

**NAUCALPAN**  
DE JUÁREZ

# **GACETA MUNICIPAL**

## **periódico oficial**

---

Año 3 | Gaceta No. 122 Vol. II | 29 de noviembre de 2024



**Angélica Moya Marín**  
**Presidenta Municipal Constitucional**  
**de Naucalpan de Juárez, México.**

A su población hace saber:

El Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Naucalpan de Juárez, México, 2022-2024, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 115 fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 31 fracciones I y XXXVI y 48 fracción III de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, ha tenido a bien publicar la Gaceta Municipal, Órgano Oficial informativo de la Administración Pública, que da cuenta de los acuerdos tomados por el Ayuntamiento, así como de los reglamentos, circulares y demás disposiciones jurídicas y administrativas de observancia general dentro del territorio municipal.



# Contenido

## **Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillo y Saneamiento del Municipio de Naucalpan (OAPAS)**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OAPAS

© H. Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, Administración 2022 - 2024

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México.

Avenida San Luis Tltilco # 19 Colonia Parque Industrial Naucalpan, C.P. 53489.

Teléfonos: 5371 1900, 2629 5750.

Impreso y hecho en Naucalpan de Juárez Estado de México al mes de Julio de 2024. La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se dé el crédito correspondiente a la fuente.



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## INDICE



Presentación



Objetivo General y Específicos



Mapa de Identificación e Interacción de Procesos



Descripción de los Procedimientos

A) Plan de Proceso

B) Diagramación de Procedimientos

a) Objetivo

b) Alcance y Campo de Aplicación

c) Referencias

d) Generalidades\_ (Políticas)

e) Difusión Requerida

I) Código

II) Control de Cambios

III) Fecha

IV) Revisión

V) Elaboró, Revisó, Autorizó

C) Evaluación de Riesgos

D) Plan de control



Relación de Procesos y Procedimientos



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



PL-01 Padrón y Censo



PL-02 Notificación de Adeudo



PL-03 Liquidación y Pago



PL-04 Medidores



PL-05 Certificados de No Adeudo



PL-06 Fiscalización



PL-07 Atención a Usuarios



PL-08 Gestión Financiera y Administrativa



PL-09 Administración del Sistema de Gestión



PL-10 Responsabilidad de la Dirección



PL-11 Capital Humano



PL-12 Compras



PL-13 Mantenimiento a Instalaciones



PL-14 Soporte Técnico



PL-15 Suministro de Agua



PL-16 Servicio Vehicular



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



PL-17 Mantenimiento Hidráulico



PL-18 Obra



PL-19 Control de Fugas



PL-20 Controlaría Interna



PL-21 Agua en Pipas



PL-22 Tratamiento de Agua Residual



PL-23 Drenaje y Alcantarillado



PL-24 Gestión Jurídica



PL-25 Muestreo y Determinaciones Analíticas



Simbología



Directorio y Validación





# Manual de Procedimientos

**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.**

## **PRESENTACION.**

El Manual de Procedimientos es una herramienta fundamental en el Organismo, ya que establece de manera clara y detallada los pasos a seguir en la realización de cada una de las actividades relacionadas con la prestación del servicio de agua potable y saneamiento. Algunas de las principales razones por las que es importante contar con un Manual de Procedimientos en el OAPAS, son:

- Establece una guía de actuación: El Manual de Procedimientos proporciona a los servidores públicos una guía de actuación detallada para llevar a cabo las actividades relacionadas con la prestación del servicio de agua potable y saneamiento. Esto ayuda a legitimar la uniformidad en la realización de las tareas y reduce la posibilidad de errores.
- Mejora la eficiencia operativa: Al contar con un documento que establece los pasos a seguir en cada proceso, se facilita la realización de las actividades de manera más eficiente. Esto permite optimizar los recursos y el tiempo empleado en la realización de cada tarea.
- Facilita la toma de decisiones: El Manual de Procedimientos proporciona información detallada sobre la forma en que se deben llevar a cabo las actividades en el Organismo. Esto facilita la toma de decisiones por parte de los responsables de la gestión, al contar con una base de información clara y precisa.
- Mejora la comunicación interna: El Manual de Procedimientos ayuda a asegurar que todos los servidores públicos del Organismo estén al tanto de los pasos a seguir en cada proceso. Esto facilita la comunicación interna y evita malentendidos o confusiones en la realización de las tareas.

Definiendo, el Manual de Procedimientos es una herramienta fundamental para asegurar la eficiencia operativa, la uniformidad en la realización de las tareas, la toma de decisiones informadas y la comunicación interna en la institución. Su correcta elaboración y actualización constante son clave para legitimar la calidad en la prestación de los servicios y el suministro de los productos hídricos municipales.

En este contexto, la fortaleza que tiene el OAPAS al tener su propio Sistema de Calidad, cuya arquitectura digital está diseñada para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, estándar de calidad internacional que se basa en una serie de principios, como el enfoque al particular, el liderazgo, la participación del servidor público y la mejora continua. El objetivo al ejecutar el trabajo con la norma es brindar productos y servicios hídricos inherentes municipales de calidad, satisfaciendo así las necesidades y expectativas de los usuarios del Organismo, obteniendo beneficios institucionales como:

**O A P A S N A U C A L P A N D E J U Á R E Z , E S T A D O D E M É X I C O**






---

---



# Manual de Procedimientos

**Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.**

-  Mejora en la eficacia y eficiencia de los procesos: al identificar, analizar y mejorar los procesos clave del Organismo, se logra una mayor eficacia y eficiencia en la ejecución de las actividades.
-  Enfoque en el usuario: al centrarse en los procesos que impactan directamente en la satisfacción del particular, se garantiza la entrega de productos y servicios de calidad hídricos inherentes al municipio que, cumplan con sus expectativas.
-  Mayor control y monitoreo de los procesos: al establecer indicadores de desempeño y realizar seguimiento de los procesos, se puede identificar de forma rápida posibles desviaciones y tomar acciones correctivas.
-  Mejora continua: al establecer un ciclo de mejora continua en los procesos, se garantiza la adaptabilidad del Organismo a los cambios del entorno y se fomenta la innovación.
-  Mayor compromiso del servidor público: al involucrar a todo el personal en la identificación y mejora de los procesos, se genera un mayor compromiso y motivación en el equipo de trabajo, una mejora continua de la gestión de la calidad en el OAPAS.

Recapitulando, el Sistema de Gestión de Calidad y el Manual de Procedimientos, tienen como objetivo establecer una serie de procesos y procedimientos para asegurar la calidad en los productos y servicios inherentes del Organismo operador del agua de Naucalpan. También tienen en común la dinámica de la mejora continua, la satisfacción del usuario y la identificación y control de los riesgos asociados a las operaciones del OAPAS. Además, buscan la eficiencia y la eficacia en la gestión de los procesos, así como la documentación y seguimiento de las actividades realizadas y al tener los procesos y procedimientos digitalizados y sistematizados se logra mayor eficacia en las operaciones, reducción de costos, mayor precisión en la ejecución de tareas, control y seguimiento de las actividades, acceso rápido a la información, facilita la toma de decisiones y mejora la comunicación entre los miembros del equipo de trabajo.












# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## OBJETIVO GENERAL.

El objetivo general del Manual de Procedimientos de OAPAS es establecer de manera clara y detallada los procesos y actividades necesarios para el adecuado funcionamiento y gestión de los servicios de agua potable y saneamiento, garantizando la calidad, eficiencia y sostenibilidad de los mismos. El Manual de Procedimientos también tiene como finalidad brindar orientación a los servidores públicos sobre cómo llevar a cabo sus actividades de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con las normativas y estándares establecidos.

## OBJETIVOS ESPECIFICOS.

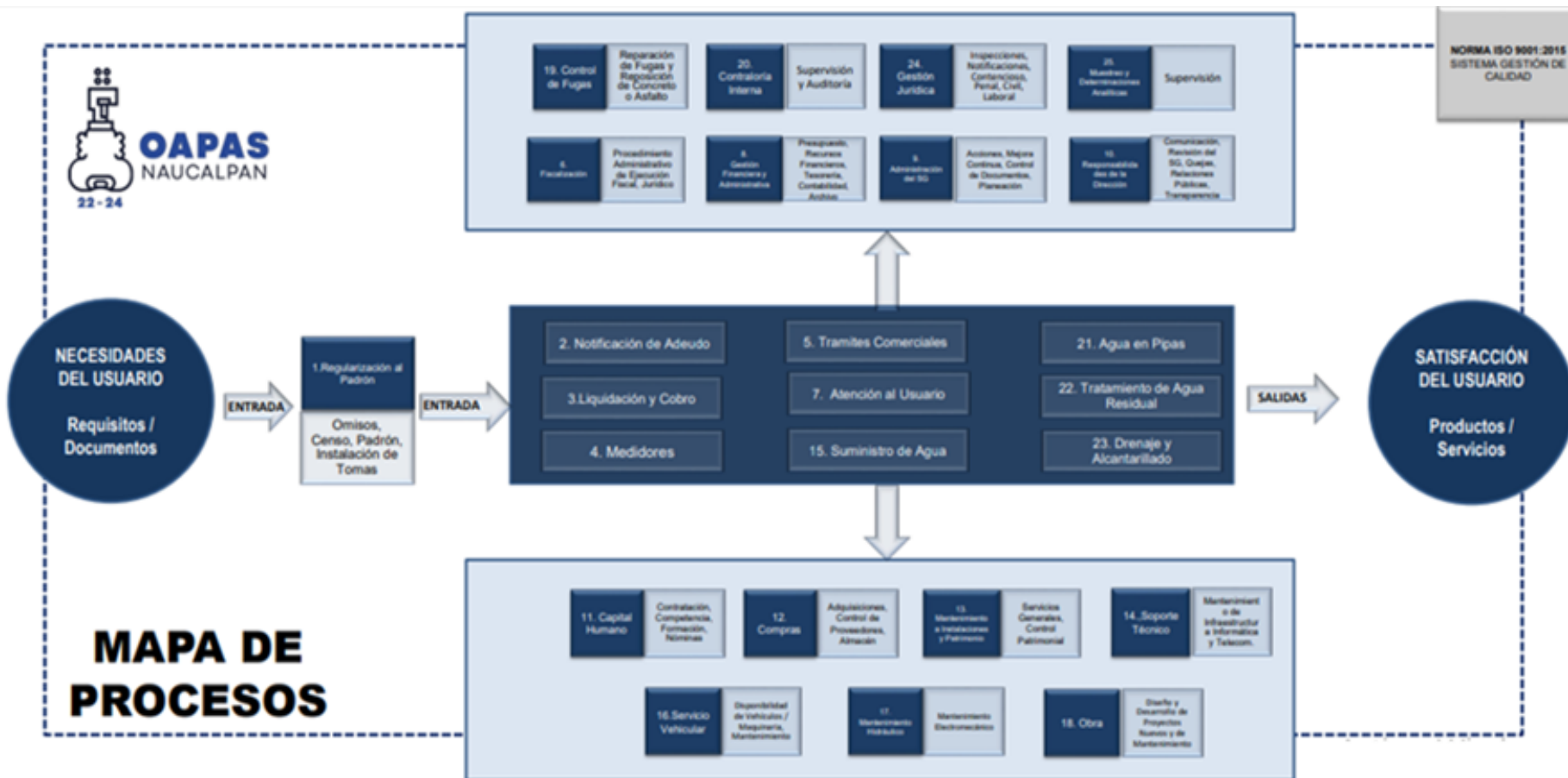
-  Establecer los procesos y procedimientos para la gestión eficiente del suministro de agua potable a la población.
-  Definir y visibilizar roles y atribuciones de cada una de las áreas del OAPAS.
-  Establecer criterios y normas para la operación, mantenimiento y reparación de las infraestructuras y equipos necesarios para el suministro de agua.
-  Establecer mecanismos de control y seguimiento para asegurar la calidad del agua suministrada a la población.
-  Establecer protocolos de respuesta ante situaciones de emergencia o contingencia que puedan afectar el suministro de agua.
-  Establecer medidas de prevención y control de riesgos laborales asociados a la operación del sistema de agua potable.
-  Definir mecanismos de comunicación y atención a los usuarios del servicio de agua potable.
-  Establecer criterios para la elaboración de informes y reportes que permitan evaluar la gestión y desempeño del Organismo.
-  Establecer lineamientos para la elaboración y actualización constante del Manual de Procedimientos, con el fin de garantizar su eficacia y pertinencia en la gestión del servicio de agua potable.



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## Mapa de Identificación e Interacción de Procesos.





# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## Descripción de los Procedimientos

Al contar con la sistematización de la interacción de los procesos, expresado en el flujo de los procedimientos, integrados por el Plan de Proceso, la Evaluación de Riesgos y el Plan de Control, con base a la norma ISO 9001:2015, el OAPAS adquiere fortalezas con el fin de mejorar la calidad de los servicios y la optimización de los recursos del Organismo.




Cada procedimiento documentado en el Sistema de Gestión de Calidad se complementa por:

- ✓ Plan de Proceso
- ✓ Evaluación de Riesgos,
- ✓ Plan de Control.

Estos componentes debido a que están sistematizados para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, su consulta es a través del Sistema de Gestión de Calidad, medio que es propiedad del OAPAS, por consecuencia para la publicación en la Gaceta Municipal del Manual de Procedimientos, solo se consideraron los Procedimientos Diagramados, enfatizando que los cuatro componentes se encuentran declarados y documentados en el Sistema de Gestión de Calidad.

Puntualizando, debido a que el plan de proceso es el punto de partida para establecer la evaluación de riesgos y el plan de control, elementos fundamentales para interrelacionar los procedimientos en la ejecución. La integración de estos tres elementos permite al Organismo identificar, prevenir y controlar posibles riesgos que puedan afectar la calidad del agua y garantizar la satisfacción de los usuarios.

Las fortalezas antes citadas son:

-  Al contar en el OAPAS con un Plan de Proceso definido, describe detalladamente el flujo de los procedimientos a seguir en la prestación del servicio de agua, desde la captación hasta la distribución.
-  Al Evaluar los Riesgos asociados en la prestación del servicio de agua, lo que permite identificar posibles situaciones que puedan afectar la calidad del agua y tomar medidas preventivas para mitigar dichos riesgos.
-  Y el Plan de Control, establece los criterios de operación y los controles necesarios para garantizar la calidad del servicio de agua, incluyendo la realización de inspecciones periódicas y el seguimiento de indicadores de desempeño.

En este contexto a continuación en este apartado, **ejemplarizamos** de manera integral el **Procedimiento de Permisos de Descarga (PL-23)** con los componentes del Plan de Proceso, el Procedimiento Diagramado, la Evaluación de Riesgos y el Plan de Control, como se encuentran documentados los 25 Procesos y 114 Procedimientos en el Sistema de Gestión de Calidad del Organismo y que en su momento se certificaron con la norma ISO 9001:2015, avalados también por el IHAEM, y fueron base para la certificación del estándar AquaRating.



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## PLAN DE PROCESO\_EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTIO DE CALIDAD

### GENERALES DEL PROCESO

<b>RESPONSABLE</b>	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado			
<b>OBJETIVO</b>	Asegurar que las descargas de agua residual domiciliaria, comercial e industrial de cada uno de los usuarios registrados en el padrón tengan la garantía de calidad del servicio con base en la normatividad aplicable.			
<b>ALCANCE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de drenaje y alcantarillado.</li> <li>• Construcción de descarga domiciliaria.</li> <li>• Gestión de permisos de descarga de agua residual, para usuarios no domésticos.</li> </ul>			
<b>TIPO</b>	De Realización ( X )	De Apoyo ( )	De Dirección ( )	Externo ( )

### ELEMENTOS DE ENTRADA

Proveedor	Entrada (Producto o Información)	Especificaciones del Producto o Información	Responsables	Documentos de Referencia
Usuario	Reportes de desazolve, fugas de drenaje, etc.	Que proporcione el domicilio.	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Orden de Trabajo
Proceso de Responsabilidad de la Dirección/ CIAT	Reportes de desazolve, fugas de drenaje, etc.	Reporte con folio.	Centro Integral de Atención Telefónica (CIAT)	Orden de Trabajo
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Peticiones y/o requerimientos especiales y/o generales	Autorizados por la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Construcción y Operación Hidráulica	Documentos Varios
Proceso de Regularización del Padrón	Requerimientos de inspección	Documentado en la Orden de Inspección	Subgerencia de Tomas Omisas, Padrón y Censo	Orden de Inspección





# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

Usuario	Solicitud de permiso de descarga de agua residual	Solicitud ingresada a través del Sistema de Trámites en Línea de OAPAS, incluyendo los requisitos obligatorios indicados en el propio sistema.	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua / Oficina de Permisos de Descarga de Agua Residual	Solicitud de Descarga
Proceso de Soporte Técnico	Soporte a la infraestructura informática y sistemas de información	Servicio eficaz y eficiente.	Gerencia de Gobierno Digital	Orden de Trabajo
Proceso de Compras	Insumos, bienes y servicios	Que cumpla con las necesidades o requerimientos establecidos.	Subgerencia de Recursos Materiales	ON-ULA-01 Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento
Proceso de Capital Humano	Personal y capacitación	Personal acorde a la descripción de puesto Capacitación de acuerdo a las necesidades del área.	Subgerencia de Recursos Humanos	ON-UCP-01 Descripción de Puesto
Proceso de Mantenimiento a Instalaciones y Patrimonio	Mobiliario y Equipo	Que sea suficiente Que sea el adecuado	Subgerencia de Patrimonio	Resguardos
Proceso de Mantenimiento a Instalaciones y Patrimonio	Mantenimiento e intendencia	Que cumpla con la programación establecida y los estándares documentados en el proceso.	Unidad de Servicios Generales	Orden de Trabajo Programa de Intendencia
Proceso de Servicio Vehicular	Vehículos	Acorde a los requerimientos del proceso.	Unidad de Control Vehicular	Varios



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## DESARROLLO DEL PROCESO

Actividad	Responsable	Herramienta o Equipo	Característica Importante (Proceso)	Característica Importante (Producto y/o Servicio)	Documentos de Referencia
Mantenimiento Preventivo	Jefe de Sector / Supervisores / Encargado de Cuadrilla / Albañil / Malacatero / Varillero / Vactorista / Ayudante General / Carcamero / Operador de cámara de videoinspección	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vehículos</li><li>• Maquinaria Menor (Cortadora de piso, rompedora hidráulica, máquina para soldadora y equipo de corte de soldadura, etc.</li><li>• Maquinaria pesada (retroexcavadora, minicargador, camión de volteo, etc.)</li><li>• Herramienta menor (pala, pico, niveles, marro, maceta, metro, varillas, etc.)</li><li>• Malacate</li><li>• Unidad automotor hidroneumática de alto rendimiento (váctor).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones adecuadas de operación del equipo y herramienta descritas.</li><li>• Contar con un programa de mantenimiento anual, con el visto bueno de la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Operación correcta de la infraestructura mantenida.</li><li>• Evitar afectaciones en vialidades principales.</li><li>• Mantenimientos a zonas federales que den como resultado una operación adecuada de canales, ríos, etc.</li></ul>	DF-23-01 Mantenimiento Preventivo de SDA



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

Mantenimiento Correctivo	Jefe de Sector / Supervisores / Encargado de Cuadrilla / Albañil / Malacatero / Varillero / Vactorista / Ayudante General / Carcamero / Operador de cámara de videoinspección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vehículos</li> <li>• Maquinaria Menor (Cortadora de piso, rompedora hidráulica, máquina para soldadora y equipo de corte de soldadura, etc.)</li> <li>• Maquinaria pesada (retroexcavadora, minicargador, camión de volteo, etc.)</li> <li>• Herramienta menor (pala, pico, niveles, marro, maceta, metro, varillas, etc.)</li> <li>• Malacate</li> <li>• Unidad automotor hidroneumática de alto rendimiento (váctor)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que haya un reporte de parte del usuario o bien, una solicitud autorizada por la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.</li> <li>• Si se detecta alguna anomalía por parte de Drenaje y Alcantarillado, que se documente la orden de trabajo respectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operación correcta de la infraestructura mantenida.</li> <li>• Evitar afectaciones mayores en vialidades principales.</li> <li>• Atención oportuna al usuario.</li> </ul>	DF-23-02 Mantenimiento Correctivo de SDA
Construcción de Descargas Domiciliarias	Jefe de Sector / Supervisores / Encargado de Cuadrilla / Albañil / Ayudante General	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortadora de piso</li> <li>• Rompedora hidráulica</li> <li>• Herramienta menor (pala, pico, niveles, marro, maceta, metro, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que haya una orden de inspección y derivado de ella, que sea viable y que el usuario realice el pago correspondiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que el predio/inmueble cuente con el servicio de descargas.</li> <li>• Atención oportuna al usuario.</li> </ul>	DF-23-03 Construcción de Descargas Domiciliarias
Gestión de Permisos de Descarga de Agua Residual	Jefe de Efluentes y Calidad del Agua / Atención a Usuarios / Dictaminador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo</li> <li>• Internet</li> <li>• Sistema RAS</li> <li>• Sistema de Trámites en Línea de OAPAS</li> <li>• Impresora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los documentos escaneados e ingresados por la plataforma sean congruentes, claros y legibles.</li> <li>• Que el usuario dé seguimiento puntual a la plataforma en la que se ingresó la solicitud y/o los correos electrónicos emitidos por la misma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permiso que refleje un control de los contaminantes en las descargas que se vierten a los cuerpos federales.</li> <li>• El tiempo de respuesta no debe ser mayor a 30 días naturales.</li> <li>•</li> </ul>	DF-23-04 Permiso de Descarga de Agua Residual



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## ELEMENTOS DE SALIDA

Cliente Responsable	Salida (Producto o Información)	CIC (Producto o Información)	Documentos de Referencia
Usuario	Reporte atendido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuga reparada, desazolve realizado, , reparaciones realizadas, cambios realizados en rejillas y brocales, etc.</li> </ul>	ON-SDA-01 Orden de Trabajo
Usuario	Permiso de descarga de aguas residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicando tipo de descarga, cantidad y ubicación, y en su caso, sitio y frecuencia de muestreo.</li> <li>Vigencia anual, año calendario.</li> </ul>	ON-SEC-11 Permiso de Descarga de Aguas Residuales
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Comprobación de materiales utilizados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generador de materiales</li> <li>Croquis de localización</li> <li>Archivo fotográfico</li> </ul>	Informe
Centro Integral de Atención Telefónica	Resumen de atención a folios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de los reportes atendidos, de manera mensual.</li> </ul>	Memorándum Interoficina
Proceso de Regularización del Padrón	Informe de resultados de inspección	<ul style="list-style-type: none"> <li>De acuerdo a lo solicitado.</li> </ul>	Orden de Inspección

## CRITERIOS DE MEDICIÓN DEL OBJETIVO

Indicador	Métrica	Meta	Periodicidad	Observaciones
Actividades realizadas	Reposición de tapas y brocales Desazolve de Pozos de visita, coladeras de banqueta, coladeras de piso, rejillas, cajas. Desazolve de mercados Desazolve de escuelas Desazolve de periférico Limpieza de barrancas Construcción y reparación de rejillas	N/A	Mensual	Informativo



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

	Conexiones y reubicaciones de descargas domiciliarias			
Mantenimientos preventivos	Programados/ realizados (por tipo)	95%	Mensual	N/A
Mantenimientos correctivos	Reportes y solicitudes recibidas / atendidas y concluidos	95% atendidos	Mensual	N/A
Nivel de Servicio	Viviendas con drenaje / viviendas en el municipio (INEGI)	N/A	Mensual	Informativo
Construcción de Descargas domiciliarias	Solicitudes recibidas / atendidas	100%	Mensual	N/A
Estado de las Solicitudes	(Ingresadas / Enviadas) * 100	100%	Mensual	N/A
Estadística Anual de Solicitudes	N/A	N/A	Mensual	Estatus de solicitudes por mes
Análisis de Tiempos de Atención	(Permisos emitidos dentro de los primeros 30 días naturales / Solicitudes ingresadas) * 100	100%	Mensual	N/A

## REQUISITOS

### Del Usuario (Implícitos)

- Atención oportuna
- Infraestructura operando adecuadamente

### Legales / Reglamentarios

- Manual de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (MAPAS) de CONAGUA
- Decreto 227 fecha 28 de diciembre del 2023 publicado en el periódico Oficial denominado Gaceta de Gobierno.
- Norma Oficial Mexicana NOM 002-SEMARNAT-1996 que establece los límites máximos de contaminantes en las descargas de Aguas Residuales a los sistemas de Alcantarillado Urbano Municipal.
- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos artículos 115 fracción III inciso a) artículo 8
- Constitución Política del Estado de Libre y Soberano de México artículo 22
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México artículo 125 Fracción I y 126

### Normativos / De la Organización

- Norma ISO-9001:2015
- Norma ISO/IEC-27001:2013
- Reglamento interno del Organismo



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del  
Municipio de Naucalpan.

- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios artículos 44 Fracción XI, párrafo segundo, 78,80,82,90,96 y 98 fracción IV
- Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje y Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez México Artículos 1,17,19,20,127,128,129,143 y 145, así como en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 16 fracciones XXIII y XXVI del mismo reglamento
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México artículo 119 y 135

## DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

- Mantenimientos preventivos: 3,930
- Mantenimientos correctivos: 900
- Construcción de descargas domiciliarias: 55
- Inspecciones: 915

Capacidad anualizada.

- Gestión de permisos de descarga: 2,850 anuales.

**ELABORÓ**

**REVISÓ**

**AUTORIZÓ**

Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado  
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua

Gerencia de Operación Hidráulica

Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

**NOMBRE Y CARGO**

**O A P A S NAUCALPAN DE JUÁREZ, ESTADO DE MÉXICO**





# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del  
Municipio de Naucalpan.

## TABLA DE REVISIONES

<b>CÓDIGO</b>	PL-23
<b>REVISIÓN</b>	13
<b>CAMBIO / DESCRIPCIÓN</b>	Sin modificación en el contenido del Plan de Procesos por parte de la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual, únicamente se actualiza revisión y fecha.
<b>FECHA DE ELABORACIÓN</b>	11 de Enero del 2024.
<b>FECHA DE REVISIÓN</b>	5 de Junio del 2024.



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

## DRENAJE Y ALCANTARILLADO

### Permiso de Descarga de Agua Residual

#### OBJETIVO

- Controlar los contaminantes que pueden ser vertidos por los usuarios no domésticos (industriales, comerciales, servicios) a la red de alcantarillado municipal, los cuales pueden causar impactos ambientales, daños a la infraestructura hidráulica y desestabilizar las Plantas de Tratamiento de Agua Residual Municipales, otorgándoles un permiso de Descarga de Agua Residual de forma anual a los usuarios que cumplan con la normatividad y condiciones particulares solicitadas.

#### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para usuarios no domésticos del Municipio de Naucalpan.

Considera las etapas del proceso:

- Solicitud e integración del expediente.
- Verificación y validación de documentos y datos.
- Emisión de avisos de requerimiento y/o fallo.
- Órdenes de ingreso.
- Emisión y entrega del Permiso.

#### REFERENCIAS

- Manual de Gestión, sección 8.2 Requisitos para los productos y servicios

#### GENERALIDADES

- El Trámite para el Permiso de descarga, es solicitado por medio de escrito, que se ingresa en la Unidad de Oficialía de Partes de oficinas Centrales de este Organismo, los trámites pueden ser por: Tramite Nuevo, Actualización y/o Revalidación.
- Toda solicitud deberá ser acompañada de los **“Requisitos para obtener el permiso de descarga de Agua Residual”** (formato ON-UDP-17).
- La Validación se otorga a Usuarios no domésticos, que no cuentan con descarga a la Red de Alcantarillado Municipal o bien a varios usuarios que se conectan a una sola descarga y existe un responsable de la descarga general, quien deberá llevar la documentación al corriente.

#### DIFUSIÓN REQUERIDA:

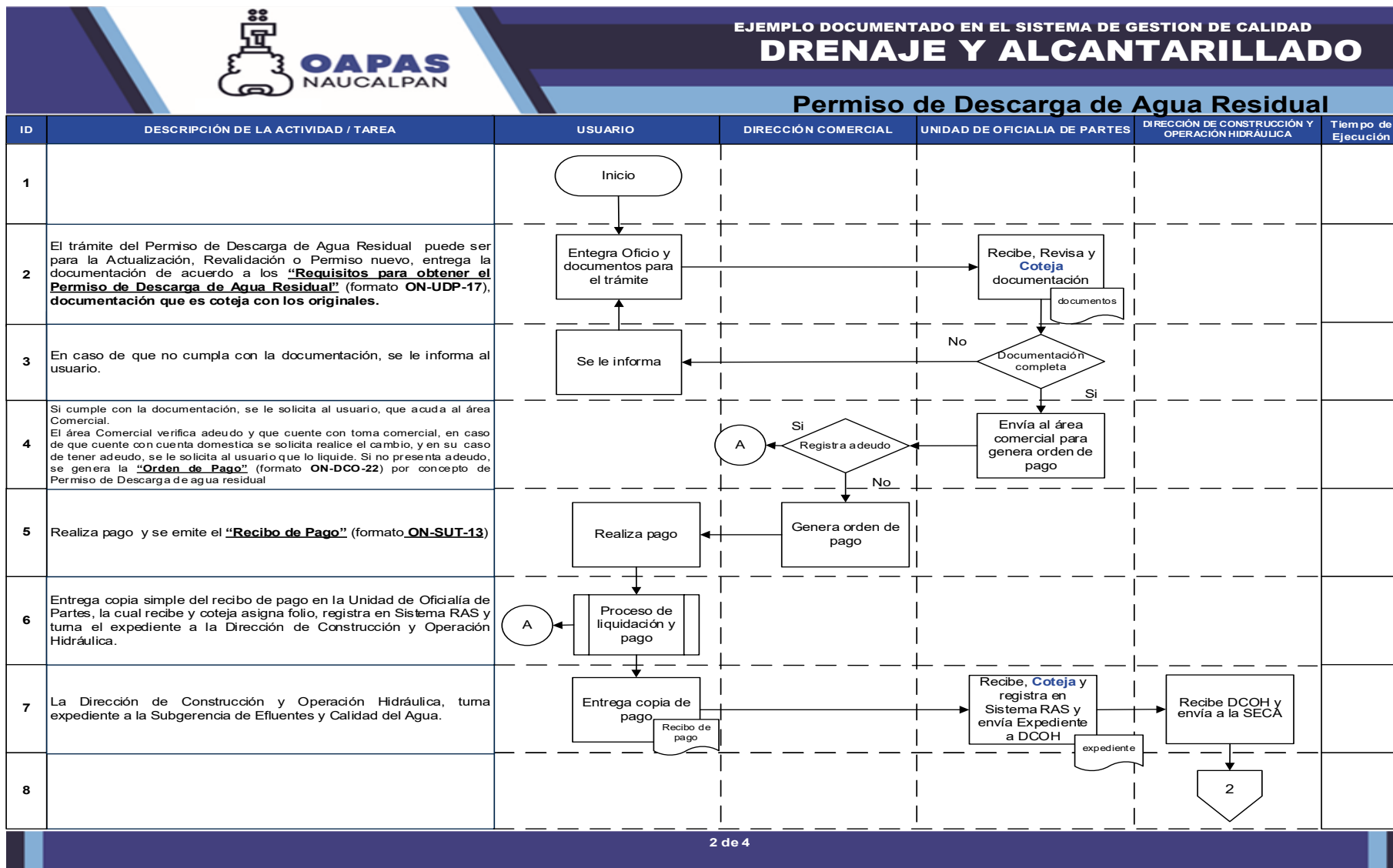
Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Operación y Construcción, Subgerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-23-04		Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte de la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual, únicamente se actualiza revisión y fecha.			
Fecha	Revisión		Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
05/06/2024	10				



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.





# Manual de Procedimientos





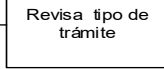

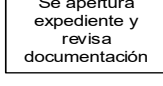

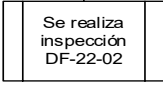
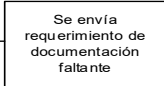
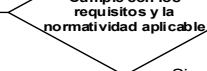

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

## DRENAJE Y ALCANTARILLADO

### Permiso de Descarga de Agua Residual

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUB GERENCIA DE EFLUENTES Y CALIDAD DEL AGUA / UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL DICTAMINADOR	Tiempo de Ejecución
9				
10	La Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual recibe, registra en <b>"Control y Dictaminación de Folios"</b> (registro ON-UDP-18) y asigna al Dictaminador de acuerdo a los lineamientos para emitir un permiso de descarga de agua residual DF-23-04.02.			
11	El trámite del Permiso de descarga puede ser por: Permiso Nuevo, Actualización o Renovación y/o Validación.			
12	<b>"Validación de Descarga de Agua Residual para Usuarios No Doméstico"</b> (Registro ON-UDP-22).			
13	* <b>Permiso Nuevo:</b> se revisa documentación y se le asigna numero de expediente. * <b>Validación y/o Renovación:</b> Solicita expediente y registra en el formato <b>"Control de Expediente"</b> ( formato ON-UDP-23) se busca y se le asigna el mismo número de expediente.			
14	Se envía al usuario requerimiento de falta de documentos y/o <b>"Orden de ingreso"</b> (formato ON-UDP-16) Si no presenta la documentación, en el tiempo requerido de acuerdo al anexo de los lineamientos para emitir un permiso de descarga de agua residual DF-23-04.02.  El jefe de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual, solicita la inspección a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, especificando el motivo y/o objetivo de la visita. Se genera, <b>"Orden de Inspección de usuarios No Doméstico"</b> (formato ON-UDP-02), <b>"Orden de Inspección para usuarios No Doméstico Plazas Comerciales"</b> (formato ON-UDP-03) dependiendo el caso			
15				
				
				



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



## EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTIO DE CALIDAD DRENAJE Y ALCANTARILLADO Permiso de Descarga de Agua Residual

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	INSPECCIÓN	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL/DICTAMINADOR	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
16				3		
17	Dictaminador realiza actualización de la base de datos, Si se determina que la descarga cumple con la normatividad y no causa daño a la infraestructura hidráulica, se genera el "Permiso de Descarga de Agua Residual para Usuarios No Domestico" (formato ON-UDP-20) dependiendo el caso.			Se genera el Permiso de descarga		
18				Se envía para firma		
19	Se envía documento generado, acompañado de la documentación ingresada por el usuario (OPC), para firma de autorización del Director de Construcción y Operación Hidráulica.				Recibe, revisa y autoriza DCOH	
20	El usuario recibe, revisa y firma de conformidad.	Recibe, revisa y firma		Recibe UPDAR, informa al usuario y entrega	Devuelve expediente a la SECA	
21	Se registra en "Control y Dictaminación de Folios" (ON-UDP-19) y se realiza la baja en el Sistema RAS como trámite concluido.	firma de recibido y devuelve		Recibe, registra en base de datos y se da de baja en Sistema RAS		
22	Se carga en la Plata forma de Transparencia del IPOMEX y se archiva en expediente, el cual queda bajo resguardo de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual.			Se carga en IPOMEX y se archiva		
23				Fin		



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del



## EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EVALUACIÓN DE RIESGOS

No.	Activo		Categoría del Activo	Proceso	Responsable / Dueño	Riesgo	Vulnerabilidades				Amenaza			Pr	
	#	Descripción					Descripción	Severidad	Exposición	Total	Descripción	Capacidad	Motivación		Total
R1	1	Sistema Municipal de Drenaje y Alcantarillado	Físico	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Colapso de la línea	Vida útil del material, material no adecuado, construcción no adecuada	Alta	Alta	5	Incremento en las conexiones, incremento en el flujo de vehículos pesados	Altamente Capaz	Altamente Motivado	5	3
R2						Obstrucción de la línea	Accesorios pluviales, requerimiento de descargas	Alta	Alta	5	Basura, residuos, desechos, sólidos	Altamente Capaz	Altamente Motivado	5	
R3						Saturación de la Línea	Capacidad del Sistema	Alta	Alta	5	Lluvias atípicas	Altamente Capaz	Poca / Nula	3	1
R4				Descargas de agua residual	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Contaminación de drenaje fuera de norma	Usuarios con descargas no domésticas conectadas al drenaje	Alta	Alta	5	Uso no controlado de agentes contaminantes	Altamente Capaz	Poca / Nula	3	3





# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

## EVALUACIÓN DE RIESGOS

Probabilidad	Impacto			Valor del Riesgo		Tratamiento	Control		Control		Control	
	Descripción	Descripción	Val	Nivel			Cualitativo	ID	Descripción	ID	Descripción	ID
Alta	Afecta Procesos	2	Medio	15	Alto	Mitigar	1	Programas de mantenimiento preventivo	2	Mantener actualizada la base de datos del Sistema RAS		
Alta	Afecta Procesos	2	Medio	12	Medio	Mitigar	1	Programas de mantenimiento preventivo	3	Plan de contingencia		
Baja	Afecta Procesos	2	Medio	11	Medio	Mitigar	1	Programas de mantenimiento preventivo	3	Plan de contingencia		
Alta	Daño Severo	4	Muy Alto	15	Alto	Mitigar	4	Gestión de permisos de descarga de agua residual				



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## TABLA DE REVISIONES

<b>TÍTULO:</b>	ER, Drenaje y Alcantarillado
<b>CÓDIGO:</b>	MG-04-23
<b>REVISIÓN:</b>	09
<b>CAMBIO / DESCRIPCIÓN:</b>	Sin modificación en el contenido de la evaluación de riesgos por parte de la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, únicamente se actualiza fecha
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	11 Enero del 2024
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	5 de junio del 2024.

<b>Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado</b> <b>Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua</b>	<b>Gerencia de Operación Hidráulica</b>	<b>Dirección de Construcción y Operación Hidráulica</b>
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>AUTORIZÓ</b>



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
**EVALUACIÓN DE RIESGOS**

## Parámetros

Vulnerabilidad				Severidad	Exposición			Valor Vulnerabilidad		TIPOS	Sensibilidad		
Severidad		Exposición			1	2	3	Menor	1		Física	Poco Sensible	1
Menor	1	Menor	1	1	1	2	3	Moderada	2	Lógica	Sensible	2	Confidencial
Moderada	2	Moderada	2	2	2	3	4	Media	3	Física/Lógica	Muy Sensible	3	Muy confidencial
Alta	3	Alta	3	3	3	4	5	Alta	4				
								Muy Alta	5				

Amenaza				Capacidad	Motivación			Valor Amenaza		Categoría de Activos	Tipos de Activo
Capacidad		Motivación			1	2	3	1	Poca		
Poca/Nula	1	Poca/Nula	1	1	1	2	3	2	Moderada	Gente	Equipo
Moderada	2	Moderada	2	2	2	3	4	3	Media	Procesos	Personal
Altamente Cap	3	Altamente Motiva	3	3	3	4	5	4	Alta	Aplicaciones	Software
								5	Muy Alta	Base de Datos	Registros de Calidad
										Sistemas Operativos	Instalaciones
										Red	
										Físico	



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

Tratamiento	
<b>Mitigar</b>	Se reduce el riesgo a través de controles
<b>Evitar</b>	Se suprime la actividad planeada
<b>Transferir</b>	Se comparten con terceras partes
<b>Aceptar</b>	Se retiene el riesgo si el nivel alcanza el criterio de aceptación

Probabilidad		
Baja	1	No hay historial y es raro que el escenario de amenaza ocurra
Media	2	Se han presentado casos y puede ocurrir el escenario de
Alta	3	casos y el escenario de amenaza seguramente

Impacto			
Daño Menor	1	Bajo	1
Afecta Proce	2	Medio	2
Detiene Proce	3	Alto	3
Daño Severo	4	Muy Alto	4

Valor del Riesgo			
Muy Bajd	1	4-6	
Bajo	2	7-9	
Medio	3	10-12	
Alto	4	13-15	
Muy Alto	5	15-17	

Valor del Riesgo Residua		
Muy Bajd	1	0-4
Bajo	2	5-7
Medio	3	8-10
Alto	4	11-13
Muy Alto	5	14-15

Volumen
Alto
Medio
Bajo

Procesos
Regularización del Padrón
Estados de Cuenta
Liquidación y Pago
Medidores
Trámites Comerciales
Fiscalización
Atención al Usuario
Gestión Financiera
Administración del SG
Responsabilidad de la Dirección
Capital Humano
Compras
Mantenimiento a Instalaciones
Soporte Técnico



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.



EJEMPLO DOCUMENTADO EN EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

## PLAN DE CONTROL

### DRENAJE Y ALACANTARILLADO

NÚM.	ACTIVIDAD	DOCUMENTO NORMATIVO	RESPONSABLE ACTIVIDAD	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTROLAR	MÉTODO DE CONTROL				
					ESPECIFICACIONES	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	REGISTRO DE CALIDAD	RESPONSABLE
1	Mantenimiento Preventivo	DF-23-01 Mantenimiento Preventivo de BDA	Jefes de Oficina Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evitar colapso, obstrucción y saturación de líneas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El programa de desazolve debe ser anual, y debe incluir:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Colonias</li> <li>Escuelas</li> <li>Mercados</li> <li>Barrancas</li> <li>Cárcamo</li> <li>Periférico</li> <li>Vialidades principales</li> </ul> </li> <li>Los cárcamos, periférico y vialidades principales, deben ser programados para su mantenimiento antes de la época de lluvias (entre enero y marzo).</li> <li>Para el mantenimiento de infraestructura, se debe llevar a cabo la revisión de accesorios (brocales, rejillas de piso, coladeras de banquetas, rejillas transversales, etc.) y derivado de las condiciones, valorar en qué casos se requiere el cambio.</li> </ul>	Programas de mantenimiento preventivo	Anual	CN-SDA-05 Programa de Desazolve  CN-SDA-01 Orden de Trabajo	Jefe de la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
2	Mantener actualizada la base de datos del Sistema de Drenaje y Alcantarillado	DF-23-01 Mantenimiento Preventivo de BDA	Jefe de Oficina Técnica y Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Base de datos actualizada</li> <li>Acceso a la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La información debe ser digitalizada en formato <b>Excel</b>.</li> <li>El levantamiento se realizará según necesidades y/o operación diaria.</li> <li>La información debe estar disponible en la oficina técnica y administrativa.</li> </ul>	Revisión de la Actualización	Semestral	Base de Datos del Sistema de Drenaje y Alcantarillado	Jefe de la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
3	Atención a los Eventos de Emergencia	DF-23-01 Mantenimiento Preventivo de BDA	Jefes de Oficina Operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con un plan de contingencia</li> <li>Contención del evento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El plan debe considerar:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Temporada de lluvias</li> <li>Identificar zonas vulnerables o de riesgo</li> <li>Personal y equipo requerido</li> <li>Distribución de turnos</li> <li>Guardias requeridas</li> <li>Análisis de eventos en años anteriores</li> </ul> </li> <li>Se debe documentar, lo más ampliamente posible, la eventualidad que se presente, detallando requerimientos adicionales que pudieran facilitar los trabajos en futuros eventos.</li> </ul>	Plan de contingencia	Anual	Plan de Contingencia	Jefe de la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
4	Gestión de Permisos de Descarga de Agua Residual	DF-23-04 Permiso de Descarga de Agua Residual	Atención a Usuarios / Dictaminador	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso controlado de agentes contaminantes</li> <li>Implementación de procesos de tratamiento, según se requiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo usuario no doméstico debe tramitar el permiso de descarga de agua residual.</li> <li>Cumplimiento de la normatividad aplicable, según las descargas que se realicen.</li> <li>Ciños húmedos, industriales y/o con una plantilla mayor a 35 empleados/usuarios, deben presentar análisis fisicoquímico-bacteriológicos.</li> <li>De acuerdo al criterio de la gerencia municipal en la que se</li> </ul>	Gestión de permiso de descarga de agua residual	Anual año calendario	CN-UDP-20 Permiso de Descarga de Agua Residual	Jefe de la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZÓ

Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado  
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua

Dirección de Construcción y Operación Hidráulica  
Gerencia de Operación Hidráulica

Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

NOMBRE Y CARGO



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

CÓDIGO:	PLC-23
REVISIÓN:	09
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Sin modificación en el contenido del Plan de Control por parte de la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual, únicamente se actualiza revisión y fecha.
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de Enero del 2024.
FECHA DE REVISIÓN:	5 de junio del 2024



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.

El Organismo cuenta desde el año 2016 con una plataforma propia de Sistema de Gestión de Calidad, diseñada digitalmente con arquitectura en base a la norma ISO 9001:2015. En la que están documentados **25 Procesos y 114 Procedimientos**.

PLANES DE PROCESO / PROCEDIMIENTOS			
PL-01_ Padrón y Censo			
1	(22) Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	DF-01-01	Verificación de Tomas
2	(15, 18) Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	DF-01-02	Movimientos al Padrón
PL-02_ Notificación de Adeudo			
3	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	DF-02-01	Notificación de Adeudo
PL-03_ Liquidación y Pago			
4	(14) Subgerencias Central	DF-03-01	Aclaraciones
5	(11,12,13) Unidad de Ingresos	DF-03-02	Cobro a Usuario
6	(21) Unidad de Ingresos	DF-03-03	Pagos Electrónicos
PL-04_ Medidores			
7	(24) Subgerencia de Medidores	DF-04-01	Instalación de Medidor
8	(23) Subgerencia de Medidores	DF-04-02	Revisión, Inspección y Verificación de Medidor
PL-05_ Certificados de no Adeudo			
9	(16) Unidad de Certificados de No Adeudo	DF-05-01	Certificaciones de No Adeudo
10	(3) Subgerencia de Factibilidades	DF-05-02	Factibilidades
11	(4) Gerencia de Atención a Usuarios	DF-05-03	Autorización de Pago en Parcialidades
12	(3) Subgerencia de Factibilidades	DF-05-04	Cédula Informática Hidráulica y sanitaria
13	(3) Subgerencia de Factibilidades	DF-05-05	Visto Bueno (Instalación de Redes de Infraestructura Urbana)



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

<b>PL-06_ Fiscalización</b>			
14	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-06-01	Procedimiento Administrativo
15	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-06-02	Ejecución
16	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-06-03	Inspecciones
<b>PL-07_ Atención a Usuarios</b>			
17	Gerencia de Atención a Usuarios	DF-07-01	Atención y Resolución
<b>PL-08_ Gestión Financiera Administrativa</b>			
18	Unidad de Presupuesto	DF-08-01	Formulación del Presupuesto
19	Subgerencia de Contabilidad	DF-08-02	Registro Pólizas de Ingreso
20	Unidad de Coordinación de Archivo	DF-08-04	Gestión de Archivo
21	Unidad de Coordinación de Archivo	DF-08-05	Préstamo y Devolución de Expedientes
22	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	DF-08-06	Integración de Informe Mensual IMROM
23	Subgerencia de Tesorería	DF-08-16	Gestión de Pago
<b>PL-09_ Administración del Sistema de Gestión</b>			
24	Dirección General	PC-09-01	Control de Documentos
25	Dirección General	PC-09-02	Control de los Registros
26	Dirección General	PC-09-03	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
27	Dirección General	PC-09-04	Auditorías Internas
28	Dirección General	PC-09-05	Herramientas de Análisis
29	Dirección General	PC-09-06	Gestión de Cambios





# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

<b>PL-10_ Responsabilidad de la Dirección</b>			
30	Unidad de Oficialía de Partes	DF-10-04	Oficialía de Partes
31	Subgerencia de Relaciones Públicas	DF-10-05	Plan de Comunicación
32	Subgerencia de Relaciones Públicas	DF-10-06	Plan de Comunicación Interna
33	Subgerencia de Transparencia	DF-10-14	Respuesta a Solicitudes de Información
34	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	DF-10-15	Gestión de Planeación
35	Subgerencia de Transparencia	DF-10-16	IPOMEX
36	Dirección General	PC-10-03	Revisión por la Dirección
37	Unidad de Cultura de Agua	PC-10-04	Cultura del Agua
38	(1,2) Subgerencia de Relaciones Públicas	PC-10-12	Relaciones Públicas
39	Dirección General	PC-10-15	Clasificación de la Información

<b>PL-11_ Capital Humano</b>			
40	Subgerencia de Recursos Humanos	DF-11-01	Contratación de Personal
41	Unidad de Capacitación	DF-11-02	Formación y Evaluación del Personal
42	Subgerencia de Recursos Humanos	DF-11-03	Administración de Nómina
43	Subgerencia de Recursos Humanos	PC-11-01	Finiquito y/o Liquidación
<b>PL-12_ Compras</b>			
44	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-01	Control de Proveedores
45	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-02	Gestión de Compras
46	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-03	Gestión de Salidas de Almacén General
47	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-05	Gestión de Inventarios
48	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-06	Licitación, Adquisición de Bienes y Servicios
49	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-07	Licitación de Obra
50	Subgerencia de Recursos Materiales	DF-12-08	Entradas al Almacén General



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

<b>PL-13_ Mantenimiento a Instalaciones</b>			
51	Unidad de Servicios Generales	DF-13-01	Mantenimiento a Instalaciones
52	Subgerencia de Patrimonio	DF-13-03	Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Inmuebles
53	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-01	Baja de Bienes Muebles
54	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-02	Cambio de Resguardo y/o Reasignación de Bien entre Áreas
55	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-03	Constancia de No Adeudo
56	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-04	Inventarios Programados
57	Subgerencia de Patrimonio	PC-13-05	Alta de Bienes Muebles
<b>PL-14_ Soporte Técnico</b>			
58	Gerencia de Gobierno Digital	DF-14-01	Mantenimiento Correctivo
59	Gerencia de Gobierno Digital	DF-14-02	Mantenimiento Preventivo
60	Gerencia de Gobierno Digital	DF-14-03	Soporte a Sistemas y Base de Datos
61	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-02	Administración del Software
62	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-03	Control de acceso
63	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-04	Soporte a Redes
64	Gerencia de Gobierno Digital	PC-14-05	Desarrollo Seguro
<b>PL-15_ Suministro de Agua</b>			
65	Subgerencia de Agua Potable	DF-15-02	Potabilización del Agua
66	Gerencia de Operación Hidráulica	DF-15-03	Monitoreo Telemétrico
67	Subgerencia de Agua Potable	DF-15-04	Inspección e Instalación de Tomas
68	Subgerencia de Agua Potable	PC-15-01	Distribución de Agua Potable
<b>PL-16_ Servicio Vehicular</b>			
69	Unidad de Control Vehicular	DF-16-02	Mantenimiento Correctivo a Vehículos
70	Unidad de Control Vehicular	DF-16-03	Mantenimiento Preventivo a Unidades
71	Unidad de Control Vehicular	PC-01-01	Gestión Administrativa de Vehículos
<b>PL-17_ Mantenimiento Hidráulico</b>			
72	Subgerencia de Mantenimiento Electromecánica	DF-17-01	Mantenimiento Preventivo
73	Subgerencia de Mantenimiento Electromecánica	DF-17-02	Mantenimiento Correctivo



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

<b>PL-18_ Obra</b>			
74	Subgerencia de Estudios, Proyectos y sectorización	DF-18-01	Planeación de Obra
75	Subgerencia de Construcción	DF-18-02	Ejecución de Obra
76	Subgerencia de Construcción	DF-18-03	Obra por Contrato
77	Subgerencia de Construcción	DF-18-04	Control de Bodega de Material
78	Unidad de Atención Seguimiento a Programas Federalizados	DF-18-05	Programas Federales
79	Unidad de Control y Administración de Obra Pública	DF-18-06	Control y Administración de Obra Pública
<b>PL-19_ Control de Fugas</b>			
80	(7) Subgerencia de agua Potable	DF-19-01	Reparación de Fugas
81	Subgerencia de Bacheo	DF-19-02	Reposición de Concreto Hidráulico y Asfáltico
82	Unidad de Centro de Atención Telefónica	DF-19-03	Centro Integral de Atención Telefónica (CIAT)
<b>PL-20_ Contraloría Interna</b>			
83	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa	DF-20-01	Ejecución de Auditorías
84	Subgerencia de Investigación	DF-20-02	Investigación por Faltas Administrativas
85	Subgerencia de Responsabilidades	DF-20-03	Entrega de Recepción
86	Subgerencia de Investigación	DF-20-04	Declaración Patrimonial
87	Subgerencia de Responsabilidades	DF-20-05	Substanciación de Faltas Administrativas
88	Contraloría interna	DF-20-06	Resolución de Faltas Administrativo
89	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa	DF-20-07	Arqueos de Cajas de Ingresos
90	Subgerencia de Control de Obra	DF-20-08	Revisión de Obras por Administración Directa
91	Subgerencia de Control de Obra	DF-20-09	Revisión de Obra por Contrato
92	Subgerencia de Control de Obra	DF-20-10	Integración de Expedientes Únicos de Obra



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

<b>PL-21_ Agua en Pipas</b>			
93	(6) Gerencia de Operación Hidráulica	DF-21-01	Gestión de Agua en Pipas
94	(10) Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	DF-21-02	Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas
<b>PL-22_ Tratamiento de Agua Residual</b>			
95	Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual	DF-22-02	Visitas de Inspección para el control de la Contaminación
96	Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual	DF-22-03	Verificación ocular a Plantas de Tratamiento Particulares
97	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	PC-22-01	Operación de Plantas de tratamiento
<b>PL-23_ Drenaje y Alcantarillado</b>			
98	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	DF-23-01	Mantenimiento Preventivo de SDA
99	(8,9) Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	DF-23-02	Mantenimiento Correctivo de SDA
100	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	DF-23-03	Construcción de Descarga Domiciliaria
101	(5) Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	DF-23-04	Permiso de Descarga de Agua Residual
<b>PL-24_ Gestión Jurídica</b>			
102	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-01	Inspección y Procedimiento Administrativo Común
103	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-02	Juicio Contencioso Administrativo
104	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-03	Queja ante la PROFECO
105	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-24-04	Procedimiento de Notificación
106	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-05	Juicio de Amparo Directo
107	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	DF-24-06	Juicio de Amparo Indirecto
108	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	DF-24-08	Visita de Inspección o Verificación
109	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-09	Civil



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

110	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-10	Penal
111	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-11	Laboral
112	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	DF-24-13	Informe a Autoridades
<b>PL-25_ Muestreo y Determinaciones Analíticas</b>			
113	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	PC-25-01	Verificación de Pruebas de Laboratorio
114	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	PC-25-02	Pruebas de Laboratorio

■ Procedimientos de los Trámites/Servicios Documentados en el Sistema de Gestión de Calidad.

De los 114 procedimientos declarados en el sistema de gestión de calidad, 24 son de trámites y/o servicios y 90 son internos.


No.	Trámites y Servicios
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	
1	Visitas guiadas al Museo del Agua
2	Platicas programadas en escuelas, empresas, y/o colonias por personal del Museo del Agua
3	Factibilidad Única de Servicios
<b>DIRECCIÓN JURÍDICA</b>	
4	Convenio de Pago
<b>DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA</b>	
5	Permiso de Descarga de Aguas Residuales
6	Servicio de Agua Potable en Pipas (Por escasez de agua )
7	Reparación de Fugas de Agua Potable
8	Desazolve y Reparación de Descarga Domiciliaria de Drenaje
9	Desazolve, Reparación y Reconstrucción de Infraestructura del Municipio
10	Permiso de distribución de Agua a través de Pipas
<b>DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</b>	
11	Venta de Vales de Agua Potable para concesionario de Agua en Pipas
12	Venta de vales de Agua tratada de Planta Naucalli
13	Venta de vales de Agua Potable en Pipas a Usuarios y Zonas Vulnerable



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable,  
Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

DIRECCIÓN COMERCIAL	
14	Aclaraciones
15	Autorización de la Derivación
16	Certificados de Pago de Derecho de Agua
17	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje para Caseta de Taxis y Combis
18	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje
19	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje para Caseta de Vigilancia
20	Contratación de Toma de Agua y/o Drenaje para Puestos Semifijos
21	Recepción de Pagos por Servicio
22	Regularización de Toma de Agua Potable y Drenaje
23	Reubicación de Toma de Agua y/o Drenaje y/o Medidor
24	Revisión y Sustitución de Medidor

 En Proceso Analítico



---

PROCESO PL-01

Regularización al Padrón

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-01-01** Verificación de Tomas

**DF-01-02** Movimiento al Padrón



**OBJETIVO:**

Establecer la metodología empleada por el Organismo para realizar la identificación y captación de tomas omisas, que garanticen su control e integración al padrón.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, respecto de la validación de tomas que presentan irregularidades y tomas no identificadas ni registradas en el padrón.

**REFERENCIAS:**

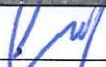
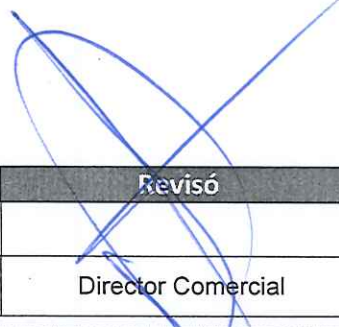

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

**GENERALIDADES:**

- Los usuarios que no están registrados en la base de datos del Organismo, son detectados en las Subgerencias Comerciales por medio de los lecturitas de la zona, cuando encuentran inconsistencia en algún domicilio, que no cuenta con número de cuenta.
- A través de la conformación del expediente y su aseguramiento, el personal del Organismo preserva la documentos e información del usuario tanto de una exposición física como de un acceso no autorizado, "Políticas de Manejo de Expedientes" (anexo DF-01-02.01)

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-01-01		Se actualiza el nombre del titular de la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo.			
Fecha	Revisión		Encargado del Despacho de la Subgerente de Altas, Padrón y Censo	Director Comercial	Director Comercial
24062024	21				



## Verificación de Tomas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIAS COMERCIALES	SUBGERENCIA DE ALTAS, PADRON Y CENSO	SUBGERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL // SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE	Tiempo de Ejecución
01		Inicio			
02	Las tomas de agua, que no cuentan con número de cuenta, son reportadas por las Subgerencias Comerciales, cuando el Lecturista de la zona encuentra inconsistencia en algunos domicilio.	Reporte Subgerencias Comercial	Recibe reporte		
03	Se realiza revisión de los domicilio en el Sistema SCCAN, para confirmar que no tenga número de cuenta en el Organismo		Revisa en Sistema Sccan	Sistema Sccan	
04	Se genera " <u>Orden de inspección</u> " (Registro ON-SPC-04) para el Subgerencia de Agua Potable. Para la solicitud de inspecciones de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, se realiza con la " <u>Visita de Inspección y Verificación</u> " (Registro ON-DCO-02)		Genera inspección y Solicita apoyo		
05	Se genera " <u>Formato del Censo</u> " (formato ON-SPC-13)		Envía inspecciones	Procedimiento de Inspecciones	10 días
06	Se reciben los resultado de inspecciones y se analizan los datos.		Recibe y determina	Envía resultados de inspección	
07	Se registra en " <u>Control de Regularización del Censo</u> " (formato ON-SPC-14) Si es un usuario regular, presenta la documentación correspondiente.	Usuario regular	Si usuario regular		
08		Fin	No	2	

## Verificación de Tomas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE ALTAS, PADRON Y CENSO	SUBGERENICA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	Tiempo de Ejecución
09			2		
10	Se procede a abrir una cuenta en el Sistema Scgan con el domicilio y se registra con el nombre de Usuario de la Toma.		Se realiza el alta en Sistema Scgan		
11	Se elabora liquidación en el <b>"Simulador"</b> (registro ON-SPC-05) de acuerdo a los Artículo 43, 132,133, 135, del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Fracción II Inciso "A" y Gaceta de Gobierno Decreto 122 del 21 de diciembre de 2022		Se elabora liquidación. <small>Simulador</small>		
12	Se envía por oficio a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, para la elaboración de <b>"Requerimiento de Cumplimiento de obligación Fiscal"</b> (registro ON-GRR-18)		Se envía para notificación	Recibe listado. <small>Listados</small>	
13				Procedimiento Administrativo	
14				//	
15				Procedimiento Movimientos al Padrón	
16				Fin	





# REGULARIZACIÓN AL PADRÓN

## Movimientos al Padrón

**OBJETIVO:**

Establecer la metodología empleada por el Organismo para realizar los movimientos requeridos al padrón de usuarios, que garanticen su control y mantenimiento oportunos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, respecto de la recepción, validación y registros de Altas, Cambios y Bajas al padrón de usuarios del Organismo.

**REFERENCIAS:**

- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad.
- 8.5.4 Preservación.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

**GENERALIDADES:**

- Tipo de trámites que se realizan en la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo: Autorización de Derivación, Contratación de Toma de Agua y Drenaje, Contratación de Tomas de Agua y Drenaje para Caseta de Taxis y Combis, Contratación de Tomas de Agua y Drenaje para Caseta de Vigilancia, Contratación de Toma de Agua para Puesto semifijo, Regularización de Toma de Agua y Drenaje, Reubicaciones de Toma de Agua y/o Drenaje y/o Medidor, Cancelaciones de toma de agua y Drenaje, en los diferentes tipos de servicio.
- Como identificación inicial, toda solicitud de alta es registrada con un folio único en el **"Control de Folios"** (registro ON-SPC-07), y una vez que su integración al padrón es avalado por una inspección, se le asigna un número de cuenta único en el Sistema SCCAN.
- A través de las inspecciones, el Organismo se asegura de contar con la capacidad para cumplir con los requerimientos del usuario y poder ser dado de alta; En ningún caso se permite el alta de un usuario cuando la inspección arroja un fallo negativo (Descarga a cielo abierto, no se cuenta con red hidráulica, construcción en zona federal, construcción sobre derecho de vía, zona fuera de polígono de regularización, etc.).
- A través de la conformación de expedientes y su aseguramiento, el personal del Organismo preserva los documentos e información del usuario tanto de una exposición física como de un acceso no autorizado.
- De acuerdo a la **"Política de Manejo de Expedientes"** (Anexo DF-01-02-01), todo préstamo de expedientes debe ser registrado para su control mediante un **"Vale de Préstamo de Expedientes"** (registro ON-SPC-12).
- Se considera una Salida No Conforme, el registro de un movimiento al padrón que no cumple con los requisitos establecidos en el Plan del Proceso, especialmente respecto de la integración de datos íntegros y confiables al Sistema SCCAN; El seguimiento a este procedimiento asegura que no existan salidas no conformes. Cuando en otro proceso se detecta una salida no conforme en el padrón de usuarios, es identificada como una anomalía y es informada al proceso de Regularización al Padrón para su seguimiento y solvatación.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, Subgerencia de Medidores, Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta, Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-01-02		Se actualiza el nombre de la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo.	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	Dirección Comercial	Dirección Comercial
Fecha	Revisión				
24/06/2024	25				



## Movimientos al Padrón

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	EJECUTIVOS DE CUENTA	Tiempo de Ejecución
01		Inicio		
02	El usuario de presenta y se registra en <b>"Bitácora de Atención a Usuarios"</b> (formato ON-SPC-11)	Se registra en bitácora		
03	El liquidador revisa y determina si el usuario está presentando la documentación requerida legal y normativamente, y si ésta, cumple con los requisitos de identificación y vigencia respectivos.	Presenta solicitud	Recibe y revisa Documento Documentos	
04	Los <b>"Requisitos de Trámite"</b> (Anexo DF-01-02.02) son de acuerdo al Artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.	Recibe y corrige	Proporciona requisitos	5 minutos
05	Para el alta de una toma, el usuario debe llenar de su puño y letra una <b>"Solicitud de Trámites y Servicios"</b> (formato ON-SPC-02), y en caso de una derivación, <b>"Carta de Autorización de Derivación"</b> (formato ON-SPC-03)	Llena Solicitud	Solicita llenado de Solicitud Solicitud	
06	Mediante una <b>"Ficha de Recepción de Documentos"</b> (formato ON-SPC-01), se deja evidencia de los documentos e información recibida, cuya responsabilidad de preservación recae sobre el Organismo. Se le informa al Usuario que la inspección la realiza de 5 a 8 días hábiles.	Recibe copia de ficha Ficha	Llena ficha de recepción de documentos y entrega Ficha	
07	Se registra en <b>"Control de Folios"</b> (registro ON-SPC-07)		Registra en Control folios	
08			2	



## Movimientos al Padrón

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	EJECUTIVOS DE CUENTA	SECRETARIA	SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE, SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO Y SUBGERENCIA DE MEDIDORES	Tiempo de Ejecución
9			2			
10	El ejecutivo de cuenta entrega a la Secretaria, los folios de trámite con los documentos, para que genere la orden de inspección correspondiente.		Entrega a la Secretaria Expediente	Recibe expediente y genera orden de inspección Expediente		
11	Se solicita la inspección a las Subgerencias de Agua Potable, Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado, y Subgerencia de Medidores, mediante " <u>Orden de Inspección</u> " (formato ON-SPC-04) y se envía con el formato " <u>Envío para Inspección</u> " (formato ON-SPC-15). Las inspecciones se realizan en un lapso de 5 a 8 días hábiles.			Solicita inspección	Procedimiento de Instalación de Toma de Agua, Drenaje y Medidores	5 a 8 días hábiles
12	Secretaria recibe resultado de Inspecciones, registra en " <u>Control de Folios</u> " (registro ON-SPC-07) y archiva en el expediente del folio. El ejecutivo de cuenta revisa expediente y resolución y/o costos de obra.		Recibe e informa resolución	Recibe resultado, registra y archiva	Envía resultado de inspecciones	2 a 3 días
13	Del procedimiento de inspección, se genera una resolución que se entrega a la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo; los Ejecutivos de Cuenta verifican el resultado en la que se determina si el Organismo cuenta con la capacidad requerida para proporcionar los servicios al usuario o no.		Procede	Fin		
14	Con fundamento en los artículos 43, 132, 133 y 134 del Código financiero del Estado de México y Municipios; Gaceta de Gobierno No. 82 y 84 y Gaceta Estatal 118, se genera la liquidación de pago con " <u>Simulador</u> " (formato ON-SPC-05) y se le informa al usuarios.	Recibe información	Elabora liquidación e informa al usuarios			
15	Si el usuario esta conforme, a través del Sistema SCCAN, se le genera la " <u>Orden de Pago</u> " (formato ON-DCO-22), con los conceptos e importes a pagar debidamente desglosados. En caso de que el usuario no realice el pago, se le informa que su liquidación tiene una vigencia de 90 días.	Recibe y realiza pago	Se registra en Sistema SCCAN y se genera orden de pago			
16			3			

## Movimientos al Padrón

SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE,  
SUBGERENCIA DE DRENAJE Y  
ALCANTARILLADO Y SUBGERENCIA DE  
MEDIDORES

Tiempo de  
Ejecución

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	EJECUTIVO DE CUENTA	SECRETARIA	SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE, SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO Y SUBGERENCIA DE MEDIDORES	Tiempo de Ejecución
17		3				
18	EL usuario realiza pago correspondiente y entrega recibo de pago al ejecutivo de cuenta.	Proceso de Liquidación y Pago				20 días
19	El ejecutivo de cuenta archiva recibo de pago en expediente y lo entrega a la secretaria para que genere la orden de instalación correspondiente.	Recibe recibo de pago y entrega copia	Recibe y entrega expediente a la secretaria	Recibe registra en Control de Folios		
20	La " <b>Orden de Instalación</b> " (formato <b>ON-SPC-09</b> ), es generada y enviada a las diferentes áreas Operativas para la ejecución de la Instalación de la Toma de Agua, Drenaje y Medidor, según sea el caso.			genera orden de instalación y envía	Procedimientos de Instalación de Tomas de Agua, Drenaje y Medidor	
21	Las diferentes áreas operativas, informan por medio de oficio, el resultado de la instalación de los servicios a la Subgerencia.			Recibe y Registra conclusión en control de folios	Informa resultado de instalación	
22	La Secretaria, recibe, registra en " <b>Control de Folios</b> " (registro <b>ON-SPC-07</b> ) y archiva expediente.			Envía expediente a archivo general		
23				Fin		
24						



---

PROCESO PL-02

Notificación de Adeudo

---

## **P R O C E D I M I E N T O**

**DF-02-01** Notificación de Adeudo





# NOTIFICACIÓN DE ADEUDO

## Notificación de Adeudo

**OBJETIVO:**

Establecer la metodología que asegure la entrega de estados de cuenta en tiempo y forma.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a las cuentas de usuarios con servicio medido.

Implica desde la planificación del proceso, el levantamiento de lecturas, la captura, la validación, la emisión de documentos y la entrega de éstos en el domicilio del usuario.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, secciones:

- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

**GENERALIDADES:**

- En el “Calendario de Facturación” (registro ON-UVE-02) se controlan las etapas del proceso (listados, levantamiento, captura, validación, facturación, entrega, vencimiento y Restricción), es elaborado de manera anual por el Jefe de la Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta validado por la Gerencia de Atención a Usuarios, considerando la cantidad de usuarios registrados por grupo, el comportamiento histórico del proceso y la disponibilidad de personal en las diferentes Subgerencias.
- El “Estado de Cuenta” (registro ON-UVE-01) y la “Notificación de Adeudo” (registro ON-UVE-06), son identificados con el número de cuenta del usuario y quedan registrados en el historial del mismo en el Sistema SCCAN.
- Antes de ser entregados a las Subgerencias Comerciales, los Estados de Cuenta y las Notificaciones de Adeudo, son almacenados de manera cuidadosa por el área de Validación, asegurando su acceso controlado y su seguridad física.
- De manera aleatoria durante la impresión, el personal de Validación, verifica que los Estados de Cuenta y las Notificaciones de Adeudo, cumplan con las características y requisitos establecidos en el Plan de Proceso.
- Se considera SALIDA NO CONFORME a aquellos Estados de Cuenta o Notificaciones de Adeudo, que no cumplen con los requisitos determinados en el Plan del Proceso respectivo, mismos que al ser detectados son separados y enviados a las Subgerencias Comerciales para su corrección, por lo que ningún Estado de Cuenta No Conforme es entregado.

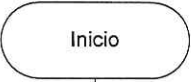
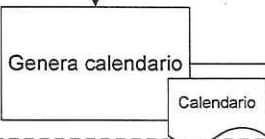

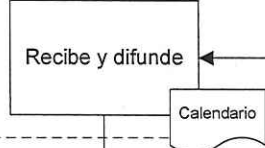


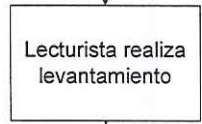
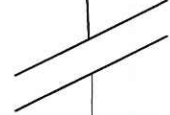
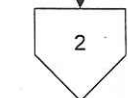
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Dirección Comercial, Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Rezagos Restricciones y Ejecución Fiscal, Subgerencias de Comercialización, Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta.



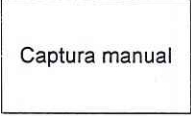
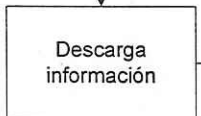
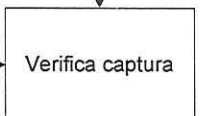
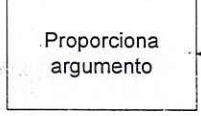

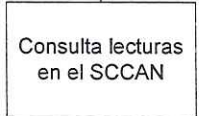


Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-02-01		Se actualizan palabras en generalidades puntos 1 y 5 y en las descripciones de las actividades de tareas 02, 06,08,16 y 17 como los nombres de los titulares	 Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	 Gerencia de Atención a Usuarios	 Dirección Comercial
Fecha	Revisión				
13/06/2024	23				



## Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE VALIDACIÓN E IMPRESIÓN DE ESTADOS DE CUENTA	SUBGERENCIAS COMERCIALES	DIRECCIÓN COMERCIAL	Tiempo de Ejecución	
01						
02	Se elabora " <b>Calendario de Facturación</b> " (registro ON-UVE-02) revisado por la Gerencia de Atención a Usuarios y validado por la Dirección Comercial. El calendario incluye las etapas del proceso: Levantamiento de Lecturas, Captura de lecturas, Validación, Facturación, Entrega, Vencimiento y Restricción .				Diciembre de c/año	
03						
04						
05	Para el levantamiento manual de lecturas, las Subgerencias Comerciales, generan y entregan a supervisores y lecturistas el " <b>Listado de Lecturas</b> " (registro ON-UVA-03), las lecturas quedan registradas en el " <b>Control de lecturas</b> " (registro ON-DCO-24) para su consulta. Para el caso electrónico, se actualizan las bases de datos en los equipos respectivos.				Según programa	
06	Las actividades de los lecturistas, es verificada por los Supervisores. En el " <b>Control de Lecturas</b> " (registro ON-DCO-24), quedan registradas las lecturas tomadas y validan las anomalías reportadas; En caso de no tomar lectura se deja el " <b>Reporte de Lecturas</b> " (registro ON-DCO-32). El personal de Lecturistas de las Subgerencias Comercial, llevan los siguientes controles: Registro de anomalías detectadas llevan el control en el " <b>Reporte de Anomalías</b> " (registro ON-DCO-20), cuando son Tomas Generales, el Lectorista realiza la dispersión de lecturas de toma general a la derivaciones en el registro " <b>Reporte de Toma General</b> " (registro ON-DCO-23); cuando detecta error solicita mediante el control " <b>Ajustes y/o corrección de lecturas</b> " (registro ON-ULV-04) a los ejecutivos de cuenta los ajustes correspondientes, a fin de que se emita un estado de cuenta correcto al usuario. Las actividades que realizan los lecturistas diariamente, se registran en el " <b>Reporte de Trabajo</b> " (registro ON-DCO-19).					
						
						

## Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	SUBGERENCIAS COMERCIALES	UNIDAD DE VALIDACIÓN E IMPRESIÓN DE ESTADOS DE CUENTA	Tiempo de Ejecución
07					
08	El personal de Lecturistas realizan la carga de lecturas, en el sistema SCCAN, colocando unidad administrativa, asentamiento y colonia.				
09	Cuando se trata de levantamiento manual de lecturas, los Lecturistas realizan la captura de lecturas en el Sistema SCCAN.				
10					Según calendario
11	De acuerdo al calendario, el personal de Validación constantemente está verificando, que el proceso de carga de lecturas, se haya completado en tiempo, de no ser así, se contacta a la Subgerencia Comercial respectiva para identificar la problemática y acordar la toma de acciones, a fin de cumplir con la entrega a tiempo de los estados de cuenta.				
12					
13					
14					

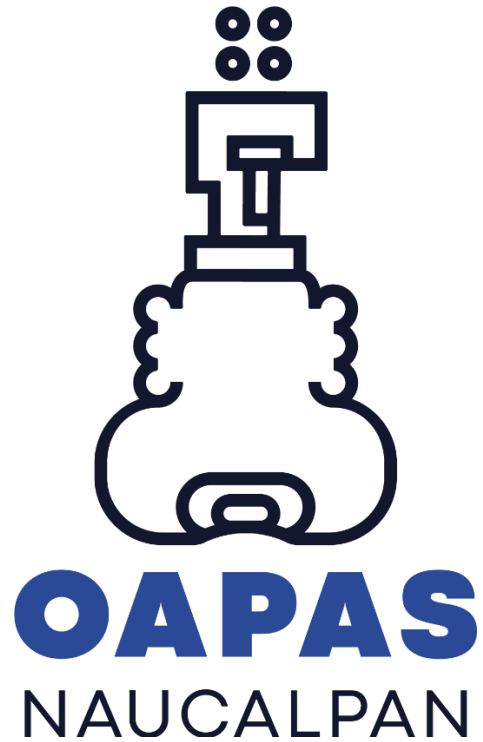


## Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	SUBGERENCIAS COMERCIALES	UNIDAD DE VALIDACIÓN E IMPRESIÓN DE ESTADOS DE CUENTA	Tiempo de Ejecución
15				3	
16	Una vez completado el proceso de carga de lecturas, Validación procede a realizar la verificación de dicha carga, considerando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumos negativo</li> <li>• Consumo exorbitantes</li> <li>• Bimestres no cargados</li> </ul>			Se revisa y se filtra Validación	
17	Realizada la revisión, se filtra información en " <u>Filtrado de Validación</u> " (formato ON-UVE-04) y se envía a las Subgerencias Comerciales. Si se detectan en el bimestre actual lectura y en el anterior una anomalía, se informa a la Subgerencia, así mismo si se detecta que cuenta con consumo 0 m <sup>3</sup> y costo 0.00, se envía para su corrección.		Recibe, Analiza y determina seguimiento	Envía reporte a las unidades	
18	Las Subgerentes en conjunto con los Supervisores y los Lecturistas, verifican, sobre " <u>Control de Lecturas</u> " (registro ON-DCO-24), la validación de las anomalías reportadas y en general el trabajo realizado.		Requiere inspección?	A	
19	En caso de requerirse, se implementan acciones correctivas o preventivas, generando los ajustes correspondientes en Sistema.		Proceso de Medidores para Inspección		
20	Se corrige en el Sistema SCCAN.		Corrige captura		
21			4		

## Notificación de Adeudo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN COMERCIAL	SUBGERENCIAS COMERCIALES	UNIDAD DE VALIDACIÓN E IMPRESIÓN DE ESTADOS DE CUENTA	Tiempo de Ejecución
22			4	A	
23			Informa corrección	Recibe y vuelve a verificar	
24				Corregido	
25	Se general en Sistema SCCAN, la carga de facturación de los <b>"Estados de Cuenta"</b> (registro ON-UVE-01) y las <b>"Notificaciones de Adeudo"</b> (registro ON-UVE-06) Se revisa la cantidad de usuarios en el padrón contra la cantidad de estados de cuenta emitidos.			Emite estados de cuenta	
26	Para la entrega de los Estados de Cuenta y Las Notificaciones de Adeudo a las Subgerencias Comerciales, se genera el <b>"Control de Entrega de Estados de Cuenta y Notificación de Adeudo"</b> (formato ON-UVE-05)			Genera control de entrega de información	
27	Las Notificaciones de Adeudo, son entregados a los Supervisores y Lecturista para su entrega conforme al calendario.		Reciben Facturación y verifica	Entrega control, estados de cuenta y Notificaciones	
28	Subgerencias firma de recibido en el <b>"Control de Entrega de Estados de Cuenta y Notificación de Adeudo"</b> (formato ON-UVE-05). Los lecturistas organizan facturación y entregan en el domicilio.		Firma de recibido en el Control y devuelve	Recibe control y archiva	
29				Fin	



---

PROCESO PL-03

Liquidación y Cobro

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-03-01** Aclaraciones

**DF-03-02** Cobro a Usuarios

**DF-03-03** Pagos Electrónicos



**OBJETIVO:**

Determinar la metodología utilizada por el organismo para garantizar la atención adecuada de usuarios con requisitos específicos relacionados con el cálculo y liquidación de sus adeudos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica para el personal Ejecutivo de Cuenta de las Subgerencias Comerciales, respecto del cálculo de saldos del usuario incluyendo: Ajuste de Lectura, Descuentos, Cambios de Propietario y demás conceptos que correspondan, hasta la emisión de la orden de pago en su caso.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión, secciones:
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de Salidas no conformes

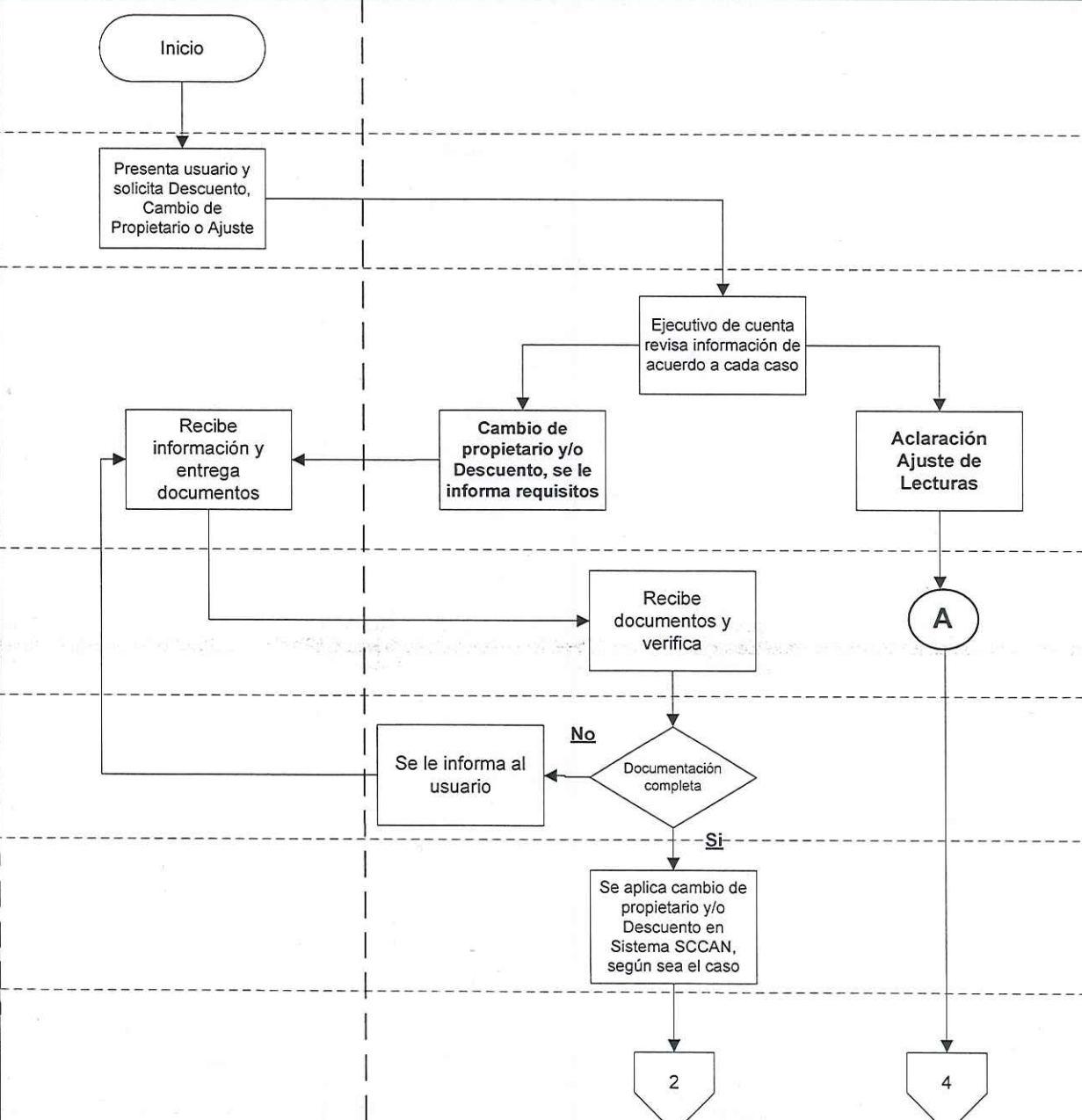
**GENERALIDADES:**

- En las Subgerencias Comerciales en el área de Aclaraciones, se realizan los tramites de: Descuentos, Ajustes de Lectura por Anomalías y Cambios de Propietario, todo movimiento deberá ser sustentado con la documentación correspondiente y será responsabilidad del Ejecutivo de Cuenta (Liquidador), el cual tiene que apearse a la normatividad aplicable, integrando el expediente a cada ajuste, así como el registro en los formatos correspondientes.
- Toda solicitud de aclaración, debe ser presentada por el usuario de manera personal, entregando un documento que acredite la posesión o propiedad del predio, es decir, boleta de agua, número de cuenta o boleta predial, lo anterior para minimizar riesgos "legales" para los usuarios, por lo que no se brinda información o el número de cuenta bajo ningún otra circunstancia.
- Todo registro o documento derivado de una aclaración queda registrado en el Sistema SCCAN y/o integrado al expediente físico del usuario, enlazado al número de cuenta del mismo, preservando también con ello la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Los ajustes que se realiza en el área de aclaraciones, son registrados en el **"Registro de Usuarios Diario"** (registro ON-DCO-18) y con el **"Ajuste de Lecturas"** ( registro ON-DCO-08), por los ejecutivos de cuenta, los cuales son realizados de acuerdo a la anomalía detectada en el predio y medidor; por lo que, antes de enviar al usuario al área de cajas y dar paso al Procedimiento de Cobro, el ejecutivo de cuenta se asegura de que el estado de cuenta, la orden de pago y/o información del usuario, sean ya los adecuados según los ajustes solicitados, y solo bajo autorización expresa de una autoridad superior o del propio usuario se dará paso al Cobro sin el cumplimiento puntual de los requisitos de entrada.
- Para la elaboración de informes de Indicadores y de Presidencia, las Subgerencias Comerciales llevan diariamente el **"Informe diario de Actividades para Indicadores"** (registro ON-DCO-21).
- Se considera SALIDA NO CONFORME, la realización de un ajuste en el Sistema SCCAN que no haya sido soportado con la documentación correspondiente, lo cual solo puede presentarse por autorización del jefe de la Subgerencia, el Subdirector de Atención a Usuarios, Director Comercial o Director General. En estos casos se registrará la salida no conforme en el Sistema Web, indicando como disposición la realización del servicio por aprobación de la autoridad competente. Cualquier otro tipo de salida no conforme sería detectada y gestionada en el procedimiento de cobro.
- Cuando el usuario presenta un Estado de Cuenta no conforme y solicita su ajuste, siendo este procedente, el Estado de Cuenta es identificado y separado como salida no conforme, y al final del día es entregado a la Unidad de Validación e Impresión de estados de Cuenta, para su análisis en el proceso de Estados de Cuenta y su disposición.
- Los descuento de ingresos menores, únicamente se aplica a usuarios de zona popular, que sus ingresos no rebasen los 3 salarios mínimos y/o ingresos no comprobables, se emite la **"Declaratorio de Ingresos Menores"** (registro ON-DCO-15) por medio del Sistema SCCAN, en caso de que las identificaciones y el recibo no coincida con la dirección, se le otorga al usuario la **"Declaratoria de Domicilio"** (registro ON-DCO-16) anexando copia del recibo y credencial del INE.
- Para la aplicación del artículo 20 de la Ley de Ingresos de Estado de México y Municipios, es para los usuarios que tengan adeudo ya sea Domestico o Comercial, por lo que deberán llenar la **"Solicitud Artículo 20"** (registro ON-DCO-25), el cual será emitido y autorizado por los Subgerentes Comerciales.
- Para el préstamo de expedientes se solicita por medio de oficio y se registra en **"Control de Préstamo de Expedientes"** (registro ON-DCO-17)
- A través de la conformación y resguardo de los expedientes dentro de las Subgerencias Comerciales, el personal autorizado tendrá acceso a los mismos, llevando un control de préstamo, de acuerdo a la **"Política de Préstamo de Expedientes"** (anexo DF-03-01.01), en el cual hace mención a detalle de la Política de uso interno para preservar toda la documentación e información confidencial del usuario.
- **DIFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencias Comerciales, Unidad de Ingresos y Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta.


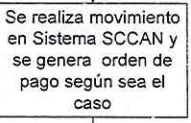
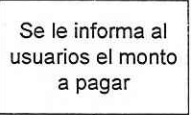
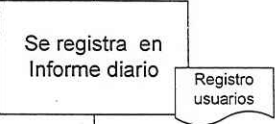
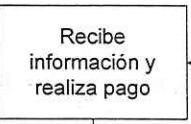
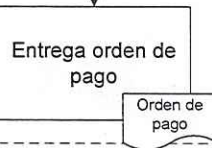
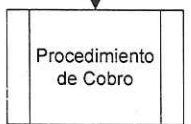
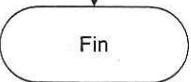
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-03-01					
Fecha	Revisión	Se modifica el ID 15, se documenta la Gaceta No. 84 del 2 de febrero de 2024			
09/02/2024	27		Subgerencia Central	Gerencia de atención a Usuarios	Dirección Comercial



## Aclaraciones

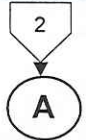
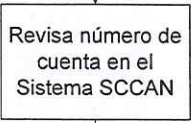

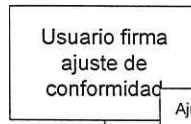
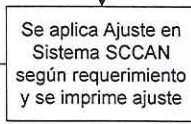
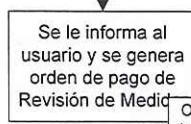
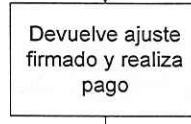
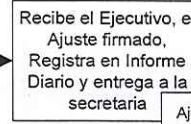
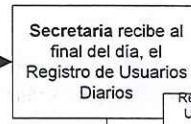
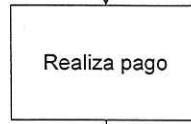
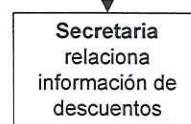
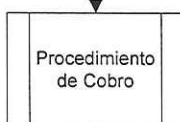
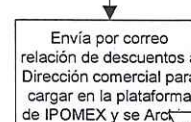
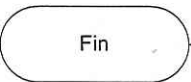
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	EJECUTIVOS DE CUENTA	Tiempo de Ejecución
01	El usuario se presenta en el área de Aclaraciones para solicitar: 1.- Descuento. 2.- Cambios de Propietario. 3.- Ajustes de cuenta.	Inicio		
02	Ante una solicitud de descuento, el ejecutivo de cuenta verifica en todo momento, que existan elementos legales y/o regulatorios que lo permitan.	Presenta usuario y solicita Descuento, Cambio de Propietario o Ajuste	Ejecutivo de cuenta revisa información de acuerdo a cada caso	
03	Para la aplicación del descuento es de acuerdo al Artículo 8 y 10 de la Ley de Ingresos Municipales del Estado de México y Municipios, se aplica el 38% de bonificación, para los grupos Vulnerables (Pensión, Viudez, Ingresos Menores, Discapacidad, Adulto Mayor y Orfandad) debe acreditar con la siguiente documentación vigente.  El ejecutivo de cuenta revisa documentación para la aplicación de Descuento o Cambio de Propietario.  <b>1.- REQUISITOS PARA LA APLICACIÓN DE DESCUENTO (ON-DCO-35):</b>  <b>Pensionado:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar credencial de pensión.</li> <li>• Credencial oficial del INE.</li> <li>• Recibo del agua.</li> </ul> <b>Viudez:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de matrimonio</li> <li>• Acta de defunción</li> <li>• Credencial oficial del INE.</li> <li>• Recibo del Agua.</li> </ul> <b>Ingresos menores:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Último recibo de nómina, (en caso de no contar con éste se solicita declaratoria mediante formato)</li> <li>• Credencial oficial del INE.</li> <li>• Recibo del Agua.</li> </ul> <b>Discapacidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Credencial que avale la discapacidad (DIF, Salubridad)</li> <li>• Recibo del Agua.</li> </ul> <b>Adulto mayor:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación oficial del INE e INAPAM</li> <li>• Recibo de Agua.</li> </ul> <b>Orfandad:</b> Acta de defunción de padre y/o madre y Recibo de Agua.			
04	<b>2.- REQUISITOS PARA CAMBIO DE PROPIETARIO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Traslado de Domicilio.</li> <li>• Boleta Predial vigente.</li> <li>• Escritura.</li> <li>• Carta Poder (en caso de no presentarse el propietario)</li> <li>• Recibo de Pago de Agua al corriente.</li> <li>• R.F.C del propietario.</li> <li>• Identificación actualizada del INE.</li> </ul> <b>EN CASO DE SER COMERCIAL O INDUSTRIAL,</b> copia de Acta constitutiva, carta de consentimiento del propietario, Poder del Representante Legal.  <b>3.- PARA ACLARACIÓN POR AJUSTE, SE REvisa NÚMERO DE CUENTA EN SISTEMA SCCAN</b>			

## Aclaraciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	EJECUTIVO DE CUENTA	AREAS INTERNAS	Tiempo de Ejecución
05					
06	Los Descuentos y Cambios de Propietario, quedan registrados en la Base de Datos del Sistema SCCAN para su consulta.  Se genera orden de pago según sea el caso.				
07	Los Ejecutivo de Cuenta, registran los movimientos de Cambios de propietario, Descuentos y Ajustes de cuenta, en el <b>“Registro de Usuarios Diario”</b> (registro ON-DCO-18) el cual cuenta con los anexos de las evidencias de los movimientos realizados por día, control que se lleva por Ejecutivo de Cuenta de cada una de las Subgerencias Comerciales.				
08					
09	Entrega orden de pago al usuario para el pago correspondiente Usuario realiza el pago, en el área de Cajas.				5 a 10 minutos
10					
11					
12					



## Aclaraciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	EJECUTIVO DE CUENTA / SECRETARIA	SUBGERENCIA DE MEDIDORES	Tiempo de Ejecución
13					
14	Para la aclaración de consumos, se revisa el numero de cuenta en el Sistema SCCAN, y de acuerdo a la anomalía detectada se determina si requiere revisión de medidor. El tiempo de aclaración es de 5 a 10 minutos siempre y cuando se cuente con los elementos necesarios para el ajuste.				
15	Todo ajuste esta fundamentado, conforme a las Reglas de Aplicación, de la Gaceta Municipal No. 84 del 2 de febrero de 2024.				5 a 10 minutos
16	Los ajuste por anomalías se aplican conforme a la Reglas de Aplicación y el Anexo DF-03-01.02 "Ajuste por Anomalías", los cuales deben contar con el soporte correspondiente. Se realiza movimiento en el Sistema SCCAN, se imprime el "Ajuste de Lecturas" (registro ON-DCO-08) se le informa al usuario y este firma de conformidad por el ajuste realizado.				5 a 7 días hábiles
17	Para el ajuste de cuenta, en caso de requerir Revisión de Medidor, el usuario realiza pago correspondientes por el concepto de Revisión de Medidor. En cuanto se tenga el resultado de la Revisión del medidor (5 a 7 días hábiles), se realiza el ajuste correspondiente conforme a las Reglas de Aplicación y el Anexo DF-03-01.02 Ajustes por Anomalía,				
18	Los Ejecutivo de Cuenta, registran los movimientos de Ajustes de cuenta, Descuentos y Cambios de Propietario, en el "Registro de Usuarios Diario" (registro ON-DCO-18), control que se lleva por Subgerencia y Ejecutivo de Cuenta, toda documentación de los movimientos realizados quedan como soporte en el Registro de Usuarios diario.				
19	Al final del día, los ejecutivos de cuenta, entregan a la Secretaria el "Registro de Usuarios Diario" (registro ON-DCO-18) con los anexos de los movimientos realizados, para su archivo. La Secretaria relaciona los descuentos aplicados y se envía por correo a Dirección Comercial, para que se cargue en la plataforma de Transparencia del IPOMEX.				
20					





# LIQUIDACIÓN Y COBRO

## Cobro a Usuario

### OBJETIVO:

Asegurar el control de los ingresos del Organismo y al mismo tiempo, proporcionar al usuario comprobantes de pago confiables.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente aplica a todo el personal de la Unidad de Ingresos.

Contempla desde el alta del cajero en el sistema SCCAN, recepción de las estados de cuenta del usuario, recepción de las órdenes de pago, su registro en sistema y la emisión de comprobantes de pago, así como los cortes diarios, recolección de cheques, conciliación bancaria, la entrega de efectivo al resguardatario y póliza de ingreso.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

### GENERALIDADES:

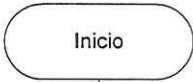
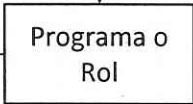
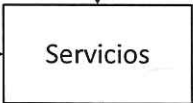





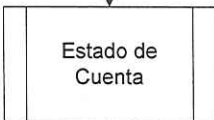

- El "Recibo de Pago" (Formato ON-SUT-13) y/o / CFI emitido es identificado y controlado mediante un folio único y el número de cuenta del usuario.
- De requerir la factura con sus datos fiscales, el usuario debe presentarlos ante el personal liquidador de la **Subgerencia Altas, Padrón y Censo** para su registro en el sistema.
- El personal de Informática se encarga de integrar las facturas emitidas diariamente y resguardar las mismas. El acceso y descarga de los archivos está asegurado y controlado por el número de cuenta del usuario y el folio del recibo de pago.
- Periódicamente, personal de la Contraloría Interna, realiza auditorías y arquezos a las diferentes cajas del Organismo, con la finalidad de corroborar que se mantiene un control adecuado de los ingresos.
- El personal recaudador de ingresos verifica siempre que los recibos y/o facturas emitidas cumplan con las características y requisitos establecidos en el Plan de Proceso, antes de su entrega al usuario.
- El usuario puede realizar el pago en: Unidades Comerciales (efectivo, cheque de caja, cheque certificado, tarjeta de crédito y tarjeta de débito), en el Portal de OAPAS, Pago en Línea, Transferencia Bancaria (únicamente usuarios de altos consumidores), Tienda OXXO, Comercial Mexicana / City Fresco; Bancos: Banamex, BBVA, HSBC, Banorte, Santander y Banco Azteca.
- Los cheques que se reciben en las Unidades Comerciales son entregados a la Unidad Central para pasarlos a través del lector de Banorte ubicado en las cajas de la Subgerencia de central, el cheque se captura y se escanea para que se acredite a la cuenta de Banorte y se verifica en el estado de cuenta del mismo que si el cheque es rebotado se ve reflejado en el estado de cuenta del banco Banorte.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, Secretaría Técnica, Subgerencia de Tesorería, Unidad de Ingresos, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencias Comerciales.



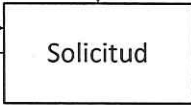



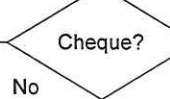

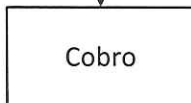

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-03-02		Se revisa y se actualiza palabras en el procedimiento se agrega el punto 7 en generalidades así como el nombre de la Directora de Finanzas.			
Fecha	Revisión		Unidad de Ingresos	Subgerencia de Tesorería	Dirección de Finanzas
17/06/2024	14				

## Cobro a Usuario



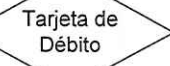
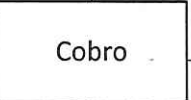

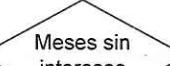
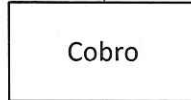
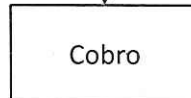

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	CAJERO GENERAL	CAJEROS	Tiempo de Ejecución
01					
02	Cada Lunes el Jefe de Oficina da de alta al cajero en la unidad administrativa que le corresponde de acuerdo a lo programado.				
03	El Usuario se presenta a cajas para pago de servicios.				
04	El Pago es por servicio de consumo de agua?.				
05	El Pago es por servicios de Factibilidad?.				
06	El Pago es por Venta de Vales?.				
07	El Cajero recibe del usuario Estado de Cuenta para cobro.				
					



## Cobro a Usuario



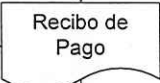

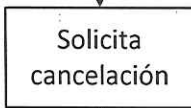
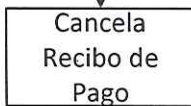

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	CAJEROS	Tiempo de Ejecución
				
08	Procesa su numero de cuenta en el sistema SCCAN.			
09	Solicita al usuario la forma de pago.			
10	Forma de pago en efectivo?.			
11	Forma de Pago con Tarjeta Bancaria?.			
12	Forma de pago con cheque?.			
13	Si es en efectivo procede a su cobro y El cajero deberá ingresarlo en el menú "Sistema de Cobro" ubicado en el sistema SCCAN.			
				

## Cobro a Usuario

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CAJERO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
				
14				
15	Si en con Tarjeta de Débito desliza su tarjeta en la terminal correspondiente al de su banco y procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.			
16	Si la Tarjeta de Débito es distinta a los bancos (Banamex, BBVA, American Express y Santander) se desliza su tarjeta en la terminal Banorte y procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.			
17	Si es con Tarjeta de Crédito, el usuario puede solicitar se aplique a meses sin intereses, procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.			
18				
19	Si es a Seis Meses, se desliza en la terminal Banamex y procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN y entrega ticket al usuario.			
				



## Cobro a Usuario




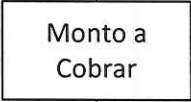
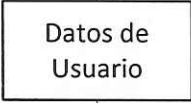
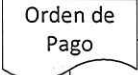
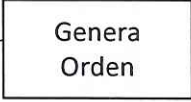
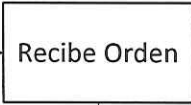
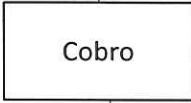

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CAJEROS	USUARIO	CAJERO GENERAL	Tiempo de Ejecución
					
20	Si es con Cheque, se aceptan cheques de caja, certificado, cheque personal con la leyenda SBC (Salvo Buen Cobro), solicitando al usuario número telefónico y correo electrónico.	 Solicita al usuario			
21	Procede a su cobro, ingresando al menú "Sistema de Cobro" ubicado en el Sistema SCCAN.	Cobro			
22	Una vez que procede el cobro al usuario por cualquier modalidad de forma de pago, el Cajero genera "Recibo de Pago" (Formato ON-SUT-13), sellado y firmado por el cajero y se entrega el cambio.				
23	Si el usuario detecta errores en el momento en el recibo de pago, solicita se cancele su recibo de pago el cual deberá firmar, solicitar la cancelación y anexar copia de credencial de elector.				
24	El Cajero solicita al Jefe del Oficina la autorización de cancelación del recibo de pago.				
25	El Jefe del Oficina con el número de operación y nombre del cajero ingresa al sistema SCANN en el menú de cancelaciones y cancela el "Recibo de Pago" (Formato ON-SUT-13).				
					

## Cobro a Usuario

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CAJEROS	SERVICIO PANAMERICANO	CAJERO GENERAL	Tiempo de Ejecución
		5			
26	Cada que se acumulen 50 mil pesos en efectivo, el Cajero empaqueta con una tira sumadora, elabora <b>"Corte Previo de Cajas (desglose de efectivo)" (Formato ON-DIN-05)</b> y hace el llenado de la <b>"Carta-Porte panamericano" (Formato ON-EXT-09)</b> y se ingresan al cilindro ubicado en cada Unidad.	Empaqueta			
27	Al final del día, el Cajero genera por medio del sistema SCCAN, el <b>"Listado de Corte de Caja" (Formato ON-SUT-11)</b> , y el llenado del <b>"Corte Previo de Cajas (Desglose de efectivo)" (Formato ON-DIN-05)</b> y el último llenado de la <b>"Carta-Porte panamericano" (Formato ON-EXT-09)</b> .	Formatos			
28	Servicio Panamericano abre el cofre y se lleva los paquetes de efectivo, verifica que no estén abiertas los paquetes y coincida los montos con su carta porte.		Verifica Paquetes		
29	Recibe comprobante, firma y pone fecha de cuando se lo llevan.		Carta Porte		
30	Mensualmente el Jefe del Oficina reporta a la Subgerencia de Tesorería y a la Contraloría la cancelación de las facturas y los motivos.			Cancelación Facturas	
31	El Jefe del Oficina realiza arquezos de caja de acuerdo al programa operativo anual llenando el formato <b>"Arquezos de Caja y/o Fondo Fijo" (Formato ON-SUT-10)</b> Aleatoriamente para detectar los faltantes y sobrantes.			Calendario de Arquezos	
				6	

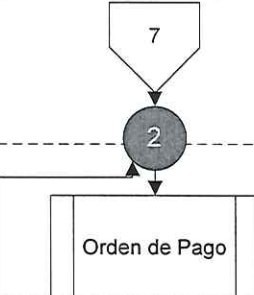
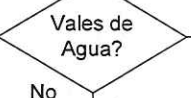
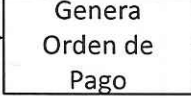
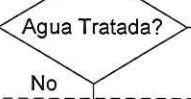

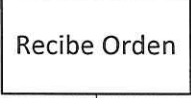
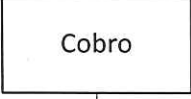



## Cobro a Usuario

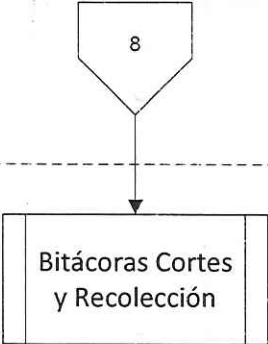

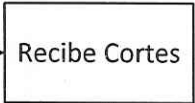
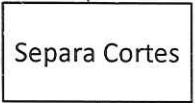
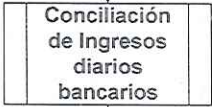

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	PASANTE DE INGRESOS	CAJEROS	Tiempo de Ejecución
		 			
32	Si el pago de servicios es por Factibilidad, El Usuario se presenta a la Unidad de Ingresos para la elaboración de la “Orden de Pago” ( Formato ON-DCO-22).				
33	El Jefe de Oficina de Ingresos le solicita oficio emitido por la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, en donde indica el monto a cobrar.				
34	Se solicita al usuario los datos de RFC, Nombre y Domicilio.				
35	El Jefe de Oficina de Ingresos genera la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22) y se la entrega al usuario, indicándole al usuario pase a pagar en cajas.				
36	El Cajero recibe “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22).				
37	El Cajero procede a su cobro iniciando del ID 09 al ID 29.			 	



## Cobro a Usuario

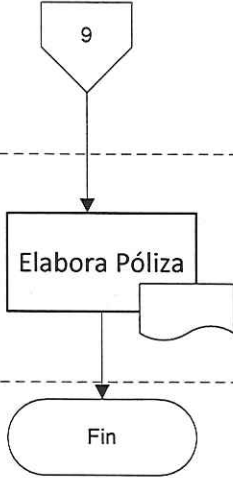
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	PASANTE DE INGRESOS	CAJERO	Tiempo de Ejecución	
						
38	El Usuario se presenta a la Unidad de Ingresos para la elaboración de la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22) para la venta de vales de agua potable, agua tratada y/o zona vulnerable.					
39	si la venta es por agua potable, el Jefe de Oficina ingresos verifica se encuentre en el padrón de concesionarios y se genera la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22), indicándole al usuario pase a pagar en cajas.					
40	si la venta es por agua tratada, el Jefe de Oficina de ingresos solicita al usuario la credencial de identificación (INE) para anotar sus datos y generar la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22), indicándole al usuario pase a pagar en cajas.					
41	Si es vale de zona vulnerable, Jefe de Oficina de ingresos solicita al usuario identificación autorizada para sector vulnerable firmado por el Gerente de Operación Hidráulica y sello de autorización y genera la “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22), indicándole al usuario pase a pagar en cajas.					
42	el Cajero recibe “Orden de Pago” (Formato ON-DCO-22).					
43	El Cajero procede a su cobro iniciando del ID 09 al ID 29.					
						

## Cobro a Usuario

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PASANTE DE INGRESOS	JEFE DE OFICINA DE INGRESOS	Tiempo de Ejecución
44	Cada tercer día, El <b>Jefe de oficina</b> de Ingresos acude con los cajeros ubicados en las unidades administrativas, solicitándoles el corte de los ingresos del día y elabora el formato " <b>Bitácora de Verificación de Cortes de Caja</b> " (Formato ON-SUT-07), así como el formato " <b>Bitácora de Recolección de Cheques</b> " (Formato ON-SUT-08), a su vez el <b>Jefe de oficina</b> hará entrega al <b>Jefe del Oficina de Ingresos</b> cada uno de los cortes obtenidos en las unidades de Echegaray, San Mateo, Lomas verdes, Satélite, Tecamachalco, San Esteban, Central y Palacio (solo en el pago anual) para realizar el llenado digital del " <b>Resumen Diario de Corte de Caja</b> " (Formato ON-SUT-17)			
45	El <b>Jefe de oficina</b> de Ingresos verifica que los cortes cuenten con todos los soportes para la realización de la " <b>Póliza de Ingresos</b> " (Formato ON-SUT-12), en caso contrario procede a solicitárselo al cajero responsable para su cumplimiento.			
46	El <b>Jefe de oficina</b> entrega los cortes al <b>Jefe de Oficina de Ingresos</b> .			
47	El <b>Jefe de oficina</b> de Ingresos separa los cortes conforme a lo establecido por la Subgerencia de Contabilidad y se lo entrega al <b>Jefe de oficina</b> de Ingresos para la elaboración de la " <b>Póliza de Ingresos</b> " (Formato ON-SUT-12).			
48	El <b>Jefe de oficina</b> de Ingresos realiza la consulta a los estados de cuenta bancario y baja la información a través de forma digital por medio de Excel que son guardados en una carpeta y realizara el llenado del formato " <b>Conciliación Diaria de Ingresos</b> " (Formato ON-SUT-09) Del concentrado de los ingresos diarios bancarios.			
				



## Cobro a Usuario

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	JEFE DE UNIDAD DE INGRESOS	JEFE DE OFICINA DE INGRESOS	PASANTE DE INGRESOS	Tiempo de Ejecución
49	El Jefe de Oficina elabora la póliza de ingresos diarios "Póliza de Ingresos" (Formato ON-SUT-12), la sube al Sistema Contable y procede a la elaboración del oficio para su entrega en la Subgerencia de Contabilidad.	 <pre> graph TD     Start{{9}} --&gt; Process[Elabora Póliza]     Process --&gt; End([Fin])           </pre>			
50					
51					
52					

**OBJETIVO:**

Determinar las tareas y responsabilidades que permitan aplicar adecuadamente los pagos electrónicos y su contabilización.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Pagos electrónicos: En línea, sucursales bancarias y tiendas de autoservicio.  
Desde la generación del pago, su procesamiento, validación y aplicación a la cuenta correspondiente.

