

	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	 Página: 161 de 223
Elaboración: Marzo 2022	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	


Manual de Procedimientos		
	Servicio de pipas de agua potable	Gerencia: Operación y Construcción
		Departamento: Operación Hidráulico
No. Revisión: 03	Fecha: Marzo, 2022	Tipo: Trimestral

ALCANCE

Aplica a las y los servidores públicos adscritos al Departamento de Operación Hidráulica, Padrón, Área Coordinadora de Archivos y Oficina de Atención y Respuesta a la Ciudadanía, Cajas y los usuarios (as) y/o contribuyentes pertenecientes al Municipio de Tultitlán.

REFERENCIAS

- Constitución de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Nacional del Agua.
- Ley General de Archivo.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y sus Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.




**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: 162 de 223

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
Ley de Archivo del Estado de México.
Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México.
Código de Procedimientos Administrativos.
Código Administrativo del Estado De México.
Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Norma Técnica Estatal para la prestación de servicios de agua potable en pipa NTE-001-CTAEM-APP-2016
Bando Municipal.
Plan de Desarrollo Municipal.
Reglamento de condiciones laborales de los trabajadores generales al servicio de Tultitlan, estado de México.
Reglamento Interno de Organización del Organismo Público Descentralizado Para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (vigente).
Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del OPD APAST Tultitlán.

RESPONSABILIDADES

Subdirección General Son atribuciones de la subdirección General proponer estrategias que permitan otorgar a la población del Municipio de Tultitlan, los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, así como, proponer los lineamientos de comunicación oficial de las actividades realizadas por el personal del organismo.

Titulares de los Departamentos de Mantenimiento Electromecánico y de Operación Hidráulico autorizar, coordina los apoyos y ventas de agua potable a usuarios, programar e implementar diariamente la entrega de agua potable por medio de los camiones tipo cisterna o pipas, especialmente el que sea oportuna, imparcial y suficiente. Atender, previa autorización de su superior jerárquico inmediato, las solicitudes de apoyo con los camiones cisterna en el Municipio.

Recorrer, supervisar, revisar, verificar y ser responsable del desempeño del personal operativo en los trayectos de los camiones cisterna.



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: 163 de 223

Suministrar agua potable por medio de los camiones cisterna ante contingencias, incendios o eventualidades en las instalaciones y la red de distribución de agua potable, especialmente que sea oportuna, imparcial y suficiente. Programar, implementar, supervisar, revisar y verificar las entregas de agua potable por medio de los camiones cisterna o pipas, a las comunidades afectadas por la carencia o escasez de agua potable.

Auxiliar Administrativo 1 recopilar y capturar toda la información que genera el área de pipas, elaborar reportes semanales, mensuales y trimestrales (PBRMS), es también enlace entre el Jefe de Mantenimiento Electromecánico, el Jefe de Departamento de Operación Hidráulico y los Operadores de pipas, Genera las ordenes de entrega de las pipas, dotar de formatos para los registros de las actividades diarias, elaboración y actualización del Manual de procedimientos.

Auxiliar Administrativo 2 Atiende las llamadas telefónicas que surgen del desabasto de agua y captura la información en la base de datos, elaborar y da seguimiento a la información documental para su archivo y digitalización (archivo en trámite y concentración), de acuerdo a la normatividad legal aplicable, elabora la documentación para solicitar o dar respuesta según sea el caso requerido.

7 Operadore(a)s de Pipa (Camión Cisterna) mantener en buenas condiciones la unidad pipa, realizar los apoyos y servicios pagados a la comunidad que le son encomendados por su jefe inmediato dando una buena atención al usuario y haciendo una buena distribución del líquido en toda la calle, elaborar su reporte de operador diariamente, no permitir que personas ajenas al Organismo se suban a las unidades, no cobrar ni recibir ninguna aportación económica por la prestación del servicio.

Cabe señalar que el Operador(a) 1 Recopila las bitácoras, vales de apoyo, facturas y reporte de operador (Nota: El reporte de operador, podrá en tiempo de contingencias no ser elaborado ya que los horarios de salida se incrementan y puede no darles tiempo de realizarlos), en las instalaciones de Portal San Pablo 2, Rebombeco Sierra



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: 164 de 223

de Guadalupe y Pozo Viveros para entregarlos al Auxiliar administrativo 1 y poder realizar los reportes correspondientes.

