



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
Y PROCEDIMIENTOS DEL  
SISTEMA DE CONSERVACIÓN,  
AGUA POTABLE Y  
SANEAMIENTO DE  
ZACATEPEC, MOR.**

SCAPSZ



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DEL  
SISTEMA DE CONSERVACIÓN, AGUA POTABLE Y  
SANEAMIENTO DE ZACATEPEC, MOR.**

**OBJETIVO:**

Dar a conocer los métodos y los lineamientos a seguir para la operación y el control del sistema de la red de agua potable y saneamiento del Municipio de Zacatepec.

**ALCANCE:**

Este procedimiento aplica al personal del sistema de Zacatepec y de los subsistemas de Galeana y Colonia Benito Juárez.

**DESARROLLO:**

Para esto se dividió en cinco temas a desarrollar particularmente cada uno, donde se indica sus bases y manejo de cada tema.

1. Organigrama.
2. Equipamiento del sistema.
3. Mantenimiento y prevención.
4. Atención al usuario.



## ORGANIGRAMA

Este sistema actualmente se encuentra conformado de la siguiente manera:

- Sistema de Conservación de Agua Potable y saneamiento de Zacatepec. (**Oficina Matriz Centro**). Atiende directamente a los usuarios de las colonias Centro, Plan de Ayala, Miguel Alemán, Lázaro Cárdenas, 20 de Noviembre, Independencia, Emiliano Zapata, Guadalupe Victoria, 10 de Abril y San Antonio Chiverías, relativo a los pagos de servicio, contratación de tomas. Además de los servicios de mantenimiento y reparación de la red hidráulica publica a todo el municipio y del sistema de alcantarillado. Y atiende al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Sistema de Conservación de Agua Potable y saneamiento de Zacatepec. (**Subsistema Galeana** ubicado en la misma localidad). Atiende directamente los usuarios del Centro de Galeana, Lázaro Cárdenas, Josefa Ortiz de Domínguez, Vicente Guerrero, Arboledas, Alianza, Valle del Sol y Buena Vista; relativa a los pagos de servicios, contratación de tomas, servicios de mantenimiento y reparación de la red hidráulica local. Y atiende al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
- Sistema de Conservación de Agua Potable y saneamiento de Zacatepec. (**Subsistema Benito Juárez** ubicado en la colonia del mismo nombre). Atiende directamente a los usuarios de esta colonia; relativo a los pagos a pago de servicio de dotación de agua, servicios de mantenimiento y reparación de la red hidráulica local con el apoyo de las brigadas de la oficina matriz. Y atiende al público el día lunes, miércoles y viernes de 8:00 am a 3:00pm.



EQUIPOS DE BOMBEO ELÉCTRICO

No	NOMBRE		UBICACIÓN	TIPO DE BOMBA	H.P.	OBSERV.
01	Tulipanes		Col. Mirador, Tlaltizapan.	Sumergible.	75	POZO CON TANQUE
02	Pedro Saavedra		Col. Pian de Ayala, Zacatepec.	Sumergible.	30	POZO
03	Oficina Centro Z		Centro, Zacatepec.	Sumergible.	40	POZO
04	Brasileira		Col. Plutarco Elias C., Tetelpa.	Sumergible	30	POZO CON TANQUE
05	Gpe. Victoria.		Col. Gpe. Victoria, Galeana	Vertical.	50	POZO CON TANQUE
06	Emiliano Zapata		Col. Emiliano Zapata	Sumergible	15	REBOMBEO CON TANQUE ELEVADO
07	20 de Noviembre		Col. 20 de Noviembre, Zacatepec.	Bosster	7.5	REBOMBEO
08	San A. Chiverías		San A. Chiverías.	Sumergible	30	POZO CON TANQUE
09	Benito Juárez		Col. Benito Juárez.	Sumergible	50	POZO
10	UH Alianza		Col. Alianza Galeana.	Sumergible	50	POZO CON TANQUE
11	Plaza Principal		Centro Galeana.	Sumergible.	40	POZO
12	Josefa Ortiz de D.		Col. Josefa Ortiz de D Galeana.	Sumergible.	30	POZO
13	Vicente Guerrero		Col. Vicente Guerrero, Galeana.	Sumergible.	60	POZO
14	El Paraíso		Col. El Paraíso, Zacatepec.	Sumergible.	30	POZO CON TANQUE