**REFERENCIAS:**

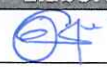


Manual de Gestión, secciones:  
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio  
8.5.2 Identificación y trazabilidad  
8.6 Liberación de los productos y servicios  
8.7 Control de las salidas no conformes

**GENERALIDADES:**

- Todo pago electrónico debe ser procesado antes del vencimiento del periodo, a fin de evitar la generación de recargos en la cuenta del usuario.
- Se requiere forzosamente la identificación o generación de un estado de cuenta para procesar, con archivo o manualmente, un pago electrónico.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Unidad de Ingresos, Subgerencia de Informática, Subgerencia de Contabilidad, Subgerencia de Tesorería, Unidad de Mantenimiento y Sistema al Soporte Comercial.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-03-03		Se reviso por parte de la Unidad de Ingresos sin Modificación alguna solo se actualiza el nombre de la Directora de Finanzas			
Fecha	Revisión		Unidad de Ingresos	Subgerencia de Tesorería	Dirección de Finanzas
17/06/2024	08				




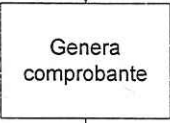
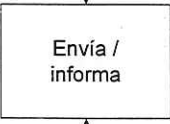
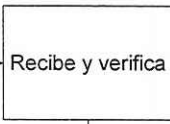

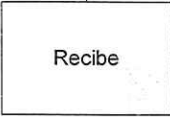
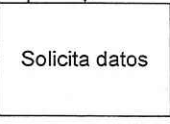
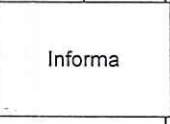
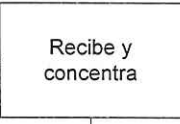
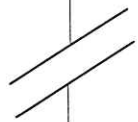

## Pagos Electrónicos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE INFORMÁTICA	Tiempo de Ejecución
01		Proceso de Estados de Cuenta		
02	Formas de pago: A través de la plataforma de la institución bancaria o centro comercial y/o la plataforma de OAPAS.	Determina forma de pago		
03		En Línea?		
04	El OAPAS ha puesto al servicio de los usuarios el sistema electrónico de trámites en línea, cuya finalidad es permitir al usuario realizar pagos electrónicos de manera expedita y segura.	Si Ingresa a Plataforma de OAPAS No 2		
05	El usuario debe estar registrado en la plataforma con un correo electrónico único y su nombre o razón social.	Identifica cuenta del usuario		
06		Realiza pago		
07		Requiere factura		
08		Si Genera e imprime Cierra plataforma No		



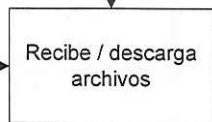

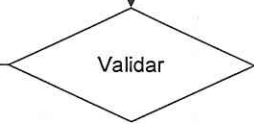
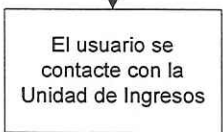

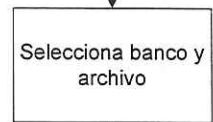

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE INFORMÁTICA	Tiempo de Ejecución
09		2		
10		<p>Si</p> <p>Cuenta con Estado de Cuenta?</p> <p>No</p>		
11		Ingresa a plataforma OAPAS		
12		Identifica cuenta de usuario		
13		Imprime Estado de cuenta		
14		Realiza pago		
15	El pago puede realizarlo en ventanilla o en portales bancarios.	<p>No</p> <p>Pago SPEI?</p> <p>Si</p>		
16		A	3	



## Pagos Electrónicos

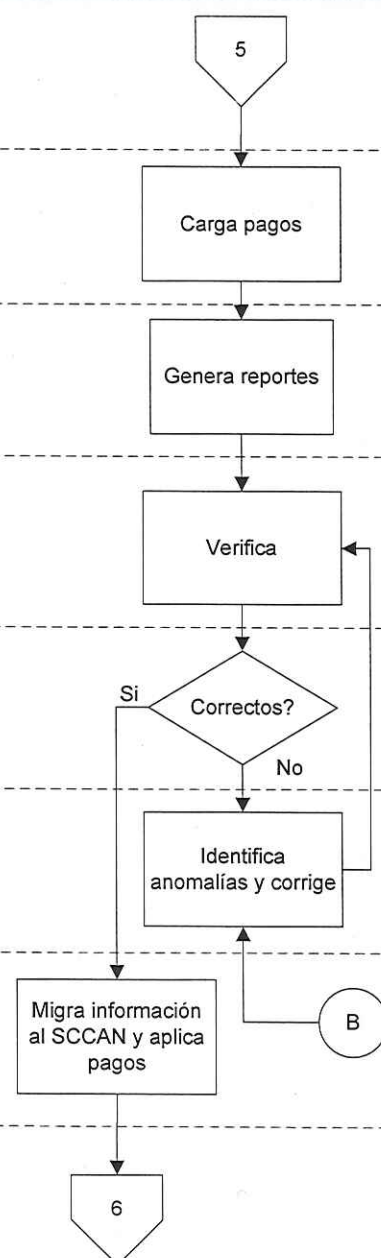
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIOS	GERENCIA DE ATENCIÓN A USUARIOS	UNIDAD DE INGRESOS	Tiempo de Ejecución
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

## Pagos Electrónicos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE INGRESOS	Tiempo de Ejecución
25			
26			
26			
27			
28			
29			
30	Los pagos electrónicos son procesados en el módulo del Sistema SCCAN.		
31			
32			

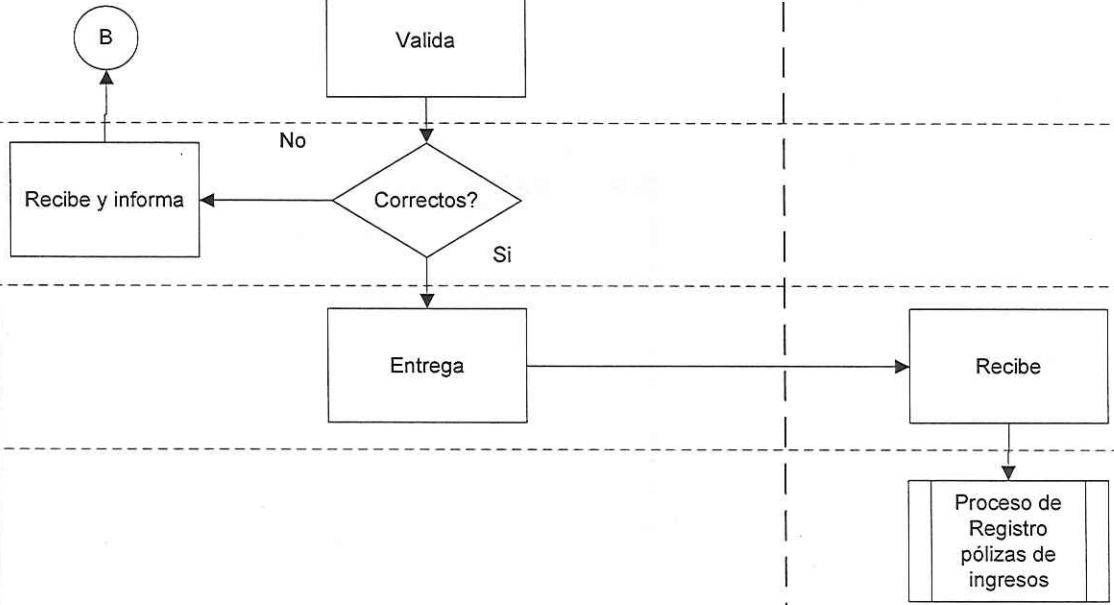
## Pagos Electrónicos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE INGRESOS	INSPECCIONES	INSPECTOR	Tiempo de Ejecución
33		5			
34		Carga pagos			
35	Se genera la carátula de pagos electrónicos y el reporte de recibos.	Genera reportes			
36		Verifica			
37	El importe del archivo debe ser igual al importe a facturar más comisiones.	Correctos?			
38	Se detecta anomalía y se vuelve a cargar por la Unidad de soporte Comercial	Identifica anomalías y corrige			
39		Migra información al SCCAN y aplica pagos			
40		6			





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE INGRESOS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
41		6		
42		Ingresar al SCCAN		
43		Genera reporte consolidado		
44		Valida		
45		<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">Recibe y informa</div> <div style="margin-right: 10px;">←</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-right: 10px;">Correctos?</div> <div style="margin-right: 10px;">←</div> <div style="margin-right: 10px;">No</div> </div>		
46		Entrega	Recibe	
47			Proceso de Registro pólizas de ingresos	
48				





PROCESO PL-04

Medidores

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-04-01** Instalación de Medidores

**DF-04-02** Revisión, Inspección y Verificación de Medidores



## Instalación de Medidor

### OBJETIVO:

Determinar los elementos y metodología apropiados que garanticen la instalación y funcionamiento adecuado del aparato medidor del suministro de agua en el domicilio del usuario.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

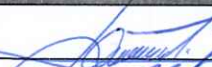

Aplica al área de Medidores tanto para la instalación de un nuevo medidor, así como para el remplazo de un aparato inservible.

### REFERENCIAS:

- Manual de Gestión, secciones:
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

### GENERALIDADES:

- La instalación o remplazo de un aparato medidor están sujetos a la solicitud por parte del proceso de Liquidación y Pago, una vez que se ha efectuado el pago del mismo; dicha solicitud se realiza a través del Sistema SCCAN.
- Cada uno de los aparatos medidores cuenta con su número, el cual sirve de identificación y se asocia al número de cuenta del usuario, una vez que éste es registrado en el Sistema SCCAN después de su instalación. Posterior al pago del aparato medidor, el usuario se comunica a la Subgerencia de Medidores para agendar cita, registrando los datos del usuario en el **Formato de Citas** (formato **ON-SME-10**)
- Mientras permanecen en las diferentes oficinas del Organismo, los aparatos medidores son resguardados en el Almacén General o sub almacenes en oficinas externas. El Almacén no recibe producto no conforme de parte de los proveedores (ver Proceso de Compras); cuando el personal de Medidores detecta un medidor dañado o que no cumple con los requisitos para su uso, lo devuelve al Almacén General.
- El servicio de instalación o remplazo de medidor no se da por concluido hasta que el usuario corrobora su funcionamiento adecuado y otorga su visto bueno en la orden respectiva.
- El monitoreo de los medidores sustituidos, se les realiza una segunda revisión al 10% de los medidores que fueron retirados, de forma al azar por parte de un Técnico y Supervisor, llenando el formato de **"Monitoreo de Medido Sustituido"** (formato **ON-SME-09**).
- La calificación del servicio de Instalación de Medidor se registra en el formato de **"Satisfacción del Usuario"** (formato **ON-SME-14**), que esta anexada en la Orden de instalación o Sustitución.
- Para reubicación de medidor este debe ser solicitado por medio de oficio y/o orden de trabajo.
- De forma mensual se envía a las Subgerencias Comerciales el **"Informe de Medidores Instalados"** (formato **ON-SME-12**)
- El encargado del Sub-almacén entrega los Materiales y Medidores; realiza la comprobación ante el IMROM con el formato **"Comprobación de reparación y mantenimiento del IMROM"** (formato **ON-DCH-01**) y se envían con oficio.
- Con el fin de ofrecer un buen servicio, el Subgerente de Medidores, realiza **"Supervisión Operativa"** (formato **ON-SME-19**) de forma aleatoria, a las actividades realizadas por el personal Técnico.
- **DIFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencia de Medidores, Subgerencias Comerciales y Almacén.

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-04-01	Se modifica el punto 9 en generalidades y se cancela el formato ON-SME-14, modifica en los ID 20,23 Y 26 en el diagrama se agregan los tiempos de respuestas.			
Fecha				
23/04/2024	19	Subgerencia de Medidores	Dirección Comercial	Dirección Comercial

## Instalación de Medidor

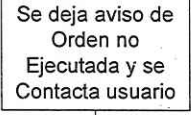
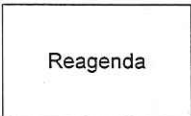
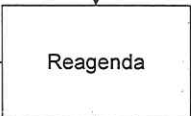


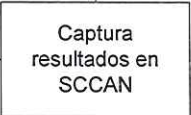
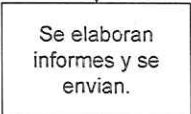

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA	EJECUTIVO DE CUENTA	MEDIDORES	Tiempo de Ejecución
01			Liquidación y Pago		
02	El Ejecutivo de Cuenta, genera la "Orden de Instalación o Sustitución" (formato ON-SME-01), a través del Sistema SCCAN, o bien se requisita "Comprobante de Sustitución de Medidor" (formato ON-SME-02).		Genera ordenes	Recibe e imprime	30 a 40 minutos
03				Clasifica y programa en ruta	60 a 90 minutos
04					Diario
05				Divide paquetes y asigna	60 a 90 minutos
06		Recibe		Entrega	10 minuto
07	El material se obtiene mediante "Solicitud de Material/ Subalmacén" (formato ON-SME-03).	Obtiene material			
08		2		A	



## Instalación de Medidor


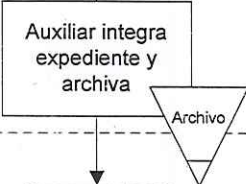
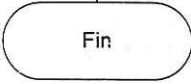

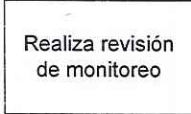

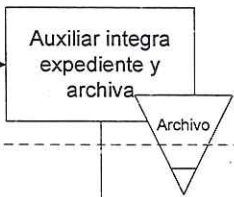

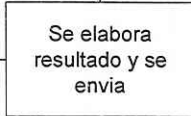

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA	USUARIO	SUPERVISOR	Tiempo de Ejecución
09					
10					20 a 30 minutos
11	En caso de <u>“Orden de Instalación ó Sustitución de Medidor”</u> (formato ON-SME-01) y sustitución de medidor, se llena un <u>“Comprobante de Sustitución de Medidor”</u> por programa (formato ON-SME-02), en el que se registra el número del medidor retirado y el número de medidor nuevo.				5 minutos
12	Se entrega al usuario la orden de instalación o sustitución de medidor y/o el comprobante para que firme de conformidad. En caso de que el usuario no firme, se pone la justificación y/o motivo por el cual el usuario no realiza la firma. Se entrega copia al usuario de la <u>“Orden de instalación o Sustitución de Medidor”</u> (formato ON-SME-01) y/o <u>“Comprobante de Sustitución de Medidor”</u> por programa ( formato ON-SME-02).				2 minutos
13					Al final de día
14					5 minutos
15	El técnico entrega la <u>“Orden Instalación o Sustitución”</u> (formato ON-SME-01), <u>“Comprobante de Sustitución de Medidor”</u> (formato ON-SME-02) y el medidor retirado.				5 minutos
16					

## Instalación de Medidor

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA	USUARIO	SUPERVISOR	Tiempo de Ejecución
17					
18					
19	En caso de no ser ejecutada la orden de instalación, por no haber localizado al usuario, se deja " <b>Aviso de Orden No Ejecutada</b> " (formato ON-SME-04). A la tercer visita de no haber localizado al usuario, se procede a cancelar la orden.				5 minutos
20	Se realiza llamada al usuario para agendar en el <u>Formato de Citas</u> (formato ON-SME-10)				5 minutos
21					
22	Se captura la información en el Sistema SCCAN.				07 minuto por order
23	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elabora informes mensuales:</li> <li>Programa Operativo Anual (POA), el cual es entregado en la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, junto con el archivo de escaneo de las ordenes ejecutadas, como evidencia del informe.</li> <li>Se elaboran los informes mensuales a las Subgerencias Comerciales.</li> </ul>				
24					



## Instalación de Medidor

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCION COMERCIAL	SUPERVISOR/TECNICO	AUXILIAR/SECRETARIA	Tiempo de Ejecución
25					
26	Se escanean las ordenes y se archiva.				4 horas
27					7 días
28					
29	Para el monitoreo de medidores sustituidos, se le aplica una segunda prueba al 10 % de los medidores retirados por sustitución de medidor, esta prueba es realiza en conjunto con el Supervisor y el Técnico en medidor, llenado el resultado en <b>"Monitoreo de Medidor Sustituido"</b> (formato ON-SME-09).				
30					
31	Encaso de que el medidor funcione correcto y se haya retirado, se da aviso a la Dirección Comercial por medio de oficio.				
32					



## Revisión, Inspección y Verificación de Medidor

**OBJETIVO:**  
Determinar los elementos y metodología de apoyo a los procesos de realización para asegurar los resultados adecuados de la medición del servicio de suministro de agua potable.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**  
Aplica al área de Medidores respecto de la inspección, verificación o revisión de aparatos medidores, para usuarios con servicio medido.

**REFERENCIAS:**  
Manual de Gestión, secciones:

- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

**GENERALIDADES:**

- Las actividades de Revisiones, Inspecciones y Verificaciones de un aparato medidor están sujetas a la solicitud respectiva por parte de cualquiera de los procesos internos del Organismo: Regularización del Padrón, Trámites, Atención al Usuario, Notificación de Cuenta, Fiscalización, o del propio proceso de Medidores como parte de programas internos de trabajo para la identificación de irregularidades en los aparatos instalados.
- Los resultados del servicio en este proceso son registrados y puestos a disposición de los procesos que los requieran a través del Sistema SCCAN, asegurando con ello la disponibilidad de información con oportunidad.
- Para mitigar los riesgos de registro u obtención de información incongruente o errónea, personal del Subgerencia de Medidores supervisa el trabajo realizado por los expertos y de manera aleatoria, ejecuta monitoreo a los aparatos.
- La reubicación de medidor se solicita mediante oficio que ingresa en oficialía de partes y se turna a la Dirección Comercial y/o Gerencia de Atención a Usuarios, las cuales generan la solicitud por oficio y/o a la **"Orden de Trabajo"** (formato ON-DCO-37) a la Subgerencia de Medidores y se ejecuta con el formato de **"Inspección y Verificación"** (formato ON-SME-06) en el que se indica si es factible la reubicación y se informa por escrito a las áreas solicitantes
- La calificación del Servicio de Revisión, Inspección y Verificación de Medidor se registra en el formato **"Satisfacción del Usuario"** (formato ON-SME-14) que está anexada en la orden de revisión, inspección y verificación.
- De forma mensual se envía a las Subgerencias Comerciales, el **"Informe Mensual de Anomalías"** (formato ON-SME-11)
- El encargado del Sub-almacén, elabora el informe de **"Comprobación de Reparaciones y Mantenimiento IMROM"** (formato ON-DCH-01), de los materiales que son retirados del sub-almacén y se envían con oficio a la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra.
- Para la supervisión o revisión de los medidores que se instalaron por programa, se realiza con el **"Formato de Medidor Supervisión o Revisión por Programa PRODI y CONAGUA"** (formato ON-SME-17)
- Con el fin de ofrecer un buen servicio, el Subgerente de Medidores, realiza **"Supervisión Operativa"** (formato ON-SME-19) de forma aleatoria, a las actividades realizadas por el personal Técnico.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**  
Alta Dirección, Gerencia de Atención a Usuarios, Subgerencia de Medidores y Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-04-02		Se modificó:			
Fecha	Revisión	En Generalidades los puntos 4, 6 y 7			
24/04/2024	16	Los ID 3,4,5,6,9,10,11,12,13,18,19,20,21 y 22	Subgerencia de Medidores	Dirección Comercial	Dirección Comercial






## Revisión, Inspección y Verificación de Medidor

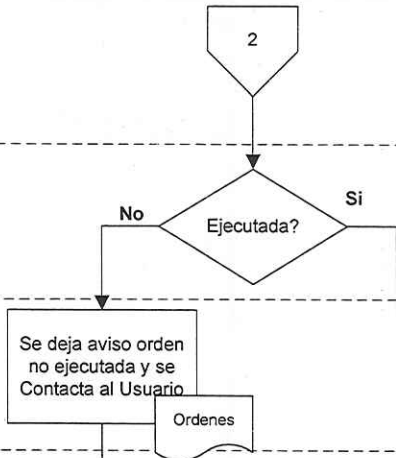
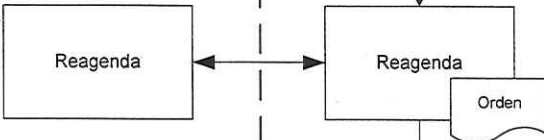

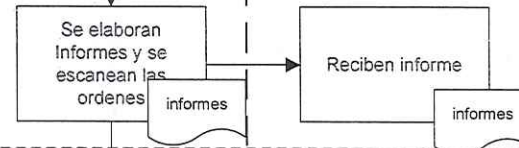
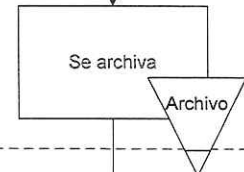
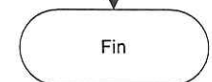
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE MEDIDORES / ASISTENTE	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
01		Inicio			
02	Las solicitudes para una inspección, verificación o revisión de medidor pueden realizarse por medio del Sistema SCCAN, o bien, vía telefónica, correo electrónico y oficio, en cuyo caso, personal de Medidores las registra en el Sistema.	Procesos Internos general solicitud	Recibe y verifica o registra en el Sistema		
03	De acuerdo al tipo de solicitud, se genera a través del Sistema SCCAN la <b>"Orden de Inspección"</b> (formato ON-SME-05), <b>"Orden de Revisión de Medidor"</b> (formato ON-SME-07), <b>"Orden de Verificación"</b> (formato ON-SME-08) y <b>"Orden de Inspección y Certificado"</b> (formato ON-SME-18).  Si la solicitud es vía telefónica, se requisita el documento de la <b>"Inspección y Verificación"</b> (formato ON-SME-06).		imprime orden de Revisión, inspección y verificación		30 a 15 minutos
			Clasifica y programa ruta		60 a 90 minutos
04		A			Diario
05			Divide paquetes y asigna		60 a 90 minutos
06			Entrega	Recibe	10 minuto
07					

## Revisión, Inspección y Verificación de Medidor

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	MEDIDORES / ASISTENTE	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
08				2	
09				Ejecuta inspección	15 a 20 minutos
10				Elabora reporte	5 minutos
11	<p>La firma de conformidad, se obtendrá en el documento que corresponda, de acuerdo a los tipos de solicitud ya citados en el punto 3.</p> <p>En caso de que el usuario no firme, se pone la justificación y/o motivo por el cual el usuario no realiza la firma.</p>	Firma de conformidad		Obtiene conformidad	2 minutos
12					Al final de día
13	Al final del día los Técnicos, entregan las ordenes ejecutadas y no ejecutadas.			Entrega órdenes	5 minutos
14				Recibe y soporta	
15				3	



## Revisión, Inspección y Verificación de Medidor

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	ASISTENTE Y SECRETARÍA	SUBGERENCIA DE PLANEACION, EVALUACIÓN Y CALIDAD / SUBGERENCIAS COMERCIALES	Tiempo de Ejecución
16					
17					
18	En caso de no localizar al usuario, se deja " <b>Aviso de Orden No Ejecutada</b> " (formato ON-SME-04).				5 minutos
19	A la tercer visita de no haber localizado al usuario, se procede a cancelar la orden.				5 minutos
20					3 minutos por orden ejecutada
21	Se elaboran los informes mensuales de: 1.-Programa Operativo Anual (POA), el cual es entregado a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, junto con el archivo de escaneo de las ordenes ejecutadas, como evidencia del informe. 2.-Informe Mensual para las Subgerencias Comerciales.				6 a 8 días
22					7 días
23					



---

PROCESO PL-05

Certificados de No Adeudo.

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-05-01** Certificado de Pago de Derechos de Agua

**DF-05-02** Dictamen Técnico de Factibilidades condicionada

**DF-05-03** Autorización de Pago en Parcialidades

**DF-05-04** Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria

**DF-05-05** Visto Bueno (Instalación de Redes de Infraestructura Urbana)

**OBJETIVO:**

- Establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo emitir los certificados de no adeudo solicitados por el usuario, de manera oportuna.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- El presente aplica exclusivamente para la emisión de certificados de no adeudo, desde la solicitud, validación, inspección, emisión y entrega.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, secciones:

- 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios.
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

**GENERALIDADES:**

- Las solicitudes de certificados podrá realizarlas el usuario directamente o una notaría a través de un gestor, presentando la documentación correspondiente de acuerdo al **Anexo DF-05-01.01 Requisitos para Certificados de No Adeudo**, el usuario llena el formato de "**Solicitud para Certificado de No Adeudo**" (formato **ON-CNA-02**).
- Las certificaciones son controladas mediante un folio y son identificadas por el número de cuenta del usuario al que corresponde en el padrón.
- En ningún caso se entrega una certificación que no cumple con los requisitos del producto, legales, reglamentarios o normativos.
- El usuario puede solicitar un nuevo certificado y/o reimpresión, siempre y cuando la revisión de medidor e inspección estén vigente dentro de los 30 días calendario.
- En los casos que se detecta un Producto NO Conforme, por cuestiones imputables al propio usuario, o cuando éste se genera y detecta durante el proceso (error ortográfico o de impresión), el documento es cancelado y archivado en una carpeta de documentos cancelados bajo llave.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Dirección Comercial, Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, Subgerencia de Medidores, Subgerencias Comercialización y Unidad de Certificados

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-05-01	Se modifica el ID 10 se cambia el nombre y numero de código del formato ON-CNA-03 por ON-CNA-04			
Fecha		Revisión	Jefe de la Unidad de Certificados de No Adeudo	Director Comercial
16/02/2024	18			




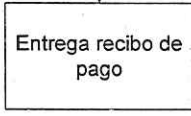
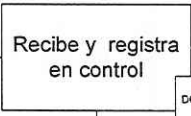

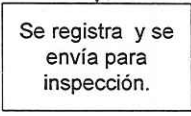
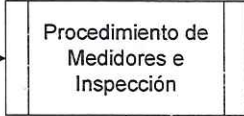
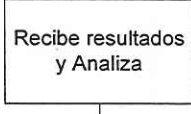
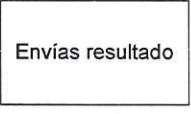
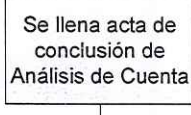

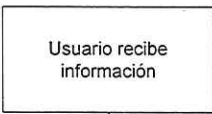
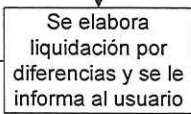
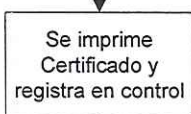


## Certificado de Pago de Derechos de Agua

GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES  
Y EJECUCIÓN FISCAL.  
SUBGERENCIA DE MEDIDORE

Tiempo de  
Ejecución

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	UNIDAD DE CERTIFICADOS / EJECUTIVOS DE CUENTA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL. SUBGERENCIA DE MEDIDORE	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	El usuario se presenta y se registra en "Control de Atención al Público" (formato ON-CNA-01), se le informa de los requisitos de acuerdo al Anexo DF-05-01.01 "Requisitos para el Trámite de Certificados de No Adeudo" y entrega	Se registra y Solicita Certificado	Recibe y Verifica documentos DOCUMENTOS		
3	Recibe documentación y verifica.		Documents completos		20 minuto
4	El usuario llena "Solicitud de Certificado de No Adeudo" (formato ON-CNA-02) y se adjunta documentación.	Llena solicitud Solicitud	Se le entrega solicitud y se le informa de las inspecciones		
5	El ejecutivo de cuenta recibe solicitud, documentación	Entrega solicitud y documentos	Revisa y firma de revisado		10 minuto
6	El ejecutivo de cuenta, en el Sistema Scan genera "Orden del pago" ( formato ON-DCO-22) por el Concepto de Certificado de No Adeudo y Revisión de Medidor. Genera la orden de "Visita de Inspección y Verificación" (formato ON-DCO-02); la primera visita es sin costo y la segunda tiene costo de acuerdo a la tarifa vigente.	Recibe y realiza pago	Se genera orden de pago y de inspección		20 minuto
7	Realiza los pagos correspondientes y entregan "Recibo de Pago" (formato ON-SUT-13)	Proceso de Liquidación y Pago			
8		2			

## Certificado de Pago de Derechos de Agua

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	UNIDAD DE CERTIFICADOS / EJECUTIVO DE CUENTA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL. SUBGERENCIA DE MEDIDORE	Tiempo de Ejecución
9					
10	Se registra en <u>“Control de Certificados de No Adeudo”</u> (registro ON-CNA-04)				10 minutos
11	Se registra en libreta de <u>“Control de inspección”</u> (formato ON-CNA-05), se envía a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal y firman de recibido en libreta. Cuando se tenga el resultado de inspección, se genera el <u>“Acta de Conclusión de Análisis de Cuenta”</u> (formato ON-CNA-06).				3 a 10 día
12	El resultado de Revisión de Medidor se puede consultar en el Sistema SCCAN, en un lapso de 3 a 5 días hábiles. El resultado de Inspección, se entrega en un termino de 5 a 8 días hábiles., Recibe resultado de <u>“Visita de Inspección y Verificación”</u> (formato ON-DCO-02).				
13	De acuerdo al resultado de Revisión e Inspección, se revisa en el Sistema SCCAN, y se elabora <u>“Acta de conclusión de Análisis de Cuenta”</u> (formato ON-CNA-06), firmada por quien elabora Ejecutivo de Cuenta y por el Jefe de la Unidad de Certificados de No Adeudo.				3 días
14					
15	Se elabora liquidación de por diferencia de pago. El usuario realiza pago correspondiente.				
16					



## Certificado de Pago de Derechos de Agua

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	UNIDAD DE CERTIFICADOS / EJECUTIVO DE CUENTA	DIRECCIÓN COMERCIAL	Tiempo de Ejecución
17		3			
18	El ejecutivo de cuenta realiza los cargos correspondientes en el Sistema SCCAN.  El usuario realiza pago de diferencias.	Se presenta a pagar	Se realizan cargos de diferencias en Sistema SCCAN		1 hora
19		Realiza pago y entrega copia de recibo	Recibe pago y anexa al expediente		
20	El <b>"Certificado de No Adeudo"</b> (formato ON-DCO-07) se imprime en dos tantos originales en papel seguridad y se coloca rubrica del Jefe de la Unidad de Certificados. Se registra en <b>"Control de Certificados de No Adeudo"</b> (formato ON-CNA-04)		Se imprime Certificado y registra en control	A	5 minutos
21	Se elabora relación de <b>"Certificados enviados a Dirección Comercial para firma"</b> (formato ON-CNA-07)		Se relaciona y se envía para firma	Recibe Dirección Comercial, firma y devuelve Expedient	2 días
22	El usuario recibe <b>"Certificado de No Adeudo"</b> (formato ON-DCO-07) y en la copia original, plasma nombre, firma y fecha de recibido.	Recibe Certificado	Recibe Certificado y entrega al usuario.		
23	Recibe acuse de <b>"Certificado de No Adeudo"</b> (formato ON-DCO-07)  Se escanea expediente	Firma de recibido y devuelve	Recibe acuse de recibido y escanea expediente		
24			4		



## Certificado de Pago de Derechos de Agua

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	UNIDAD DE CERTIFICADOS / EJECUTIVO DE CUENTA	SUBGERENCIAS COMERCIALES	Tiempo de Ejecución
25			4		
26	La Subgerencia Comercial, recibe expediente completo y copia simple del <b>"Certificado de No Adeudo"</b> (formato ON-DCO-07) para ser archivado en el expediente del usuario.		Se entrega expediente de Certificado a Subgerencias Comerciales	Reciben Subgerencia Comercial y firman de recibido expediente	
27	La Unidad de Certificados, se queda con la copia original del <b>"Certificado de No Adeudo"</b> (formato ON-DCO-07) que cuenta con la firma del usuario y de la Subgerencia Comercial que recibe, así como el archivo digital de la documentación, para su consulta.		Recibe y archiva Archivo	Devuelve acuse de recibido	
28			Fin		
29					
30					
31					
32					





# TRÁMITES COMERCIALES

## Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada

### OBJETIVO:

Establecer la metodología por el OAPAS para gestionar y proporcionar a los usuarios que lo soliciten, convenios de factibilidad que garanticen la capacidad del Organismo para proporcionar los servicios de suministro de agua potable, alcantarillado y saneamiento; considerando la disponibilidad de agua y de la infraestructura hidráulica y sanitaria.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- A) Para nuevos conjuntos urbanos, nuevos fraccionamientos, edificaciones en condominio, edificaciones industriales, comerciales de servicios mixtos y obras de impacto regional.
- B) Para predios con dimensiones menores a 500 metros cuadrados de terreno y/o construcción con uso mixto o 2 o mas viviendas.
- C) Para cambio de uso de suelo, fusión, subdivisión de predios, lotificaciones, cambios de densidad e intensidad de su aprovechamiento y altura.
- D) Proceso incluye la recepción de solicitudes, su revisión, la inspección inicial, el dictamen, el convenio, inspecciones de obra en el proceso de construcción y la liberación.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

8.1 Planificación y control operacional.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

8.6 Liberación de Productos y Servicios

8.5.1 Control de la Producción y de la previsión de servicio.

8.5.4 Preservación

8.7 Control de las Salidas No conformes

### GENERALIDADES:

- El control de las factibilidades se maneja a través de la conformación de un expediente por caso, al cual se le asigna un folio único. El expediente se conforma de acuerdo a los “Requisitos para el Trámite de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada” (formato ON-SUF-01), se realiza una inspección inicial, una vez realizada se elabora un dictamen y un convenio, así como toda la documentación legal adicionales solicitada al usuario, desde la integración de su requerimiento.
- El control también implica el registro de cada una de las factibilidades en un archivo electrónico “Estatus de folios ingresados por Oficialía de Partes” (registro ON-SUF-06), mismo que es actualizado en cada etapa del proceso; al inicio del proceso, se lleva a cabo una “Inspección Inicial para la obtención de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada” (registro ON-SUF-02), la cual se realiza para determinar la situación del predio y posterior a la celebración del convenio, se planifican 3 supervisiones, una al 50% de avance, otra al 80% de avance y la última al término; Las supervisiones son solicitadas por el mismo usuario de acuerdo a lo manifestado en el convenio.
- El expediente de factibilidad es resguardado en el archivo ubicado en la Subgerencia de factibilidades, al cual tiene acceso solo el personal autorizado del área; Cuando otra de las áreas del Organismo solicita información o documentos respecto a un proceso de factibilidad, no se les prestará el expediente, excepto para la elaboración del Convenio del Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada y para la obtención de firmas, para los demás escenarios solo se les remite la información requerida mediante oficio.
- El producto de salida en este procedimiento es el “Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada” (registro ON-SUF-03), el cual se emitirá de forma condicionada de acuerdo al análisis del expediente respectivo.
- Para su liberación, el usuario deberá cumplir los compromisos indicados y con el convenio de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada, el cual será autorizado por la Directora General y del Subgerente de Factibilidades.
- En ningún caso se manejan salidas No conformes, ya que el procedimiento conlleva una revisión minuciosa del dictamen de factibilidad, y en su caso, se detecta antes de emitirse y se corrige de inmediato.
- De acuerdo a la fecha de término del convenio, el usuario puede solicitar una única prórroga por 12 meses, siempre y cuando se solicite 30 días antes de su fecha de vencimiento.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección General, Dirección Jurídica, Dirección Comercial, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Subgerencia de Factibilidades y Subgerencia de Altas Padrón y Censo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-05-02		Se actualiza procedimiento en el desarrollo de actividades, se modifica nombre del procedimientos y nombre de titulares (Minuta de trabajo 438 12012024)			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Factibilidades	Dirección General	Dirección General
22/02/2024	06				



## Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE ALTAS, PADRÓN Y CENSO	UNIDAD DE OFICIALÍA DE PARTES	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES	Tiempo de Ejecución
1		Inicio				
2	Al momento de que el usuario solicita el servicio de factibilidad en la Oficialía de Partes, se le indica al usuario que se presente en la Subgerencia de Factibilidades, para la orientación sobre el trámite y como debe entregar la documentación.	El usuario solicita información		Se Turna el usuario a factibilidades	Recibe al usuario y se le orienta sobre el trámite	1 d
2	Se proporciona los <u>“Requisitos de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada”</u> (formato ON-SUF-01).  Usuario presenta documentación.	El usuario presenta documentación		Recibe y verifica documentos		1 d
3	Se recibe documentación.	Devuelve solicitud para corrección y subsanar documentos		Cumple?		
4	El área de Altas Padrón y Censo, genera <u>“Orden de Pago”</u> (formato ON-DCO-22) de acuerdo al artículo 137 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.	Usuario realiza pago	genera orden de pago y entrega al usuario	Se recibe y se envía a Padrón y Censo.		1 d
5	El usuario realiza el pago correspondiente y entrega el <u>“Recibo de Pago”</u> (registro ON-SUT-13) a la Unidad de Oficialía de Partes.	Liquidación y cobro		Comprobante		
6	Oficialía de Partes, recibe el recibo de pago, registra en Sistema y turna expediente a la Subgerencia de Factibilidades. La Subgerencia de Factibilidades, recibe expediente, verifica documentos y registra en <u>“Estatus de folios ingresados por oficialía de Partes”</u> (registro ON-SUF-06)			Recibe recibo de pago, asigna folio, y turna documentación	Recibe, registra y verifica expediente	1 d
7					2	



## Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES	SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE Y SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO.	DIRECCIÓN COMERCIAL / DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
8			2			
9	El Subgerente de Factibilidades, revisa documentación y el tipo de proyecto a desarrollar, se asigna al Personal Técnico para programar cita de inspección.		Cumple?			
10	Si el usuario no cumple con los requisitos, se le informa por medio de oficio. Si el Usuario presenta documentación completa, el Personal Técnico programa cita de Inspección inicial con el usuario, en conjunto con las Subgerencias de Agua Potable y de Drenaje y Alcantarillado	A	No Se elabora oficio y se informa al usuario	Si Personal Técnico, revisa y programa inspección con Usuario en conjunto con otras áreas	Procedimientos Agua potable y Drenaje y Alcantarillado	5 d
11	Se realiza inspección y se hace el llenado de la <u>"Inspección Inicial para la Obtención de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada"</u> (formato ON-SUF-02)		Realiza Inspección en el predio y se hace el llenado del formato de Inspección Inicial			1 d
12	La Subgerencia de Agua Potable y la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado, envían resultado de inspecciones por medio de oficio, indicando la fuente de abastecimiento y punto de descarga.		Recibe resultados	Envía Resultado de Inspección con especificaciones		3 d
13	Se concentra la información y se realiza el llenado de la <u>"Ficha Técnica"</u> (formato ON-SUF-17). Se envía a la Dirección de Comercialización y a Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, para ver si es factible el cobro de artículo 202 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, sobre aportación de mejoras.		Se realiza el llenado de la ficha técnica y se envía		Recibe Dirección Comercial y Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, para su análisis en aportación.	2 d
14	Se elabora análisis de evaluación y se presenta ante el Comité de Factibilidades.		Recibe y elabora análisis de evaluación para el Comité		Envían propuesta para el cobro de aportación a Mejoras	2 d
15			3			

## Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES	DIRECCIÓN COMERCIAL/ DIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
16			3		
17	Quando se tienen las inspecciones correspondientes y los análisis de evaluación; se realiza presentación de la Factibilidad, ante el Comité de Factibilidades.		Se envía a Comité de factibilidades para su aprobación.		
18	Se somete para su aprobación ante el Comité de Factibilidades.		Aprueba Comité		3 d
19	Si no se aprueba, se elabora oficio en el que se le informa al usuario, las condiciones legales y reglamentarias con las que debe cumplir. Si se aprueba, se elabora el "Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada" (Formato ON- SUF- 03), autorizada y firmada por el Director General y Subgerente de Factibilidades, se envía al usuario.	Usuario recibe oficio con aprobación y/o para determinar acción Se elabora oficio con condiciones a cumplir	Se elabora Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada		5 d
20	Se envía mediante oficio a la Dirección Comercial para la elaboración de liquidación de pago, correspondientes a los artículos 131,133,134,135,137,137-Bis y 138 del Código Financiero del Estado de México y Municipios			Se envía a Dirección Comercial / Jurídica Dirección Comercial, elabora Liquidación de Pago	1 d
21		Recibe y Liquidación de pago Recibe Liquidación, informa al usuario y se envía expediente a DJ			1 d
22	Se envía expediente de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada, a la Dirección Jurídica, para elaboración de Convenio de Factibilidad Condicionada y se imprime en 3 tantos en original.	Se presenta a realizar convenio Se envía para convenio	expediente	Procedimiento de Convenios	3 d
23				4	



## Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES	DIRECCIÓN COMERCIAL/ DIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
24				4	
25	Se firma Convenio de Factibilidad Condicional, entre el Director General, Director de Construcción y Operación Hidráulica, Dirección Jurídica y Usuario o Representante Legal, por un periodo de 12 meses, se entrega original del Convenio al usuario, para su cumplimiento y se queda un original en la Dirección Jurídica y Subgerencia de Factibilidades para el expediente.	Usuario Firma Convenio y devuelve		Se firma Convenio y se envía original	1 d
26	El usuario recibe original del Convenio original firmado.	Usuario recibe convenio original	Recibe Convenio y se le entrega un original al usuario		3 d
27	Se realizan inspecciones de compromisos de obra, cuando alcance 50% y 80% de avance llenando la <b>"Bitácora de inspección de Obras Hidráulica y Sanitarias de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada"</b> (formato ON-SUF-04)		Se realizan inspecciones de Compromisos de Obra del Convenio		1 d
28	Se inicia proceso de segunda etapa; en caso de que el usuario aun no ha cumplido con los compromisos del Convenio y solicite prorroga, se le envía oficio de rechazo.		<p>Si</p> <p>No</p> <p>Cumple con Compromisos, esta en tiempo</p>		5 d
29	Si el usuario esta cumpliendo con los compromisos, sin embargo a un su obra está en proceso; el usuario puede solicitar, única prorroga de 12 meses, por medio de oficio, 30 días antes de su vencimiento del Convenio.		Solicita Prorroga única de vencimiento del Convenio	Inspección de confirmación de las condiciones originales del proyecto.	2 d
30	Se realiza supervisión de la obra, llenado el formato <b>"Bitácora de inspección de Obras Hidráulica y Sanitarias de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada"</b> (formato ON-SUF-04)	Recibe oficio de rechazo de prorroga		Valida proyecto	1 d
31				5	



## Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
32			5		
33	Se elabora ofidio de <b>“Prorroga”</b> (formato ON-SUF-12)	Recibe oficio de prorroga	Emite oficio de prorroga		
34	El usuario al concluir con el Proyecto, solicita por escrito, la Liberación de la Factibilidad. Personal Técnico, realiza inspección final de obra, para	Solicita Liberación	Se realiza supervisión final de obra		
35	Si no se cumple con los compromisos estipulados en el Convenio, No se libera la Factibilidad y se le informa al usuario por oficio.		Cumplió con acuerdos de Convenio		3 d
36		Recibe oficio	No se libera la factibilidad hasta el cumplimiento del Convenio y se informa	Se libera factibilidad	1 d
37	Se elabora oficio para la liberación de la Factibilidad mediante el formato <b>“Liberación de Convenio de Dictamen Técnico de Factibilidad Condicionada”</b> (Formato ON-SUF-14), se envía al usuario y firma de recibido.	Usuario recibe y firma de acuse Oficio de liberación de Factibilidad	Se elabora oficio		1 d
38			Recibe acuse y archiva		
39			Fin		

**OBJETIVO:**

- Proporcionar al usuario de la toma una alternativa de pago, con la finalidad de que su cuenta se encuentre al corriente y sin irregularidades

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Este procedimiento aplica a los predios con adeudo de uso: Domestico, Comercial, Industrial e Institucional.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión, secciones:
- 8.2.3 Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios.
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

**GENERALIDADES:**

- Toda solicitud deberá ser presentada directamente por el usuario de manera presencial, presentando la documentación requerida de acuerdo a los **“Requisitos Para la Autorización de Pago en Parcialidades”** (Anexo DF-05-03.01).
- La **“Autorización de Pago en Parcialidades”** (registro **ON-DCO- 36**) se celebra hasta por 36 meses, genera intereses sobre saldos insolutos de 1.3% mensual y el **1.85 mensual de recargos moratorio en caso de retraso.**
- El usuario debe cubrir como pago inicial el 20% de la cantidad a convenir.
- Se considera como Salida No Conforme, a la Autorización de Pago en Parcialidades, que no haya sido debidamente soportado con la documentación correspondiente.
- Para la seguridad y preservación de la información de los expedientes de la **“Autorización de Pago en Parcialidades”** (registro **ON-DCO- 36**) queda bajo reguarda y custodia de la Gerencia de Rezagos Restricciones y Ejecución Fiscal, en caso de requerir el préstamo del expediente, este deberá ser solicita por medio de oficio.
- Para la cancelación de la **“Autorización de Pago en Parcialidades”** (registro **ON-DCO- 36**), se tendrá que solicitar por medio de escrito, que deberá ser ingresado en la Unidad de Oficialía de Partes.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

- Alta Dirección, Dirección Comercial, Gerencia de Rezagos Restricciones y Ejecución Fiscal, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-05-03		Se modifica: Punto 2 de Generalidades. ID 02, 28 Y 35	Asistente Ejecutivo de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Gerente de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Director Comercial
Fecha	Revisión				
27/05/2024	11				




## Autorización de Pago en Parcialidades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCION FISCAL (ASISTENTE EJECUTIVO)	Tiempo de Ejecución
01		Inicio		
02	Que el usuario cuente con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adeudo en el Sistema SCCAN.</li> <li>• Sanción jurídica.</li> <li>• Cobro de diferencias.</li> <li>• Otros aprovechamientos por cobrar.</li> </ul>	Presenta Adeudo y/o otros Cargos	Recibe	
03		Procedimiento de Liquidación y Cobro		
04	Si el usuario desea celebrar el trámite de Autorización de Pago en parcialidades, debe cumplir con los <b>"Requisitos Autorización de Pago en Parcialidades"</b> (Anexo DF-05-03.01).	A	Solicita documentación	
05		Se informa Documentación faltante	Cumple con la Documentación	5 minutos
06		Recibe información y acepta terminos	Se informa montos y términos legales	
07	Se realiza el registro en el Sistema SCCAN y se genera <b>"Autorización de Pago Parcialidades"</b> (registro ON-DCO- 36)	Acepta los términos	Se genera Convenio en Sistema	5 minutos
08			2	



## Autorización de Pago en Parcialidades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL (ASISTENTE EJECUTIVO)	Tiempo de Ejecución
09			2	
10	Se Entrega la <b>“Autorización de Pago en Parcialidades”</b> (registro ON-DCO- 36) para firma de conformidad del Usuario.		se entrega para firma 	
11		Firma el usuario	Se recaba firma	1 minuto
12	Usuario realiza pago inicial del 20%	Usuario realiza pago	Se generan los cargos en Sistema	
13	El usuario entrega recibos del pago, para seguimiento a Convenio.	Entrega recibos de pago	Se genera copia del pago	5 minutos
14	Se registra en <b>“Control de Convenios”</b> (formato ON-GRR-26)		Se registra en Base de Datos	
15				
16			3	

## Autorización de Pago en Parcialidades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL / ASISTENTE EJECUTIVO	DIRECCIÓN COMERCIAL / GERENTE DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	Tiempo de Ejecución
17			3		
18	El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor, firman e integran expediente completo, verifica firma del usuario y se le entrega al Gerente de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, para la autorización.		El Ejecutivo integra expediente y recaba firma del Gerente	Recibe Gerente	
19	El Gerente de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, verifica y firma de autorización			Verifica información y Autoriza	
20	Se le entrega al usuario la <b>"Autorización de Pago en Parcialidades"</b> (registro ON-DCO- 36), para que realice los pagos en la Subgerencia que le corresponde.	Usuario recibe original y realiza pagos mensuales	El ejecutivo, entrega Original al usuario y la copia va al expediente	Devuelve al Ejecutivo de Cuenta	5 minutos
21	El expediente se entrega a la secretaria para la elaboración de informe mensual y para el archivo.		Entrega el expediente a la Secretaria para archivo e informe		
22	La Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, elabora informe mensual de las Autorizaciones de Pago en Parcialidades y envían por oficio a la Dirección Comercial, para su conocimiento.		Elabora informe mensual	Dirección Comercial, recibe de Conocimiento, firma y devuelve	
23	EL expediente completo de la <b>"Autorización de Pago en Parcialidades"</b> (registro ON-DCO-36), quedan bajo resguardo y custodia de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, las cuales son responsables de monitoreas y dar el seguimiento en el cumplimiento de los pagos que realiza el usuario.		Recibe y archiva		
24			4		

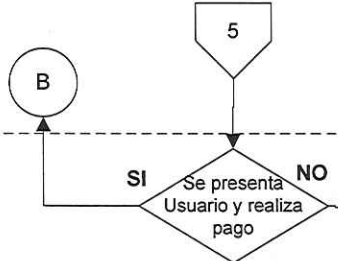
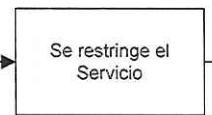
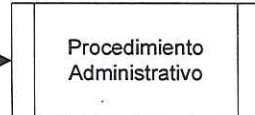
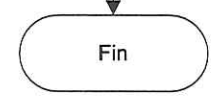


## Autorización de Pago en Parcialidades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL ASISTENTE EJECUTIVO	INSPECTOR NOTIFICADOR	Tiempo de Ejecución
25		4		
26	Los Asistente Ejecutivos de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, monitorean de forma mensual en el Sistema SCCAN, los pagos de los usuarios que celebraron la Autorización de Pago en Parcialidades.	Monitorea Pagos		
27	En caso de que el usuario no cumpla con dos de las parcialidades dentro del plazo otorgado, se aplicará lo dispuesto en el Artículo 33 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.	Cubre pagos en tiempo		
28	Las Gerencia de Rezagos, Restricciones y ejecución Fiscal, elabora " <u>Requerimiento de Pago</u> " (formato ON-GRR-04) el incumplimiento de pagos, para que se acerquen a realizar el pago correspondiente.	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>SI</p> <p>Se archiva</p> <p>Fin</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>NO</p> <p>Se genera Requerimiento de Pago por incumplimiento</p> <p>Se entrega al noatificador</p> <p>Notificador entrega en domicilio y devuelve</p> <p>Recibe</p> </div> </div>		
29	El usuarios cubre la totalidad del adeudo y se archiva el expediente.			
30	El Notificador entrega Requerimiento de Pago y firma de recibido.			
31		//		5 días
32		5		



## Autorización de Pago en Parcialidades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL / ASISTENTE EJECUTIVO	ÁREA DE RESTRICCIONES	ÁREA DE EJECUCIÓN FISCAL	Tiempo de Ejecución
33					
34	El usuarios cubre la totalidad del adeudo y se archiva el expediente. En caso de que el usuario haga caso omiso del Requerimiento de Pago y no se presente a realizar el pago correspondiente; Se procede a Restringir el Servicios de Agua Potable;	 <pre> graph TD     5{{5}} --&gt; D{Se presenta Usuario y realiza pago}     D -- SI --&gt; B((B))     B --&gt; D     D -- NO --&gt; R[Se restringe el Servicio]           </pre>			
35	Y sí aún así no se presenta, se pasa al área de Ejecución Fisca, para que se finque el Procedimientos Administrativo de Ejecución.				
36					
37					
38					
39					
40					



# TRÁMITES COMERCIALES

## Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria

### OBJETIVO:

Es establecer de forma clara y precisa la metodología, que permita al Organismo emitir la Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria, al usuario de manera oportuna.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Para predios de uso domestico o comercial

El proceso incluye la recepción de solicitudes, su revisión, la inspección, emisión y la entrega.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

8.5.1 Control de la Producción y de la previsión de servicio.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

8.5.4 Preservación.

8.6 Liberación de Productos y Servicios.

8.7 Control de las Salidas No conformes

### GENERALIDADES:

- La **“Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria”** (formato **ON-SUF-05**), es una constancia de existencia o no de infraestructura hidráulica y sanitaria en la zona donde se localiza el predio, pero de ninguna manera compromete al Organismo anticipadamente para dotar de los servicios a ningún proyecto específico; teniendo una vigencia de doce meses a partir de la recepción de la Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria.
- El expediente de Cédulas Informativas Hidráulica y Sanitaria, es resguardado en archivo ubicado en la Subgerencia de factibilidades, al cual tiene acceso solo el personal autorizado del área; Cuando otra de las áreas del Organismo solicita información o documentos, se solicita por medio de oficio.
- En ningún caso se manejan salidas **No conformes**, ya que el procedimiento de Cédulas Informativa Infraestructura Hidráulica y Sanitaria, se detecta antes de emitirse y se corrige de inmediato.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección General, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Subgerencia de Factibilidades, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, Unidad de Oficialía de Partes.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-05-04					
Fecha	Revisión	ALTA			
22/02/2024	00				



## Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE ALTAS, PADRÓN Y CENSO	UNIDAD DE OFICIALÍA DE PARTES	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES	Tiempo de Ejecución
1		Inicio				
2	El usuario se presenta en Oficialía de Partes para solicitar informes y Oficialía de Partes turna al usuario a la Subgerencia de Factibilidades, para la orientación sobre el trámite, y se le proporciona los <b>"Requisitos de Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria"</b> (formato ON-SUF-15)	El usuario solicita información <i>Requisitos</i>		Turna al usuario a factibilidades	Recibe al usuario y se le orienta sobre el trámite	
3		El usuario presenta documentación		Recibe y verifica <i>documentos</i>		1 día
4		Devuelve solicitud para corrección		No Cumple? Si		1 día
5	Se recibe documentación, y se le indica al usuario que pase a la Subgerencia de Altas Padrón y Censo para que le genere <b>"Orden de Pago"</b> (formato ON-DCO-22) por concepto de Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria, ya sea Doméstico o No Doméstico, conforme a la Gaceta Municipal vigente	Usuario realiza pago	recibe y se genera orden de pago	Recibe documentos y se envía para que generen la orden de pago <i>documentos</i>		
6	Usuario realiza el pago correspondiente y le entregan <b>"Recibo de Pago"</b> (registro ON-SUT-13)	Liquidación y cobro <i>Comprobante</i>				
7	Oficialía de Partes, recibe el recibo de pago, registra en Sistema y turna expediente a la Subgerencia de Factibilidades. La Subgerencia de Factibilidades, recibe expediente, verifica documentos y registra en base de datos de <b>"Estatus de Folios Ingresados por Oficialía de Partes"</b> (registro ON-SUF-06).			Recibo de pago, asigna folio y turna expediente	Recibe, registra y verifica <i>expediente</i>	1 día
8					2	



## Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ASISTENTE / SECRETARÍA	SUBGERENTE DE FACTIBILIDADES	PERSONAL TÉCNICO	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACION HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
9		2				
10	La Asistente registra en control de recibido, y se entrega al Subgerente, el cual firma que esta recibiendo el expediente para el trámite de la Cédula Informativa de No existencia de Infraestructura Hidráulica y Sanitaria. El Subgerente revisa y asigna al Personal Técnico para programar cita de inspección.	Se registra en control <i>Control</i>	Subgerente revisa y asigna al Personal Técnico <i>expediente</i>	Personal Técnico, revisa y programa inspección con Usuario <i>expediente</i>		1 día
11	El Personal Técnico programa cita con el usuario para realizar inspección en el predio (El tiempo de inspección dependerá de la disponibilidad del usuario)  Realiza inspección.			Realiza inspección en el Predio <i>Inspección</i>		1 a 3 días
12	Se realiza inspección, se hace el llenado de <b>"Inspección para Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria"</b> (formato ON-SUF-08), se toman fotografías y al termino de la inspección, firma el usuario y el Personal Técnico, quien realiza la inspección.			Realiza el llenado del formato de Supervisión, toma fotografías y firma usuario e Inspector <i>Supervisión para Cédula</i>		1 día
13	El Sugerente de Factibilidades revisa y autoriza la <b>"Inspección para Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria"</b> (formato ON-SUF-08) y entrega a la Secretaria para la elaboración de Oficio de Cédula. La Secretaria solicita vía telefónica a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, numero de oficio para Cédula.	Secretaria recibe, solicita numero de oficio de Cédula a la DCOH	Subgerente recibe, revisa, autoriza y entrega a la Secretaria <i>expediente</i>	Entrega al Subgerente el Formato de expediente de Supervisión para revisión y autorización <i>Supervisión para Cédula</i>		1 día
14	El Personal Técnico, elabora oficio de <b>"Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria"</b> (formato ON-SUF-05), con copia a Dirección General, Oficialía de Partes y Expediente.  Entrega al Subgerente para revisión y firma de rubrica	Elabora oficio de Cédula y entrega al jefe para revisión y rubrica	Subgerente Revisa y rubrica oficio y devuelve a la secretaria <i>Oficio de cédula</i>			1 día
15	La secretaria recibe oficio con rubrica, organiza expediente completo y envía al Director de Construcción y Operación Hidráulica, para firma de autorización.	Envía oficio de Cédula, para firma del Director de DCOH <i>Oficio de cédula</i>			Recibe, revisa, firma de autorización y devuelve <i>Oficio de cédula</i>	1 día
16	La Dirección de Construcción y Operación devuelve el oficio de Cédula autorizado, para que sea enviado al usuario.				3	



## Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES (SECRETARIA)	DIRECCIÓN DE CONTRUCCION Y OPERACIÓN HIDRAULICA	Tiempo de Ejecución
17			3		
18	La Secretaria, le informa al usuario vía telefónica, que pase a recoger respuesta de oficio. El usuario recibe oficio de "Cédula Informativa Hidráulica y Sanitaria" (formato ON-SUF-05), y firma de recibido con fecha en la copia y devuelve.	Usuario recibe Cédula original y firma de recibido	Recibe oficio autorizado y realiza llamada telefónica al usuario		1 día
19			La secretaria, recibe acuse de oficio, con firma del usuario		
20	Recibe escrito con firma del usuario y entrega la copia a Dirección General y a Oficialía de Partes.		Entrega oficios en las áreas correspondientes		1 día
21	La Asistente escanea expediente y lo carga al Sistema RAS, para el cierre de trámite concluido en oficialía de Partes.		Escanea expediente y lo carga al Sistema RAS		1 día
22			Fin Archivo		
23					
24					



### OBJETIVO:

Es establecer de forma clara y precisa la metodología que permita al Organismo emitir el Visto Bueno para la Instalación de Redes de Infraestructura Urbana, a los usuarios y empresas de Telecomunicaciones, Eléctricas, Gas y Servicios, que soliciten realizar este tipo de instalación, así como aquellos usuarios que requieran realizar obras en vía pública.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Para Empresas en el tendido de redes de telecomunicaciones, eléctricas, gas, servicios y usuarios requieran realizar obra en vía pública. El proceso incluye la recepción de solicitudes, revisión, inspección, autorización e inspecciones de obra en el proceso de construcción del proyecto.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:


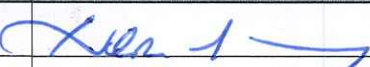
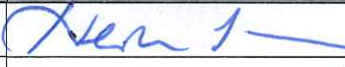
- 8.1 Planeación y control de la operación.
- 8.5.1 Control de la Producción y de la previsión de servicio.
- 8.5.2 Identificación y Trazabilidad.
- 8.5.4 Preservación.
- 8.6 Liberación de Productos y Servicios.
- 8.7 Control de las Salidas No conformes

### GENERALIDADES:

- La emisión del **"Visto Bueno"** (formato **ON-SUF-09**), de instalación de redes de infraestructura urbana, consiste en dictaminar la autorización de obras de modificación, ruptura, corte de pavimento o concreto en calle, guarniciones y banquetas, así como los términos y condiciones legales a que está sujeto el usuario.
- La vigencia del Visto Bueno, estará sujeto al contenido del Dictamen que tramita ante la Dirección de Movilidad Territorial o en todo caso el periodo de vigencia será a partir de la firma del presente documento o si el proyecto original sufre modificaciones.  
El Organismo podrá Inspeccionar en todo momento los trabajos y emitir recomendaciones, en el sentido de salvaguardar la correcta operación de la infraestructura hidráulica y sanitaria del Organismo, elaborando la **"Bitácora de Inspección de Vo. Bo."** (formato **ON-SUF-13**), quedando como antecedente para ambas partes.
- El expediente de **"Visto Bueno"** (formato **ON-SUF-09**) para la instalación de redes de infraestructura urbana, es resguardado en el archivo de la Subgerencia de factibilidades, al cual tiene acceso solo el personal autorizado del área; en caso de que alguna de las áreas del Organismo requieran información, este será solicita por medio de oficio.
- En ningún caso se manejan salidas No conformes, ya que el procedimiento de Vo. Bo. de Instalación de Redes de Infraestructura Urbana, se detecta antes de emitirse y se corrige de inmediato.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección General, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Subgerencia de Factibilidades, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, Subgerencia de Agua Potable, Subgerencia de Drenaje y Unidad de Oficialía de Partes.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-05-05		ALTA			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Factibilidades	Dirección General	Dirección General
22/02/2024	00				



## Visto Bueno (Instalación de Redes de Infraestructura Urbana)

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE ALTAS, PADRÓN Y CENSO	UNIDAD DE OFICIALÍA DE PARTES	SUBGERENCIA DE FACTIBILIDADES	Tiempo de Ejecución
1		Inicio				
2	El usuario acude a Oficialía de Partes para recibir orientación sobre el trámite, quienes turnan al usuario a la Subgerencia de Factibilidades, quienes proporcionan los <b>“Requisitos de Visto Bueno”</b> (formato ON-SUF-16) Posteriormente, el usuario presenta la documentación requerida	El usuario solicita información		Turna al usuario a factibilidades	Recibe al usuario y se le orienta sobre el trámite	
3		El usuario presenta documentación		Recibe y verifica		1 día
4	La Unidad de Oficialía de Partes, recibe información.	Devuelve solicitud para correccion		Cumple?		
5	Se recibe documentación, y se le indica al usuario que pase a la Subgerencia de Altas Padrón y Censo para que le genere <b>“Orden de Pago”</b> (formato ON-DCO-22) por concepto de pago de inspección, conforme a la Gaceta Municipal vigente	Usuario realiza pago	Genera orden de pago de inspección	Se recibe documentos y envía para generar orden de pag		
6	Usuario realiza el pago correspondiente y le entregan <b>“Recibo de Pago”</b> (registro ON-SUT-13) La Unidad de Oficialía de Partes, turna expediente a la Subgerencia de Factibilidades.	Liquidacion y cobro		Recibo de pago, asigna folio y turna expediente	Recibe, registra y verifica	
7	La Subgerencia de Factibilidades, recibe expediente, verifica documentos y registra en base de datos de <b>“Estatus de Folios Ingresados por Oficialía de Partes”</b> (registro ON-SUF-06).					1 día
8						



## Visto Bueno (Instalación de Redes de Infraestructura Urbana)

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ASISTENTE / SECRETARÍA	SUBGERENTE DE FACTIBILIDADES	PERSONAL TÉCNICO	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
9						
10	La Asistente registra en control de recibido, y se entrega al Subgerente, el cual firma que esta recibiendo el expediente para el trámite de Visto Bueno de instalación de Redes e Infraestructura Urbana. Posteriormente el Subgerente revisa y asigna al Personal Técnico para programar cita de inspección.	Registra en Control <i>Control</i>	Subgerente revisa y asigna al Personal Técnico <i>expediente</i>	Personal Técnico, revisa y programa inspección con Usuario <i>expediente</i>		1 día
11	El Personal Técnico programa cita con el usuario para realizar inspección en el predio, (el tiempo de inspección dependerá de acuerdo a la disponibilidad del usuario)  Realiza Inspección de acuerdo al proyecto.			Realiza inspección <i>Inspección</i>		1 a 3 días
12	Se realiza inspección y se hace el llenado de <b>"Inspección Inicial para la Obtención de Visto Bueno"</b> . (formato ON-SUF-07), se toman fotografías y al termino de la inspección, firma el usuario y el Personal Técnico, quien realiza la inspección.			Realiza el llenado del formato de Inspección Inicial, toma fotografías, firma usuario e Inspección <i>Inspección</i>		1 día
13	El Personal Técnico, de acuerdo al resultado de la Inspección, realiza el calculo lineal en base a la Gaceta Municipal vigente y entrega al Subgerente de Factibilidades, para su Revisión y validación. El subgerente, revisa, firma de autorización y entrega expediente a la Secretaria para la elaboración de la Orden de Pago.	Secretaria, solicita numero de oficio para la orden de pago a la DCOH	Subgerente recibe, revisa, autoriza y entrega a la Secretaria <i>expediente</i>	Se elabora la cuantificación Y se entrega al Subgerente		1 día
14	Se elabora oficio de <b>"Orden de pago"</b> (registro ON-SUF-11), en el que se le informa al usuario los montos a pagar y que tiene una vigencia de 30 días hábiles para realizar el pago; se marca copia a Dirección General, Oficialía de Partes y Expediente.	Elabora oficio de orden de pago, y se entrega al Subgerente	Subgerente firma de validación en el oficio de orden de pago y devuelve a la secretaria <i>Oficio de orden de pago</i>			1 día
15	El Subgerente de Factibilidades revisa y firma de validación.  La secretaria recibe oficio con firma de validación, organiza expediente y envía al Director de Construcción y Operación Hidráulica, para firma de autorización.	Envía oficio de Orden de pago, para firma del Director de DCOH <i>Oficio de Orden de pago</i>			Recibe, revisa, firma de autorización devuelve <i>Oficio de orden de pago</i>	1 día
16	La Dirección de Construcción y Operación, revisa, firma y devuelve el oficio de <b>"Orden de pago"</b> (registro ON-SUF-11), para que sea enviado al usuario.					



## Visto Bueno (Instalación de Redes de Infraestructura Urbana)

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SECRETARÍA / ASISTENTE	SUBGERENTE DE FACTIBILIDADES	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
17			3			
18	El usuario recibe oficio de "orden de pago" (formato ON-SUF-11) y firma de recibido con fecha y devuelve a la secretaria. A partir de la recepción del documento, el usuario tiene 30 días para realizar el pago.	Recibe usuario y firma de recibido	Recibe oficio autorizado y se entrega al usuario			1 día
19	La secretaria; recibe escrito con firma del usuario y entrega la copia a Dirección General y a Oficialía de Partes, escanea el documento y carga el avance al Sistema RAS y en "Estatus de folios ingresados por oficialía de Partes" (registro ON-SUF-06).		Recibe oficio, con firma del usuario			
20	Si no realiza el pago dentro de los 30 días, tiene que realizar el trámite nuevamente.	Usuario realiza pago	Entrega copia de oficio de orden de pago a las áreas correspondientes			
21	El usuario realiza el pago, entrega copia a la Subgerencia de Factibilidades.	Liquidación y cobro	Se escanea y se registra avance en el Sistema RAS y archiva			1 día
22	Recibe copia del pago, y se solicita a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, número de oficio; se elabora Oficio de "Visto Bueno" (formato ON-SUF-09) con copia para el Director General, Subgerencia de Movilidad Territorial, Gerente de Operación, Subgerencia de Agua Potable, Subgerencia de Drenaje, Unidad de Oficialía de Partes y Archivo.	Entrega recibo de pago	Recibe recibo de pago y genera Oficio de Vo.Bo.	Recibe, revisa y firma elaboración y validación		1 día
23	Se entrega al Subgerente de Factibilidades para Revisión y firma de Validación. Se envía para firma de autorización del Director de Construcción y Operación Hidráulica.		Recibe y envía a DCOH para firma		Recibe, revisa, Autoriza y devuelve	2 días
24					4	



## Visto Bueno (instalación de Redes de Infraestructura Urbana)

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SECRETARIA / ASISTENTE	DIRECCIÓN DE CONTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
25			4		
16	La Secretaria le informa al usuario vía telefónica, para que se presente a recibir el oficio de respuesta. El usuario recibe oficio <b>"Visto Bueno"</b> (registro ON-SUF-09), coloca firma y fecha de recibido, en la copia y devuelve.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe, firma de recibido y devuelve</div> <div style="font-size: small; margin-top: 5px;">Oficio de Vo.Bo.</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe, informa al usuario por telefono</div>		1 día
27	Recibe oficio firmado por el usuario y entrega copia a las áreas de: Director General, Subgerencia de Movilidad Territorial, Gerencia de Operación, Subgerencia de Agua Potable, Subgerencia de Drenaje y Unidad de Oficialía de Partes.		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe oficio firmado por el usuario y entrega a las áreas correspondientes</div> <div style="font-size: small; margin-top: 5px;">Oficio de Vo.Bo.</div>		1 día
28	Se escanea expediente completo, lo carga al Sistema RAS para el cierre del folio de la Unidad de Oficialía de Partes. Se registra en el control de base de datos de <b>"Estatus de Folios Ingresados por Oficialía de Partes"</b> (registro ON-SUF-06) y archiva.		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Escanea expediente se carga en el Sistema RAS, se registra en controles y se archiva</div> <div style="font-size: small; margin-top: 5px;">Archivo</div>		1 día
29			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Fin</div>		
30					
31					
32					



---

PROCESO PL-06

Fiscalización

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-06-01** Procedimiento Administrativo

**DF-06-02** Ejecución

**DF-06-03** Inspecciones



**OBJETIVO:**

Establecer la metodología que permita al Organismo la recuperación del rezago.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a las cuentas de usuario que presentan saldos vencidos, a partir del segundo bimestre de rezago. Conlleva desde la identificación del rezago, la notificación, restricción y la reconexión en caso de pago.

**REFERENCIAS:**

Manual de Organización, sección 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.

**GENERALIDADES:**

- En general, para iniciar el procedimiento administrativo, el usuario deberá estar en rezago con al menos 2 bimestres de retraso, no obstante, podrá iniciarse desde el primer periodo si así lo determina la Alta Dirección o una autoridad competente.
- No se podrá iniciar el procedimiento administrativo a aquellos usuarios que cuenten con convenios de pago activos, citatorio o invitaciones de presentación ante el Organismo.
- El **"Plan de Recuperación de Rezago"** (formato **ON-GRR-07**), es elaborado de manera anual y coordinada entre la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal y la Dirección Comercial; En su elaboración se considera, entre otros, la cantidad de usuarios por zona, el tipo de usuario, la cantidad de periodos de adeudo, los montos que representa el adeudo y la cantidad de personal con que se cuenta para realizar las diligencias; así también, el impacto de los Asuntos Internos y Externos relevantes para la Organización, determinado por la Alta Dirección en el MO; El plan se revisará y en su caso, se reajustará de manera periódica o según se requiera.
- Todo el procedimiento administrativo es monitoreado por la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos Legales y Reglamentarios que conlleva y que al final permitirán la aplicación adecuada y oportuna del Procedimiento de Ejecución.
- La aplicación del procedimiento es responsabilidad de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal como de la Gerencia de Atención a Usuarios, la primera para cuentas con un consumo menor a los 500 metros cúbicos y la segunda para consumos iguales o mayores a 500 metros cúbicos.
- El personal de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, realiza sus actividades de acuerdo a sus Procedimientos.
- La Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, monitorea los trabajo de restricción con el formato **"Orden de Verificación de Restricción"** (formato **ON-GRR-08**)
- Para el control de usuarios de consumos arriba de los 500 m<sup>3</sup>, se cuenta con una **"Base de Datos de Altos Consumidores"** (registro **ON-GAU-17**), con la que se monitorea el estatus de las cuentas por medio de semáforos; para las cuentas que registran adeudo mayor a tres bimestres, se hace un filtrado y se envía por oficio a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, para que se realice el trámite de Notificación y/o Restricción; de forma mensual se entrega el informe de **"Indicadores del SG"** (registro **ON-DGE-37**) en el que se muestra los ingresos, las visitas y las regularizaciones tanto de Cuentas Institucionales como de Altos Consumidores .
- Para el control de los usuarios de Cuentas Institucionales (Escuelas, Dependencias de Gobierno, Iglesias y Centros de Salud), se cuenta con una **"Base de Datos de Cuentas Institucionales"** (registro **ON-GAU-18**) en la que se va monitoreando el estatus de la cuentas por medio de semáforos.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-06-01		Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte del área responsable, únicamente se actualiza fecha y revisión.			
Fecha	Revisión		Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Dirección Comercial
10/06/2024	20				



## Procedimiento Administrativo


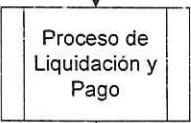

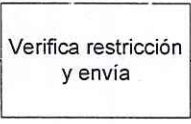
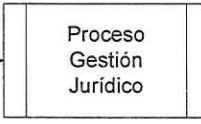


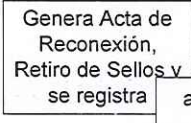
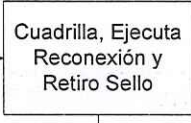
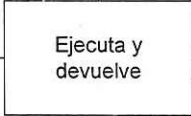
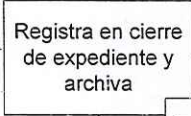

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIAS COMERCIALES	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	CUADRILLA DE NOTIFICADORES	USUARIO	Tiempo de Ejecución
01		Inicio				
02	Los adeudados son identificados en el Sistema Scgan por parte del personal de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal y las Subgerencias Comerciales, de acuerdo al Calendario de Facturación por Grupos, el cual es otorgado por la Dirección Comercial	Identifica rezago en el SCCAN de acuerdo al calendario	Determina y elabora Plan de Recuperación <i>Plan</i>			
03	Para toda notificación, se realizará primeramente una visita previa al domicilio del usuario, con el formato <b>"Orden de Inspección y Verificación"</b> (formato ON-GRR-28)	Informa y Solicita notificaciones	Recibe y procesa Orden de Visita			
04	Los documentos de <b>"Requerimiento de Cumplimiento de Obligación Fiscal"</b> (formato ON-GRR-18), son generados en el Sistema SCCAN y firmados por el Gerente de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal.		Genera requerimiento y se firma <i>requerimiento</i>			
05	Se registra en la <b>"Base de datos de Notificaciones y Restricciones"</b> (formato ON-GRR-19)		Registra y Entrega	Recibe y organiza por cuadrillas		
06	Las Requerimientos se generan con una vigencia de 3 días hábiles contados a partir de su entrega al usuario. En caso de que el usuario no se encuentra en el domicilio o se niega a recibir el <b>"Requerimiento de Cumplimiento de Obligación Fiscal"</b> (formato ON-GRR-18), se dejará <b>"Citatorio por Instructivo"</b> (formato ON-GRR-33), para que al día siguiente el usuario espere al notificador en su domicilio en la hora señalada en el citatorio; Al no atender nadie el citatorio, se hará la <b>"Notificación por Instructivo"</b> (formato ON-GRR-34) y se coloca sello naranja de Proceso de Restricción, para que el usuario se presente a aclarar su situación de adeudo..			Entrega Requerimiento/ Citatorio y se coloca Sello Color Naranja	Usuario recibe Requerimiento <i>documentos</i>	3 días
07					Proceso de Liquidación y Pago	
08					2	

## Procedimiento Administrativo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECRETARIA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	CUADRILLA DE RESTRICCIÓN	USUARIO	Tiempo de Ejecución
09			2			
10	Se verifica en el Sistema Sccan si la notificaciones fueron pagadas y se registrta " <u>Base de datos de Notificaciones y Restricciones</u> " (formato ON-GRR-19)	Se archiva y se registra	SI Verificación de Pago NO			
11		Fin	Separa Notificaciones Vencidas			
12	Para llevar a cabo la restricción del servicio, se genera un " <u>Orden de Restricción</u> " (formato ON-GRR-21) y se envía para firma a Dirección Comercial con el formato " <u>Firma de Restricciones</u> " (formato ON-GRR-22).		Genera Orden de Restricción	orden		
13	Se registra en la " <u>Base de datos de Notificaciones y Restricciones</u> " (formato ON-GRR-19) y se entrega a la cuadrilla.		Se registra en Base de Datos y se Asigna trabajo por cuadrilla	Recibe Orden de Restricción	orden	
14	Se ejecuta la Restricción con la " <u>Orden de Restricción</u> " (formato ON-GRR-21) y se hace el levantamiento de " <u>Acta Circunstanciada Hechos</u> " (formato ON-GRR-20)			Ejecuta restricción		
15	Se pega Sello de color verde de Suministro Restringido.			Pega sellos color Verde de Suministro Restringido	El usuario recibe información y se presenta	
16					3	72 Hrs.



## Procedimiento Administrativo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	GERENCIA DE REZAGOS RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL / CUADRILLA DE RECONEXIÓN	DIRECCIÓN JURÍDICA	Tiempo de Ejecución
17					
18					
19	En caso de no realizar el pago, se genera la <b>“Orden de Verificación de Restricción”</b> (formato ON-GRR-08) y se turna a la Dirección Jurídica por medio de oficio.				
20	Entrega copia de pago				
21	Una vez que se verifica el pago en el Sistema SCCAN, se procede a generar la <b>“Acta de Circunstanciada de Reconexión de Suministro”</b> (formato ON-GRR-23), Retiro Sellos y se entrega a la cuadrilla de reconexión, el proceso puede requerir hasta <b>72 hrs. hábiles</b> para su ejecución				72 hrs. hábiles
22	Se registra en <b>“Bases de Datos de Reconexiones”</b> (formato ON-GRR-24) y en <b>“Base de datos de Notificaciones y Restricciones”</b> (formato ON-GRR-19)				
23					
24					



**OBJETIVO:**

- Establecer la metodología que permita al Organismo la recuperación de créditos vencidos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- El presente aplica a las cuentas de usuario que presentan saldos vencidos, a partir del segundo bimestre de rezago, y una vez que han pasado por el Procedimiento Administrativo (Ver. DF-06-02).
- Conlleva desde la identificación de usuarios para ejecución, el requerimiento, la determinación y la reconexión en caso de pago.

**REFERENCIAS:**


- Manual de Organización, sección 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

**GENERALIDADES:**

- A ningún usuario se le podrá aplicar el procedimiento de Ejecución, sin antes haberse realizado el requerimiento o determinación fiscal antes de 10 días, y haberse ejecutado para éste el Procedimiento Administrativo con un resultado negativo.
- Para iniciar y dar seguimiento a la ejecución de este procedimiento se lleva un registro puntual mediante el **“Control de expediente de Ejecución”** (formato **ON-GRR-11**), en el cual se identifica la etapa en la que se encuentra cada caso y su situación.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, Gerencia de Atención a Usuarios y Subgerencias Comerciales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-06-02		Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte del área responsable, únicamente se actualiza fecha y revisión.	 Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	 Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	 Dirección Comercial
Fecha	Revisión				
10/06/2024	13				

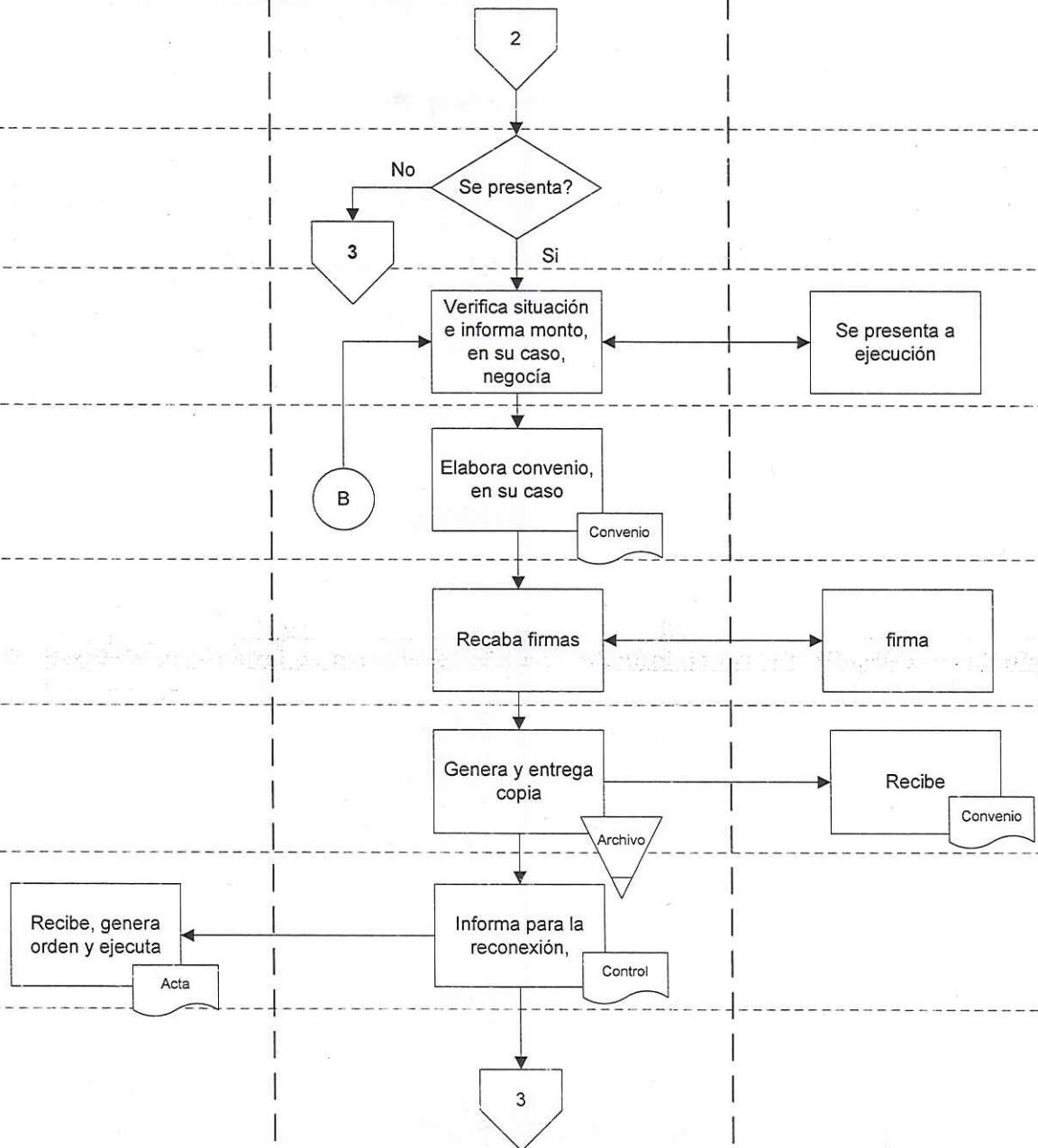
## Ejecución

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	ASISTENTE EJECUTIVO DE LA GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	SUBGERENCIA DE LO CONTENCIOSO Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	Tiempo de Ejecución
1		Procedimiento Administrativo	Recibe cartera vencida	Procedimiento Administrativo Común	
2	Se elabora el documento de " <u>Determinación Simple</u> " (formato ON-GRR-01), " <u>Determinación Intermedia</u> " (formato ON-GRR-02), " <u>Determinación Completa</u> " (formato ON-GRR-03).	A	Realiza determinación fundada y motivada	Resolución con imposición de multa	
3			Es viable?		
4		Recibe y Procesa	Informa y solicita corrección al procedimiento		
5	Para el caso del procedimiento administrativo común, el formato utilizado es " <u>Requerimiento de Pago</u> " (registro ON-GRR-04). Registra en " <u>Control de expedientes de Ejecución</u> " (registro ON-GRR-11)		Elabora requerimiento e integra al Control	USUARIO	
6			Procedimiento de Notificación	Recibe o se pega por instructivo, e informa	
7					Espera 10 días hábiles
8			2		



## Ejecución

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA DE RECONEXIÓN	ASISTENTE EJECUTIVO DE LA GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	USUARIO	Tiempo de Ejecución
9			2		
10			Se presenta?		
11			Verifica situación e informa monto, en su caso, negocia	Se presenta a ejecución	
12	Si el usuario lo requiere, se permite realizar un <b>"Autorización de Pago en Parcialidades"</b> (formato ON-GRR-12), de hasta 24 meses.		Elabora convenio, en su caso		
13	El convenio es firmado por el Usuario, el Director Comercial, Gerente de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal		Recaba firmas	firma	
14			Genera y entrega copia	Recibe	
15	La reconexión del servicio y el retiro de sellos, se genera <b>"Acta Circunstanciada de Reconexión de Servicio"</b> (formato ON-GRR-23).		Informa para la reconexión,		
16			3		

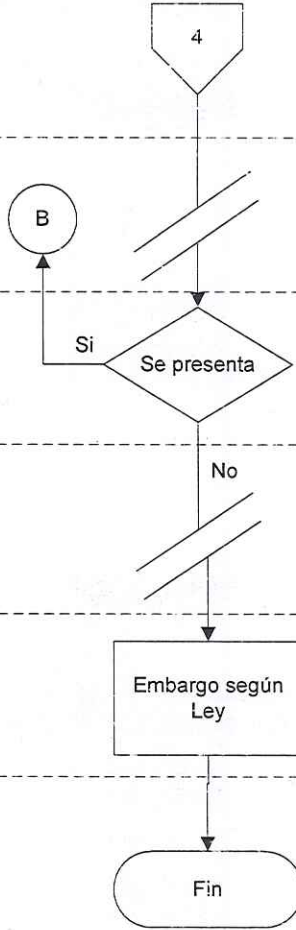




## Ejecución

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA DE RECONEXION	ASISTENTE EJECUTIVO DE LA GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	USUARIO	Tiempo d Ejecución
17			3		Por Bimestre
18	Adicional al vencimiento se otorga otro mes adicional para que el usuario pague conforme a convenio		Revisa vencimiento <i>Control</i>		
19	Se elaboran el " <b>Mandamiento de Ejecución</b> " (registro ON-GRR-05) así como " <b>Acta de Requerimiento de Pago</b> " (registro ON-GRR-09), y el " <b>Acta de Embargo</b> " (registro ON-GRR-10).		Elabora Mandamiento y actas, se turna al abogado ejecu <i>Mandamiento</i>		
20			Ejecutor, entrega o pega por instructivo	Recibe <i>Mandamiento</i>	10 Días
21			Se presenta? <i>Si</i>		
22			Evalúa y determina <i>A</i>		
23	El monto del adeudo es el principal parámetro para determinar si procede la determinación o no.		Procede? <i>No</i>		
24			4		

## Ejecución

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA DE RECONEXIÓN	ASISTENTE EJECUTIVO DE LA GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	USUARIO	Tiempo de Ejecución
25					
26					
27					
28	Se otorgan 10 días adicionales al vencimiento de la determinación fiscal para iniciar el embargo. Para esta parte del proceso debe existir la autorización de la Alta Dirección.		 <pre> graph TD     Start([4]) --&gt; Break1[//]     Break1 --&gt; Break2[//]     Break2 --&gt; Decision{Se presenta}     Decision -- Si --&gt; B((B))     Decision -- No --&gt; Break3[//]     Break3 --&gt; Process[Embargo según Ley]     Process --&gt; End([Fin])         </pre>		
29	El embargo se lleva a cabo bajo los lineamientos estrictos marcados en Código Financiero del Estado de México y Municipios. Se utiliza en este caso el " <b>Acta de Embargo</b> " (registro ON-GRR-10).				
30					
31					
32					



**OBJETIVO:**

- Realizar las inspecciones en tiempo y forma para la actualización del padrón.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- El presente aplica a las a los Usuarios registrados en la base de datos del Organismo para verificar, validez y actualizar la información.

**REFERENCIAS:**

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

**GENERALIDADES:**

- Las Áreas Comerciales que dan atención a los usuarios, solicitan las inspección, a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, por medio de oficio o correo electrónico.
- El inspector cuenta con credencial de "Inspector, Notificador, Ejecutor y verificador" para que se acrediten con los usuarios.
- Se realiza monitoreo por parte del encargado de inspecciones sorpresivas para verificar el trabajo del inspector con cada visita.
- El proceso para la realización de la inspección tiene un tiempo de 12 días hábiles aproximadamente.
- Para el préstamo de expedientes originales de la inspecciones, se lleva el control en el "Vale de Préstamo de Inspecciones" ( formato ON-GRR-13)


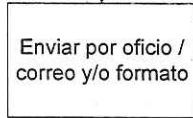
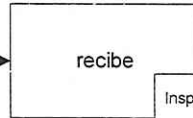
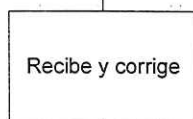
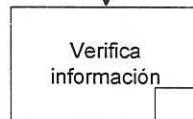
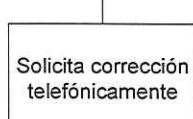
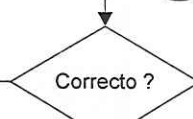
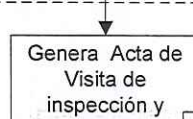
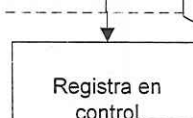
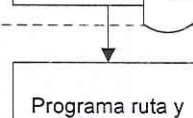

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Dirección de Comercialización, Gerencia de Atención a Usuarios, Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, Subgerencias Comerciales, Unidad de Certificados.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-06-03		Sin modificación en el contenido de Procedimiento por parte del área responsable, únicamente se modifica cargo de la Gerente De Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal y nombre del asistente de la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal.			
Fecha	Revisión		Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Dirección Comercial
27/02/2024	16				



## Inspecciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	AREAS COMERCIALES	AREA DE INSPECCIONES	INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
01	Se inicia en las áreas de Atención a Usuarios, Liquidación de Pago, Certificados de No Adeudo.				
02	Las áreas comerciales solicitan las inspecciones por medio de oficio, correo electrónico y/o en formato <b>"Solicitud de Inspecciones"</b> (formato ON-GRR-14) a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal. El correo debe contener información del usuario (número de cuenta, nombre dirección y número telefónico)				
03					3 días
04	Se genera <b>"Acta de Visita de Inspección y Verificación"</b> (formato ON-DCO-02).				
05	Se realiza registro en la <b>"Base de datos de Inspecciones Generales"</b> (formato ON-GRR-15) y en <b>"Base de datos de Inspecciones de Certificados de No Adeudo"</b> (formato ON-GRR-16)				
06	El encargado de inspecciones, asigna a cada inspector una cantidad de ordenes de trabajo para que realicen su ruta de inspecciones.				
07					
					

## Inspecciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	AREAS COMERCIALES	AREA DE INSPECCIONES	INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
08			2		
09	Se coordina inspección con el usuario vía telefónica		Coordina inspección con usuario	Acude al sitio	
10	<p>En caso de no encontrar al usuario el día de la visita de inspección, se deja <u>"Aviso de Inspección No Ejecutada"</u> (formato ON-GRR-17)</p> <p>** Para la inspección de certificados solo hay una visita y se deja aviso en caso de realizar otras visitas deberán cubrir el importe de la tarifa correspondientes.</p> <p>** Para las demás inspecciones, se realizarán dos inspecciones en caso de no localizar al usuarios, se deja el aviso de inspecciones no ejecutada; a partir de la tercera visita el usuario cubrirá el importe de la tarifa correspondientes.</p>			<p>NO</p> <p>Si</p> <p>Acceso?</p> <p>Deja aviso</p> <p>Ejecuta inspección</p>	Diario
11	<p>El inspector realiza el llenado del <u>"Acta de Visita de Inspección y Verificación"</u> (Formato ON-DCO-02) y tomará fotografía</p> <p>Al termino de la inspección, firman de conformidad, el Inspector, el usuario y dos testigos.</p>			<p>Toma fotos</p> <p>Registra datos en Acta y firman de conformidad</p>	
12			Recibe	Entrega	
13	Se realiza registro en la <u>"Base de Datos de Inspecciones Generales"</u> (formato ON-GRR-15) y en <u>"Base de Inspecciones para Certificados de No Adeudo"</u> (formato ON-GRR-16)		Registra en control		
14			03		

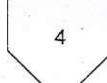
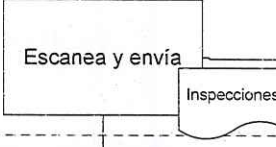
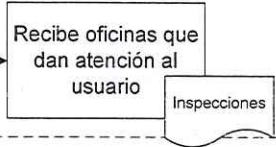



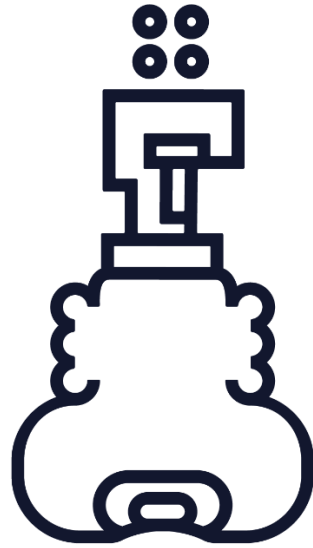
## Inspecciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ENCARGADO DE INSPECCIONES	AREA DE INSPECCIONES	DIRECCIÓN COMERCIAL	Tiempo de Ejecución
15			03		
16		Recibe y revisa	Entrega para firma		
17	Se revisa y se autoriza inspección.	Correcto?			
18	De acuerdo a los resultados de inspección se realizan los ajustes en el sistema y/o cualquier ajuste adicional requerido.	Ejecuta acciones			1 a 5 días
19	Una vez calificada y autorizada la inspección, ninguna área podrá solicitar mas inspecciones. En caso de que se requiere otra inspecciones, esta debe ser solicitada a la Dirección Comercial anexando la documentación de soporte.	Firma			1 a 3 días
20	Recibe secretaria y genera <b>“Relación de Inspecciones para firma del Director Comercial”</b> (formato ON-GRR-25)	Entrega a la Secretaria	Recibe, general relación y envía para firma del DG	Recibe, Autoriza y devuelve inspecciones	
21	La Secretaria de Dirección Comercial, registra en libreta y devuelve. El personal de Inspecciones firman, que reciben inspecciones autorizadas por el Director Comercial.		Recibe y firma de recibido en libreta	Registra en libreta y devuelve inspecciones	
22			04		



## Inspecciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	ÁREA DE INSPECCIONES	OFICINAS QUE DAN ATENCIÓN AL USUARIO	Tiempo de Ejecución
23					
24	<p>Las inspecciones se escanean y se envían por correo a las oficinas que dan atención al usuario.</p> <p>Se archiva en carpeta</p>				12 días hábiles
25					
26					
27					
28					
29					
30					



**OAPAS**  
NAUCALPAN

---

PROCESO PL-07

Atención Usuarios

---

# PROCEDIMIENTO

DF-07-01 Atención y Resolución

**OBJETIVO:**

Asegurar la comunicación con el usuario, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, Desde la recepción de los usuarios, su turnado, seguimiento y resolución o respuesta al usuario y otras partes interesadas.

**REFERENCIAS:**


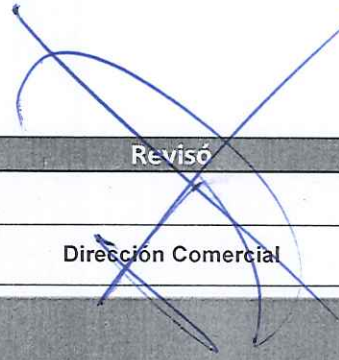

- Manual de Gestión, secciones:
- 8.2.1 Comunicación con el Cliente
  - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

**GENERALIDADES:**

- Antes de ser atendido, todo usuario debe registrarse en el **“Control de Usuarios”** (registro **ON-GAU-12**).
- En caso de que el requerimiento del usuario deba ser remitido a un proceso/área distinto, se procede primero a su registro en el **“Control de Peticiones (usuarios)”** (registro **ON-GAU-02**) a través de la cual, se controla y se da seguimiento al asunto para garantizar su consecución en tiempo y forma.
- Los tiempo de resolución son diversos dependiendo el requerimiento de que se trate, no obstante, el tiempo máximo de atención a las peticiones del usuario, es de acuerdo a la Ley, de 15 días hábiles; así también, la Gerencia de Atención a Usuarios incluye en sus indicadores un análisis mensual que permite identificar las oportunidades de mejora al respecto.
- Cuando las peticiones las realiza un tercero y no el propietario del predio, se le informa por escrito y con fundamento en los artículos 118 Y 119 del Código de Procedimientos Administrativos de Estado de México y Municipios, que tiene un termino de tres días hábiles a partir de la recepción del documento, para presentar la documentación correspondiente, para la acreditación del predio, en caso de que el usuario haga caso omiso, se cierra la petición.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-07-01	Se agrega texto en la descripción en el ID-12.		<del></del>	<del></del>
Fecha		Revisión	Gerencia de Atención a Usuarios.	Dirección Comercial
18/04/2024	17			

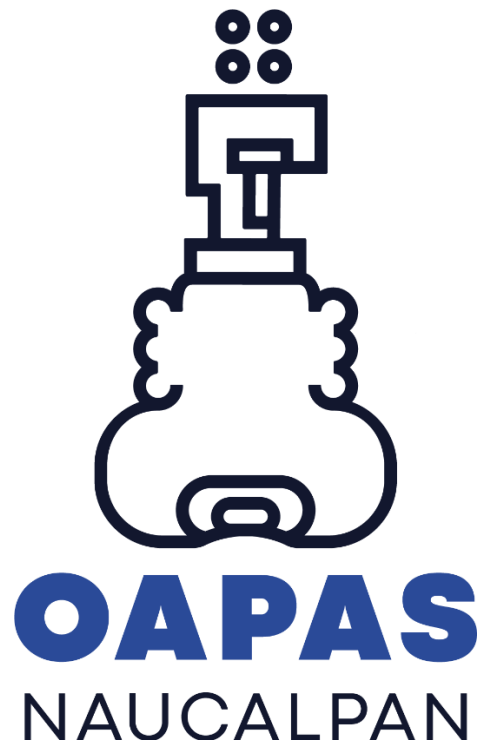


## Atención y Resolución

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	DIRECCIÓN COMERCIAL / ATENCIÓN A USUARIOS	OFICIALIA DE PARTES	Tiempo de Ejecución
01	El usuario presenta sus requerimientos, ya sea de forma presencial o por escrito: <ul style="list-style-type: none"> <li>De manera personal y se registra en el <b>"Control de Usuarios"</b> (registro ON-GAU-12).</li> <li>Si es por oficio, se ingresa a través de la Oficialía de Partes y a su vez se envía a la Dirección Comercial.</li> </ul>	Inicio		Oficialía de Partes	
02	Dirección Comercial revisa y turna con el Registro diario de usuarios a la Gerencia de Atención a Usuarios	Petición de forma presencial petición	Recibe DC, Revisa y Turna a la G. Atención a Usuarios.	Turna asunto A Dirección Comercial petición	
03	El personal identifica si le es posible resolver de manera inmediata y/o directa el requerimiento, considerando los requisitos normativos, legales y reglamentarios ya establecidos en cada proceso, especialmente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Liquidaciones inmediatas</li> <li>Descuentos por programa</li> <li>Correcciones al padrón por errores "de dedo"</li> </ul>		Recibe, se registra en control de folios y/o sistema RAS y determina. Solución interna? Si No	A	
04		Entrega documentos	Solicita documentos requeridos		
05	Cuando el requerimiento del usuario requiere de la atención de otro proceso/área, se solicita su seguimiento ya sea por oficio o a través del Sistema SCCAN, dependiendo de la relevancia y criticidad.	Liquidación y Pago	Ejecuta servicio		
06	Se recibe, se revisa y se registra en <b>"Control de Peticiones (usuarios)"</b> (registro ON-GAU-02). En caso, que la petición sea por un tercero y no el propietario, se le contesta que acredite propiedad.		Registra en Control, se revisa y se turna control		
07			2		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	ATENCIÓN A USUARIOS DIRECCIÓN COMERCIAL	UNIDAD DE OFICIALÍA DE PARTES	Tiempo de Ejecución
08			2		
09	En caso, de que la petición sea por un tercero y no por el propietario, se le contesta que acredite propiedad.  Si el escrito cumple con los requisitos, se turna y se solicita información a las diferentes áreas del Organismo.		<p>NO</p> <p>Revisa documento y acreditación de propiedad</p> <p>Si</p>	<p>Reciben Procesos Internos</p>	
10	Diariamente, Atención a Usuarios revisa el seguimiento de los asuntos turnados a otros procesos/áreas, solicitando avances o su cierre.		<p>Recibe y analiza</p>	<p>Recibe, determina y envía información</p>	
11	Atención a Usuarios determina si es necesario complementar el requerimiento del usuario mediante ajustes al Sistema, emisión de ordenes de pago, o cualquier otra acción, así como contactar nuevamente a éste.		<p>Ejecuta acciones que procedan, elabora respuesta</p>		
12	Se elabora Respuesta y se envía para revisión y visto bueno de la Dirección Comercial o en su caso la Gerencia de Atención a Usuarios dependiendo de la responsabilidad.		<p>Se envía a la DC y/o la GAU para revisión y firma de Vo.Bo.</p>		
13	Se entrega respuesta original al usuario, firmando de recibido en la copia del mismo documento, entregando copia a la Unidad de Oficialía de Partes, para el registro y baja del folio.  Se entrega expediente original a la Dirección Comercial y se deja una copia en la Gerencia de Atención a Usuarios.	<p>Recibe oficio original y firma de recibido</p>	<p>Contacta y/o informa al usuario</p>	<p>Copia para La Unidad de Oficialía de Partes para el cierre,</p>	
14	En caso de que el usuario no se presente en el termino que se marcó en el escrito, con la documentación para acreditar propiedad, se cierra el folio de petición y tendrá que volver a iniciar su trámite.		<p>No</p> <p>Se cierra el asunto?</p> <p>Si</p>		
15	Se registra y se cierra petición en el <u>"Control de Peticiones (Usuarios)"</u> (registro ON-GAU-02)		<p>Registra cierre en Control de Folios y/o sistema RAS se archiva</p> <p>Archivo</p>		



---

PROCESO PL-08

Gestión Financiera y Administrativa

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-08-01** Formulario del Presupuesto

**DF-08-02** Registro de Pólizas de Ingresos

**DF-08-04** Gestión de Archivo

**DF-08-05** Préstamo y Devolución de Expedientes

**DF-08-06** Integración de Informe Mensual (IMROM)

**Df-08-16** Gestión de Pago



## Formulación del Presupuesto

### OBJETIVO:

- Integrar el Plan Financiero para optimizar la ejecución de la asignación presupuestal de forma analítica, para que las metas prioritarias del Organismo sean financiadas oportunamente y logradas en el período determinado, mediante la disciplina financiera que permita conocer el grado de eficacia y eficiencia con que han sido empleados los recursos destinados para lograr los resultados predefinidos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:** Funcionarios adscritos al Organismo con facultades de Planear, Programar, Ejercer, Seguir y Evaluar el Presupuesto asignado.

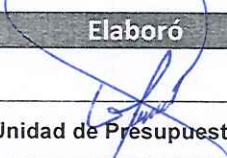


### REFERENCIAS:

- Manual de Gestión, sección: 7.1 Recursos, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 Análisis y evaluación.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, Ley de Fiscalización Superior del Estado de México, Ley de Coordinación Fiscal, Código Financiero del Estado de México y Municipios, Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente, Lineamientos para la entrega del Presupuesto de Egresos Municipal del Ejercicio Fiscal del año en curso.

### GENERALIDADES:

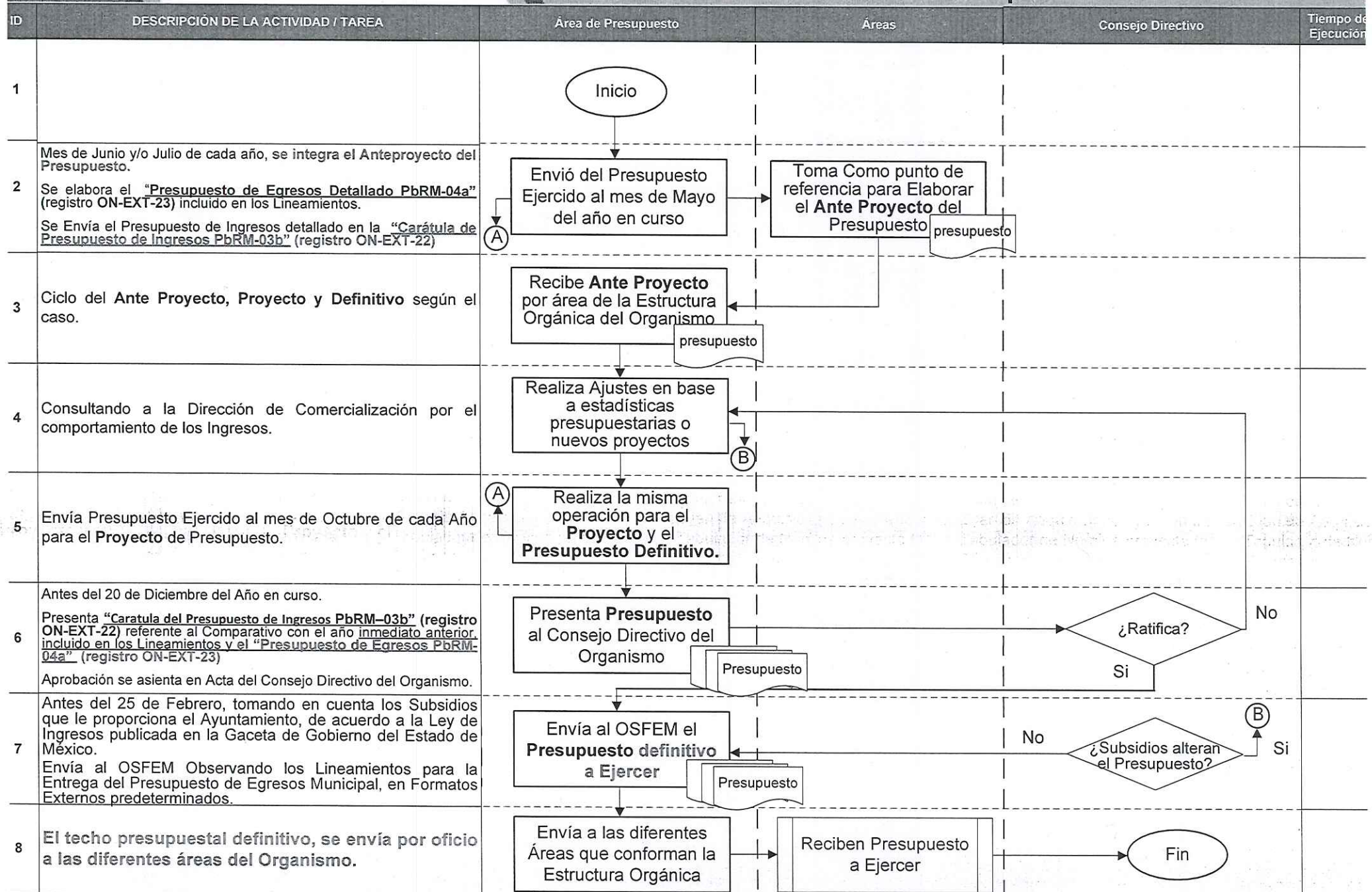
- Ser el reflejo de una política presupuestaria única.
- Ser un proceso debidamente ordenado bajo la estructura programática municipal.
- Ser un instrumento donde deben aparecer todos los elementos de la programación.
- Ser un instrumento que contenga los elementos programáticos presupuestarios que permitan la entrega de resultados, la evaluación, la rendición de cuentas y la transparencia.
- Disponer de: Ejercicio real de año inmediato anterior.  
Plan de Obra Anual.  
Plan de Adquisiciones y Arrendamiento.  
Tabulador de Nomina proyectada.  
Planes de Financiamiento.
- El seguimiento del presupuesto se lleva mediante el Sistema **POWERED BY PROGRESS**, en el que se va observando el comportamiento del presupuesto, lo presupuestado con lo ejercido y lo que está por ejercer por cada una de las partidas y por áreas.
- Para la autorización de las compras que realiza cada una de las áreas del Organismo, la Unidad de Presupuesto revisa en el Sistema de Presupuesto, si el área cuenta con suficiencia presupuestal, en caso de que si cuenta con suficiencia en presupuesto, se registra en el Sistema, se coloca el sello y firma de autorización en "**Cuadro Comparativo de Proveedores**" (formato **ON-SUR-03**), "**Solicitud de Pago**" (formato **ON-SUT-01**) y el Reembolso.
- En la "**Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento**" (formato **ON-ULA-01**) se verifica la partida presupuestal y se firma de autorización.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:** Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-08-01		Se modifica: * El punto 6 de generalidades. * En elaboró Unidad de Presupuesto, en Autorizó se modifica nombre y cargo de la Directora de Finanzas. * ID 02, 06 Y 08	 Unidad de Presupuesto	 Subgerencia de Contabilidad	 Dirección de Finanzas
Fecha	Revisión				
03/05/2024	10				



## Formulación del Presupuesto





**OBJETIVO:**

Registrar contablemente las operaciones de recaudación diaria de los ingresos del Organismo para el manejo adecuado de los recursos financieros que ingresan, proveyendo información cuantitativa y oportuna de las operaciones del Organismo, considerando los eventos económicos que afectan para permitir a la Alta Dirección la toma de decisiones sociales, económicas y políticas adecuadas.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El procedimiento es de alcance directo de los servidores públicos de las áreas que conforman la Dirección de Finanzas, y de las áreas que se relacionan en los procedimientos que se enuncian.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección: 7.1 Recursos, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 Análisis y evaluación.

Ley de Ingresos del Estado de México, Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios, Ley de Fiscalización Superior del Estado de México, Código Financiero del Estado de México y Municipios.

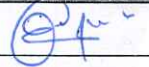
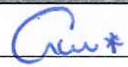

**GENERALIDADES:**

Para concientizar la contabilidad del Organismo, se debe tomar como base las normas y metodologías para la determinación de los momentos contables de los ingresos establecidos en los "Criterios de Registro Generales para el tratamiento de los Momentos Contables de los ingresos Devengado y Recaudado" publicados en el Diario Oficial de la Federación.

La Subgerencia de Tesorería es la responsable de la generación de pólizas de ingresos a través de la Unidad a su cargo denominada Unidad de Ingresos



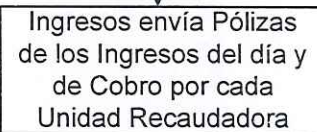
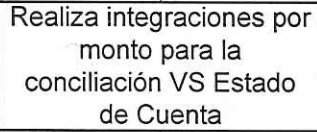
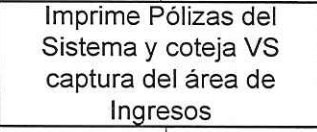

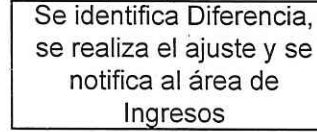
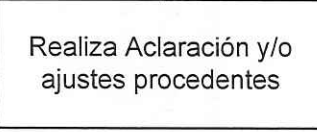
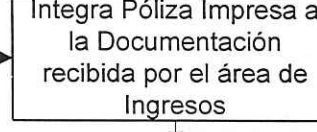
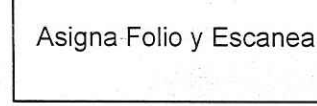

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-08-02		Se modifica: Alcances y Campos de Aplicación. El Punto 2 de Referencias. Se agrega el punto 2 de Generalidades. Se modifica el nombre de Elaboró, Revisó y Autorizó.			
Fecha	Revisión				
03/05/2024	08		Subgerencia de Tesorería	Subgerencia de Contabilidad	Dirección de Finanzas



## Registro Pólizas de Ingresos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Contabilidad	Tesorería Ingresos	Informática	Tiempo de Ejecución
1					
2	Observar las normas y metodología para la determinación de los momentos contables de los ingresos. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2009				
3					
4					
5					
6					
7					
8					

## Registro Pólizas de Ingresos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Contabilidad	Tesorería Ingresos	Informática	Tiempo de Ejecución
9				2	
10		Integra a la Carpeta Electrónica		Informática envía Facturas Timbradas por cada Operación de caja	
11		Se integra auxiliar por las todas las Cuentas Bancarias y se procede a Conciliar			
12		Se realizan Conciliaciones Bancarias			
13		Se integran las Conciliaciones impresas a la Documentación del Área de Ingresos			
14		Se asigna Folio, Escanea e integran las Carpetas para el Informe			
15		Se entrega el Informe Mensual al OSFEM			
17		Fin			



**OBJETIVO:**

- Establecer la metodología de operación del Archivo, con relación a la gestión interna del mismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Incluye las actividades desde la recepción de documentos en el Archivo, hasta su destino final, considerando tareas inherentes a la:
  - Conservación
  - Aseguramiento
  - Confidencialidad
  - Disponibilidad
  - Protección
  - Legibilidad
  - Control

Aplica para toda la información administrada bajo el resguardo de la **Unidad de Coordinación de Archivo**, tanto en medios físicos como electrónicos.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión, sección:
- 7.5.3 Control de la Información Documentada
- 7.1.6 Conocimientos de la Organización

**GENERALIDADES:**

- La Unidad de Coordinación de Archivo es responsable del cuidado y gestión de la información resguardada, vigilando mediante lo siguiente:
  - Conservación: Almacenamiento ordenado y adecuado de los registros físicos en cajas.
  - Aseguramiento: Identificación adecuada y su integración en los controles respectivos.
  - Confidencialidad: Establecimiento y monitoreo de políticas y cláusulas de confidencialidad y responsabilidad sobre los registros, así como lineamientos para el acceso a la información sensible.
  - Disponibilidad: Control y conocimiento de los registros en su poder, y su disposición a través de los procedimientos de control adecuados.
  - Protección: Supervisión y revisión continua de las instalaciones y el estado físico de la documentación.
  - Legibilidad: Protección de registros contra polvo, humedad, sol, entre otros.
  - Control: Registro de entradas, préstamos, devoluciones y disposición de registros.
- De manera general, la Unidad de Coordinación de Archivo ha establecido los lineamientos para la transferencia de archivo de trámite al archivo de concentración mediante los anexos DF-08-04.04 Lineamientos Proceso de Selección Preliminar, DF-08-04.05 Lineamientos Proceso de Creación de Expedientes, DF-08-04.06 Lineamientos Proceso de Preparación de Expedientes y DF-08-04.07 Lineamientos Proceso de Transferencia Primaria, los cuales se encuentran disponibles para todas las áreas a través del Sistema de Gestión de Calidad en la página Web del Organismo.
- La Unidad de Coordinación de Archivo cuenta con un Área de Archivo en la que se define el destino final de los expedientes, una vez transcurrido el ciclo de vida, realizando transferencia secundaria, o baja de acuerdo al catálogo de disposición documental.
- Cuando algún servidor público cause baja, o sea separado de su cargo o comisión la Unidad de Coordinación de Archivo es responsable de legitimar la "Cédula de No Adeudo de Documentos" (registro ON-CAR-09) misma que emite la Subgerencia de Recursos Humanos.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas del Organismo.