DEFINICIONES

La prestación del servicio de agua potable mediante pipas, se gestiona de la siguiente forma para agua potable, tal como se detallan a continuación:

Agua Potable: Es el agua para uso y consumo humano que cumple con la norma NOM-127-SSA1-1994.

Apoyo: Es el viaje de agua potable que se otorga, a las diferentes comunidades con la intención de cubrir su necesidad de agua, los apoyos siempre serán sin costo por parte de este Organismo y solo se darán a usuarios de casa habitación.

Apoyo externo: Son las personas físicas externas al Organismo que cuentan con camiones cisterna los cuales apoyan en alguna contingencia.

Camión Cisterna: Vehículo con capacidad de 10^3 (metros cúbicos), que se utiliza para transportar agua potable.

Garcero: Es la persona que se encarga de efectuar las cargas de agua a los camiones cisterna propiedad del Organismo Público descentralizado APAST. Mediante documento oficial de pago en cajas o bien, con vale de apoyo.

Informe: En el área de pipas se concentran de forma diaria, todas las actividades de operador, garcero, viajes, combustible y otros con la finalidad de efectuar un Informe mensual que es entregado a la Gerencia de Operación y Construcción con el fin de reportar las actividades.



**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: 165 de 223

Liquidación: Es la acción y resultado de liquidar, que significa, entre otras cosas, concretar el pago total de una cuenta.

Orden de entrega (Recibo de pago): Es el documento que se genera una vez que el área de cajas ya realizó el cobro correspondiente de la compra de un servicio de Pipas, el cual será entregado al operador para su distribución, mismo el que el personal administrativo asigna un folio consecutivo.

Usuario y/o contribuyente Doméstico: Son los o las personas físicas que solicitan la compra de un servicio de agua potable con camión cisterna, cuando no cuenta con el suministro por la red de distribución, ya sea por inexistencia de infraestructura o por la interrupción de la operación del sistema de agua potable; con recibos de pago al corriente, quien también podrá solicitar el apoyo con pipas para la comunidad.

Viajes de Apoyos (Recibo de apoyo en general): Es el documento que avala la entrega de agua potable, solicitada por vía telefónica, oficio o petición por parte del usuario o de alguna Gerencia o área en específico.

INSUMOS

Computadora, papelería, combustible, camión cisterna, garza de suministro de agua, manguera anillada reforzada, bomba de achique, mobiliario de oficina.

Liquidación (# De cuenta para pago en cajas)

Bitácora de Garcero (APPIP-04)

Reporte Mensual de Apoyos (APPIP-06)

Informe Mensual de Apoyos (APPIP-07)

Reporte de Viajes por Operador (APPIP- 08)

Reporte Diario de Actividades por Operador (APPIP-09)



**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: 166 de 223

Bitácora de asistencia (APRHU-09)
Formato de Cambio de Ruta (APPIP- 10)
Recibo de Apoyo en general (APPIP- 11)
Bitácora de combustible

RESULTADOS

Suministro del vital líquido a la ciudadanía del Municipio de Tultitlan, por apoyo o venta de agua potable con camión cisterna, según sea el caso.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS

Recepción y salida de Material
Mantenimiento en taller
Entrega de PbRM
Usuarios con tramites
Cajas
Plan anual de adquisiciones

POLÍTICAS

- El personal adscrito a esta área, deberá contar con la debida capacitación para otorgar un servicio eficaz.
- El Departamento de Mantenimiento Electromecánico y el Departamento de Operación hidráulico deberá informar oportunamente al área de pipas cuando sea necesario brindar apoyo debido a la falta de suministro vía red.
- Las unidades deberán mantenerse en buen estado con el fin de otorgar el servicio 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: 167 de 223

- Cuando aplique, el área de pipas lleva a cabo la entrega de apoyos y ventas de agua potable a las diferentes comunidades del municipio, siempre y cuando consideremos la viabilidad para evitar riesgo al transportar el agua con el camión cisterna.
- Es necesario que los apoyos sean otorgados a varias casas o calles para eficientizar los recursos, ya que la pipa transporta 10,000 litros. No se omite mencionar que el reparto de agua, se realizará comenzando en la primera casa de la acera de la calle y finalizando en la última casa de la acera de enfrente.
- Queda estrictamente prohibido que personas ajenas al Organismo se suban a las unidades pipas.
- Se aplicarán las tarifas vigentes autorizadas.
- El horario de atención será de 9:00 a 18:00 horas en campo, de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 13:00 horas.
- Los apoyos se dan a pie de banqueta ya que las pipas cuentan únicamente con 12 mts. de manguera, no se llenan tinacos ya que no es operable porque se dañan las mangueras con las marquesinas.
- Al momento de solicitar el servicio de venta de agua en pipa es importante especificar si la descarga es a caída libre o si es bombeado ya que estos tienen tarifas diferentes.

