



**GOBIERNO DE  
LERDO DE TEJADA**



H. Ayuntamiento de  
Lerdo de Tejada 2022-2025

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
ADMINISTRATIVOS DE LA COMISIÓN  
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y  
SANEAMIENTO DE LERDO DE  
TEJADA, VERACRUZ.**



**INDICE**

PRESENTACIÓN ..... 4

BASE NORMATIVA QUE SUSTENTA SU ELABORACIÓN ..... 4

IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ..... 4

    Claridad y estandarización de procesos ..... 4

    Mejora del control interno ..... 5

    Incremento en la eficiencia operativa ..... 5

    Facilita la capacitación del personal ..... 5

    Apoyo a la mejora continua ..... 5

    Cumplimiento normativo y legal ..... 5

    Transparencia y confianza ciudadana ..... 6

RESPONSABLES DE ELABORA UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ..... 6

MARCO JURIDICO ..... 7

    Federales ..... 7

    Estatales ..... 7

    Municipales ..... 8

OBJETIVOS ..... 8

MISIÓN ..... 8

VISIÓN ..... 8

ATRIBUCIONES ..... 9

    ÓRGANO DE GOBIERNO ..... 9

    DIRECTOR/A GENERAL ..... 11

ORGANIGRAMA ..... 14

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS ..... 15

DIRECTOR/A GENERAL ..... 15

    OBJETIVO ..... 16

    PERSONAL A CARGO DEL DIRECTOR/A GENERAL ..... 16

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ..... 17

    PROCEDIMIENTO: Elaboración de Estados Financieros ..... 19

    PROCEDIMIENTO: Nómina ..... 21

    PROCEDIMIENTO: Auditoría ..... 22

    PROCEDIMIENTO: Compras ..... 24

*Arria Amador*



PROCEDIMIENTO: Cobranza a Usuarios Morosos.....	26
PROCEDIMIENTO: Atención a Usuarios.....	28
PROCEDIMIENTO: Usuarios .....	30
ASISTENTE CONTABLE .....	32
OBJETIVO .....	33
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS.....	33
PROCEDIMIENTO: Elaboración de Estados Financieros.....	34
AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.....	36
OBJETIVO .....	36
CAJERA .....	37
OBJETIVO .....	37
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS .....	38
COMERCIALIZACIÓN .....	40
AREA DE COMERCIALIZACIÓN.....	40
PROCEDIMIENTOS .....	40
FORMATOS UTILIZADOS PARA EL TRÁMITE DE PRESUPUESTOS Y CONTRATACIÓN DE AGUA POTABLE Y/O DRENAJE .....	41
PROCEDIMIENTO: Trámite de Contratación de agua potable y/o drenaje.....	42
PROCEDIMIENTO: Trámite de presupuestos y Contratación de agua potable y/o drenaje. ....	43
OPERACIONES Y MANTENIMIENTO .....	48
SUB-DIRECTOR/A DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO.....	48
OBJETIVO .....	49
BOMBERO Y OBRERO GENERA .....	50
OBJETIVO .....	51
PROCEDIMIENTO: Instalaciones y Reconexiones .....	52
PROCEDIMIENTO: Muestreo de cloro .....	53

*Alicia Arriola Ch.*



## PRESENTACIÓN

Este manual sirve como guía para el personal, asegurando la uniformidad y eficiencia en las operaciones administrativas, y garantizando el cumplimiento de las normativas legales y reglamentarias. En este documento se refleja de manera sistemática y ordenada la visión integral de la Dirección de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver., denotando marco jurídico, atribuciones, estructura orgánica, descripción de puestos, plantilla de personal, organigrama, así como los principales procedimientos administrativos y operativos.

El manual de procedimientos administrativos que presenta las CMAPS es una herramienta fundamental para la gestión eficiente y transparente de las operaciones administrativas de la comisión, asegurando el cumplimiento de las normativas y la satisfacción de los usuarios.

## BASE NORMATIVA QUE SUSTENTA SU ELABORACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículos 35, fracción XIV y 115 fracción XXXI de la Ley Orgánica del Municipio Libre, Artículo 70, fracción I y II de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública., y en el artículo 38 fracción XIV de la Ley No. 21 de Aguas del Estado de Veracruz, en la que se establece que el Órgano de Gobierno es la facultada para expedir el Reglamento Interior del Organismo, así como los manuales de organización, de procedimientos Y de servicios al públicos y ordenar su publicación y en apego a la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos y a efecto de cumplir con los objetivos.

## IMPORTANCIA DE IMPLEMENTAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Un Manual de Procedimientos Administrativos en la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver., (CMAPS) es fundamental para garantizar una gestión eficiente, transparente y orientada al servicio público, con la finalidad optimizar el funcionamiento de las unidades administrativas de la Comisión:

### Claridad y estandarización de procesos

El manual define de forma clara y precisa qué se hace, cómo se hace, quién lo hace y con qué recursos. Esto permite:

*[Handwritten signatures in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below.]*



- Reducir ambigüedades.
- Estandarizar la forma en que se llevan a cabo las actividades.
- Evitar duplicidades o tareas innecesarias.

#### **Mejora del control interno**

Al documentar los procedimientos administrativos, se establece un mecanismo de seguimiento y control que:

- Identifica puntos críticos y áreas susceptibles a errores o corrupción.
- Facilita auditorías internas y externas.
- Favorece la rendición de cuentas.

#### **Incremento en la eficiencia operativa**

Con procedimientos bien definidos, se eliminan retrabajos y cuellos de botella, lo que permite:

- Ahorro de tiempo y recursos.
- Mayor fluidez en la atención a usuarios.
- Mejores tiempos de respuesta en trámites y servicios.

#### **Facilita la capacitación del personal**

Un manual de procedimientos es una herramienta clave para la capacitación y orientación del personal, especialmente:

- Nuevos ingresos.
- Reasignaciones o cambios de funciones.
- Procesos de evaluación del desempeño.

#### **Apoyo a la mejora continua**

El manual permite detectar con mayor facilidad:

- Áreas de mejora.
- Necesidades de actualización tecnológica.
- Cambios en normativas o políticas públicas.
- Esto contribuye a mantener un sistema dinámico y adaptable.

#### **Cumplimiento normativo y legal**

Al implementar un manual, se refuerza el cumplimiento de:

*Alicia Arriola Ch*



- Leyes de transparencia y acceso a la información.
- Normas de control gubernamental.
- Reglas de operación de organismos estatales y federales.

#### **Transparencia y confianza ciudadana**

Cuando la ciudadanía conoce cómo opera la CMAPS y qué pasos debe seguir para realizar trámites, se genera:

- Mayor confianza en la institución.
- Reducción en actos discrecionales o arbitrarios.
- Mejora de la percepción del servicio público.

#### **RESPONSABLES DE ELABORA UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Esta administración consiente de la importancia que experimenta nuestra sociedad, está incorporando de manera paulatina, elementos de innovación administrativa y tecnología que la función pública municipal demanda para hacer realidad sus planes y proyectos institucionales; Se contó con la participación del Dirección General de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver., actualizando y validando la información correspondiente, con la finalidad de contribuir a la transparencia gubernamental que persigue la actual administración.

*Alicia Amiel Cár.*



## MARCO JURIDICO

### Federales

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Normas Oficiales Mexicanas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- Plan Nacional Hídrico.

### Estatales

- Ley No. 21 de Aguas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley No. 100 de Obras Públicas para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Coordinación Fiscal para el Estado y los Municipios de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley del Sistema Estatal Anticorrupción de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Número 252 de Fiscalización Superior para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Plan Veracruzano de Desarrollo.

*Alivia Arriola de*



### Municipales

- Decreto, Gaceta Oficial Número 150 de fecha 15 de diciembre de 1990, El Organismo Descentralizado de la Administración Pública Municipal denominado: Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Veracruz.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2025.
- Reglamento Interior de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Veracruz.
- Las demás Leyes y Reglamentos que apliquen a la función pública Paramunicipal.

### OBJETIVOS

Realizar la planeación, la programación, en base a las políticas estratégicas establecida por la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver., sustentada en los ejes fundamentales determinados por el Director General, a partir de las demandas y propuestas de la población, en la formulación de planes, programas, proyectos y acciones.

### MISIÓN

Prestar y suministrar los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, en términos de lo dispuesto por la Ley Orgánica del Municipio Libre. Participar. Participar en coordinación con los gobiernos federal y estatal, o de otros municipios, en el establecimiento de las políticas, lineamientos y especificaciones técnicas conforme a las cuales deberá efectuarse la construcción, ampliación, rehabilitación, administración, operación, conservación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales. Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del organismo para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo.

### VISIÓN

Conducir a la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver., con la finalidad de que los propios ciudadanos identifiquen sus necesidades y prioridades, proporcionarles un mejor aprovechamiento del servicio.

*Alicia Arriola Ch.*



### ATRIBUCIONES

En apego a lo establecido en los artículos 30, 31 y 33 de la Ley No. 21 de Aguas del Estado de Veracruz, los organismos operadores municipales prestarán los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de agua residuales. Así mismo realizarán la construcción de las obras públicas necesarias para la prestación de dichos servicios y cobrarán al usuario las tarifas o cuotas correspondientes. Tendrán la responsabilidad de organizar y tomar a su cargo la administración, funcionamiento, conservación y operación de los servicios públicos, dentro de los límites de su circunscripción territorial. Y contratarán los créditos que requieran y responderán a sus adeudos con su patrimonio, en términos de la legislación aplicable.

Así mismo es importante señalar que la administración de los organismos operadores de naturaleza paramunicipal, estará a cargo de:

1. El Órgano de Gobierno; y
2. Un Director/a.

### ÓRGANO DE GOBIERNO

Las atribuciones del Órgano del Gobierno se mencionan en el artículo 38 de la Ley de Agua del Estado de Veracruz:

- I. Establecer, en el ámbito de su competencia y de conformidad con esta ley, los lineamientos y políticas en la materia, así como determinar las normas y criterios aplicables, conforme a los cuales deberán prestarse los servicios públicos y realizarse las obras que para ese efecto se requieran;
- II. Examinar y, en su caso, aprobar el programa operativo anual del organismo que le presente el Director/a. y supervisar su ejecución;
- III. Determinar las cuotas y tarifas de conformidad con lo establecido en esta Ley;
- IV. Resolver sobre los asuntos que en materia de servicios públicos someta a su consideración el Director;

*Alicia Quiroga Ch.*



- V. Otorgar poderes, con todas las facultades generales o especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley, así como delegarlos, revocarlos o sustituirlos;
- VI. Aprobar las solicitudes de desincorporación de bienes que se pretendan enajenar, así como los bienes muebles que causen baja por cualquier motivo, y solicitar su autorización al Congreso del Estado o la diputación permanente, en su caso;
- VII. Administrar el patrimonio del organismo y cuidar de su adecuado manejo;
- VIII. Conocer y, en su caso, autorizar el programa y presupuesto anual de ingresos y egresos del organismo, conforme a la propuesta formulada por el Director/a;
- IX. Decidir y declarar los fallos de licitaciones, previo dictamen en términos de ley;
- X. Autorizar la contratación, conforme a la legislación aplicable, de los créditos que sean necesarios para la prestación de los servicios públicos a su cargo;
- XI. Aprobar los proyectos de inversión del organismo;
- XII. Examinar y, en su caso, aprobar los estados financieros y los informes que presente el Director/a, y ordenar su publicación en la Gaceta Oficial del Estado;
- XIII. Acordar la propuesta de extensión de los servicios públicos a otras localidades o municipios, previa celebración de los convenios respectivos por los Ayuntamientos de que se trate, en los términos de lo previsto por la Ley Orgánica del Municipio Libre, esta Ley y demás legislación aplicable, para la creación de Organismos Operadores Intermunicipales
- XIV. Expedir el reglamento interior del organismo, así como los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público y ordenar su publicación;
- XV. Proponer al Director/a. del organismo, y
- XVI. Examinar y, en su caso, aprobar los informes de avance de la gestión financiera y la cuenta pública que presente el director general.
- XVII. Entregar mensualmente al congreso del Estado los informes de avance de la gestión financiera aprobados, y en el mes de mayo la cuenta pública aprobada; y

*Abigail Arriola Ch.*



XVIII. Las demás que le atribuyen esta ley y demás legislación aplicable.

En el artículo 39 de la LAEV se establece que el Órgano de Gobierno sesionará válidamente con la concurrencia de la mayoría de sus miembros, entre los cuales deberá estar su Presidente.

Los acuerdos y resoluciones se tomarán por mayoría de votos de los asistentes y el Presidente tendrá voto de calidad.

El Órgano de Gobierno celebrará sesiones ordinarias al menos una vez al mes y las extraordinarias que sean necesarias, cuando las convoquen el Presidente o la mayoría de sus miembros.

#### **DIRECTOR/A GENERAL**

El Director/a General de acuerdo al artículo 40 de la Ley de Aguas del Estado de Veracruz, tendrá las siguientes atribuciones

- I. Representar legalmente al organismo, con todas las facultades generales y especiales que requieran poder o cláusula especial conforme a la ley; formular querellas y denuncias, otorgar el perdón judicial, formular posiciones y rendir informes; promover y desistirse del juicio de amparo, así como promover juicio de lesividad;
- II. Elaborar el programa operativo anual del organismo y someterlo a la aprobación del Órgano de Gobierno;
- III. Ejecutar el programa operativo anual aprobado por el Órgano de Gobierno;
- IV. Ordenar la publicación de las cuotas y tarifas determinadas por el órgano de gobierno en la tabla de avisos del Ayuntamiento del municipio de que se trate, así como en la Gaceta Oficial.
- V. Coordinar las actividades técnicas, administrativas y financieras del organismo para lograr una mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo;
- VI. Celebrar los actos jurídicos de dominio y administración que sean necesarios para el funcionamiento del organismo, previo acuerdo del Órgano de Gobierno;
- VII. Gestionar y obtener, conforme a la legislación aplicable y previa autorización del Órgano de Gobierno, el financiamiento para obras, servicios y amortización de pasivos, así como

*Olivia Arriola*



# GOBIERNO DE LERDO DE TEJADA



H. Ayuntamiento de  
Lerdo de Tejada 2022-2025

suscribir créditos o títulos de crédito, contratos u obligaciones ante instituciones públicas o privadas;

- VIII. Autorizar las erogaciones correspondientes del presupuesto y someter a la aprobación del Órgano de Gobierno las erogaciones extraordinarias;
- IX. Ordenar el pago de los derechos de conformidad con la legislación aplicable;
- X. Ejecutar los acuerdos del Órgano de Gobierno;
- XI. Elaborar y entregar al órgano de gobierno los informes sobre los avances de la gestión financiera, de la cuenta pública y de los estados financieros; avance en las metas establecidas en el programa operativo anual, en los programas de operación y en los acuerdos aprobados por dicho órgano; cumplimiento de los programas de obras y erogaciones en las mismas; y los proyectos del presupuesto de ingresos y egresos para el siguiente ejercicio;
- XII. Establecer relaciones de coordinación con las autoridades federales, estatales y municipales, de la administración pública centralizada o paraestatal, y las personas de los sectores social y privado, para el trámite y atención de asuntos de interés común;
- XIII. Ordenar la práctica de visitas domiciliarias, de inspección y de verificación, de conformidad con lo dispuesto en esta ley y demás legislación aplicable;
- XIV. Ordenar que se practiquen, en forma regular y periódica, tomas de muestras y análisis del agua; llevar estadísticas de sus resultados y adoptar en consecuencia las medidas adecuadas para optimizar la calidad del agua que se distribuye a la población, así como de la que una vez utilizada se vierta a los cauces o vasos, de conformidad con la legislación aplicable;
- XV. Imponer sanciones a los usuarios por infracciones a las disposiciones de esta ley;
- XVI. Resolver el recurso administrativo de revocación que se interponga en contra de sus resoluciones;
- XVII. Nombrar y remover al personal directivo del organismo, debiendo informar al Órgano de Gobierno en su siguiente sesión;

*Olivia Arriola Ch.*



**GOBIERNO DE  
LERDO DE TEJADA**



H. Ayuntamiento de  
Lerdo de Tejada 2022-2025

XVIII. Someter a la aprobación del Órgano de Gobierno el proyecto de reglamento interior del organismo; y

XIX. Las demás que señale esta Ley y demás legislación aplicable.

El Director/a. del organismo operador municipal rendirá anualmente al Ayuntamiento respectivo un informe general, aprobado previamente por el Órgano de Gobierno, de las labores realizadas durante el ejercicio.

El informe a que se refiere el párrafo anterior, deberá contener en forma explícita el grado de cumplimiento de las metas establecidas en el programa operativo anual y las aclaraciones que al respecto considere convenientes.

