultado de inspección en campo según corresponda. (Se activa, se carga).		
14.	Analiza código si este se encuentra con reincidencia en conexión no autorizada se envía a Juzgado Municipal para el debido proceso por hurto de fluidos.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Listado por Colonia por Zona
2.	Informe de inspección



FLUJOGRAMA REVISIÓN PERIÓDICA DE CÓDIGOS INACTIVOS





6.1.15 CORRECCION DE SALDO, POR REVISION DE HISTORIAL DE LECTURA Y/O PAGOS HISTORICOS

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No Aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.15	Procedimiento	X	08
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir cuando un vecino/a solicita la revisión de historial de lecturas para la corrección de saldo del servicio de agua.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Fotocopia de recibo de agua (de estar cancelado el saldo erróneo) Fotocopia de IUSI Fotocopia de boleto de ornato vigente titular y condueños Fotocopia de DPI del titular y condueños 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	IUSI	Impuesto Único Sobre Inmuebles
	DPI	Documento Personal de Identificación

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza Protocolo de Bienvenida.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Ninguno
2.	Solicita revisión de historial de lecturas para la corrección de saldo del servicio de agua.	Vecino y/o Interesado	
3.	Entrega Expediente con documentos requeridos para trámite.		
4.	Recibe expediente.		Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes
5.	Revisa que el expediente este completo.		
6.	Ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.		
7.	Elabora Cuadro Histórico de Revisión de Lecturas para confirmar que el saldo sea el correcto.	Cuadro histórico de revisión de lecturas	



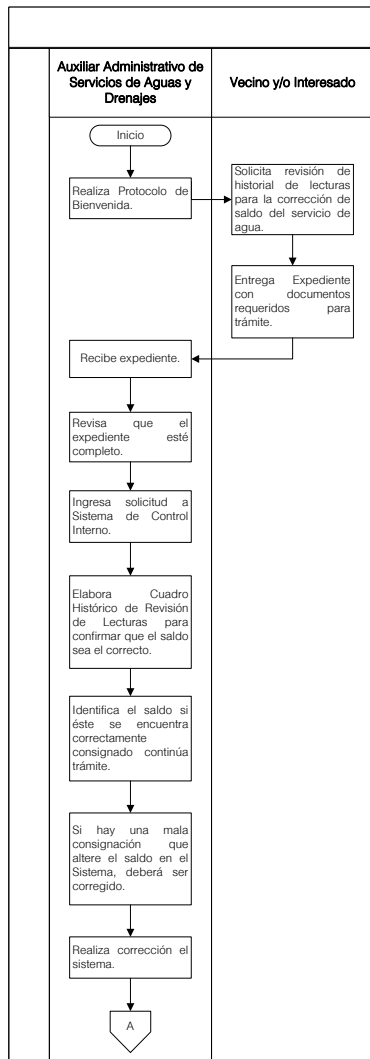
8.	Identifica el saldo si este se encuentra correctamente consignado continúa trámite.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Cuadro histórico de revisión de lecturas
9.	Si hay una mala consignación que altere el saldo en el Sistema, deberá ser corregido.		
10.	Realiza corrección el sistema.		
11.	Elabora Oficio en el cual se registran las modificaciones que se realizaron y se adjunta Cuadro Histórico de Revisión.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	Oficio
12.	Traslada Oficio y expediente para conocimiento.		
13.	Recibe Oficio.		
14.	Firma y sella de Visto Bueno.		
15.	Traslada Oficio para lo que corresponde.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Oficio
16.	Recibe Oficio.		
17.	Archiva Oficio.		
18.	Notifica vía telefónica al vecino que el saldo se encuentra de forma correcta o ya se corrigió en el sistema, según sea el caso.		Ninguno

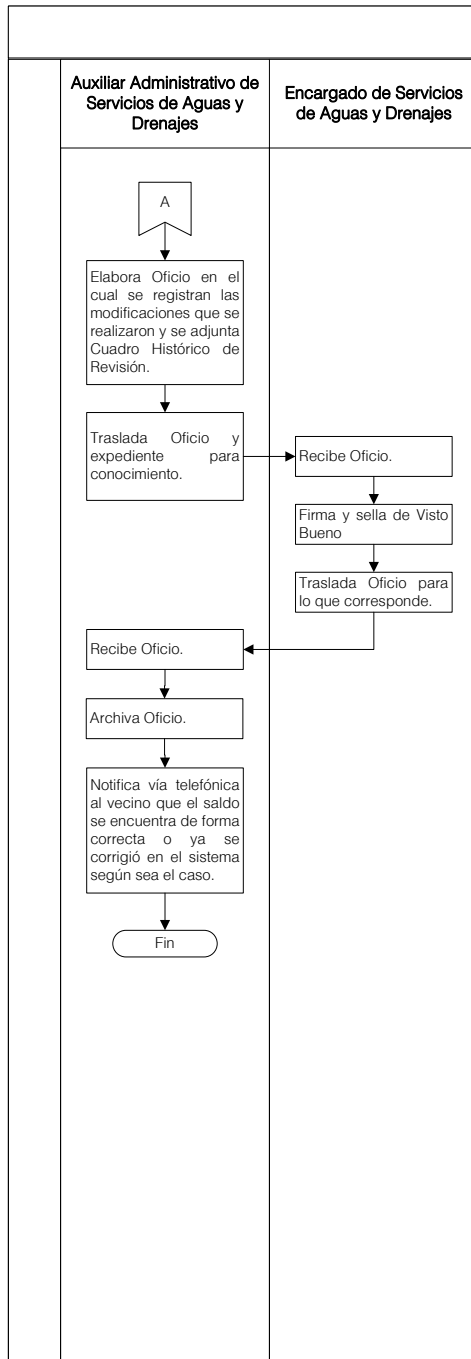
DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Formulario de solicitud
2.	Fotocopia de recibo de agua (de estar cancelado el saldo erróneo)
3.	Fotocopia de IUSI
4.	Fotocopia de boleto de ornato vigente titular y condueños
5.	Fotocopia de DPI del titular y condueños
6.	Cuadro histórico de revisión de lecturas
7.	Oficio



CORRECCIÓN DE SALDO, POR REVISIÓN DE HISTORIAL DE LECTURA Y/O PAGOS HISTÓRICOS







6.1.16 ACTUALIZACIÓN DE DIRECCIÓN POR CERTIFICACIÓN DE NOMENCLATURA

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No Aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.16	Procedimiento	X	08
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir cuando un vecino/a solicita la actualización de dirección del servicio de agua.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Formulario de solicitud Fotocopia de certificación de nomenclatura con dirección anterior y actual Fotocopia de recibo de agua Fotocopia de IUSI Fotocopia de boleto de ornato vigente titular y condueños Fotocopia de DPI del titular y condueños 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Actualización de Dirección:	Muestra nuevos registros, quita los registros o registros eliminados que ya no cumplen los criterios especificados.
	IUSI	Impuesto Único Sobre Inmuebles
	DPI	Documento Personal de Identificación

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza Protocolo de Bienvenida.	Auxiliar de Títulos de Aguas	Ninguno
2.	Solicita actualización de dirección.	Vecino y/o Interesado	Expediente
3.	Entrega Expediente con documentos requeridos para iniciar trámite.		
4.	Recibe expediente.	Auxiliar de Títulos de Aguas	Ninguno
5.	Revisa que el expediente este completo.		
6.	Ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.		
7.	Realiza actualización de dirección en el Sistema de Aguas y Drenajes (según certificación de nomenclatura).		



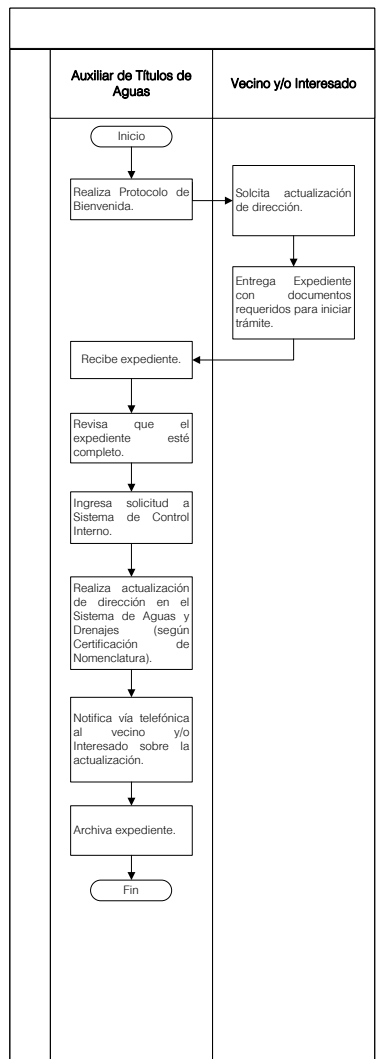
8.	Notifica vía telefónica al vecino y/o Interesado sobre la actualización.	Auxiliar de Títulos de Aguas	Ninguno
9.	Archiva expediente.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Expediente



ACTUALIZACIÓN DE DIRECCIÓN POR CERTIFICACIÓN DE NOMENCLATURA





6.1.17 SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso	X	No. De Páginas:
Gerencia Municipal	No Aplica				
Dirección:	Sección:	16.DAD.17	Procedimiento		08
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto específico evitar el crecimiento de cartera morosa y el endeudamiento por servicio del vecino.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Padrón de usuarios del Sistema de Agua Municipal. 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Padrón usuarios	de Base de datos que contenga información de las Personas Registradas en el Padrón de Aguas

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Descarga el archivo general de usuarios inactivos del sistema de Aguas.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Archivo general de usuarios inactivos
2.	Genera Listado por Zona y Colonia de Usuarios con más 3 meses de incumplimiento de pago.		Listado por Zona y Colonia de usuarios
3.	Elabora Oficio para solicitud de inspección.		Oficio
4.	Solicita firma y sello de Oficio.		
5.	Firma y sella de Visto Bueno.	Encargado de Servicios Públicos	
6.	Traslada Oficio para inspección en campo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
7.	Recibe Oficio de inspección y Listado por Zona y Colonia de Usuarios.	Encargado de Mantenimiento de Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Oficio de inspección Listado por Zona y Colonia de usuarios
8.	Entrega Listado por Zona y Colonia de Usuarios de suspensión a personal designado.		