Para el Usuario(a)

- El usuario deberá, una vez que recibe el apoyo con la pipa, firmar el vale de apoyo que le mostrará el operador, donde está de acuerdo con el servicio.
- En caso de que la cisterna del usuario se encuentre a una distancia mayor de 12 mts. Deberá contar con un tubo de PVC de 3" para acercar la llegada a la cisterna.



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: 168 de 223

- Se le requiere al usuario y/o contribuyente especificar muy bien la dirección y datos para otorgar en tiempo y forma el servicio.
- El usuario deberá contar con un registro del reporte asignado al momento de hacer su llamada telefónica (fecha y hora) para solicitar el apoyo con una pipa.

Para el Operador(a)

- El operador del camión sistema deberá checar que la unidad pipa, cuente con la manguera y la bomba de achique en buenas condiciones para proporcionar su servicio
- En tiempo de contingencias por falta de suministro, el horario de servicio para los apoyos a la comunidad se amplía hasta que el jefe del Área lo considere.
- El operador de la unidad deberá contar con Licencia de conducir, vigente.

DESARROLLO

No.	Responsable	Descripción
	Venta	
1	Usuario(a)	Los usuarios domésticos que requieran la compra de Agua Potable a través de pipas o camión con sistema, podrán realizar su petición personalmente en el área de trámites, proporcionando la información correspondiente (nombre, dirección, calle, número, colonia y teléfono) en caso de que así lo requiera, para que se proceda a la elaboración de la liquidación.



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: 169 de 223

2	Tramites	Recibe la petición de compra del Usuario y se le informa a éste el costo del servicio según tarifas, se elabora la Liquidación para que acuda a efectuar su pago en Cajas.
3	Cajas	El Área de cajas recibe la Liquidación, cobra el importe y genera la impresión del recibo de pago, para que, pipas programe la entrega de agua potable.
4	Pipas (Auxiliar 1 y 2)	El personal Administrativo de pipas, recibe la factura pagada, asignando un numero de orden de entrega y se procede a sacar dos copias del recibo de pago, una para su archivo y la otra para el operador que se encargará de entregar el servicio.
5	Jefe(a) de Departamento de Mantenimiento Electromecánico y Jefe de Departamento de Operación Hidráulica	El Jefe de Departamento de Mantenimiento Electromecánico, DIAGRAMACIÓN el Jefe de Departamento de Control Hidráulico y/o el operador 1 de pipas, reciben la orden de entrega , autoriza, coordina y supervisa la carga de agua potable en sitio.
6	Garcero(a)	Una vez que el garcero recibe el documento que ampara el pago de agua potable, Orden de entrega (factura) se canaliza con un operador para su entrega respectiva.
7	Operador(a) (pipa)	El Operador de la pipa recibirá el documento (Orden de entrega) y acudirá al domicilio indicado a entregar el líquido, en el caso de que por algún motivo no se pueda dejar el viaje o servicio, el operador reportará por radio frecuencia al jefe de área o coordinador, para que se le proporcione otra dirección y proceda al llenado del formato Cambio de Ruta espontanea.



