



# MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## TOMO XIV

DIRECCIÓN  
DE AGUAS Y  
DRENAJES

Mixco, 2020



**Muni  
Mixco**

# 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.....	12
	6.1.2 CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA .....	18
	FLUJOGRAMA CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA .....	20
	6.1.3 TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA.....	21
	FLUJOGRAMA TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA .....	23
	6.1.4 MARCHAMO COMERCIAL .....	24
	FLUJOGRAMA MARCHAMO COMERCIAL .....	27
	6.1.5 CAMBIO DE TARIFA DE CANON DE AGUA DE INDIVIDUAL A COMERCIAL ..	29
	FLUJOGRAMA CAMBIO DE TARIFA DE CANON DE INDIVIDUAL A COMERCIAL..	31
	6.1.6 REAJUSTE DE CANON DE AGUA .....	32
	FLUJOGRAMA REAJUSTE DE CANON DE AGUA .....	34
	6.1.7 SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.....	35
	FLUJOGRAMA DE SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	37
	6.1.8 RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA .....	38
	FLUJOGRAMA RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA .....	40
	6.1.9 ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL SERVICIO DE AGUA Y DRENAJES.....	41
	FLUJOGRAMA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL SERVICIO DE AGUA Y	
	DRENAJES .....	43
	6.1.10 CORRECCIÓN DEL REGISTRO DE PAGOS EN EL SISTEMA DE AGUAS ....	45
	FLUJOGRAMA CORRECCIÓN DEL REGISTRO DE PAGOS EN EL SISTEMA DE	
	AGUASf .....	47
	6.1.11 EXONERACIÓN DE SALDOS DE AGUA.....	48
	FLUJOGRAMA EXONERACIÓN DE SALDOS DE AGUA .....	50

6.1.12 REGULARIZACIÓN DE TARIFA .....	51
FLUJOGRAMA REGULARIZACIÓN DE TARIFA .....	53
6.1.13 TRÁMITE PARA CÓDIGO DE DUPLICADO .....	54
FLUJOGRAMA TRÁMITE PARA CÓDIGO DE DUPLICADO .....	56
<b>6.2 DEPARTAMENTO DE AGUAS.....</b>	<b>57</b>
6.2.1 MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE POZOS DE AGUAS.....	57
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE POZOS DE AGUAS.....	60
6.2.2 FUNCIONAMIENTO DE POZO.....	62
FLUJOGRAMA FUNCIONAMIENTO DE POZO.....	66
6.2.3 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO.....	71
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO.....	75
6.2.4 MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA .....	82
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA .....	85
6.2.5 MANTENIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE .....	88
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE.....	90
6.2.6 ABASTECIMIENTO MÓVIL DE AGUA POTABLE .....	91
FLUJOGRAMA ABASTECIMIENTO MÓVIL DE AGUA POTABLE .....	93
<b>6.3 SECCIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS .....</b>	<b>94</b>
6.3.1 MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA .....	94
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA .....	96
<b>6.4 SECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE DRENAJES.....</b>	<b>97</b>
6.4.1 MANTENIMIENTO DE RED DE DRENAJES .....	97
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE RED DE DRENAJES.....	100
<b>VII. CUADRO HISTÓRICO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....</b>	<b>101</b>
<b>VIII. HOJA DE EDICIÓN .....</b>	<b>102</b>
<b>IX. FECHA DE VIGENCIA .....</b>	<b>103</b>

# 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




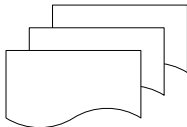
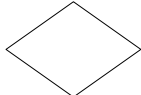
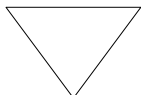


1. Contar con un documento de base para el cumplimiento de las funciones por puesto de trabajo.
2. Facilitar las labores de control, auditoría, evaluación y seguimiento de las funciones asignadas.
3. Controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.
4. Contar con una base de datos para el análisis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

- 14.DAD.01 Venta de Media Paja de Agua
- 14.DAD.02 Certificación de Títulos de Agua
- 14.DAD.03 Traspaso de Título de Agua
- 14.DAD.04 Marchamo Comercial
- 14.DAD.05 Cambio de Tarifa de Canon de Agua de Individual a Comercial
- 14.DAD.06 Reajuste de Canon de Agua
- 14.DAD.07 Suspensión Voluntaria del Servicio de Agua Potable
- 14.DAD.08 Reconexión del Servicio de Agua
- 14.DAD.09 Atención de Emergencias del Servicio de Agua y Drenajes
- 14.DAD.10 Corrección del Registro de Pagos en el Sistema de Aguas
- 14.DAD.11 Exoneración de Saldos de Agua
- 14.DAD.12 Regularización de Tarifa
- 14.DAD.13 Trámite para Código de Duplicado

### SECCIÓN DE MANTENIMIENTO AGUAS

- 14.DAD.14 Mantenimiento y Reparación de Pozos de Aguas
- 14.DAD.15 Funcionamiento de Pozo
- 14.DAD.16 Mantenimiento de Infraestructura de Pozo
- 14.DAD.17 Mantenimiento de Cisterna Mampostería
- 14.DAD.18 Mantenimiento de la Red de Agua Potable
- 14.DAD.19 Abastecimiento Móvil de Agua Potable

### SECCIÓN DE TRATAMIENTO DE AGUAS

- 14.DAD.20 Mantenimiento de Plantas de Tratamiento de Agua

### SECCIÓN DE MANTENIMIENTO DE DRENAJES

- 14.DAD.21 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					
<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>	X	<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>				
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes	14.DAD.01	Procedimiento		06

#### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	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.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de Venta de Media Paja de Agua con Título o Factura, de Agua Adicional</li> <li>• Fotocopia autenticada de la Escritura Pública</li> <li>• Fotocopia de Solvencia Municipal</li> <li>• Fotocopia de IUSI solvente</li> <li>• Fotocopia de Boleto de Ornato vigente Titular y condueños</li> <li>• Fotocopia de DPI Titular y condueños</li> <li>• Fotocopia del Título de Media Paja de Agua Original y Copia (debidamente razonada) o fotocopia de Factura</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Canon de Agua:</b>	Tributo con finalidad ecológica sobre el uso del agua que grava el consumo y la contaminación.
	<b>Paja de Agua:</b>	Cantidad de agua que tiene derecho una vivienda a usar por el pago del servicio que se le presta.
	<b>DPI:</b>	Documento Personal de Identificación.
	<b>IUSI:</b>	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"> <li>• Solicitud de Venta de Media Paja de Agua</li> </ul>

2.	Revisa, firma de recibido Solicitud y Asigna número de caso e ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia autenticada de la Escritura Pública</li> <li>• Fotocopia de Solvencia Municipal</li> <li>• Fotocopia de IUSI</li> <li>• Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>• Fotocopia de DPI</li> <li>• Orden de Trabajo</li> <li>• Libro de Registros</li> </ul>	
3.	Elabora e imprime para la Inspección de Factibilidad el Presupuesto.			
4.	Registra el número de Presupuesto en el Libro de Registros de la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.			
5.	Archiva expediente y Traslada Presupuesto.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente</li> </ul>
6.	Realiza detalle de inspección física del Presupuesto de instalación.			
7.	Coordina ejecución traslada a Fontanero.	Supervisor de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto de Instalación</li> <li>• Orden de Trabajo</li> </ul>	
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.			Auxiliar de Instalaciones de Agua o Supervisor de Aguas y Drenajes
11.	Recibe Orden de Trabajo y Verifica que se haya realizado.			
12.	Determina si es factible o no.			
13.	Entrega Presupuesto de Instalación realizado y terminado.			
14.	Recibe Orden de Trabajo.	Supervisor de Aguas y Drenajes o Técnico de Contadores de Agua		
15.	Revisa y traslada la información de expediente y Presupuesto de instalación.			
16.	Recibe Presupuesto de Instalación y revisa el contenido.	Auxiliar Administrativo de Servicios de agua y Drenajes		
17.	Ingresa al Sistema de Control Interno y completa la información solicitada.			
18.	Si la venta de la media paja es por Título o Factura, se notifica al vecino vía telefónica la autorización de pago para la instalación continuar paso 19, 20 y 37.			
19.	Archiva Presupuesto de Instalación pendientes de pago.			
20.	Realiza pago en la Dirección de Aguas y Drenajes.			Vecino y/o interesado

21.	Emite el Comprobante de Pago del presupuesto.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprante de Pago</li> <li>• Recibo de Pago</li> <li>• Orden de Trabajo</li> <li>• Libro de Registros</li> </ul>	
22.	Presenta el Recibo de Pago emitido por el banco a la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.	Vecino y/o Interesado		
23.	Completa papelería para marchamo de contador.			
24.	Genera Orden de Trabajo para la instalación del servicio.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes		
25.	Anota y traslada en el Libro de Registros de la Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.			
26.	Recibe y traslada la Orden de Trabajo a campo.	Técnico Contador de Agua		
27.	Coordina la instalación del servicio.	Supervisor de Aguas y Drenajes		
28.	Ejecuta la conexión del servicio y llena la orden de trabajo.			
29.	Traslada Orden de Trabajo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes		
30.	Recibe, revisa y entrega Orden de Trabajo.	Técnico de Contadores de Agua		
31.	Recibe Orden de Trabajo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Ninguno	
32.	Registra el resultado de orden en control interno.			
33.	Realiza la creación de código con papelería completa y orden de trabajo realizada.			
34.	Si el servicio está instalado se procede a activar Canon en el Sistema de Control Interno.			
35.	Si el servicio no está instalado se queda inactivo.			
36.	Elabora un Reporte Mensual de Agua Canon.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte Mensual de Agua Canon</li> <li>• Orden de Trabajo</li> <li>• Presupuesto de Instalación</li> </ul>	
37.	Archiva Orden de Trabajo.			
38.	Elabora cálculo del Presupuesto de instalación.		Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Providencia de Autorización</li> </ul>
39.	Elabora, imprime y traslada Providencia de Autorización.			
40.	Recibe y revisa Providencia de Autorización.			
41.	Firma y sella Providencia de Autorización de Visto Bueno y traslada.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente</li> <li>• Convenio de Pago</li> </ul>	
42.	Recibe Providencia de Autorización.			
43.	Envía Expediente a Secretaría Municipal para autorización de la Concesión de pago de media paja.			

44.	Recibe certificación de punto de acta de la autorización de la venta de media paja.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente</li> <li>Convenio de Pago</li> </ul>	
45.	Informa al vecino vía telefónica de la autorización y que debe presentarse a la Dirección de Aguas y Drenajes.			
46.	Se presenta y entrega documentos.	Vecino y/o Interesado		
47.	Recibe documentos y Verifica que los documentos estén completos.	Auxiliar de Títulos de Agua		
48.	Elabora marchamo y registro del contador de Agua.			
49.	Traslada información.			
50.	Ingresa a Sistema de Control Interno y registra datos del usuario.		Ninguno	
51.	Elabora e imprime Orden de Trabajo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo</li> </ul>	
52.	Archiva expediente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente</li> </ul>	
53.	Entrega Orden de Trabajo.			
54.	Recibe Orden de Trabajo.	Supervisor de Aguas y Drenajes		
55.	Si el Supervisor de Aguas y Drenajes tuviera Órdenes de Trabajo pendientes las remite.			
56.	Coordina ejecución de la Orden de Trabajo y la traslada.			
57.	Recibe y ejecuta Orden de Trabajo.	Fontanero		
58.	Completa información en la Orden de Trabajo y traslada.			
59.	Recibe Orden de Trabajo y Revisa el contenido.	Auxiliar de Mantenimiento de Aguas		
60.	Verifica que se haya realizado la Orden de Trabajo.			<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo</li> </ul>
61.	Traslada Orden de Trabajo realizada y terminada.			
62.	Recibe Orden de Trabajo.	Técnico de Contadores de Agua		
63.	Revisa que la información de la Orden Trabajo esté completa y traslada.			
64.	Recibe y revisa el contenido de Orden de Trabajo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes		
65.	Ingresa al Sistema de Control Interno y completa la información de la Orden de Trabajo en el Sistema.			
66.	Archiva Orden de Trabajo en Archivo Interno.			
67.	Recibe expediente para Trámite de Título nuevo.	Auxiliar de Títulos de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente</li> </ul>	

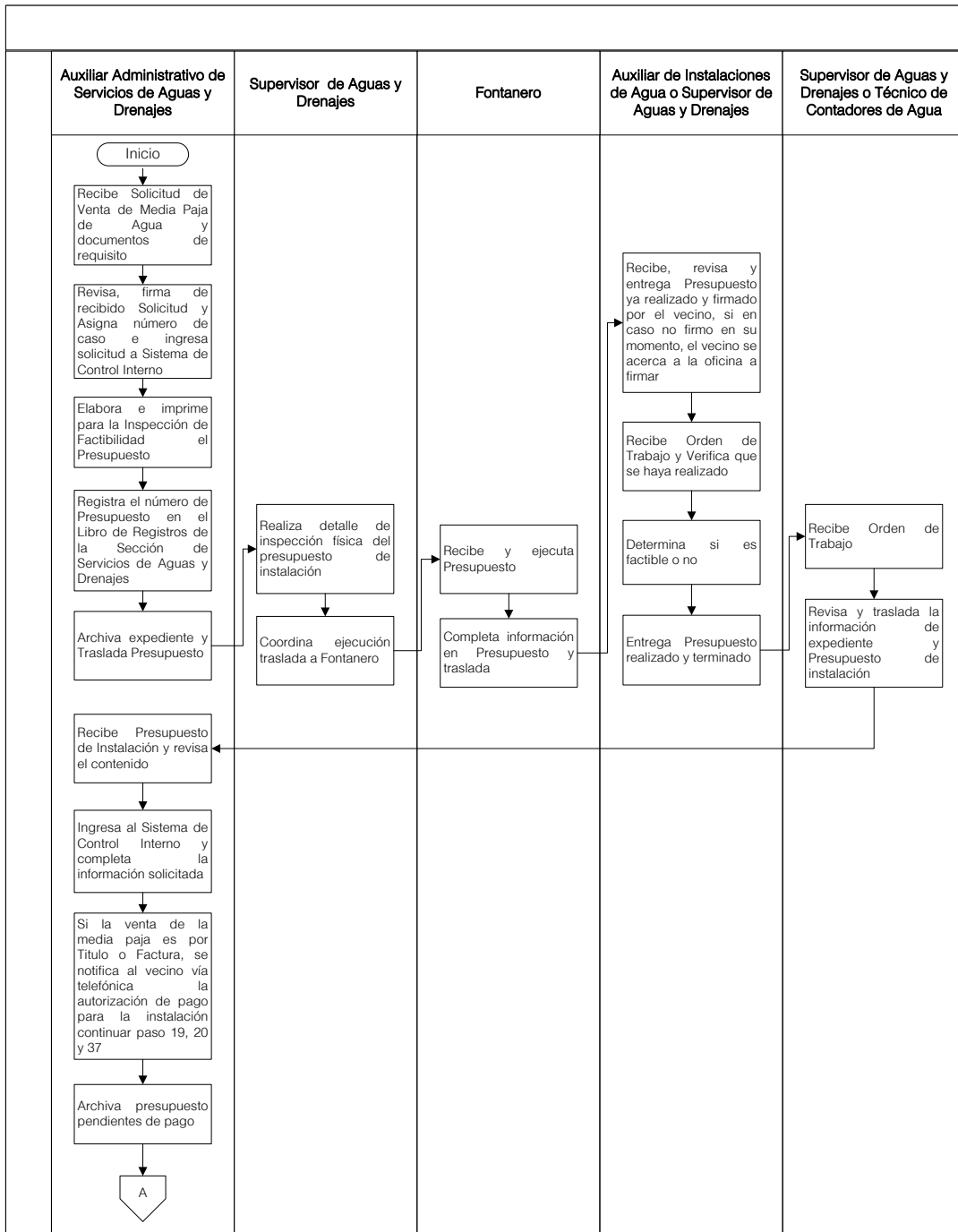
68.	Extiende Comprobante de Pago para registro de Título de agua.	Auxiliar de Títulos de Aguas	• Comprobante de Pago
69.	Si existiera duplicidad se detiene el procedimiento y se notifica al vecino.	Auxiliar Administrativo de Aguas y Drenajes	• Expediente
70.	Traslada expediente para revisión de papelería completa.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	
71.	Recibe expediente completo para Título nuevo.	Auxiliar de Títulos de Aguas	
72.	Ingresa en el registro interno y realiza la anotación en el libro.		
73.	Realiza y traslada oficio para firma y sello de Vo. Bo.		
74.	Firma y sella Oficio de Autorización de Visto Bueno.	Director de Aguas y Drenajes	• Oficio de Autorización
75.	Traslada Oficio de Autorización y Título de Agua para firma y sello.	Auxiliar de Títulos de Aguas	• Formulario de Solicitud Fotocopia del IUSI
76.	Recibe Oficio de Autorización y Título de Agua.		
77.	Envía expediente a Alcaldía Municipal para firma.		
78.	Recibe, firma y sella expediente.	Alcalde Municipal	• Fotocopia del Boleto de Ornato
79.	Recibe expediente de Alcaldía Municipal.	Auxiliar de Títulos de Aguas	• Concesión de Agua
80.	Revisa que el Título de Agua contenga firmas y sellos.		• Fotocopia del Recibo de Canon de Agua
81.	Verifica que los datos estén correctos.		• Fotocopia del Recibo de Tasa Municipal
82.	Notifica al vecino indicando que está operado su Título de Agua.		• Fotocopia del Recibo de Registro
83.	Continúa con el Procedimiento de Entrega de Título de Agua a Auxiliar Administrativo de Aguas y Drenajes	Auxiliar Administrativo de Aguas y Drenajes	• Orden de Pago
			• Providencia de Autorización
			• Título de Agua
			• Recibo de la Tesorería Municipal