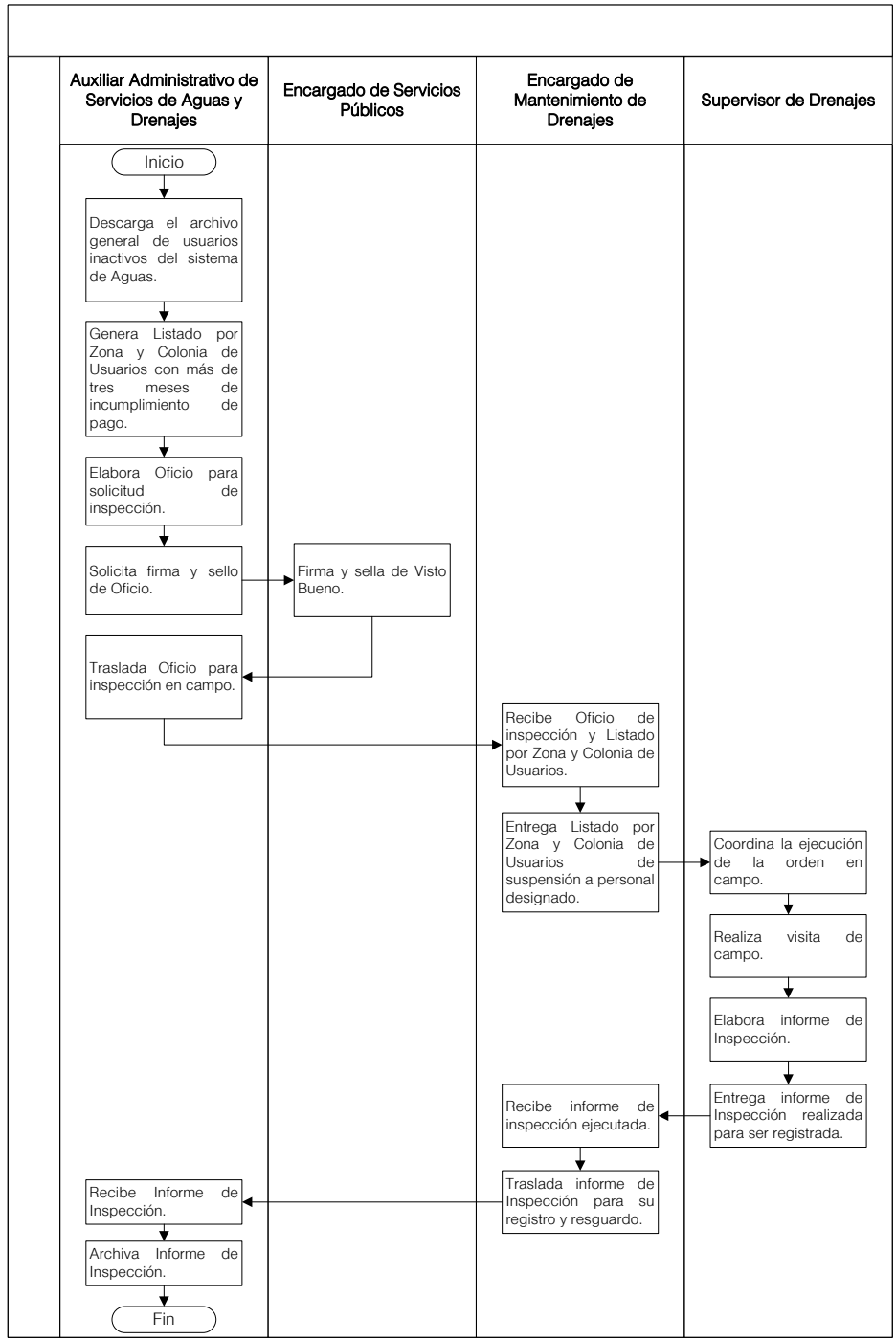
9.	Coordina la ejecución de la orden en campo.	Supervisor de Drenajes	Ninguno
10.	Realiza visita de campo.		
11.	Elabora informe de Inspección.		
12.	Entrega informe de Inspección realizada para ser registrada.		
13.	Recibe informe de Inspección ejecutada.	Encargado de Mantenimiento de Drenajes	Informe de inspección
14.	Traslada informe de Inspección para su registro y resguardo.		
15.	Recibe Informe de Inspección.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	
16.	Archiva Informe de Inspección.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Listado por Zona y Colonia de usuarios.



FLUJOGRAMA SUSPENSIÓN DE SERVICIO POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO





6.2 DEPARTAMENTO DE AGUAS

6.2.1 MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE POZOS DE AGUAS

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.18	Procedimiento	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para realizar el mantenimiento y reparación de pozos de agua documentar y registrar cuando se realice la extracción de equipo en pozos de agua municipales.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Código Municipal 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Pozo de Agua:	Perforaciones se llevan a cabo, por lo general, con algún fin específico, como hallar agua subterránea.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza pruebas de medición y detecta fallas en panel de control del equipo sumergible de bombeo del Pozo de Agua o bien reporta vía telefónica de cualquier tipo de Falla Mecánica o Eléctrica en Pozos de Agua.	Electromecánico / Fontanero	Ninguno
2.	Informa de inmediato al Jefe Inmediato Superior.		
3.	Recibe información verbal.		
4.	Evalúa e informa sobre la extracción del equipo sumergible del Pozo al Encargado de Mantenimiento de Aguas.	Coordinador de Mantenimiento de Aguas	
5.	Recibe información y notifica al Jefe del Departamento de Aguas el problema sucedido.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	
6.	Recibe información y analiza el Problema sucedido.	Jefe del Departamento de Aguas	



7.	Solicita a la Dirección de Compras y Contrataciones el trámite para la adquisición necesaria para efectuar la reparación del Pozo de Agua.	Jefe del Departamento de Aguas	Solicitud de servicio de reparación u orden de extracción de equipo
8.	Autoriza compra de materiales requeridos para reparación del pozo de agua o coordina con la empresa encargada, la extracción de equipo correspondiente.		
9.	Informa al Encargado de Mantenimiento de Aguas sobre la autorización de equipo y material o la contratación de empresa, para la reparación del pozo de agua.		
10.	Identifica quien será la Empresa Encargada, requiere a Auxiliar de Mantenimiento de Aguas elaborar Solicitud de Servicio de Reparación.		
11.	Elabora Solicitud de Servicio de Reparación u Orden de Extracción de Equipo.	Auxiliar de Mantenimiento de Aguas	
12.	Solicita firma en Solicitud de Servicio de Reparación u Orden de Extracción de Equipo.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	
13.	Revisa Solicitud de Servicio de Reparación u Orden de Extracción de Equipo, revisa, firma y sella de Visto Bueno.		
14.	Traslada Solicitud de Servicio de Reparación u Orden de Extracción de Equipo a Empresa Asignada.	Auxiliar de Mantenimiento de Aguas	
15.	Recibe Solicitud de Servicio de Reparación u Orden de Extracción y realiza Servicio de Reparación y Mantenimiento o Extracción del Equipo y sumergible del Pozo de Agua sí es una extracción de equipo paso 16 al 19.	Empresa Asignada	
16.	Inicia el proceso de horas de limpieza, aplicación de químicos según sus características, (cepillado, cubeteado, pistoneado).		
17.	Realiza Instalación del equipo sumergible del Pozo de Agua.		
18.	Realiza aforo para ver el caudal de producción del Pozo de Agua.		
19.	Entrega del Pozo de Agua funcionando.		
20.	Realiza un aforo para analizar el caudal de Agua.	Electromecánico / Supervisor de Aguas	Ninguno



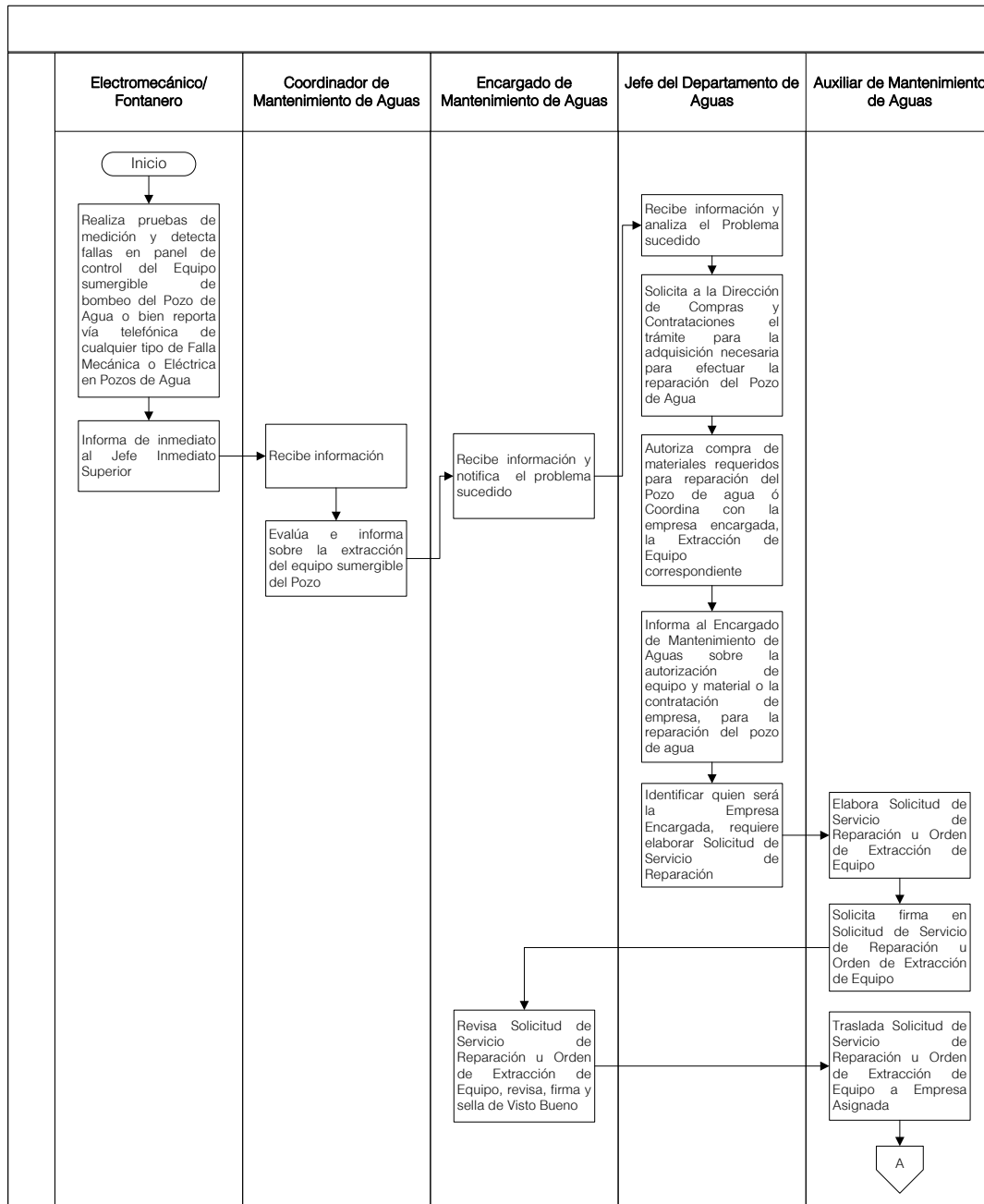
21.	Se conecta el Pozo de Agua a la Red de Distribución.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
22.	Realiza un Informe de los Trabajos Efectuados de Reparación y Mantenimiento del Pozo.	Empresa Asignada	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de reparación • informe de los trabajos efectuados de Reparación y Mantenimiento del Pozo
23.	Supervisa y verifica que los trabajos se realicen correctamente según los requerimientos solicitados.	Supervisor de Aguas	
24.	Envía a la Dirección de Compras y Contrataciones, constancia de la reparación realizada al Pozo de Agua, haciendo constar que la misma fue recibida de conformidad.		

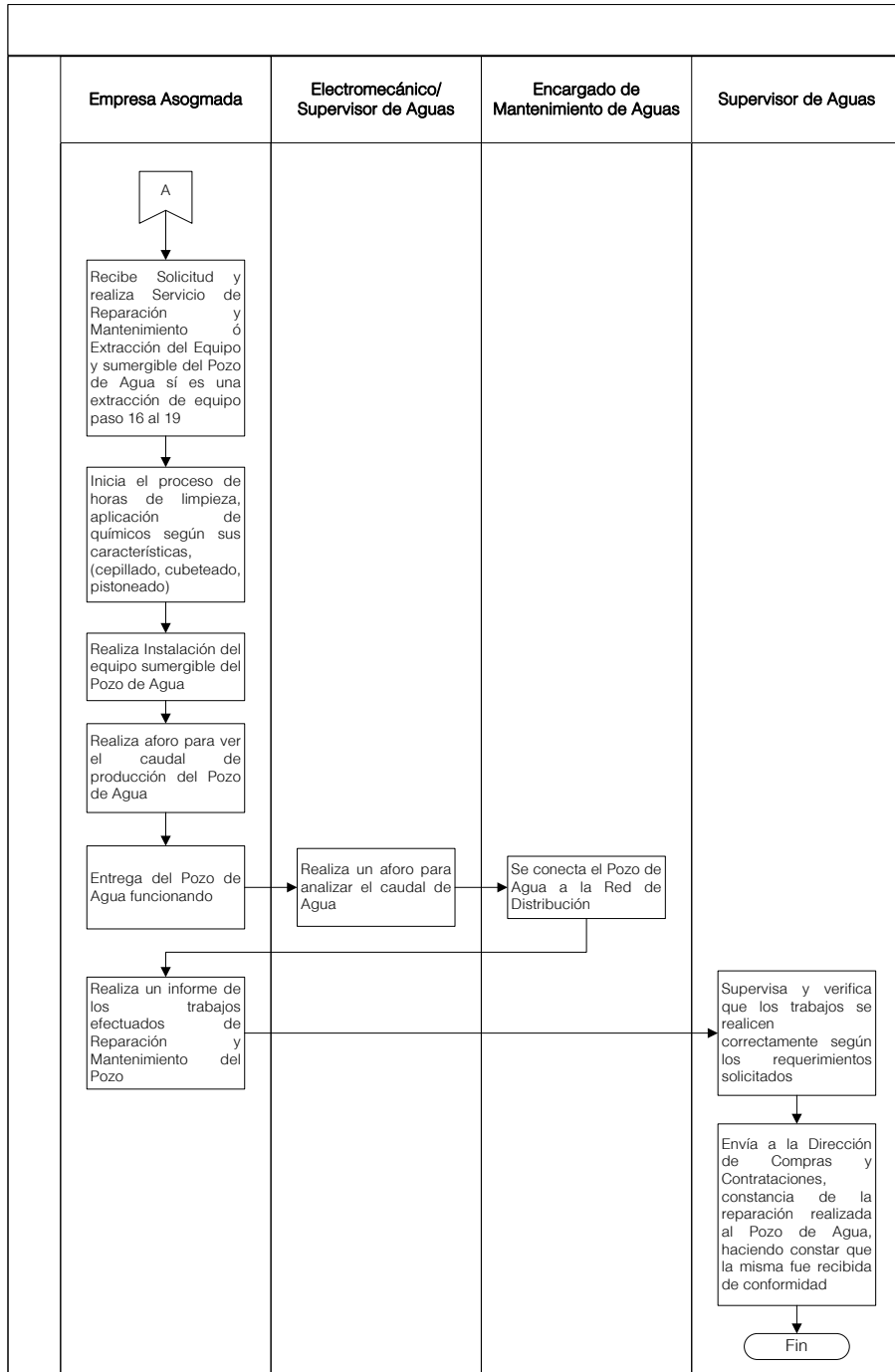
DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Solicitud de servicio de reparación u orden de extracción de Equipo
2.	Constancia de reparación
3.	Informe de los trabajos efectuados de Reparación y Mantenimiento del Pozo



FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE POZOS DE AGUAS







6.2.2 FUNCIONAMIENTO DE POZO

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.19	Procedimiento	X	04
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el funcionamiento de pozo.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Pozo de Agua:	Perforaciones se llevan a cabo, por lo general, con algún fin específico, como hallar agua subterránea.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Verifica que la válvula del manifold se encuentre abierta o regulada.	Fontanero	Ninguno
2.	Procede a revisar que todos los flipones de los tableros eléctricos y principal estén subidos.		
3.	Informa falta de energía eléctrica en los pozos.		
4.	Reporta vía telefónica de cualquier tipo de Falla Mecánica o Eléctrica en Pozos de Agua.		
5.	Verifica que se encuentre energizados los equipos.		
6.	Observa que al momento de encender no se vea ninguna falla registrada en los equipos de medición (MP 204 o Rampa).		
7.	Procede el arranque del equipo.		
8.	Dispara uno de los medidores (MP 204 o RAMPA) notifica de inmediato al supervisor o coordinador.		
9.	Recibe la información y avisa al Electromecánico del problema.	Supervisor/ Coordinador de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
10.	Coordina a un Electromecánico, para la revisión de los equipos.		



11.	Procede activar el protocolo de mediciones del equipo para descartar problemas eléctricos o mecánicos del mismo.	Electromecánico	Ninguno
12.	Realiza un Diagnóstico de las Protecciones que tienen y deben de tener los equipos (tierra física, supresores de picos variadores de frecuencia, pararrayos), evalúa todos los componentes eléctricos que compone el tablero para el buen funcionamiento.		Diagnóstico
13.	Llega al lugar y evalúa el problema, si es tema de variación de voltajes, da el informe al Supervisor o Coordinador.		Ninguno
14.	Realiza mediciones e informes de las ultimas fallas por lo cual se ha apago el equipo.		
15.	Realiza mantenimiento y evaluación de los parámetros de protección de los equipos eléctricos que se encuentran instalados.		
16.	Según los datos obtenidos de la evaluación inicial el Electromecánico, informa al Coordinador o Encargado los resultados de las mediciones de parámetros y equipo sumergible.		
17.	Informa sobre el funcionamiento y componentes eléctricos que necesita.		
18.	Llama a la empresa eléctrica para que asigne una unidad y cubra la emergencia.	Auxiliar de Mantenimiento de Aguas	
19.	Envía la información (No. Orden y cliente) al electromecánico o persona designada para estar pendiente cuando llegue la empresa eléctrica.		
20.	Realiza la solicitud de compra de los elementos eléctricos que se requieren para proteger los equipos paso no. 23.		
21.	Recibe la información y llega al lugar a diagnosticar el problema.	Empresa Eléctrica	
22.	Informa de inmediato al director del diagnóstico final.	Encargado o Coordinador de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
23.	Realiza trámite de compra y autorización si se requiere cambio de parámetros para el buen	Director de Aguas y Drenajes	



	funcionamiento y protección de los equipos.		
24.	Da la orden de abrir los parámetros si fuera necesario para proceder realiza una prueba de encender el pozo.	Director de Aguas y Drenajes	Ninguno
25.	Realiza modificación de parámetros según autorización y procede a hacer una prueba de un nuevo arranque, si el pozo trabaja con normalidad se realiza un monitoreo para evaluar que todo esté funcionando normalmente, si este no arranca se informa inmediatamente para coordinar la extracción del mismo.	Electromecánico	
26.	Procede a las programaciones correspondientes y se le notifica al supervisor y encargado.		
27.	Recomienda al fontanero de cómo deben manipular los equipos (encendido, apagado y fallas de los mismos).		
28.	Informa de inmediato al Director de Aguas y Drenajes del diagnóstico final, para que informe a la Empresa la coordinación de la extracción del equipo sumergible o solicita realizar un estudio hidrogeológico al Director de Aguas y Drenajes.	Encargado o Coordinador de Mantenimiento de Aguas	
29.	Notifica a Autoridad Administrativa Superior y a la empresa sobre la extracción del equipo sumergible o bien Determina si según resultados si es factible y procede a solicitar a la empresa la intervención.	Director de Aguas y Drenajes	
30.	Envía la máquina para la extracción e instalación del equipo sumergible.		
31.	Efectúa Extracción del Equipo sumergible del Pozo de Agua.		
32.	Realiza equipamiento y rehabilitación del pozo.		
33.	Realiza pruebas de aforo y desarrollo del pozo, traslada Informe Final.	Empresa Contratada	
34.	Realiza limpieza que consiste en aplicación de químicos horas de limpieza (cepillado, pistoneado y cubeteado), el tiempo depende de las características de los pozos.		Ninguno
35.	Instala del equipo sumergible.		
36.	Hace evaluación eléctrica y procede a encender el equipo.		



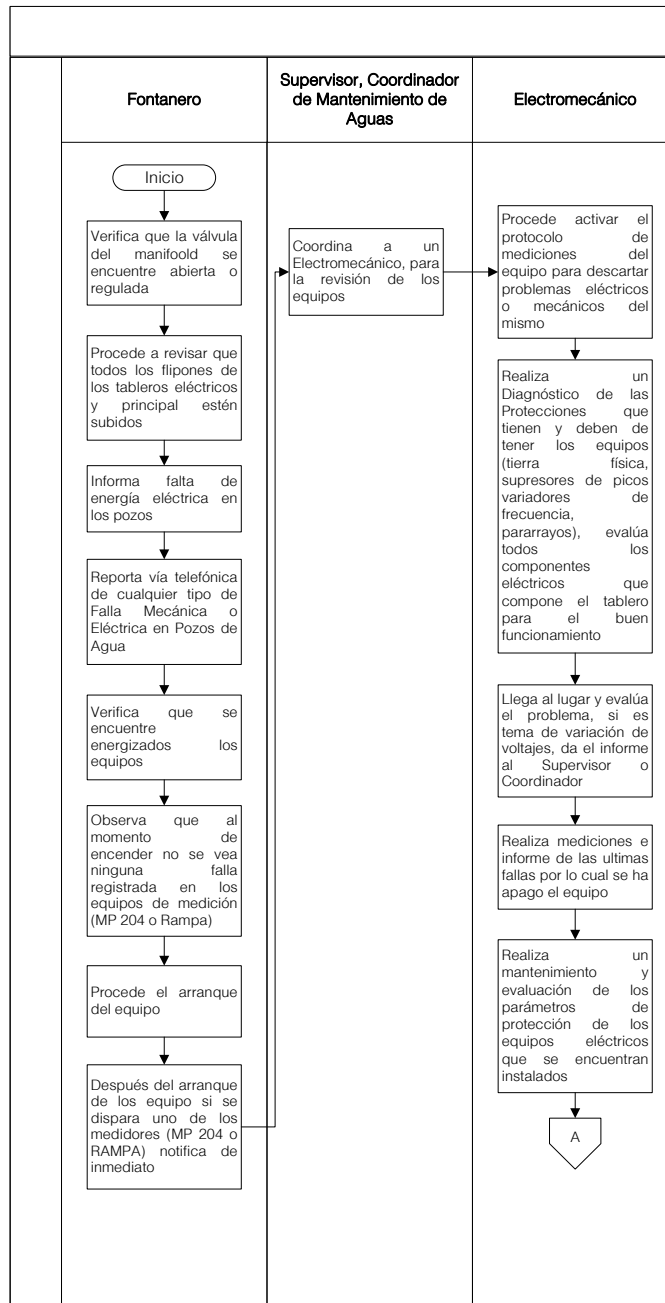
37.	Realiza un aforo y medición de niveles.	Empresa Contratada	Ninguno
38.	Realiza la conexión del pozo a la red.		
39.	Realiza informe de las pruebas realizada.		
40.	Supervisa todo el proceso del Mantenimiento.	Electromecánico	
41.	Informa sobre todos los trabajos realizados en el mantenimiento.	Supervisor y Coordinador de Mantenimiento de Aguas	
42.	Realiza monitoreo y evaluación a los sectores afectados por el pozo en base a los trabajos efectuados por la empresa.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	
43.	Actualiza la Ficha Técnica e Historial de Intervenciones de los Pozos.	Auxiliar de Mantenimiento de Aguas	Expediente
44.	Elabora el Expediente para la realización del pago correspondiente.		
45.	Envía Expediente completo, con firma del Supervisor del Proyecto donde hace constar la conformidad del mantenimiento, se envía a Gerencia Municipal.		
46.	Realiza descargo de las unidades que resultaron defectuosas del mantenimiento debidamente rotuladas.	Coordinador de Aguas	

