



JAPAMA
TU FUENTE DE VIDA

TRANSFORMANDO

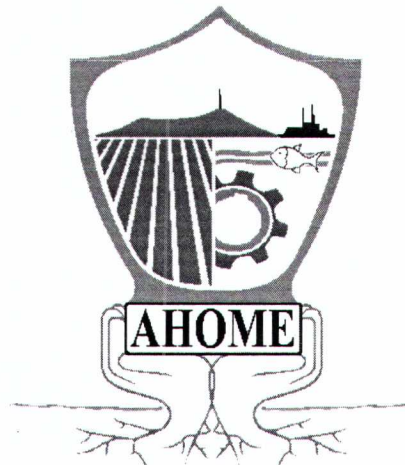
AHOME

Escribiendo una nueva historia

Manual de Procedimientos

“REGULARIZACION DE TOMAS”

JUNTA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE AHOME



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	3
2. ALCANCE	3
3. POLÍTICA	3
4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE.....	3
5. AUTORIDAD.....	4
6. PROCEDIMIENTO	4
7. RESPONSABILIDAD.....	7
8. CONTROL DE REGISTROS.....	7
9. CONTROL DE REVISIONES.....	8
10. 10. HISTÓRICO DE INDICADORES	8
11. DIAGRAMA DE FLUJO.....	9

[Handwritten signature in blue ink]



1. PROPÓSITO

Establecer un procedimiento para verificar el cumplimiento a las disposiciones de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa, y lograr la regularización de tomas, así como inspeccionar las tomas registradas en H-10, Suspensión temporal.

2. ALCANCE

Va enfocado a todos los usuarios que habiten en fraccionamientos, colonias y zona urbana.

3. POLÍTICA

Procuramos la motivación del personal que participa dentro del proceso, así como el aprovechamiento de los recursos materiales y la búsqueda de la mejora continua.

4. DOCUMENTOS Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

4.1-Documentos

Reporte Diario de Contratos.

FCOM-03

Reporte de Tomas Directas en Fraccionamientos.

FCOM-34

Reporte de Inspección a Tomas en H-10 o en Suspensión Temporal.

FCOM-43

Orden de Trabajo.

FCOM-09

Notificación por Cambio de Giro o Establecimiento.

FCOM-44

Acta Circunstanciada de Hechos.

Orden de Inspección.

Oficio de Comisión.

Citatorio.

Acta de notificación.

Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa.

Reglamento de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ahome.





4.2.-Terminología

4.2.1.-Toma de Agua: Se entiende como aquella instalación hidráulica que surte de agua a un predio.

4.2.2.-Toma Directa sin Contrato: Es aquella toma de agua que no tiene medidor y que no está registrada (sin contrato) y que está físicamente localizable (a la vista).

5. AUTORIDAD

5.1.-El Jefe del Depto. De Regularización de Tomas y/o su auxiliar, tiene (n) la autoridad para elaborar y modificar un plan de trabajo diario de visitas a fraccionamientos para detectar tomas sin contrato.

5.2.-El Jefe del Depto. De Regularización de Tomas y/o los inspectores tiene(n) la autoridad para levantar actas de hechos circunstanciadas a usuarios que hayan cometido alguna infracción a la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa.

5.3.-El Gerente de Comercialización y/o Sub-Gerente de Medición y Facturación tiene la autoridad para definir y establecer los planes de trabajo diarios para el departamento de inspección.

5.4.-El Gerente General tiene la autoridad para sancionar las irregularidades detectadas por el Depto. De Inspección.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Regularización de Tomas sin Contrato

6.1.1. El Jefe del Depto. De Regularización de Tomas, su auxiliar o su personal, revisa continuamente los fraccionamientos y etapas nuevas de los mismos para efecto de estar alimentando la base de datos del "Reporte de Tomas Directas en Fraccionamientos" (FCOM-34) haciendo las observaciones correspondientes.