## **MANTENIMIENTO Y PREVENCIÓN.**

### **OPERADOR DE BOMBA**

1. Para la solicitud de insumos o refacciones, se deberá llenar un formato y entregar al coordinador, jefe de operaciones o auxiliar técnico con 3-4 días de anticipación para la entrega de estos sea oportuno, con la excepción donde sea por trabajos de carácter urgente la solicitud es el mismo día.
2. Deberán así mismo tener una bitácora para llevar control de consumo de insumos y refacciones y sucesos que requieran o por su importancia deban de ser anotados.
3. Pintar como mínimo cada 6 meses sus equipos.
4. Es su obligación también hacer recorridos en sus áreas de afluencia de bombeo con la finalidad de detectar fugas o mal uso de este recurso y donde sea permisible hacer las reparaciones (menores) correspondientes.
5. Es importante notar que cuando se estén haciendo reparaciones serias en la red pública o en sus equipos de bombeo pudieran estar presentes como apoyo hasta terminar la reparación o mantenimiento correspondiente.



## **FONTANEROS**

1. Su jefe directo es el Jefe de operaciones mismo que da instrucciones y como medida de apoyo delega funciones al auxiliar técnico en la distribución del trabajo y la supervisión del mismo.
2. Cada vez que salgan a realizar cualquier trabajo deberán llevar una copia de la orden de trabajo y entregar esta al término del trabajo al auxiliar técnico.
3. Cuando soliciten material para la reparación con cargo al sistema se deberá tomar en cuenta el número de la orden de trabajo.
4. Cualquier problema surgido en el trabajo se deberá de comunicar con el Jefe de operación y/o auxiliar técnico, para esto pueden acudir a la oficina más cercana y vía telefónica comunicarse con estos.
5. Cuando en el lugar de trabajo se requiera equipo que represente carga y volumen el auxiliar técnico deberá llevarlos y traerlos en el vehículo de este sistema.
6. Aunque las brigadas se manejan con 2 personal, en caso de necesarios se repartirá el trabajo entre cada persona si estos no requieren por su naturaleza de mucha atención y cuando también sea requerido se aportará más personal a la brigada que ejecute algún trabajo que requiera más personal.
7. Cuando los trabajos por su naturaleza requiera que este sea terminado a la mayor brevedad es obligación de la brigada que lo esté ejecutando que trabaje el tiempo que sea necesario hasta terminar o solucionar este mismo.
8. De ser necesario cuando así lo amerite se enviaran como brigadas de cobro y rezago.



## **ENCARGADO DE ORDENES DE TRABAJO**

1. Es responsabilidad de este el entregar a cada brigada las órdenes de trabajo legibles y entendibles, previamente autorizadas por el Jefe de Operación, estos es con nombre y dirección lo más detallado que sea posible. Dejar el personal cuando este sea trasladado en el vehículo lo más cercano posible a su lugar de trabajo y traerlo de regreso a la hora que sea convenida.
2. Llevar el material que sea necesario de la ferretera o tienda hasta el lugar de la reparación.
3. Es responsable de llevar la estadística de las órdenes de trabajo, por día acumuladas, de la entrega de insumos a los operadores de bomba y fontaneros, entregar una bitácora diaria al coordinador, hacer los recorridos de supervisión del personal.
4. Es su responsabilidad junto con el jefe de Operación el supervisar las ordenes de trabajo y en conjunto otorgar prioridades a cada una.
5. Junto con el Jefe de Operación y auxiliar técnico dar seguimiento a las solicitudes de trabajo de los usuarios o de la red pública.
6. Recepción de las solicitudes de tomas nuevas, ampliaciones o redes nuevas revisando previamente los papeles que sean necesarios, en el caso de la toma nueva es importante que en la solicitud debe de firmar el bombero de factibilidad del área donde se requiera y del jefe de operaciones dando el visto bueno para evitar tomas problemáticas.