*Alicia Ariola Ch.*

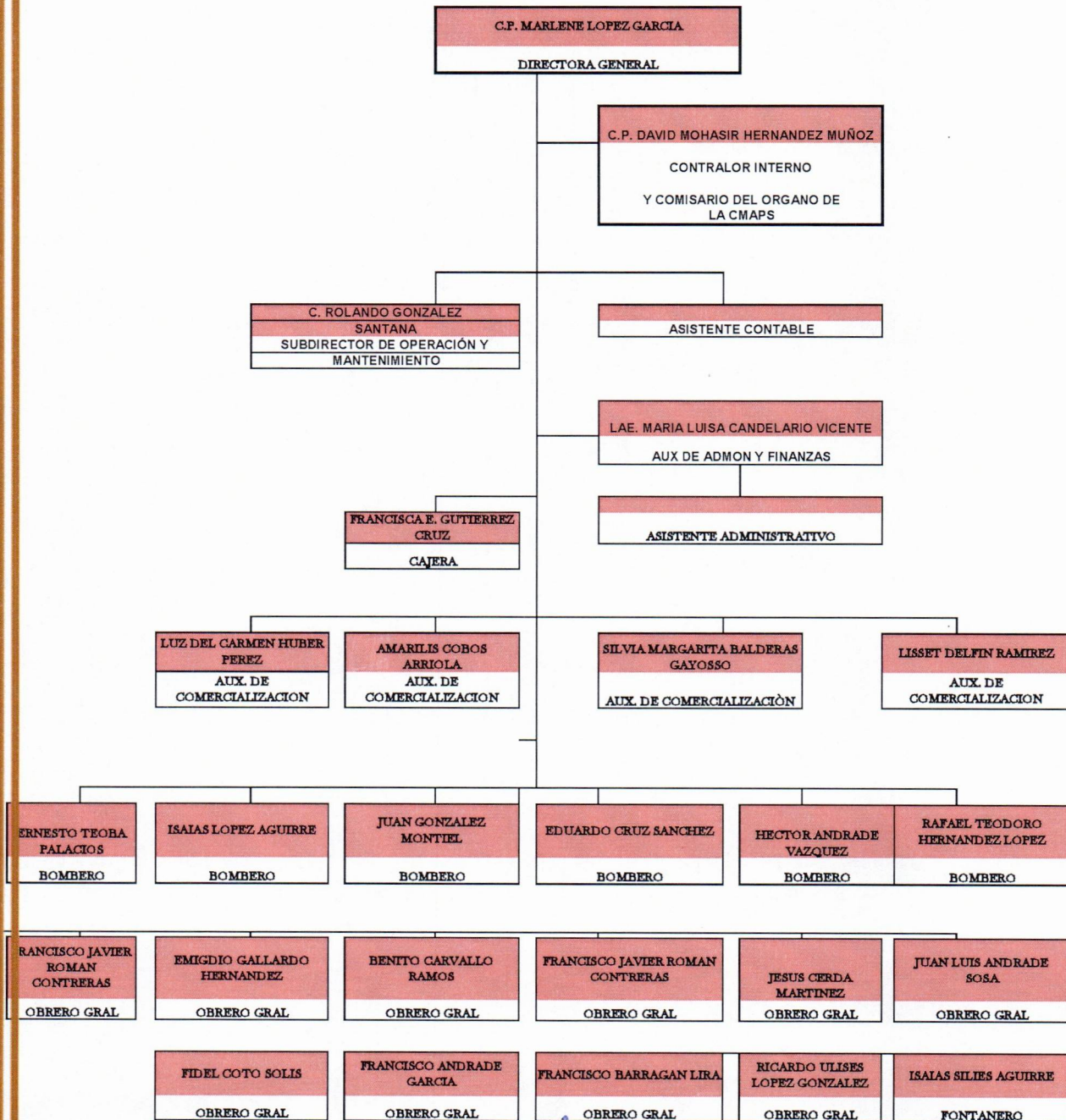


**GOBIERNO DE  
LERDO DE TEJADA**



H. Ayuntamiento de  
Lerdo de Tejada 2022-2025

**COMISION MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO CD. LERDO DE TEJADA VER.**



ATENTAMENTE  
CD. LERDO DE TEJADA A 21 DE ENERO DEL 2025

C.P. MARLENE LOPEZ GARCIA  
DIRECTORA GENERAL



**CMAPS**  
LERDO DE TEJADA, VER.  
CUATRIENIO 2022-2025



**DESCRIPCIÓN DE PUESTOS**

**DIRECTOR/A GENERAL**

Nombre del procedimiento:	Dirección
¿Qué se hace?	Dirige, supervisa y coordina todas las áreas operativas, administrativas, técnicas y financieras de la Comisión.
¿Por qué se hace?	Para garantizar un servicio eficiente, seguro, continuo y de calidad para la población, en cumplimiento con las normas técnicas, legales y ambientales vigentes.
¿Quién lo hace?	Director/a.
¿Cuándo se hace?	Los 365 días del año.
¿Cómo se hace?	Supervisando y coordinar todas las áreas operativas, administrativas, técnicas y financieras del organismo.
	Tomando decisiones estratégicas para el funcionamiento y desarrollo del sistema de agua potable y saneamiento.
	Coordinando las actividades técnicas, administrativas y financiera del organismo para logra mayor eficiencia, eficacia y economía del mismo.
	Asegurando el abastecimiento continuo y seguro de agua potable a la población.
	Identificando necesidades de inversión en infraestructura y buscar fuentes de financiamiento.
	Vigilando que la administración de los recursos se haga de acuerdo con lo que disponga la ley, los programas y presupuestos aprobados.
	Practicando las auditorías a los estados financieros
	Controlando, Supervisando y dirigiendo las actividades administrativas en general, nominas, Compras, Bancos y sus conciliaciones).
	Revisando los programas contables y administrativos en general.
	Revisando Programas y Presupuestos para el siguiente ejercicio fiscal
Creando las provisiones para vacaciones, aguinaldos para el siguiente ejercicio.	

Adriana Amador



	Verificando el cumplimiento de las obligaciones fiscales por el uso o aprovechamiento de aguas y bienes nacionales inherentes, también revisar el impuesto al valor agregado mensual, para solicitar su devolución, el pago del impuesto sobre el producto del trabajo ante SHCP (SAT)
	Vigilando en cualquier tiempo las operaciones y el orden del organismo operador.
	Garantizando que todas las operaciones cumplan con las normas sanitarias, ambientales y legales (como las emitidas por CONAGUA, SEMARNAT o autoridades estatales).
	Coordinando acciones de protección y conservación del agua.
	Promoviendo una cultura del agua entre los usuarios.
	Atendiendo quejas, sugerencias o denuncias relacionadas con el servicio.
	Fomentando la transparencia y la rendición de cuentas.
	Definiendo funciones, evaluar desempeño y fomentar la capacitación del personal.
	Rindiendo anualmente un informe, respecto a la veracidad, suficiencia y responsabilidad de la información presentada.
<b>¿Dónde se hace?</b>	En Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver.
<b>¿Con que se hace?</b>	Habilidades de liderazgo, negociación, planeación y toma de decisiones, conocimientos en normatividad de agua potable y medio ambiente,

*[Handwritten signatures in blue ink]*

**OBJETIVO**

El (la) Titular de la Dirección General es responsable de dirigir, coordinar y supervisar de manera eficiente y transparente las operaciones técnicas, administrativas, financieras y operativas del organismo, con el fin de garantizar el suministro continuo, seguro y de calidad de agua potable, así como el adecuado manejo y tratamiento de aguas residuales, en cumplimiento con la normatividad vigente y en beneficio del desarrollo sustentable del municipio, promoviendo las acciones pertinentes para lograr autosuficiencia, acorde a los ejes rectores que contempla el Plan Nacional Hídrico para el sector.

**PERSONAL A CARGO DEL DIRECTOR/A GENERAL**

- Asistente contable

*[Handwritten signature: Alicia Arrida cb]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



- Auxiliar de Administración y Finanzas
- Cajera
- Comercialización
- Sub-Director/a de Operaciones y Mantenimiento
- Bombero
- Obrero General

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- **Elaboración de Estados Financieros.** - Es un proceso clave dentro de cualquier organismo público o privado. Son documentos contables que muestran la situación económica y financiera de un organismo en un periodo determinado. Permiten tomar decisiones, cumplir con la rendición de cuentas y asegurar la transparencia en el uso de los recursos públicos.
- **Nomina.** - Es el proceso mediante el cual la comisión calcula y paga los sueldos y salarios a sus empleados. Elaborarla correctamente es obligatorio y esencial tanto para cumplir con la ley como para garantizar una buena administración laboral y financiera.
- **Auditoria.** - Es fundamental para evaluar la transparencia, eficiencia, legalidad y confiabilidad de los procesos financieros, administrativos o técnicos dentro de una organización, especialmente en instituciones públicas como la Comisión.
- **Compras.** - Es responsable de adquirir, de manera legal, eficiente y oportuna, todos los bienes, materiales, herramientas, insumos y servicios que necesita la Comisión para operar correctamente. Esta área asegura que las compras se realicen con transparencia, al mejor costo-beneficio y conforme a la normatividad vigente.

Alfaro Arriola c.b.



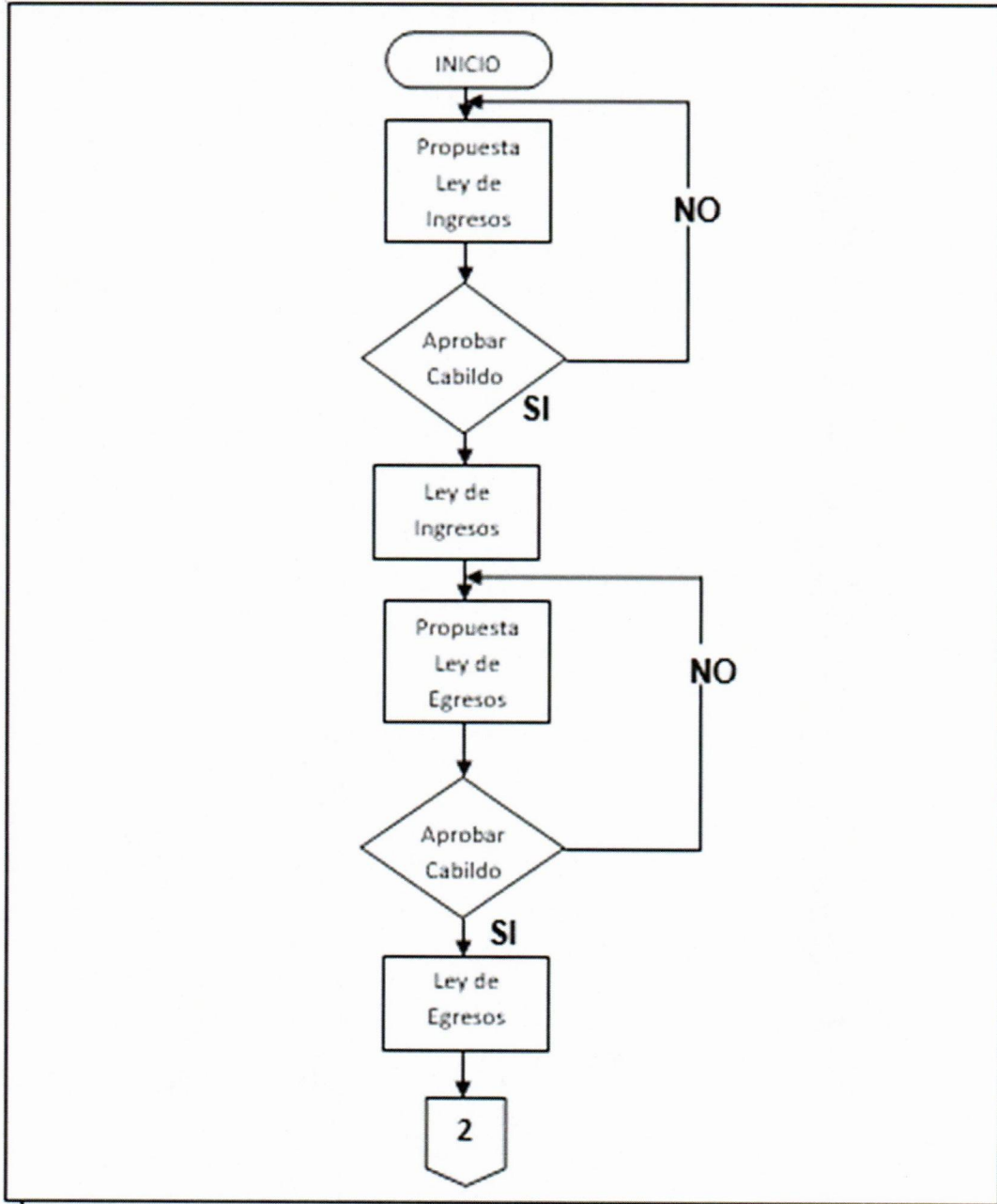
- **Cobranza a Usuarios Morosos.** - Es un proceso esencial para asegurar la recuperación de ingresos y la sostenibilidad financiera de la Comisión. Se refiere a todas las acciones administrativas, técnicas y, en algunos casos, jurídicas, que se aplican para lograr que los usuarios que tienen adeudos paguen lo que deben.
  
- **Atención a Usuarios.** – Es el primer punto de contacto entre los ciudadanos y la CMAPS. Su función principal es brindar un servicio eficiente, claro y respetuoso, resolviendo dudas, trámites y quejas relacionadas con los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento.
  
- **Usuarios.** - Son todas las personas físicas o morales que reciben, utilizan y pagan por los servicios que presta la Comisión.