El personal de Inspección visita los Fraccionamientos y llena formato de Reporte de





Tomas Directas en Fraccionamientos (FCOM-34) con las observaciones correspondientes, se le informa al usuario de manera verbal o mediante una notificación, orden de trabajo (FCOM-09) que deberá pasar a revisar su contrato después de dicha notificación.

6.1.2. El Jefe del Depto. de Regularización de Tomas y/o su auxiliar, consultan diariamente el reporte de contratos (FCOM-03), para conocer que tomas fueron regularizadas, para así eliminarlas del Reporte de Tomas Directas en Fraccionamientos (FCOM-34).

6.1.3. De las tomas que se encuentran en el Reporte de Tomas Directas en Fraccionamientos (FCOM-34) y que no se contrataron, el Jefe del Depto. de Regularización de Tomas y/o su auxiliar asigna el trabajo diario de visitas a los diferentes fraccionamientos.

6.2. Inspección a Tomas en H-10 y en Suspensión Temporal

6.2.1. El Jefe del Depto. de Regularización de Tomas y o su auxiliar, generará un reporte electrónico de las tomas en H-10 y suspensión temporal de los sectores de la zona urbana de la Cd. de Los Mochis, a excepción de los sectores 06, 24, 31, 32 y 39 de acuerdo al programa semestral de inspección de tomas en suspensión temporal y H-10.

6.2.2. El Jefe del Depto. de Regularización de Tomas y/o su auxiliar, entregará el listado a las cuadrillas adscritas al Depto. para su inspección en campo.

6.2.3. Las tomas que se encuentren habitadas y activas se procederán a plasmar en el reporte electrónico de las tomas en H-10 y suspensión temporal, las tomas que se encuentren deshabitadas y activas se procederán a cortar el servicio.

6.2.4. El Jefe del Depto. de Regularización de Tomas y/o su auxiliar, llenarán el reporte de inspección a tomas en H-10 y suspensión temporal (FCOM-43), lo anterior del informe que entreguen las cuadrillas de las tomas activas, para posteriormente activarlas en el sistema.



Handwritten blue ink signatures and initials on the right margin of the page.



6.3.-Suspensión de Tomas por Solicitud de Cancelación Temporal

6.3.1. Como actividad de apoyo se reciben del Procedimiento de Atención a Usuarios (PO-ATU-01) las órdenes de Trabajo (FCOM-09) para suspender servicios de tomas que solicitaron cancelación temporal.

6.3.2. Una vez que se reciben las órdenes de trabajo (FCOM-09), se procede a entregar a las cuadrillas adscritas a este Depto. para que sean atendidas en campo.

6.3.3. Una vez efectuado el trabajo en campo, se elabora un listado con las órdenes de trabajo atendidas y se entrega al encargado, quedando una copia del listado en este departamento.

6.4.-Inspección a tarifas aplicables a usuarios:

6.4.1.-Se realiza en campo visitas a domicilios con actividad comercial e industrial, lo anterior con personal del Depto. De Inspección a Usuarios y se solicita el recibo para detectar a usuarios con tarifas distintas a las que corresponde.

6.4.2.-Los usuarios que se detectan con tarifa distinta a la que les corresponde, se les notifica mediante el formato (FCOM-44) del cambio de tarifa y el Jefe del Depto. de Regularización de Tomas realiza el cambio en el Sistema.

6.5.-Inspeccion de acuerdo a las disposiciones de la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa y el Reglamento de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ahome:

6.5.1.-Se visita a usuarios mediante un operativo, reporte de distintos departamentos o por denuncia ciudadana, que presuntamente hayan cometido alguna infracción a la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Sinaloa y/o al Reglamento de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Ahome.

6.5.2.-Se presenta una orden de inspección y un oficio de comisión debidamente fundados y motivados para solicitar el acceso al predio y revisar las instalaciones hidráulicas. En caso que se niegue el acceso o el domicilio se encuentre solo, se





dejará un citatorio para que el usuario nos de día para realizar la inspección.

