



SOSAPAMIM

IZÚCAR DE MATAMOROS

TRANSFORMANDO EL AGUA EN CALIDAD DE VIDA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN OPERATIVA

**SISTEMA OPERADOR DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO
DE IZÚCAR DE MATAMOROS**

IZÚCAR DE MATAMOROS

Introducción

El presente Manual de Procedimientos del Área de Subdirección Operativa del SOSAPAMIM constituye un instrumento técnico y normativo que tiene por finalidad establecer, ordenar y sistematizar las actividades esenciales vinculadas a la operación de los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento y mantenimiento de la infraestructura hidráulica del municipio. Su elaboración se sustenta en el marco jurídico vigente, particularmente en lo dispuesto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Aguas del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM y los principios del Marco Integrado de Control Interno (MICI).

La Subdirección Operativa es el área responsable de garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos básicos de agua y saneamiento, mediante la planeación, programación, ejecución y supervisión de las acciones en campo que corresponden a las brigadas, plantas, pozos, redes, válvulas y equipos técnicos del organismo. Asimismo, constituye el enlace directo con la ciudadanía, al atender reportes, emergencias y necesidades comunitarias que impactan de manera inmediata en la vida cotidiana de la población usuaria.

Este manual busca consolidar un esquema de trabajo que asegure el cumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, honradez, responsabilidad social y visión de largo plazo, fortaleciendo la cercanía con la ciudadanía y garantizando que cada acción operativa se traduzca en un servicio digno, confiable y sostenible. De esta forma, se promueve la profesionalización del personal operativo, la mejora continua en los procesos de mantenimiento e infraestructura, y la construcción de confianza ciudadana en la gestión pública del agua como un derecho humano fundamental.

Objetivo

Establecer, documentar y estandarizar los procedimientos operativos de la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM), con la finalidad de normar, organizar y fortalecer sus funciones de planeación, ejecución, supervisión y control de las acciones vinculadas con la operación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, saneamiento y mantenimiento de la infraestructura hidráulica del municipio.

El presente objetivo busca consolidar a la Subdirección Operativa como el área responsable de garantizar la continuidad, eficiencia y calidad de los servicios, asegurando la correcta aplicación de los principios de eficacia, eficiencia, economía, honradez, transparencia y rendición de cuentas en la gestión de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros destinados a la operación. Asimismo, establece un marco de actuación que promueva la mejora continua, la prevención de riesgos, la integridad pública y la orientación a resultados, en concordancia con la Constitución Política de los Estados Unidos

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Mexicanos, la Ley de Aguas Nacionales, la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Aguas del Estado de Puebla, la Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla, el Reglamento Interno del SOSAPAMIM, así como el Marco Integrado de Control Interno (MICI) y demás normatividad aplicable. De igual manera, este objetivo tiene como propósito dotar a la Subdirección Operativa de lineamientos claros para conducir los procesos de mantenimiento, atención ciudadana y supervisión en campo, fomentar la coordinación con las demás subdirecciones y con los distintos niveles de gobierno, fortalecer la cercanía con la población usuaria en la prestación de los servicios públicos y asegurar la sostenibilidad operativa e institucional mediante la gestión responsable del recurso hídrico.

Objetivos Específicos

1. Formalizar las funciones sustantivas de la Subdirección Operativa mediante procedimientos claros, normativos y verificables que aseguren la uniformidad en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.
2. Garantizar la adecuada coordinación entre las brigadas, áreas técnicas y personal operativo, a fin de lograr una gestión integrada, eficiente y de calidad en la atención de los servicios públicos.
3. Establecer mecanismos sistemáticos de supervisión, monitoreo y evaluación del desempeño operativo, alineados a indicadores de eficiencia, eficacia y calidad en el servicio.
4. Impulsar la planeación y programación de las actividades operativas, priorizando el mantenimiento preventivo, la atención de emergencias y la mejora continua de la infraestructura hidráulica.
5. Asegurar la trazabilidad, legalidad y transparencia en cada acción operativa, mediante la documentación y registro de trabajos realizados, evidencias de campo y reportes técnicos.
6. Promover la atención directa a la ciudadanía durante recorridos y supervisiones, consolidando un trato humano, respetuoso y empático que fortalezca la confianza en el organismo.
7. Optimizar el uso de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos destinados a la operación, aplicando criterios de eficiencia, disciplina presupuestaria y responsabilidad institucional.
8. Fortalecer la cultura de integridad, seguridad laboral y prevención de riesgos en el ámbito operativo, mediante la aplicación de protocolos de seguridad, higiene y salud ocupacional.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

9. Fomentar la participación ciudadana y la transparencia en los procesos operativos, asegurando la incorporación de reportes y necesidades comunitarias en la programación de actividades.
10. Consolidar un modelo de mejora continua en la Subdirección Operativa, incorporando prácticas innovadoras, uso de tecnologías de gestión y mecanismos de control interno que garanticen servicios de calidad, sostenibles y cercanos a la población usuaria.

MISIÓN Y VISIÓN

Misión del SOSAPAMIM

El Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) tiene como misión garantizar de manera progresiva, equitativa y sostenible el acceso universal al agua potable, el alcantarillado y el saneamiento, reconociendo estos servicios como derechos humanos fundamentales y condiciones esenciales para una vida digna.

Nuestra labor se centra en la prestación de servicios públicos de calidad, con sentido ético, eficiencia operativa y compromiso con la legalidad, privilegiando en todo momento el bienestar colectivo, la justicia social y el uso racional de los recursos naturales. Promovemos una cultura del agua arraigada en la corresponsabilidad, la educación, la conciencia ambiental y la participación activa de la ciudadanía.

Actuamos bajo los principios de inclusión, igualdad sustantiva, transparencia, responsabilidad social y respeto por la diversidad. Reconocemos que el acceso al agua debe llegar primero a quienes más lo necesitan: niñas, niños, mujeres, personas adultas mayores, comunidades rurales, personas con discapacidad y sectores históricamente excluidos. Por ello, orientamos nuestras acciones con perspectiva de género, interculturalidad, bioética social y justicia hídrica.

El SOSAPAMIM es más que un operador técnico: es un organismo público comprometido con la planeación institucional como herramienta para la transformación del territorio y la construcción de condiciones de bienestar para todas y todos los habitantes de Izúcar de Matamoros.