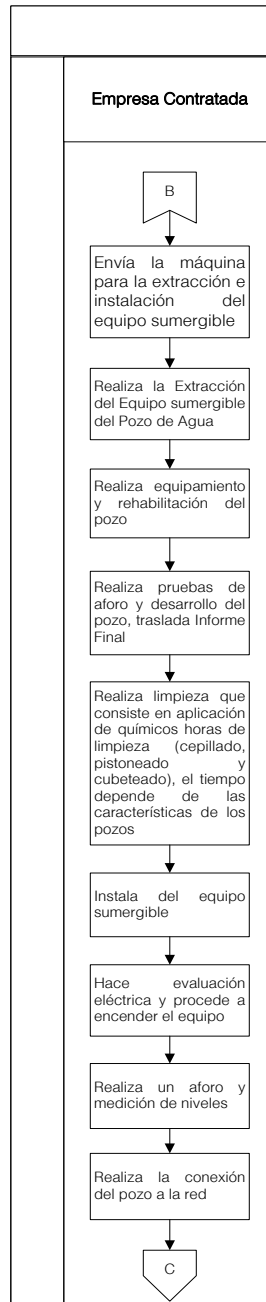
DOCUMENTOS DE SOPORTE

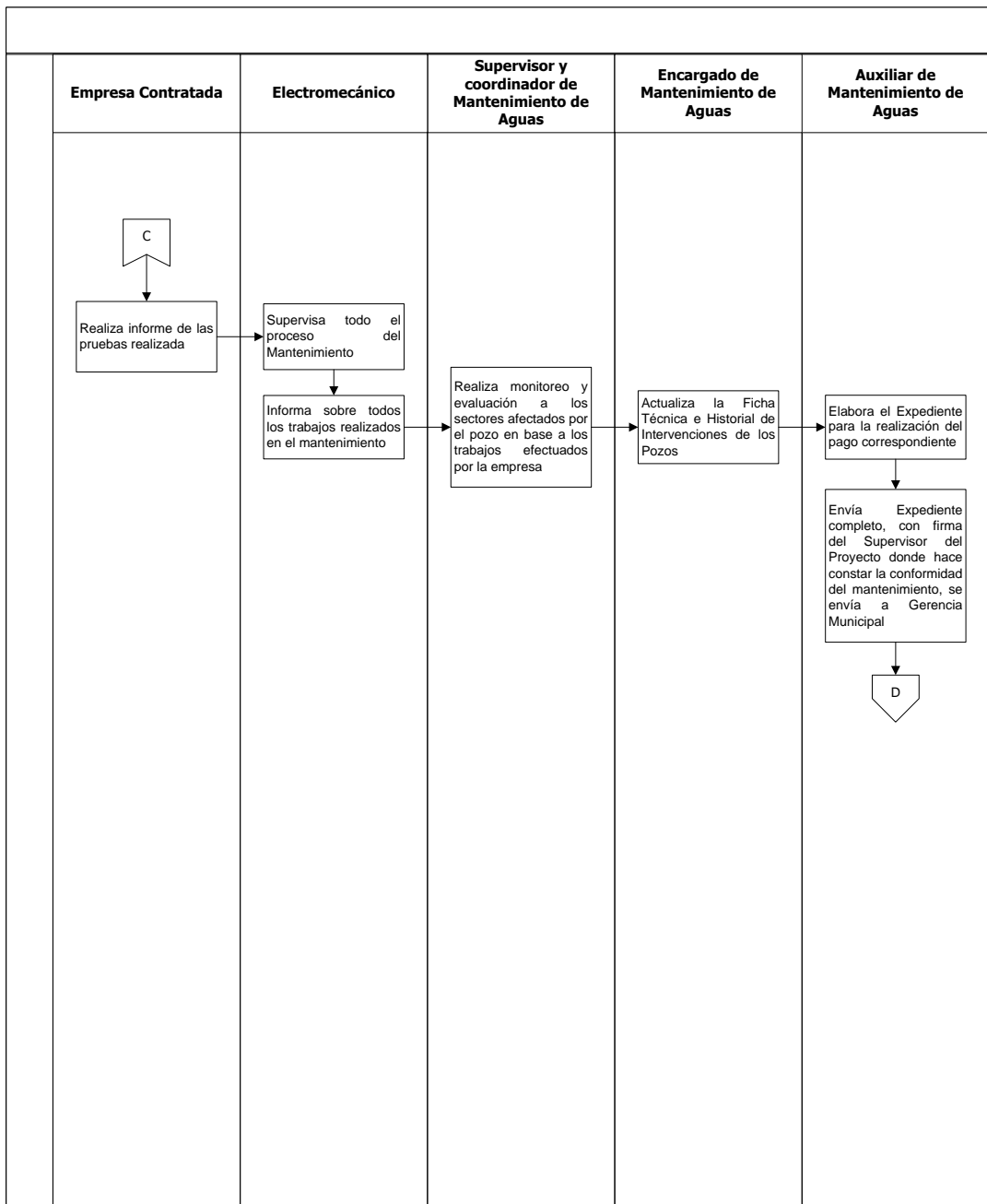
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Diagnóstico
2.	Ficha técnica
3.	Informe final
4.	Expediente

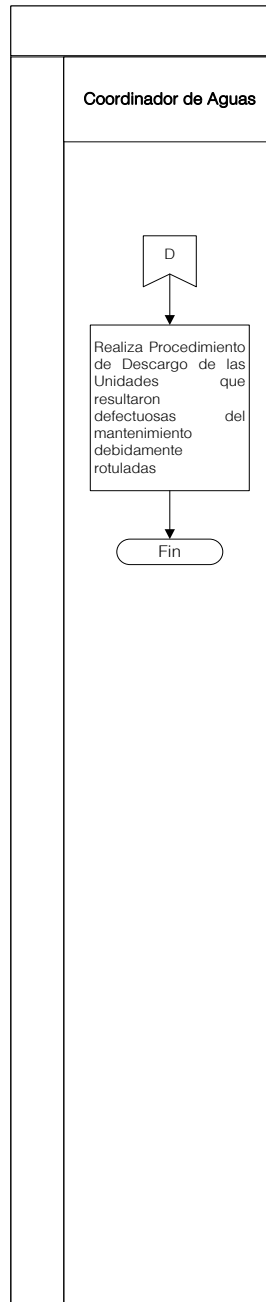


FLUJOGRAMA FUNCIONAMIENTO DE POZO











6.2.3 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO					
Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.20	Procedimiento	X	04
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el mantenimiento de infraestructura de pozo.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Pozo de Agua:	Perforaciones se llevan a cabo, por lo general, con algún fin específico, como hallar agua subterránea.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza visita de campo y mediciones.	Supervisor de Aguas	Ninguno
2.	Cuantifica de materiales.	Supervisor de Aguas y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
3.	Ordena materiales para traslado al punto de trabajo.		
4.	Inicia de preliminares en área de trabajo limpieza.		
5.	Si es un mantenimiento de cubierta de lámina o madera, extrae lámina y parales antigua y deteriorada paso no. 6 y 7.	Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
6.	Corta, mide y coloca nuevos parales para cubierta.		
7.	Coloca lámina nueva en traslape del 30% limpia área de trabajo.		
8.	Repara grietas, corte y resana en el interior para el mantenimiento y reparación de tanque subterráneo paso no. 6, 7 y 8.	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
9.	Aplica material en grietas SIKADUR 21 o SIKADUR 32.		



10.	Perfora losa con barreno y pasa muro de PVC (dependerá del caso).	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
11.	Traza de caseta, puentes, mediciones, para cimiento.	Albañil de Mantenimiento de Aguas	
12.	Si es una tapadera de mampostería arma estructura, amarre, medición y corte seguir paso 7, 8 y 9.		
13.	Elabora encofrado.		
14.	Fundición y colación de pasa muros y cernido.		
15.	Colocación de ganchos.		
16.	Zanjea para cimentación, corte, extracción de tierra.	Supervisor de Aguas, Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
17.	Excava para colocación de postes galvanizados H.0.60mts si fuera mantenimiento de circulación de pozo (Aprox. 20mts).	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
18.	Corta, mide de hierro (para estribos, eslabones).		
19.	Si fuera una caja de block coloca pines para muro pineado pasa a número 13 al 21.		
20.	Levanta muro de caja.		
21.	Funde pines.		
22.	Corta el hierro, medición para soleras.		
23.	Realiza la hechura de estribos para solera corona de caja.		
24.	Encofrado de solera y limpieza de tabla.		
25.	Arma estructura, amarre, medición y corte.		
26.	Elabora encofrado de tapaderas.		
27.	Funde y coloca pasa muros y cernido.		
28.	Coloca gancho y limpia el área de extracción del ripio y coloca tapadera.		
29.	Elabora estribos, eslabones, estructura cimiento y columnas.		
30.	Coloca cimiento y columnas.		
31.	Funde cimiento corrido o armadura para cimiento si es mantenimiento de circulación de pozo (Aprox. 20mts.) seguir con paso 31 al 35.		
32.	Coloca pines para troncos de columna H.0.40mts.		
33.	Coloca postes de 3.00 mts galvanizados de ¼.		



34.	Funde cimiento y levanta muro de dos hiladas.	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
35.	Encofra y funde troncos de columna, levanta hilada de block U para amarre y fundición de malla.		
36.	Coloca malla de circulación amarra entre tubería galvanizada y funde solera de block tipo U, cierra block y limpia la circulación del pozo.		
37.	Levanta de hiladas de cimiento.		
38.	Elabora estribos de solera hidrófuga.		
39.	Arma solera hidrófuga.		
40.	Encofra solera hidrófuga.		
41.	Coloca tubería de agua potable y bajadas de drenaje.		
42.	Coloca tubería eléctrica.		
43.	Levanta muros de paredes.		
44.	Elabora estribos de solera intermedia.		
45.	Encofrado de solera intermedia.		
46.	Funde solera intermedia.		
47.	Desencofra de solera intermedia.		
48.	Realiza la hechura de andamio para levantado de muros.		
49.	Levanta muros hasta 2.50 mts.		
50.	Coloca tubería poliducto para energía eléctrica.		
51.	Coloca de cajas para interruptores.		
52.	Encofra columnas, costillas, sillares, dinteles.		
53.	Funde de columnas, costillas, dinteles, sillares.		
54.	Desencofra columnas, dinteles, sillares.		
55.	Entarima para losa, (paraleado, corte medición).		
56.	Entarimado de cenefa, paraleado.		
57.	Arma de canasta de losa tradicional (amarre, corte, medición).		
58.	Coloca tubería poliducto, cajas octogonales para luz.		
59.	Funde de losa, (preparación de concreto).		
60.	Coloca de tubería de drenajes y agua potable.		
61.	Desencofra tarima de losa, y limpieza de madera, clavos.		
62.	Nivela piso interior.		
63.	Funde piso de concreto, alisado y cernido.		



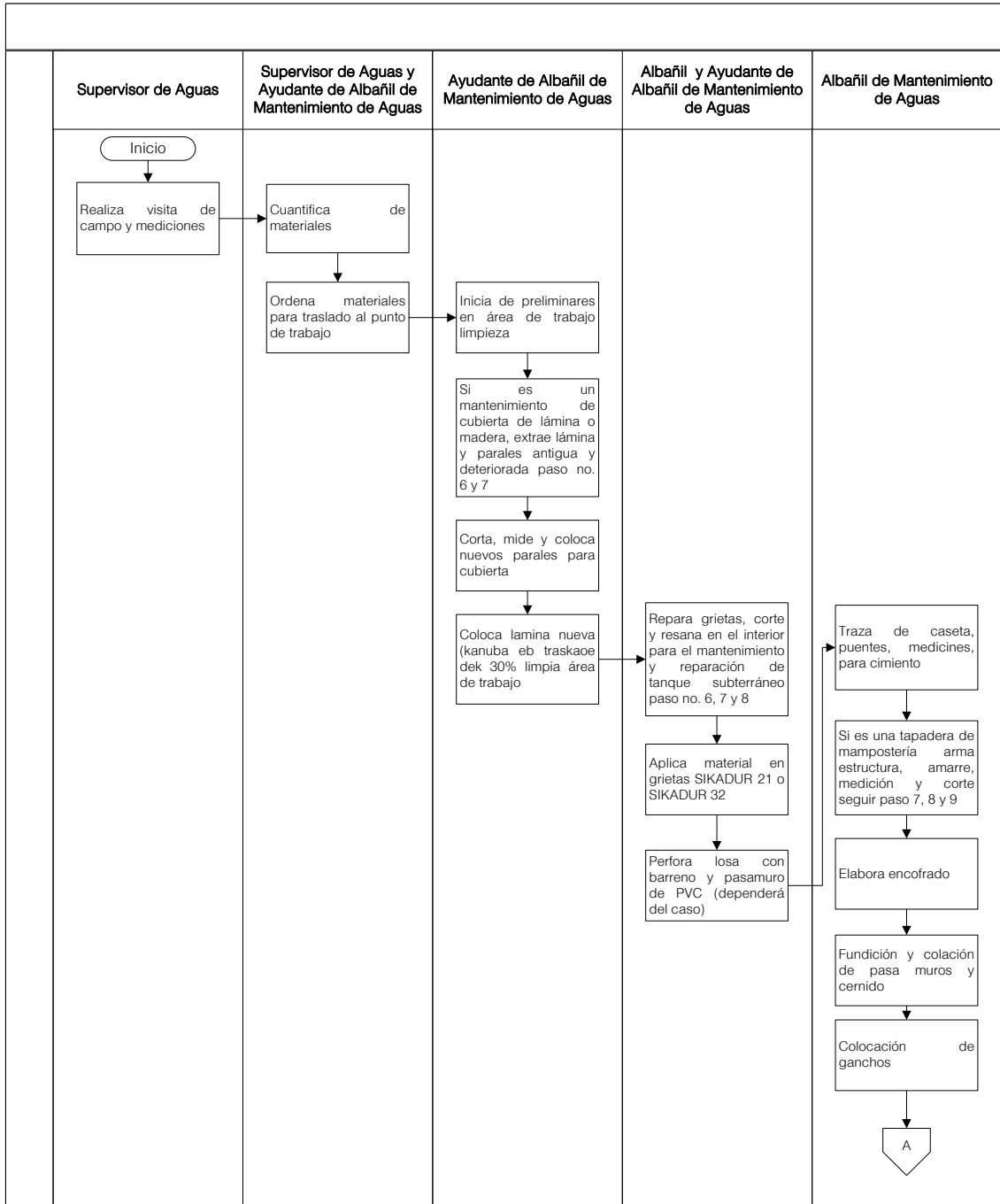
64.	Cierne paredes interiores y exteriores.	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
65.	Coloca hilada y pañuelos en losa para rebalse de agua.		
66.	Coloca tubería en muro bajo (pasa muros).		
67.	Coloca contra llaves para inodoro y lavamanos.		
68.	Coloca inodoro y lavamanos, chorro artefactos y accesorios.		
69.	Coloca de cajas para interruptor y cableado eléctrico, switch.		
70.	Coloca de ventanas y puertas metálicas (herrería).		
71.	Pinta interior y exterior.		
72.	Preliminares, limpieza, ordenamiento de material y herramientas.		