6.5.3.-En caso de que haya una infracción a las de la ley y/o reglamento antes mencionados se procede a levantar un acta de hechos circunstanciada donde se plasman los hechos ocurridos en el lugar.

6.5.4.-Se informa al Jefe Medición y Facturación para que se sancione de acuerdo a ley y/o reglamento.

7. RESPONSABILIDAD

7.1.-El Jefe del Depto. De Regularización de Tomas y/o su auxiliar tiene(n) la responsabilidad de mantener actualizado el padrón de fraccionamientos nuevos, así como el ingreso de fraccionamientos que ya cumplieron con la etapa de entrega-recepción.

7.2.-El Jefe del Depto. De Regularización de Tomas tiene la responsabilidad de dar seguimiento a los planes de trabajo diarios.

7.3.-Será responsabilidad del Gerente Comercial y/o Sub-Gerente de Medición y Facturación notificar al Jefe de Regularización de Tomas las etapas o fraccionamientos que hayan cumplido con el proceso de entrega y recepción.

8. CONTROL DE REGISTROS

El control de los registros se definirá como sigue:

CODIGO	NOMBRE	RESPONSABLE	ALMACENAR EN:	RENTENCION	DISPOSICION
FCOM-34	Reporte de Tomas Directas en Fraccionamientos	Auxiliar de Regularización de Tomas.	Archivero	1 (un)Año	Se Destruye
FCOM-43	Reporte de Inspección a Tomas en H-10 y en Susp. Temporal	Jefe del Dpto. de Regularización de Tomas.	Archivero	1 (un)Año	Se Destruye





FCOM-03	Reporte diario de contratos	Auxiliar de Regularización de Tomas.	Archivero	1 (un)Año	Se Destruye
FCOM-09	Orden de trabajo	Jefe del Depto.de Regularización de Tomas.	Archivero	1 un(año)	Se destruye
FCOM-44	Notificación por cambio de giro o establecimiento	Jefe del Depto.de Regularización de Tomas.	Archivero	1un(año)	Se destruye

9. CONTROL DE REVISIONES

	FECHA	EXPLICACIÓN DEL CAMBIO
00	14-12-17	Alta de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015
01	01-02-21	Actualización de procedimiento bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2015

10. HISTÓRICO DE INDICADORES

No.	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Indicador
1	01-02-21	Actual	Regularizar por lo menos a 1700 usuarios anual que tienen toma de agua sin contrato.
2	01-02-21	Actual	Cumplir al 100% el programa semestral de inspección de tomas en suspensión temporal (H-10).
3	01-02-21	Actual	Atender el 100% de las solicitudes de suspensión temporal, toma activa y checar tarifa realizadas a través de mostrador.