Visión del SOSAPAMIM

Aspiramos a consolidar al SOSAPAMIM como un organismo público ejemplar a nivel estatal y regional, referente en la gestión integral del agua y en la prestación de servicios con enfoque de derechos, equidad, eficiencia y sostenibilidad.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

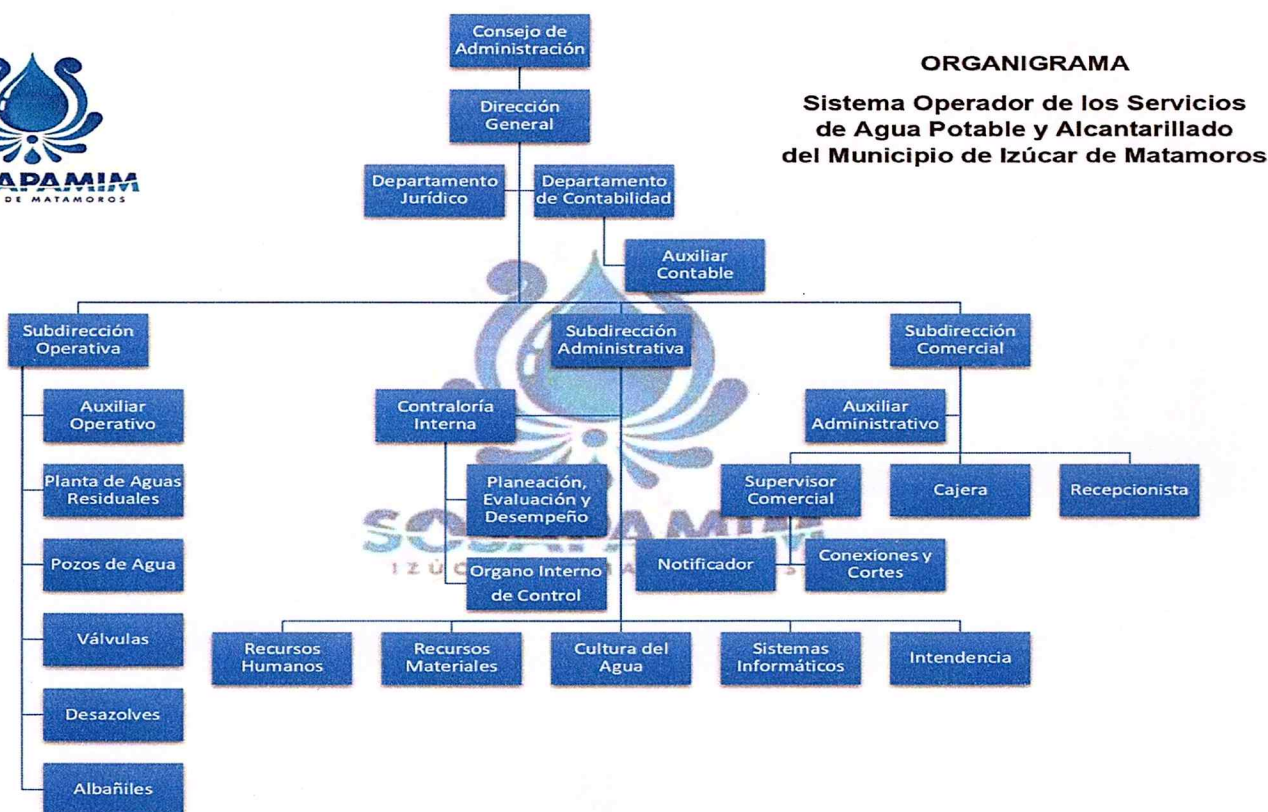
Visualizamos un Sistema fortalecido técnica, administrativa y socialmente, con infraestructura moderna, procesos innovadores y un equipo humano capacitado, ético y comprometido con el servicio público y la mejora continua.

Queremos ser un organismo que promueva una cultura del agua viva y transformadora, donde cada persona sea parte activa del cuidado, uso responsable y defensa del agua como patrimonio colectivo. Nuestra visión es ser impulsoras e impulsores del desarrollo sostenible, de la participación ciudadana, del ordenamiento territorial hídrico y de una nueva forma de entender la relación entre sociedad, gobierno y naturaleza.

Imaginamos un Izúcar de Matamoros donde todas las personas, sin distinción, accedan a servicios de agua y saneamiento seguros, continuos y con calidad; donde el agua sea un lazo que fortalezca la comunidad inspire conciencia ecológica, impulse la inclusión social y fortalezca la justicia territorial.

En el SOSAPAMIM creemos firmemente que el agua no se administra, se cuida; no se privatiza, se comparte; no se olvida, se protege. Y por ello, trabajamos todos los días, con visión de largo plazo, planificación estratégica y amor profundo por nuestra tierra y nuestra gente.

Organigrama



SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Procedimiento 1: Planeación y Programación Operativa del Servicio

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, programa y calendariza las acciones vinculadas a la operación, mantenimiento y supervisión de los sistemas de agua potable, alcantarillado, drenaje, saneamiento y demás infraestructura hidráulica bajo su responsabilidad.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que la prestación de los servicios públicos a cargo del organismo se realice de manera planificada, oportuna, eficiente y con criterios de calidad, priorizando la continuidad del suministro de agua potable, la atención preventiva y correctiva de la red hidráulica y sanitaria, y la reducción de riesgos derivados de fallas o contingencias operativas. Asimismo, busca establecer mecanismos de coordinación entre las distintas brigadas y áreas técnicas, optimizar el uso de recursos humanos y materiales, y generar información confiable para la toma de decisiones y la evaluación institucional.

La implementación de este procedimiento permitirá contar con un esquema de trabajo previsible y ordenado, que fortalezca la eficiencia operativa, facilite la supervisión en campo, atienda con oportunidad las necesidades de la ciudadanía.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa y las áreas técnicas que la integran, incluyendo brigadas de mantenimiento, cuadrillas de albañiles, personal de plantas de tratamiento, operadores de pozos, responsables de válvulas y equipos auxiliares.

Abarca desde la identificación de necesidades operativas, la elaboración de programas de trabajo preventivo y correctivo, la calendarización de actividades y asignación de recursos, hasta la supervisión de la ejecución, el registro de evidencias y la evaluación de resultados. Este alcance comprende tanto las acciones de planeación interna como las de programación de servicios prioritarios hacia la población usuaria.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Supervisores de Área Operativa
- Auxiliar Operativo
- Personal técnico y de cuadrillas asignadas

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Identificar necesidades y prioridades operativas en función de reportes ciudadanos, inspecciones técnicas y programas institucionales.	Diagnósticos de campo, reportes ciudadanos, POA.
2	Elaborar un programa de actividades preventivas y correctivas que contemple mantenimiento de pozos, válvulas, redes, drenajes y plantas de tratamiento.	Programa operativo mensual y trimestral, cronogramas.
3	Calendarizar las actividades programadas, asignando responsables, brigadas y recursos materiales y financieros.	Agenda institucional, matrices de programación.
4	Comunicar formalmente a las brigadas y responsables de área las actividades calendarizadas y las metas de cumplimiento.	Oficios internos, minutas de trabajo, órdenes de trabajo.
5	Supervisar en campo el desarrollo de las actividades programadas, verificando el uso adecuado de recursos y el cumplimiento de estándares de calidad.	Actas de visita, bitácoras de campo, evidencias fotográficas.
6	Registrar los avances, incidencias o desviaciones detectadas durante la ejecución de las actividades programadas.	Reportes diarios/semanales de avance, bitácoras.
7	Evaluar los resultados alcanzados en relación con las metas establecidas, identificando áreas de mejora y acciones correctivas necesarias.	Informes operativos, matrices de indicadores.
8	Elaborar y presentar a la Dirección General un informe ejecutivo de resultados de la planeación y programación operativa.	Informe ejecutivo, presentación institucional.

