

	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST) GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN	
Elaboración: Marzo 2022	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Página: 50 de 223

Manual de Procedimientos		
	Saneamiento a Infraestructura Sanitaria y Pluvial	Gerencia: Operación y Construcción Departamento: Saneamiento y Alcantarillado
No. Revisión: 03	Fecha: Marzo, 2022	Tipo: Trimestral

OBJETIVO

Mejorar el procedimiento administrativo para la solicitud de servicios de limpieza y desazolve en la infraestructura de drenaje sanitario y pluvial, requeridos por la ciudadanía y/o por programa de mantenimiento preventivo, tales como son: fosas sépticas, redes de drenaje, colectores, cárcamos y cauces; con el objetivo de disminuir el riesgo de inundaciones y/o problemas que pongan en peligro a la población.

ALCANCE

Aplica para toda persona que tenga contratado los servicios de agua potable y drenaje con el presente Organismo Descentralizado, así como para la infraestructura sanitaria y pluvial existente en: vialidades, domicilios y/o instalaciones de bombeo, ubicados dentro de la zona sur, centro y oriente del Municipio de Tultitlán. Se excluye a toda aquella persona que no tenga domicilio en la zona antes mencionada u obtenga dichos servicios de otro prestador del servicio o su similar.

REFERENCIAS

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
 Ley de Aguas Nacionales
 Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y su Reglamento



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 51 de 223

Ley De Organismos Públicos Descentralizados de Carácter Municipal para la prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.

Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tultitlán, México. (Vigente)

Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán

RESPONSABILIDADES

Titular del Departamento de Saneamiento y Alcantarillado, es la responsable de establecer, modificar y actualizar el presente manual de procedimientos. La Gerencia de Operación y Construcción, deberá asegurarse de que el procedimiento se realiza de manera correcta. El jefe del departamento se encarga de planear, programar, organizar y coordinar los trabajos para el buen funcionamiento del mismo.

Personal administrativo adscrito al Departamento de Saneamiento y Alcantarillado zona sur, centro y oriente, registrará y procesará las solicitudes que realiza la ciudadanía de manera directa o vía telefónica, mediante el uso de la Orden de Trabajo de Saneamiento y Alcantarillado (formato APSAN-02), debidamente registrada para la realización de estos trabajos. En el caso de conexión, reubicación de drenaje, o desazolve de fosa séptica, deberá de solicitar copia del recibo de pago por dicho concepto, para el caso de reparación de descarga de drenaje, se deberá de solicitar la copia del recibo de pago de agua al corriente.

De igual manera se procederá con las indicaciones de autoridades internas.

Supervisor(a) recibirá del jefe de departamento, las ordenes de servicio y/o solicitudes vía oficio, para proceder con la programación y/o ejecución de los trabajos a través de su personal de campo, según prioridades, siendo también el responsable de la revisión y evaluación, así como de recabar el soporte digital del mismo, gestionando y proporcionando los materiales, maquinaria, equipo y herramienta necesaria; considerando en todo momento los criterios de higiene y seguridad para protección del personal a su cargo.

Operador(a) del camión succión recibe las ordenes de servicio y/o solicitudes vía oficio, para proceder con la ejecución de los trabajos de limpieza y desazolve de alcantarillas, fosas sépticas, etc. según sea el caso, dando una



pronta atención a las peticiones tanto internas como externas.

DEFINICIONES

Boca de tormenta. - Son estructuras instaladas sobre la superficie del terreno, generalmente se instalan para recolectar gran cantidad de escurrimientos pluviales conduciéndolos al sistema de atarjeas.

Cauce (canales). - Puede ser natural o artificial destinada al transporte de todo tipo de fluidos vertidos a través de equipos de bombeo y/o escurrimientos pluviales.

Cárcamo de bombeo. - Es un vaso regulador de niveles de agua pluvial o sanitaria, desalojando por medio de equipos de bombeo sumergibles o verticales.

Coladera pluvial. - Este tipo de estructuras, se encargan de captar los escurrimientos pluviales, evitando encharcamientos en el arroyo vial, habilitadas para impedir el paso de basura y otros objetos que pudieran taponar los conductos de la red.