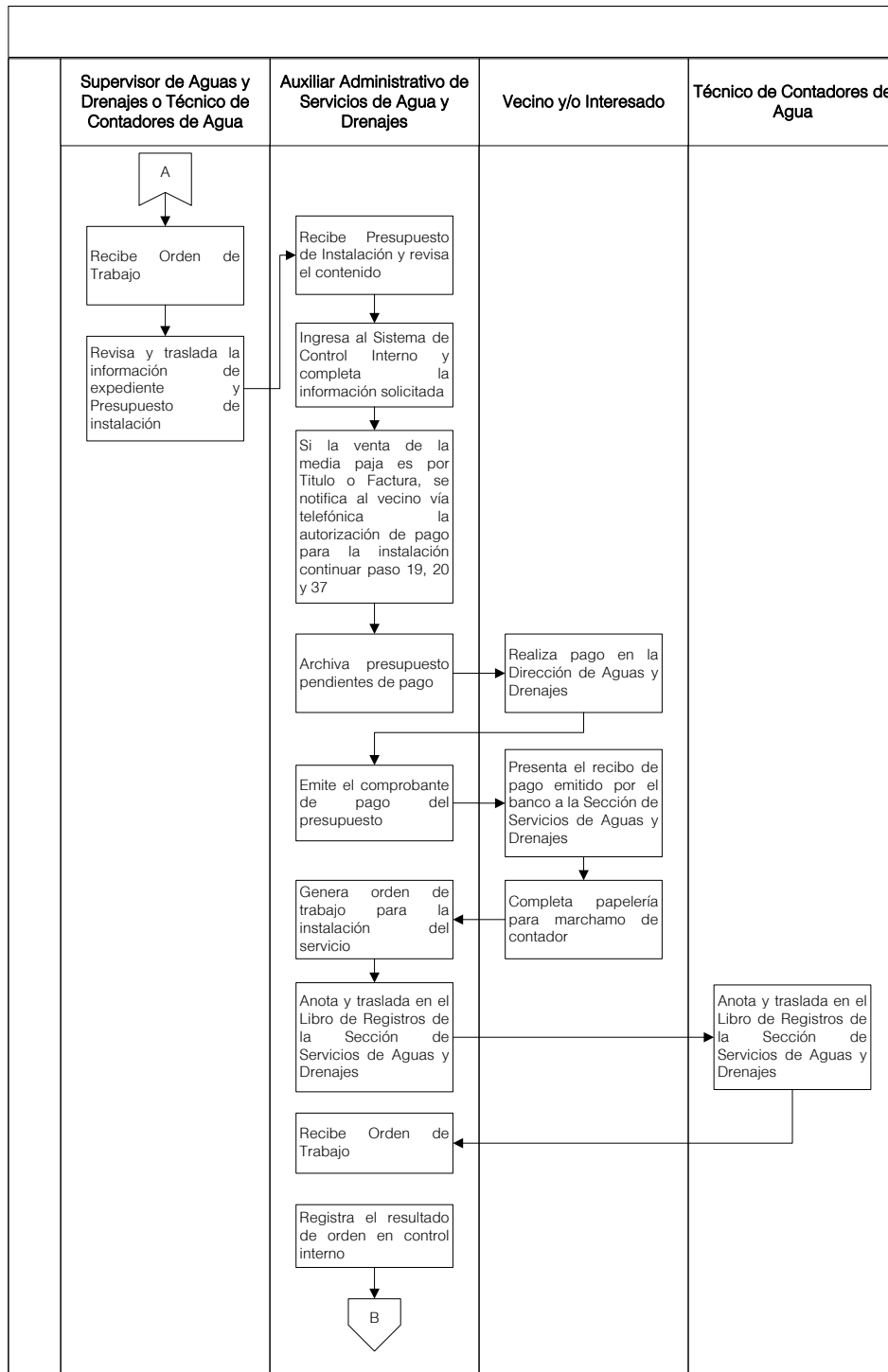
**DOCUMENTOS DE SOPORTE**

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.	Orden de Trabajo

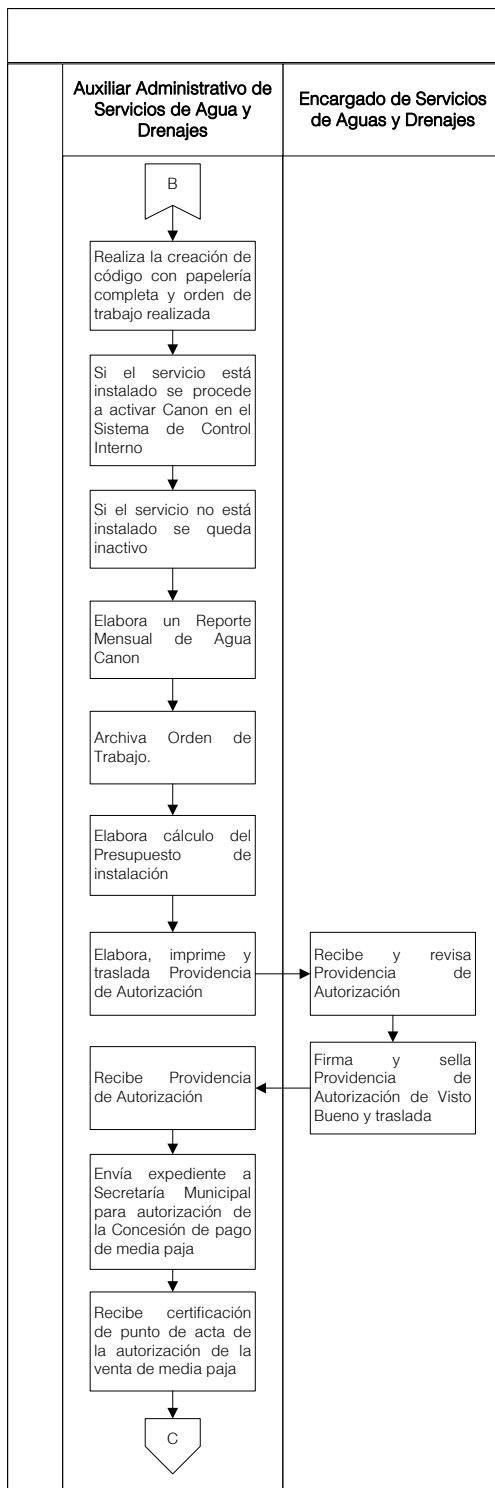
8.	Libro de Registros
9.	Expediente
10.	Presupuesto de Instalación
11.	Comprante de Pago
12.	Recibo de Pago
13.	Reporte Mensual de Agua Canon
14.	Providencia de Autorización
15.	Convenio de Pago
16.	Oficio de Autorización
17.	Formulario de Solicitud
18.	Concesión de Agua
19.	Fotocopia del Recibo de Canon de Agua
20.	Fotocopia del Recibo de Tasa Municipal
21.	Fotocopia del Recibo de Registro
22.	Título de Agua
23.	Recibo de la Tesorería Municipal

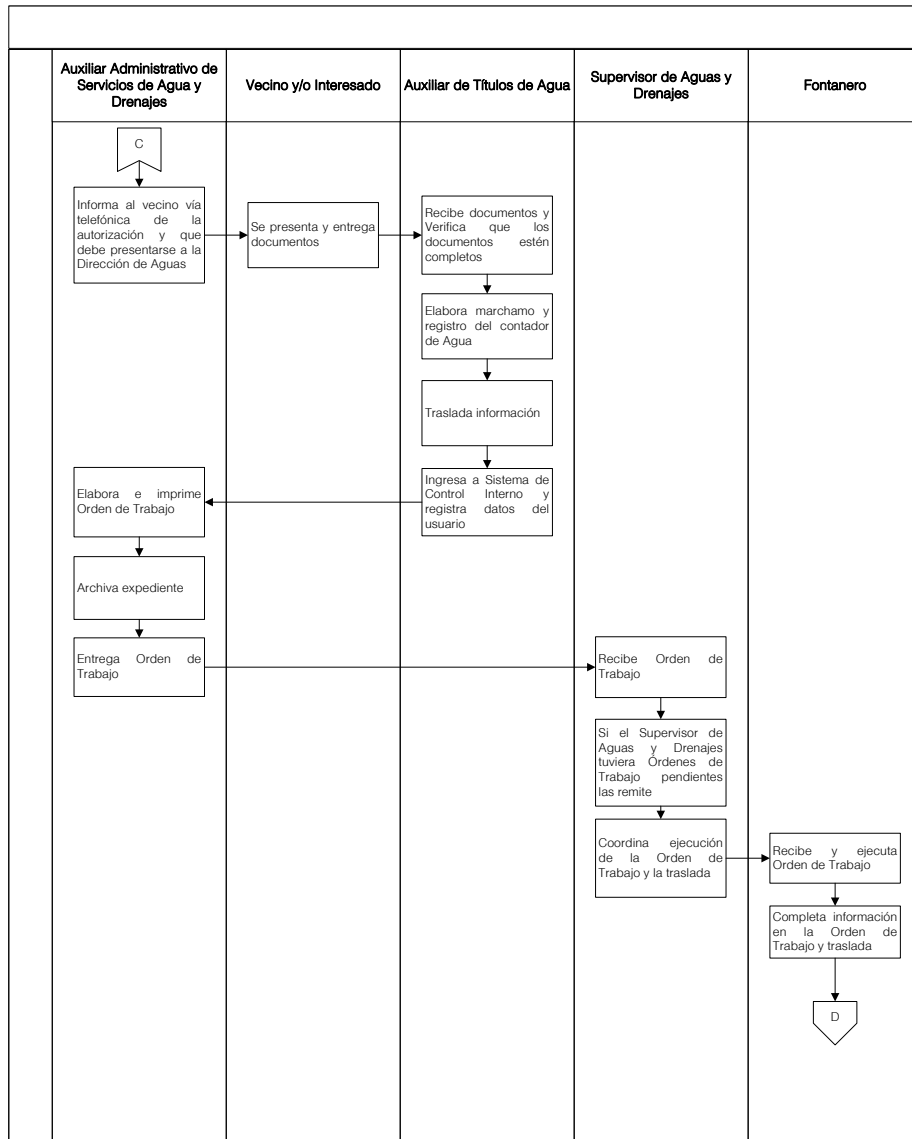
FLUJOGRAMA VENTA DE MEDIA PAJA DE AGUA

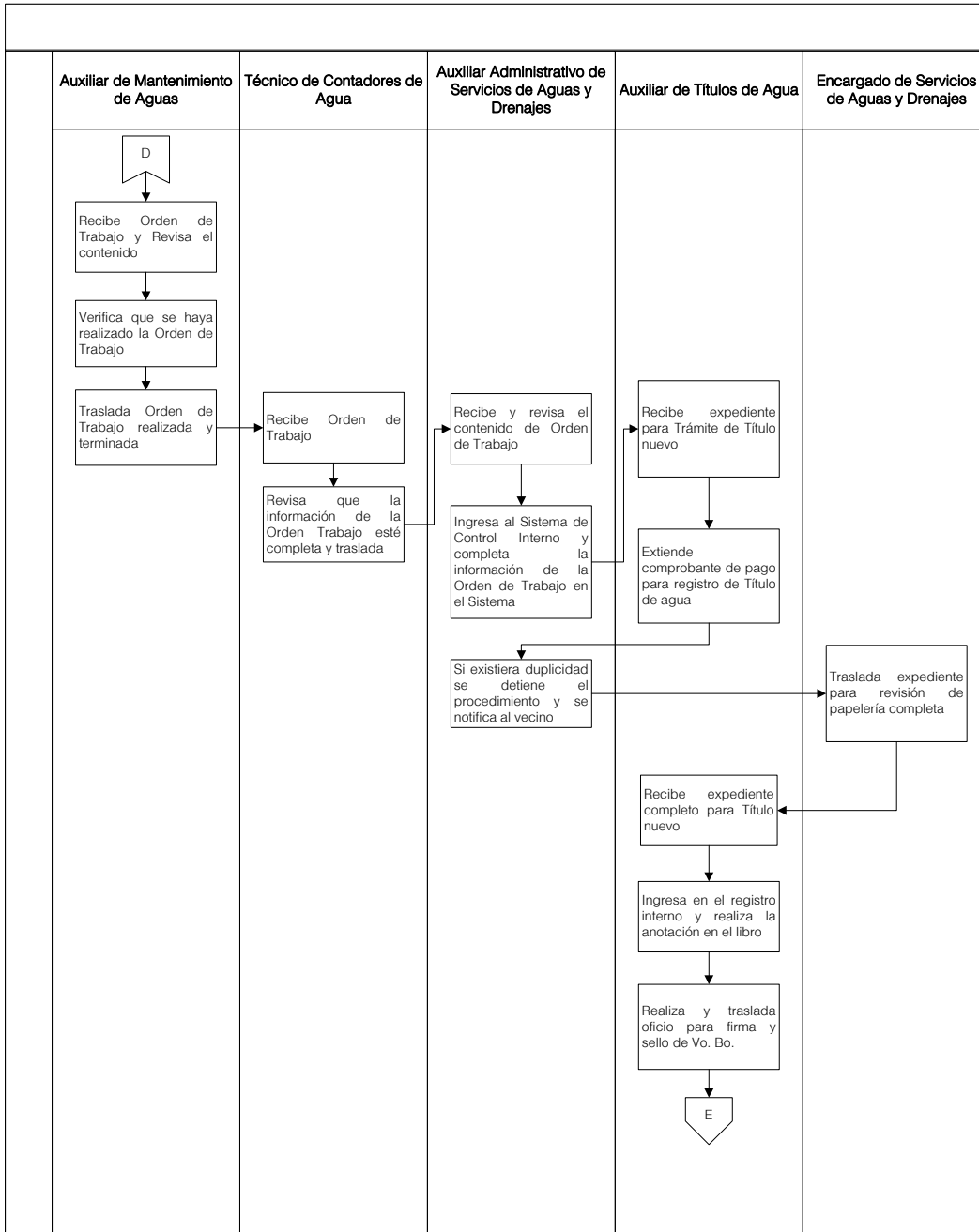


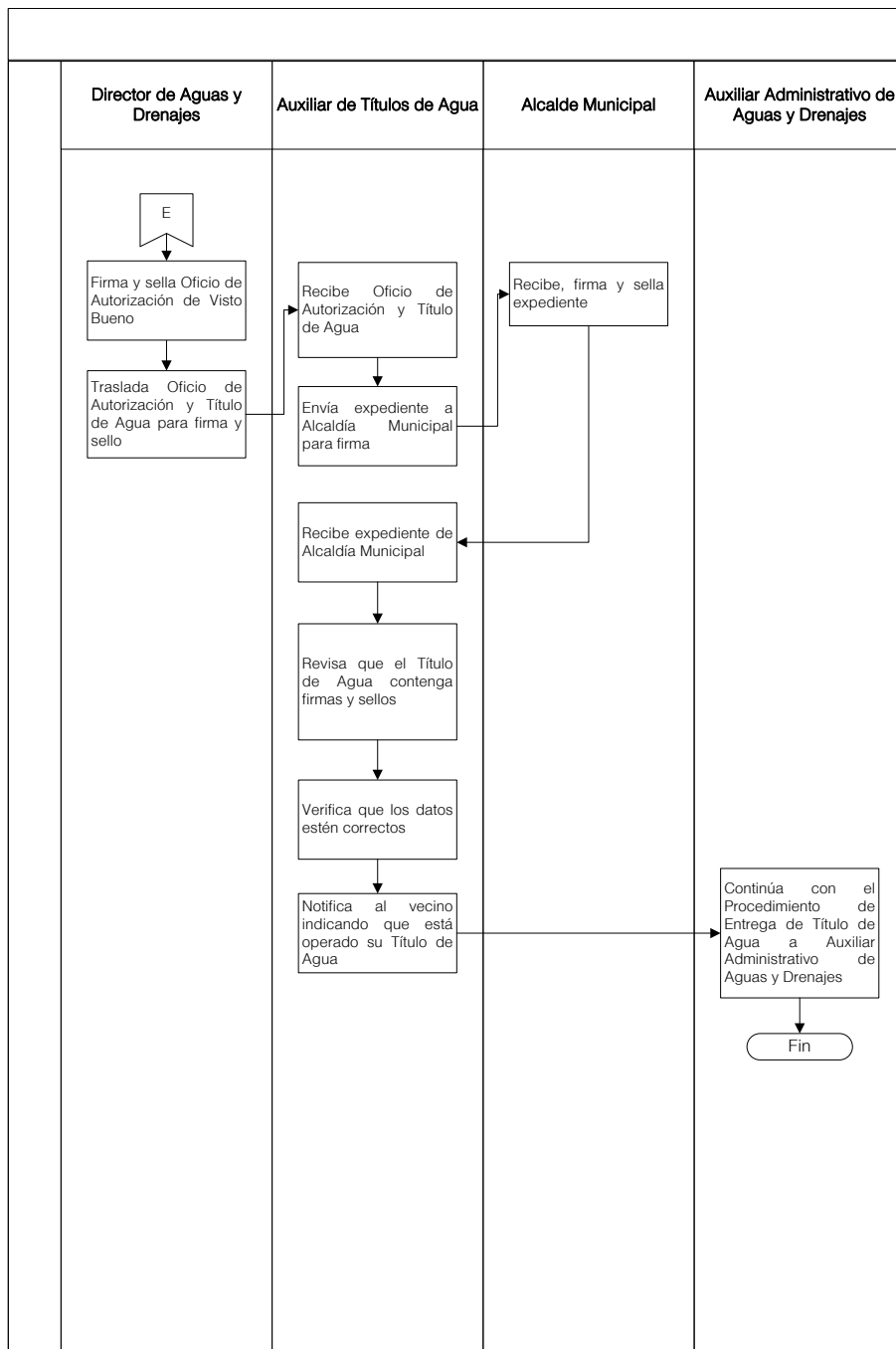












### 6.1.2 CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.02	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

#### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objeto especificar de los pasos a seguir cuando un vecino solicita Certificación del Títulos de Agua por deterioro o pérdida.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Certificación</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de IUSI</li> <li>Fotocopia de DPI del propietario</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de canon de agua</li> <li>Mandato General (en caso no sea el titular)</li> <li>Fotocopia de la Escritura Pública, Consulta Electrónica Reciente</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Título de Agua:</b>	Documento oficial que se expide cuando se utiliza el agua para la prestación de los servicios con carácter público urbano o doméstico.
	<b>Certificación:</b>	Documento escrito en el que se certifica un documento Oficial del Concejo Municipal.
	<b>DPI:</b>	Documento Personal de Identificación.
	<b>IUSI:</b>	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

#### DESCRIPCION SECUENCIAL

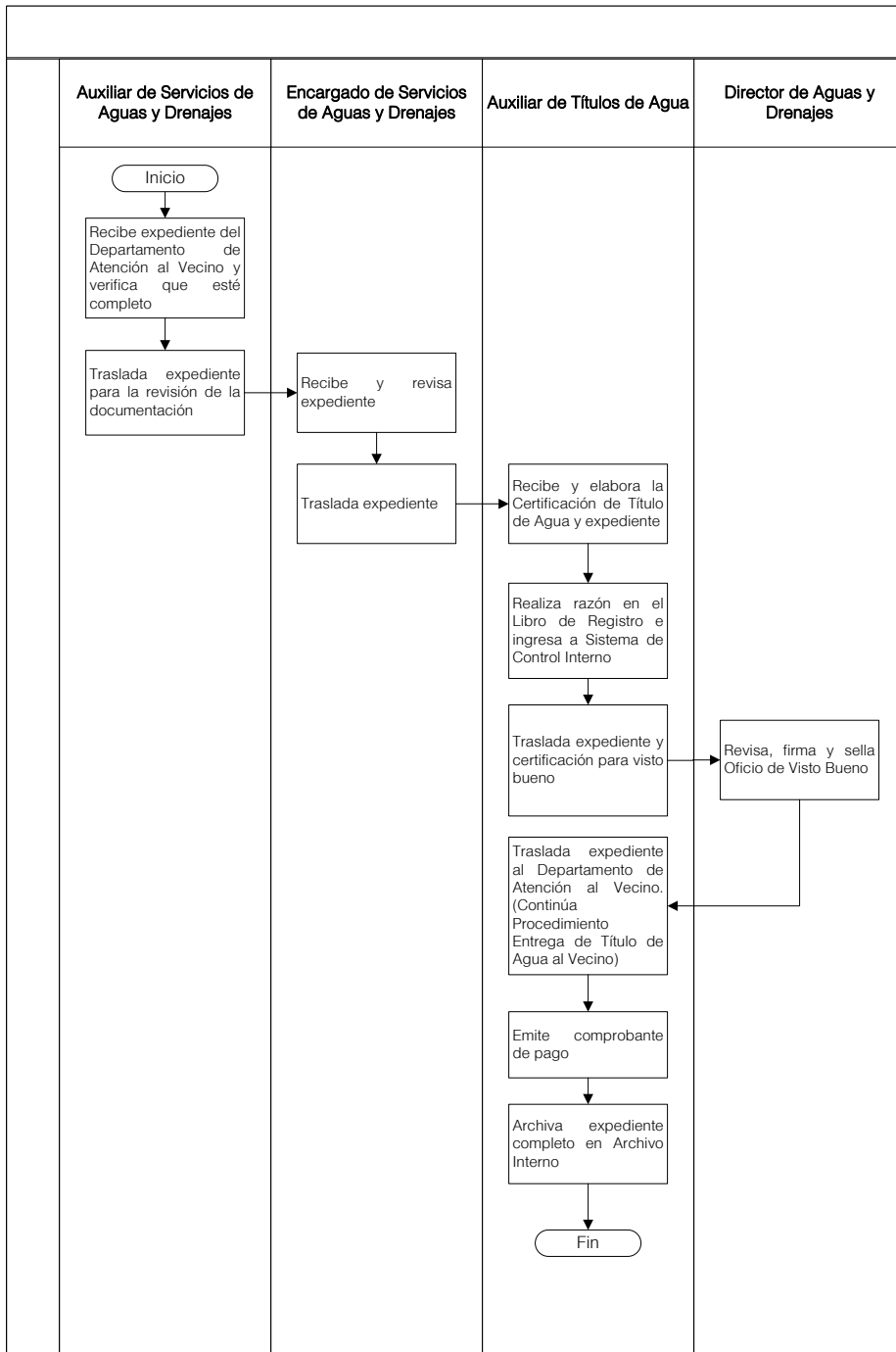
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe expediente del Departamento de Atención al	Auxiliar de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Solicitud</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de IUSI</li> <li>Fotocopia de DPI del propietario</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de canon de agua</li> </ul>

1.	Vecino y verifica que esté completo.	Auxiliar de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de la Escritura Pública, consulta electrónica reciente</li> </ul>
2.	Traslada expediente para la revisión de la documentación.		
3.	Recibe y revisa expediente.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente</li> <li>Certificación de Título de Agua</li> </ul>
4.	Traslada expediente al Auxiliar de Títulos de Aguas.		
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 Agua	
7.	Traslada expediente y certificación para visto bueno.		
8.	Revisa, firma y sella Oficio de Visto Bueno.	Director de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de Registro</li> <li>Expediente</li> <li>Oficio de Visto Bueno</li> <li>Comprobante de Pago</li> </ul>
9.	Traslada expediente al Departamento de Atención al Vecino. (Continúa Procedimiento Entrega de Título de Agua al Vecino)	Auxiliar de Títulos de Agua	
10.	Emite Comprobante de Pago.		
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.	Expediente
8.	Certificación de Título de Agua
9.	Libro de Registro
10.	Oficio de Visto Bueno
11.	Comprobante de Pago

FLUJOGRAMA CERTIFICACIÓN DE TÍTULOS DE AGUA



### 6.1.3 TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.03	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

#### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino o empresa solicita Traspaso de Título de Agua.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Agua Original, con Timbres Fiscales o Notariales según el código de Notariado Decreto 304</li> <li>Aviso Notarial</li> <li>Fotocopia de Escritura</li> <li>Fotocopia Recibo de IUSI</li> <li>Fotocopia Recibo de Boleto de Ornato vigente</li> <li>Fotocopia Recibo de Agua</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Traspaso:</b>	Traspaso acción de traspasar un título de agua de una persona a otra.
	<b>Título de Agua:</b>	Documento oficial que se expide cuando se utiliza el agua para la prestación de los servicios con carácter público urbano o doméstico.
	<b>DPI:</b>	Documento Personal de Identificación.
	<b>IUSI:</b>	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

#### DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe expediente del Departamento de Atención al Vecino.	Auxiliar de Instalaciones de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Título de Agua</li> <li>Título de Agua Original</li> </ul>
2.	Revisa expediente e ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Aviso Notarial</li> <li>Fotocopia de Escritura</li> </ul>
3.	Verifica datos en el Sistema de Control Interno y en el Libro de Control de Expedientes.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de Recibo de IUSI</li> <li>Fotocopia de Recibo de Boleto de Ornato</li> <li>Fotocopia de Recibo de Agua</li> </ul>

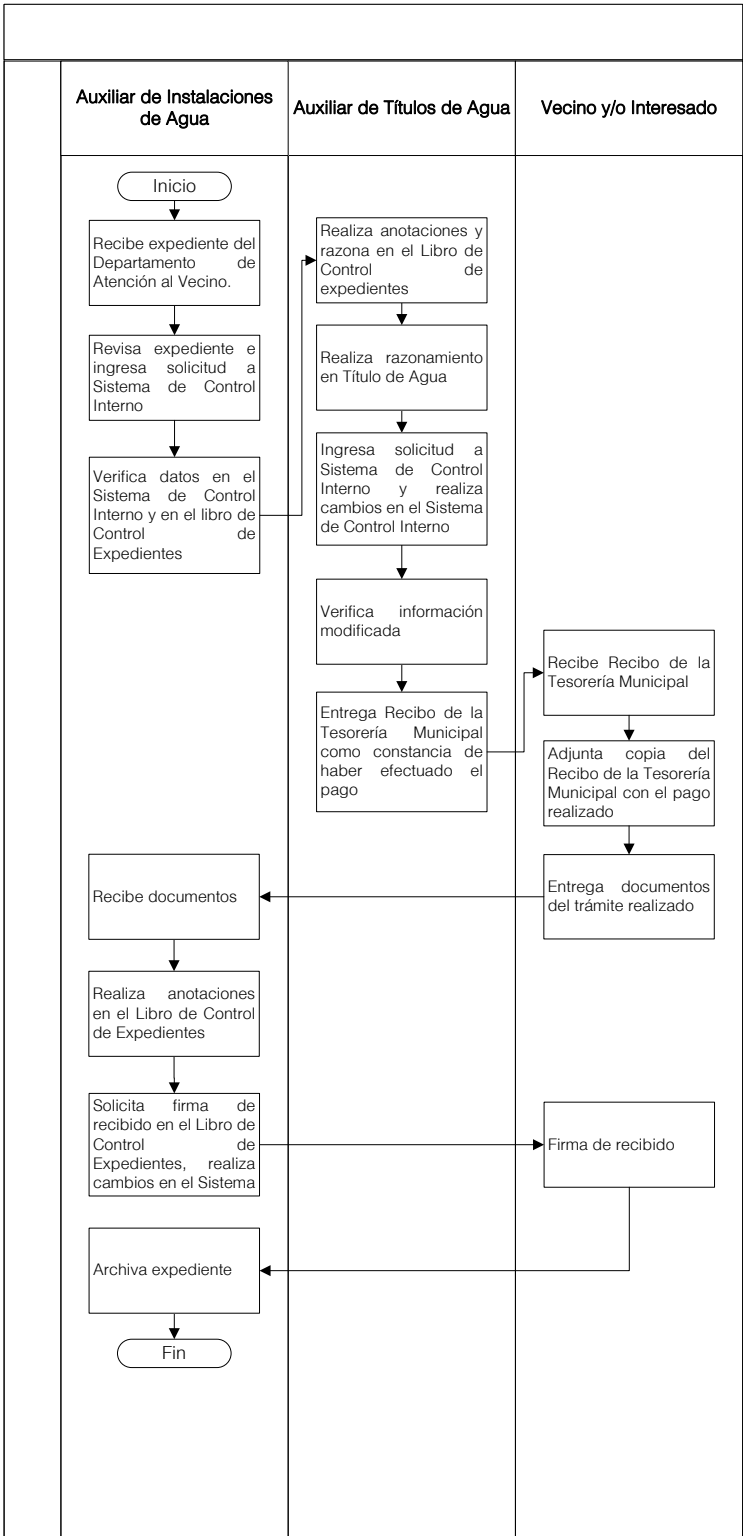


4.	Realiza anotaciones y razona en el Libro de Control de expedientes.	Auxiliar de Títulos de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro de Control de Expedientes</li> <li>• Título de Agua</li> <li>• Solicitud</li> </ul>
5.	Realiza razonamiento en Título de Agua.		
6.	Ingresa Solicitud a Sistema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

### DOCUMENTOS DE SOPORTE

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Título de Agua
2.	Título de Agua Original
3.	Aviso Notarial
4.	Fotocopia de Escritura
5.	Fotocopia de Recibo de IUSI
6.	Fotocopia de Recibo de Boleto de Ornato
7.	Fotocopia de Recibo de Agua
8.	Libro de Control de Expedientes
9.	Solicitud
10.	Recibo de la Tesorería Municipal (endoso)
11.	Recibo de la Tesorería Municipal

FLUJOGRAMA TRASPASO DE TÍTULO DE AGUA



### 6.1.4 MARCHAMO COMERCIAL

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.04	<b>Procedimiento</b>	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objeto describir cada uno de los pasos a seguir cuando un vecino solicita el registro del Marchamo Comercial.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Solicitud</li> <li>Fotocopia de Recibo de Canon de Agua</li> <li>Fotocopia de IUSI</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato vigente Titular y condueños</li> <li>Fotocopia de la Factura del Contador</li> <li>Fotocopia del Recibo de Marchamo o Fotocopia de Recibo de Tasa Municipal</li> <li>Convenio de Pago de Concesión de Agua</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Marchamo:</b>	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.
	<b>Concesión de Agua:</b>	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.
	<b>IUSI:</b>	Impuesto Único Sobre Inmuebles.

### DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza protocolo de bienvenida. (Saludo).	Auxiliar de Títulos de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Solicitud</li> </ul>
2.	Informa trámite a realizar y entrega documentos requeridos.	Vecino y/o Interesado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de Recibo de Canon de Agua</li> </ul>
3.	Verifica trámite que desea realizar el Vecino.	Auxiliar de Instalaciones de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de IUSI</li> </ul>
4.	Revisa que el expediente esté completo.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> </ul>
5.	Revisa orden correlativo del Marchamo en el Cuadro de Control		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de la Factura del Contador</li> </ul>

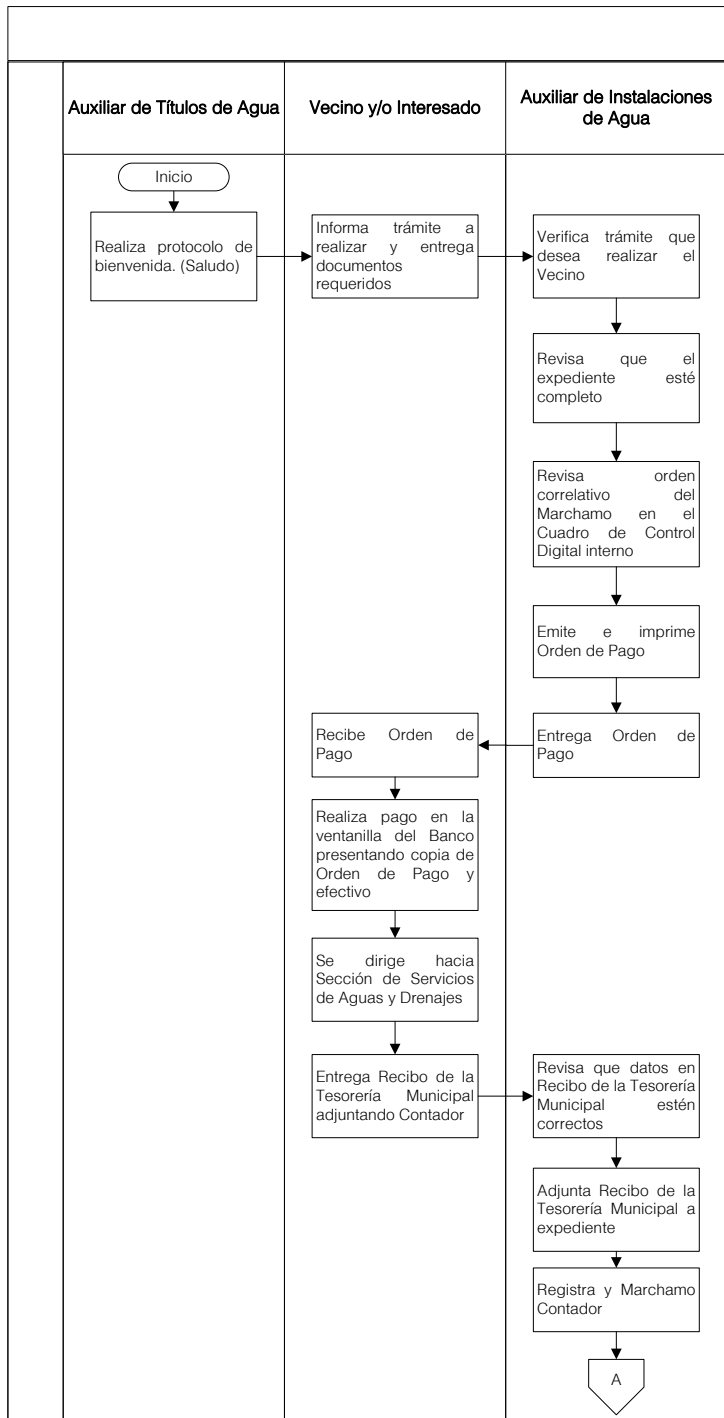
5.	Digital interno.	Auxiliar de Instalaciones de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del Recibo de Marchamo o Fotocopia de Recibo de Tasa Municipal</li> <li>Convenio de Pago de Concesión de Agua</li> </ul>
6.	Emite e imprime Orden de Pago.		
7.	Entrega Orden de Pago.		
8.	Recibe Orden de Pago.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Pago</li> </ul>
9.	Realiza pago en la ventanilla del Banco presentando copia de Orden de Pago y efectivo.	Vecino y/o Interesado	
10.	Se dirige hacia Sección de Servicios de Aguas y Drenajes.		
11.	Entrega Recibo de la Tesorería Municipal adjuntando Contador.		
12.	Revisa que datos en Recibo de la Tesorería Municipal estén correctos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibo de la Tesorería Municipal</li> </ul>
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.	Auxiliar de Instalaciones de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo</li> </ul>
18.	Imprime Orden de Trabajo.		
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.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Libro de Registros</li> </ul>
20.	Elabora un Reporte Mensual De marchamos para control interno.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Concesión de Agua</li> <li>Recibo de la Tesorería Municipal</li> <li>Reporte Mensual de Agua de Canon</li> </ul>
21.	Archiva expediente.		

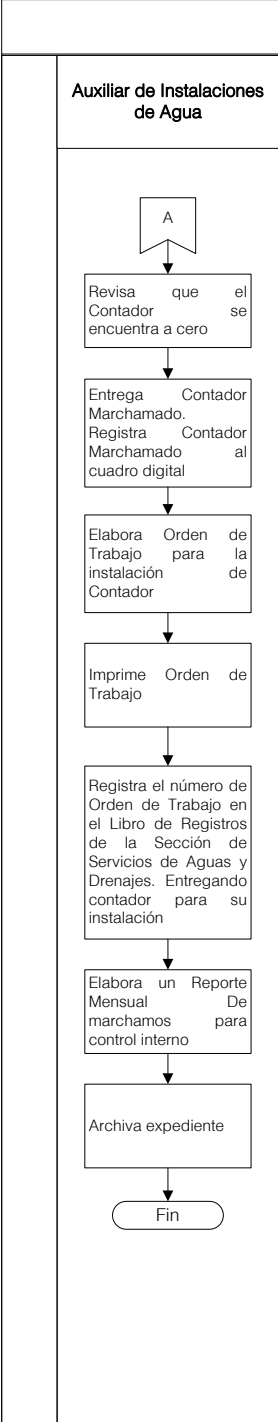
**DOCUMENTOS DE SOPORTE**

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 del Recibo de Marchamo o 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 COMERCIAL





## 6.1.5 CAMBIO DE TARIFA DE CANON DE AGUA DE INDIVIDUAL A COMERCIAL

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.05	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

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

### DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe, revisa e ingresa a cuadro de control de ingresos.	Ejecutivo de Atención al Vecino	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del tramite</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de IUSI</li> <li>Fotocopia de DPI del propietario</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de canon de agua</li> </ul>
2.	Traslada expediente para Visto Bueno.		
3.	Revisa expediente completo y firma de Visto Bueno.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente completo</li> </ul>
4.	Traslada expediente al Auxiliar Encargado.		

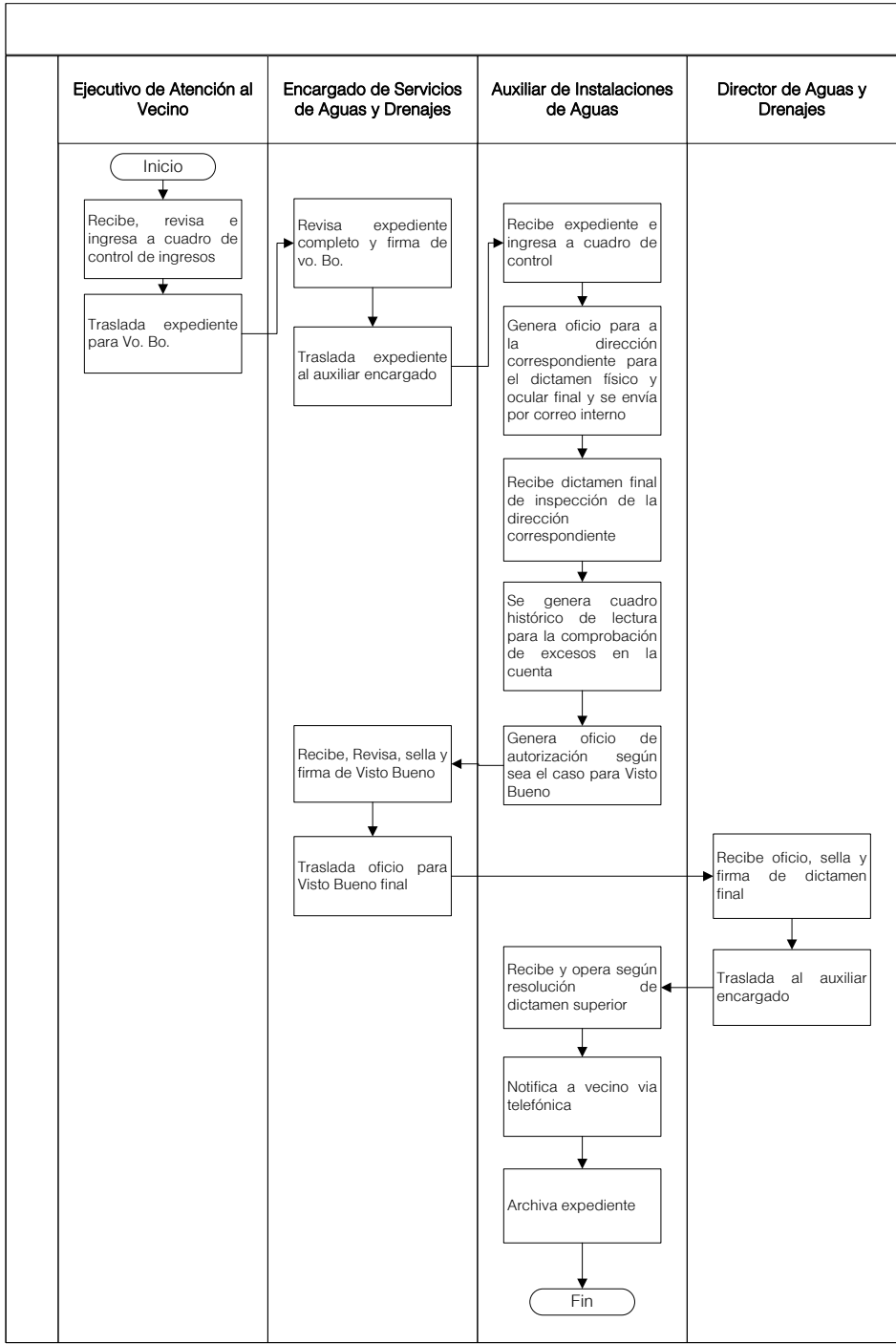


5.	Recibe expediente e ingresa a Cuadro de Control.	Auxiliar de instalaciones de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente completo</li> </ul>		
6.	Genera Oficio para a la Dirección correspondiente para el Dictamen físico y ocular final y se envía por correo interno.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio y Dictamen de mantenimiento de redes</li> <li>Cuadro Histórico</li> <li>Oficio de Autorización</li> </ul>		
7.	Recibe Dictamen final de inspección de la Dirección correspondiente.				
8.	Se 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente completo</li> </ul>	
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 CANON DE INDIVIDUAL A COMERCIAL



### 6.1.6 REAJUSTE DE CANON DE AGUA

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.06	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

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

### DESCRIPCION SECUENCIAL

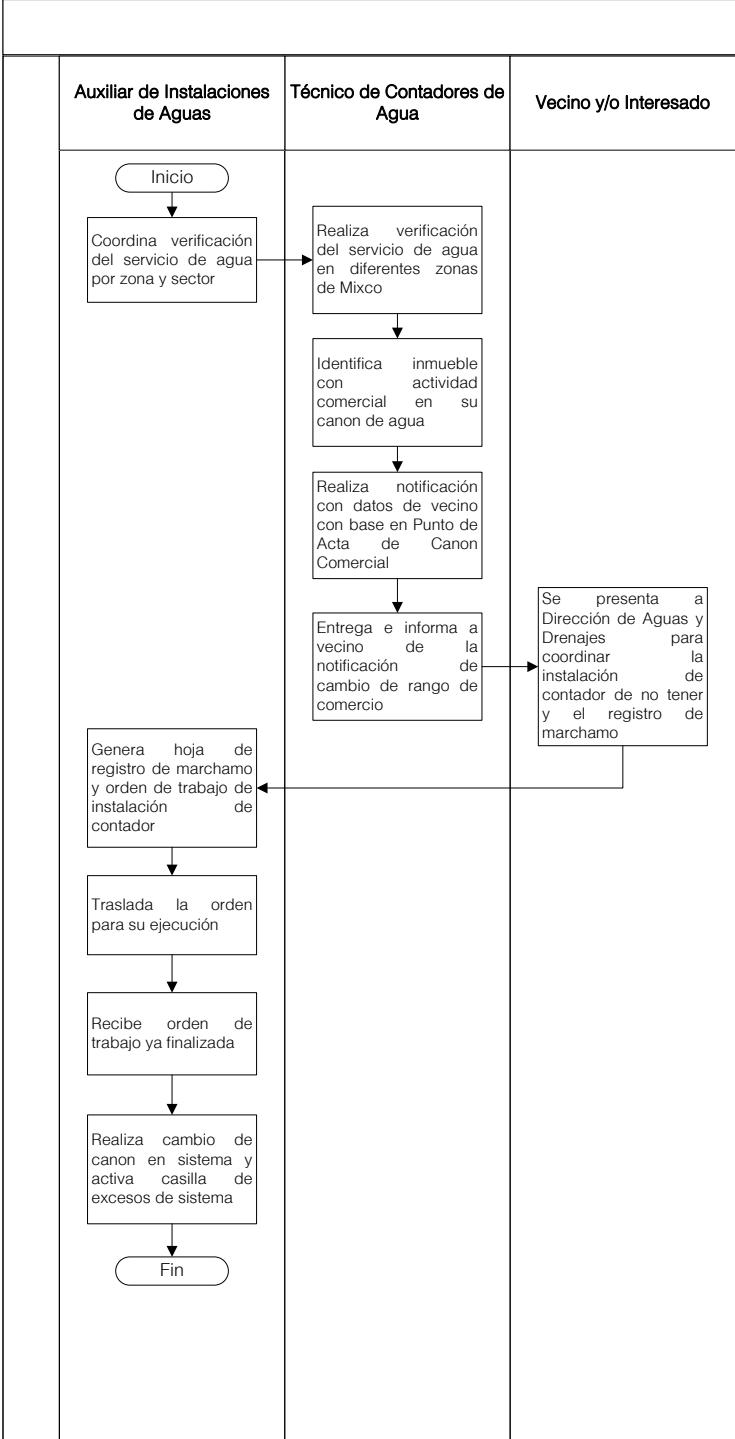
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Coordina verificación del servicio de agua por zona y sector.	Auxiliar de Instalaciones de Aguas	Ninguno
2.	Realiza verificación del servicio de agua en diferentes zonas de Mixco.	Técnico de Contadores de Agua	
3.	Identifica inmueble con actividad 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"> <li>Acta de Canon Comercial</li> <li>Notificación de Cambio de Rango de Comercio</li> </ul>
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"> <li>• Hoja de Registro de Marchamo</li> <li>• Orden de Trabajo de Instalación</li> </ul>
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 REAJUSTE DE CANON DE AGUA



## 6.1.7 SUSPENSIÓN VOLUNTARIA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.07	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino solicita la Suspensión del Servicio de Agua Potable.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Solicitud</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de Agua</li> <li>Fotocopia de DPI del Propietario Titular y condueños y/o del Representante Legal</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato Titular y condueños</li> <li>Fotocopia de IUSI</li> <li>Mandato General (en caso no sea el Titular)</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	IUSI:	Impuesto Único Sobre Inmueble.
	DPI:	Documento Personal de Identificación.