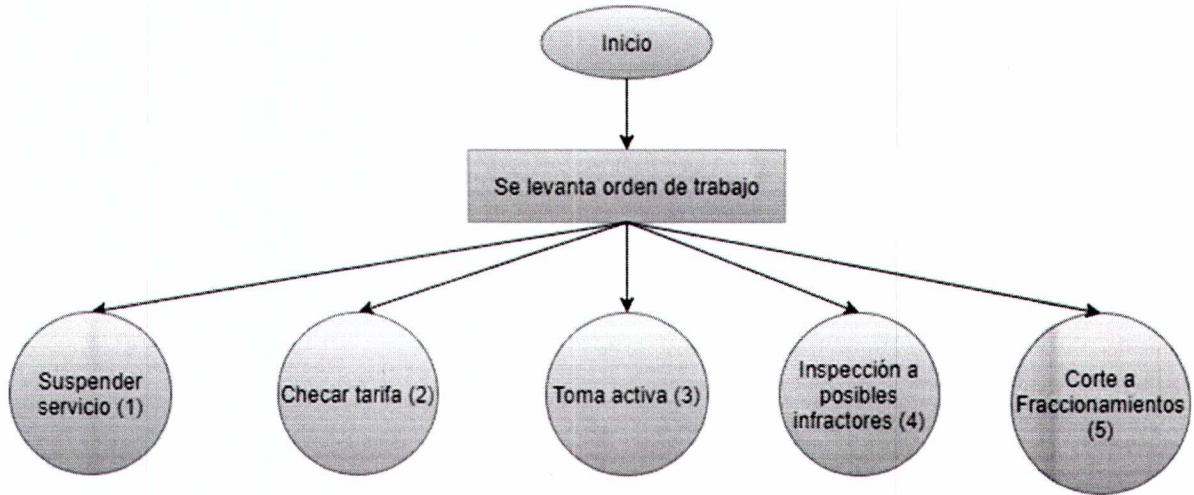


Handwritten blue ink signatures and scribbles on the right side of the page.