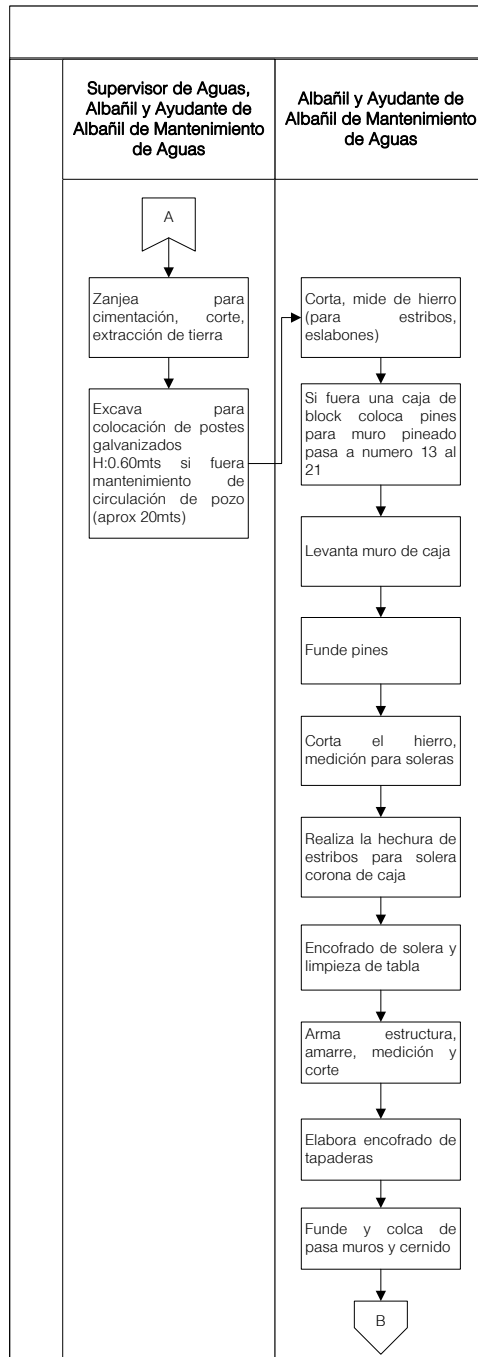
DOCUMENTOS DE SOPORTE

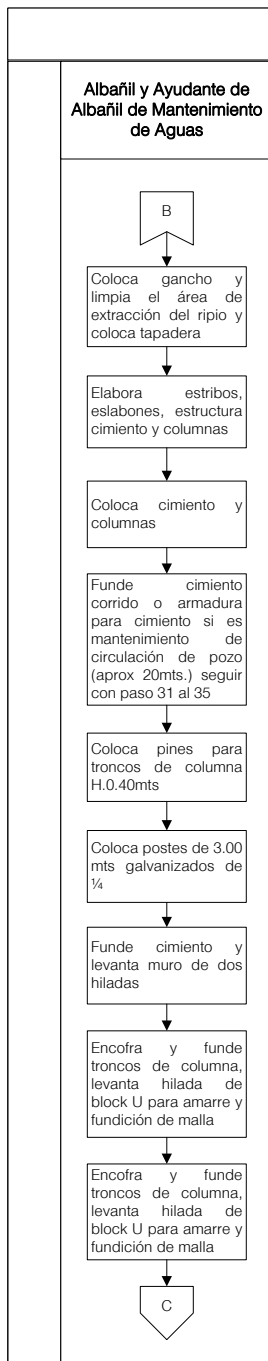
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Ninguno

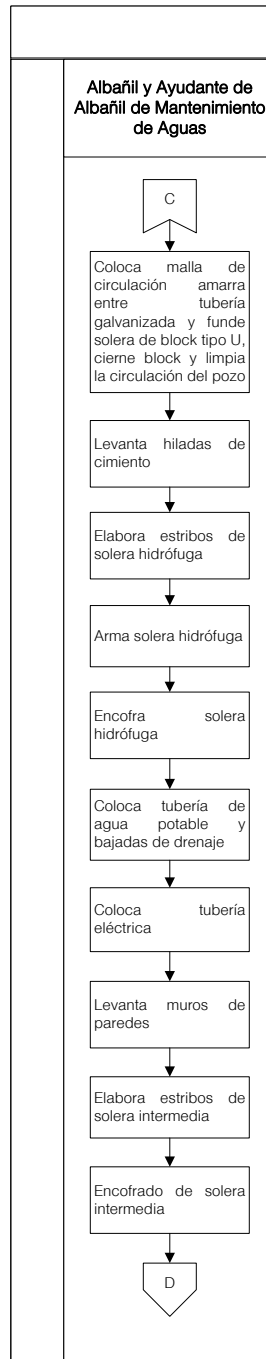


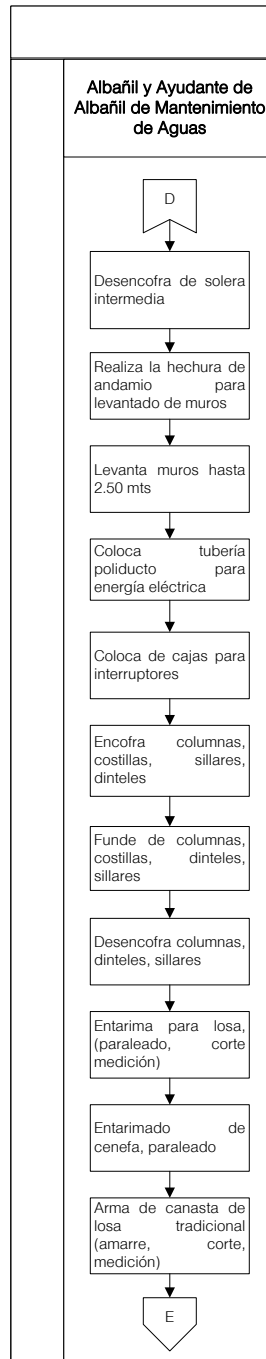
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO

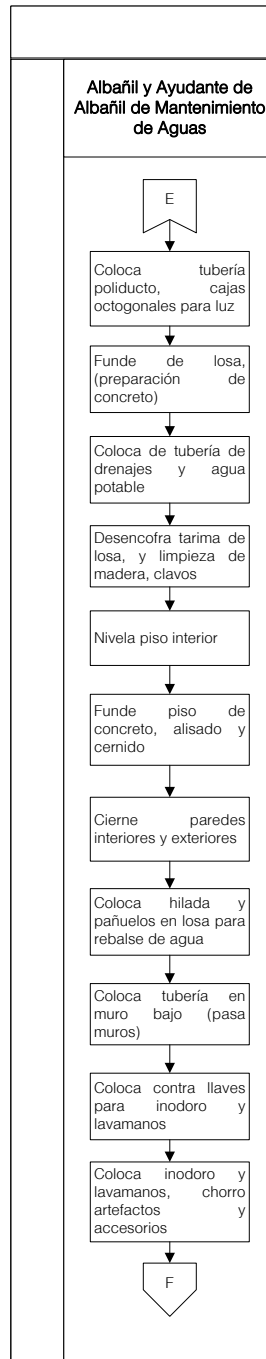


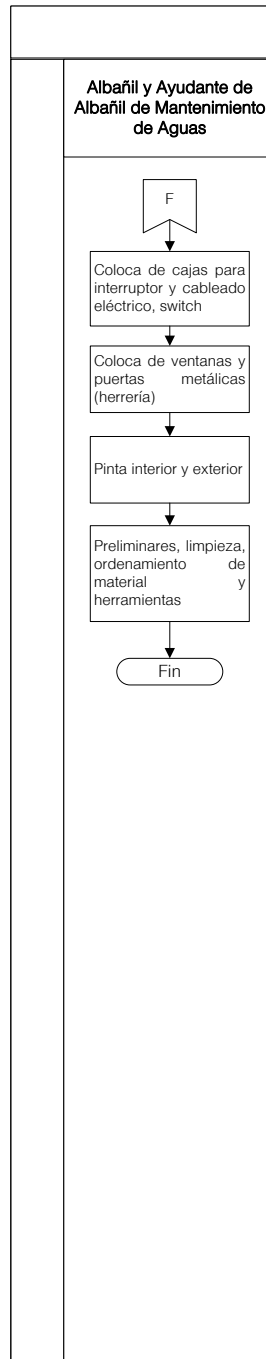














6.2.4 MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.17	Procedimiento	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el mantenimiento de una cisterna mampostería.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Cisterna:	Depósito grande, generalmente subterráneo, para recoger y conservar el agua.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza visita de campo y mediciones.	Supervisor de Aguas	Ninguno
2.	Cuantifica de materiales.	Supervisor de Aguas y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
3.	Ordena materiales para traslado al punto de trabajo.	Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
4.	Inicio de preliminares en limpieza de área.	Albañil de Mantenimiento de Aguas	
5.	Trazo de área para corte, puentes, mediciones para excavación con maquinaria.	Piloto de Aguas y Drenajes	
6.	Extrae de tierra de corte de tanque.	Supervisor de Aguas, Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
7.	Recorta interior a mano de paredes de tierra.		
8.	Corta, mide hierro (para estribos, eslabones, para columnas de tanque).		
9.	Corta caja para succión.		
10.	Elabora estribos y eslabones.		



11.	Corta hierro para refuerzos de paredes.	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
12.	Coloca hierro en paredes, plomeo, amarres y otros.		
13.	Coloca columnas de tanque.		
14.	Funde losa de cimentación.		
15.	Corte madera (tablas y paralelas) para encofrado de paredes.		
16.	Coloca madera para encofrado de paredes de tanque, tableros.		
17.	Funde y elabora tacos para separación de losa de cimentación y paredes.		
18.	Coloca parales para atranque entre tableros de madera.		
19.	Coloca pasa muros para ingreso de agua a tanque.		
20.	Funde paredes de tanque.		
21.	Desencofra de paredes de muros de tanque.		
22.	Nivela interior para colocación de tarima para losa.		
23.	Corte madera, medición para inicio de entarimado de losa.		
24.	Arma tarima para losa tradicional.		
25.	Elabora encofrado de viga central de tanque.		
26.	Corta, mide refuerzos para losa tradicional, rieles, bastones.		
27.	Elabora estribos y armado de viga central de tanque.		
28.	Coloca hierro, bastones, tensiones, rieles para realización de canasta de losa tradicional.		
29.	Coloca pasa muros que conforman la ventilación.		
30.	Arma ventana o ingreso para tanque.		
31.	Funde y faldonea de losa.		
32.	Desencofra tarima de losa.		
33.	Alisa o cierne paredes interiores.		
34.	Funde brocal de ingreso a tanque.		
35.	Coloca de tapadera metálica en ingreso a pozo.		
36.	Realiza limpieza general.		