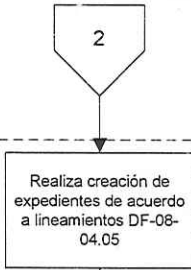
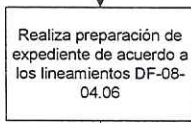
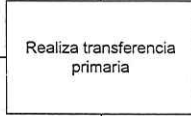
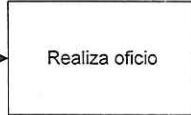
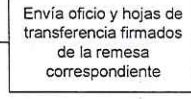
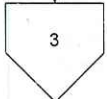
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-08-04		Se actualiza nombre del titular de la Secretaría Técnica	Unidad de Coordinación de Archivo	Secretaría Técnica	Secretaría Técnica
Fecha	Revisión				
15/04/2024	14				



## Gestión de Archivo

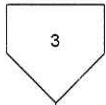
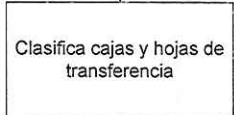
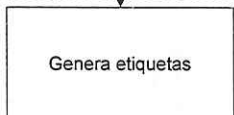
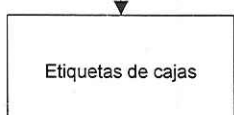
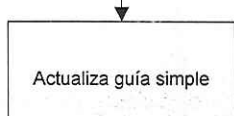

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Coordinación de Archivo	Área Administrativa	Tiempo de Ejecución
1			Inicio	
2			Identifica documentación para transferencia de Archivo	
3	La solicitud de lineamientos puede ser realizada vía telefónica de manera personal o vía correo electrónico	Recibe solicitud	Solicita lineamientos	
4	De acuerdo a la solicitud del área administrativa se entregan anexos, de los procedimientos DF-08-04 Gestión de Archivo, DF-08-05 Préstamo y Devolución de Expedientes, DF-08-04.03 Guía Rápida	Proporciona lineamientos y/o información	Recibe	
5	La selección preliminar se refiere a separar de los expedientes la documentación que no sea necesaria enviar en transferencia para archivarse 6 años o más.		Realiza proceso de selección preliminar de acuerdo de los lineamientos DF-08-04-.04	
6	Los documentos dados de baja y validados por Unidad de coordinación de archivo son para baja definitiva sin derecho a ser consultados posteriormente.	Revisa documentación y valida la baja documental	Informa a la unidad de coordinación de archivo para revisión	
7	Al formalizar la baja documental se elabora " <u>Acta Documental</u> " (registro ON-CAR-10)	Formaliza el acta de baja documental y envía	Recibe formato y firma original y archiva copia	
8			2	

## Gestión de Archivo

9		
10	Cada uno de los expedientes creados deberán identificarse con su respectiva " <u>Caratula de Expediente</u> " (registro ON-CAR-02)	
11	Cada caja que se prepare para transferencia primaria deberá identificarse con la respectiva " <u>Caratula de Caja</u> " (registro ON-CAR-01)	
12	La revisión se realiza en base a los <u>Lineamientos de Proceso de Tránsito Primaria</u> DF-08-04.07	
13	Para la transferencia primaria se elabora oficio informativo con la cantidad de cajas entregadas	
14	Se reciben cajas y se elabora el formato en " <u>Registro de Documentación Recibida</u> " (registro ON-CAR-04)	
15		



## Gestión de Archivo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Coordinación de Archivo	Area Administrativa	Tiempo de Ejecución
16				
17	La clasificación establece la clave de identificación de acuerdo al <u>Cuadro General de Clasificación Archivística</u> autorizado anexo DF-08-04-.02			
18	Se genera la " <u>Etiqueta</u> " (Registro ON-CAR-05) incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Descripción del contenido</li> <li>* Año de referencia</li> <li>* Número de caja</li> <li>* Clave asignada</li> <li>* Período de la Administración</li> </ul>			
19	Una vez etiquetadas las cajas se colocan en los anaqueles que se encuentran organizadas por Dirección de acuerdo al <u>Cuadro General de Clasificación Archivística</u> autorizado anexo DF-08-04-.02			
20	Los datos que se registran son el numero de cajas y el numero de remesa entrante en la " <u>Guía Simple</u> " (registro ON-CAR-06)			
21				
22				
23				





# GESTIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

## Préstamo y Devolución de Expedientes

### OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada por las Áreas del Organismo y la Unidad de Coordinación de Archivo, para asegurar el control, la disponibilidad, la conservación y la confidencialidad de los expedientes que son requeridos en calidad de préstamo.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Incluye las actividades de préstamo y devolución de expedientes, considerando tareas inherentes a la:

- Conservación
- Confidencialidad
- Disponibilidad
- Control

Aplica para toda la información (expedientes), administrada bajo el resguardo de la Unidad de Coordinación de Archivo, tanto en medios físicos como electrónicos.

### REFERENCIAS:

Manual de Organización, sección:

- 7.5.3 Control de la Información Documentada
- 7.1.6 Conocimientos de la Organización




### GENERALIDADES:

- Siendo la Unidad de Coordinación de Archivo, responsable de la conservación, confidencialidad, disponibilidad y control de la información documentada en los expedientes, ha establecido el formato de "Vale de Préstamo" (registro **ON-CAR-08**) como único medio para la extracción y devolución de expedientes al archivo de concentración, también ha establecido cláusulas de responsabilidad para los solicitantes de expedientes, como un medio de mitigación de riesgos relacionados con el uso inadecuado de la información, el extravío de expedientes o el daño a los mismos.

- De manera general, la Unidad de Coordinación de Archivo, ha establecido los lineamientos para el préstamo y devolución de expedientes, mediante los anexos: **DF-08-05.01 Lineamientos Proceso de Préstamo de Expedientes** y **DF-08-05.02 Lineamientos Proceso de Devolución de Expedientes**, los cuales se encuentran disponibles para todas las áreas a través del Sistema de Gestión de Calidad en la página web del Organismo.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Todas las áreas del Organismo.

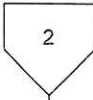
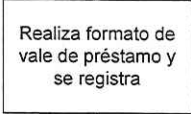
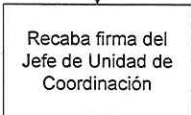
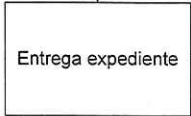
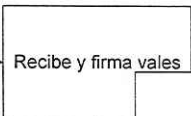
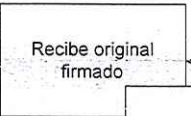
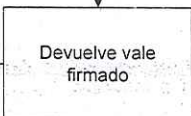
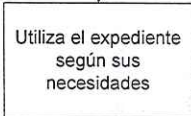
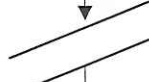

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-08-05		Se actualiza nombre del titular de la Secretaría Técnica	 Unidad de Coordinación de Archivo	 Secretaría Técnica	 Secretaría Técnica
Fecha	Revisión				
15/04/2024	14				

## Préstamo y Devolución de Expedientes


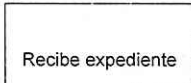
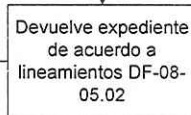

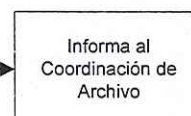
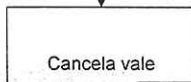
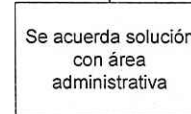
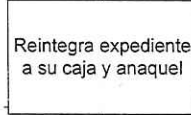
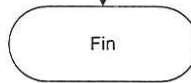
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Coordinación de Archivo	Área Administrativa	Tiempo de Ejecución
1			Inicio	
2			Identifica listados de expedientes a solicitar al archivo de concentración	
3	La solicitud de expedientes puede ser realizada vía telefónica o de manera personal.	Recibe solicitud y determina viabilidad	Solicita expediente de acuerdo a lineamientos DF-08-05.01	
4	<p>La viabilidad de préstamo de expedientes es únicamente para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La persona responsable designada por oficio del área solicitante.</li> <li>Director del área solicitante.</li> </ul> <p>Las únicas áreas con facultades para disponer de expedientes ajenos a la Unidad Administrativa a través de sus titulares son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirección General.</li> <li>* Contraloría Interna.</li> <li>* Secretaría Técnica.</li> <li>* Jefatura de la Unidad de Coordinación de Archivo</li> </ul>	<p>Es viable?</p> <p>NO → Informa negativa y los motivos de la misma</p> <p>Si → Realiza búsqueda de expediente en listados proporcionados por el área</p>	<p>Recibe y corrige</p>	
5		<p>Localizado?</p> <p>No → Informa</p> <p>si → Elabora vale</p>	<p>Recibe</p>	
6		Elabora vale		
7		2		



## Préstamo y Devolución de Expedientes

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Coordinación de Archivo	Área Administrativa	Tiempo de Ejecución
8				
9	El numero de vale se registra en el <b>“Consecutivo de Vales en Préstamo”</b> (registro ON-CAR-07)			
10	Los datos a incluir en el <b>“Vale de Préstamo”</b> (registro ON-CAR-08) identifican al responsable del área solicitante y los datos de los expedientes prestados			
11				
12				
13	De acuerdo al tiempo establecido por el responsable de cada área, el personal del Archivo revisa y monitorea la devolución puntual de los expedientes, o en su caso, el registro y autorización de una extensión de tiempo.			
14				Según tiempo establecido en el vale
15				

## Préstamo y Devolución de Expedientes

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Coordinación de Archivo	Área Administrativa	Tiempo de Ejecución
16				
17	Al recibir un expediente, el personal verifica que se encuentre completo de acuerdo a las condiciones y estado físico en que fue prestado.			
18				
19				
20	El vale es cancelado por el encargado de archivo de concentración			
21	El encargado archivo de concentración reintegra los expedientes en su lugar de origen.			
22				
23				



**OBJETIVO:**

La conciliación de Gastos/Costos de Obras, Reparaciones, Mantenimiento que lleva acabo el OAPAS.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Aplica para las áreas operativas: Agua Potable y sus 9 sectores, Mantenimiento Electromecánica, Drenaje y Alcantarillado, Efluentes y Calidad del Agua, Servicios Generales, Medidores, Control Vehicular, Rezagos e Inspecciones, Operación Hidráulica, Construcción y Unidad de Pipas, así como a la Subdirección de Contabilidad, Almacén General y a todas las áreas que reciban material de las cuentas contables 2461,2471,2921,3511, 3571, 6139, 6159, 2411, 2421, 2431, 2451, 2491 Y 2492
- Conciliación:
  - Concentración de la información.
  - Revisión y validación de Información.
  - Detección de Incongruencias.
  - Ajuste y Conciliación de la información enviada (comprobaciones) y de sus remanentes.
  - Generación de información para el OSFEM.
  - Proceso de Firmas.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión: Sección 7.1 Recursos , 9.1 Seguimiento Medición, Análisis y Evaluación.
- La ley Orgánica Municipal, Ley de Ingresos de los Municipios, Presupuesto de Egresos y Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Entidades Públicas del Gobierno y Municipios.
- Lineamientos para la Integración del Informe trimestral emitidos por el OSFEM 2024.

**GENERALIDADES:**

La Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, cuenta con 20 días hábiles posteriores al fin del trimestre a comprobar para entregar al OSFEM los reportes requeridos.

- **Áreas Operativas:** Entrega semanal consecutiva TODOS LOS DIAS VIERNES, sin omitir ninguna semana, se entregará la comprobación del material utilizado en la semana de los días lunes a jueves.
- **Subgerencia de Recursos Materiales:** Entrega de los CENTROS DE COSTOS dentro de los primeros 5 días de cada mes.
- **Contabilidad:**
  - A.- Entrega de Pólizas de diario y egresos, de 3 a 5 días hábiles después del cierre contable del mes.
  - B.- Entrega de Auxiliares Finales de las cuentas contables reportadas al OSFEM incluyendo pagos a obra.
- Cuando las áreas o sectores regularizan en esta Subgerencia los vales provisionales con un vale oficial y que son proporcionados en el Almacén General, para los materiales utilizados por las áreas, se lleva control con la **"Comprobación de Material justificado con Vale Provisional"** (formato ON-SPI-08)

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Plataforma del Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-08-06		Se modifica: * Punto 1 del Alcance y Campos de Aplicación. * Los puntos 2 y 3 de Generalidades. * ID 3,4,18,21,23			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Gerencia Técnica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
11/04/2024	11				



## Integración del Informe Mensual IMROM

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREAS TÉCNICAS OPERATIVAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	RECURSOS MATERIALES	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DE OBRA	Tiempo de Ejecución
1			Inicio			
2	Aplica en los procesos PL-04, PL-06, PL-08, PL-12, PL-13, PL-15, PL-16, PL-17, PL-18, PL-19, PL-21, PL-22, PL-23, PL-25.	Procesos	Procedimiento Contabilidad	Gestión de Salidas de Almacén General		Semanal los días viernes (semanas corrientes) y 2 días hábiles posteriores al término del mes
3	Pólizas y Vales de Salidas, Auxiliares Contables, Pólizas de Egresos o Diario, Facturas Tramitadas con su Sello de Operado. Mismas que deberán ser integradas al Expediente Técnico de Obra.	Genera comprobación	Genera Auxiliares y Pólizas Diario	Genera Centro de Costo		Pólizas: 3 a 5 días hábiles después del cierre contable <b>Auxiliares</b> <b>Finales:</b> los días 20 de cada mes posteriores al mes a reportar al OSFEM
4	Comprobación del Material para el registro Contable, mediante el formato " <u>Comprobación de reparación y mantenimiento del IMROM</u> " (registro ON-DCH-01) acompañado de su respectivo " <u>Remanente de Materiales</u> " (Registro ON-DCH-02), el cual deberá ser enviado de forma digital a los correos establecidos por la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, con la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>• PDF de las Ordenes de Trabajo.</li> <li>• PDF Bitácoras de Trabajo.</li> <li>• Archivo fotográfico</li> <li>• En Excel Cálculos de materiales y Generadores de Obra.</li> </ul>	Envía	Envía	Envía		Semanal: Áreas Operativas
5	Una vez que el área de Planeación e Integración de Obra recibe la información vía correo electrónico, emite una respuesta de confirmación de recepción por el mismo medio mediante " <u>Formato de Recibo de Información</u> " (Registro ON-SPI-06), incluyendo el Remanente conciliado con cada Área.				Recibe y emite confirmación de recepción	
6	Revisa y verifica que las cuentas pertenezcan al trabajo de reparación y/o mantenimiento de la obra correspondiente, en caso de detectar alguna inconsistencia se solicitará al área correspondiente su debida corrección.				Verifica	
7					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">             ¿Con inconsistencias?              Si → Solicita Corrección              No → 2           </div>	
8					2	



## Integración del Informe Mensual IMROM

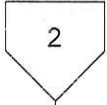

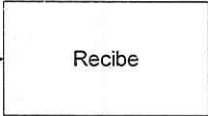

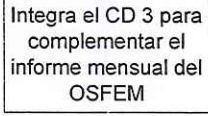
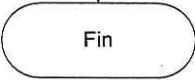
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DE OBRA	ÁREAS TÉCNICAS OPERATIVAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
9		2			
10		Concentra información			
11	El área de Planeación e Integración de Obra, realiza la concentración de la información de la siguiente manera: a) Para la áreas técnica y operativas mediante los formatos " <u>Cédula de control Económico y de Materiales</u> " (registro ON-SPI-07) b) La información recibida por Contabilidad es concentrada mediante el " <u>Resumen de facturas por comprobar</u> " (formato ON-SPI-03)	Genera informe			
12	Genera información con la documentación recibida de las áreas.	Envía	Recibe		
13	Envía información a las áreas para que verifiquen los centros de costos y Facturas.		Revisa Facturas y Centros de Costos		
14		/ /	De acuerdo?		
15			A		
16		3			

## Integración del Informe Mensual IMROM

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DE OBRA	ÁREAS TÉCNICAS OPERATIVAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
17		3	A		
18	Se capturan los montos de las cuentas contables, para la elaboración del Balance de Recursos ejercidos y remanentes para su envío al OSFEM	Concilia comprobación	Corrige y reenvía		
19	Con la información concentrada mediante los formatos " <u>Cédula de Control Económico y de Materiales</u> " (registro ON-SPI-07) y " <u>Resumen de facturas por comprobar</u> " (registro ON-SPI-03), se requisita el formato " <u>Informe Mensual de Reparaciones o Mantenimiento</u> " IMROM (registro ON-EXT-25) y el formato " <u>Informe Mensual de Obra por Administración</u> " (registro ON-EXT-29)	Captura datos en la cédula General de Reparaciones o Mantenimientos			
20	De la " <u>Cédula General de Reparaciones o Mantenimientos</u> " (registro ON-EXT-24), mediante los auxiliares de las partida presupuestales de obras pagadas, se realiza el formato " <u>Cédula General de Obra por Contrato (CGOC)</u> " (registro ON-EXT-26), " <u>Conciliación de Obra Pública</u> " (registro ON-SPI-10), " <u>Cédula General de Obra por Administración</u> " (registro ON-EXT-28) e " <u>Informe Mensual de Obra por Contrato</u> " (registro ON-EXT-27)	Captura Formato del Informe obra por contrato, obras por administración y conciliación de obra publica			
21	Se genera el Resumen del Informe Mensual de Obras " <u>Resumen del IMROM</u> " (registro ON-SPI-05), el cual es acompañado de un oficio firmado por el Director de Construcción y Operación Hidráulica, Directora de Finanzas, Gerencias y el Subgerente de Planeación e Integración de Obra.	Genera el Resumen del IMROM			
22	Recaba firmas del Consejo Directivo del OAPAS.	Recaba firmas correspondientes del informe mensual			8 días hábiles
23	De acuerdo a Lineamientos para la Integración del Informe Trimestral del OSFEM, se escanean los Informes y se anexan al Remanente General de las áreas Operativas	Escanea y graba en CD 3 el Informe mensual			
24		4			



## Integración del Informe Mensual IMROM

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACION E INTEGRACION DE OBRA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	ÁREAS TÉCNICAS OPERATIVAS	Tiempo de Ejecución
25					
26	La Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, remite CD o archivo digital con la información completa y escaneada a la Dirección de Administración y Finanzas, al Comisario y a la Subgerencias de Contabilidad				
27					
28					
29					
30					
31					
32					

### OBJETIVO:

- Establecer la metodología empleada por el Organismo para asegurar la programación y seguimiento correcto a los compromisos de pago aplicables, así como la integración de su soporte documental.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- Aplica para pagos:
- Por cheque
- Por transferencia
- Genera solicitud de pago, su autorización, la aplicación del pago, y el envío del registro para su contabilización.

### REFERENCIAS:



- Manual de Gestión, sección:
- 7.1 Recursos

### GENERALIDADES:

- Toda solicitud de pago debe ser compilada y verificada con la documentación original, justificativa, comprobatoria, suficiente, competente, pertinente y relevante por la Subgerencia de Contabilidad.
- La Subgerencia de Contabilidad remite la solicitud de pago con el debido soporte completo de acuerdo al bien y/o servicio a la Gerencia de Finanzas para que sea firmada de visto bueno en la solicitud de pago.
- La Dirección de Finanzas autoriza la solicitud de pago, enviándola a la Subgerencia de Tesorería para su pago.
- En todos los casos, antes de ingresar la solicitud de pago a la Subgerencia de Contabilidad, el área solicitante deberá validar ante la Unidad de Presupuesto, la suficiencia presupuestal correspondiente.
- El Registro ON-SUT-06 Control Diario de Bancos se utiliza para el rendimiento de Inversión, producto del rendimiento del flujo de efectivo.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

- Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-08-16			Se actualiza procedimiento quitando Dirección de Administración y Finanzas por Dirección de Finanzas así como el nombre de la titular.		
Fecha	Revisión	Subgerencia de Tesorería		Gerencia de Finanzas	Dirección de Finanzas
18/06/2024	15				



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Unidad de Presupuesto	Subgerencia de Tesorería	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Toda solicitud de pago es generada mediante <b>"Solicitud de Pago"</b> (registro <b>ON-SUT-01</b> ), recaba documentación Soporte por cada área usuaria.	Genera Solicitud de pago			
3		Recaba documentación soporte			
4		Solicita suficiencia presupuestal	Recibe y verifica		
5			Hay suficiencia?		
6		Recibe y procede a buscar opciones	Informa y devuelve		
7		Recibe	Imprime suficiencia presupuestal		
8		2			

## Gestión de Pagos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Subgerencia de Contabilidad	Dirección de Administración y Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Tiempo de Ejecución
9		2				
10	La Subgerencia de Contabilidad verifica que se cuente con todos los soportes documentales suficiente, competente, pertinente y relevante de acuerdo al tipo de egresos.	Entrega solicitud de pago	Verifica soportes documentales en solicitud de pago			
11	La Subgerencia de Contabilidad compila con la documentación original, justificativa y comprobatoria		Compila documentación y genera cuenta por pagar			
12			Correcto?			
13	El Gerente de Finanzas es quien firma el Vo.Bo. y se envía a la Dirección de Finanzas y se devuelve a la Subgerencia de Tesorería para su programación de pago.		Firme Vo.Bo de la Gerencia envía a la DF.			
14		Recibe y envía para autorización de pago				
15	La Dirección de Finanzas autoriza la Solicitud de Pago debidamente requisitada y verificada.			Recibe y valida Solicitud de Pago		
16	La Subgerencia de Tesorería recibe Solicitud de Pago debidamente firmada y autorizada.			Correcto?	Recibe y verifica autorización	
17				Informa y devuelve	3	



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Unidad de Presupuesto	Subgerencia de Tesorería	Tiempo de Ejecución
18				3	
19				Programa pago	
20	Elabora Contra Recibo / Revisión a Proveedores (Registro <u>ON-SUT-02</u> )			Contra-recibo	Según programa
21				Si Pago con cheque?	
22	Se revisa y se recaban soportes documentales para elaborar el pago (Factura/CFDI, Validación SAT de CFDI Vigente, INE, Acta Constitutiva o Poder Notarial, Carta Poder) se elabora el cheque (Registro <u>ON-SUT-05</u> )			Elabora cheque	
23	Revisa y Recaba soportes documentales para pago de transferencia (Registro <u>ON-EXT-33</u> ): Factura/CFDI, Validación SAT de CFDI Vigente, INE, Acta Constitutiva, Carta de autorización de pago del proveedor.			Elabora transferencia	
24				Recaba firmas de autorización	
25				4	

## Gestión de Pagos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Subgerencia de Contabilidad	Subgerencia de Tesorería	Tiempo de Ejecución
26				4	
27				Realiza pago	
28	Se registran pagos en <b>Egresos Diarios</b> (Registro <b>ON-SUT-04</b> )			Registra estatus en los Egresos Diarios	Según programa
29				Entrega para contabilización	
30			Recibe		
31			Procedimiento de Contabilidad		
32					
33					





---

PROCESO PL-09

Administración del Sistema de Gestión

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**PC-09-01** Control de Documentos

**PC-09-02** Control de Registros

**PC-09-03** Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora

**PC-09-04** Auditorías Internas

**PC-09-05** Herramientas de Análisis

**PC-09-06** Gestión de Cambios

### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología empleada en el Organismo para la elaboración y control de la Información documentada involucrada en el Sistema de Gestión.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la elaboración de documentos, su revisión, su aprobación, su mantenimiento, su control, su vigencia, su disponibilidad, su aseguramiento y su recuperación.

Aplica a todos los documentos involucrados en el SG de las áreas del Organismo, descritas en el Procedimiento de Control de Registros (PC-09-02), tanto para documentos internos como externos.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Organización, Control de la Información Documentada, 7.5.3  
MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)  
A.12.1.1 Documentación de los procedimientos de operación

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, a través del Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad, la Elaboración, implantación, modificación, actualización, mantenimiento y difusión del presente procedimiento, así como, verificar y asegurarse de que éste sea seguido.

Es también responsabilidad del mismo, proporcionar las facilidades necesarias para resguardar, controlar, consultar y/o usar los documentos del SG, y los cambios que se generen.

Es responsabilidad de todo el personal del Organismo aplicar y seguir este procedimiento.

### 5.0 GENERALIDADES

Toda la documentación del Sistema de Gestión será gestionada, controlada y puesta a disposición para su uso y/o consulta de forma Electrónica, usando como herramienta para ello el Sistema Web de gestión y consulta del Organismo, exceptuando de esta regla aquellos documentos legales, reglamentarios o externos cuyo origen sea de forma impresa.

#### Control de la Información documentada

1. - Para el alta, cambio o cancelación de un documento, el asignado o responsable deberá levantar una solicitud en el Sistema Web, sección Gestión de Servicios, como sigue:

a) **Alta**

Tipo de servicio: Solicitud de Alta de Documento Nuevo, adjuntando el archivo correspondiente en original.

b) **Cambio**

Tipo de servicio: Cambio de revisión de Documento, indicando qué documento se requiere modificar y el cambio requerido, así como la motivación al mismo.



### c) Cancelación

Tipo de servicio: Solicitud de Cancelación de Documento, indicando qué documento se debe cancelar y el motivo

2. En caso de cambio la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, de manera coordinada con el área solicitante, modificará el documento y lo enviará al jefe de área con copia para su jefe superior solicitando su revisión y autorización

El Jefe, Subdirector o Director de área que corresponda:

- Revisará el documento en cuestión.
- Autorizará el alta, cambio o cancelación de los mismos, enviando mediante correo electrónico la correspondiente solicitud y el respectivo documento a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad para que se realice la gestión en el Sistema Web.

Entendiendo y considerando que el envío del correo electrónico, será la autorización y firma de dicha solicitud, siempre y cuando sea de niveles de Jefe de área o superiores. Estas tareas asegurarán la integridad del SG.

En los casos excepcionales que determine la Alta Dirección o con motivo de los requisitos o disposiciones legales o reglamentarias que así lo requieran, se registrarán las firmas que sean necesarias en los documentos impresos del SG.

3. Los documentos del SG deberán revisarse al menos una vez al año y dicha programación se realizará en el Sistema Web, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad se asegurará de que todas las áreas lo lleven a la práctica en tiempo y forma, enviándoles correo electrónico, indicando todas las observaciones, peticiones y/o recomendaciones que apliquen. Las adecuaciones a los documentos deberán aplicarse desde el momento que se requieran, y en caso de afectar a otras áreas, se les deberá difundir la información de los cambios a la brevedad. Como una difusión general de cambios, el Sistema Web disparará un correo electrónico a todo el personal con privilegios de consulta sobre el documento en cuestión, informando sobre dicho cambio.

El programa de revisiones deberá cumplirse independientemente de que existan cambios durante el periodo correspondiente, excepto en caso de aquellos documentos modificados en el mismo mes y año.

4. La Subgerencia de Planeación Evaluación y Calidad, verificará los cambios que se registren en el Sistema Web, cuidando que se identifiquen las modificaciones y la versión del documento, además de que se usen los estándares para el caso de que se trate.

5. Mediante el Sistema Web, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad asegura que todos los documentos, en su forma electrónica, se encuentren legibles, accesibles y fácilmente identificables.

6. La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, controla los **documentos de origen externo** registrándolos en la Lista Maestra del Sistema Web.

7. Los Jefes de área o departamento serán los responsables de realizar la **difusión de documentos** involucrados con el SG que emiten, según la tabla de distribución del mismo, o bien designar algún responsable para ello, manteniendo como evidencia los correos, minutas o listas de asistencia, esto solo en caso de cambios mayores al documento (50% o más).



### Formatos para la elaboración de documentos

CÓDIGO	NOMBRE	USO
ON-DGE-01	<u>"Diagramas de Flujo"</u>	Documentar procedimientos o instructivos esquemáticamente.
ON-DGE-02	<u>"Instructivo/Procedimiento del Sistema de Gestión"</u>	Documentar los procedimientos e instructivos del SG, descriptivamente.
ON-DGE-03	<u>"Manual de Gestión"</u>	Documentar el Manual de Gestión de los diferentes Sistemas.
ON-DGE-04	<u>"Plan de Proceso"</u>	Documentar el esquema operativo de cada proceso (objetivos, entradas, salidas, recursos).
ON-DGE-05	<u>"Plan de Control"</u>	Documentar las tareas y medios de control de los procesos de realización, en caso de requerirse.
ON-DGE-46	<u>"Evaluación de Riesgos"</u>	Documento en el que se establecen los riesgos: vulnerabilidad, amenaza, probabilidad, impacto y mitigación de cada uno de los procesos.
ON-PEC-06	<u>"Vale e solicitud de Documentos No Controlados"</u>	Formato que sirve para llevar un control de a qué áreas se les entrego documentación "No controlada" declarada dentro del Sistema de Gestión.

### Control de documentos impresos

En los casos excepcionales que por la reglamentación aplicable o por otras necesidades que determine la Alta Dirección, se requiera emitir un documento impreso (papel), este deberá ser generado a través del Sistema Web por la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, quedando estrictamente prohibido el uso de lápiz, corrector, tachaduras, datos remarcados y enmendaduras, debiendo ser claros y legibles; dicha impresión se controlará mediante la emisión de copias, a las cuales se les colocará la leyenda "**DOCUMENTO CONTROLADO**" en color diferente al negro y "**DOCUMENTO NO CONTROLADO**", según aplique. Al llevar a cabo la distribución de un documento impreso, se Deberá:

En el caso de actualizaciones, canjear por la copia de la revisión anterior; NO se entregará el documento vigente si no se entrega el documento obsoleto, excepto en caso de extravío.

- En el caso de los documentos cancelados, retirar el mismo.

El control de los documentos impresos será responsabilidad de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, mediante un formato de "**Vale de Solicitud de Documentos No Controlados**". Este control incluye la identificación de los documentos retenidos para fines legales o de preservación de conocimientos. El control de los "**Documentos Controlados**" incluye su registro en la sección correspondiente en el Sistema Web.

La pérdida o extravío de documentos controlados se reportará como una "Desviación" en el Sistema Web (Gestión de Acciones).

No son válidas como evidencia de operación o aplicación correcta del SG, las copias no controladas y las copias con la leyenda "**DOCUMENTO CONTROLADO**" en color negro, así como documentos que sufran alteraciones manuscritas o que los hagan ilegibles.



De requerirse, se usará una "Minuta de Trabajo" como evidencia de los trabajos realizados en las áreas para la revisión, actualización y/o cancelación de documentos.

### Control de documentos obsoletos impresos

Para el caso de documentos impresos obsoletos se deberá dar el siguiente trato, según determine el área generadora:

- Se deberá llevar a cabo la destrucción de los documentos.
- Podrán retenerse para su reuso (reciclaje), una vez que sean identificados para ello, colocándoles la leyenda "**PARA REUSO**", "**O UNA LINEA**" ( esto no aplica para documentos de carácter confidencial).
- De requerir su retención se les deberá colocar, como mínimo, la leyenda "**DOCUMENTO OBSOLETO**" en un color negro.

### Lineamientos para el Desarrollo de la Documentación Inherente al SG

Cada uno de los formatos (planes de proceso, planes de control, procedimiento, instructivo, diagrama de flujo), establece y describe en cada sección la información que deberá contener y, en su caso, si es opcional.

La codificación de la documentación, para su control, será la siguiente:

- Planes de proceso: siglas PL-NN, donde NN es el número de proceso asignado en el Mapa de procesos.
- Planes de control: siglas PLC-NN, donde NN es el número de proceso asignado en el Mapa de Procesos.
- Procedimiento: siglas PC-NN-XX, donde NN es el número de proceso al que corresponde el procedimiento y XX es un número consecutivo por proceso.
- Instructivo: siglas IC-NN-XX, donde NN es el número de proceso al que corresponde el instructivo y XX es un número consecutivo por proceso.
- Diagrama de flujo: siglas DF-NN-XX, donde NN es el número de proceso al que corresponde el diagrama y XX es un número consecutivo por proceso.
- Anexos del manual de gestión: siglas MG-XX, donde XX es un número consecutivo.
- Anexos de procedimientos/instructivos/diagramas: código del documento-XX donde XX es un número consecutivo por documento.

### Políticas para la Documentación del SG

El Organismo establece las siguientes políticas generales sobre la elaboración y manejo de la documentación del Sistema de Gestión, implementada y supervisada a través de la Subgerencia de Calidad:

1. - Se entiende como documentación del SG la siguiente:
  - a) Procedimientos
  - b) Instructivos
  - c) Planes de Procesos
  - d) Planes de Control
  - e) Mapas de Procesos
  - f) Manual de Gestión
  - g) Anexos
  - h) Diagramas de Flujo



2. - Toda la documentación del SG, exceptuando aquella que se genere o maneje a través de una aplicación específica, deberá ser elaborada en cualquiera de los siguientes paquetes:

- a) Word
- b) Excel
- c) Power Point
- d) Visio

3. - Para el uso de cualquier otro paquete, se deberá solicitar la autorización por parte de la Subgerencia Planeación, Evaluación y Calidad y el área de Sistemas, quienes deberán asegurarse de contar con la licencia original del mismo.

4. - Todos documentos cargados al Sistema Web del Organismo deberán incluir el original y el PDF para consulta, este segundo se excluirá únicamente en caso de que el documento deba ser manejado de manera original.

La autorización a los documentos que corresponde a la Dirección General (Documentos Generales), se determina a través de las facultades otorgadas a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad en DGP, por lo que no es requerido un correo que autorice dichos documentos.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua



Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echeagaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD



1. ON-DGE-01 "Diagrama de Flujo"
2. ON-DGE-02 "Procedimiento/Instructivo del Sistema de Gestión"
3. ON-DGE-03 "Manual de Gestión"
4. ON-DGE-04 "Plan de Proceso"
5. ON-DGE-05 "Plan de Control"
6. ON-DGE-46 "Evaluación de Riesgos"
7. ON-PEC-06 "Vale de solicitud de Documentos No Controlados"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Control de Documentos
CÓDIGO	PC-09-01
REVISIÓN	14

CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualizan nombres de los titulares de la Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, ya que no se tiene cambios en el procedimiento por parte del área responsable.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	16 de Febrero 2024

**10.0 AUTORIZACIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		



### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es describir la metodología empleada en el organismo, para llevar a cabo la identificación y el control de los Registros de Calidad.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la generación, mantenimiento, control, etc., hasta que expiran o caducan los registros.

Este procedimiento aplica a todos los Registros de Calidad del SG, en las áreas definidas en los Manuales de Gestión respectivos.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Organización, Información Documentada, 7.5  
MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)  
A.18.1.3 Protección de registros

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, a través del Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad, la Elaboración, implantación, modificación, actualización, mantenimiento y difusión del presente procedimiento, así como, verificar y asegurarse de que éste sea seguido.

Es también responsabilidad del mismo, proporcionar las facilidades necesarias para resguardar, controlar, consultar y/o usar los documentos del SG, y los cambios que se generen.

Es responsabilidad de todo el personal del Organismo aplicar y seguir este procedimiento.

### 5.0 GENERALIDADES

Una vez que se obtienen resultados (información/datos que poseen significado) de la operación diaria del Sistema de Gestión, se registran en los formatos establecidos en los diferentes Procedimientos e Instructivos, convirtiéndose éstos en Registros de Calidad, los cuales proporcionarán evidencia de las actividades desempeñadas.

Los formatos utilizados para generar los Registros de Calidad del SG deberán gestionarse y ponerse a disposición para su consulta y/o uso de forma Electrónica, usando como herramienta para ello el Sistema Web del Organismo y los Sistemas Electrónicos que el Organismo utilice para las diferentes operaciones en sus procesos.

Se exceptúa de esta regla los casos excepcionales de Registros de Calidad, que por, requerimiento de instituciones externas, por ley, por la reglamentación aplicable u otras necesidades que determine cada área, previa autorización de la Alta Dirección, sea necesaria su emisión de forma impresa, esta deberá ser generada a través de:

- El Sistema Web.
- Los sistemas electrónicos que determine el organismo.
- Cualquier programa sobre el cual se haya generado el registro.

Quedando estipulada la gestión para los documentos electrónicos y el tratamiento para los impresos en el PC-09-01, Control de Documentos.

Mediante el Sistema Web, cada una de las áreas controlará los formatos para la emisión de los Registros de Calidad; con esto asegura que todos los documentos del SG en su forma electrónica estén disponibles y



permanezcan legibles cada vez que haya un alta o modificación a los mismos; así también garantiza, que los formatos sean fácilmente localizables e identificables cuando se demande y/o necesite de su consulta y/o uso.

Cada vez que un formato sufra modificación en su contenido y/o estructura cambiará de nivel de revisión; para ello el solicitante generará y enviará el registro nuevo o con revisión a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, mediante solicitud en el Sistema Web.

El control de los registros de calidad en su forma electrónica o impresa es responsabilidad del área que los emite, por lo tanto, además de conservar sus registros en los diferentes equipos, deberán generar **respaldos electrónicos**; esto con la finalidad de garantizar el almacenaje y salvaguarda de la información contenida en los diferentes registros, así como, su expedita y oportuna recuperación para los casos en que se requiera la retención de los mismos.

Las diferentes áreas, en coordinación con la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, deberá mantener el control de los registros, a través de la sección **Control de Registros de la Calidad** del Sistema Web. En esta sección se indica su periodo de resguardo, el cual es definido por el responsable que genera el mismo; para que se mantenga la conformidad con el tiempo de retención de éstos y su disposición una vez concluido este tiempo. Este control estará disponible para su consulta en el Sistema Web con la finalidad de que los usuarios puedan verificar las fechas en que se les supervisará y asegurar que se esté cumpliendo con lo estipulado en los mismos; una vez hecha la revisión y supervisión, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad actualizará dicha sección con la respectiva fecha para la próxima revisión.

Cualquier información no considerada dentro de los formatos del Sistema y que pudiese servir como evidencia de aplicación del SG, podrá ser registrada en la "**Hoja de Trabajo**" (formato **ON-DGE-06**).

La selección, establecimiento y/o determinación de los medios de almacenamiento, protección, disposición, etc., para los respaldos electrónicos es responsabilidad del área que los genere, debiendo estos medios garantizar la conservación (entre otros, que permanezcan legibles e identificables) de los registros por lo menos durante el tiempo establecido para su retención y resguardo.

Una vez que la información contenida en dichos respaldos haya expirado o caducado (según el tiempo de retención), si la Alta Dirección no determina e indica otra cosa, estos se deberán entregar a los respectivos jefes de área, quedando a partir de ese momento bajo su responsabilidad todas las obligaciones antes mencionadas y descritas, o bien, se responsabilizará de seleccionar la forma y ejecutar el desecho o destrucción.

Sea cual fuere el trato que determinen las áreas para los Registros de Calidad, será indispensable que este trato no viole o incumpla con los requisitos establecidos en este u otros Procedimientos generales del SG o en los Procedimientos e Instructivos Técnico-Operativos del Sistema que apliquen.

### Tiempo de Retención

El tiempo estándar de retención y resguardo para Registros de Calidad electrónicos o impresos es de:

- Tres años calendario a partir de la fecha de su difusión, para los registros de auditorías internas.
- Para los que cumplen con regulaciones gubernamentales, el tiempo de retención es facultad de la oficina de gobierno que los requiera.
- Y un año a partir de la fecha de su difusión, para todos los no mencionados con anterioridad.

### Disposición de los registros

Una vez concluido el tiempo determinado para la retención y almacenamiento de registros, éstos serán dispuestos según lo que establezca cada área, dejando el registro al respecto en el Sistema Web.



### Corrección de Registros (Impresos)

Para cualquier corrección hecha sobre los datos de un registro de calidad, se debe cancelar el dato, con una línea horizontal que lo cruce, se anota el nuevo dato y la firma o rúbrica de la persona que hizo la corrección.

### Identificación de los Registros

Los formatos y registros que cada área declare dentro del SG, de ser viable, deberán codificarse y ser referenciados (con la codificación) en los documentos correspondientes, de acuerdo a los siguientes requisitos:

a) Número y fecha de revisión:

1°	2°	3°	4°
Registre la siguiente leyenda <b>Rev.:</b> , seguido de 1 espacio,	Dos dígitos consecutivos, iniciando con <b>00</b> cuando es la emisión del formato, <b>01</b> para la primera revisión del formato, <b>02</b> para la segunda y así sucesivamente,	Una diagonal ( <i>/</i> ),	La fecha de emisión o revisión del formato en pares de dígitos, en el orden siguiente: Día, Mes y Año, en formato: <b>DDMMAAAA</b> .
Ejemplo: La primera revisión (cambio) al formato "Hoja de Trabajo", se realiza el día 1 de enero del 2016. La codificación a registrar sería:			
<b>Rev.:</b>	<b>01</b>	<b>/</b>	<b>01012016</b>
<b>Rev.: 01/01012016</b>			

b) De tratarse de 2 o más páginas en el formato: Página # de # (siempre que no esté especificado en el contenido del formato).

c) Código de identificación:

1	2	3	4	5
Registre las siglas <b>ON</b> Organismo de Naucalpan	Registre un guion (-)	Anote el código (*) del departamento que genera el formato	Registre un guion (-)	Anote dos dígitos, iniciando con <b>01</b> cuando es el primer formato del área, <b>02</b> para el segundo y así sucesivamente.
Ejemplo: La "Minuta de Trabajo" es el primer formato elaborado por la Dirección General. La codificación a registrar sería:				
<b>ON</b>	<b>-</b>	<b>DGE</b>	<b>-</b>	<b>01</b>
<b>ON-DGE-01</b>				



**\*TABLA DE CODIFICACIÓN DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL SG**

CÓDIGO	DEPARTAMENTO / ÁREA	CÓDIGO	DEPARTAMENTO / ÁREA
<b>CIN</b>	Contraloría Interna	<b>SUT</b>	Subgerencia de Tesorería
<b>DCO</b>	Dirección Comercial	<b>STR</b>	Subgerencia de Transparencia
<b>DAF</b>	Dirección de Administración y Finanzas	<b>SLV</b>	Subgerencia Lomas Verdes
<b>DCH</b>	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	<b>SSE</b>	Subgerencia San Esteban
<b>DGE</b>	Dirección General	<b>SSM</b>	Subgerencia San Mateo
<b>DJU</b>	Dirección Jurídica	<b>SUS</b>	Subgerencia Satélite
<b>GEA</b>	Gerencia de Administración	<b>STC</b>	Subgerencia Tecamachalco
<b>GAU</b>	Gerencia de Atención a Usuarios	<b>UAL</b>	Unidad de Agua Limpia
<b>GEF</b>	Gerencia de Finanzas	<b>UAP</b>	Unidad de Almacén y Papelería
<b>GGD</b>	Gerencia de Gobierno Digital	<b>SPF</b>	Unidad de Atención Seguimiento a Programas Federalizados
<b>GOH</b>	Gerencia de Operación Hidráulica	<b>UCP</b>	Unidad de Capacitación
<b>GRR</b>	Gerencia de Rezagos Restricciones y Ejecución Fiscal	<b>CIA</b>	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
<b>GTE</b>	Gerencia Técnica	<b>CNA</b>	Unidad de Certificados de No Adeudo
<b>STE</b>	Secretaría Técnica	<b>CAO</b>	Unidad de Control y Administración de Obra Pública
<b>SUE</b>	Subgerencia Echegaray	<b>UCV</b>	Unidad de Control Vehicular
<b>SCE</b>	Subgerencia Central	<b>CAR</b>	Unidad de Coordinación de Archivo
<b>SAP</b>	Subgerencia de Agua Potable	<b>UCP</b>	Unidad de Cuenta Pública
<b>SPC</b>	Subgerencia de Altas Padrón y Censo	<b>UCA</b>	Unidad de Cultura de Agua
<b>SUB</b>	Subgerencia de Bacheo	<b>UEG</b>	Unidad de Egresos
<b>SCO</b>	Subgerencia de Contabilidad	<b>UIN</b>	Unidad de Ingresos
<b>COB</b>	Subgerencia de Control de Obra	<b>UIR</b>	Unidad de Inspecciones a Redes
<b>SCT</b>	Subgerencia de Construcción	<b>LCC</b>	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación de Agua
<b>SDA</b>	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	<b>ULA</b>	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
<b>SEC</b>	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	<b>UMT</b>	Unidad de Macromedición y Telemetría
<b>SEL</b>	Subgerencia de Electromecánica	<b>UNC</b>	Unidad de Nómina y Control de Asistencia



<b>SEP</b>	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	<b>UOP</b>	Unidad de Oficialía de Partes
<b>SUF</b>	Subgerencia de Factibilidades	<b>UDP</b>	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residual
<b>SUA</b>	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	<b>UNP</b>	Unidad de Personal
<b>SME</b>	Subgerencia de Medidores	<b>UPT</b>	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
<b>SUP</b>	Subgerencia de Patrimonio	<b>UPR</b>	Unidad de Presupuestos
<b>PCL</b>	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	<b>USE</b>	Unidad de Sectorización
<b>SPI</b>	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	<b>USG</b>	Unidad de Servicio Generales
<b>PEC</b>	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad.	<b>USR</b>	Unidad de Soporte a Redes
<b>SRH</b>	Subgerencia de Recursos Humanos	<b>USI</b>	Unidad de Soporte Informático
<b>SUR</b>	Subgerencia de Recursos Materiales	<b>USS</b>	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial
<b>SRP</b>	Subgerencia de Relaciones Públicas	<b>TAP</b>	Unidad de Transporte de Agua en Pipas
<b>SER</b>	Subgerencia de Responsabilidades	<b>UVE</b>	Unidad de Validación a Impresión de Estados de Cuenta
<b>SAF</b>	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa.		

Con lo anterior se define el método para codificar los registros/formatos del SG.

Ejemplo General: El Departamento de Capacitación dio de alta su 3er. formato "Control de Evaluaciones" dentro del SG, el día 1 de enero del 2016.

IDENTIFICACIÓN		
Revisión		Código
Rev.: 00/01012016	Página 7 de 7	ON-DCA-01

En el caso de contar con formatos sin codificación e impresos a través de tiraje de imprenta o electrónicamente a través de sistemas informáticos y que hayan sido generados previamente a la implantación del SG, podrán emplearse hasta su terminación.

Con la finalidad de prevenir el incumplimiento de los requisitos estipulados en el presente procedimiento se podrá hacer uso de ayudas visuales, que permitan, como su nombre lo dice, ayudar en el cumplimiento del procedimiento sobre control, uso, retención, etc.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray



Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

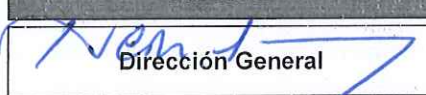
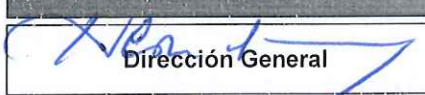
### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1.- ON-DGE-06 "Hoja de Trabajo"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Control de Registros
CÓDIGO	PC-09-02
REVISIÓN	15
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualizan nombres de los titulares de la Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, ya que no se tiene cambios en el procedimiento por parte del área responsable.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	16 de Febrero del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		

### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es describir la metodología empleada, para llevar a cabo la identificación de desviaciones y no conformidades y la determinación e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora en el Sistema de Gestión.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la detección, encuentro, denuncia, generación, análisis, implantación, establecimiento, seguimiento, mantenimiento, control, etc., hasta el cierre de las no conformidades o desviaciones al SG.

Aplica a todas las áreas del Organismo involucradas en los procesos del SG.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Organización, Sección No conformidad y Acción Correctiva 10.2  
MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)  
A.18.2.2 Cumplimiento de las políticas y normas de seguridad

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, a través de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, el desarrollo, la implantación, el mantenimiento, difusión, control y actualización de éste procedimiento, así como, proporcionar los medios necesarios para la correcta aplicación y seguimiento del mismo.

La Alta Dirección es responsable de proporcionar los medios necesarios para la correcta aplicación de acciones correctivas para las No conformidades.

Es responsabilidad de todas las áreas y personal involucrado en el SG, reportar desviaciones, no conformidades y oportunidades de mejora al SG, analizar, determinar sus causas y establecer las acciones correctivas necesarias; así como, aplicar y seguir correctamente este procedimiento.

La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad es responsable de dar seguimiento hasta su cierre a las acciones correctivas establecidas para las No conformidades detectadas.

### 5.0 GENERALIDADES

Todas las Acciones Correctivas que el Organismo determine y/o establezca, deberán ser Acordes (coherentes, congruentes) y apropiadas (aplicadas, adecuadas, ajustadas) a los efectos de las no conformidades detectadas y encontradas durante la aplicación del SG, buscando con esto, se eliminen las causas de las no conformidades y conseguir que no vuelvan a surgir.

#### Detección y Documentación

Ante la identificación de una situación o inconsistencia en el Sistema de Gestión que indique el incumplimiento de los requisitos de la Norma ISO-9001:2015, de la Norma ISO 27001:2013, los del usuario, legales, normativos o reglamentarios, así como cualquier otro indicio que denote una posible necesidad de corrección, prevención o mejora, se deberá documentar como corresponda:



ORIGEN	REGISTRO	DOCUMENTAR EN
Cuestionario / Encuestas	<b><u>"Encuesta de Satisfacción del Servicio Externo"</u></b> (registro ON-DGE-34)	Sección de Gestión de Acciones en el SISTEMA WEB
Reuniones de Trabajo / Análisis	<b><u>"Minutas de Trabajo"</u></b> (registro ON-DGE-16) <b><u>"Indicadores del SG"</u></b> (registro ON-DGE-37) <b><u>"Acta de Revisión por la Dirección"</u></b> (registro ON-DGE-17)	Sección de Gestión de Acciones en el SISTEMA WEB
Percepción del Cliente/Usuario	<b><u>"Formato de Quejas y Denuncias"</u></b> (registro ON-COI-01)	Sección de Gestión de Acciones en el SISTEMA WEB
Ejecución de Auditorías Internas / Externas	<b><u>"Reporte de Auditoría"</u></b> (registro ON-DGE-11)	Sección de Gestión de Acciones en el SISTEMA WEB
Detección de Producto no Conforme	Sección <b><u>Producto No Conforme del Sistema WEB</u></b>	Sección de Gestión de Acciones en el SISTEMA WEB
Recomendaciones / Solicitudes del Comité del SG o Alta Dirección	<b><u>"Minutas de Trabajo"</u></b> (registro ON-DGE-16)	Sección de Gestión de Acciones en el SISTEMA WEB

El uso del **"Reporte 8D'S"** (registro ON-DGE-07), queda a criterio de los involucrados la determinación de su uso, considerando su necesidad cuando:

- La no conformidad o desviación es mayor (de un amplio ámbito de afectación en el sistema).
- El análisis requiere del uso de herramientas de apoyo para el análisis.
- Se requiere la participación de un equipo de trabajo de más de 2 personas.
- Se denota la necesidad de un análisis más profundo de lo común.
- La situación implica directamente el cumplimiento de los requisitos del cliente y/o su satisfacción.

Sistema Web, al momento de registrar la acción respectiva.

Durante y después de la implementación de acciones, se deberá analizar y considerar la actualización de riesgos y oportunidades asociados a la no conformidad y a las acciones implementadas. Así también, analizar posibles cambios al sistema.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray



Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

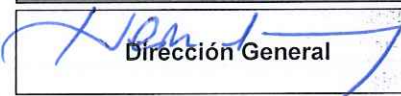

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-COI-01 "Formato de Quejas y Denuncias"
2. ON-DGE-07 "Reporte de 8D's"
3. ON-DGE-11 "Reporte de Auditoría"
4. ON-DGE-16 "Minutas de Trabajo"
5. ON-DGE-17 "Acta de Revisión por la Dirección"
6. ON-DGE-34 "Encuesta de Satisfacción del Servicio Externo"
7. ON-DGE-37 "Indicadores del SG"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
CÓDIGO	PC-09-03
REVISIÓN	12
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualizan nombres de los titulares de la Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, ya que no se tiene cambios en el procedimiento por parte del área responsable.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	16 de febrero del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		

### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer las actividades a desarrollar para la realización de las Auditorías Internas en el Organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la planificación de las auditorías, su ejecución, hasta el cierre de las mismas. Así también, contempla los lineamientos para la calificación y selección de los auditores internos, la integración de sus expedientes y su aseguramiento.

Aplica a todas las áreas, departamentos, actividades y requisitos del Sistema de Gestión del Organismo, y a todo el personal adscrito a las mismas en lo relacionado a las Auditorías Internas

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Organización, Sección Auditoría Interna, 9.2  
MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)  
A.12.7.1 Controles de auditoría de los sistemas de información

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Dirección General, a través, de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, el desarrollo, la implantación, el mantenimiento, control, difusión y actualización de este procedimiento, así como, proporcionar los medios necesarios para la correcta aplicación y seguimiento del mismo.

Es responsabilidad de todas las áreas y personal involucrado en el SG, que el presente procedimiento sea seguido, así como, proporcionar todos los elementos requeridos para llevarlo a cabo.

La Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad son responsables de establecer y asegurar el cumplimiento del Programa de Auditorías.

Cada Auditor Interno que participe en una auditoría es responsable de documentar los hallazgos, referencias y observaciones pertinentes en la Lista de Verificación, que evidencien la correcta aplicación de la auditoría.

El Auditor Líder es responsable del seguimiento y consecución de las acciones propuestas para el cierre de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.

El Auditor Líder es responsable de documentar, con apoyo del Grupo Auditor, el Plan Específico de Auditoría y el Reporte de Auditoría.

La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad es responsable de gestionar la capacitación necesaria al equipo auditor cuando sea requerido o cuando menos un evento por año (curso, conferencia, ponencia, convención, etc.). Así también es responsable de entregar la documentación que avale el conocimiento de los auditores y su capacitación a la Subgerencia de Recursos Humanos para su respectiva integración de en los expedientes.

La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad es responsable del resguardo y aseguramiento de los expedientes de auditores internos y de asesores externos que funjan como auditores.

Los Encargados o Dueños de Proceso son responsables de proponer y/o implementar las acciones que se determinen para el seguimiento y cierre de No Conformidades y Oportunidades de Mejora.



### 5.0 GENERALIDADES

#### Sobre los Auditores Internos

Personal calificado del Organismo como auditor líder, auditor interno o auditor en entrenamiento es responsable de ejecutar las auditorías del Sistema de Gestión.

El personal del Organismo al que se le requiera fungirá como auditor interno, o en su caso, el personal que así lo desee, podrá postularse para auditor interno.

La capacitación del equipo auditor se realizará a través de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, apoyándose en la Unidad de Capacitación.

### REQUISITOS PARA LOS AUDITORES

Requisitos	Auditor Líder	Auditor Interno	Auditor en Entrenamiento
a) Haber tomado como mínimo un curso de ISO-9001 e ISO/IEC-27001, ya sea dentro o fuera de las instalaciones del Organismo y presentar constancia.	√	√	√
b) Haber participado en un curso de formación de auditores internos y demostrarlo.	√	√	√
c) Presentar y aprobar el <b>"Examen de Auditores Internos"</b> (registro ON-DGE-13), para demostrar su competencia. Este será aplicado por el Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	√	√	
d) Haber participado como observador en al menos una auditoría de certificación; el Jefe de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad le aplicará la <b>"Calificación de Auditor"</b> (registro ON-DGE-12).	√		
e) La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, mantendrá los registros necesarios que evidencien y avalen la educación, formación y competencia de los Auditores, con copias en un expediente que contenga:  <b>1.- Educación:</b> Copia del último grado de estudios de acuerdo a lo establecido en su perfil de puesto  <b>2.- Formación:</b> a) Copia de constancia de curso de conocimientos de Norma ISO-9001:2015 versión vigente  b) Copia de constancia de curso de Auditores Internos  c) Examen de Auditores Internos APROBADO Calificación de Auditor  <b>3.- Experiencia:</b> a) Haber participado como auditor en entrenamiento en al menos una auditoría interna  <b>4.- Descripción de Puesto de Auditor</b>	√	√	X



Para asegurar la objetividad e imparcialidad de los procesos de auditoría, los auditores **NO deben auditar su propio trabajo**. La selección de los auditores se debe realizar con base en los siguientes requisitos:

En caso de que el Organismo contrate los servicios de un externo para llevar a cabo auditorías internas al SG, ésta podrá aplicar al auditor externo la Calificación de Auditor, ya referidos anteriormente, y evaluarlo como auditor interno del organismo; estos documentos deberán ser avalados y autorizados por la Alta Dirección o el Jefe de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad. Así mismo, el auditor externo deberá presentar, en copia, los documentos que avalen su conocimiento sobre la norma ISO-9001:2015, ISO/IEC-27001 e ISO-19011, para la integración de su expediente.

### Programa de Auditorías

Anualmente, el Organismo planifica, establece, implementa y mantiene un programa de auditorías que incluye frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos involucrados, cambios y resultados de las auditorías previas y las áreas o departamentos a auditar. La Alta Dirección, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad y/o en su caso, el grupo de auditores interno, calendarizarán las fechas y/o periodos de las auditorías en el "**Programa de Auditorías del SG**" (registro ON-DGE-08).

### Para la ejecución de una auditoría

La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, para su consulta, los Programas de Auditoría a través del Sistema Web del Organismo.

La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, de acuerdo al Programa de Auditorías, convoca al Grupo de Auditores Internos disponible para planificar y ejecutar la auditoría; así mismo, coordina las reuniones y demás actividades inherentes que permiten la designación de auditores líderes y auditores internos, y la determinación de objetivos y alcances.

El Grupo Auditor determina todos los puntos delimitados y requeridos en el "**Plan Específico de Auditoría**" (registro **ON-DGE-09**) y lo da a conocer a todo el organismo, a través del Sistema Web y correo electrónico, asegurándose de que todo el personal lo conozca.

El alcance, fechas y objetivos de la auditoría se determinan considerando:

- Los resultados de auditorías anteriores,
- La disponibilidad de auditores internos,
- Los alcances y objetivos de auditorías pasadas,
- El programa de auditorías,
- La programación de auditorías externas,
- La importancia de los procesos,
- La carga de trabajo en los procesos y áreas.

Es imprescindible que el plan específico de auditoría indique los procesos a ser auditados, así como la validación de implementación de las No conformidades y acciones correctivas, y observaciones de la auditoría previa, esto último a partir de la segunda auditoría interna.

### Apertura de la Auditoría Interna

Durante la reunión de apertura de la Auditoría Interna, el Auditor Líder, deberá generar el registro del personal asistente en el "**Registro de Apertura/Cierre**" (registro **ON-DGE-14**).



La reunión de apertura y sus registros podrán omitirse si la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad lo considera innecesario, debiendo dejar evidencia del personal auditado en las listas de verificación.

El responsable o jefe del área o departamento a ser auditado, debe designar al personal que atenderá la auditoría.

Durante la ejecución de la auditoría los auditores deben emplear la "**Lista de Verificación**" (registro **ON-DGE-10**) para el SG, para registrar los requisitos evaluados, el personal entrevistado, las observaciones y los hallazgos encontrados.

Una vez concluida la auditoría interna, el Auditor Líder convoca a reunión al personal involucrado, para darles a conocer los resultados de la auditoría practicada, generando el respectivo registro de asistencia.

### Reporte de Auditoría

El Auditor Líder, con apoyo de su equipo auditor, elabora el "**Reporte de Auditoría**" (registro **ON-DGE-11**) para el SG, que resume las no conformidades levantadas durante el desarrollo de la auditoría interna y las oportunidades de mejora detectadas, así como, un informe gerencial detallado por proceso de los hallazgos generales y específicos detectados durante la auditoría, utilizando para ello la "**Hoja de Trabajo**" (registro **ON-DGE-06**), este último de considerarse necesario o haberse solicitado por la Alta Dirección.

Todos los registros generados durante la auditoría se entregan a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, para su resguardo, siguiendo los lineamientos establecidos para los Registros de Calidad. El expediente estará conformado, entre otros, por los siguientes documentos:

1. Plan Específico de Auditoría,
2. Registro de Apertura/Cierre,
3. Lista de Verificación,
4. Reporte de Auditoría,
5. Informe Gerencial.

### Evaluación de Requisitos de la Norma

Queda establecido que cuando un requisito de la Norma ISO-9001:2015 / Norma ISO 27001:2013:

- Es aplicable a alguno de los Procesos y está debidamente documentado e implementado, se considera conforme (C).
- No esté establecido, ni documentado, se considera como NO Conforme (NC).
- No esté establecido, pero existan evidencias de que se ejecuta, se considera Oportunidad de Mejora (OM)
- Esté establecido, pero no implementado, se considera como Oportunidad de Mejora (OM)
- Esté establecido, implementado y evidenciado parcialmente, se considera como Oportunidad de Mejora (OM).
- De acuerdo a las evidencias y según los criterios establecidos en la misma norma, no es aplicable a ninguno de los Procesos de realización, se considera como Exclusión (E).

### Seguimiento a las No Conformidades y Oportunidades de Mejora

La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad registra en la sección de Gestión de Acciones en el Sistema Web las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas, asignándoselas para su debido seguimiento a



los responsables designados de los Procesos.

El responsable de cada proceso debe asegurarse de que se realicen las correcciones y se tomen las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas. Para garantizar el cumplimiento de lo anterior, las actividades de seguimiento que se deben realizar, deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación, actividades que deben ser realizadas por la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad. Ver Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, PC-09-03, para el establecimiento, implantación, ejecución, verificación y seguimiento de las mismas.

### Conclusiones de Auditoría

Se documentarán las conclusiones de auditoría, en términos generales, que el Grupo Auditor considere pertinentes y que coadyuven a continuar la mejora del SG, considerando:

- Necesidades de continuidad en los Procesos y el Sistema en general,
- Oportunidades de amplitud y/o crecimiento en los requisitos y actividades,
- Alcance de la Auditoría,
- Cumplimiento de los objetivos de la Auditoría,
- Nivel de madurez de implementación y conocimiento del Sistema.

El seguimiento a las conclusiones de auditoría se determina de acuerdo a las No Conformidades y Oportunidades de Mejora detectadas y documentadas, y considerando la posible documentación de acciones preventivas y registros de mejora que aseguren la continuidad en la madurez del sistema.

### Tipos de Auditoría

El auditor líder de cada auditoría podrá decidir, ya sea de manera unilateral o consultando a los demás auditores, la técnica o tipo de auditoría con la que se aplicará la misma, a saber:

#### TIPOS DE AUDITORÍA

1.- Enfoque Sistemático	Se auditan los elementos del sistema, según el esquema documental: Manual de Gestión, Procedimientos Generales, Procedimientos Técnico-Operativos, Registros.
2.- Enfoque Descriptivo	No hay orden, se revisa el requerimiento de manera genérica, se toma una muestra y se evalúa. Así también, se revisan los documentos a detalle.
3.- Auditoría por Departamento	Consiste en auditar dividiendo el organismo por áreas o departamentos, determinando de antemano, los requisitos del Sistema de Gestión y documentación en general que le es aplicable al mismo.
4.- Auditoría por Elemento	La auditoría se realiza considerando los elementos o requisitos de la Norma de referencia, auditando al personal responsable o directamente involucrado en el cumplimiento del requisito en cuestión.
5.- Auditoría por Procesos	Esta técnica de auditoría se realiza tomando en cuenta los procesos identificados en el organismo, y al auditar cada uno de ellos, se auditan los requisitos implícitos en los mismos y la documentación desarrollada para el control del mismo.
6.- Auditoría por Rastreo	Consiste en tomar una muestra, por ejemplo una solicitud de acción correctiva y seguir la auditoría en las áreas que se encuentren involucradas en la misma.

De las anteriores, la técnica que las propias normas implícitamente sugieren por su contexto, es la auditoría por proceso, no obstante, ésta no es una limitante para no aplicar cualquiera de las otras técnicas, si el auditor líder lo considera conveniente.



Los registros de auditorías serán cargados para su consulta y uso cuando sean requeridos en el Sistema Web, considerando:

1. Programa anual de auditoría interna,
2. Plan específico de auditoría Interna,
3. Reporte de auditoría,
4. Lista de Verificación

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray



Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

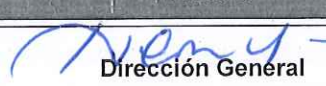
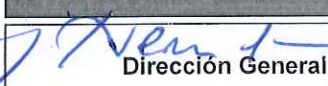
### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-DGE-06 "Hoja de Trabajo"
2. ON-DGE-08 "Programa de Auditorías"
3. ON-DGE-09 "Plan específico de Auditoría"
4. ON-DGE-10 "Lista de Verificación"
5. ON-DGE-11 "Reporte de Auditoría"
6. ON-DGE-12 "Calificación de Auditor"
7. ON-DGE-13 "Examen de Auditoría Interna"
8. ON-DGE-14 "Registro de Apertura / Cierre"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Auditorías Internas
CÓDIGO	PC-09-04
REVISIÓN	13
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualizan nombres de los titulares de la Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, ya que no se tiene cambios en el procedimiento por parte del área responsable.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	16 de febrero del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		



### 1.0 OBJETIVO

Establecer la metodología para aplicar las mejores herramientas de análisis ante la detección de una desviación, no conformidad u oportunidad de mejora al Sistema de Gestión del Organismo, con la finalidad de identificar la causa raíz del problema, eliminarlo y prevenir su reincidencia.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la convocatoria para formar un equipo de trabajo, la emisión, análisis, evaluación de la información, documentación, evidencias, etc., que generarán el documento, hasta el establecimiento de acciones correctivas.

Este procedimiento aplica a todas las desviaciones, no conformidades y oportunidades de mejora establecidas y a todas las áreas y personal del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Organización, sección Análisis y evaluación 9.1.3

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implementación, actualización, control, difusión y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad.

Todo el personal de las diferentes áreas del organismo es responsable de aplicar y seguir este procedimiento.

### 5.0 GENERALIDADES

A fin de aplicar correctamente las diferentes herramientas de análisis disponibles para ello ante la detección de una desviación, no conformidad u oportunidad de mejora, identificando la causa raíz de un inconveniente para solventarlo de forma eficiente y eficaz, considerando que es más fácil alcanzar los resultados esperados cuando se utilizan herramientas apropiadas para el propósito perseguido, el Organismo establece una serie de herramientas que facilitan el logro de los objetivos del SG.

Principalmente destacamos la teoría de Kaoru Ishikawa, respecto de que con el uso de un grupo de sencillas herramientas se puede resolver el 80% de los problemas de una organización.

Esta teoría proponía inicialmente siete herramientas que fueron recopiladas por Ishikawa, posteriormente se añadieron otras:

### RECOPILACIÓN DE HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS

<p>1.- Las siete herramientas de Ishikawa (7H)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de Pareto</li> <li>• Diagrama causa - efecto</li> <li>• Histograma</li> <li>• Hoja de datos</li> <li>• Gráfico de control</li> <li>• Diagrama de dispersion</li> <li>• Estratificación</li> </ul>
<p>2.- Otras herramientas clásicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de flujo</li> <li>• Tormenta (o lluvia) de ideas</li> <li>• Los cinco porqués</li> <li>• Diagrama de Gantt</li> </ul>
<p>3.- Las siete nuevas herramientas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de afinidad</li> <li>• Diagrama de relación</li> <li>• Diagrama en árbol</li> <li>• Diagrama matricial</li> <li>• Diagrama de decisiones de acción</li> <li>• Diagrama sagital</li> <li>• Análisis factorial de datos</li> </ul>

A continuación, se describen algunas herramientas que facilitan el análisis de problemas y la mejora de procesos; cabe aclarar que cada quien podrá utilizar las herramientas que considere más convenientes, a excepción de las que ya tienen definido su uso por omisión en algunos Procesos.

#### Herramientas de análisis:

- a) Las 5 W'S + 1 H
- b) Lluvia de ideas
- c) Diagrama de Ishikawa
- d) Grafica de Pareto
- e) Mapeo de procesos
- f) Diagrama de Dispersión
- g) Benchmarking

#### Las 5 W'S + 1 H

El método de 5 W'S + 1 H es una herramienta de análisis que apoya la identificación de los factores y condiciones que provocan problemas en los procesos de trabajo o de la vida cotidiana.



Las 5 W'S y 1 H proviene de la primera letra de las siguientes preguntas en inglés:  
Who (Quién), What (Qué), Where (Donde), When (Cuando), Why (Por qué) y How (Cómo)

La pregunta "Why" (por qué) se debe formular tantas veces como sea necesario al menos 5 veces como sugería el Dr. Edwards Deming (Estadístico Estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. Su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón, después de la Segunda Guerra Mundial.)

### ¿Quién participa en el problema?

Personas del organismo, proveedores, clientes o visitantes que están presentes o forman parte de la situación a resolver.

### ¿Qué es el problema?

Delimite las características del problema:

- a) Materiales,
- b) Humanas,
- c) Logísticas,
- d) Tecnológicas,
- e) Financieras,
- f) Humanas,
- g) Relación e impacto entre características,
- h) Efectos ocasionados por el problema.

### ¿Cuándo ocurre el problema?

Identifique el momento, horario o época del año en que ocurre el problema, así como el punto en el diagrama de flujo de actividades en que sucede.

Es importante identificar en el diagrama de flujo el punto en que ocurre el problema.

### ¿Dónde ocurre el problema?

Define "la zona del conflicto" ya sea por su ubicación física en las instalaciones del Organismo, o el proceso de trabajo del que se trate.

### ¿Por qué ocurre el problema, cual es la ruta 9?

RUTA 9, Cuando identifiquemos un problema.

Preguntemos varias veces ¿por qué?, las respuestas nos muestran una secuencia de causas-efectos, en donde la primera respuesta es "el gran problema" a partir del cual se puede identificar una serie de condiciones que lo crean, y que se relacionan entre sí.

Esta serie de causas-efectos muestran un esquema claro para encontrar "la causa raíz" del "gran problema".

1.- ¿Por qué ocurre el problema?	Respuesta 1
2.- ¿Por qué ocurre el problema de la respuesta 1?	Respuesta 2
3.- ¿Por qué ocurre el problema de la respuesta 2?	Respuesta 3
4.- ¿Por qué ocurre el problema de la respuesta 3?	Respuesta 4
5.- ¿Por qué ocurre el problema de la respuesta 4?	Respuesta 5 Impactos y relación entre las causas identificadas
6.- ¿Cómo ocurre el problema?	Secuencia de sucesos que desencadenan o forman el problema

Las matrices de análisis son de gran ayuda para manejar gran cantidad de variables, sin perder el objetivo:

¿Por qué 'S'?	1er ¿Por qué?	2do ¿Por qué?	3er ¿Por qué?	4to ¿Por qué?	5to ¿Por qué?
¿Quién?					
¿Qué?					
¿Cuándo?					
¿Dónde?					
¿Por qué Ocorre?					
¿Cómo Resolverlo?					

A continuación, se muestran algunas otras preguntas que pueden ser de utilidad en la Aplicación de esta herramienta:

¿Qué?	¿Por qué?
¿Qué se hace ahora? ¿Qué se ha estado haciendo? ¿Qué debería hacerse? ¿Qué otra cosa podría hacerse? ¿Qué otra cosa debería hacerse?	¿Por qué se hace así ahora? ¿Por qué debe hacerse? ¿Por qué hacerlo en ese lugar? ¿Por qué hacerlo en ese momento? ¿Por qué hacerlo de esta manera?



¿Quién?	¿Dónde?
¿Quién lo hace? ¿Quién lo ha estado haciendo? ¿Quién debería estar haciéndolo? ¿Quién otro podría hacerlo? ¿Quién más debería hacerlo?	¿Dónde se hace? ¿Dónde se ha estado haciendo? ¿Dónde debería hacerse? ¿En qué otro lugar podría hacerse? ¿En qué otro lugar debería hacerse?
¿Cuándo?	¿Cuándo? ¿Cómo?
¿Cuándo se hace? ¿Cuándo se ha estado haciendo? ¿Cuándo debería hacerse? ¿En qué otra ocasión podría hacerse? ¿En qué otra ocasión debería hacerse?	¿Cómo se hace actualmente? ¿Cómo se hará? ¿Cómo debería hacerse? ¿Cómo usar este método en otras áreas? ¿Cómo hacerlo de otro modo?

### Lluvia de ideas

Técnica para generar ideas sobre un tema específico.

Generalmente se usa para obtener información importante sobre un tema, problema o un proceso, directamente tomando las ideas del personal que está más familiarizado con él en el área de trabajo, oficina, etc. En las sesiones de lluvia de ideas promueve la participación de todo el equipo, se genera entusiasmo en un equipo de trabajo, además se analizan y muestran todas las causas posibles de un problema para su posterior solución y es útil para:

- Identifica objetivos de un equipo de trabajo o de una tarea a la que se aboca un grupo determinado.
- Cuando existen problemas y obstáculos que afectan la calidad del trabajo,
- Analizar problemas potenciales con intención de tomar medidas preventivas, y
- Buscar soluciones a los problemas presentados.

Para comenzar con el proceso de tormentas de ideas, en el cual se genera información el personal se reúne en una sala, en la cual se recomienda la disposición de la mesa en forma de "U", para facilitar el debate.

El personal que participará en la sesión deberá pertenecer a las diferentes áreas o tener puntos de vistas diferentes, esto con el objeto de enriquecer la sesión.

Para efectuar adecuadamente una sesión de lluvia de ideas en equipo, lo primero es comprender y respetar la siguiente metodología:



### PROCESO DE LLUVIA DE IDEAS

Seleccionar el problema a tratar.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designar un facilitador, quien deberá de contar con experiencia en la conducción de sesiones de tormentas de ideas, o al menos haber tenido experiencias previas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TODOS deben participar, se deben pedir a todos los miembros del equipo generen ideas para la solución de problemas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deben anotar TODAS las ideas, sin importar que tan buenas o que tan malas sean estas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escribirlas en un pizarrón o rota folio para que todos puedan leerlas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se deben criticar las ideas durante la Sesión (no hay ideas tontas), ninguna idea es evaluada o criticada antes de considerar todos los pensamientos concernientes al problema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aliente todo tipo de ideas, ya que al hacerlo pueden surgir cosas muy interesantes, que motivan a los a generar ideas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No buscar culpables, cuando se sugieran ideas de causas de problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apruebe la naturalidad y el buen humor con informalidad, en este punto el objetivo es tener mayor cantidad de ideas así existirán mayores posibilidades de conseguir mejores ideas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez que tengan un gran número de Ideas el facilitador procede a agrupar y seleccionar las mejores ideas, por medio del consenso del equipo de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las ideas son discutidas y analizadas con el fin de identificar su Implicación en el efecto estudiado.</li> </ul>

Durante la sesión debe existir un espíritu de colaboración, seriedad y ayuda hacia los demás Para alentar una participación activa. La sesión culmina con un listado de ideas generadas en función del tema o tópico seleccionado previamente.

Con el fin de promover una mayor participación dentro del grupo, evitar posiciones de "expertos", que alguien domine la situación o maneje posiciones autorías, esta herramienta se rige en su proceso por las siguientes normas a seguir:

- Se expresa solo una idea en cada turno.
- Cada participante expone una idea en orden subsecuente.
- La idea debe expresarse con respeto y libertad.
- Si no se tiene alguna idea se dice simplemente "PASO", la persona que dice "paso" en su Próximo turno deberá esforzarse por dar una idea (no se deberá utilizar el "paso" en más De dos ocasiones
- La sesión termina cuando el equipo se siente satisfecho con la cantidad de ideas que tengan.

Considerando que el ambiente es un factor muy importante, se recomienda que este sea tranquilo, y que propicie la libertad de expresión. En este sentido se puede sugerir al equipo que, antes de empezar a generar ideas, los participantes hablen de aspectos positivos de su trabajo o de temas sociales o vean alguna película motivacional de corta duración, etc.



Para que la sesión resulte lo más productiva posible, es conveniente considerar las siguientes recomendaciones:

- Buscar generar la mayor cantidad de ideas, esto facilitará llegar a ideas de Calidad.
- Pensar siempre en términos de suprimir, modificar o sustituir las cosas, a fin de mejorar.
- No realizar sesiones muy largas, es preferible interrumpir la sesión iniciada y reiniciarla en otra ocasión.
- La clave del éxito es usar el poder del pensamiento libre y espontáneamente.
- Usar la imaginación, por ejemplo: imaginar cómo debería ser tal o cual situación.

Esta técnica es aplicada con gran frecuencia al llevar a cabo otras herramientas, como, por ejemplo: diagramas causa-efecto (Ishikawa), Diseño de experimentos, pruebas de confiabilidad, etc.

### **Diagrama de Ishikawa**

La finalidad de esta herramienta es ayudar a los equipos a detectar los diferentes tipos de causas que influyen en un problema (efecto) o en una condición específica, seleccionar los principales y jerarquizarlos.

El diagrama causa-efecto (diagrama de Ishikawa), también es conocido/llamado "espina de pescado" por la semejanza de su forma

Una vez elaborado, el diagrama causa-efecto representa de forma clara, ordenada y completa todas las causas que pueden determinar cierto problema y constituye una buena base de trabajo para poner en marcha la búsqueda de las verdaderas causas de mismo.

Para hacer un análisis básico de las causas y efectos de los problemas se realizan los siguientes pasos:

#### **PASO 1.- Definición del problema**

Este se inscribe en el cuadro que representa la cabeza del pescado, es decir, seleccione el efecto (problema) a analizar. Se puede seleccionar a través de un consenso, un diagrama de Pareto, otro diagrama o técnica.

#### **PASO 2.- Determinación de los conjuntos de causas**

Sobre la línea horizontal hacia la izquierda del cuadro que contiene el problema (a esta línea se le conoce como columna vertebral), coloque líneas inclinadas que incidan en la columna vertebral (causas principales) las causas primarias son agrupadas en (M'S) como: Mano de obra, Maquinaria, Método, Materiales, Medio ambiente.

Dibuje líneas horizontales con flechas que incidan en las líneas inclinadas conforme a la clasificación de las causas (causas secundarias).

Realice una lluvia de ideas para identificar las causas posibles que originan el problema.

#### **PASO 3.- Participación de los integrantes del grupo en una sesión de lluvia de ideas**

Cada persona debe indicar exactamente a qué conjunto de causas pertenece su idea, el esquema final de la sesión de lluvia de ideas debe reflejarlas debidamente agrupadas; de esta forma se facilitará su análisis.

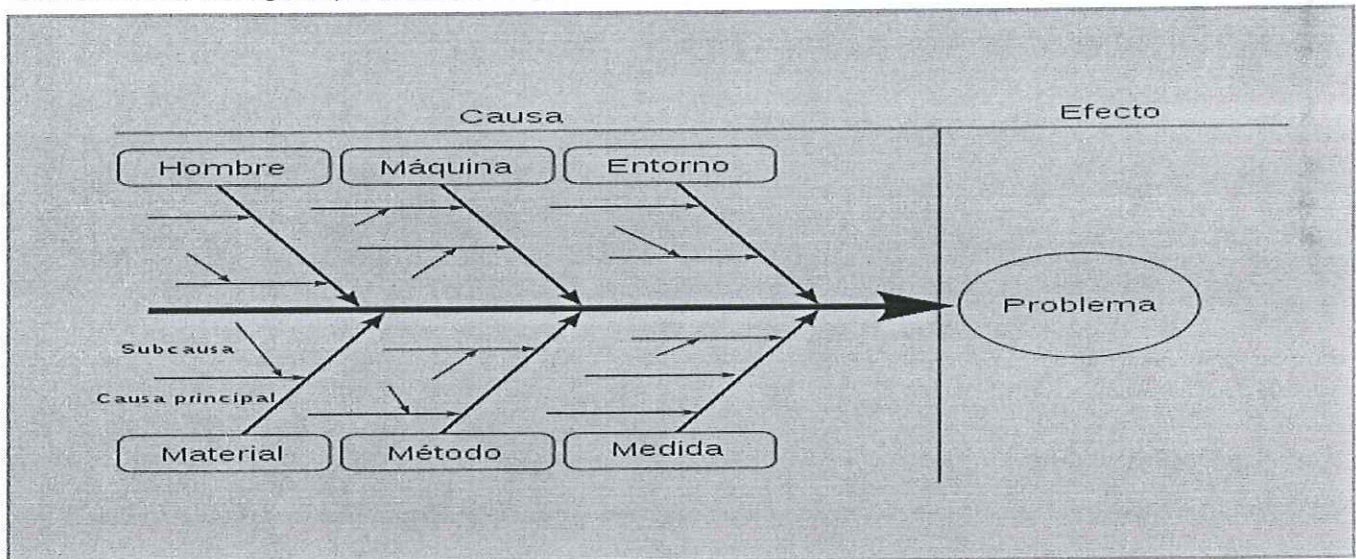
#### **PASO 4.- Revisión de ideas**



Se identifica la "ESPINA" con las causas más recurrentes, y posteriormente, se priorizarán las causas de esa espina de acuerdo a su recurrencia; es decir jerarquice las causas por grado de importancia y defina aquellas que tengan un efecto relevante sobre la característica específica.

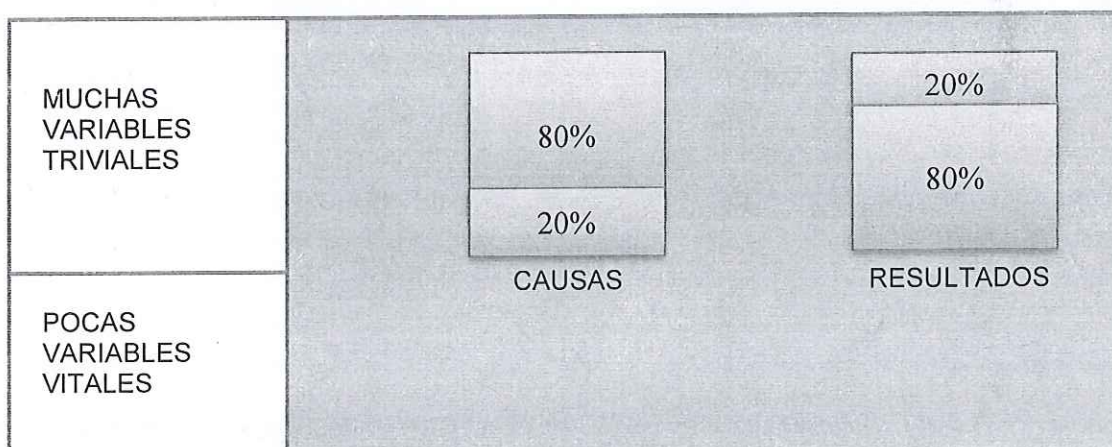
Elabore y ejecute un programa de corrección de las causas relevantes.

A continuación, una figura que matiza el Diagrama de Ishikawa.



**Figura 1.- Representación de la Figura del Diagrama de Ishikawa.  
Grafica de Pareto**

En principio, estas graficas enfatizan el concepto de lo vital contra lo trivial, es decir el 20% de las variables causan el 80% de los efectos (resultados), lo que significa que hay unas cuantas variables vitales y muchas variables triviales.



Un proceso tiene innumerables variables que repercuten en el resultado, sin embargo, no todas las variables pueden ser controladas (por ejemplo, el clima, el tipo de cambio, la inflación, etc.), es importante describir las que sí son controlables.



De estas variables controlables, no todas son importantes, generalmente hay unas cuantas que son vitales (20%) y son las que causan el 80% del resultado.

Las ventajas de usar esta herramienta durante un análisis son:

- a) Nos indica cuál(es) problema(as) debemos resolver primero.
- b) Representa en forma ordenada la ocurrencia del mayor al menor impacto de los Problemas o áreas de oportunidad de mejora.
- c) Es el primer paso para la realización de mejoras.
- d) Facilita el proceso de toma de decisiones porque cuantifica la información que permite efectuar comparaciones basadas en hechos verdaderos.

Para elaborar una gráfica o diagrama de Pareto se debe:

- 1.- Determinar el tiempo que se asignará para recabar datos, puede ser el caso de que solo se requieran unas cuantas horas o también varios días; si se hacen consideraciones minuciosas se asegurará un mínimo de problemas más adelante.
- 2.- Elaborar una hoja de trabajo que permita la recopilación de datos; puede ser general para que la información se acomode de diferentes maneras.
- 3.- Anotar la información de acuerdo a la frecuencia en forma descendente en la hoja de trabajo diseñada, se sugiere utilizar una como la que se muestra a continuación:

ACTIVIDAD	FRECUENCIA	FRECUENCIA ACUMULADA	% DE FRECUENCIA ACUMULADA
<b>TOTAL</b>			<b>100</b>

- 4.- Vaciar los datos de la hoja de trabajo en la gráfica de Pareto (de cualquier tipo).
- 5.- Proyectar la línea acumulativa comenzando de cero hacia el ángulo superior derecho de la primera columna.

La línea acumulativa se termina cuando llega a un nivel de 100% en la escala de porcentajes. El problema que representa el mayor índice de frecuencia si así se determina se someterá a un análisis de causa y efecto para determinar su verdadero origen, para lo cual se recomienda utilizar el diagrama de Ishikawa.

### Mapeo de Procesos

Dentro de los sistemas de calidad resulta de gran utilidad representar la estructura y relaciones de los sistemas mediante Mapeo de procesos.


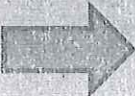


Existen diferentes ventajas de utilizar Mapas de Procesos, algunas de ellas son:

- Proveer de una secuencia gráfica de cada uno de los pasos que componen una operación desde el inicio hasta el final. Permitiendo una mejor visualización y comprensión del proceso.
- Pueden minimizar grandes volúmenes de documentación.
- Al tener Procedimientos e Instructivos de operación se reduce en gran medida la variación y el tiempo de ciclo de ejecución.
- Permite detectar áreas de mejora en los procesos.

En la elaboración de Mapas de Procesos se utilizan algunos de los símbolos descritos a continuación:

**Operación de transformación:** de la cual resulta un cambio físico o químico del producto.

### MAPA DE PROCESOS

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	<b>Inspección</b>	Verificación de alguna característica mediante un estándar de calidad Preestablecido.
	<b>Transporte</b>	Movimiento físico del producto/servicio o un componente.
	<b>Demora</b>	Indica la necesidad de un periodo de inactividad en espera de operación Inspección o transporte.
	<b>Almacenamiento</b>	Mantener un producto en almacenamiento hasta que continúe su Procesamiento o sea vendido.

Para elaborar un Mapeo de Procesos se debe:

- 1.- Describir el proceso a evaluar. Es importante comenzar con los procesos que se consideran de mayor impacto en el organismo.
- 2.- Definir todos los pasos que componen un producto o servicio:

Existen diferentes maneras de hacerlo. Una de ellas consiste en que el equipo de trabajo anote en tarjetas los diferentes pasos que conforman el proceso, con este método el equipo puede arreglar y ordenar los pasos del proceso. Otra manera de hacerlo es mediante el uso de programas de diagramas de flujo en computadoras, de esta manera se tiene mayor flexibilidad que en el método anterior y se ahorra bastante tiempo.



Cada paso deberá de ser discutido y analizado a detalle utilizando la pregunta "¿por qué se hace de esta manera?"

3.- Conectar las actividades. Cuando los pasos que componen el proceso han sido descritos se constituye el diagrama de flujo, conectando las actividades mediante flechas, cada símbolo debe describir la actividad que se realiza con pocas palabras.

4.- Comparar el proceso actual con el proceso considerado como "ideal" las siguientes preguntas pueden servir de guía:

¿Existen pasos demasiado complejos?, ¿Existe duplicidad o redundancia?

¿Existen puntos de control para prevenir errores?, ¿Deberían existir?

¿El proceso funciona en la manera en la cual debería de hacerse?

¿Se puede realizar el proceso de diferente manera?

5.- Mejoras del proceso:

Una vez que se contestan las preguntas mediante tormenta de ideas se realizan mejoras; definiendo los pasos que agreguen valor y los que no agregan se pueden llevar a cabo una simplificación sustancial del proceso.

6.- Implementar el nuevo procedimiento, instructivo, formato, etc. Una vez realizadas las mejoras se dan a conocer a las personas involucradas en el proceso y se verifica su efectividad.

### Diagrama de Dispersión

Esta sección describe el proceso a seguir para analizar la existencia de una relación lógica entre dos variables, así como la forma en que se pueden construir los Diagramas de Dispersión a partir de la recolección de datos acerca de variables y el análisis posterior implica la existencia de una relación lógica.

Definirnos también las reglas básicas a seguir para la construcción e interpretación de los Diagramas de Dispersión, resaltando las situaciones en que pueden, o deben, ser utilizados.

Estos diagramas son de gran ayuda, pues son de aplicación a todos aquellos estudios en los que es necesario analizar relaciones entre fenómenos o efectos y relaciones de casualidad.

Además, se recomienda su uso como herramienta de trabajo dentro de las actividades habituales de gestión

Esta técnica estadística es utilizada para estudiar la relación entre dos variables, por ejemplo, entre una característica de calidad y un factor que le afecta.

Su utilización será beneficiosa para el desarrollo de los proyectos abordados por los Equipos y/o Grupos de trabajo del organismo que estén implicados en la mejora de la calidad.

El diagrama de dispersión es una de las herramientas básicas de control de calidad, que incluyen el histograma, el diagrama de Pareto, la hoja de verificación los gráficos de control, el diagrama de Ishikawa y el (diagrama de flujo).

La ventaja de utilizar este tipo de diagramas es que al hacerlo se tiene una comprensión más profunda del problema planteado.

Para comprender mejor el uso y funcionamiento de un Diagrama de dispersión es importante aclarar los siguientes conceptos:

### **Correlación**

Se entiende por correlación el grado de relación existente entre dos variables, cuando entre dos variables existe una correlación total, se cumple que, a cada valor de una, le corresponde un único valor de la otra (función matemática), es frecuente que dos variables estén relacionadas de forma que cada valor de una de ellas le correspondan a varios valores de la otra. En este caso es interesante investigar el grado de correlación existente entre ambas.

### **Diagrama de Dispersión**

Representación gráfica del grado de relación entre dos variables cuantitativas. Tipo de diagrama matemático que utiliza las coordenadas cartesianas para mostrar los valores de dos variables para un conjunto de datos.

Los datos se muestran como un conjunto de puntos, cada uno con valor de una variable que determina la posición en el eje horizontal y el valor de la otra variable determinando por la posición en el eje vertical. Un diagrama de dispersión se llama también gráfico de dispersión.

Se emplea cuando una variable está bajo el control del experimentador. Si existe un parámetro que incrementa o disminuye de forma sistemática por el experimentador, se le denomina parámetro de control o variable dependiente = eje de X y habitualmente se representa a lo largo del eje horizontal. La variable medida o dependiente = eje de Y usualmente se representa a lo largo del eje vertical. Si no existe una variable dependiente, cualquier variable se puede representar en cada eje y el diagrama de dispersión mostrará el grado de correlación (no casualidad) entre las variables.

Un diagrama de dispersión puede sugerir varios tipos de correlaciones entre las variables con un intervalo de confianza determinando.

La correlación puede ser positiva (aumento), negativa (descenso), o nula (las variables no están correlacionadas).

Se puede dibujar una línea de ajuste (llamada también "línea de tendencia"). Con el fin de estudiar la correlación entre las variables. Una ecuación para la correlación entre las variables puede ser determinada por procedimientos de ajuste. Para una correlación lineal, el procedimiento de ajuste es conocido como regresión lineal y garantiza una solución correcta en un tiempo finito.

Uno de los aspectos más poderosos de un gráfico de dispersión, sin embargo, es su capacidad para mostrar las relaciones no lineales entre las variables. Además, si los datos son representados por un modelo de mezcla de relaciones simples, estas relaciones son visualmente evidentes como patrones superpuestos.

La relación entre dos variables se representa mediante una gráfica de dos dimensiones en la que cada relación está dada por un par de puntos (uno para cada variable).

La variable del eje horizontal "X" normalmente es la variable causa, la variable del eje vertical "Y" es la variable efecto.

La relación entre dos variables puede ser:



Positiva o negativa. Si es positiva, significa que un aumento en la variable causa X provocará un aumento en la variable efecto Y, y, si es negativa significa que una disminución en la variable X provocará una disminución en la variable Y.

Por otro lado, se puede observar que los puntos en un diagrama de dispersión pueden estar muy cerca de la línea recta que lo atraviesa, o muy dispersos o alejados con respecto a la misma.

El índice que se utiliza para medir ese grado de cercanía de los puntos con respecto a la línea recta es la correlación.

En total existen cinco grados de correlación: positiva evidente, positiva, negativa evidente, negativa y nula.

A continuación, se comentan una serie de características que ayudan a comprender la naturaleza de la herramienta:

### **Impacto visual**

Un Diagrama de Dispersión muestra la posibilidad de la existencia de correlación entre dos variables de un vistazo.

### **Comunicación**

Simplifica el análisis de situaciones numéricas complejas.

### **Guía en la investigación**

El análisis matemático de correlación, sugiriendo posibilidades y alternativas de estudio, basadas en la necesidad de conjugar datos y procesos en su utilización.

### **Estratificación**

Separar un conjunto de datos en diferentes grupos o categorías, de forma que los datos pertenecientes a cada grupo comparten características comunes que defienden la categoría.

A continuación, se describen algunos pasos previos a la construcción de un Diagrama de Dispersión:

#### **Paso 1: Elaborar una teoría admisible y relevante sobre la supuesta relación entre Dos variables.**

Este paso previo es de gran importancia, puesto que el análisis de un Diagrama de Dispersión permite obtener conclusiones sobre la existencia de una relación entre dos variables, no sobre la naturaleza de dicha relación.

#### **Paso 2: Obtener los pares de datos correspondientes a las dos variables.**

Al igual que en cualquier otra herramienta de análisis de datos, estos son la base de las conclusiones obtenidas, por tanto, cumplirán las siguientes condiciones:

- En cantidad suficiente: Se consideran necesarios al menos 40 pares de datos para Construir un Diagrama de Dispersión
- Datos correctamente emparejados: Se estudiará la relación entre ambos.

- Datos exactos: Las inexactitudes afectan a su situación en el diagrama desvirtuando su apariencia visual.
- Datos representativos: Asegúrese de que cubren todas las condiciones operativas del proceso.
- Información completa: Anotar las condiciones en que han sido obtenidos los datos.

### Paso 3: Determinar los valores máximo y mínimo para cada una de las variables.

Ejemplo: Tabla de los datos recogidos.

#### TEORIA: LA FATIGA ES CAUSA DE ERRORES DE TECLEO NUMERO DE ERRORES DE TECLEO SEGÚN LA HORA DEL DÍA

HORA	ERROR	HORA	ERROR	HORA	ERROR	HORA	ERROR
1:00	25	13:30	38	9:30	15	12:45	33
14:15	45	12:15	14	15:45	72	10:45	17
10:00	7	16:30	56	10:30	35	11:45	8
13:45	26	14:45	60	11:30	18	15:30	30
09:15	22	12:30	11	16:15	63	09:45	22
16:00	50	13:30	55	15:30	62	12:45	41
12:30	60	15:15	40	9:45	31	09:15	22
13:45	19	14:45	25	14:30	32	15:15	80
14:30	78	10:45	10	14:45	56	12:00	30
13:00	22	13:45	19	12:15	45	10:15	22

### Paso 4: Decidir sobre que eje representara a cada una de las variables.

Si se está estudiando una posible relación causada-efecto, el eje horizontal representará la supuesta causa.

TABLA DE CORRELACIÓN							
7							
6							
5							
4							
3							
2							
1							
	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00
	HORA DEL DÍA						

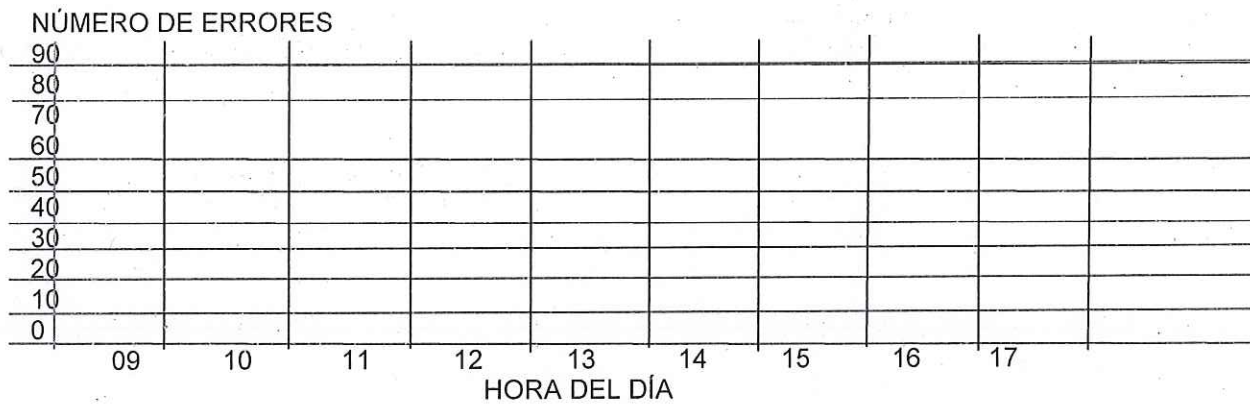
### Paso 5: Trazar y rotular los ejes horizontal y vertical.

La construcción de los ejes afecta al aspecto y a la consiguiente interpretación del diagrama.



- Los ejes han de ser aproximadamente de la misma longitud, determinando un área cuadrada.
- La numeración de los ejes ha de ir desde un valor ligeramente menor que el valor mínimo de cada variable hasta un valor máximo de las mismas. Esto permite que los puntos abarquen toda el área de registro de los datos.
- Numerar los ejes a intervalos iguales y con incrementos de la variable constantes.
- Los valores crecientes han de ir abajo a arriba y de izquierda a derecha en los ejes vertical y horizontal respectivamente.
- Rotular cada eje con la descripción de la variable correspondiente y con su unidad de medida.

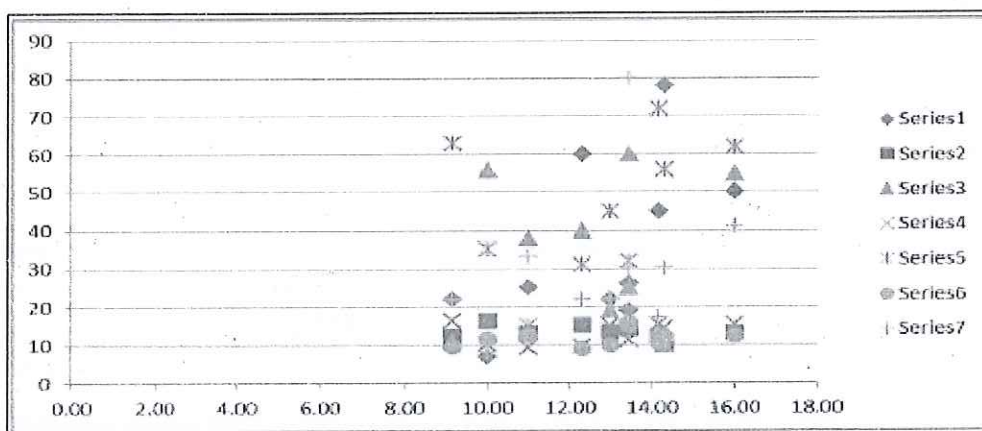
Ejemplo:



### Paso 6: Marcar sobre el diagrama los pares de datos

- Para cada par de datos localizar la intersección de las lecturas de los ejes correspondientes y señalarlo con un punto o símbolo. Si algún punto coincide con otro ya existente, se traza un círculo concéntrico a este último.
- Cuando coinciden muchos pares de puntos, el Diagrama de Dispersión puede hacerse confuso. En este caso es recomendable utilizar una "tabla de Correlación" para representar la correlación.

Ejemplo:



### Representación de la Tabla de correlación.

- a) En caso de que se construye un diagrama de Dispersión estratificado separando los pares de datos, por ejemplo, según el turno de trabajo, lote de materia prima, etc.), deben escogerse símbolos que pongan de manifiesto los diferentes grupos de puntos de forma clara.

Estratificación: Números de errores de tecleo según la hora del día y empleado Número de errores.

Numero de errores:

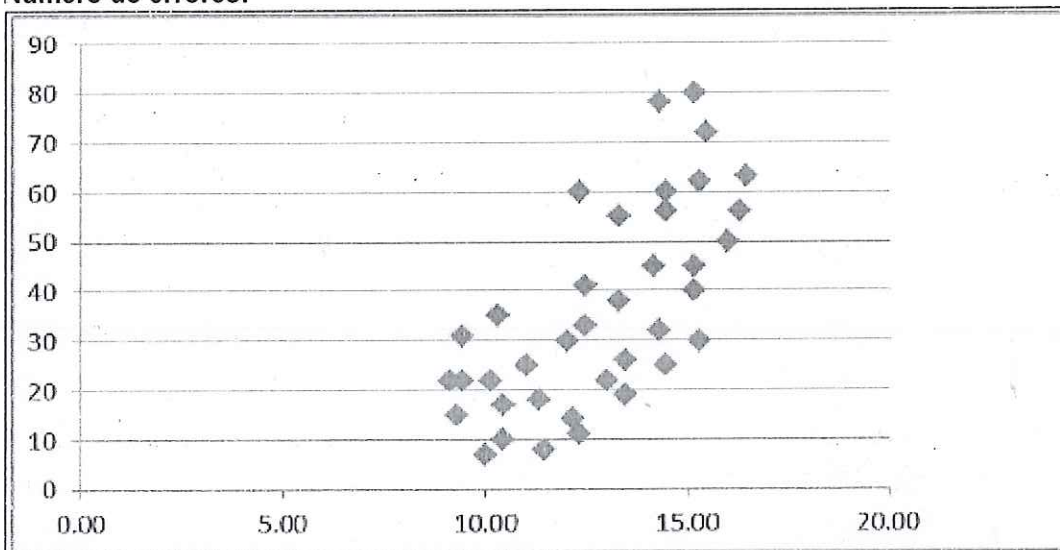


Figura 4.- Representación de Numero de errores de tecleo.

### Paso 7: Rotular el gráfico

Se rotula el título del gráfico y toda aquella información necesaria para su correcta comprensión. En general es conveniente incluir una descripción adicional del objeto de las medidas y de las condiciones en que se ha realizado, ya que esta información puede ayudar en la interpretación del diagrama.

### Interpretación

#### Posibles tipos de relaciones entre variables

El Diagrama de Dispersión se puede utilizar para estudiar.

- **Relaciones causa-efecto.**

Este es el caso más común en su utilización para la mejora de la calidad. Se utiliza el Diagrama a partir de la medición del efecto observado y de su posible causa.



Ejemplo: Comprobar la relación entre el número de errores y la hora en que se cometen.

### - **Relación entre dos efectos.**

Sirve para contrastar la teoría de que ambos provienen de una causa común desconocida o difícil de medir.

Ejemplo: Analizar la relación entre el número de quejas que llegan y el aumento/ disminución de las ventas, suponiendo que los dos dependen del nivel de satisfacción del cliente.

### - **Posibilidad de utilizar un efecto como sustituto de otro.**

Se puede utilizar para controlar efectos difíciles o costosos de medir, a través de otros con medición más simple.

Ejemplo: Estudiar la relación existente entre reducción de costes y satisfacción del cliente para utilizar el parámetro de más fácil medición en la evaluación de las actividades de planificación.

### - **Relaciones entre dos posibles causas.**

Sirve para actuar sobre efectos de forma más simple o adecuada y para analizar procesos complejos

Ejemplo: Analizar la relación entre el porcentaje idóneo de contenido en potasio de un fertilizante y la cantidad de lluvia recogida en la zona de cultivo, puesto que ambos elementos influyen en la calidad del vino y el régimen de lluvias no puede ser modificado.

### **Proceso de interpretación.**

El Diagrama de Dispersión expresa el grado de relación entre dos variables y dicha relación no necesariamente significa que una de ellas es la causa de la otra.

Ejemplo:

Suponiendo que haya sido identificada una fuerte correlación entre el precio de los periódicos y el precio de un vuelo aéreo de primera clase Madrid-Barcelona, permanecen todavía sin contestar las siguientes preguntas: ¿Qué relación existe entre los dos?  
¿Influyen los precios de los periódicos distribuidos en el avión sobre el precio de vuelo?  
¿Dependen los dos de una tercera variable, por ejemplo, el nivel de inflación?

La construcción y clasificación del diagrama de dispersión es la parte central de proceso. No es ni el principio ni el final.

### **Pautas típicas de correlación**

#### **Correlación Fuerte**

Los puntos se agrupan claramente alrededor de una línea imaginaria que pasa por el centro de la mesa de los mismos. Estos casos sugieren que el control de una de las variables lleva al control de la otra.

Los datos parecen confirmar la teoría, pero hay que analizar la existencia de otras posibles explicaciones admisibles y relevantes para dicha relación.

**Correlación Fuerte, Positiva:** El valor de la variable "Y" (eje vertical) aumenta claramente con el valor de la variable "X" (eje horizontal).

**Correlación Fuerte, Negativa:** El valor de "Y" disminuye claramente cuando "X" aumenta.

### **Correlación Débil**

Los puntos no están suficientemente agrupados, como para asegurar que existe la relación. El control de las variables no necesariamente nos llevará al control de la otra. Si lo que se busca es determinar las causas de un problema, se deben buscar otras variables con una relación mayor o más relevante sobre el efecto.

**Correlación Débil, Positiva:** El valor de la variable "Y" (eje vertical) tiende a aumentar cuando aumenta el valor de la variable "X" (eje horizontal).

**Correlación Débil, Negativa:** El valor de "Y" tiende a disminuir cuando aumenta el valor de "X"

### **Correlación compleja**

El valor de la variable "Y" Parece estar relacionado con el de la variable "X", pero esta relación no es simple ni lineal. En este caso se estudia la relación más profundamente (¿Hay alguna ley no lineal que explique esta relación? Es esta relación el resultado de componer varias relaciones).

### **Sin correlación**

Para cualquier valor de la variable "X", "Y" puede tener cualquier valor. No aparece ninguna relación especial entre ambas variables. En este caso, nuestra teoría no es correcta y se deben buscar otros tipos de relaciones.

### **Posibles problemas y definiciones de interpretación.**

#### a) Correlación sin soporte lógico

Los Diagramas de Dispersión muestran solamente relaciones, no prueban relaciones causales.

Ha de haber una explicación lógica y admisible para establecer una relación causa-efecto.

#### b) Recorrido de los datos

En el análisis del Diagrama se limitará su interpretación al recorrido de las observaciones.

Generalizar las pautas de correlación para valores fuera de los límites del Gráfico puede llevar a conclusiones completamente erróneas. Si se necesita conocer la relación entre dos variables para un rango de valor determinado, hay que obtener datos alrededor de ese rango.

#### c) Efecto de la escala

Las escalas de dos ejes influyen notablemente sobre la interpretación del Diagrama de Dispersión. Escalas de los dos ejes influyen notablemente sobre la interpretación del Diagrama de Dispersión. Escalas deficientes en alguno de los ejes puede enmascarar una relación o hacer ver relaciones inexistentes.



### d) Factores de confusión

Con el Diagrama de Dispersión tratamos de estudiar una relación entre dos variables. Debemos asegurarnos de que la correlación que observamos no sea debida a una variable distinta de la que estamos registrando.

La forma ideal para tratar los factores de confusión es antes de la recogida de datos.

Identificar los posibles factores de confusión y disponer la toma de datos de forma que se mantengan razonablemente constantes.

Los factores de confusión se medirán en la toma de datos, y si no ha sido posible mantener los constantes, se constituirá un diagrama de dispersión estratificado según las condiciones de dichos factores.

### e) Problemas con los datos

Si los datos son deficientes, la interpretación del Diagrama de Dispersión tiene, por fuerza, que ser deficiente.

### Utilización

El Diagrama de Dispersión es una herramienta útil para comprobar (aceptar o rechazar) teorías respecto a la supuesta existencia de una relación entre dos variables.

### Utilización en las fases de un proceso de solución de problemas

Hay tres puntos de dicho proceso en los que el Diagrama de Dispersión puede ser una herramienta útil:

- ✓ Durante la fase de diagnóstico, para ensayar teorías sobre las causas e identificar las causas raíz.
- ✓ Durante la fase de corrección, en el diseño de soluciones.
- ✓ Para el diseño de un sistema de control que mantenga los resultados de una acción de mejora de la calidad.

### Benchmarking

Anglicismo que proviene de la palabra "benchmark" que en inglés significa ACCIÓN DE TOMAR UN OBJETO COMO MODELO (Por ejemplo: un organismo parte de ésta) con el fin de comparar la propia.

El benchmarking es un proceso continuo de medir productos, servicios y prácticas, contra los competidores más duros o aquellas compañías reconocidas como los líderes en la industria.