Desazolvar: Liberar de todo tipo de material sólido, que impida el buen funcionamiento de la infraestructura de drenaje pluvial y sanitario, tales como: fosas sépticas, albañales, atarjeas, colectores, cárcamos y cauces.

Infraestructura sanitaria y pluvial. - Es el sistema adecuado de conductos subterráneos llamados alcantarillas, y demás obras y accesorios.

Pozo de visita. - Permiten tener acceso a la red de drenaje para diferentes propósitos, como por ejemplo realizar mantenimientos preventivos, así como también para la conexión de tuberías de diferentes diámetros o materiales, siendo los pozos comunes para diámetros pequeños y los pozos caja para diámetros grandes.



INSUMOS

Para solicitar los siguientes servicios, es necesario proporcionar la documentación que enseguida se menciona:

Conexión de descarga de drenaje

- Copia del recibo de pago por derechos de conexión de drenaje.

Desazolve fosa séptica

- Copia del recibo de pago por servicio de desazolve

Reparación de descarga de drenaje

- Copia del recibo de pago agua al corriente.

Reubicación de descarga de drenaje.

- Copia del recibo de pago por reubicación de descarga de drenaje

RESULTADOS

Satisfacer las necesidades de la ciudadanía, así como también resolver o disminuir considerablemente el riesgo a inundaciones, dando una respuesta pronta a las peticiones internas y externas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

- Solicitud de servicios vía oficio, mediante el área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía
- Factibilidad de uso domestico
- Factibilidad de uso comercial
- Dictamen de No Existencia de Servicios
- Dictamen de Existencia de Servicios



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN**



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 54 de 223

POLITICAS

Toda Orden de Trabajo antes mencionada, será solicitada de manera directa o vía telefónica por el usuario interesado, una vez realizado el trabajo solicitado, la orden de trabajo y la bitácora de los trabajos realizados, deberá contener nombre y firma del responsable del trabajo, así como la fecha de realización, conclusión del mismo y firma de conformidad del usuario solicitante.

DESARROLLO

o.	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Usuario(a)	El usuario que requiera el desazolve, sondeo, succión o limpieza de la infraestructura sanitaria y pluvial; así como el desazolve de cárcamos o cauces, podrá solicitarlo ya sea de manera directa en las oficinas centrales del Organismo, vía telefónica o mediante oficio de petición. En los dos primeros casos, será atendido en el Departamento de Saneamiento y Alcantarillado, quien levantará la respectiva "Orden de Trabajo de Saneamiento y Alcantarillado" (formato APSAN-02), registrando inmediatamente los datos en el Historial de Reportes (Formato APSAN-09).
2	Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía	De presentarse un oficio de petición, éste se recibirá en la Coordinación de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía, quien a su vez enviará dicha petición a la Gerencia de Operación y Construcción para su atención.
3	Gerencia de Operación y Construcción	Recibirá la petición del usuario, canalizándola de inmediato al Departamento de Saneamiento y Alcantarillado para su atención. De igual manera, las peticiones de cualquier servicio solicitado por Autoridades Internas del Organismo.
4	Titular del Departamento de Saneamiento y Alcantarillado	El personal administrativo del departamento recibirá el oficio de petición, capturando los datos en el Control de Peticiones por Oficio (formato APSAN-05), y a su vez realizará la "Orden de Trabajo de Saneamiento y Alcantarillado" (formato APSAN-02) anexando una copia del oficio del usuario solicitante.
5	Jefe(a) de Saneamiento / Alcantarillado	De acuerdo a los datos establecidos en la Orden de Trabajo de Saneamiento y Alcantarillado o el oficio de petición; el jefe del departamento asignará los trabajos al supervisor de Alcantarillado, entregando a éste el original de la "Orden de Trabajo de Saneamiento y Alcantarillado" (formato APSAN-02) y firmando en la copia de recibido, quedando ésta última en poder del Departamento.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 55 de 223