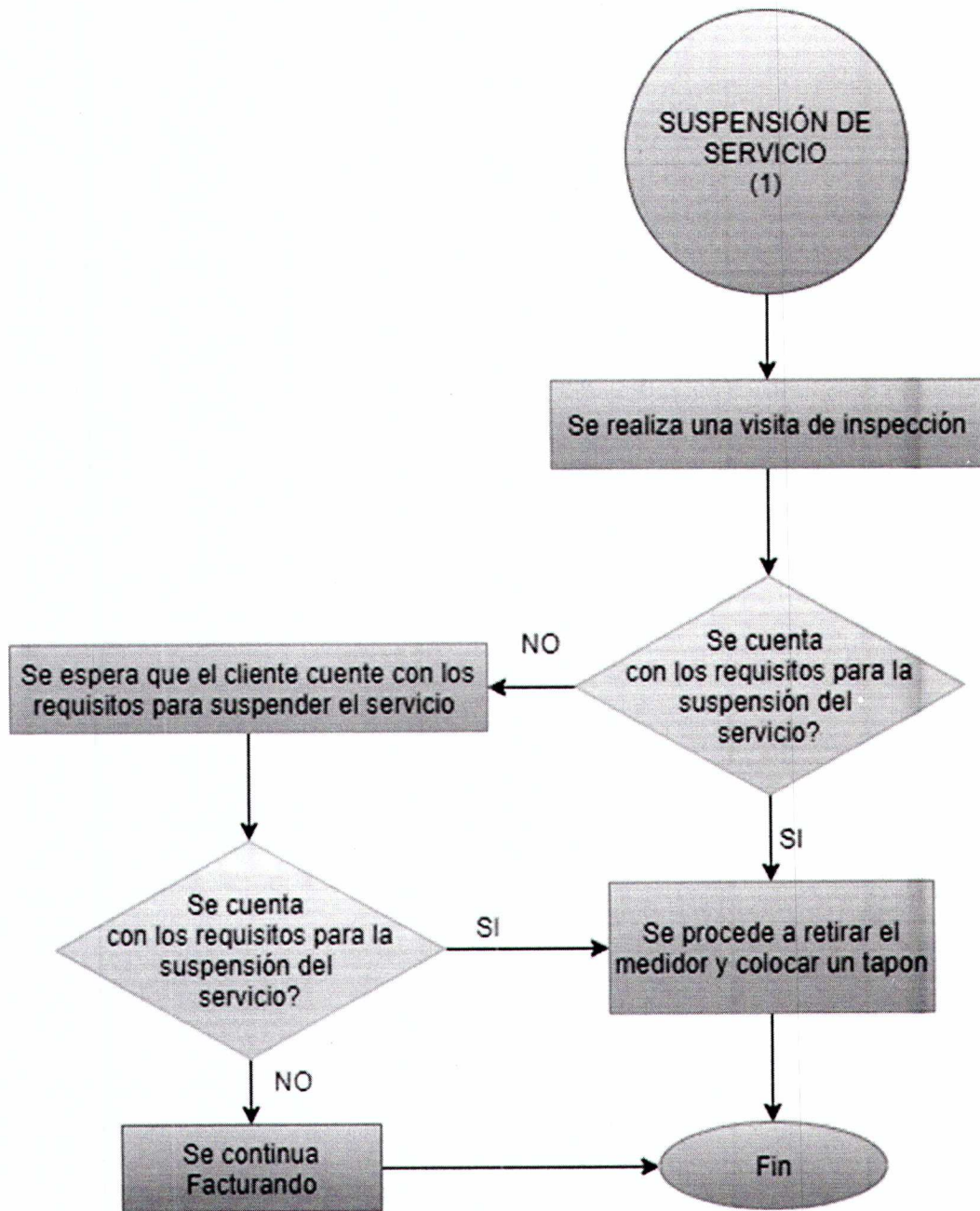


11. DIAGRAMA DE FLUJO.

REGULACIÓN DE TOMAS

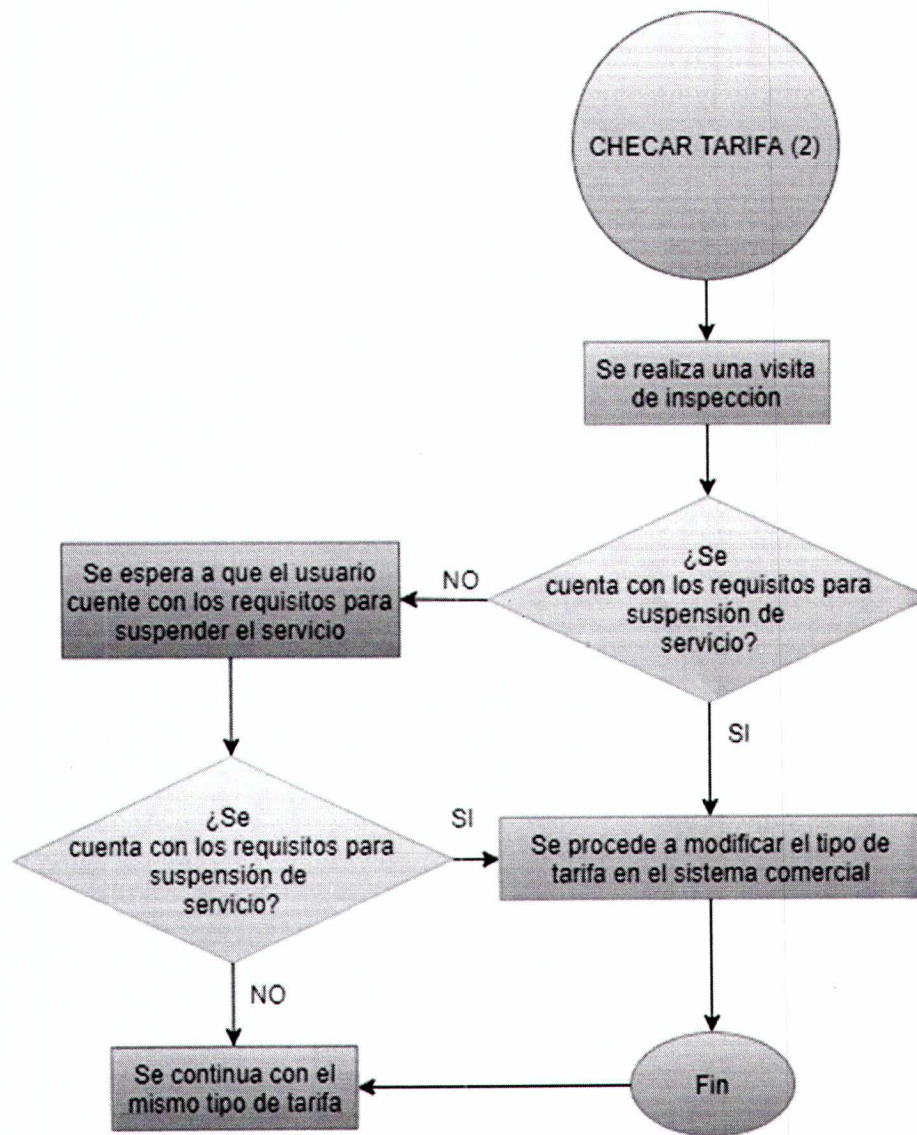