Esta definición presenta aspectos importantes tales como el concepto continuidad, ya que benchmarking no sólo es un proceso que se hace una vez y se olvida, sino que es un proceso continuo y constante y otro aspecto es la medición, ya que está implicada en el proceso de benchmarking, pues tiene que medir los procesos propios y los de los otros organismos para poder compararlos. También se puede ver en esta definición que se puede aplicar



benchmarking a todas las áreas del organismo. Y finalmente la definición implica que le benchmarking se debe dirigir hacia aquellos organismos y funciones de negocios dentro de los organismos que son reconocidos como las mejores o como los líderes de la industria.

Quienes hacen Benchmarking determinan primero en que aspectos necesitan crecer y luego detectan los organismos que mejores prácticas realizan en esa área. Luego investigan a la compañía y aplican esas prácticas en su organismo. El Benchmarking estudia a los organismos y utiliza sus mejores prácticas como un estándar comparativo al cual llegar o bien superar

El benchmarking es la herramienta que ayuda a identificar, comprender y adaptar las prácticas y procesos sobresalientes de organismos de todo el mundo, para ayudar a nuestro organismo a mejorar su desempeño.

Cada función o área del organismo puede ser "benchmarkeada". Algunos autores llaman al benchmarking, "mejores prácticas" y es común encontrar esta aceptación en español o "proceso de benchmarking".

El benchmarking, en su significado, reconoce que ninguna compañía es excepcional en todo.

Es por ello que se convierte en un proceso permanente que incluye Compañías e industrias de todos los países del mundo. No se hace Benchmarking una sola vez. El Benchmarking requiere estar buscando constantemente mejores ideas y formas de resolver las cosas. El razonamiento que genera es el siguiente: "si estás buscando constantemente mejores prácticas de otros organismos de todo el mundo podrás convertirte en una Compañía excepcional".

El termino toma de relevancia, porque es considerado como sistemático e importante método para alcanzar objetivos estratégicos. Los factores para el éxito de esos objetivos, fueron un fuerte apoyo del management al benchmarking y una cultura de organismo que instala los equipos que investigar "puertas afuera" del organismo y adaptar las ideas originales provenientes de otros organismos.

Se debe a menudo hacer un plan de negocios (con la proyección costo/beneficio) antes de implementar las nuevas ideas; así como, desarrollar proyectos midiendo resultados operativos y financieros de implementación. Para entender mejor el benchmarking, a continuación, se listan algunos conceptos de lo que es y lo que no es:

- Benchmarking no es un mecanismo para determinar reducciones de recursos. Los recursos se reasignarán a la forma más efectiva de apoyar las necesidades de los clientes y obtener la satisfacción de los mismos.
- Benchmarking no es una panacea o un programa. Tiene que ser un proceso continuo de la administración que requiere una actualización constante – la recopilación y selección constante de las mejores prácticas y desempeño externos para incorporarlos a la toma de decisiones y las funciones de comunicación en todos los niveles del negocio. Tiene que tener una metodología estructurada para obtención de información, sin embargo, debe ser flexible para incorporar formas nuevas e innovadoras. Benchmarking no es un proceso como las recetas de libros de cocina que solo requieran buscar los ingredientes y utilizarlos para tener éxito.
- Hacer Benchmarking no es juntarse en una reunión e intercambiar papeles o anécdotas entre Gerentes o Directores de organismos de la misma industria. Porque los datos que el organismo de la competencia lleva a la reunión, tal vez no sea de interés. Para un proceso de Benchmarking exitoso, hay que investigar "desde adentro". Lo que es habitual para el otro organismo, algunos procesos casi perfectos (pero ellos no saben que los son) para otro organismo aportarían gran valor.
- Benchmarking es un proceso de descubrimiento y una experiencia de aprendizaje.
- Benchmarking no sólo es una moda pasajera, sino que es una estrategia de negocios ganadora. Ayuda a tener un desempeño excelente.
- Benchmarking es una nueva forma de hacer negocios. Obliga a utilizar un punto de vista externo que asegure la corrección de la fijación de objetivos.



- Es un nuevo enfoque administrativo. Obliga a la prueba constante de las acciones internas contra estándares externos de las prácticas de la industria.
- Es una estrategia que fomenta el trabajo de equipo al enfocar la atención sobre las prácticas de negocios para permanecer competitivos más bien que en el interés personal, individual. Elimina la subjetividad de la toma de decisiones.

Por eso hay que trabajar en equipo, investigar (interna y externamente) ir personalmente, pedir documentos, investigar de nuevo, recopilar bibliografía, mantenerse informado con las últimas tendencias y volver a investigar antes de pensar en iniciar un proceso de este tipo.

Es muy común que los grandes organismos, por temor a perder sus talentos, investiguen cuales son los sueldos de la competencia y los beneficios que les brindan a sus empleados, para igualar o mejorar la oferta propia. Esta práctica también es conocida como Benchmarking.

A continuación, los tipos de Benchmarking:

### **Benchmarking interno**

En la mayor parte de los organismos grandes con múltiples divisiones o internacionales hay funciones similares en diferentes unidades de operación. Una de las investigaciones de benchmarking más fácil es comparar estas operaciones internas. Debe contarse con facilidad de datos e información y no existir problemas de confidencialidad. Los datos y la información pueden ser tan amplios y completos como se desee. Este primer paso en las investigaciones de benchmarking es una base excelente, no sólo para descubrir diferencias de interés sino también centrar la atención en los temas críticos a que se enfrentará a que sean de interés para comprender las prácticas provenientes de investigaciones externas. También pueden ayudar a definir el alcance de un estudio externo.

### **Benchmarking competitivo**

Los competidores directos de productos son contra quienes resulta más obvio llevar a cabo con el benchmarking. Ellos cumplirían, o deberían hacerlo, con todas las pruebas de comparabilidad.

En definitiva, cualquier investigación de benchmarking debe mostrar cuales son las ventajas y desventajas comparativas entre los competidores directos. Uno de los aspectos más importantes dentro de este tipo de investigación a considerar es el hecho que puede ser realmente difícil obtener información debido a que está patentada y es la base de ventaja competitiva del organismo.

### **Benchmarking funcional**

No es necesario concentrarse únicamente en los competidores directos de productos. Existe una gran posibilidad de identificar competidores funcionales o líderes de la industria para utilizarlos en el benchmarking incluso si se encuentran en industrias disímiles. Este tipo de benchmarking ha demostrado ser productivo, ya que fomenta en interés por la investigación y los datos compartidos, debido a que no existe el problema de la confidencialidad de la información entre los organismos disímiles, sino que también existe un interés natural para comprender las prácticas en otro lugar. Por otra parte, en este tipo de investigación se supera el síndrome del "no fue inventado aquí" que se encuentra frecuentemente cuando se realiza un benchmarking con la misma industria.

### **Benchmarking Genérico**

Algunas funciones o procesos en los negocios son las mismas con independencia en las disimilitudes de las industrias, por ejemplo, el despacho de pedidos. El beneficio de esta forma de benchmarking, la más pura, es que se pueden descubrir prácticas y métodos que no se implementan en la industria propia del investigador. Este tipo



de investigación tiene la posibilidad de relevar la mejor de las mejores prácticas. La necesidad mayor es de objetividad y receptividad por parte del investigador. Que mejor prueba de la posibilidad de ponerlo en práctica se pudiera obtener que el hecho de que la tecnología ya se ha probado y se encuentra en uso de todas partes. El benchmarking genérico requiere de una amplia conceptualización, pero con una comprensión cuidadosa del proceso genérico. Es el concepto de benchmarking más difícil para obtener aceptación y uso, pero probablemente es el que tiene mayor rendimiento a largo plazo.

TIPO	CARACTERÍSTICAS	VENTAJAS
INTERNO	Comparación de las operaciones internas de funciones similares en diferentes unidades de operación.	Facilidad para obtener datos e Información, no existen. Problemas de confidencialidad.
COMPETITIVO	Comparación contra los Organismos que ofrecen los mismos servicios.	Muestra ventaja y desventajas Comparativas entre organismos Similares.
FUNCIONAL	Comparación contra Organismos líderes aun cuando se encuentren en	Aceptación más fácil de las prácticas encontradas en sectores diferentes que de aquellas del

### Generación y llenado de un reporte de 8d's

Derivado de auditorías internas o externas, ante la detección y establecimiento de No Conformidades al SGC que indique el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO-9001:2015, los del usuario, legales, normativos o reglamentarios, así también, derivados de cualquier otra situación o acción que pudiera denotar una posible necesidad o corrección o mejora situación del organismo ha establecido el uso de un **"Reporte 8D'S"** (formato **ON-DGE-07**); los cuales se llenaran según sus secciones de la siguiente manera:

1.- Anotar la fecha, en formato:

- ✓ Dos dígitos para el día, seguido de
- ✓ Dos dígitos para el mes, seguido de
- ✓ Cuatro dígitos para el año.

2.- Solicitar por cualquier medio el número de folio al RD Representante de Dirección.

3.- Anotar que tipo de reporte origina el levantamiento del Reporte 8D'S, pudiendo ser:

- ✓ Quejas
- ✓ Sugerencias
- ✓ Desviación al SGC
- ✓ Producto no conforme
- ✓ No conformidades
- ✓ Otras, en este caso se deberá especificar

4.- Anotar los nombres, apellidos y cargos del equipo que atiende el reporte, apoyarse de lo descrito en la sección de las 5 W'S + H (¿Quién participa en la solución del problema?).



- 5.- Describir el inconveniente, en esta sección deberá proceder como se indica en la sección de las 5 W'S + 1 H.
- 6.- Hacer el análisis de causas, en esta sección deberá proceder como se indica en la sección de Lluvia de ideas y Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto).
- 7.- Defina las causas reales que originaron el problema, es decir aplique el paso 4 del Diagrama de Ishikawa.
- 8.- Determinar y establecer acciones correctivas, al igual que en el punto anterior aplique el paso 4 del Diagrama de Ishikawa.
- 9.- Anotar los nombres, apellidos y cargos de los Responsables de atender estas acciones correctivas.
- 10.- Anotar el nombre, apellidos y cargo del Jefe de área / departamento de los Responsables de atender las acciones,
- 11.- Anotar la fecha compromiso en que los responsables de atender las acciones se comprometen a cerrarlas.
- 12.- En la sección de seguimiento, anotar las fechas en que se realizará verificación/ seguimiento de las acciones correctivas establecidas.
- 13.- Anotar el nombre y apellidos del RD Representante de Dirección, quien será el único responsable de realizar el seguimiento a las acciones.
- 14.- Anotar la fecha real de cierre de la acción propuesta.
- 15.- Anotar el nombre y apellidos del Gerente General, quien será el único responsable de dar el Visto Bueno a las acciones y cierre de las mismas.
- 16.- Facilitar al equipo, en esta última sección, se describirá la forma en que el Gerente General (responsable) hizo reconocimiento y felicitación al equipo por haber propuesto y ejecutado la mejor solución.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia

Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

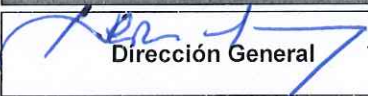
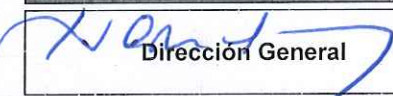
1. 1.- ON-DGE-07 **"Reporte 8D'S"**



### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Herramientas de Análisis
CÓDIGO	PC-09-05
REVISIÓN	12
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualizan nombres de los titulares de la Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, ya que no se tiene cambios en el procedimiento por parte del área responsable.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	16 de febrero del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		

### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología empleada en el Organismo para el registro, análisis y control de los cambios en los productos y servicios y el SG.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para cambios en los productos y/o sus requisitos:

- Contratación
- Estados de Cuenta
- Liquidación y Pago
- Certificados de no Adeudo
- Factibilidades
- Inspecciones

Así como cambios en la estructura del Sistema de Gestión, sus elementos y/o sus procesos.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, secciones:

- 6.3 Planificación de los Cambios
- 8.2.4 Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios
- 8.5.6 Control de Cambios

MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)

A.12.1.2 Gestión de cambios

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Subgerente Planeación, Evaluación y Calidad, la Elaboración, implantación, modificación, actualización, mantenimiento y difusión del presente procedimiento, así como, verificar y asegurarse de que éste sea seguido.

Todas las áreas involucradas en el SG, son responsables de informar sobre cualquier cambio que se dé o se promueva sobre los elementos del SG, sus procesos y/o los productos y servicios que se prestan, así como de proporcionar el apoyo necesario a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad para que se controlen los cambios.

Es responsabilidad y facultad de la Alta Dirección, dar su visto bueno y avalar los cambios que se gestionen en el SG, una vez que hayan sido analizados y sustentados.

### 5.0 GENERALIDADES

Todo cambio que implique un impacto sobre los elementos, procesos y productos declarados en el SG, debe ser registrado y gestionado mediante el documento de "**Gestión de Cambios**" (registro **ON-DGE-35**) disponible para su descarga en la sección de formatos del Sistema Web.

Para su seguimiento y control, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad registrará la gestión de cambios en el Sistema Web, en la sección de Monitoreo del SG.



### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad
1	Jefes, Subdirectores, Directores	Identifica la necesidad de un cambio en los procesos, productos o cualquier elemento del SG.
2		Informan a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad para que se verifique el impacto al SG y los ajustes a realizar.
3	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	Recibe información. Descarga formato de Gestión de Cambios del Sistema Web y documenta.
4	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad Jefes, Subdirectores, Directores	En coordinación con el responsable del cambio, analiza el cambio de que se trata e identifica si es necesario un seguimiento mayor, en cuyo caso, elaboran un " <b>Programa de Trabajo</b> " (registro <b>ON-DGE-36</b> ).
5	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	En su caso, el programa de trabajo deberá considerar el involucramiento de las diferentes áreas que correspondan, recursos requeridos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos) y los tiempos para su ejecución.
6	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad Jefes, Subdirectores, Directores	Dará seguimiento puntual al programa de trabajo dejando en éste, la evidencia de las tareas ejecutadas, así como cualquier comentario u observación relevante, incluyendo ajustes al mismo programa.
7		Una vez que se concluya el programa de trabajo, se determinará si es necesario realizar alguna evaluación de eficacia respecto del cambio realizado, y en cuyo caso, se documentará en el seguimiento del registro en el Sistema Web.
8	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad	Concluido el asunto, se cerrará el registro en el documento y en el Sistema Web.
9		De acuerdo a lo documentado en el formato de Gestión de Cambio, recaba la rúbrica de visto bueno o autorización, según sea al caso.
10		Registra en control de evidencias del Sistema Web.



### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica





---

## PROCESO PL-10

### Responsabilidad de la Dirección

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-10-04** Oficialía de Partes

**DF-10-05** Plan de Comunicación

**DF-10-06** Plan de Comunicación Interna

**DF-10-14** Respuesta a Solicitudes de Información

**DF-10-15** Gestión de Planeación

**DF-10-16** Ipomex

**PC-10-03** Revisión por la Dirección

**PC-10-04** Cultura del Agua

**PC-10-12** Relaciones Públicas

**PC-10-15** Clasificación de la Información

**OBJETIVO:**

Asegurar la comunicación oficial con el usuario y otras partes interesadas, así como el seguimiento y consecución a sus solicitudes y asuntos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado.  
Desde la recepción de las solicitudes, su turnado y seguimiento con las áreas a las cuales fueron turnadas para su atención oportuna.

**REFERENCIAS:**




- Manual de Gestión, sección:  
7.4 Comunicación.  
8.2.1 Comunicación con el Cliente

**GENERALIDADES:**

- La Unidad de Oficialía de Partes proporciona formato de " Requisitos" (formato **ON-UOP-06**) a los ciudadanos que desean realizar un oficio de peticiones al organismo.
- Todas las peticiones deberán realizarse por escrito e ingresarse al Organismo a través de Oficialía de Partes.
- De conformidad con el Artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, las peticiones deberán ser resueltas, dentro de un plazo que no exceda de quince días hábiles posteriores a la fecha de su presentación, no obstante, el tiempo de resolución puede ampliarse dependiendo el asunto del que se trate.
- Todas las áreas del Organismo están obligadas y son responsables de dar seguimiento y atención puntual a los asuntos que, por su competencia, les sean turnados, así como cargar las evidencias respectivas en el Sistema de Administración de Recursos RAS.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.


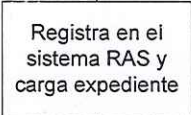
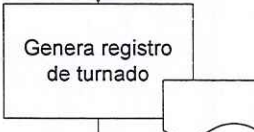
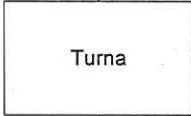
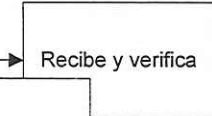
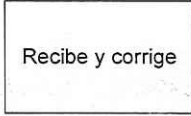


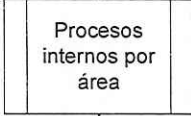
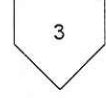
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-10-04		Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte del área, únicamente se actualiza nombre de titulares de la Unidad de Oficialía de Partes y Dirección General			
Fecha	Revisión		Unidad de Oficialía de Partes	Secretaría Técnica	Secretaría de Técnica
07/05/2024	13				



## Oficialía de Partes

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Unidad de Oficialía de Partes	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
1			Inicio		
2	Las solicitudes que se ingresan deben estar dirigidas al Director General y deben presentar original y copia del escrito libre para sellar de recibido, indicar domicilio para notificar, teléfono, código postal y correo electrónico, así como número de cuenta, en su caso.	Presenta solicitud por escrito	<p>Recibe, revisa y en caso de exhibir documentación original por parte del usuario realiza cotejo</p> <p>Correcto?</p> <p>Si</p> <p>No</p>		
3		Recibe y corrige	Devuelve y solicita corrección		
4	La asignación de folios se realiza mediante formato " <u>Oficialía de Partes Común</u> " (registro ON-UOP-01).		Asigna folio		
5		Recibe Acuse	Registra folio en acuse y entrega		
6			Digitaliza Expediente		
			2		

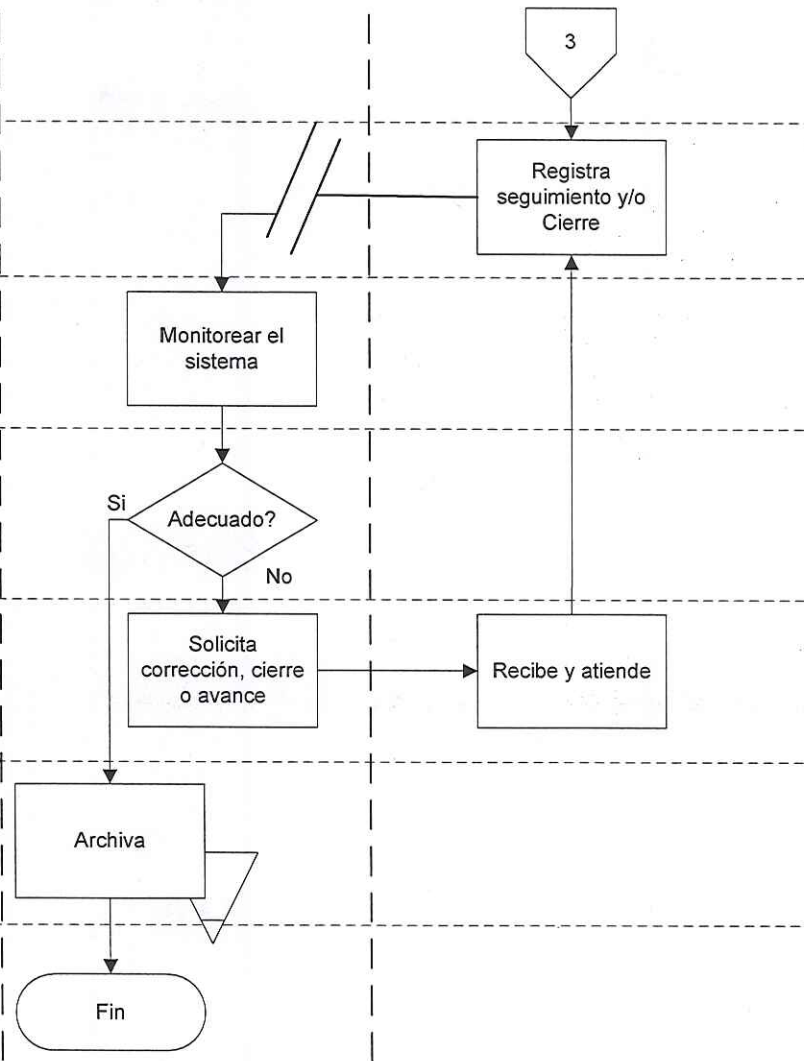
## Oficialía de Partes

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Unidad de Oficialía de Partes	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
7					
8	El sistema RAS es un Sistema para la Administración de los Recursos del Organismo, en el cual se incluye un módulo de registro, seguimiento y control de los asuntos turnados a través de la Unidad de Oficialía de Partes. <b>“Control de Folios”</b> (registro ON-UOP-02)				
9	Para el turnado, se emite el <b>“Formato de Turnado”</b> (registro ON-UOP-07), el cual se anexa para acuse de recibido con el formato <b>“Oficialía de Partes Común”</b> (formato ON-UOP-01) al expediente que se entrega al área que corresponda.				
10	Se turna a las áreas las veces que sea necesario en un tiempo máximo de 8 horas.				
11	Las diferentes áreas del Organismo devolverán al momento todo asunto turnado a éstas en caso de que no sea de su competencia.				
12					
13				 	



## Oficialía de Partes

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Unidad de Oficialía de Partes	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
14					
15	El registro de avances y/o cierre debe incluir la carga del documento digitalizado que evidencie el mismo.				
16	El monitoreo incluye el registro de los avances en la atención del asunto por parte del área, el cierre del asunto y la carga de evidencias del mismo. Cabe mencionar que, de acuerdo al artículo 135 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y Municipios, cualquier área del Organismo cuenta con 15 días hábiles para dar respuesta a las peticiones.				
17					
18					
19					
20					



### 1.0 OBJETIVO

La Estrategia de Comunicación para la Administración 2022-2024, tiene como objetivo definir, elaborar y difundir mensajes de manera efectiva, a través de medios de comunicación como prensa, radio y televisión; así como, por redes sociales (Facebook y twitter), dirigido, principalmente, a habitantes de Naucalpan, para que conozca las acciones prioritarias de OAPAS en un ejercicio de transparencia y rendición de cuentas.

La comunicación, tanto interna como externa, es algo prioritario para el organismo. La estrategia de comunicación está alineada con los objetivos y valores de OAPAS.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Las atribuciones y funciones de la oficina de Comunicación Social de OAPAS, dependen de las decisiones y lineamientos de la comunicación de la Presidencia Municipal, de ninguna otra instancia.

Es decir, somos generadores de información para medios masivos de comunicación y de mensajes para redes, previa autorización del área de Comunicación Social del H. Ayuntamiento.

Aunque el área de Comunicación Social de OAPAS no existe como tal y por ende tampoco está dentro del organigrama del organismo, sino como un departamento anexo a la Subgerencia de Relaciones Públicas, se maneja como una oficina autónoma con atribuciones independientes en cuanto a las publicaciones de "qué y cómo se comunica" en coordinación y autorización con la Dirección de Comunicación Social de la Presidencia Municipal, la cual es enviada vía WhatsApp.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión sección:

- 7.4 Comunicación.

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Jefatura de Prensa: Alejandra Munguía Cambrán  
Mensajes para redes: Alejandra Munguía Cambrán  
Diseño de Gráficos para redes: Edgar Hernández Torres.  
Manejo de Redes: Andrés Giménez y Francisco Bravo.



### 5.0 GENERALIDADES

Un mismo mensaje, puede adoptar formas muy distintas en función del medio de comunicación.

La elección de las vías de comunicación supone el éxito o el fracaso de nuestras estrategias de comunicación. Para acertar, hay que plantear cuáles son los canales utilizados por el público objetivo. La gente que frecuenta twitter no es la misma de Facebook o viceversa, por poner un ejemplo.

Normalmente, al mes, se envían entre tres y seis comunicados a los medios de comunicación, tanto prensa escrita, radio y televisión, así como plataformas informativas. La alimentación de las redes sociales es mucho más abundante en cuanto a información se refiere y se mandan semanalmente varios copies, así como acciones que realiza, principalmente, la Dirección de Construcción y Obras Hidráulicas y la Dirección General del organismo, sin dejar a un lado lo que las demás oficinas realizan si resultan de interés social.

A través de una Síntesis Informativa que se elabora dentro de la Oficina de Prensa de manera interna, se lleva un seguimiento de la acogida que tienen los comunicados informativos dentro de los mismos, lo cual, además nos da la certeza de que lo que se genera resulta de interés social. La reproducción de la información, hasta la fecha es considerable, a pesar de que no se cuenta con convenios publicitarios con ninguno de los medios tanto nacionales, estatales y locales.

En cuanto a las redes sociales, se realiza semanalmente un registro del material de publicaciones en redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram, principalmente; el cual se comparte con la Subgerencia de Relaciones Públicas.

- Seguimiento y publicación diaria vía redes sociales, de acciones realizadas por las Direcciones del organismo cuando tienen a bien informar de ellas.
- Publicación de campañas en medios de comunicación.
- Publicación de trabajos relevantes del organismo.
- Cobertura de eventos del organismo, también cuando se informa de ellas.
- Mensajes constantes para impulsar la "Cultura del Agua".
- Elaboración de gráficos para "Cuidar el Agua".
- Información semanal de las acciones relevantes de la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.
- Avisos para la ciudadanía, sobre recortes en el suministro de agua ya sea por fugas, reparación o descompostura de pozos para que tomen las precauciones necesarias. Asimismo, reparación de baches y atención a las personas que acuden al organismo en busca de ser escuchadas.
- Canalización al CIAT de las demandas ciudadanas que llegan a través de redes.

### CANALES DE INFORMACIÓN.

#### 1.- Redes Sociales:

- Diseño de publicaciones, que tienen por objetivo hacer atractivas e interesantes las publicaciones, a fin de informar a los usuarios sobre los logros y alcances del organismo, así como las campañas de concientización y cultura del agua que se llevan durante el año.
- Alimentación constante de redes.

El control de las interacciones con los usuarios, lo realiza el equipo de comunicación digital de Presidencia Municipal, así como los reportes del alcance obtenido con cada publicación.

#### 2.- Página Oficial “oapasnaucalpan.gob.mx”

Es controlada por la Gerencia de Gobierno Digital de OAPAS, la cual se encarga de actualizar la información, al ser un canal de comunicación y consulta del organismo con la gente y un facilitador para los pagos en línea.

Comunicación Social entrega diseños gráficos y mensajes para campañas, así como la Gaceta Mensual y los comunicados de prensa.

#### 3.-Gaceta “oapasnaucalpan.gob.mx”

Mensualmente se elabora una Gaceta Digital, la cual se distribuye entre:

- Personal de OAPAS a través del correo institucional.
- COPACIS y vecinos en general, por medio de Whatsapp.
- Red de comunicación con la que cuenta el Gobierno Municipal.
- Se envía a la presidenta municipal y al jefe de asesores, directamente, así como a la Subdirección de Comunicación Social y Gobierno Digital de Presidencia, el cual se encarga de distribuirla por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta, convirtiéndose de esta forma en un replicador del trabajo de OAPAS y en un verdadero medio de interacción con los vecinos.

### TEMAS DE INTERÉS PARA LOS USUARIOS.

Se considera temas de interés para los usuarios todos aquellos tópicos que de una u otra manera afectan o benefician su vida diaria.

#### 1.0 SERVICIO DE AGUA POTABLE:

- Agua en bloque.
- Sistema Cutzamala.
- Construcción y rehabilitación de pozos.
- Potabilización.
- Construcción de tanques de almacenamiento.
- Limpieza de tanques de almacenamiento.
- Tipos de servicio.
- Mantenimiento de Infraestructura.



**2.0 ALCANTARILLADO:**

- Captación de Aguas Residuales.
- Mantenimiento.
- Programas Preventivos.

**3.0 SANEAMIENTO:**

- Tratamiento de Aguas Residuales.

**4.0 DIFUSIÓN DE TEMAS GENERALES:**

- Importancia del agua para el ser humano y medio ambiente.
- Ciclo del Agua.
- Disponibilidad de Agua en el Municipio.
- Cultura del Agua.

**6.0 DIFUSIÓN**

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
Dirección General	Áreas del Organismo.

**9.0 TABLA DE REVISIONES**

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Plan de Comunicación
CÓDIGO	DF-10-05
REVISIÓN	13
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Sin cambios en el contenido del procedimiento por parte del área, únicamente se actualiza fecha y revisión.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	18 de junio de 2024

**10.0 AUTORIZACIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Jefatura de Prensa	 Subgerencia de Relaciones Públicas	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		

*Alejandra Munguía Cárdenas*





# PROCEDIMIENTO

## Plan de Comunicación Interna

### PRÓPOSITO

Generar un vínculo de Comunicación Organizacional eficaz al interior del OAPAS; así como tener una comunicación eficiente con los Naucalpenses para dar a conocer los trabajos del Organismo, en relación a los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de las redes sanitarias.

### 1.0 OBJETIVO

El objetivo principal de la Comunicación Interna, es generar un buen ambiente laboral, sentido de pertenecía, mejorar la manera de informar, creando una cultura organizacional adecuada y de soluciones efectivas e innovadoras a las necesidades de diseño y de la comunicación gráfica del Organismo, mediante el uso eficiente de los diferentes medios de expresión visual.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Aplica a todas las áreas del Organismo, desde la elaboración, la revisión, autorización y difusión.

### 3.0 REFERENCIAS.

Manual Organizacional, sección. 7.4 Comunicación

### 4.0 RESPONSABILIDADES

#### Subgerente de Relaciones Públicas

- Apoyar de acuerdo a sus procedimientos en las diversas campañas que requiera el OAPAS.
- Autorizar los diseños requeridos por todas las áreas del Organismo.

#### Jefe de Área B (Lic. En Diseño Gráfico)

- Elaboración del diseño de la papelería institucional (son todos los formatos utilizados en el Organismo para la comunicación y las operaciones donde se requieren de impresos adaptados a sus necesidades, administración practicidad e imagen), Tales como: hoja membretada, tarjetas de presentación, formatos, volantes, lonas, carteles, logotipo, invitaciones, tarjetas de felicitación, letreros, etc.
- Entregar de manera electrónica (e-mail) el formato de la hoja membretada para que los empleados que requieren utilizarla, puedan realizar los trabajos del Organismo que les soliciten y no deformen ni alteren la imagen.
- Entrega de logotipo y material gráfico a las diversas áreas que lo requieran.
- Difundir de manera gráfica la información relevante del Organismo tanto interna como externamente.
- Difusión mediante diversos diseños para Pláticas o Cursos dirigidas a los empleados.
- Participar en las campañas que requiera el Organismo, apoyando mediante ideas, diseños de carteles, volantes, folletería, etc.

- Realización de tirajes como volantes, carteles, folletería, tarjetas, etc. (diseño, impresión y suaje, de diversos materiales con recursos del organismo)
- Apoyo presencial si es requerido en los diferentes eventos que lleva a cargo la Subgerencia de Relaciones Públicas.
- Diseño de material didáctico, pendones, lonas, banners, que requieran las diferentes áreas del Organismo.
- Diseño, Contenido y Difusión de la Revista Institucional "SOMOS AGUA",
- Tableroapas
  - \* Diseño y contenido del tableroapas.
  - \* Investigación de temas de interés y temas que ayuden a los empleados para su publicación. (Buscar la información para cada sección del tableroapas)
  - \* Redacción de contenidos
- Presentaciones Institucionales.
- Gafetes Institucionales: Inspectores, Verificador, Notificador, Ejecutor, Lectorista, Técnico y los demás que se requieran.

### 5.0 GENERALIDADES:

El primer contacto con la Comunicación Interna, es con los responsables de cada una de las áreas del Organismo, para el diseño de documentos, de publicidad, contenido para alimentar el Tableroapas y la Revista "SOMOS AGUA", así como la difusión tanto interna como externa de que hacemos y como lo hacemos.

- Solicitar al Gerente de Relaciones Públicas por oficio, WhatsApp y correo electrónico; la elaboración de los diseños que requieran, proporcionando de manera electrónica los archivos necesarios para la realización de su trabajo.
- **TABLEROAPAS:** Es el medio de comunicar, información más relevante del Organismo, temas de cultura, lista de cumpleaños, cursos, publicaciones de los empleados, etc.; este medio esta visible en las Oficinas Centrales de este Organismo.

Si requieren colocar alguna información o participar en las secciones del tablero deberán solicitarlo al Subgerente de Relaciones Públicas y mandar e-mail con copia al Jefe de Área B.

- **REVISTA "SOMOS AGUA"** Se publica información más relevante de las actividades que realiza el Organismo, temas de cultura del agua, como evitar inundaciones, temas de salud, de autoestima, gestión y manejo del estrés, etc... revista que se publica de forma mensual.

Para el contenido de la revista, las áreas deberán mandar sus aportaciones al correo del Jefe de Área B (Diseñador Gráfico) para que sean publicadas.

- **CORREO INSTITUCIONAL:** Se realiza la difusión de información a las diferentes áreas del Organismo, (Cursos, Campañas de Salud, Felicitaciones, Revista Mensual de "SOMOS AGUA", etc....)



### REALIZACIÓN DE DISEÑOS:

1. Toda área que requiera algún diseño, deberá solicitarlo mediante un oficio,
2. La solicitud contendrá las especificaciones necesarias y detalladas del trabajo solicitado.
3. Se turnará el trabajo al **Jefe de Área B (Lic. En Diseño Gráfico)** para que proceda a realizar el trabajo
4. El **Jefe de Área B (Lic. En Diseño Gráfico)** revisará la solicitud de trabajo y en caso de que haga falta material para poder realizarlo tendrá la facultad de solicitarlo al área correspondiente
5. Si la solicitud de trabajo viene completa, el **Jefe de Área B (Lic. En Diseño Gráfico)** realiza el diseño y una vez terminado lo revisa con el Subgerente de Relaciones Públicas
6. Una vez autorizado por el Subgerente de Relaciones Públicas, se envía al área solicitante para que lo revise y otorgue su visto bueno.
7. Una vez que se tenga el visto bueno, el Jefe de Área (Lic. en Diseño Gráfico) procede a enviar el diseño por correo o entrega al Subgerente de Relaciones Públicas el diseño, para que sea enviado al área correspondiente.
8. El Jefe de Área B (Lic. en Diseño Gráfico) llenará su formato **“Entrega de Diseño”** (formato **ON-SRP-01**), la cual llevará al Subgerente de Relaciones Públicas para su archivo, como evidencia del trabajo terminado y entregado a las áreas.

### NOTAS:

Si se requiere el diseño de algún formato existente, deberá anexar el archivo electrónico y enviarlo por correo electrónico ya sea en word o excell; en el programa en el que estén trabajando.

Atender a los demás requerimientos que les indique la Subgerencia de Relaciones Públicas para poder realizar el o los trabajos solicitados.

### REALIZACIÓN DE GAFETES INSTITUCIONALES:

1. Toda área que requiera un gafete institucional, deberán solicitarlo a la Subgerencia de Relaciones Públicas, mediante un oficio con los siguientes datos:
  - Nombre completo de la persona a quien se le realizará el gafete (Nombre completo, apellido paterno, apellido materno; con mayúsculas y minúsculas y los acentos ortográficos necesarios).
  - Número de cobro.
  - Dirección y área a la que pertenece.
  - Fecha de Vigencia.
  - Atribuciones: (LECTURISTA, INSPECTOR, NOTIFICADOR, EJECUTOR, VERIFICADOR, etc; según corresponda).
  - Fundamento Jurídico de acuerdo a las atribuciones: Deberán solicitarlo con anterioridad a la Dirección Jurídica y deberán mandarlo por correo electrónico al Subgerente de Relaciones Públicas con copia al Jefe de Área B (Lic. en Diseño Gráfico).
  - Una vez que se reciba el oficio, se pondrá de acuerdo con el Jefe de Área B (Lic. en Diseño Gráfico) para la toma de fotografía del personal que requiera gafete.
  - El Jefe de Área B, solicita al Gerente de Gobierno Digital el Código QR para los gafetes requeridos.



# PROCEDIMIENTO

## Plan de Comunicación Interna

- Una vez que la Subgerencia de Relaciones Públicas tiene todo el material, procede a realizar el o los gafetes y se bajan a firma con el Director General.
- El Director General firma los gafetes, el Subgerente de Relaciones Públicas es el encargado de entregarlos al área correspondiente.

### 6.0 DIFUSIÓN.

#### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Todas las áreas del Organismo.

### 7.0 REGISTROS DE CALIDAD.

#### 1. ON-SRP-01 "Entrega de Diseño"

### 8.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Plan de Comunicación Interna
CÓDIGO	DF-10-06
REVISIÓN	08
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Sin cambios en el contenido del procedimiento por parte del área, únicamente se modifica fecha y revisión.,
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	18 de junio de 2024

### 9.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Área de Diseño	Subgerencia de Relaciones Públicas	Dirección General
NOMBRE Y CARGO		





# RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

## Respuesta a Solicitud de Información

**OBJETIVO:**

Asegurar la efectividad en los trámites internos sobre la gestión de las solicitudes de acceso a la información, conforme a la normatividad aplicable.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Incluye las actividades de:

- Recepción
- Seguimiento y cierre
- Control

Aplica para todo tipo de información pública del Organismo, según leyes y normas vigentes aplicables, considerando para la información:

- Disponibilidad
- Confidencialidad

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:

7.5.3 Control de la Información Documentada

MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SOA)

A.18.1.4 Protección de Datos y Privacidad de la Información personal.

**FUNDAMENTO LEGAL:**

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares, Código Financiero del Estado de México y Municipios.

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios

Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones establecidas en el Título Quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y

Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los Sujetos Obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia

Lineamientos Generales en materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de Versiones Públicas

**GENERALIDADES:**

- La Subgerencia de Transparencia del Organismo, controla y asegura la disponibilidad de información de carácter público, a través del Sistema SAIMEX, dando seguimiento oportuno a cualquier solicitud ingresada por un usuario. Al mismo tiempo, que se asegura de que la información puesta a disposición sea veraz, confiable, oportuna, congruente, integral, actualizada, accesible, comprensible y verificable.
- Para la tramitación de solicitudes, se deberá de observar los principios de progresividad, máxima publicidad e interés general que rigen el derecho fundamental de acceso a la información pública y la protección de datos personales.
- Se deberá cumplir con los plazos fijados por la Ley y demás disposiciones en la materia.
- EL Organismo es el Sujeto Obligado responsable del manejo, tratamiento, custodia y protección de los datos personales que le son proporcionados y emite el presente aviso de privacidad **Anexo DF-10-14.01 Aviso de Privacidad Corto**.
- El Organismo, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y demás normatividad que resulte aplicable, de acuerdo al **Anexo DF-10-14.02 Aviso de Privacidad Simplificado**.
- La Subgerencia de Transparencia del Organismo, es la responsable del tratamiento de los datos personales requeridos para la realización de trámites y en general, que por la naturaleza de las funciones realiza, así como para la transferencia de los datos personales a las diferentes instancias jurídicas con las que se comparte la información, por lo cual, con el objeto de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia, de acuerdo al **Anexo DF-10-14.03 Aviso de Privacidad Integral**
- Se considerará una SALIDA NO CONFORME, aquella información proporcionada que no cumpla con los requerimientos del solicitante, situación que sólo puede ser detectada por una queja del solicitante. En dicho caso, se procederá a realizar un análisis al respecto para identificar la causa raíz que originó este incumplimiento, y se establecerán e implementarán las acciones que competan para su corrección y prevención de reincidente, todo ello según lo establecido en el PC-09-03 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:** Todas las áreas del Organismo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-10-14		Sin cambios en el contenido del procedimiento por parte del área, únicamente se actualiza fecha y revisión.			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Transparencia	Dirección General	Dirección General
20/05/2024	16				



## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Subgerencia de Transparencia	Servidor Público Habilitado	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	La solicitud se ingresará a través de la Plataforma Nacional y/o Sistema Electrónico o a través de cualquier medio aprobado por el Instituto o por el Sistema Nacional. Art.152	Ingreso de la solicitud	Recibe		15 días
3	El Sistema asignará número de folio por cada solicitud. Si la solicitud se recibió por algún medio distinto a los Sistemas, la Subgerencia de Transparencia deberá registrar la solicitud en el Sistema y enviará el acuse de recibo al solicitante. Art. 153		¿La solicitud es recibida a través Plataforma? No Si		
4	La Subgerencia de Transparencia deberá notificar la respuesta de la solicitud en un plazo que no podrá exceder de quince días hábiles. Excepcionalmente podrá ampliarse el plazo por siete días más siempre que existan razones fundamentadas. Art. 163		Recibe, analiza y registra la solicitud en el Sistema y envía acuse recibo		
5	Cuando se determine la incompetencia por parte del Sujeto Obligado deberá de comunicarlo al solicitante dentro de los tres días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud. Art. 167		Análisis de la solicitud		
6	Si el Sujeto Obligado puede atender parcialmente la solicitud deberá dar respuesta respecto de dicha parte. Art. 167 Segundo Párrafo.		¿somos competentes para dicha solicitud? Si No		3 días
7	La Subgerencia de Transparencia garantizará que las solicitudes se turnen a todas las áreas competentes que cuenten con la información. Art. 162		Turna a Servidor Público Habilitado Declina solicitud por falta de competencia	A	
8			Se requiere aclaración	2	



## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Subgerencia de Transparencia	Servidor Publico Habilitado	Tiempo de Ejecución
9			2		
10			Recibe y revisa la solicitud		
11	La Subgerencia de Transparencia(El SPH), en un término que no podrá exceder cinco días hábiles, contados a partir de la presentación de la solicitud, solicitará otros elementos que completen, corrijan, amplíen los datos proporcionados o precisen los requerimientos de información. Art.159		¿Se requiere aclaración?		5 días
12			Requerimiento de aclaración, complementación o corrección		
13					
14	El Solicitante, en un término de hasta diez días hábiles, deberá atender el requerimiento. Art.159	Análisis de aclaración, complementación o corrección		Recibe y atiende solicitud	10 días
15	Este requerimiento interrumpirá el plazo de respuesta establecido por lo que comenzará a computarse nuevamente al día siguiente del desahogo del particular. Art. 159 Segundo Párrafo	¿Cumple con el requerimiento?		Realiza la búsqueda de información	15 días
16	En caso de que el particular no atienda el requerimiento se tendrá por no presentada la Solicitud de Acceso a la Información Pública. Art. 159 Tercer Párrafo	La solicitud se tiene como no presentada → A		3	

## Respuesta a Solicitud de Información

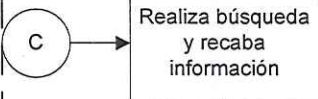
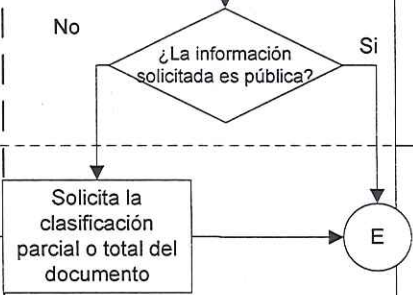
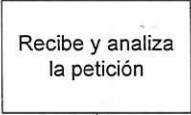
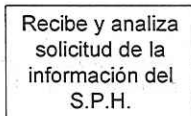
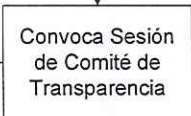
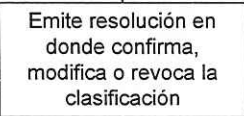
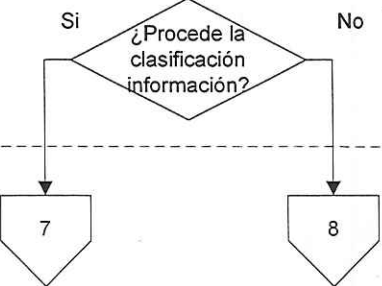
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Comité Transparencia	Subgerencia de Transparencia	Servidor Publico Habilitado	Tiempo de Ejecución
17					3	
18	Quando la información no se encuentre en los archivos del SO, el Comité de Transparencia analizará el caso y tomará las medidas necesarias para localizar la información. Art. 169 Fracción I		Analiza el caso y toma las medidas necesarias	Al comité de Transparencia	Se da contestación	
19	El Comité de Transparencia ordenará siempre que sea posible que se genere o se reponga la información o que acredite de forma fundada y motivada la imposibilidad de la generación de la misma. Art. 169 Fracción III		¿Se puede generar o reponer información?		Solicita se genere o reponga información	
20	El Comité de Transparencia notificará a Contraloría Interna el suceso para que esta inicie el procedimiento de responsabilidad administrativa correspondiente. Art. 169 Fracción IV		Acta Comité	Recibe y notifica al solicitante	C	
21	La Subgerencia de Transparencia deberá notificar al solicitante, en un plazo que no exceda de quince días hábiles contados a partir del día siguiente a la presentación de la solicitud, la resolución del Comité de Transparencia. Art. 169 Fracción IV Párrafo Segundo	Recibe notificación				
22		B				
23	Quando la información requerida por el solicitante se encuentre disponible en algún medio aprobado por el Instituto o Sistema Nacional, se le hará saber la fuente precisa donde puede localizarla, en un plazo no mayor a cinco días hábiles. Art. 161				¿La información ya está disponible al público?	5 días
24					4, 5	



## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Subgerencia de Transparencia	Servidor Publico Habilitado	Tiempo de Ejecución
25				4	
26	La fuente deberá ser precisa y concreta y no debe implicar que el solicitante realice una búsqueda en toda la información que se encuentre disponible. Art. 161		Recibe y revisa la respuesta	Da respuesta en la Plataforma precisando la fuente	
27	La Subgerencia de Transparencia revisará, analizará y hará entrega de la información al solicitante. Art. 163		Aprueba	Recibe y corrige	
28	El Solicitante, revisará la respuesta a su solicitud en el Portal. Art. 166	Analiza y revisa	Hace entrega de información		
29		¿Está conforme con la respuesta?			
30	En caso de que la respuesta sea satisfactoria para el particular se dará por concluida la Solicitud de Acceso a la Información Pública. Art. 166				
31	En caso de que la respuesta no sea satisfactoria para el particular se dejará a salvo su derecho de interponer el Recurso de Revisión. Art. 178	Interpone Recurso de Revisión			
32		6			

## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Comité de Transparencia	Subgerencia de Transparencia	Servidor Público Habilitado	Tiempo de Ejecución
33				5	
34	El área competente realiza la búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada. Art. 162				
35	En caso de que el área competente considere que los documentos o la información deban ser clasificados solicitará de forma motivada y fundamentada al Comité de Transparencia la clasificación de la misma. Art. 168 Fracción I				
36	La Subgerencia de Transparencia presentará ante el Comité de Transparencia, el proyecto de clasificación de Información que remite el área correspondiente. Art. 53 Fracción X				
37					
38	El Comité de Transparencia confirmará, modificará o revocará la clasificación parcial o total de la información, de conformidad con lo dispuesto en la Ley y demás disposiciones jurídicas aplicables. Art. 168 Fracción I, incisos a), b) y c)				
39					
40					



## Respuesta a Solicitud de Información

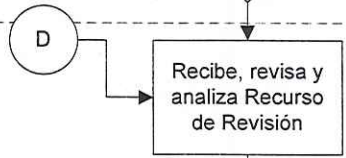
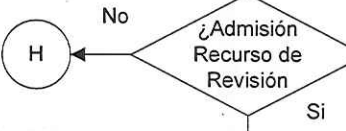

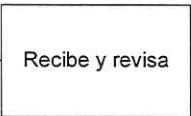
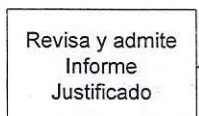
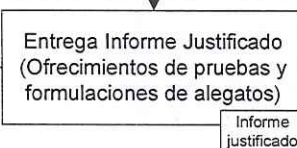
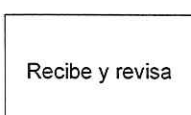
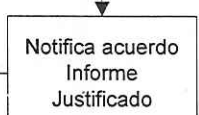

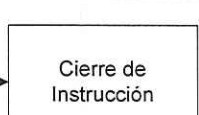

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Servidor Publico Habilitado	Subgerencia de Transparencia	Tiempo de Ejecución
41				7	
42	La Subgerencia de Transparencia notificará la determinación del Comité de Transparencia al área competente.			Recibe determinación de clasificación de la información reservada y/o confidencial	
43	La clasificación de información se llevará a cabo conforme a los lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas. Art. 135		Atiende solicitud	Solicita respuesta en versión pública de la información	
44	La Subgerencia de Transparencia recibe y analiza la información proporcionada por el área competente para su aprobación.		Notifica respuesta	Recibe y revisa la respuesta	
45			Recibe y corrige	¿Admite?	
46	El Solicitante, revisará la respuesta a su solicitud en el Portal. Art. 166	Recibe y revisa		Hace entrega de información	
47	En caso de que la respuesta no sea satisfactoria para el particular, se dejará a salvo su derecho de interponer el recurso de revisión. Art. 178	¿Está conforme con la respuesta?			
48	El Instituto, al resolver el recurso de revisión y tratándose de información clasificada como reservada o confidencial, deberá aplicar una prueba de interés público. Art. 184	Interpone Recurso de Revisión	D A		

## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Servidor Publico Habilitado	Subgerencia de Transparencia	Tiempo de Ejecución
49				8	
50	La Subgerencia de Transparencia notificará el acuerdo del Comité de Transparencia al área competente.		E	Recibe el acuerdo determinación de clasificación de que la información no es reservada y/o confidencial	
51			Atiende solicitud	Informa acuerdo y solicita respuesta	
52	La Subgerencia de Transparencia recibe y analiza la información proporcionada por el área competente para su aprobación.		Notifica respuesta	Recibe y revisa la respuesta	
53			Recibe y corrige	No Aprueba Si	
54	El Solicitante, revisará la respuesta a su solicitud en el Portal. Art. 166	Recibe y revisa		Hace entrega de información	
55	En caso de que la respuesta no sea satisfactoria para el particular se dejará a salvo su derecho de interponer el recurso previsto en la regulación de la materia. Art. 178	No ¿Está conforme con la respuesta? Si			
56	El Comisionado determinará la admisión y/o desechamiento del recurso de revisión. Art. 185 Fracción I	Interpone Recurso de Revisión	D A		



## Respuesta a Solicitud de Información



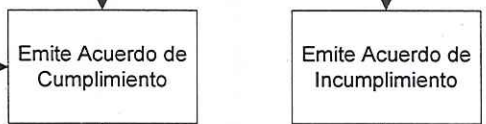
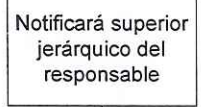
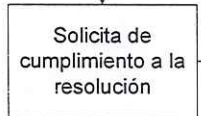
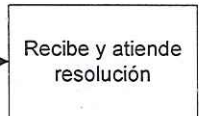
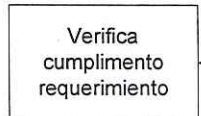
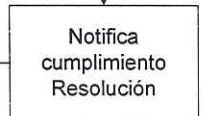

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Comisionado ponente / pleno	Subgerencia de Transparencia	Tiempo de Ejecución
57					3 días
58	Interpuesto el recurso de revisión el pleno turnará en un plazo no mayor a tres días hábiles, al Comisionado ponente que corresponda, quien analizará su admisión o su desechamiento. Art. 185 Fracción I				
59	Admitido el recurso de revisión, la o el Comisionado ponente integrará un expediente para que en un plazo máximo de siete días hábiles, el Sujeto Obligado manifieste lo que a su derecho convenga. Art. 185 Fracción II				
60					7 días
61	El Sujeto Obligado a través de la Subgerencia de Transparencia hace entrega del Informe Justificado, y la o el Comisionado ponente lo pondrá a disposición del particular para que manifieste lo que a su derecho convenga. Art. 185 Fracción III				
62	El particular manifestará lo que a su derecho convenga en el plazo establecido de tres días. Art. 185 Fracción III				3 días
63					
64					

## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Comisionado Ponente	Subgerencia de Transparencia	Tiempo de Ejecución
65			9		
66	El Comisionado Ponente procederá a decretar el cierre de instrucción cuando concluya el plazo de las manifestaciones. Una vez decretado el cierre de instrucción, el expediente pasará a resolución, en un plazo máximo de veinte días hábiles. Art. 185 Fracción IV		Cierre de instrucción		20 días
67	El Pleno del Instituto resolverá, en definitiva, el recurso de revisión, por lo que se notificará al SO y al particular.				
68	Las resoluciones establecerán, en su caso, los plazos y términos para su cumplimiento y los procedimientos para asegurar su ejecución, los cuales no podrán exceder de diez días hábiles para la entrega de información. Art. 186 último párrafo		El Pleno elabora notificación de la resolución	Recibe y de ser el caso da cumplimiento a la resolución.	10 días
69	El Instituto notificará a las partes y publicará la resolución. Así mismo el SO deberá entregar al Instituto el informe de cumplimiento en un plazo no mayor a tres días hábiles. Art. 189		Revisa y admite Informe Cumplimiento	Entrega de informe de cumplimiento del Recurso de Revisión	3 días
70		Recibe y revisa	Notifica Informe Cumplimiento		3 días
71	El recurrente expresa su acuerdo o desacuerdo con la información otorgada por el Sujeto Obligado, dentro de los cinco días hábiles siguientes. Art. 199 Segundo Párrafo	Manifestaciones sobre el informe de cumplimiento	Recibe y verifica la calidad de la información y manifestaciones		
72	Por lo que el Instituto valorará dentro del periodo de cinco días hábiles las manifestaciones del recurrente y el informe de cumplimiento. Art. 200		10		



## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Comisionado Poniente/ Instituto	Subgerencia de Transparencia	Tiempo de Ejecución
73					
74					
75					
76					
77	El Sujeto Obligado a través de la Subgerencia de Transparencia dará cumplimiento a la resolución remitiendo al Instituto el informe del mismo. Art. 198				10 días
78	El Instituto verificará de oficio la calidad de la información. Art. 199 Segundo Párrafo				5 días
79	Las resoluciones del Instituto son vinculatorias, definitivas e inatacables, para los SO. Art. 194				
80					

## Respuesta a Solicitud de Información

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Solicitante	Comisionado Ponente	Subgerencia de Transparencia	Tiempo de Ejecución
81			11		
82	El Solicitante, revisará la respuesta a su solicitud en el Portal. Art. 166	Recibe y revisa	Entrega de información		
83		¿Satisfecho con la información?			
84	Los particulares podrán impugnar las determinaciones o resoluciones del Instituto ante el Instituto Nacional o el Poder Judicial de la Federación, conforme a lo previsto en la Ley General. Art. 196	Recurso de inconformidad			
85			Fin	A	
86					
87					
88					



**OBJETIVO:**

Establecer la metodología de trabajo que asegure que todos los procesos establezcan y cumplan con sus metas y objetivos en la Organización.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Incluye las actividades inherentes a:

- Programa Operativo Anual (POA)
- Indicadores de medición
- Implementación de acciones

Aplica para todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, y declaradas en el MG-02 Estructura Organizacional.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:

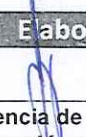
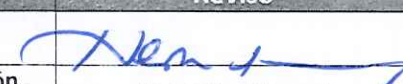
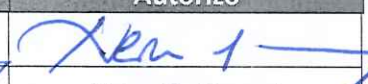
- 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto
- 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas
- 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos

**GENERALIDADES:**

- La Organización opera con base en una Planificación Estratégica desarrollada y establecida por el Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, documentada en el “Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024” (registro ON-EXT-07) y la Estructura Programática (anexo DF-10-15-01) en el cual se definen las acciones que efectúan los ejecutores del gasto para alcanzar sus objetivos y metas de acuerdo con las políticas definidas en el Plan de Desarrollo Municipal, en los programas y presupuestos, cuyos elementos fueron analizados y considerados para el establecimiento del MG-12 Contexto de la Organización, documento en el que se definen los asuntos internos y externos relevantes para la Organización y que afectan la presentación de los servicios declarados; así también, incluye la determinación de las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.
- Las metas y objetivos de cada área y/o proceso, son determinados y/o actualizados de manera anual, considerando la planificación estratégica de la Organización, dichos objetivos se encuentran alineados con la Política de Calidad y los Objetivos Generales del SG. Derivado de dichos objetivos y metas, las áreas establecen los indicadores estratégicos que se reportan de manera mensual a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, dentro de los primeros 5 días de cada mes, mismos que deben ser cargados en el Sistema de Gestión para disponibilidad y elaboración de informes, tanto las metas y objetivos como los indicadores, se encuentran directamente relacionados y enlazados con el establecimiento y ejercicio del presupuesto.
- El análisis FODA se solicita a cada una de las áreas de forma anual mediante formato establecido por el OSFEM y es el PbRM 1b (Programa Anual Descripción del Programa).
- El seguimiento al tratamiento y abordaje de las oportunidades se solicita de manera periódica a cada una de las áreas.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**


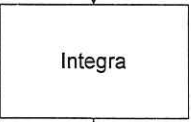
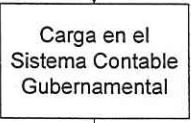

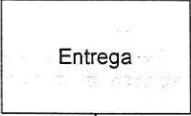
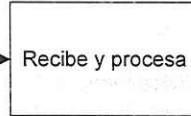


Todas las áreas del Organismo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-10-15		Se actualizan nombres de los titulares de la Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, ya que no se tiene cambios en el procedimiento por parte del área responsable.	 Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
Fecha	Revisión				
19/02/2024	10				

## Gestión de Planeación y Evaluación

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y EVALUACION	ÁREAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2		Solicita POA e Indicadores	Recibe		Anual
3	La Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, apoya en todo momento a las áreas para la correcta elaboración de su POA e Indicadores.	Apoya	Elabora		
4					
5	Las áreas entregan el <b>"Indicador y Metas POA"</b> (registro ON-PEC-01)	Recibe y revisa	Entrega		
6		Correcto			
7		Solicita corrección	Recibe y corrige		
8		2			



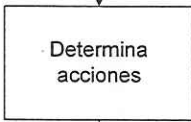
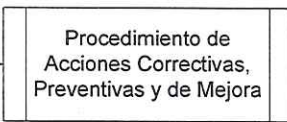
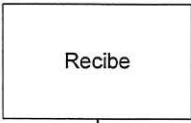
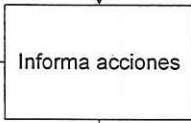
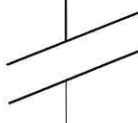
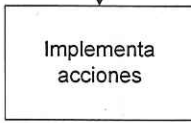
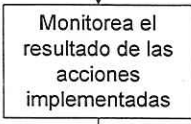
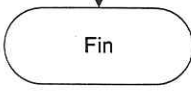
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y EVALUACION	ÁREAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
9					
10	Se integra información recabada y se realiza registro en "Avance de Metas" (registro ON-PEC-03), "Avance de Indicadores" (registro ON-PEC-04) y "Control de Semaforización de Metas Físicas" (registro ON-PEC-02)				
11					
12					
13					
14					
15					
16					

## Gestión de Planeación y Evaluación

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	ÁREAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
17		3			Mensual
18	Los indicadores son enviados vía correo electrónico, dentro de los primeros 5 días de cada mes.	Carga en el Sistema Contable Gubernamental			
19	Al recibir los indicadores, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, verifica que sean congruentes con lo establecido en el Plan de cada Proceso, que su contenido sea coherente y completo, que incluyan análisis y en su caso, que establezcan	Genera archivo TXT			
20		Entrega		Recibe y procesa	
21	Los resultados por proceso/áreas son analizados comparativamente contra sus metas y presupuesto programados y ejercido.	Analiza resultados y determina			
22		Cumple?			
23		Si No	Genera informe y entrega	Recibe y analiza	
24		A		4	



## Gestión de Planeación y Evaluación

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN	ÁREAS	SUBGERENCIA DE CONTABILIDAD	Tiempo de Ejecución
25			4		
26	En todo momento, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, apoya a las áreas para llevar a cabo el análisis causa raíz del incumplimiento de metas y objetivos, así como el registro e implementación de acciones, según el procedimiento.				
27					
28					
29	Quando las acciones implementadas por las áreas son ineficaces, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, coordina trabajos con las áreas para mejorar su productividad y resultados.				
30					

**OBJETIVO:**

Establecer los principios, bases generales y procedimientos para tutelar y garantizar la Transparencia y el Derecho Humano de acceso a la información pública en posesión de los sujetos obligados.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Plataforma IPOMEX

Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección

7.4 Comunicación

7.5.3 Control de la Información Documentada

MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SOA)

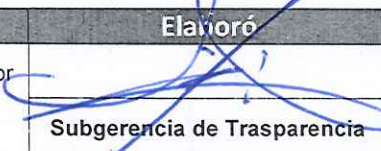
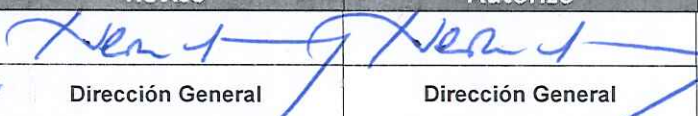
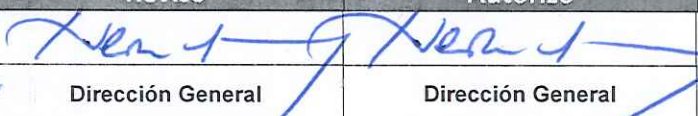
A.18.1.4 Protección de Datos y Privacidad de la Información personal.

**GENERALIDADES:**

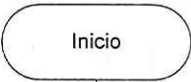
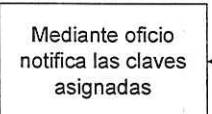
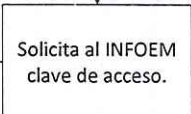
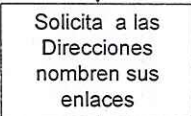
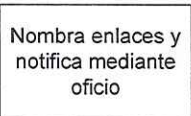
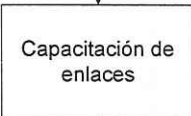
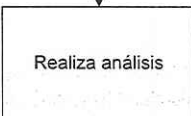
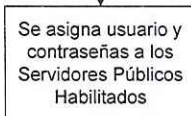
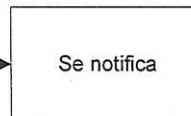
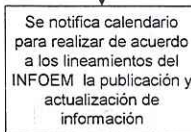
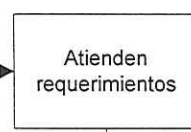

- Los sujetos obligados mediante los Servidores Públicos Habilitados serán los responsables para ingresar, actualizar y mantener vigente las obligaciones de su información pública en sus respectivos portales de transparencia.
- EL Organismo es el Sujeto Obligado responsable del manejo, tratamiento, custodia y protección de los datos personales que le son proporcionados y emite el presente aviso de privacidad **Anexo DF-10-16-01 Aviso de Privacidad Corto.**
- El Organismo, es el responsable del tratamiento de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y demás normatividad que resulte aplicable, de acuerdo al **Anexo DF-10-16.02 Aviso de Privacidad Simplificado.**
- La Subgerencia de Transparencia del Organismo, es la responsable del tratamiento de los datos personales requeridos para la realización de trámites y en general, que por la naturaleza de las funciones realiza, así como para la transferencia de los datos personales a las diferentes instancias jurídicas con las que se comparte la información, por lo cual, con el objeto de que conozca la forma en que protegemos sus datos y los derechos con que cuenta en torno a esta materia, de acuerdo al **Anexo DF-10-16.03 Aviso de Privacidad Integral**

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**


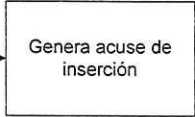

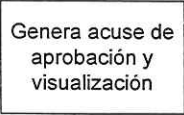
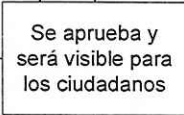
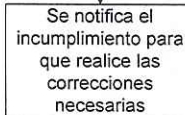

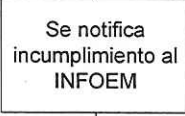
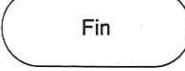
Todas las áreas del Organismo.

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-10-16	Sin cambios en el contenido del procedimiento por parte del área, únicamente se actualiza fecha y revisión.			
Fecha				
07/05/2024	07	Subgerencia de Transparencia	Dirección General	Dirección General



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	INFOEM	Subgerencia de Transparencia	Servidor Público habilitado	Tiempo de Ejecución
					
	Se solicita usuario y clave de acceso para ingresar a la plataforma IPOMEX.				
	Solicita a las Direcciones que nombren enlaces quienes serán responsables de realizar la publicación y actualización de información en representación de cada Servidor Público Habilitado				
	Capacita a los enlaces para realizar de forma correcta la publicación y actualización de información				
	Realiza un análisis de acuerdo a las fracciones que le corresponde a cada dirección asignándose las por medio de la plataforma				
	Se asignan claves para ingresar a la plataforma, mismas que se notifican por escrito a los Servidores Públicos Habilitados				
	Se notifican las fechas para realizar la carga de información de las obligaciones de Transparencia comunes y específicos de los artículos 92, 94 y 103 de la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y dar cumplimiento de manera trimestral				3 meses
					

## IPOMEX

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	INFOEM	Subgerencia de Transparencia	Servidor Público habilitado	Tiempo de Ejecución
					
	El Servidor Público Habilitado recaba la información requerida por el INFOEM quien por medio de su enlace publicara y actualizara la información en la Plataforma IPOMEX, genera acuse de inserción				
	La Subgerencia de Transparencia a revisa que la información sea adecuada a los lineamientos emitidos por el Instituto y de ser así se aprueba para que sea visible en la plataforma IPOMEX				
	La Subgerencia de Transparencia generará un acuse de aprobación por cada información aprobada en las fracciones y generara un acuse de visualización para constatar que la información esta al alcance de los ciudadanos.				
					
	Si el Servidor Público Habilitado no publica y actualiza la información requerida en las obligaciones de Transparencia comunes y específicos se notificara el incumplimiento al INFOEM				
					



### 1.0 OBJETIVO

El propósito de este procedimiento es establecer la metodología para efectuar la Revisión por la Dirección al SG de la Organización.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desde la emisión, recepción, revisión, análisis, evaluación de la información de entrada para la revisión, la toma de decisiones, la verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos, hasta el cierre de las mismas.

Este instructivo considera todas las actividades requeridas para llevar a efecto el proceso de Revisión por la Dirección y aplica a la Alta Dirección y a las áreas involucradas en el SG del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, sección Revisión por la Dirección, 9.3

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implantación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad de todos los integrantes de la Alta Dirección.

Es responsabilidad de la Alta Dirección conforme al presente procedimiento, asegurarse de la idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas del SG con la dirección estratégica de la organización, así como de emitir los respectivos registros de calidad que evidencien los resultados obtenidos, los compromisos adquiridos y las observaciones emanadas.

El Secretario Técnico, será el encargado de verificar y asegurarse del cumplimiento de los compromisos adquiridos por los integrantes de la Alta Dirección en las diferentes sesiones de trabajo, (Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de Trabajo), debiendo cada uno de los integrantes de la Alta Dirección proporcionarle para su cierre las evidencias de su cumplimiento.

El Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad será el responsable de concentrar la información de entrada para la revisión, generar y entregar el respectivo expediente a todos los integrantes de la Alta Dirección, así como, de difundir los resultados alcanzados en el SG y en los productos o servicios, a través del Sistema Web o vía correo electrónico según lo considere conveniente.

### 5.0 GENERALIDADES

Con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SG, la Alta Dirección crea el Comité del Sistema de Gestión, éste está integrado por colaboradores de las diferentes áreas del Organismo (ver MG-07 Reglamento del Comité del SG), quienes se reúnen periódicamente para realizar un análisis del sistema, sus procesos, registros y resultados generados, tal como lo indica el propio reglamento.

La Alta Dirección deberá celebrar sesiones Ordinarias y Extraordinarias de trabajo de revisión, para acordar y autorizar las acciones de mejora del servicio, del Organismo y del sistema, que, por su relevancia o implicación, no hayan podido ser autorizadas por los propios jefes de área, coordinadores, subdirectores y/o directores.

### Sesiones Ordinarias de Trabajo

Los integrantes de la Alta Dirección deberán realizar semestralmente sesiones ordinarias de trabajo, con el objetivo de revisar y analizar la eficacia, conveniencia y adecuación del Sistema de Gestión y determinar las acciones a implementar; estas sesiones son denominadas Revisión por la Dirección y son programadas en el Sistema Web.

Las sesiones ordinarias de trabajo deberán ser confirmadas, a través del mismo correo electrónico que es emitido al levantar el Acta de Revisión por la Dirección por medio del Sistema Web.

Para evidenciar la realización de las sesiones en referencia, así como los acuerdos y compromisos emanados de la misma, el Representante de la Dirección deberá documentarlos en el **"Acta de Revisión por la Dirección"** (formato **ON-DGE-17**), previamente levantada en el Sistema Web, la cual cada uno de los integrantes del Comité del Sistema de Gestión podrá consultar.

### Sesiones Extraordinarias de Trabajo

Son las sesiones de Trabajo de los integrantes de la Alta Dirección, que no están programadas en el Sistema Web, siendo el Director General o cualquier Integrante de la Alta Dirección, quién convoque a los participantes de dichas reuniones.

Para evidenciar la realización de las sesiones en referencia, así como los acuerdos y compromisos emanados de las mismas, se deberá elaborar la respectiva Acta de Revisión por la Dirección o bien, mediante **"Minuta de Trabajo"** (formato **ON-DGE-16**).

### Etapas para la Revisión por la Dirección

#### Información de entrada para la Revisión por la Dirección

#	TIPO DE INFORMACIÓN	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	RESPONSABLE
1	Estado de las acciones correctivas y preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Acciones, Sistema Web</li> </ul>	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
2	Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe libre</li> </ul>	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
3	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li><b><u>"Encuesta de Satisfacción de Servicio Externo"</u></b> (formato <b>ON-DGE-34</b>)</li> </ul>	Subgerente Responsabilidades
4	Retroalimentación de las partes interesadas	<ul style="list-style-type: none"> <li><b><u>"Formato de Quejas y Denuncias"</u></b> (formato <b>ON-COI-01</b>)</li> </ul>	Subgerente Responsabilidades
5	Grado del cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li><b><u>"Indicadores del SG"</u></b> (formato <b>ON-DGE-37</b>)</li> </ul>	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
6	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del SG</li> </ul>	Responsables de Procesos
7	No conformidades y acciones correctivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de Acciones, Sistema Web</li> </ul>	Subgerente de Planeación,



			Evaluación y Calidad
8	Resultados del seguimiento y medición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del SG</li> </ul>	Responsables de Procesos
9	Resultado de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>“Reporte de Auditoría”</b> (formato ON-DGE-11)</li> </ul>	Grupo Auditor
10	Desempeño de proveedores externos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del SG</li> </ul>	Responsable del Proceso de Compras
11	Adecuación de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicadores del SG</li> </ul>	Responsables de Procesos
12	Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe libre</li> </ul>	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad
13	Oportunidades de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe libre</li> </ul>	Subgerente de Planeación, Evaluación y Calidad

### Revisión, Análisis y Evaluación de la Conveniencia del SG

La Alta Dirección, revisará el análisis presentado por los diferentes responsables de las entradas, identificando el grado de madurez del SG, tanto en el ámbito de aplicación, como en el de conciencia y conocimiento por parte del personal, de cual determinará y establecerá en el acta de revisión el grado de conveniencia del SG, considerando:

- El incremento en la eficiencia y eficacia de los procesos,
- La disminución de costos,
- El incremento en la productividad del personal,
- El incremento en la satisfacción del cliente,
- La mejora en la eficacia de la toma de decisiones,
- El decremento de fallas en la producción y/o prestación de servicios,
- El incremento en los ingresos,
- Maximización de los recursos,
- Mejora en el aprovechamiento de equipos e instalaciones,
- La minimización de riesgos en la seguridad de la Información
- El incremento en la eficacia de los controles implantados.
- Ajustes a los Procesos y Controles,
- Cambios en los indicadores de Gestión,
- Adecuación, ampliación y/o establecimiento de nuevos objetivos y/o metas,
- Implementación de nuevas tecnologías.

Y como parte de la adecuación al SG, la Alta Dirección podría considerar:

- Ajustes a los Procesos y Controles,
- Cambios en los indicadores de Gestión,
- Adecuación, ampliación y/o establecimiento de nuevos objetivos y/o metas,
- Implementación de nuevas tecnologías.

### Revisión, Análisis y Evaluación de la Eficacia del SG

Durante la realización de la sesión ordinaria de trabajo de la Alta Dirección, los integrantes deberán revisar y analizar los resultados de los Indicadores de Gestión de cada proceso y de los Controles aplicados, así como toda la información de entrada ya referida, y de acuerdo a los resultados observados, avalar las acciones propuestas por los integrantes del Comité del Sistema de Gestión, o en su caso, establecer las acciones preventivas y/o correctivas necesarias.

El Acta de Revisión por la Dirección que emane de cada una de las sesiones ordinarias de trabajo deberá contemplar los acuerdos y compromisos relacionados con:

- La mejora de la eficacia del SG, sus procesos y sus controles.
- La mejora del producto/servicio en relación con los requisitos del cliente y/o la actualización de la evaluación de riesgos y del plan de tratamiento de riesgos.
- La necesidad de recursos y la definición de los métodos o procedimientos para su obtención y aplicación.
- La necesidad de recursos.
- La mejora en el modo de medir la eficacia de los controles.

### Difusión de los Resultados

Una vez obtenida la eficacia alcanzada por el SG, la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad deberá documentar dicha información en el Sistema Web.

Así mismo deberá documentar, la formalización de las sugerencias (compromisos) determinadas(os) por la Alta Dirección en la respectiva acta en el Sistema Web.

### Seguimiento de las Disposiciones

El Secretario Técnico, dará seguimiento a las disposiciones asentadas en el acta de sesiones ordinarias y extraordinarias y se asegurará de su cumplimiento, debiendo así mismo presentar las evidencias correspondientes a la Alta Dirección en la siguiente sesión.

## 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa



Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia
Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

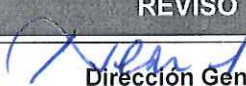
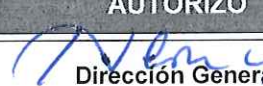
### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-DGE-11 "**Reporte de Auditoría**"
2. ON-DGE-16 "**Minuta de Trabajo**"
3. ON-DGE-17 "**Acta de Revisión por la Dirección**"
4. ON-DGE-37 "**Indicadores del SG**"
5. ON-DGE-34 "**Encuesta de Satisfacción de Servicio Externo**"
6. ON-COI-01 "**Formato de Quejas y Denuncias**"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Revisión por la Dirección
CÓDIGO	PC-10-03
REVISIÓN	06
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualizan nombres de los titulares de la Dirección General y la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, ya que no se tiene cambios en el procedimiento por parte del área responsable.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	19 de febrero de 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		





# PROCEDIMIENTO

## CULTURA DEL AGUA

### OBJETIVO

Establecer la metodología de la ejecución de Programas de Cultura del Agua y Museo del Agua, que permita la difusión en la población sobre el manejo Eficiente y Sustentable del Agua.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Ejecución de Programas de Cultura del Agua.
- Implementación de estrategias en base a de los programas.

Aplica a temas relacionados con: "Propiedades del Agua", "Cómo y en Qué utilizamos el Agua", "Problemática y Cuidado del Agua" y el "Ciclo urbano del agua en Naucalpan"

- Ciclo del Agua
- Fuentes de abastecimiento.
- Agua virtual.
- Huella hídrica.
- Captación.
- Potabilización.
- Almacenamiento.
- Distribución.
- Tratamiento.
- Reutilización.
- Cultura del pago.
- Propiedades físicas y químicas del agua.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, secciones:

- 8.5.5 Activaciones posteriores a la entrega.

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implementación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe de Unidad de Cultura del Agua, quien es encargado de verificar que se cumpla este procedimiento.

La vigilancia y supervisión para asegurarse de que este procedimiento sea aplicado según se describe, es responsabilidad de la Dirección General.

## 5.0 GENERALIDADES

Anualmente, la Jefa de la Unidad de Cultura del Agua, lleva a cabo la planificación para la difusión de la Cultura del Agua, considerando la siguiente población y grupos organizados:

- Escuelas.
- Organizaciones Civiles.
- Asociaciones.
- Empresa.
- Entre otros.

La Unidad de Cultura del Agua, cuenta con un **“Plan Estratégico de Cultura del Agua”** Anexo **PC-10-04.01** en el que se determinan los objetivos de la Dirección, en el Plan de Desarrollo Municipal de Naucalpan 2022-2024, en el que marca como uno de los pilares temáticos de la presente administración el **“MANEJO EFICIENTE Y SUSTENTABLE DEL AGUA”**, tomando acciones encaminadas al desarrollo de proyectos que propicien en la población, el cuidado y manejo eficiente del agua, procurando la conservación del vital líquido, para otorgar este servicio con calidad, a través de Programas, Actividades y Talleres para la Población Naucalpense, mediante **“Visitas al Museo y Pláticas de Cultura del Agua”**.

Se da trámite a la solicitud generada por instituciones educativas, instituciones públicas y privadas, organizaciones empresariales, sociales, vecinales y usuarios, tanto para para realizar visitas el Museo del Agua, como para llevar a cabo pláticas de Cultura del Agua. Dicha solicitud se ingresa vía telefónica, o por correo electrónico, o por escrito en la Oficialía de Partes del OAPAS, y se programa de acuerdo a la disponibilidad de la agenda del área y recursos disponibles.

### Visitas al Museo del Agua

Días antes de la Visita Programada, se lleva a cabo la revisión preventiva de todo el equipo, lo cual incluye:

- Que el material audiovisual esté funcional.
- Que funcionen los equipos: computadoras, sonido, proyector, etc.
- Que el equipo de demostración funcione correctamente.
- Que, en la sala de experimentos, en su caso, se encuentre todo el material listo para su uso.
- Que el video de apoyo funcione adecuadamente.
- Que las instalaciones se encuentren limpias y en buen estado.





## PROCEDIMIENTO

### CULTURA DEL AGUA

En esta misma etapa, se realiza la asignación de actividades al personal del museo, asegurando su competencia y disponibilidad; Las tareas asignadas dependerán de las necesidades de cada visita.

El día de la visita, cada uno de los visitantes se registra en “Registro de visitantes al Museo del Agua” (formato **ON-CAG-01**), para esta serie de actividades, llevando un registro de la Programación de Actividades en el calendario general.

Para la entera satisfacción de un buen recorrido en el Museo del Agua, cada uno de los Promotores están debidamente capacitados y cuentan con una “Guía de Información del Museo del Agua” anexo **PC-10-04.02** en el que se describe el contenido de cada una de las salas.

En lo general, cada visita del Museo del Agua, se ejecuta de la siguiente forma:

1. Se recibe a la población en la entrada del museo.
2. Se les da la bienvenida.
3. Se les da una introducción al contenido y objetivos del Museo.
4. Se les informan las reglas:
  - a. No pueden ingerir alimentos dentro de las instalaciones
  - b. Tienen que estar atentos a las instrucciones del promotor
  - c. No pueden tocar nada a menos que se les indique
  - d. Tener respeto hacia los compañeros y al personal
  - e. Que ubiquen las rutas de evacuación del museo
  - f. Que, en caso de alguna contingencia, estén atentos a las indicaciones de los promotores
5. Se conforman los grupos con un máximo de 25 personas
6. Se inician las actividades, de acuerdo a los programas establecidos por el Museo (Ver Anexos)
7. Una vez concluidas las actividades, se realiza una sesión de preguntas y respuestas
8. Se entregan los utilitarios
9. Se agradece la visita y se les invita a regresar cuando gusten, así como a difundir entre sus conocidos las actividades e información del museo.
10. Se registran los resultados de la visita:
  - a. Cantidad población atendida
  - b. Registro fotográfico
  - c. Cualquier observación o evento significativo
11. Se procede a apagar el equipo utilizado
12. Finalmente, se realiza una reunión entre el personal participante, para intercambiar comentarios, sugerencias y observaciones.

### **Controles de Seguridad:**

1. Reglamento Interno
  - a. No pueden ingerir alimentos dentro de las instalaciones
  - b. Tienen que estar atentos a las instrucciones del promotor
  - c. No pueden tocar nada a menos que se les indique
  - d. Tener respeto hacia los compañeros y al personal
  - e. Que ubiquen las rutas de evacuación del museo
  - f. Que, en caso de alguna contingencia, estén atentos a las indicaciones de los promotores.
2. Señalizaciones
  - a. Ruta de evacuación.
  - b. Indicaciones.
    - i. Sismos
    - ii. Incendios
- 3.-Extintores
- 4.-Camaras de Seguridad (4 cámaras)

### **Mantenimiento del Museo:**

Se realiza dos revisiones:

- Extraordinarias. - Consiste en fumigaciones, pintura de muros y fachadas, reparaciones y remplazo de equipo de uso cotidiano.
- Quincenal. - En el cual consiste en una revisión de las diferentes salas que cuenta el Museo en donde se verifica lo siguiente:
  - Funcionamiento del equipo. - Consiste en conectar y desconectar el material de exhibición de cada una de las salas
  - Limpieza de áreas y de equipo. - Se lleva a cabo una limpieza general de las áreas y los equipos de exhibición
- Diario. - Consiste en una revisión rápida de los equipos, en cual se verifica su funcionamiento.
  - En caso de detectar alguna falla en un equipo de exhibición se divide en lo siguiente
    - Eléctrica. - Se solicita el apoyo a la Unidad de Servicios Generales.
    - Computacional. - Se solicita el apoyo a la Gerencia de Gobierno Digital.
    - Reparaciones menores. - Se solicita el apoyo a Servicios Generales
    - Reparaciones especiales. - Se solicita a un tercero
  - Verificar por medio de una visita express por parte del personal, que todo el inmobiliario este en su lugar.



### Pláticas de Cultura del Agua

Se realiza entrevista con el responsable del grupo al que será dirigido el programa y selecciona el contenido o temario del programa tal y como se muestra en el anexo **PC-10-04.03 “Temario de Cultura del Agua”**, Así también, en caso de disponer de materiales a obsequiar, se le informa también la mecánica a seguir para su entrega.

Una vez aceptado el o los eventos, se establece y acuerda la programación específica (fecha y horas), así como los requerimientos logísticos, a saber:

- Espacios
- Materiales
- Equipos
- Seguridad
- Participación
- Entre otros

Antes de cada evento, se realiza la confirmación del mismo, al menos con 24 horas de anticipación, corroborando los requerimientos antes descritos. En caso de haber alguna cancelación o bien, reprogramación, se debe registrar la misma en el Calendario de Eventos, dejando evidencia y describiendo las causas.

Cada semana, el día viernes, se asigna la programación de eventos para los Promotores de Cultura del Agua, en la que se les da a conocer el calendario con horarios, lugares y, en su caso, requerimientos especiales.

La ejecución del evento se lleva a cabo, según lo establecido y descrito para cada evento.

Se entrega para su llenado la **“Constancia de Finalización de Pláticas en Escuelas”** (formato **ON-CAG-02**), **“Registro de Pláticas en Empresas”** (formato **ON-CAG-03**) y **“Registro de Stands/Acuaférias”** (formato **ON-CAG-04**), por parte de la escuela, o empresa, vecinos, usuarios y público en general, y se complementa con evidencia fotográfica.

Al finalizar el evento, se realiza el registro de los resultados de forma electrónica en la **“Matriz de Eventos”** (formato **ON-CAG-05**) tomando en cuenta:

- Fecha.
- Nombre de la escuela o empresa.
- Colonia.
- Actividad llevada a cabo.
- Número de participantes

Estos datos en la matriz, junto con las evidencias fotográficas son necesarias para la elaboración del POA mensual.

Cuando se considera conveniente o necesario, y según la disponibilidad del Jefe de Cultura del Agua, se lleva a cabo la supervisión del desarrollo de los eventos, a fin de validar el cumplimiento de los objetivos y demás elementos programados para el mismo, así como de identificar las áreas de oportunidad tanto de los ejecutores, como del material y equipo utilizados.

Finalmente, el personal del área de Cultura del Agua se reúne periódicamente a fin de compartir experiencias de los eventos, emitir sus críticas y/o sugerencias y trabajar con sus áreas de oportunidad

### 6.0 DIFUSIÓN

#### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Todas las áreas del Organismo.

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-CAG-01 **“Registro de visitantes al Museo del Agua”**
2. ON-CAG-02 **“Constancia de Finalización de Pláticas en Escuelas”**
3. ON-CAG-03 **“Registro de Pláticas en Empresas”**
4. ON-CAG-04 **“Registro de Stands/Acuaférias”**
5. ON-CAG-05 **“Matriz de Eventos”**
6. Anexo PC-10-04.01 **“Plan estratégico de Cultura del Agua”**
7. Anexo PC-10-04.02 **“Guía de Información sobre las Salas del Museo”**
8. Anexo PC-10-04.03 **“Temario de Cultura del Agua”**

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Cultura del Agua
CÓDIGO	PC-10-04
REVISIÓN	02





# PROCEDIMIENTO

## CULTURA DEL AGUA

CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se agregan especificaciones en el contenido del procedimiento, se renombran y ordenan los formatos utilizados, y se modifica el nombre de la Jefa de la Unidad de Cultura de Agua y nombre de la Subgerente que reviso.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	18 de junio de 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Unidad de Cultura del Agua	 Subgerencia de Relaciones Públicas	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		

### OBJETIVO

Establecer una metodología que permita fortalecer los vínculos entre Sociedad y Gobierno, a fin de tener una adecuada información y comunicación con los usuarios el agua, mediante el diálogo y la difusión entre la población sobre las acciones, programas y servicios que lleva a cabo el Organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplicar acciones de comunicación interna y externa, en coordinación con las áreas que conforman el Organismo, para difundir e Informar a la opinión pública las acciones y los programas que lleva a cabo el Organismo, así como los servicios que presta.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Organización, secciones:

- 7.4 Comunicación.

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La Subgerencia de Relaciones Públicas, se encargada de difundir, información asertiva y oportuna, tanto interna como externa, de las acciones, programas y servicios que lleva a cabo el Organismo, para lo cual se apoya en las diferentes áreas del Organismo.

### 5.0 GENERALIDADES

Se proponen medios de contacto con los ciudadanos que requieran información y/o asesoría de los programas y servicios del Organismo.

**Reuniones y recorridos con autoridades auxiliares, organizaciones sociales, vecinales y usuarios:**

El primer contacto con la Población y/o Grupos Organizados, que permite un vínculo entre Organismo y Comunidad; el equipo de trabajo de la Subgerencia de Relaciones Publicas, se pone en contacto con los representantes vecinales de las colonias como Presidentes de COPACIS, Delegados y Organizaciones de Colonos, Fraccionamientos, Pueblos, Fraccionamiento Industriales y Ejidos del Municipio, en el que se agendan **Mesas de Trabajo**, en las cuáles se dan a conocer los diferentes Programas y/o Servicios del Organismo, asimismo se escuchan las diferentes peticiones y/o problemáticas de las comunidades, para lo cual se levanta la **“Minuta de Mesa de Reunión de Trabajo”** (formato **ON-SRP-04**) en el que se establecen los diferentes acuerdos, dando seguimiento con las diferentes áreas del Organismo con el **“Seguimiento de Reuniones y Recorridos”** (formato **ON-SRP-05**). Por cada una de las reuniones institucionales y recorridos, se elabora una Nota Informativa que se envía a la Dirección General para su conocimiento.

Antes de cada Recorrido, se realiza confirmación al menos 24 horas de anticipación. se lleva acabo revisión preventiva de todo el equipo:



- Confirmación de cita.
- Equipos de cómputo.
- Equipo de sonido.
- Personal que asistirá al recorrido.

Al finalizar cada uno de los eventos se realiza el llenado del formato **“Registro de Reuniones Institucionales / Atención Ciudadana”** (formato ON-SRP-02) en el que se registran los asistentes a la mesa de trabajo.

### Atención ciudadana:

Personal de relaciones públicas atiende en sus oficinas a usuarios y vecinos que acuden con y sin previa cita a exponer diferentes peticiones y/o problemáticas. Se brinda información y/o asesoría de los programas y servicios, y de ser el caso se les apoya en sus gestiones en las diferentes áreas del Organismo.

Al ingresar las personas de se les pide el llenado del formato **“Registro Visitantes Relaciones Públicas”** (formato ON-SPR-03).

### Eventos:

Son actividades institucionales que se realizan a fin de comunicar entre el Organismo y la Ciudadanía Naucalpense a través de:

- Eventos conmemorativos
- Eventos de información y comunicación
- Eventos de encuentro con Presidentes de COPACIS, Delegados y Organizaciones de Colonos, Fraccionamientos, Pueblos, Fraccionamiento Industriales y Ejidos del Municipio.
- Eventos de promoción de los programas y del fomento de la Cultura del Agua.
- Difusión de las diferentes Campañas aprobadas por el Consejo Directivo de OAPAS, por el Cabildo del Ayuntamiento, en apoyo a los usuarios del Agua.
- Apoyo a eventos y programas de las diferentes dependencias municipales.

### Perifoneo:

Consiste en informar a la ciudadanía de las diversas Campañas de Promociones de Pago del agua a los usuarios, a través de un programa diario de difusión de mensajes, calle por calle, y colonia por colonia del Municipio, con un vehículo dotado con altavoces y un mensaje pregrabado.

Así mismo se hace entrega de volantes con los datos precisos de la información de la campaña que se vaya a realizar.

Con el **“Plan Estratégico de Difusión de Campañas”** Anexo PC-10-12.03, se tiene como objetivo, obtener resultados favorables, en las campañas de promoción y de concientización del servicio, dando difusión en los diferentes medios de comunicación tanto internas como externas.

En coordinación con la Dirección General, se asiste como enlace, a las Sesiones de Cabildo, en el que se tocan diferentes puntos importantes para el Organismo, al término de la Sesión, se elabora el Reporte Sesión de Cabildo, el cual es entregado al Director General, para su conocimiento.

De acuerdo al Plan de Desarrollo Municipal de Naucalpan 2022-2024, en el que se marca como uno de los pilares temáticos de la presente administración el “**Manejo Eficiente y Sustentable del Agua**”, y tomando acciones para el cumplimiento de uno de los objetivos del Organismo es ofrecer “**Servicios de Calidad**”, la Subgerencia de Relaciones Públicas es la encargada de coordinar que todas las áreas cuenten con un informe mensual de la “Satisfacción del Usuario” (formato ON-SRP-06), conjuntamente con las áreas administrativas del Organismo, realizando un análisis para la toma de acciones pertinentes.

**SECTOR/GRUPO AL QUE SE APLICA LA EVALUACIÓN:** Usuarios del agua en el Municipio de Naucalpan.

**FECHAS DE APLICACIÓN:** Trimestral.

**SITIOS Y MÉTODO DE APLICACIÓN:** Oficinas Centrales y Subgerencias Comerciales.

### METODOLOGÍA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

1. Desarrolle la planificación:
  - a. Establecer objetivos y metas.
  - b. Determinar métricas de evaluación de reactivos.
  - c. Establecer método de evaluación de eficacia.
  - d. Establecer rango de tiempo para la aplicación.
2. Diseñe el formato.
3. Ejecute una prueba piloto.
4. Realice la métrica de evaluación
5. Analice los resultados.
6. Tome acciones según los resultados.
7. Integre los resultados y acciones en la siguiente revisión por la Dirección.

### PLANIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN (METAS / OBJETIVOS):

1. Identificar el tipo de trámite realizado por el usuario y su cumplimiento.
2. Medir el nivel de satisfacción del usuario respecto de la atención del personal, el tiempo de resolución y la información recibida.
3. Identificar las áreas de oportunidad para la mejora del servicio, general y específico.
4. Contar con una base inicial para la implementación de la mejora continua en el SG.

### MÉTRICAS DE EVALUACIÓN:

- La evaluación tendrá un rango de 0 a 100, porcentualmente.
- Se usarán los siguientes niveles de satisfacción:

NIVEL	VALOR PORCENTUAL	VALOR CONCEPTUAL
1	100%	SI
2	20%	NO



NIVEL	VALOR PORCENTUAL	VALOR CONCEPTUAL
1	100%	Excelente
2	80%	Muy Bueno
3	60%	Bueno
4	40%	Regular
5	20%	Malo

- El peso porcentual para cada reactivo es el siguiente:
  - 1 = 100%
  - 2 = 80%
  - 3 = 60%
  - 4 = 40%
  - 5 = 20%
  - **Total 100%**

### MÉTRICAS DE EFICACIA DE LA ENCUESTA:

- 95% de objetivos alcanzados.
- 100% de la evaluación hecha.
- 100% de seguimiento a los resultados de la evaluación.
- La eficacia de la evaluación se medirá 1 mes después de haberse hecho.

**NOTA:** Esta planificación es únicamente como muestra, la información debe cambiarse según lo requerido, al igual que los reactivos de la evaluación de cada uno de los servicios que presta el Organismo.

### 6.0 DIFUSIÓN

#### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Todas las áreas del Organismo.

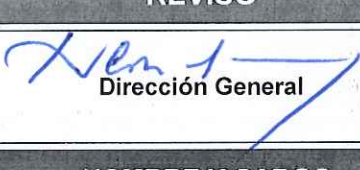
**8.0 REGISTROS DE CALIDAD:**

1. ON-SRP-02 "Registro Reuniones Institucionales / Atención Ciudadana"
2. ON-SRP-03 "Registro Visitantes Relaciones Públicas"
3. ON-SRP-04 "Minuta Mesa de Reunión de Trabajo"
4. ON-SRP-05 "Seguimiento Reuniones y Recorridos"
5. ON-SRP-06 "Satisfacción del Usuario"

**9.0 TABLA DE REVISIONES**

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Relaciones Públicas
CÓDIGO	PC-10-12
REVISIÓN	09
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se modifica el Objetivo, Alcance y campos de aplicación, Responsabilidades, Generalidades, métricas de evaluación y nombre de formatos.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	10 de junio de 2024.

**10.0 AUTORIZACIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Subgerencia de Relaciones Públicas	 Dirección General	 Dirección General
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		



### 1.0 OBJETIVO

Describir la metodología establecida por la organización para llevar a cabo la clasificación, manejo y almacenamiento de la información para protegerla de robo, extravío o mal uso de información sensible

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica a todos los activos de información y de cumplimiento obligado para todo el personal del OAPAS. Establece la clasificación y tratamiento de la información recibida, originada y emitida por el OAPAS, independientemente del soporte en el que se encuentre: impreso, redes, correo, correo de voz, multimedia y cualquier otro medio sensible.

### 3.0 REFERENCIAS

MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)

- A.6.1.3 Contacto con las Autoridades
- A.6.1.4 Contacto con Grupos de Especial Interés
- A.8.2.1 Clasificación de la información
- A.8.2.2 Etiquetado de la información
- A.8.2.3 Manejo de los activos

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios

### 4.0 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

La Dirección General, a través de la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad es responsable de la implantación, actualización, difusión, control y mantenimiento del presente procedimiento; así como de proporcionar los recursos necesarios para la implementación del mismo.

La Dirección General es responsable también de:

- Establecer el Directorio de Contactos para todo el Organismo, de manera coordinada con las diferentes áreas.
- Establecer la metodología de clasificación de la información, su etiquetado y control.
- Asegurar la eficacia según el alcance de este procedimiento y según la metodología que aquí se indique.

Cada empleado del OAPAS en el cumplimiento de sus funciones, es responsable del manejo, aseguramiento y preservación de la información a la que tiene acceso, garantizando, en su caso, el mantener la debida confidencialidad de la misma.

### 5.0 GENERALIDADES

De acuerdo con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, se consideran en el presente procedimiento las siguientes puntualizaciones:

- **Información Pública:** Es la información solicitada en materia de Transparencia del Organismo, es decir, la información que resulta relevante para la sociedad para que comprenda las actividades que se llevan a cabo dentro de OAPAS y que toda persona tiene por derecho a solicitar.
- **Información Confidencial:** Es toda aquella información generada por el Organismo que debe de ser protegida para que no sea divulgada sin consentimiento, es decir, no se publica, pero se puede proporcionar por solicitud.

- **Información Reservada:** Es la información cuya divulgación puede causar daño en términos de lo establecido por la Ley, es decir, es la información contenida en documentos públicos o privados que refiera a la vida privada y/o los datos personales, que no son de acceso público.

La información sensible no estará sujeta a temporalidad alguna y sólo podrán tener acceso a ella los titulares de la misma, sus representantes y los servidores públicos facultados para ello.

El OAPAS determina el manejo de clasificación de la información, su etiquetado y control para favorecer la ejecución eficaz y eficiente de las actividades. Consecuente se deben implantar estándares que faciliten el proceso y generen los controles adecuados como:

### Cuadro General de Identificación de la Información

La estructura del Cuadro General de Identificación de la Información es jerárquica y se agrupa en los siguientes conceptos básicos: fondo, sección y serie que establece un principio de diferenciación y estratificación de las diversas agrupaciones documentales que conforman el acervo del Organismo. De esta manera, los documentos se reúnen en agrupaciones naturales, a saber: fondo, sección, serie, en su caso subserie y/o dependiente de la subserie, expediente, unidad documental.

#### Se entenderá por:

**Fondo:** Es el conjunto de documentos producidos orgánicamente por OAPAS.

**Sección:** Es la división del fondo, en este caso nos referimos a la Dirección General.

**Serie:** Es la división de una sección y corresponde a las Direcciones o Áreas dependientes de Dirección General señalados en la Estructura del Organismo.

Ejemplo:

- Serie Secretaría Técnica
- Dirección de Administración y Finanzas

**Subserie:** Es la división de la serie y corresponde a las Subdirecciones o Áreas dependientes de la serie.

Ejemplo:

- Subserie Unidad de Relaciones Públicas
- Subserie Subdirección de Recursos Humanos

**Dependiente de la Subserie:** Se refiere a los Departamentos o Áreas dependientes de la serie; sus funciones están previamente establecidas en el Reglamento Orgánico del OAPAS.

Ejemplo:

- Dependiente de la Subserie Museo del Agua
- Dependiente de la Subserie Departamento de Personal

**Expediente:** Es la unidad de documentos reunidos por el área referidos al mismo tema, actividad o asunto. El Expediente regularmente es la unidad básica de la Serie.

Ejemplo:

- Expediente Nóminas
- Expediente de Personal



**Unidad Documental:** Es la unidad más pequeña e indivisible (carta, una memoria, un informe, un oficio, una fotografía, etc.)

### Codificación de la Información

Se emplea una codificación de fácil manejo, lógica, accesible y aplicable para lograr la sistematización y ubicación adecuada de los documentos de archivo a fin de sustituir el nombre propio o título de la categoría de agrupamiento para fines de abreviatura o identificación.

CÓDIGO	SERIE
STE	Secretaría Técnica
CIN	Contraloría Interna
DAF	Dirección de Administración y Finanzas
DCH	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
DCO	Dirección de Comercialización
DGE	Dirección General
DJU	Dirección Jurídica

CÓDIGO	SUBSERIE
	<b>Secretaría Técnica</b>
CIA	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
UOP	Unidad de Oficialía de Partes
CAR	Unidad de Coordinación de Archivo
	<b>Contraloría Interna</b>
SAF	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
COB	Subgerencia de Control de Obras
SRE	Subgerencia de Responsabilidades
	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>
GEA	Gerencia de Administración
GEF	Gerencia de Finanzas
	<b>Dirección de Construcción y Operación Hidráulica</b>
GOH	Gerencia de Operación Hidráulica
GTE	Gerencia Técnica
SUB	Subgerencia de Bacheo
	<b>Dirección de Comercialización</b>
GAU	Gerencia de Atención a Usuarios
GRE	Gerente de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal
SPC	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
SME	Subgerencia de Medidores
CNA	Unidad de Certificados de No Adeudo

UIR	Unidad de Inspección a Redes
	<b>Dirección General</b>
GGD	Gerencia de Gobierno Digital
SRP	Subgerencia de Relaciones Públicas
STR	Subgerencia de Transparencia
PEC	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
SUF	Subgerencia de Factibilidades
UCA	Unidad de Cultura del Agua
	<b>Dirección Jurídica</b>
SUA	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos
PCL	Subgerencia Penal, Civil y Laboral

CÓDIGO	DEPENDIENTE DE LA SUBSERIE
	<b>Gerencia de Administración</b>
SRH	Subgerencia de Recursos Humanos
SRM	Subgerencia de Recursos Materiales
SUP	Subgerencia de Patrimonio
	<b>Gerencia de Finanzas</b>
SCO	Subgerencia de Contabilidad
SUT	Subgerencia de Tesorería
	<b>Gerencia de Operación Hidráulica</b>
SDA	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
SEL	Subgerencia de Electromecánica
SEC	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua
SAP	Subgerencia de Agua Potable
	<b>Gerencia Técnica</b>
SUC	Subgerencia de Construcción
SPI	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra
SEP	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
	<b>Gerencia de Atención a Usuarios</b>
SSE	Subgerencia San Esteban
SUS	Subgerencia Satélite
SUE	Subgerencia Echegaray
SCE	Subgerencia Central
STC	Subgerencia Tecamachalco
SLV	Subgerencia Lomas Verdes
SSM	Subgerencia San Mateo
UVE	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta



### Directrices de Clasificación:

Valor	Legal	Sensible	Crítica
1. Poco importante (reposición sin costo)	(Si / No)	1. Pública (se publica continuamente)	1. Bajo (afecta pero ningún proceso se detiene)
2. Importante (su reposición tiene costo)		2. Clasificada (no se publica pero se puede proporcionar por solicitud)	2. Medio (detiene procesos de apoyo/dirección)
3. Muy importante (su reposición tiene un alto costo)		3. Reservada (No se puede proporcionar)	3. Alto (detiene procesos operativos)
4. Vital (Sin reposición)			

### Etiquetado

Para el etiquetado de la información, según la clasificación antes referida se usarán los siguientes colores:

- Muy Sensible → Rojo
- Sensible → Amarillo
- Poco Sensible → Verde

Esta clasificación se llevará a cabo utilizando el formato de "**Clasificación de la Información**" (registro **ON-DGE-42**), y se realizará de manera coordinada entre la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad, cada una de las áreas involucradas en el SG. De igual forma, deberá ser actualizada en caso de algún cambio por el área responsable, o bien, revisada y en su caso actualizada una vez al año.

Una vez clasificada la información, en el mismo documento, las áreas deberán indicar los niveles de seguridad requeridos para la misma, así como el tipo de usuarios que podrá tener acceso a ésta, y los medios para su manipulación y/o almacenamiento.

Los registros de clasificación de la información serán resguardados por la Subgerencia de Planeación, Evacuación y Calidad, puestos a disposición para consulta de las partes interesadas a través del Sistema Web.

### Divulgación de información

La distribución e intercambio de información sensible en formato electrónico o impreso, que se realiza dentro del OAPAS y con terceros, garantizará que:

- La información no ha sido modificada y/o vulnerada. La evidencia de violación y las anomalías que se observen en el contenido deberán notificarse inmediatamente al área responsable o dueña de la información, así como a la Contraloría Interna del Organismo.
- El traslado sea controlado y sistemático conforme a lo estipulado en MG-16 Políticas de Seguridad de la Información.

### Copiado e impresión de información

Para información poco sensible se permitirá el uso de copias e impresión siempre que se garantice que las mismas van a ser usadas por personal, hayan sido instruidos en el manejo de información y se disponga de la autorización de acceso correspondiente.

Para el uso de información sensible del OAPAS, el personal no podrá realizar copias, extractos e impresión, a menos que cuenten con una autorización por escrito por parte de la Alta Dirección.

### Almacenamiento de información

Cuando no se está en uso y en horario inhábil, toda la información sensible, deberá mantenerse almacenada, a modo de evitar que las personas no autorizadas tengan acceso a ella. El almacenamiento de información sensible no deberá realizarse en discos duros o quipos de computo personales, sin un sistema de control de acceso (ver MG-15 Políticas de seguridad de la información).

### Directorio de Contactos

La Dirección General se encarga de establecer y revisar, por lo menos una vez al año, el Directorio de Contactos del OAPAS, el cual incluye al personal o áreas clave del Organismo, responsables de contingencias, así como externos de especial interés, considerando los siguientes datos:

- Tipo de servicio
- Nombre de la autoridad o empresa
- Nombre del contacto
- Correo electrónico del contacto
- Teléfonos
- Información relevante o detalles respecto del servicio proporcionado.

Si bien el directorio es controlado por la Dirección General, cada área como dueña de la información es responsable de proporcionar aquellos contactos que considere relevantes.

Para mantener disponible y accesible el directorio, cuando se requiere, éste es manejado de manera impresa para el uso interno y sólo con datos de acceso general; en el Sistema Web de forma electrónica, con acceso interno y externo, pero sólo para personal con registrado y con privilegios al respecto; en la página del Organismo para todos los usuarios y partes interesadas externas, con sólo la información requerida por las mismas.

## 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración y Finanzas	Gerencia de Administración
Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación	Unidad de Nómina y Control de Asistencia



Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones
Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería	Unidad de Ingresos
Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto	Unidad de Cuenta Pública
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Subgerencia de Electromecánica
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría	Unidad de Agua Limpia
Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización
Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización	Subgerencia de Bacheo
Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central	Subgerencia Comercial San Esteban
Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes	Subgerencia Comercial Echegaray
Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Subgerencia de Altas, Padrón y Censo
Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes	Dirección Jurídica
Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos		

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD


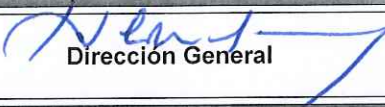
1. ON-DGE-42 "Clasificación de la Información"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Clasificación de la Información
CÓDIGO	PC-10-15

REVISIÓN	06
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza formato en cumplimiento al Manual de Identidad de la Administración 2022-2024, tabla de codificación de Información, tabla de difusión, nombre de titulares, nombre del área; ya que no se tienen cambios por parte del área responsable.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	19 de febrero del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	 Dirección General	 Dirección General
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		





---

PROCESO PL-11

Capital Humano

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-11-01** Contratación de Personal

**DF-11-02** Formación y Evaluación del Personal

**DF-11-03** Administración de Nómina

**PC-11-01** Finiquito y/o Liquidación

**OBJETIVO:**

- Contratar al Capital Humano de acuerdo al perfil de puesto requerido, a efecto de que el Organismo cuente con el personal de competencias idóneas para el cumplimiento de objetivos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Aplica a todo el personal contratado para un servicio personal subordinado adscrito al Organismo.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión, sección 7.1.2 Personas
- MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA)
- A.6.1.1 Funciones y Responsabilidades de Seguridad de Información
- A.7.1.1 Investigación
- A7.1.2 Términos y Condiciones de Empleo

**GENERALIDADES:**

- Las contrataciones del personal debe basarse en la experiencia y/o competencias requeridas por el área solicitante, así como en las **“Descripción de Puesto”** (registro **ON-UCP-01**) y/o **“Descripción de Puestos de Confianza”** (registro **ON-UCP-16**) que se encuentran en la plataforma del SG del Organismo.
- La documentación que evidencia la experiencia y/o las competencias de cada persona contratada se encuentra en los expedientes del personal que se encuentra registrada en la base de datos **“Control de Expediente”** (registro **ON-UNP-09**).
- La concientización del personal contratado con la normatividad del ISO forma parte de la formación del personal que colabora para el Organismo.
- Los expedientes del personal se encuentran bajo resguardo de la Subgerencia de Recursos Humanos; en caso de requerir información de los mismos, únicamente se hará a través de oficio debidamente fundado y motivado, por el cual se firmara el **“Vale de Salida de Expedientes”** (registro **ON-UNP-11**).
- Se entrega el formato de la **“Carta testamentaria”** (registro **ON-UNP-08**) a la persona contratada para la asignación de beneficiarios para el cobro de finiquito y de más prestaciones que en derecho procedan en caso de fallecimiento del empleado.
- Se entrega la **“Cedula de Actualización de Datos Personales”** (registro **ON-UNP-07**) cada que el servidor público realice cambio de información personal.


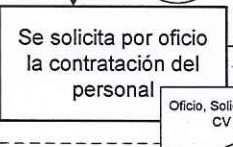
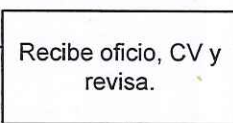
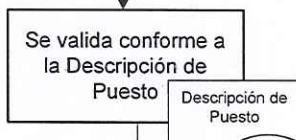
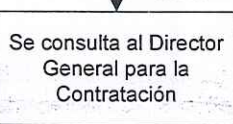
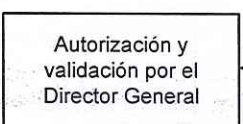

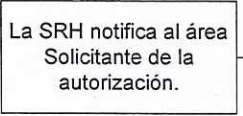


**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

En toda la Estructura Orgánica formal del Organismo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-11-01		Se modifica cargo de la Directora de Administración			
Fecha	Revisión		Unidad de Personal	Subgerencia de Recursos Humanos	Dirección de Administración
26/04/2024	14				



## Contratación de Personal

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Área Solicitante	Subgerencia de Recursos Humanos	Candidatos / Cubrir Vacantes	Tiempo de Ejecución	
1	El Director y/o titular del área solicitante seleccionan al perfil idóneo para cubrir el puesto en cuestión, con base en las necesidades del área, experiencia, competencias y “ <u>Descripción del Puesto</u> ” (registro ON-UCP-01) y/o “ <u>Descripción de Puestos de Confianza</u> ” (registro ON-UCP-16), así como previa entrevista y entrega del formato “ <u>Requisitos para la Contratación del Personal</u> ” (registro ON-UNP-05) al candidato.					
2						
3	Se solicita por oficio la contratación del personal suscrito por el titular del área, incluyendo curriculum vitae de la persona a contratar y la “ <u>Solicitud de Empleo</u> ” del organismo, (registro ON-UNP-01), debidamente requisita da.					
4	Valida que el candidato cumpla con el perfil requerido, apoyándose en la “ <u>Descripción del Puesto</u> ” (registro ON-UCP-01) y/o “ <u>Descripción de Puestos de Confianza</u> ” (registro ON-UCP-16).					
5	Se solicita la autorización de contratación por parte del Director General, toda vez que es el único con la facultad para dicha autorización.					
6						
7	La Subgerencia de Recursos Humanos, notifica al área solicitante la autorización de la contratación y envía a la Unidad de Personal la información y documentación para el Alta, así como el formato “ <u>Requisitos Para la Contratación de Personal</u> ” (registro ON-UNP-05).					
8						
						

## Contratación de Personal

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Área Solicitante	Subgerencia de Recursos Humanos	Candidatos / Cubrir Vacantes	Tiempo de Ejecución
9			2		
10	La Unidad de Personal recibe el expediente y la información para la contratación que deberá incluir: Área de Adscripción, Puesto, Sueldo, Fecha de Ingreso.		<p>Recibe expediente e información para contratación</p> <p>Documentación</p>		
11	La Unidad de Personal revisa y valida que la documentación este completa.		<p>¿Documentación completa?</p> <p>Si</p>	<p>No</p> <p>Se contacta al Servidor Publico Entrante para solicitar la documentación faltante</p>	
12	Se integra expediente y se genera el <b>"Formato Único de Movimientos de Personal"</b> (registro ON-UNP-06) y/o <b>"Contrato Individual de Trabajo"</b> (registro ON-UNP-04), siendo cualquiera de estos valido.		<p>Se integra expediente se genera Formato Único de Movimientos de Personal</p> <p>Formato Único de Movimientos de Personal</p>		
13	Se suscribe el <b>"Formato Único de Movimientos de Personal"</b> (registro ON-UNP-06), siendo validado por el Interesado, titular del área usuaria, Director de Administración y Finanzas y Director General, para posterior dar de alta en el Sistema de Nómina de Recursos Humanos.		<p>Suscribe FUMP y se da de Alta en el sistema de nómina de Recursos Humanos</p>		
14	Se cita al Interesado para toma de fotografía, registro de huellas dactilares en el reloj checador y entrega de tarjeta de debito y/o vales de despensa, misma que será entregada por el área de la Subgerencia de Tesorería y Subgerencia de Recursos Humanos indistintamente.		<p>Programa cita con Servidor Publico Entrante</p>	<p>Se realiza tramite para el ingreso</p>	
15	Se canaliza al área donde desempeñara sus labores.		<p>Se canaliza a área de adscripción</p>		
16			Fin		



**OBJETIVO:**

Asegurar que la Organización cuente con Personal competente para la realización de las actividades inherentes a cada una de las áreas y consciente de la importancia de sus actividades y la contribución que éstas tienen en el logro de los objetivos del Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica a todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión, según el alcance declarado.