La aplicación de este procedimiento consolida la planeación y programación operativa como una herramienta fundamental para asegurar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. Al establecer procesos claros para la identificación de necesidades, la calendarización de actividades y la supervisión de su ejecución, se garantiza un uso más eficiente de los recursos disponibles, se minimizan riesgos de fallas e interrupciones y se favorece la atención oportuna de la ciudadanía.

De esta manera, este procedimiento permite consolidar un esquema de mejora continua que, al articular la planeación con la supervisión y la evaluación, asegura que las acciones operativas se orienten a resultados concretos en beneficio de la población usuaria y al desarrollo sostenible del municipio.

Procedimiento 2: Atención de Fugas, Incidencias y Reparaciones de Emergencia

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, coordina y ejecuta la atención inmediata de fugas, incidencias y reparaciones de emergencia en la red de agua potable, drenaje, alcantarillado y demás infraestructura hidráulica del organismo, asegurando la continuidad y seguridad del servicio público.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que toda contingencia o emergencia operativa sea atendida en el menor tiempo posible, con la asignación de brigadas disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, priorizando aquellas incidencias que representen un riesgo para la salud pública, la seguridad de la población o la integridad de la infraestructura. Asimismo, busca normar la recepción de reportes ciudadanos, establecer criterios de priorización y asegurar que las acciones correctivas se documenten y supervisen con base en estándares de calidad y eficiencia.

La implementación de este procedimiento permitirá fortalecer la capacidad de respuesta institucional, minimizar afectaciones a los usuarios, prevenir daños mayores a la infraestructura hidráulica y generar confianza ciudadana en la capacidad del organismo para resolver contingencias de manera eficaz, transparente y oportuna.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa y sus áreas adscritas, incluyendo brigadas de reparación, cuadrillas de albañiles, personal de válvulas, desazolve y auxiliares operativos.

Abarca desde la recepción de reportes ciudadanos o internos sobre fugas, incidencias o emergencias, la verificación técnica y priorización de la atención, el envío de brigadas y recursos materiales, hasta la ejecución de la reparación, el registro de evidencias y la evaluación de resultados. Este alcance comprende tanto las incidencias menores como las emergencias mayores, garantizando que todas las acciones se realicen en estricto apego a los principios de oportunidad, eficacia, legalidad, transparencia y rendición de cuentas.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Supervisores operativos
- Auxiliares operativos
- Personal técnico y cuadrillas asignadas (brigada de reparación)
- Área de Atención Ciudadana (para recepción de reportes)

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Recibir y registrar reportes de fugas, incidencias o emergencias a través de atención ciudadana, guardia operativa o supervisiones en campo.	Libro de registro, sistema de reportes, línea telefónica de emergencias.
2	Clasificar y priorizar los reportes según nivel de riesgo, afectación a la población o daños a la infraestructura.	Matriz de priorización, diagnóstico preliminar.
3	Asignar brigada de guardia y recursos materiales para la atención inmediata del incidente.	Orden de trabajo, lista de materiales, equipo de protección.
4	Trasladar la brigada al sitio reportado y verificar las condiciones reales de la emergencia.	Acta de visita, bitácora de campo, fotografías.
5	Ejecutar las reparaciones necesarias de acuerdo con los protocolos técnicos establecidos, garantizando seguridad para usuarios y personal.	Herramientas, maquinaria ligera, manuales técnicos.
6	Restablecer el servicio y verificar su funcionamiento, asegurando que no existan filtraciones, obstrucciones o fallas posteriores.	Pruebas de funcionamiento, reportes de cierre.
7	Documentar las acciones realizadas, registrar evidencias fotográficas y levantar informe de atención del incidente.	Informe operativo, registro digital, evidencias.
8	Comunicar al usuario o comunidad la solución de la incidencia y orientar sobre medidas preventivas.	Oficios de cierre, notificación al ciudadano, bitácora.
9	Informar a la Dirección General y al Consejo de Administración sobre emergencias mayores atendidas, tiempos de respuesta y medidas aplicadas.	Informe ejecutivo, presentación institucional.

La aplicación de este procedimiento permite garantizar que el SOSAPAMIM actúe de manera inmediata y organizada ante cualquier fuga, incidencia o emergencia, asegurando la continuidad del servicio público y la protección de la población usuaria. Al contar con un esquema de atención, con criterios de priorización y registros documentales, se fortalece la capacidad operativa del organismo y se generan condiciones de confianza ciudadana al brindar soluciones oportunas y verificables.

De esta manera, este procedimiento contribuye a reducir riesgos sanitarios y estructurales, evitar pérdidas de agua y costos mayores por daños a la infraestructura, y consolidar un modelo de atención ciudadana proactivo, eficiente y responsable, que coloca al usuario en el centro de la gestión operativa del organismo.

Procedimiento 3: Desazolve y Limpieza de Drenajes y Colectores

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, coordina y ejecuta las acciones de desazolve, limpieza y mantenimiento de los drenajes sanitarios, pluviales y colectores, con el propósito de prevenir obstrucciones, inundaciones y afectaciones a la salud pública y al entorno urbano.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que las labores de limpieza y desazolve se desarrollen bajo un esquema preventivo y correctivo, priorizando las zonas críticas y de mayor riesgo, así como la atención inmediata de reportes ciudadanos en temporada de lluvias o contingencias. Asimismo, busca establecer lineamientos claros para el uso de equipos especializados, la seguridad del personal operativo y la documentación de las acciones realizadas, de manera que exista trazabilidad en cada intervención. La implementación de este procedimiento permitirá mejorar la capacidad hidráulica de las redes de alcantarillado, reducir el riesgo de encharcamientos e inundaciones, optimizar la vida útil de la infraestructura.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa y las áreas adscritas encargadas de la atención de redes de alcantarillado, colectores y drenajes pluviales y sanitarios. Abarca desde la programación de rutas de desazolve preventivo, la priorización de puntos críticos, la movilización de brigadas y equipos especializados, la atención de reportes ciudadanos, hasta la ejecución de maniobras de limpieza, el registro de resultados y la evaluación de la efectividad de las acciones implementadas.