### DESCRIPCION SECUENCIAL

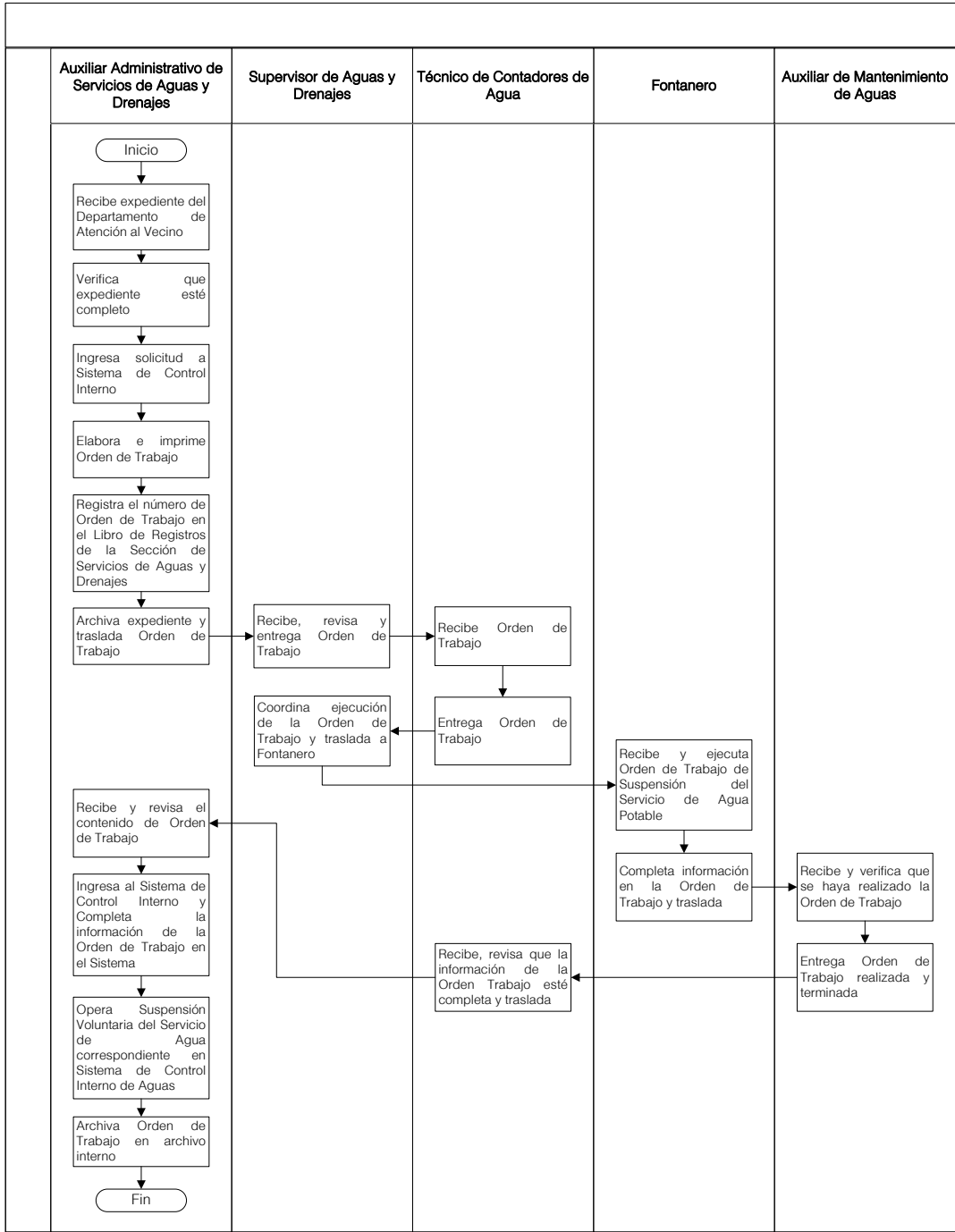
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe expediente del Departamento de Atención al Vecino.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Solicitud</li> <li>Último Recibo de Pago de Agua</li> <li>Fotocopia de DPI del Propietario y/o del Representante Legal</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Fotocopia de IUSI</li> <li>Contraseña</li> <li>Oficio de Envío de Expediente</li> <li>Orden de Trabajo</li> <li>Libro de Registros</li> <li>Orden de Trabajo</li> </ul>
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 DEL SERVICIO DE AGUA

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.08	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene como objeto especificar los pasos a seguir cuando un vecino solicita Reconexión del Servicio de Agua por Suspensión Voluntaria.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de solicitud</li> <li>Recibo de Pago de Tesorería Municipal, (por Reconexión)</li> <li>Recibo de Pago de Tesorería Municipal, (IUSI)</li> <li>Recibo de Pago de Tesorería Municipal, (Agua)</li> <li>Fotocopia de DPI Titular y condueños</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato vigente Titular y con Dueños del Propietario y/o Representante Legal</li> <li>Mandato General (en caso no sea el titular)</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>IUSI:</b>	Impuesto Único Sobre Inmuebles.
	<b>DPI:</b>	Documento Personal de Identificación.

### DESCRIPCION SECUENCIAL

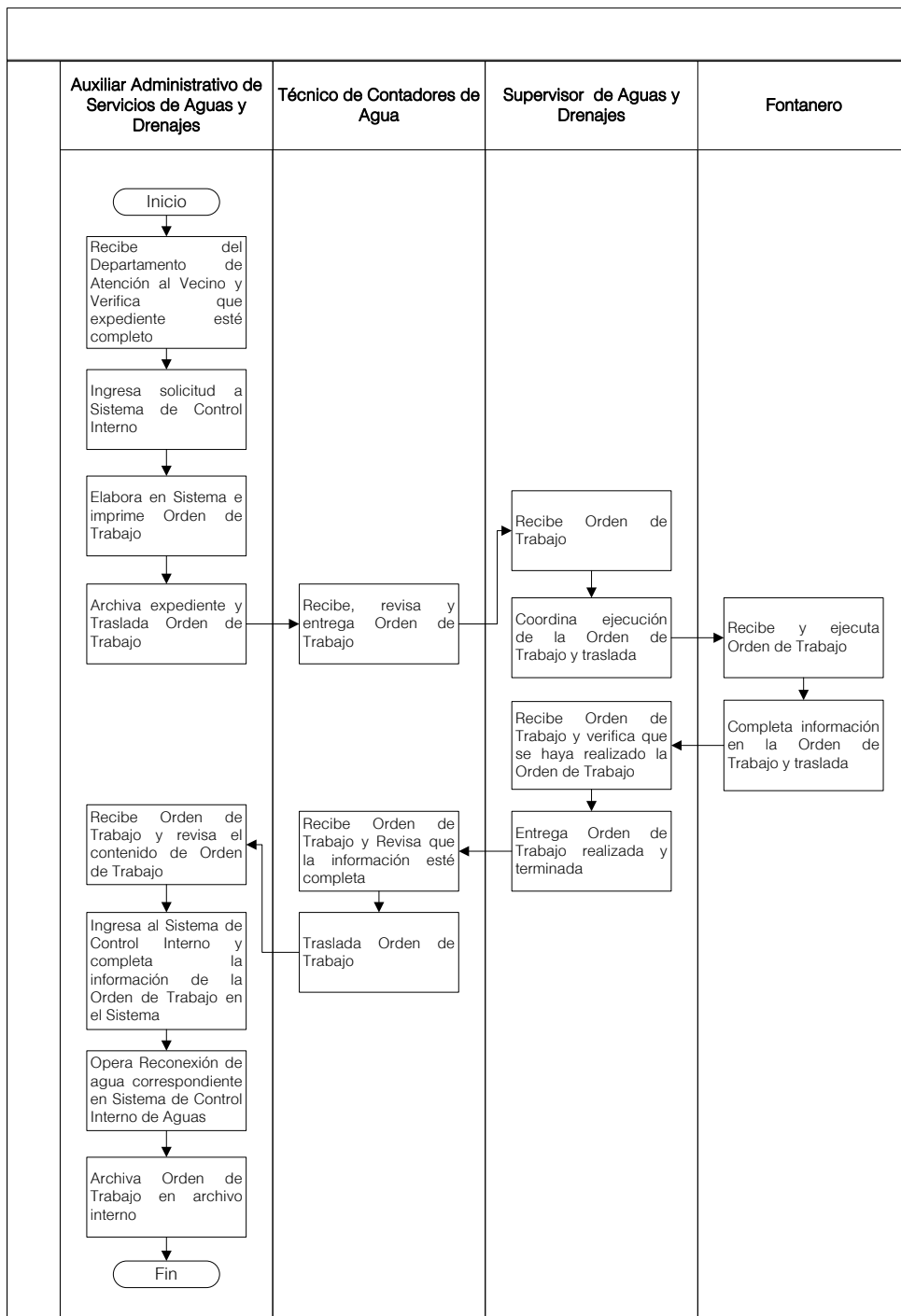
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe del Departamento de Atención al Vecino y Verifica que expediente esté completo.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de solicitud</li> <li>Recibo de Pago (por Reconexión)</li> <li>Recibo de Pago (IUSI)</li> <li>Recibo de Pago de, (Agua)</li> <li>Fotocopia de DPI del Propietario y/o Representante Legal</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Contraseña</li> <li>Oficio de Envío</li> <li>Orden de Trabajo</li> <li>Libro de Registros</li> </ul>
2.	Ingresa solicitud a Sistema de Control Interno.		
3.	Elabora en Sistema e imprime Orden de Trabajo.		
4.	Archiva expediente y Traslada Orden de Trabajo.		

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.	Ingresa 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
6.	Propietario y/o
7.	Representante Legal
8.	Fotocopia de Boleto de Ornato
9.	Contraseña
10.	Oficio de Envío
11.	Orden de Trabajo
12.	Libro de Registros

FLUJOGRAMA RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE AGUA



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:				
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes	14.DAD.09	Procedimiento	X	02

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	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.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Emergencia</li> <li>Procedimiento Recepción de Llamada de Emergencia</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Emergencia:</b>	Asunto o situación imprevistos que requieren una especial atención y deben solucionarse lo antes posible.

### DESCRIPCION SECUENCIAL

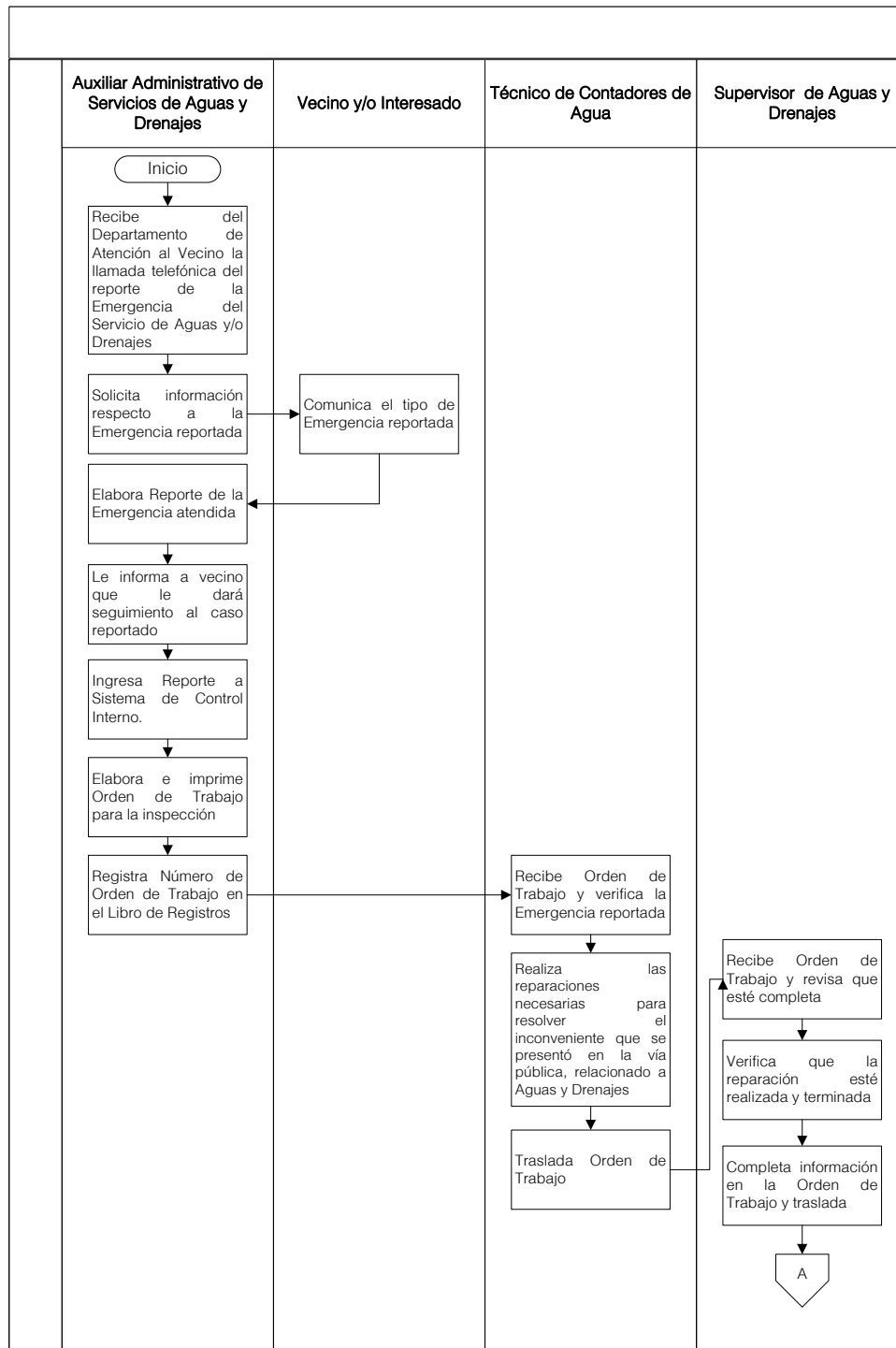
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe del Departamento de Atención al Vecino la llamada telefónica del reporte de la Emergencia del Servicio de Aguas y/o Drenajes.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Emergencia</li> </ul>
2.	Solicita información respecto a la Emergencia reportada.		
3.	Comunica el tipo de Emergencia reportada.	Vecino y/o Interesado	
4.	Elabora Reporte de la llamada telefónica atendida.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo</li> <li>Libro de Registros</li> </ul>
5.	Le 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.		
9.	Recibe Orden de Trabajo y verifica la Emergencia reportada.	Técnico de Contadores de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo</li> </ul>

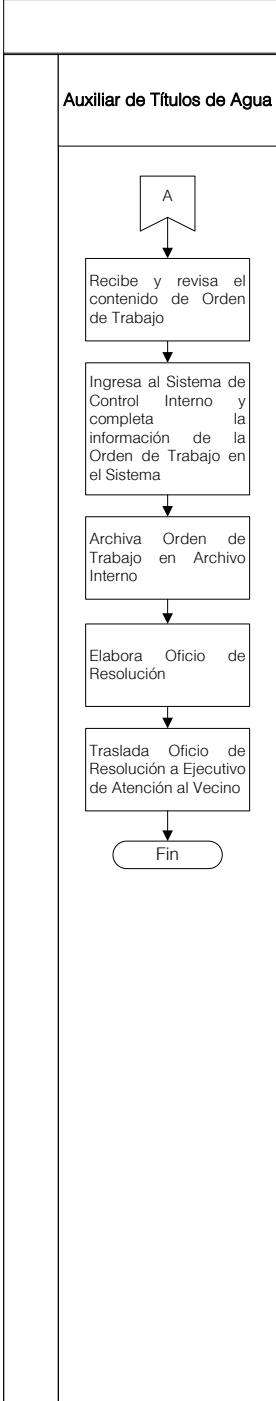
10.	Realiza las reparaciones necesarias para resolver el inconveniente que se presentó en la vía pública, relacionado a Aguas y Drenajes.	Técnico de Contadores de Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo</li> </ul>
11.	Traslada Orden de Trabajo.		
12.	Recibe Orden de Trabajo y revisa 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

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.10	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

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

### DESCRIPCION SECUENCIAL

No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe expediente del Departamento de Atención al Vecino y revisa de papelería.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud</li> <li>Recibo de la Tesorería Municipal (Agua original)</li> </ul>
2.	Traslada papelería completa para su proceso.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Fotocopia de IUSI</li> <li>Fotocopia de DPI</li> <li>Contraseña</li> </ul>
3.	Recibe papelería completa.		
4.	Elabora y traslada Oficio de Autorización y expediente.		
5.	Traslada oficio para Visto Bueno		Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes
6.	Firma el Oficio de Autorización de Visto Bueno y traslada.	Director de Aguas y Drenajes	
7.	Recibe Oficio de Autorización y expediente.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud</li> <li>Recibo de la Tesorería Municipal</li> </ul>
8.	Firma y sello de autorización en		

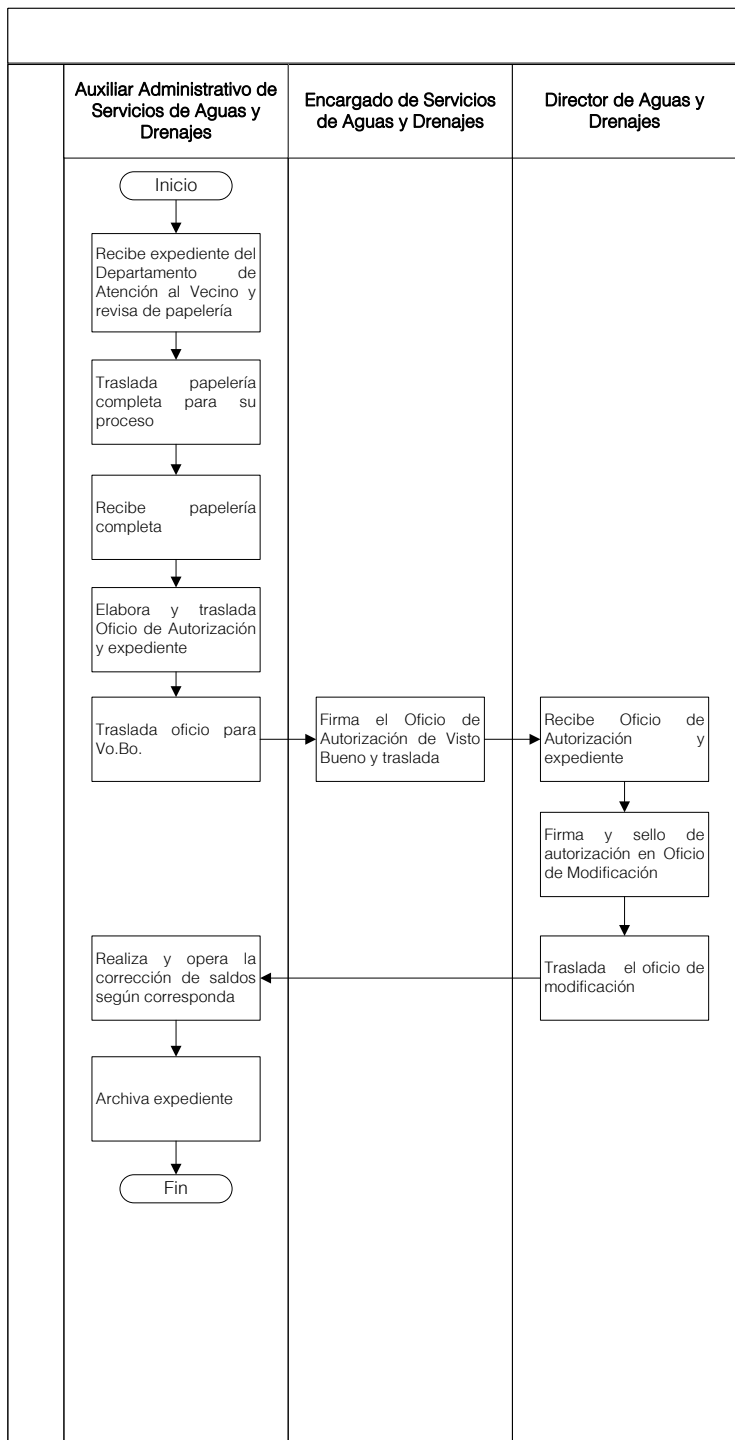


8.	Oficio de Modificación.	Director de Aguas y Drenajes	(Agua original) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>• Fotocopia de IUSI</li> <li>• Fotocopia de DPI</li> <li>• Contraseña</li> <li>• Oficio de Envío de Autorización</li> </ul>
9.	Traslada el oficio de 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