Conlleva desde la atención y seguimiento de solicitudes de formación, la detección de necesidades de formación, la implementación de acciones de formación y la medición de la eficacia de dichas acciones.

Se incluyen aspecto de competencia y toma de conciencia.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia

MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA)

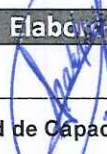
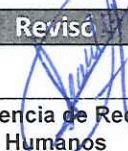
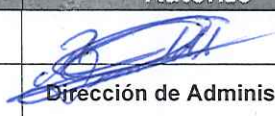
A.7.2.2 Concienciación, Formación y Capacitación en la Seguridad de la Información

**GENERALIDADES**

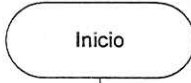

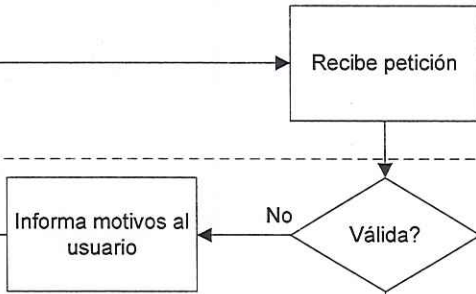


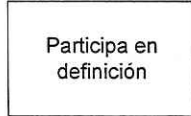

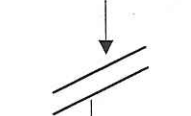
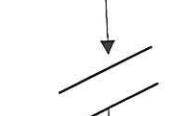
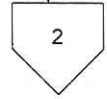

- Las competencias requeridas para cada una de las actividades involucradas en el Sistema de Gestión, son definidas y dadas a conocer al personal mediante **“Descripción de Puesto”** (formato **ON-UCP-01**). Todas las descripciones de puesto se encuentran disponibles para el personal, según su cargo, en el Sistema Web.
- Los registros que evidencian las competencias de cada persona se encuentran en los expedientes del personal.
- El personal debe contar con las competencias mínimas necesarias, o bien, se programe su formación posteriormente según las necesidades del jefe inmediato, por medio de una Solicitud de Formación.
- La concientización del personal forma parte de las actividades de formación planificadas para el personal (relacionadas con ISO).
- La **“Evaluación de Competencia (Operativas)”** (formato **ON-UCP-10**), es controlado con la **“Base de Datos de Evaluación de Competencia (Operativa)”** (formato **ON-UCP-18**) de igual manera la **“Evaluación de Competencia (Administrativa)”** (formato **ON-UCP-11**) es controlado con la **“Base de Datos de Evaluación de Competencia” (Administrativa)** (formato **ON-UCP-19**).
- El registro del control de cursos que se llevan de manera presencial, nos apoya para el control de las Evaluaciones de Eficacia de Acciones y se captura en la **“Base de Control de Cursos”** (formato **ON-UCP-13**).
- Para poder detectar las necesidades de cada Área del Organismo se envía cada seis meses al Subgerente o Jefe de Unidad un Diagnóstico de Necesidades para Capacitación (formato **ON-UCP-15**) y poder solventar el requerimiento de las mismas.
- Las **“Evaluaciones de Competencias (funcionarios)”** (formato **ON-UCP-12**), es controlada con la **“Base de datos de Evaluación de Competencia” (funcionarios)** (formato **ON-UCP-17**)

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**


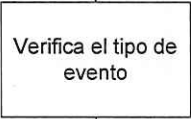
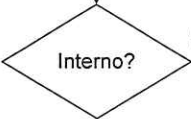
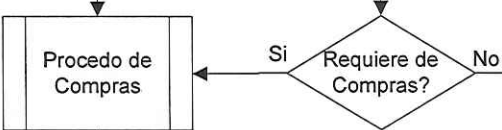

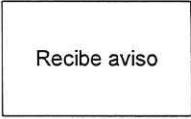
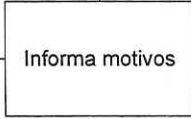
Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-11-02		Sin modificación en el contenido del Procedimiento, únicamente se actualiza nombre de la Encargada del Despacho de la Unidad de Capacitación			
Fecha	Revisión				
20/06/2024	24	Unidad de Capacitación	Subgerencia de Recursos Humanos	Dirección de Administración	



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Capacitación	Tiempo de Ejecución
1				
2	<p>Todo requerimiento específico de formación deberá documentarse mediante <b>"Solicitud de Formación"</b> (formato ON-UCP-02).</p> <p>No será válida aquella solicitud que no sea soportada mediante requerimientos enfocados a la mejora continua del personal, los procesos y el SG en su conjunto, o que sean ajenos a las actividades del personal al que va dirigida la formación.</p>			
3	<p>La organización deberá mantener actualizado mensualmente <b>"Plan de Capacitación"</b> (formato ON-UCP-03).</p>			
4				
5	<p>Toda acción de formación deberá sustentarse en la correspondiente <b>"Carta Descriptiva"</b> (formato ON-UCP-04).</p>			
6				
7				

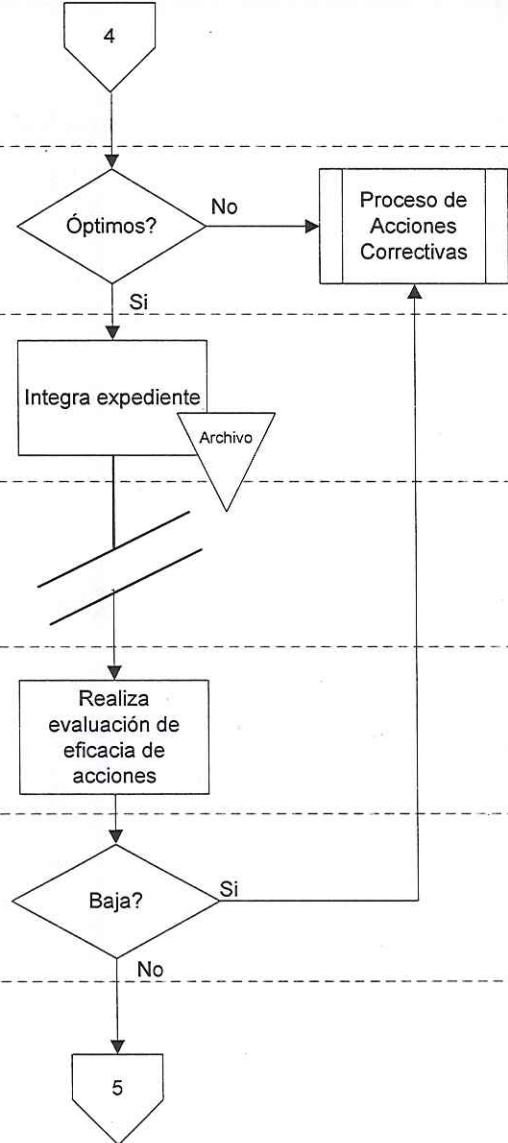


ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Capacitación	Tiempo de Ejecución
8				
9	La formación puede implicar distintos tipos de evento: capacitación, tutoría, retroalimentación, pláticas, talleres, conferencias, etc.			
10				
11				
12				
13				
14				
15				

## Formación y Evaluación de Personal

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Capacitación	Tiempo de Ejecución
16			3	
17			Confirma elementos para el evento	
18	Mediante correo electrónico, se realiza la confirmación de la disponibilidad y asistencia del personal a los eventos de formación. A través del <b>“Calendario de Actividades Semanal”</b> (formato ON-UCP-08).	Recibe	Informa a participantes y a su jefe	
19			Se ejecuta el evento	
20			Se generan los registros	
21	La asistencia del personal a los eventos será registrada en una <b>“Lista de Asistencia”</b> (formato ON-UCP-05). Al final de un evento de capacitación se realizará la <b>“Evaluación del Formador”</b> (formato ON-UCP-06) y posterior la <b>“Evaluación de Eficacia de Acciones”</b> (formato ON-UCP-09) por parte de los asistentes.		Lista Evaluación	
22			4	



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Capacitación	Tiempo de Ejecución
23				
24				
25				
26				
27	La eficacia de acciones se ponderará como baja, media y alta, considerando porcentajes de 10-50, 51-80, y 81-100. <u>“Evaluación de Eficacia de Acciones”</u> (formato ON-UCP-09)		 <pre> graph TD     4{{4}} --&gt; Optimos{Óptimos?}     Optimos -- No --&gt; PACC[Proceso de Acciones Correctivas]     Optimos -- Si --&gt; Integ[Integra expediente]     Integ --&gt; Arch[Archivo]     Arch --&gt; Break[//]     Break --&gt; Eval[Realiza evaluación de eficacia de acciones]     Eval --&gt; Baja{Baja?}     Baja -- Si --&gt; PACC     Baja -- No --&gt; 5{{5}}     </pre>	
28				
29				
30				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Capacitación	Tiempo de Ejecución
31			5	
32			Documenta evidencia	
33			Archivo	
34	“Evaluación Inicial de Competencias” (formato ON-UCP-07) y “Evaluación de Competencia (funcionarios)” (formato ON-UCP-12).		Genera evaluaciones de competencias	
35			Se programa realización de test	
36	Se definen los cursos por parte del Unidad de Capacitación.		Define los cursos que contendrá la base de datos	
37			6	
38				



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Capacitación	Tiempo de Ejecución
39			6	
40			La evaluación es impresa	
41			El Jefe Inmediato llena los campos de la evaluación	
42	El titular de capacitación se reúne con los empleados que no aceptan iniciar la evaluación y pide consentimiento para iniciar.		El empleado acepta iniciar con la evaluación	
43	Se proyectan los reactivos del test " <u>Competencia y Eficacia de Acciones</u> " (formato ON-UCP-14), el empleado llena la hoja de respuestas y se reúnen las hojas de reactivos las cuales se analizan e interpretan los datos obtenidos en una base de datos.	El usuario inicia el llenado del test	Se pasa un listado a Contraloría Interna	
44		Finaliza test y obtiene resultado	Se analizan los datos del empleado	
45	Se analizan datos del empleado, que tipo de puesto y cargo.		Fin	
46				

**OBJETIVO:**

Procesar con oportunidad las Nomina para el pago de sueldos de los Servidores Públicos al servicio del Organismo, aplicando las percepciones, deducciones y movimientos de personal, que incidan en el pago de la remuneración individual del personal, observando normatividad aplicable.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica a todo el personal que labora en el Organismo.

**REFERENCIAS:**

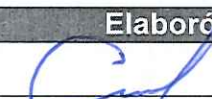
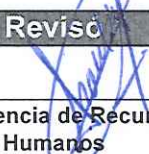
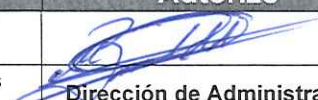
Manual de Gestión, sección 7.1.2 Personas

**GENERALIDADES:**

- Las percepciones del personal de OAPAS deberán corresponder a las estipuladas de acuerdo al tabuladores de sueldos.
- Los sueldos que perciban los trabajadores por la prestación de sus servicios serán pagaderos quincenalmente los días 15 y últimos de cada mes, cuan sean festivos o feriados se efectuara el pago el día hábil inmediato anterior.
- El sueldo será pagado en moneda de curso legal (titulo de crédito previa solicitud del trabajador) o vía deposito bancario.
- Las prestaciones de los servidores públicos generales sindicalizados serán de acuerdo al Convenio Sindical estipulado.
- La "Base de Datos de Vales de Despensa" ( Formato ON-UNC-05) es utilizado para la solicitud de la dispersión de los mismos en vales de forma electrónica.
- La "Base de Datos de Pensión Alimenticia" (Formato ON-UNC-06) es el control que se lleva interno para la retención del descuento que es solicitado por el Juzgado de lo Familiar.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**





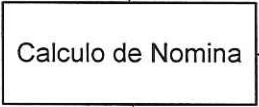
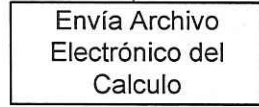
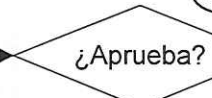



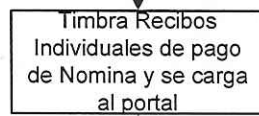
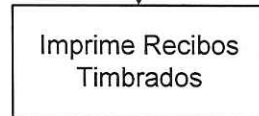
En toda la Estructura Orgánica formal del Organismo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-11-03		Se modifica:	 Unidad de Nómina y Control de Asistencia	 Subgerencia de Recursos Humanos	 Dirección de Administración
Fecha	Revisión	* Nombre del titular de la Unidad de Nómina y Control de Asistencia.			
02/05/2024	13	* Cargo de la Dirección de Administración			



## Administración de Nómina

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Nómina y Control de Asistencia	Subgerencia de Recursos Humanos	Tiempo de Ejecución
1			Inicio	
2	Conforme al <b>"Formato Único de Movimientos de Personal"</b> (registro ON-UNP-06) De acuerdo al <b>"Calendario de Nomina"</b> (anexo DF-11-03.01)	Registro de expedientes e incidencias	Envía documentos de Altas, Bajas e Incidencias Documentos y Formatos	
3	El registro de <b>"Control de Correspondencia"</b> (registro ON-SRH-13) y de las incidencias en Excel. Se integra el expediente de acuerdo a los <b>"Requisitos para la Contratación del Personal"</b> (registro ON-UNP-05)	Integra expedientes de personal Documentos Personales	Recibe Expedientes y Archiva Archivo	
4	Concierno a las incidencias (Faltas, Retardos, Permisos, Vacaciones, Incapacidades, INFONACOT, retroactivos y/ o cualquier percepción o deducción que afecte el pago Nominal) de periodos anteriores.	¿Corresponden al periodo? No Si		
5	Sistemas Géminis: Registro de asistencias y puntualidad. Sistema de Nominas: Captura de Percepciones y Deducciones que no traten asistencia y puntualidad. Formato de <b>"Incidencias"</b> (registro ON-UNC-02) Formato de <b>"Vacaciones"</b> (registro ON-UNC-03) Formato de <b>"Lista de Asistencia Personal"</b> (registro ON-UNC-01)	Captura incidencias en Sistemas Géminis y Nominas		
6		Ajustes de acuerdo Fecha de la Incidencia		
7	Verificar la captura de los movimientos que afectan el calculo de Nomina.	Emite y revisa Reporte Previo A		
8		2		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Nómina y Control de Asistencia	Subgerencia de Recursos Humanos	Tiempo de Ejecución
9		2		
10			 	
11	El calculo de la nomina se realiza en el Sistema de Nominas.	 		
12				
13			 	
14	Se procesa en el Sistema el TXT del Timbre Fiscal del SAT de los recibos individuales de Nomina y de forma automática se carga el <b>"Recibo de Nómina"</b> (registro <b>ON-UNC-04</b> ) en el portal <a href="http://www.oapas-naucalpan.gob.mx/">www.oapas-naucalpan.gob.mx/</a> empleados.			
15	Formato de <b>"Recibo de Nomina"</b> (registro <b>ON-UNC-04</b> )			
16		3		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de Nómina y Control de Asistencia	Subgerencia de Recursos Humanos	Subgerencia de Tesorería / Subgerencia de Contabilidad	Tiempo de Ejecución
17		3			
18	Los reportes generados determinan los importes de la Nomina, ISSEMYM, ISR, Pensiones Alimenticias, INFONACOT, Cuotas Sindicales y demás pagos que por su naturaleza se deben gestionar para su cumplimiento.	Emite reportes de Nomina, Impuestos, Pensiones y Prestaciones			
19	Formato de " <u>Requisiciones de Pago</u> " (registro ON-SUT-01)	Elabora requisiciones de Nomina, Impuestos y Prestaciones	Gestiona Pagos de Impuestos, Prestaciones y Pensiones		
20		Genera Archivo de Dispersión de Nomina			
21	Formato de " <u>Requisiciones de Pago</u> " (registro ON-SUT-01)	Envía Archivo de Dispersión y Requisiciones de Pago		Tesorería efectúa Dispersión y genera Cheques	
22	Cada uno de los trabajadores, tanto a los que se les realiza el pago por medio de Transferencia Bancaria y/o Cheque, pueden realizar la baja del " <u>Recibo de Nomina</u> " (registro ON-UNC-04) en el portal <a href="http://www.oapas-naucalpan.gob.mx/">www.oapas-naucalpan.gob.mx/</a> empleados.	Los recibos de Nómina están disponibles en el portal del OAPAS y se recaba firmas de los empleados, en el formato de Firma de Nómina			
23	Se recaba firma de los trabajadores en el formato " <u>Firma de Nomina</u> " (registro ON-UNC-07) el cual se descarga en el portal del Sistema de Gestión de Calidad, y debe ser entregado por cada una de las áreas, a la Unidad de Nómina y Control de Asistencia cada 15 días.	Envía formato de Firma de Nómina pagada a la Subgerencia de Recursos Humanos	Integra y envía Documentación de la Nomina Pagada	Contabilidad Registra e Integra Nomina a la Cuenta Pública e Informe del OSFEM.	
24				Fin	

### 1.0 OBJETIVO

Establecer la metodología que permita al Servidor Público solicitar su pago de Finiquito, Liquidación y/o Jubilación a través del cálculo realizado, por el tiempo que prestó sus servicios al Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan por sus siglas (OAPAS).

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente aplica a todo el personal de confianza, eventual, funcionarios y sindicalizados que presentó sus servicios y presenta su renuncia de forma voluntaria, liquidación o jubilación solicitada por parte del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS.

Manual de Operación, Manual de Gestión en su revisión vigente en el numeral 7.1.2 personal

### 4.0 RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad de todas las áreas involucradas realizar y darle seguimiento a este procedimiento.

### 5.0 GENERALIDADES:

#### 5.1 RENUNCIA VOLUNTARIA:

- Renuncia voluntaria: el Servidor público presenta su renuncia ante la Unidad de Personal.
- La Unidad de Personal, realiza el cálculo de finiquito solicitando el visto bueno de la Subgerencia de Recursos Humanos, quien verifica todos los movimientos relacionados con el personal.
- La Unidad de Personal, elabora la **“Constancia de no Adeudo de Bienes Muebles Patrimoniales” (registro ON-UNP-03)**, misma que se remite para validación y firma de la Subgerencia de Patrimonio, con la firma del solicitante (el trabajador).
- Se elabora la **“Constancia de No Adeudo Financiero” (registro ON-UNP-02)**, misma que se turna para validación y firma de la Gerencia de Finanzas, con la firma del solicitante (el trabajador).
- Se elabora la **“Constancia de No Adeudo de Documentos” (registro ON-CAR-09)**, misma que se turna para validación y firma de la Unidad de Coordinación de Archivo, Secretaría Técnica y Dirección de Administración y Finanzas, así como la firma del solicitante (el trabajador).
- La **“Solicitud de Pago” (registro ON-SUT-01)**, se turna a la Subgerencia de Contabilidad para obtener suficiencia presupuestal, así como el visto bueno correspondiente, la misma Subgerencia la turna a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización de pago; así mismo se remite a la Subgerencia de Tesorería para elaboración del cheque correspondiente.



- Una vez que la Subgerencia de Tesorería cuenta con el cheque, lo entrega a la Dirección Jurídica.
- La Unidad de personal, envía los documentos, así como el **“Recibo de Pago de Finiquito, CFDI 4.0 (registro ON-UNP-13)”** a la Dirección Jurídica para su entrega en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.
- Se hace entrega cheque de Finiquito, Liquidación y/o Jubilación.

### **5.2 PAGO POR CONVENIO POR LA DIRECCIÓN JURÍDICA:**

- La Unidad de Persona, envía a la Dirección Jurídica, a los Servidores Públicos que causan baja por distintas Razones.
- La Dirección Jurídica, solicita por oficio a la Unidad de Personal el cálculo previo de Finiquito, Liquidación y/o Jubilación, expediente y constancias de no adeudo del trabajador solicitado.
- La Unidad de Personal, realiza el cálculo previo de Finiquito, Liquidación y/o Jubilación solicitando el visto bueno de la Subgerencia de Recursos Humanos, quien verifica todos los movimientos relacionados con el personal.
- La Unidad de Personal, elabora la **“Constancia de no Adeudo de Bienes Muebles Patrimoniales” (registro ON-UNP-03)**, misma que se remite para validación y firma de la Subgerencia de Patrimonio, así como la firma del solicitante (el trabajador).
- Se elabora la **“Constancia de No Adeudo Financiero” (registro ON-UNP-02)**, misma que se turna para validación y firma de la Gerencia de Finanzas, así como la firma del solicitante (el trabajador).
- Se elabora la **“Constancia de No Adeudo de Documentos” (registro ON-CAR-09)**, misma que se turna para validación y firma de la Unidad de Coordinación de Archivo, Secretaría Técnica y Dirección de Administración y Finanzas, así como la firma del solicitante (el trabajador).
- La Dirección Jurídica, solicita por oficio a la Subgerencia de Tesorería y Dirección de Administración y Finanzas, el **“Cheque” (registro ON-SUT-05)** certificado para la fecha especificada y el monto a pagar de acuerdo al convenio celebrado ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.
- La Unidad de personal, elabora la requisición de pago y se envía de acuerdo a las Leyes Laborales actuales.
- La **“Solicitud de Pago” (registro ON-SUT-01)** se turna a la Subgerencia de Contabilidad, para obtener suficiencia presupuestal, así como el visto bueno correspondiente, la misma Subgerencia la turna a la Dirección de Administración y Finanzas para autorización de pago, así mismo la remiten a la Subgerencia de Tesorería, para elaboración del cheque correspondiente.
- Una vez que la Subgerencia de Tesorería cuenta con el **“Cheque” (registro ON-SUT-05)**, lo entrega a la Dirección Jurídica.

- La Unidad de Personal envía los documentos, así como el **“Recibo de Pago de Finiquito, CFDI 4.0 (registro ON-UNP-13)”** a la Dirección Jurídica, para su entrega en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje.
- Se hace entrega de cheque de Finiquito, Liquidación y/o Indemnización.

### 6.0 DIFUSIÓN:

#### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD:

1. ON-UNP-03 **“Constancia de no Adeudo de Bienes Muebles Patrimoniales”**
2. ON-UNP-02 **“Constancia de No Adeudo Financiero”**
3. ON-CAR-09 **“Constancia de No Adeudo de Documentos”**
4. ON-UNP-13 **“Recibo de Pago de Finiquito, CFDI 4.0”**
5. ON-SUT-01 **“Solicitud de Pago”**
6. ON-SUT-05 **“Cheque”**

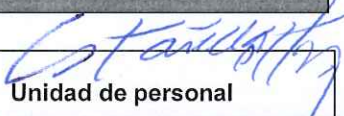
### 9.0 TABLA DE REVISIONES

#### TABLA DE REVISIONES

<b>TÍTULO:</b>	Finiquito y/o Liquidación
<b>CÓDIGO:</b>	PC-11-01
<b>REVISIÓN:</b>	08
<b>CAMBIO DESCRIPCIÓN:</b>	Se modifica en el apartado 5.2 Pago por Convenio de la Dirección Jurídica, el Punto 8 “La Unidad de personal, elabora la requisición de pago y se envía de acuerdo a las Leyes Laborales Actuales”
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	11 de enero de 2024
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	5 de mayo del 2024.



### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Unidad de personal	Subgerencia de Recursos Humanos	 Dirección de Administración
NOMBRE Y CARGO		



---

PROCESO PL-12

Compras

---

## PROCEDIMIENTOS

**DF-12-01** Control de Proveedores

**DF-12-02** Gestión de Compras

**DF-12-03** Gestión de Salida de Almacén General

**DF-12-05** Gestión de Inventarios

**DF-12-06** Adquisiciones de Bienes y Servicios

**DF-12-07** Liquidación de Obra

**PC-12-08** Entradas al Almacén General



**OBJETIVO:**

Asegurar que los proveedores y contratistas del Organismo cumplan con los requisitos normativos y reglamentarios, así como el nivel de servicio apropiado.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica para los proveedores que tienen injerencia o impacto en los productos y/o servicios que presta el organismo a sus usuarios y a los contratistas que realizan los trabajos de Obra Publica, según el alcance del SG.

Desde la recepción y evaluación inicial de los proveedores y contratistas para integrar el padrón, hasta la evaluación periódica del nivel de servicio prestado.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

**GENERALIDADES:**


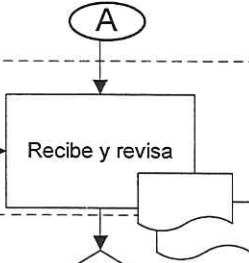
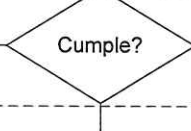
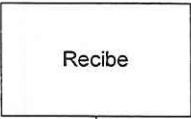
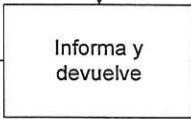
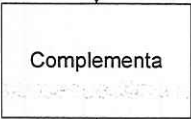
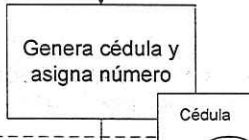

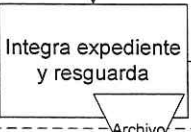
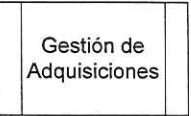

- Todas las solicitudes de alta de proveedores y contratistas son revisadas y autorizadas por la Subgerencia de Recursos Materiales, quien emite a cada proveedor la "Cédula de Proveedores" (registro ON-ULA-05) y a cada contratista la "Cédula de Contratistas" (registro ON-ULA-04) teniendo una vigencia de 1 año, después del cual el proveedor y/o contratista debe solicitar su renovación.
- Para que sea considerada como proveedor en el Procedimiento Adquisitivo, éste debe presentar en todo momento su Cédula vigente, ante la Subgerencia de Recursos Materiales y la Subgerencia de Tesorería.
- Para que sea considerado como Contratista en el procedimiento de Contratación, este debe de presentar su cédula Vigente ante la Subgerencia de Recursos Materiales, la Subgerencia de Tesorería y la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.
- Para la renovación de proveedor y/o contratista los tiempos de ejecución de tramite son diferentes en el diagramado quedando en la descripción 1,2 y 3 cambia a 03 días hábiles para la descripción 4 cambia a 05 días hábiles y para la descripción 05 cambia a 20 días hábiles y el procedimientos es el mismo a seguir.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Subgerencia de Recursos Materiales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-12-01		Se modifica:			
Fecha	Revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codificación de ON-SUR por ON-ULA.</li> <li>• Nombre de quien elaboró.</li> <li>• Cargo de la Directora de Administración.</li> </ul>	Subgerencia de Recursos Materiales	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
26/06/2022	13				

## Control de Proveedores

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PROVEEDOR	COMPRAS	Tiempo de Ejecución
1	Para el alta de un proveedor y contratista al padrón, la Subgerencia de Recursos Materiales revisa que este cumpla con los requisitos Normativos y reglamentarios vigentes.			
2	Para el caso de renovación de su cédula, se incluye la revisión de la evaluación de nivel de servicio que Adquisiciones le presenta.			05 días hábiles
3				05 días Hábiles
4				De 10 día hábiles
5	Si en un plazo de 90 días hábiles no integra su documentación, se tendrá por no presentada su solicitud y se reiniciara el tramite			90 días hábiles
6				
7				
8				



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PROVEEDOR	AREAS	COMPRAS	Tiempo d Ejecución
9				2	
10	Se seleccionan los proveedores y contratistas a ser evaluados bajo los siguientes criterios:			Determina proveedores a ser evaluados	05 días hábiles
11	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que haya surtido productos o servicios en el periodo.</li> <li>• Que haya realizado trabajo de Obra Publica.</li> <li>• Que tenga un medio o alto impacto en el producto o servicio que se ofrece al usuario.</li> <li>• A petición de un área específica.</li> </ul>		Recibe y evalúa	Genera evaluaciones y entrega	05 días hábiles
12	La evaluaciones son ejecutadas por el área o áreas que reciben el producto o servicio de manos del proveedor, utilizando el formato <b>"Evaluación a Proveedores"</b> (formato ON-UJA-64)		Devuelve	Recibe e integra tabla de control	05 días hábiles
13	Tanto resultados positivos como negativos, son siempre informados al proveedor correspondiente.			Informa resultados	15 días hábiles
14	Los resultados de la evaluación de proveedores son considerados por la Subgerencia de Recursos Materiales, Almacén General y el Área Usuaría al momento de realizar la selección del proveedor en el procedimiento Adquisitivo.	Proveedor recibe			15 días hábiles
15	Los resultados de evaluación de contratistas son considerados por la Subgerencia de Recursos Materiales y la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica para el procedimiento de Contratación.			Archivo	
16				Fin	



**OBJETIVO:**

Asegurar que los procesos, especialmente los de realización, cuenten con los bienes y servicios requeridos para su operación eficaz.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado, respecto de la planificación, seguimiento y ejecución de la adquisición de bienes y servicios requeridos para la operación adecuada de los procesos.

Este procedimiento es aplicable de manera específica a las compras con Adjudicación Directa que, de acuerdo a la Ley, no exceden los \$500,000.00 (quinientos mil pesos 00/100) antes de impuestos.

**REFERENCIAS:**

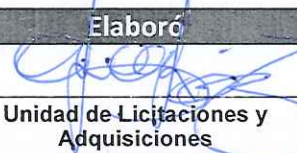

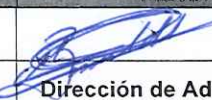
Manual de Gestión, sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

**GENERALIDADES:**

- Toda adquisición de bienes y servicios se realiza a proveedores que presentan su "Cédula de Proveedores" (formato ON-ULA-05), no obstante, el área de Compras realiza una clasificación de proveedores con base en su nivel de servicio y sus características, a saber:
  - A) Proveedor con alto nivel de servicio (90% o más), se le puede comprar sin problema alguno.
  - B) Proveedor con bajo nivel de servicio (89% o menor), se les compra por que es necesario o indispensable.
- Independiente a la clasificación anterior, los proveedores son identificados como críticos o no críticos con base en el impacto de su producto o servicio hacia el Organismo o hacia los productos y servicios prestados por éste.
- En casos urgentes o por contingencia, se podrán realizar compras directas y rápidas sin que se lleve a cabo el presente procedimiento, no obstante, una vez concluidas, deberán documentarse bajo el mismo esquema que establece el presente.
- El área de Compras tiene definidos los tiempos que van de 5 a 10 días para cotizar y de 5 a 15 días para realizar la adquisición de compra de los diferentes tipos de Materiales, Bienes y Servicios requeridos por los procesos:

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

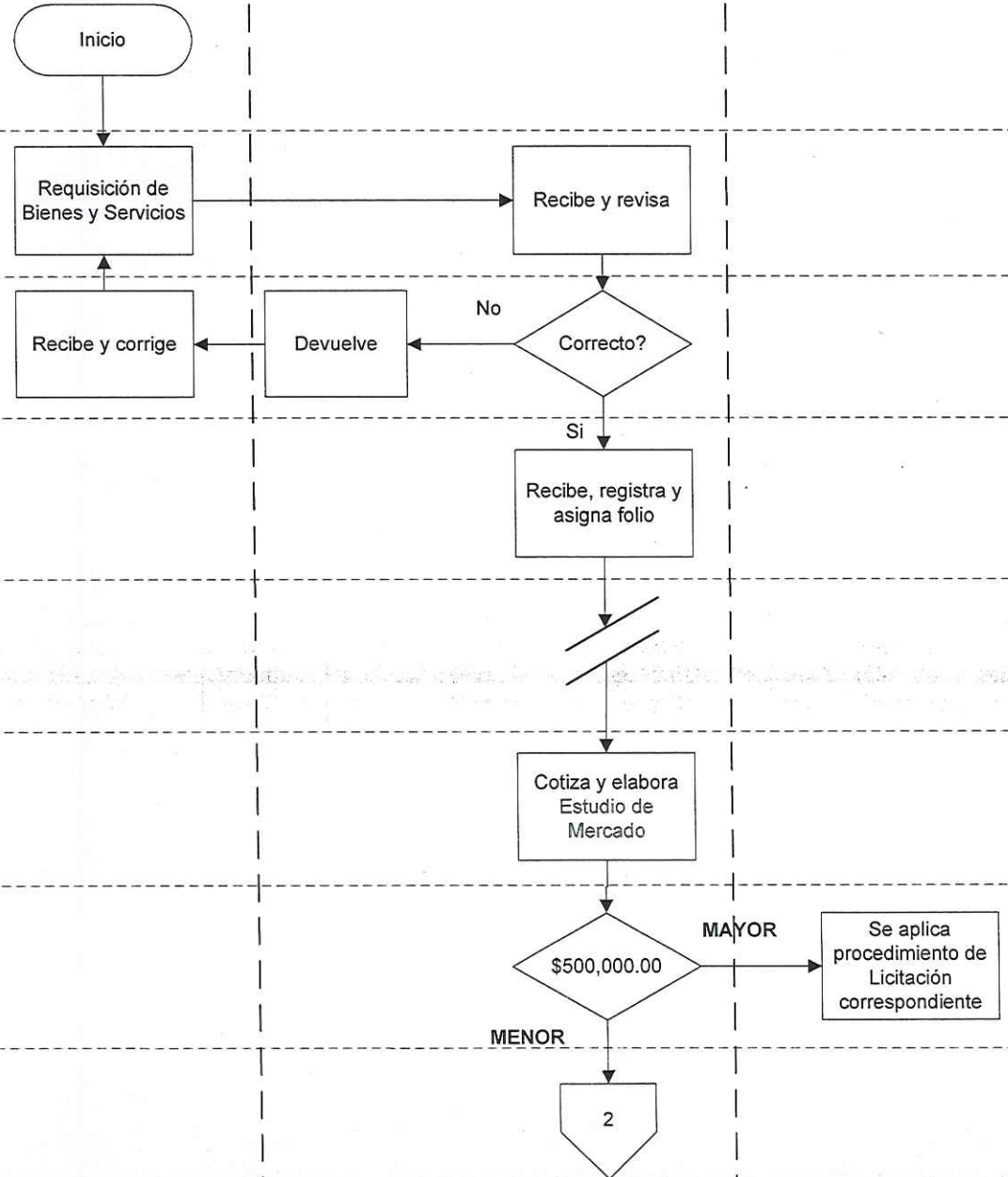
Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-12-02		Se modifica:			
Fecha	Revisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargo de la Directora de Administración.</li> <li>• ID 06, 11 Y 19</li> </ul>	Unidad de Licitaciones y Adquisiciones	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
24/06/2024	14				





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREA USUARIA	SUBGERENCIA DE RECURSOS MATERIALES / ADQUISICIONES	LICITACIONES	Tiempo de Ejecución
1	El área usuaria elabora la <b>“Requisición de Bienes, Servicios y arrendamientos”</b> (formato ON-ULA-01) debidamente requisitada con firmas de autorización, partida presupuestal centro de costos y descripción detallada de lo solicitado en caso de ser necesario con anexos de fichas técnicas, catálogos, etc.				
2					
3	En el caso de la firma del área de Presupuestos en este formato, únicamente valida la correcta aplicación de la partida presupuestal. Para el caso del servicios no se requiere sello de Almacén General.				
4	Se recibe formato <b>“Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento”</b> (formato ON-ULA-01).				
5	En caso de estar correcto el formato se registra y se asigna folio de seguimiento, en caso contrario se devuelve para su corrección.				
6	El departamento de Adquisiciones cotiza con al menos dos proveedores y elabora formato <b>“Estudio de Mercado”</b> (formato ON-ULA-14).				
7	En caso de que el monto de lo cotizado rebase el monto de \$500,000.00, se turna la requisición al Departamento de Licitaciones para el trámite correspondiente de adjudicación.				
8	La cotización de bienes y servicios se solicita vía telefónica, correo electrónico o de manera personal para el caso de que sea un solo proveedor el adjudicado, se justificara el motivo.				





## Gestión de Compras

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PRESUPUESTO	SUBGERENCIA DE RECURSOS MATERIALES/ ADQUISICIONES	PROVEEDORES	Tiempo de Ejecución
9					
10	Se recaba firma autorización del área de Presupuestos.	<p>Revisa y valida suficiencia presupuestal</p>	<p>Se envía Estudio de Mercado</p>		
11	Cuando se cuenta con la suficiencia presupuestal autorizada, el Subgerente de Recursos Materiales adjudica al proveedor con la mejores con las mejores condiciones y firma el "Estudio de Mercado" (formato ON-ULA-14).	<p>Cuenta con</p>	<p>Se adjudica proveedor</p>		
12	En caso de que el área no cuente con Suficiencia Presupuestal, tendrá que solicitar una transferencia presupuestal para poder solventar la adquisición. Si el área no cuenta con los recursos necesarios para realizar la transferencia, se cancelara la adquisición.	<p>Área usuaria solicita Transferencia Presupuestal</p>			
13					
14	El departamento de Adquisiciones elabora formato de "Contrato Pedido de Adquisiciones de Bienes y Servicios" (formato ON-ULA-45) y recaba firmas de autorización del director de Administración y Finanzas y VO.BO. Del Subgerente de Recursos Materiales.	<p>Cuenta con recursos?</p>	<p>Elabora contrato y recaba Vo. Bo. Y autorización</p>	<p>Recibe contrato autorización</p>	
15	El proveedor adjudicado firma el <u>Contrato Pedido de Adquisiciones de Bienes y Servicios</u> (formato ON-ULA-45) y se le entrega para surta los bienes y/o preste los servicios contratados.	<p>Se cancela Adjudicación</p>			
16				<p>3</p>	





## Gestión de Compras

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ALMACÉN / AREAS	SUBGERENCIA DE RECURSOS MATERIALES / ADQUISICIONES	PROVEEDORES	Tiempo de Ejecución
17				3	
18	El proveedor adjudicado entrega los bienes contratados en el Almacén General; en el caso de los servicios estos los realiza de acuerdo a lo solicitado por el área usuaria quien firma de conformidad la facturación resultante.	Recibe y verifica		Suministra Bienes y/o servicios	
19	El almacén verifica los bienes y observa que cumpla con lo solicitado por el área usuaria, en caso de que así se elabora "Entrada Por salida" (formato ON-UAP-08) y posteriormente sella la factura correspondiente. En caso contrario devuelve al proveedor para que solviente o corrija lo necesario.	Cumple?		Proveedor solventa y corrige	
20	El proveedor entrega al Departamento de Adquisiciones el expediente conformado por: copia de contrato pedido, factura sellada por almacén con PDF, XML y Entrada del Almacén para revisión y trámite de pago. De la misma manera el proveedor envía por correo electrónico la factura correspondiente.	Elabora entrada al almacén y sella factura		Recibe factura sellada y entrada de almacén	
21	El Departamento de Adquisiciones elabora Solicitud de pago e integra soporte conformado por: solicitud de pago, Factura, Entrada de Almacén o Recepción de Servicios según sea el caso, Contrato pedido, Cuadro comparativo, cotizaciones y Requisiciones de bienes y servicios.		Revisa, complementa expediente y elabora solicitud de pago	Entrega expediente a revisión	
22	Se recaba firma del Subgerente de Recursos Materiales en la solicitud de pago y se envía expediente a la Subgerencia de Contabilidad para su elaboración de cuenta por pagar y su posterior envío a la Dirección de Administración y Finanzas para su programación del pago.		Recaba firma del Subgerente de Recursos Materiales		
23	Se archiva expediente.		Entrega expediente a contabilidad		
24			Fin		



**OBJETIVO:**

Tener el control de las salidas de material en la Unidad de Almacén y Papelería.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado, respecto de la salida y entrega de material en la **Unidad de Almacén y Papelería**.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Operación, secciones
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
  - 8.7 Control de las salidas no conformes

**GENERALIDADES:**

- Cuando se ingresa material a la Unidad de Almacén y Papelería, el personal responsable de su recepción recibe y revisa que dicho material cumpla con las características y propiedades propias del mismo y/o las establecidas en la Requisición correspondiente. En caso de detectar diferencias, se solicita al área usuaria se presente a verificar dicho material y en su caso, dar su aprobación para la aceptación de su ingreso, o bien, el rechazo total y devolución al proveedor.
- El área usuaria tiene que notificar a la Unidad de Almacén y Papelería, mediante oficio al personal con firma autorizada para poder sacar material del Almacén.
- Cuando se detecta material no conforme dentro del Almacén (producto dañado por el manejo interno, producto que no puede ser comprobado hasta que es utilizado), se identifica con una etiqueta y se separa del resto del material para evitar su entrega o uso no intencionado. El producto no conforme debe ser tratado de alguna de las siguientes formas, según sea el caso:
  - Devolución al Proveedor. De ser aceptable por el proveedor, el material será devuelto al mismo para su cambio.
  - Selección del Material. El producto es seleccionado en partes que sean útiles o bien, para un uso distinto al previsto.
  - Desecho. El producto es donado, tirado o quemado, según aplique. Para este caso se deberá contar con el sustento documental correspondiente y el aval de la Contraloría Interna.

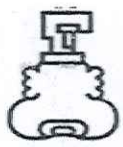
Cuando el área usuaria detecta producto no conforme después de haberlo extraído del la **Unidad de Almacén y Papelería**, ésta deberá regresarlo al Almacén para su tratamiento de acuerdo al punto anterior.
- Cuando el Bien requiere resguardo se da aviso a la Subgerencia de Patrimonio, para la entrega al área solicitante.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-12-03		Se actualiza el nombre de la Dirección de Administración y Finanzas quedando solamente como Dirección de Administración quedando revisado el contenido sin modificación alguna por parte de la Unidad de Almacén y Papelería.			
Fecha	Revisión		Unidad de Almacén y Papelería	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
29/04/2024	11				





## Gestión de Salida del Almacén General

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	AREAS USUARIAS	ALMACÉN	Tiempo de Ejecución
1		Inicio		
2		Solicita material	Verifica si es personal autorizado y si existe material	
3	Los almacenistas verifican que sea firma autorizada para proceder con la entrega del formato de "Solicitud de Materiales". (formato ON-UAP-06)	Notifica a su área	Procede?	
4		Recibe y llena	Proporciona formato de solicitud de material	
5	Los almacenistas verifican cantidad en existencia y especificaciones generales del material.	Entrega formato de solicitud de material	Recibe y verifica formato de solicitud de material	
6		Recibe y Corrige	Correcto?	
7			Prepara material solicitado p/ su entrega	
8			2	



## Gestión de Salida del Almacén General

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	AREAS USUARIAS	ALMACÉN	Tiempo de Ejecución
9			2	
10	La persona del Almacén llena el formato con los datos correctos de acuerdo al material solicitado por el área "Vale de Salida de Almacén" (registro ON-UAP-07)		Llena vale de Salida de Almacén	
11	Revisa: - Fecha de elaboración - Área solicitante - Descripción del Material - Firmas (Almacenista y área usuaria)	Recibe y coteja	Entrega vale de Salida y material	
12		Esta correcto? Si No Devuelve y solicita corrección	Recibe y corrige	
13	El almacenista entrega al área, solicitud de materiales, vale de salida y material y se firma el formato "Entera Satisfacción" (registro ON-UAP-10).	Firma y entrega vale de salida.	Recibe vale firmado	
14	Toda entrada-salida del almacén general ya revisada se captura en el "Sistema de Control de Almacén"		Captura Información en control existencias	
15			Actualiza listado de existencias	
16			Fin	



**OBJETIVO:**

Tener el control de las existencias de material en la Unidad de Almacén y Papelería.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente procedimiento aplica a toda la Unidad de Almacén y Papelería. respecto de material y papelería.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, secciones:


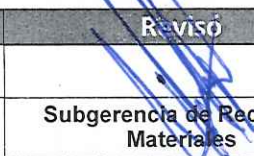
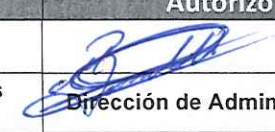
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

**GENERALIDADES:**

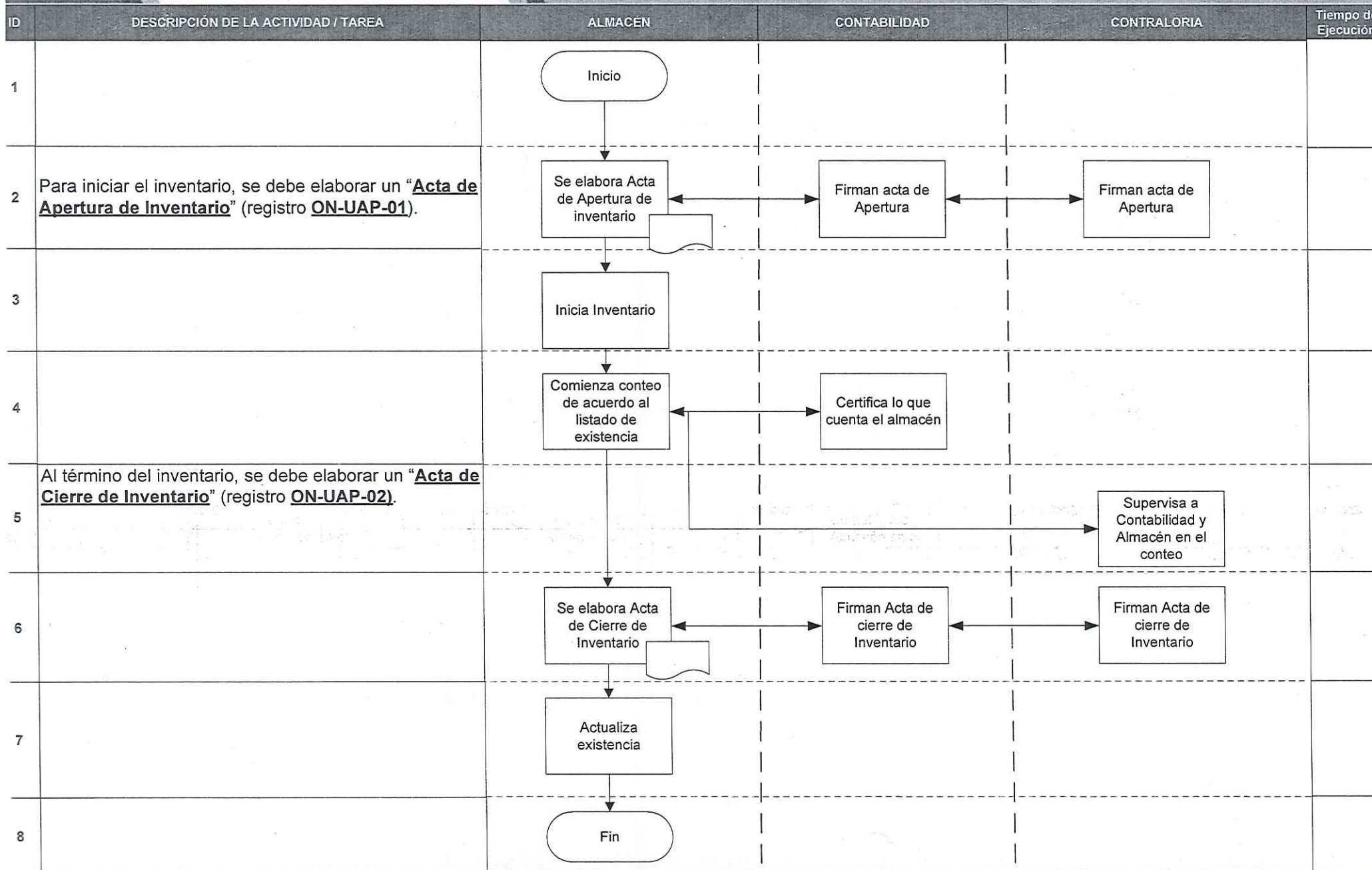
- La Unidad de Almacén y Papelería y a la Subgerencia de Contabilidad, mediante oficio con un mes de anticipación, sobre el inventario a realizarse.
- La Unidad de Almacén y Papelería, solicita a la Subgerencia de Informática, mediante oficio, la elaboración de "**Marbetes Inventario**" (registro **ON-UAP-03**), de acuerdo al "**Listado del Material en Existencia**" (registro **ON-UAP-05**) para colocarse previo al inventario.
- La Unidad de Almacén y Papelería envía una circular para informar que el Almacén se encontrará cerrado durante dos días para que tomen las medidas correspondientes.
- Dependiendo de los resultados en el inventario: diferencias, anomalías, etc., se determinan las acciones a tomar al respecto.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Dirección de Administración y Finanzas, Contraloría Interna, Sugerencia de Recursos Materiales, Adquisiciones, Almacén General y la Subgerencia de Contabilidad.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-12-05		Se actualiza el nombre de la Dirección de Administración y Finanzas quedando solamente como Dirección de Administración quedando revisado el contenido sin modificación alguna por parte de la Unidad de Almacén y Papelería.			
Fecha	Revisión		Unidad de Almacén y Papelería	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
29/04/2024	12				

## Gestión de Inventario





**OBJETIVO:**

- Asegurar que los procedimientos adquisitivos de bienes y contratación de servicios cumplan con los requisitos normativos y reglamentarios para su adjudicación.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado, respecto de la planificación, seguimiento y ejecución de la adquisición de bienes y servicios requeridos para la operación adecuada de los procesos.
- Este procedimiento es aplicable de manera específica a las compras realizadas por licitación, sin considerar las concernientes a obra.

**REFERENCIAS:**


- Manual de Gestión, sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- Declaratoria de Aplicabilidad (SoA)
- A.15.1.2 Abordar la seguridad dentro de los acuerdos con proveedores
- A.15.1.3 Tecnología de Información y comunicación en la cadena de suministro
- A.15.2.1 Provisión de Servicios
- A.15.2.2 Gestión de Cambios en los Servicios de los Proveedores

**GENERALIDADES:**

- Toda adquisición de bienes y contratación de servicios se realizara mediante licitación publica, en su caso con que proveedores que preferentemente presentan su "Cédula de Proveedores de bienes y/o Prestadores de Servicios" (formato **ON-ULA-05**), la cual se tramita en la subgerencia de recursos materiales quien se encarga de su registro control y evaluación.
- Se celebra convenio modificatorio únicamente cuando existe la necesidad de ampliar el tiempo o en adquirir más material. "Convenio Modificatorio" (formato **ON-ULA-02**)
- Toda Adquisición de Bienes y Servicios que se realice mediante Invitación Restringida o Adjudicación Directa deberá presentar "Solicitud para Acuerdo de Dictamen de Procedencia" (formato **ON-ULA-03**) para ser aprobado por el Comité de Adquisiciones y Servicios
- El comité de adquisiciones y servicios determina mediante el formato "Dictamen de Procedencia" (formato **ON-ULA-04**) la factibilidad de la petición realizada y la solicitud para acuerdo de procedencia.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-12-06		Sin modificación en el contenido del procedimiento, únicamente se actualiza cargo de la Directora de Administración.			
Fecha	Revisión		Unidad de Licitaciones y Adquisiciones	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
21/06/2024	13				

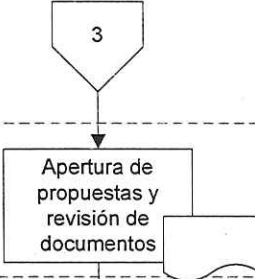
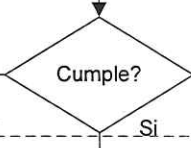
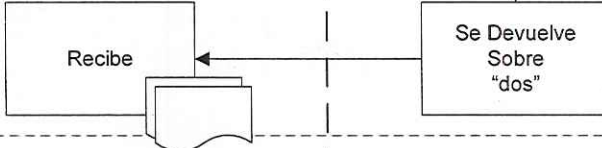
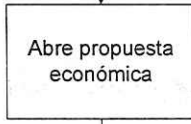
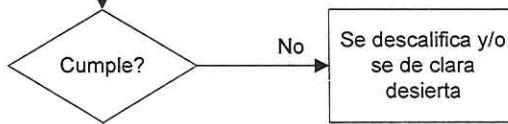
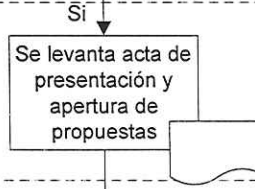
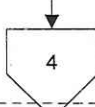


## Licitación de Adquisición de Bienes y Servicios

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREA USUARIA	LICITACIONES	COMPRAS	Tiempo de Ejecución
1	Se genera la <b>"Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento"</b> (formato ON-ULA-01)	Genera requisición o solicitud de compra			
2	La requisición o solicitud debe ser clara y precisa, si es posible, que incluya una ficha técnica y/o archivo fotográfico.	Entrega	Recibe y revisa		
3			Es correcta?		
4		Recibe y corrigen	Devuelve y solicita corrección		
5			Solicita sondeo de precios de mercado	Recibe y procesa	
6	Se generan los documentos de: <b>"Bases"</b> (formato ON-ULA-06), <b>"Convocatoria"</b> (formato ON-ULA-07) o <b>"Invitación a los oferentes"</b> (formato ON-ULA-08). Así también, se invita al Comité de Adquisiciones de Bienes y Servicios. <b>"Invitación"</b> (formato ON-ULA-09)		Genera bases, convocatoria u oficios, invitar a comité.		
7			Recaba firma de Dir. Admón y Fnzas.		
8			2		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PARTICIPANTES	LICITACIONES	COMPRAS	Tiempo de Ejecución
9			2		
10	El pago de las bases se debe realizar a través del proceso de Liquidación y Pago, en las cajas del Organismo.		Venta de bases		
11			/ / /		3 días
12	El Comité resuelve dudas de los participantes, tanto de asuntos administrativos como de las características y propiedades de los bienes o servicios a adquirir.		Junta de aclaraciones		4 días
13	La junta de aclaraciones se documenta mediante <b>"Acta Junta de Aclaraciones"</b> (formato ON-ULA-10) y <b>"Lista de Asistencia Junta de Aclaraciones"</b> (formato ON-ULA-11) y <b>"Lista Registro de Oferentes"</b> (formato ON-ULA-12)		Levanta acta y lista de asistencia		
14		Entrega propuestas	Recepción de propuestas		
15	Se documenta la entrega y apertura de propuestas mediante <b>"Lista Acto de Presentación y Apertura de Propuestas"</b> (formato ON-ULA-13)."Lista registro de Oferentes" (formato ON-ULA-12)		Genera lista de asistencia		
16			3		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PARTICIPANTES	LICITACIONES	Tiempo de Ejecución
17				
18	Mediante lista de requisitos denominada <b>“Check List Propuesta Técnica”</b> (formato ON-ULA-15), se revisa <b>cuantitativamente</b> y documenta el cumplimiento de la entrega de dichos requisitos.			
19				
20	Se descalifica y devuelve el sobre “dos” con oferta económica			
21				
22	Se revisa cuantitativamente			
23	Se aceptan las propuestas Técnicas y Económicas para ser evaluadas cualitativamente. Se documenta mediante el <b>“Acta del Acto de Apertura y Presentación de Propuesta”</b> (formato ON-ULA-16)			
24				





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PROVEEDOR	LICITACIONES	JURIDICO	Tiempo de Ejecución
25	Se analiza y evalúa cualitativamente las ofertas Técnica y económica y se documenta en " <u>Acta de Dictamen</u> " (formato ON-ULA-17) mediante la cual se emite y se documenta el " <u>Acta de Acuerdo</u> "(formato ON-ULA-18) misma que sirve de base para emitir y documentar el " <u>Fallo de Adjudicación</u> " (formato ON-ULA-19) correspondiente.		4		
26			Elabora actas de dictamen, acuerdo y fallo		
27	El fallo puede ser a favor de uno o varios proveedores, en cuyo caso se tendrán que elaborar los contratos que correspondan mediante " <u>Contrato</u> " (formato ON-ULA-20), (10 días hábiles para firma del contrato)		Elabora contrato		
28			Envía para evaluación	Recibe y revisa	
29			Recibe	Rubrica y devuelve	
30		Firma	Recaba firma del proveedor		
31	- Dirección de Administración y Finanzas - Subgerencia de Recursos Materiales - Dirección General -Área Usuaría		Recaba firmas internas		
32			5		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREA USUARIA	LICITACIONES	TESORERÍA	Tiempo de Ejecución
33			5		
34		Recibe	Entrega copias originales		
35	El proveedor deberá entregar fianza, cheque certificado o cheque de caja sobre el 10% del monto del contrato, sin considerar el IVA, mismo que se enviara a la Subgerencia de Tesorería para su resguardo.(10 días hábiles posteriores a la firma del contrato)	Entrega fianza	Recibe y valida		
36			Correcta?		
37		Recibe y corrige	Devuelve e informa		
38	La Fianza original se entrega por oficio a la Subgerencia de Tesorería para que sea Resguardada y se integra una copia de la misma para el expediente.		Integra expediente copia simple	Resguardo de Fianza Original	
39			Fin		
40					



**OBJETIVO:**

Asegurar que el procedimiento de contratación de obra pública cumplan con los requisitos normativos y reglamentarios para su adjudicación.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado, respecto de la planificación, seguimiento y ejecución de la adquisición de bienes y servicios requeridos para la operación adecuada de los procesos.

Este procedimiento es aplicable de manera específica a las contrataciones de obra pública.

**REFERENCIAS:**

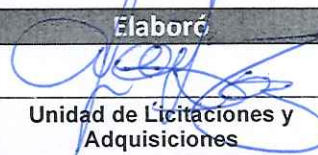
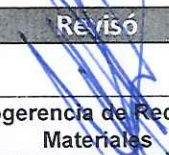
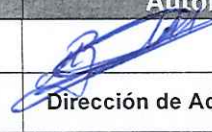
Manual de Gestión, sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

**GENERALIDADES:**

- Todo proceso de contratación de obra pública o servicio relacionado con la misma, se realiza con el contratista que presenta su "Cédula de Contratistas" (formato **ON-ULA-21**), no obstante, la Subgerencia de Recursos Materiales es quien lleva su registro y control, así como su evaluación.
- Si una licitación pública se declara desierta, cuando son recursos estatales, en automático se debe hacer invitación restringida una vez que se autoriza por parte del comité. Una licitación por invitación restringida declarada desierta procederá a una adjudicación directa.
- En una licitación con recursos federales, deben de realizarse con anterioridad 2 licitaciones públicas y 2 licitaciones por invitación restringida, hasta entonces proceda la adjudicación directa.
- En caso de que en una Invitación Restringida se presente un solo participante, en los procesos licitatorios con recursos federales, se puede continuar con el proceso de licitación mientras que en los procesos licitatorios con recursos estatales o propios se debe declarar desierta.
- Se celebra convenio modificatorio únicamente cuando existe la necesidad de ampliar en tiempo o monto las obras.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

- Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión. Asegurar que los procesos, especialmente los de realización, cuenten con los bienes y servicios requeridos para su operación eficaz.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-12-07		Sin modificación en el contenido del procedimiento, únicamente se actualiza cargo de la Directora de Administración.			
Fecha	Revisión		Unidad de Licitaciones y Adquisiciones	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
21/06/2024	11				





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	LICITACIONES DE OBRA	Tiempo de Ejecución
1		Solicita la contratación de obra		
2	La Dirección de Construcción y Operación Hidráulica entrega junto con su solicitud el acta de sesión del comité con la aprobación de los casos de obra pública, el Expediente técnico y la Suficiencia presupuestal correspondiente para la realización de los trabajos a la obra en cuestión.	Genera y entrega listado	Recibe y verifica montos aprobados	
3	La licitación puede ser Pública con recursos federales, propios o estatales, o bien, puede ser Restringida o Adjudicación Directa, según lo autorizado en el Programa Anual de Obra Pública.		Licitación Pública?	
4	La Licitación por Invitación Restringida debe hacerse a cuando menos 3 contratistas distintos. Mientras que la Licitación por Adjudicación Directa debe hacerse a cuando menos 1 contratista.		Invitación restringida	
5	En caso de RECURSOS FEDERALES se realizan los formatos "Solicitud Publicación Obra" (formato ON-ULA-22), y el formato "Convocatoria OP FED" (formato ON-ULA-23), que se presentan en las oficinas del Diario Oficial de la Federación. Para el caso de recursos estatales o propios se realiza el formato "Convocatoria OP PROP" (formato ON-ULA-24). En caso de realizarse una Licitación por Invitación Restringida o Adjudicación Directa, se utiliza el formato "Invitación a los Contratistas IR y AD" (formato ON-ULA-25). Al mismo tiempo, se realiza la "Invitación al Comité Interno de Obra Pública" mediante el formato con el mismo nombre (formato ON-ULA-26). Las "Bases" de Licitación se documentan mediante el formato Bases (formato ON-ULA-27). En una licitación pública con recursos federales, las bases no tienen costo, toda la documentación se sube a COMPRANET y el contratista puede descargarla. En la licitación pública con recursos propios o estatales, la venta de bases se realiza por 4 días mediante el pago de bases en la tesorería del OAPAS y el contratista debe entregar su documentación al momento de la compra. Los documentos que se suben a COMPRANET -Catálogo -Proyectos -Especificación Técnicas de Construcción. -Normas de referencia	Entrega	Recursos federales?	





## Licitación de Obra

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	LICITACIONES DE OBRA	PARTICIPANTES	Tiempo de Ejecución
6			2		
7		Recibe y verifica	Se les entrega la documentación a los participantes	Inscripción de participantes	
8	Las visitas al sitio de la obra con recursos propios y estatales es obligatoria, mientras que con recursos federales es optativa. Se documenta mediante Acta " <u>Visita al sitio de los trabajos</u> " (formato ON-ULA-28) y " <u>Lista de Asistencia a la Visita al sitio de los Trabajos</u> " ( formato ON-ULA-29). No aplica para adjudicación directa.		Visita de obra		
9	La junta de aclaraciones en una Licitación tanto con recursos propios, estatales o federales es opcional y se documenta mediante Acta " <u>Junta de Aclaraciones OP</u> " (formato ON-ULA-30) y " <u>Lista de Asistencia a la Junta de Aclaraciones OP</u> " (formato ON-ULA-31). No aplica para la Adjudicación Directa. La Apertura de Propuestas con recursos federales puede ser presencial, electrónica o mixta. El caso de los sea recurso propio o estatal, debe ser presencial. La asistencia a la Apertura se documenta mediante " <u>LISTA DE ASISTENCIA A LA PRESENTACIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS OP</u> " (formato ON-ULA-32).		Realiza junta de aclaraciones		
10	En caso de tratarse de una Licitación o Invitación Restringida se documenta mediante el formato " <u>PRESENTACIÓN DE APERTURA DE PROPUESTAS OP LPN IR</u> " (formato ON-ULA-33). Si se trata de una Adjudicación Directa se utiliza el formato " <u>RECEPCIÓN Y APERTURA DE PROPUESTAS AD</u> " (formato ON-ULA-34).		Apertura de las propuestas		
11	La revisión de la documentación de las propuestas de los contratistas se realizará mediante el formato denominado " <u>CHECK LIST DE LA PROPUESTA TÉCNICA OP</u> " (formato ON-ULA-35).		Genera y firma actas		
12	En las propuestas con recursos propios o estatales, si falta algún documento en la propuesta legal, se descalifica en automático; cuando es con recursos federales no se descalifica, sólo se cuenta para la evaluación.		Revisión de la documentación		
			3		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CONTRATISTA	LICITACIONES DE OBRA	JURÍDICO	Tiempo de Ejecución
13					
14	Se solicita Dictamen Técnico con el formato <b><u>"Solicitud de dictamen técnico y económico OP"</u></b> (formato ON-ULA-36)		3		
15	El registro de asistencia al acto de Fallo se realiza mediante el formato <b><u>"Lista de Asistencia al fallo OP"</u></b> (formato ON-ULA-37). Si se trata de una Licitación Pública o Invitación Restringida se utiliza el formato <b><u>"Acta de fallo OP"</u></b> (formato ON-ULA-38). Pero en caso de una Adjudicación Directa se utiliza el formato <b><u>"Adjudicación de Obra AD"</u></b> (formato ON-ULA-39).		Genera el cuadro comparativo y dictamen		
16	Se cuenta con 15 días hábiles para el fallo de una Licitación con recursos propios o estatales. Para el caso de licitaciones con recursos federales son 30 días naturales.		Genera acta de fallo		
17	Una vez realizado el fallo se genera el <b><u>"Contrato OP"</u></b> (formato ON-ULA-40)		Informa tiempos de firma de contrato y fianza		
18			Elabora contrato		
19			Envía para evaluación	Recibe y revisa	
20			Recibe	Rubrica y devuelve	
20			4		

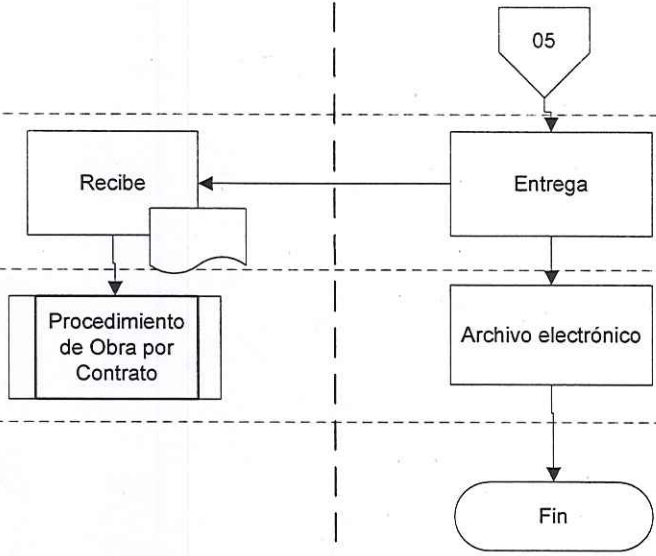




ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CONTRATISTA	LICITACIONES DE OBRA	JURÍDICO	Tiempo de Ejecución
21			4		
22		Firma	Recaba firma del contratista		
23	Firmas de los titulares de la Dirección General, Dirección de Administración y Fianzas, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica y el Contratista Adjudicado.		Recaba firmas internas		
24		Recibe	Entrega copias Originales		
25	El contratista entrega Garantía de cumplimiento sobre 10% del valor de contrato con iva y en algunos casos entrega Garantía por anticipo sobre el 30% hasta el 50% del monto de con trato con IVA.	Entrega Fianzas	Recibe y valida		
26		Recibe y corrige	Correcto		
27			Integra expediente	Recibe	
28			5		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	LICITACIONES DE OBRA	CONTRATISTA	Tiempo de Ejecución
29					
30					
31	Se mantiene para su resguardo, copia del expediente de licitación de la obra, de manera electrónica.				
32					
33					
34					
35					
36					





**OBJETIVO:**

Mantener un registro y control adecuados sobre los materiales/productos ingresados a la Unidad de Almacén y Papelería.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica para la Unidad de Almacén y Papelería con relación a las actividades de:

- Recepción del material
- Etiquetado
- Aseguramiento

**REFERENCIAS:**

Manual de Operación, secciones:

- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5.4 Preservación
- 8.7 Control de las salidas no conformes

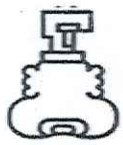
**GENERALIDADES:**

- Para el ingreso de material al Almacén, debe existir siempre una "Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento" (registro **ON-ULA-01**), gestionada a través del área de Compras de la Subgerencia de Recursos Materiales.
- Cuando se ingresa material al Almacén, el personal responsable de su recepción, recibe y revisa que dicho material cumpla con las características y propiedades propias del mismo y/o las establecidas en la Requisición correspondiente, por lo que no se acepta PRODUCTO NO CONFORME, es decir, aquel material o producto que no cumple con los requisitos del usuario requisitante y sus propiedades implícitas. En caso de detectar incumplimiento, se solicita al área usuaria se presente a verificar dicho material y en su caso, dar su aprobación para la aceptación de su ingreso, o bien, el rechazo total y devolución al proveedor.
- La preservación del material/producto en el Almacén, incluye: el etiquetado, el acomodo en anaqueles y rack's, el uso de espacios adecuados según el tipo de producto/material, el manejo adecuado, el acceso al Almacén de sólo personal autorizado, entre otros.
- Se entrega registro con la "Póliza Diaria" (registro **ON-UAP-15**) para integración de expediente mensual el cual se entrega a la Subgerencia de Contabilidad y al IMROM.
- Cuando el Bien requiere resguardo se solicita Vo.Bo de la Subgerencia de Patrimonio.

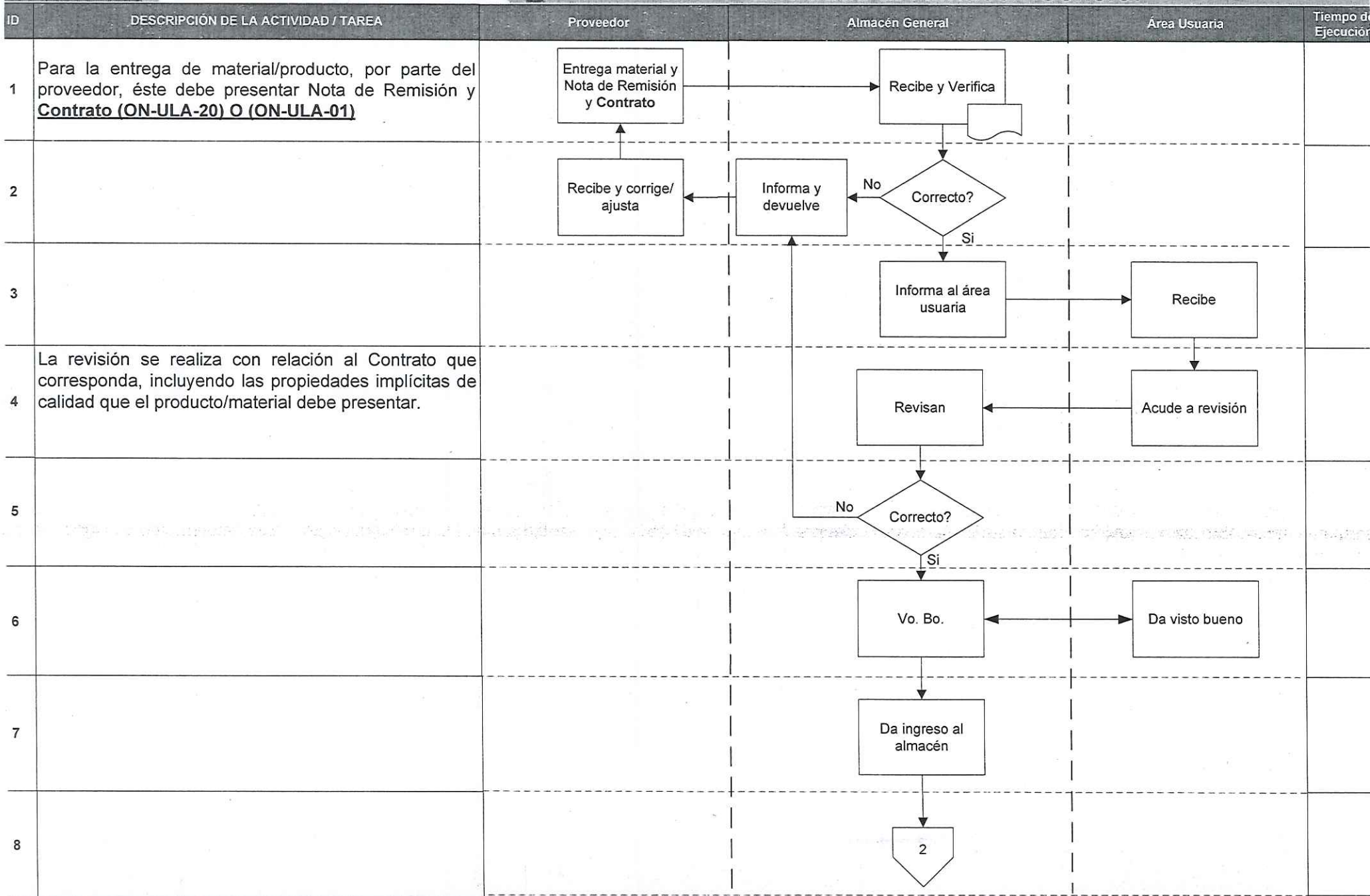
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-12-08		Se actualiza el nombre de la Dirección de Administración y Finanzas quedando solamente como Dirección de Administración quedando revisado el contenido sin modificación alguna por parte de la Unidad de Almacén y Papelería.	Unidad de Almacén y Papelería	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
Fecha	Revisión				
29/04/2024	12				


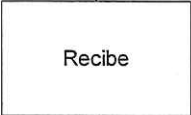

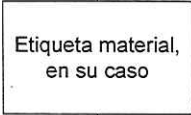
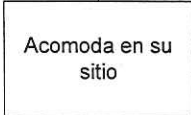
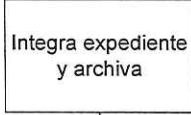
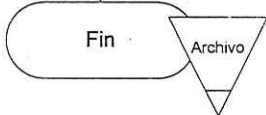


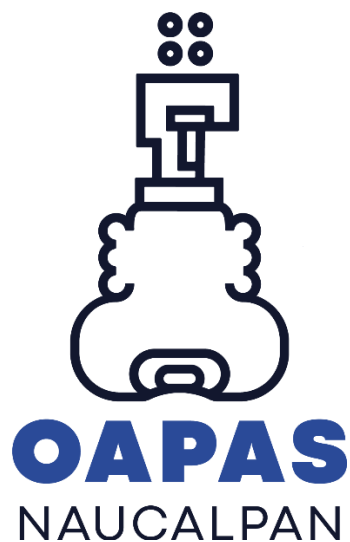
## Entradas al Almacén General





## Entradas al Almacén General

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Proveedor	Almacén General	Area Usuaría	Tiempo d Ejecución
9					
10					
11	El Producto/Material es ingresado al sistema del almacén General y se elaboran los siguientes formatos "Listado de Existencias" (registro ON-UAP-05).				
12	<p>Para entrada por stock :</p> <p>"Entrada por Stock " (registro ON-UAP-14)</p> <p>"Ordenes de Suministro" (registro ON-UAP-13)</p> <p>Estado contable (registro ON-UAP-12)</p> <p>Entrada por salida: "Entrada por Salida del Almacén" (formato ON-UAP-08)</p> <p>Vale de entrada por salida (registro ON-UAP-09)</p> <p>Entera Satisfacción (registro ON-UAP-10)</p> <p>Historial (registro ON-UAP-11)</p>				
13	El producto/material en el Almacén General es identificado con una "Etiqueta" (registro ON-UAP-04), la cual contiene: código del producto, descripción y unidad de medida. En caso de que el producto ya haya sido etiquetado en el rack anteriormente, este paso se omite.				
14					
15					



---

PROCESO PL-13

Mantenimiento a Instalaciones y  
Patrimonio

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-13-01** Mantenimiento a Instalaciones

**DF-13-03** Levantamiento Físico del Inventario de Bienes Inmuebles

**PC-13-01** Baja de Bienes Muebles

**PC-13-02** Cambio de Resguardo y/o Reasignación de Bien entre Áreas

**PC-13-03** Liberación de Constancia de No Adeudo

**PC-13-04** Inventarios Programados

**PC-13-05** Alta de Bienes Muebles





# MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y CONTROL PATRIMONIAL

## Mantenimiento a Instalaciones

### OBJETIVO:

Establecer una metodología adecuada para el Organismo, que permita mantener funcionales las instalaciones y mobiliario de las áreas, especialmente comerciales, con una funcionalidad del 100%.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a todas las áreas involucradas en el SG.

Desde la solicitud de mantenimiento o servicios generales, su gestión, atención y conclusión; respecto de instalaciones (oficinas centrales y unidades) y mobiliario. Planificación y ejecución de servicios de intendencia, carpintería, plomería, jardinería, pintura, electricidad, cerrajería.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

- 7.1.3 Infraestructura
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- MG-15 Declaración de aplicabilidad (SoA)
- A.11.2.2 Instalaciones de Suministro

### GENERALIDADES:

- Con la finalidad de tomar acciones preventivas respecto del estado y funcionalidad de las instalaciones y mobiliario del Organismo, el Departamento de Servicios generales continuamente realiza revisiones visuales de identificación de anomalías, y en su caso, solicita a las áreas respectivas que levantes las solicitudes que correspondan para su debida atención.
- Para evitar pérdidas de tiempo y una desorganización en el control de los servicios, todo requerimiento debe ser solicitado primero directamente al Departamento de Servicios Generales, para su registro y programación.
- El servicio de intendencia es planificado en el "Programa de Intendencia y Mantenimiento" (registro ON-USG-01), y en caso de servicios especiales, debe ser solicitado como un servicio de mantenimiento, como se muestra en el presente diagrama de flujo. La validación de este servicio se lleva a cabo de manera aleatoria en áreas y días, y se deja evidencia de la misma mediante el documento de "Revisión de Aseo" (registro ON-USG-02).
- Para el préstamo de herramienta, sillas, mesas, tómbola, etc... que solicitan las diferentes áreas del Organismo, se realiza el llenado del "Vale de Préstamo" (registro ON-USG-03); El material de limpieza que se entrega al personal de intendencia de las oficinas internas y externar, se hace el llenado de "Reparto de Material de Limpieza" (registro ON-USG-04) y la salida de los materiales que se utilizan para dar mantenimiento (pintura, material eléctrico, plomería, herrería y carpintería) a las oficinas externas, se hace el llenado del "Vale de Salida de Materiales" (registro ON-USG-05), para que sean autorizadas la salidas, se entrega copia de los vales al vigilante de turno.
- El mantenimiento que se da a áreas externas se realiza: visita para realizar levantamiento de trabajos por hacer, registrándolos en la Bitácora de Revisión a Unidades (formato ON-USG-06) y posteriormente se programan.
- Para poder identificar los extintores en cada una de las áreas se genera una "Base de datos de Extintores" (registro ON-USG-07) con este se determina el mantenimiento de cada uno de ellos.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Todas la áreas involucradas en el SG.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-13-01		Se hace modificación del nombre del titular de la Unidad de Servicios Generales.	Unidad de Servicios Generales	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
Fecha	Revisión				
05/07/2024	19				



## Mantenimiento a Instalaciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Personal de Mantenimiento	Jefe de la Unidad de Servicios Generales y Secretaría	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Las solicitudes de mantenimiento se pueden realizar mediante: - Oficio - Vía Telefónica - Vía Personal	Solicita servicio		Recibe y determina	inmediato
3	Se dictamina, en caso de que se requiera un trabajo de mayor costo, el área usuaria solicitará los trabajos por medio de Requisición; Cuando ya se tenga la compra y/o contratación de servicio externo, le avisarán a la Unidad de Servicios Generales, la cual supervisará los trabajos en conjunto con el proveedor y tomará evidencia del trabajo.		Realiza Dictamen	Procede?	
4	Todas las solicitudes se registran en el <b>"Control de Solicitudes de Trabajo"</b> (registro ON-USG-08), para su debido seguimiento y programación La programación se realiza según pendientes, disponibilidad de personal, disponibilidad de materiales entre otros.		Recibe dictamen e informa al área usuaria por vía telefónica	Integra solicitud al control	1 a 6 hrs
5	La programación se realiza según pendientes, disponibilidad de personal, disponibilidad de materiales entre otros.	El área usuaria y realizará los trámites correspondientes por medio de Requisición		Programa	Según programa
6	El personal de Mantenimiento recibe <b>"Orden de Trabajo"</b> (formato ON-USG-09)		Recibe y atiende	Asigna trabajo	1 a 6 hrs
7					
8			2		



## Mantenimiento a Instalaciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas	Almacén General	Sub-Almacén / Supervisor	Personal de Mantenimiento	Tiempo de Ejecución
9					2	
10	Para Préstamo y/o Salida de Materiales, se realiza el llenado de los siguientes registros: <b>"Vale de Préstamo"</b> (registro ON-USG-03) <b>"Reparto de Materiales de Limpieza"</b> (registro ON-USG-04) <b>"Vale de Salida de Materiales"</b> (registro ON-USG-05).		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Proporciona materiales</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 20px; margin: 2px auto; text-align: center;">vale</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Proporciona herramientas</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 20px; margin: 2px auto; text-align: center;">vale</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Obtiene herramienta y material</div>	1 hrs
11						
12					<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Acude al sitio y ejecuta servicio</div>	1 a 6 hrs
13	Cada servicio realizado se documenta mediante <b>"Orden de Trabajo"</b> (registro ON-USG-09).				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elabora orden y genera evidencias</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 20px; margin: 2px auto; text-align: center;">orden.</div>	
14	El área usuaria firma de conformidad del trabajo realizado en la Orden de Trabajo..	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Proporciona Vo. Bo. y/o comentarios</div>			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recaba Vo. Bo.</div>	
15						
16					3	

## Mantenimiento a Instalaciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra	Jefe de la Unidad de Servicios Generales y Secretaria	Supervisor	Personal de Mantenimiento	Tiempo de Ejecución
17					3	
18	Al termino del trabajo el personal de Mantenimiento entrega la orden de trabajo y el supervisor revisa que se haya realizado los trabajos correspondientes.		<p>Recibe y actualiza control</p> <p>orden</p>	<p>Supervisa trabajo y entrega ordenes</p> <p>orden</p>	<p>Entrega Orden de Trabajo al Supervisor</p> <p>orden</p>	1 hrs.
19	Recaba información y se genera la " <u>Comprobación de Reparaciones y Mantenimiento del IMROM</u> " (registro ON-DCH-01). Se entrega Comprobación de material <b>no consumible</b> a la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, en los 05 primero días de cada mes	<p>Integración de Informe Mensual IMROM</p>	<p>Genera comprobación de gastos y evidencia</p> <p>Comprobación</p>			
20	Se genera el informe mensual POA y se entrega a la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad.		<p>Informe mensual y entrega</p> <p>informe</p>			
21			<p>archiva</p> <p>Archivo</p>			
22			<p>Fin</p>			
23						
24						





# MANTENIMIENTO A INSTALACIONES Y CONTROL PATRIMONIAL

## Levantamiento Físico de Inventario de Bienes Inmuebles

### OBJETIVO:

- Verificar la existencia de los Bienes Inmuebles del Organismo, comprobar el estado y conservación de los mismos y regularizar su status jurídico en su caso.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- Dirección General, Contraloría Municipal, Dirección de Administración, Dirección Finanzas, Subgerencia de Patrimonio, Consejo Directivo del OAPAS

### REFERENCIAS:

- Manual de Gestión, sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, sección 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, sección 9.1.3 Análisis y evaluación.
- La Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios, Ley Orgánica Municipal Del Estado De México, Ley General de Contabilidad Gubernamental, el Código Civil del Estado de México, del Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Estado de México, el Manual Único de Contabilidad Gubernamental, las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio, las Principales Reglas De Registro Y Valoración Del Patrimonio (Elementos Generales), la Norma para Establecer la Estructura del Formato de la Relación de Bienes que Componen el Patrimonio del Ente Público, los Lineamientos Mínimos Relativos al Diseño E Integración del Registro en los Libros Diario, Mayor e Inventarios y Balances (Registro Electrónico), Lineamientos Dirigidos a Asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental Facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos y Lineamientos del Control Financiero Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México, que se relacionan con los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental y el Registro Administrativo de Bienes de Dominio Público y Privado, Lineamientos para la elaboración del Catálogo de Bienes Inmuebles que permita la interrelación automática con el Clasificador por Objeto del Gasto y la Lista de Cuentas, Bando Municipal 2024, Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan, Estado de México, Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez, México, precisando que éstos son tan sólo algunas de las disposiciones de bienes muebles e inmuebles, sin dejar de considerar todas aquellas disposiciones aplicables en la materia.
- A.8.1.1 Inventario de Activos.

### GENERALIDADES:


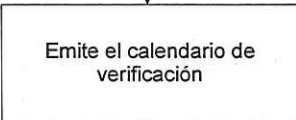
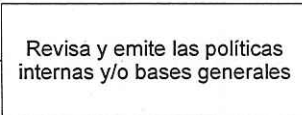
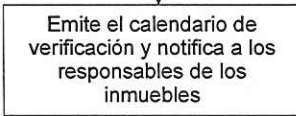
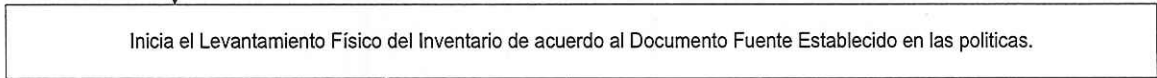
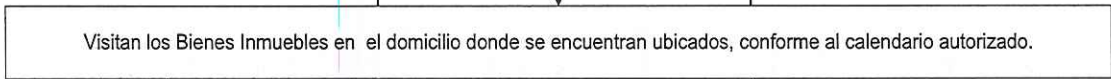
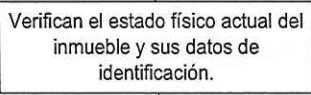
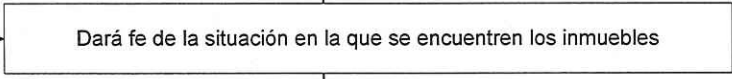
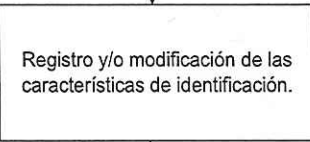

- La responsabilidad de la elaboración del inventario general de Bienes Inmuebles corresponde al Director General, conjuntamente con el Comisario y la Contraloría Interna, debiendo firmarlo simultáneamente la Dirección de Finanzas.
- Todo Bien Inmueble Propiedad del Organismo debe estar registrado ante el Instituto de la Función Registral del Estado de México, en términos del Código Civil del Estado de México, el Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Estado de México, su reglamento interior y los demás ordenamientos legales aplicables.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

En la Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-13-03		Se realizó reingeniería del procedimiento de acuerdo a los lineamientos de la normativa correspondiente.			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Patrimonio	Gerencia de Administración	Dirección de Administración
27/06/2024	13				



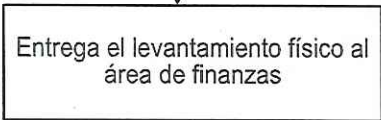



D	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerencia de Patrimonio	Contraloría Interna	Sindico	Tiempo de Ejecución
1					
2	Fijan las políticas y medidas internas para el control de los Inventarios, las cuales incluirán: fecha de inicio y término de los dos levantamientos físicos anuales de los inventarios de bienes inmuebles				
3	Conocimiento por escrito a las áreas fiscalizables, Documento fuente de referencia, nombres del personal que llevara a cabo el levantamiento físico del inventario.				
4	Con base a los registros anteriores de los inventarios generales registrados en el Inventario General de Bienes Inmuebles. Registros conciliables con el Libro Especial, Registros Contables, el Acta Entrega-Recepción de 1992, Registros actuales de la CAEM y el Catálogo de Bienes Inmuebles.				
5	La Inspección la realizan las áreas de: Contraloría Interna, Subgerencia de Patrimonio y sindico, en conjunto con el responsable del Inmueble y de ser necesario representante del área de Jurídica.				
6	El estado físico, ubicación en detalle y características del inmueble se registran en el formato " <u>Cédula de Identificación de Inmuebles</u> ."(ON-SUP-09) referenciado en la Plataforma del Sistema de Gestión.				
7	Formato " <u>INVENTARIO DE BIENES INMUEBLES</u> " esta referenciado en la Plataforma del SG (formato externo OSFEM)				
8					



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerencia de Patrimonio	Contraloría Interna	Sindico	Tiempo de Ejecución
9		2			
10	Comprueba que los datos de identificación, sean los mismos que se encuentran registrados en el inventario de bienes e inmuebles De acuerdo al Documento fuente de referencia	Se comprueba	si	Validan con su firma la información	
11		no			
12		Plasman en el formato las observaciones correspondientes	Ratifica los hallazgos identificados		
13			Levanta un acta circunstanciada de los bienes Inmuebles, registrando los hallazgos identificados	Verifica que los bienes e inmuebles cumplan con las disposiciones jurídicas y administrativas	
14				Realizar las acciones necesarias de acuerdo a sus facultades, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México.	
15				FIN	
16		3			

## Levantamiento Físico de Inventario de Bienes Inmuebles

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerente de Patrimonio	Contabilidad	Comisario	Tiempo de Ejecución
17		 3			
18	Utiliza la herramienta informática CREG, para integrar, controlar y registrar los datos de identificación física, antecedentes jurídicos, registrales y administrativos. Manteniendo actualizados los datos, documentos e informes necesarios para la identificación del Inmueble.	 Registra en los archivos de la Subgerencia Patrimonial el resultado del levantamiento Físico del Inventarió			
19	Se realiza la Conciliación Físico-Contable, DF-08-02 Registro de Pólizas de Ingresos.	 Entrega el levantamiento físico al área de finanzas			
20		 Fin			
21					
22					
23					
24					



### 1.0 .0 OBJETIVO

Realizar la baja, actualización y control del inventario de los bienes de activo fijo, bajo costo y bienes muebles controlados.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para para las diferentes Direcciones, Gerencias, Subgerencias, Jefaturas de Área y demás áreas que conforman la estructura orgánica del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, sección 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, sección 9.1.3 Análisis y evaluación. **las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio, las Principales Reglas De Registro Y Valoración Del Patrimonio (Elementos Generales), la Norma para Establecer la Estructura del Formato de la Relación de Bienes que Componen el Patrimonio del Ente Público, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, los Lineamientos Mínimos Relativos al Diseño E Integración del Registro en los Libros Diario, Mayor e Inventarios y Balances (Registro Electrónico), Lineamientos Dirigidos a Asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental Facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos.** Lineamientos de control financiero y administrativo para las entidades fiscalizables Municipales del Estado de México 2012. Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias, Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México (Décimo Octava Edición) 2019. Código Administrativo del Estado de México 2001.

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implementación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Subgerente de Patrimonio. Así también la vigilancia y supervisión para asegurarse de que este sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

1. La Subgerencia de Patrimonio, de acuerdo a las disposiciones aplicables elaborará anualmente el programa anual para la disposición final de bienes previo dictamen de no utilidad.
2. El Consejo Directivo del O.A.P.A.S. deberá autorizar mediante punto de acuerdo las bajas de bienes muebles por: Robo, Extravío, Siniestro, No localizados, de no Utilidad y Obsoletos
3. La Subgerencia de Patrimonio deberá gestionar la desafección del dominio público los bienes cuando éstos no sean necesarios
4. La Subgerencia de Patrimonio deberá gestionar desincorporar bienes del patrimonio.
5. Destino final, acto por medio del cual la el Consejo Directivo, determina la aplicación última de bienes sujetos a desincorporación del patrimonio.

6. La Subgerencia de Patrimonio, realizará la desincorporación de bienes muebles, previa autorización del Consejo Directivo.
7. En caso de robo, extravío, siniestro o no localizados, la Subgerencia de Patrimonio, deberá levantar Acta administrativa como constancia de hechos, en la que se establezcan los hechos ocurridos describiendo las características de identificación del bien mueble, mismas que deben coincidir con las descritas en la averiguación previa o carpeta de investigación, la cual deberá incluir:
  - a) Fecha de elaboración;
  - b) Nombres, firmas y cargos del personal que intervino y que supervisó la información contenida en la constancia;
  - c) Visto Bueno de la Dirección Jurídica;
  - d) Gestiones realizadas ante la Secretaría de la Contraloría y en su caso el Ministerio Público, presentando adicionalmente;
  - e) Actas levantadas;
  - f) Seguimiento; y
  - g) Resolución al procedimiento administrativo.
8. En caso de los bienes obsoletos y de no utilidad, la Subgerencia de Patrimonio en coordinación con la Unidad de Servicios Generales, realizarán una Constancia de Baja, de aquellos que, por su aspecto físico, de prescripción u obsolescencia, desvirtúen la información financiera, la cual deberá incluir:
  - h) Fecha de elaboración;
  - i) Lugar físico en el que se encuentran;
  - j) Condiciones en las que se encuentran;
  - k) Descripción de motivo y documentación soporte, por el cual se consideran en condición de baja;
  - l) Registro de las partes reaprovechadas en caso de aplicarse;
  - m) Nombres, firmas y cargos del personal que intervino y que supervisó la información contenida en la constancia; y
  - n) Visto Bueno de la Dirección Jurídica.
9. En el caso de las áreas operativas el responsable del mantenimiento del bien o equipo (Electromecánica, Agua Limpia, Macromedición y Telemetría, etc.), deberá realizar la baja como se indica en este procedimiento, dando conocimiento al jefe de sector correspondiente en un máximo de cinco días hábiles para la baja y tres días para la reubicación después de realizarla.
10. En todos los supuestos de baja, los bienes se tendrán que relacionar en el Programa Anual para la Disposición Final de los Bienes Muebles, considerando siempre las fechas de cumplimiento.



### 6.0 ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad														
1	Área Usuaría	<p>Gestionará la elaboración de un Dictamen Técnico de Obsolescencia al área correspondiente según la siguiente clasificación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cuenta Patrimonial</th> <th>Área</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mobiliario y equipo</td> <td>Unidad de Servicios Generales</td> </tr> <tr> <td>Equipo de cómputo y accesorios</td> <td>Gobierno Digital</td> </tr> <tr> <td>Equipo de transporte</td> <td>Unidad de Control Vehicular</td> </tr> <tr> <td>Equipo médico y de laboratorio</td> <td>Área especializada o experto en la materia</td> </tr> <tr> <td>Equipo de radio y comunicación</td> <td>Gobierno Digital</td> </tr> <tr> <td>Maquinaria y Equipo</td> <td>Control vehicular, Servicios generales y/o área especializada o experto en la materia</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: no se requiere el dictamen técnico en caso de que el bien se encuentre en buenas condiciones y este pueda ser reasignado a otras áreas</p>	Cuenta Patrimonial	Área	Mobiliario y equipo	Unidad de Servicios Generales	Equipo de cómputo y accesorios	Gobierno Digital	Equipo de transporte	Unidad de Control Vehicular	Equipo médico y de laboratorio	Área especializada o experto en la materia	Equipo de radio y comunicación	Gobierno Digital	Maquinaria y Equipo	Control vehicular, Servicios generales y/o área especializada o experto en la materia
Cuenta Patrimonial	Área															
Mobiliario y equipo	Unidad de Servicios Generales															
Equipo de cómputo y accesorios	Gobierno Digital															
Equipo de transporte	Unidad de Control Vehicular															
Equipo médico y de laboratorio	Área especializada o experto en la materia															
Equipo de radio y comunicación	Gobierno Digital															
Maquinaria y Equipo	Control vehicular, Servicios generales y/o área especializada o experto en la materia															
2		<p>Presentar el bien mueble en la Subgerencia de Patrimonio acompañado de la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio solicitando la baja del bien</li> <li>• Dictamen técnico</li> <li>• Fotografía</li> </ul>														
3	Secretaría o personal de la Subgerencia de Patrimonio	<p>Recibe el bien mueble y documentación</p> <p>Verifica que los datos proporcionados coincidan con el bien entregado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de inventario</li> <li>• Descripción</li> <li>• Marca</li> <li>• Modelo</li> <li>• Serie</li> <li>• Motor</li> <li>• Placa</li> <li>• Núm. Económico</li> <li>• Color</li> </ul>														
4		<p>Registrar en el formato "Registro de correspondencia" ON-SUP-10 la documentación entregada y turnar al personal responsable de bajas.</p>														

**Para la baja de los bienes por Obsolescencia o No Utilidad**

ID	Responsable	Actividad / Tarea
5	Personal responsable de bajas	Corroborar la información proporcionada en el sistema de bienes muebles NAU, bajo costo y/o controlados.
6		Llevar a cabo la baja del inventario del área en el sistema, registrando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de baja</li> <li>• Número de oficio con el que se solicitó la baja</li> </ul>
7		Proporcionar un nuevo número de inventario que corresponde a un área de la bodega de patrimonio y tomar fotos del bien donde se aprecien las características del bien y etiqueta.
8		Almacenar los bienes en la bodega correspondiente, el día siguiente a la recepción del bien mueble; clasificándolos por tipo de bien activo fijo; bajo costo y control administrativo.
9		Elabora un expediente técnico de la baja del bien mueble para su posterior disposición final, el cual debe contener: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factura</li> <li>2. Póliza de registro</li> <li>3. Dictamen técnico en el que se justifique que los bienes por sus condiciones de servicio, deterioro y uso, se ha determinado que su reparación es incosteable para la entidad fiscalizable, en cuanto a precio calidad y financiamiento; emitido por un experto.</li> <li>4. Fotografías que demuestren el estado físico de los bienes susceptibles de destrucción, en las que se debe incluir el número de inventario y demás características de identificación.</li> </ol>
10	Subgerente de Patrimonio	Elabora el reporte de disposición final de Bienes Muebles.
11		Elabora anualmente la Constancia de Baja, en concordancia con el Programa Anual para la Disposición Final de los Bienes Muebles.
12		Una vez reunida toda la documentación, solicita a través de la Dirección de Administración, autorización del Consejo Directivo para su baja del inventario y de la contabilidad, afectación en libros y disposición final.
13		Según lo acordado por el Consejo Directivo se seguirá el procedimiento que este autorice y/o instruya para la disposición final de los bienes.



Para la baja de los bienes por robo, extravío, siniestro o no localizados

14	Resguardatario	Notifica a su jefe inmediato de los hechos acontecidos
15	Titular del área que tenía el bien mueble asignado.	Notifica al área de patrimonio
16		En caso de robo notifica al área jurídica
17	Personal de Patrimonio	En caso de no localizados, realiza una búsqueda exhaustiva de los bienes muebles.
18	Subgerente de Patrimonio	Notificar a la Contraloría Interna para el inicio del procedimiento correspondiente.
19		Levanta Acta Administrativa (Constancia de hechos).
20		Relaciona en el reporte de Disposición Final de Bienes Muebles
21		Una vez reunida toda la documentación, solicita a través de la Dirección de Administración, autorización del Consejo Directivo para su baja del inventario y de la contabilidad.
22	Subgerencia de Contabilidad	Genera la póliza correspondiente y se da de baja a costo histórico en libros
23	Subgerencia de Patrimonio	Realiza la baja en el Inventario General de Bienes Muebles.

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-SUP-10 "Registro de correspondencia"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Baja de bienes muebles
CÓDIGO	PC-13-01
REVISIÓN	13
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se realizó reingeniería del procedimiento de acuerdo a los lineamientos de la normativa correspondiente.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	27 de Junio del 2024



# PROCEDIMIENTO

## Baja de Bienes Muebles

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Patrimonio	Gerencia de Administración	Dirección de Administración
NOMBRE Y CARGO		



### 1.0 OBJETIVO

Validar, autorizar y controlar las transferencias de bienes muebles que se lleven a cabo entre diferentes áreas, para actualizar los registros en los inventarios correspondientes y la Tarjeta de Resguardo de Propiedad de los bienes muebles del Organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para para las Direcciones, Secretarías, Gerencias, Subgerencias, Unidades Administrativas y demás áreas que conforman la estructura orgánica del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, sección 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, sección 9.1.3 Análisis y evaluación, **las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio, las Principales Reglas De Registro Y Valoración Del Patrimonio (Elementos Generales), la Norma para Establecer la Estructura del Formato de la Relación de Bienes que Componen el Patrimonio del Ente Público, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, los Lineamientos Mínimos Relativos al Diseño E Integración del Registro en los Libros Diario, Mayor e Inventarios y Balances (Registro Electrónico), Lineamientos Dirigidos a Asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental Facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos, Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México 2012. Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias, Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México (Vigésima Primero Edición) 2022, Código Administrativo del Estado de México Publicado en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" del 13 de diciembre de 2001, (Última Reforma POGG 1 de abril de 2022).**

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implementación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del titular de la Subgerente de Patrimonio. Así también la vigilancia y supervisión para asegurarse de que este sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

1. Cada titular de área, y resguardatario serán responsables ante la Subgerencia de Patrimonio, del buen uso y custodia de todos los bienes muebles que se tengan asignados para el desempeño de sus funciones, a partir de su firma en el acta de entrega recepción de su nuevo puesto y/o Tarjeta de Resguardo de Propiedad.
2. El daño causado por mal uso o extravío de a los bienes muebles del Organismo, incluyendo los donados, será sancionado de acuerdo a la normatividad establecida, con la participación de la Contraloría Interna iniciando el procedimiento administrativo que corresponda.
3. En el caso de las áreas operativas el responsable del mantenimiento del equipo (Subgerencia de Electromecánica, Unidad de Agua limpia y Unidad de Macromedición y Telemetría), dará aviso al Jefe del Sector correspondiente, mediante formato **"Control de Movimientos de Equipos"** (formato ON-SUP-12),



de todas aquellas salidas de equipo que realicen, para que este a su vez, notifique a la Subgerencia de Patrimonio, según lo señalado en el presente procedimiento.

### 6.0 ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad
1	Área usuaria que tiene a su resguardo el bien mueble	<p>Durante los tres primeros días hábiles realizado el cambio, elaborar y notificar a la Subgerencia de Patrimonio mediante oficio o correo electrónico, donde se solicite el cambio de área y/o resguardatario, señalando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Características del bien.</li> <li>• Número de inventario.</li> <li>• Nombre del resguardatario actual.</li> <li>• Nombre y número de cobro del nuevo resguardatario.</li> <li>• Área y <b>ubicación</b> donde será reasignada.</li> </ul> <p>En el caso de las áreas operativas que requieran retirar algún bien (equipo), por mantenimiento, obra, reparación y/o reasignación, el Jefe de Sector. Se apegará a lo acordado por el Comité de Bienes Mueble e Inmuebles en su Tercera Sesión Ordinaria de fecha 9 de mayo de 2022, que son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- El Jefe de Sector, será responsable de la firma de resguardo de propiedad, ya que tiene personal en las instalaciones las 24 horas del día.</li> <li>2.- El Jefe de Sector, deberá autorizar la salida de cualquier equipo inventariado por mantenimiento y/o servicio, para lo cual se firmará formato de salida de equipo.</li> <li>3.- En aquellos casos que el CONTRATISTA requiera retirar equipo inventariado, requerirá la autorización del Jefe de Sector, y tendrá que ir acompañado del personal encargado de la obra y/o servicio, adscrito al Organismo, de igual forma firmar el formato de salida de equipo.</li> <li>4.- El Jefe de Sector, notificará a la Subgerencia de Patrimonio, la salida de los equipos y remitirá copia del formato de la salida de equipo correspondiente, en un término no mayor a tres días hábiles, para su seguimiento.</li> </ol> <p>Para notificar estos movimientos, se apoyará del formato <b><u>"Control de Movimientos de Equipos"</u></b> (formato <b>ON-SUP-12</b>).</p>
2	Secretaria	<p>Recibe oficio o correo electrónico, en caso de oficio, se registra en el formato <b><u>"Registro de correspondencia"</u></b> (formato <b>ON-SUP-10</b>), donde el Jefe de oficina asigna al personal de patrimonio encargando.</p>





# PROCEDIMIENTO

Cambio de Resguardo y/o Reasignación de Bienes entre Áreas

## 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Cambio de Resguardo y/ Reasignación de Bienes entre Áreas
CÓDIGO	PC-13-02
REVISIÓN	13
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se realizó reingeniería del procedimiento de acuerdo a los lineamientos de la normativa correspondiente.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	27 de Junio del 2024

## 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Patrimonio	Gerencia de Administración	Dirección de Administración
NOMBRE Y CARGO		

### 1.0 OBJETIVO

Liberar la constancia de no adeudo de bienes muebles, para los servidores públicos que dejen de prestar sus servicios al organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para para las diferentes Direcciones, Gerencias, Subgerencias, Jefaturas de Área y demás áreas que conforman la estructura orgánica del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, sección 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, sección 9.1.3 Análisis y evaluación. **Las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio, las Principales Reglas De Registro Y Valoración Del Patrimonio (Elementos Generales), la Norma para Establecer la Estructura del Formato de la Relación de Bienes que Componen el Patrimonio del Ente Público, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, los Lineamientos Mínimos Relativos al Diseño E Integración del Registro en los Libros Diario, Mayor e Inventarios y Balances (Registro Electrónico), Lineamientos Dirigidos a Asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental Facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos.** Lineamientos de control financiero y administrativo para las entidades fiscalizables Municipales del Estado de México 2012. Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias, Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México (Décimo Octava Edición) 2019. Código Administrativo del Estado de México 2001.

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implementación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Subgerente de Patrimonio. Así también la vigilancia y supervisión para asegurarse de que este sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

1. Cada titular de área, y resguardatario serán responsables ante la Subgerencia de Patrimonio, del buen uso y custodia de todos los bienes muebles que se tengan asignados para el desempeño de sus funciones, a partir de su firma en el acta de entrega recepción de su nuevo puesto y/o Tarjeta de Resguardo de Propiedad.
2. El daño causado por mal uso o extravío de a los bienes muebles del Organismo, incluyendo los donados, será sancionado de acuerdo a la normatividad establecida, con la participación de la Contraloría Interna iniciando el procedimiento administrativo que corresponda
3. Si la constancia no está validada por el área de patrimonio; **la Subgerencia de Recursos Humanos no deberá liberar liquidación y/o finiquito** alguno.
4. **Si el Servidor Público cuenta con algún procedimiento administrativo, ante la Autoridad Investigadora, NO se liberará la constancia y este será referido a la Contraloría Interna, para solicitar la resolución a su procedimiento.**



### 6.0 ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad
1	Recursos Humanos	Emite la constancia de no adeudo de personal y envía a la subgerencia de patrimonio mediante el <b>formato ON-SRH-09 "Constancia de no adeudo de bienes muebles"</b> el cual debe contener como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo del empleado</li> <li>• Número de empleado</li> <li>• Área de adscripción</li> <li>• Fecha de elaboración</li> </ul>
2	Secretaria de patrimonio	Recibe constancia y registra en el <b>formato "Registro de correspondencia" ON-SUP-10</b> , donde se asigna al personal encargando.
3	Personal de Patrimonio	Recibe constancia para su atención y da seguimiento en el <b>formato "Registro de correspondencia" ON-SUP-10</b> En un lapso no mayor a los cinco días hábiles.
4		Verificar en el sistema de Bienes Muebles GASTO y NAU si cuenta con bienes muebles asignados a su cargo. Si no cuenta con bienes muebles asignados a su cargo se pasa al <b>ID 9</b> .
5		Si cuenta con bienes asignados a su cargo acudir al área correspondiente donde se verifica lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia física de los bienes muebles</li> <li>• Estado físico en el que entrega los bienes bajo su resguardo</li> </ul>
	Área responsable	Da al personal de patrimonio los datos del servidor público que se hará responsable de los bienes muebles para su resguardo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo,</li> <li>• Número de empleado, y</li> <li>• Área de adscripción.</li> </ul> <p>En el supuesto de que el nuevo responsable no esté dando de alta en el sistema de Bienes Muebles se podrá firmar los formatos <b>ON-SUP-07 "Reporte de Inventario por Empleado"</b> y <b>ON-SUP-08 "Reporte de Inventario por Empleado. Bienes no considerados en el Activo"</b></p>
6	Personal de Patrimonio	Realizar los cambios en el <b>Sistema de Bienes Muebles (GASTO y/o NAU)</b> , y actualizar los <b>formatos "Tarjeta de Resguardo de Propiedad ON-SUP-01, y/o "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo" ON-SUP-06</b> .
7		Solicitar por oficio la firma del resguardatario y del jefe superior. Una vez firmados se entregan a la secretaría para que sean archivados.
8		Una vez reasignados todos los bienes imprimir del sistema de bienes muebles los formatos <b>ON-SUP-07 "Reporte de Inventario por Empleado"</b> y <b>ON-SUP-08 "Reporte de Inventario por Empleado. Bienes no considerados en el Activo"</b> para demostrar su no adeudo.
9	Subgerente de patrimonio	Ratifica y firma el <b>formato ON-SRH-09 "Constancia de no adeudo de bienes muebles"</b> .
10	Secretaria	Se entrega <b>formato ON-SRH-09 "Constancia de no adeudo de bienes muebles"</b> al área de Recursos Humanos.  <b>Nota:</b> Si no se encuentra algún bien mueble o está en mal estado <b>No se firma el formato "Constancia de no adeudo de bienes muebles"</b> y se regresa al área de Recursos Humanos con copia a contraloría, informando por escrito los adeudos.

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-SUP-10 "Registro de correspondencia"
2. ON-SRH-09 "Constancia de no adeudo de bienes muebles"
3. ON-SUP-01 "Tarjeta de Resguardo de Propiedad"
4. ON-SUP-06 "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo"
5. ON-SUP-07 "Reporte de Inventario por Empleado"
6. ON-SUP-08 "Reporte de Inventario por Empleado. Bienes no considerados en el Activo"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Constancia de No Adeudo
CÓDIGO	PC-13-03
REVISIÓN	10
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se realizó reingeniería del procedimiento de acuerdo a los lineamientos de la normativa correspondiente.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	27 de Junio del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Patrimonio	Gerencia de Administración	Dirección de Administración
NOMBRE Y CARGO		



### 1.0 OBJETIVO

Mantener actualizado el Inventario General de Bienes Muebles del patrimonio del Organismo, realizando verificaciones físicas a las diferentes áreas, constatando la existencia de los bienes que se tienen registrados como alta, su número de inventario, las condiciones de uso y la actualización de las tarjetas de resguardo, de conformidad con la normatividad en la materia.