6	Supervisor(a) de Saneamiento	Recibirá la documentación e Indicaciones y procederá a su revisión, evaluación, programación y ejecución del trabajo con su personal de campo, según prioridades y/o indicaciones, gestionando los materiales, maquinaria, equipo y herramienta necesaria. Así mismo, considerará los criterios de higiene y seguridad para protección del personal a su cargo.
7		Llevará a cabo la realización de la actividad a través de su personal, apoyándose con los equipos de succión presión, e insumos necesarios, así como en la experiencia y recomendaciones suyas o del jefe inmediato superior, respaldando su actividad por medio de imágenes digitales del mismo.
8		Asentará las observaciones y actividades relevantes de la ejecución de los trabajos en la Bitácora de Actividades (formato APSAN-06) o en la Bitácora de Unidades Succión Presión (formato APSAN-07), según sea el caso y una vez concluido totalmente el trabajo, se obtendrá la firma de conformidad del usuario solicitante, tanto en las bitácoras referidas en este párrafo como en la "Orden de Trabajo de Saneamiento y Alcantarillado" (formato APSAN-02) entregando dichos documentos y respaldo fotográfico al personal administrativo del Departamento de Saneamiento y Alcantarillado.
9	Titular del Departamento de Saneamiento y Alcantarillado	Recibirá los documentos del trabajo concluido, verificando que contengan la fecha de realización, firma del supervisor y de conformidad del usuario, nombre y firma del responsable del trabajo, así como observaciones que considere de importancia el supervisor u operador de equipo de succión presión.
10		Para el caso de trabajos solicitados por oficio de petición escrita, ya sea que se puedan ejecutar o en su defecto, no sea factible realizarlos; se elaborará la respuesta para el usuario peticionario, utilizando un número de oficio proporcionado por la Dirección General y entregando ésta a la Gerencia de Operación y Construcción para su revisión y en su caso aprobación.
11	Gerencia de Operación y Construcción	Recibirán la respuesta elaborada por el Departamento de Saneamiento y Alcantarillado, incluyendo la documentación soporte que corresponda y verificarán si ésta es adecuada para el Organismo.
12		En caso de no estar de acuerdo con la respuesta elaborada por el Departamento de Saneamiento y alcantarillado, la Gerencia de Operación y Construcción solicitará su adecuación o cambio, según sea el caso, al mismo Departamento, devolviendo los documentos presentados, quien los recibirá y procederá conforme se le indique.
13		Una vez que la Gerencia de Operación y Construcción esté de acuerdo con la respuesta presentada para el usuario, rubricarán ésta y la devolverán al Departamento de Saneamiento y Alcantarillado.
14	Titular del Departamento de	Recibirá los documentos, incluida la respuesta rubricada y recabará la firma de la Dirección General, considerando para ello las políticas establecidas para el caso por la misma Dirección.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 56 de 223

15	Saneamiento y Alcantarillado	Una vez firmada la respuesta para el usuario, se sacarán las copias para las áreas involucradas, recabando el sello de recibido y se entregará al personal de la Coordinación de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía, recabando también sello de recibido y ésta se encargará de contactar vía telefónica al usuario solicitante, informándole que puede pasar a recoger la respuesta de su solicitud a las oficinas administrativas y finalmente se entregará a la Dirección General el acuse con todos los sellos de recibido.
16	Jefe(a) de Saneamiento / Alcantarillado	En caso de que la respuesta esté fuera de tiempo, deberá establecer comunicación con el usuario solicitante, a fin de que le sea entregada la respuesta a través del supervisor en turno.
	Supervisor(a) de Saneamiento	Se encargará de realizar la entrega de manera personal al usuario solicitante, recabando el nombre, hora, fecha y firma de recibido. Si al momento de entregar el oficio de respuesta, no se encuentra el usuario solicitante, un familiar podrá recibir dicho oficio, plasmando en el acuse, nombre, hora, fecha y firma de recibido, proporcionando copia legible de su identificación oficial del INE.
17	Usuario(a) Externo	Recibirá la respuesta correspondiente a su solicitud ingresada vía oficio, en un plazo no mayor a los 15 días hábiles otorgados por el "Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México", al Organismo para dar respuesta a su petición o posterior a ellos, el peticionario recibirá su respuesta en su domicilio.
	Titular del Departamento de Saneamiento y Alcantarillado	Recibirá el acuse de recibido, verificando que contengan la fecha, hora, nombre y firma de quien recibe el oficio de respuesta, actualizando la base de datos (formato APSAN-05)
18	Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía	Recibirá el acuse de recibido, de la respuesta del usuario y procederá a su administración correspondiente.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