*Alicia Arriola Ch.*

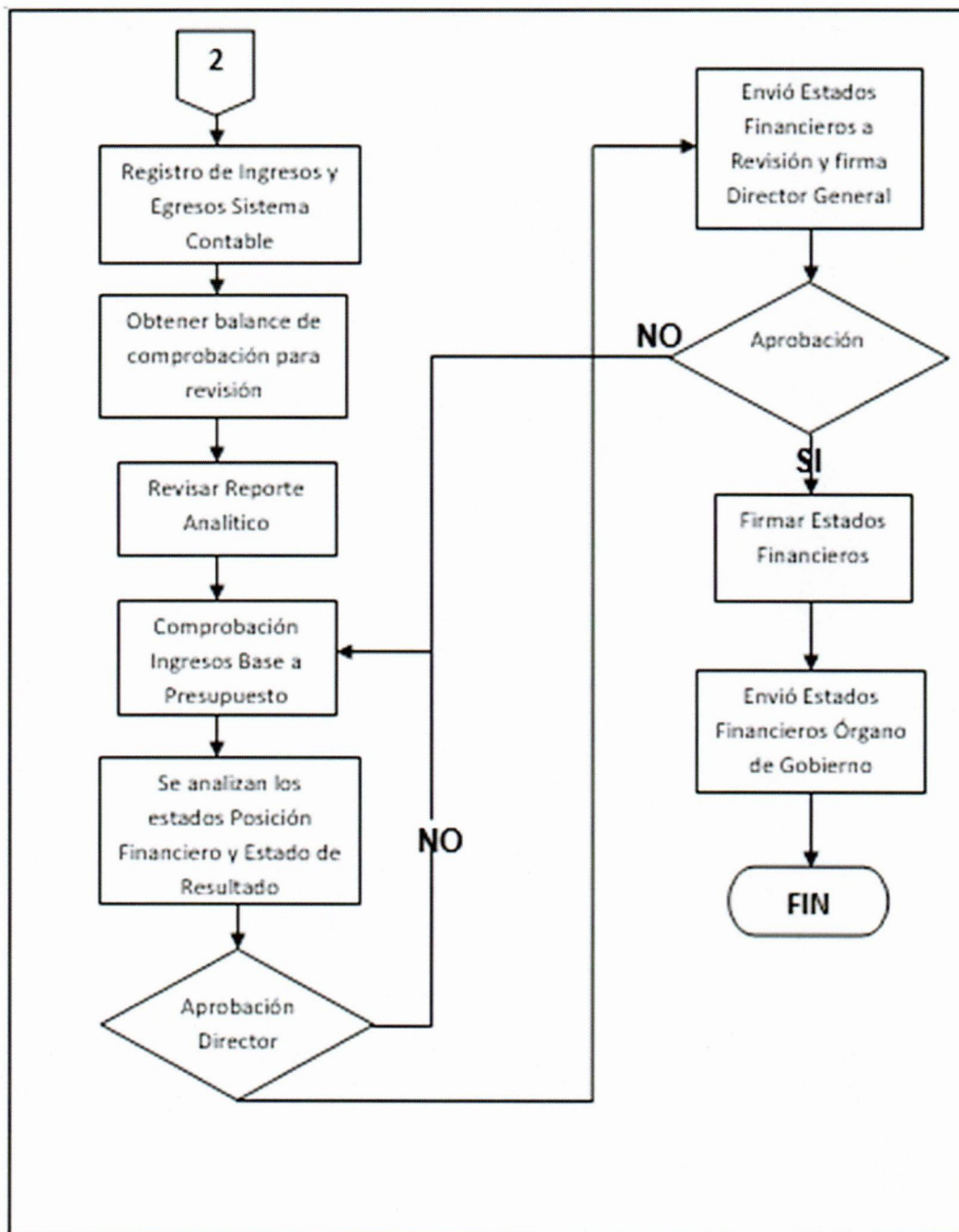


**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**PROCEDIMIENTO: Elaboración de Estados Financieros**



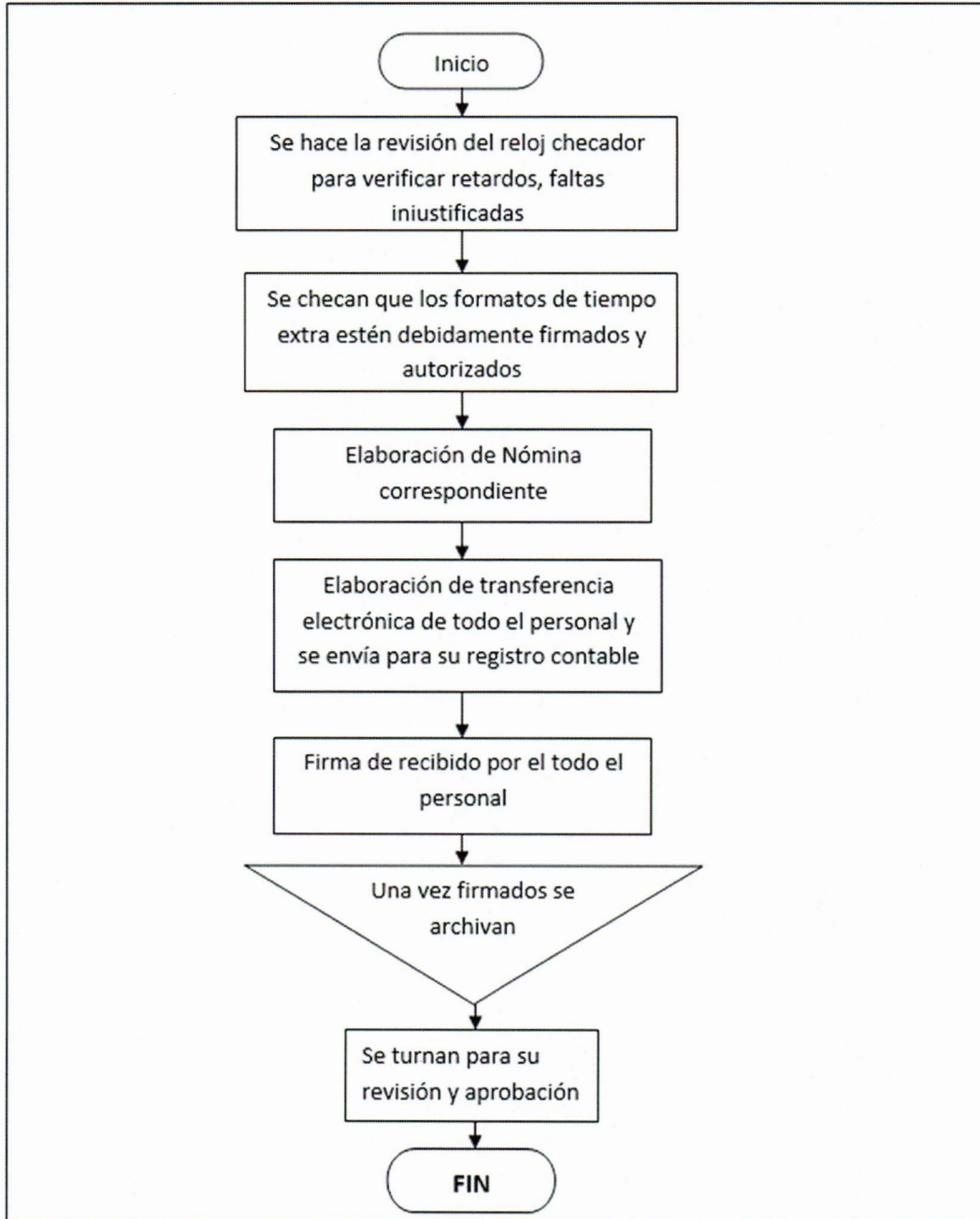
*Alfaro Arriola Ch.*



*Alicia Arriola de...*

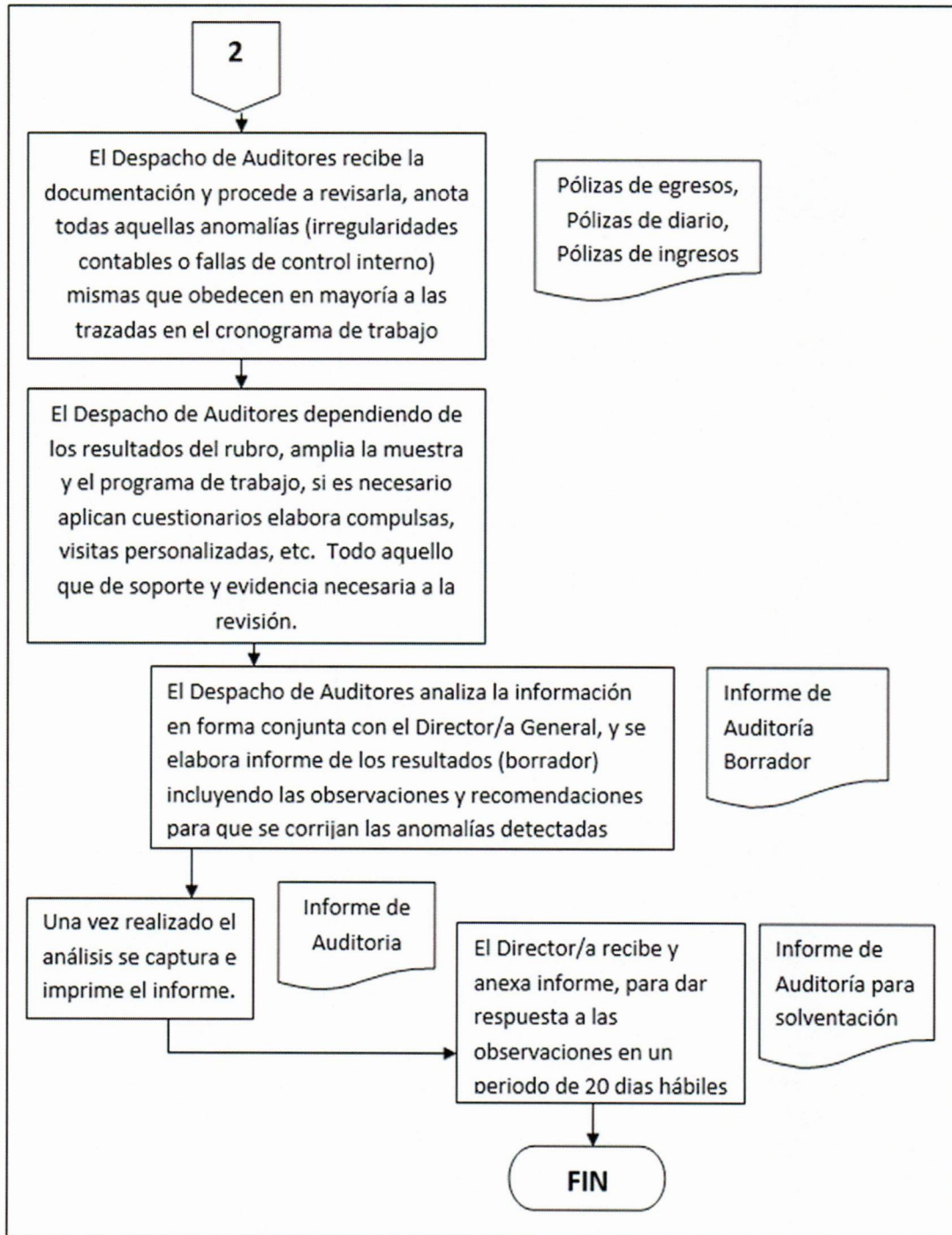


PROCEDIMIENTO: Nómina

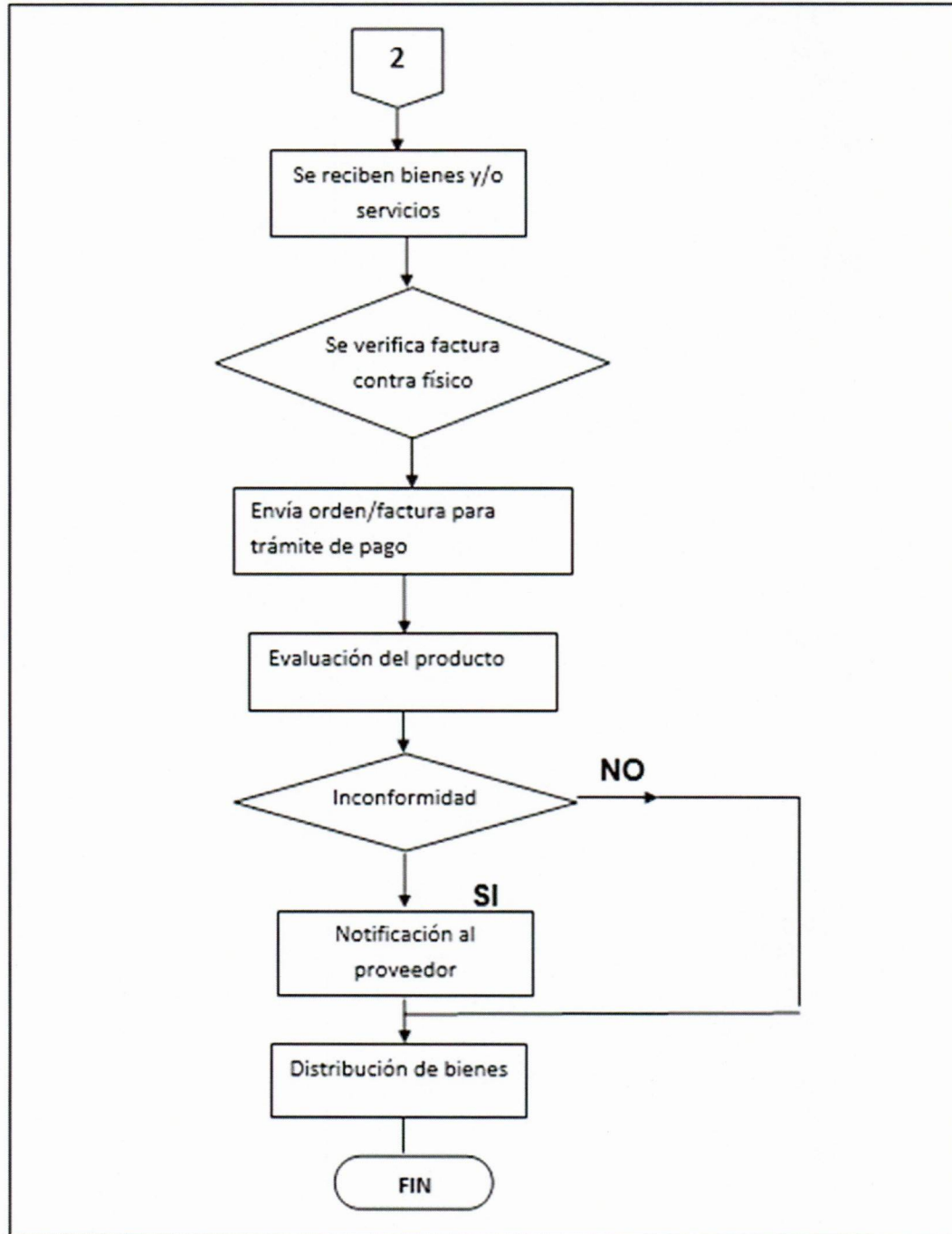


Alicia Arriola Ch.





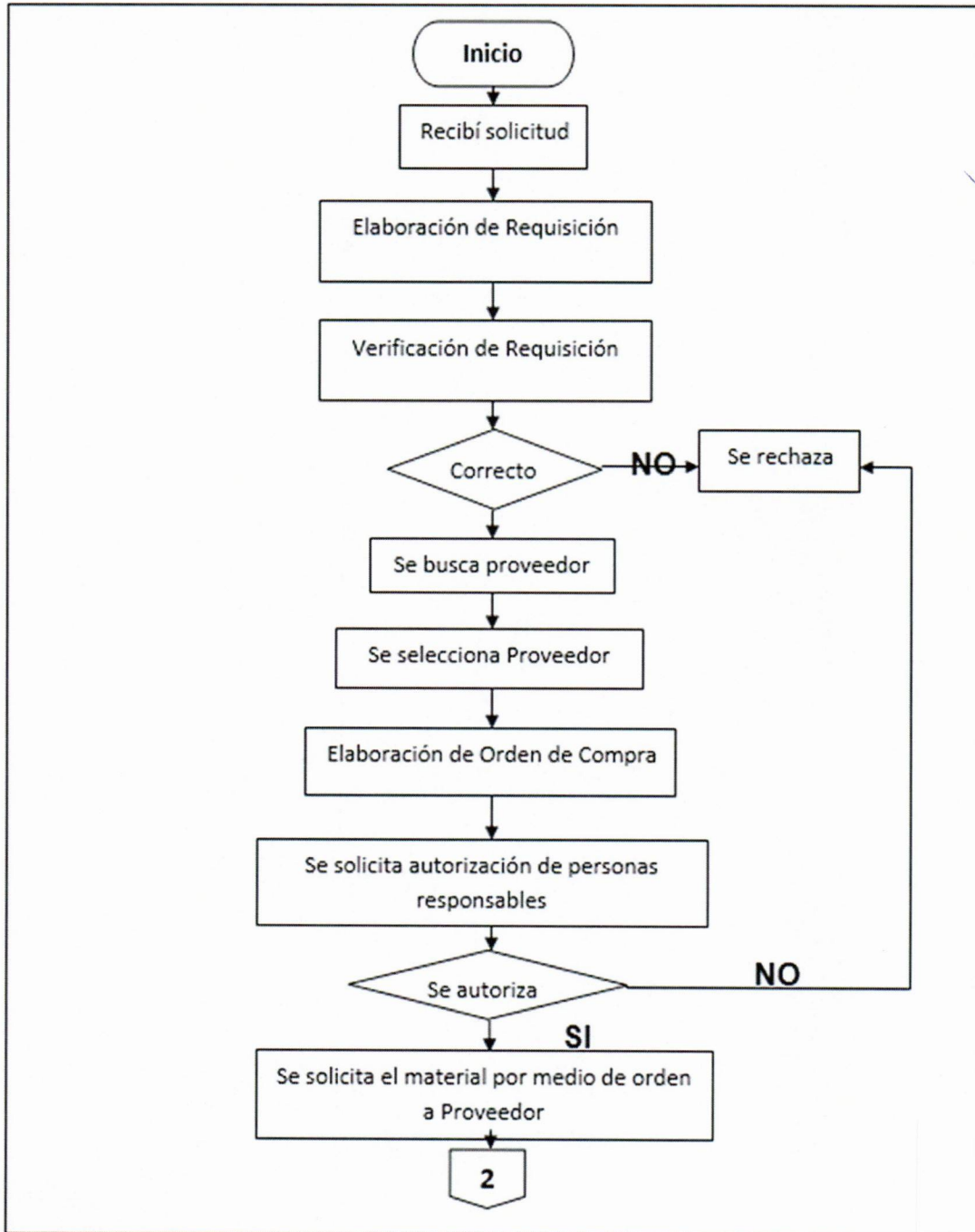
Alicia Arriola Ch.



Alvaro Amador Ch.



