MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

10.1 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
INTRODUCCION

En este manual de procedimientos encontrara una explicación detallada de los pasos y/o procedimientos que deben seguirse para la realización de las distintas actividades en el departamento de SIMAPA así como en el área de campo.

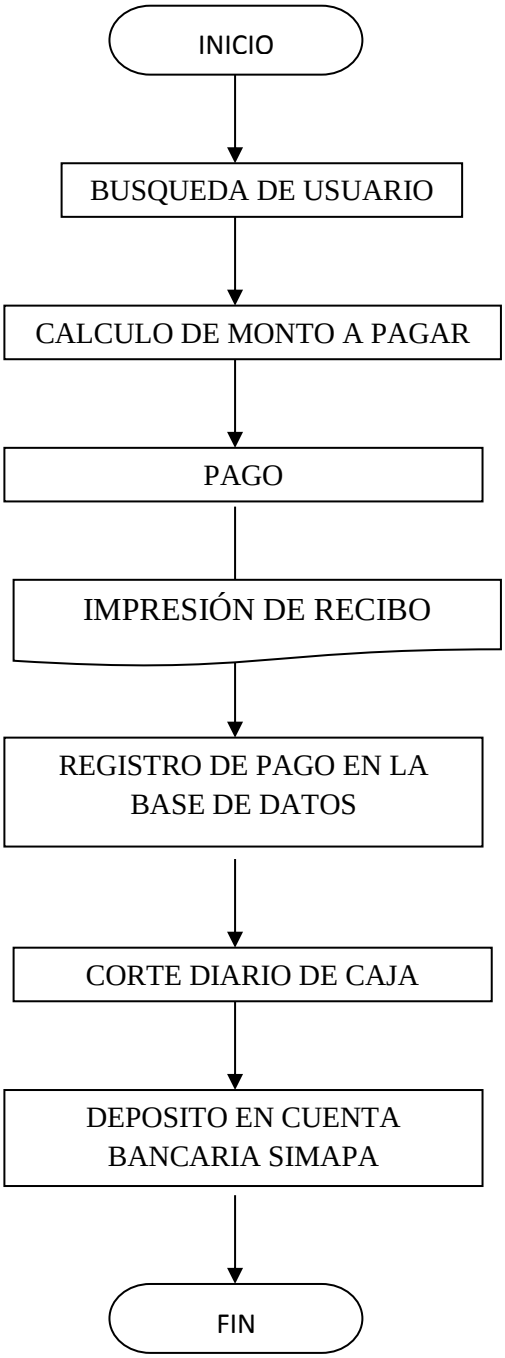
Este manual es un instrumento de información, que contiene los métodos de trabajo que emplean las organizaciones, dependencias u organismos para generar bienes o servicios que demandan los usuarios tanto internos como externos.

- ✓ Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos.

PROCEDIMIENTO COBRO A USUARIOS

1. Se abre el servicio de caja a las 9:00 a.m. de lunes a viernes
2. Se verifica el correcto funcionamiento del sistema para cobros
3. Se cuenta el fondo de caja para cambio en caso de recibir pagos
4. Se recibe al usuario
5. Se checa su domicilio, número de cuenta o nombre en el sistema
6. Se emite un estado de cuenta,
7. Si el usuario está de acuerdo se imprime el recibo
8. Se recibe el pago en caja
9. Se realiza el registro del pago en el sistema
10. Se realiza el recuento (revisión de consecutivo de recibos y aplicación de tarifas correctas) y la suma del importe de los recibos pagados en el día lo cual nos da un total a depositar (Corte de caja)
11. Se realiza el depósito
12. Se realiza la aplicación contable
13. Se imprime reporte al cual deberá ser firmado por el responsable del área