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: 170 de 223

8	Usuario(a)	El Usuario recibirá el agua solicitada y registrará su firma de conformidad y posteriormente devolverá el documento al operador del vehículo.
9	Operador(a) (pipa)	El Operador procede a registrar la entrega del servicio y al finalizar el día, cada Operador entrega al operador 1 de pipas los documentos atendidos, así como su reporte diario de actividades.
	Apoyos	
10	Usuario(a)	El personal administrativo recibe la solicitud de apoyo con pipa, del usuario de las comunidades de Tultitlán, ya sea vía telefónica, por oficio o Dirección General y se entrega al jefe del Área para que programe su entrega
	Pipas (Auxiliar 1 y 2)	El jefe del área recibe las peticiones (en coordinación con la Subdirección), autoriza, coordina y supervisa la entrega de pipas de agua solicitadas como apoyo.
11	Garcero(a)	El garcero de acuerdo a instrucción del jefe del área, programa y asigna el vale de apoyo al camión cisterna para su entrega.
12	Operador(a) (pipa)	El operador recibe el vale y procede a la entrega del líquido en la dirección indicada en el documento, una vez entregada se devuelve al garcero el vale debidamente firmado de recibido para que sea entregado al personal administrativo para los trámites pertinentes.
13	Pipas (Auxiliar 1 y 2)	El personal administrativo, recibe los vales de apoyo y orden de entrega que fueron surtidos durante día y procede a elaborar los reportes diarios de control, con el fin de complementar la información necesaria para elaborar los informes mensuales y archivo en trámite.
14	Diferentes Áreas del Organismo Y del H. Ayuntamiento	Por las necesidades de la comunidad de Tultitlán, cualquiera de las autoridades ya definidas en las generalidades de este instructivo podrá solicitar el apoyo del servicio de pipas, proporcionando los datos correspondientes, a saber (nombre y dirección) del solicitante para la prestación del apoyo

[Handwritten signatures and marks]



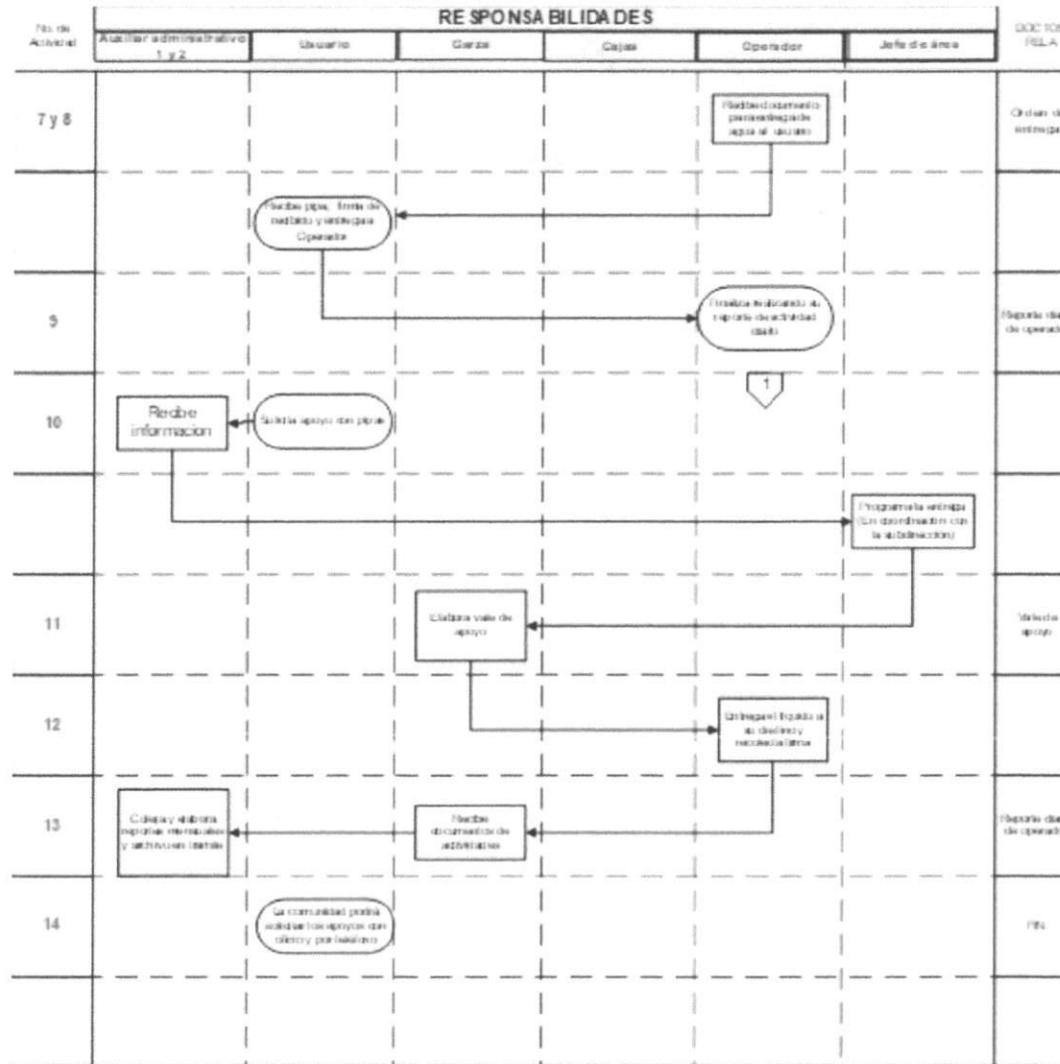
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tultitlán, México (APAST)
GERENCIA DE OPERACIÓN Y CONSTRUCCIÓN