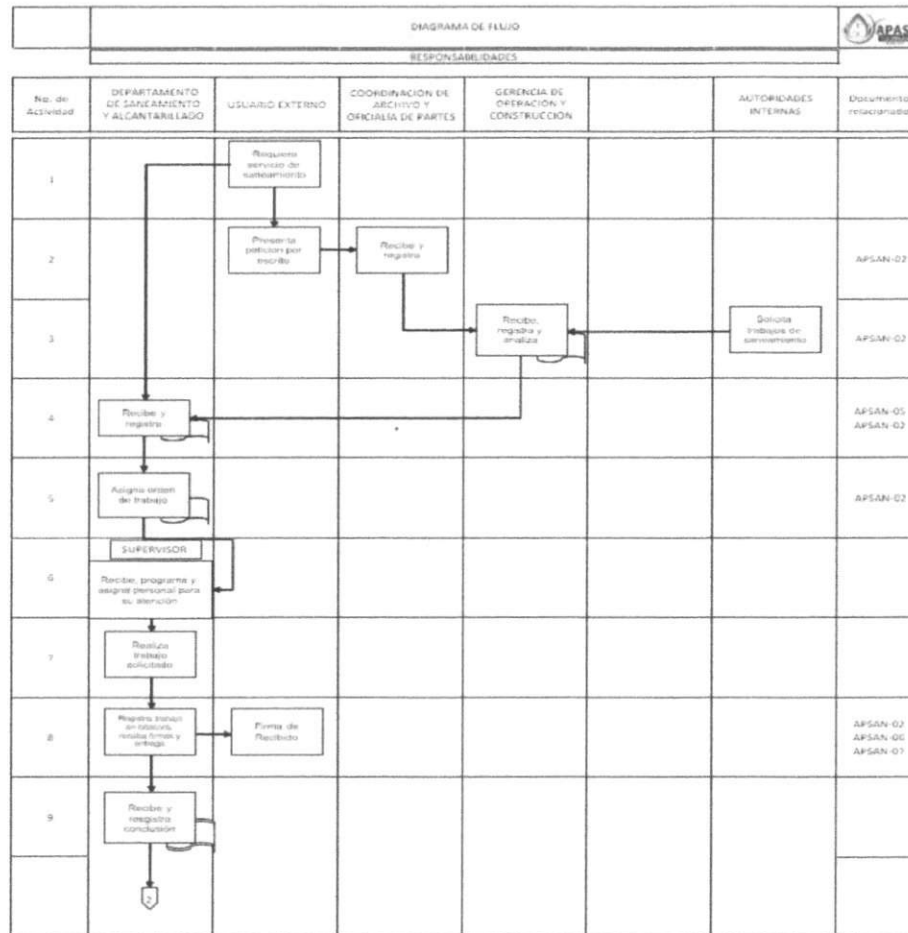
Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 57 de 223

DIAGRAMACIÓN

Diagrama de bloque que simboliza el flujo de la información



[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]