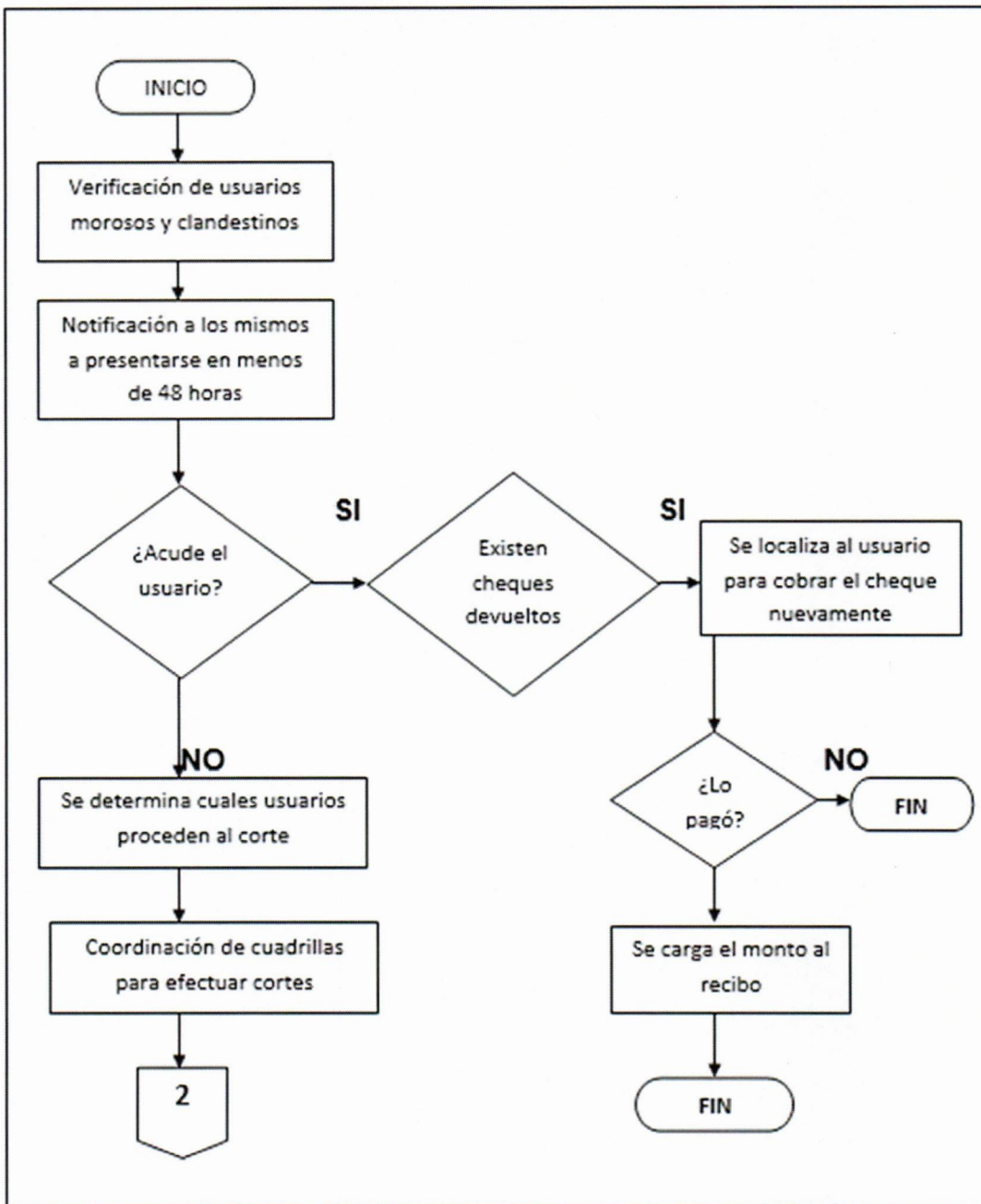
**PROCEDIMIENTO: Compras**



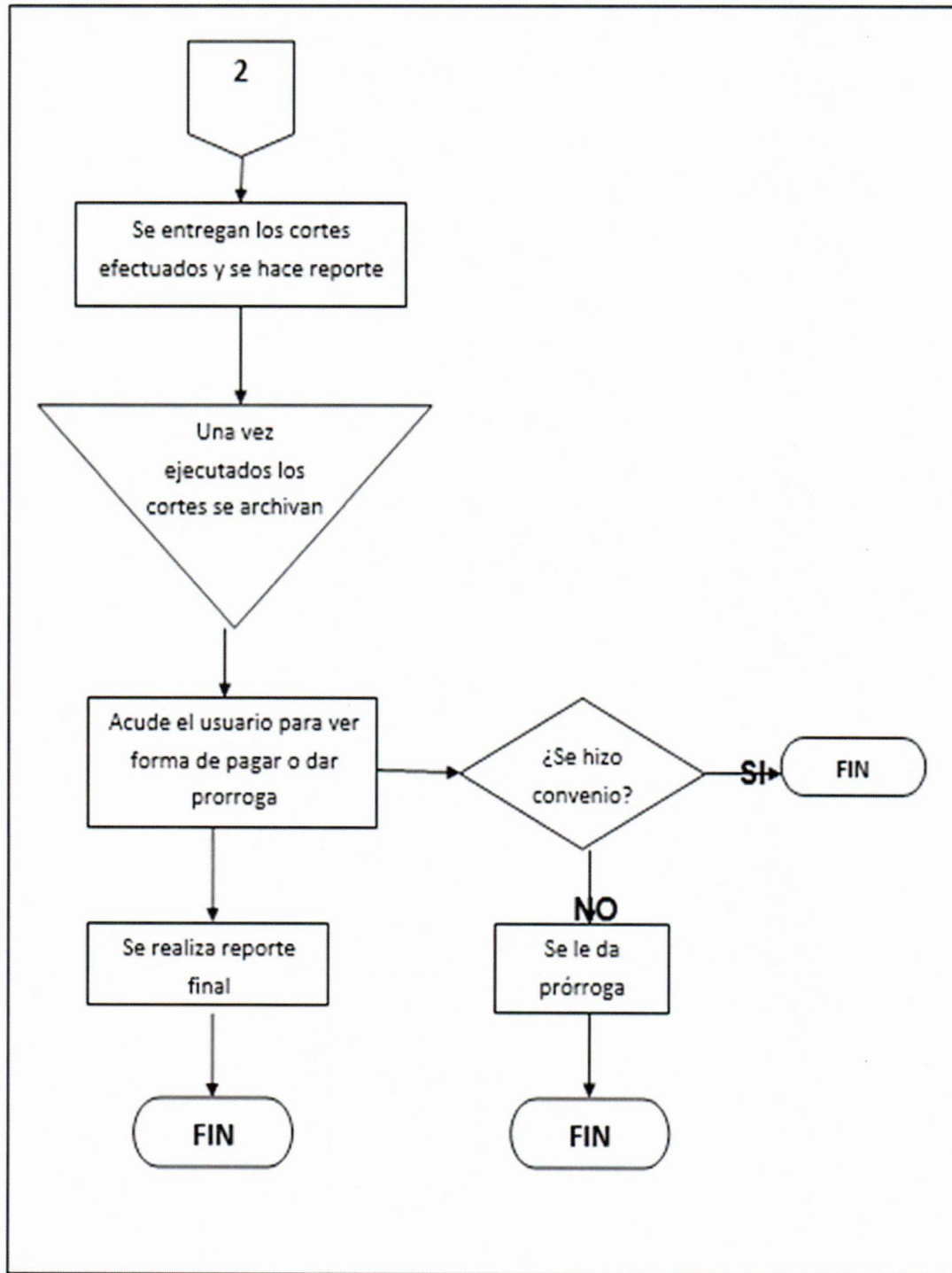
*Alcaldía Aníselo Ch.*



PROCEDIMIENTO: Cobranza a Usuarios Morosos



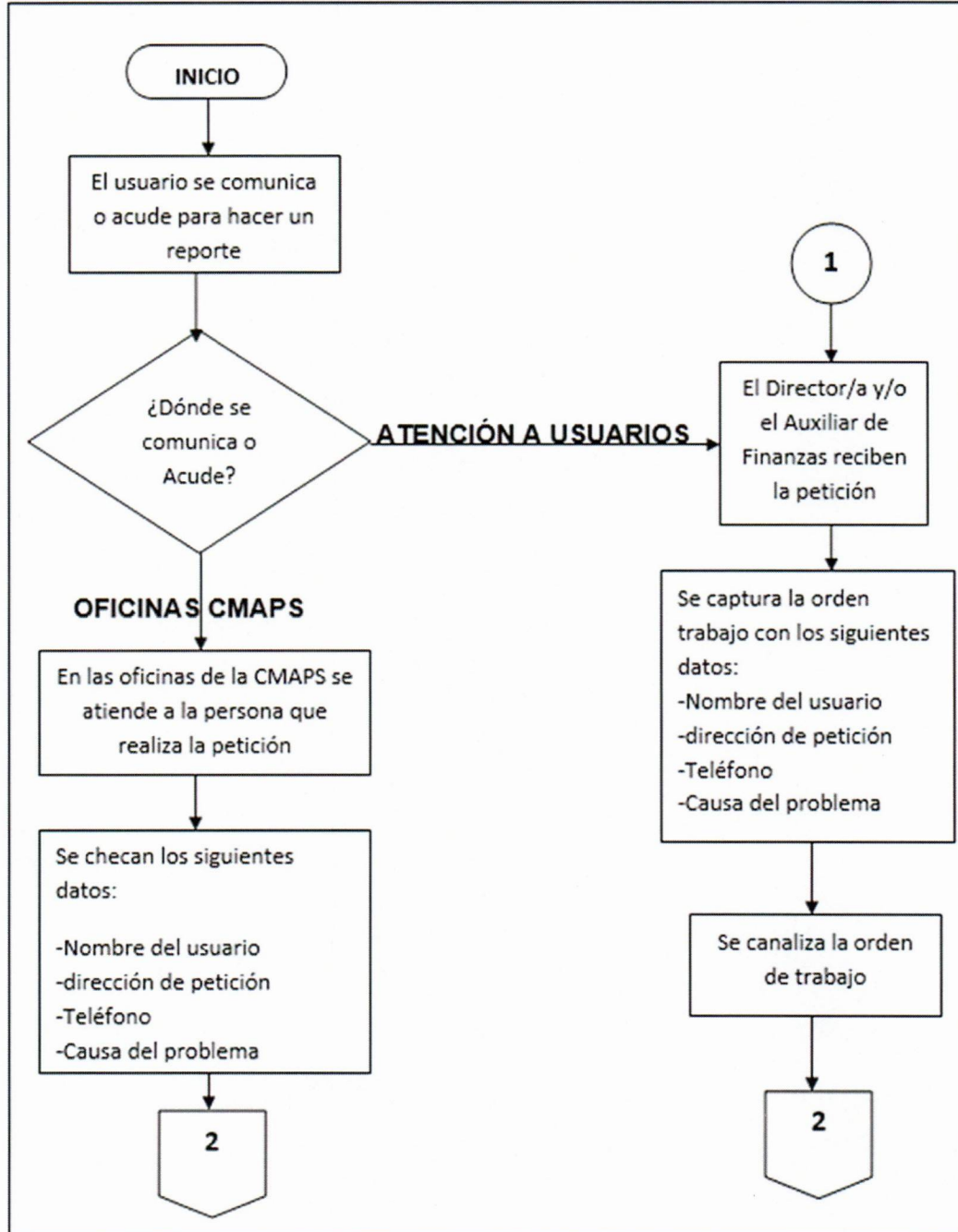
*Alicia Corral de*



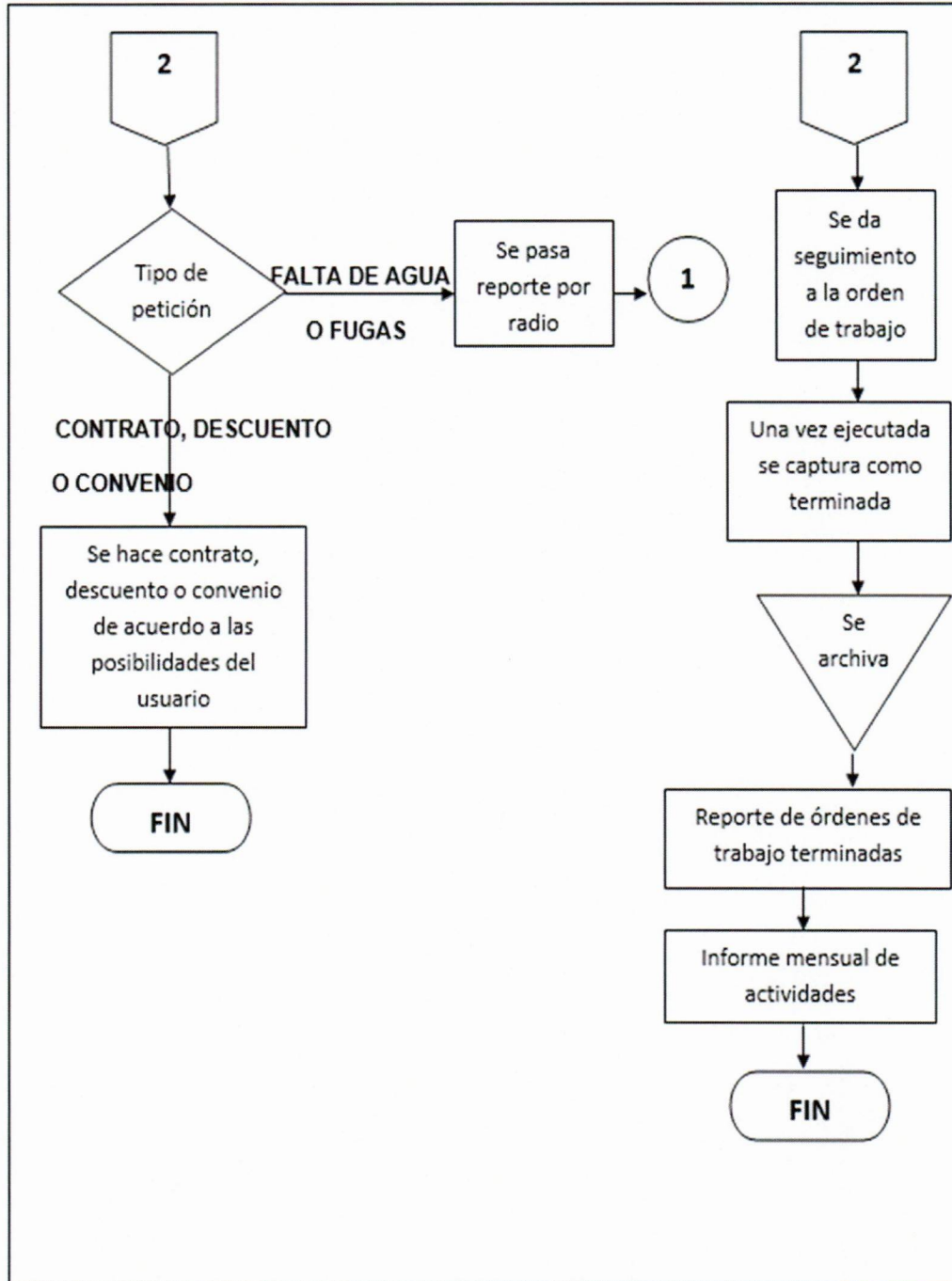
*Alicia Arriola*



PROCEDIMIENTO: Atención a Usuarios



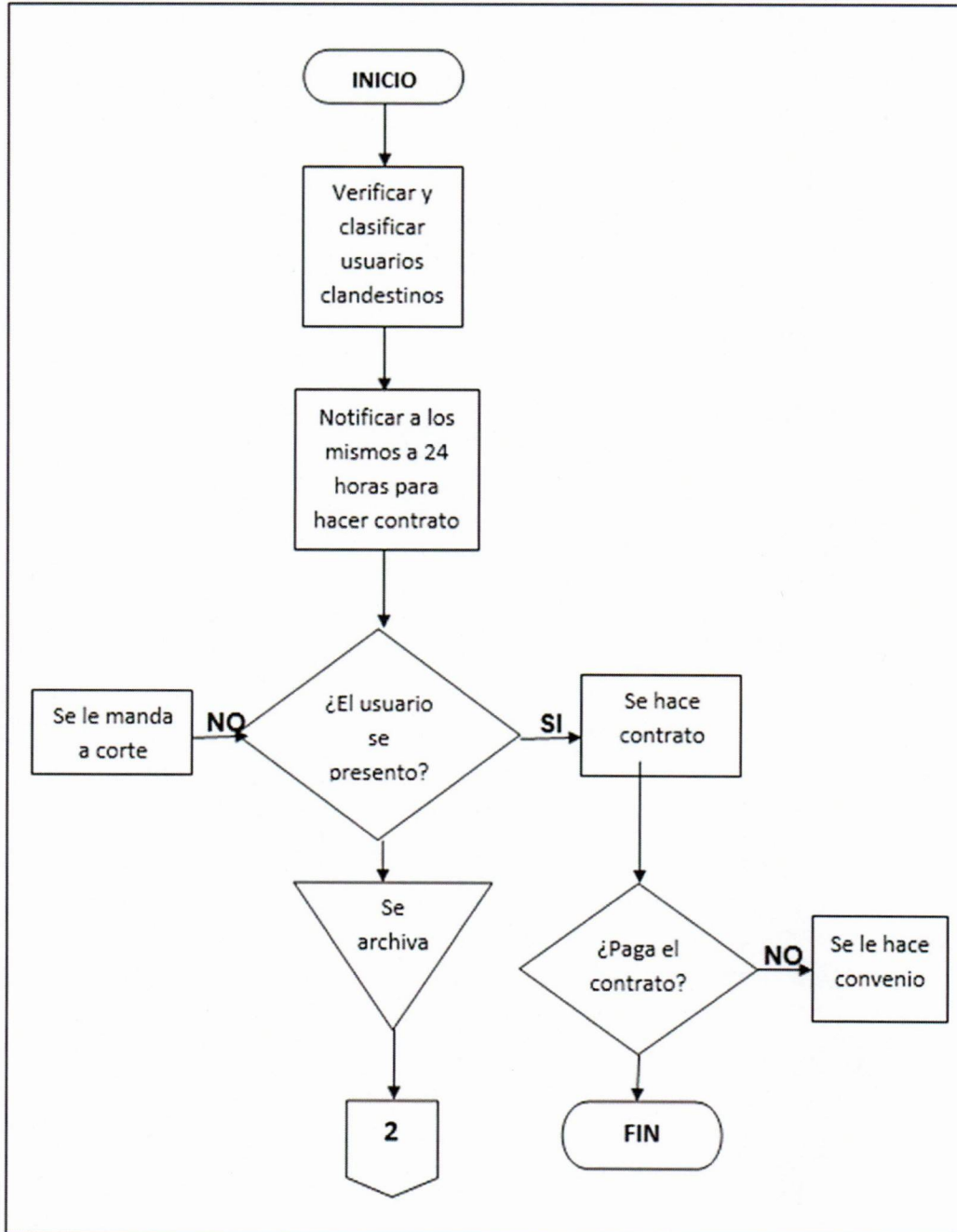
*Alivia Amador*



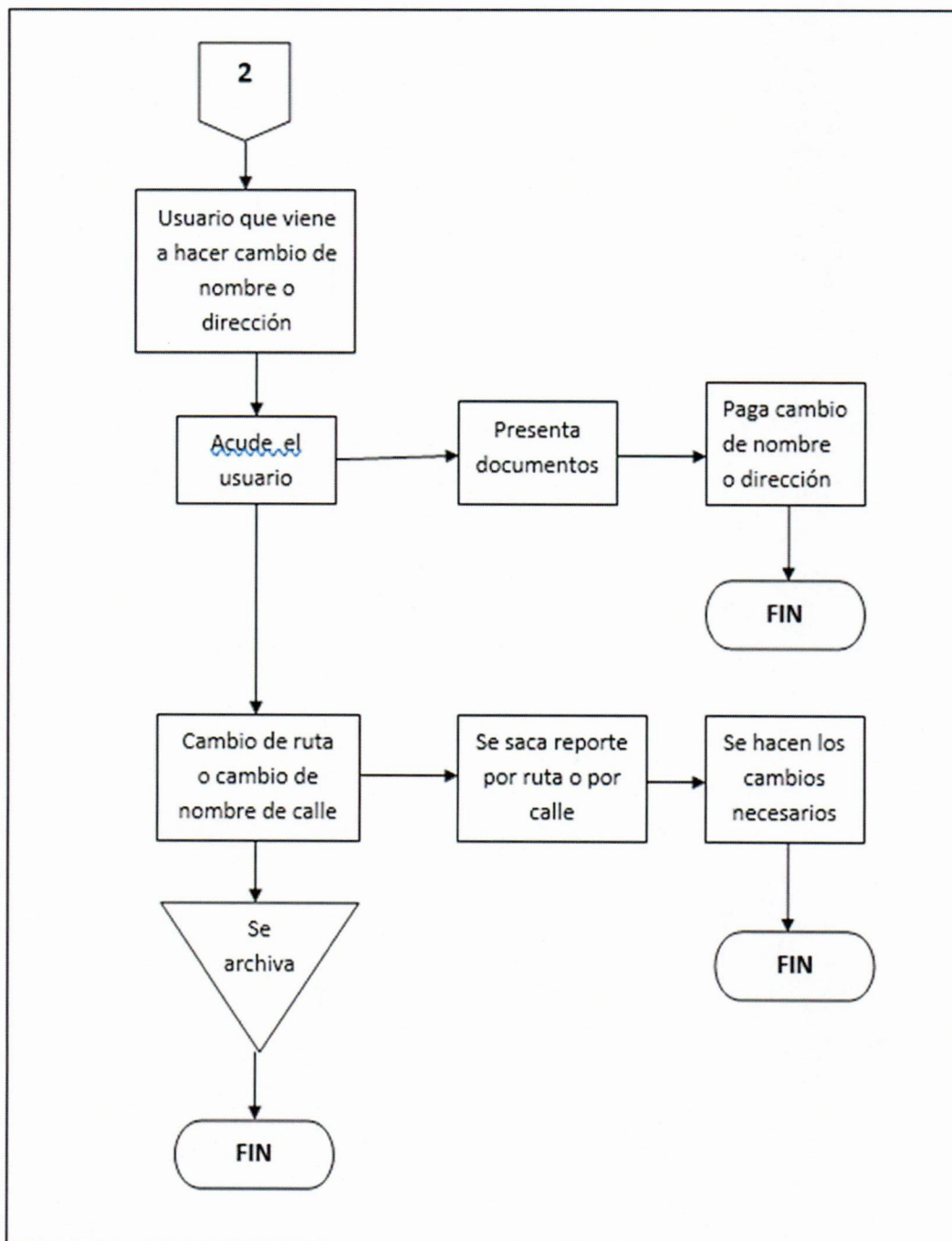
*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



**PROCEDIMIENTO: Usuarios**



*Oliverio Arriola de*



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**ASISTENTE CONTABLE**

<b>Nombre del procedimiento:</b>	<b>Asistente Contable</b>
----------------------------------	---------------------------

<b>¿Qué se hace?</b>	Contabilidad general
<b>¿Por qué se hace?</b>	Es la parte de las finanzas públicas, que presenta la situación económica y financiera de la Comisión.
<b>¿Quién lo hace?</b>	El Contador/a.
<b>¿Cuándo se hace?</b>	Los 365 días.
<b>¿Cómo se hace?</b>	Registra y supervisa todas las operaciones contables (ingresos, egresos, activos, pasivos).
	Llevando los libros contables conforme a la normatividad aplicable.
	Elaborando los estados financieros.
	Participando en la elaboración y seguimiento del presupuesto anual.
	Verificando que los gastos se apeguen al presupuesto aprobado.
	Preparando reportes sobre la ejecución presupuestal para la dirección general y organismos de fiscalización.
	Implementando controles internos para garantizar el uso adecuado de los recursos públicos.
	Atendiendo auditorías internas y externas.
	Detectando y reportando irregularidades financieras.
	Presentando declaraciones fiscales y contribuciones patronales.
<b>¿Dónde se hace?</b>	Brindando asesoría financiera a la dirección general para la toma de decisiones.
	Participando en licitaciones o adquisiciones, revisando la viabilidad financiera
<b>¿Dónde se hace?</b>	En Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver.
<b>¿Con que se hace?</b>	Con dominio de contabilidad gubernamental, conocimiento de normativas fiscales y presupuestarias, manejo de sistemas contables y de gestión administrativa pública y capacidad para trabajar bajo presión y con ética profesional

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*Alicia Arriola Ch.*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



**GOBIERNO DE  
LERDO DE TEJADA**



H. Ayuntamiento de  
Lerdo de Tejada 2022-2025

