

### OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada por el Organismo para atender solicitudes y requerimientos de reparación, revisión y apoyo respecto a la infraestructura de drenaje y alcantarillado.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El alcance incluye:

- Atención
- Ejecución y control

Aplica a toda la infraestructura de drenaje y alcantarillado del Municipio de Naucalpan.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, sección:

- 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio
- 8.5.2 Identificación y Trazabilidad
- 8.6 Liberación de los Productos y Servicios
- 8.7 Control de las Salidas no Conformes

### GENERALIDADES:

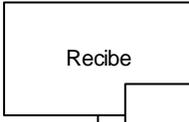
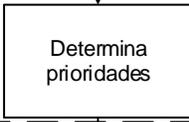
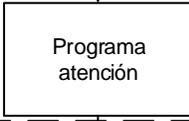
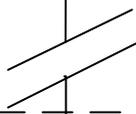
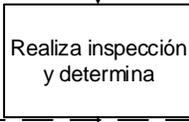
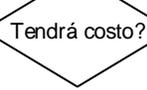
- Todo servicio de mantenimiento correctivo ejecutado, es identificado y documentado mediante "**Orden de Trabajo**" (registro **ON-DDA-01**), mismo que es utilizado para evidenciar y proceder a la liberación del servicio, registrando los trabajos realizados y recabando la firma de Vo.Bo. del usuario.
- Las órdenes de mantenimiento son registradas para su control en una base de datos denominada "**Control de Órdenes de Trabajo**" (registro **ON-DDA-02**).
- Una salida no conforme respecto de los mantenimientos correctivos, es identificada por la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado cuando existe una nueva solicitud de mantenimiento correctivo en el mismo sitio, en este sentido, se realiza una revisión y análisis para determinar las causas y corregirlas, así también, evitar cualquier otra reincidencia; dicha revisión/análisis queda documentado en la misma orden de trabajo.
- En época de lluvia, el personal de la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado establece un plan de contingencia para hacer frente a cualquier contingencia que se presente, llevando un registro en el "**Reporte de Contingencia de Lluvias**" (registro **ON-DDA-09**).
- Las entradas y salidas del Subalmacen (Materiales de operación, herramienta, accesorios de maquinaria) se entrega de forma mensual al IMROM y son registrados en el formato "**Stock de Materiales para Operación diaria y Stock de Herramientas y Accesorios para Maquinaria**" **ON-DDA-008**

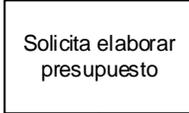
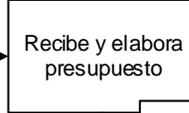
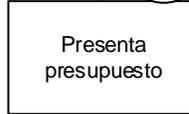
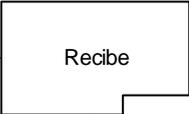
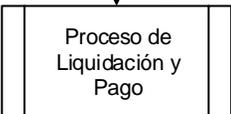
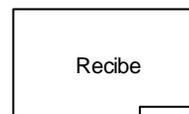
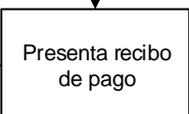
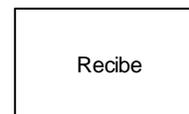
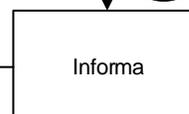
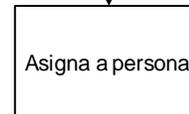
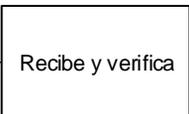
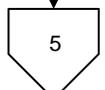
### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, Subgerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-23-02		Se modifico formato	Román Cid Barrientos	Mario Guzmán Barrón	Gregorio Ramos Ramírez
Fecha	Revisión		Subgerente de Drenaje y Alcantarillado	Gerente de Operación Hidráulica	Director de Construcción y Operación Hidráulica
31/07/2020	04				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	GERENCIA DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
01	La Dirección de Construcción y Operación Hidráulica recibe solicitudes de apoyo en materia de drenaje y alcantarillado, especialmente de la Oficialía de Partes.				
02					
03					
04	El usuario reporta / solicita el mantenimiento vía: * Telefónica * Presencial * Oficialía de Partes / Dir. Construcción y Oper. Hid. * CIAT			CIAT	
05					
06	Los datos mínimos requeridos son: * Nombre * Domicilio * Teléfono * Descripción del reporte				
07					
08					

