



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CABORCA.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

**III.- ATENCIÓN A REPORTE Y QUEJAS
POR PARTE DE USUARIOS.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CABORCA.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- EN ESTE TIPO DE TRAMITE DE REPORTE Y QUEJAS ES NECESARIO QUE EL USUARIO ACUDA AL ORGANISMO AL AREA DE ATENCIÓN AL USUARIO LA CUAL SERÁ LA RESPONSABLE DE ORIENTARLO Y RESOLVER LAS DUDAS O PROBLEMÁTICAS EN LAS QUE SE ENCUENTRE A TRAVES DE UN ESTUDIO DETALLADO DE LA ANOMALIA O REPORTE PRESENTADO.

- DE ESTOS REPORTE SE DERIVA INFORMACIÓN DE LAS NECESIDADES QUE TIENE LA COMUNIDAD PARA ASÍ ENFOCAR EL TRABAJO PRIMORDIALMENTE EN ESOS PUNTOS. DEBIDO A ESTO ES MUY IMPORTANTE QUE LOS USUARIOS REPORTEN CUALQUIER TIPO DE ANOMALIA DETECTADA.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ENTIDAD: ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO. (OOMAPAS CABORCA)
UNIDAD ADMINISTRATIVA: COMERCIALIZACIÓN
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO : ATENCION A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATOS/DOC.	TANTOS
ATENCIÓN A USUARIOS	<p>1.- RECIBE A USUARIO CON ALGUN TIPO DE REPORTE Ó ANOMALIA CON RESPECTO A SU CUENTA Ó TOMA, COMO PUEDEN SER LOS SIGUIENTES CASOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ALTOS CONSUMOS - REPORTE DE FUGAS - PRORROGAS DE PAGOS - RECONEXIONES - REHABILITACIONES - NO HAY AGUA - DRENAJES TAPADOS 		
	<p>2.- DETERMINA LA ANOMALIA REPORTADA Y DEPENDIENDO DE LA ANOMALIA SE ELABORA UNA INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN U ORDEN DE TRABAJO. ESTA ULTIMA SE REALIZA EN EL SISTEMA DE ORDENES DE TRABAJO Y LAS INSPECCIONES Y VERIFICACIONES SE LLENAN MANUALMENTE Y TURNA.</p>	<p>INSPECCIONES Y VERIFICACIONES</p> <p>ORDEN DE TRABAJO</p>	<p>ORIGINAL Y COPIA</p> <p>ORIGINAL Y COPIA</p>
OPERACIONES	<p>3.- RECIBE ORDENES DE TRABAJO Y LA REALIZA DESCRIBIENDO COMENTARIOS EN LA ORDEN DE TRABAJO DERIVADA DE LOS REPORTES DE USUARIOS Y TURNA.</p>	<p>ORDENES DE TRABAJO</p>	<p>ORIGINAL Y COPIA</p>
CONTRALORIA	<p>4.- RECIBE ORDEN DE TRABAJO REALIZADA Y VERIFICA LA CORRECTA REALIZACIÓN Y TURNA.</p>	<p>ORDENES DE TRABAJO</p>	<p>ORIGINAL</p>
ATENCIÓN A USUARIOS	<p>5.-DA POR EJECUTADA (REALIZADA) LA ORDEN DE TRABAJO EN EL SISTEMA DE ORDENES DE TRABAJO. TURNA AL ARCHIVO PARA ALGUN SEGUIMIENTO O ACLARACIÓN.</p>	<p>ORDEN DE TRABAJO</p>	<p>ORIGINAL</p>
INSPECCIONES	<p>6.- RECIBE FORMATO DE INSPECCIONES O VERIFICACIONES Y LAS REALIZA. DESCRIBE COMENTARIOS DE LA INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN PARA LO PROCEDENTE.</p>	<p>INSPECCIONES Y VERIFICACIONES</p>	<p>ORIGINAL Y COPIA</p>
	<p>7.- ENTREGA COPIA DE INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN A USUARIO Y TURNA</p>	<p>INSPECCIONES Y VERIFICACIONES</p>	<p>COPIA 1</p>
ATENCIÓN A USUARIOS	<p>8.- RECIBE INSPECCIONES O VERIFICACIONES REALIZADAS Y CAPTURA COMENTARIOS EN EL SISTEMA PARA DARLE SEGUIMIENTO AL REPORTE.</p>	<p>INSPECCIONES Y VERIFICACIONES</p>	<p>ORIGINAL</p>