### **OBJETIVO**

En el artículo 13 del Reglamento de Control Interno de la CMAPS se establece, que los servidores públicos que conforman la estructura administrativa de la Comisión, cualquiera que sea el cargo que ostenten, además de las atribuciones que les correspondan, realizarán aquellas que les asigne o le encomiende el Director/a General, debiendo coordinar y supervisar directamente, en su caso, los trabajos del personal que les esté subordinado o forme parte del área de la cual sean responsables, informando oportunamente los resultados de las acciones encomendadas.

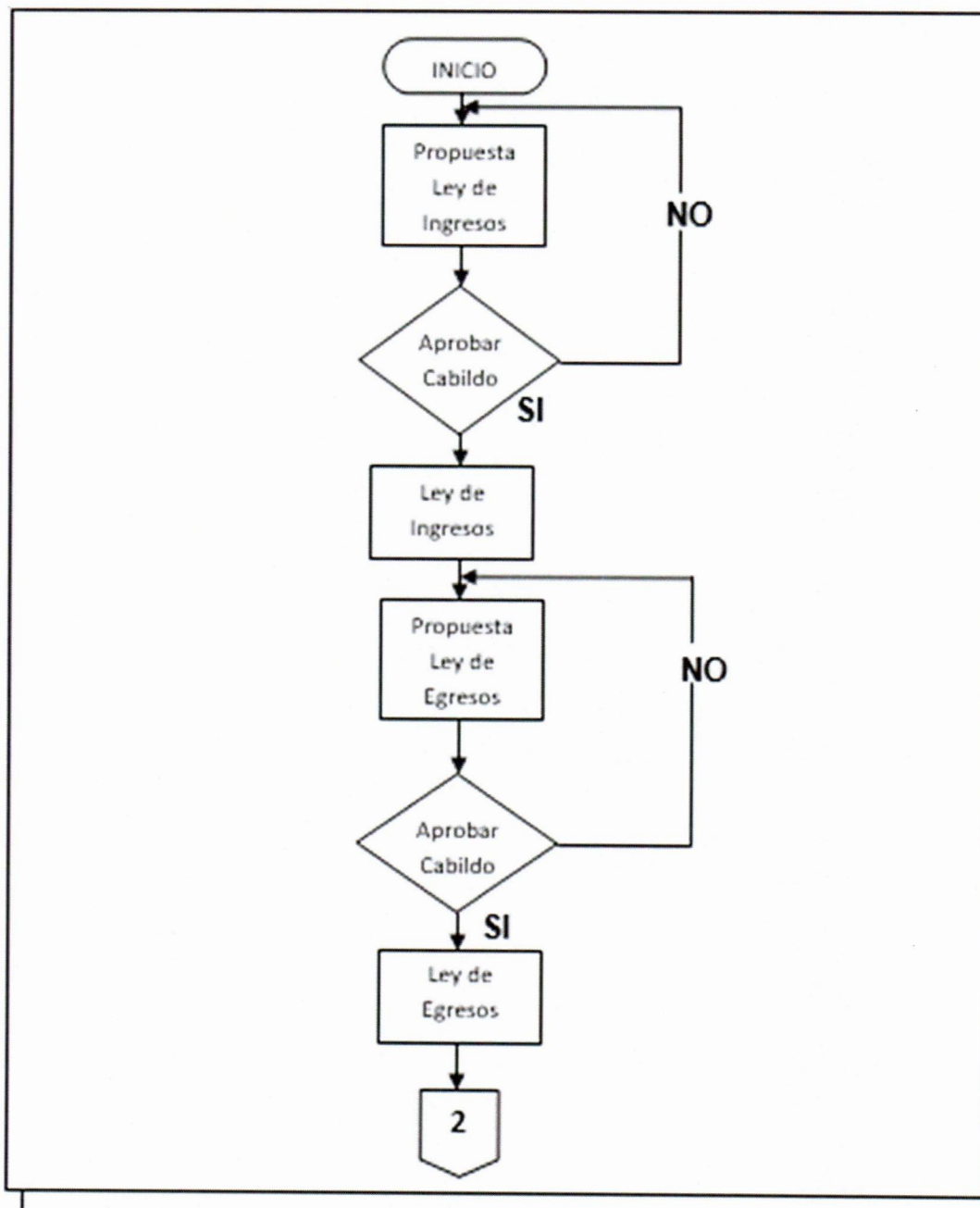
### **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**Elaboración de Estados Financieros.** - Es un proceso clave dentro de cualquier organismo público o privado. Son documentos contables que muestran la situación económica y financiera de un organismo en un periodo determinado. Permiten tomar decisiones, cumplir con la rendición de cuentas y asegurar la transparencia en el uso de los recursos públicos.

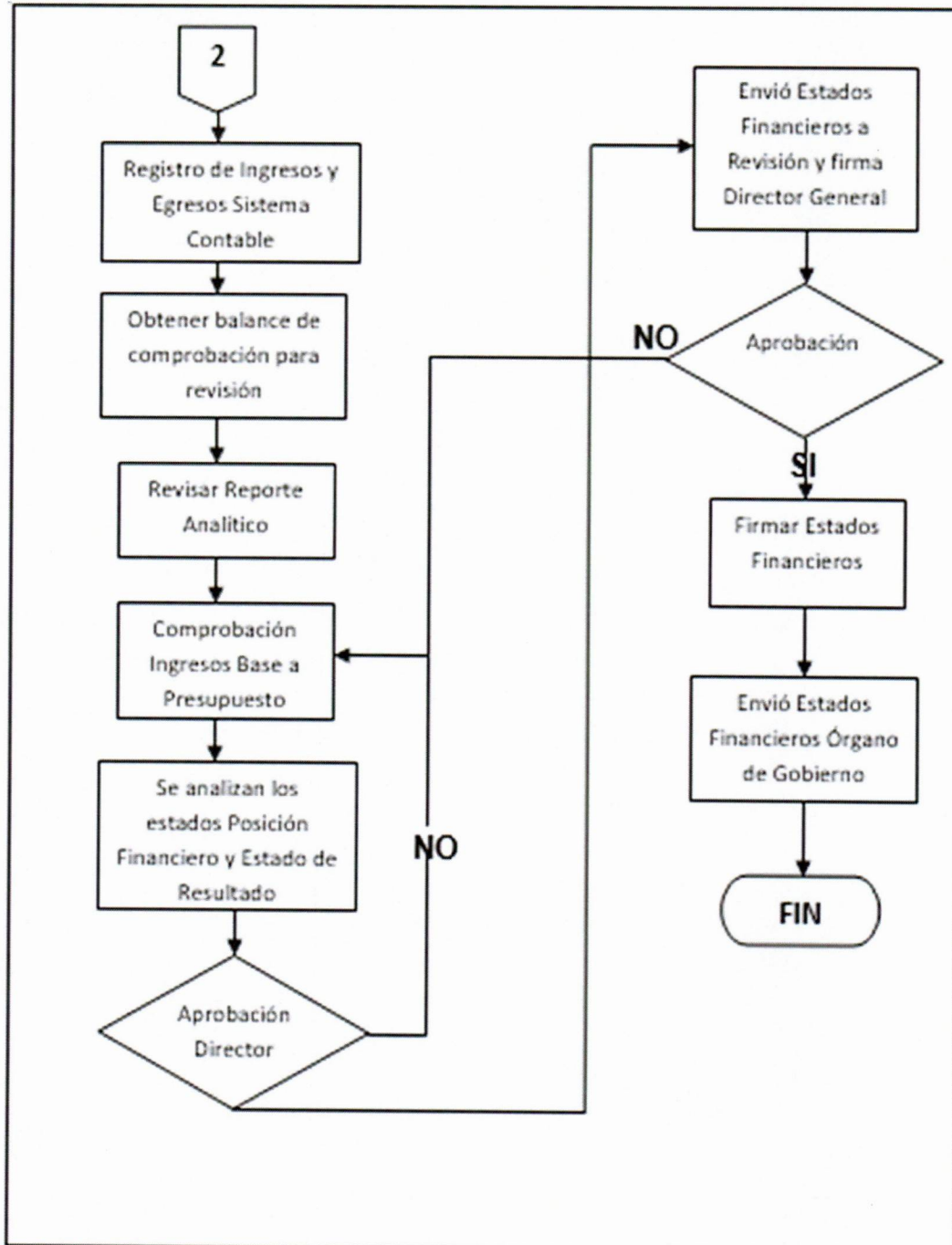
*Alicia González Ch.*



PROCEDIMIENTO: Elaboración de Estados Financieros



Alfonso Amador



*Alicia Quiroa de...*



**AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Nombre del procedimiento:	Auxiliar de Administración y Finanzas
¿Qué se hace?	Revisar la Contabilidad general
¿Por qué se hace?	Para que las finanzas públicas de la Comisión, presente e integre la información debidamente integrada.
¿Quién lo hace?	El Contador/a.
¿Cuándo se hace?	Durante todo el año de lunes a viernes de 8am a 3pm con excepción de días festivos conforme ley y lo estipulado en el contrato colectivo
¿Cómo se hace?	Revisa todas las operaciones contables (ingresos, egresos, activos, pasivos).
	Participa y asesora en la elaboración y seguimiento del presupuesto anual.
	Revisa que los gastos se apeguen al presupuesto aprobado.
	Conforme a los controles internos para garantizar el uso adecuado de los recursos públicos.
	Analiza los ingresos por consumo de agua, multas, recargos y otros servicios.
¿Dónde se hace?	Asegurando la correcta emisión de facturas y el registro de los pagos de los usuarios.
	Elaborando el pago de nóminas y contribuciones laborales.
	Brindando apoyo a la Dirección General para una mejor visión.
	En Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver.
¿Con que se hace?	Con dominio de contabilidad gubernamental, conocimiento de normativas fiscales y presupuestarias, manejo en la gestión administrativa pública y capacidad para trabajar bajo presión y con ética profesional.