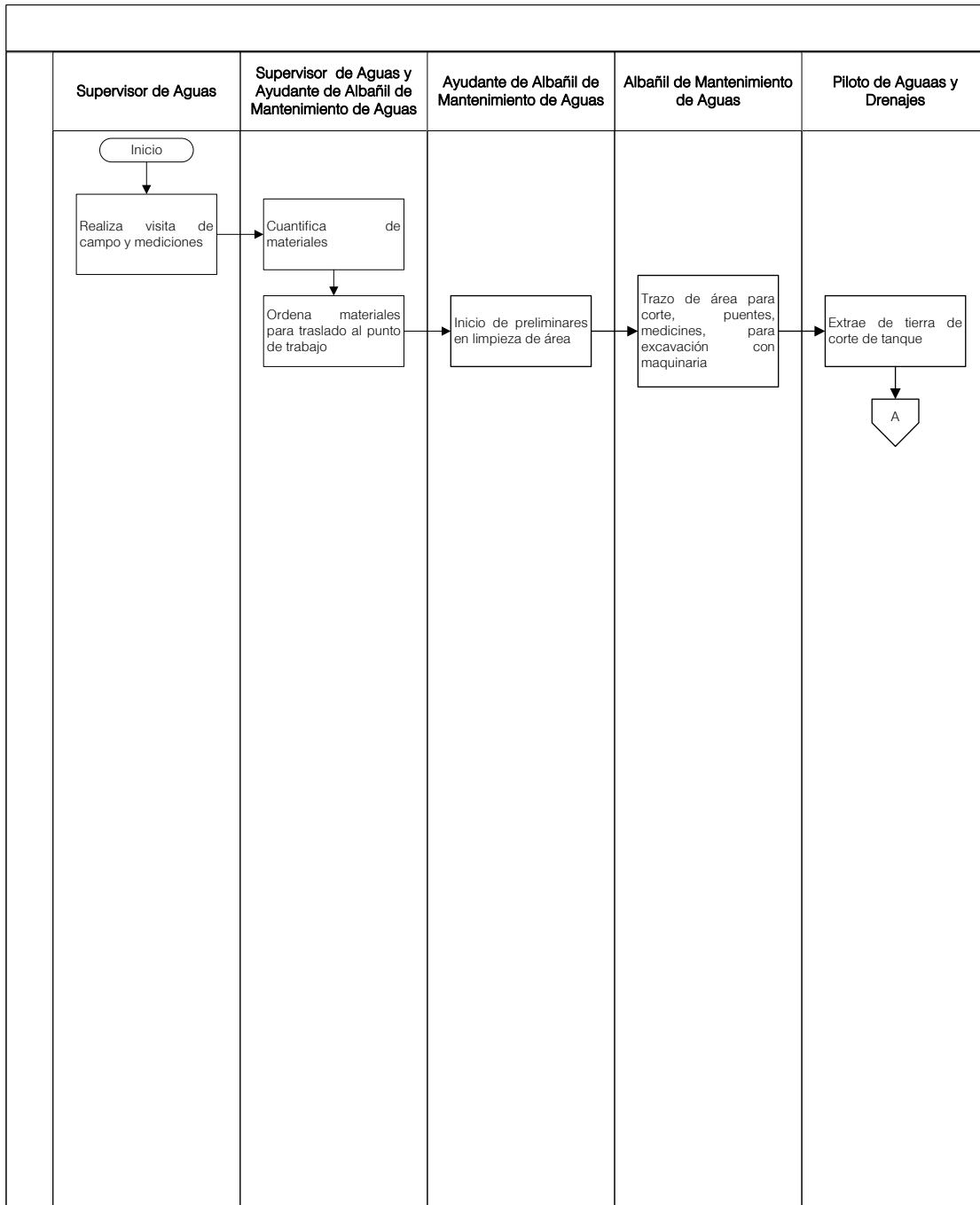


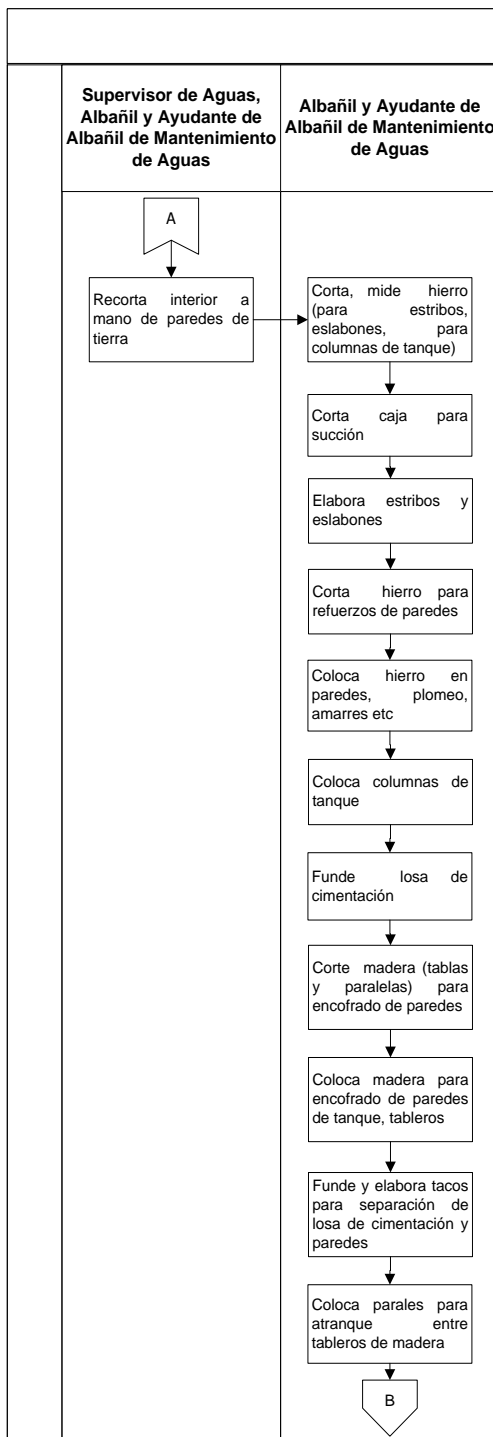
DOCUMENTOS DE SOPORTE

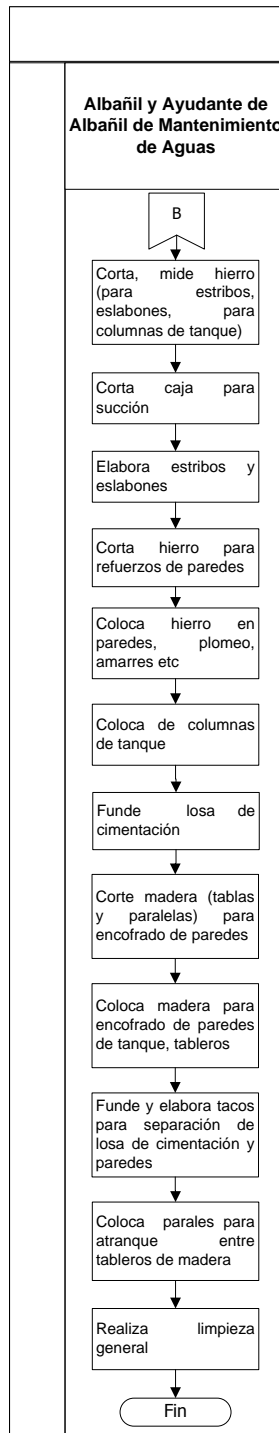
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Ninguno



FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA









6.2.5 MANTENIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.22	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento o tiene por objeto especificar los pasos a seguir para mantenimiento de la red de agua potable.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Red de Agua:	Sistema de obras de ingeniería, concatenadas que permiten llevar hasta la vivienda de los habitantes el agua potable.
	Agua Potable:	Agua apta para el consumo de los humanos que puede ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Detecta problemas con la válvula de agua potable, fuga de agua potable.	Fontanero	Ninguno
2.	Informa de inmediato al Supervisor de Aguas.		
3.	Evalúa el estado de la válvula de agua potable, la fuga de agua potable y traslada información al coordinador.	Supervisor de Aguas	
4.	Recibe información.	Coordinador de Mantenimiento de Aguas	
5.	Coordina personal y solicita materiales para la solución de la fuga, la reparación o el cambio de la válvula.		
6.	Autoriza por escrito materiales de bodega y los envía al lugar de la fuga o cambio la válvula para solucionar el problema.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	
7.	Procede a realizar la reparación o cambio.	Plomero	



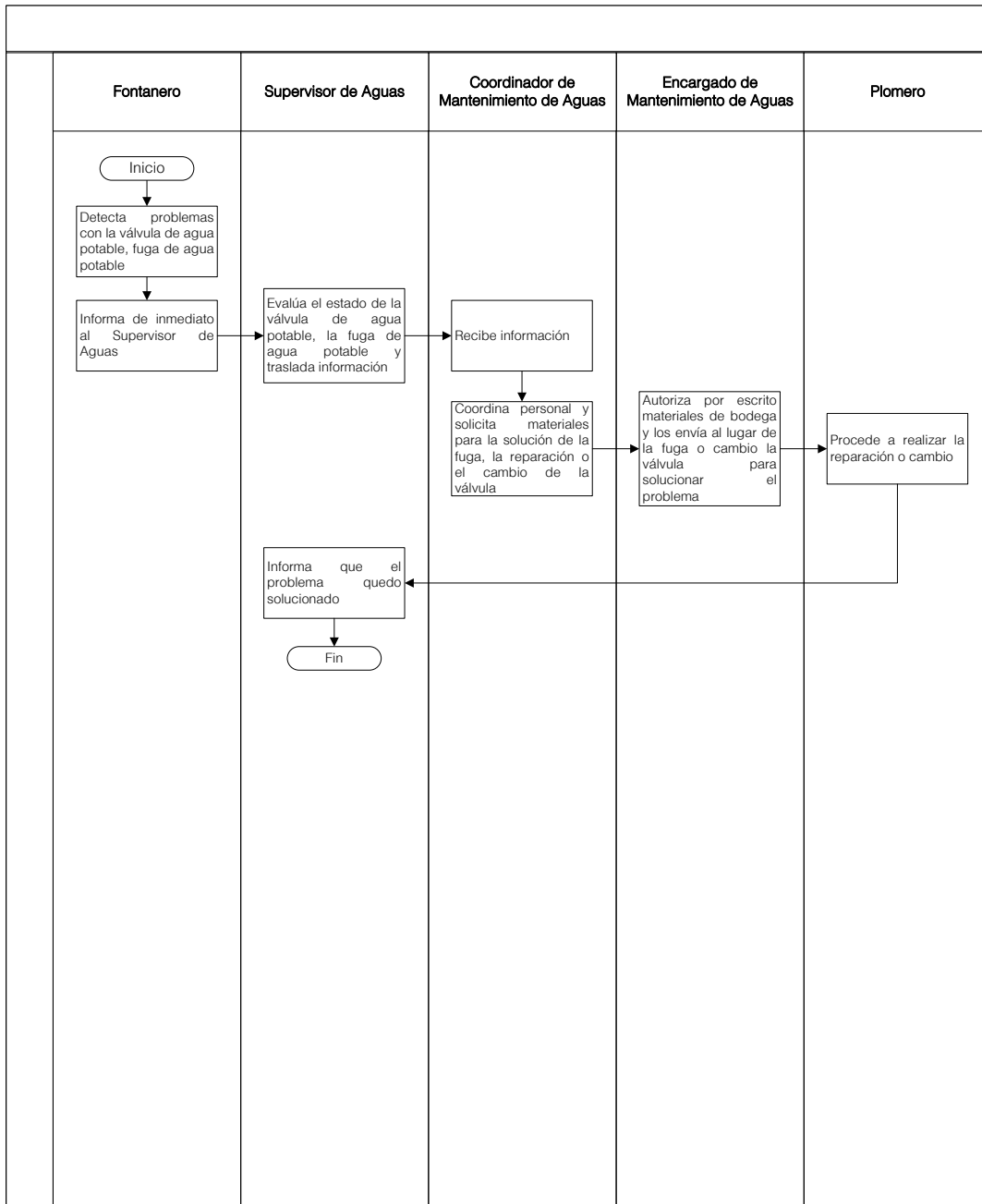
8.	Informa que el problema quedo solucionado.	Supervisor de Aguas	Ninguno
----	--	---------------------	---------

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Ninguno



FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE





6.2.6 ABASTECIMIENTO MÓVIL DE AGUA POTABLE

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.23	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el abastecimiento de agua potable.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Contrato Compra de Agua Potable a Tanques de Distribución de Agua del Municipio de Mixco 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Abastecimiento de Agua:	Suministro de agua potable que incluye las instalaciones de depósitos, válvulas y tuberías.
	Agua Potable:	Agua apta para el consumo de los humanos que puede ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos.
	Tanques de Distribución:	Estructura que tiene la función de almacenar la cantidad suficiente de agua para satisfacer la demanda de una población y regular la presión adecuada en el sistema de distribución dando así un servicio de agua eficiente.
	Pipa:	Deposito que sirve tanto para el transporte de líquidos como para su mantenimiento por tiempo prolongado según sus características.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Elabora Programa de Distribución a tanques de agua potable.	Fontanero	Ninguno
2.	Recibe Programa de Distribución a tanques de agua potable.	Supervisor de Aguas	
3.	Traslada Programa de Distribución a tanques de agua potable.		
4.	Realiza el abastecimiento a tanques de agua potable, en base al Programa si fuera por personal municipal paso no. 5 y 6.	Piloto de Aguas y Drenajes	
5.	Al llegar cada pipa al Tanque de Agua Potable firma la bitácora de recibido.		