[Handwritten signature and scribbles in blue ink]

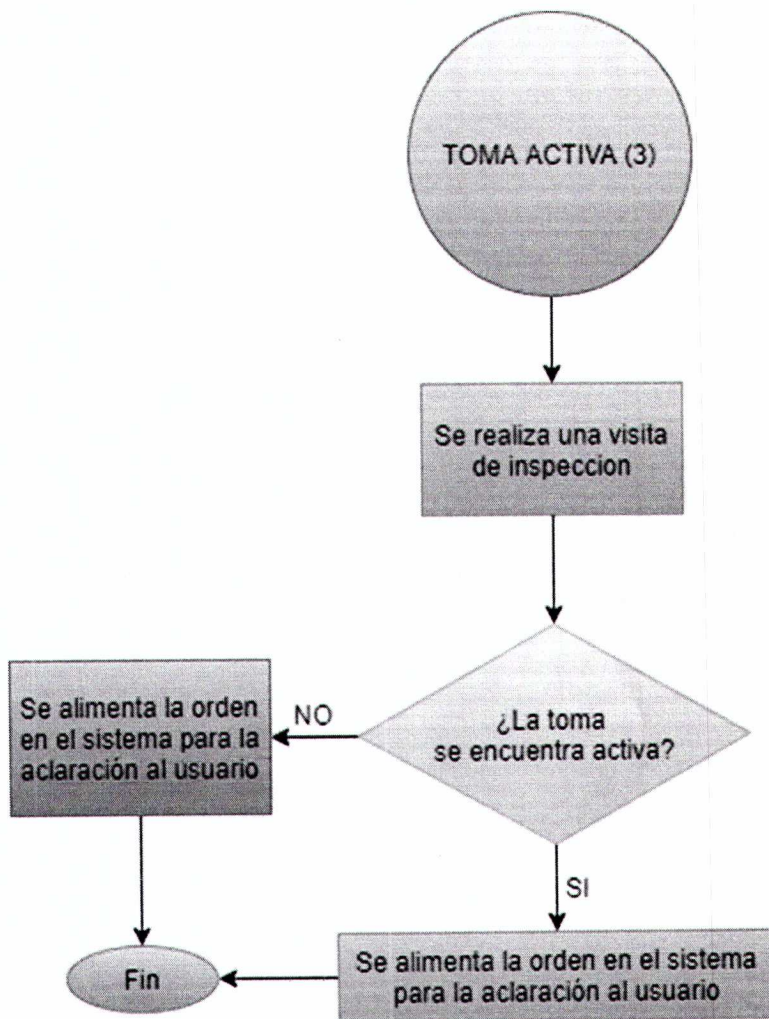


Handwritten signature and scribbles in blue ink on the right side of the page.