**OBJETIVO**

Contribuir al adecuado manejo de los recursos financieros y administrativos de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Veracruz., mediante el apoyo en tareas contables, administrativas y de control presupuestal, asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes, la transparencia en el uso de los recursos y la eficiencia operativa de la Comisión.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below.]*



**CAJERA**

Nombre del procedimiento:	Caja
¿Qué se hace?	Recauda
¿Por qué se hace?	Es la parte de las finanzas públicas, que presenta la situación económica y financiera de la Comisión.
¿Quién lo hace?	La cajera/o.
¿Cuándo se hace?	Durante todo el año de lunes a viernes de 8am a 3pm con excepción de días festivos conforme Ley y los estipulados en el Contrato colectivo de trabajo.
¿Cómo se hace?	Recibiendo pagos de los usuarios.
	Emitiendo recibos oficiales.
	Realizando cortes de caja.
	Registrando operaciones.
	Atendiendo al usuario.
	Informando sobre saldos, fechas de vencimiento, recargos o convenios.
Manejando el dinero con responsabilidad.	
¿Dónde se hace?	En Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver. (en el área de cajas)
¿Con que se hace?	Con conocimientos básicos de contabilidad o caja, manejo de sistemas de cobro o software institucional, manejo de dinero y habilidad para hacer cálculos rápidos, buen trato con el público, honestidad, puntualidad y responsabilidad

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*Alicia Arriola*

**OBJETIVO**

La cajera de la Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver. (CMAPS) desempeña un papel clave en el manejo directo del dinero y en la atención al público. Su trabajo es fundamental para garantizar que los ingresos por servicios se registren correctamente y que el trato al usuario sea eficiente y transparente.

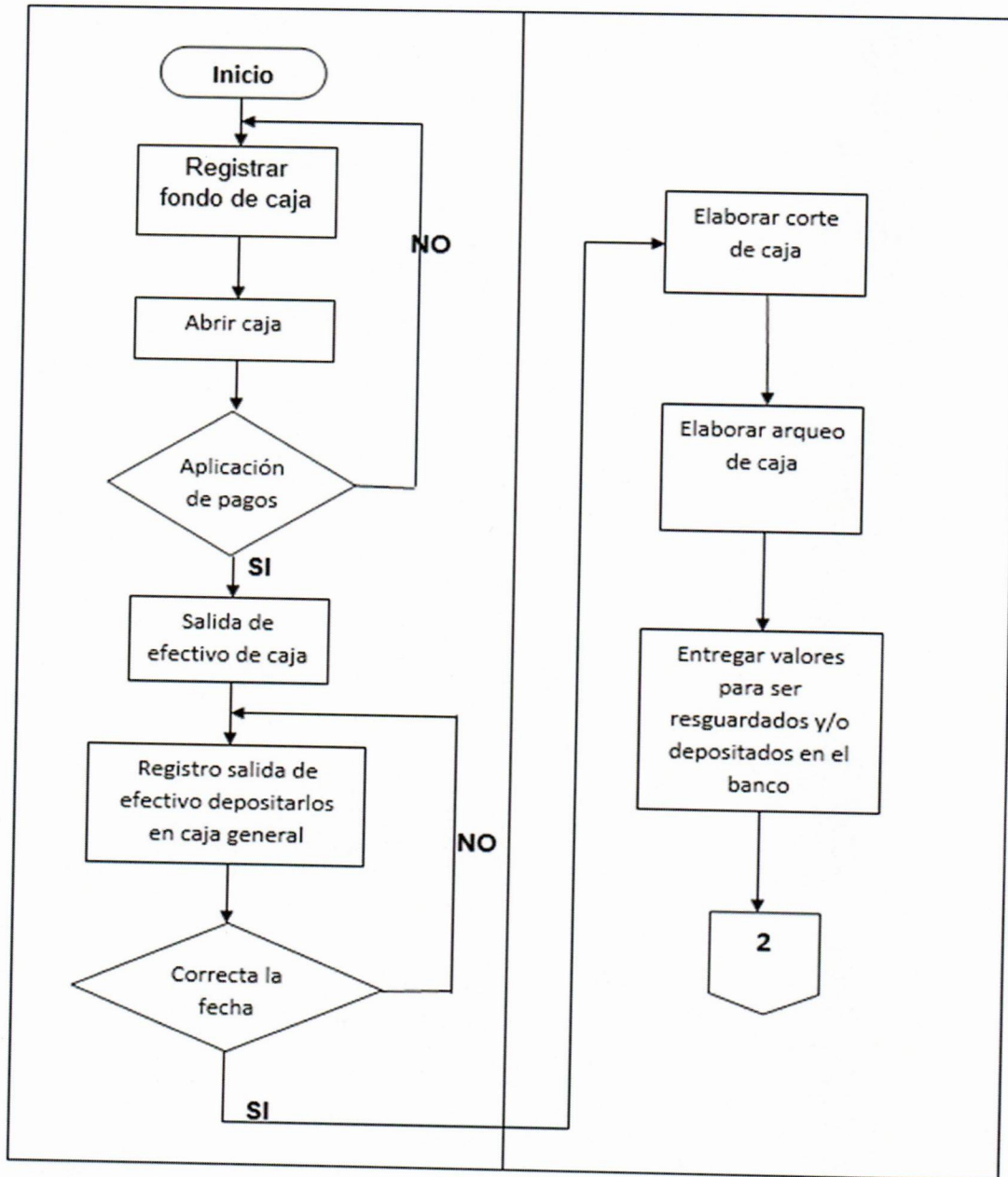
*[Handwritten signature in blue ink]*

*[Handwritten signature in blue ink]*

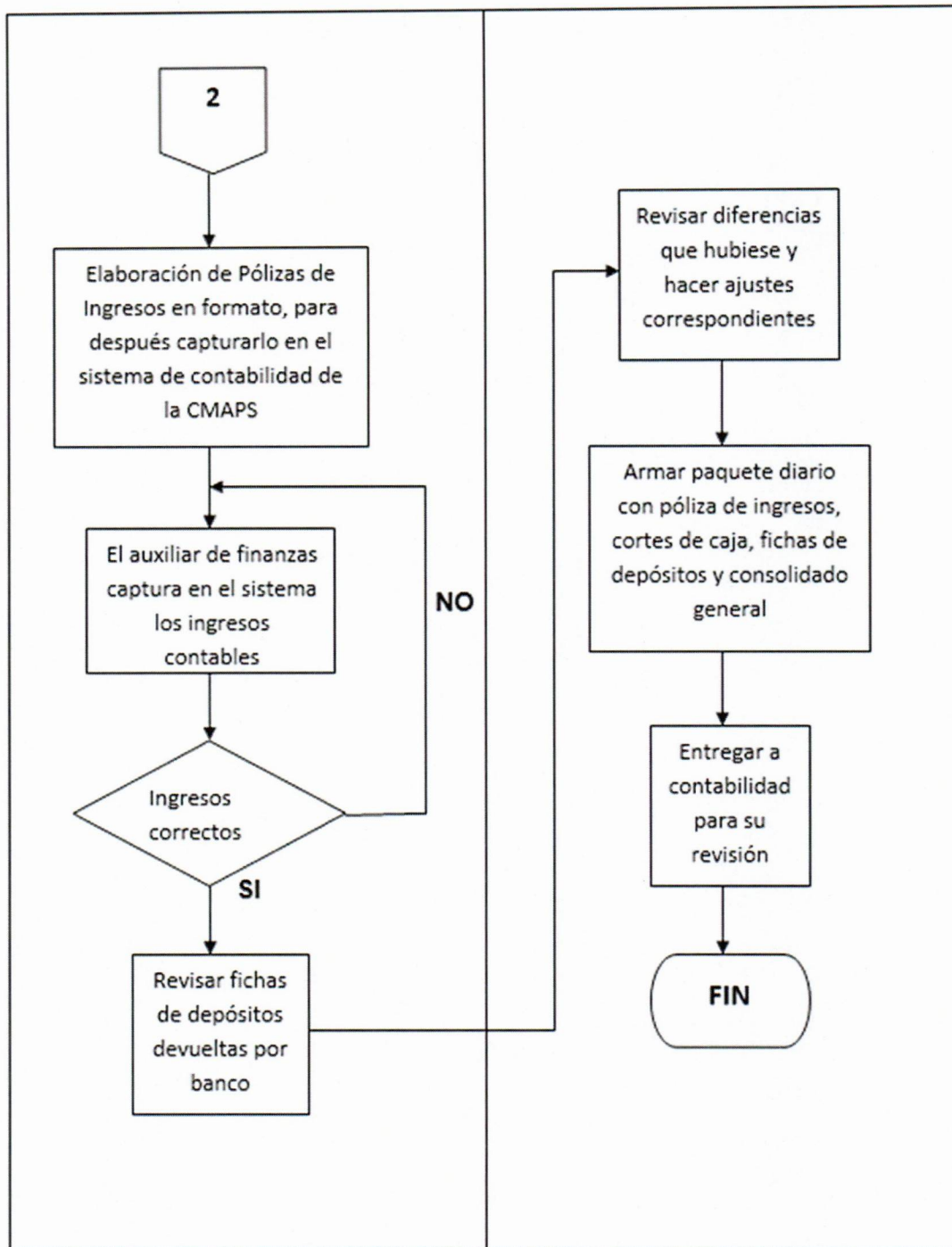


**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**Caja.** - Recolectar y revisar los recursos financieros por el cobro de los servicios que presta la Comisión.



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



Olivia Ariola Ch.



**COMERCIALIZACIÓN**

<b>Nombre del procedimiento:</b>	<b>Comercialización</b>
----------------------------------	-------------------------

¿Qué se hace?	Gestión con los usuarios.
¿Por qué se hace?	Mantener actualizado el padrón de usuarios.
¿Quién lo hace?	El personal del área de comercialización.
¿Cuándo se hace?	Durante todo el año de lunes a viernes de 8am a 3pm con excepción de días festivos conforme Ley y los estipulados en el Contrato colectivo de trabajo.
¿Cómo se hace?	El área de Comercialización es la encargada del trámite de presupuestos a usuarios.
	Elaborando contrataciones de agua potable y/o drenaje.
	Tomando de lectura.
	Facturación y entrega de recibos.
	Imprime recibos de agua.
	Reparte a domicilio los recibos de agua
	Atendiendo a reportes y quejas por parte de usuarios
	Reportando al Director/a General.
¿Dónde se hace?	En Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver. (en el área de cajas)
¿Con que se hace?	Con conocimiento de tarifas, normativas municipales y procedimientos internos, manejo de sistemas de facturación y bases de datos de usuarios, habilidades de atención al cliente y resolución de conflictos, capacidad para trabajar bajo presión y en equipo

*[Handwritten signatures in blue ink]*

*Alicia Amado Ch*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**AREA DE COMERCIALIZACIÓN**

**PROCEDIMIENTOS**

Contratación de agua potable y/o drenaje.

Para la contratación de servicio de agua potable el usuario deberá presentar los siguientes requisitos:

- Copia del título o constancia de la propiedad o posesión del terreno.
- Copia de la expedición del número oficial de casa. (obras públicas)
- Copia de cartografía expedido por catastro del H. Ayuntamiento.



- Copia de recibo de pago de prediales actualizados expedido por tesorería municipal
- Requisitos para la contratación de drenaje:
- Copia del último recibo de agua sin saldo.
- Copia del título o constancia de propiedad o Posesión del terreno.

Requisitos para la contratación de drenaje:

- Copia del último recibo de agua sin saldo.
- Copia del título o constancia de propiedad o posesión del terreno.

Se realiza el contrato y se establece en el mismo la forma de pago. Además, deberá especificar el Importe total, el número de pagos o el plazo en que se liquidará el mismo, y anotar claramente la dirección exacta del domicilio donde se instalará el servicio. En caso de existir pavimento en el predio donde se instalará el servicio, el usuario deberá realizar el pago correspondiente de ruptura de pavimento en cajas receptoras del organismo, el cual lo determinará el Director/a General de la CMAPS.

No se deberá entregar al usuario el original del contrato de servicio hasta que se haya liquidado el importe total del mismo.

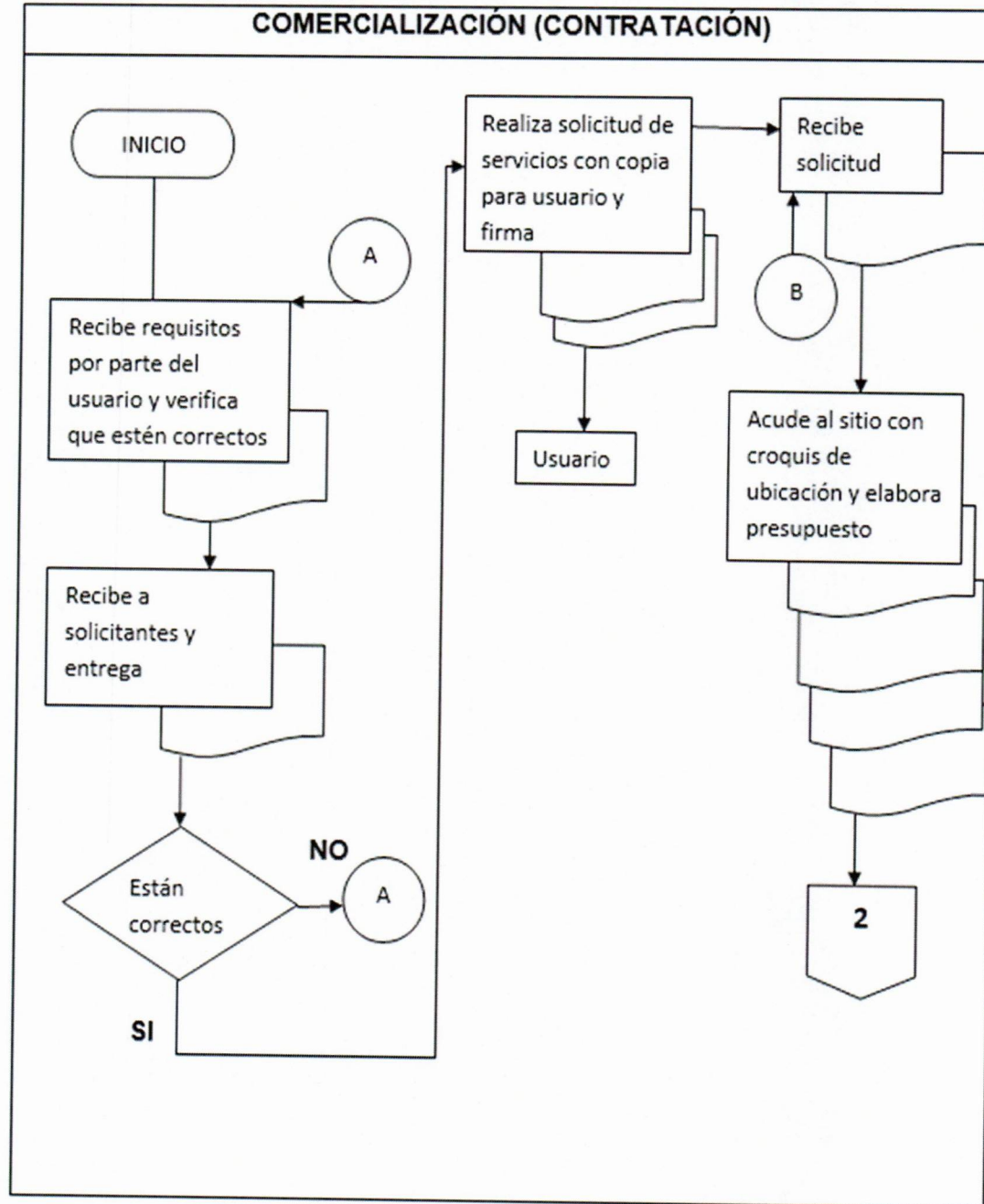
#### **FORMATOS UTILIZADOS PARA EL TRÁMITE DE PRESUPUESTOS Y CONTRATACIÓN DE AGUA POTABLE Y/O DRENAJE**

- Requisitos para el trámite de contratación.
- Solicitud de servicios.
- Dictamen técnico.
- Croquis de ubicación.
- Relación de precios de material.
- Ficha de pago.
- Recibo y/o factura de pago.
- Contrato.
- Reporte de contratos al día.
- Reporte para contabilidad.
- Ordenes de trabajo.