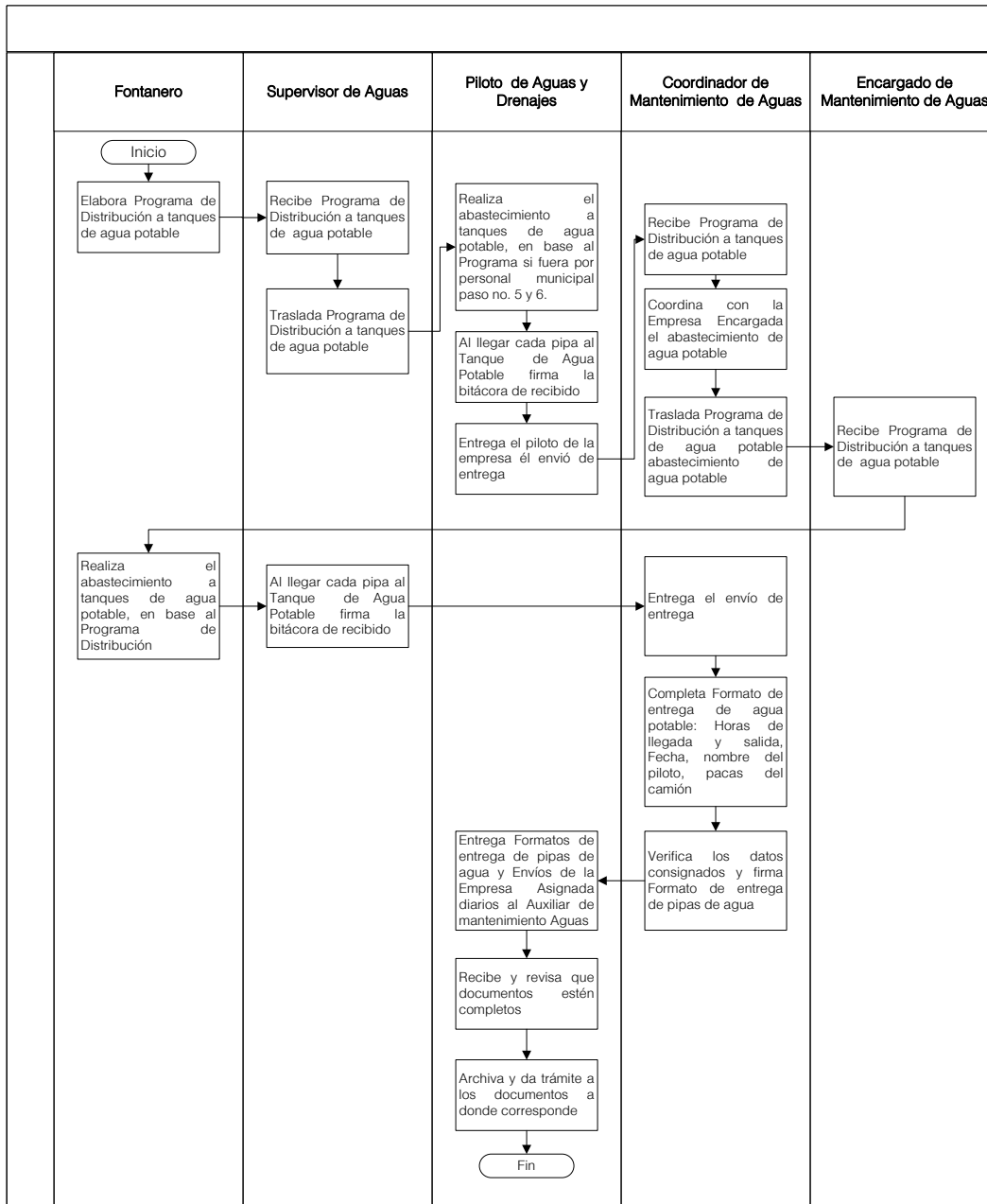
6.	Entrega el piloto de la empresa él envió de entrega.	Piloto de Aguas y Drenajes	Ninguno
7.	Recibe Programa de Distribución a tanques de agua potable.	Coordinador del Mantenimiento de Aguas	Programa de distribución
8.	Coordina con la Empresa Encargada el abastecimiento de agua potable.		
9.	Traslada Programa de Distribución a tanques de agua potable abastecimiento de agua potable.		
10.	Recibe Programa de Distribución a tanques de agua potable.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	
11.	Realiza el abastecimiento a tanques de agua potable, en base al Programa Distribución.	Plomero	
12.	Al llegar cada pipa al Tanque de Agua Potable firma la bitácora de recibido.	Supervisor de Aguas	Bitácora
13.	Entrega el envío de entrega.	Coordinador del Mantenimiento de Aguas	Formato de entrega de agua potable
14.	Completa Formato de Entrega de Agua Potable: Horas de llegada y salida, Fecha, nombre del piloto, pacas del camión.		
15.	Verifica los datos consignados y firma Formato de Entrega de Pipas de agua.		Formato de entrega de pipas de agua
16.	Entrega Formatos de Entrega de Pipas de agua y Envíos de la Empresa Asignada diarios al Auxiliar de mantenimiento Aguas.	Supervisor de Aguas	
17.	Recibe y revisa que documentos estén completos.		Ninguno
18.	Archiva y da trámite a los documentos a donde corresponde.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Programa de distribución
2.	Bitácora
3.	Formato de entrega de agua potable
4.	Formato de entrega de pipas de agua



FLUJOGRAMA ABASTECIMIENTO MÓVIL DE AGUA POTABLE





6.3 SECCIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS

6.3.1 MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA					
Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
Dirección:	Sección:	16.DAD.24	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Tratamiento de Aguas				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para la toma de muestras y posterior transporte al laboratorio para que sean analizadas. La (as) muestra (s) son para análisis fisicoquímico y bacteriológico de agua residual.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa Técnica Guatemalteca NTG 29001 • Código Municipal, Decreto N° 12-2002 • Reforma código Municipal, Decreto N° 56-2002 • Decreto No. 90-97 del Congreso de la República • Acuerdo ministerial 1148-2009 • Acuerdo gubernativo 113-2009 • Acuerdo ministerial 523-2013 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de Suministros de Hipoclorito de Sodio 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Hipoclorito de Sodio:	Compuesto químico, fuertemente oxidante de fórmula NaClO. Contiene cloro en estado de oxidación, es un oxidante fuerte y económico. Debido a esta característica se utiliza como desinfectante.
	Planta de Tratamiento de Agua:	Conjunto de sistemas y operaciones unitarias de tipo físico, químico o biológico cuya finalidad es que a través de los equipamientos elimina o reduce la contaminación o las características no deseables de las aguas.
	Toma de Muestra:	Extraer una porción representativa de una masa de agua con el propósito de examinar diversas características.
	Análisis Físicoquímico:	Análisis físico químico de aguas permite medir los minerales y compuestos presentes, disueltos o en suspensión. La calidad del agua se puede determinar por análisis cuantitativos en el laboratorio, para verificar que el agua cumpla con los parámetros establecidos en la normativa Guatemalteca.
	Análisis Bacteriológico:	Permite evaluar la calidad sanitaria de muestras de agua mediante el recuento y la búsqueda de microorganismos coliformes totales, coliformes fecales y Escherichia coli.
	Agua Residual:	Cualquier tipo de agua cuya calidad se vio afectada negativamente por influencia del ser humano.



DESCRIPCION SECUENCIAL

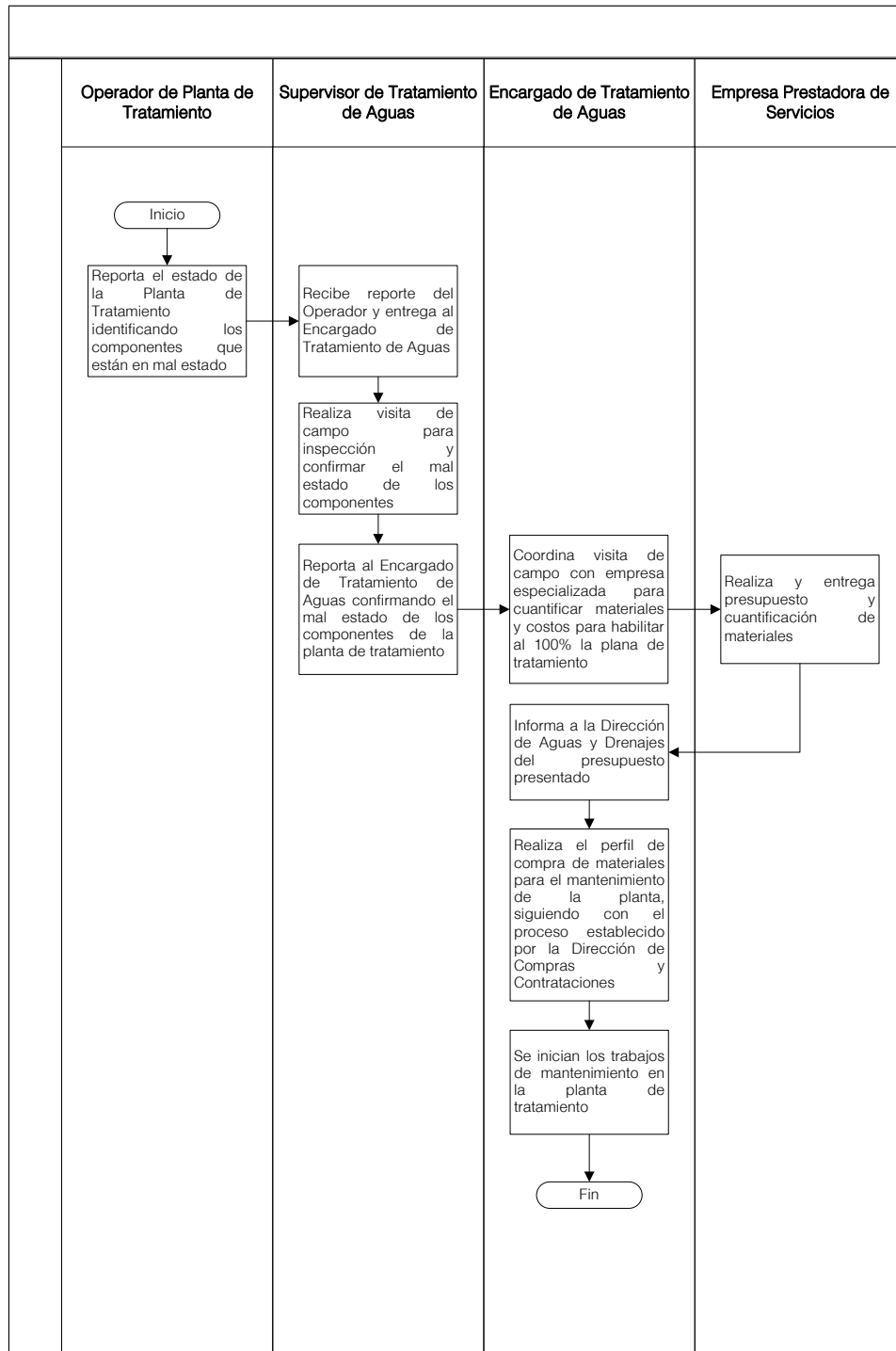
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Reporta el estado de la Planta de Tratamiento identificando los componentes que están en mal estado.	Operador de Planta de Tratamiento	Ninguno
2.	Recibe reporte del Operador y entrega al Encargado de Tratamiento de Aguas.	Supervisor de Tratamiento de Aguas	Reporte
3.	Realiza visita de campo para inspección y confirmar el mal estado de los componentes.		Ninguno
4.	Reporta al Encargado de Tratamiento de Aguas confirmando el mal estado de los componentes de la planta de tratamiento.		
5.	Coordina visita de campo con empresa especializada para cuantificar materiales y costos para habilitar al 100% la plana de tratamiento.	Encargado de Tratamiento de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto y cuantificación de materiales • Perfil de compra
6.	Realiza y entrega Presupuesto y Cuantificación de Materiales.	Empresa Prestadora de Servicios	
7.	Analiza propuestas.	Encargado de Tratamiento de Aguas	
8.	Informa a la Dirección de Aguas y Drenajes del presupuesto presentado.		
9.	Realiza el Perfil de Compra de materiales para el mantenimiento de la planta, siguiendo con el proceso establecido por la Dirección de Compras y Contrataciones.		
10.	Se inician los trabajos de mantenimiento en la planta de tratamiento.		