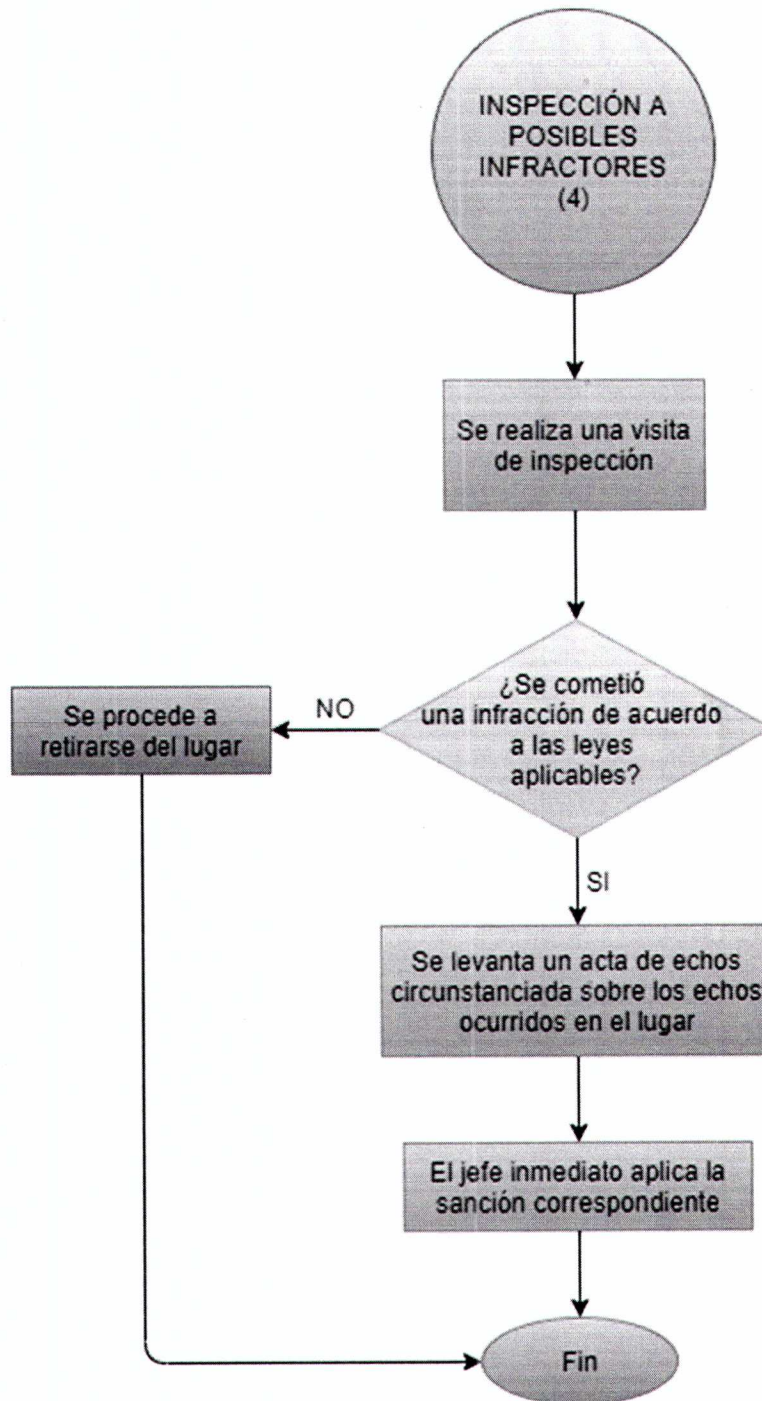


Handwritten signature in blue ink.