A las listas en las que se registran y describen todos los bienes muebles en posesión de las entidades fiscalizables, es decir los bienes muebles contenidos en el Inventario de Bienes Muebles, Bienes Muebles de Bajo Costo, Bienes con Control Administrativo Interno, los recibidos en donación, **así como aquellos bienes que se encuentren en proceso de alta contable**; cuya finalidad es verificar su existencia física de los bienes muebles en el lugar donde se encuentran ubicados, obteniendo el reporte de su existencia, estado físico actual y verificando sus datos de identificación para llevar a cabo un control de existencias, cantidad, características, condiciones de uso y valor.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para para las diferentes Direcciones, Gerencias, Subgerencias, Jefaturas de Área y demás áreas que conforman la estructura orgánica del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, sección 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, sección 9.1.3 Análisis y evaluación, **las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio, las Principales Reglas De Registro Y Valoración Del Patrimonio (Elementos Generales), la Norma para Establecer la Estructura del Formato de la Relación de Bienes que Componen el Patrimonio del Ente Público, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, los Lineamientos Mínimos Relativos al Diseño E Integración del Registro en los Libros Diario, Mayor e Inventarios y Balances (Registro Electrónico), Lineamientos Dirigidos a Asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental Facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos, Lineamientos de control financiero y administrativo para las entidades fiscalizables Municipales del Estado de México 2012. Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias, Entidades Públicas del Gobierno y Municipios del Estado de México (Décimo Octava Edición) 2019. Código Administrativo del Estado de México 2001.**

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implementación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Subgerente de Patrimonio. Así también la vigilancia y supervisión para asegurarse de que este sea aplicado según se describe.



### 5.0 GENERALIDADES

1. Se llevará a cabo mínimo dos levantamientos físicos por año; los cuales se realizarán a más tardar el último día hábil de los meses junio y diciembre.
2. Cada titular de área, y resguardatario serán responsables ante la Subgerencia de Patrimonio, del buen uso y custodia de todos los bienes muebles que se tengan asignados para el desempeño de sus funciones, a partir de su firma en el acta de entrega recepción de su nuevo puesto y/o Tarjeta de Resguardo de Propiedad.
3. El daño causado por mal uso o extravío de a los bienes muebles del Organismo, incluyendo los donados, será sancionado de acuerdo a la normatividad establecida, con la participación de la Contraloría Interna iniciando el procedimiento administrativo que corresponda.
4. Con relación a los bienes muebles adquiridos por arrendamiento (vehículos, equipos de cómputo etc.), el encargado del área que elabora la requisición, es responsable de la asignación y control de los mismos; teniendo en cuenta, que cada bien deberá estar identificado mediante una etiqueta que contenga la leyenda "Equipo Arrendado", e indique el nombre de la empresa por la que fue arrendado y el número de contrato. Así mismo deberá ser notificada la relación de los bienes y el usuario a la Subgerencia de Patrimonio antes de ser asignados.
5. El titular del área donde se llevará a cabo el inventario, deberá asignar a un representante que identifique la ubicación física de todos los bienes; así mismo, deberá contar con la facultad de asignar resguardos.
6. Las inconsistencias entre el inventario y el relevamiento deberán ser conciliadas, identificando movimientos (altas, transferencias y bajas) no registrados y proceder a su regularización tanto en el inventario como en la contabilidad.

### 6.0 ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad
1	Subgerencia de Patrimonio	Elabora en coordinación con la Contraloría Interna y el Comisario, el calendario para el levantamiento físico, determinando la fecha de inicio y término de los dos levantamientos físicos.
2		Fijará las políticas y medidas internas que se deban cumplir en el control de los inventarios y en los casos de que los bienes muebles sean cambiados de lugar o área para la que fueron destinados, así mismo, coordinará con el representante de contraloría, el representante del síndico y el representante de las diferentes áreas; los levantamientos físicos.
3	Contraloría Interna	Levantar las actas circunstanciadas por cada una de las Unidades Administrativas de la entidad fiscalizable. en las que además de asentar los bienes existentes, se mencionará los hallazgos que se presenten en el desarrollo del levantamiento Físico, incluyendo en el caso de los bienes muebles, los faltantes sobrantes y aquellos que por su estado físico se consideren obsoletos, firmando las actas, los Involucrados que realicen el levantamiento físico, así como el titular de cada unidad administrativa.
4	Personal de la subgerencia de patrimonio encargada de realizar inventario	Acudir al sitio según el calendario establecido y llevar a cabo el levantamiento físico, conforme a los formatos "Reporte de Inventario por área y empleado. Bienes no considerados en el activo" ON-SUP-03 y "Reporte de Inventario por área y empleado" ON-SUP-05 emitido en el Sistema de Bienes Muebles verificando los siguientes datos de cada bien:



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de inventario</li> <li>• Descripción</li> <li>• Marca</li> <li>• Modelo</li> <li>• Serie</li> <li>• Motor</li> <li>• Placa</li> <li>• Núm. Económico</li> <li>• Color</li> </ul>
5		Verificar que el bien mueble coincida con las características, ubicación, área y resguardatario, si existe alguna modificación anotarla en el formato <b>"Reporte de Inventario por área y empleado. Bienes no considerados en el activo" ON-SUP-03</b> y <b>"Reporte de Inventario por área y empleado" ON-SUP-05.</b> , en la columna de observaciones.
6		Identificar los bienes muebles sobrantes y faltantes; registrarlos en los <b>formatos de hallazgos</b> los cuales son proporcionados por el personal representante del área de Contraloría, detallando sus características de identificación, ubicación física, área de adscripción y responsable.
7	Subgerente de patrimonio y encargado de realizar inventario	En el supuesto de los Faltantes, iniciar el procedimiento conforme a lo establecido en el punto 17 (Para la baja de los bienes por robo, extravío, siniestro o no localizados) del proceso PC-13-01 Baja de Bienes Muebles).
8		En el Supuesto de Sobrantes, iniciará el procedimiento conforme a lo establecido en el punto 21 (Alta de bienes muebles sobrantes en el inventario), del proceso PC-13-05 Alta de bienes muebles
9		Los participantes del inventario (representantes de cada área) y titulares de las áreas involucradas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representante del área inventariada</li> <li>• Titular del área inventariada</li> <li>• Representante de la Subgerencia de patrimonio</li> <li>• Titular de la Subgerencia de Patrimonio</li> <li>• Representante de Contraloría</li> <li>• Representante del Comisario.</li> </ul> Revisarán y firmarán el acta emitida.
10		En el tiempo señalado en el calendario establecido, realizar las modificaciones detectadas durante el levantamiento físico en el <b>Sistema de Bienes Muebles (GASTO y/o NAU)</b> , como es: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pegado de etiquetas que no fueron encontradas o se encuentran en mal estado.</li> <li>• Reasignación del bien</li> <li>• Cambio de resguardatario</li> <li>• Cambio de ubicación</li> <li>• Actualización de fecha</li> <li>• Cambio de jefe de área</li> </ul>

11	Personal encargado de realizar inventarios	Imprimir los formatos "Tarjeta de Resguardo de Propiedad" ON-SUP-01, y/o "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo" ON-SUP-06 actualizados. Entregarlos a la secretaría por área.
12	Secretaría	Enviar las tarjetas de resguardo formatos "Tarjeta de Resguardo de Propiedad" ON-SUP-01, y/o "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo" ON-SUP-06 por oficio al área correspondiente, en un lapso de tres días hábiles al cierre del acta de cada área.
13	Personal encargado a realizar los inventarios	Archiva y verificar que las diferentes áreas del Organismo cuente con todos los formatos "Tarjeta de Resguardo de Propiedad ON-SUP-01, y/o "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo" ON-SUP-06 actualizados.

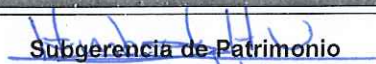
### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-SUP-03 "Reporte de Inventario por área y empleado. Bienes no considerados en el activo"
2. ON-SUP-05 "Reporte de Inventario por área y empleado"
3. ON-SUP-01 "Tarjeta de Resguardo de Propiedad"
4. ON-SUP-06 "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Inventarios Programados
CÓDIGO	PC-13-04
REVISIÓN	11
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se realizó reingeniería del procedimiento de acuerdo a los lineamientos de la normativa correspondiente.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	27 de Junio 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
		
NOMBRE Y CARGO		



### 1.0 OBJETIVO

Contar con una medida de control interno que registre, identifique y controle los bienes patrimoniales del Organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para para las diferentes Direcciones, Gerencias, Subgerencias, Jefaturas de Área y demás áreas que conforman la estructura orgánica del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, sección 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, sección 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, sección 9.1.3 Análisis y evaluación. La Ley General de Contabilidad Gubernamental, el Código Civil del Estado de México, la Ley de Bienes del Estado d México y de sus Municipios, del Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Estado de México, el Manual Único de Contabilidad Gubernamental y Lineamientos del Control Financiero Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México, que se relacionan con los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental y el Registro Administrativo de Bienes de Dominio Público y Privado, **las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio, las Principales Reglas De Registro Y Valoración Del Patrimonio (Elementos Generales), la Norma para Establecer la Estructura del Formato de la Relación de Bienes que Componen el Patrimonio del Ente Público, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, los Lineamientos Mínimos Relativos al Diseño E Integración del Registro en los Libros Diario, Mayor e Inventarios y Balances (Registro Electrónico), Lineamientos Dirigidos a Asegurar que el Sistema de Contabilidad Gubernamental Facilite el Registro y Control de los Inventarios de los Bienes Muebles e Inmuebles de los Entes Públicos,** Lineamientos para la elaboración del Catálogo de Bienes Inmuebles que permita la interrelación automática con el Clasificador por Objeto del Gasto y la Lista de Cuentas, Bando Municipal 2019, El Plan de Desarrollo Municipal de Naucalpan de Juárez para el periodo 2019-2021, Reglamento Orgánico de la Administración Pública de Naucalpan de Juárez, México, Reglamento Orgánico del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan, Estado de México, Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez, México, precisando que éstos son tan sólo algunas de las disposiciones de bienes muebles e inmuebles, sin dejar de considerar todas aquellas disposiciones aplicables en la materia.



- A.8.1.2 Propiedad de los Activos
- A.8.2 Propiedad de los Activos

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implementación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Subgerente de Patrimonio. Así también la vigilancia y supervisión para asegurarse de que este sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

- **Un activo es un recurso controlado por un ente público, identificado, cuantificado en términos monetarios, del que se esperan fundadamente beneficios futuros, derivado de operaciones ocurridas en el pasado, que han afectado económicamente a dicho ente público.**
- **Adquisición de Bienes Muebles: 1241 Mobiliario y Equipo de Administración; 1242 Mobiliario y Equipo Educativo y Recreativo; 1243 Equipo e Instrumental Médico y de Laboratorio; 1244 Vehículos y Equipo de Transporte; y 1246 Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas se registrarán a su costo de adquisición o construcción; en caso de que sean producto de una donación, expropiación, adjudicación o dación en pago a su valor estimado razonablemente, por la unidad administrativa correspondiente, o de un bien similar o al de avalúo, aun cuando no se cuente con el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o documento original que ampare la propiedad del bien, e incluso cuando se encuentren en trámite de regularización de la propiedad. En todos los casos se deberán incluir los gastos y costos relacionados con su adquisición.**
- **Es responsabilidad de la Subgerencia de Recursos Humanos el envío del catálogo de áreas y la plantilla del personal para actualizar el control de inventario**
- **Es responsabilidad de la Subgerencia de Patrimonio verificar que las Direcciones, Gerencias, Subgerencias y demás áreas que conforman la estructura orgánica informen oportunamente sobre los cambios de personal (altas o bajas), ya sea con movimientos nominales de personal o con cambios de adscripción para efectos de mantener actualizados los resguardos.**
- **La Subgerencia de Recursos Materiales, a través del Contrato o Contrato Pedido, deberá solicitar al prestador de servicios incluya en la factura la descripción de los bienes muebles, así como la marca, el modelo y su número de serie, asimismo, en caso de que sean bienes en paquete o kit, deberá desglosar los precios unitarios.**



- El almacén general no podrá recibir bienes muebles si el **proveedor de servicios no** presenta la factura correspondiente, con la información solicitada y/o documento jurídico.
- El área de finanzas no deberá pagar facturas que acrediten bienes, sin la firma y sello de patrimonio.
- La Subgerencia de Patrimonio al momento de validar la **factura identificará y clasificará los bienes como se detalla:**
  - a) **Activo Fijo, mayor a 70 UMA'S**
  - b) **Bajo Costo, de 35 a 69 UMA'S**
  - c) **Bienes de Control Administrativo, menor a 35 UMA'S**
- En caso de obra o alguna emergencia por adquirir un bien, el área usuaria deberá informar a la Subgerencia de Patrimonio y al Área de Almacén General el día y la hora en que será entregado el bien, **o a más tardar el siguiente día hábil de recibirlo.**
- Con relación a las obras, la Gerencia Técnica junto con el supervisor de obra deberán informar a la Subgerencia de Patrimonio la instalación de equipos nuevos y/o retiro de equipos del área; así como la disposición final de los equipos retirados.
- En el caso de los bienes muebles que ingresan por donación, **a través de un convenio de factibilidad, la Subgerencia de Factibilidades**, proporcionará la información necesaria para que la Dirección Jurídica elabore el contrato de Donación; una vez, gestionado el contrato se envía al área de contabilidad para la elaboración de la póliza correspondiente. Si excede de 500 días de salario mínimo vigente en la zona en la que se celebra el contrato la donación deberá hacerse en escritura pública.
- Con relación a los bienes muebles adquiridos por arrendamiento (vehículos, equipo de cómputo etc.) el encargado del área que elabore la requisición, es responsable de la asignación y control de los mismos. Teniendo en cuenta que cada bien deberá estar identificado mediante una etiqueta que contenga la leyenda "Equipo Arrendado" e indique el nombre de la empresa por la que fue arrendado y número de contrato. Así mismo, deberá ser notificada la relación de los bienes y el usuario a la Subgerencia de Patrimonio antes de ser asignados.

### 6.0 ACTIVIDADES

#### ALTA DE BIENES MUEBLES POR COMPRA O DONACIÓN

Id	Responsable	Actividad																		
1	Almacén General	Notifica a la Subgerencia de Patrimonio y al área usuaria la entrada de un bien mueble por compra o donación.																		
2	Personal de la Subgerencia de Patrimonio	<p>Revisa el bien mueble y sus características conforme a lo establecido en la factura correspondiente (marca, modelo, y número de serie). En caso de ser un lote deberán estar desglosadas las características y el costo unitario por bien.</p> <p><b>Nota: si no se cumple con este punto no se reciben los bienes.</b></p>																		
3		Solicita al área usuaria nombre completo y número de empleado de quien será el resguardatario del bien.																		
4	Área Usuaria	Proporciona datos del resguardatario y verifica que sea lo solicitado conforme a su requisición.																		
5	Personal de la Subgerencia de Patrimonio	<p>Se da de alta el bien en el sistema de Bienes Muebles tomando en cuenta el costo del bien sin IVA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menor a 35 UMA registrara como bien controlado</li> <li>• Igual o mayor a 35 UMA y menor a 70 UMA registrar como bien no considerado en el activo</li> <li>• Mayor o igual a 70 UMA registrar como activo</li> </ul>																		
6		<p>Ingresa la información solicitada en el sistema de Bienes Muebles</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>- Características</td> <td>- Estado de uso</td> <td>- Fecha de adquisición</td> </tr> <tr> <td>- Material</td> <td>- Uso</td> <td>- Ubicación</td> </tr> <tr> <td>- Marca</td> <td>- Grupo Activo</td> <td>- Número económico*</td> </tr> <tr> <td>- Modelo</td> <td>- Número de factura</td> <td>- Placas*</td> </tr> <tr> <td>- Número de serie</td> <td>- Proveedor</td> <td>- Núm. de motor*</td> </tr> <tr> <td>- Origen del recurso</td> <td>- Costo</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>* En caso de vehículo</p>	- Características	- Estado de uso	- Fecha de adquisición	- Material	- Uso	- Ubicación	- Marca	- Grupo Activo	- Número económico*	- Modelo	- Número de factura	- Placas*	- Número de serie	- Proveedor	- Núm. de motor*	- Origen del recurso	- Costo	
- Características	- Estado de uso	- Fecha de adquisición																		
- Material	- Uso	- Ubicación																		
- Marca	- Grupo Activo	- Número económico*																		
- Modelo	- Número de factura	- Placas*																		
- Número de serie	- Proveedor	- Núm. de motor*																		
- Origen del recurso	- Costo																			
7		Se genera el resguardo de propiedad. <b>Formatos ON-SUP-01 "Tarjeta de Resguardo de Propiedad" y ON-SUP-06 "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo"</b>																		



	Responsable	Actividad
8		Se genera la etiqueta de identificación del bien. Formato ON-SUP-02 "Etiqueta de Inventario" y ON-SUP-04 "Etiqueta de bajo costo" y la pega en el bien correspondiente.
9	Área Usuaria	Firma el resguardo correspondiente al bien. Formatos ON-SUP-01 "Tarjeta de Resguardo de Propiedad" y ON-SUP-06 "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo".
10	Almacén General	Identifica que el bien mueble tenga la etiqueta correspondiente, Formato ON-SUP-02 "Etiqueta de Inventario" y ON-SUP-04 "Etiqueta de bajo costo" y anota el número de identificación del bien en el vale de salida.
11		Autoriza la salida del almacén
12		En caso de ser un bien por compra se canaliza al proveedor al área de finanzas para validación de CFDI.
13	Subgerente de patrimonio	Firma y sella el resguardo de propiedad formatos ON-SUP-01 "Tarjeta de Resguardo de Propiedad" y ON-SUP-06 "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo"
14		Remitirá a la Subgerencia de Contabilidad oficio informando del registro de los bienes muebles, con el objetivo de que la contabilización de las transacciones de gasto se haga conforme a la fecha de su realización, independientemente de la de su pago, y la del ingreso se registrará cuando exista jurídicamente el derecho de cobro, las transacciones deben registrarse por única vez en el momento en que suceden o cuándo el ente público conozca su existencia
14	Finanzas	Da seguimiento a las actividades 21 a la 26 del procedimiento DF-12-02 Nota: No se deberán pagar facturas que acrediten bienes sin firma y sello de la Subgerencia de Patrimonio.
15		Envía factura original al área de contabilidad
16	Contabilidad	Recibe factura original y elabora póliza correspondiente; Es menester aclarar, que toda operación debe registrarse a su máximo nivel de desagregación, a efecto de poder generar los elementos necesarios para una identificación, control y emisión de informes requeridos, la



		cual envía a la Subgerencia de Patrimonio por lo menos tres días hábiles antes del cierre contable del mes.
17	Subgerencia de Patrimonio	Recibe factura original y póliza y elabora el reporte mensual.
18	Subgerencia de Patrimonio	Integra el expediente individual por bien.
19	Subgerencia de Patrimonio	Inscribe en el libro especial de Bienes Muebles, con expresión de sus valores descripción y todas las características de identificación; así como su número de inventario.

### ALTA DE BIENES MUEBLES SOBRAINTES EN EL INVENTARIO

	Responsable	Actividad
20	Área de Finanzas	Realizará la Conciliación Físico - Contable
21		Determinará de los bienes muebles reportados como sobrantes, cuales no cuentan con registro contable/administrativo
22	Subgerencia de Patrimonio	Investigará si los bienes no se encuentran en arrendamiento, comodato, usufructo o que cuenten con documentación que acredite la propiedad.
22		Realizará una ficha técnica por cada uno de los bienes muebles, en la cual además de todas sus características de identificación, incluirá una fotografía del bien y un cuadro comparativo, para lo cual se le asignara un valor razonable, el cual puede determinarse a partir de las siguientes técnicas: 1. Cotizaciones observables en los mercados; 2. Valores de mercado de activos, pasivos o activos netos similares en cuanto a sus rendimientos, riesgos y beneficios; y 3. Técnicas de valuación (enfoques o modelos) reconocidos en el ámbito financiero, para obtener valores tales como, valor presente esperado, valor presente estimado, modelos de precios de opción, modelos de valuación de acciones, opciones o derivados, entre otros, el cuadro comparativo incluirá la referencia de donde fue tomada la información.
24		Solicitará, a través de la Dirección de Administración, autorización del Consejo Directivo; para la asignación del valor referenciado y su alta contable y alta en el Inventario General de Bienes Muebles.
25	Subgerencia de Contabilidad	Genera la póliza de registro correspondiente; tomando como referencia el punto de acuerdo emitido por el Consejo Directivo



<b>26</b>	<b>Subgerencia de Patrimonio</b>	<b>de</b>	<b>Registra en el Inventario General di Bienes Muebles y el el Libro Especial.</b>
-----------	----------------------------------	-----------	--

**8.0 REGISTROS DE CALIDAD**

1. ON-SUP-01 "Tarjeta de Resguardo de Propiedad"
2. ON-SUP-06 "Tarjeta de resguardo de propiedad de los bienes no considerados en el activo"
3. ON-SUP-02 "Etiqueta de Inventario"
4. ON-SUP-04 "Etiqueta de bajo costo"

**9.0 TABLA DE REVISIONES**

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Alta de Bienes Muebles
CÓDIGO	PC-13-05
REVISIÓN	10
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se realizó reingeniería del procedimiento de acuerdo a los lineamientos de la normativa correspondiente.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	27 de Junio del 2024

**10.0 AUTORIZACIÓN**

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Subgerencia de Patrimonio	 Gerencia de Administración	 Dirección de Administración
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		



---

PROCESO PL-14

Soporte Técnico

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-14-01** Mantenimiento Correctivo

**DF-14-02** Mantenimiento Preventivo

**DF-14-03** Soporte a Sistemas y Base de Datos

**PC-14-02** Administración de Software

**PC-14-03** Control de Acceso

**PC-14-04** Soporte a Redes

**PC-14-05** Desarrollo Seguro



**OBJETIVO:**

- Establecer una metodología que asegure la reacción en tiempo y forma y la toma de acciones ante la aparición de fallas o requerimientos relacionados con la infraestructura informática y de telecomunicaciones.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Aplica a servidores, pc's, laptop's, switches, routers, cableado de redes, impresoras y multifuncionales, de todas las áreas involucradas en el SG.
- Desde la planificación, ejecución y consecución del mantenimiento correctivo al equipo, tanto físico como lógico, así como la gestión de compra de refacciones en su caso.


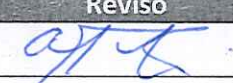
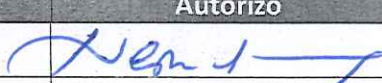
**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión, sección 7.1.3 Infraestructura
- MG-15 Declaratoria de aplicabilidad (SOA).
- A.8.3.1 Gestión de Soporte extraíbles.
- A.8.3.2 Disposición de los medios.
- A.8.3.3 Transferencia de medios físicos.
- A.11.2.5 Retirada de activos.
- A.11.2.6 Seguridad de los Equipos fuera de las instalaciones.
- A.11.2.7 Reutilización o retiro seguro de equipos.

**GENERALIDADES:**

- Todo mantenimiento correctivo o de apoyo hacia la infraestructura de informática y telecomunicaciones, será soportada con la respectiva "Orden de Trabajo" (formato ON-GGD-01) que general el sistema RAS( Resource Administración System).
- Al realizar la reparación del equipo o sustituirlo por otro, si éste pertenece a una unidad externa a oficinas centrales, al usuario que lo recoge, se le entregará un "Vale de Salida de Equipo de Cómputo" (formato ON-GGD-14), el cual será solicitado por el personal de vigilancia para permitir la salida del equipo de cómputo.
- En caso de que el equipo no tenga reparación y la Gerencia de Gobierno Digital, este en posibilidad de reemplazarlo, se entregara el remplazo al usuario, firmando la "Carta Responsiva de Entrega de Equipo de Cómputo y Telefonía" (formato ON-GGD-06).
- Para la valoración de los equipos, se hace mediante un "Dictamen Técnico" ( formato ON-GGD-16), con el resultado del dictamen, el usuario procederá a tramitar la Baja definitiva y/o Reemplazo del equipo .
- La firma de conformidad del usuario en referencia a las Ordenes de Trabajo solicitadas y atendidas por la Gerencia de Gobierno Digital, serán recabadas en el "Listado de Firmas de Conformidad" (formato ON-GGD-15), siempre y cuando la Gerencia de Gobierno Digital esté en posibilidad de hacerlo, dado que en ocasiones, el que el área usuaria se encuentre en el exterior de oficinas centrales complica la recolección de dichas firmas.
- Las órdenes de trabajo serán priorizadas por actividad a la que aportan valor, a saber:
  - 1.- Cobro
  - 2.- Liquidaciones / Aclaraciones
  - 3.- Registro/Modificación al Padrón
  - 4.- Atención a Usuarios / Medidores
  - 6.- Estados de Cuenta
  - 7.- Fiscalización
  - 8.- Administrativas / Operativas / Apoyo
  - En este mismo sentido se manejarán 3 niveles de escalación:
    - 1.- Atención del técnico / jefe de departamento.
    - 2.- Atención del Subgerente.
    - 3.- Atención del Proveedor.

- DIFUSIÓN REQUERIDA:** Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-14-01		Se actualiza los códigos de los formatos así como el nombre de los titulares.			
Fecha	Revisión		Unidad de Soporte a Redes	Gerencia de Gobierno Digital	Dirección General
12/06/2024	13				



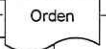
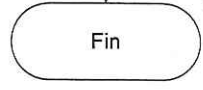
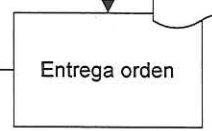
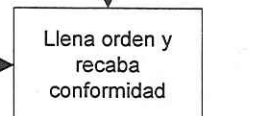
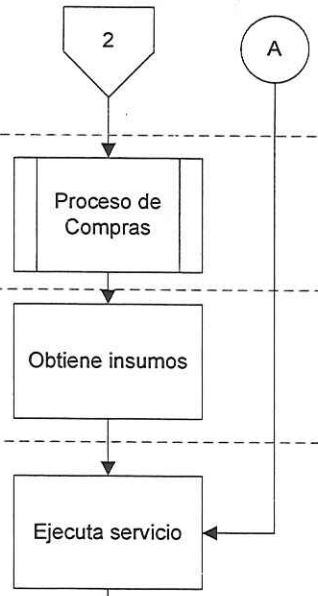
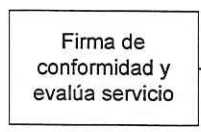
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Personal de Informática	Soporte a Redes/Informático	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	El usuario interno podrá solicitar un servicio sobre infraestructura informática y/o telecomunicaciones, vía: Sistema RAS.	Levantar orden de servicios	Atiende		
3			Canaliza servicio	Recibe y genera orden	
4				Entrega al técnico	
5	El diagnóstico del problema en el equipo incluirá los tiempos en los que podrá ser reparado.			Acude al sitio y Diagnostica	
6	No se podrán solucionar situaciones en las que el costo de reparación implique un monto mayor al 50% del costo del equipo, a menos que el equipo tenga prioridad y en tal caso se cuente con una autorización.			Puede solucionar?	
7				Determina requerimientos	
8				2	





## Mantenimiento Correctivo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Personal de Informática	Soporte a Redes/Informático	Tiempo de Ejecución
9				2	
10	En caso de que se requiera la adquisición de refacciones o accesorios, o en caso de tratarse de equipo con garantía vigente o arrendado, los mantenimientos dependerán de la obtención de dichos insumos o servicios a través del proceso de Compras.			Proceso de Compras	
11				Obtiene insumos	
12				Ejecuta servicio	
13	El usuario solicitante firmará de conformidad la orden de trabajo, una vez que corrobora que el servicio ha sido realizado de manera adecuada. Cualquier observación podrá ser registrada en la misma orden, así como la evaluación del servicio recibido.	Firma de conformidad y evalúa servicio		Llena orden y recaba conformidad	
14			Recibe e integra a archivo	Entrega orden	
15			Fin		
16					



**OBJETIVO:**

Minimizar el riesgo de fallas en la infraestructura informática y de telecomunicaciones del Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica a servidores, pc's, switches, routers, cableado de redes, de todas las áreas involucradas en el SG.

Desde la planificación, ejecución y consecución del mantenimiento que implica limpieza física, revisión de fallas generales, eliminación de software no autorizado o sin licencia.

**REFERENCIAS:**

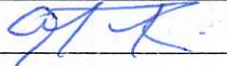

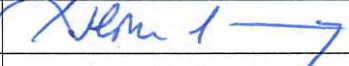
- Manual de Gestión, sección 7.1.3 Infraestructura
- MG-15 Declaratoria de Aplicabilidad SoA
- A.11.2.3 Seguridad del Cableado
- A.11.2.4 Mantenimiento de los Equipos

**GENERALIDADES:**

- El "Programa de Mantenimiento Preventivo" (formato **ON-GGD-03**), se elabora semestralmente y es revisado de manera mensual para ajustar cambios en la infraestructura derivados de compras, cambios y bajas de equipo.
- La planificación de los mantenimientos se lleva a cabo tomando en cuenta: cargas de trabajo en las áreas, cantidades de equipos, disponibilidad del personal, periodos vacacionales, antigüedad del equipo, personal técnico disponible, prioridades en los procesos, entre otros.
- El programa de mantenimiento es difundido y puesto a disposición de las diferentes áreas a través de la Intranet, en el submenú Aplicaciones.
- En casos específicos que determina la Gerencia de Gobierno Digital y/o la Alta Dirección, el mantenimiento al equipo se contratará mediante el proceso de Compras.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-14-02		Se actualizan los códigos de los formatos y los nombres de los titulares.			
Fecha	Revisión		Unidad de Soporte a Redes	Gerencia de Gobierno Digital	Dirección General
12/06/2024	11				



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Gerencia de Gobierno Digital	Soporte a Redes/Técnico	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2		Establece programa anual de mantenimiento			
3		Difunde programa			
4					Según Programa
5	Sólo en casos especiales o por requerimiento del propio usuario, y teniendo el espacio adecuado, el mantenimiento preventivo puede ser realizado en sitio.		Retira equipo del área	Presta equipo para el mantenimiento	
6	El mantenimiento preventivo incluye: Limpieza Física Revisión general del equipo Eliminación de software no autorizado o sin licencia		Ejecuta mantenimiento		
7	Todo servicio de mantenimiento preventivo es documentado mediante " <u>Mantenimiento Preventivo</u> " (formato ON-GGD-02).		Genera documento de mantenimiento preventivo		
8			2		

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Gerencia de Gobierno Digital	Soporte a Redes/Técnico	Áreas Internas	Tiempo de Ejecución
9			2		
10			Entrega equipo operando y orden	Recibe y prueba	
11				Firma de conformidad en la orden y anota comentarios	
12	Cualquier comentario realizado por el usuario es informado al Subgerente para su conocimiento e integrado a los indicadores mensuales del proceso.	Recibe	Recibe y entrega a la secretaria	Devuelve orden	Según Programa
13		Integra a expediente			
14		Fin			
15					
16					





# SOPORTE TÉCNICO

## Soporte a Sistemas y BD

### OBJETIVO:

Establecer una metodología que asegure la atención y solución oportuna a problemas, solicitudes e incidentes en los Sistemas informáticos y las bases de datos administradas en el OAPAS.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a sistemas informáticos instalados y/o administrados por la **Gerencia de Gobierno Digital**, así como las bases de datos de almacenamiento de los mismos.

Desde el registros, atención y solución a:

- Solicitudes
- Incidentes
- Problemas

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, sección 7.1.3 Infraestructura

A.12.3.1 Respaldos

A.12.4.1 Registro de eventos

A.12.4.2 Protección de la información de los registros.

### GENERALIDADES:

- Toda solicitud, incidente o problema que requiera atención, deberá ser gestionada mediante oficio y/o RAS por parte del área usuaria involucrada. En caso de que la solicitud afecte a un tercero, o bien, el sistema o base de datos involucrada pertenezca a otra área, se deberá solicitar el visto bueno de la misma.
- Para el caso de la base de datos del Sistema SCCAN, alojada en el servidor del área de **Gobierno digital**, se realiza un respaldo semanal tipo "Full", acumulándose y manteniéndose uno semanal y posteriormente uno mensual; el respaldo es programado y se realiza de manera automática mediante una tarea de SQL, la cual genera una bitácora tipo "Log" que sirve para comprobar la integridad del respaldo y su ejecución puntual. Dicho respaldo mensual es extraído a un dispositivo de cinta para su resguardo seguro. Los respaldos para otros sistemas como el Gestired y el CIAT, se realizan a petición del área usuaria, así como cualquier otro tipo de archivos electrónicos alojados en los equipos de cómputo de las diferentes áreas utilizando la "Bitácora de Respaldo" (registro ON-GGD-07).

### DIFUSIÓN REQUERIDA:


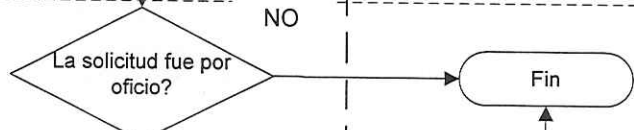
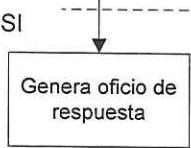
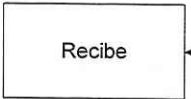
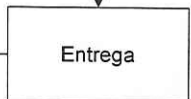
Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-14-03		Se modifica el código del formato también los nombres de los titulares.			
Fecha	Revisión		Unidad de Soporte Informático	Gerencia de Gobierno Digital	Dirección General
12/06/2024	10				



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Gerencia de Gobierno Digital	Soporte Informático	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Toda solicitud de servicio se solicita a través del RAS (Resource Administration System)	Genera solicitud por Oficio y/o RAS			
3		Por Oficio	SI	Recibe	
4		NO		Revisa	
5			Recibe	Infirma	Es procedente?
6		Recibe Oficio	Responde/ Informa por Oficio	Atiende según solicitud	
7	Todo seguimiento y respuesta a las solicitudes se hacen a través del sistema RAS (Resource Administration System), Para llevar un registro se hace una impresión de listado emitido por dicho sistema.	Recibe pro el Ras	Recibe pro el Ras	Informa a través de RAS	
8					2



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Gerencia de Gobierno Digital	Soporte Informático	Tiempo de Ejecución
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

### 1.0 OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad del software realizando seguimiento a los diferentes elementos que integran el sistema de información.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a todos los cambios en el hardware, infraestructura de comunicaciones, software, aplicaciones, sitios web y base de datos residentes en el SCCAN.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, sección 7.1.3 Infraestructura

DF-14-02 Mantenimiento Preventivo

MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA)

A.9.4.2 Procedimientos seguros de inicio de sesión

A.11.2.8 Equipo de usuario desatendido

A.12.2.1 Controles contra el malware

A.12.4.3 Registros del administrador y operador

A.12.4.4 Sincronización del reloj

A.12.5.1 Instalación de software en los sistemas operativos

A.12.6.2 Restricciones en la instalación de software

A.13.2.3 Mensajería electrónica

A.14.2.3 Revisión técnica de las aplicaciones tras efectuar cambios en el sistema operativo

A.14.2.4 Restricciones a los cambios en los paquetes de software

### 4.0 RESPONSABILIDADES

#### Unidad de Soporte a Redes:

- Vigila el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la gestión de software,
- Supervisa y administra el uso de los recursos informáticos,
- Realiza el mantenimiento de los equipos informáticos del organismo,
- Define el estándar de respaldo de los servidores y los equipos de hardware, de las aplicaciones, configuraciones de servicios y autorizar las solicitudes de respaldo especiales.

### 5.0 GENERALIDADES

#### A.9.4.2 Procedimientos seguros de inicio de sesión

A través de un controlador de dominio (Active Directory), se establece el control de acceso mediante la habilitación de restricciones y excepciones a la información que se asigna a cada usuario registrado por medio de la **Orden de Trabajo** (registro **ON-GGD-01**) que es por el Sistema RAS.



### A.11.2.8 Equipo de usuario desatendido

Los usuarios y proveedores de servicio del Organismo deben garantizar que los equipos informáticos desatendidos estén debidamente protegidos, por lo cual se tiene configurado en el Active Directory la política de protector de pantalla en todos los equipos, especialmente en las áreas de mayor afluencia de personal externo, se tiene:

- a) Bloqueo del equipo de cómputo tras abandonar el puesto de trabajo.
- b) Bloqueo automático de la sesión en el equipo de cómputo tras inactividad superior a 5 minutos.
- c) Apagado de los equipos de cómputo al finalizar la jornada laboral

### A.12.2.1 Controles contra el malware

El software y los servicios de procesamiento de información son vulnerables a la introducción de códigos maliciosos, todo equipo de cómputo que es entregado o reasignado se le instala antivirus (Kaspersky Endpoint Security 10 for Windows) con la finalidad de prevención y recuperación que sirva como protección contra malware. La consola de Kaspersky cuenta con un panel único configurado con el Active Directory que facilita la administración y protección de todos los dispositivos, detecta vulnerabilidades en las aplicaciones y sistemas operativos para identificar puntos que puedan permitir el ingreso de programas maliciosos a la red. Las deficiencias se reparan con parches actualizados de manera automática antes de que el malware puede aprovechar y afectar datos.

### A.12.4.3 Registros del administrador y operador

En el SITE donde se encuentran los servidores y varios equipos de comunicación se cuenta con una puerta de seguridad en donde solo las personas responsables tienen el acceso, si alguna persona ajena tiene la necesidad de ingresar, su acceso y motivo del mismo se registra en el formato **“Control de Bitácora del Acceso al Sistema Site”** (registro ON-GGD-10).

El administrador tiene la función de:

1. Gestionar el sistema operativo del servidor
2. Mantener la integridad del rendimiento del servidor
3. Instalar y configurar el software nuevo y las actualizaciones
4. Solucionar problemas y actualizar la información de cuentas de usuario (añadir/eliminar usuarios y restablecer contraseñas)
5. Realizar copias de seguridad de rutina
6. Integrar las nuevas tecnologías
7. Gestionar redes y aplicar las actualizaciones
8. Revisiones y cambios de configuración para el sistema operativo.



El operador tiene la función de:

1. Estructura de la base de datos
2. Actividad de los datos
3. Sistema manejador de base de datos
4. Asegurar la confiabilidad de la base de datos
5. Restringir el acceso a los datos de acuerdo a su perfil del usuario

#### **A.12.4.4 Sincronización del reloj.**

La Unidad de Soporte a Redes es el responsable de la sincronización de los relojes de los sistemas de procesamiento de información que tiene bajo su administración, esta sincronización se realiza bajo las herramientas: Active Directory y parche de hora de Microsoft. La hora de referencia que se utiliza es proporcionada por el sitio [time.windows.com](http://time.windows.com) (UTC-06:00) Guadalajara, Ciudad de Mexico, Monterrey.

#### **A.12.5.1 Instalación de software en los sistemas operativos.**

Cuando se asigna un equipo de cómputo a un usuario se instala el software de acuerdo al área y las funciones que realice, si requiere de algún software en especial se solicita mediante oficio dirigido a la Gerencia de Gobierno Digital para evaluar si es necesario la instalación de dicho software y se remite al procedimiento **DF-14-02 Mantenimiento Preventivo**.

#### **A.12.6.2 Restricciones en la instalación de software**

La Unidad de Soporte a Redes y Comunicación instala un perfil de usuario avanzado en cada equipo de cómputo en el que se configura una directiva de grupo en el Active Directory con ella se pueden identificar y especificar el software que pueden ejecutar para proteger el entorno informático del código que no es de confianza mediante directivas de restricción de software puede definir el nivel de seguridad predeterminado no restringido o no permitido para un objeto de directiva de grupo (GPO) de modo que se permita o no que el software se ejecute de forma predeterminada.

#### **A.13.2.3 Mensajería electrónica**

Los servidores de correo se encuentran con los proveedores de Microsoft y Telmex, a través de la **Orden de Trabajo (registro ON-GGD-01)** por medio del Sistema RAS se realiza la configuración de correo electrónico en cada equipo de cómputo que sea solicitado, con las siguientes características:

#### **TELMEX**

Seguridad de la Plataforma

Triara ha incorporado en su servicio administrado de Correo un sistema de filtrado Anti-virus y filtrado Anti-Spam para garantizar la seguridad del correo electrónico de los usuarios.



### Características del Sistema de Seguridad

- **Protección Multicapa**

Todos los mensajes de correo son escaneados en el perímetro de la red y posteriormente son escaneados nuevamente en los servidores de Correo utilizando los siguientes motores Anti-Virus: Computer Associates, Sophos y Norman.

- **Redundancia**

Se utilizan servidores en una arquitectura de alta disponibilidad para garantizar que en caso de una falla el resto de los servidores continúen trabajando de tal forma que el sistema de correo electrónico continúe protegido.

- **Alta velocidad**

Debido a que los servidores de seguridad trabajan en el perímetro, los servidores de Correo pueden enfocarse en sus tareas básicas garantizando así altos niveles de respuesta para el envío y recepción de correo.

- **Protección Anti-Spam**

Asimismo, se utiliza un clúster de servidores Anti-Spam con tecnología basada en Iron Port y Sender Base para escanear los correos electrónicos en el perímetro de la red antes de que ingresen a los servidores de Correo de Triara. La información de toda la plataforma de Correo Hosted Exchange 2010 es almacenada en discos de alto desempeño con redundancia en espejo. Se realizan dos respaldos al día en cintas magnéticas las cuales se resguardan durante un lapso de 1 semana, para que en el remoto caso de que ocurra una eventualidad en la plataforma, la información pueda ser recuperada en forma íntegra.

Actualmente no se cuenta con la posibilidad de recuperar mensajes individuales de un dominio o de un usuario, es decir, solo es posible recuperar la información completa de la plataforma.

### **MICROSOFT**

- Proporciona capacidades integradas de filtrado de correo no deseado y de malware que permiten proteger los mensajes de correo electrónico entrante y saliente frente a software malintencionado y ayudan a protegerlo frente al correo no deseado.
- Centros de datos físicos supervisados las 24 horas del día.
- Aislamiento lógico de datos entre distintos clientes.
- Separación de la red interna de centros de datos y la red externa, así como cifrado de los datos transmitidos a través de las redes.
- Cifrado de los datos de correo con el cifrado de BitLocker de 256 bits, así como cifrado SSL/TLS de los datos en tránsito.
- El control de la instalación de los correos institucionales se basa específicamente en la contraseña y en la licencia del correo ya que informática tiene el control para dar de alta o de baja.



### A.14.2.3 Revisión técnica de las aplicaciones tras efectuar cambios en el sistema operativo

Cada que se pretende actualizar un sistema operativo se prueba si los sistemas institucionales pueden seguir ejecutándose de manera óptima en la nueva actualización a través del Programa de mantenimiento preventivo (registro ON-GGD-03)

### A.14.2.4 Restricciones a los cambios en los paquetes de software

Las modificaciones de software solo se realizan siempre y cuando la aplicación la requiera sin modificar tanto el contexto y sobre todo mantener la seguridad, se realiza por medio de una directiva de grupo (Windows update) en el Active Directory que accede a varias opciones para permitir las actualizaciones o restringirlas, para que cualquier vulnerabilidad en el sistema operativo no pueda comprometer la seguridad de la aplicación.

## 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración	Gerencia de Administración
Dirección de Finanzas	Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación
Unidad de Nómina y Control de Asistencia	Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular
Unidad de Licitaciones y Adquisiciones	Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería
Unidad de Ingresos	Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto
Unidad de Cuenta Pública	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
Subgerencia de Electromecánica	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua	Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría
Unidad de Agua Limpia	Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra



Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización
Subgerencia de Bacheo	Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central
Subgerencia Comercial San Esteban	Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes
Subgerencia Comercial Echeagaray	Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal
Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes
Dirección Jurídica	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	




### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-GGD-01 **"Orden de trabajo"**
2. ON-GGD-03 **"Programa de mantenimiento preventivo"**
3. ON-GGD-10 **"Control de Bitácora del Acceso al Sistema Site"**

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO:	Administración de software
CÓDIGO:	PC-14-02
REVISIÓN:	08
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Se actualizan los códigos de los formatos y los nombres de los titulares de área.
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN:	12 de Junio 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Unidad de Soporte a Redes	 Gerencia de Gobierno Digital	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		



### 1.0 OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la gestión de derechos de accesos a los sistemas de información del organismo

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a toda la información que se encuentra en las carpetas compartidas, bases de datos, sistemas computacionales, servidores, etc., del organismo. Es aplicable a todos los empleados y terceros que presten sus servicios al Organismo de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, sección 7.1.3 Infraestructura

DF-14-03 Soporte a Sistemas y BD

MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA)

A.6.2.2 Teletrabajo

A.9.1.2 El acceso a las redes y servicios de red.

A.9.2.1 Registro y cancelación de usuario

A.9.2.2 Provisión de acceso de los usuarios

A.9.2.3 Gestión de derechos de acceso privilegiado

A.9.2.4 Gestión de la información secreta de autenticación de los usuarios

A.9.2.5 Revisión de los derechos de acceso de usuario

A.9.2.6 Retirada o ajuste de los derechos de acceso

A.9.3.1 Uso de la información de autenticación secreta

A.9.4.1 Restricción del acceso a la información

A.9.4.3 Sistema de gestión de contraseñas

A.9.4.4 Uso de las utilidades privilegiadas de los programas

### 4.0 RESPONSABILIDADES

**Gerencia de Gobierno Digital:** Define los accesos a los datos por parte de los usuarios del organismo y terceros, cuidando tener una adecuada segregación de funciones, así como gestionar los accesos definidos.

**Unidad de Soporte a Redes:** Dispone de los controles y políticas de controles de acceso. Así como gestionar los derechos de acceso a los medios de procesamiento de información según lo descrito en las Políticas de Seguridad de la Información (MG-16).

### 5.0 GENERALIDADES

#### A.6.2.2 Teletrabajo

Todo acceso desde redes externas a la red del OAPAS, será autorizado por la Gerencia de Gobierno Digital. Para el acceso al teletrabajo se deben tener en cuenta las necesidades técnicas y tecnológicas que garanticen que los usuarios cuentan con las herramientas necesarias como: lugar donde se realizaran las actividades, horario en el que se realizan las actividades y requisitos técnicos para la realización de las actividades que solicite el usuario del proceso manteniendo en todo momento los principios de eficiencia, eficacia y uso racional de los recursos.



Los servicios de teletrabajo deben garantizar en todo momento la seguridad de la información, las condiciones mínimas que se deben implementar incluyen:

- Comprobar y certificar la identidad de los usuarios que utilizan la conexión para el teletrabajo.
- Autorizar el acceso únicamente a la información, servicios y sistemas de información necesarios.
- Separar los accesos de comunicación entre los diferentes usuarios de teletrabajo, para impedir acceso no autorizado a información o servicios, garantizar la integridad de la información y acceso a los sistemas de información cuando se usan los servicios de teletrabajo.
- Las conexiones a servicio de teletrabajo deben permanecer cifradas y utilizando conexiones seguras o redes privadas.

Por lo tanto, cualquier petición de acceso se debe de realizar por medio de un correo electrónico dirigido a la Unidad de Soporte a Redes.

### **A.9.1.2 El acceso a las redes y servicios de red.**

Los servicios de red con los cuales cuenta el organismo se clasifican de la siguiente manera:

- Administración/configuración: Facilita la administración y configuración de las configuraciones de los distintos equipos de la red (DHCP/DNS).
- Acceso: El usuario debe identificarse conectándose con un servidor en el cual se autentifica por medio de un nombre de usuario y una clave de acceso.
- Impresión: Permite compartir impresoras entre varios equipos de la red
- Información: Los servidores de información pueden almacenar bases de datos para su consulta por los usuarios de la red.
- Comunicación: Permiten la comunicación entre los usuarios a través de mensajes escritos (correo electrónico).

Los servicios antes mencionados son solicitados por medio de **Orden de Trabajo** (registro **ON-GGD-01**) en el sistema RAS u oficio si tienen que ser autorizados por la Gerencia de Gobierno Digital.

### **A.9.2.1 Registro y cancelación de usuario.**

La **Gerencia de Gobierno Digital**, mantiene los registros donde cada uno de los responsables de los procesos haya autorizado a usuarios o terceros el acceso a los diferentes sistemas de información del organismo como lo establece el procedimiento DF-14-03 Soporte a Sistemas y BD. Cuando se retire o cambie de contrato cualquier usuario o tercero, se debe de notificar a la **Gerencia de Gobierno Digital** mediante un oficio para que elimine o cambie de privilegios en los sistemas de información a los que el usuario está autorizado o se dé totalmente dado de baja.



### A.9.2.2 Provisión de acceso de los usuarios.

Para administrar los accesos a los sistemas de información se definen perfiles de cada usuario y se utilizan IDs únicos que permitan relacionar a los usuarios con sus responsabilidades como lo establece el procedimiento DF-14-03 Soporte a Sistemas y BD. La Subgerencia de Recursos Humanos en conjunto con la Subgerencia de Control Patrimonial elabora el **Constancia de no adeudo de bienes muebles** (registro **ON-SHR-09**) del personal que deja de laborar en el organismo para que el personal no tenga acceso al equipo de cómputo como a los sistemas de información.

### A.9.2.3 Gestión de derechos de acceso privilegiado.

Se deben realizar revisiones de privilegios de acceso a los diferentes sistemas de información por parte de usuarios y terceros, manteniendo los registros de las revisiones y hallazgos. La asignación de los accesos privilegiados se hace a través del Active Directory de la siguiente manera:

- La solicitud de usuarios con derechos de acceso privilegiado de otras áreas distintas a la **Gerencia de Gobierno Digital** se hace mediante correo electrónico y/u oficio.
- Los sistemas de información deben garantizar la administración de usuarios con perfiles especiales de consulta para auditoría de los sistemas de información.

### A.9.2.4 Gestión de la información secreta de autenticación de los usuarios.

Todos los usuarios (incluido el personal de la Gerencia de Gobierno Digital, como los operadores, administradores de red, programadores de sistemas y administradores de bases de datos) tendrán un identificador único (ID de Usuario) solamente para su uso personal exclusivo, de manera que las actividades tengan trazabilidad.

### A.9.2.5 Revisión de los derechos de acceso de usuario.

La **Gerencia de Gobierno Digital** es la responsable de los accesos de los administradores de aplicaciones, de forma que se establezca un control efectivo desde el registro inicial de la cuenta hasta el momento en que se requiera ser modificada, revocada o eliminada. Todo aquello que no puede ser realizado por la aplicación es considerado como mantenimiento de la base de datos y es solicitado mediante oficio, memorándum u Orden de Trabajo (registro **ON-GGD-01**) por medio del Sistema RAS.

### A.9.2.6 Retirada o ajuste de los derechos de acceso.

La Subgerencia de Recursos humanos o jefe de área debe revisar en forma periódica los perfiles de usuario del personal vigente, y solicitar a la **Gerencia de Gobierno Digital** la actualización de estos como lo establece el procedimiento DF-14-03 Soporte a Sistemas y BD



### **A.9.3.1 Uso de la información de autenticación secreta.**

Todos los usuarios deben cumplir con las directrices establecidas en el MG-16 Políticas de Seguridad de la información, así como mantener la información de autenticación secreta, como sensible, asegurándose de que no se divulguen, incluidas las personas con autoridad.

### **A.9.4.1 Restricción del acceso a la información.**

El nivel de privilegios de una cuenta de usuario estándar es definido de acuerdo al procedimiento DF-14-02 Mantenimiento correctivo y procedimiento DF-14-03 Sistema de Base de Datos cualquier requerimiento adicional de acceso debe ser se hace mediante correo electrónico y/u oficio.

### **A.9.4.3 Sistema de gestión de contraseñas.**

Cada usuario debe apearse a la Política de Control de Acceso, establecida en el MG-16 Políticas de Seguridad de la información. El sistema de administración de contraseñas:

- a) Obliga el uso de User ID's y contraseñas individuales para determinar responsabilidades.
- b) Permite que los usuarios seleccionen y cambien sus propias contraseñas luego de cumplido el plazo mínimo de mantenimiento de las mismas o cuando consideren que la misma ha sido comprometida e incluir un procedimiento de confirmación para contemplar los errores de ingreso.
- c) Obliga a los usuarios a cambiar las contraseñas provisionales o que han sido asignadas por el administrador del sistema de información.
- d) No permite mostrar las contraseñas en texto claro cuando son ingresadas.
- e) Almacenar las contraseñas en forma cifrada.

### **A.9.4.4 Uso de las utilidades privilegiadas de los programas.**

Se establece un conjunto de programas utilitarios instalados por defecto en cada equipo de cómputo, para el uso de cualquier software adicional el Jefe de Área debe hacer la solicitud a través de oficio a la Gerencia de Gobierno Digital para su evaluación y aprobación en caso de ser viable. En el Active Directory son realizadas por medio de la consola de administración de directivas de grupo en la cual se configura los privilegios de los usuarios que se encuentran en la red.



### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración	Gerencia de Administración
<b>Dirección de Finanzas</b>	Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación
Unidad de Nómina y Control de Asistencia	Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular
Unidad de Licitaciones y Adquisiciones	Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería
Unidad de Ingresos	Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto
Unidad de Cuenta Pública	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
Subgerencia de Electromecánica	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua	Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría
Unidad de Agua Limpia	Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra
Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización
Subgerencia de Bacheo	Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central
Subgerencia Comercial San Esteban	Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes
Subgerencia Comercial Echegaray	Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal
Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes
Dirección Jurídica	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	



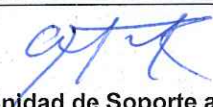


### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-SHR-09 “Constancia de no adeudo de bienes muebles”
2. ON-GGD-01 “Orden de Trabajo”

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO:	Control de Acceso
CÓDIGO:	PC-14-03
REVISIÓN:	09
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Se actualizo el código del formato agregando también la Dirección de Finanzas y se cambió el nombre de los titulares.
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN:	12 de Junio de 2024.

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Unidad de Soporte a Redes	 Gerencia de Gobierno Digital	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		

### 1.0 OBJETIVO

Este procedimiento tiene como objetivo la administración, monitorización, operación y actualización de las redes de cómputo para agilizar los procesos administrativos, así como restringir la capacidad de conexión a las redes compartidas.

Administrar, monitorear, operar y actualizar las redes de cómputo para agilizar los procesos administrativos, así como restringir la capacidad de conexión a las redes compartidas, así como asegurar la continuidad operativa de las mismas.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Fortalecer, proteger y administrar las redes WAN y LAN y las telecomunicaciones del OAPAS, asegurando la continuidad operativa de las mismas.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, 7.1.3 Infraestructura

MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA)

- A.13.1.1 Controles de red
- A.13.1.2 Seguridad de los servicios de red
- A.13.1.3 Segregación de las redes
- A.14.1.2 Protección de servicios de aplicaciones en redes públicas
- A.14.1.3 Protección de las transacciones de servicios de aplicaciones

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La Unidad de Soporte a Redes es el responsable de asegurarse que los usuarios que accedan a la red, cuentan con una identificación única; como de la aplicación de este procedimiento.

### 5.0 GENERALIDADES

#### A.13.1.1 Controles de red

Se gestiona la capacidad de conexión de los usuarios, de acuerdo a la Política de Seguridad de la Información (MG-16 Políticas de Seguridad de la información) donde se:

- Todos los dispositivos de red (routers, firewalls, switches) contiene contraseñas únicas.
- Las contraseñas de red deben cumplir con lo establecido en las Políticas de control de acceso.
- Las contraseñas de red no deben tener encriptación WEP o WPA, deben utilizarse encriptaciones WPA2 o WPA/SDK o superior.
- No se permite su administración remota. La administración es llevada a cabo solo por personal autorizado por el **Gerencia de Gobierno Digital** y en forma local.
- No se permite la configuración de router a través de conexiones inalámbricas.
- Se mantiene un listado de accesos inalámbricos (router) identificados con sus claves, ubicación, alcances, dueños, responsables, usuarios, etc



Excepciones de acceso, serán aprobados por el jefe inmediato, según la necesidad del cargo y verificación previa de que las paginas solicitadas no contengan código malicioso con el visto bueno de Jefe de la Unidad de Soporte a Redes.

### A.13.1.2 Seguridad de los servicios de red

Se mantienen instalados y habilitados sólo aquellos servicios y puertos que sean utilizados por los sistemas de información y software del Organismo, así como el control del acceso lógico a los servicios, tanto a su uso como a su administración mediante bloqueo de puertos en el firewall.

### A.13.1.3 Segregación de las redes

La **Gerencia de Gobierno Digital** es responsable de gestionar la separación de redes de forma física y lógica.

- Se utilizan dispositivos de seguridad tipo firewall para controlar el acceso de una red a otra.
- Las redes inalámbricas públicas no podrán conectarse a la red inalámbrica.
- La separación física de redes se realiza mediante switches, asignando segmentos de IP de distinta clase teniendo acceso a estos segmentos solo los administradores del sistema.
- El control de tráfico se realiza mediante: Active Directory  
Anexo **PC-14-04.01** "Segregación de las redes"

### A.14.1.2 Protección de servicios de aplicaciones en redes / A.14.1.3 Protección de las transacciones de servicios de aplicaciones.

La Unidad de Soporte a Redes es el responsable del monitoreo y registro de las actividades en la red y para ello considera:

- Monitoreo de tráfico Web
- Intentos de acceso no autorizado

## 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración	Gerencia de Administración



Dirección de Finanzas	Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación
Unidad de Nómina y Control de Asistencia	Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular
Unidad de Licitaciones y Adquisiciones	Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería
Unidad de Ingresos	Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto
Unidad de Cuenta Pública	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
Subgerencia de Electromecánica	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua	Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría
Unidad de Agua Limpia	Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra
Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización
Subgerencia de Bacheo	Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central
Subgerencia Comercial San Esteban	Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes
Subgerencia Comercial Echegaray	Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal
Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes
Dirección Jurídica	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. **PC-14-04.01** "Segregación de las redes"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

#### TABLA DE REVISIONES

<b>TÍTULO:</b>	Soporte a Redes
<b>CÓDIGO:</b>	PC-14-04



REVISIÓN:	08
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Se agrega la Dirección de Finanzas y se modifica el nombre de los titulares.
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN:	12 de Junio del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Unidad de Soporte a Redes	 Gerencia de Gobierno Digital	 Dirección General
<b>NOMBRE Y CARGO</b>		

### 1.0 OBJETIVO

Establecer una metodología estándar que garantice el desarrollo y mantenimiento seguro de las aplicaciones del organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica al desarrollo y mantenimiento de los sistemas informáticos, la infraestructura que utilicen, y las personas que participen del proceso de desarrollo, tanto explícita como implícitamente.

El presente procedimiento solo aplica para proveedores externos.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, 7.1.3 Infraestructura

MG-15 Declaración de Aplicabilidad (SoA)

- A.9.4.5 Control de acceso al código fuente de los programas
- A.12.1.4 Separación de los entornos de desarrollo, prueba y operación
- A.12.6.1 Gestión de vulnerabilidades técnicas
- A.14.1.1 Análisis de Requisitos y Especificación de Seguridad de la Información
- A.14.2.1 Política de Desarrollo Seguro
- A.14.2.2 Procedimiento de Control de Cambios
- A.14.2.5 Principios de Ingeniería de Sistemas Seguros
- A.14.2.6 Entorno de Desarrollo Seguro
- A.14.2.7 Externalización del Desarrollo de Software
- A.14.2.8 Prueba de la Seguridad del Sistema
- A.14.2.9 Pruebas de Aceptación del Sistema
- A.14.3.1 Protección de los Datos de Prueba
- A.18.2.3 Revisión del cumplimiento técnico

### 4.0 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la Gerencia de Gobierno Digital la elaboración, implantación, modificación, actualización, mantenimiento y difusión del presente procedimiento, así como, verificar y asegurarse de que éste sea seguido. Le corresponde también el resguardar, controlar, consultar y utilizar adecuadamente los Registros de Calidad derivados del presente.

La Dirección General es responsable de asegurar que la Gerencia de Gobierno Digital cuente con los recursos necesarios para la ejecución de sus funciones, así como de vigilar que éste cumpla con sus responsabilidades.

La Gerencia de Gobierno Digital es responsable también de:

- Asegurar que el organismo, en todas sus áreas, cuente con los sistemas y aplicaciones



que le permitan un mejor ambiente de productividad en el ámbito informático.

- Asegurar que los sistemas y aplicaciones en uso en el ambiente de administración, sean los autorizados y aprobados de acuerdo a las normas y procedimientos vigentes.
- Realizar pruebas a los sistemas y aplicaciones desarrollados y/o mantenidos por un proveedor, a fin de asegurar que éstos cumplen con las normas de seguridad de la información respectivas, y que los datos de prueba con manejados con la debida seguridad.

Todas las áreas y/o departamentos involucrados en el desarrollo y/o mantenimiento de sistemas y aplicaciones administrativas, son responsables de seguir este procedimiento.

### 5.0 GENERALIDADES

La planificación y ejecución del desarrollo y mantenimiento de sistemas y aplicaciones (en adelante el software), contempla diversas etapas, en las cuales se garantiza y valida en todo momento la seguridad de la información:

1. Análisis
2. Diseño
3. Desarrollo
4. Pruebas
5. Implementación
6. Liberación

Desde las primeras etapas el organismo y el proveedor consideran los aspectos de seguridad. Comenzando con el análisis, en donde se identifican los requisitos de seguridad que luego el software deberá cumplir, así como la validación a la que deberá ser sometido para tal efecto.

En la etapa de Diseño se delinearán los controles necesarios para satisfacer los requisitos identificados.

Durante la etapa de desarrollo el proveedor manipula y programa los controles que soportarán la operación y procesamiento de información, considerando en todo momento la seguridad de la información que éstos deben asegurar.

Para la etapa de pruebas, el proveedor en coordinación con los usuarios finales del software, identificarán y seleccionarán cuidadosamente los datos que serán utilizados para la realización de pruebas y ajustes al software, dichas pruebas deberán contemplar tanto el cumplimiento de los requisitos de seguridad y funcionalidad, como los criterios de aceptación del software.

En la etapa de Implementación se pondrá el software en producción, de manera controlada y supervisada, a fin de asegurar su adecuado funcionamiento. Para el caso de actualizaciones, éstas deberán ser implementadas en horarios de baja o nula producción.



Para la última etapa, de liberación, se documentarán los resultados del software, incluyendo los resultados de las pruebas de aceptación de éste y el visto bueno del área solicitante.

### Políticas Generales de Desarrollo

1. El proveedor que realice el desarrollo o mantenimiento deberá sujetarse a los lineamientos de seguridad que se describen en el presente, no obstante, podrá utilizar sus propias metodologías de desarrollo.
2. La Gerencia de Gobierno Digital es la única área facultada para determinar si el desarrollo o mantenimiento de software deberá llevarse a cabo por un proveedor externo.
3. Todo software deberá contar con las reglas mínimas de seguridad:
  - a) Cuenta de usuario, única y fija, por cada usuario operador o administrador.
  - b) Contraseña de usuario segura, que cumpla con las políticas de seguridad relativas a las contraseñas seguras, ya emitidas por el organismo.
  - c) Histórico de movimientos controlado por la cuenta de usuario.
  - d) Histórico de accesos al software.
  - e) Control de operaciones por rol específico
4. Todo desarrollo o mantenimiento de software deberá cumplir las etapas de ingeniería de software definidas y detalladas en este procedimiento.
5. Los cambios en el software deberán registrarse y controlarse mediante versiones de la aplicación. Las versiones se incrementarán en un punto cuando los cambios involucren actividades, módulos o procesos nuevos, y una décima de punto para cambios generales.
6. El acceso al código fuente deberá estar restringido al personal definido por la Gerencia de Gobierno Digital.

### Etapa I: Análisis

- Durante la fase de análisis:

El problema, situación, oportunidad de mejora, actividad y/o proceso identificados, en los cuales se requiere la aplicación de ingeniería de software en el ámbito de un nuevo desarrollo o mantenimiento de software ya en producción. La situación puede derivarse de la supervisión y validación constante del personal de desarrollo sobre las aplicaciones en operaciones y/o los procesos de la organización, o bien, a solicitud expresa de personal de cualquier área.

- Detallar la situación, considerando:

- Tipo, cantidad y clasificación de la información involucrada
- Periodos, áreas y personal involucrado
- Procesos, actividades y tareas implicadas
- Amplitud, contexto y alcance de la situación
- Niveles de seguridad requeridos
- Prioridades



- Los criterios de pruebas y aceptación del software que se utilizarán en las etapas respectivas de prueba y liberación del mismo.
- Requerimientos particulares aplicables respecto de la seguridad de la información.
- Requerimientos de conectividad y/o transferencia de datos.
- Aspectos o estrategias para la seguridad de la información.
- Relación costo-beneficio para la organización.
- Controles que deberán aplicarse durante todo el ciclo de vida del software, según el ámbito de éste.
- Datos de la nueva versión del software.
- Los requerimientos especiales, de existir.
- Los tiempos reales de ejecución.

### **Etapa II: Diseño**

En la segunda etapa:

- Esquemas y parámetros de seguridad para la operación del software.
- Diagramas de flujo, de requerirse, que determinen el flujo y procesamiento adecuado de los datos.
- Pruebas de operación y seguridad que se realizarán al software y/o sus componentes.

### **Etapa III: Desarrollo**

La etapa de Desarrollo no requiere la generación de documentación específica, a menos que haya sido determinado como un requisito en la etapa de análisis.

### **Etapa IV: Pruebas**

Deberán llevarse a cabo dos tipos de pruebas: la primera por parte del personal. El segundo tipo de pruebas deberá ser realizado por el personal involucrado identificado en la etapa de Análisis.

Para ambos tipos de pruebas, el personal podrá utilizar datos ficticios o solicitar a las áreas correspondientes los datos de prueba determinados durante la etapa de Análisis, dichos datos deberán ser entregados vía electrónica.

La protección de los datos de prueba deberá incluir:

- Despersonalización de los datos antes de su uso.
- Eliminar inmediatamente, una vez completadas las pruebas, la información operativa utilizada.

Será requisito documentar:

- El tipo de pruebas realizadas
- Los datos utilizados para ellas, incluyendo su origen
- Los resultados obtenidos y, en su caso, los ajustes realizados
- La aceptación y visto bueno del usuario que realizó las pruebas

Para evitar la pérdida, modificación o uso inadecuado de los datos en el software, se verificará:

- La validación de datos de entrada.
- El procesamiento interno.
- La autenticación de mensajes (interfaces entre sistemas).
- La validación de datos de salida.

### **Etapa V: Implementación**

Concluido el desarrollo o mantenimiento del software, y obtenidos resultados satisfactorios de las pruebas tanto del personal de la Gerencia de Gobierno Digital como del usuario.

La implementación contemplará tres etapas, cuyos tiempos pueden variar dependiendo el tamaño, complejidad y características específicas del software.

**Capacitación.-** El personal de producción que utilizará el software o los cambios realizados en éste, deberá ser capacitado y adiestrado para su uso adecuado, para lo cual, el personal de la Gerencia de Gobierno Digital deberá apoyarse en el procedimiento de Capacitación. Durante esta etapa, se deberán entregar las cuentas de usuario, para el caso de nuevos desarrollos.

**Instalación.-** De tratarse de software de escritorio que requiera estar instalado localmente en el equipo, o bien, archivos ejecutables que deban ser actualizados, se procederá según lo estipulado en el procedimiento de Mantenimiento Correctivo y Preventivo, mediante el cual se controla el software instalado en los equipos.

**Apoyo.-** El inicio de las operaciones de software nuevo o con nuevas características deberá contar con el apoyo del personal de la Gerencia de Gobierno Digital, quien deberá asistir al personal de producción hasta que éste lo controle.

Como medida de seguridad, antes de la puesta en producción del software o su nueva versión, deberá realizarse una copia de seguridad tanto de la aplicación como de su base de datos.

Una vez puesto en producción el software, se realizarán verificaciones correspondientes a la seguridad de la aplicación que no interfieran con la producción.

### **Etapa VI: Liberación**

Una vez que el proveedor, determinen que el personal es autosuficiente para operar el software o sus nuevas características, se dará por concluido y liberado el proyecto, documentando la fecha y observaciones que se consideren pertinentes.

Toda la información documentada por el proveedor durante el proceso de desarrollo será entregada al organismo



Ya liberado el software, la Gerencia de Gobierno Digital mantendrá el control de la administración de éste, la cual incluye:

- Administración de usuarios
- Administración de la base de datos
- Asignación, cancelación y modificación de roles

Dicha administración se gestionará mediante los procedimientos ya definidos para cada caso y a través de solicitudes generadas mediante el Help Desk.

En ningún caso el administrador del software podrá realizar operaciones ni a través de éste ni de manera directa en la base de datos.

En caso de haber existido una solicitud para el desarrollo o mantenimiento del software, ésta será cerrada mediante los procedimientos ya establecidos, detallando los resultados de la atención de la misma.

### Separación de los entornos de desarrollo, prueba y operación

Para lograr una adecuada separación de ambientes se debe:

- Asegurar un mayor control por parte de la supervisión
- Incrementar el control sobre las versiones fuentes de desarrollo o mantenimiento, evitando que varios programadores trabajen simultáneamente sobre el mismo programa, pudiéndose perder lo realizado en ellos.
- Eficiente utilización de los recursos informáticos al evitar la repetición de los archivos y programas.
- Asegurar el acceso autorizado a los programas fuentes para su modificación.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Subgerencia de Relaciones Publicas	Subgerencia de Transparencia	Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad
Subgerencia de Factibilidades	Unidad de Cultura del Agua	Gerencia de Gobierno Digital	Unidad de Soporte a Redes
Unidad de Soporte Informático	Unidad de Soporte y Mantenimiento al Sistema Comercial	Secretaría Técnica	Unidad de Centro de Atención Telefónica CIAT
Unidad de Oficialía de Partes	Unidad de Coordinación de Archivo	Contraloría Interna	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa
Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Control de Obra	Dirección de Administración	Gerencia de Administración
<b>Dirección de Finanzas</b>	Subgerencia de Recursos Humanos	Unidad de Personal	Unidad de Capacitación
Unidad de Nómina y Control de Asistencia	Subgerencia de Recursos Materiales	Unidad de Servicios Generales	Unidad de Control Vehicular



Unidad de Licitaciones y Adquisiciones	Unidad de Almacén y Papelería	Gerencia de Finanzas	Subgerencia de Tesorería
Unidad de Ingresos	Unidad de Egresos	Subgerencia de Contabilidad	Unidad de Presupuesto
Unidad de Cuenta Pública	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado
Subgerencia de Electromecánica	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales
Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua	Subgerencia de Agua Potable	Unidad de Transporte de Agua en Pipas	Unidad de Macromedición y Telemetría
Unidad de Agua Limpia	Gerencia Técnica	Subgerencia de Construcción	Subgerencia de Planeación e Integración de Obra
Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	Unidad de Atención, Seguimiento a Programas Federalizados	Unidad de control y Administración de Obra Pública	Unidad de Sectorización
Subgerencia de Bacheo	Dirección Comercial	Gerencia de Atención a Usuarios	Subgerencia Comercial Central
Subgerencia Comercial San Esteban	Subgerencia Comercial Tecamachalco	Subgerencia Comercial Satélite	Subgerencia Comercial Lomas Verdes
Subgerencia Comercial Echeagaray	Subgerencia Comercial San Mateo	Unidad de Validación e Impresión de Estados de Cuenta	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal
Subgerencia de Altas, Padrón y Censo	Subgerencia de Medidores	Unidad de Certificados de No Adeudo	Unidad de Inspección a Redes
Dirección Jurídica	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

Ninguno.

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO:	Desarrollo Seguro
CÓDIGO:	PC-14-05
REVISIÓN:	08
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Se agrega la Dirección de Finanzas en la tabla y se cambian los nombres los titulares.
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de enero de 2024





# PROCEDIMIENTO

## Desarrollo Seguro

FECHA DE REVISIÓN:

12 de junio de 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Unidad de Soporte Informático	 Gerencia de Gobierno Digital	 Dirección General
NOMBRE Y CARGO		



---

PROCESO PL-15

Suministro de Agua

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-15-02** Potabilización del Agua

**DF-15-03** Monitoreo Telemétrico

**DF-15-04** Inspección e Instalación de Tomas

**PC-15-01** Distribución de Agua Potable



**OBJETIVO:**

Determinar e implementar la metodología apropiada que permita garantizar la calidad del agua potable a fin de que sea apta para el uso y consumo humano.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El alcance incluye:

- Desinfección del agua

Se aplica a todas las fuentes de abastecimiento del Organismo (propias y externas).

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:


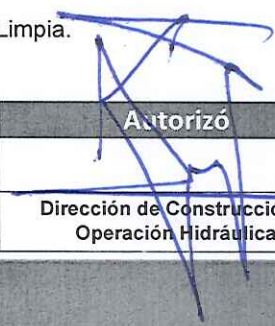
- 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición
- 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

**GENERALIDADES:**

- Cuando se recibe el hipoclorito de parte del proveedor se elabora la **“Orden de Trabajo/Hoja de Campo/Cadena de Custodia (Muestra Simple)”** (registro ON-LCC-10), por parte del Laboratorio adscrito a Efluentes y Calidad del Agua.
- Se toma una muestra por parte del personal de la Unidad de Agua Limpia, la cual se traslada al laboratorio a fin de verificar la calidad del mismo, de acuerdo a la normatividad aplicable, los resultados son registrados en el **“Informe analítico”** (registro ON-LCC-21) por el Laboratorio.
- Por parte del personal de agua limpia durante la recepción se verifica que los sellos que traen las válvulas no hayan sido violados y que coincidan con los registrados en la remisión así también se verifica el pesaje y que presenten la documentación completa (Documento de embarque de sustancias, materiales y residuos peligrosos NOM-043-SCT/1993, hoja de emergencia para el transporte de sustancias, materiales y residuos peligrosos NOM-005-SCT-2008, (Ver anexo DF-15-02.01) Certificado de Calidad. Por cuestiones operativas el hipoclorito se recibe únicamente hasta las 11:00 am, en las instalaciones de agua potable.
- Cuando un bombero o en su caso el radio operador realiza algún reporte por falta de suministro de hipoclorito y/o reserva, falla o fuga en el sistema de desinfección se programa de inmediato a la cuadrilla correspondiente.
- Una vez recibido el reporte, se realiza el **“Recorrido a pozos”** (registro ON-UAL-02), cuando la anomalía es falta de cloro y/o suministro del reactivo así como el mantenimiento preventivo que se realiza al sistema de desinfección, el cual consiste en el lavado del contenedor del reactivo interno y externo, limpieza de la caseta y bomba Dosificadora.
- Cuando se realiza **“Mantenimiento Correctivo”** al sistema de desinfección se registra en el (formato ON-UAL-01).
- De forma mensual (Durante los primeros 5 días hábiles del mes), se recolectan las **“Bitácoras de Operación de equipó de Hipocloración”** (formato ON-UAL-04), que son utilizadas por el persona de Bomberos de las diferentes fuentes de abastecimiento y plantas de tratamiento; información que se utiliza para el llenado de **“Factura de cloro”** (formato ON-UAL-05), para la obtención de los M3 de desinfección de Agua potable y Tratada.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Gerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, Subgerencia de Agua Potable, Unidad de Agua Limpia.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-15-02		Se modifica:			
Fecha	Revisión	El punto 7 de generalidades. ID 02,04,05,06,07,10,13 Y 14			
24/05/2024	11	Nombre del encargado de la Unidad de Agua Limpia	Unidad de Agua Limpia	Subgerencia de Agua Potable	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica


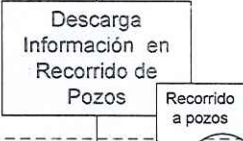
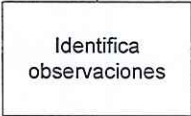

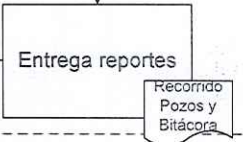
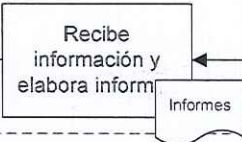
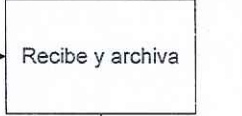
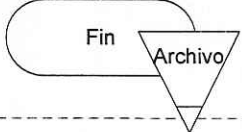


## Potabilización de Agua

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CUADRILLA	JEFE DE UNIDAD DE AGUA LIMPIA	Tiempo de Ejecución
1		Inicio		
2	Se programa recorrido a las diferentes fuentes de abastecimiento, en el que se verifican los niveles de hipoclorito, los cuales se registran en el <b>"Recorrido a pozos"</b> (Registro ON-UAL-02), datos obtenidos a través de la <b>"Bitácora de horas de operación de equipo de hipocloración"</b> (registro ON-UAL-04).	Se programa recorrido Recorrido a pozos y Bitácora		Mensual
3		///		2 o 3 veces al mes
4	Los recorridos realizados a los Pozos, Tanques y Plantas, se realiza con el formato de <b>"Recorrido a Pozos"</b> (registro ON-UAL-02), en el cual queda registrado:	Verifica niveles actuales de hipoclorito		60 minuto
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveles de Hipoclorito.</li> <li>Abastecimiento de Hipoclorito.</li> <li>Mantenimiento Preventivo.</li> <li>Si el sitio está en operación.</li> <li>Si se requiere Mantenimiento Correctivo..</li> </ul>	Identificar tipo de servicio		
6	Todo mantenimiento queda registrado en el formato de <b>"Mantenimientos Correctivo"</b> (formato ON-UAL-01) y <b>"Recorrido a pozos"</b> . (formato ON-UAL-02).	Mantenimiento Abastecimiento		
7	En caso de requerir alguna reparación de mayor costo y que no se cuente con los materiales para la reparación, estos serán solicitados por requisición de servicios, por lo que hasta que no se realiza la reparación, el sitio queda fuera de servicio.	Preventivo Correctivo Abastecimiento y limpieza		60 minuto aprox.
8		2		



## Potabilización de Agua

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD	JEFE DE LA UNIDAD DE AGUA LIMPIA / SECRETARÍA	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
9					
10	Realiza el llenado de " <u>Recorrido a pozos</u> " (registro ON-UAL-02)				
11					
12					
13	La secretaria recibe información de " <u>Recorrido a pozos</u> " (registro ON-UAL-02) y " <u>Bitácora de horas de operación de equipo de hipocloración</u> " (registro ON-UAL-04); realiza el llenado de la " <u>Factura de cloro</u> " (registro ON-UAL-05) para la obtención de los M3 de desinfección de Agua potable y Tratada.				24 horas
14	De forma mensual se elaboran informes del POA e Indicadores, que son entregados en la Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad.				
15					
16					





# SUMINISTRO DE AGUA

## Monitoreo Telemétrico

### OBJETIVO:

Determinar e implementar la metodología apropiada que permita la medición en tiempo real de los caudales.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El alcance incluye:

Parámetros Eléctricos

Parámetros Hidráulicos

Se aplica a todas las Instalaciones Hidráulicas (Pozos y Tanques) del H. Ayuntamiento de Naucalpan.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, sección:

7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición

8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio

### GENERALIDADES:

La Telemetría, hasta el momento, se utiliza principalmente para el Monitoreo y Extracción de datos relacionados con los Volúmenes de caudales recibidos y extraídos de pozos, así como los distribuidos en la Red de Agua Potable del H. Ayuntamiento.

El equipo de telemetría, se identifica por nombre de la instalación hidráulica en la que se encuentra (pozo y/o tanque).

Es verificado constantemente para asegurar su estado adecuado y resultados adecuados (diariamente en términos de su correcta operación, mantenimiento preventivo anual por parte del proveedor).

Es asegurado, considerando que se han tomado las medidas físicas adecuadas, según las recomendaciones del proveedor, para mitigar riesgos de daños físicos y/o deterioro anormal sobre el mismo.

En caso de daño o falla, el proveedor diagnostica y determina si es necesario su cambio, por lo que no requiere una calibración específica.

El software de telemetría ha sido programado de inicio con los parámetros determinados para garantizar el resultado deseado, no obstante, se verifica mensualmente que dichos parámetros sigan siendo válidos a través de los indicadores de medición mensuales (Ver anexo DF-15-03-01 Parámetros de Telemetría).

Los reportes que se manejan en el área son los siguientes:

“Reporte Diario de Novedades” (Registro ON-UMT-01), se genera diario y se le hace llegar al CIAT.

“Reporte de Lluvias” (Registro ON-UMT-03), se genera diario y se le hace llegar al CIAT.

“Tirantes de los Tanques Municipales y Estatales” (Registro ON-UMT-04), se elabora en caso de alguna anomalía, el radio operador llama al 320 para algún ajuste.

“Reporte de Lectura Mensual a Pozos” (Registro ON-UMT-07), se genera mensualmente, se utiliza como soporte para el pago a la CONAGUA. Trimestralmente se entrega a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica y a la Dirección de Administración y Finanzas.

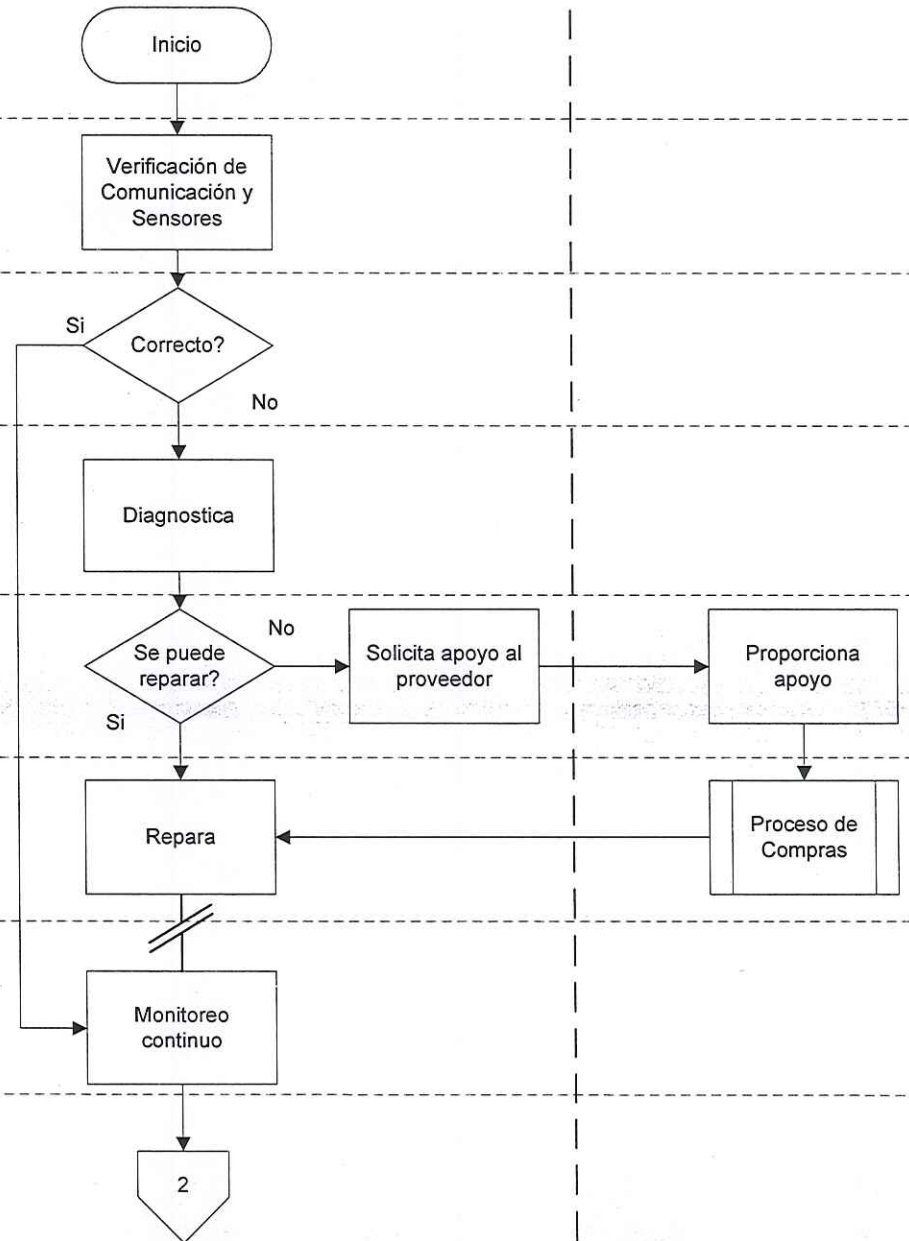
“Análisis Agua en Bloque -Medición” (Registro ON-UMT-13), se genera mensualmente, para llevar el control del volumen de agua en los puntos de macro medición; se entrega para dar soporte a la requisición de cheque para el pago mensual a CAEM y CONAGUA. Trimestralmente se le entrega a la Subdirección de Operación Hidráulica, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Dirección de Finanzas y Subdirección de Contabilidad.


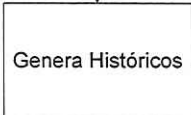
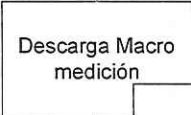
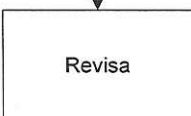
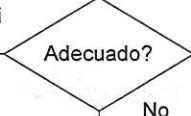
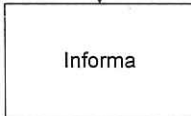
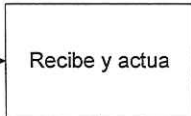
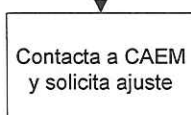

La Salida no conforme en puntos de agua en bloque y pozos, se detecta en caso de que un sensor de flujo volumétrico se encuentre apagado o arrojando datos incorrectos de lectura, comparado con el aforo pito métrico, en agua en bloque, se consideran los medidores instalados de CAEM con flujo promedio en periodo mensual, obteniendo el volumen para realizar el pago, de ser necesario se solicita el ajuste o calibración a CAEM del medidor, de ser suficiente queda nuevamente en operación y de no ser así, se programa la sustitución del mismo; En los pozos, se consideraran los medidores registrados en la CONAGUA, se realiza un calculo promedio de los cuatro trimestres anteriores para realizar el pago, en caso de ser necesario, se solicitará por medio de “Requisición de Bienes, Servicios y Arrendamiento” (formato ON-ULA-01) la revisión del medidor, debido a que estos medidores no se pueden calibrar ni ajustar, una vez saliendo del banco de prueba del proveedor, de ser necesario se solicita la compra de uno nuevo.

DIFUSIÓN REQUERIDA: Alta Dirección, Gerencia de Operación Hidráulico, Subgerencia de Agua Potable.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-15-03		Se actualiza la codificación de ON-GOH por ON-UMT; en el ID 23 se documenta el formato ON-UMT-19-			
Fecha	Revisión				
12/06/2024	09				
		Unidad de Macromedición y Telemetría	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	



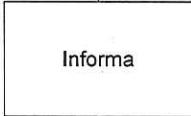
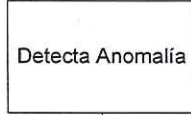
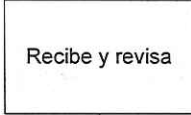

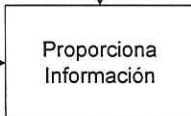
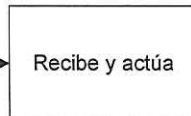
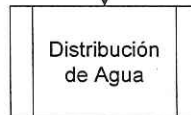



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD MACROMEDICIÓN Y TELEMETRÍA	PROVEEDOR	Tiempo de Ejecución
1				
2	<p>A través de un proceso de chequeo diario, se revisa la comunicación en el Sistema (GPR, Banda ancha, UPS).</p> <p>En caso de detectar variaciones en la comunicación, se da un tiempo de hasta 2 horas a fin de ver si el problema persiste.</p> <p>En el chequeo también se verifica la operación adecuada de sensores, los cuales se monitorean, en caso de falla, durante dos días, y si el problema continua se asiste al sitio para el diagnóstico y seguimiento.</p> <p>Lo anterior se registra en la "Bitácora de Trabajo" (Registro ON-UMT-10)</p>	 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Verificacion[Verificación de Comunicación y Sensores]     Verificacion --&gt; Correcto{Correcto?}     Correcto -- Si --&gt; Monitoreo[Monitoreo continuo]     Correcto -- No --&gt; Diagnostica[Diagnostica]     Diagnostica --&gt; Reparable{Se puede reparar?}     Reparable -- Si --&gt; Monitoreo     Reparable -- No --&gt; Solicita[Solicita apoyo al proveedor]     Solicita --&gt; Proporciona[Proporciona apoyo]     Proporciona --&gt; Compras[Proceso de Compras]     Compras --&gt; Repara[Repara]     Repara --&gt; Monitoreo     Monitoreo --&gt; Fin{2}     </pre>		Diario
3	<p>Si se requiere de mayor atención por parte del proveedor o un cambio de refacciones, se pasa orden de trabajo y requisición de compra.</p> <p>Todo mantenimiento al equipo se registra en el "<u>Reporte de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Equipo de Telemetría</u>" (Registro ON-UMT-06).</p>			
4	<p>El software de telemetría cuenta con procesos automáticos de alarmas que permiten identificar, entre otros:</p> <p>Nivel de almacenamiento: Alto o Bajo Caudal: Alto o Bajo Presión: Alta o Baja</p>			Diario

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD MACROMEDICIÓN Y TELEMETRÍA	RADIO OPERADOR	GERENCIA DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
5					
6	El software de telemetría, de manera automática, genera históricos respecto de toda la operación controlada a través de éste.				Siempre
7					c/hora
8					
9					
10					
11					
12					



## Monitoreo Telemétrico

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	UNIDAD MACROMEDICIÓN Y TELEMETRÍA	AGUA POTABLE	Tiempo de Ejecución
13					
14					
15	Sólo cuando se detecta alguna situación anómala o inusual, Agua Potable solicita a Control Hidráulico se verifique la situación en el monitor telemétrico.				
16					
17					
18					Mensual
19					
20					

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD MACROMEDICIÓN Y TELEMETRÍA	CONTABILIDAD	CONAGUA	Tiempo de Ejecución
21		4			
22					Mensual
23	La verificación se realiza de manera conjunta con personal de la CAEM. "Programa de Pitotmetría en Pozos Propios-Medición de Agua en Bloque" (Registro ON-UMT-14) e "Informe de actividades - inspección Pitot" (registro ON-UMT-19)	Verifica medición de caudales			
24		Verifica extracción de pozos			
25		Coteja y concilia medición			
26		Elabora Requisición de Cheque			
27		Entrega y archiva copia	Recibe y paga		
28		Fin			



**OBJETIVO:**

Determinar la metodología más adecuada para llevar a cabo la Instalación, Reubicación, Cancelación de tomas de agua y Certificado de No Adeudo (Verificación de predio Baldío) de forma correcta.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo y la Subgerencia de Agua Potable, respecto a la inspección e instalación de tomas.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, secciones:



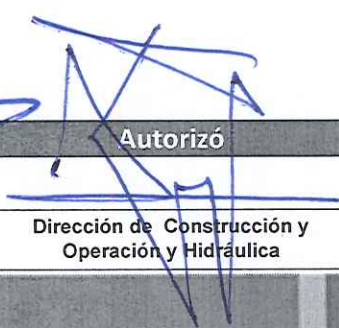
- 8.5.1 Control de la producción y prestación del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

**GENERALIDADES:**

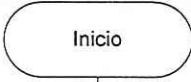
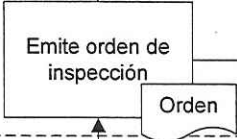
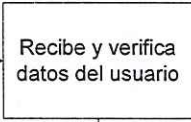
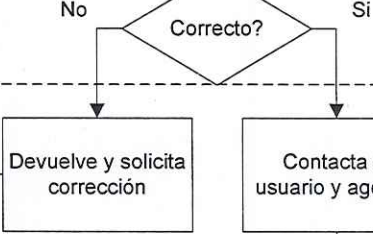
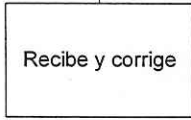
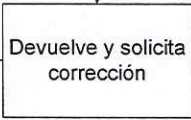
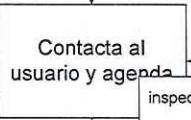
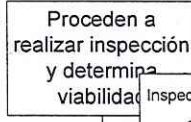
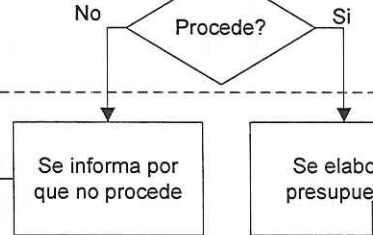
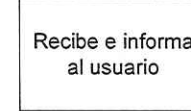
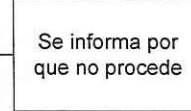
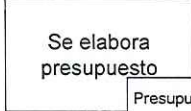

- Toda orden de instalación tiene que tener la firma de autorización de la Dirección comercial, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo y la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.
- Todas la Ordenes de Instalación para que procedan deben de contar con el Vo. Bo. de la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Dirección Comercial y el Departamento de Tomas Omisas, Padrón y Censo.
- La cancelación y reubicación de toma de agua, la Subgerencia de Altas Padrón y Censo, envía por oficio.
- Se detecta una SALIDA NO CONFORME, cuando el usuario se reusa a firmar la orden de instalación, en cuyo caso, se verifica el contrato para identificar el cumplimiento de los requisitos en el mismo, de haber incumplimiento, se procede a realizar los cambios que se requieran.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Subgerencia de Agua Potable, Subgerencia de Rezagos e Inspecciones, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-15-04					
Fecha	Revisión	Se modifica nombre del titular de la Subgerencia de Agua Potable y ID 13	Subgerencia de Agua Potable	Gerencia de Operación Hidráulico	Dirección de Construcción y Operación y Hidráulica
14/06/2024	08				

## Inspección e Instalación de Tomas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PADRÓN Y CENSO	AGUA POTABLE	USUARIO	Tiempo de Ejecución
1					
2	- Se emite formato <b>"Orden de Inspección"</b> (formato <b>ON-SPC-04</b> ), para la instalación, cancelación, reubicación y certificado de no adeudo (verificación de predio baldío)				
3	- Se revisa que sea toma y no derivación o regularización de toma omisa.				
4					
5	- <b>"Orden de Inspección, complemento con fotografía"</b> (formato <b>ON-SAP-10</b> )				Según agenda
6					
7	- Se elabora el presupuesto para las Instalaciones, Cancelaciones y Reubicaciones de Tomas de agua, en el formato <b>"Presupuesto de Toma de Agua"</b> (formato <b>ON-SAP-09</b> )				
8					



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PADRÓN Y CENSO	AGUA POTABLE	USUARIO	Tiempo de Ejecución
9	Para las instalaciones, Cancelaciones y Reubicaciones se envía resultado de inspección en <b>“Orden de Inspección”</b> (formato ON-SPC-04) y <b>“Presupuesto de Toma de Agua”</b> (formato ON-SAP-09).		2		
10	Para el Certificado de No Adeudo (Verificación de predios Baldíos) se envía solo resultado de la inspección mediante la <b>“Orden de inspección”</b> (formato ON-SPC-04)	<p>Recibe</p> <p>Orden y Presupuesto</p>	<p>Devuelve orden de inspección y presupuesto</p>		
11		<p>Informa costo</p>		<p>Recibe costo y decide</p>	
12				<p>Si</p> <p>Continua?</p> <p>No</p> <p>Proceso de Liquidación y Pago</p> <p>Fin</p>	
13	La Subgerencia de Altas. Padrón y Censo genera <b>“Orden de Instalación”</b> (formato ON-SPC-09) para la instalación de toma de agua u oficio para cancelación y reubicación.	<p>Recibe copia de pago y genera orden de instalación</p> <p>Recibo pago</p>		<p>Recibe recibo de pago y entrega copia</p>	Según programa
14		<p>Turna orden de instalación y/o oficio</p>	<p>Recibe, revisa y verifica</p> <p>Orden instalación</p>		
15			3		

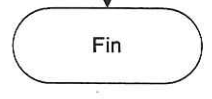
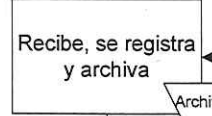
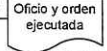
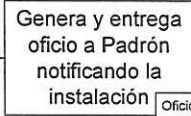
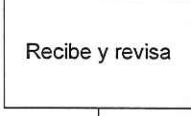
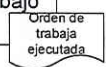
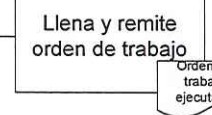
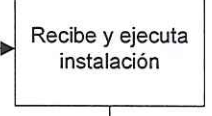
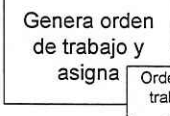
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PADRÓN Y CENSO	AGUA POTABLE	CUADRILLA ESPECIAL O SECTORES	Tiempo de Ejecución
16					
17					
18					
19	Toda <b>"Orden de Trabajo"</b> (formato <b>ON-SAP-11</b> ), por cancelación ,instalación y reubicación de toma de agua, debe ser firmada por el usuario receptor del servicio dando su visto bueno del mismo.				
20	Las instalaciones, cancelaciones y reubicaciones se lleva en el Sistema "Control de Instalación de Tomas"				
21					
22					
23					



No



Si





### 1.0 OBJETIVO

Determinar y establecer la metodología adecuada para la planificación, seguimiento y control de la distribución de agua potable.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Recepción de agua en bloque, almacenamiento en tanques y distribución a las tomas de agua. Aplica para todas las instalaciones de agua potable del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, secciones:

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.4 Preservación

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implantación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del responsable de Agua Potable. Así también, la vigilancia y supervisión para asegurarse de que éste, sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

La Subgerencia de Agua Potable cuenta con el Anexo **PC-15-01-02** "Fuentes de Abastecimiento, Horario, Tiempo de Servicio", en el cual se determina el tipo de suministro de agua hacia las diferentes colonias y fraccionamientos, ya que el servicio puede ser:

- Por horario
- Diario
- Cada 3er. Día
- Una vez por semana
- Por días específicos

Este documento es actualizado periódicamente de acuerdo al crecimiento poblacional o del mismo padrón.

Las capacidades de suministro de agua potable a los usuarios registrados en el Padrón del Organismo se encuentran definidas en el Anexo **PC-15-01-01** "Capacidades de Suministro de Agua".

Actualmente el Municipio se divide en 8 sectores, para su operación y administración hidráulica. Las instalaciones que corresponden a cada sector, se encuentran identificadas en el Anexo **PC-15-01-04** Relación de Instalaciones en Operación; las colonias o fraccionamientos que integran cada sector, se identifican en el Anexo Fuentes de Abastecimiento, Horario, Tiempo de Servicio.

### Recepción de agua en bloque

Por parte de la CAEM, se recibe suministro en bloque en 24 puntos distintos del Municipio. Parte de dicho suministro se distribuye directamente hacia las colonias (Ver Anexo **PC-15-01-03** Plano General de Distribución de Redes Principales), y otra parte se almacena en los diferentes tanques del Organismo.

### Extracción de pozos propios del Organismo

El Organismo cuenta con pozos propios para la extracción de agua en el Municipio (Ver Anexo **PC-15-01-04** Relación de Instalaciones en Operación), dichos pozos son operados por personal del Organismo. La extracción se encuentra regulada por la CONAGUA mediante Títulos de Concesión.

### Operación de instalaciones

En el Plano General, se tienen identificadas las instalaciones que suministran agua directamente hacia las colonias, o bien hacia los tanques de almacenamiento y distribución.

La distribución, a partir de los tanques, se realiza mediante dos procedimientos:

- Por gravedad. - La presión del agua depende de la ubicación del tanque (altitud sobre el nivel del mar).
- Por rebombío. - Se requiere equipo de bombeo para agregar la presión requerida para el suministro de agua a las partes altas del Municipio.

Cuando el operador detecta un incidente o se le hace un requerimiento para realizar movimientos en la operación, una vez ejecutado el movimiento, lo registra en la "**Bitácora de Trabajo**" (registro **ON-SAP-12**) y se realiza el llenado de acuerdo al Anexo **PC-15-01.05** Instructivo de Llenado de Bitácora de trabajo, a saber:

- Cerrar válvulas de entrada o salida.
- Parar equipos de bombeo.
- Reportar daños de los equipos.
- Falta de cloro.
- Fallas en el equipo de bombeo de cloro.
- Falta de electricidad.
- Cuestiones diversas (visitas, retiro de equipos, lectura de luz por parte de CFE, etc.)

Para controlar y regular los niveles en los tanques, el operador se basa en el formato "**Niveles de Operación de Tanques de Agua Potable**" (registro **ON-SAP-15**)

De acuerdo al Control de Fuentes de Abastecimiento, Horario y Tiempo de Servicio, el operador realiza el cierre y apertura de válvulas para aquellas zonas con servicio "tandeado", este movimiento es registrado en la Bitácora de Trabajo correspondiente.

El operador también realiza actividades de vigilancia y mantenimiento general de las instalaciones, dichas actividades no requieren un registro.

### Operación de Válvulas

Se cuenta con distintos tipos de válvulas:

- De control. - Estas permiten, en condiciones óptimas, controlar la presión en las líneas, con lo que se busca evitar que se revienten las líneas.
- De compuerta. - Estas permiten realizar el seccionamiento total o parcial del flujo del agua, para realizar tandeos o reparaciones de fugas.





# PROCEDIMIENTO

## Distribución de Agua Potable

Al igual que en las instalaciones hidráulicas, de acuerdo al Control de Fuentes de Abastecimiento, Horario y Tiempo de Servicio, el valvulero o bombero realiza el cierre y apertura de válvulas para aquellas zonas con servicio "tandeado".

### Supervisión y monitoreo

La supervisión, primordialmente, la realiza el jefe de cada sector, considerando:

- Que el personal se encuentre en las instalaciones correspondientes o en el lugar de comisión.
- Que los equipos estén funcionando adecuadamente.
- Que el personal cuente con el equipo de seguridad, según corresponda, y que lo utilice adecuadamente.
- El uso adecuado de los materiales en el mantenimiento de la infraestructura hidráulica.
- Niveles de tanques en las instalaciones.
- Estado físico que guardan las instalaciones.

Esta supervisión no se programa de manera específica, ya que cada sector es distinto en su dimensión y geografía; así también, depende en gran medida de las situaciones que se presenten en cada caso.

### Preservación del Producto (Agua)

De acuerdo al DF-15-02 Potabilización del Agua, el producto es asegurado de acuerdo a las normas aplicables desde su extracción, para el caso de fuentes propias de abastecimiento. Para el caso de agua en bloque, el producto ya cuenta con la potabilización adecuada, responsabilidad del proveedor (CAEM).

Se cuenta con un **"Programa de Lavado y Desinfección de Tanques"** (registro **ON-SAP-14**), mediante el cual, se busca asegurar la limpieza de los tanques de almacenamiento temporal del agua en nuestras instalaciones.

Durante el proceso de distribución del agua potable a través de las líneas, se asegura la preservación del producto en distintos aspectos:

- Localización y reparación de fugas (Ver proceso PL-19 Control de Fugas).
- Sustitución de material en mal estado u obsoleto, por material nuevo.
- Desfogue de líneas. - Cuando las líneas de suministro se contaminan por fugas, se utilizan las válvulas que correspondan para realizar la limpieza de las mismas.

El Servicio No conforme, se identifica mediante los reportes de agua sucia, el Centro Información de Atención Telefónica C.I.A.T, los canaliza a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, quien actúa de acuerdo al procedimiento PC-25-02 Pruebas de Laboratorio; Cuando es necesario retirar los sedimentos acumulados en la red de agua, se realizan los desfogues necesarios en la misma, abriendo una válvula hasta que se aclare el agua, y así mismo se revisa el tanque de almacenamiento precedente, para determinar si es necesario su lavado y desinfección, independientemente del "Programa de Lavado y Desinfección de Tanques" (registro ON-DAP-14).

## 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Alta Dirección	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Agua Potable	

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-SAP-12 "Bitácora de Trabajo"
2. ON-SAP-14 "Programa de Lavado y Desinfección de Tanques"
3. ON-SAP-15 "Niveles de Operación de Tanques de Agua Potable"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Distribución de Agua Potable
CÓDIGO	PC- 15-01
REVISIÓN	12
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Sin modificación en contenido del procedimiento, únicamente se actualiza Nombre del titular de la Subgerencia de Agua Potable y cargo del Director de Construcción y Operación Hidráulica.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	20 de junio de 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Subgerencia de Agua Potable	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
NOMBRE Y CARGO		





---

PROCESO PL-16

Servicio Vehicular

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-16-02** Mantenimiento Correctivo a Vehículos

**DF-16-03** Mantenimiento Preventivo a Unidades

**PC-16-01** Gestión Administrativa de Vehículos

**OBJETIVO:**

Asegurar la reparación de vehículos del Organismo, en tiempo y forma.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica para las reparaciones en el taller interno y en talleres externos cuando así se requiera, respecto de todo el parque vehicular del Organismo. El parque vehicular implica tanto los vehículos automotores como la maquinaria y equipo.

**REFERENCIAS:**




Manual de Operación, sección 7.1.3 Infraestructura

**GENERALIDADES:**


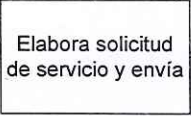
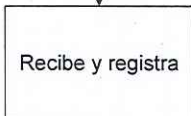
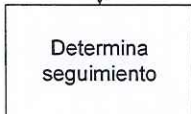
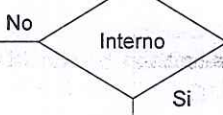
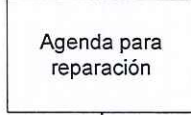
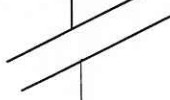

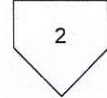
- El área usuaria deberá preservar la unidad bajo su resguardo en todo momento, no obstante, cuando ésta presenta alguna anomalía, debe informarlo de inmediato a la Unidad de Control Vehicular para que se programe su revisión y reparación, en su caso.
- Se cuenta con un Taller y personal interno experto en la reparación general de los vehículos, sin embargo, cuando la reparación es mayor o se requiere equipo o herramienta con la que no se cuenta, los vehículos se envían a talleres externos (registrados como proveedores).
- En todos los casos, antes de permitir la salida del vehículo reparado se pide la revisión por parte del área usuaria para cerciorarse de que la unidad opera adecuadamente.
- Debido a la gran demanda de mantenimientos correctivos que se tiene y ya que el proceso requiere una gran cantidad de recursos para pasar de los servicios correctivos a los preventivos, actualmente el área de Control Vehicular no programa mantenimientos preventivos, sino que los realiza de acuerdo a la disponibilidad de recursos para este rubro, a la disponibilidad de tiempo y a la presentación de las unidades en el taller, registrando en la **"Base de Datos de Oficios"** (formato ON-UCV-09).