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD	FORMATOS/DOC.	TANTOS
ATENCIÓN A USUARIOS	9.- CONTABILIZA EN UN INFORME SEMANAL TODAS LAS INSPECCIONES, VERIFICACIONES Y ORDENES DE TRABAJO REALIZADAS CON RESPECTO A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE LOS USUARIOS Y PASA ARCHIVO TODAS LAS INSPECCIONES Y VERIFICACIONES REALIZADAS.	INFORME SEMANAL DE INSPECCIONES Y VERIFICACIONES INSPECCIONES Y VERIFICACIONES	ORIGINAL ORIGINAL
COORDINACIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	10.- RECIBE INFORMES Y SUPERVISA LA INFORMACIÓN DESCRITA PARA CONJUNTARLA EN UN REPORTE MENSUAL DE COMERCIALIZACIÓN Y TURNA.	INFORME SEMANAL REPORTE MENSUAL DE COMERCIALIZACION	ORIGINAL ORIGINAL
DIRECCIÓN GENERAL	11.- RECIBE REPORTE MENSUAL DE COMERCIALIZACIÓN Y SUPERVISA EL FUNCIONAMIENTO DEL AREA COMO LA ATENCIÓN BRINDADA AL USUARIO Y TURNA.	REPORTE MENSUAL	ORIGINAL
DISEÑO	12.- ELABORA UN TRÍPTICO CON LA INFORMACIÓN DEL REPORTE MENSUAL EL CUAL ES PROPORCIONADO A LOS USUARIOS PARA QUE SE ENCUENTREN ENTERADOS DEL TRABAJO QUE SE ESTÁ REALIZANDO. FIN DEL PROCEDIMIENTO	REPORTE MENSUAL TRÍPTICO INFORMATIVO	ORIGINAL ORIGINAL

FORMATOS UTILIZADOS PARA ATENCIÓN A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS.



- INSPECCIONES Y VERIFICACIONES.

- ORDEN DE TRABAJO.

- INFORME SEMANAL DE INSPECCIONES, VERIFICACIONES Y ORDENES DE TRABAJO.

- REPORTE MENSUAL DE COMERCIALIZACIÓN.

- TRÍPTICO INFORMATIVO

INSPECCIONES Y VERIFICACIONES

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CABORCA
INSPECCION DE SERVICIO

H. CABORCA, SONORA., A _____ DE _____ 200

USUARIO _____
DIRECCION _____
SECTOR _____ LECTURA ANTERIOR _____
MEDIDOR _____ LECTURA ACTUAL _____
CONTRATO NO. _____ CONSUMO _____

INSPECCION DE LAS INSTALACIONES DE INMUEBLE

AREA VERDE EXTERIOR _____ M2 W.C. _____
AREA VERDE INTERIOR _____ M2 RED INTERNA _____
LAVAMANOS _____
FUGAS: LAVADERO _____ RED EXTERNA _____
W.C. _____ OTROS _____

DISPOSITIVO DE MEDICION

1.- LUGAR DE SU INSTALACION
FUERA DEL PREDIO _____ FUNCIONANDO _____
DENTRO DEL PREDIO _____ FUERA DE SERVICIO _____

OBSERVACIONES.: _____

USUARIO DE CONFORMIDAD _____ INSPECTOR DEL SISTEMA _____

ORDEN DE TRABAJO

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POT. ALCANT Y SANEAMIENTO
UNIDAD OPERATIVA EN: H. CABORCA SON.

[ORDEN DE TRABAJO]

Orden Num.. 23376 Num. Med.: 000 Fecha..... 14/JUL/2003
Cuenta..... 018 018 018 01335 Hora..... 09:04:58
Nombre..... ANTONIO CRUZ SIRAITARE Status..... 1 REPORTADA
Direccion.. AGUASCAL.#206 E/NOGAL Y DURAZN ----- Orden Para -----
Entre..... RECONEXION DE SERVICIO
Colonia.... LA HUERTA CORTE DE CALLE Saldo.. 3,065.59
Seña/Ubic.. CASA AMARILLA [Para ser llenado por el Cuadrillero]

Cuadrilla Num.... 004 OFTM Fecha de Ejc. _____
Nombre del Cuadr. RODOLFO ESPINOZA Tiempo Ejec. 0 000 H 00 M 00

Material Utilizado:

Comentarios:

CUADRILLERO

INFORME SEMANAL DE INSPECCIONES Y VERIFICACIONES.