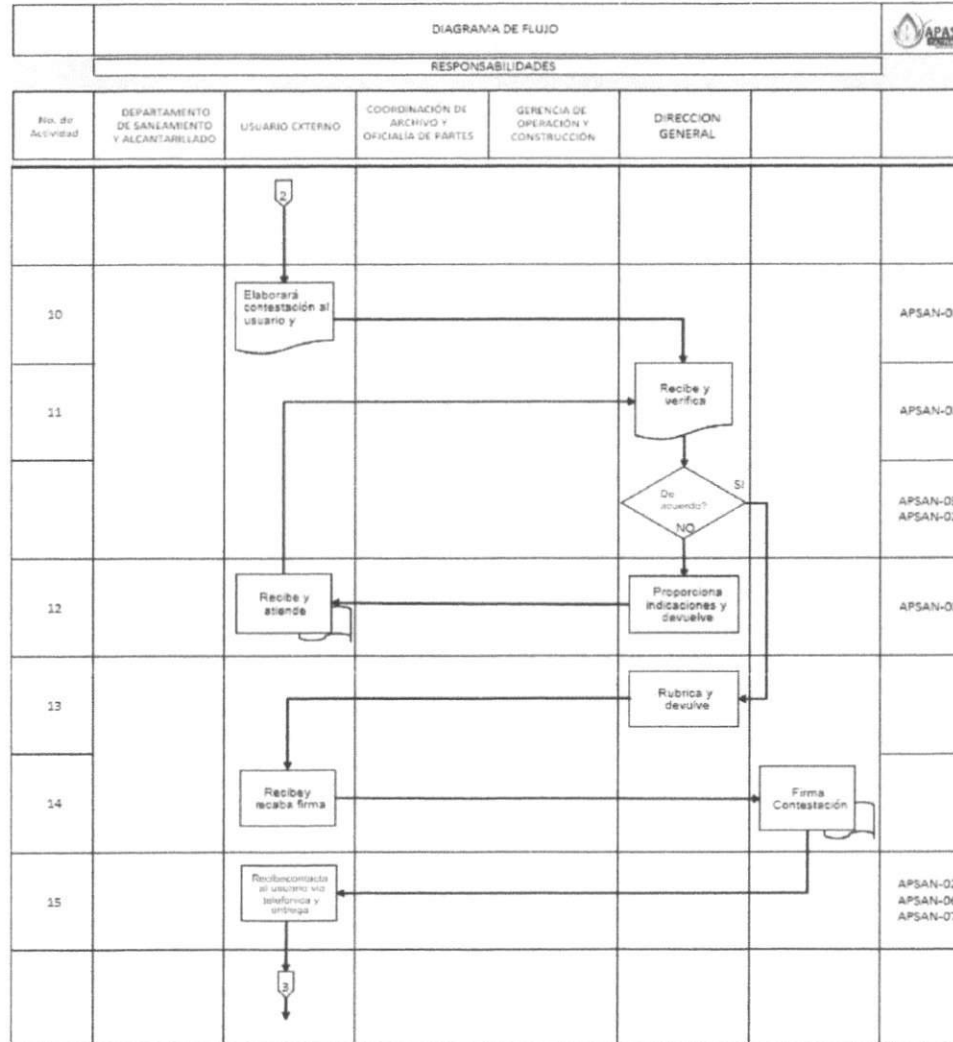
**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN**