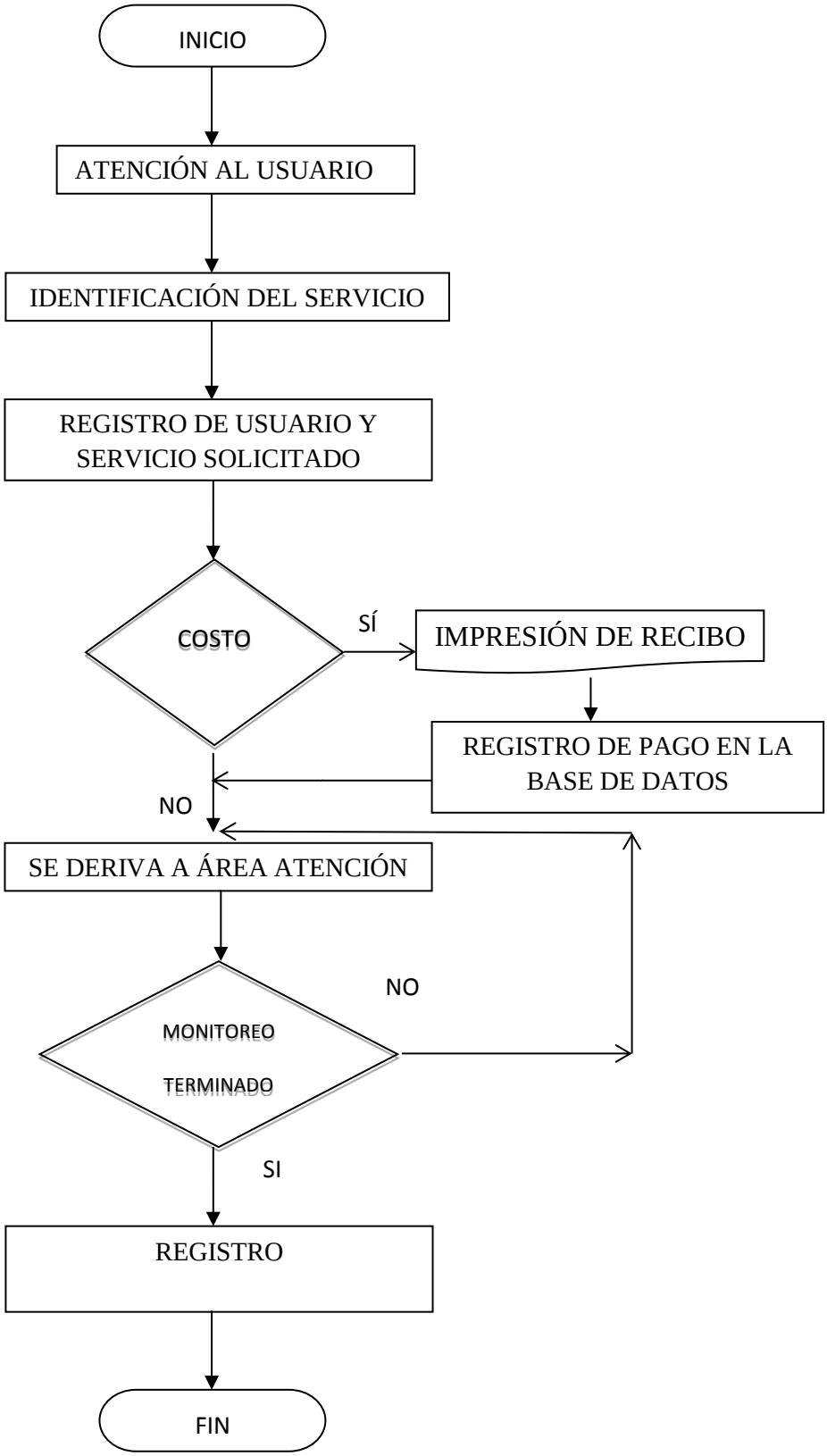
DIAGRAMA DE FLUJO DE COBRO



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS

1. Se inicia el servicio a las 9:00 a.m. de lunes a viernes
2. Se recibe al usuario
3. Se identifica el tipo de servicio solicitado
4. Se checa su domicilio, número de cuenta o nombre en el sistema
5. Se registra el servicio solicitado
6. En caso de tener un coste el servicio, se recibe el pago en caja
7. Se realiza el registro del pago en el sistema
8. Se deriva la solicitud del usuario al área de atención correspondiente.
9. Se monitoriza el estatus correspondiente hasta el cumplimiento del servicio y se deja registrado para la estadística.

DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN A USUARIOS



PROCEDIMIENTO COMPRAS

Se realiza la solicitud de compra por requerimiento de material ya sea para reparación de líneas de conducción, mantenimiento de pozos o realización de inversiones mayores en pozos y líneas de conducción de agua potable, drenaje o alcantarillado.

Compras menores ($2,000.00 o menos).

Como el sistema no cuenta con recursos de sobra durante todas las épocas del año, los pedidos de material se hacen en base a necesidades de reparación contingente por lo que siempre se tiene un proveedor contratado al cual se le compra todo.

El procedimiento para compra es:

1. Solicitud de material
2. Orden de compra
3. Pedido al proveedor
4. Entrega y recepción de mercancía
5. Presentación de factura para entrega de contra recibo
6. Revisión de autorizaciones
7. Envió a tesorería de SIMAPA para su pago
8. Pago y registro contable
9. Adquisiciones mayores

Adquisiciones mayores: son aquellas en las cuales ya se tiene un proyecto definido y aprobado para la realización de una inversión o adquisición mayor, ya sea para realizar una línea de conducción o la compra de un equipo, controlador de velocidad, equipo de bombeo, tubería etc.

Adquisiciones mediante el procedimiento de licitación pública

En este caso se tendrán que publicar en los diarios de mayor circulación en la región los proyectos a realizar con las bases del concurso fechas montos etc., con todas sus especificaciones técnicas a fin de que las compañías que deseen concursar en la venta de materiales, equipos o servicios realicen sus proyectos y los puedan presentar en las fechas señaladas para tal efecto y después de la realización del concurso licitación se asigne la compra a la mejor compañía.

Aprobación: elegida la mejor opción se presentara al consejo de SIMAPA para su aprobación en pleno y ejecución de la adquisición.

El procedimiento de pago será el mismo en ambos casos después de haber recibido la obra, servicio o bien adquirido.

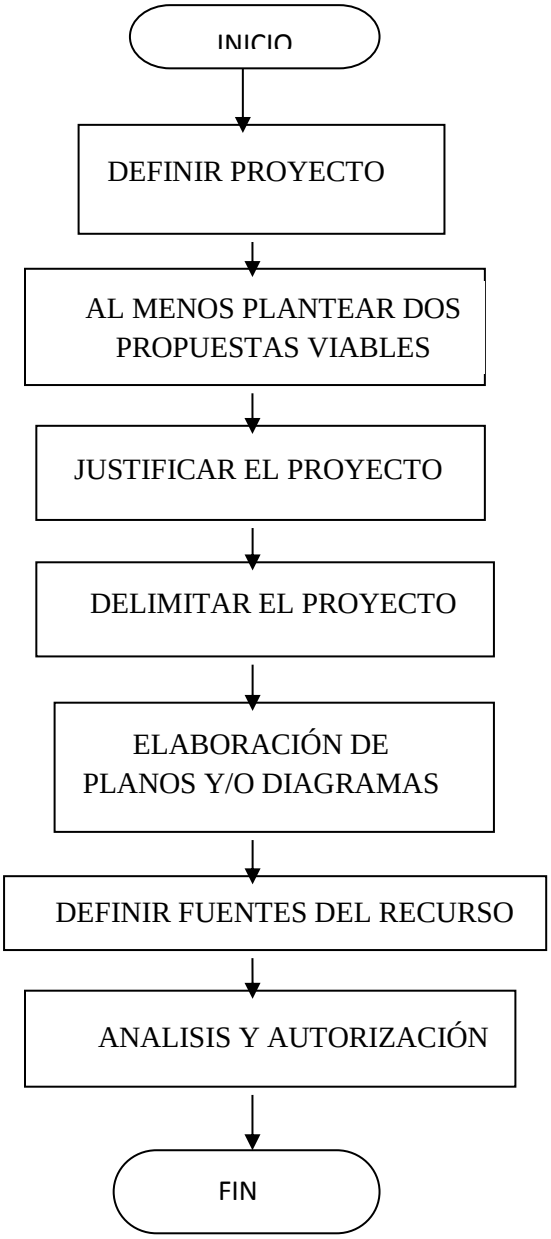
1. Presentación de factura para entrega de contra recibo
2. Revisión de autorizaciones
3. Envió a tesorería de SIMAPA para su pago.
4. Elaboración del cheque o los cheques de acuerdo a las condiciones
5. Pago y registro contable

PROCEDIMIENTO DEL PAGO DE NOMINA

Se revisara el proceso de entrada y salida de los empleados y trabajadores de campo por medio de revisión de tarjetas de tiempo.