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.11	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

#### GENERALIDADES

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

#### DESCRIPCION SECUENCIAL

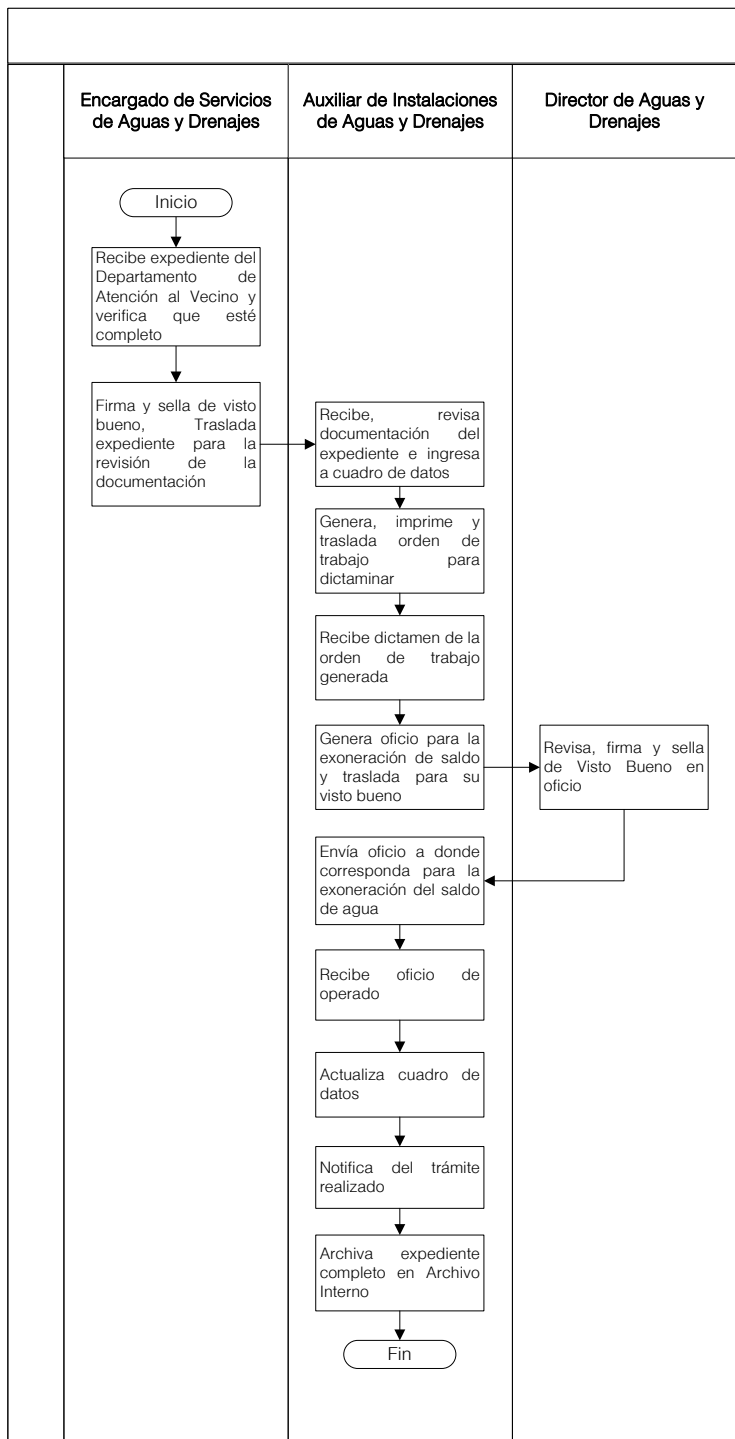
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe expediente del Departamento de Atención al Vecino y verifica que esté completo.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del tramite</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de IUSI</li> <li>Fotocopia de DPI del propietario</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de canon de agua</li> </ul>
2.	Firma y sella de Visto Bueno, Traslada expediente para la revisión de la documentación.		
3.	Recibe, revisa documentación del expediente e ingresa a cuadro de datos.	Auxiliar de Instalaciones de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente completo</li> </ul>
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"> <li>• Dictamen</li> <li>• Orden de Trabajo</li> </ul>	
6.	Redacta Oficio para la exoneración de saldo y traslada para su Visto Bueno.		Director de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio y Dictamen de Mantenimiento de Redes</li> </ul>
7.	Revisa, firma y sella de Visto Bueno en Oficio.			
8.	Envía Oficio a donde corresponda para la exoneración del saldo de agua.	Auxiliar de Instalaciones de Aguas y Drenajes		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente completo</li> <li>• Oficio</li> <li>• Cuadro de Datos</li> </ul>
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.	Dictamen
8.	Orden de Trabajo
9.	Oficio y Dictamen de Mantenimiento de Redes

FLUJOGRAMA EXONERACIÓN DE SALDOS DE AGUA



6.1.12 REGULARIZACIÓN DE TARIFA					
<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>	X	<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.12	<b>Procedimiento</b>		02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

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

### DESCRIPCION SECUENCIAL

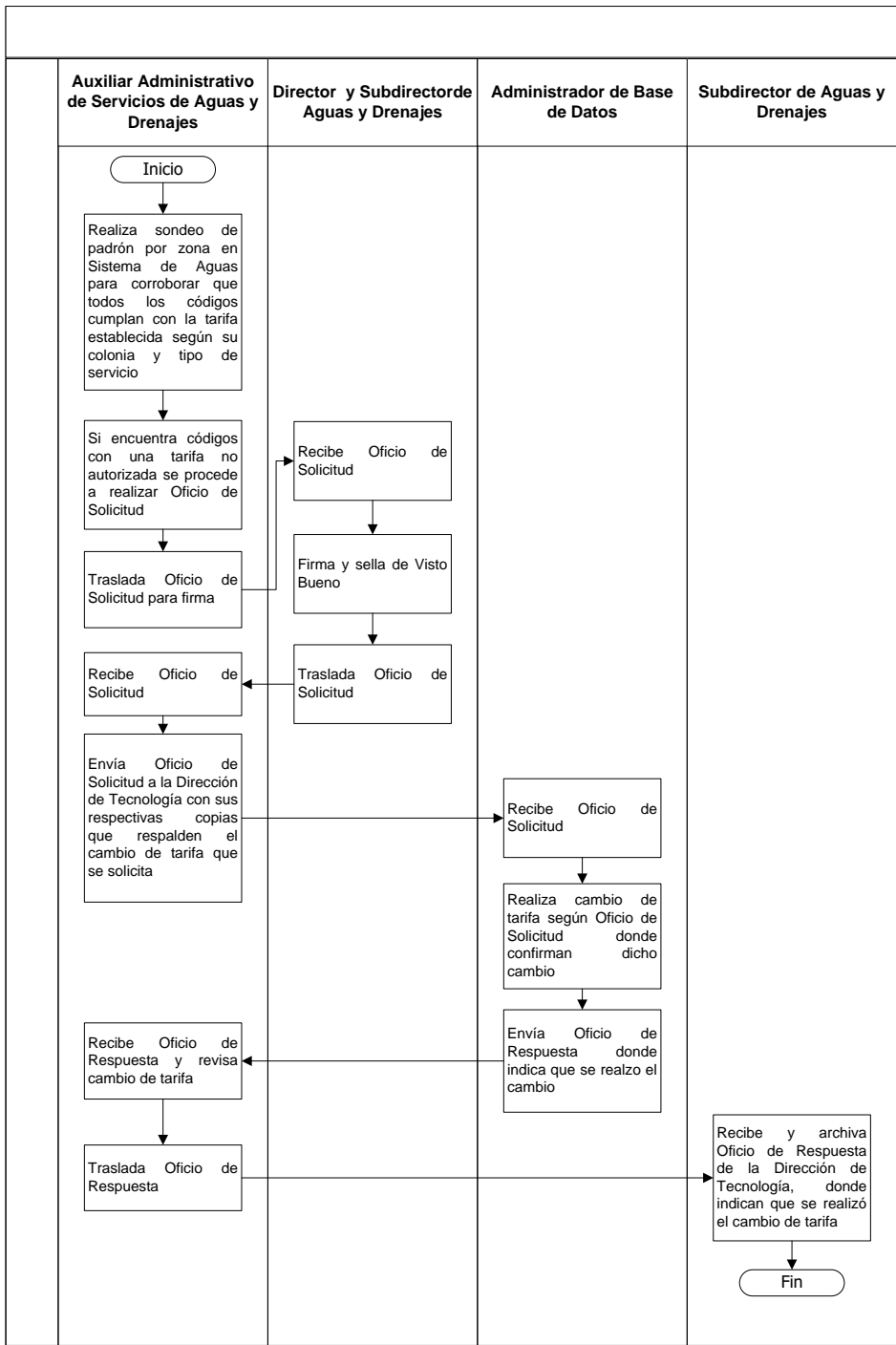
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO	
1.	Realiza sondeo de padrón por zona en Sistema de Aguas para corroborar que todos los códigos cumplan con la tarifa establecida según su colonia y tipo de servicio.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	Ninguno	
2.	Si encuentra códigos con una tarifa no autorizada se procede a realizar Oficio de Solicitud a la Dirección de Tecnología con Visto Bueno del Sub Director y Director de Aguas y Drenajes.		Director y Subdirector de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de Solicitud</li> </ul>
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.	Administrador de Base de Datos		
9.	Recibe Oficio de Solicitud.			

10.	Realiza cambio de tarifa según Oficio de Solicitud donde confirman dicho cambio.	Administrador de Base de Datos	• Oficio de Solicitud
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	• Oficio de Respuesta
13.	Traslada Oficio de Respuesta.		
14.	Recibe y archiva Oficio de Respuesta de la Dirección de Tecnología, donde indican que se realizó el cambio de tarifa.	Subdirector de Aguas y Drenajes	

**DOCUMENTOS DE SOPORTE**

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Oficio de Solicitud
2.	Oficio de Respuesta

FLUJOGRAMA REGULARIZACIÓN DE TARIFA





### 6.1.13 TRÁMITE PARA CÓDIGO DE DUPLICADO

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	No aplica				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.13	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Servicios de Aguas y Drenajes				

### GENERALIDADES

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

### DESCRIPCION SECUENCIAL

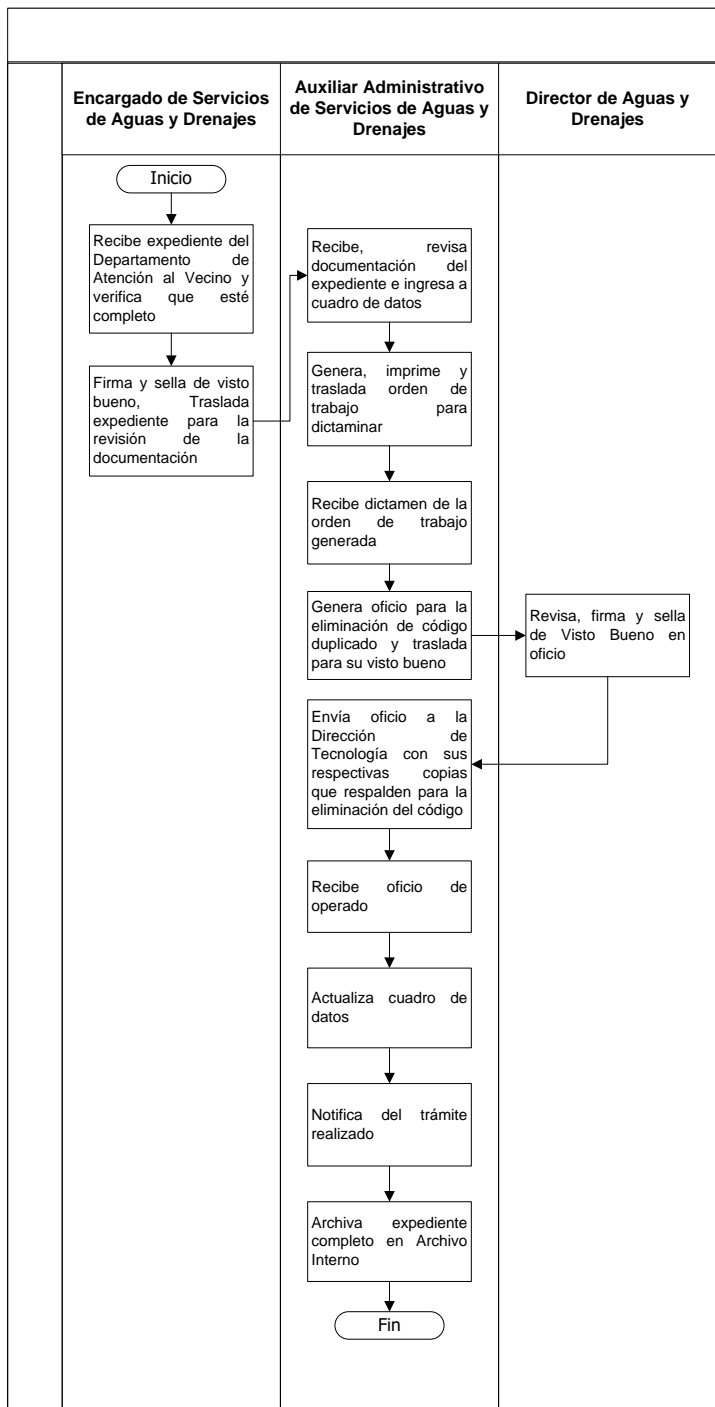
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe expediente del Departamento de Atención al Vecino y verifica que esté completo.	Encargado de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud del trámite</li> <li>Fotocopia de Boleto de Ornato</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de IUSI</li> <li>Fotocopia de DPI del propietario</li> <li>Ultimo Recibo de Pago de canon de agua</li> </ul>
2.	Firma y sella de Visto Bueno, Traslada expediente para la revisión de la documentación.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente completo</li> <li>Cuadro de Datos</li> </ul>
3.	Recibe, revisa documentación del expediente e ingresa a Cuadro de Datos.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	

4.	Genera, imprime y traslada orden de trabajo para dictaminar.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente completo</li> <li>Dictamen</li> <li>Orden de Trabajo</li> </ul>
5.	Recibe Dictamen de la Orden de Trabajo generada.		
6.	Genera Oficio para la Eliminación de código duplicado y traslada para su visto bueno.	Director de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio y Dictamen de Mantenimiento de Redes</li> </ul>
7.	Revisa, firma y sella de Visto Bueno en oficio.		
8.	Envía oficio a la Dirección de Tecnología con sus respectivas copias que respalden para la eliminación del código.	Auxiliar Administrativo de Servicios de Aguas y Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio</li> <li>Cuadro de Datos</li> <li>Expediente</li> </ul>
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
11.	Oficio
12.	Expediente

FLUJOGRAMA TRÁMITE PARA CÓDIGO DE DUPLICADO



## 6.2 DEPARTAMENTO DE AGUAS

### 6.2.1 MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE POZOS DE AGUAS

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.14	<b>Procedimiento</b>	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

#### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	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.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código Municipal</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Pozo de Agua:</b>	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.	Coordinador de Mantenimiento de Aguas	
3.	Recibe información verbal.		
4.	Evalúa e informa sobre la extracción del equipo sumergible del Pozo al Encargado 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	

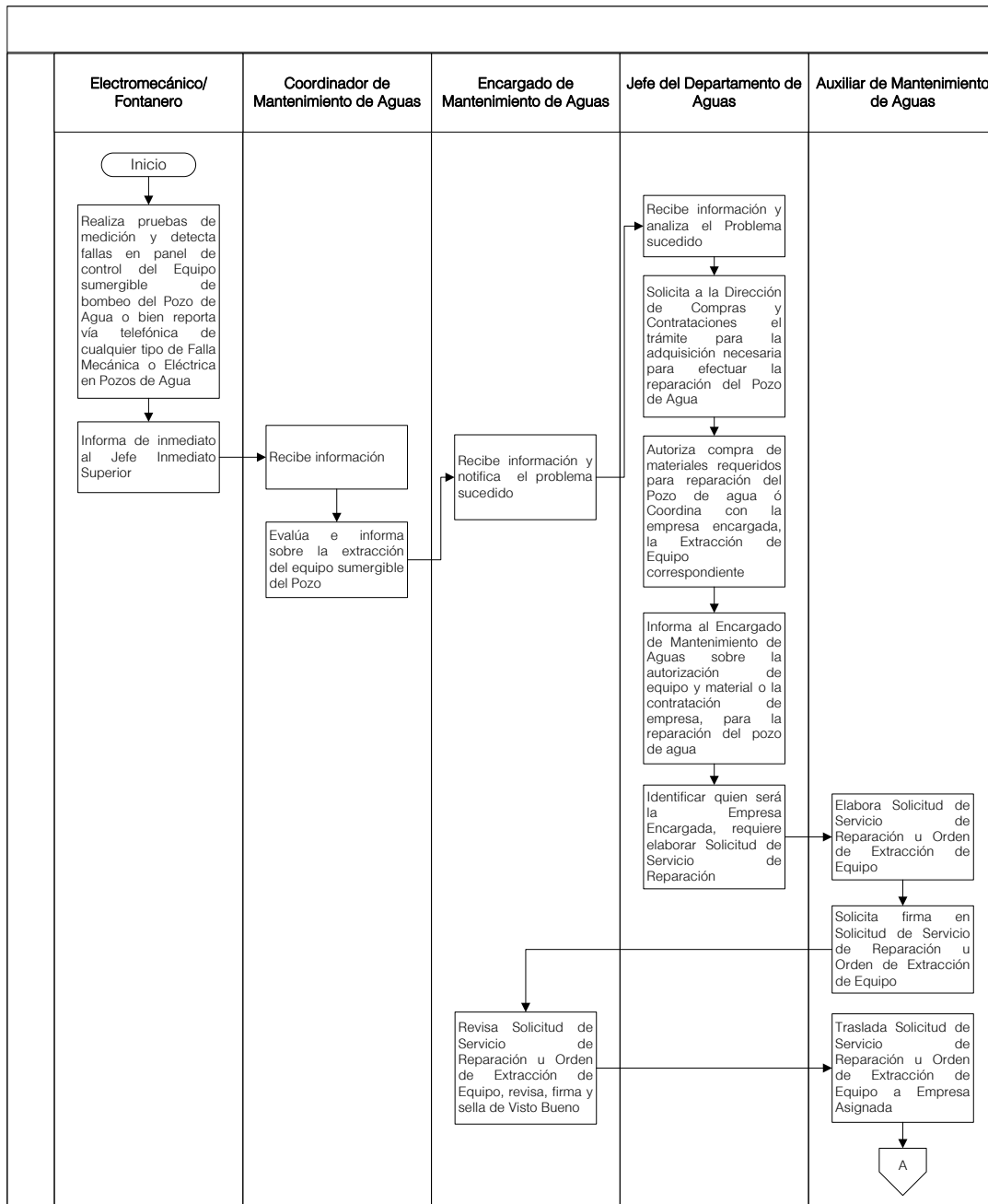
7.	Solicita a la Dirección de Compras y Contrataciones el trámite para la adquisición necesaria para efectuar la reparación del Pozo de Agua.	Jefe del Departamento de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Servicio de Reparación u Orden de Extracción de Equipo</li> </ul>
8.	Autoriza compra de materiales requeridos para reparación del Pozo de agua ó 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.	Identificar 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.		
13.	Revisa Solicitud de Servicio de Reparación u Orden de Extracción de Equipo, revisa, firma y sella de Visto Bueno.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	
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 ó Extracción del Equipo y sumergible del Pozo de Agua sí es una extracción de equipo paso 16 al 19.		
16.	Inicia el proceso de horas de limpieza, aplicación de químicos según sus características, (cepillado, cubeteado, pistoneado).	Empresa Asignada	
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	