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 58 de 223





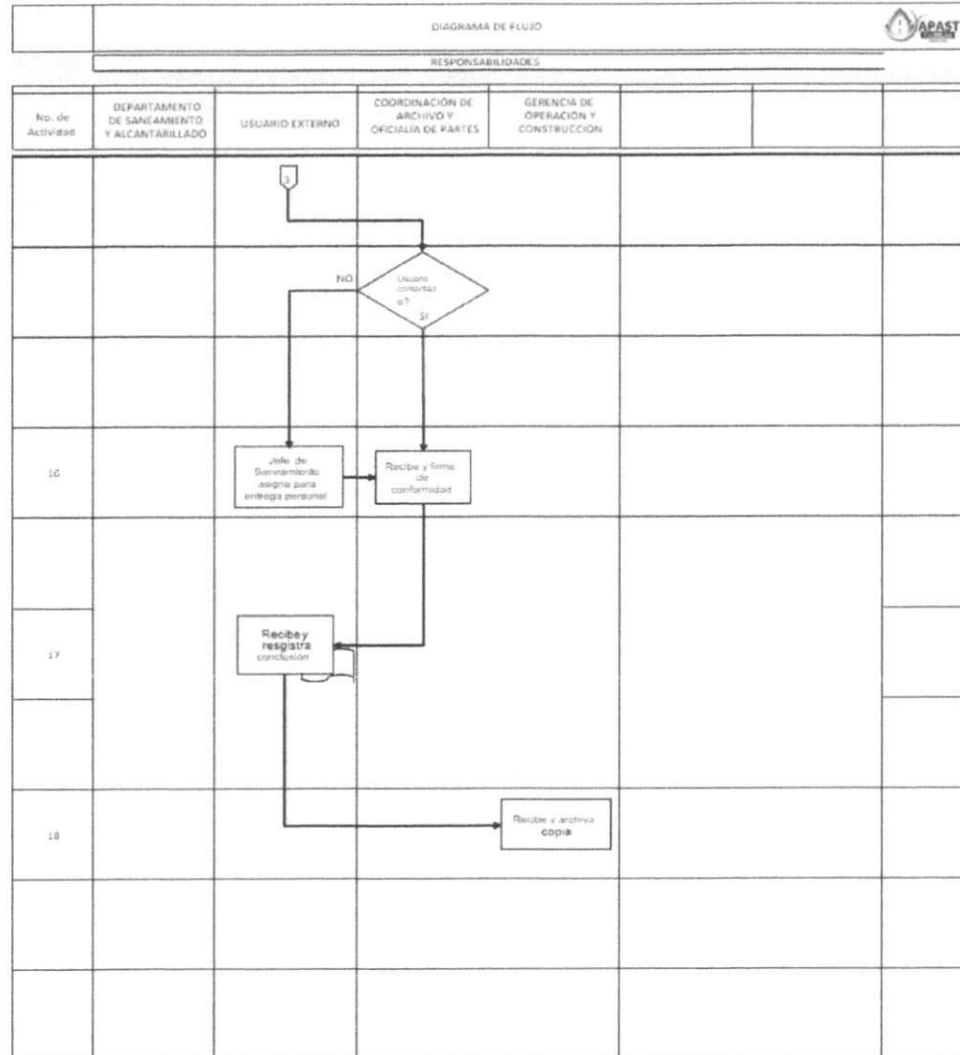
**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN**



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 59 de 223



[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]



MEDICIÓN

Conexiones realizadas / conexiones programadas x 100.

Metros cúbicos realizados / metros cúbicos programados x 100.

Cárcamo desazolado / cárcamo programado x 100.

Metros lineales realizados / metros lineales programados x 100.

Metros cúbicos realizados / metros cúbicos programados x 100.

Instalación realizada / instalación programada x 100.

Instalación realizada / instalación programada x 100.

Metros realizados / metros programados x 100.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Orden de Trabajo de Saneamiento y Alcantarillado
Control de Peticiones de Oficio.
Bitácoras de Actividades.
Bitácoras de unidades Succión Presión.
Historial de Reportes
Programa Anual de Mantenimiento a Infraestructura
Pluvial-Sanitaria

APSAN-02
APSAN-05
APSAN-06

APSAN-07

APSAN-09
APSAN-10



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 61 de 223

ÓRDEN DE TRABAJO APSAN-02

Objetivo: Obtener los datos personales del usuario solicitante, así como conocimiento del servicio solicitado, plasmándolo en dicho formato, para tener un registro físico de cada solicitud.

		ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TULTITLÁN, MÉXICO.					
ORDEN DE TRABAJO							
FECHA DE REPORTE (1)	HORA DE REPORTE (2)	LUGAR DE PROCEDENCIA (3)			NUMERO DE FOLIO (4)		
NOMBRE(S) (5)		APELLIDO PATERNO (6)			APELLIDO MATERNO (7)		
DIRECCION (8)	MZ. (9)	LT. (10)	EDIF. (11)	NO. (12)	COLONIA Y/O FRACCIONAMIENTO (13)	TELEFONO(S) (14)	
REFERENCIA	(15)						
TRABAJO SOLICITADO							
<input type="checkbox"/> SONDEO DE RED DE DRENAJE *	<input type="checkbox"/> REPARACIÓN DE DESCARGA *	<input type="checkbox"/> FALTA DE TAPA DE POZO DE VISITA					
<input type="checkbox"/> DESAZOLVE DE FOSA *	<input type="checkbox"/> CONEXIÓN DE DESCARGA *	<input type="checkbox"/> INSPECCIÓN DE DRENAJE *					
<input type="checkbox"/> REPARACIÓN DE DRENAJE *	<input type="checkbox"/> FALTA DE TAPA DE COLADERA	<input type="checkbox"/> DESAZOLVE DE CAUCE					
		<input type="checkbox"/> REUBICACIÓN DE DESCARGA *					
No. Factibilidad _____	No. de Oficio _____	Copia recibo de pago de agua al corriente *				(16)	
SERVICIO REALIZADO							
(17)					SI	NO	
					FECHA DE REALIZACIÓN		
POZOS (a)	COLADERAS (b)	REJILLAS (c)	METROS (d)	m3 (e)			
PERSONA QUE RECIBE EL REPORTE (19)		RESPONSABLE DEL TRABAJO (20)			USUARIO (21)		

APSAN-02

[Handwritten signatures and scribbles on the right side of the page]



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN**



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 62 de 223

Número

Descripción

- 1) Fecha de reporte: Registrar la fecha en la que se genera la solicitud.
- 2) Hora de reporte: Registrar la hora en el que se genera la solicitud.
- 3) Lugar de procedencia: Indicar como se recibió el reporte ya sea vía telefónica, personal o por medio de oficio.
- 4) No. de folio: es el numero consecutivo de la orden de servicio.
- 5-7) Nombre completo de usuario.
- 8-13) Dirección del usuario: indicando el número oficial, manzana, lote, edif. etc., según sea el caso.
- 14) Teléfono: solicitar un número telefónico en uso, para establecer comunicación en caso que no se ubique el domicilio.
- 15) Solicitar y registrar algún dato del domicilio para una mejor ubicación.
- 16) Trabajo solicitado: Seleccionar de las diversas opciones, la que se apegue a la problemática del solicitante.
- 17) Servicio realizado: Describir que tipo de trabajo se realizó en el lugar.
- 18) Fecha de realización del trabajo: Registrar la fecha en la que se concluye el trabajo.
- 19) Persona que recibe el reporte: Registrar el nombre del personal administrativo que generó el reporte.
- 20) Responsable del trabajo: Espacio destinado para registrar el nombre del jefe de cuadrilla u operador de equipo a quien fue asignado el trabajo.
- 21) Usuario: En esta sección el usuario debe de colocar su firma de conformidad.



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 63 de 223

CONTROL DE PETICIONES POR OFICIO APSAN-05

Objetivo llevar el control de las peticiones ingresadas por los usuarios (Digital)



CONTROL DE PETICIONES

NO. OFICIALIA DE PARTES	FECHA DE RECIBIDO	STATUS	REMITENTE	TELEFONO	SERVICIO SOLICITADO	COLONIA	FECHA DE VENCIMIENTO PARA RESP.	FECHA DE CONTESTACION	CONTESTADO CON	CONCEPTO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

01/31052019

APSAN-05



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 64 de 223

Número	Descripción
1)	Número Consecutivo
2)	Número que asigna el Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía
3)	Fecha de recibido
4)	Estado del reporte en el que se encuentra
5)	Remitente nombre de la persona que ingresa la petición
6)	Teléfono
7)	Servicio solicitado (desazolve, conexión, inspección, etc.)
8)	Colonia
9)	Fecha de vencimiento para respuesta
10)	Fecha en que se la contestación
11)	Contestado con un número de oficio de la Dirección General
12)	Concepto



**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN**



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 65 de 223

BITÁCORAS DE ACTIVIDADES APSAN-07

Objetivo dar un informe detallado de los trabajos realizados por el camión de succión.