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Reporte
2.	Presupuesto y cuantificación de materiales
3.	Perfil de compra



FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA





6.4 SECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE DRENAJES

6.4.1 MANTENIMIENTO DE RED DE DRENAJES

Unidad/Gerencia:	Departamento:	Código:	Proceso		No. De Páginas:
Gerencia Municipal	Departamento de Drenajes				
Dirección:	Sección:	16.DAD.25	Procedimiento	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Drenajes				

GENERALIDADES

Descripción General	Este procedimiento tiene por objetivo especificar los pasos a seguir para realizar inspección a la red de drenajes.	
Fundamento Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Ninguno 	
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Vecino y/o Interesado 	
Requisitos Previos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud por escrito Fotocopia autenticada de la escritura pública Fotocopia de solvencia Municipal Fotocopia del boleto de ornato titular y condueños Fotocopia de DPI titular y condueños 	
Conceptos y Definiciones	Concepto	Definición
	Red de Drenajes:	Sistema de tuberías y construcciones usado para la recogida y transporte de las aguas residuales, industriales y pluviales de una población desde el lugar que se generan hasta el sitio en que se vierten al medio natural o se tratan.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.

DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe y revisa Expediente de Solicitud de Inspección: puede ser a través de oficio que corresponde a solicitud de Alcaldías Auxiliares o Áreas Municipales, orden de trabajo que corresponde a denuncias de vecinos, Expediente que corresponde al ingreso a través de la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas, cunetas, candelas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos).	Auxiliar de Mantenimiento de Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud por escrito Fotocopia de la escritura pública Fotocopia de solvencia Municipal Fotocopia del boleto de ornato Fotocopia de DPI Solicitud de instalación de drenajes



2.	Firma de recibido de Expediente oficio, orden de trabajo de Solicitud de: Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas, tapaderas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos).	Auxiliar de Mantenimiento de Drenajes	
3.	Recibe Expediente-oficio-orden de trabajo de Solicitud de: Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas, tapaderas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos) y revisa que Expediente esté completo.	Encargado de Mantenimiento de Drenajes	Expediente oficio, orden de trabajo de solicitud: Inspección, cambio o reparación
4.	Asigna Supervisor de Drenajes para realizar Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas, tapaderas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos).		
5.	Recibe instrucción del Expediente-oficio-orden de trabajo y se dirige hacia el lugar indicado.	Supervisor de Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio • Orden de trabajo • Boleta de inspección para conexión de drenajes • Bitácora
6.	Realiza visita de campo para emisión de Dictamen, dando instrucciones de los trabajos a realizar de Expediente oficio, orden de trabajo de Solicitud de: Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas, tapaderas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos) en el lugar solicitado. Cuando es inspección para conexión de drenajes se le indica al vecino: 1) La conexión domiciliar comprende lo que es la candela domiciliar y la tubería que sale de ésta al colector municipal 2) La mano de obra y materiales para realizar la conexión domiciliar al colector municipal deben ser cubiertos por el solicitante 3) El lugar donde debe conectarse al colector municipal 4) La conexión domiciliar puede realizarlo a cielo abierto o por túnel, dependiendo de la profundidad del colector 5) todos los daños que sean ocasionados a banquetas, calles, arriates y similares deben ser reparados		



	dejándolos tal como estaba antes de iniciar los trabajos.		
7.	Llena boleta de inspección de solicitud de conexión de drenaje domiciliario, llena bitácora de todos los trabajos que se realizan en campo.	Supervisor de Drenajes	Boleta de inspección para conexión de drenajes
8.	Elabora Dictamen con información de visita de campo.		
9.	Recibe, revisa y traslada a Auxiliar de Mantenimiento de drenajes dictamen de campo Expediente-oficio-orden de trabajo de Solicitud de: Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas, cunetas, candelas, tapaderas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos) y entrega boleta de inspección de conexión domiciliar y Dictamen	Encargado de Mantenimiento De Drenajes	Dictamen
10.	Recibe expediente y/u oficio revisa que la información esté correcta y elabora oficio.	Auxiliar de Mantenimiento de Drenajes	
11.	Traslada Oficio de Notificación, Boleta de Inspección de Conexión y Dictamen		
12.	Recibe Oficio de Notificación, Boleta de Inspección de Conexión y Dictamen.		Oficio de Notificación
13.	Realiza oficio indicando el resultado de la inspección de campo a quien corresponda (Alcaldías Auxiliares o Áreas Municipales o Vecinos).	Jefe Del Departamento de Drenajes	
14.	Emite Visto Bueno y traslada.		
15.	Recibe oficio con Visto Bueno y del dictamen.		
16.	Traslada expediente completo a Ordenamiento Territorial oficio de dictamen de conexión domiciliar.		<ul style="list-style-type: none"> • Dictamen de conexión domiciliar • Expediente
17.	Recibe copia de oficio firmado de Ordenamiento territorial de dictamen de conexión domiciliar y archiva.	Auxiliar de Mantenimiento de Drenajes	Copia de oficio de dictamen
18.	Realiza llamadas a vecino indicándoles, si procede conexión domiciliar o no. Si procede indica a vecino que se acerque a las oficinas de Mantenimiento de drenajes a realizar el pago respectivo para su conexión de drenajes de acuerdo a la tarifa establecida		<ul style="list-style-type: none"> • Boleta de inspección para conexión de drenajes • Expediente original



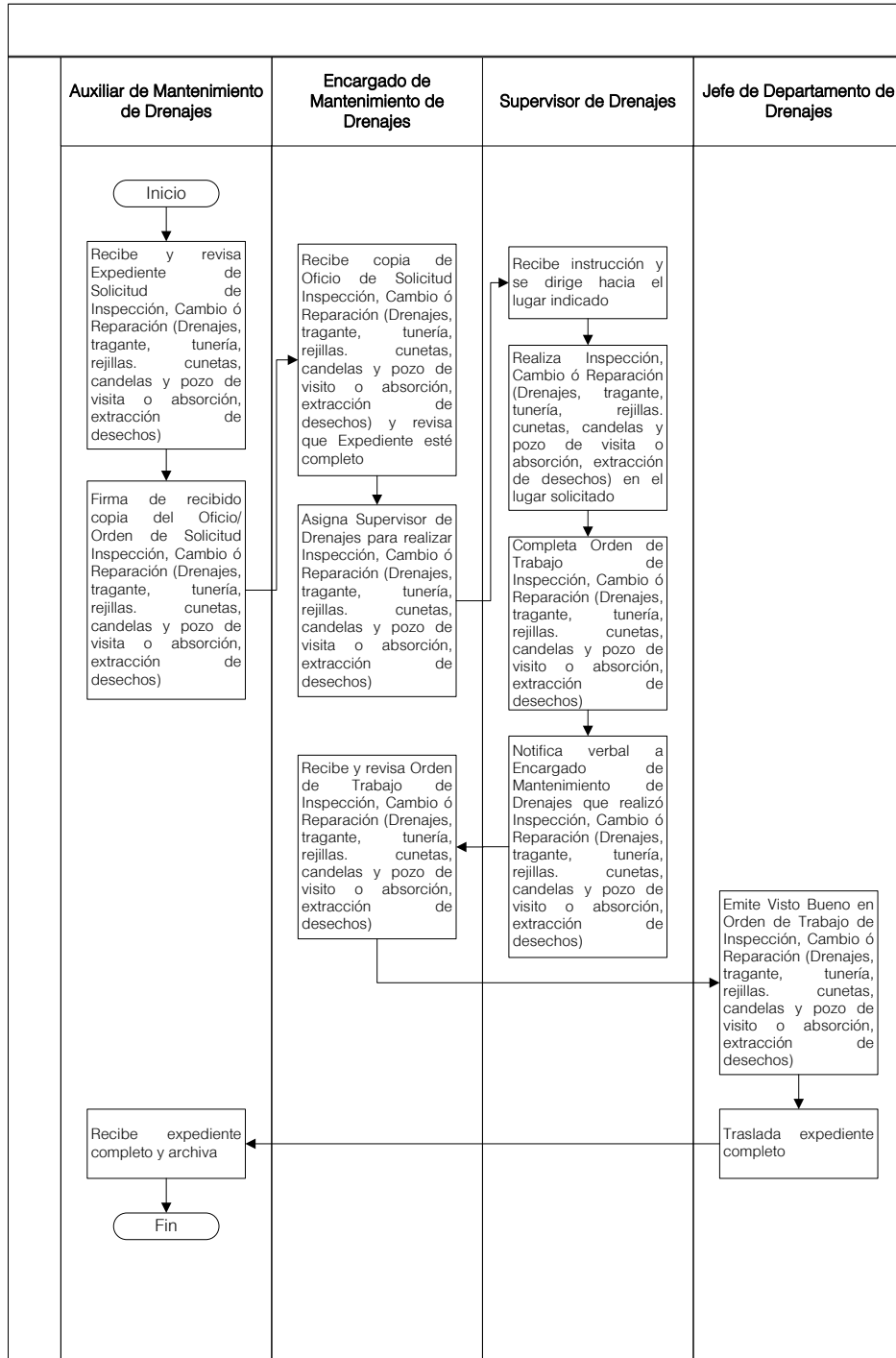
19.	Cuando vecino se acerca a las oficinas de drenajes, procede a emitir boleta para el pago respectivo de su conexión de drenajes de acuerdo a la tarifa establecida indicándole al vecino que debe entregar fotocopia de constancia de pago.	Auxiliar de Mantenimiento de Drenajes	Ninguno
20.	Adjunta constancia de pago al expediente de conexión domiciliar y archiva expediente.		<ul style="list-style-type: none"> • Expediente • Fotocopia de boleta de pago

DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Solicitud por escrito de inspección de drenajes
2.	Fotocopia autenticada de la escritura pública
3.	Fotocopia de solvencia Municipal
4.	Fotocopia del boleto de ornato vigente titular y condueños
5.	Fotocopia de DPI titular y condueños
6.	Oficio de solicitud inspección, cambio ó reparación
7.	Orden de trabajo de inspección de drenajes
8.	Oficio/Nota
9.	Expediente



FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE RED DE DRENAJES





VII. CUADRO HISTÓRICO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

ELABORACIÓN, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN				
	Elaborado por	Revisado por	Autorizado por	Fecha
2013	Analista de Organización y Métodos	Asesora de Alcaldía Municipal	Alcalde Municipal	Febrero, 2013
2016	Analista de Organización y Métodos	Gerente Municipal	Alcalde Municipal	Enero, 2016
2017	Analista Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal	Agosto, 2017
2020	Analista Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal	Enero, 2020
2023	Analista Organizacional	Gerente Municipal	Concejo Municipal	Diciembre, 2023



VIII. HOJA DE EDICIÓN

MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE AGUAS Y DRENAJES

Punto Sexto del Acta 08-2024 del Concejo Municipal
de fecha 11 de enero 2024



IX. FECHA DE VIGENCIA

El presente Manual inicia su vigencia de forma inmediata al ser notificado el Acuerdo de Aprobación a cada Área de Trabajo.