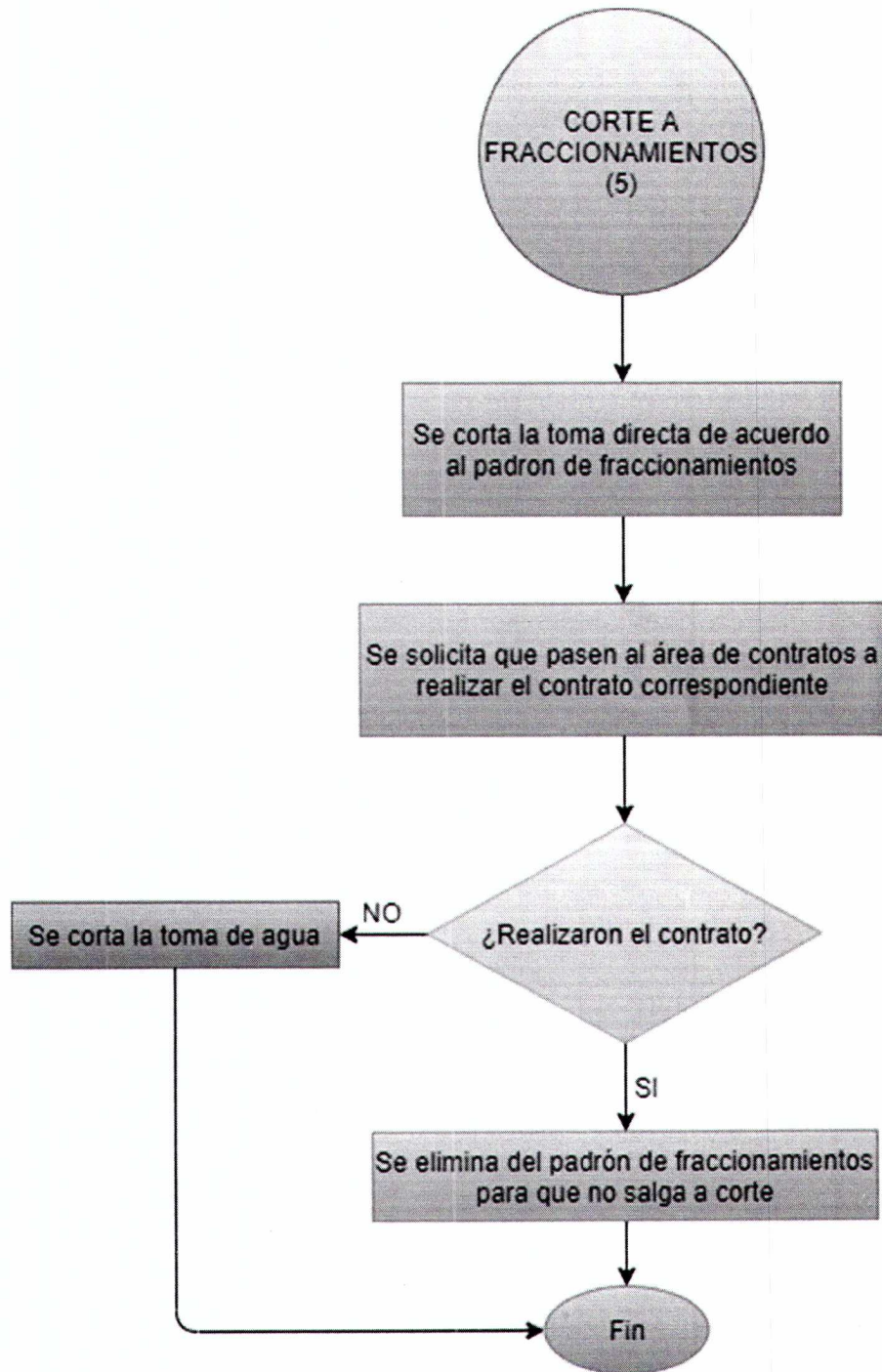


[Handwritten signature]





[Handwritten signatures and marks in blue ink]



Handwritten signature and scribbles in blue ink.



**PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
REGULARIZACIÓN DE TOMAS**

APROBÓ:

Ing. Hernán Medina Soto.
Gerente General.

L. C. Verónica Félix Espinoza
Gerente Comercial.


Firma


Firma

ELABORÓ:

REVISÓ:

Lic. Rodolfo Alejandro
Cota Mayorquin.
Jefe del Departamento
de Inspección y
Normatividad.

Lic. Eyner Alejandro
Leyva Armenta.
Sub-Gerente de
Medición y
Facturación.

Nombre


Firma

Nombre


Firma