Este alcance comprende tanto las actividades preventivas de mantenimiento rutinario como la atención de emergencias derivadas de lluvias intensas, obstrucciones o colapsos de drenaje, garantizando que las labores se realicen con oportunidad, seguridad y en apego a los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Encargados de desazolve
- Auxiliares operativos
- Personal técnico y cuadrillas asignadas

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Identificar puntos críticos y zonas de riesgo para desazolve mediante reportes ciudadanos, inspecciones y diagnósticos técnicos.	Mapas de riesgo, reportes ciudadanos, diagnósticos de campo.
2	Elaborar un programa de limpieza y desazolve preventivo con calendarización periódica de acciones.	Programa operativo mensual, cronogramas de rutas.
3	Asignar brigadas, equipos especializados (como camiones vactor) y recursos materiales para la ejecución de las actividades.	Órdenes de trabajo, lista de recursos, bitácora de cuadrillas.
4	Ejecutar labores de limpieza y desazolve en pozos de visita, alcantarillas, drenajes y colectores, garantizando condiciones de seguridad para el personal y la población.	Equipo de protección personal, manuales técnicos, bitácoras.
5	Atender de manera inmediata los reportes ciudadanos por obstrucciones o inundaciones, priorizando casos de mayor riesgo sanitario o urbano.	Registro de reportes, orden de trabajo de emergencia.
6	Verificar el correcto funcionamiento del sistema de drenaje tras la intervención, asegurando la restitución de la capacidad hidráulica.	Pruebas de funcionamiento, evidencias fotográficas.
7	Registrar los resultados de las acciones realizadas, incluyendo metros lineales atendidos, incidencias resueltas y evidencias documentales.	Informes operativos, formatos de avance, fotografías.
8	Elaborar y presentar a la Dirección General un informe ejecutivo de resultados y recomendaciones para acciones preventivas futuras.	Informe ejecutivo, presentación institucional.

La aplicación de este procedimiento permite mantener en condiciones óptimas el sistema de drenaje y alcantarillado del municipio, reduciendo riesgos de obstrucciones, encharcamientos e inundaciones que puedan afectar a la población y a la infraestructura urbana. Al establecer un esquema de desazolve preventivo y correctivo, se logra una mayor eficiencia en el uso de recursos, se mejora la capacidad de respuesta ante contingencias y se brinda un servicio de calidad a la ciudadanía.

De esta manera, este procedimiento no solo contribuye a la conservación de la infraestructura hidráulica, sino que también fortalece la confianza ciudadana en el organismo, al evidenciar una gestión responsable, cercana y comprometida con la salud pública, la seguridad comunitaria y la sostenibilidad ambiental.

Procedimiento 4: Mantenimiento de Redes, Válvulas y Tanques de almacenamiento

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, coordina y ejecuta el mantenimiento preventivo y correctivo de las redes hidráulicas, válvulas de control y tanques de almacenamiento, con el propósito de asegurar la continuidad, eficiencia y calidad del servicio de agua potable en todo el municipio.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que las acciones de mantenimiento y operación en redes, válvulas y tanques se realicen bajo criterios técnicos y de seguridad, reduciendo pérdidas de agua, optimizando la presión y caudal de distribución, y previniendo daños estructurales a la infraestructura. Asimismo, busca normar las maniobras de sectorización para equilibrar presiones y mejorar el abastecimiento en zonas críticas, así como establecer lineamientos de supervisión y registro que aseguren la trazabilidad de las actividades realizadas.

La implementación de este procedimiento permitirá prolongar la vida útil de la infraestructura hidráulica, reducir el índice de agua no contabilizada, mejorar la eficiencia física del sistema y brindar a la ciudadanía un servicio confiable, oportuno y sostenible, en apego a los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y responsabilidad social.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa y las brigadas encargadas del mantenimiento de redes, válvulas y tanques de almacenamiento. Abarca desde la planeación de mantenimientos programados, la inspección preventiva de redes y estructuras, la detección de fallas o fugas ocultas, las maniobras de sectorización y regulación de presiones, hasta la ejecución de reparaciones, limpieza de tanques y registro de resultados.

Este alcance comprende tanto las acciones rutinarias de mantenimiento preventivo como las intervenciones correctivas derivadas de emergencias, garantizando que todas las actividades se realicen con personal capacitado, equipos adecuados y en estricto apego a la normatividad aplicable.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Valvuleros
- Auxiliares operativos
- Personal técnico y cuadrillas asignadas

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Elaborar un programa de mantenimiento preventivo para redes, válvulas y tanques, con base en diagnósticos técnicos y prioridades operativas.	Programa de mantenimiento, cronogramas, POA.
2	Inspeccionar periódicamente el estado físico de tuberías, válvulas y tanques, identificando fugas, corrosión, obstrucciones o fallas estructurales.	Bitácoras de inspección, fichas técnicas, registros fotográficos.
3	Realizar maniobras de sectorización y regulación de presiones en válvulas principales, de acuerdo con el plan de operación.	Planos hidráulicos, registros de presión, bitácoras.
4	Ejecutar trabajos de limpieza, reparación o sustitución de válvulas, tramos de red y tanques de almacenamiento.	Herramientas especializadas, equipos de protección personal, reportes técnicos.
5	Verificar la correcta restitución del servicio, comprobando caudales y presiones en los sectores intervenidos.	Medidores de caudal, manómetros, registros de campo.
6	Documentar las actividades realizadas, levantando reportes de avance, evidencias fotográficas y registros de materiales utilizados.	Reportes de mantenimiento, listas de materiales, registros digitales.
7	Evaluar los resultados obtenidos, identificar desviaciones y establecer medidas preventivas o correctivas para mejorar la operación.	Informes operativos, matriz de indicadores.
8	Presentar a la Dirección General un informe ejecutivo sobre las acciones de mantenimiento y su impacto en la eficiencia del sistema.	Informe ejecutivo, presentación institucional.

La aplicación de este procedimiento permite garantizar el funcionamiento óptimo de las redes de distribución, válvulas de control y tanques de almacenamiento, contribuyendo a la eficiencia física del sistema y al uso responsable del recurso hídrico. Al contar con un esquema de mantenimiento preventivo y correctivo, se reduce el riesgo de fallas críticas, se optimiza la continuidad del servicio y se mejora la calidad de vida de la población usuaria.

De esta manera, este procedimiento fortalece la sostenibilidad de la infraestructura hidráulica, incrementa la confiabilidad de los servicios prestados y evidencia el compromiso institucional del SOSAPAMIM con la transparencia, la responsabilidad técnica y la mejora continua en la gestión pública del agua potable.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Procedimiento 5: Gestión de Reportes Ciudadanos y Órdenes de Trabajo

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, atiende y da seguimiento a los reportes ciudadanos relacionados con fallas, fugas, incidencias y necesidades de mantenimiento en los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, a fin de garantizar respuestas oportunas, confiables y verificables.

Este procedimiento tiene como finalidad consolidar un canal institucional de comunicación directa con la población usuaria, asegurando que cada reporte ciudadano sea registrado, clasificado, despachado y atendido mediante órdenes de trabajo debidamente documentadas. Asimismo, busca establecer mecanismos de coordinación interárea para dar respuesta eficaz, supervisar la correcta ejecución de los trabajos y proporcionar retroalimentación al usuario sobre la atención recibida.