BITACORAS DE UNIDADES SUCCION PRESION

UBICACIÓN: _____ FECHA: _____
 _____ REPORTE: _____
 _____ UNIDAD: _____

ENTRADA: _____ SALIDA: _____

ACTIVIDADES REALIZADAS
CROQUIS:

SUPERVISOR	OPERADOR	USUARIO
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

Rev.:05/06/01/2019

APSAN-07



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 66 de 223

Número Descripción

- 1) Anotar la dirección o ubicación de donde se realizan los trabajos
- 2) Registrar la fecha en que se realizan los trabajos
- 3) Anotar el No. de folio del reporte (orden de servicio APSAN-02)
- 4) Anotar el No. económico de la Unidad que acude a realizar los trabajos
- 5) Registrar la hora de entrada en que se inicia el trabajo
- 6) Registrar la hora de salida en que se termina el trabajo
- 7) Descripción de las actividades realizadas
- 8) Plasmar nombre y firma de quien superviso los trabajos
- 9) Plasmar nombre y firma del operador
- 10) Plasmar nombre y firma del usuario



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los
Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del
Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 67 de 223

HISTORIAL DE REPORTES APSAN-09

HISTORIAL ÓRDENES DE TRABAJO											
CONS.	FOLIO	STATUS DEL SERVICIO	FECHA ENTRADA	USUARIO	TELÉFONO	DOMICILIO	COLUMNA	SERVICIO SOLICITADO	FECHA DE REALIZACIÓN		REALIZADO
									MESES	DÍA	CANCELADO
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Rev.: 05/01/02/019

APSAN-09

Objetivo llevar un control de los reportes de los usuarios. (Digital)

- | Número | Descripción |
|--------|---|
| 1) | Número consecutivo de registro |
| 2) | Número de folio del reporte |
| 3) | Status del servicio (pendiente, realizado o programado) |
| 4) | Fecha en la que se generó el reporte |
| 5) | Nombre del usuario |
| 6) | Teléfono |

Handwritten signatures and marks on the right side of the page.

- 7) Domicilio
- 8) Colonia
- 9) Servicio solicitado (desazolve, conexión, inspección, etc.)
- 10) Fecha de realización mes
- 11) Fecha de realización día
- 12) Realizado por (nombre de quien realiza los trabajos)

PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO A INFRAESTRUCTURA PLUVIAL-SANITARIA APSAN-10

Objetivo proporcionar la limpieza y desazolve oportuno de la infraestructura pluvial y sanitaria, para disminuir el riesgo de inundaciones y/o focos de infección.

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México		PROGRAMA 2022		DESAZOLVE Y LIMPIEZA DE CANALES																			
NO	CALLE	CANTIDAD MS	A SERVICIO NO. 01	MAY																			
				1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º								
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12								
1	Las Cruces	1,273																					
2	Neotomada	810																					
3	Las Cruzes - Alcantarillado - Toluca	850																					
4	Castelanos	1,360																					
5	Alcantarillado - Alcantarillado - Toluca	1,354																					
6	Las Américas	1,183																					
7	Pandureros	650																					
8	Las Cruzes (las cruces)	1,420																					
9	Santiago	1,753																					
10	Alcantarillado - Alcantarillado - Toluca	854																					
11	Las Américas	1,400																					
12	Las Cruzes (las cruces)	1,334																					
13	Las Cruzes	1,320																					
14	Las Cruzes	1,380																					
15	Alcantarillado	100																					
16	Alcantarillado - Alcantarillado - Toluca	1,350																					
17	Las Américas	1,200																					
18	Alcantarillado - Alcantarillado - Toluca	850																					
19	Las Cruzes	600																					
20	Las Cruzes	617																					
TOTAL		24,817																					



Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 69 de 223

Número Descripción

- 1) Cauce (nombre del canal)
- 2) Longitud (distancia)
- 3) Avance
- 4) Fecha en que se programan los trabajos

Elaboró	Revisó	Aprobó
 Lucio Leonel Gutierrez Fragoso Jefe del Departamento de Saneamiento y Alcantarillado	 Ing. Eduardo Ramirez Peralta Gerente de Operación y Construcción	 Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General