INFORME SEMANAL DE TRABAJO " COMERCIALIZACION"

MES QUE SE INFORMA SEPTIEMBRE Y OCUBRE 2006
 SEMANA DEL DIA VIERNES 29 DE SEPIEMBRE AL 05 DE OCTUBRE

FECHA	TOMAS			CAMBIOS RANGOS	ENTREGA CITATORIOS	ESTUDIOS SOCIOECONOM.	MEDIDORES INSTALADOS	CORTES		INSPECTORES	
	CANC.	ACT.	SUSP.					LIMITADAS	CALLE	INSPECCIONES	VERIFICACION
VIERNES							1		20	3	3
SABA/DOM.							1				
LUNES			1						17	5	7
MARTES		2	1	DOM.A COM.					21	8	5
MIERCOLES		1		IND. A COM.				5	13	5	13
JUEVES								10	2	16	6
TOTAL	0	3	2	2	0	0	2	15	73	37	34

INFORMACION ADICIONAL

SE CARGO UN MEDIDOR A USUARIO \$=390.00 Y A 2 USUARIOS SANCIONES SUMANDO \$=607.00

SE CARGO EL COSTO DE LA RECONEXION A 10 USUARIOS SUMANDO \$=1,090.00

SE APLICO COBRO PORCENTAJE 35% POR SERVICIO DRENAJE A USUARIO 18/1532

SE DIO DE ALTA A 2 USUARIOS PARA APOYO POR TARJETA INSEN Y SE CAMBIO NO. DE REGISTRO A 2 USUARIOS

REALIZO INFORME _____

REPORTE MENSUAL DE COMERCIALIZACIÓN

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CABORCA, SON.

REPORTE GENERAL DE INDICADORES

2 0 0 6

ATENCION BRINDADA	Total ENE	Total FEB	Total MZO	Total Enero a Marzo	Total Abril	Total Mayo	Total Junio	Total Abril a Junio	Total JUL	Total AGO	Total SEP	Total Jul a Sept	Total Oct	Total Nov	TOTAL Dic	TOTAL Oct a Dic	TOTAL DEL AÑO
USUARIOS ATENDIDOS				0		204		204				0				0	204
VERIFICACIONES DOMICILIARIAS	96	56	66	218		77		77				0				0	295
INSPECCIONES DOMICILIARIAS	138	104	96	338		151		151				0				0	489
SUSPENSIONES TEMPORALES	18	21	33	72		72		72				0				0	144
CANCELACION DE SERVICIOS				0		0		0				0				0	0
ACTIVACION DE SERVICIOS	20	14	26	60		12		12				0				0	72
CONVENIOS DE PAGO				0				0				0				0	0
ESTUDIOS SOCIO-ECONOMICOS	50	31	27	108		52		52				0				0	160
CITATORIOS A USUARIOS	7	18		25		3		3				0				0	28
PRORROGAS A USUARIOS	1902	1384	1041	4327	957	1391		2348				0				0	6675
TOMAS LIMITADAS	1143	735	906	2784		870		870				0				0	3654
CORTES DE CALLE	332	254	336	922		250		250				0				0	1172
CORTE DE TUBO Y RETIRO DE TUBERIA				0		0		0				0				0	0
RECONEXIONES	846	437	632	1915	458	624		1082				0				0	2997
CONTRATOS DE AGUA	87	87	87	261		72		72				0				0	333
CONTRATOS DE DRENAJE	90	90	92	272		76		76				0				0	348
MEDIDORES INSTALADOS NUEVOS	66	55	23	144		264		264				0				0	408
MEDIDORES POR CONTRATOS NUEVOS	67	67	67	201	67	49		116				0				0	317
MEDIDORES RECONSTRUIDOS INSTALADOS				0		0		0				0				0	0
FUGAS REPORTADAS A OFICINA	1149	581	628	2358	568	869		1437				0				0	3795
REPARACION DE FUGAS MENORES	1096	1035	895	3026		1131		1131				0				0	4157
REPARACION DE FUGAS EN TUBERIA	21	11	9	41		5		5				0				0	46
RED DE AGUA INSTALADA NUEVA (MTS)				0				0				0				0	0
RED DE AGUA INSTALADA REHABILITA (MTS)				0				0				0				0	0
REHABILITACIONES TOMA FONTANEROS	63	46	23	132		45		45				0				0	177
REHABILITACIONES TOMA / INSTALACION				0				0				0				0	0
RED DE DRENAJE INSTALADO NUEVO (MTS)				0				0				0				0	0
RED DE DRENAJE REHABILITADO. (MTS)				0				0				0				0	0
REHABILITACION DESCARGAS DRENAJE	11	2	4	17		6		6				0				0	23
REHABILITACION DESCARGA / INSTALACION				0				0				0				0	0
SONDEO DE ALCANTARILLADO (MTS)			787	787		2235		2235				0				0	3022
POZOS DE VISITA CONSTRUIDOS				0				0				0				0	0
DESAGUE DE FOSAS SEPTICAS				0				0				0				0	0
ZANJAS EN PAVIMENTO POR OBRA OOMAPAS	17	4	7	28		12		12				0				0	40
HOYO CON ASFALTO BACHEO	4	1	1	6		13		13				0				0	19
PLATICAS EN ESCUELA CUIDADO DEL AGUA				0		22		22				0				0	22
ALUMNOS DE ESCUELA CAPACITADOS				0		640		640				0				0	640
NUMERO DE LIBROS ENTREGADOS				0		724		724				0				0	724
NUMERO DE PLATICAS COMUNITARIAS				0		1		1				0				0	1
INSPECCIONES A ESCUELAS				0		0		0				0				0	0
MULTAS POR DESPERDICIO DE AGUA				0		18		18				0				0	18