La implementación de este procedimiento permitirá fortalecer la cercanía institucional con la ciudadanía, mejorar los tiempos de respuesta operativa, generar trazabilidad documental de cada solicitud atendida y elevar los niveles de confianza pública en el organismo, en estricto apego a los principios de legalidad, eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa y todas las áreas técnicas que intervienen en la atención de reportes ciudadanos. Abarca desde la recepción de reportes a través de los canales oficiales (ventanilla de atención ciudadana, línea telefónica, redes institucionales o recorridos de supervisión), la integración y clasificación de solicitudes, la generación de órdenes de trabajo, el despacho de brigadas para la atención, hasta la verificación de resultados, el cierre documental y la retroalimentación al ciudadano.

Este alcance comprende tanto la atención de incidencias menores como de emergencias mayores, asegurando que todas las acciones se documenten y que la ciudadanía reciba información clara y oportuna sobre las soluciones aplicadas.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Área de Atención Ciudadana
- supervisores y cuadrillas operativas
- Auxiliares operativos
- Personal técnico asignado

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Recibir reportes ciudadanos a través de los canales institucionales de atención.	Registro en ventanilla, sistema de reportes, línea telefónica, redes sociales oficiales.
2	Registrar y clasificar cada reporte según el tipo de incidencia, nivel de riesgo y área responsable.	Sistema de control de reportes, matriz de priorización.
3	Generar orden de trabajo oficial para la atención del reporte, asignando brigada y recursos materiales.	Formato de orden de trabajo, lista de materiales.
4	Despachar la brigada al sitio reportado para realizar la verificación y ejecutar la reparación o mantenimiento requerido.	Acta de visita, bitácora de campo, fotografías.
5	Supervisar la ejecución del trabajo en campo y verificar que la solución sea congruente con la incidencia reportada.	Reporte de supervisión, evidencias fotográficas.
6	Cerrar documentalmente la orden de trabajo, registrando resultados, tiempos de atención y recursos utilizados.	Informe de cierre, bitácora de cuadrilla.
7	Comunicar al ciudadano la conclusión del servicio y proporcionar retroalimentación sobre las acciones realizadas.	Notificación telefónica, oficio de cierre, mensaje institucional.
8	Integrar los reportes atendidos en una base de datos institucional para análisis de tendencias y mejora continua.	Base de datos digital, reportes estadísticos.

La aplicación de este procedimiento permite garantizar que la atención ciudadana se convierta en un proceso formal, transparente y verificable, donde cada reporte genere una respuesta institucional documentada y supervisada. Con ello, se fortalece la confianza de la población en el SOSAPAMIM, se reducen los tiempos de respuesta, se evitan reincidencias y se mejora la trazabilidad de las incidencias atendidas.

De esta manera, este procedimiento contribuye a consolidar un modelo de gestión centrado en la ciudadanía, que prioriza la transparencia, la eficacia operativa y la rendición de cuentas, asegurando que cada solicitud atendida se traduzca en un servicio de calidad y en un vínculo de confianza entre la institución y los usuarios.

Procedimiento 6: Gestión de Cuadrillas, Seguridad e Higiene Operativa

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, coordina y supervisa la gestión de cuadrillas operativas, garantizando que las labores en campo se realicen bajo condiciones adecuadas de seguridad, higiene y salud laboral, minimizando riesgos y asegurando la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Este procedimiento tiene como finalidad asegurar que el personal operativo cuente con los equipos, herramientas y capacitación necesarios para ejecutar sus funciones de manera segura y eficiente. Asimismo, busca establecer lineamientos para la integración de cuadrillas, la asignación de responsabilidades, el cumplimiento de protocolos de seguridad y la aplicación de medidas preventivas y correctivas en caso de incidentes.

La implementación de este procedimiento permitirá reducir riesgos de accidentes laborales, mejorar la productividad de las brigadas, fortalecer la cultura institucional de seguridad y salud en el trabajo y garantizar que los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado se desarrollen en un entorno de respeto a la integridad física del personal.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa, jefes de brigada, cuadrillas de mantenimiento, personal técnico y auxiliar asignado a la atención de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Abarca desde la conformación y organización de cuadrillas de trabajo, la verificación de equipos y materiales, la aplicación de protocolos de seguridad e higiene, la ejecución de las labores en campo, hasta el registro de incidencias, la atención de emergencias laborales y la evaluación de condiciones de seguridad.

Este alcance comprende todas las actividades realizadas en campo que impliquen excavaciones, maniobras en válvulas y redes, limpieza de drenajes, operación de plantas, trabajos en altura o en espacios confinados, garantizando la protección de los trabajadores y la calidad del servicio público.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Supervisores
- Auxiliares operativos
- Personal de cuadrillas asignadas
- Área Administrativa (para suministro de EPP y seguros laborales)

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Integrar cuadrillas de trabajo con personal capacitado, asignando funciones y responsabilidades específicas.	Listado de personal, roles y responsabilidades.
2	Verificar diariamente que las cuadrillas cuenten con herramientas, materiales y equipo de protección personal (EPP) en condiciones óptimas.	Lista de verificación, inventario de equipo.
3	Capacitar periódicamente al personal en protocolos de seguridad, salud ocupacional y medidas preventivas para trabajos de riesgo.	Manuales de seguridad, constancias de capacitación.
4	Realizar reuniones de seguridad antes de iniciar las labores en campo, estableciendo riesgos potenciales y medidas de mitigación.	Minutas de seguridad, bitácoras de brigada.
5	Supervisar el cumplimiento de normas de seguridad e higiene durante la ejecución de trabajos en campo.	Actas de visita, observaciones de supervisión.
6	Documentar incidentes, accidentes o condiciones inseguras detectadas, aplicando medidas correctivas inmediatas.	Reporte de incidentes, bitácoras, evidencias fotográficas.
7	Evaluar periódicamente el desempeño de las cuadrillas en materia de seguridad, productividad y calidad del trabajo realizado.	Informes de evaluación, matriz de indicadores.
8	Presentar a la Dirección General informes ejecutivos sobre la gestión de cuadrillas, condiciones de seguridad e incidencias relevantes.	Informe ejecutivo, registros documentales.

La aplicación de este procedimiento permite garantizar que el trabajo de campo se realice en condiciones seguras, organizadas y eficientes, protegiendo la integridad física del personal operativo y asegurando la continuidad de los servicios públicos. Al normar la gestión de cuadrillas y establecer protocolos de seguridad e higiene, se fortalece la cultura preventiva, se optimizan recursos y se promueve la disciplina institucional.