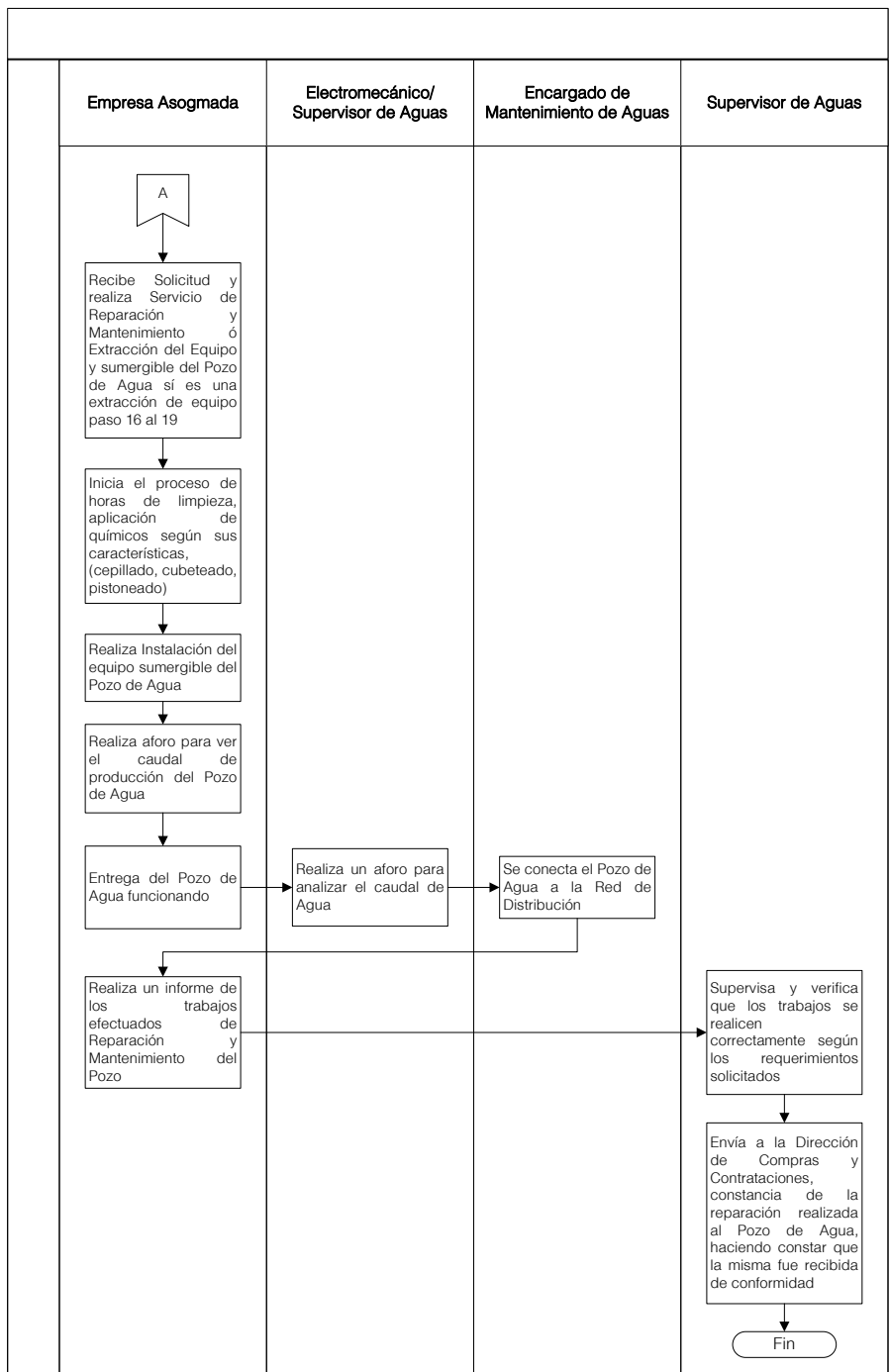
21.	Se conecta el Pozo de Agua a la Red de Distribución.	Encargado de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
22.	Realiza un Informe de los Trabajos Efectuados de Reparación y Mantenimiento del Pozo.	Empresa Asignada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constancia de Reparación</li> <li>• Informe de los Trabajos Efectuados de Reparación y Mantenimiento del Pozo</li> </ul>
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

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.15	<b>Procedimiento</b>	X	04
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el funcionamiento de pozo.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Pozo de Agua:</b>	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.	Después del arranque de los equipo si se 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.			
14.	Realiza mediciones e informe de las ultimas fallas por lo cual se ha apago el equipo.			
15.	Realiza un 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.	Informe sobre el funcionamiento y componentes eléctricos que necesita.			
18.	Llama a la empresa eléctrica para que asigne una unidad y cubra la emergencia.			
19.	Envía la información (No. Orden y cliente) al electromecánico o persona designada para estar pendiente cuando llegue la empresa eléctrica.			Auxiliar de Mantenimiento de Aguas
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		

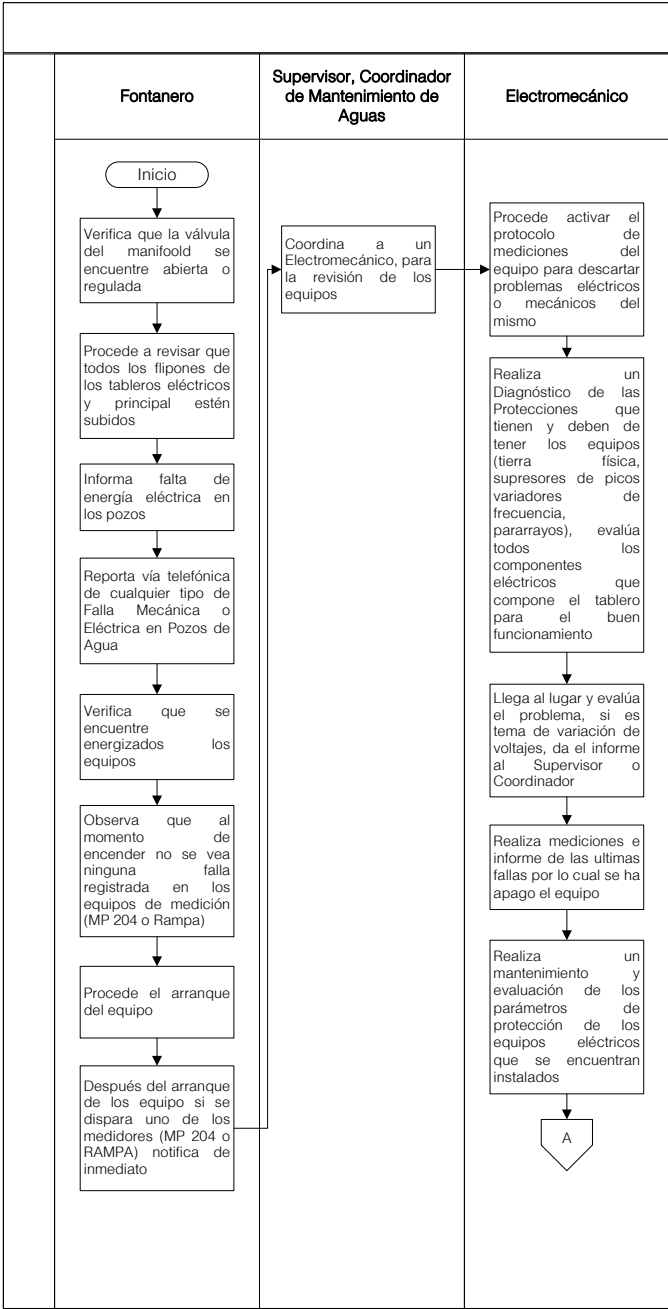
22.	Informa de inmediato al director del diagnóstico final.	Encargado o Coordinador de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
23.	Realiza trámite de compra y autorización si se requiere cambio de parámetros para el buen funcionamiento y protección de los equipos.	Director de Aguas y Drenajes	
24.	Da la orden de abrir los parámetros si fuera necesario para proceder realiza una prueba de encender el pozo.		
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.	Empresa Contratada	
31.	Realiza la 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		

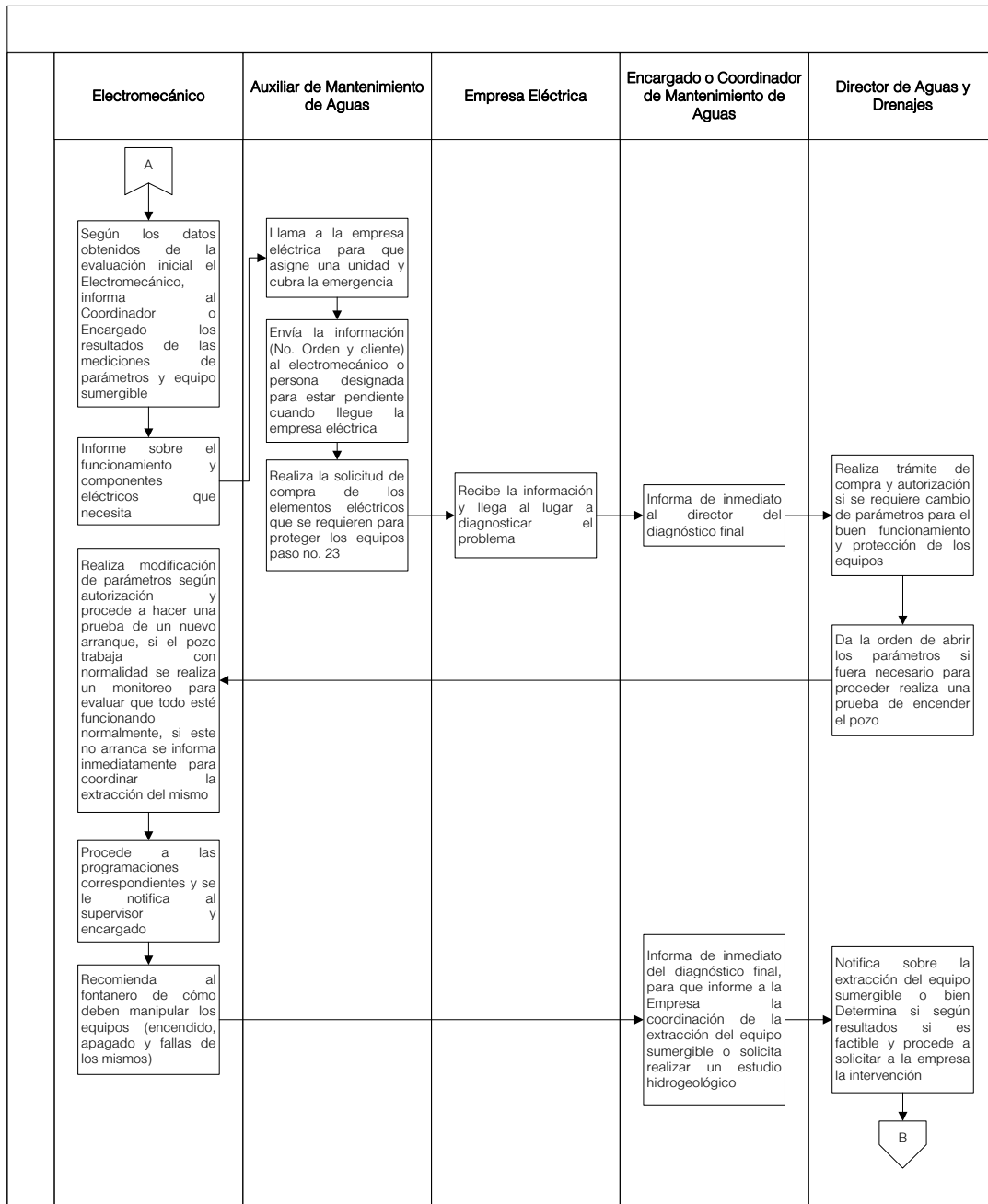
33.	Informe Final.	Empresa Contratada	• Informe Final	
34.	Realiza limpieza que consiste en aplicación de químicos horas de limpieza (cepillado, pistoneado y cubeteado), el tiempo depende de las características de los pozos.		Ninguno	
35.	Instala del equipo sumergible.			
36.	Hace evaluación eléctrica y procede a encender el equipo.			
37.	Realiza un aforo y medición de niveles.			
38.	Realiza la conexión del pozo a la red.			
39.	Realiza informe de las pruebas realizada.			
40.	Supervisa todo el proceso del Mantenimiento.	Electromecánico		Ninguno
41.	Informa sobre todos los trabajos realizados en el mantenimiento.			
42.	Realiza monitoreo y evaluación a los sectores afectados por el pozo en base a los trabajos efectuados por la empresa.	Supervisor y Coordinador de Mantenimiento de Aguas		
43.	Actualiza la Ficha Técnica e Historial de Intervenciones de los Pozos.	Encargado de Redes	• Ficha Técnica	
44.	Elabora el Expediente para la realización del pago correspondiente	Auxiliar de Mantenimiento de Aguas	• Expediente	
45.	Envía Expediente completo, con firma del Supervisor del Proyecto donde hace constar la conformidad del mantenimiento, se envía a Gerencia Municipal.			
46.	Realiza Procedimiento de Descargo de las Unidades que resultaron defectuosas del mantenimiento debidamente rotuladas.	Coordinador de Aguas		

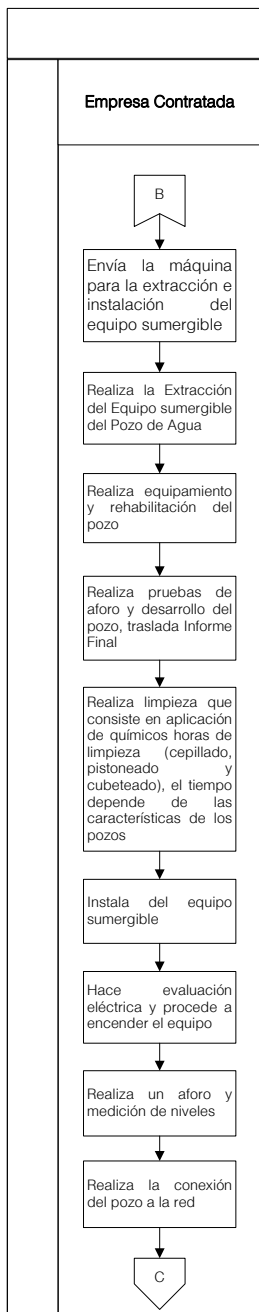
**DOCUMENTOS DE SOPORTE**

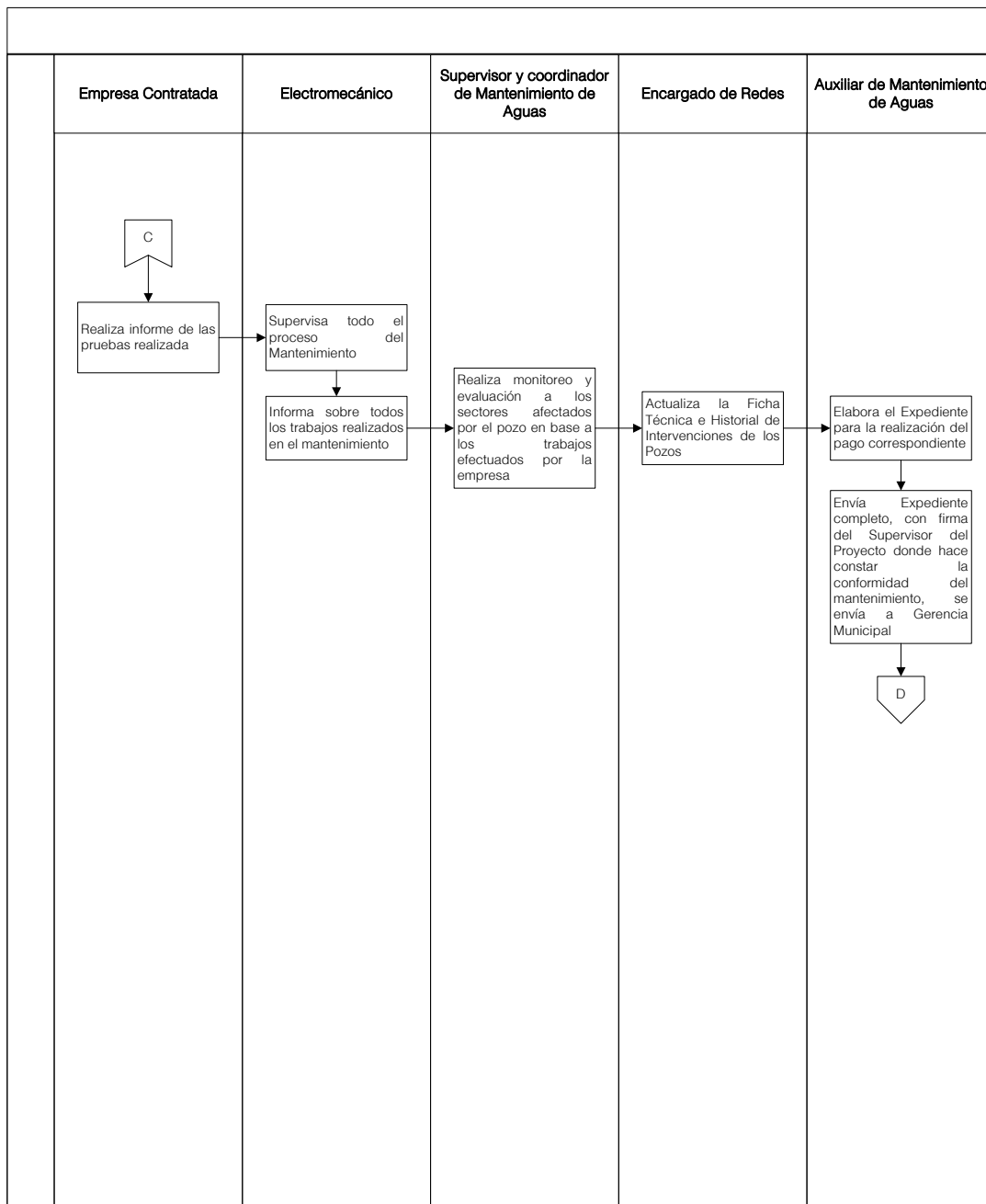
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Diagnóstico
2.	Ficha Técnica
3.	Informe Final
4.	Expediente

FLUJOGRAMA FUNCIONAMIENTO DE POZO

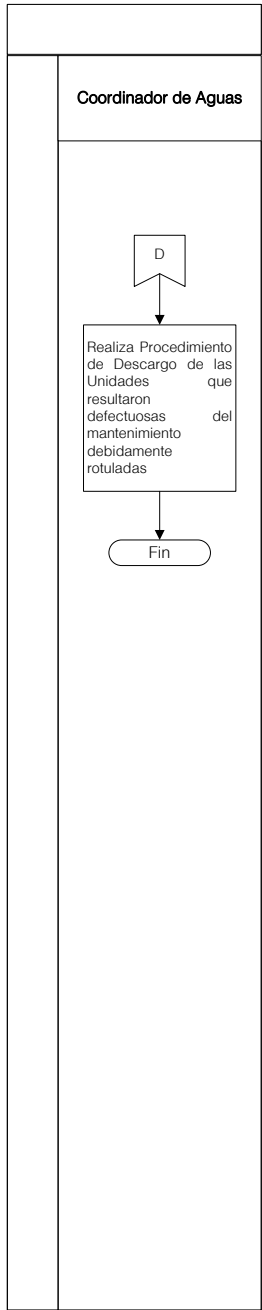












6.2.3 MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO					
<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.16	<b>Procedimiento</b>	X	04
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el mantenimiento de infraestructura de pozo.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Pozo de Agua:</b>	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 numero 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.		