1. Revisar el cumplimiento de obligaciones
2. Se revisaran tiempos y movimientos
3. Se elaborara la nomina
4. Se presentara a la dirección para su aprobación y autorización por escrito
5. Se emite el cheque para pago o en su caso autoriza dispersión por medio de banca net
6. Se realizara el pago
7. Se realizara el registro contable de la operación así como del control estadístico del personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DE APROBACION DE OBRAS



IMPORTANTE

1.- Plantear dos propuestas viables
2.-Definición del proyecto
3.-Justificación del proyecto
4.- Delimitación del proyecto
5.-Elaboración de planes y diagramas

6.- Análisis y autorización.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL REPORTE ANUAL

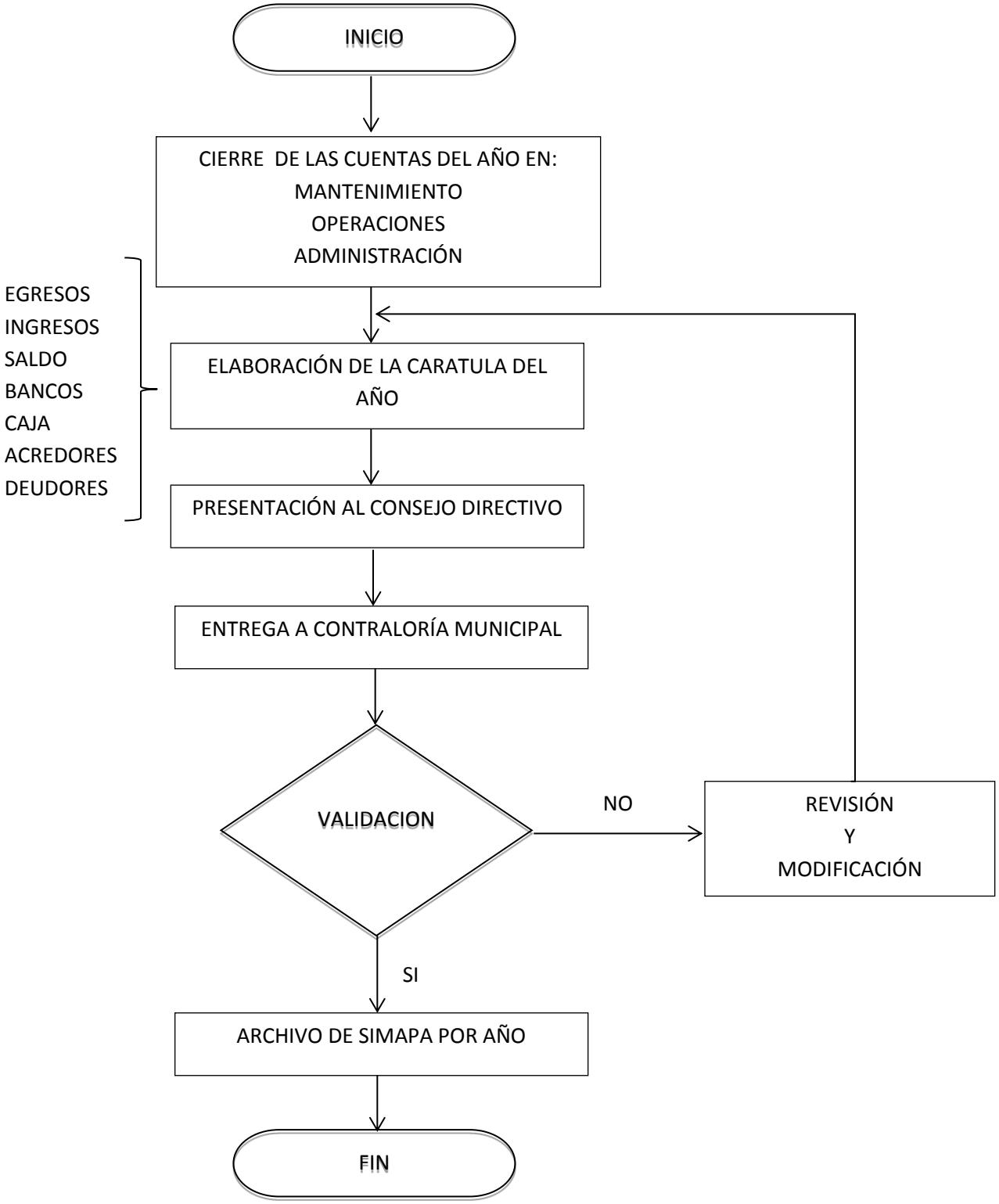


DIAGRAMA DE FLUJO DEL REPORTE MENSUAL

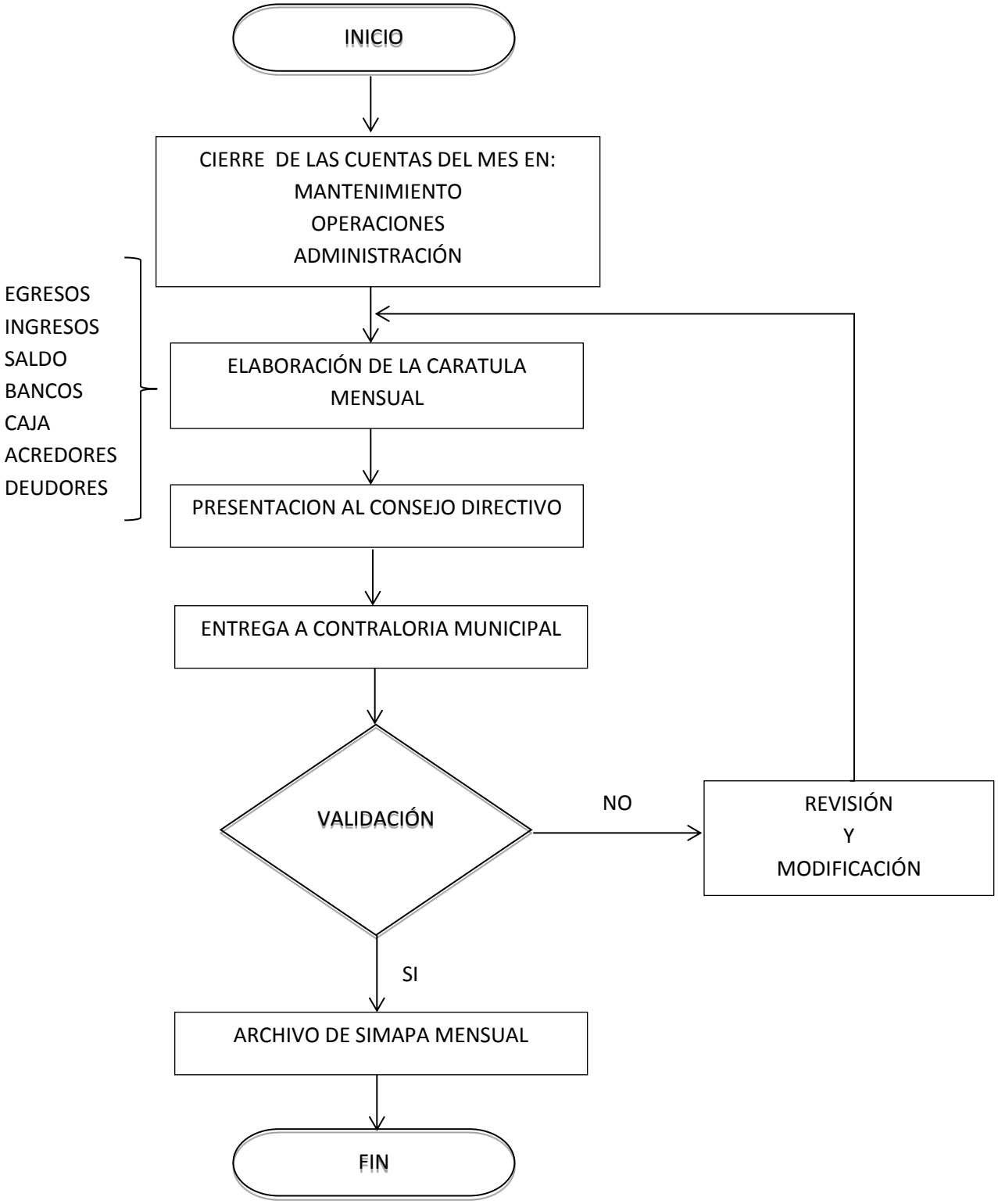


DIAGRAMA DE FLUJO PRESUPUESTO INGRESOS-EGRESOS ANUAL

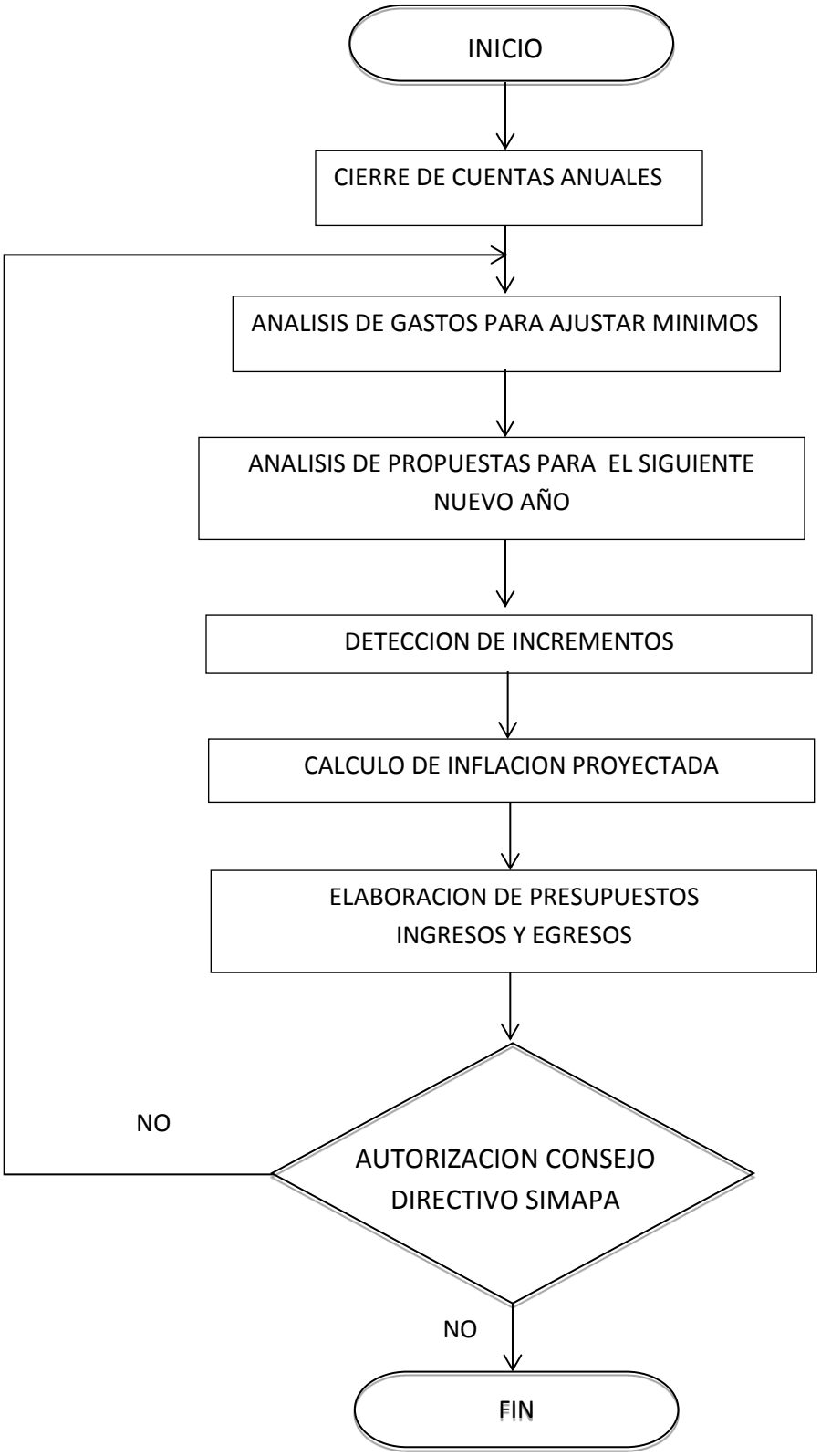


DIAGRAMA DE FLUJO DE REGISTRO DE NUEVOS USUARIOS "USO DOMESTICOS"