De esta manera, este procedimiento contribuye a consolidar un ambiente laboral seguro y responsable, a disminuir riesgos de accidentes e incidencias, y a reforzar la confianza de la ciudadanía en el SOSAPAMIM como un organismo que prioriza tanto la calidad del servicio como la protección de sus trabajadores.

Procedimiento 7: Control de Calidad del Agua y Desinfección

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, supervisa y ejecuta el control de calidad del agua, asegurando que el líquido distribuido a la población cumpla con los parámetros de potabilidad y desinfección establecidos en la normatividad aplicable.

Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que los procesos de cloración, monitoreo y control de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos se desarrollen de manera continua, precisa y documentada, previniendo riesgos a la salud pública y fortaleciendo la confianza ciudadana en el servicio. Asimismo, busca establecer lineamientos para la toma de muestras en pozos, tanques, redes y puntos de distribución, asegurando la trazabilidad de los resultados y la aplicación de medidas correctivas cuando se detecten desviaciones. La implementación de este procedimiento permitirá al organismo demostrar el cumplimiento de los estándares de calidad, reducir riesgos sanitarios, atender requerimientos de autoridades regulatorias y consolidar un modelo de gestión responsable que garantice a la población el acceso a agua segura y confiable como un derecho humano fundamental.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa y las áreas técnicas responsables de la operación de pozos, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento y redes de distribución. Abarca desde la programación de muestreos y la verificación de cloración, la ejecución de pruebas rápidas en campo, la integración de resultados de laboratorio, la documentación de registros y bitácoras, hasta la implementación de medidas correctivas y la emisión de informes de calidad del agua.

Este alcance comprende tanto las actividades rutinarias de control y monitoreo como la atención de alertas sanitarias o requerimientos específicos de instancias regulatorias, asegurando que todas las acciones se realicen bajo principios de legalidad, transparencia y responsabilidad institucional.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Supervisores operativos
- Pozeros y tanqueros
- Auxiliares operativos
- Laboratorio acreditado (cuando aplique)

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Desarrollo del Procedimiento

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Elaborar un programa de monitoreo y muestreo de calidad del agua en pozos, tanques y puntos de red de distribución.	Programa de muestreo, cronogramas.
2	Verificar diariamente el nivel de cloración en los sistemas de agua potable, ajustando dosis de manera preventiva.	Bitácora de cloración, equipos de medición.
3	Realizar muestreos en campo para verificar parámetros fisicoquímicos y microbiológicos básicos.	Kits de prueba rápida, recipientes de muestreo, registros de campo.
4	Enviar muestras periódicas a laboratorios acreditados para análisis complementarios y verificación oficial.	Oficios de envío, cadena de custodia, reportes de laboratorio.
5	Documentar los resultados de monitoreo y análisis, consolidando registros en bases de datos institucionales.	Formatos de registro, informes técnicos, base digital.
6	Detectar desviaciones o incumplimientos de parámetros y aplicar medidas correctivas inmediatas.	Reporte de no conformidades, bitácora de acciones correctivas.
7	Informar a la Dirección General, al Ayuntamiento y a las autoridades regulatorias sobre resultados de calidad y medidas correctivas implementadas.	Informe ejecutivo, reportes técnicos.
8	Difundir información relevante sobre la calidad del agua a la ciudadanía como parte de la transparencia proactiva del organismo.	Publicaciones institucionales, informes ciudadanos.

La aplicación de este procedimiento asegura que el agua suministrada a la población cumpla con los estándares de potabilidad establecidos, protegiendo la salud pública y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en el SOSAPAMIM. Al establecer un sistema documentado de monitoreo, registro y control, se garantiza la trazabilidad de los resultados y la capacidad de respuesta inmediata ante desviaciones.

De esta manera, este procedimiento contribuye a consolidar un modelo de gestión preventiva y responsable, que no solo cumple con la normatividad vigente, sino que también coloca a la población usuaria en el centro de las acciones, reafirmando el acceso al agua de calidad como un derecho humano y un compromiso permanente del organismo operador.

Procedimiento 8: Supervisión y Cierre Técnico de Obras/Contratos Operativos

Objetivo del Procedimiento

Establecer de manera formal, estructurada y sistemática las actividades mediante las cuales la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) organiza, supervisa y valida la ejecución de obras y contratos relacionados con la infraestructura hidráulica y sanitaria del organismo, asegurando que su desarrollo y conclusión cumplan con los estándares técnicos, normativos y de calidad establecidos. Este procedimiento tiene como finalidad garantizar que las obras y servicios contratados, se ejecuten de acuerdo con los proyectos autorizados, las especificaciones técnicas, los plazos estipulados y los principios de transparencia y rendición de cuentas. Asimismo, busca establecer mecanismos para la supervisión en campo, la integración de evidencias documentales y el cierre técnico-administrativo de cada obra o contrato.

La implementación de este procedimiento permitirá fortalecer la eficiencia en la ejecución de obras, prevenir incumplimientos contractuales, asegurar la funcionalidad de la infraestructura entregada y generar confianza ciudadana en la correcta aplicación de los recursos públicos.

Alcance

El presente procedimiento es de aplicación general y obligatoria para la Subdirección Operativa y todas las áreas técnicas involucradas en la supervisión de obras y contratos relacionados con pozos, redes hidráulicas, válvulas, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento, drenajes y demás infraestructura del organismo. Abarca desde la recepción de proyectos y contratos autorizados, la supervisión de su ejecución en campo, la validación técnica de avances y calidad de los trabajos, hasta la integración de actas de entrega-recepción, expedientes de cierre y el informe final presentado a la Dirección General y al Consejo de Administración.

Este alcance comprende tanto las obras ejecutadas por administración directa como aquellas contratadas con terceros, garantizando que todas las acciones se realicen en estricto apego a la normatividad aplicable, a los principios de eficiencia, eficacia, economía, honradez y transparencia.

Responsables

- Subdirector Operativo
- Supervisores operativos
- Área de Contraloría Interna (para vigilancia de cumplimiento)
- Contratistas o proveedores (cuando corresponda)

Desarrollo del Procedimiento

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Paso	Descripción de la Actividad	Herramientas / Documentos
1	Recibir y revisar los proyectos ejecutivos y contratos autorizados para verificar metas, plazos y especificaciones técnicas.	Proyecto ejecutivo, contrato, planos y memorias técnicas.
2	Designar supervisores técnicos responsables de dar seguimiento en campo a la ejecución de la obra o servicio contratado.	Oficio de comisión, bitácora de obra.
3	Realizar visitas de supervisión periódicas para verificar avances, calidad de materiales y cumplimiento de especificaciones.	Actas de visita, registros fotográficos, reportes técnicos.
4	Documentar incidencias, desviaciones o incumplimientos y emitir observaciones a contratistas o responsables.	Reporte de no conformidades, oficios de observación.
5	Validar avances parciales de la obra para autorizar estimaciones de pago, previa verificación de calidad y cantidades ejecutadas.	Estimaciones de obra, informes de validación.
6	Participar en la integración de actas de entrega-recepción, verificando que la infraestructura esté en condiciones de operación.	Acta de entrega-recepción, reporte final técnico.
7	Integrar expediente de cierre con toda la documentación técnica, administrativa y financiera relacionada con la obra o contrato.	Expediente de obra, documentos contables, evidencias.
8	Presentar a la Dirección General y al Consejo de Administración un informe ejecutivo con resultados, incidencias y recomendaciones.	Informe ejecutivo, presentación institucional.