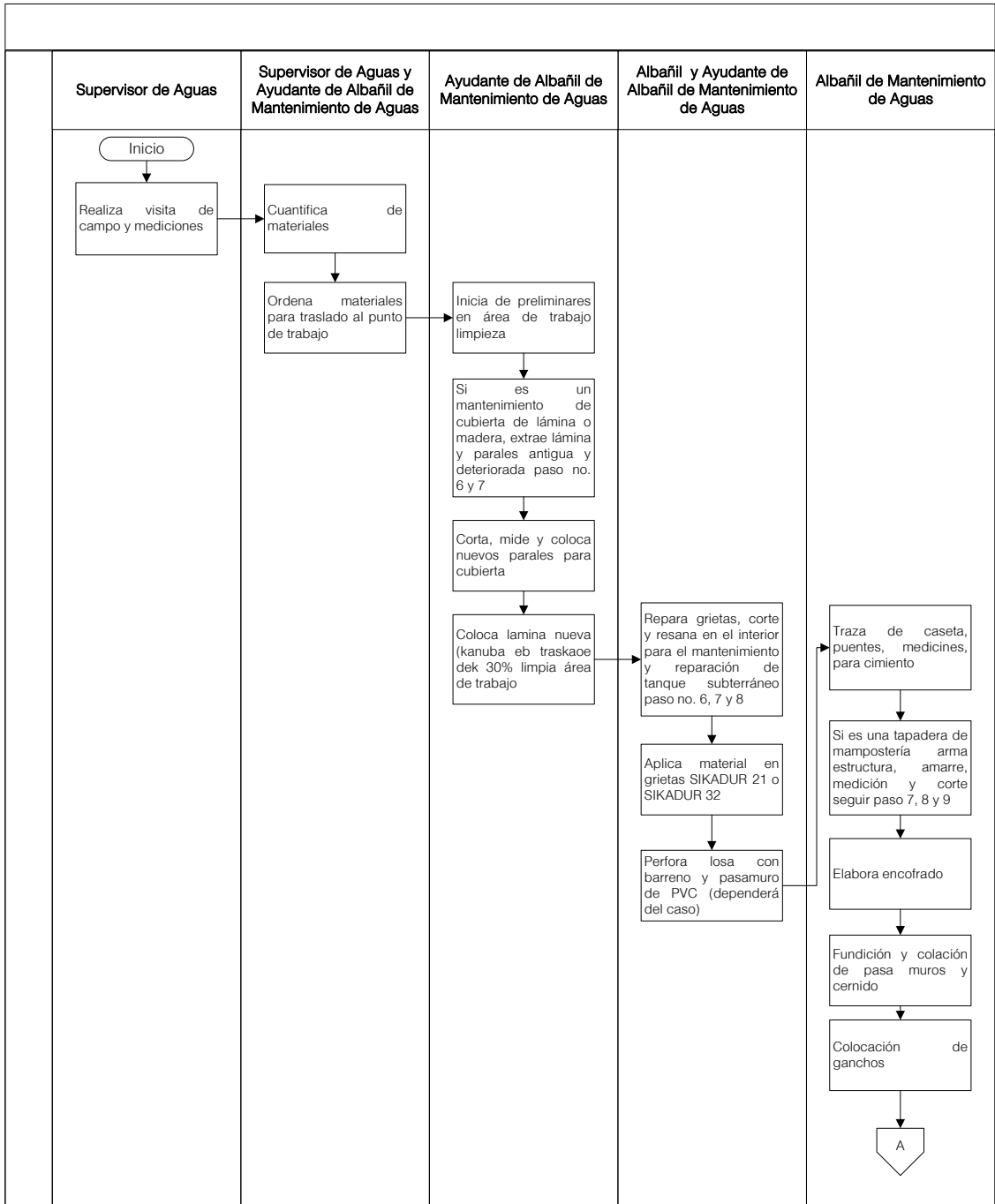
34.	Funde cimiento y levanta muro de dos hiladas.	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
35.	Encofra y funde troncos de columna, levanta hilada de block U para amarre y fundición de malla.		
36.	Coloca malla de circulación amarra entre tubería galvanizada y funde solera de block 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.		

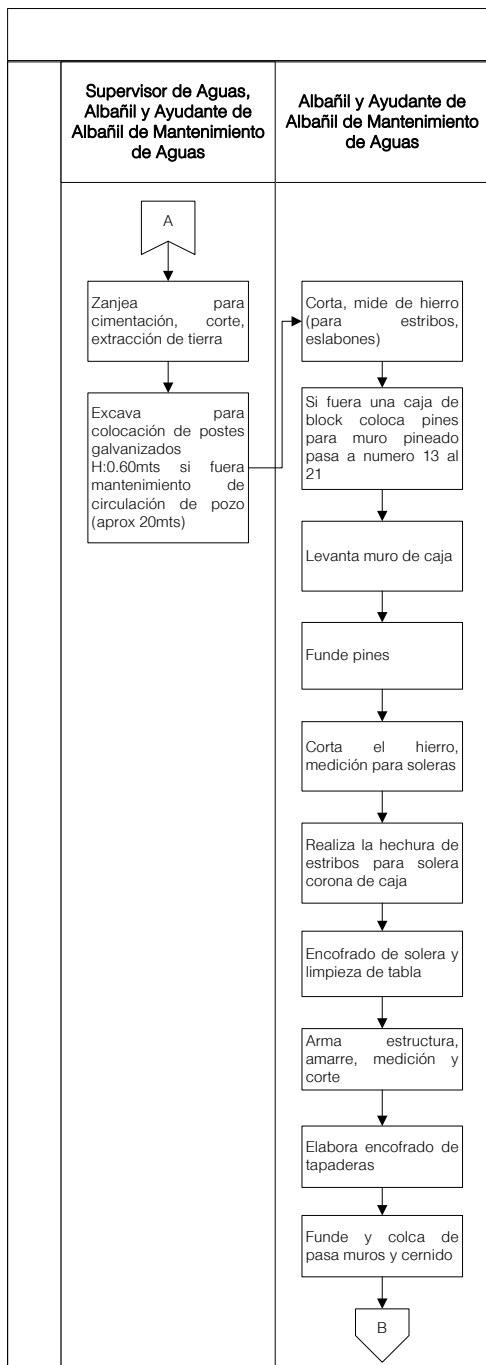
64.	Cierne paredes interiores y exteriores.	Albañil y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	Ninguno
65.	Coloca hilada y pañuelos en losa para rebalse de agua.		
66.	Coloca tubería en muro bajo (pasa muros).		
67.	Coloca contra llaves para inodoro y lavamanos.		
68.	Coloca inodoro y lavamanos, 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.		

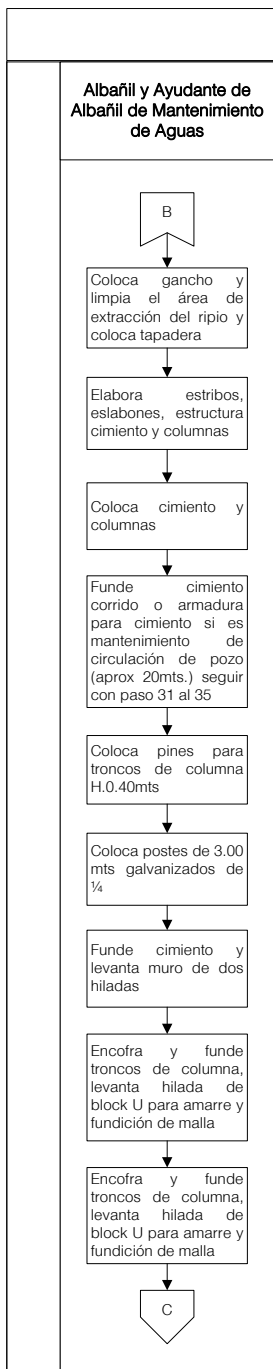
**DOCUMENTOS DE SOPORTE**

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Ninguno

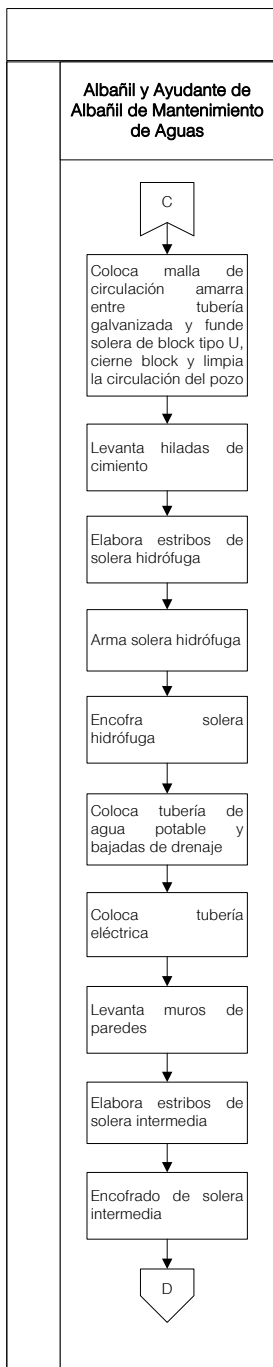
FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE POZO

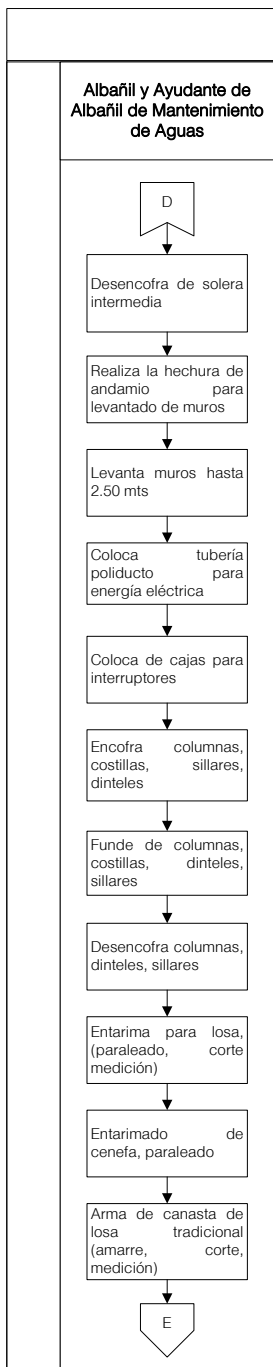


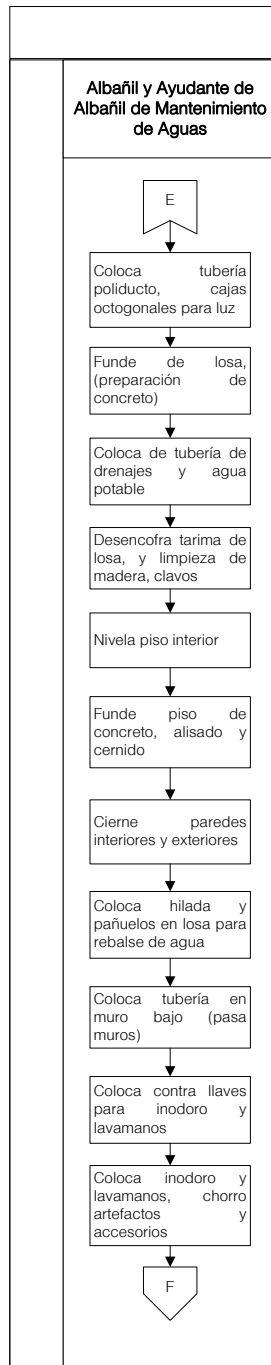


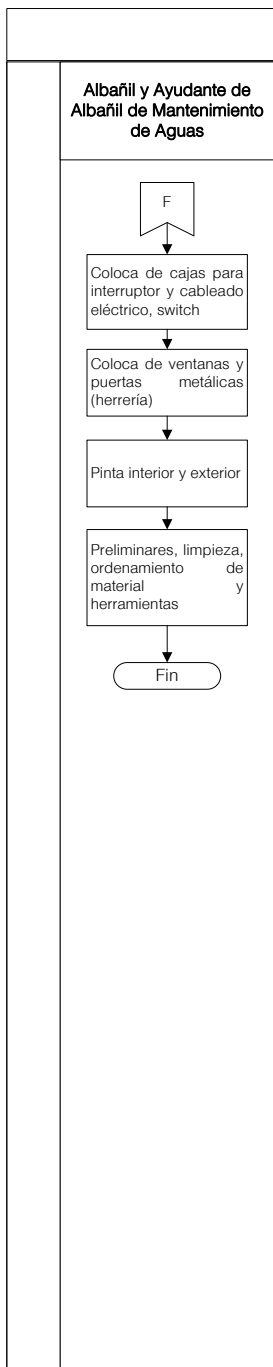












### 6.2.4 MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.17	<b>Procedimiento</b>	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

#### GENERALIDADES

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

#### DESCRIPCION SECUENCIAL

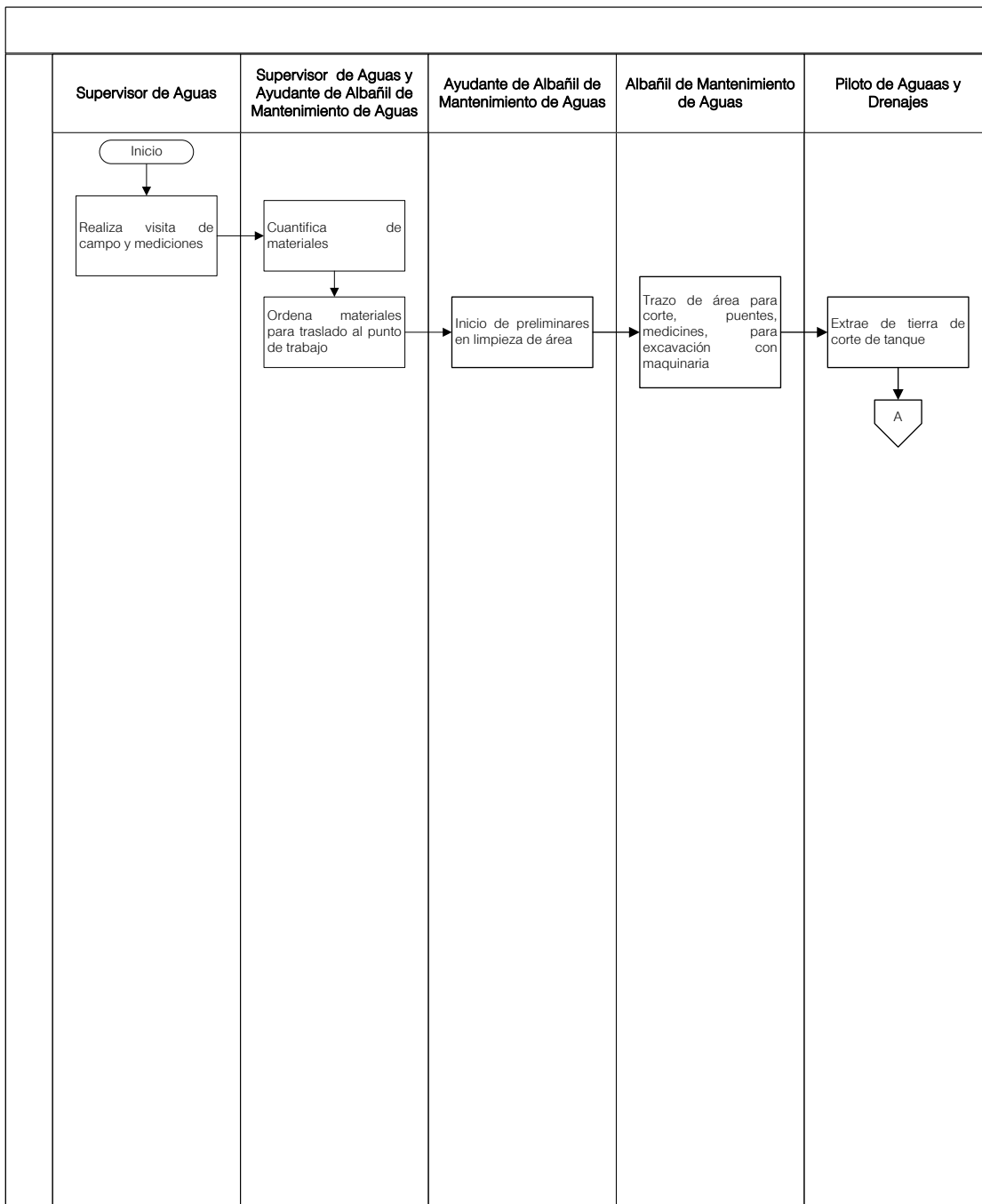
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Realiza visita de campo y mediciones.	Supervisor de Aguas	Ninguno
2.	Cuantifica de materiales.	Supervisor de Aguas y Ayudante de Albañil de Mantenimiento de Aguas	
3.	Ordena materiales para traslado al punto de trabajo.	Ayudante de Albañil 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.	Limpieza general.		

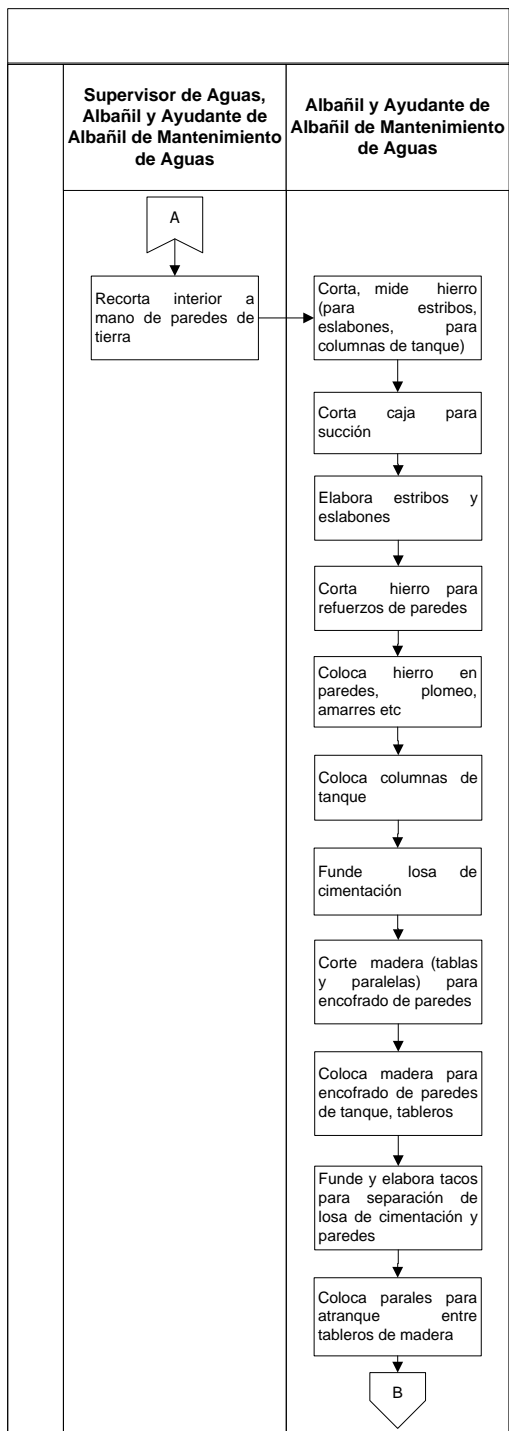
DOCUMENTOS DE SOPORTE

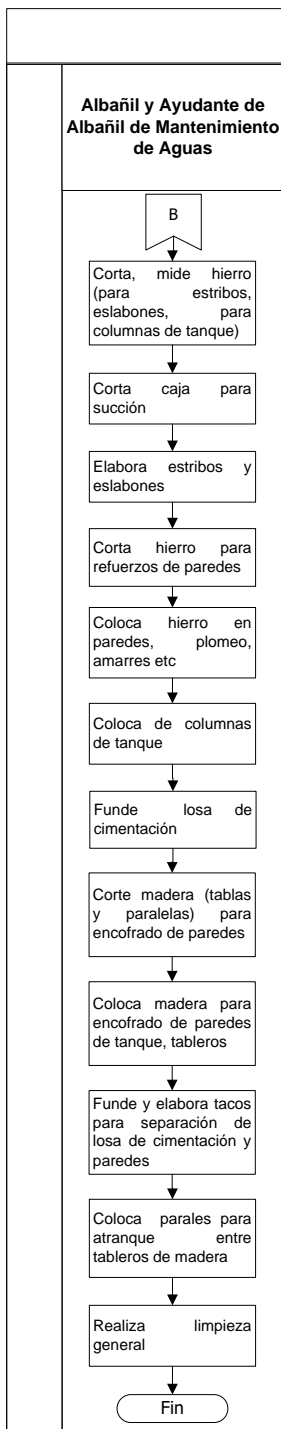
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1.	Ninguno

FLUJOGRAMA MANTENIMIENTO DE CISTERNA MAMPOSTERIA









## 6.2.5 MANTENIMIENTO DE LA RED DE AGUA POTABLE

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.18	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