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 172 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: 173 de 223

MEDICIÓN

La aplicación de este apartado se llevará a cabo mediante el seguimiento y control de la ejecución de los proyectos, obras y acciones contemplados en los Programas Anuales, bajo el esquema de Presupuesto basado en Resultados (PbR) a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y metas de cada uno de los Programas presupuestarios que comprende el programa anual del ejercicio fiscal actual, para mostrar el aprovechamiento, transparencia y eficiencia del uso de recursos públicos, ésta debe ser por periodos trimestrales, semestrales o anuales; con lo cual la evaluación adquiere una alineación horizontal en el proceso de planeación.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS



**FORMATO DE CAMBIO DE RUTA ESPONTÁNEO
DEPARTAMENTO DE PIPAS**

1 FECHA FOLIO EN RELACIÓN 2

PIPA ECO 3

NOMBRE DEL OPERADOR 4

DIRECCIÓN DEL APOYO 5

QUIEN RECIBE 6

MOTIVOS Y DIRECCION DE CAMBIO DE RUTA 7

.....

..... FIRMA DE RECIBIDO 8

Rev 02-10122020 APPIP-10

- 1.- Fecha del documento
- 2.- Folio en relación por el cambio de ruta
- 3.- Numero económico de la pipa
- 4.- Nombre del operador de la pipa
- 5.- Dirección del apoyo
- 6.- Nombre de la persona que recibe el apoyo
- 7.- Motivo por el cual se da el cambio de ruta
- 8.- Firma de conformidad 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: 176 de 223



REPORTE DIARIO DE ACTIVIDADES POR OPERADOR

Fecha:	/ / 1	Nivel de Diesel		Ruta Programada:				
Nombre del Operador y Firma:	2	Al Comenzar el Turno	Al Final del Turno	Número Económico	Facturas o Apoyos	Si Entrego	No Entrego	Por que motivo
Encargado del area/ Nombre y Firma:	3	4	5	6	7			
Nº Factura o Vale de Apoyo	Nombre y Dirección de la Persona a la que se le Entrega el Viaje			Tambeado	Cisterna	Regado	Observaciones	
8								
Comentarios importantes: Desperfectos, Sugerencias y Quejas				10	Total de viajes: 9			

- 1.- Fecha del día
- 2.- Nombre del operador
- 3.- Nombre del encargado
- 4.- Combustible al comenzar el turno
- 5.- Combustible al concluir el turno
- 6.- No. Económico de la pipa
- 7.- No. De factura o apoyo programado
- 8.- No. De factura o apoyo entregado, destino y como se repartió
- 9.- Total de viajes realizados en el día
- 10.- Sugerencias, quejas, desperfectos y comentarios importantes



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


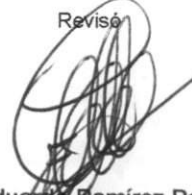



Elaboración:
Marzo 2022

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Página: 180 de 223

- Orden de entrega (Copia de la factura original)
- Liquidación (Se genera mediante el sistema de cobro)
- Formato de Cambio de Ruta (APPIP-10)
- Recibo de Apoyo en General (APPIP-11)
- Bitácora de Garceros (APPIP-04)
- Reporte Diario de Actividades por Operador (APPIP-09)
- Reporte Mensual de Apoyos (APPIP-06)
- Informe Mensual de Apoyos (APPIP-07)
- Reporte de Viajes por Operador (APPIP-08)
- Bitácora de asistencia (APRHU-09)
- Bitácora de combustible

Elaboró  Víctor Manuel Canales Curiel Jefe Del Departamento de Operación Hidráulica	Revisó  Ing. Eduardo Ramírez Peralta Gerente de Operación y Construcción	Aprobó  Ing. Eloy Espinosa Montoya Director General
---	--	---