La aplicación de este procedimiento permite garantizar que las obras y contratos operativos del SOSAPAMIM se ejecuten y concluyan bajo criterios de transparencia, legalidad y calidad técnica, asegurando que cada infraestructura o servicio contratado cumpla con su propósito de fortalecer la prestación de los servicios públicos.

De esta manera, este procedimiento contribuye a consolidar un modelo de gestión responsable y confiable, que asegura el uso eficiente de los recursos públicos, previene riesgos de incumplimiento contractual, fortalece la supervisión institucional y genera confianza ciudadana en la correcta aplicación de los recursos destinados a infraestructura hidráulica y sanitaria.

Reglas y Políticas de Operación de la Subdirección Operativa del SOSAPAMIM

Principio rector de la operación institucional

La Subdirección Operativa del SOSAPAMIM ejercerá sus funciones reconociendo a la Dirección General como la instancia rectora del organismo y al Presidente Municipal como máxima autoridad política del Ayuntamiento, en congruencia con el marco de coordinación entre órganos directivos y entidades paramunicipales. Toda actuación operativa deberá responder a las directrices institucionales, alinearse con los planes de desarrollo y ejecutarse bajo los principios de eficiencia, legalidad, honradez, transparencia y servicio a la ciudadanía.

Reglas y Políticas

1. Documentación de actividades operativas

Toda acción de carácter operativo deberá estar debidamente registrada en órdenes de trabajo, bitácoras, reportes o actas, integrando evidencia fotográfica o documental que permita su trazabilidad y supervisión. Esta documentación será archivada conforme a la Ley de Archivos del Estado de Puebla y a los lineamientos internos del organismo.

2. Programación y calendarización de trabajos

Las brigadas operativas deberán organizar sus actividades bajo programas de trabajo semanales, mensuales y trimestrales, priorizando el mantenimiento preventivo, la atención de emergencias y las necesidades estratégicas definidas por la Dirección General.

3. Atención ciudadana con cercanía y respeto

Los reportes ciudadanos deberán ser atendidos con prontitud, transparencia y trato digno, garantizando comunicación clara sobre los tiempos de respuesta y las acciones realizadas. La Subdirección deberá generar retroalimentación al ciudadano una vez concluida la atención.

4. Seguridad y salud ocupacional

El personal operativo deberá contar con equipo de protección personal (EPP) y aplicar protocolos de seguridad en cada labor, especialmente en excavaciones, trabajos en altura, espacios confinados y manejo de químicos para desinfección. La seguridad de los trabajadores será prioritaria frente a la ejecución de cualquier tarea.

5. Supervisión de calidad técnica

Todas las reparaciones, mantenimientos y obras operativas deberán ejecutarse conforme a normas técnicas, garantizando que los resultados sean verificables, duraderos y seguros para la población usuaria.

6. Coordinación interárea e interinstitucional

La Subdirección Operativa deberá coordinarse permanentemente con otras subdirecciones y áreas administrativas, especialmente en lo relativo a presupuesto, adquisiciones, transparencia, contraloría y cultura del agua, asegurando un trabajo articulado y congruente con la planeación institucional.

7. Atención a emergencias 24/7

El área operativa deberá mantener brigadas de guardia disponibles las 24 horas del día para atender fugas, incidencias o emergencias, priorizando aquellas que representen riesgo sanitario, afectación comunitaria o daños a la infraestructura.

8. Control de calidad y desinfección del agua

La Subdirección es responsable de monitorear, verificar y documentar los parámetros de potabilidad del agua distribuida a la población, asegurando la aplicación continua de cloración y el cumplimiento de las normas de salud pública.

9. Transparencia y rendición de cuentas operativas

Los resultados de los trabajos en campo deberán integrarse en informes periódicos a la Dirección General, al Ayuntamiento y, en su caso, a instancias fiscalizadoras, garantizando transparencia en el uso de recursos y confianza en la prestación de los servicios.

10. Mejora continua y sostenibilidad

La Subdirección Operativa deberá fomentar la innovación en procesos, el uso racional de recursos hídricos, la reducción de pérdidas físicas en redes y la actualización tecnológica, consolidando un modelo de gestión sostenible, responsable y en beneficio directo de la ciudadanía.

Conclusión

El conjunto de procedimientos diseñados para la Subdirección Operativa del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Izúcar de Matamoros (SOSAPAMIM) constituye un marco técnico y normativo que integra la dimensión operativa, administrativa, social y de control institucional de la gestión pública. A través de los ocho procedimientos elaborados —Planeación y Programación Operativa del Servicio; Atención de Fugas, Incidencias y Reparaciones de Emergencia; Desazolve y Limpieza de Drenajes y Colectores; Mantenimiento de Redes, Válvulas y Tanques; Gestión de Reportes Ciudadanos y Órdenes de Trabajo; Gestión de Cuadrillas, Seguridad e Higiene Operativa; Control de Calidad del Agua y Desinfección; y Supervisión y Cierre Técnico de Obras/Contratos Operativos— se dota a esta área de lineamientos claros, verificables y sistemáticos para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios.

Cada procedimiento responde a una función esencial de la operación institucional: la planificación de las acciones en campo, la atención inmediata de emergencias, la limpieza preventiva de drenajes, el mantenimiento de la infraestructura hidráulica, la gestión de reportes ciudadanos, la seguridad laboral de las cuadrillas, el control de la calidad del agua y la supervisión de obras. En conjunto, estos procesos fortalecen la capacidad de respuesta del organismo, la trazabilidad documental, la transparencia en la gestión y la confianza de la ciudadanía en la prestación de servicios públicos esenciales.

La Subdirección Operativa, como área encargada de la ejecución directa, asume un papel determinante en el equilibrio entre la eficiencia técnica y la responsabilidad social, reconociendo que el acceso al agua potable y al saneamiento es un derecho humano fundamental y que su provisión debe sustentarse en principios de legalidad, honradez, integridad y mejora continua. De igual manera, se consolida la cercanía institucional con la ciudadanía, asegurando que la atención a sus necesidades se traduzca en soluciones rápidas, confiables y dignas.