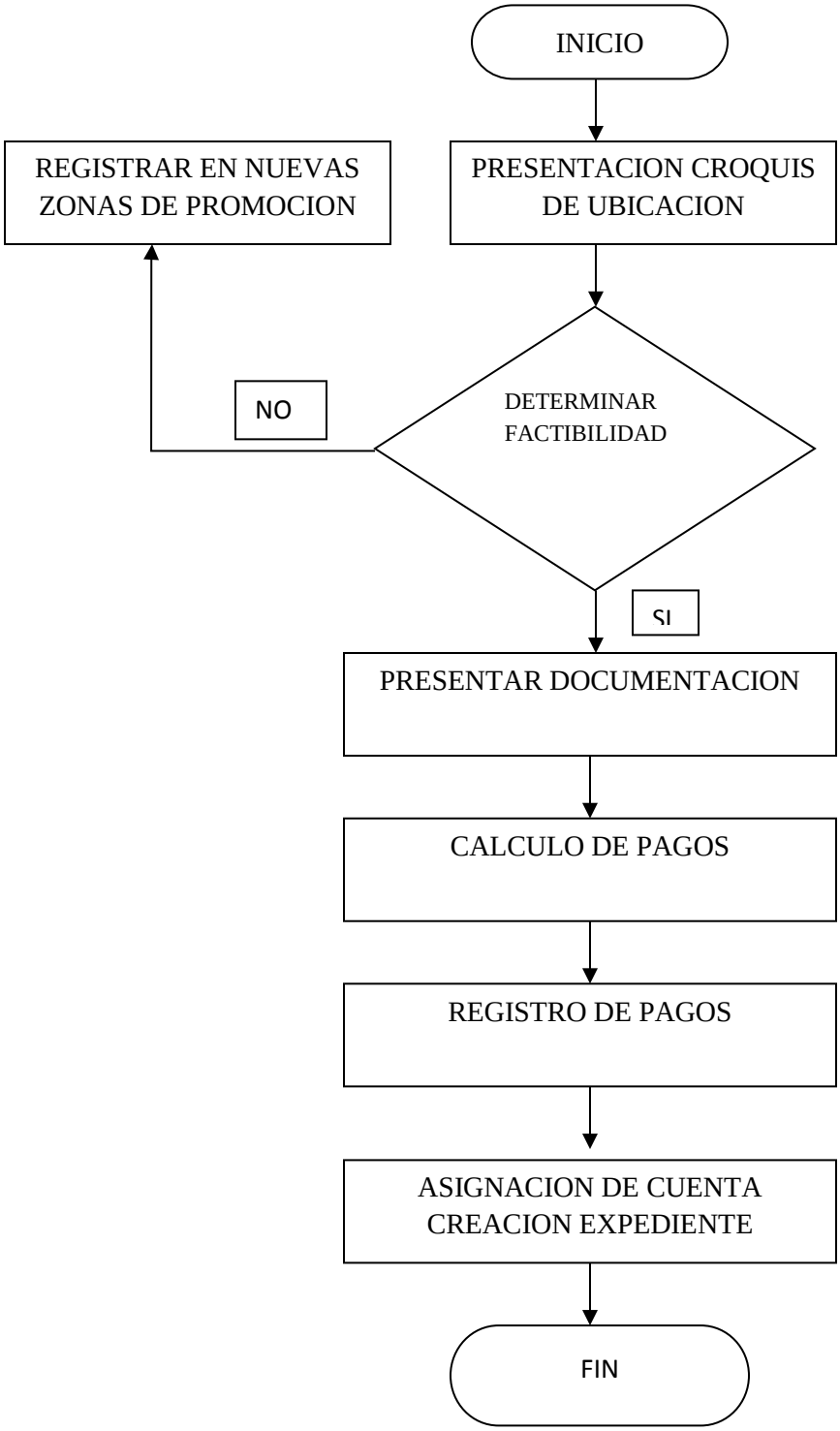
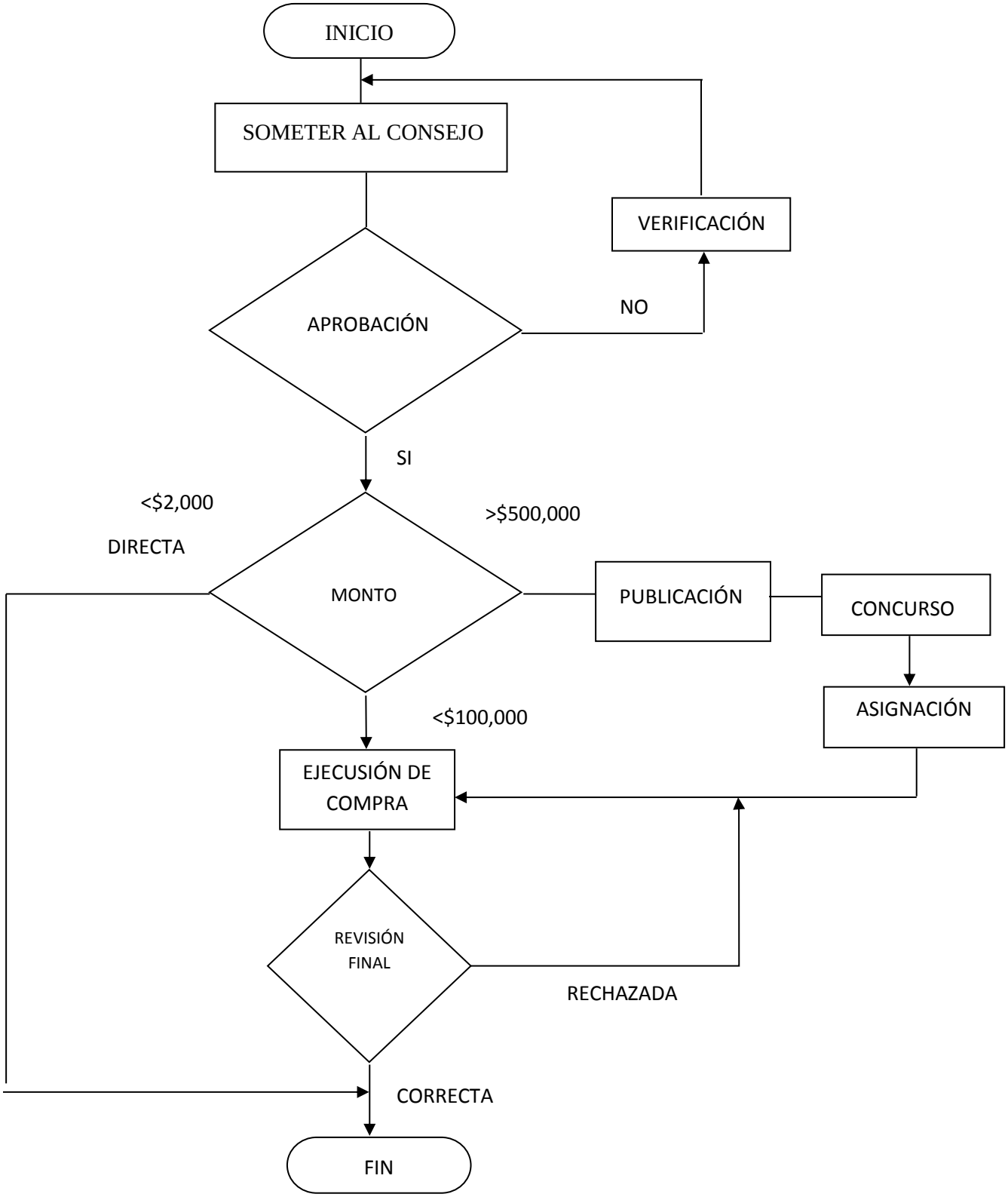



DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS EROGACIONES EXTRAORDINARIAS