TRÍPTICO INFORMATIVO

Comercialización

ATENCIÓN BRINDADA	TOTAL ACUM ABR	TOTAL ACUM MAYO	TOTAL ACUM JUN	TOTAL Abril a Junio
USUARIOS ATENDIDOS	1353	1,026	1,193	3,572
VERIFICACIONES DOMICILIARIAS	43	30	30	103
INSPECCIONES DOMICILIARIAS	58	79	342	479
SUSPENSIONES TEMPORALES	21	12	10	43
CANCELACION DE SERVICIOS	0	-	1	1
ACTIVACION DE SERVICIOS	24	8	22	54
CONVENIOS				
MEDIDORES INSTALADOS NUEVOS	952	819	653	2,424
MEDIDORES INSTALADOS RECONST.				
CITATORIOS	0	7	10	17
TOMAS LIMITADAS	574	399	655	1,528
CORTES DE CALLE	175	198	307	660
RECONEXIONES	470	385	579	1,434
REPARACION DE FUGAS MENORES	1115	984	1,110	3,209
REPARACION EN TUBERIAS	8	9	5	22
SONDEO DE ALCANTARILLADO (MTS)	2672	2,473	2,540	7,685
REHABILITACIONES	73	60	37	170
REHABILITACIONES DE ALCANTARILLA	1	2	2	5
CONTRATOS DE AGUA	66	50	62	180
CONTRATOS DE DRENAJE	50	37	54	141
INSPECCIONES A ESCUELAS				
PRORROGAS A USUARIOS	1183	888	980	3,051
FUGAS REPORTADAS A OFICINA	446	513	632	1,591
ESTUDIOS SOCIO-ECONOMICOS	5	5	12	23

ORGANISMO OPERADOR MUNICIPAL DE AGUA POTABLE, A. Y S. DE CABORCA



NO LA DESPERDICIES!