*Alvaro Arriola de*



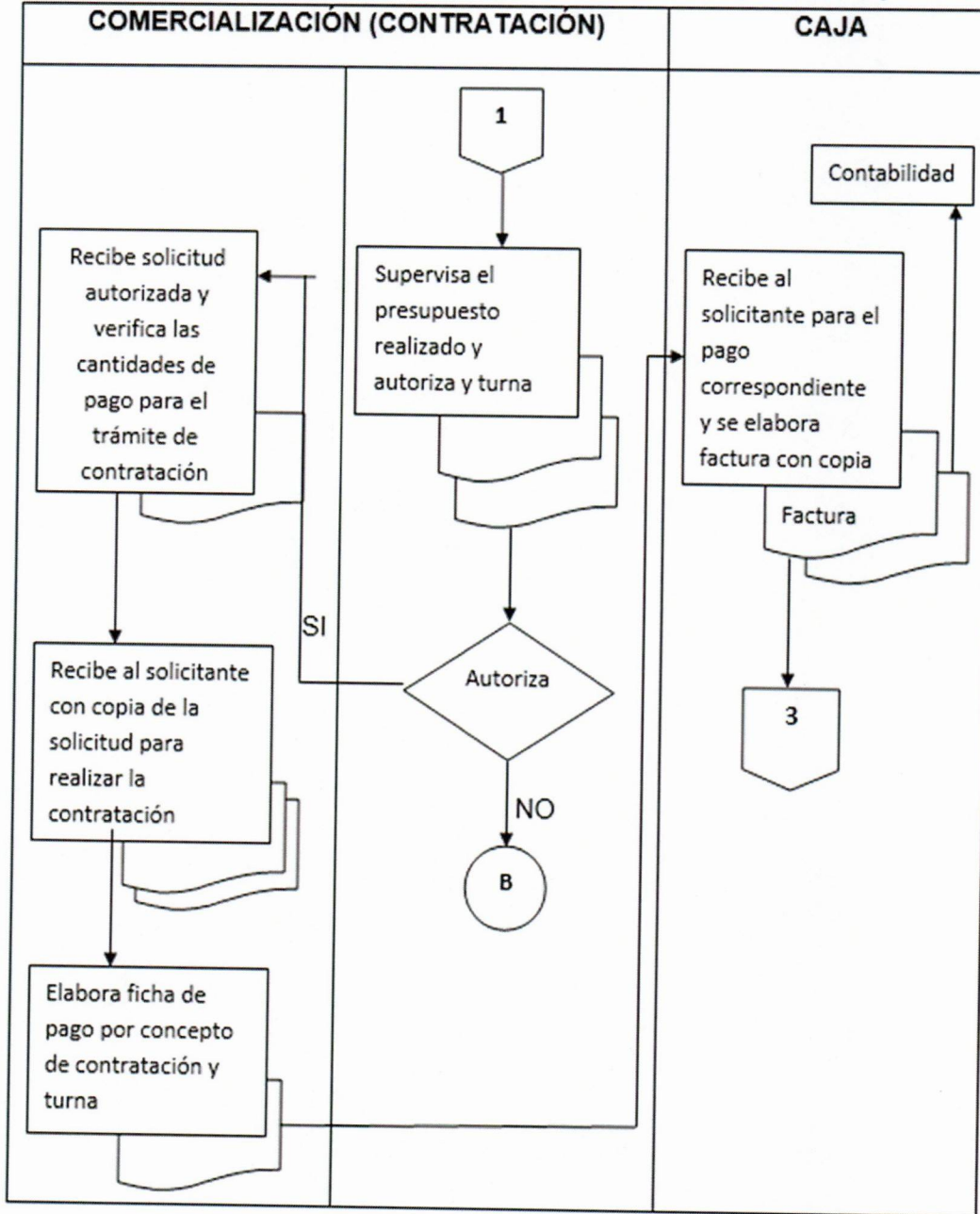
PROCEDIMIENTO: Trámite de Contratación de agua potable y/o drenaje.



Olivia Arriola Ch.



PROCEDIMIENTO: Trámite de presupuestos y Contratación de agua potable y/o drenaje.

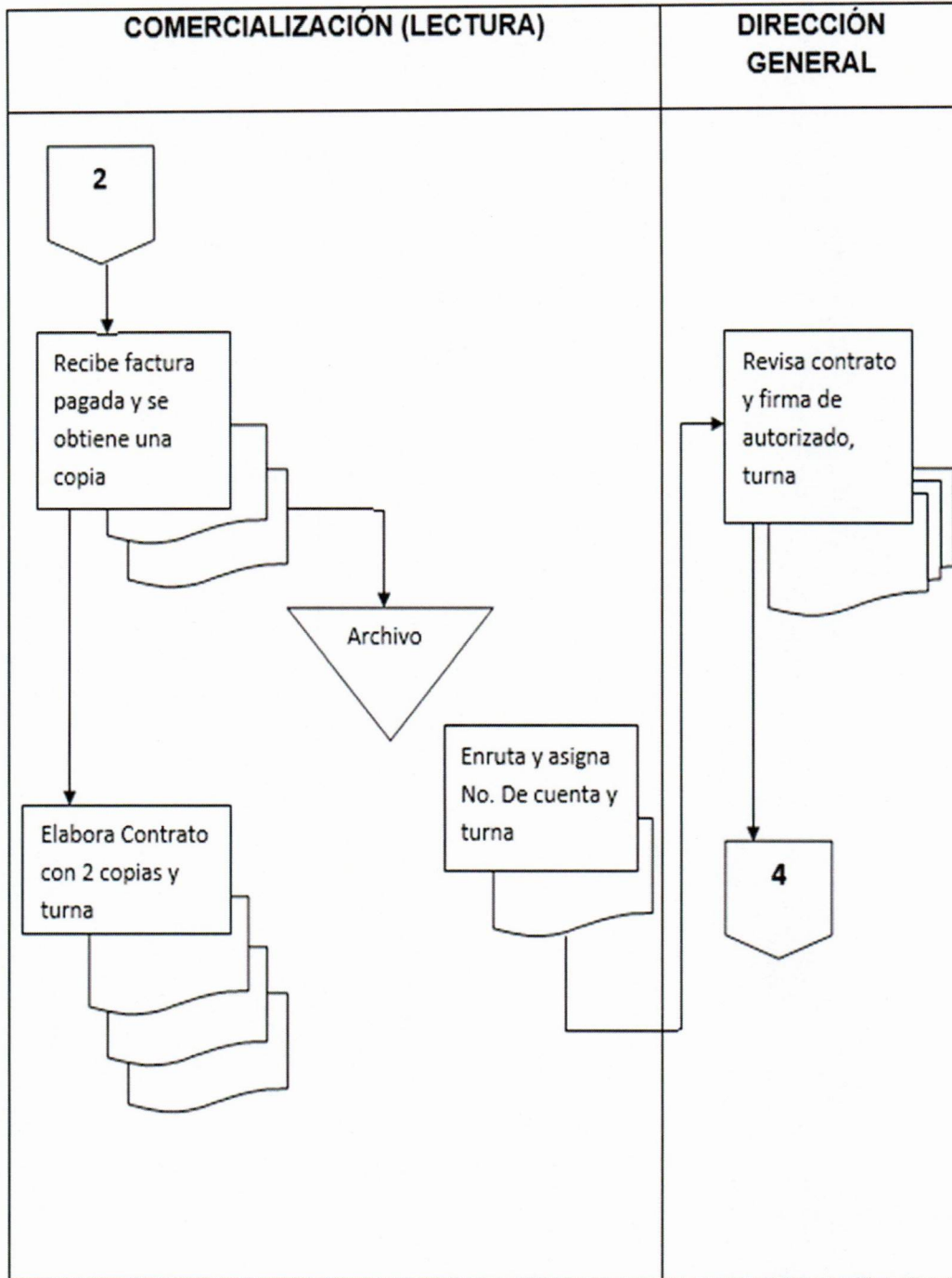


*[Handwritten signatures and stamps]*

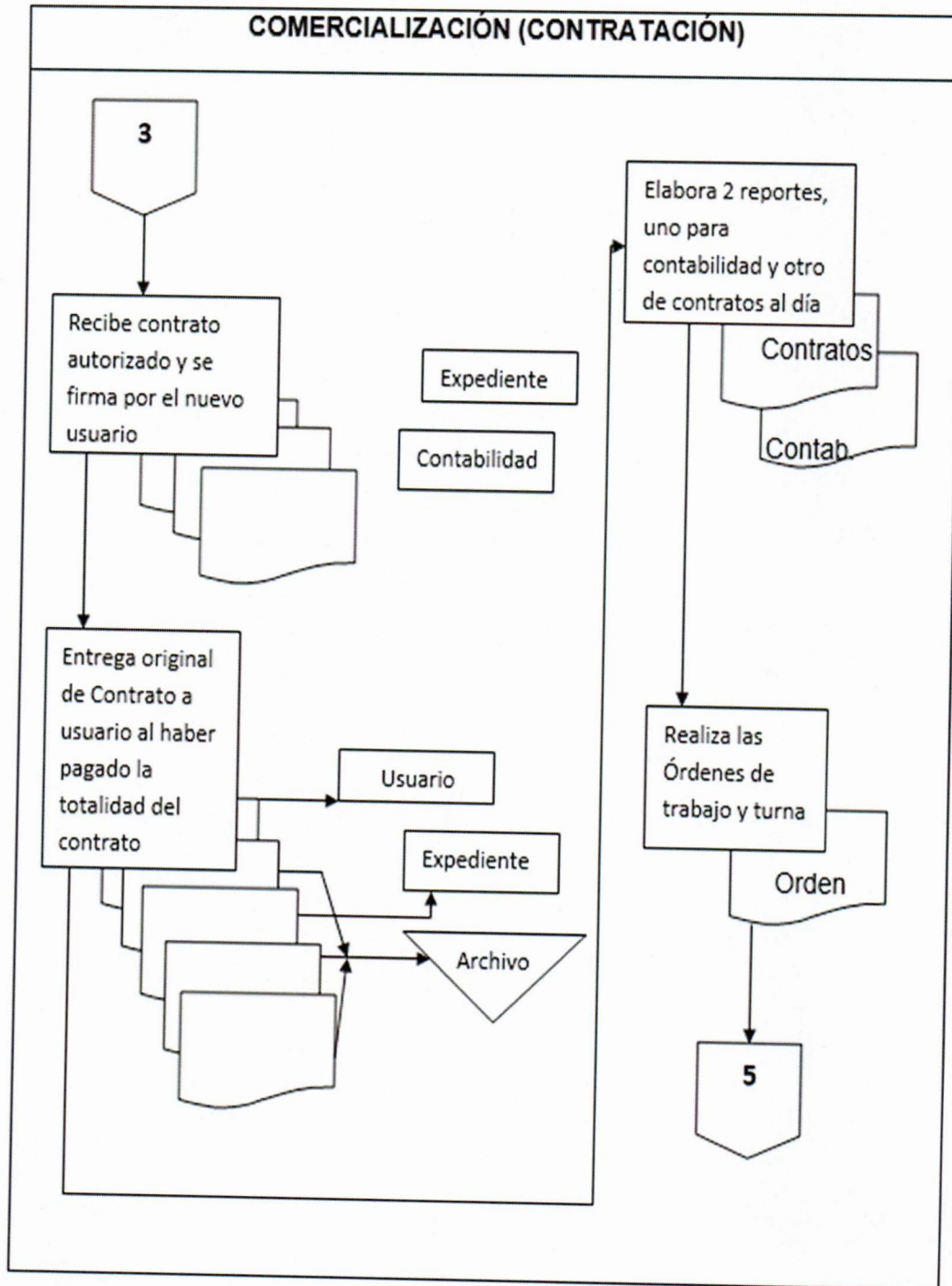
*Alivia Arriola ch.*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



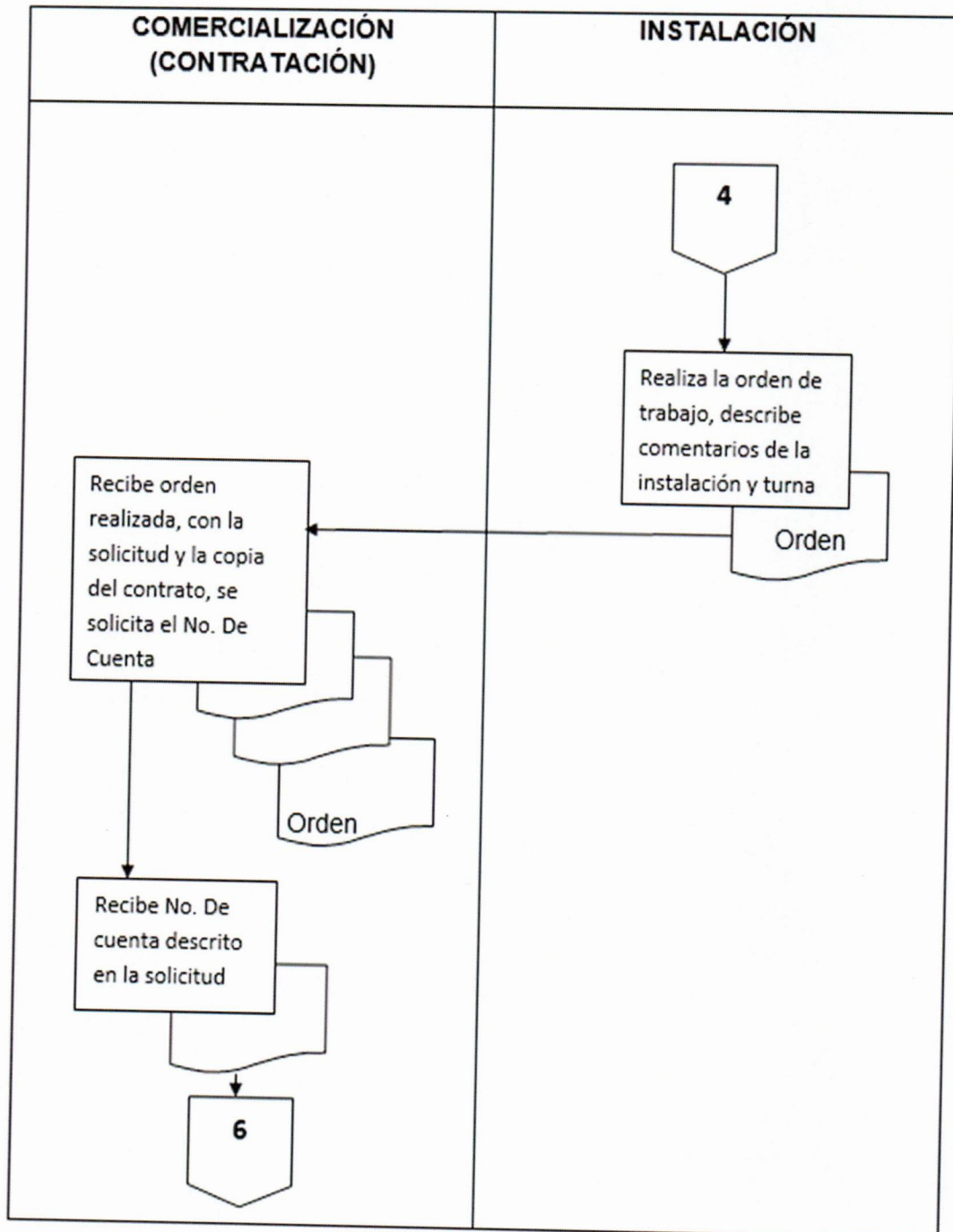
*Alivia Arnado Ch.*



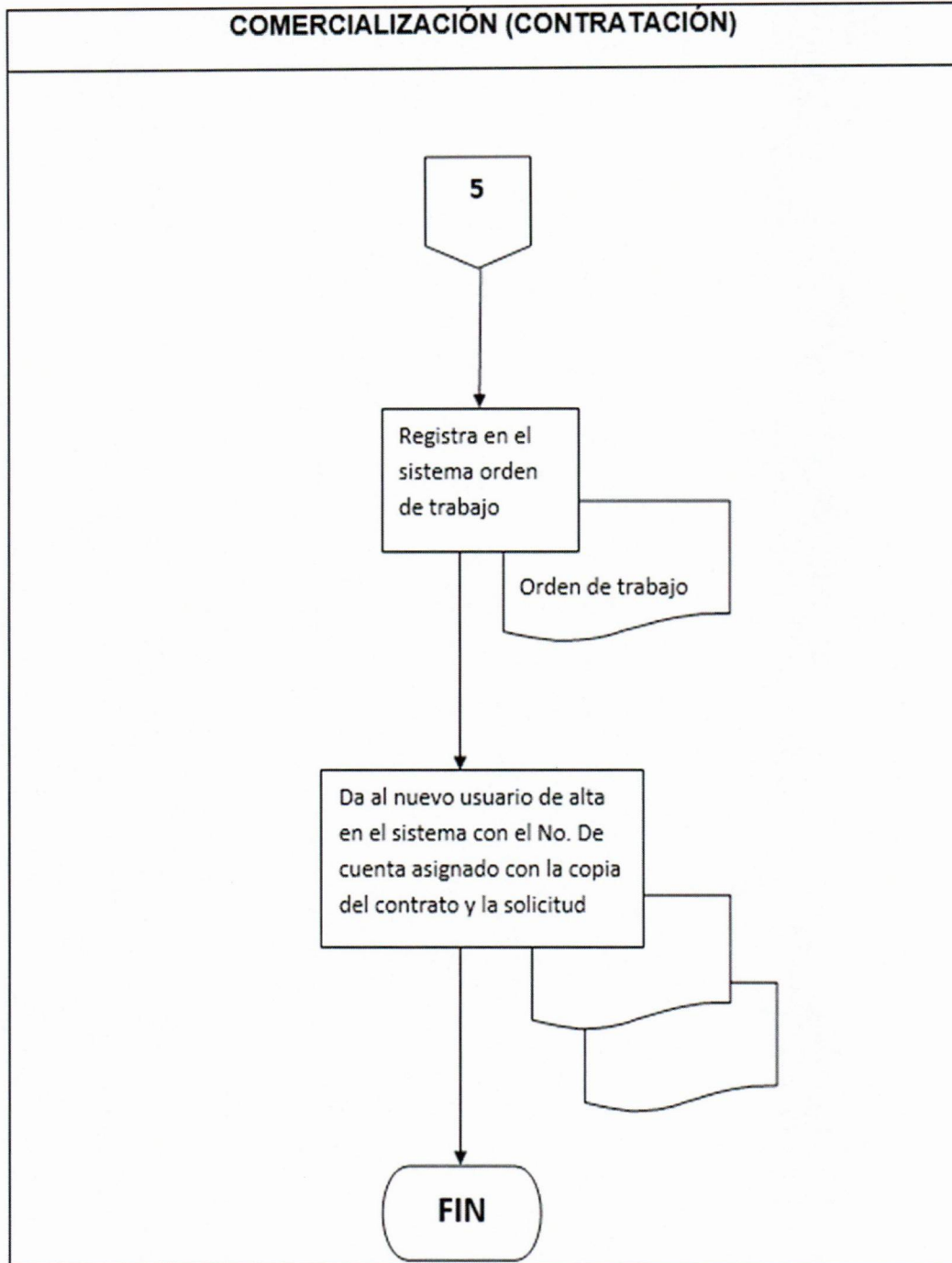
*[Handwritten signatures and marks]*

*Alicia Amolo ch.*

*[Handwritten signature]*



*Alvaro Amador Ch.*



*Alicia Amador Ch.*



**OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**

**SUB-DIRECTOR/A DE OPERACIONES Y MANTENIMIENTO**

<b>Nombre del procedimiento:</b>	<b>Operaciones y Mantenimiento</b>
----------------------------------	------------------------------------