### GENERALIDADES

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

### DESCRIPCION SECUENCIAL

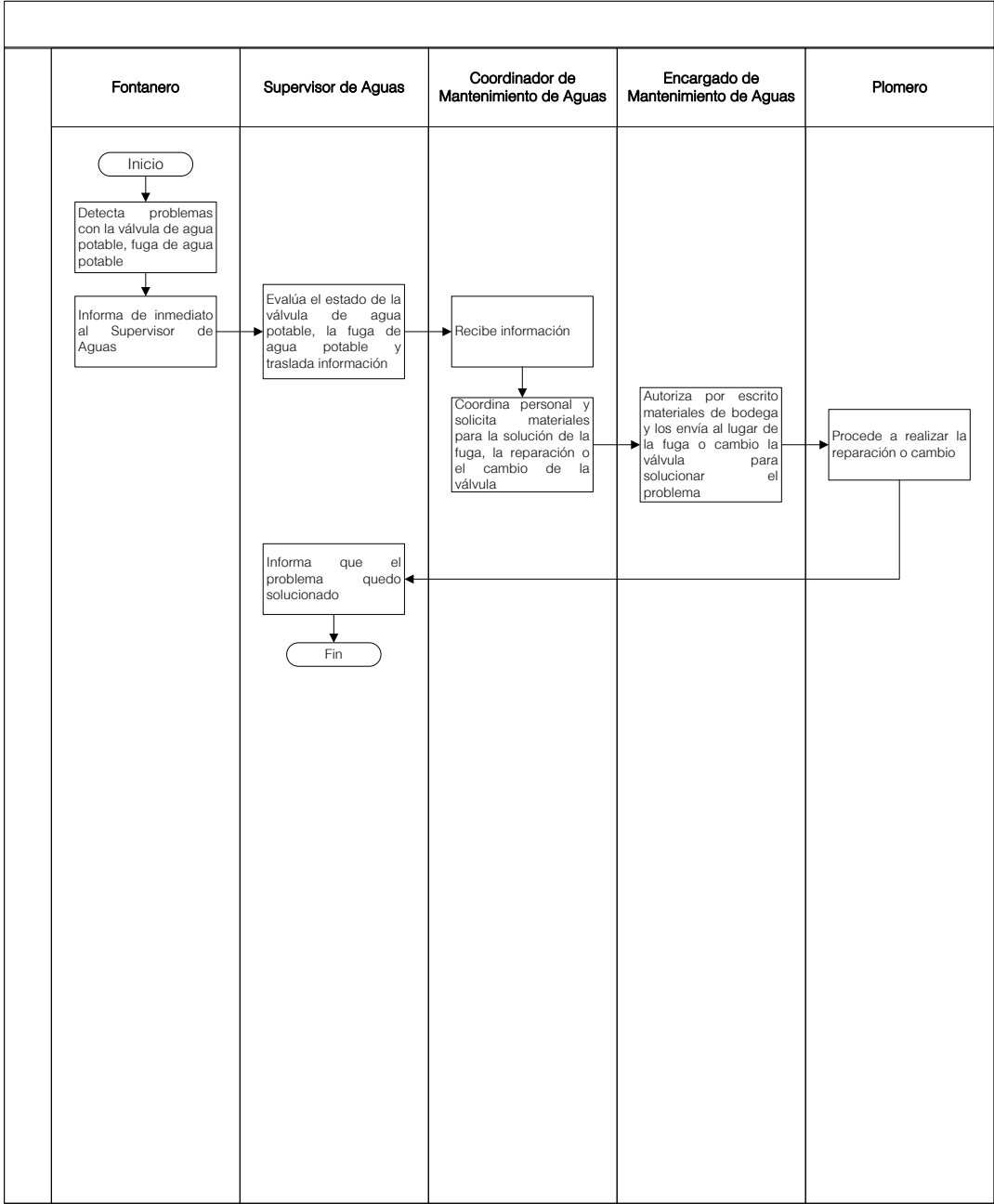
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Detecta problemas con la válvula de agua potable, fuga de agua potable.	Fontanero	Ninguno
2.	Informa de inmediato al Supervisor de Aguas.		
3.	Evalúa el estado de la válvula de agua potable, la fuga de agua potable y traslada información al 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

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	Departamento de Aguas				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.19	<b>Procedimiento</b>	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Aguas				

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objeto especificar los pasos a seguir para el abastecimiento Agua Potable.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato Compra de Agua Potable a Tanques de Distribución de Agua del Municipio de Mixco</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Abastecimiento de Agua:</b>	Suministro de agua potable que incluye las instalaciones de depósitos, válvulas y tuberías.
	<b>Agua Potable:</b>	Agua apta para el consumo de los humanos que puede ser consumida sin restricción para beber o preparar alimentos.
	<b>Tanques de Distribución:</b>	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.
	<b>Pipa:</b>	Deposito que sirve tanto para el transporte de líquidos como para su mantenimiento por tiempo prolongado según sus características.

### DESCRIPCION SECUENCIAL

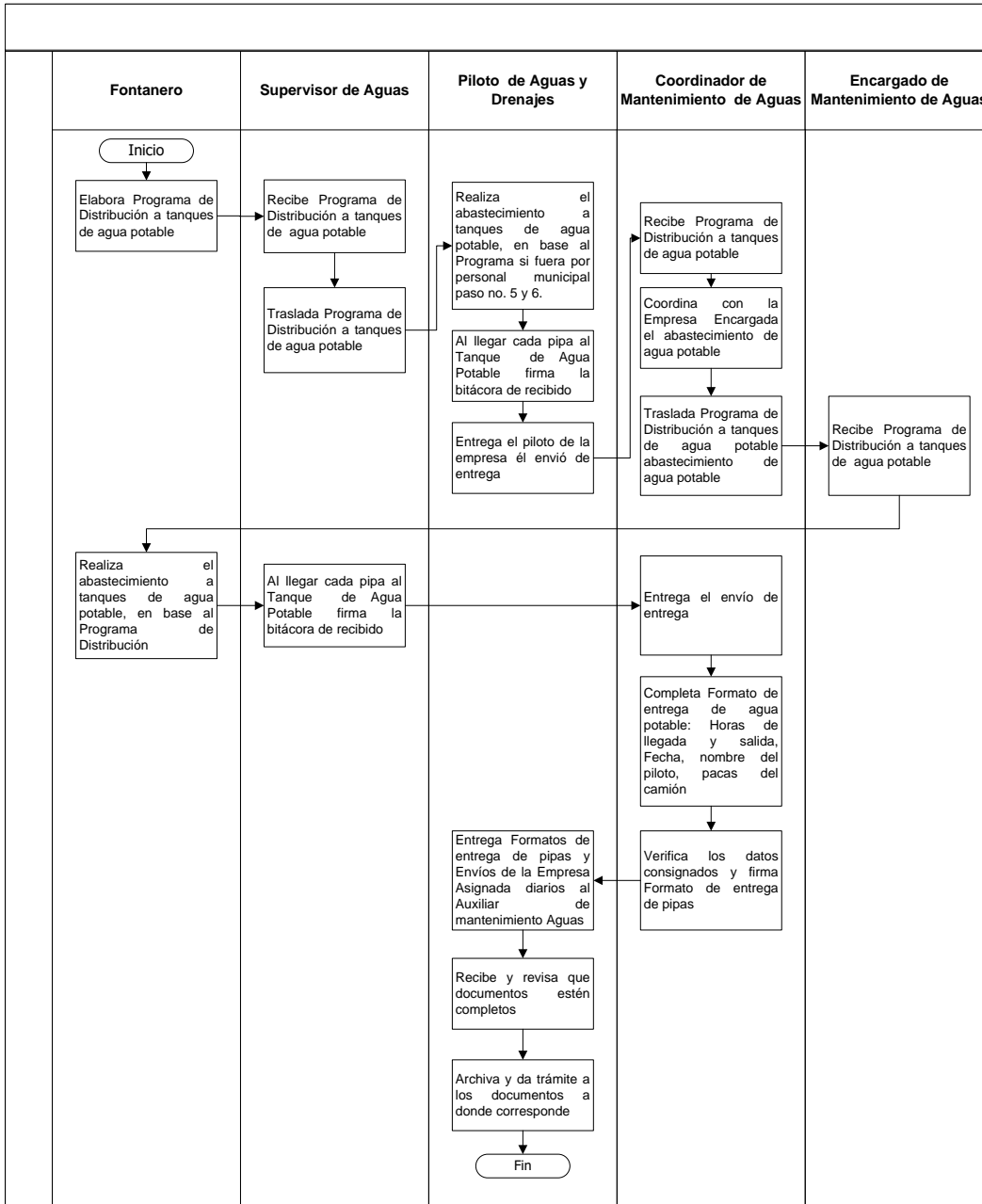
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Elabora Programa de Distribución a tanques de agua potable.	Fontanero	Ninguno
2.	Recibe Programa de Distribución a tanques de agua potable	Supervisor de Aguas	
3.	Traslada Programa de Distribución a tanques de agua potable.		
4.	Realiza el 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Distribución</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bitácora</li> </ul>
13.	Entrega el envío de entrega.	Coordinador del Mantenimiento de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Entrega de Agua Potable</li> </ul>
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.	Supervisor de Aguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de Entrega de Pipas</li> </ul>
16.	Entrega Formatos de Entrega de Pipas y Envíos de la Empresa Asignada diarios al Auxiliar de mantenimiento Aguas.		
17.	Recibe y revisa que documentos estén completos.		
18.	Archiva y da trámite a los documentos a donde corresponde.		Ninguno

**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

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:	14.DAD.20	Procedimiento	X	02
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Tratamiento de Aguas				

### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	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 (las) muestra (s) son para análisis Físicoquímico y Bacteriológico de agua residual.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa Técnica Guatemalteca NTG 29001</li> <li>• Código Municipal, Decreto N° 12-2002</li> <li>• Reforma código Municipal, Decreto N° 56-2002</li> <li>• Decreto No. 90-97 del Congreso de la República</li> <li>• Acuerdo ministerial 1148-2009</li> <li>• Acuerdo gubernativo 113-2009</li> <li>• Acuerdo ministerial 523-2013</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de la Dirección de Aguas y Drenajes</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de Suministros de Hipoclorito de Sodio</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Hipoclorito de Sodio:</b>	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.
	<b>Planta de Tratamiento de Agua:</b>	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.
	<b>Toma de Muestra:</b>	Extraer una porción representativa de una masa de agua con el propósito de examinar diversas características.
	<b>Análisis Físicoquímico:</b>	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.
	<b>Análisis Bacteriológico:</b>	Permite evaluar la calidad sanitaria de muestras de agua mediante el recuento y la búsqueda de microorganismos coliformes totales, coliformes fecales y Escherichia coli.
<b>Agua Residual:</b>	Cualquier tipo de agua cuya calidad se vio afectada negativamente por influencia del ser humano.	

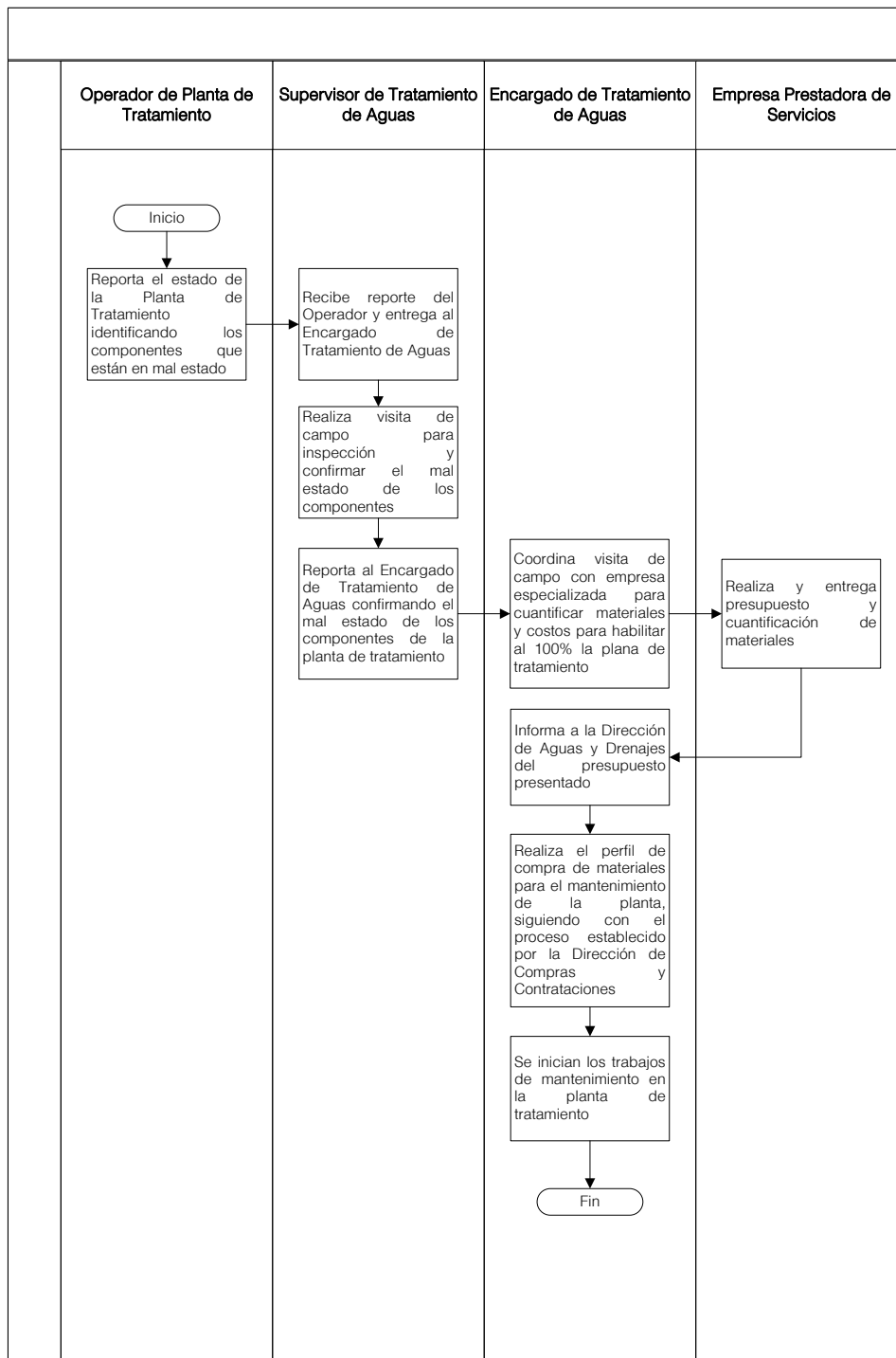
**DESCRIPCION SECUENCIAL**

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte</li> </ul>
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	
6.	Realiza y entrega Presupuesto y Cuantificación de Materiales.	Empresa Prestadora de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto y Cuantificación de Materiales</li> <li>Perfil de Compra</li> </ul>
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

<b>Unidad/Gerencia:</b>	<b>Departamento:</b>	<b>Código:</b>	<b>Proceso</b>		<b>No. De Páginas:</b>
Gerencia Municipal	Departamento de Drenajes				
<b>Dirección:</b>	<b>Sección:</b>	14.DAD.21	<b>Procedimiento</b>	X	03
Dirección de Aguas y Drenajes	Sección de Mantenimiento de Drenajes				

#### GENERALIDADES

<b>Descripción General</b>	Este procedimiento tiene por objetivo especificar los pasos a seguir para realizar inspección a la Red de Drenajes.	
<b>Fundamento Jurídico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ninguno</li> </ul>	
<b>Usuarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vecino y/o Interesado</li> </ul>	
<b>Requisitos Previos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud por escrito</li> <li>Fotocopia autenticada de la Escritura Pública</li> <li>Fotocopia de Solvencia Municipal</li> <li>Fotocopia del Boleto de Ornato Titular y condueños</li> <li>Fotocopia de DPI Titular y condueños</li> </ul>	
<b>Conceptos y Definiciones</b>	<b>Concepto</b>	<b>Definición</b>
	<b>Red de Drenajes:</b>	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.
	<b>DPI:</b>	Documento Personal de Identificación.

#### DESCRIPCION SECUENCIAL

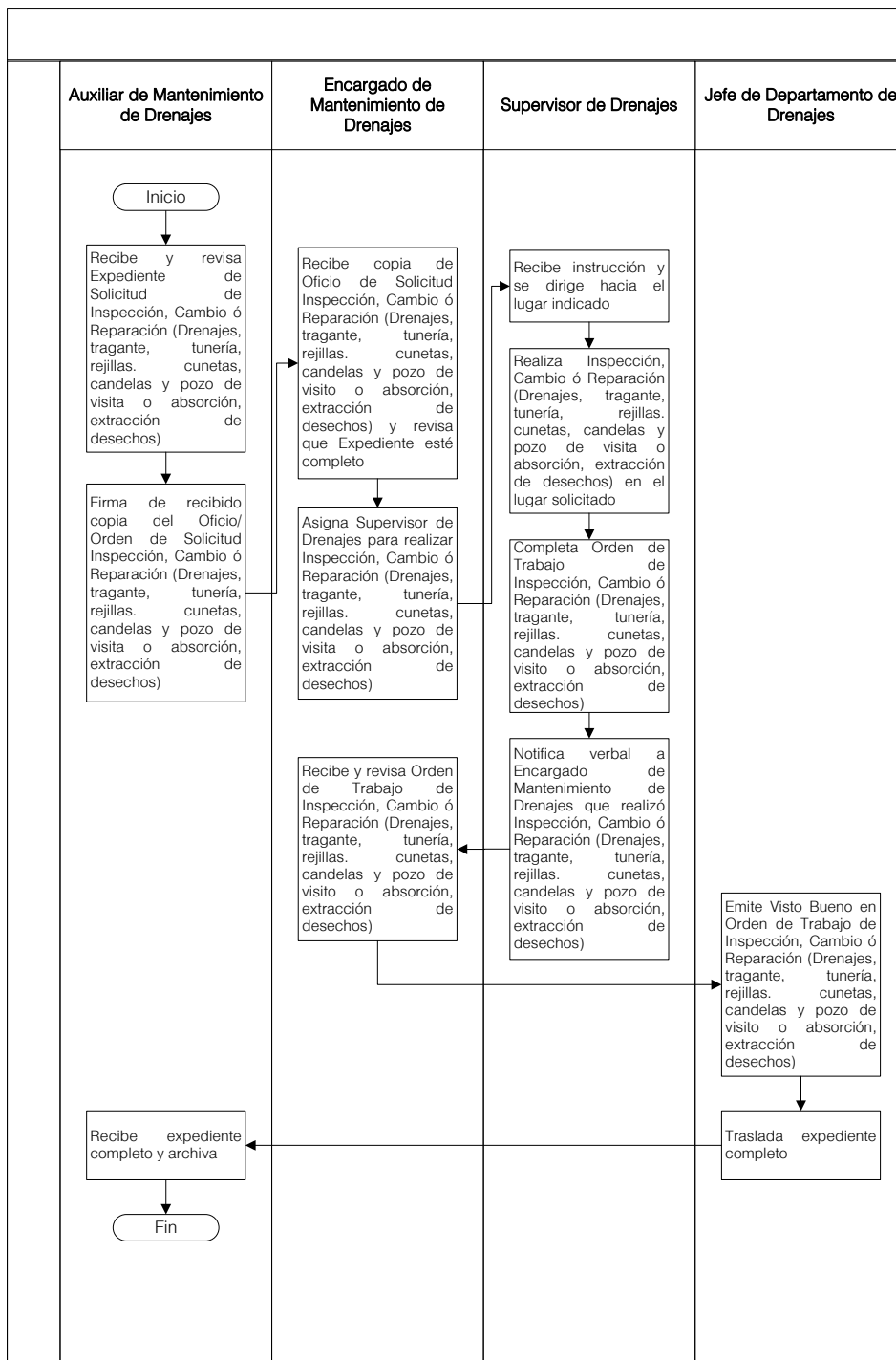
No.	DESCRIPCIÓN SECUENCIAL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REQUERIDO
1.	Recibe y revisa Expediente de Solicitud de Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tunería, rejillas, cunetas, candelas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos).	Auxiliar de Mantenimiento de Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud por escrito</li> <li>Fotocopia autenticada de la Escritura Pública</li> <li>Fotocopia de Solvencia Municipal</li> </ul>
2.	Firma de recibido copia del Oficio/Orden de Solicitud Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tunería, rejillas, cunetas, candelas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos).		<ul style="list-style-type: none"> <li>Fotocopia del Boleto de Ornato</li> <li>Fotocopia de DPI</li> <li>Solicitud de Instalación de Drenajes</li> <li>Oficio/Nota</li> </ul>

3.	Recibe copia de Oficio de Solicitud Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas y pozo de visito o absorción, extracción de desechos) y revisa que Expediente esté completo.	Encargado de Mantenimiento de Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficio de Solicitud Inspección, Cambio ó Reparación</li> </ul>
4.	Asigna Supervisor de Drenajes para realizar Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos).		
5.	Recibe instrucción y se dirige hacia el lugar indicado.	Supervisor de Drenajes	Ninguno
6.	Realiza Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas y pozo de visita o absorción, extracción de desechos) en el lugar solicitado.		
7.	Completa Orden de Trabajo de Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas y pozo de visito o absorción, extracción de desechos).		
8.	Notifica verbal a Encargado de Mantenimiento de Drenajes que realizó Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas y pozo de visito o absorción, extracción de desechos).		
9.	Recibe y revisa Orden de Trabajo de Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas y pozo de visito o absorción, extracción de desechos).	Encargado de Mantenimiento Drenajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Trabajo de Inspección de Drenaje</li> <li>Expediente</li> </ul>
10.	Emite Visto Bueno en Orden de Trabajo de Inspección, Cambio ó Reparación (Drenajes, tragante, tubería, rejillas. cunetas, candelas y pozo de visito o absorción, extracción de desechos).	Jefe de Departamento de Drenajes	
11.	Traslada expediente completo.	Auxiliar de Mantenimiento de Drenajes	
12.	Recibe expediente completo y archiva.		

## 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 con Dueños
5.	Fotocopia de DPI Titular y con Dueños
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



## VIII. HOJA DE EDICIÓN

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

Punto Cuarto del Acta 8-2020 del Concejo Municipal  
de fecha 13 de enero 2020

## 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.