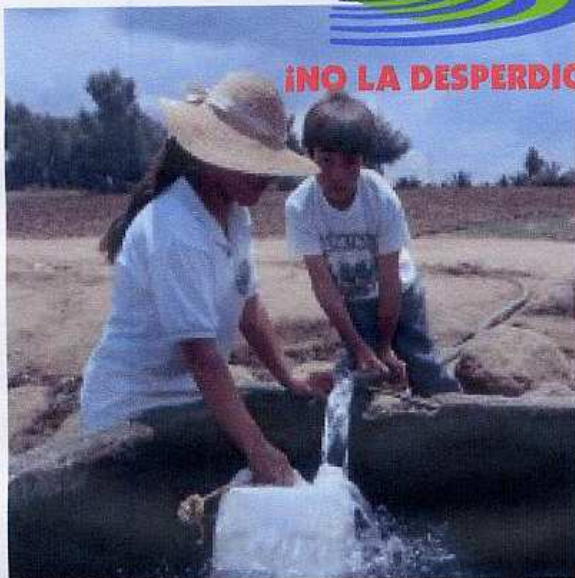


DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ATENCION A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS.

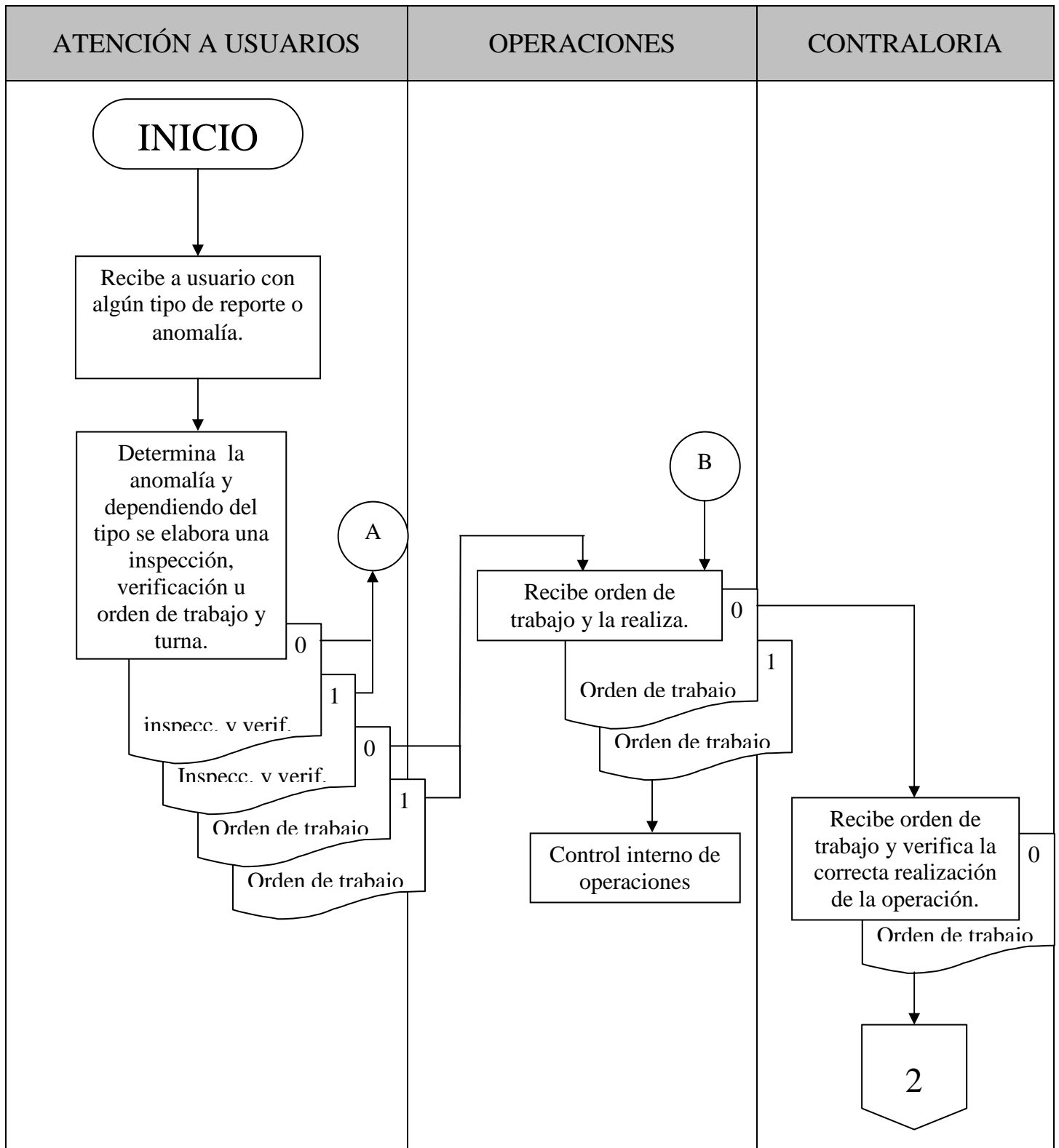


DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ATENCION A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS.