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-16-02		Se actualiza letras dentro del contenido, se agregan los tiempos de ejecución y se modifica el nombre del titular de la Unidad de Control Vehicular así como se elimina la Dirección de Administración y Finanzas quedando solo como Dirección de Administración	 Unidad de Control Vehicular	 Subgerencia de Recursos Materiales	 Dirección de Administración
Fecha	Revisión				
29/04/2024	15				


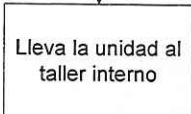
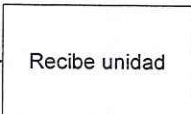
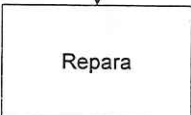
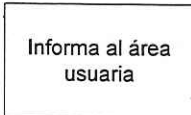
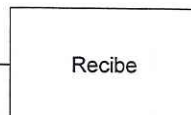
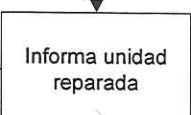
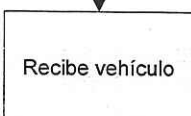
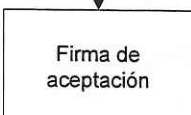
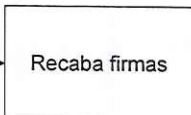

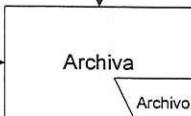

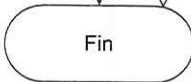


ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas Usuarias	Control Vehicular	Tiempo de Ejecución
1				
2	El área usuaria remite la unidad vehicular que presenta falla al taller interno a efecto de que realice el <b>"Diagnóstico Mecánico Entrada y Salida del Taller"</b> (formato <b>ON-UCV-05</b> ) correspondiente.			24 horas
3	La Unidad de Control Vehicular recibe y registra en base de datos el cual lleva un consecutivo en excel que se llama <b>"Registro de Solicitud de Servicio"</b> (formato <b>ON-UCV-07</b> )			1 hora
4	Se revisa la solicitud del servicio junto con un mecánico y el jefe de control vehicular quienes determina si se repara en taller interno y externo.			1 hora
5	Una vez realizada la revisión del vehículo el mecánico en conjunto con el jefe de control Vehicular de termina si se repara en el taller interno o externo.			1 hora
6	Se le Indica al representante del área usuaria que se realice el oficio de solicitud de reparación correspondiente.			1 hora
7	Si es taller interno se solicita las refacciones necesarias para el mantenimiento ya que sea correctivo o preventivo y se programa fecha de mantenimiento.			2 horas
8				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas Usuarias	Control Vehicular	Taller	Tiempo d Ejecución
9			2		
10	Una vez que se tiene existencia de las refacciones necesarias se procede a realizar el mantenimiento acordado previamente.		Recibe y revisa		1 hora
11	El mecánico asignado realiza el mantenimiento necesario ya sea preventivo o correctivo.		Realiza reparación		72 horas
12	Las reparaciones realizadas a la unidad se documentan mediante <b>Bitácora de Reparaciones</b> (Formato <b>ON-UCV-03</b> ).		Elabora bitácora de reparación		48 horas
13	Se avisa al área usuaria de su reparación quedando de conformidad el operador.	Recibe aviso	Avisa al área usuaria		1 hora
14	El área usuaria acude al taller de la Unidad de Control Vehicular entrega vehículo para pruebas del operador.	Acude al taller	Proporciona unidad de prueba		2 horas
15	El operador verifica que la unidad halla sido reparado de las fallas mencionadas en el " <b>Diagnóstico Mecánico Entrada y Salida del Taller</b> " (formato <b>ON-UCV-05</b> )	Verifica Unidad	A		1 hora
16		3			



## Mantenimiento Correctivo a Vehículos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Áreas Usuarias	Control Vehicular	Taller	Tiempo de Ejecución
25					
26	Se lleva la unidad al taller firmando de recibido de " <b>Diagnóstico Mecánico Entrada y Salida del Taller</b> " (formato ON-UCV-05) el taller externo y el operador.				1 hora
27	Taller externo repara vehículo de acuerdo al Taller externo repara vehículo de acuerdo al " <b>Diagnóstico Mecánico Entrada y Salida del Taller</b> " (formato ON-UCV-05) y se entrega " <b>Oficio de Salida de Taller Interno a Externo</b> "(formato ON-UCV-08).				72 horas
28	Taller externo informa que ya fue reparado el vehículo, mecánico interno revisa la reparación realizada por taller externo. El área usuaria manda al operador para verificar que la falla ya fue corregida.				4 horas
29	Una vez que el operador verifica el éxito del mantenimiento revisada la unidad vehicular, se firma la <b>Bitácora de reparación</b> (formato ON-UCV-03).				2 horas
30	Recaba firmas del operador de conformidad, del jefe de control vehicular y de quien entrega el vehicular por parte de control vehicular				1 hora
31	En caso de que la falla persista el operador informa a la Unidad de Control vehicular y esta a su vez regresara el Vehículo a Garantía al taller externo.				24 horas
32				 	

## Mantenimiento Preventivo a Unidades

**OBJETIVO:**

Establecer la metodología para la prevención de reparaciones mayores a futuro.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a todas las Unidades del Parque Vehicular del Organismo

**REFERENCIAS:**


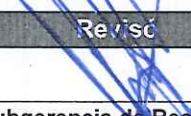
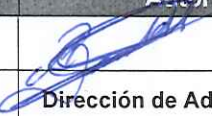
- Manual de Gestión, secciones:
- 7.1.3 Infraestructura

**GENERALIDADES:**

- La Unidad de Control Vehicular solicita a las áreas un listado de vehículos con base a sus necesidades requiera Mantenimiento Preventivo:
  - Costos
  - Reincidencias
  - Similitudes
  - Motivantes de la falla, entre otros.
- Entre las acciones preventivas que el Departamento de Control Vehicular implementa, se encuentran:
  - Retroalimentación a los choferes y/o responsables
  - informes de incidentes por área
  - etc.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-16-03		Se actualiza el nombre del titular de la Unidad de Control Vehicular y el nombre de la Dirección de Administración y Finanzas quedando solamente como Dirección de Administración modificando palabras en el contenido y agregando los tiempos de respuesta.			
Fecha	Revisión				
29/04/2024	12				



## Mantenimiento Preventivo a Unidades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Control Vehicular	Área	Tiempo de Ejecución
1		Procedimiento Mantenimiento Correctivo	Identificar requerimiento de Mtto. Preventivo	
2	Se solicita a las diferentes áreas por medio de oficio los vehículos para Mantenimiento Preventivo	Se solicita al área los vehículos para Mantenimiento Preventivo	Solicita	24 horas
3	Los mecánicos internos revisan el vehículo y realiza el diagnóstico y se registra en el <b>“Diagnóstico Mecánico Entrada y Salida del Taller”</b> (formato ON-UCV-05)	Revisa Vehículo	Pone a disposición vehículo	2 horas
4	El mecánico asignado determina si se requiere mantenimiento preventivo	Requiere Mtto. Preventivo?	Informa → Recibe	1 hora
5	Se solicitan refacciones de Aceite, anticongelante, liquido para frenos y filtros correspondientes al vehículo	Obtiene material		48 horas
6	Mecanico realiza el cambio de aceites y filtros	Realiza Mantenimiento		4 horas
7	Se registra en <b>“Bitácora de Consumo de Lubricantes”</b> (formato ON-UCV-04)	Registra en Bitácora		1 hora
8		2		



## Mantenimiento Preventivo a Unidades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Control Vehicular	Área	Tiempo de Ejecución
9				
10	Se utiliza la <b>“Bitácora de reparación”</b> (formato ON-UCV-03) de lo que se realizó al vehículo quedando de conformidad el operador firma bitácora.	<pre>graph TD; 2{{2}} --&gt; Entrega[Entrega vehículo]; Entrega --&gt; Fin([Fin]); Entrega &lt;--&gt; Recibe[Recibe y firma bitácora];</pre>		2 horas
11				



### 1.0 OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento normativo y regulatorio del parque vehicular, así como la disponibilidad oportuna de vehículos y combustible.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para todas las tareas relacionadas con:

- Control de Vehículos, **Maquinaria y Equipo**
- Pago de Tenencias
- Altas y Bajas
- Verificaciones
- Control de Consumo de Combustible

Involucra todo el parque vehicular del Organismo, así como la maquinaria en el caso de control de vehículos y maquinaria.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Operación, secciones:

1. 7.1.3 Infraestructura

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implantación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe de Control Vehicular. Así también, la vigilancia y supervisión para asegurarse de que éste, sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

#### Control de Vehículo, Maquinaria y Equipo

Todos los vehículos y maquinaria son identificados por número económico y/o número de serie **NAU**, y se encuentran relacionados en la "**Base de Datos de Vehículos**" (formato **ON-UCV-10**) para su control. En dicho control se encuentra registrado el nombre del responsable del vehículo, y su número de licencia vigente.

El expediente legal de cada vehículo cuenta con:

- Copia de la tarjeta de circulación
- Inspecciones físico-mecánicas
- Copia de la licencia vigente del chofer y copia de su credencial del Organismo
- Copia de la póliza de seguro
- Documentación relacionada con siniestros o cualquier otra situación

La tarjeta de circulación y la papeleta de verificación originales, son resguardadas de manera independiente por el Gestor, mediante sobres.

Se realiza la "**Revista Vehicular**" (formato **ON-UCV-11**), en la cual, se registran las condiciones físicas y operativas del vehículo, revisadas en el momento, siendo firmado el documento por, el operador y el titular de la Unidad de Control Vehicular.

El monitoreo del estado físico y operativo que guarda cada vehículo se realiza en periodos aproximados de 6 meses, de la siguiente forma:

1. Se cita a los operadores de las unidades, por áreas (de acuerdo a la circular que se envía la Unidad de Control Vehicular a cada Dirección y ellos informan a sus áreas).
2. Se realiza la revisión de la unidad física y operativamente.
3. Se registran los datos en la Inspección Físico-Mecánica.
4. Se compara el registro con el anterior:
  - Si la unidad presentara alguna irregularidad con relación al registro anterior (golpes, falta de accesorios, etc.), se cuestiona al operador y, de considerarse necesario, se informa a la Contraloría Interna.
  - Si no existen irregularidades, el documento es firmado nuevamente por el inspector, operador y titular de Control Vehicular, y es archivado en el expediente del vehículo.

### Pago de Tenencias

De acuerdo a la normatividad vigente, en el Estado de México se paga únicamente el refrendo por el uso de placas en cada unidad.

### Altas y Bajas

Por Ley, todo vehículo debe contar con su registro de alta ante el Gobierno del Estado de México. En el caso de las bajas de placas, la Unidad de Control Vehicular realiza una inspección a la unidad para determinar si es conveniente la reparación o la baja definitiva, llenando el "**Dictamen Mecánico para Baja de Vehículos**" (formato **ON-UCV-01**) cuando se tiene esa información se envía Oficio y copia de la inspección a la Subdirección de Control Patrimonial para realizar el trámite correspondiente.



### Documentos para alta de placas.

- Identificación oficial vigente del **representante legal**
- Factura o carta factura vigente acompañada de la copia legible de la factura original o documento jurídico que acredite la propiedad
- Comprobante de domicilio vigente del propietario en el Estado de México
- Comprobante de pago de derechos correspondiente a las tarifas marcado por la autoridad estatal.
- **Poder notarial del representante legal**

### Documentos para baja de placas

- Identificación oficial vigente del propietario
- Factura o carta factura, título de propiedad o documento jurídico que acredite la propiedad del vehículo
- Juego de placas
- Deberá acreditar estar al corriente en el pago del Impuesto Sobre Tenencia o Uso de Vehículos y derechos de control vehicular o presentar oficio de exención
- Comprobante del pago de derechos
- **Habilitación al servidor público o al gestor para dicho trámite (expedido por la Dirección General) con el nombramiento del Director General de identificación oficial.**

### Verificaciones

El titular de la Unidad de control Vehicular Cuenta con el calendario de verificaciones el cual tiene determinados, de acuerdo a las placas de cada vehículo, los periodos en que éstos deben ser verificados.

Las actividades para la verificación de vehículos son las siguientes:

1. Mensualmente, el titular de la Unidad de Control Vehicular solicita por medio de Oficio el recurso correspondiente.
2. El personal de la Unidad de Control Vehicular le informa a las áreas correspondientes vía telefónica sobre la Dirección del verificentro el día y la hora que debe acudir respetando el horario para la verificación.
3. Personal de Control Vehicular, acude al verificentro llevando consigo los documentos originales (tarjeta de circulación y papeleta) de los vehículos programados para su verificación y el recuso de pago.
4. Al tiempo que el operador acude al verificentro, el personal de Control Vehicular en el mismo sitio, se encarga de gestionar el trámite y el pago respectivo, así como de asegurarse de que el vehículo pase la verificación sin contratiempos.

5. El personal de Control Vehicular retiene la nueva papeleta y la integra nuevamente al sobre correspondiente en las oficinas del Departamento.

### Control de Consumo de Combustible

Los requerimientos de combustible son verificados con la Dirección de Administración, así como con los históricos de consumo de periodos anteriores. Siendo al final esta Dirección quien determina y autoriza la cantidad de combustible que se asigna a cada unidad.

Después de cada carga de combustible, los operadores de cada unidad entregan a la Unidad de Control Vehicular la "**Bitácora de Consumo de Combustible**" (formato **ON-UCV-02**), correspondiente al periodo, misma que es registrada en la "**Base de Combustible**" (formato **ON-UCV-12**) y mediante la cual se compara el gasto de combustible mensual las facturas entregadas por el proveedor.

### Dictamen Mecánico para Baja de Vehículos

Para la baja de Vehículos se cuenta con el **Dictamen Mecánico para Baja de Vehículos** (formato **ON-UCV-01**), el cual se llena con los datos que el mecánico determina se anexa fotografías para solicitar la baja ante la Subgerencia de Patrimonio.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Alta Dirección	Subgerente de Recursos Materiales	Unidad de Control Vehicular	Todas las áreas involucradas en el SG

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. **ON-UCV-11** "**Revista Vehicular**"
2. **ON-UCV-10** "**Base de Datos de Vehículos**"
3. **ON-UCV-02** "**Bitácora de Consumo de Combustible**"
4. **ON-UCV-12** "**Base de Combustible**"
5. **ON-UCV-01** "**Dictamen Mecánico para Baja de Vehículos**"



### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Gestión Administrativa de Vehículos
CÓDIGO	PC-16-01
REVISIÓN	12
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Se actualiza el nombre del titular de la Unidad de Control Vehicular y el nombre de la Dirección de Administración y Finanzas quedando solamente como Dirección de Administración quedando revisado el contenido con modificación en algunas palabras del contenido.
FECHA DE ELABORACIÓN	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN	29 de Abril del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Unidad de Control Vehicular	Subgerencia de Recursos Materiales	Dirección de Administración
NOMBRE Y CARGO		



---

PROCESO PL-17

Mantenimiento Hidráulico

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-17-01** Mantenimiento Preventivo

**DF-17-02** Mantenimiento Correctivo



## Mantenimiento Preventivo

**OBJETIVO:**

- Establecer una metodología de trabajo que permite minimizar las descomposturas de los equipos electromecánicos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Desde la elaboración del Programa Anual, hasta su ejecución y registro.
- Mantenimientos Preventivos a Equipo Electromecánico.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, secciones:



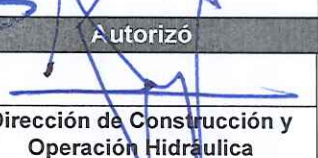
- 7.1.3 Infraestructura

**GENERALIDADES:**

- La Subgerencia Electromecánica identifica y controla cada uno de los equipos mediante el Sistema RAS, el cual es revisado y actualizado continuamente.
- La programación de equipos para su mantenimiento se realiza una vez al año y cubre los 12 meses del mismo, y en cada caso se incluyen los equipos concentrados en la misma ubicación física, es decir, se programa por instalación física. En caso de una reprogramación, en el mismo programa se registra el motivo de la misma.
- Cuando se utilizan materiales o refacciones adquiridas especialmente para cierto trabajo de mantenimiento, debe comprobarse el gasto en el IMROM, mediante registro de "Comprobación de Reparación y Mantenimiento del IMROM" (formato ON-DCH-01).
- El **Subgerente de Electromecánica** es el encargado de realizar la revisión y/o monitoreo de los Mantenimientos Preventivos, plasmando firma de autorización y de conformidad de las reparaciones realizadas en la "Hoja de Control de Mantenimiento Preventivo" (formato ON-SEL-08).

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Subgerencia de Agua Potable, Gerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y Subgerencia Electromecánica.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-17-01		Se agrega en descripción de la actividad en el ID 12.			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Electromecánica	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
12/04/2024	11				

## Mantenimiento Preventivo

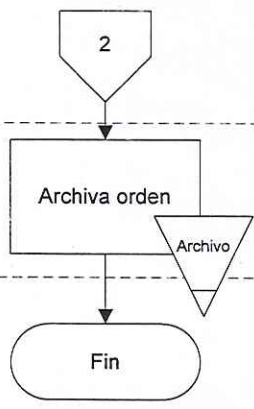
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE ELECTROMECAÁNICA	CUADRILLA	BOMBERO / VALVULERO	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	El " <u>Programa Anual de Mantenimiento</u> " (formato ON-SEL-06), debe ser revisado y avalado tanto por la Subgerencia de Control Hidráulico como por la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, quienes apoyarán la asignación de recursos.	Elabora Programa Anual			Anual
3					Mensual
4		Reunión con Cuadrillas	Participa reunión		
5		Asigna trabajo			
6		Proporciona programa	Recibe		
7					Según programa
8					



## Mantenimiento Preventivo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE ELECTROMECÁNICA	CUADRILLA	BOMBERO / VALVULERO	Tiempo de Ejecución
9			2		
10	La Subgerencia Electromecánico cuenta con una bodega de material de donde se obtienen los insumos rápidamente al momento de requerirse. Se utiliza el " <u>Vale de Salida de Materiales del Subalmacén IPI II</u> " (formato ON-SEL-04), para el registro de salida.		Prepara / obtiene material Vale		
11			Acude al sitio		
12	El tiempo dependerá de acuerdo al trabajo que se ejecutara.		Realiza mantenimiento		
13	Por cada mantenimiento realizado se elabora una " <u>Orden de Trabajo</u> " (formato ON-SEL-03) y la " <u>Hoja de Control de Mantenimiento Preventivo</u> " (formato ON-SEL-08)		Genera orden y recaba firma Orden	Firma de Vo. Bo.	
14		Recibe Orden	Entrega		
15	Toda orden de trabajo, una vez ejecutada, es registrada en el " <u>Control de Reparaciones</u> " (formato ON-SEL-02).	Registra en Control Control			
16		3			

## Mantenimiento Preventivo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE ELECTROMECAÁNICA	CUADRILLA	BOMBERO / VALVULERO	Tiempo de Ejecución
17		 <pre> graph TD     Start([2]) --&gt; Process[Archiva orden]     Process --&gt; End([Fin])             </pre>			
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					



**OBJETIVO:**

- Determinar la metodología que permita dar una solución pronta y eficiente a las fallas que se presenta en el equipo electromecánico.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Desde la detección y reporte de la falla, hasta su atención.
- Mantenimientos correctivos a Equipo Electromecánico.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión, secciones:
- 7.1.3 Infraestructura

**GENERALIDADES:**

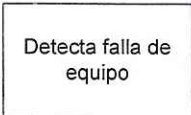
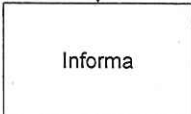
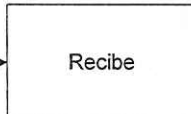
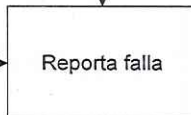
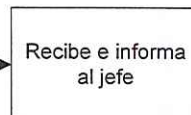
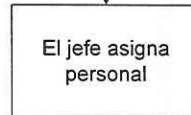
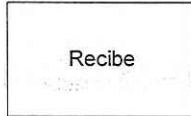
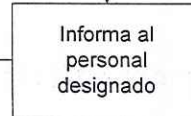
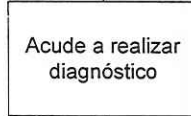
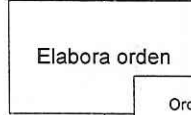
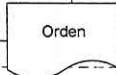

- La Subgerencia Electromecánica identifica y controla cada uno de los equipos mediante el Sistema RAS, el cual es revisado y actualizado continuamente.
- Cuando se utilizan materiales o refacciones adquiridas especialmente para cierto trabajo de mantenimiento, debe comprobarse el gasto ante el IMROM, mediante registro de "Comprobación de Reparación y Mantenimiento del IMROM" (formato ON-DCH-01).
- Como parte de sus tareas, la Subgerencia Electromecánica genera y entrega de manera semanal un "Reporte Semanal de Actividades" (formato ON-SEL-01), a la Subgerencia de Operación Hidráulica.
- Los reportes de reparación inmediata se registran en el "Registro de Reportes por Atender" (formato ON-SEL-07) solicitados por las diferentes áreas operativas.
- El jefe de Unidad es el encargado de realizar la revisión y/o monitoreo de los Mantenimientos Correctivos, plasmando firma de autorización y de conformidad de los trabajos realizados en la "Orden de Trabajo" (formato ON-SEL-03).

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Gerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Agua Potable, Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y Subgerencia Electromecánica.



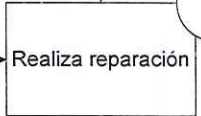

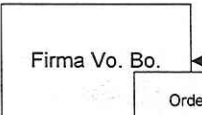
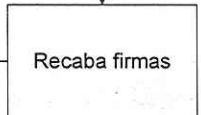
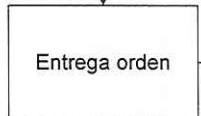
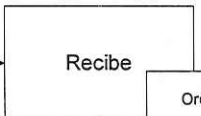


Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-17-02					
Fecha	Revisión	Se agrega en descripción de la actividad en el ID 11.	Subgerencia de Electromecánica	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
12/04/2024	12				

## Mantenimiento Correctivo




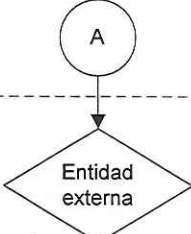
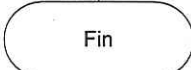

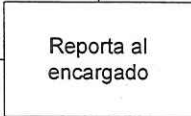
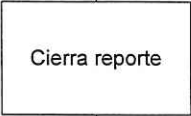
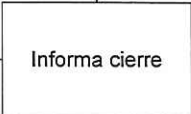
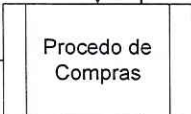
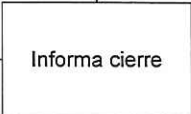
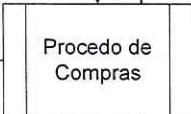
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	BOMBERO / VALVULERO	RADIOOPERADOR	SUBGERENCIA DE ELECTROMEQUÍNICA	Tiempo de Ejecución
1					
2	<p>Cuando el responsable de alguna de las instalaciones detecta una falla o situación potencial en el equipo a su cargo, lo informa a Mantenimiento Electromecánico, ya sea de manera directa o a través del Radio operador o sus superiores.</p>				
3					
4			CUADRILLA		
5					
6					
7	<p>Por cada mantenimiento realizado se elabora una "<u>Orden de Trabajo</u>" (formato ON-SEL-03).</p>		 		
8					



## Mantenimiento Correctivo

D	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	BOMBERO / VALVULERO	CUADRILLA	SUBGERENCIA DE ELECTROMECÁNICA	Tiempo d Ejecución
9					
10					
11	El tiempo dependerá de acuerdo al trabajo que se ejecutara.				
12					
13	Las firmas se obtienen del bombero / valvulero en sitio.				
14					
15	Toda orden de trabajo, una vez ejecutada, es registrada en el " <u>Control de Reparaciones</u> " (formato ON-SEL-02).				
16					

## Mantenimiento Correctivo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBDIRECCIÓN DE CONTROL HIDRAULICO	CUADRILLA	SUBGERENCIA DE ELECTROMECÁNICA	Tiempo de Ejecución
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
24					





---

PROCESO PL-18

Obra

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-18-01** Planeación de Obra

**DF-18-02** Obra por Administración

**DF-18-03** Obra por Contrato

**DF-18-04** Control de Bodegas de Material

**DF-18-05** Programas Federales

**DF-18-06** Control y Administración de Obra Pública

**OBJETIVO:**

- Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para realizar el estudio y diseño de proyectos de obra.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El alcance incluye:

- Gestión de la viabilidad del proyecto
- Diseño del proyecto
- Aplica para las obras por Administración y para proyectos de obra por contrato en los que el contratista sólo ejecutará la obra bajo el proyecto ejecutivo que el Organismo desarrolle y le proporcione.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:

- 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
- 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

**GENERALIDADES:**

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante el diseño del proyecto se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos del solicitante a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del diseño se lleva a cabo de manera conjunta entre la Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización y el Jefe de la Gerencia Técnica, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. El diseño no es liberado hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.

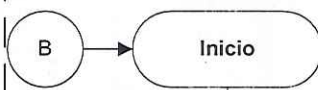
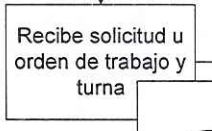
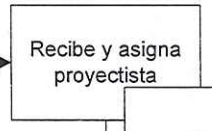
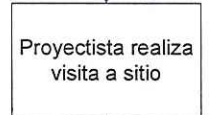
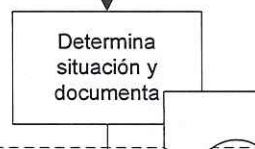
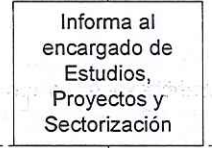
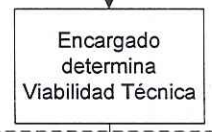
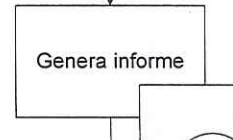
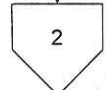
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Subgerencia de Construcción, Gerencia Técnica, Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, Unidad de Control y Administración de Obra Pública y Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización.

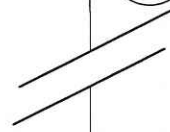
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-18-01		Se agrega la Unidad de Control y Administración de Obra Pública, y se determinan los tiempos de ejecución del procedimiento.	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	Gerencia Técnica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
Fecha	Revisión				
10/04/2024	10				



## Planeación de Obra










































































































































































ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	GERENCIA TÉCNICA	SUBGERENCIA DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y SECTORIZACIÓN	Tiempo de Ejecución promedio
1					
2	La Gerencia Técnica recibe de parte de la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica y/o las Subgerencias de Operación, las solicitudes, peticiones u órdenes de trabajo respecto de proyectos de obra.				2 días
3	Durante la visita en sitio, el proyectista verifica la viabilidad técnica de la obra, y en especial, si se trata de zonas irregulares.				1 día
4	Durante la visita se documenta " <u>Registro de Visita de Campo</u> " (formato ON-SEP-01), que incluye: Registro fotográfico Croquis de ubicación Datos generales				2 día
5					1 día
6					1 día
7	El informe puede ser positivo o negativo, en el segundo caso deberá indicar el motivo del rechazo				1 día
8					

## Planeación de Obra

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	GERENCIA TÉCNICA	SUBGERENCIA DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y SECTORIZACIÓN	Tiempo de Ejecución promedio
9				2	
10	La Gerencia Técnica se encarga de presentar el dictamen y el contexto general de la obra ante las Instancias correspondientes. En caso de rechazo, se informa al solicitante, y de ser necesario, se turna a la entidad competente.		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe y gestiona según el caso</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Entrega informe</div>	1 día
11					
12			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Informa aceptación del proyecto</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe</div>	1 día
13	Se genera información topográfica en el formato "Topográfico"(registro ON-SEP-07)			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Ejecución de trabajos topográficos</div>	5 días
14	<p>El Proyecto Consta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Ficha Técnica (registro ON-SEP-02)</u></li> <li>• <u>Ingeniería de Costos (registro ON-SEP-03)</u></li> <li>• <u>Especificaciones Técnicas (registro ON-SEP-04)</u></li> <li>• <u>Planos de Proyectos (registro ON-SEP-05)</u></li> <li>• <u>Términos de Referencia (registro ON-SEP-06)</u></li> <li>• <u>Proyecto Ejecutivo (registro ON-SEP-08)</u></li> </ul> <p>Para el caso de obra "menor" se maneja mediante procedimiento constructivo el cual implica, detalles constructivos y descripción de los trabajos.</p>		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Participa en la validación del proyecto</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Desarrolla Proyecto</div>	20 días
				<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Valida proyecto</div>	10 días
15				3	



## Planeación de Obra

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	COMUNIDAD	UNIDAD DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE OBRA PÚBLICA	SUBGERENCIA DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y SECTORIZACIÓN	Tiempo de Ejecución promedio
16					
17	Todo ajuste al proyecto es documentado mediante el Control de Cambios del documento.				
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					
17					



## Planeación de Obra

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y SECTORIZACIÓN	GERENCIA TÉCNICA	COMUNIDAD	Tiempo de Ejecución promedio
24			4		
25	En caso de tratarse de un proyecto diseñado para ser ejecutado por un contratista, pasa como entrada al proceso de Obra por Contrato para su seguimiento y en caso de que exista alguna modificación al proyecto original, se realiza la "Modificación de Proyecto en Proceso" de obra (registro ON-SEP-09) .	Procedimiento de Obra por Contrato			3 días
26		A	Procedimiento de Ejecución de Obra		
27	Dependiendo el tipo de recurso a ejercer para la realización de la obra, la Gerencia Tecnica en conjunto con la Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización, así como con la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, gestionaran la reasignación de dicho recurso a nuevas obras o bien la devolución de este, antes las instancias correspondientes.				3 días
28					5 días
29			Reasignación de recursos		
30			B		



**OBJETIVO:**

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para ejecutar los proyectos de obra.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- El alcance incluye:
  - Ejecución de obra
  - Supervisión y registro de avances
  - Entrega de obra
- Aplica para las obras por Administración.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:

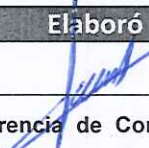

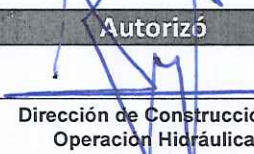
- 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
- 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

**GENERALIDADES:**

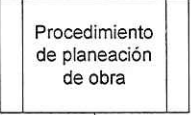
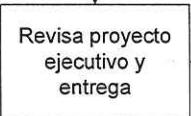
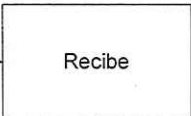
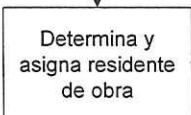
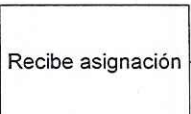

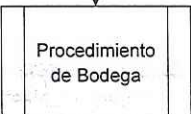
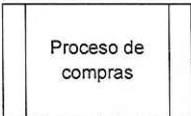

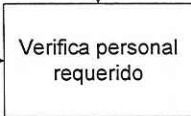
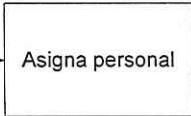

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante la ejecución de la obra se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos conforme el "Proyecto de Ejecutivo" (formato **ON-SEP-08**), a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del proyecto ejecutado se lleva a cabo de manera conjunta entre la Gerencia Técnica y el área usuaria, así como con la Contraloría Interna, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. La obra no es liberada hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.
- Cuando por cuestiones de falta de capacidad (recursos humanos, materiales, financieros) se requiere reprogramar trabajos de obras, se realizan los ajustes a los programas y se registran las observaciones correspondientes.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Subgerencia de Construcción, Gerencia Técnica, Subgerencia de Planeación e Integración de Obra.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-18-02		Se realiza la modificación de los nombres de titulares así como en la página 6 se modifica en el cargo de actividad quitando la Subgerencia de Construcción por la Unidad de Control y Administración de Obra Publica.			
Fecha	Revisión				
18/06/2024	12		Subgerencia de Construcción	Gerencia Técnica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

## Obra por Administración

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ESTUDIOS Y PROYECTOS	RESIDENTE DE OBRA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo d Ejecución
1					
2	Se revisa únicamente el nivel de alcance, a fin de poder determinar los recursos y responsable requerido.			 	
3					
4	Revisa existencia de material en la bodega				
5					
6	La cantidad y uso del personal puede variar del proyecto ejecutivo, derivado de las necesidades propias del área y los proyectos en proceso.				
7	La cantidad y uso del personal puede variar del proyecto ejecutivo, derivado de las necesidades propias del área y los proyectos en proceso.				




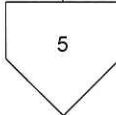
## Obra por Administración

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA TÉCNICA	RESIDENTE DE OBRA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
8			2		
9			Verifica si requiere maquinaria		
10			Requiere? Si → Obtiene maquinaria No → Inicia trabajos de ejecución de obra Obtiene maquinaria ↔ Asigna maquinaria y equipo		Según Programa
11			Inicia trabajos de ejecución de obra		
12			Supervisa continuamente		Diario
13	Si no se generan eventos relevantes, se omite el registro en la <b>"Bitácora de Obra por Administración"</b> (formato ON-SCT-01).		Genera bitácora		Diario
14	Así también, diariamente se lleva el registro del <b>"Comprobación de Reparación y Mantenimiento del IMROM"</b> (formato ON-DCH-01).		Registra diario generador de Obra		
15			3		

## Obra por Administración

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	RESIDENTE DE OBRA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DE OBRA	Tiempo de Ejecución
16			3		
17			//		Semana
18	Semanalmente, el Residente de cada obra genera y entrega al área de Construcción, el <u>"Reporte de Avance de Obra por Administración"</u> (formato ON-SCT-02). En caso de Obra Menor se lleva en el <u>"Reporte de Avance Obra Menor-Mantenimiento"</u> (registro ON-SCT-16).	Entrega Información	Genera reporte de avance		
19			Recibe, valida información y entrega	Recibe e integra al expediente	
20		//			Según programa
21		Concluye obra			
22		Integra generadores			
23		4			





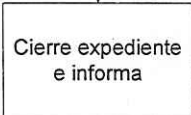
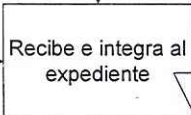

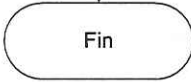
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA TÉCNICA	RESIDENTE DE OBRA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo d Ejecución
24					
25	<p>Junto con los generadores, el Residente de cada obra debe elaborar el <b>"Listado de Materiales Utilizados"</b> (formato <b>ON-SCT-03</b>), para su integración al expediente respectivo.</p>		<p>Genera listados de materiales utilizados</p>		
26		<p>Recibe e integra</p>	<p>Entrega expediente e informa</p>	<p>Recibe información</p>	
27		<p>Verifica comprobación de gastos</p>			
28	<p>Mensualmente el supervisor de obra deberá general la comprobación de materiales al IMROM con el formato correspondiente <b>"Comprobación de reparación y mantenimiento del IMROM"</b> (formato <b>ON-DCH-01</b>).</p>	<p>No</p> <p>Falta?</p> <p>Si</p> <p>Integra al expediente</p> <p>Archivo</p> <p>Solicita comprobación</p>	<p>Recibe y comprueba</p>	<p>SUBGERENCIA DE ESTUDIOS Y PROYECOS</p>	
29				<p>Asigna brigada de topografía</p>	
30					

## Obra por Administración

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	RESIDENTE DE OBRA	SUBGERENCIA DE ESTUDIOS Y PROYECTOS	UNIDAD DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE OBRA PÚBLICA	Tiempo de Ejecución
31			5		
32		Apoya	Brigada realiza levantamiento		
33	La brigada de topografía es la responsable de elaborar, una vez concluida la obra, el " <b>Plano AS BUILT</b> " (formato ON-SCT-04).		Genera plano de obra terminada		
34			Entrega		
35	El " <b>Acta de Terminación Física de Obra Administración Directa</b> " (registro ON-SCT-05) se elabora en formato abierto con hoja membretada.			Genera acta de entrega recepción al área usuaria	
36		<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;">ÁREA USUARIO</div> Recibe y verifica en sitio		Entrega	
37		De acuerdo Si No Solicita corrección		Recibe y corrige	
38		6			



## Obra por Administración

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREA USUARIA	ÁREAS INTERNAS	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DE OBRA	Tiempo de Ejecución
39					
40	Se Firman las Actas Entrega Recepción.				
41					
42					
43					
44					
45					
46					

**OBJETIVO:**

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para supervisar y controlar la obra ejecutada por un tercero.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El alcance incluye:

- Supervisión y registro de avances
  - Entrega de obra
- Aplica para las obras por Contrato.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:




- 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
- 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

**GENERALIDADES:**

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante la ejecución de la obra por parte del proveedor, se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos conforme al "Proyecto Ejecutivo" (registro **ON-SEP-08**), a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas. En caso de requerirse, la revisión y/o verificación se realiza de manera conjunta con el usuario solicitante y cualquier otra área involucrada.
- La validación del proyecto ejecutado se lleva a cabo de manera conjunta entre el Proveedor, la Gerencia Técnica y el área usuaria, así como con la Contraloría Interna, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda. La obra no es liberada hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables.
- Todo proveedor de obra está sujeto a las regulaciones y lineamientos establecidos en el Proceso de Compras, donde se incluye su evaluación y seguimiento a su desempeño. Así también, el proveedor se sujeta a los procedimientos de la Gerencia Técnica, especialmente al presente.
- El proveedor no podrá realizar ningún cambio en el diseño de la obra o en cualquier elemento involucrado en el Proyecto Ejecutivo, a menos que sea autorizado por el Organismo, en cuyo caso, debe ser documentado dicho cambio.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

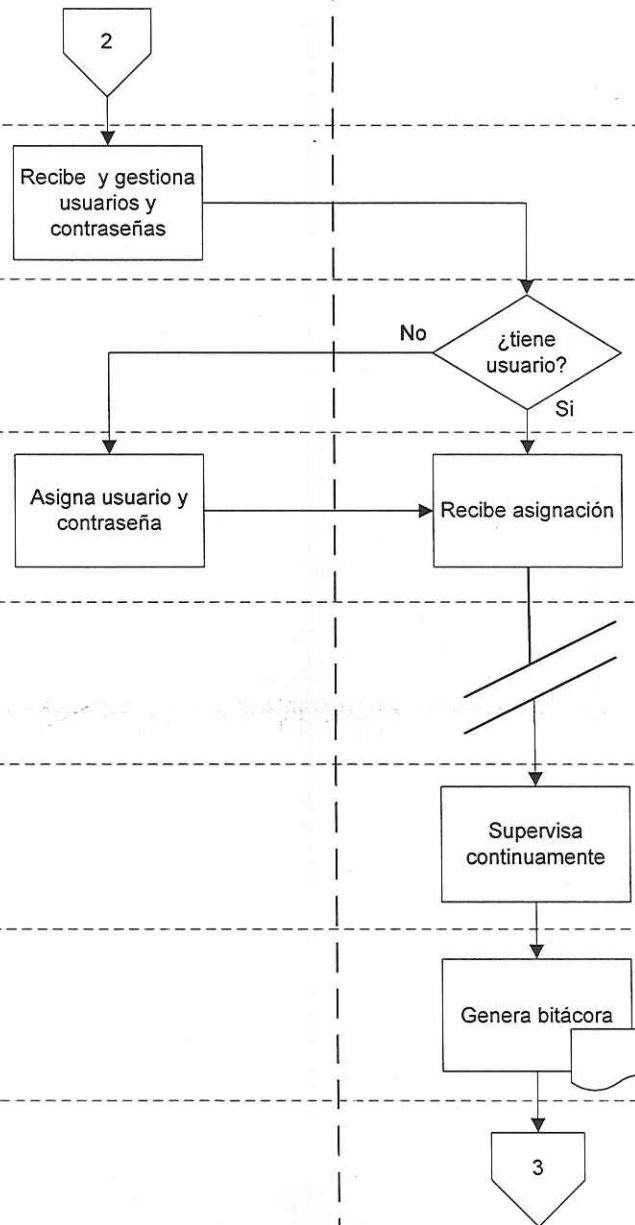
Alta Dirección, Gerencia Técnica, Subgerencia de Construcción, Subgerencia de Planeación e Integración de Obra y Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-18-03		Se agrega descripción de actividades en los incisos 4,5 y 6, modificando el diagrama de flujo agregando las acciones que realiza el contratista y residente.			
Fecha	Revisión				
03/06/2024	13		Subgerencia de Construcción	Gerencia Técnica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica


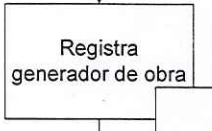
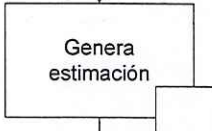
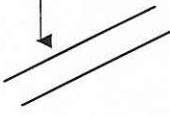
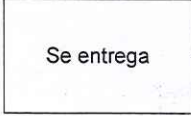
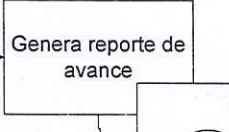
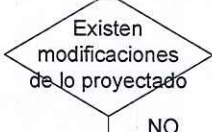

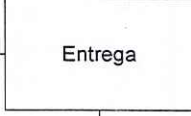



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE ESTUDIOS, PROYECTOS Y SECTORIZACIÓN	LICITACIONES	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2		Procedimiento de Planeación de obra	Recibe		
3		Contratista	Procedimiento de Licitaciones		
4	Se revisa fallo y se asigna contratista		Fallo		
5	Especificaciones alcance y programa de obra. Se asigna súper intendente de obra	Contratista entrega		Recibe	
6	El residente de obra revisa especificaciones y alcance de obra.		Cumple con el requisito	Determina y asigna residente de obra	
7				Informa	
8				2	

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DE OBRA	RESIDENTE	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
9					
10	Recibe el catálogo y el programa de ejecución del proveedor una vez aprobado por el residente				
11	La Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, gestiona los usuarios y contraseñas de Administrador Local, Residente de obra y super intendente ante la Dirección de Control y Evaluación C-III				
12					Según programa
13					
14					
15	El avance y cualquier evento observado durante la supervisión, es registrado en la " <u>Bitácora de Obra por contrato</u> " (registro ON-SCT-10), en caso de que la Obra se lleve a cabo con Recurso Federal es registrado en la " <u>Bitácora Electrónica</u> " (registro ON-EXT-33).				
16					





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CONTRATISTA	RESIDENTE	Tiempo de Ejecución
17				
18	De acuerdo a los avances, se realiza el registro del <b>“Generador de Obra por Contrato”</b> (registro ON-SCT-06).			Según contrato
19	Con base en lo estipulado en el contrato, y los avances supervisados y corroborados, se realiza la <b>“Estimación”</b> (registro ON-SCT-09).			
20				Semanal
21	El residente de obra semanalmente elabora el <b>“Reporte de Avance de Obra por Contrato”</b> (registro ON-SCT-08).			
22	En caso de que exista alguna modificación al proyecto original o alguna excedencia de materiales, el residente de obra, elabora <b>“Minuta de Campo”</b> (formato ON-SCT-17)			Según programa
23	Si se realizan modificaciones se solicita la aprobación de Subgerencia de Estudios Proyectos y Sectorización.			
24				

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Contratista	CONTRALORÍA	Unidad de Control y Administración de Obra Pública/ y SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	Tiempo de Ejecución
25		4			
26		Concluye obra			
27	El "Acta de Entrega Recepción Física de los trabajos" (registro ON-SCT-07) se elabora en formato abierto con hoja membretada, por parte de la Unidad de Control y Administración de Obra Pública.  Genera formato por parte del contratista de "Aviso de termino de Obra" (registro ON-EXT-35)	Da informe a la Subgerencia de Construcción		Recibe información y genera acta entrega	
28	Se realiza validación por parte de la Subgerencia de Construcción y realiza el seguimiento.		Participa	Realiza validación	
29	En la validación de la obra, para su recepción, participa tanto la Contraloría Interna como el área Usuaría.		Levanta minuta	Deficiencias	
30		ÁREA USUARIA	Entrega copia	Recibe y corrige con la contratista	
31		Recibe		Entrega obra e informa	
32				5	



## Obra por Contrato

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREA USUARIA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN E INTEGRACIÓN DE OBRA	Tiempo de Ejecución
33			5	A	
34			Integra, cierra expediente y entrega	Recibe Archivo	
35				Fin	
36					
37					
38					
39					
40					

**OBJETIVO:**

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para llevar un control en la Bodega del material de la Gerencia Técnica.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica para la Bodega de la Gerencia Técnica, respecto de las entradas, salida y entrega de material, así como el control de remanentes (existencias).

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, secciones:

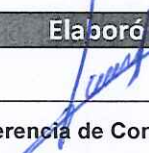


- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

**GENERALIDADES:**

- La Gerencia Técnica determina e informa al responsable de la Bodega, según se requiera, quién es el personal autorizado para la extracción de material.
- Cualquier deterioro o daño del material en la Bodega es informado al jefe de la Gerencia Técnica a través de una nota informativa para que se tomen las medidas correctivas y/o preventivas que correspondan.
- Algunos materiales requieren de permanecer en lugar seco para su conservación.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Subgerencia de Construcción, Gerencia Técnica y Subgerencia de Planeación e Integración de Obra.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-18-04		Se revisa procedimiento por parte de la Subgerencia de Construcción sin modificación alguna			
Fecha	Revisión				
20/06/2024	08		Subgerencia de Construcción	Gerencia Técnica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica



## Control de Bodegas de Material

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ALMACÉN Y PAPELERÍA	GERENCIA TÉCNICA / BODEGA	GERENCIA TÉCNICA / OBRA	Tiempo de Ejecución
1	Derivado del proceso de Compras (PL-12), se extrae el material del Almacén General y se ingresa a la Bodega.	Salida de Material	Ingresar material		
2	El control de entradas, salidas y remanentes de la Bodega se lleva mediante <u>"Vale de Salida"</u> .(registro ON-UAP-07)		Registra entrada		
3			Archivo	Procedimiento de Ejecución de Obra	
4				Solicita Material	
5			Recibe Solicitud		
6	La verificación de existencias de material se documenta mediante la <u>"Relación de Material Existente en la Bodega de la Gerencia Técnica"</u> (registro ON-SCT-15)		Verifica Existencias		
7			Informa existencias		
8			2		

## Control de Bodegas de Material

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ALMACÉN Y PAPELERÍA	GERENCIA TÉCNICA / BODEGA	GERENCIA TÉCNICA / OBRA	Tiempo de Ejecución
9			2		
10				Recibe y determina	
11			Recibe	Informa	
12	La salida de material de Bodega se documenta mediante <b>"Vale de Salida Almacén Urbina"</b> (registro ON-SCT-11 )		Genera vale		
13			Entrega material	Recibe material	
14			Solicita firma	Firma vale	
15			Registra salida en control		
16			3		

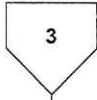

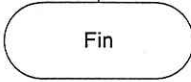




**OAPAS**  
NAUCALPAN

# OBRA

## Control de Bodegas de Material

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ALMACÉN Y PAPELERÍA	GERENCIA TÉCNICA / BODEGA	GERENCIA TÉCNICA / OBRA	Tiempo de Ejecución
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					



# OBRA

## Programas Federales

### OBJETIVO:

- Realizar la gestión de trámites y seguimiento para la obtención de Recursos Federales en los distintos programas vigentes aplicables para la construcción, mantenimiento y equipamiento del OAPAS.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

- Aplicable a los Programas provenientes del Gobierno Federal, desde su planificación, ejecución, supervisión y conclusión del proyecto de la obra.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, secciones:

- 8.5.1 Control de la Producción y de la previsión de servicio.
- 8.5.2 Identificación y Trazabilidad
- 8.5.4 Preservación.
- 8.6 Liberación de Productos y Servicios.
- 8.7 Control de las Salidas No conformes

### GENERALIDADES:

Para el registro de las obras y/o acciones para que OAPAS participe en los programas son las siguientes:

- El procedimiento para la asignación de recursos provenientes de los ingresos federales que obtenga la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), por la recaudación de los derechos por la explotación, uso o aprovechamiento de aguas nacionales que se suministren a las empresas públicas y privadas a que se refiere la fracción I, apartado B del artículo 223 de la Ley Federal de Derechos (LFD), a través del Programa de Devolución de Derechos (PRODDER), es a más tardar el 15 de febrero.
- Para la presentación y seguimiento del Programa de Acciones de Infraestructura, Operación y Mejoramiento de Eficiencia de Saneamiento, conforme al artículo 279 de la Ley Federal de Derechos, para la asignación de recursos del Programa de Saneamiento de Aguas Residuales (PROSANEAR), es a más tardar el 31 de mayo del ejercicio fiscal correspondiente, a través del Organismo de Cuenca de Aguas del Valle de México de la CONAGUA.
- Programa de Agua Potable y Drenaje (PROAGUA) es a más tardar en febrero, a través de la Dirección Local de la CONAGUA en el Estado de México.
- Cada uno de los programas deberán estar alineados de acuerdo a los Lineamientos del PRODDER (Anexo DF-18-05.01) y PROSANEAR (Anexo DF-18-05.02); por lo que, para el Programa PROAGUA (Anexo DF-18-05.03), si son acciones contempladas en el apartado del Desarrollo Integral, serán las contempladas en el Plan de Desarrollo Integral (PDI) vigente de OAPAS.

### Requisitos:


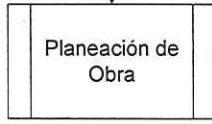
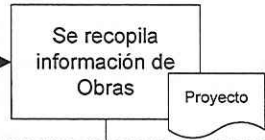
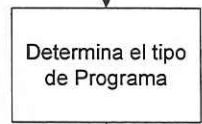

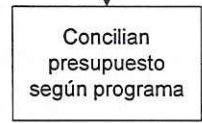
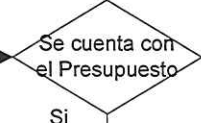
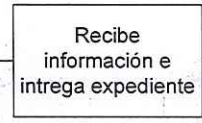
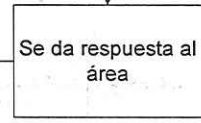
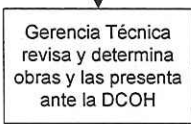
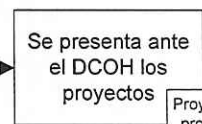
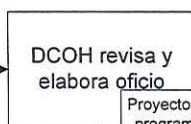
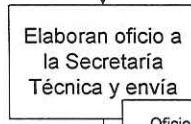


- llenar el formato de la CONAGUA Solicitud de Adhesión y participación en el PRODDER, PROSANEAR y PROAGUA, según sea el caso.
- Proyecto de Obra.
- Carta de Cuenta Bancaria.
- RFC.
- Comprobante de domicilio.
- Aportación del 50% del total de la obra por parte del OAPAS.
- Los documentos deben estar firmados por la Directora General del Organismo.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Gerencia Técnica, Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización, Subgerencia de Construcción, Unidad de Atención y seguimiento a Programas Federales.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-18-05		Alta			
Fecha	Revisión		Unidad de Atención y Seguimiento a Programas Federales	Gerencia Técnica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
20/06/2024	00				



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización	Gerencia Técnica / Unidad de Atención y Seguimiento a Programas Federales	Dirección de Administración y Finanzas / Unidad de Presupuesto	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Tiempo de Ejecución
01						
02	La Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización, presenta ante la Gerencia Técnica, los Proyectos Ejecutivos de obras.					
03	La Gerencias Técnica determina que obras o acciones serán participes en el Programa Anual de Obras, las cuales estarán sujetas a los lineamientos del Programa PRODDER y PROSANEAR, para PROAGUA de acuerdo a las acciones contempladas en el Plan de Desarrollo Integral (PDI) vigente de OAPAS.					
04	Se concilia el presupuesto para cada uno de los Programas, en la Dirección de Administración y Finanzas, a través de la Unidad de Presupuestos, en caso de que se requiera se realiza ajuste.					
05	Se recibe información y se elabora el Programa Anual de Obras, el cual será revisado y autorizado por el Director de Construcción y Operación Hidráulica.					
06	Presenta el Programa Anual de Obras y Proyectos Ejecutivos de Obra. La Gerencia Técnica, revisa y determina que Obras o Acciones, serán participe en el Programa en cuanto a lo que se refiere de obra, y a que Programa pueden adherirse (PRODDER y/o PROSANEAR y/o PROAGUA).					
07	El Director de Construcción y Operación Hidráulico revisa y elabora oficio de solicitud ante la Secretaría Técnica, para la presentación de los Proyectos Ejecutivos de Obra, para el análisis y aprobación, por parte del Consejo Directivo del OAPAS					
08					 	

## Programas Federales

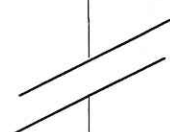
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA TÉCNICA / UNIDAD DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS FEDERALES	CONSEJO DIRECTIVO OAPAS	SECRETARÍA TÉCNICA	DIRECCIÓN ADMON Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
09				2		
10	El Secretario Técnico, elabora los puntos de acuerdo, para presentarlos ante el Consejo Directivo.			Recibe y programa Consejo		
11	El Consejo Directivo analiza expediente y aprueba.		<p>No</p> <p>Consejo aprueba</p> <p>Si</p>			
12	La secretaría Técnica informa por medio de oficio, los puntos de acuerdo que fueron aprobados.		Fin	Se asienta en el Acta	La Secretaría Técnica informa a la DCOH	
13	Una vez aprobado ante el Consejo Directivo del OAPAS, se elabora el formato <b>"PbRM-07a Programa Anual de Obras"</b> , el cual es autorizado y firmado por la Dirección General, Dirección de Administración y Finanzas, Director de Construcción y Operación Hidráulica y Subgerencia de Planeación, Evaluación y Calidad	Recibe y elabora el Programa Anual de Obras				
14	Se elabora oficio para la Dirección de Administración y Finanzas, para la apertura de una cuenta bancaria para el depósito del Recurso Federal; el cual es firmado por el Director de Construcción y Operación Hidráulica	Se elabora oficio de solicitud de Cuenta			Recibe y realiza trámite de Banco	
15	Se recopila información de expediente de Obras, para la inscripción de los Programas.	Recopila información de expediente de los Programas			Envía información de Banco	
16		3				



## Programas Federales

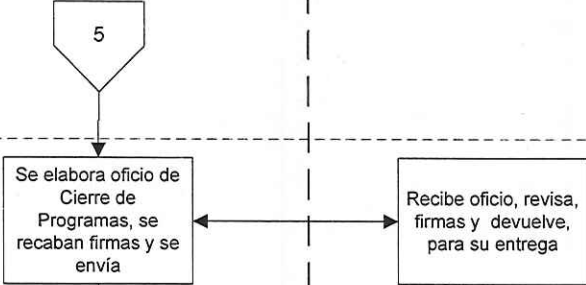
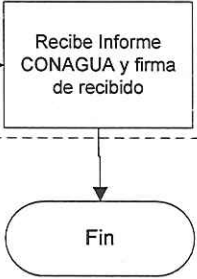
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA TÉCNICA / UNIDAD DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A PROGRAMAS FEDERALES	CONAGUA	DIRECCIÓN GENERAL	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRAULICA	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Tiempo de Ejecución
17		3					
18	Se realizan las inscripciones de Obras del Organismo, ante el Organismo de Cuenca de Agua del Valle de México de la CONAGUA para los Programas PRODDER y PROSANEAR; y para el Programa PROAGUA se realiza el registro ante la Dirección Local de la CONAGUA en el Estado de México.	Realiza tramite de inscripción de Programas.	Recibe, autoriza e informa	Recibe respuesta, e informa a las áreas correspondientes		Recibe información e informa a las áreas Admivas.	
19	La Dirección de Administración y Finanzas, recibe información e instruye a sus área para el trámite y seguimiento financiero de cada una de las obras.				Recibe e informa a las áreas operativas		
20	La Gerencia Técnica recibe información e informa a la Subgerencia de Construcción, Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización y a la Unidad de Seguimiento a Programas Federales, para la ejecución de la obra y seguimiento correspondiente.	La GT, recibe e informa a las áreas			<b>SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN</b>		
21	La Subgerencia de Construcción, realizan los trabajos para la ejecución de la obra e informan de los avances físicos.			Procedimientos de Obra		Proceso Gestión Financiera y Administrativa	
22	Ejecución de la obra.			//		//	
23	La Unidad de Programas Federales recaba información para la integración de los informes: * Subgerencia de Construcción, informa sobre los avances de obra física. * Dirección de Administración y Finanzas, informa el avance financiero de obras.	Unidad de Programas Federales recaba información y da seguimiento		Envía Informe de avance físico de obras		Envía informe de Avance Financiero de obras.	
24		4					



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TARÉA	GERENCIA TÉCNICA / UNIDAD DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS FEDERALES	DIRECCIONES (DG, DAF, DCOH)	CONAGUA	Tiempo de Ejecución
25	<p>Los informes de obra, se presentan de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Para el PRODDER, Programa de Devolución de Derechos, a final de <u>cada trimestre</u>.</li> <li>* Para el PROSANEAR, Programa de Saneamiento de Aguas Residuales, a final de <u>cada Semestre</u>.</li> </ul> <p>Se elabora un informe de avance físico y financiero y se presenta ante el Organismo de Cuenta de Aguas del Valle de México de la CONAGUA, denominado Avance Físico y Financiero del trimestre, con la información de la Subgerencia de Construcción (Avance Físico) y la Subgerencia de Contabilidad (Avance Financiero), documento que es firmado por la Directora General del OAPAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Para el PROAGUA, Programa de Agua Potable y Drenaje, a finales de <u>cada mes</u>, se elabora un informe de avance físico y financiero ante la Dirección local de la CONAGUA, denominado Avance Físico y Financiero del Semestre, con la información de la Subgerencia de Construcción (Avance Físico) y la Subgerencia de Contabilidad (Avance Financiero), documento que es firmado por la Directora General del OAPAS.</li> </ul>	<p>4</p> <p>Elabora Informe PRODDER, PROSANEAR y PROAGUA</p>			
26	<p>La Gerencia Técnica en conjunto con la Unidad de Atención y Seguimiento de Programas Federales, elabora y envía Informe del PRODDER y/o PROSANEAR y/o PROAGUA, correspondiente al Avance Físico y Financiero, para firma de la Directora General, Dirección de Administración y Finanzas y Director de Construcción y Operación Hidráulica</p>	<p>Recibe, Revisa, rubrica y envía para firma de los Directores</p>	<p>DG, DAF Y DCOH, revisa, firma y devuelve</p>		
27	<p>Se envía el informe, al Organismo de Cuenca Aguas del Valle de México de la CONAGUA y/o Dirección Local de la CONAGUA en el Estado de México, según corresponda cada uno de los Programas.</p>	<p>Se envía información a la CONAGUA</p>		<p>Recibe Informe y firma de recibido</p>	
28	<p>La Unidad de Atención y Seguimiento de Programas Federales, monitorea los avance físico de obras y avance financiero, desde el inicio de la obra hasta la conclusión de las mismas.</p>	<p>Seguimiento avance de obras física y financiero, se solicita información</p>			
29	<p>Avance de la obra física y financiero.</p>				
30	<p>Al finalizar el ejercicio fiscal correspondiente, y aún no se ha concluido el Programa prestado; se tendrá a más tardar al Primer Trimestre del siguiente ejercicio fiscal, para la conclusión y Pago Total de las Obras y Acciones; de manera paralela, se le informa a la Dirección de Administración y Finanzas, para el cierre Administrativo, Contable y Financiero correspondiente.</p>	<p>La Subgerencia de Construcción, elabora el Cierre de los Programas (Obra Física)</p>		<p>La DAF, elabora el Cierre de los Programas (Contable y Financiero) e informa</p>	
31		<p>5</p>			



## Programas Federales

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACION HIDRAULICA / UNIDAD DE ATENCION Y SGUIMIENTO DE PROGRAMAS FEDERALES	DIRECCIÓN GENERAL / DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	CONAGUA	Tiempo de Ejecución
32					
33	La Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Gerencia Técnica y Unidad de Atención y Seguimiento de Programas Federales, recaba información y elabora el oficio para presentar el Cierre del Programa ante la CONAGUA, a mas tardar el último día hábil del mes de abril del siguiente ejercicio fiscal, documento firmado por la Directora General del OAPAS.				
34					

**OBJETIVO:**

Determinar e implementar la metodología apropiada que se utiliza en el Organismo para controlar y administrar los procesos de construcción de obra, por Administración y por Contrato .

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Ejecución de la obra.
- Supervisión y registro de avance.
- Entrega de obras por Contrato o por Administración.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:

- 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
- 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
- 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

**GENERALIDADES:**

- Las obras se identifican y controlan mediante nombre único para cada una de ellas.
- Durante la ejecución de la obra se verifica y revisa el cumplimiento de los requisitos conforme al Proyecto Ejecutivo, a fin de identificar desviaciones y tomar las acciones que correspondan, así como asegurar el cumplimiento total de los mismos en el tiempo programado y bajo las características requeridas.
- La validación de las obras ejecutadas, se lleva a cabo de manera conjunta, con la Gerencia Técnica, Subgerencia de Construcción, Unidad de Control y Administración de Obra Pública, la Contraloría Interna y el área usuaria, en caso de detectar desviaciones, éstas son solventadas según corresponda.
- La obra no es liberada hasta que se determina el cumplimiento total de los requisitos del usuario, legales y reglamentarios aplicables; Cuando por cuestiones de falta de capacidad (recursos humanos, materiales y financieros), se requiere programar trabajos de obra, se realizan los ajustes a los programas y se registran las observaciones correspondientes.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

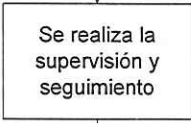
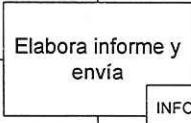
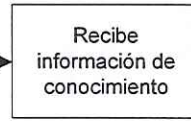
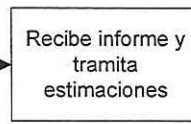
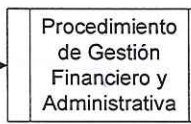
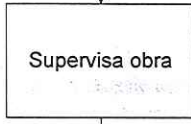
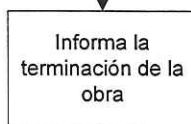
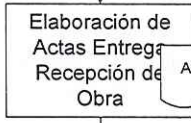


Alta Dirección, Gerencia Técnica, Subgerencia de Construcción, Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, Subgerencia de Estudios, Proyectos y Sectorización, Unidad de Control y Administración de Obra Pública.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-18-06		Alta	 Unidad de Control y Administración de Obra Pública	 Gerencia Técnica	 Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
Fecha	Revisión				
20/06/2024	0				



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA TÉCNICA	UNIDAD DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE OBRA PÚBLICA	SUBGERENCIA DE RECURSOS MATERIALES	DIRECCIÓN DE FINANZAS	Tiempo de Ejecución
1		Inicio				
2	Proyectos registrados en el "Programa Anual de Obras" "PbRM-07a Programa Anual de Obras" autorizado por el Consejo Directivo de OAPAS.	Proyecto y Programa de Obra				
3	De acuerdo al Programa de Obras, la Gerencia Técnica revisa y solicita, a la Subgerencia de Planeación e Integración de obra y a la Unidad de Control y Administración Pública, realizar los trámites correspondientes para la solicitud de suficiencia presupuestal	Solicita recursos	Valida y solicita suficiencia Presupuestal		Revisa, autoriza suficiencia Presupuestal.	
4	Cuando ya se tienes autorizada la Suficiencia Presupuestal, se programan las reuniones de trabajo con los representantes de las colonias.		Recibe suficiencia presupuestal			
5	Por cada uno de los Proyectos de Obra, se llevan a cabo reuniones de trabajo con representantes de las colonias, COPACIS y Delegados, en el que se les informa sobre los alcances y beneficios que dará la obra a la comunidad. Posterior a las reuniones, se envía el proyecto para Licitación.		Programa reunión con Representantes de Colonia			
6	La Subgerencia de Recursos Materiales una vez realizado la licitación (fallo), integra expediente del Proyecto Ejecutivo y envía a la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra, para su revisión y resguardo		Envía Proyecto para Licitación	Procedimiento de Licitaciones		
7	La Subgerencia de Construcción, determina y asigna residentes de las obras contratadas, y recibe por parte de las empresas, la designación de Superintendente para la ejecución de la obra.	Ejecución de la Obra	Recibe fallo y ejecuta obra	Fallo / e informa		
8		2				

## Control y Administración de Obra Pública

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	UNIDAD DE CONTROL Y ADMINISTRCIÓN DE OBRA PÚBLICA	DIRECCIÓN DE FINANZAS	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
9						
10	La Subgerencia de Construcción realizan la supervisión y seguimiento de cada obra.					
11	La Subgerencia de Construcción de manera conjunta con la Unidad de Control y Administración de Obra Pública elabora informe semanal si existen desviaciones y de los avance físico y financiero de las obras, a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica de forma electrónica.					semanal
12	La Subgerencia de Construcción en conjunto con la Unidad de Control y Administración Pública, realizan los trámites de las estimaciones para el pago ante la Dirección de Finanzas.					
13	La Subgerencia de Construcción, da seguimiento al Procedimientos de Obra, (DF-18-02 Ejecución de Obra y DF-18-03 Obra por Contrato), supervisa, ejecuta, registra avance y cualquier evento observado durante la supervisión.					
14	La Subgerencia de Construcción por medio del Residente, una vez concluidos los trabajos, procede a informar mediante el Aviso de Terminación de Obra por parte de la empresa a la Unidad de Control y Administración de Obra Pública.					
15	Unidad de Control y Administración de Obra Pública, elabora las Actas correspondientes.					
16						



## Control y Administración de Obra Pública

ID.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE OBRA PÚBLICA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN.	AREA USUARIA	DCOH, CI, GT, SC, UC/AOP Y CONSTRATISTA	Tiempo de Ejecución
17			3			
18	Entrega Obra.		Entrega Obra	Recibe Obra		
19	Se entregan las Actas correspondientes.	Entrega Acta		Recibe Acta	A	
20	Se verifican los trabajos, que se hayan ejecutado conforme al Catálogo de Conceptos y especificaciones Técnicas			Verifica Obra		
21	En caso de que existieran observaciones, éstas quedan asentadas en el <b><u>“Acta de Entrega a la Instancia Responsable de la Operación y Mantenimiento de la Obra”</u></b> (formato ON-COA-02)	Genera nueva Acta	Llena Minuta y atiende reparación	Obra terminada Estan de Acuerdo		
22	Si se cumplió con la totalidad de la obra, se realiza la firma de conformidad en el <b><u>“Acta Entrega Recepción Física de los Trabajos”</u></b> (ON-SCT-07), <b><u>“Acta entrega a la Instancia Responsable de la Operación y Mantenimiento de la Obra”</u></b> (ON-COA-02), <b><u>“Acta de Finiquito y Terminación Contractual”</u></b> (formato ON-COA-01 )	Recibe Acta		Firma Acta y devuelve		
23	Se recaban las firmas del Área Usuaría, Dirección Construcción y Operación Hidráulica, Contraloría Interna, Gerencia Técnica, Subgerencia de Construcción, Unidad de Control y Administración de Obra Pública y Contratista.	Firma Acta	Firma Acta	Firma Acta		
24					4	



## Control y Administración de Obra Pública

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE OBRA PÚBLICA	SUBGERENCIA DE CONSTRUCCIÓN	AREA USUARIA	CONTRALORIA Y CONTRATISTA	Tiempo de Ejecución
25		<pre> graph TD     Start{{4}} --&gt; Process[Integra y cierra expediente]     Process --&gt; End([Fin])     Archivo[/Archivo/]           </pre>				
26	La Unidad de Control y Administración de Obra Pública integra y cierra expediente.					
27						
28						
29						
30						
31						
32						





---

PROCESO PL-19

Control de Fugas

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-19-01** Reparación de Fugas

**DF-19-02** Reposición de Concreto Hidráulico y Asfáltico

**DF-19-03** Centro Integral de Atención Telefónica (CIAT)

**OBJETIVO:**

Establecer la metodología de gestión y seguimiento que permita asegurar la reparación, el análisis de fugas y la toma de acciones preventivas.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica tanto para fugas en la red general del Municipio, como para fugas domiciliarias (que van de la red al medidor de la toma).

Conlleva los siguientes puntos:

- Recepción de reportes en los Sectores.
- Planificación del servicio.
- Ejecución de trabajos.
- Cierre de reportes.

**REFERENCIAS:**

Manual de Gestión, sección:

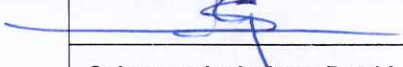
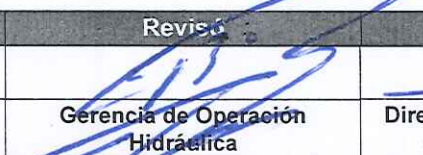
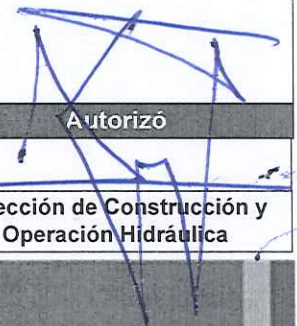
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

**GENERALIDADES:**

- El jefe de sector firma de Visto Bueno en todos los reportes, en especial aquellos reportes en los que el usuario no haya firmado
- El equipo y herramienta utilizado en cada uno de los Sectores, es controlado y resguardado mediante "Vale de Resguardo de Equipo" (registro ON-SAP-05) y "Vale de Resguardo de Herramienta" (registro ON-SAP-06) respectivamente.
- Una vez concluidos los trabajos de reparación, los remanentes del material utilizado son devueltos a la bodega utilizando un vale de "Remanente de Material (Vales y Facturas)" (registro ON-SAP-04).
- Mensualmente, cada sector elabora el reporte de "Comprobante de Materiales Justificados con Factura o Vale" (registro ON-SAP-01) correspondiente al uso de materiales que se utilizan para las reparaciones e instalación de tomas, al cual se anexan en la "Comprobación de Reparación y Mantenimiento del IMROM" (registro ON-DCH-01).
- El servicio de reparación de fuga es liberado con el visto bueno del el propio usuario que reporta la misma, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna SALIDA NO CONFORME, ésta sería identificada como una reincidencia de la fuga, misma que es atendida bajo el mismo proceso que se describe en el presente, y es reportada en los indicadores de medición del proceso.
- Para llevar un mejor control de las actividades de los sectores, de forma diaria, cada Sector elaboran el reporte "Informe de Actividades 24 hrs anterior" (registro ON-SAP-19) que servirá para la elaboración de informes.

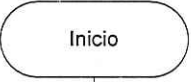

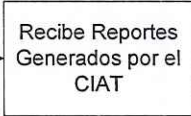

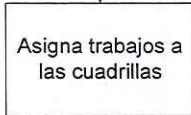
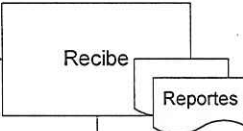
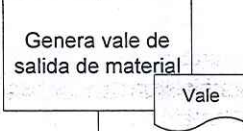
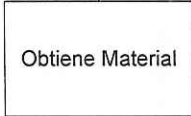
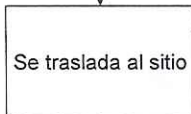

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Gerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Agua Potable, Unidad de Centro Integran de Atención Telefónica CIAT


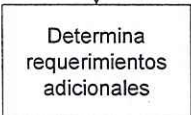
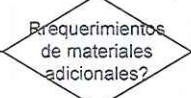
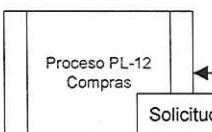

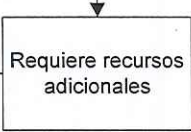
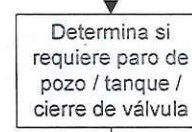

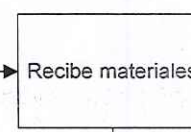
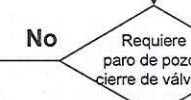
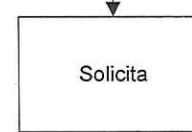
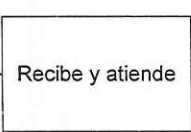
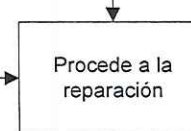
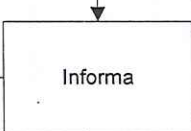
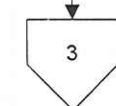
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-19-01					
Fecha	Revisión	Se modifica: Generalidades punto 4 y 6. ID: 02,04, 06, 12,13,15,18,20,21,22 Y 23	Subgerencia de Agua Potable	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
17/05/2024	10				



## Reparación de Fugas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CIAT	JEFE DE SECTOR	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
1					
2	El personal administrativo de cada sector descarga los reportes correspondientes a través del <b>Sistema SIO</b> y los entrega al Jefe de Sector				Diario
3					
4					1 hora.
5	Para la obtención de materiales, el personal utiliza el <b>"Vale de Entrega de Materiales"</b> (registro <b>ON-SAP-07</b> ).				
6					1 hora
7	Los requerimientos adicionales pueden incluir material, equipo y/o recurso humano.				
8					

## Reparación de Fugas

D	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE RECURSOS MATERIALES	JEFE DE SECTOR	CUADRILLA	VALVULERO / OPERADOR	Tiempo de Ejecución
9						
10						
11						
12	<p>En caso de que se requiera de una reparación de mayor costo y/o que los materiales no estén en existencia en el Almacén, estos se solicitarán por medio de Requisición para su compra.</p>					
13	<p>Cuando se tengan los materiales solicitados, el área del Almacén General, se procederá a la entrega de materiales con la <b>"Solicitud de Materiales"</b> (ON-UAP-06) al área Operativa, y así proceder a la reparación correspondiente.</p>					
14						
15	<p>Se solicita vía telefónica al Operador del Tanque, la Suspensión de Distribución del Agua, para la reparación de fuga de agua.</p>					inmediato
16						



## Reparación de Fugas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	JEFE DE SECTOR / USUARIO	CUADRILLA	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS SECTORES	SUBGERENCIA DE AGUA POTABLE	Tiempo de Ejecución
7			3			
8	El encargado valvulero informa a la cuadrilla del cierre del servicio, para la reparación correspondientes		Llena reporte Reporte			24 hrs.
9	Una vez concluida la reparación de la fuga, se registran en el reporte, los materiales utilizados y, de requerirse, las especificaciones para bacheo.	Firma de VoBo	Recaba firma Reporte			
20	Se recaba firma del usuario y ee Vo. Bo. Del Jefe de Sector.		Entrega reportes Reporte	Recibe y envía informe Reporte	Recibe	
21	El Personal Administrativo de cada Sector recibe los reportes correspondientes para su cierre a través del Sistema SIO y en caso de existir una excavación se genera el folio automáticamente para bacheo.				Elabora Informes, entrega y archiva Informe	
22	El personal Administrativo genera <b>"Informe de Actividades 24 hrs anterior"</b> (registro <b>ON-SAP-19</b> ) y envía de forma diaria a la Subgerencia de Agua Potable, para la elaboración de informes.				Procedimiento de Planeación,	
23	La Gerencia de Agua Potable, recibe información y genera los Informes mensual y trimestral, para la Subgerencia de Planeación Evaluación y Calidad.  Archiva información.				archiva Archivo	
24					Fin	

### OBJETIVO:

Establecer la metodología de gestión y seguimiento que permita asegurar la gestión de reportes y la reposición de concreto hidráulico y asfáltico.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica tanto para reposiciones de concreto hidráulico como asfáltico, derivados de la reparación de fugas o de reportes del usuario u autoridades competentes.

Conlleva los siguientes puntos:

- Recepción de reportes de parte del CIAT.
- Planificación del servicio.
- Ejecución de trabajos.
- Cierre de reportes.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión, sección:

- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

### GENERALIDADES:

- De manera general, un supervisor visita de manera anticipada el sitio donde se ubica el "bache" a reparar, y determina las dimensiones de éste así como cualquier requerimiento general o especial para su reposición.
- El servicio de reposición de concreto hidráulico y asfáltico es liberado con el visto bueno del el propio usuario que lo reporta, una vez concluido y validado el trabajo. En caso de presentarse alguna **SALIDA NO CONFORME**, ésta sería identificada como una reincidencia de reposición, misma que es atendida bajo el mismo proceso que se describe en el presente, y es reportada en los indicadores de medición del proceso.
- Se tiene un control de salida de material en el Sub Almacén, especificando el nombre de quien recibe mediante el "Vale de Salida de Almacén" (registro ON-SUB-02)
- Cuando el personal de bacheo asiste al domicilio a realizar reparaciones y en ese momento se llegaron a detectar otros baches en la misma calle, en ese mismo momento se realizan la reparaciones, aunque no se cuente con el reporte correspondiente; posteriormente se solicita al Centro de Información de Atención Telefónica CIAT el registro y asignación de folio de reporte, así como la baja correspondiente mediante oficio.


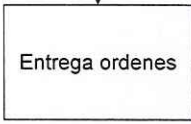
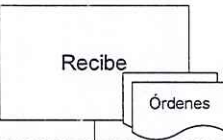
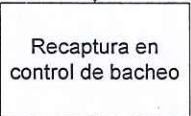
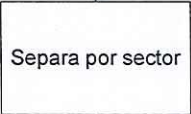

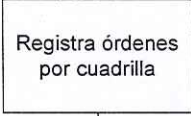
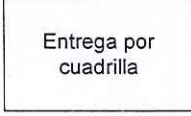
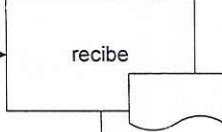

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Subgerencia de Construcción, Subgerencia de Agua Potable.

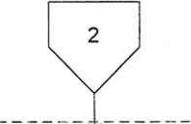
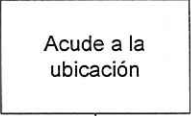
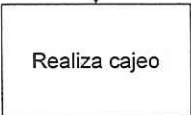
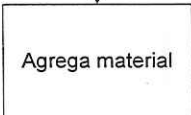
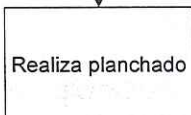

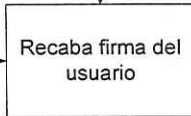
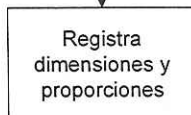
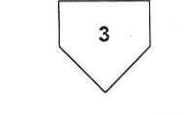
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-19-02		Se agrega en descripción de actividad en el numero 23 la comprobación de material.			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Bacheo	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
04/06/2024	10				



## Reposición de Concreto Hidráulico y Asfáltico

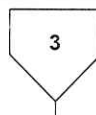
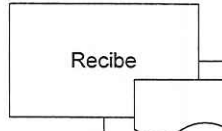
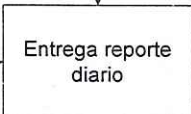
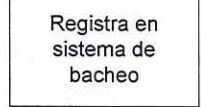
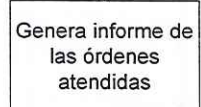
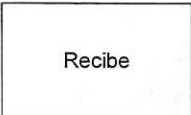
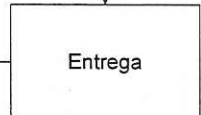
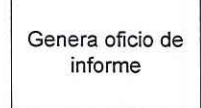

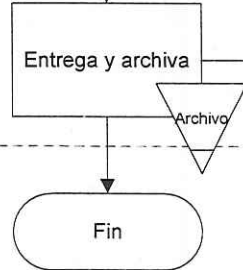
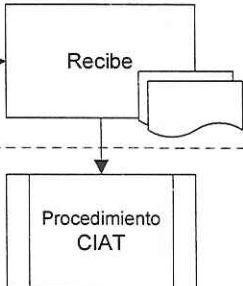
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CIAT	BACHEO	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
1					
2					
3	El control y seguimiento de órdenes de reposición se lleva con el apoyo del Sistema de Control de Bacheo con el formato <b>“Listado de Orden de Trabajo”</b> (registro <b>ON-SUB-01</b> ) para cuadrilla y por folio de la Unidad de Oficialía de Partes.				
4	Los sectores de agrupación para el bacheo son los siguientes: - Sector 1 Tecamachalco y sector 8 Zomeyucan -Sector 2 Valle Dorado -Sector 3 Atoto				
5	-Sector 4 Jardines de San Mateo -Sector 5 Echegaray y sector 6 Satélite -Sector 7 Loma Colorada				
6					
7	Se entrega <b>“Listado Ordenes de Trabajo”</b> (registro <b>ON-SUB-01</b> ) o Folio de la Unidad de Oficialía de Partes y se entrega el <b>“Vale de Salida del Sub-Almacén”</b> (registro <b>ON-SUB-02</b> ) para salida del Cemento agregados Sub- Almacén.				
8					

## Reposición de Concreto Hidráulico y Asfáltico

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CIAT	BACHEO	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
9					
10	El supervisor revisa anticipadamente con un reporte el tamaño y tipo de zona de que se trata y se realiza el llenado del <b>“Formato de Supervisión”</b> (registro ON-SUB-07).				
11	Se Entrega el formato <b>“Reporte Diario de Tepetate”</b> (registro ON-SUB-10), para el relleno de cepa después de una reparación de fuga de agua potable y/o red hidrosanitaria.				
12	2 veces por semana se tira mezcla asfáltica realizando la solicitud <b>“Vale de Material Asfáltico(control Empresa Externa)”</b> (registro ON-SUB-06) al entregar <b>“Reporte Diario (Asfalto)”</b> (registro ON-SUB-03).				
13	Sólo cuando se trata de asfalto se requiere planchado de material.				
14	El Jefe de cuadrilla firma la Orden de trabajo si no se cuenta con la firma del usuario y se realiza evidencia entregándola al Jefe Inmediato.				
15	En asfalto se determina también la densidad.				
16					



## Reposición de Concreto Hidráulico y Asfáltico

D	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CIAT	BACHEO	CUADRILLA	Tiempo de Ejecución
17					
18	Se informa y/o entrega el reporte diario, órdenes ejecutadas y no ejecutadas. De acuerdo al trabajo realizado mediante los registros <b>"Reporte Diario (Asfalto)"</b> (registro ON-SUB-03), <b>"Reporte Diario (Concreto)"</b> (registro ON-SUB-04), <b>"Reporte Diario (Escombros)"</b> (registro ON-SUB-05) con el <b>"Listado de Ordenes de Trabajo"</b> (registro ON-SUB-01)				
19	Se registra si el servicio está determinado o pendiente, así como las dimensiones y observaciones. En caso de quedar pendiente, el motivo por el que no se haya realizado el trabajo.				
20	Se realiza filtro en la <b>"Base de datos de Ordenes de Trabajo"</b> (registro ON-SUB-08)				Diario
21	Se Entrega al Usuario el <b>"Formato de Satisfacción de Usuario"</b> (registro ON-SUB-09) para firma de conformidad y/o Folio de la Unidad de Oficialía de Partes.				
22	Mediante oficio, se entregan al CIAT los reportes para dar de baja los servicios ejecutados.				
23	Se realiza el recopilado de la información Ingresada en los formatos ON-SUB-03 <b>"Reporte Diario (asfalto)"</b> , ON-SUB-04 <b>"Reporte Diario (concreto)"</b> , ON-SUB-05 <b>"Reporte de Diario (escombros)"</b> y se llena el formato ON-SUB-11 <b>"Tabla de Volumetría"</b> y ON-DCH-01 <b>"Comprobación de reparación y mantenimiento de IMROM"</b> para la comprobación de material en la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra (IMROM)				



**OBJETIVO:**

Asegurar la comunicación con el usuario y las áreas operativas, así como atender en tiempo y forma al usuario respecto de las situaciones detectadas en los procesos operativos.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

El presente aplica a todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión, de acuerdo al alcance declarado. Incluye todo tipo de reporte relacionado con el proceso de Suministro de Agua.

**REFERENCIAS:**

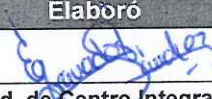


Manual de Gestión, secciones:  
7.4 Comunicación.  
8.2.1 Comunicación con el Usuario.

**GENERALIDADES:**

- Como parte del control de los reportes que se reciben en el CIAT, se lleva mediante el Sistema integral de OAPAS (SIO), con el que se les asigna un número, mediante el cual se atienden y se les da seguimiento.
- Todos los Sectores son responsables de dar el seguimiento y **cierre** de cada uno de los reportes que se les asignen, por medio del Sistema integral de OAPAS (SIO).
- Mensualmente se envía un informe a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica de los reportes recibidos
- Los horarios de Reportes en el CIAT son: Lunes a Viernes 7:00 a 21:00hrs, Sábado y Domingo de 8:00 a 20:00hrs y Días de Asueto 8:00 a 20:00hrs
- El CIAT recibe reporte de agua sucia, se genera folio y se canaliza a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua para su análisis.
- El CIAT recibe reportes de desperdicio de agua y tomas clandestinas, se genera un folio a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal para la inspección y dar seguimiento al reporte y respuesta al usuario autorizado por el Secretario Técnico.
- El CIAT registra reporte de fugas y desazolve se canaliza a la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado.
- El CIAT recibe Solicitud de Pipas y únicamente se canalizan para su registro y atención a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.


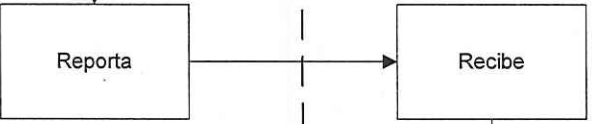
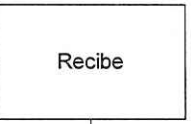


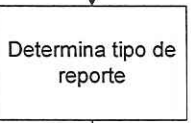

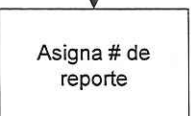
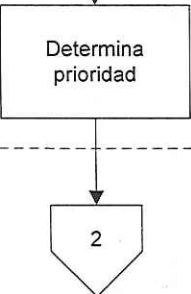
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Alta Dirección, Gerencia Técnico, Subdirección de Operación, Subdirección de Construcción, Subgerencia de Agua Potable, Subgerencia de Bacheo y Unidad de Centro Integral de Atención Telefónica CIAT.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-19-03		En el apartado de generalidades, se elimina el formato ON-GOH-02 y el ON-STE-08, se modifica el nombre del titular del Centro Integral de Atención Telefónica CIAT	 Unidad de Centro Integral de Atención Telefónica CIAT	 Secretaria Técnica	 Secretaria Técnica
Fecha	Revisión				
05/04/2024	09				



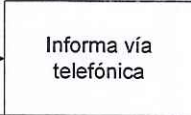
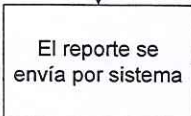
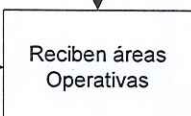

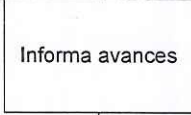
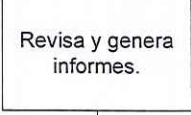




## CIAT

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	CIAT	Operación	Tiempo de Ejecución
1					
2	<p>El usuario puede reportar o solicitar atención del Organismo, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Llamada telefónica</li> <li>- Presencial</li> <li>- Redes Sociales (WhatsApp, Facebook, twitter)</li> </ul>				
3	<p>Al usuario se le solicitan los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre, Domicilio, Teléfono.</li> </ul> <p>Así como una descripción del reporte.(entre que calles se encuentra, o envió de fotografía o video)</p>				
4	<p>El usuario reporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Desperdicio de agua</li> <li>-Falta de agua</li> <li>-Reporte de desazolve</li> <li>-Fugas</li> <li>-Tomas clandestinas</li> <li>-Solicitud de pipas</li> <li>-Bacheo</li> </ul>				
5	<p>Se realiza registro en el Sistema integral de OAPAS(SIO).</p>				
6	<p>Se general folio y se turna al área correspondiente.</p>				3 minutos
7					
8					



## CIAT

D	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	CIAT	Operación	Tiempo de Ejecución
9					
10	Si se presenta un reporte de carácter urgente, se registra en el Sistema integral de OAPAS (SIO) y se informa al Jefe de Sector, para su atención inmediata.				
11	Los reportes quedan registrados en el Sistema integral de OAPAS(SIO) con la "Orden de Trabajo" (registro ON-STE-03), se guardan y se envían al sector que le corresponda por medio del Sistema (SIO).				
12	Cada uno de los Sectores son responsables del seguimiento y atención al reporte, así como al cierre de las ordenes de trabajo en el Sistema Integral del OAPAS (SIO) dentro de los procesos. Desperdicio de agua y Toma Clandestina PL-06 Agua sucia PL-25 Solicitud de pipa PL-21 Desazolve PL-23 Fuga de agua PL-19				
13	En el caso de reparaciones que requieran excavación, los sectores ingresan los datos en el sistema Integral OAPAS(SIO), el cual genera el folio automáticamente. Usuario solicita Bacheo: (procedimiento DF-19-02) Se le solicita fotografía a través de WhatsApp con dirección completa se le canaliza a la Subgerencia de Bacheo para su atención.				
14	El CIAT realiza semanalmente la revisión y seguimiento de la atención y cierre de reportes en el Sistema integral de OAPAS(SIO), a fin de asegurar que las áreas Operativas den un seguimiento y atención oportuna al usuario.				
15	Mensualmente se generan los reportes de indicadores por medio del Sistema integral de OAPAS (SIO).				





---

PROCESO PL-20

Contraloría Interna

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-20-01** Ejecución de Auditorias

**DF-20-02** Investigación por Faltas Administrativas

**DF-20-03** Entrega Recepción

**DF-20-04** Declaración Patrimonial

**DF-20-05** Substanciación de Faltas Administrativas

**DF-20-06** Resolución de Faltas Administrativas

**DF-20-07** Arqueos de cajas de Ingreso

**PC-20-08** Revisión de Obra por Administración Directa

**PC-20-09** Revisión de Obra por Contrato

**PC-20-10** Integración de Expedientes Únicos de Obra



# CONTRALORÍA INTERNA

## Ejecución de Auditorías

### OBJETIVO:

Promover una mejora de las acciones de Control Interno en la Administración de los Recursos tanto Humano y Financieros, conforme a los ordenamientos legales aplicables, promoviendo en todo momento los principios de transparencia y de rendición de cuentas en el actuar de los Servidores Públicos del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica a todas las áreas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Naucalpan.

### REFERENCIAS:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Código Fiscal de la Federación.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y sus Municipios
- Código Financiero del Estado de México y Municipios
- Manual de Gestión, sección, 9.2 Auditoría Interna

### GENERALIDADES:

La Contraloría Interna del Organismo, a través de las Subgerencias de Auditoría Financiera y Administrativa y la Subgerencia de Control de Obra, llevará a cabo revisiones y auditorías internas a los procesos declarados por cada uno de la Áreas, a fin de verificar el cumplimiento de Leyes, Reglamentos, Normas y demás ordenamientos jurídicos aplicables así como. de sus funciones y responsabilidades establecidas en el Reglamento Orgánico.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección General, Contraloría Interna, Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa y Subgerencia de Control de Obra.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-20-01		Se modifica objetivo, alcance y campos de aplicación, Generalidades y desarrollo de las actividades.			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa	Contraloría Interna	Contraloría Interna
27/06/2024	08				



## Ejecución de Auditorías

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa / Subgerencia de Control de Obra	Contraloría Interna	Dirección General	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	"Programa Anual de Auditoría" (registro ON-CIN-09)	Elabora Programa Anual de Auditoría	Revisa y da el Visto Bueno		
3			¿Hay correcciones?		
4			Firma y envía Programa Anual de Auditoría para autorización	Dirección General revisa y firma de autorizado	
5		Recibe Programa Anual de Auditoría	Recibe Programa Anual de Auditoría autorizado y presenta al Consejo		
6		Asigna auditorías a cada auditor	Elabora y notifica oficio de comisión		
7	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa y/o Subgerencia de Control de Obra.	Hace la convocatoria formal para Inicio de Auditoría			
8		2			



## Ejecución de Auditorías

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa / Subgerencia de Control de Obra	Contraloría Interna	Área Auditada	Tiempo de Ejecución
9				2	
10	<b>“Acta de Inicio de Auditoría”</b> (registro ON-CIN-01)	Realiza acta de inicio de auditoría		Reciben oficio de comisión, inicio de auditoría y convocatoria	
11	Se entrega <b>“Cuestionario de Control Interno”</b> (registro ON-CIN-10) y solicitud de información.	Proporciona Cuestionario y solicitud de información		Recibe cuestionario y solicitud de información	
12		Cierra acta de inicio de auditoría			
13	Todos los participantes en el acto de Inicio de auditoría, firman el acta (Contralor Interno, Subgerente de Auditoría Financiera y Administrativa y/o Subgerente de Control de Obra, Titular del Área a auditar, enlace y dos testigos.)	Firman la Subgerencia y el auditor asignado	Firma acta	Firman el acta Titular de Área, enlace y dos testigos	
14	El Área auditada, entrega cuestionario e información,			Entrega cuestionario e información	
15					
16				3	





## Ejecución de Auditorías

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Auditor	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa / Subgerencia de Control de Obra	Área Auditada	Tiempo de Ejecución
17		A		3	
18		Recibe cuestionario, información y/o documentación requerida		¿Entrega Información en término?	
19	En caso de que el área auditada, no entregue la información solicitada, la Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa y/o Subgerencia de Control de Obra, emitirá oficio reiterativo de solicitud de información y documentación.	Analiza información	Emite oficio reiterando la solicitud de información y documentación	No	
20				Recibe oficio reiterativo de solicitud de información y entrega información	A
21	Se analiza información y se determinan las observaciones.	¿Hay observaciones?			
22	Se elabora la "Cédula de Observaciones" (registro ON-CIN-02) y el "Informe de Auditoría" (registro ON-CIN-03).	Si Elabora cédula de observaciones e informe de auditoría	Mediante oficio convoca al área auditada para el cierre de auditoría	Recibe área auditada oficio de cierre de auditoría	
23	Se cita al Área auditada, para el acta de cierre De Auditoría, en el que se define la fecha del compromiso para solventar las observaciones. "Acta de cierre de Auditoría" (registro ON-CIN-04)	No Acto del cierre de auditoría		Recibe informe de auditoría y cédula de observaciones	
24				4	



## Ejecución de Auditorías

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Auditor	Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa / Subgerencia de Control de Obra	Área Auditada	Área Investigadora	Tiempo de Ejecución
25			4			
26	El área auditada entrega información y se da el "Seguimiento a la(s) Cédula(s) de Observaciones" (registro ON-CIN-05) Firman el Superior jerárquico del Titular del Área auditada, Titular del Área auditada, Contralor Interno, Subgerente de Auditoría Administrativa y Financiera. y/o Subgerente de Control de Obra.	<p>(B)</p> <p>Evalúa información</p>	<p>Si</p> <p>¿Recibe información en plazo acordado?</p> <p>No</p>			
27		Elabora formato de seguimiento	Emite oficio de atención de observaciones	Recibe oficio y envía información		
28	Solventa observaciones, se envía oficio de resultado.			Envía información	(B)	
29	En caso de no solventar las observaciones, se elaborará la cédula de hallazgos, "Cédula de Hallazgos" (registro ON-CIN-??),	<p>Si</p> <p>¿Solventa?</p> <p>No</p>	Envía oficio de resultado de observaciones	Recibe oficio de resultado de observaciones atendidas y solventadas		
30	Se remitirá cédula de hallazgos a la autoridad investigadora para su atención y o seguimiento		Elabora cédula de hallazgos	Fin		
31			Visto Bueno y se envía oficio a la Autoridad Investigadora		Autoridad Investigadora	
32					Fin	



**OBJETIVO:**

Proporcionar a la Subgerencia de Investigación el marco de referencia de la secuencia de actividades y criterios, que le permitan atender y desahogar la investigación de las faltas administrativas relacionadas con el incumplimiento de las obligaciones de las personas servidoras públicas del Organismo, en apego a la normativa aplicable y con el soporte documental correspondiente.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Este procedimiento será de aplicación general a los puestos siguientes:  
 Titular de la Contraloría Interna.  
 Subgerencia de Investigación.

**REFERENCIAS:**

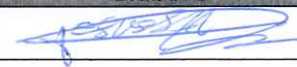
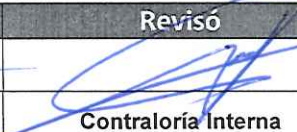
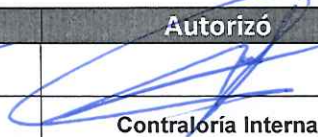
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
- 8.5.2 Identificación y trazabilidad.
- 8.5.4 Preservación.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.

**GENERALIDADES:**

- La Recepción de la Denuncia se realizan a través de, oficio ingresado por oficialía de partes, por comparecencia, buzón de denuncias de la pagina de internet del Organismo, vía telefónica y buzones físicos.
- La integración de los expedientes se realizará con la información y documentación generada en cada procedimiento, en orden cronológico, identificados, foliados y sellado de todas la hojas.
- Las notificaciones de las diligencias se realizarán conforme a lo previsto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, de manera suplementaria con el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

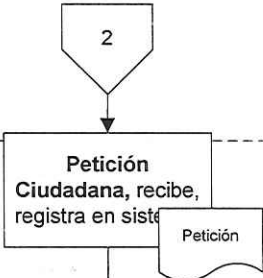
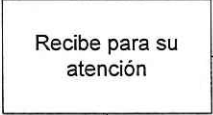
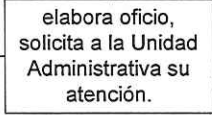
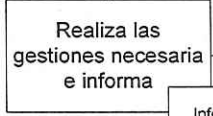
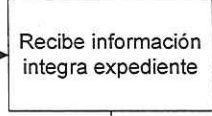
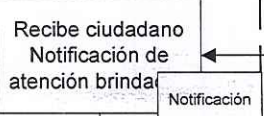
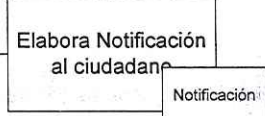

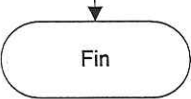
Dirección General, Contraloría Interna y Subgerencia de Investigación.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-20-02		ALTA			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Investigación	Contraloría Interna	Contraloría Interna
21/06/2024	00				


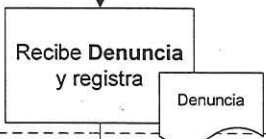
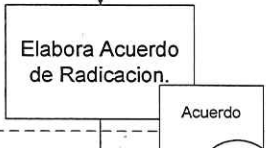
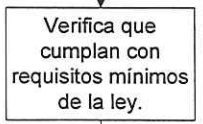

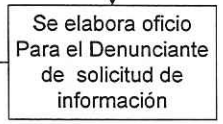

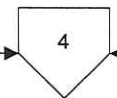
## Investigación por Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario Denunciante	Contralor Interno	Subgerencia de Investigación	Tiempo de Ejecución
1	Se recibe Denuncia y/o Petición, a través de los diferentes medios de captación:				
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escrito ingresado por Oficialía de Partes.</li> <li>Por Comparecencia.</li> <li>Buzón de denuncias de la página de internet del Organismo.</li> <li>Buzones Físicos.</li> </ul> Se lleva el control y seguimiento en el Libro de Gobierno.				
3	La Contraloría Interna recibe el escrito para su desahogo y lo turna a la Subgerencia de Investigación				1 a 3 días
4	Recibe, analiza y determina competencia.				
5	<b>No es competente</b> , se registra el asunto en el Sistema y elabora Acuerdo de Incompetencia, oficio de Notificación a la persona denunciante y en su caso, oficio de remisión a la Autoridad competente, (En caso de que los hechos narrados involucren a Titulares del propio órgano de vigilancia, se deberá turnar al OIC del Municipio) , realiza la diligencia de notificación, registra en el Sistema e integra expediente.				
6					
7	Si es competente, se clasifica la Denuncia o Petición Ciudadana.				
8					



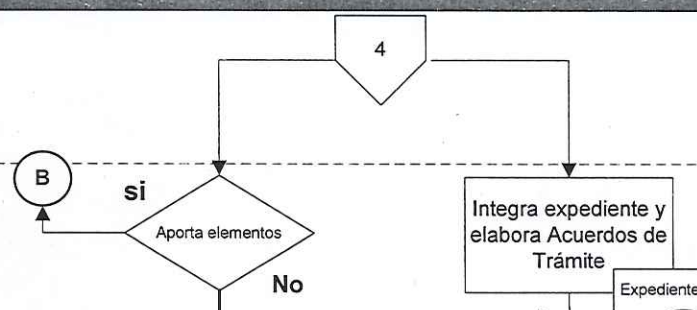
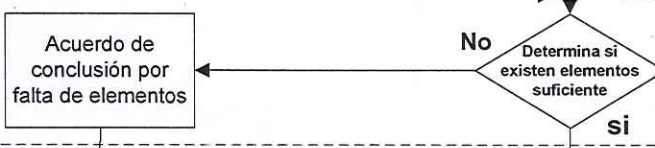
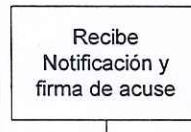
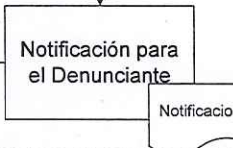
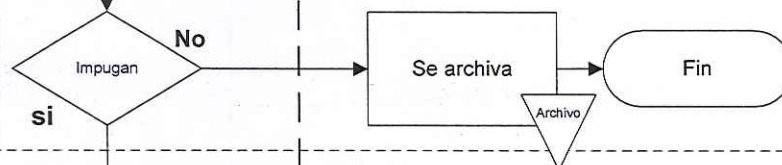
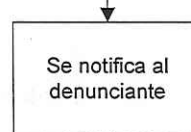
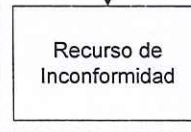
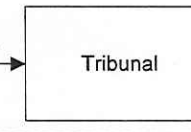
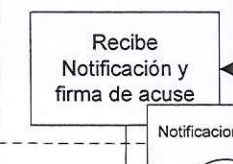
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario/Denunciante	Unidad de Administrativa	Subgerencia de Investigación	Tiempo de Ejecución
9					
10					
11	Petición Ciudadana, se recibe, se registra en Sistema, elabora oficio, solicitando a la Unidad Administrativa para su atención.				
12	Solicita a la Unidad Administrativa su atención, la cual realiza las gestiones correspondientes, integra el expediente e informa a la Subgerencia de Investigación, las gestiones realizadas.				
13	Realiza las gestiones necesarias e informa.				
14	Informa al Ciudadano por medio de Notificación de la atención brindada, el cual recibe y firma de acuse de recibido				
15					
16					

## Investigación por Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario/Denunciante	Subgerencia de Investigación	Tiempo d Ejecución
17				
18	<b>Denuncia</b> , se recibe, se registra en Sistema y se elabora Acuerdo de Radicación			
19				
20	Se verifica que se cumpla con los requisitos mínimos de la Ley de Responsabilidades e Integra expediente.			
21				
22	<b>No cumple</b> con Requisitos de Ley, se elabora oficio a la persona denunciante, solicitándole mayores elementos y se gestiona.			
23	<b>Si cumple</b> con Requisitos de Ley, Determina líneas de investigación y realiza diligencias necesaria. Registra cada actuación en el Sistema e integra expediente de los diversos documentos y Se elabora Acuerdo de Trámite.			
24				



## Investigación por Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario/Denunciante	Subgerencia de Investigación	Tiempo de Ejecución
17			4	
18	Recibe elementos proporcionados por parte del Denunciante, registra en sistema, integra expediente y revisa de nueva cuenta la información, para verificar si cumple con los requisitos mínimos de Ley.			1 día
19	En caso de no recibir mayores elementos por parte del Denunciante o que continúe siendo insuficiente; la Subgerencia de Investigación genera Acuerdo de Conclusión y Oficio de Notificación, integra expediente, se registra en Sistema y se archiva por falta de elementos			
20	Se elabora Notificación al Denunciante, integra expediente, se registra en Sistema y se archiva por falta de elementos			
21	Se determina si existen elementos suficientes para sustentar el informe. Se determina gravedad, elabora informe de presunta responsabilidad, de falta administrativa.			
22	Se elaboran oficios de remisión para la Subgerencia de Responsabilidades y Oficio de Notificación a la persona Denunciante.			
23	Se registra en Sistema, se realiza la Notificación correspondientes al Denunciante; se turna oficio, expediente a la Subgerencia de Responsabilidades, recaba acuse de Remisión e integra cuadernillo de turno. Se archiva.			
24			4	

## Investigación por Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario/Denunciante	Subgerencia de Investigación	Subgerencia de Responsabilidades	Tiempo de Ejecución
25		4			
26	En caso de que se reciba una impugnación respecto del Acuerdo de Calificación de la Falta Administrativa No Grave o el Acuerdo de Conclusión y Archivo del expediente por falta de elementos, se envía el escrito de impugnación y expediente original (quedando una copia certificada en la Subgerencia de Investigación, mediante escrito junto con el Informe de Justificación a la Sala de Especializada en material de Responsabilidades Administrativas.	Impugna	Elabora Informe de Presunta Responsabilidad		
27		Recurso de Inconformidad	Turna oficio con el expediente a la Subgerencia de Responsabilidades	Proceso de Responsabilidades Oficio para su seguimiento	
28		Tribunal	Recaba acuse de remisión e integra cuadernillo de turnado		
29			Fin	Archivo	
30					
31					
32					



### OBJETIVO:

Los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, deberán realizar el acta de entrega-recepción de los recursos financieros, humanos y materiales que tenían asignados para el ejercicio de sus facultades, así como de los asuntos, programas, proyectos, acciones, compromisos e información bajo su responsabilidad.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente manual es de aplicación general al Titular de la Contraloría Interna y Subgerencia de Responsabilidades, así como a los servidores públicos obligados a realizar entrega recepción, con el fin de tener una herramienta que permita el cumplimiento eficaz y eficiente al separarse de su empleo, cargo o comisión dentro de un periodo máximo de cinco días hábiles, contados a partir del día siguiente al que deja de ocuparlo.

### REFERENCIAS:

Manual de Gestión

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

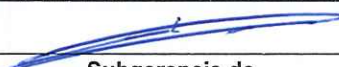


Lineamientos que Norman la Entrega Recepción de los Ayuntamientos, sus Dependencias y Organismos Descentralizados (gaceta 48 del 09 de Septiembre del 2021)

### GENERALIDADES:

- El personal de la Contraloría Interna participará de manera presencial, en la formalización del Acta de Entrega-Recepción.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

A todas la áreas del Organismo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-20-03		Alta de procedimiento			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Responsabilidades	Contraloría Interna	Contraloría Interna
26/06/2024	0				


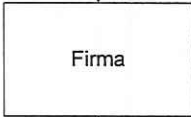
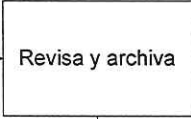

## Entrega-Recepción

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Servidor Publico Saliente	Contraloría Interna /Subgerencia de Responsabilidades	Área del organismo	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	El Servidor Publico saliente da aviso a la contraloría de la Elaboración del Acta entrega.	Dan aviso			
3	Genera contraseñas y envían para la realización del proceso de Acta Entrega Recepción.		Genera contraseña y envían		
4	Actualizan información en el Sistema CREG SISTEMA DE ENTREGA- RECEPCIÓN	Reciben contraseña y actualizan información			
5	La Contraloría Interna informa día y hora para realizar la entrega del proceso de Acta Entrega.		Se informa día de la entrega		
7	Prepara Información en coordinación con Contraloría Interna		Se revisa la información en CREG		
8	Genera el Acta-Entrega en el Sistema y se generan los juegos impresos necesarios de 3 a 4 dependiendo del área que se entrega en particular.		Imprime		
9			3		





## Entrega-Recepción

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Servidor Público	Contraloría Interna /Subgerencia de Responsabilidades	Subgerencia de Recursos Humanos	Tiempo de Ejecución
1					
2	El servidor Publico saliente Firma el Acta Entrega junto con los demás involucrados en el acta.				
3	Revisa y proporciona juegos impresos para el Servidor Público Saliente otro para el Servidor Público Entrante así como para la Contraloría Interna y de ser necesario uno para el OSFEM.				
4					
5					
7					
8					
9					

### OBJETIVO:

Promover y asesorar que los servidores públicos del Organismo cumplan con la obligación de presentar en tiempo y forma la declaración de situación patrimonial, así como la declaración de intereses, y constancia de presentación de la declaración fiscal, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El presente manual es de aplicación general al titular de la Contraloría Interna, Subgerencia de Investigación y a todo Servidor Público de este Organismo quienes deberán actuar, bajo los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.

### REFERENCIAS:



Manual de Gestión  
Ley General de Responsabilidades Administrativas.  
Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

### GENERALIDADES:

- La Contraloría Interna apoya a que los servidores públicos cumplan con los plazos señalados por las Ley General de Responsabilidades Administrativas y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Así mismo, el servidor público está obligado a conducirse con veracidad, en la declaración de los bienes, teniendo la Contraloría Interna, la facultad para requerir la documentación que considere necesaria para acreditar lo estipulado, incluyendo la de sus cónyuges, concubinas o concubinarios y dependientes económicos directos.
- Los plazos en que deberán presentarse las declaraciones son los siguientes:
- Declaración inicial. - Dentro de los sesenta días naturales siguientes a la toma de posesión con motivo del:
  - a) Ingreso al servicio público por primera vez.
  - b) Reingreso al servicio público después de sesenta días naturales de la conclusión de su último encargo.
- Declaración de modificación patrimonial. - Durante el mes de mayo de cada año, siempre y cuando haya laborado al menos un día del año inmediato anterior.
- Declaración de conclusión del encargo. - Dentro de los sesenta días naturales siguientes a la conclusión.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

A todo el personal del Organismo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-20-04			Alta de procedimiento		
Fecha	Revisión	Subgerencia de Investigación		Contraloría Interna	Contraloría Interna
26/06/2024	0				



## Declaraciones Patrimoniales

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de personal	Contraloría Interna /Subgerencia de Investigación	Servidor Público	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Contrata al trabajador de nuevo ingreso.	Procedimiento DF-11-01 Contratación de Personal contrato			
3	La Subgerencia de Recursos Humanos avisa de los Movimientos de alta y baja, por medio de oficio a la Contraloría Interna.	Envía oficio			
4	La Contraloría Interna recibe el oficio y registra en el libro de gobierno, turna al personal de Contraloría Interna para su atención.		Recibe, registra y turna		
5	Se registra y se envía correo con instrucciones al servidor publico con su clave y contraseña para acceder a Declaranet.		Registra en el sistema Declaranet	Recibe contraseña	
7	Recibe correo electrónico y acude a la Contraloría Interna para solicitar asesoría.		Da atención al servidor publico	Solicita apoyo a la Contraloria	
8	La Subgerencia de Investigación ingresa al portal del sistema DECLARANET apoya en facilitar la realización de la declaración y entrega impresión al servidor publico.		Recibe requisitos y registra la declaración	Recibe declaración	
9				3	



## Declaraciones Patrimoniales

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Unidad de personal	Contraloría Interna /Subgerencia de Investigación	Servidor Público	Tiempo de Ejecución
1					
2	El servidor publico se registra en la " <u>Lista de Registro de Asesorías</u> "(registro ON-CIN-12) y firma de conformidad		<pre> graph TD     A[Da por concluido el tramite] --&gt; B([Fin])           </pre>	<pre> graph TD     C{{3}} --&gt; D[Firma de conformidad]     D --&gt; E[Da por concluido el tramite]           </pre>	
3					
4					
5					
7					
8					
9					



**OBJETIVO:**

- Substanciar los procedimientos de responsabilidades administrativas relacionadas con faltas administrativas graves o no graves, Servidores Públicos, por conductas sancionables en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, a partir del conocimiento de una conducta presuntamente constitutiva de responsabilidad administrativa conforme a la normatividad vigente en la materia.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Este procedimiento aplica a los Servidores Públicos que laboran en el Organismo.