<b>¿Qué se hace?</b>	Esta área se encarga de todo lo relacionado con el funcionamiento técnico de las redes hidráulicas y sanitarias.
<b>¿Por qué se hace?</b>	Para que el agua potable llegue correctamente a los usuarios y de que el sistema de drenaje funcione de manera eficiente.
<b>¿Quién lo hace?</b>	El área de operaciones y mantenimiento
<b>¿Cuándo se hace?</b>	Durante todo el año los 365 días.
<b>¿Cómo se hace?</b>	Controlando y supervisando el funcionamiento de los pozos, plantas de bombeo, tanques elevados y redes de distribución.
	Vigilando la presión del agua en diferentes zonas.
	Aplicando procedimientos para garantizar que el agua sea segura y suficiente.
	Mantenimiento preventivo y correctivo
	Realizando revisiones programadas a equipos, válvulas, tuberías y bombas.
	Atendiendo fallas o emergencias como fugas, baja presión o falta de servicio.
	Llevando el control del mantenimiento de equipos electromecánicos (bombas, motores, generadores).
	Atendiendo reportes de los usuarios sobre fugas de agua, drenajes tapados, brotes de aguas negras, etc.
	Coordinando las cuadrillas que hacen reparaciones en campo.
Supervisando el buen funcionamiento de la red de drenaje sanitario.	
Realizando desazolves, limpieza de pozos de visita, mantenimiento de cárcamos de bombeo.	

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*Olivia Anacle Ch.*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



	Respondiendo ante contingencias como fallas eléctricas, lluvias intensas, colapsos de redes o cortes por mantenimiento urgente.
	Coordinando con Protección Civil y otras dependencias en caso de desastres naturales.
	Coordinando el muestreo y análisis del agua para cumplir con normas de salubridad.
	Asegurando el funcionamiento de sistemas de cloración y tratamiento.
	Documentando los trabajos realizados, materiales usados y tiempo de ejecución.
	Informando al área administrativa y a la dirección sobre las condiciones del sistema.
¿Dónde se hace?	En Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento de Lerdo de Tejada, Ver. (en el área de operaciones y mantenimiento)
¿Con que se hace?	Con capacidad para trabajar en campo, resolver problemas y atender emergencias, siendo técnicos hidráulicos, electricistas, electromecánicos, fontaneros, operadores de plantas.

**OBJETIVO**

Se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con las operaciones y el mantenimiento de una organización. Esto incluye la gestión de personal, la supervisión de procesos, la ejecución de proyectos de mantenimiento y la garantía de la eficiencia y seguridad de las instalaciones y equipos.

*Alfaro Arriola ch*



**BOMBERO OPERADOR**

<b>Nombre del procedimiento:</b>	<b>Operatividad</b>
----------------------------------	---------------------

<b>¿Qué se hace?</b>	Opera, distribuye, da mantenimiento, para el suministro de agua.
<b>¿Por qué se hace?</b>	Para dar un excelente servicio de suministro de agua a los usuarios.
<b>¿Quién lo hace?</b>	Los bomberos.
<b>¿Cuándo se hace?</b>	Durante todo el año de lunes a viernes de 8am a 3pm con excepción de días festivos conforme Ley y los estipulados en el Contrato colectivo de trabajo.
<b>¿Cómo se hace?</b>	Manejando las bombas de agua, pozos profundos, estaciones de rebombeo, cárcamos de aguas negras o pluviales.
	Vigilando que las bombas funcionen correctamente y dentro de los parámetros normales
	Realizando encendidos y apagados según horarios, niveles de tanques o necesidades de presión.
	Coordinando los arranques en caso de emergencia o interrupción del servicio.
	Lubrica, limpia y revisa las bombas.
	Detectando fallas comunes como vibraciones, ruidos anormales, fugas o sobrecalentamiento.
	Informando al área técnica o electromecánica si se requiere mantenimiento mayor o reemplazo.
	Revisando niveles de voltaje, amperaje, presión de succión y descarga.
	Operando el sistema de cloración junto con las bombas para garantizar la desinfección del agua.
Trabajando en coordinación con el personal de mantenimiento para restablecer el servicio en caso de apagones, fallas eléctricas, inundaciones o daños en el sistema.	

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*Alicia Andolech*



# GOBIERNO DE LERDO DE TEJADA



H. Ayuntamiento de  
Lerdo de Tejada 2022-2025

¿Dónde se hace?	Donde se encuentran las bombas y en todo el municipio de Lerdo de Tejada, Ver.
¿Con que se hace?	Con conocimiento básico en hidráulica, electricidad, y mecánica, experiencia en operación de bombas centrífugas o sumergibles, capacidad para trabajar en turnos, fines de semana o en condiciones de emergencia, excelente manejo de herramientas para la operatividad.

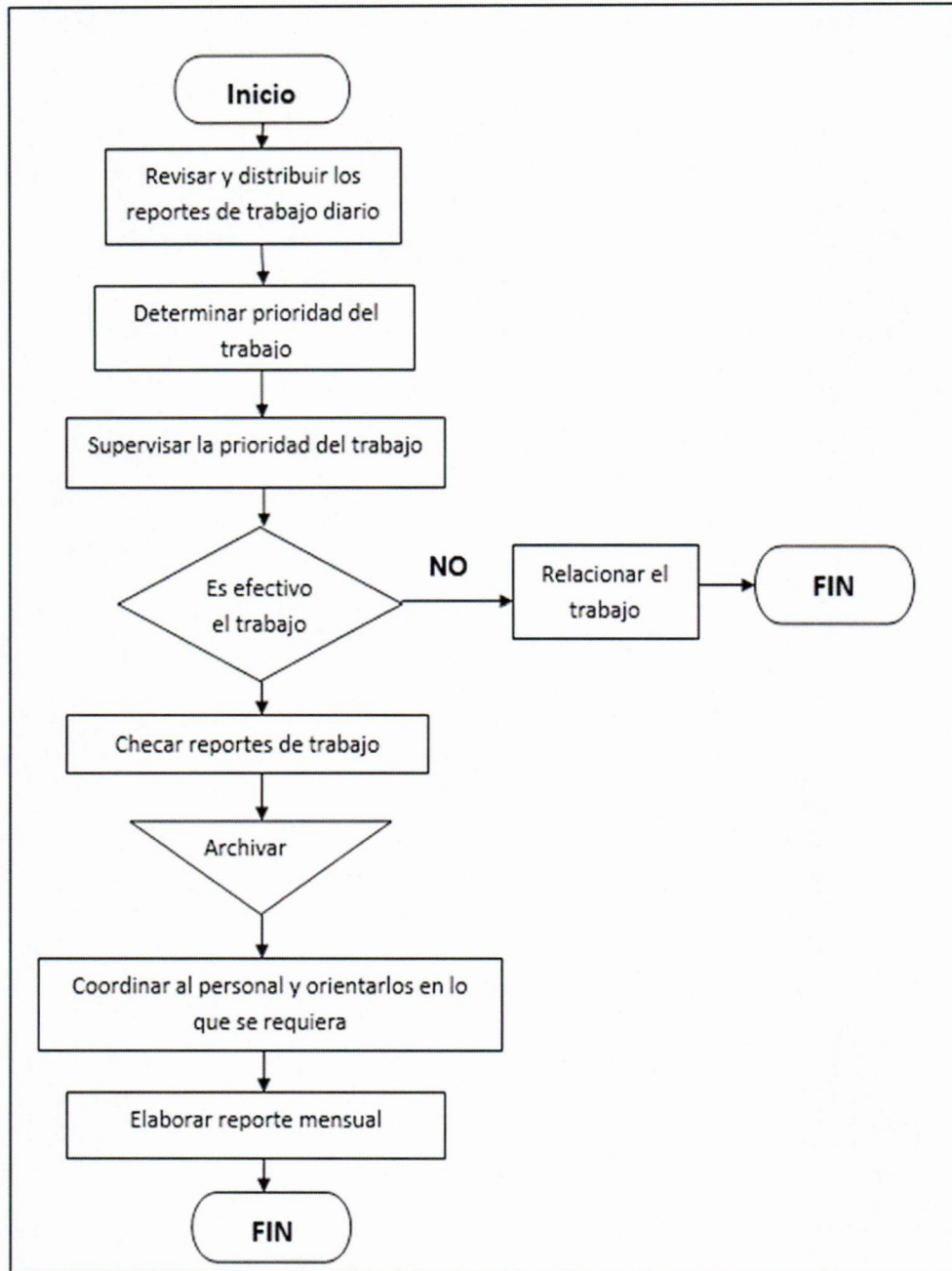
## OBJETIVO

Asegurar el funcionamiento continuo, eficiente y seguro de los equipos de bombeo de agua potable y aguas residuales, garantizando el suministro adecuado a la población y el correcto manejo del sistema hidráulico y sanitario.

*Alicia Arriola Ar.*



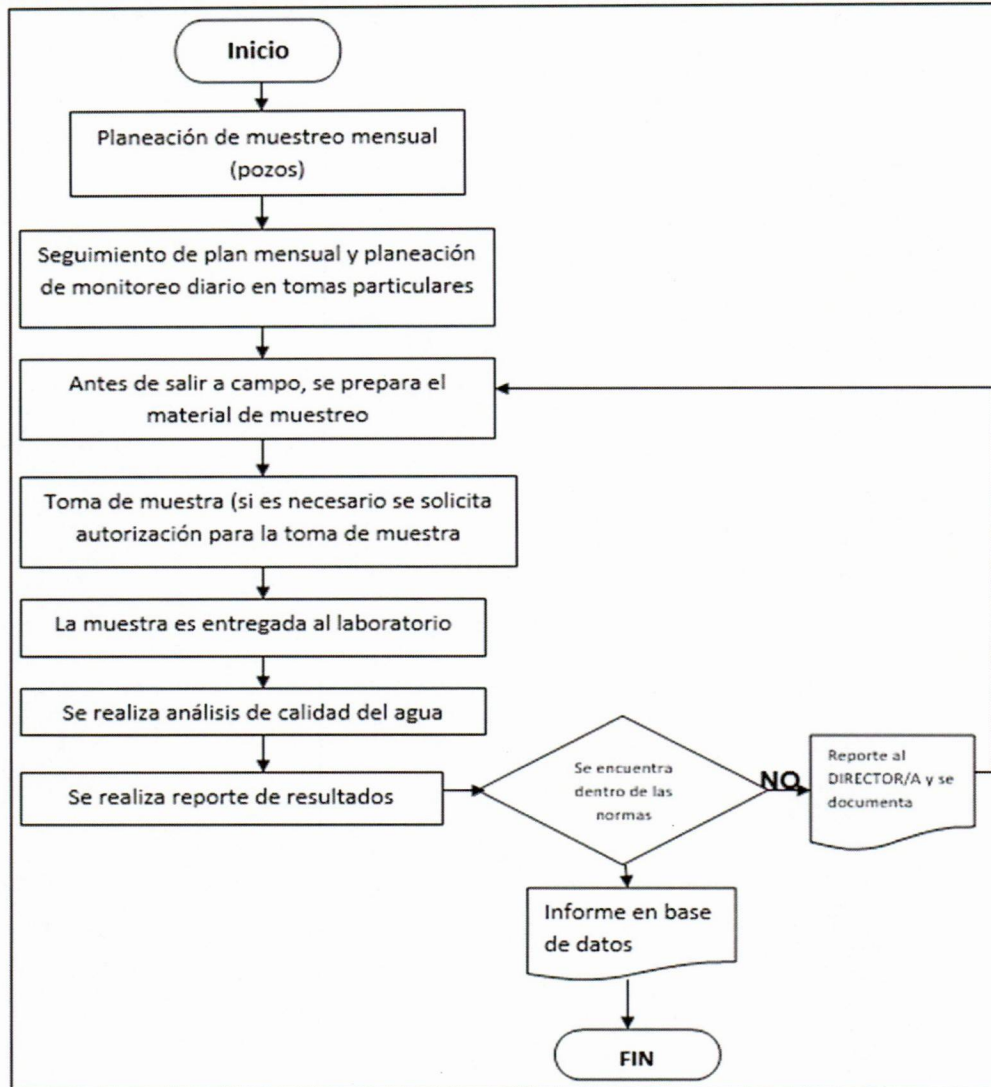
**PROCEDIMIENTO: Instalaciones y Reconexiones**



*Alicia Ariola CB*



PROCEDIMIENTO: Muestreo de cloro



*[Handwritten signatures]*

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*



**OBRERO GENERAL**

Nombre del procedimiento:	Operatividad
¿Qué se hace?	Brindarle servicio a la ciudadanía en reparaciones de fuga, conexiones, desazolve de drenaje. Y cualquier actividad que sea solicitada por la dirección.
¿Por qué se hace?	Para dar un excelente servicio de suministro de agua a los usuarios.
¿Quién lo hace?	Obreros generales
¿Cuándo se hace?	Durante todo el año de lunes a viernes de 8am a 3pm con excepción de días festivos conforme Ley y los estipulados en el Contrato colectivo de trabajo.
¿Cómo se hace?	Reparando fugas de agua, limitando servicio por falta de pago de los usuarios
	Desazolve de drenajes, realizando conexiones de tomas nuevas, reparar pavimento que este destruido a consecuencias de instalación de tomas nuevas o reparación fugas de agua
	El obrero general se encarga de realizar cualquier actividad que se presente con el fin de dar un excelente servicio a la ciudadanía, como fabricación de tapas de drenaje, trabajos de albañilería que se requieran y conexiones eléctricas.
	El director general mediante ordenes de servicios realiza un itinerario diario que permita resolver la problemática que se presente a corto plazo con los usuarios de la CMAPS
	Se realizan en toda la ciudad de lerdo de tejada donde se requiera de su servicio.
	en caso de que se presente, un caso urgente el obrero general debe estar disponible para apoyar a darle solución al problema
¿Dónde se hace?	En donde lo requiera el usuario

*Alfonso Amador de*



¿Con que se hace?	Con conocimiento básico en fontanería, albañilería, electricidad y servicios en general capacidad para trabajar en turnos, fines de semana o en condiciones de emergencia, excelente manejo de herramientas para la operatividad.
-------------------	---

**OBJETIVO**

Asegurar el funcionamiento continuo, eficiente de otorgar un excelente servicio a la ciudadanía

AUTORIZO

C.P. MARLENE LOPEZ GARCIA  
DIRECTORA DE LA CMAPS



**CMAPS**

LERDO DE TEJADA, VER.  
GOBIERNO 2022-2025