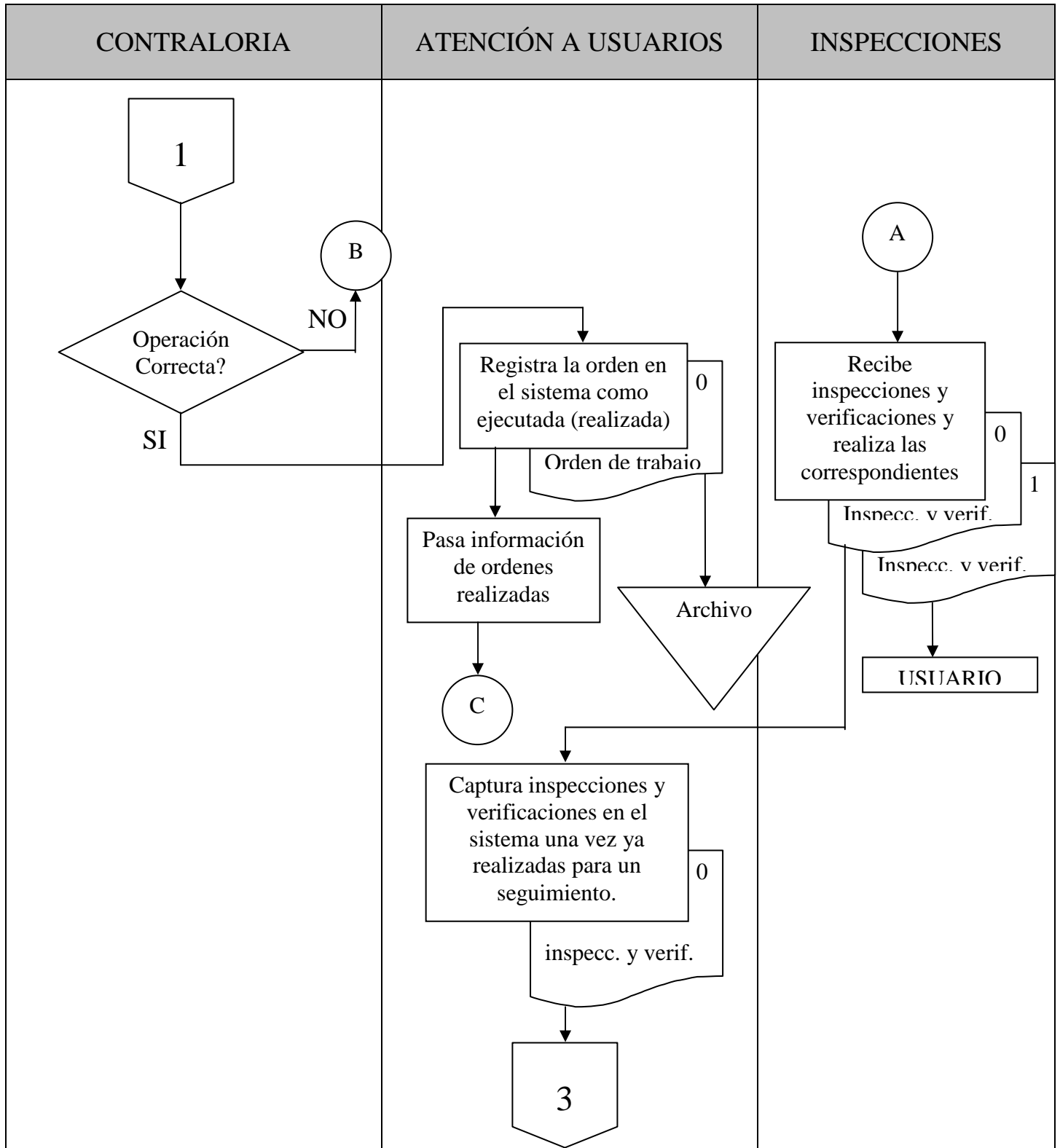


DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ATENCION A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS.