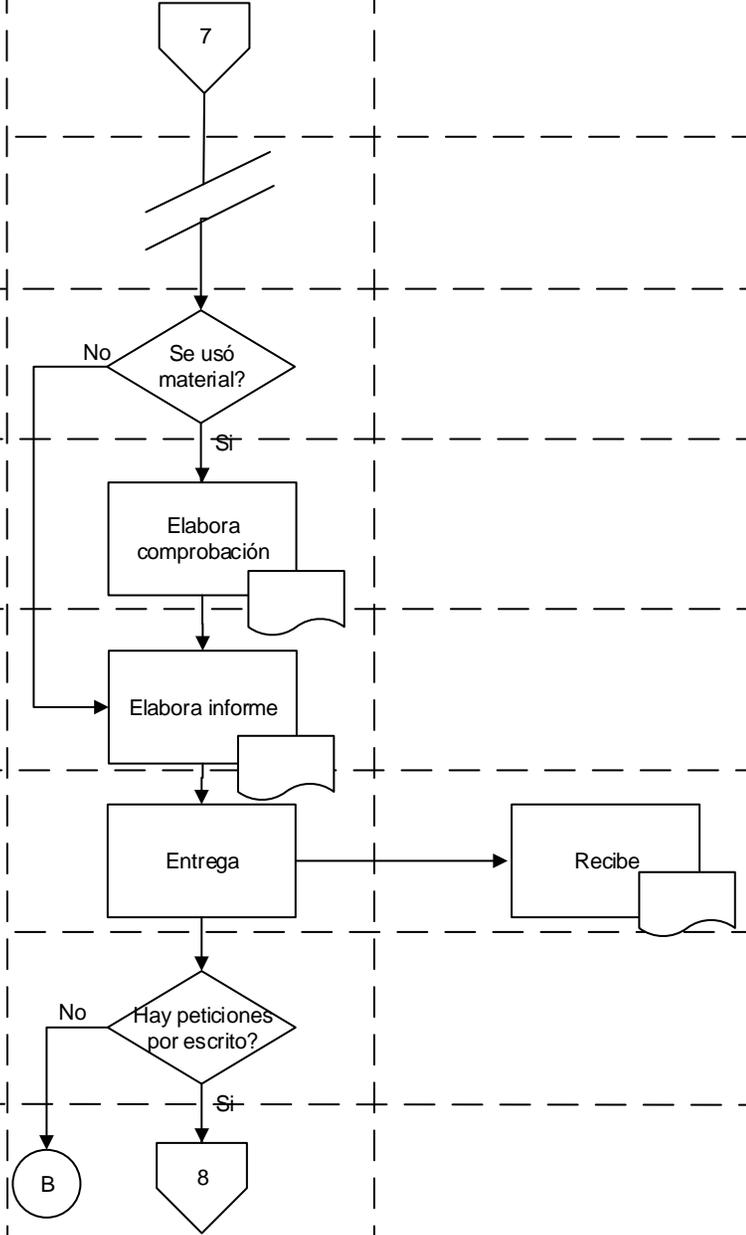
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECTOR	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
09					
10					
11					
12					
13					Según Programa de Trabajo
14					
15	"Orden de Ingreso" ON-DDA-03, se registra el costo de los trabajos (desazolve, reparaciones y/o reconstrucciones de descargas domiciliarias)				
16					

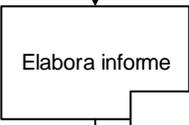
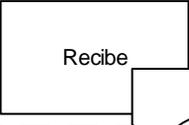
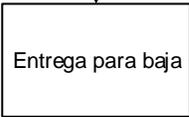
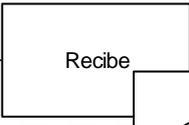
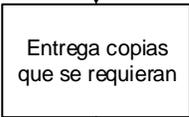
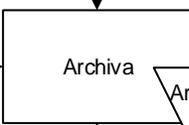
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECTOR	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
17					
18					
19					
20					
21					Una vez hecho el pago
22				PERSONAL OPERATIVO	
23					
24					

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECTOR	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución	
25				<pre> graph TD     5{{5}} --&gt; D{Requiere material?}     D -- Si --&gt; E[Elabora vale]     E --&gt; B[Extrae material de bodega]     B --&gt; O[Obtiene herramienta y equipo]     D -- No --&gt; O     O --&gt; V[Verifica funcionalidad]     V --&gt; T[Se traslada al sitio]     T --&gt; 6{{6}}                     </pre>		
26						
27						
28						
29						
30	Si se detecta algún mal funcionamiento del equipo o herramienta, se informa al jefe de sector para su revisión y seguimiento.					
31	Una vez en el sitio, el personal determina si se requiere un presupuesto para aplicar el mantenimiento, en cuyo caso se documenta en el "Presupuesto de Obra" (registro ON-DDA-04)					
32						

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECTOR	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
33				6	
34				Ejecuta trabajos y determina	
35				Costo adicional?	Una vez concluidos los trabajos
36	Recibe		Infoma		
37			A	Registra trabajos realizados en la orden	
38	Proporciona Vo.Bo.			Recaba firma del usuario	Diario
38			Recibe y registra baja	Entrega orden concluida	
40			7		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	CIAT	Tiempo de Ejecución
41			7		
42					Mensual
43			Se usó material?		
44			Elabora comprobación		
45			Elabora informe		
46			Entrega	Recibe	
47			Hay peticiones por escrito?		
48			B, 8		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	OFICIALIA DE PARTES	Tiempo de Ejecución
49					
50	Registrado en el Sistema RAS				
51					
52					
53					
54					
55					
56					