De esta manera, los procedimientos elaborados no solo norman el trabajo operativo, sino que consolidan un modelo de gestión institucional basado en la mejora continua, la sostenibilidad de la infraestructura y la orientación a resultados. Su correcta implementación permitirá al SOSAPAMIM garantizar servicios de agua potable y alcantarillado con calidad, eficiencia y sensibilidad social, contribuyendo al bienestar de la población y al desarrollo sostenible del municipio de Izúcar de Matamoros.

IZÚCAR DE MATAMOROS

Glosario de Términos

Acta de Entrega-Recepción: Documento oficial en el que se registra la conclusión, validación y entrega de obras, contratos o servicios operativos del organismo.

Agenda Operativa: Plan o cronograma de actividades de mantenimiento, supervisión y atención de reportes programados por la Subdirección Operativa y sus brigadas.

Alcance: Definición de los límites de aplicación de un procedimiento, especificando a qué áreas, procesos o responsables les corresponde cumplirlo.

Atención Ciudadana: Conjunto de acciones mediante las cuales el SOSAPAMIM recibe, registra y atiende reportes, solicitudes e incidencias presentadas por la población usuaria.

Bitácora Operativa: Registro sistemático de actividades realizadas en campo por las cuadrillas, incluyendo reportes de trabajo, incidencias, tiempos de atención y evidencias fotográficas.

Brigada Operativa: Grupo de trabajadores organizados para ejecutar labores específicas en campo, como reparaciones de fugas, desazolves, mantenimiento de redes y maniobras de válvulas.

Ciudadanía / Usuarios: Población del municipio que recibe los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, y que tiene derecho a un servicio digno, continuo y de calidad.

Control de Calidad del Agua: Conjunto de actividades de monitoreo, muestreo y análisis que verifican que el agua suministrada cumpla con los parámetros de potabilidad y desinfección establecidos.

Cuadrilla de Guardia: Grupo operativo disponible las 24 horas del día para atender fugas, incidencias o emergencias en la infraestructura hidráulica y sanitaria.

Desazolve: Proceso de limpieza y retiro de sedimentos, basura y materiales que obstruyen la operación de drenajes, alcantarillas y colectores pluviales o sanitarios.

Emergencia Operativa: Situación imprevista que afecta la continuidad o seguridad de los servicios de agua potable y alcantarillado, y que requiere atención inmediata.

Equipo de Protección Personal (EPP): Conjunto de implementos de seguridad (casco, guantes, botas, mascarillas, chalecos, etc.) que el personal operativo debe utilizar para realizar trabajos de riesgo.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Informe Operativo: Documento en el que se reportan avances, incidencias, resultados de trabajos en campo y evidencias de cumplimiento de actividades programadas o emergentes.

Matriz de Priorización: Herramienta de gestión que permite clasificar reportes o incidencias según su nivel de riesgo, urgencia o afectación a la población.

Mantenimiento Preventivo: Conjunto de acciones planificadas que buscan conservar en buen estado los pozos, redes, válvulas, tanques y sistemas de drenaje, evitando fallas futuras.

Mantenimiento Correctivo: Conjunto de acciones reactivas para reparar daños, fugas, fallas o colapsos en la infraestructura hidráulica y sanitaria.

Orden de Trabajo: Documento institucional mediante el cual se instruye a una brigada la atención de un reporte ciudadano, incidencia operativa o actividad programada.

Procedimiento: Conjunto de pasos estructurados y documentados que norman el desarrollo de una actividad operativa específica, definiendo responsables, herramientas y evidencias.

Seguridad e Higiene Operativa: Conjunto de medidas preventivas y protocolos que protegen la integridad física de los trabajadores y garantizan condiciones seguras en la ejecución de labores de campo.

Supervisión en Campo: Actividad realizada por la Subdirección Operativa para verificar directamente la correcta ejecución de las tareas, el uso adecuado de recursos y la atención digna a los usuarios.

Transparencia Operativa: Obligación de documentar y difundir de manera accesible, oportuna y verificable los trabajos realizados en campo, fortaleciendo la confianza ciudadana en el organismo.

SOSAPAMIM
IZÚCAR DE MATAMOROS

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Bibliografía

Norma	Contenido Relevante
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4º: Reconoce el derecho humano al acceso, disposición y saneamiento de agua. Art. 115: Establece la competencia municipal en la prestación de servicios públicos.
Ley de Aguas Nacionales	Regula la explotación, uso, distribución y aprovechamiento del agua en el país.
Ley General de Responsabilidades Administrativas	Define obligaciones de integridad, prevención de conflictos de interés, faltas administrativas y sanciones a servidores públicos.
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Garantiza el derecho ciudadano a acceder a la información gubernamental.
Ley General de Archivos	Establece lineamientos para organización, conservación, administración y resguardo documental.
Lineamientos del CONAC (Consejo Nacional de Armonización Contable)	Normas en materia contable, presupuestal, financiera y de transparencia.
Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla	Reconoce atribuciones municipales y regula la prestación de servicios públicos en la entidad.
Ley de Aguas del Estado de Puebla	Regula la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el ámbito estatal y municipal.
Ley Orgánica Municipal del Estado de Puebla	Arts. 124–134: Regula organismos paramunicipales, creación, funcionamiento, informes trimestrales, tarifas, Consejo de Administración y comisario público.
Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla	Establece obligaciones de transparencia y mecanismos de acceso ciudadano a la información.
Ley de Archivos del Estado de Puebla	Normas locales para la gestión documental, conservación y resguardo de archivos institucionales.
Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Puebla	Regula auditorías estatales, revisiones financieras y obligaciones de solventación.
Plan Municipal de Desarrollo (Izúcar de Matamoros)	Define objetivos estratégicos y líneas de acción en los que debe alinearse la gestión del SOSAPAMIM.

SISTEMA OPERADOR DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE IZÚCAR DE MATAMOROS

Norma		Contenido Relevante
Reglamento Interno del SOSAPAMIM		Establece la estructura orgánica, funciones, atribuciones y procesos de operación del organismo.
Acuerdos del Consejo de Administración del SOSAPAMIM		Definen políticas, lineamientos y resoluciones en materia técnica, operativa y financiera.
Marco Integrado de Control Interno (MICI)		Instrumento metodológico que fortalece la transparencia, la rendición de cuentas, la gestión de riesgos y el desempeño institucional.
Lineamientos de Evaluación del Desempeño (ASE / SED Puebla)		Estándares para la medición de resultados, eficacia y eficiencia en los programas municipales y paramunicipales.

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



REALIZÓ

SUBDIRECCIÓN

OP. MIOQUEL ÁNGEL IZÚCAR SOSA
SUBDIRECTOR OPERATIVO
DEL SOSAPAMIM

REVISÓ



SOSAPAMIM
CONTRALORÍA

C. RICHARD STEVE SILVA
GUEVARA
CONTRALOR INTERNO
DEL SOSAPAMIM

AUTORIZÓ



DIRECCIÓN
GENERAL

C. PAUL RODRÍGUEZ CABRERA
DIRECTOR GENERAL DEL SOSAPAMIM