## **ADMINISTRADOR**

1. Es el responsable de la atención directa al público y canalizar a quien corresponde la atención de este.
2. Es el responsable de coordinar y supervisar el trabajo de los lecturitas de campo.
3. Realiza el control de proveedores.
4. Es responsable de proveer en tiempo y forma de los materiales e insumos que sean requeridos previamente con la solicitud correspondiente y en su tiempo y disponibilidad.

## **JEFE DE OPERACIONES**

1. Su jefe inmediato es el Director al cual deberá reportar cuando sea el caso sus actividades del día.
2. Es responsable directo del personal técnico como son bomberos, fontaneros, auxiliar técnico y drenajeros.
3. Es su responsabilidad de la asistencia del personal técnico otorgando cuando esta sea necesario los permisos de ausencia justificados ante él y de la programación de las vacaciones.
4. Es responsable del funcionamiento y supervisión de la red general de agua potable y alcantarillado del municipio de Zacatepec y sus colonias.
5. Es responsable de la planeación y ejecución donde sea permisible (técnica o económicamente) de los trabajos de mantenimiento a la red general.
6. Es responsable de la supervisión de todo el personal técnico con el apoyo del auxiliar técnico.





7. Tiene la obligación de reportar su actividad y en cuanto lo amerite el caso solicitar la autorización al Director de las labores efectuadas.
8. Al detectar fallas graves en el sistema de la red de agua o alcantarillado deberá informar directa y a la mayor brevedad al Director del problema y sus posibles soluciones.
9. Debe elaborar informes de los trabajos efectuados y de ser posible con soportes de imágenes de ser posible mensualmente al director.
10. En ausencia del director y cuando este se lo pida deberá apoyarlo en sus labores tanto en oficina como fuera de esta en su representación.
11. Es el responsable del mantenimiento y uso del vehículo del sistema supervisado por el Jefe de operaciones.

#### **ENCARGADO DE OFICINA GALEANA.**

1. Es responsable del área administrativa, fianzas y técnica de este subsistema.
2. Su jefe directo es el Director en cuestiones generales.
3. En el área técnica y de operación su jefe directo es el Jefe de operación con el cual en coordinación atienden y dan solución a los problemas surgidos en esta localidad (Galeana).
4. En el área de finanzas se coordina con el Administrador de la oficina matriz de Zacatepec para los pagos a proveedores y movimientos bancarios.
5. Es responsable de elaborar las órdenes y coordinar al personal administrativo y de operación en sus labores diarias.



## **ATENCIÓN AL USUARIO**

El usuario es atendido en primera instancia por el Jefe de Operación y/o auxiliar el cual toma la queja o duda y canaliza la solución ya sea al administrador, Director u otra instancia municipal.

## **SOLICITUD DE REPARACIONES DOMESTICAS**

Se toman sus datos generales y se llena le formato de solicitud de reparaciones al usuario se la da el No de folio correspondiente y se le pide el No de teléfono (si es permisible) para poder estarle informando del estado de sus solicitud, esta es turnada al Jefe de operaciones y/o auxiliar técnico, el cual supervisa este solicitud y da la prioridad correspondiente.

## **SOLICITUD DE TOMA NUEVA**

Esta es atendida por el auxiliar el cual le informa sobre los requisitos y papeles que son requeridos, que al recibirlos turno la solicitud al Jefe de operación para su factibilidad de esta.

## **SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE RED NUEVA**

Es atendida por el Jefe de Operación el cual turna la información recabada al Director a fin de que este analice esta solicitud y la autorice.



**SOLICITUD DE DESAZOLVE Y/O REPARACIÓN DE  
ALCANTARILLADO.**

Se toman sus datos generales y se llena el formato de solicitud de reparaciones al usuario se la da el número de folio correspondiente y se le pide el número de teléfono para poder estarle informando del estado de sus solicitud, esta es turnada al Jefe de Operaciones y/o Auxiliar Técnico, el cual supervisa este solicitud y da la prioridad correspondiente, en relación a la reparación de la red de alcantarillado esta es turnada al Jefe de Operaciones el cual supervisa y analiza la gravedad del daño él informa al Director para que este informe a la Presidencia de este y sea enviado a la dependencia correspondiente.

**Elaboró y Autorizó**  
Ing. Martin Martínez Jaimes.  
Director General SCAPSZ.

SCAPSZ