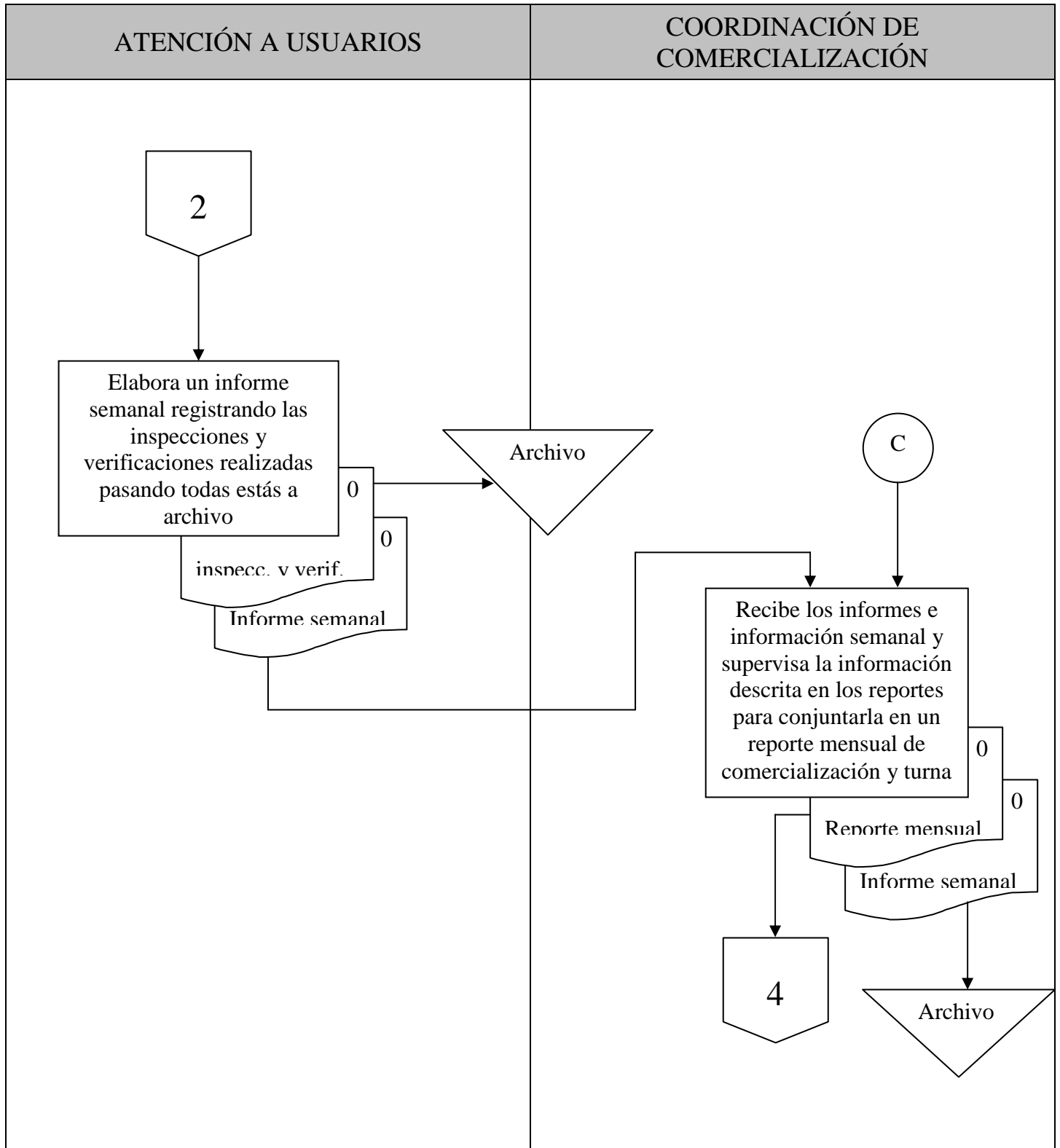


DIAGRAMA DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO: ATENCION A REPORTES Y QUEJAS POR PARTE DE USUARIOS.