**REFERENCIAS:**




- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Manual de Gestión:
  - 8.7 Control de las Salidas No Conforme
  - 9.1.2 Satisfacción del cliente

**GENERALIDADES:**

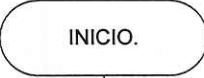
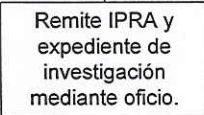
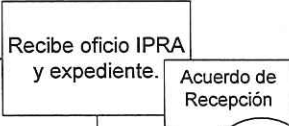
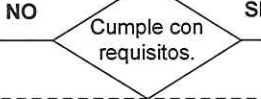
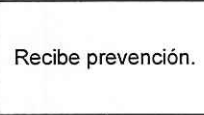
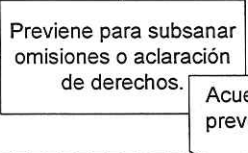
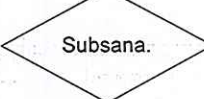
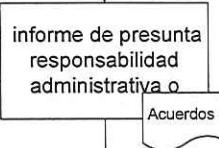
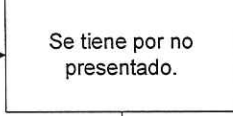
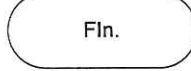

La Contraloría Interna, Autoridad Substanciadora del Organismo, que en el ámbito de su competencia, dirigen y conducen el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa desde la admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, la conclusión de la audiencia inicial, la admisión de pruebas, el periodo de alegatos en faltas no graves, remitir los autos originales del expediente del Procedimiento de responsabilidad administrativa a la Sala Especializada en Responsabilidades Administrativas del Tribunal de Justicia Administrativa, cuando se trate de conductas graves, una vez que concluye la audiencia final.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Dirección General, Contraloría Interna y Subgerencia de Responsabilidades.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-20-05		Alta			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Responsabilidades	Contraloría Interna	Contraloría Interna
27/06/2024	00				

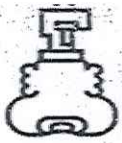
## Substanciación de Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE INVESTIGACIÓN (AUTORIDAD INVESTIGACIÓN)	SUBGERENCIA DE RESPONSABILIDADES (AUTORIDAD SUSTANCIACIÓN)	Tiempo d Ejecución
01				
02	IPRA. (Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa)			
03				
04	Si no cumple con los requisitos se elabora el acuerdo de prevención y se envía a la Subgerencia de Investigación, para subsanar o aclaración de derechos, encaso de que no se presente, se cierra por no presentado.			
05	Si cumple con los requisitos, se pronuncia sobre la admisión del Informe de presunta responsabilidad administrativa o acuerda las casuales de improcedencia o sobreseimiento; se elaboran los acuerdo de improcedencia, acuerdo de sobreseimiento y Acuerdo de acumulación.			
06				
07				
08				



## Procedimiento de Substanciación de Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE INVESTIGACIÓN (AUTORIDAD INVESTIGADORA)	SUBGERENCIA DE RESPONSABILIDADES (AUTORIDAD SUSTANCIACIÓN)	Tiempo d Ejecución
09			2	
10	Si admite informe de presunta Responsabilidad Administrativa, interpone recuso de reclamación.	SI Interponen recurso. NO	NO Admite IPRA. SI	
11		Recurso de Reclamación.	SI Reúne los elementos NO	
12	Ordena el emplazamiento all presunto responsable, debiendo citarlo para que comparezca personalmente a la celebración de la audiencia inicial señalando con precisión el día, lugar y hora en que tendrá lugar dicha audiencia, así como la autoridad ante la que se llevará a cabo.	Fin.	NO Actualiza hipótesis de abstención. SI	
13	Se puede abstener de iniciar el procedimiento y se elabora el Acuerdo de Abstención.		Se puede abstener de iniciar el procedimient Acuerdo de Abstención	
14	Cita a las demás partes que deban concurrir al procedimiento cuando menos con setenta y dos horas de anticipación.		SI Denunciante impugna. NO	
15			Recursos de Inconformidad. FIN.	
16			3	



## Procedimiento de Substanciación de Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE RESPONSABILIDADES (AUTORIDAD SUBSTANCIADORA)	SUBGERENCIA DE RESPONSABILIDADES (AUTORIDAD SUSTANCIACIÓN)	Tiempo de Ejecución
17			3	
18	Se lleva a cabo la audiencia inicial donde el presunto responsable rendirá su declaración y ofrecerá las pruebas que estime necesarias para su defensa, asimismo los terceros llamados al procedimiento podrán manifestar por escrito o verbalmente lo que a su derecho convenga y ofrecer las pruebas que estimen conducentes.		<p>Inicia Audiencia Inicial y se elabora Acta</p> <p>ACTA AUDIENCIA INICIAL</p>	
19	Una vez que las partes hayan manifestado durante la audiencia inicial lo que a su derecho convenga y ofrecido sus respectivas pruebas, la autoridad substanciadora declarará cerrada la audiencia inicial, después de ello las partes no podrán ofrecer más pruebas, salvo aquellas que sean supervenientes.		<p>presenta sus respectivas pruebas.</p>	
20			<p>La falta administrativa es grave</p> <p>NO SI</p>	
21	Emite el acuerdo de admisión o desechamiento de pruebas que correspondan.		<p>Acuerdo de admisión o desechamiento</p> <p>Acuerdo Admisión o Desechamiento de Pruebas</p> <p>Envía al Tribunal TJAEM los autos originales de expediente</p> <p>Oficio Remitente TRIJAEM.</p>	
22	Envía al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México (TRIJAEM) los autos originales de expediente y notifica a las partes la fecha de su envío, indicando el domicilio de la sala especializada del TRIJAEM encargado de la resolución del asunto.		<p>Procedimiento ante TJAEM.</p>	
23				
24			4	



## Procedimiento de Substanciación de Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE RESPONSABILIDADES (AUTORIDAD SUBSTANCIADORA)	CONTRALOR INTERNO	Tiempo de Ejecución
25		4		
26		<p>NO</p> <p>Interesados impugnan.</p> <p>SI</p>		
27	No impugna, concluido el desahogo de las pruebas ofrecidas por las partes, y si no existieran diligencias pendientes para mejor proveer o más pruebas que desahogar, la autoridad substanciadora declarará abierto el periodo de alegatos por un término de cinco días hábiles comunes para las partes.	<p>la Autoridad substanciadora declarará abierto el periodo de alegatos.</p> <p>Recursos de Reclamación.</p>		
28	Se envía por oficio, el expediente a la Contraloría, para dictaminar resolución	<p>Se envía por oficio el expediente al Contralor, para resolución correspondiente.</p> <p>expediente</p>	<p>Recibe expediente y firma oficio de acuse</p> <p>expediente</p>	
29	Una vez transcurrido el periodo de alegatos, la autoridad resolutora del asunto, de oficio, declarará cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución que corresponda, la cual deberá dictarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles, el cual podrá ampliarse por una sola vez por otros treinta días hábiles más, cuando la complejidad del asunto así lo requiera, debiendo expresar los motivos para ello.	<p>Recibe acuse de recibido</p>		
30		<p>Resolución de Faltas Administrativas</p>		
31		<p>Fin.</p>		
32				

**OBJETIVO:**

- Metodología para emisión de resolución aplicable una vez concluido el procedimiento de substanciación de faltas administrativas .

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Este procedimiento aplica a la Contraloría Interna y a los Servidores Públicos que laboran en el Organismo.

**REFERENCIAS:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Manual de Gestión:
- 8.7 Control de las Salidas No Conforme
- 9.1.2 Satisfacción del cliente

**GENERALIDADES:**


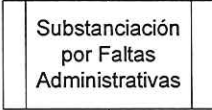
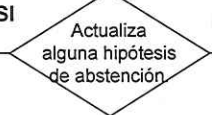

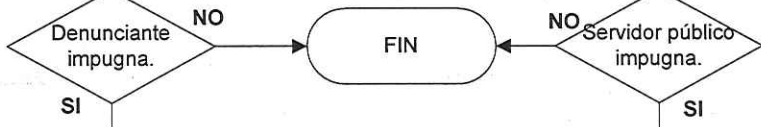


**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Dirección General, Contraloría Interna

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-20-06		Alta			
Fecha	Revisión		Contraloría Interna	Contraloría Interna	Contraloría Interna
27/06/2024	00				



## Resolución de Faltas Administrativas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE INVESTIGACIÓN (AUTORIDAD INVESTIGACIÓN)	CONTRALOR INTERNO (AUTORIDAD RESOLUTORA)	Tiempo de Ejecución
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

**OBJETIVO:**

Validar que el ingreso recaudado sea reportado en su totalidad a la Tesorería del Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**




Este procedimiento es aplicable a personal que este asignado al control y registro en cajas recaudadoras, así como personal que tenga asignado Fondo Fijo para el pago de gastos urgentes.

**REFERENCIAS:**

- Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del estado de México
- Manual de Gestión, secciones:
  - 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
  - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
  - 8.5.4 Preservación
  - 8.6 Liberación de los productos y servicios
  - 8.7 Control de Salidas no conformes.

**GENERALIDADES:**

- La Contraloría Interna informa a través de Oficio a La Subgerencia de Tesorería en caso de faltantes y se le solicita emita el ficha de depósito correspondiente.
- **DIFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, Contraloría Interna, Subgerencia de Auditoría Administrativa y Financiera.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-20-07		Alta			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Auditoría Administrativa y Financiera	Contraloría Interna	Contraloría Interna
24/06/2024	00				



## Arqueo de Cajas de Ingresos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CONTRALORÍA INTERNA	SUBGERENCIA DE AUDITORIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	AUDITOR	CAJERO	Tiempo de Ejecución
13		Inicio				
14	La Contraloría Interna, elabora oficio de comisión anual y envía a la Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa	Elabora oficio de comisión anual	Recibe Oficio		Recibe al Auditor	
15	El cajero, imprime corte parcial de caja, cuantifica el efectivo en presencia del Auditor.				Imprime corte parcial de caja	
16	El Auditor, valida el conteo del efectivo que hace el cajero. Analiza si el conteo de efectivo, cheques, boucher, coinciden con el corte de caja, e informa las diferencias determinadas en caso de existir			Valida corte de caja, efectivo, cheques boucher	Cuantifica efectivo	
17	En caso de sobrante o faltante mayor a \$500.00, deberá presentar ficha independiente con el depósito y se elabora " <u>Acta Circunstanciada</u> " (registro ON-CIN-20)			Si Arqueo faltante de efectivo		
18	Se realiza el llenado del la " <u>Cédula Analítica de Arqueo de Caja</u> " (registro ON-CIN-21)			Acta Circunstanciada y ficha de depósito	Se llena Cédula Analítica de Arqueo de Caja	
19	Recaba firma de conformidad del cajero en el " <u>Acta Circunstanciada</u> " (formato ON-CIN-20) y en la " <u>Cédula Analítica de Arqueo de Caja</u> " (registro ON-CIN-21)			Recaba firma de cajero	Firma de conformidad y devuelve	
20					2	



## Arqueo de Cajas de Ingresos

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CONTRALORÍA INTERNA	SUBGERENCIA DE AUDITORÍA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	AUDITOR	GERENCIA DE FINANZAS Y SUBGERENCIA DE TESORERÍA	Tiempo de Ejecución
13			2			
14	Elabora el Informe y entrega a la Subgerencia de Auditoría Financiera y Administrativa		Elabora y notifica resultados de arqueos			
15	Recibe y notifica informe definitivo, a la Contraloría Interna, Gerencia de Finanzas y a la Subgerencia de Tesorería.	Recibe informe de arqueos y firma de acuse			Recibe informe de arqueos y firma de acuse	
16			Recibe informe			
17			Fin			
18						
19						
20						



### 1.0 OBJETIVO

Verificar que la aplicación de los recursos y la revisión de la obra por administración directa sean con la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia, reducir el riesgo de daños y perjuicios estimables en dinero que afecten el patrimonio del Organismo, de acuerdo a la normatividad aplicable

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Aplicación para las obras por Administración Directa
- Suministros de materiales aplicados en la ejecución de la obra

### 3.0 REFERENCIAS

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
4. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
5. Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y sus Municipios
6. Código Financiero del Estado de México y Municipios.
7. Código Administrativo del Estado de México y Municipios.
8. Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México
9. Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México
10. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
11. Gaceta de Gobierno del Estado de México tomo CCI número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016
12. Presupuesto de egresos de Gobierno del Estado de México
13. Manual de Gestión, sección:
  - 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
  - 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
  - 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
  - 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
  - 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

### 4.0 RESPONSABILIDADES

El responsable de editar, revisar, actualizar y difundir adecuadamente este procedimiento es el Subgerente Control de Obra

### 5.0 GENERALIDADES

#### CONTROL INTERNO



### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad
1	Contraloría Interna	Realiza oficio para la revisión de las Obras por Administración Directa.
2	El Subgerente de Control Obra	Solicita " <b>Vales de Salida</b> " (registro ON-UAP-07) de materiales al Jefe de la Unidad de Almacén y Papelería.
3		Realiza la visita de campo para verificar mediciones en base al proyecto ejecutivo y generadores de obra.
4		Realiza la comparativa entre el volumen de obra estimado contra el volumen ejecutado (material suministrado)
5		En caso de existir diferencias volumétricas se deberá de notificar a la Gerencia Técnica y a la Subgerencia de Construcción para su solventación y/o aclaración..
6		Se documenta la revisión mediante Acta
7		Se recibe oficio por parte de la Gerencia Técnica, oficio respuesta de aclaración y/o solventación, así como los generadores de obra debidamente solventados.
8		El personal de la Subgerencia de Control de Obra revisa, analiza y cuantifica nuevamente los números generadores para constatar su corrección y /o solventación.



### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Contraloría Interna	Subgerencia de Control de Obra	




### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-UAP-07 "Vale de Salida"
2. ON-CIN-13 "Acta Circunstanciada de Verificación de Obra por Administración"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Revisión de Obra por Administración Directa
CÓDIGO	PC-20-08
REVISIÓN	Rev. 00
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Alta de Procedimiento
FECHA DE ELABORACIÓN	24 de Junio del 2024.
FECHA DE REVISIÓN	03 de Julio del 2024.

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Subgerencia de Control de Obra	 Contraloría Interna	 Contraloría Interna

### 1.0 OBJETIVO

Verificar que la aplicación de los recursos Federales y Propios en la obra pública sea con la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia por parte de los contratistas, reducir el riesgo de daños y perjuicios estimables en dinero que afecten el patrimonio del Organismo.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplicable a la subgerencia de construcción

- Revisión al programa general de trabajos
- Revisión y Cuantificación de números generadores de obra
- Revisión a estimaciones de obra al inicio y al finiquito

### 3.0 REFERENCIAS

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
3. Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
4. Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
5. Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y sus Municipios
6. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
7. Ley de Infraestructura de la Calidad
8. Código Financiero del Estado de México y Municipios.
9. Código Administrativo del Estado de México y Municipios.
10. Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México
11. Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México
12. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
13. Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
14. Presupuesto de egresos de la Federación
15. Presupuesto de egresos de Gobierno del Estado de México
16. Manual de Gestión sección:
  - 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
  - 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
  - 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
  - 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
  - 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

### 4.0 RESPONSABILIDADES

El responsable de editar, revisar, actualizar y difundir adecuadamente este procedimiento es el Subgerente Control de Obra

### 5.0 GENERALIDADES

#### CONTROL INTERNO



### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad
1	Contraloría Interna	Realiza oficio en el que se instruya la solicitud de las estimaciones para su verificación.
2	El Subgerente de Control Obra	Realiza levantamientos y mediciones en campo, con el objeto de verificar que los volúmenes de obra reportados en las estimaciones correspondan con los volúmenes ejecutados en la obra por parte del contratista.
3		En caso de existir diferencias volumétricas se deberá de notificar a la Gerencia Técnica y a la Subgerencia de Construcción con la finalidad de que las deductivas se realicen en las estimaciones subsecuentes y/o en la estimación finiquito.
4		Se levanta Acta de la Verificación de Obra.
5		Se recibe oficio de respuesta para su aclaración y/o solventación, para nuevamente analizar los números generadores de obra de la estimación, verificando su corrección y solventación.

### 6.0 DIFUSIÓN

MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
Dirección General	Contraloría Interna	Subgerencia de Control de Obra	

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-CIN-14 "Acta de Verificación de Obra por Contrato"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Revisión de Obra por Contrato Estimaciones y Números Generadores
CÓDIGO	PC-20-09
REVISIÓN	00
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Alta de Procedimiento
FECHA DE ELABORACIÓN	24 de junio del 2024.
FECHA DE REVISIÓN	03 de Julio del 2024.

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Subgerencia de Control de Obra	 Contraloría Interna	 Contraloría Interna
NOMBRE Y CARGO		



### 1.0 OBJETIVO

Verificar que la documentación técnica y administrativa que contiene el Expediente Único de Obra, se integre de acuerdo a lo establecido en la Gaceta de Gobierno del Estado de México tomo CCI número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- Obras por Contrato y Administración Directa

Será aplicable a la Subgerencia de Construcción y a la Subgerencia de Planeación e Integración de obra

### 3.0 REFERENCIAS

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado de México y sus Municipios
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México y Municipios.
- Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México
- Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios relacionados con las mismas
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Gaceta de Gobierno del Estado de México tomo CCI número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016
- Presupuesto de egresos de la Federación
- Presupuesto de egresos de Gobierno del Estado de México
- Manual de Gestión sección:
  - 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo
  - 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
  - 8.3.4 Controles de diseño y desarrollo
  - 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
  - 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

### 4.0 RESPONSABILIDADES

El responsable de editar, revisar, actualizar y difundir adecuadamente este procedimiento es el Subgerente Control de Obra

### 5.0 GENERALIDADES

#### CONTROL INTERNO

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

ID	Responsable	Actividad
1	Contraloría Interna	Realiza oficio en el que se instruye la verificación de los Expedientes Únicos de Obra.
2	El Subgerente de Control Obra	Deberá solicitar el expediente único de Obra a la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra.
3		Deberá revisar y analizar que los expedientes únicos de obra estén integrados de acuerdo a lo establecido en la Gaceta de Gobierno del Estado de México tomo CCI número 108 de fecha 02 de diciembre de 2016, en sus modalidades Licitación Pública Nacional, Invitación Restringida y Adjudicación Directa.
4		Deberá notifica por medio de oficio a la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra la falta de información y/o documentación de acuerdo a lo que establece el índice del expediente único de obra.
5		Recibe oficio respuesta con evidencia de la integración de documentación faltante, emitida por la Subgerencia de Planeación e Integración de Obra.

### 6.0 DIFUSIÓN

#### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dirección General	Contraloría Interna	Subgerencia de Control de Obra	
-------------------	---------------------	--------------------------------	--



## 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

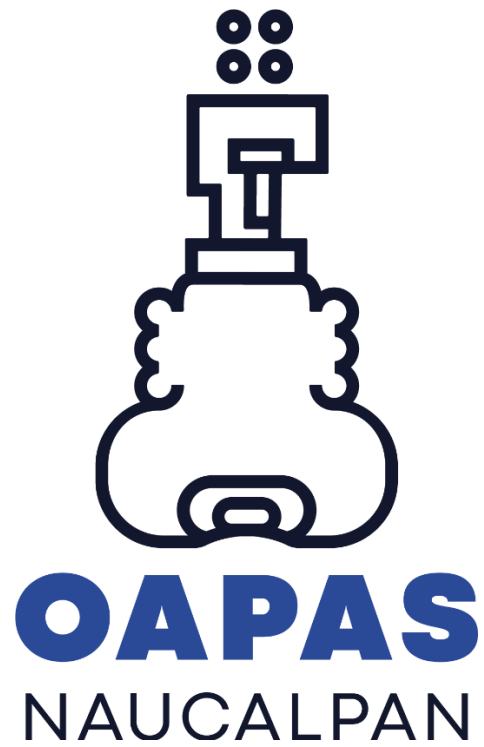
1. ON-CIN-16 "Índice del Expediente Único de Obra por Licitación Pública Nacional"
2. ON-CIN-17 "Índice del Expediente Único de Obra por Invitación Restringida"
3. ON-CIN-18 "Índice del Expediente Único de Obra por Adjudicación Directa"
4. ON-CIN-19 "Acta Circunstanciada de Verificación del Expediente"

## 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO	Verificación a la integración de Expediente Único de Obra
CÓDIGO	PC-20-10
REVISIÓN	00
CAMBIO / DESCRIPCIÓN	Alta de Procedimiento
FECHA DE ELABORACIÓN	24 de Junio del 2024
FECHA DE REVISIÓN	03 de Julio del 2024

## 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Subgerencia de Control de Obra	 Contraloría Interna	 Contraloría Interna
NOMBRE Y CARGO		



---

PROCESO PL-21

Agua en Pipas

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-21-01** Gestión de Agua en Pipas

**DF-21-02** Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas



**OBJETIVO:**

Atender contingencias por escasez de agua, transportando agua potable en pipas por razones diversas: por estiaje, por falla y/o reparación en la red hidráulica, por mantenimiento en el sistema Cutzamala y por ser el medio de transporte para suministro a zonas vulnerables.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplica para el servicio de agua en pipas, tanto de agua potable como de agua tratada; servicio gratuito o bajo tarifa, así como el suministro de agua a concesionarios.

**REFERENCIAS:**

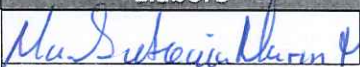


Manual de Organización, sección:

- 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.
- 8.5.1 Control de la Producción y de la Provisión del Servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.

**GENERALIDADES:**

- Para la programación de Rol de viajes, el usuario debe ingresar su solicitud por Oficialía de Partes para que le sea autorizada la adquisición de vales de pipas, una vez autorizada por la Dirección General, se agrega al "Rol de Viajes a Grupos Vulnerables" (registro ON-TAP-01), y se crea el documento de "Identificación Autorizada para el Sector Vulnerable" (registro ON-TAP-05).
- Si el usuario no presente el vale de la compra de la pipa, no se realizará la descarga y para ello se solicitará firma del usuario de conformidad, que quedará asentada en la "Bitácora del Sector Vulnerable" (registro ON-TAP-03), esta bitácora se estará integrando al expediente, así como el reporte semanal de los vales comprados que remitirá el Depto. de Ingresos, esto con el fin de tener un mejor control de registros de bitácora de cargas.
- En caso de existir falta de suministro en alguna colonia del Municipio de Naucalpan, el Jefe de Sector notifica la problemática que existe, por vía telefónica y/o correo institucional, de este modo se programará el apoyo mediante agua en pipa, quedando registrado en la "Bitácora de Recepción de Pipas" (registro ON-TAP-02).
- Para que el Permisionario, pueda realizar la adquisición de vales de pipas, deberá ingresar su escrito en la Unidad de oficialía de partes del Organismo, junto con la documentación que se solicita en la Norma Técnica Estatal para la Prestación de Servicio de Agua Potable en Pipas NTE-001-CTAEM-APP-2016, realizar el pago de distribución de agua potable y así obtener la autorización del Permiso de Distribución en la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, ya teniendo la autorización, el Permisionario debe presentarse en la Unidad de Transporte de Agua en Pipas, para que se le permita la carga en las garzas.
- La Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, notifica por medio de oficio a la Unidad de Transporte de Agua en pipas, la autorización de los Permisionarios, para que se les dé el servicio de carga de agua potable en la garza.
- En caso de que un área interna o autoridad competente, requiera la carga de agua en una garza, se hace uso del "Vale Provisional" (registro ON-TAP-06) para su registro.
- Las pipas propiedad del Organismo, reciben mantenimiento externo e interno de manera periódica, con apoyo de personal de la Subgerencia Electromecánica y la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, de acuerdo al Calendario de Mantenimiento, Limpieza y Desinfección de Auto Tanques Cisterna (registro ON-TAP-09)
- El gasto de combustible en las pipas del Organismo, se reporta mediante el documento "Bitácora de consumo de combustible" (registro ON-UCV-02).
- En la Garza Pozo la Viga, se debe llevar un registro del cargas y el combustible utilizado en el generador de electricidad mediante "Bitácora de Cargas Pozo la Viga" (registro ON-TAP-08).
- El Organismo pone a disposición de las comunidades, las líneas del Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT) 5553711901, 5553711902 y vía WhatsApp en el Hidro Bott Oapas 5623629569 para La solicitud de apoyo del Servicio de Agua en Pipas.
- Los equipos de medición instalados en las garzas, son certificados de fábrica y no requieren calibración, no obstante, son revisados constantemente para garantizar la medición adecuada. En caso de daño o error se registra en la "Bitácora del Sistema Hidromatizado" (registro ON-TAP-10) o en su defecto son reemplazados y desechados.
- En este proceso no se detectan Salidas No Conformes, ya que al existir alguna de estas, sería un incumplimiento a la normatividad aplicable, a lo concesionarios no se les permite la carga si los vehículos pipa, no cumple con los requisitos que expide la Norma NTE-001-CTAEM-APP-2016.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:** Alta Dirección, Gerencia de Operación Hidráulica, Unidad de Transporte de Agua en Pipas.

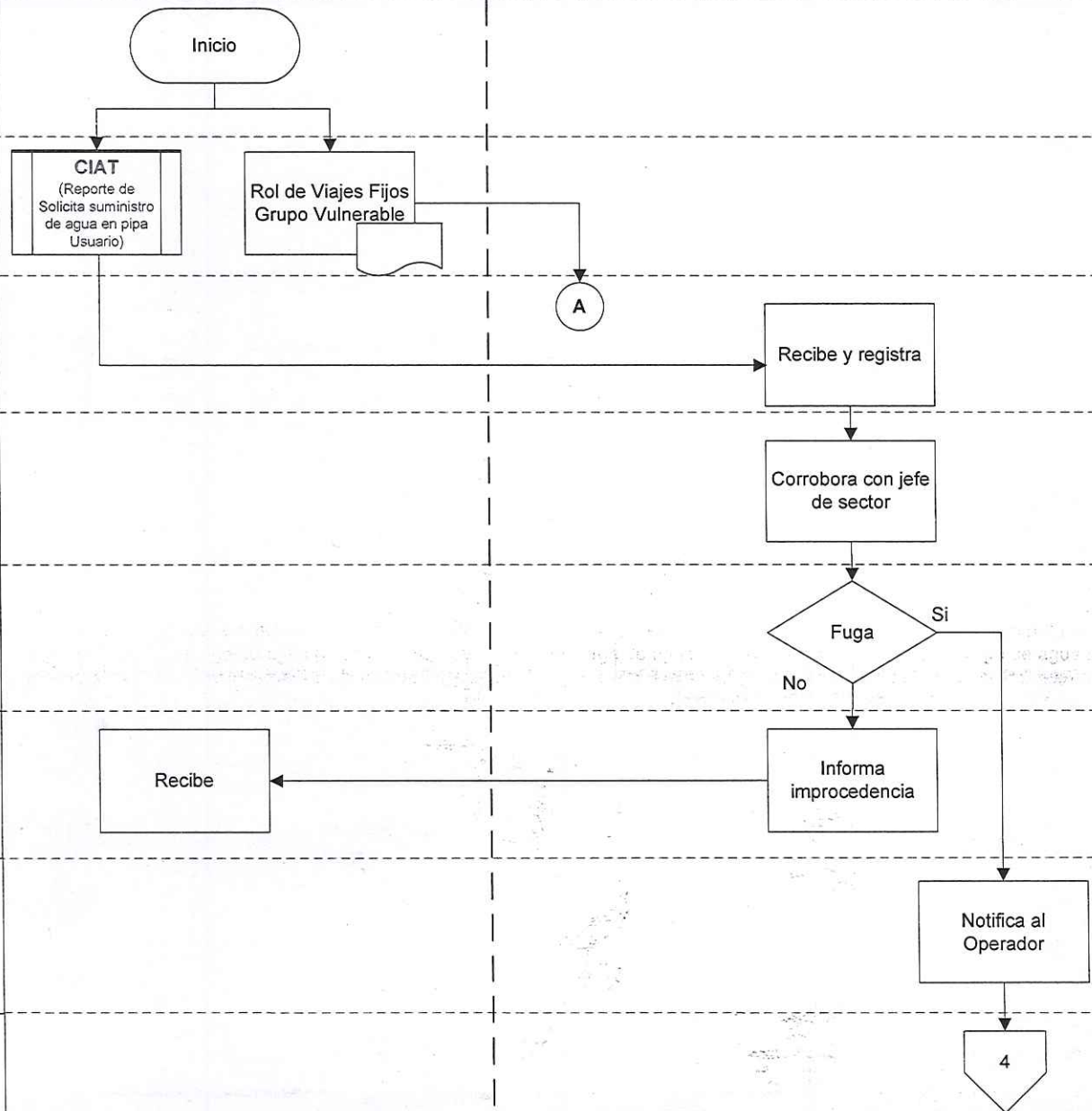
Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-21-01		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica:</li> <li>• El punto 10 de generalidades.</li> <li>• ID 01, 02, 14, 15, 18, 22 Y 23</li> <li>• Nombre del titular de la Unidad de Transporte de Agua en Pipas.</li> </ul>	 Unidad de Transporte de Agua en Pipas	 Gerencia de Operación Hidráulica	 Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
Fecha	Revisión				
14/06/2024	09				





## Gestión de Agua en Pipas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	CENTRO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFONICA CIAT	JEFE DE LA UNIDAD DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE DE AGUA EN PIPAS	Tiempo d Ejecución
1	El Usuario o Autoridad, pueden solicitar el Servicio de Pipas de Agua Potable, por medio de:			
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte telefónico en el Centro de Información y Atención Telefónica (CIAT) 5553711901 y 5553711902</li> <li>• WhatsApp Hidro Bott Oapas 5623629569</li> <li>• Por escrito ingresándolo en Oficialía de Partes.</li> </ul>			
3	Toda petición realizada por el usuario, se corrobora que se encuentre al corriente en los pagos por consumo de agua.			
4	Para el caso del rol de viajes, el área ya cuenta con el " <u>Rol de Viajes a Grupos Vulnerables</u> " (registro ON-TAP-01) en el que se tienen pre establecidos los viajes fijos para la entrega de agua.			
5	Toda petición de solicitud por el Suministro de Agua Potable a través de Pipas, se corrobora con los Jefes de los sector, para verificar los motivos de la falta del suministro. El control de solicitudes de agua en pipas se lleva mediante " <u>Bitácora de Reportes por falta de Suministro</u> " (registro ON-TAP-07).			
6				
7				
8				





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	OPERADOR	GARZA	Tiempo de Ejecución
9			2		
10			Recibe		
11	El operador designado registra los viajes solicitados en la " <u>Bitácora de Recepción de Pipas</u> " (registro ON-TAP-02). Para el " <u>Rol de Viajes a Grupos Vulnerables</u> " (registro ON-TAP-01) se tienen pre establecidos los viajes fijos para la entrega de agua en estas zonas.		Programa en bitacora		diario
12	La carga de la pipa se realiza en la garza más cercana al sitio de entrega.		Acude a cargar	Carga pipa	
13	La carga se registra en cada garza en la " <u>Bitácora de Cargas</u> " (registro ON-TAP-04).		Traslada al punto de entrega	Genera registro de carga	
14	Unidad de Transporte de Agua en Pipas, es la responsable de la entrega de agua en pipa, derivada de una solicitud que se realizó en el CIAT y whatsapp Hidro Bott Oapas.		Entrega agua		
15	En la " <u>Bitácora de Sector Vulnerable</u> " (registro ON-TAP-03) y en la " <u>Hoja de Satisfacción del Usuario</u> " (registro ON-TAP-11), los usuarios firman de conformidad de que recibieron la Pipa de Agua Potable.	Firma de recibidas	Recaba firmas		
16			3		



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	OPERADOR	JEFE DE LA UNIDAD DE TRANSPORTE DE AGUA EN PIPAS	Tiempo de Ejecución
17			3		
18	Recibe formatos firmados de conformidad del usuario.		Recibe formatos de conformidad		
19			Entrega bitácoras	Recibe	Diario
20				Verifica	
21	Diariamente, el responsable de la Jefatura de Unidad de Transporte de agua en pipas, revisa las bitácoras y corrobora la entrega vs la programación.			Anomalia	
22	Se descarga información en la " <u>Bitácora de Reportes por falta de Suministro</u> " (registro ON-TAP-07).		Recibe y Corrije	Regresa e informa	
23	Se recaba información, se elabora el informe mensual del Programa Operativo Anual (POA), se entrega y se archiva.			Descarga en control	Mensu
24				Se elabora informe mensual y archiva	
				Fin	



## Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas

### OBJETIVO:

Regular los servicios de venta de agua a través de pipas por particulares. elaborar y mantener un padrón que incluya datos generales de los prestadores del servicio, fuentes de abastecimiento y realizar revisiones para dar cumplimiento a la normatividad en materia de la distribución de agua potable.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

Aplica en el servicio de agua potable en pipas, por venta de vale de agua a concesionarios

### REFERENCIAS:

Manual de gestión:

- 5.5.1 Control de la producción de la provisión del servicio.
- 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.5.2 identificación y trazabilidad
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 liberación de los productos y servicios

### GENERALIDADES:

Para poder otorgar el permiso se requieren de los siguientes requisitos:

#### PERSONA FÍSICA

I. Presentar solicitud por escrito (formato establecido en la Norma Técnica NTE-001-CTAEM-APP-2016) que contenga:

- a) Nombre y domicilio del permisionario y en su caso de su representante legal.
- b) Datos de identificación y características de la pipa.
- c) Documento que acredite la propiedad de la pipa.
- d) Prever la probable fuente de abastecimiento.
- e) Señalar las zonas de distribución.

II. Contar con permiso expedido por la autoridad de salubridad correspondiente (COPRISEM);

III. Acreditar que la pipa con la que se pretende prestar el servicio de distribución a que se refiere este título, se encuentra debidamente matriculada ante la autoridad competente y cumple con las normas técnicas correspondientes (Tarjeta de Circulación);

IV. Exhibir póliza de seguro o fianza que garantice el pago de daños a terceros, por la distribución de agua que no cumpla con la calidad que establece la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994;

V. Cubrir los derechos por el Permiso de Distribución;

VI. Dictamen de Factibilidad para la Distribución de Agua;

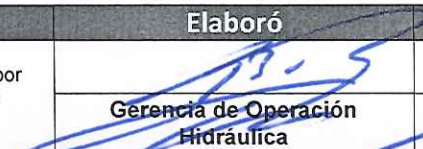
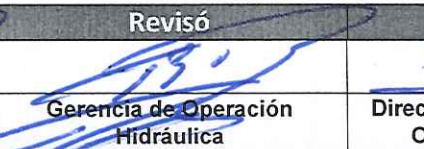

Con fundamento en lo establecido en el artículo 150 Quáter de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y punto 5.4 de la Norma Técnica Estatal para la Prestación del Servicio de Agua Potable en Pipa NTE-001-CTAEM-APP-2016, publicada en fecha 22 de septiembre de 2017 en la Gaceta del Gobierno del Estado de México, Sección Primera.

#### PERSONA MORAL

Los mismos requisitos más el Acta Constitutiva e Instrumento Notarial que acredite la personalidad del representante legal.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, Dirección de Operación Hidráulica, Gerencia de Operación Hidráulica, Unidad de Transporte de Agua en Pipas, Subgerencia de Tesorería.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-21-02		Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte del área responsable, únicamente se actualiza fecha y revisión			
Fecha	Revisión		Gerencia de Operación Hidráulica	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
19/06/2024	04				

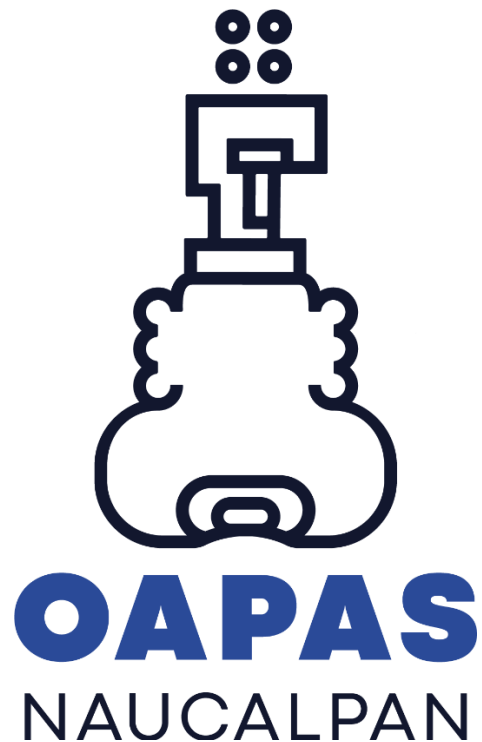
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Unidad Oficialía de Partes	Dirección de Operación Hidráulica / Área de Permisos	Gerencia de Operación Hidráulico	Tiempo de Ejecución
1		Inicio				
2	El usuario entrega <b>“Solicitud de Permiso de Distribución de Agua Potable a Través de Pipas”</b> (formato ON-DCH-04) y documentación.	Entrega solicitud de permiso	Oficialía de Partes Turna solicitud	Recibe y revisa documentos		1 día
3		Se le notifica al usuario		Requisitos completos		
4	Se registra en <b>“Base de Datos de Permisarios Autorizados por el OAPAS”</b> (formato ON-DCH-05)	A		Se registra en base de datos		
5	Se solicita a la Gerencia de Operación Hidráulica, evaluación de factibilidad de la fuente de abastecimiento del “Pozo Atoto”.			Se solicita evaluación del Pozo	Realizan evaluación e informan	
6	Se verifica que se cuente con la infraestructura necesaria para abastecer el servicio.			Recibe evaluación	Emite evaluación de Factibilidad respecto del Pozo	10 a 15 días
7	Analiza la solicitud del permisionario, en la cual establece el volumen para abastecer sus pipas. Revisa el volumen solicitado el año pasado			Analiza información		1 día
8				2		





## Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica / Área de Permisos	Gerencia de Operación Hidráulico	Tiempo de Ejecución
1					
2	La Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, autoriza o no al permisionario de abastecimiento de agua potable, a través de camiones de tipo pipa.				
3	Se le informa al usuario realizar el pago. Con fundamento en el Código Financiero del Estado de México y Municipios Artículo 139-Bis, se realiza el cobro del Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas.				1 día
4	Se genera <b>“Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas”</b> (formato ON-DCH-06), el cual tiene una vigencia de 12 meses y es autorizado por el Director de Construcción y Operación Hidráulica.				De 1 a días
5	El usuario recibe Permiso de Distribución de Agua Potable a través de Pipas y firma de recibido. Se le informa al Permisionario que ya puede pasar a la Unidad de Ingresos a comprar sus vales.				
6	Se registra en <b>“Base de Datos de Permisionarios autorizados por el OAPAS”</b> (formato ON-DCH-05) Se realiza registro en Sistema RAS, como trámite concluido y se archiva.				
7					
8					



---

PROCESO PL-22

Tratamiento de Agua Residual

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-22-02** Visitas de Inspección para el Control de la Contaminación

**DF-22-03** Verificación Ocular a Plantas de Tratamiento Particulares

**PC-22-01** Operación de Plantas de Tratamiento



### OBJETIVO

- Controlar los contaminantes, es verificar y realizar visitas de inspección a los usuarios de giros Industriales, Comerciales y de Servicios, que no rebasen los límites máximos permisibles de contaminantes en las aguas residuales que vierten al Sistema de Alcantarillado y Drenaje Municipal.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para usuarios Domestico, No domésticos y Plazas Comerciales del Municipio de Naucalpan.

Considera las etapas del proceso:

- Solicitud e integración del expediente.
- Verificación y validación de inspecciones
- Emisión de avisos de requerimiento y/o fallo.
- Resultados de inspección.

### REFERENCIAS

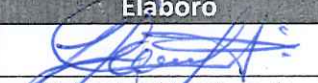
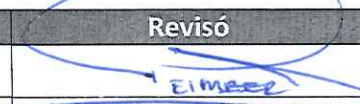
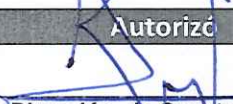
- 8.5.1 Control de la Producción y de la Previsión de Servicio.
- 8.5.4 Preservación.
- 8.6 Liberación de la Producción y Servicio.

### GENERALIDADES:

- La Unidad de Permisos de Descarga lleva a cabo, Visitas de Inspección a usuarios Domésticos, No Domésticos y a Plazas Comerciales, conforme a su programación realizada en el Programa Operativo Anual **"Indicadores y Metas POA-GRP"** (registro **ON-UPE-01**)
- Se da atención a las peticiones realizadas por la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado y/o Dirección Jurídica para llevar a cabo, visitas de inspección, o bien cuando un usuario presenta una denuncia ante este Organismo, por descargar a cielo abierto y/o clandestina, o por presenta alguna anomalía en su descarga

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

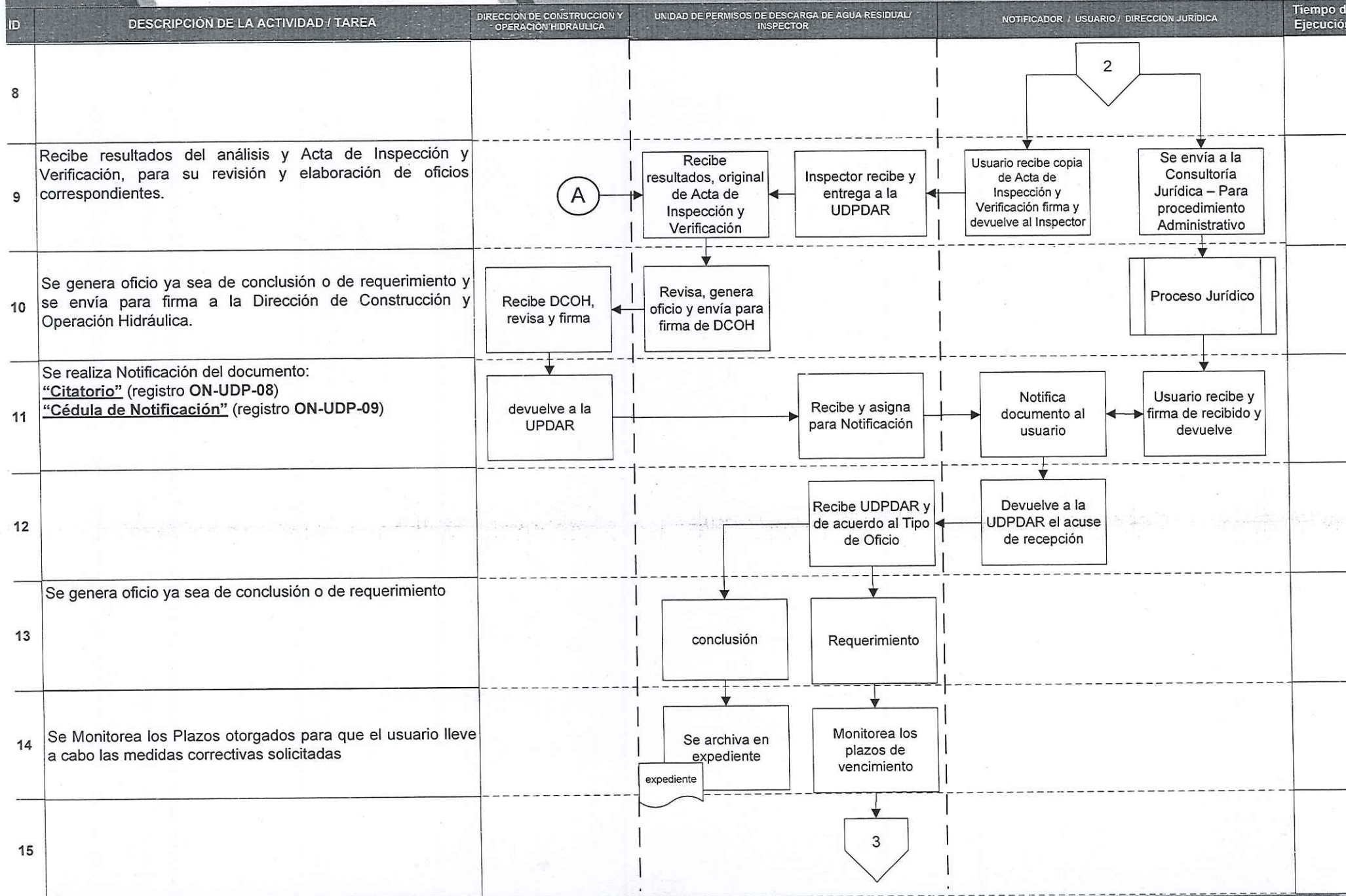
Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, Gerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua y Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual.

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-22-02	Sin modificación en el contenido del procedimiento por parte del área, únicamente se modifica revisión y fecha.			
Fecha		Revisión	Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua
05/06/2024	05			



ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA / U. DE LABORATORIO	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL	INSPECTOR / USUARIO	Tiempo de Ejecución
1			Inicio		
2	La Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual (UDPDAR), lleva a cabo, Visitas de Inspección a usuarios Domésticos y No Domésticos, conforme a su programación realizada en el Programa Operativo Anual POA.  Así mismo da atención a las peticiones realizadas por la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado y/o Dirección Jurídica para llevar a cabo, visitas de inspección, o bien cuando un usuario presenta una denuncia ante este Organismo, por descargar a cielo abierto y/o clandestina, o por presentar alguna anomalía en su descarga		Programa la cantidad de inspecciones mensuales e incluye peticiones recibidas		
3	Elabora " <u>Orden de Inspección para Usuarios Domésticos</u> " (registro ON-UDP-01), " <u>Orden de Inspección para Usuarios No Domésticos</u> " (registro ON-UDP-02) y " <u>Orden de Inspección para Usuarios No Domésticos de Plazas Comerciales</u> " (registro ON-UDP-03), según corresponda.  Se envía para firma de la DCOH		Elabora Orden de Inspección y Verificación		
4	El inspector acude al domicilio para llevar a cabo la diligencia de inspección.	Recibe, revisa y firma	Se envía para firma	Inspector, acude al domicilio indicado en la orden de inspección	
5	Si el usuario permite el acceso y brinda las facilidades; se realiza la inspección según el Objetivo y Alcance de la visita, señalado en la orden de inspección y verificación; levanta " <u>Acta de Inspección de Usuarios Domésticos</u> " (registro ON-UDP-04), " <u>Acta de Inspección de usuarios domésticos</u> " (registro ON-UDP-21) y " <u>Acta Inspección para Usuarios No Domésticos</u> " (registro ON-UDP-05), según sea el caso y se entrega copia al usuario.	Devuelve a la UDPDAR	Recibe y asigna orden a los Inspectores	<p>Si</p> <p>Permite el acceso el usuario</p> <p>No</p>	
6	Si se requiere tomar muestras por el giro y/o actividad que desempeña el usuario No Doméstico, se toma muestra simple para su respectiva caracterización.	Procedimiento de Laboratorio	Se toma muestra	<p>Toma muestra, Levanta acta de Inspección y Verificación y entrega al usuario</p> <p>Levanta Acta Circunstanciada y se turna</p>	
7	En caso de negativa por parte del usuario, se levanta un " <u>Acta Circunstanciada DCOH</u> " (registro ON-UDP-06) y " <u>Acta Circunstanciada-Jurídico</u> " (registro ON-UDP-07), la cual se turna a la Dirección Jurídica, para su seguimiento.	Envía resultados a la UDPDAR	A	2	





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCION Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL	NOTIFICADOR	USUARIO	Tiempo de Ejecución
16			3			
17	Se genera <b>“Orden de Inspección de Requerimiento para Usuarios Domésticos”</b> (registro ON-UDP-10) y/o <b>“Orden de Inspección de Requerimiento para Usuarios No Domésticos”</b> (registro ON-UDP-11)		Genera orden de Inspección y Verificación de Requerimiento			
18	Se elabora oficio para la DCOH y se envía para firma.	Recibe DCOH, revisa, firma y devuelve a la UPDAR	Se envía para firma de la DCOH			
19	Se realiza Visita e Inspección y Verificación de Requerimiento y llena el <b>“Acta de Inspección de Requerimiento para Usuarios No Doméstico”</b> (Registro ON-UDP-12) y/o <b>“Acta de Inspección de Requerimiento para Usuarios Doméstico”</b> (Registro ON-UDP-13) y/o <b>“Acta de Inspección de Requerimiento para Usuarios No Doméstico de Plazas Comerciales”</b> (Registro ON-UDP-14), se recaba firma del usuario y entrega copia al mismo. Entrega al Jefe de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual.	devuelve a la UPDAR	Recibe y asigna a los Inspectores	Realiza Visita de Inspección de Requerimiento	Usuario recibe copia de Acta y firma	
20			Recibe y verifica	Recibe y devuelve a la UPDAR		
21	Si el usuario dio cumplimiento, se da por concluido el proceso de inspección mediante escrito libre.		No Usuario dio cumplimiento Si			
22	De no haber dado cumplimiento a las medidas correctivas, se turna el Procedimiento Administrativo a la Dirección Jurídica, para la implementación de medidas de apremio y/o disciplinarias.		General Oficio de Conclusión	Genera Memorándum Interno		
23			4			





ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCION Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL	NOTIFICADOR	USUARIO	Tiempo de Ejecución
24			4			
25			Recibe y envía a Notificar			
26	En caso de haber concluido el proceso, se elabora el "Citatorio" (registro ON-UDP-08), "Cédula de Notificación" (registro ON-UDP-09) y entrega el escrito de conclusión		Memorándum Interno	Oficio de Conclusión	Notificador entrega oficio	Recibe y firma de acuse
27	Se turna a la Dirección Jurídica para inicio de Procedimiento Administrativo para su seguimiento. Se archiva expediente.		Envía a Jurídico	Recibe acuse de recibido y archiva en el Expediente	Recibe y devuelve acuse de recibido a la UDPDAR	
28			Proceso Jurídico	Fin		
29						
30						
31						

### OBJETIVO

- Verificar de forma ocular la operación de las Plantas de Tratamiento y con ello validar que el agua residual tratada generada, cumpla con los límites máximos de contaminantes establecidas en la normatividad aplicable

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para usuarios Domestico, No domésticos y Plazas Comerciales del Municipio de Naucalpan.

- Que se cumpla con las etapas del proceso del tratamiento.
- Integración del expediente.
- Verificación y validación de la inspección con evidencias.
- Resultados de inspección.

### REFERENCIAS

- 8.1 Planificación y Control de la operación.
- 8.5.1 Control de la Producción y de la Previsión de Servicio.
- 8.5.4 Preservación.
- 8.6 Liberación de la Producción y Servicio.
- 8.7 Control de las Salidas No conformes.

### GENERALIDADES:

- La Unidad de Permisos de Descarga lleva a cabo, Visitas oculares a Planas de Tratamiento Particulares conforme al Programa Operativo Anual **“Indicadores y Metas POA-GRP”** (registro **ON-UPE-01**), con el fin de verificar el funcionamiento y cumplimiento normativo de las mismas
- Se cuenta con una **“Plantas de Tratamiento Particulares”** (registro **ON-UDP-15**), en la que se lleva el registro de las plantas y de las inspecciones oculares.
- Se registra una Salida No Conforme cuando la Planta no se encuentra operando y/o los análisis se encuentran fuera de la normatividad aplicable.
- Las muestras tomadas en las visitas se envían al laboratorio para su análisis.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Operación y Construcción, Subgerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua y Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-22-03		Sin modificación en el contenido del procedimiento por parte del área, únicamente de actualiza revisión y fecha.			
Fecha	Revisión		Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
05/06/2024	5				





## Verificación Ocular a Plantas de Tratamiento Particulares

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL	INSPECTOR	USUARIO	Tiempo de Ejecución
1			Inicio			
2	La Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual (UDPDAR), lleva a cabo visitas oculares a Plantas de Tratamiento Particulares, conforme a la programación anual del Programa Operativo Anal POA.		Programa la cantidad de visitas a realizar por mes			
3	Para que el usuario permita el acceso a la verificación ocular de la Planta de Tratamiento y/o Sistema de Tratamiento, Se elabora el oficio con la fundamentación legal, basada en el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, Reglamento del Servicios de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y tratamiento de Agua Residual,		Elabora oficio para el ingreso a plantas			
	Se envía para firma del Director de Construcción y Operación Hidráulica.	Recibe, revisa y firma	Se envía para firma			
4	Se agenda visita con el Administrador de Inmueble responsable de la Planta de Tratamiento y/u operadores, para que permita el acceso al inmueble.	Devuelve a la UDPDAR	Recibe y asigna Inspectores	Inspector agenda Visita y se presenta en el domicilio	Recibe usuario y atiende visita	
5	Se realiza recorrido en conjunto con el Inspector y el Administrador del Inmueble, para verificar el funcionamiento de las etapas del proceso que conforman el tren de tratamiento.			Verificación del funcionamiento de la Planta de Tratamiento y/o sistema		
6	Se verifica si la Planta de Tratamiento de Agua Residual, se encuentra en Operación.			La Planta se encuentra en Operación		
7				No	Si	
						2

## Verificación Ocular a Plantas de Tratamiento Particulares

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL	INSPECTOR	UNIDAD DE LABORATORIO DE CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN	Tiempo de Ejecución	
8			No      2      Si			
9	En caso de que la Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR), no se encuentre en operación, se solicita información del porque no se encuentra operando y el tiempo que esta lleva fuera de operación.	A	Requiere Información del porque No Opera	Toma muestra de agua tratada, fotografía y datos de la operación de la Planta de Tratamiento	Las muestras se enviar al Laboratorio	
10	Si la Planta de Tratamiento se encuentra en operación, se lleva a cabo una toma de muestra de agua tratada, evidencia fotográfica y datos de la operación como: capacidad instalada, capacidad de tratamiento, porcentaje de reutilización de agua, y se hace el llenado del reporte " <u>Plantas de Tratamiento Particulares</u> " (registro ON-UDP-15) Las muestras se envían a la Unidad de Laboratorio de Control de la Contaminación para su análisis.	Recibe, Revisa y Archiva expediente	Genera reporte mensual y entrega a la UDPDAR	Procedimiento de Muestreo y Determinaciones Analíticas		
11	Los expedientes quedan bajo resguardo, en el archivo general de la Subgerencias de Efluentes y Calidad del Agua, para su consulta.	Fin				
12						
13						
14						
15						



### 1.0 OBJETIVO

Contribuir al cumplimiento del marco normativo relacionado con el tratamiento, descargas y reúso de las aguas residuales, así como el manejo, tratamiento y disposiciones de los residuos generados por dichos sistemas.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para todas las Plantas de Tratamiento de Agua Residual del Organismo, desde la planificación, operación y control del proceso, hasta la entrega de agua en pipas o el uso de la misma.

En términos de operación, aplica para las Plantas de Tratamiento propiedad del Organismo.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, secciones:

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio
- 8.5.4 Preservación
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implantación, actualización y control del presente procedimiento es responsabilidad del Subgerente de Efluentes y Calidad del Agua en conjunto con el Jefe de la Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

El seguimiento, mantenimiento y la correcta ejecución del presente, es responsabilidad del Jefe de la Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales y del personal a su cargo.

### 5.0 GENERALIDADES

Las Plantas de Tratamiento Municipales Anexo PC-22-01.01, PC-22-01.02, **PC-22-01.03** y **PC-22-01.04**, operan los 365 días del año, las 24 horas del día, bajo condiciones controladas que implican diferencias en los caudales y calidad del afluente por lo que no necesariamente lo hacen a toda su capacidad,

El Operador de la Planta labora 24 x 24 hrs., al recibir el turno revisa el estado actual de la operación a fin de corroborar lo reportado por el anterior Operador y en su caso, identificar cualquier anomalía no observada.

El operador de las Plantas de Tratamiento, lleva acabo el control de personas ajenas a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua que ingresen a las instalaciones de las Plantas de Tratamiento de Agua Residual, registrando los datos de visitante en el formato **"Bitácora de Visita Externa"** (registro **ON-UPT-10**) con el objeto de conocer el asunto de su visita, fecha y el horario de entrada y salida.

#### Mantenimiento Predictivo y Preventivo al Equipo:

Para los Mantenimientos de las Plantas de Tratamiento, se cuenta con un **"Programa de Mantenimiento Preventivo"** (registro **ON-UPT-01**) con el que se programan los trabajos de mantenimiento menor (cambio de aceite, limpieza de equipos de sopladores, retro lavado a filtros, tanque de agua cruda, reactores, clarificadores, entre otros), los cuales quedan registrados en el **"Reporte de Mantenimiento a Plantas"** (registro **ON-UPT-02**), ya sea Preventivo y/o Correctivo, en caso de que se requiera un mantenimiento mayor, este se realizará por medio de requisición.



En caso de que algún equipo se tenga que trasladar a un taller y/o a otra Planta de Tratamiento de Agua Residual o que se reciba cualquier equipo, se utilizará el formato "Reporte de Traslado de Equipos" (registro ON-UPT-09).

Cada una de las actividades que se realizan en las Plantas de Tratamiento, se informan con el "Reporte semanal de Actividades" (registro ON-UPT-03) anexando fotografías.

### Control de la Contaminación del Agua

Para el monitoreo de los contaminantes y dar cumplimiento con lo que marca la norma **NOM-003 SEMARNAT 1997**, la Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación de Agua, realiza pruebas Físico químico bacteriológicas, emitiendo de forma mensual el "Informe de Analítico" (registro ON-LCC-21) de los resultados finales, de análisis de parámetros observados en las muestras.

En caso de presentarse una SALIDA NO CONFORME, el usuario receptor lo reporta a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, quien a su vez revisa e identifica el origen del problema y toma las acciones que correspondan. Ver Procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

### Verificación de la Operación

El operador de la planta realiza revisiones durante la operación diaria de la planta y toma las acciones que correspondan, como sigue:

- **Afluente:** Se revisa que el agua cumpla con las características de calidad ya definidas en el plan. De no cumplir, cierra la compuerta y espera el tiempo que sea necesario hasta que se cumplan las características organolépticas.
- **Cribado:** Revisa la cantidad de sólidos acumulados en las cribas, y de ser necesario, realiza la limpieza para permitir el paso del agua residual.
- **Cárcamo de Agua Cruda:**
  - Se verifica que los niveles de agua en el cárcamo se encuentren un metro por encima de la bomba sumergible. De no cumplirse, se detiene la alimentación (bombeo) hacia el tanque desarenador.
  - Se revisa que las bombas no se encuentren en sobrecarga, de ser así, se reporta de inmediato al Jefe de la Unidad de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales para que se programe la reparación.
- **Desarenador:** Se revisa la consistencia de arena acumulada y si es excesiva se procede a purgar
- **Reactor Biológico:**
  - Se mide la cantidad de lodos activados, la cual varía dependiendo de la planta y el caudal; si el nivel es bajo se recirculan lodos y si es alto se purgan; en este caso se verifica que el equipo de bombeo funcione adecuadamente.
  - Se verifica la cantidad de oxígeno disuelto, el cual debe ser un mínimo de 2 ppm. De requerirse, se regula la operación del sistema de aireación.
- **Clarificadores:** Se verifica que no se estén vertiendo los lodos al último canal de retención, de ser así, se realiza limpieza y se detiene la alimentación al tanque desarenador.
- **Desinfección.** - Se verifica que la bomba dosificadora de hipoclorito se encuentre operando y sin obstrucción en la línea de desinfección. Si se está alimentando caudal la bomba debe trabajar, en caso contrario debe estar apagada.



- **Almacenamiento.** - Revisa los niveles que deja el operador anterior. Se debe dejar por encima de  $\frac{3}{4}$  en la cisterna.

La recepción del turno y el control de la operación diaria de la planta, se registra mediante "**Bitácora de Operación**" (registro **ON-UPT-04**), donde se documentan los niveles de caudales, tiempos de operación, entre otros, así como cualquier anomalía identificada en el proceso o fallas en el equipo, el registro de la supervisión se documenta mediante la misma Bitácora.

### Suministro de Agua Tratada

El agua tratada se proporciona a dos tipos de usuario: interno y externo. Como usuario interno se consideran las pipas de OAPAS y las diferentes dependencias del H. Ayuntamiento; como externo, se consideran aquellos usuarios particulares que adquieren el agua mediante el proceso **PL-03 Liquidación y Cobro**.

Para el caso de usuarios internos, se contabilizan los viajes cargados durante el mes, ya que en cada caso se autoriza una cantidad distinta de viajes al mes. El control de los viajes se lleva mediante "**Reporte Mensual de Suministro de Agua Tratada**" (registro **ON-UPT-05**).

Cuando el usuario se presenta para el suministro:

1. Usuario Externo: presenta "**Vale de Venta de Agua Tratada**" (registro **ON-SUT-15**)  
Usuario Interno: se le proporciona el "**Registro de Suministro de Agua Tratada**" (registro **ON-UPT-06**), para que asiente su nombre, firma, sector y número económico de la unidad.
2. El Operador de la planta, suministra la cantidad de agua solicitada:
  - a. Para usuarios externos, si la planta cuenta con agua de "mayor calidad", se le proporciona este tipo de agua.
  - b. Para usuario interno, se les proporciona el agua de nivel normal, es decir, que cumple con los estándares normativos vigentes.
3. En caso de un usuario externo, al finalizar la carga se asienta en el "**Registro de Suministro de agua tratada**" (registro **ON-UPT-06**) el "**Vale de venta de agua Tratada**" (registro **ON-SUT-15**) que les proporciona la Tesorería, las lecturas iniciales y finales del suministro.

La Planta Naucalli, es responsable del riego a diferentes áreas verdes, al suministro de agua tratada a pipas Particulares y al H. Ayuntamiento, dicho suministro se asienta en el "**Control de Riego**" (registro **ON-UPT-07**) y en el "**Registro de Suministro de Agua tratada**" (registro **ON-UPT-06**).

### Visitas guiadas de estudiantes a Plantas de Tratamiento Municipales

Las visitas guiadas, es solicitada por medio de escrito, dirigido al Director General del Organismo e ingresando la documentación en el área de Oficialía de Partes, misma que se envía a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica y a su vez a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, la cual revisa y agenda; informando por medio de oficio a la escuela, la fecha, hora, los requisitos y medidas de seguridad, que debe cumplir cada uno de los alumnos; el día de la visita, los alumnos deberán registrar su entrada en el registro de "**Recorrido a Plantas**" (registro **ON-UPT-08**).

## 6.0 DIFUSIÓN



### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Alta Dirección	Gerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Operación y Mantenimiento
----------------	----------------------------------	---	-------------------------------------

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

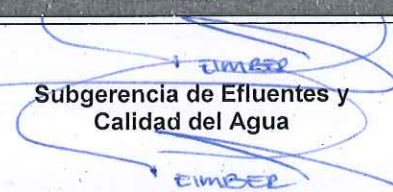
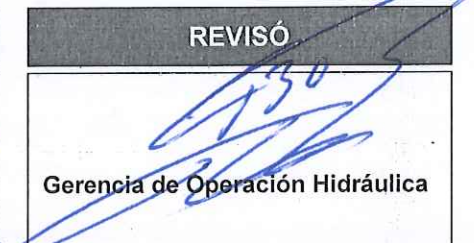
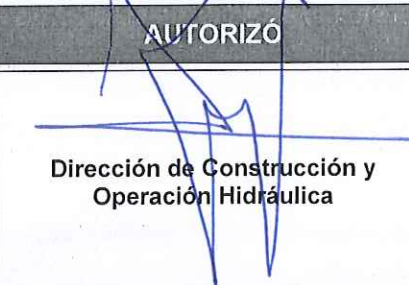
1. ON-UPT-01 "Programa de Mantenimiento Preventivo"
2. ON-UPT-02 "Reporte de Mantenimiento a Plantas"
3. ON-UPT-03 "Reporte Semanal de Actividades"
4. ON-UPT-04 "Bitácora de Operación de Plantas Tratadoras de Agua"
5. ON-UPT-05 "Reporte mensual de Suministro de Agua Tratada"
6. ON-UPT-06 "Registro de Suministro de Agua Tratada"
7. ON-UPT-07 "Control de Riego"
8. ON-UPT-08 "Recorrido a Plantas"
9. ON-UPT-09 "Reporte de Traslado de Equipos"
10. ON-UPT-10 "Bitácora de Visita Externa"
11. ON-LCC-21 "Informe Analítico"
12. ON-SUT-15 "Vale de Venta de Agua Tratada"

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

#### TABLA DE REVISIONES

TÍTULO:	Operación de Plantas de Tratamiento
CÓDIGO:	PC-22-01
REVISIÓN:	13
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Se modifica, el objetivo y en Generalidades el primer párrafo.
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de enero de 2024.
FECHA DE REVISIÓN:	4 de junio del 2024.

### 10.0 AUTORIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua  Unidad de Plantas de Tratamiento de Agua Residual	 Gerencia de Operación Hidráulica	 Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

NOMBRE Y CARGO





---

PROCESO PL-23

Drenaje y Alcantarillado

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-23-01** Mantenimiento Preventivo de SDA

**DF-23-02** Mantenimiento Correctivo de SDA

**DF-23-03** Construcción de Descarga Domiciliaria

**DF-23-04** Permiso de Descarga de Agua Residual



# DRENAJE Y ALCANTARILLADO

## Mantenimiento Preventivo SDA

### OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada por el Organismo para minimizar las afectaciones a la infraestructura de drenaje y alcantarillado, derivadas de eventos estacionales no controlables.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El alcance incluye:

- Planificación
- 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 preventivo ejecutado, es identificado y documentado mediante "Orden de Trabajo" (registro ON-SDA-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-SDA-02).
- Una salida no conforme respecto de los mantenimientos preventivos, es identificada por la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado cuando existe una 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.
- Las novedades de horarios de operación de los equipos de los cárcamos se registran en la "Bitácora de Trabajo" (registro ON-SDA-07).

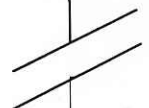
### DIFUSIÓN REQUERIDA:

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


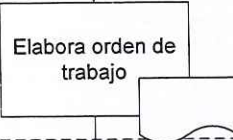
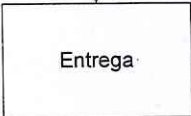
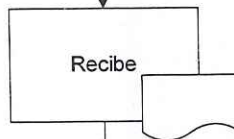
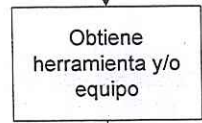
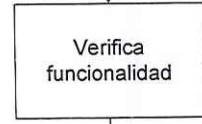
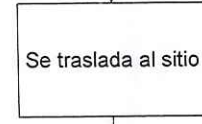

Código	Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-23-01	Se revisa sin actualización alguna por parte de la subgerencia de Drenaje y Alcantarillado solo se modifica la fecha y revisión del procedimiento.			
Fecha		Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
13/05/2024				
Revisión				
07				



## Mantenimiento Preventivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	GERENCIA DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realiza análisis de años anteriores</div>			ANUAL
<p>El programa de mantenimiento se documenta en el <b>"Programa de Desazolve"</b> (registro ON-SDA-05).</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Elabora programa de mantenimiento preventivo</div>			
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Presenta programa</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe y verifica</div>		
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">De acuerdo?</div>		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe y corrige</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Realiza observaciones</div>		
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Recibe</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Avala programa</div>		
				
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2</div>			




## Mantenimiento Preventivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	GERENCIA DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
				
0 Registrado en el Sistema SIO				Según Programa de Trabajo
1				
2				
3				
4 Si se detecta algún mal funcionamiento del equipo o herramienta, se informa al jefe de sector para su revisión y seguimiento.				
5				
6				



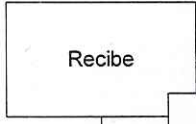
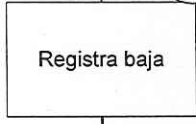

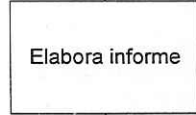
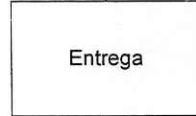

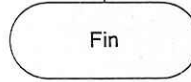


## Mantenimiento Preventivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DRENAJE Y ALCANTARILLADO	GERENCIA DE OPERACIÓN HIDRÁULICA	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
				
			Ejecuta trabajos	
				Una vez concluido los trabajos
			Registra trabajos realizados y material utilizado, en la orden	
			Recaba firma de Vo.Bo. Del usuario	
			Entrega orden	Diario
				



## Mantenimiento Preventivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	GERENCIA DE OPERACION HIDRÁULICA	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
		4		
				
7 Registrado en el Sistema SIO				
8				Mensual
9 Registrado en el Sistema SIO				
0				
1				
2				





# DRENAJE Y ALCANTARILLADO

## Mantenimiento Correctivo SDA

### 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:

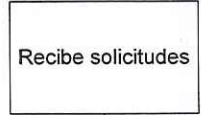
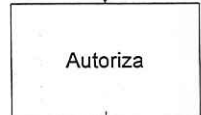
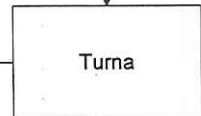
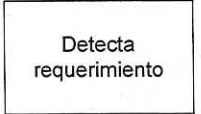
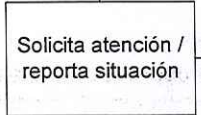

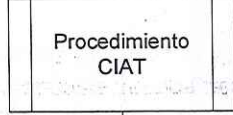
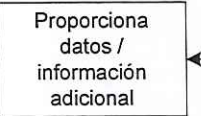
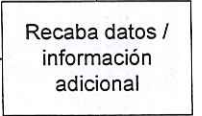
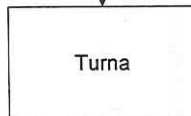
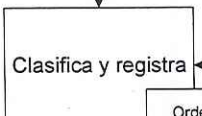

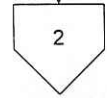
- Todo servicio de mantenimiento correctivo ejecutado, es identificado y documentado mediante "Orden de Trabajo" (registro ON-SDA-01), mismo que es utilizado para evidenciar y proceder a la liberación del servicio, registrando los trabajos realizados y recabando la firma de Vo.Bo. del usuario.
- Las órdenes de mantenimiento son registradas para su control en una base de datos denominada "Control de Órdenes de Trabajo" (registro ON-SDA-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-SDA-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" (registro ON-SDA-08)

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

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


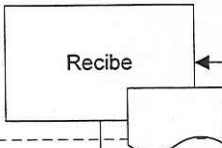
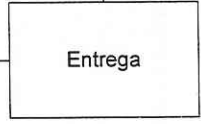
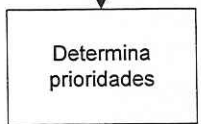
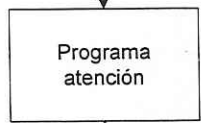

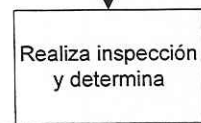


Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-23-02		Se revisa sin actualización alguna por parte de la subgerencia de Drenaje y Alcantarillado solo se modifica la fecha y revisión del procedimiento.	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
Fecha	Revisión				
13/05/2024	07				

## Mantenimiento Correctivo SDA

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

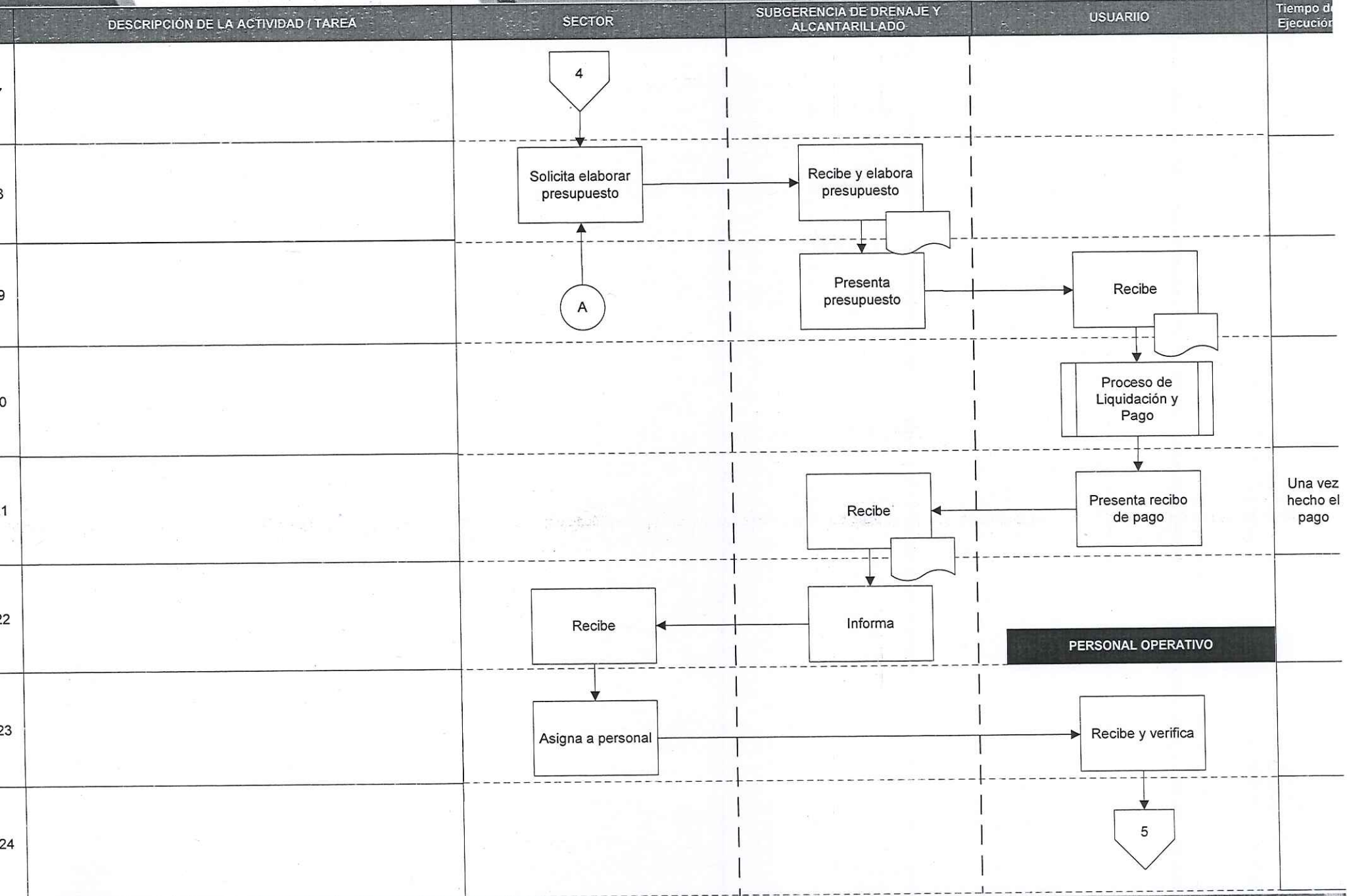


## Mantenimiento Correctivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECTOR	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
				
				
				
				
				Según Programa de Trabajo
				
<p>“Orden de Ingreso” (registro ON-SDA-03), se registra el costo de los trabajos (desazolve, reparaciones y/o reconstrucciones de descargas domiciliarias)</p>				
				



## Mantenimiento Correctivo SDA







## Mantenimiento Correctivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECTOR	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
			5	
			Requiere material?	
			Elabora vale	
			Extrae material de bodega	
			Obtiene herramienta y equipo	
Si se detecta algún mal funcionamiento del equipo o herramienta, se informa al jefe de sector para su revisión y seguimiento.			Verifica funcionalidad	
Una vez en el sitio, el personal determina si se requiere un presupuesto para aplicar el mantenimiento, en cuyo caso se documenta en el <b>"Presupuesto de Obra"</b> (registro ON-SDA-04)			Se traslada al sitio	
			6	


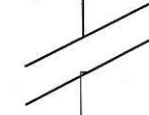

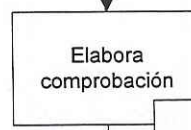
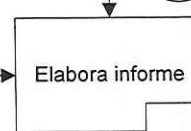

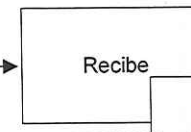





## Mantenimiento Correctivo SDA

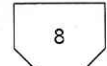
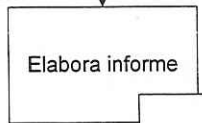
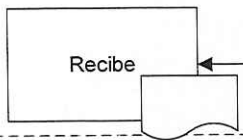

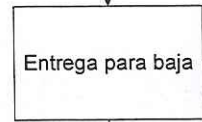
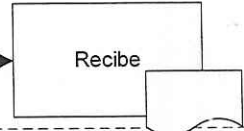
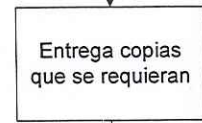

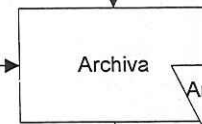

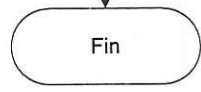
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SECTOR	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	PERSONAL OPERATIVO	Tiempo de Ejecución
3			6	
4			Ejecuta trabajos y determina	
5			Costo adicional?	Una vez concluido los trabajos
6	Recibe		Informa	
7	A		Registra trabajos realizados en la orden	
8	Proporciona Vo.Bo.		Recaba firma del usuario	Diario
8		Recibe y registra baja	Entrega orden concluida	
40		7		



## Mantenimiento Correctivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	CIAT	Tiempo de Ejecución
				
				Mensual
				
				
				
				
				
		 		

## Mantenimiento Correctivo SDA

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	SUBGERENCIA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO	OFICIALIA DE PARTES	Tiempo de Ejecución
				
0 Registrado en el Sistema SIO				
1				
2				
3				
4				
5				
5				
56				





# DRENAJE Y ALCANTARILLADO

## Construcción de Descarga Domiciliaria

### OBJETIVO:

Establecer la metodología utilizada por el Organismo para atender solicitudes y requerimientos de la construcción de descargas domiciliarias a usuarios del padrón.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:

El alcance incluye:

- Atención
- Ejecución y control

Aplica para las solicitudes provenientes del Proceso de Regularización del Padrón, correspondientes a usuarios registrados en el Padrón del Organismos.

### 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:

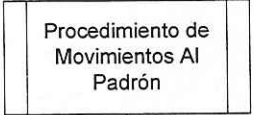
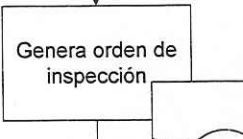
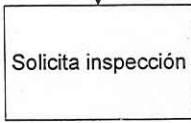
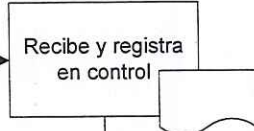
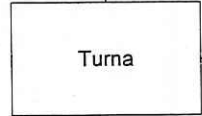
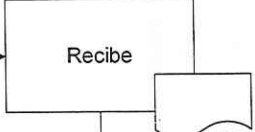
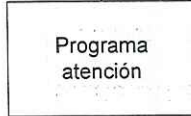
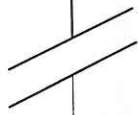
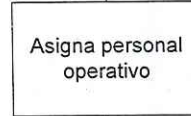

- Tanto las órdenes de inspección como las órdenes de instalación con identificadas con un folio único desde su emisión en el Sistema SCCAN, por parte de la Subgerencia de Altas, Padrón y Censo, y este mismo folio es controlado y registrado por la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado en sus controles.
- Una salida no conforme respecto de los servicios de inspección e instalación del servicio de drenaje, es identificada por la Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado cuando existe una queja u observación por parte del usuario al proporcionar su visto bueno, situación que el mismo usuario puede registrar en el documento en cuestión, 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.

### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Alta Dirección, Gerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado, Subgerencia de Altas, Padrón y Censo.


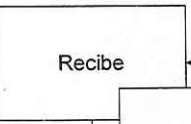

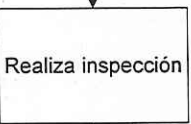
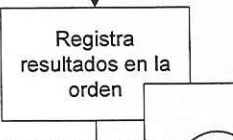
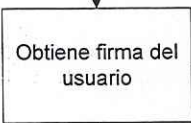
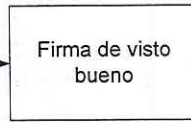
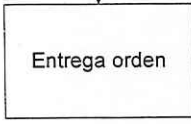
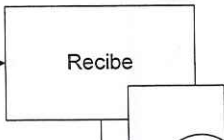
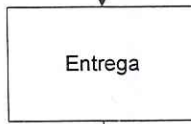

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-23-03		Se revisa sin actualización alguna por parte de la subgerencia de Drenaje y Alcantarillado solo se modifica la fecha y revisión del procedimiento.	Subgerencia de Drenaje y Alcantarillado	Gerencia de Operación Hidráulica	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
Fecha	Revisión				
13/05/2024	06				

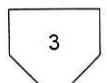
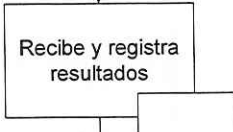

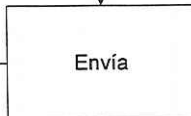
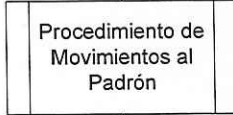
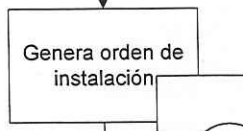
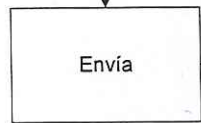
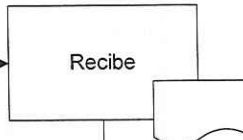
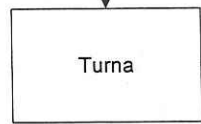
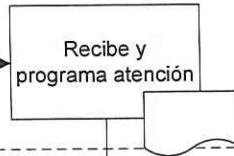



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	TOMAS OMISAS, PADRÓN Y CENSO	DRENAJE Y ALCANTARILLADO	SECTOR	Tiempo de Ejecución
				
<p>Las órdenes son generadas a través del Sistema SCCAN, utilizando el documento "<u>Orden de Inspección</u>" (registro ON-SPC-04).</p>				
				
				
				
				Según programa
				
				



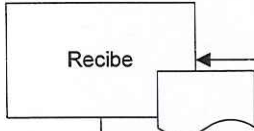
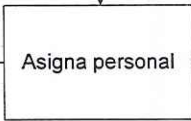
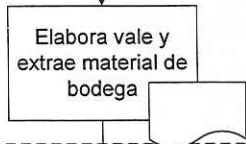
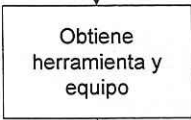
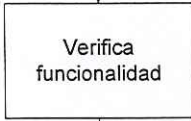
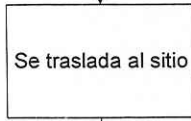
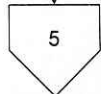


## Construcción de Descarga Domiciliaria

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PERSONAL OPERATIVO	USUARIO	SECTOR	Tiempo de Ejecución
				
0				
1				
2				
3				
4				
15				
16				

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	TOMAS OMISAS, PADRÓN Y CENSO	DRENAJE Y ALCANTARILLADO	SECTOR	Tiempo de Ejecución
				
				
				
				
<p>Las órdenes son generadas a través del Sistema SCCAN, utilizando el documento "<u>Orden de Instalación</u>" (registro ON-SPC-09).</p>				
				
				
				



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PERSONAL OPERATIVO	DRENAJE Y ALCANTARILLADO	SECTOR	Tiempo de Ejecución
				
				Según programa
				
				
				
<p>Si se detecta algún mal funcionamiento del equipo o herramienta, se informa al jefe de sector para su revisión y seguimiento.</p>				
				
				





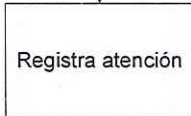
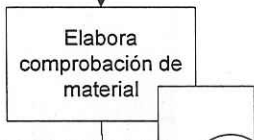
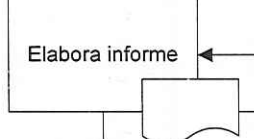
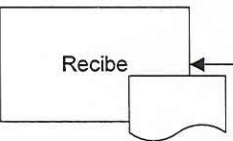
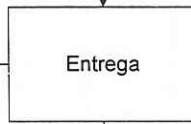
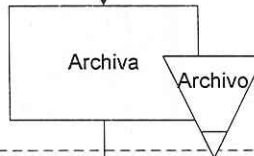
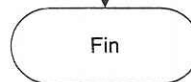
## Construcción de Descarga Domiciliaria

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	PERSONAL OPERATIVO	DRENAJE Y ALCANTARILLADO	SECTOR	Tiempo de Ejecución
3	5			
4	Ejecuta trabajos			
5	[Break symbol]			
6	Registra trabajos realizados en la orden			
7	Recaba firma del usuario	Proporciona Vo.Bo.		
8	Entrega orden concluida		Recibe y registra baja	
9			Elabora reporte	
40			6	





## Construcción de Descarga Domiciliaria

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	DRENAJE Y ALCANTARILLADO	SECTOR	Tiempo de Ejecución
1				
2				
3				
4				Mensual
5				
6				
7				
8				



# DRENAJE Y ALCANTARILLADO

## Permiso de Descarga de Agua Residual

### OBJETIVO

- Controlar los contaminantes que pueden ser vertidos por los usuarios no domésticos (industriales, comerciales, servicios) a la red de alcantarillado municipal, los cuales pueden causar impactos ambientales, daños a la infraestructura hidráulica y desestabilizar las Plantas de Tratamiento de Agua Residual Municipales, otorgándoles un permiso de Descarga de Agua Residual de forma anual a los usuarios que cumplan con la normatividad y condiciones particulares solicitadas.

### ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para usuarios no domésticos del Municipio de Naucalpan.

Considera las etapas del proceso:

- Solicitud e integración del expediente.
- Verificación y validación de documentos y datos.
- Emisión de avisos de requerimiento y/o fallo.
- Órdenes de ingreso.
- Emisión y entrega del Permiso.

### REFERENCIAS

- Manual de Gestión, sección 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### GENERALIDADES

- El Trámite para el Permiso de descarga, es solicitado por medio de escrito, que se ingresa en la Unidad de Oficialía de Partes de oficinas Centrales de este Organismo, los trámites pueden ser por: Tramite Nuevo, Actualización y/o Revalidación.
- Toda solicitud deberá ser acompañada de los: **“Requisitos para obtener el permiso de descarga de Agua Residual”** (formato ON-UDP-17).
- La Validación se otorga a Usuarios no domésticos, que no cuentan con descarga a la Red de Alcantarillado Municipal o bien a varios usuarios que se conectan a una sola descarga y existe un responsable de la descarga general, quien deberá llevar la documentación al corriente.

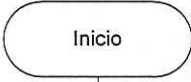
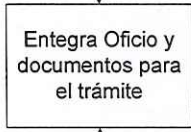
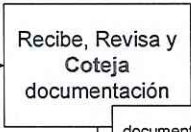
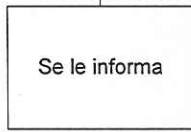


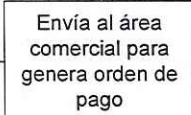
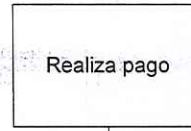
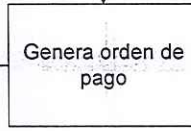
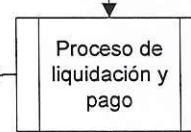

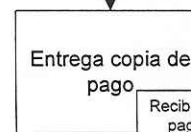
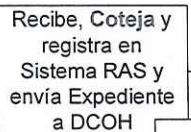
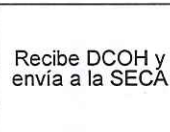
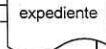
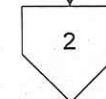
### DIFUSIÓN REQUERIDA:

Dirección General, Secretaría Técnica, Dirección de Operación y Construcción, Subgerencia de Operación Hidráulica, Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual.


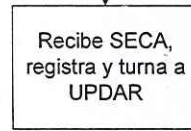
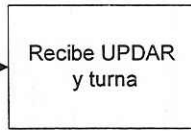
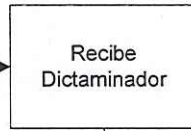
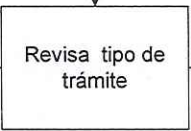




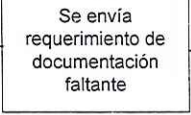

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-23-04		Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte de la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua y de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual, únicamente se actualiza revisión y fecha.			
Fecha	Revisión		Unidad de Permisos de Descarga de Aguas Residuales	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Dirección de Construcción y Operación Hidráulica
05/06/2024	10				



## Permiso de Descarga de Agua Residual


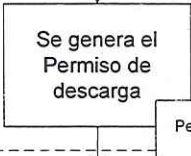

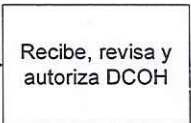
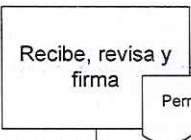
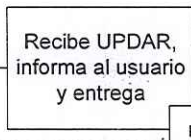
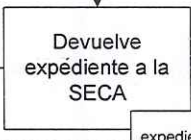
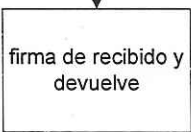
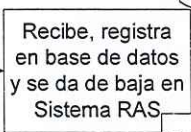
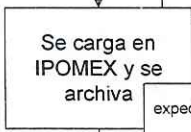
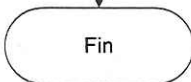
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	DIRECCIÓN COMERCIAL	UNIDAD DE OFICIALIA DE PARTES	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRAULICA	Tiempo de Ejecución
					
<p>El trámite del Permiso de Descarga de Agua Residual puede ser para la Actualización, Revalidación o Permiso nuevo, entrega la documentación de acuerdo a los <b>“Requisitos para obtener el Permiso de Descarga de Agua Residual”</b> (formato ON-UDP-17), documentación que es coteja con los originales.</p>					
<p>En caso de que no cumpla con la documentación, se le informa al usuario.</p>					
<p>Si cumple con la documentación, se le solicita al usuario, que acuda al área Comercial. El área Comercial verifica adeudo y que cuente con toma comercial, en caso de que cuente con cuenta domestica se solicita realice el cambio, y en su caso de tener adeudo, se le solicita al usuario que lo liquide. Si no presenta adeudo, se genera la <b>“Orden de Pago”</b> (formato ON-DCO-22) por concepto de Permiso de Descarga de agua residual</p>					
<p>Realiza pago y se emite el <b>“Recibo de Pago”</b> (formato ON-SUT-13)</p>					
<p>Entrega copia simple del recibo de pago en la Unidad de Oficialía de Partes, la cual recibe y coteja asigna folio, registra en Sistema RAS y turna el expediente a la Dirección de Construcción y Operación Hidráulica.</p>					
<p>La Dirección de Construcción y Operación Hidráulica, turna expediente a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua.</p>					
					

## Permiso de Descarga de Agua Residual

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE EFLUENTES Y CALIDAD DEL AGUA / UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL DICTAMINADOR	Tiempo de Ejecución
			
<p>La Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual recibe, registra en <b>"Control y Dictaminación de Folios"</b> (registro ON-UDP-18) y asigna al Dictaminador de acuerdo a los lineamientos para emitir un permiso de descarga de agua residual DF-23-04.02.</p>		 	
<p>El trámite del Permiso de descarga puede ser por: Permiso Nuevo, Actualización o Renovación y/o Validación.</p>			
<p><b>"Validación de Descarga de Agua Residual para Usuarios No Doméstico"</b> (Registro ON-UDP-22).</p>			
<p>* Permiso Nuevo: se revisa documentación y se le asigna número de expediente. * Validación y/o Renovación: Solicita expediente y registra en el formato <b>"Control de Expediente"</b> (formato ON-UDP-23) se busca y se le asigna el mismo número de expediente.</p>			
<p>Se envía al usuario requerimiento de falta de documentos y/o <b>"Orden de ingreso"</b> (formato ON-UDP-16) Si no presenta la documentación, en el tiempo requerido de acuerdo al anexo de los lineamientos para emitir un permiso de descarga de agua residual DF-23-04.02,  El jefe de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual, solicita la inspección a la Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua, especificando el motivo y/o objetivo de la visita. Se genera, <b>"Orden de Inspección de usuarios No Doméstico"</b> (formato ON-UDP-02), <b>"Orden de Inspección para usuarios No Doméstico Plazas Comerciales"</b> (formato ON-UDP-03) dependiendo el caso</p>		 	
			



## Permiso de Descarga de Agua Residual

7	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	INSPECCIÓN	UNIDAD DE PERMISOS DE DESCARGA DE AGUA RESIDUAL/DICTAMINADOR	DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN HIDRÁULICA	Tiempo de Ejecución
6						
7	<p>Dictaminador realiza actualización de la base de datos, Si se determina que la descarga cumple con la normatividad y no causa daño a la infraestructura hidráulica, se genera el <b>"Permiso de Descarga de Agua Residual para Usuarios No Domestico (formato ON-UDP-20)</b> dependiendo el caso.</p>					
8						
9	<p>Se envía documento generado, acompañado de la documentación ingresada por el usuario (OPC), para firma de autorización del Director de Construcción y Operación Hidráulica.</p>					
10	<p>El usuario recibe, revisa y firma de conformidad.</p>					
11	<p>Se registra en <b>"Control y Dictaminación de Folios"</b> (ON-UDP-19) y se realiza la baja en el Sistema RAS como trámite concluido.</p>					
12	<p>Se carga en la Plata forma de Transparencia del IPOMEX y se archiva en expediente, el cual queda bajo resguardo de la Unidad de Permisos de Descarga de Agua Residual.</p>					
13						



---

PROCESO PL-24

Gestión Jurídica

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**DF-24-01** Procedimiento Administrativo Común

**DF-24-02** Juicio Contencioso Administrativo

**DF-24-03** Queja ante la PROFECO

**DF-24-04** Procedimiento de Notificación

**DF-24-05** Juicio de Amparo Directo

**DF-24-06** Juicio de Amparo Indirecto

**DF-24-08** Visita de Inspección o Verificación

**DF-24-09** Civil

**DF-24-10** Penal

**DF-24-11** Laboral

**DF-24-13** Informe a Autoridades



**OBJETIVO:**

- Instaurar y resolver el Procedimiento Administrativo Común y de información previa, de conformidad con la normatividad vigente aplicable, salvaguardando los derechos del Organismo para dirimir asuntos que afecten sus derechos o intereses.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplicara a las autoridades administrativas competentes del Organismo, su alcance será la facultad de crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta a particulares, en la situación prevista en la norma.

**REFERENCIAS:**




- Manual de Gestión: Sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México: Capítulo Segundo del Procedimiento Administrativo Común.

**GENERALIDADES:**

- El Procedimiento Administrativo Común, se regirá por los principios de legalidad, sencillez, celeridad, oficiosidad, eficacia, publicidad, transparencia, gratuidad y buena fe.
- En el acto administrativo se contemplarán la Competencia, Fundamentación, Motivación y Formalidades Esenciales del Procedimiento.
- Para el control y seguimiento del Procedimiento Administrativo Común se lleva mediante la **“Base de Datos”** (formato **ON-SUA-20**)

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Áreas responsables de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad del OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-01					
<b>Fecha</b>	<b>Revisión</b>	Se reviso por parte de la Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos, sin modificación alguna solo se actualiza la fecha y la revisión	<b>Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos</b>	<b>Dirección Jurídica</b>	<b>Dirección Jurídica</b>
07/06/2024	08				



## Procedimiento Administrativo Común

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE LO CONTENCIOSO Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	USUARIO	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Las ordenes de inspección son emitidas por las áreas Administrativas con facultades. El Procedimiento Administrativo Común, se llevará a cabo de conformidad al Código de Procedimientos Administrativos y ordenamientos jurídicos o administrativos aplicables	Recibe y Admite Orden de Inspección y Actas.			
3	De acuerdo a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y/o al Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez, México.	Detecta infracciones			
4	Si se detecta Infracción, se elabora " <u>Acuerdo de Radicación</u> " (registro ON-SUA-01) y " <u>Citatorio a Garantía de Audiencia</u> " (registro ON-SUA-06), de acuerdo al Código de Procedimientos Administrativos.	Elabora Acuerdo de Radicación y Citatorio a Garantía de Audiencia			
5		Se remite para Notificar	Notifica Citatorio a Garantía de Audiencia	Recibe Notificación firma y devuelve	
6	Se envía a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, para notificar.	Recibe Constancia de Notificación	Recibe y Remite Constancia de Notificación		
7	Se realiza " <u>Desahogo de Garantía de Audiencia</u> " (registro ON-SUA-08)			Desahogo de Garantía de Audiencia	
8				2	





## Procedimiento Administrativo Común

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	SUBGERENCIA DE LO CONTENCIOSO Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	USUARIO	Tiempo de Ejecución
9		2		
10	En el supuesto que el usuario no se presente al desahogo de Garantía de Audiencia se emite Resolución y se asienta en el Formato "Incomparecencia" (registro ON-SUA-09) y en "Resolución Administrativa" (registro ON-SUA-14)	Emite Resolución		
11		Impone sanción administrativa		
12	Se genera el "Acuerdo de Conclusión" (registro ON-SUA-17)	Absuelve y Archiva archiva	SI Paga Multa No	
12	Se envía a la Subgerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, el "Acuerdo de Remisión a Ejecución" (registro ON-SUA-02) y formato "Certificaciones" (registro ON-SUA-05)	Fin	No Impugna Resolución SI	
14	Dos Procedimientos: 1.- Recurso de Inconformidad 2.- Juicio Contencioso Administrativo	Remite acuerdo , copia certificada de resolución, con constancias de notificación a Ejecución para Cobro  Procedimiento de Administrativo de Ejecución	Procedimiento de Recurso de Inconformidad o Juicio Contencioso	
15				
16				

**OBJETIVO:**

Desahogar hasta su conclusión todo Juicio Contencioso Administrativo, de acorde a la normatividad vigente aplicable, salvaguardando los derechos del Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplicara a las autoridades administrativas competentes del Organismo que tienen la facultad de crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta y de particulares interesados.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión: Sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia
- Código de Procedimientos Administrativos: Capítulo Tercero del Juicio Contencioso Administrativo

**GENERALIDADES:**

- En el acto administrativo se observaran los siguientes principios: gratuidad, legalidad, igualdad, debido procedimiento, razonabilidad, presunción de veracidad, buena fe, celeridad, eficacia, simplicidad, entre otros por naturaleza del proceso, .contemplar en el acto administrativo la Competencia, Fundamentación, Motivación y Formalidades Esenciales del Procedimiento.
- Cualquier autoridad del Organismo puede aparecer como demandada.
- El control y seguimiento del Juicio Contencioso Administrativo, se lleva mediante **“Base de Datos”** (formato ON-SUA-20)

**DIFUSIÓN REQUERIDA:** Áreas responsables de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Auto. Izó
DF-24-02		Se reviso por parte de la Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos, sin modificación alguna solo se actualiza la fecha y la revisión	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
Fecha	Revisión				
07/06/2024	09				



## Juicio Contencioso Administrativo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario/particular	Tribunal	Oficialía de Partes	Dirección Jurídica	Tiempo de Ejecución
1		Inicio				
2	Las Notificación de Tribunales, que ingresa al Organismo, se registra en oficialía de partes por medio del Sistema de Administración de Recursos RAS, y se turna a la Dirección Jurídica para su atención.	Interpone Juicio Contencioso	Notifica Auto admisorio de demanda al Organismo	Procedimiento Oficialía de Partes		
3	Se procede de acuerdo al Código de Procedimientos Administrativos. Se registra en la <b>"Base de Datos"</b> (formato <b>ON-SUA-20</b> ), para el control y seguimiento.				Recibe/registra en Base de Datos y se asigna para su atención Subgerencia de lo Contencioso	
4			¿Concede Suspensión?			
5	En cualquiera de los dos supuestos, en que se concede la suspensión, se rinde informe al Tribunal respecto del cumplimiento.	* Cuando el actor no lo solicita * Cuando por la naturaleza del acto se niega			* Para no emitir actos de molestia. * Para efectuar alguna acción en cumplimiento a la medida cautelar.	
6		A			Se solicita informe del acto impugnado y expediente a la autoridad demandada	
7					2	



## Juicio Contencioso Administrativo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario/particular	Tribunal	Dirección Jurídica	Tiempo d Ejecución
8				2	
9	Formato <b>"Contestación de Demanda"</b> (registro ON-SUA-07) se recaba firma de la autoridad demandada.			(A) → Elabora contestación de la demanda y recaba firma de la demandada	
10	En caso de no citar a platicas de conciliación, el juicio se sigue para Audiencia de Alegatos.  Se puede citar hasta 3 veces para conciliar.		Cita a platicas de conciliación No (B) / SI	Presenta contestación ante Tribunal, anexando pruebas	
11	Comparecen ambas partes, se desahoga audiencia por ambas partes, donde la autoridad expone propuesta a fin de dar solución a la problemática		Comparecen ambas partes No (B) / SI	Se presenta propuesta como medio de solución.	
12	El convenio que se genera una vez cumplido, tiene carácter de Sentencia		El usuario acepta propuesta y se firma convenio SI (C) / No		
13	Ambas partes rinden alegatos, Formato <b>"Alegatos"</b> (registro ON-SUA-03)		Audiencia de Alegatos (B)		
14			Emite Sentencia		
15			3		





## Juicio Contencioso Administrativo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario/particular	Tribunal	Dirección Jurídica	Tiempo Ejecución
16			3		
17	Formato <b>“Recurso de Revisión”</b> (registro ON-SUA-13). En caso de los dos supuestos se concede vista a la parte contraria, Si ninguna de las partes presenta recurso de revisión cuando la sentencia causa ejecutoria, se ordena el archivo del expediente.	Presenta Recurso de Revisión	Determina Validez o invalidez de los actos o el Sobreseimiento	Presenta Recurso de Revisión	
18	Puede confirmar la sentencia modificar la sentencia o sobreseer el recurso		Resolución del Recurso de Revisión		
19	Si existe una condena en la sentencia para cumplir por la autoridad demandada se realizan todas las acciones y se informa al Tribunal.  Una vez concluido el Amparo Directo, se da continuidad respecto de la Resolución del Recurso de Revisión.	El actor presenta demanda de Amparo Directo		Se da cumplimiento a la codena si esta existiera	
20	Si existe inconformidad por parte del actor respecto de la resolución de recurso de revisión		Se da vista al actor para que manifieste respeto del cumplimiento	Se informa el cumplimiento de Sentencia al Tribunal	
21	El tribunal puede requerir en mas de una ocasión a la autoridad demandada, hasta que se tenga por cumplida la sentencia sin defectos y sin excesos.	Manifiesta respecto del cumplimiento que informa la utoridad	Tribulan determina respecto del cumplimiento dado a lo ordenado mediante sentencia		
22	Una vez que cause ejecutoria la sentencia se ordena el archivo de juicio  Por parte de la autoridad deberá valorarse el acto impugnado a fin de dar continuidad al expediente relacionado con el mismo		Se ordena archivo de Juicio		
23			Fin		

**OBJETIVO:**

Desahogar hasta su conclusión toda queja ante la PROFECO, de conformidad a la normatividad vigente aplicable, salvaguardando los derechos del Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplicara a las autoridades administrativas competentes del Organismo que tienen la facultad de crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta y de particulares interesados.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión: Sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia
- Código de Procedimientos Administrativos.

**GENERALIDADES:**

- En el acto administrativo se observaran los siguientes principios: gratuidad, legalidad, igualdad, debido procedimiento, razonabilidad, presunción de veracidad, buena fe, celeridad, eficacia, simplicidad, entre otros por naturaleza del proceso.
- Contemplar en el acto administrativo la Competencia, Fundamentación, Motivación y Formalidades Esenciales del Procedimiento.
- Toda Notificación y/o correspondencia que ingresa al Organismo se recibe en Oficialía de Partes y se registra en el Sistema de Administración de Recursos RAS, la cual es turnada a la Dirección Jurídica y a su vez a la Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos para su atención y seguimiento.
- Para el control y seguimiento de Quejas ante la Profeco se lleva mediante la "Base de Datos" (formato **ON-SUA-20**)


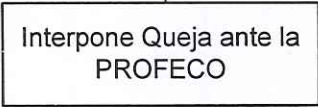

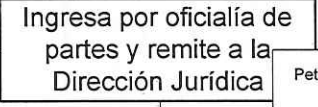
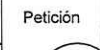
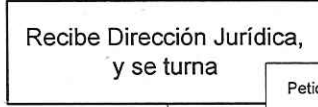
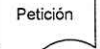
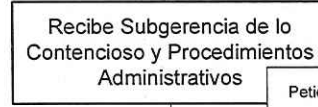
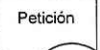
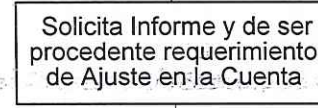
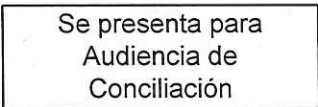
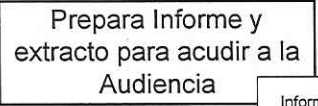
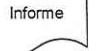
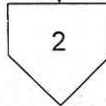
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Áreas responsables de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-03		Se agrega en el ID-14 de actividad/tareas el tribunal Federal de Justicia Administrativa	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
Fecha	Revisión				
29/05/2024	09				



## Quejas ante la PROFECO

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario / Particular	PROFECO	Oficialía de Partes / Dirección Jurídica / Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Tiempo de Ejecución
1					
2	Toda Notificación que ingresa al Organismo, se registra en oficialía de partes por medio del Sistema de Administración de Recursos RAS.			 	
3	Se recibe y se registra en la Dirección Jurídica misma que se turna a la Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos			 	
4				 	
5	Formato " <u>Informe y extracto a PROFECO</u> " (registro ON-SUA-16)				
6				 	
7					
8					



## Quejas ante la PROFECO

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Usuario / Particular	PROFECO	Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Tiempo de Ejecución
9			2		
10			¿El Particular se Presenta?		
11			Orden de Archivo Provisional	Archivo	
12		Efectúa el Pago correspondiente	¿Se Concilia?		
13	Se efectúa el pago con el ajuste que haya procedido en su caso.	Fin	Se dejan a salvo los derechos de las Partes		
14	Tribunal Federal de Justicia Administrativa (TFJA)		Multa al Organismo	Se Impugna ante TFJA	
15					
16					



**OBJETIVO:**

Establecer la metodología que permite llevar a cabo de manera adecuada, las diligencias de notificación a los usuarios que son requeridos por el Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Incluye las actividades inherentes a:

- Citatorio
- Notificación

Aplica para todo tipo de requerimiento de aspecto jurídico, generado por alguna de las áreas del Organismo.

**REFERENCIAS:**

Manual de Organización, sección:

- 5.1.2 Enfoque al cliente: Cumplimiento de requisitos legales.

**GENERALIDADES:**

Cualquier diligencia de notificación jurídica que deba ser realizada, será solicitada a la Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas del Organismo.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-04		Sin modificación en el contenido del procedimiento por parte del área responsable únicamente se actualiza fecha y revisión			
Fecha	Revisión		Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal	Dirección Comercial
10/06/2024	06				



## Procedimiento de Notificaciones

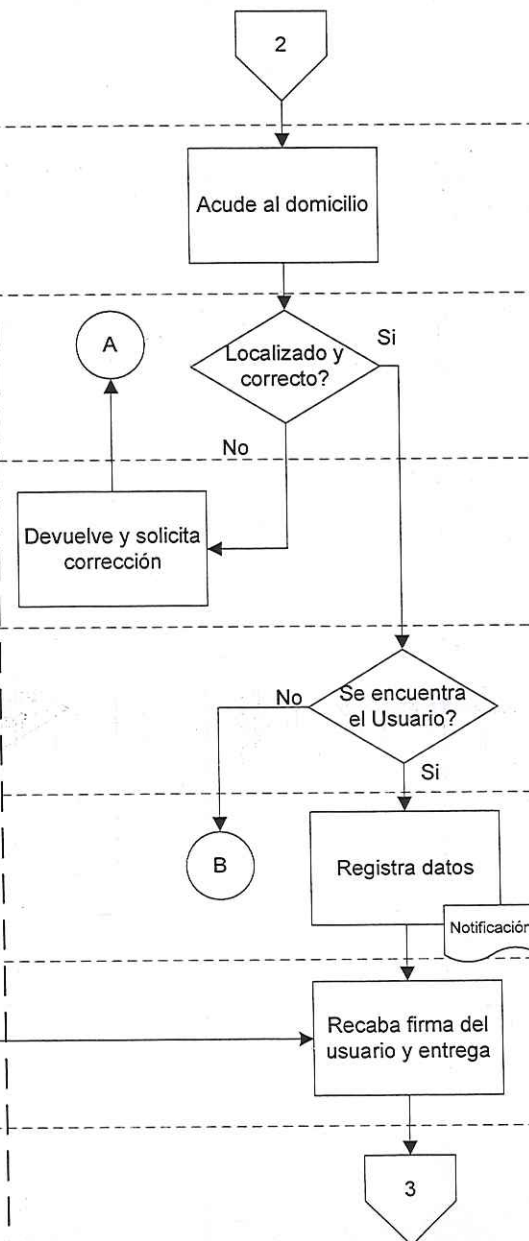
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREAS DEL ORGANISMO	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	NOTIFICADORES / INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Aplica para todo tipo de requerimiento de aspecto jurídico, generado por alguna de las áreas del Organismo.	Emite documento para notificar			
3	La Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal, recibe, verifica, registra en libreta y organiza la entrega.	Solicita entrega	Recibe, verifica y registra en control		
4			Correcto		
5	Turna al Notificador para su diligencia.	Recibe y corrige	Solicita corrección		
6	Cuando se requiere, el notificador / inspector recaba mayor información del expediente turnado a él.	A	Turna documentos	Recibe y recaba información, en su caso Notificación	
7				Organiza rutas	
8				2	





## Procedimiento de Notificaciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	NOTIFICADORES / INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
9				2	
10				Acude al domicilio	
11	Si al momento de la diligencia el notificador detecta algún error en el documento o no localiza el domicilio buscado, devuelve el documento al área de origen con el fin de que sea corregido o que se aporten más elementos para su ubicación.			Localizado y correcto?	
12	Devuelve al área correspondiente y se solicita información.			Devuelve y solicita corrección	
13				Se encuentra el Usuario?	
14	El registro incluye los datos de la persona que recibe la notificación y de la identificación que ésta exhibe, todo ello en el documento de "Notificación" (registro ON-GRR-31).			Registra datos	
15	Recibe usuario Notificación y firma de recibido.	Recibe y otorga firma		Recaba firma del usuario y entrega	
16				3	





## Procedimiento de Notificaciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	ÁREAS DEL ORGANISMO	GERENCIA DE REZAGOS RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	NOTIFICADORES / INSPECTORES	Tiempo d Ejecución
17				3	Mensua
18	Registra en libreta fecha de entrega.		Recibe Notificación	Registra en control y entrega documentos	
19		Recibe Notificación	Informa y entrega al área solicitante	C	
20	Se entrega en el área solicitante, para los efectos legales correspondientes y se archiva.	Procedimiento del Área		B	
21	En el "Citatorio" (registro ON-GRR-32), se registran el día y la hora en que el notificador regresará al domicilio para realizar la diligencia.	Fin		Elabora citatorio Citatorio	
22	El citatorio puede ser dejado con cualquier persona que responda en el domicilio visitado, o bien, con un vecino que acepte recibirlo.			Hay quien lo reciba?	
23				Si Entrega citatorio y recaba firma	
24	El "Citatorio por Instructivo" (registro ON-GRR-33) se realiza cuando no atiende persona alguna la diligencia al llegar al domicilio, y en cuyo caso, se deja el citatorio en un lugar visible del inmueble visitado.			No Deja citatorio por instructivo	4





## Procedimiento de Notificaciones

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	USUARIO	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	NOTIFICADORES / INSPECTORES	Tiempo de Ejecución
25				4	
26					De acuerdo a la fecha y hora establecida
27				Regresa al domicilio en cuestión	
28				Hay quien lo atiende?	
29	En caso de que no haya, por segunda vez, quien atienda la diligencia en el domicilio, se deja <b>"Notificación por Instructivo"</b> (registro ON-GRR-34), pegada en un lugar visible del inmueble visitado.			Deja notificación por instructivo	
30	Previo citatorio, si se encuentra el usuario o persona que reciba el documento, se entrega <b>"Notificación Citatorio Previo"</b> (registro ON-GRR-35) y firma de recibido.		Recibe y otorga firma	Entrega notificación y recaba firma	



**OBJETIVO:**

Desahogar hasta su conclusión toda Demanda de Amparo Directo, de acorde a la normatividad vigente aplicable, salvaguardando los derechos del Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Aplicara a las autoridades administrativas competentes del Organismo que tienen la facultad de promover, contestar o sustanciar las Demandas de Amparo Directo.

**REFERENCIAS:**



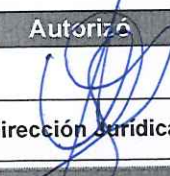
- Manual de Gestión: Sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 Y 107 de la Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos.
- Código de Procedimientos Administrativos.

**GENERALIDADES:**

- En el acto administrativo se observaran los siguientes principios: gratuidad, legalidad, igualdad, debido procedimiento, razonabilidad, presunción de veracidad, buena fe, celeridad, eficacia, simplicidad, entre otros por naturaleza del proceso.
- Contemplar en el acto administrativo la Competencia, Fundamentación, Motivación y Formalidades Esenciales del Procedimiento.
- Toda Notificación y/o correspondencia que ingresa al Organismo, se registra en Oficialía de Partes por medio del Sistema de Administración de Recursos RAS, el cual es turnado a la Dirección Jurídica para la atención correspondiente.
- Dirección Jurídica turna a la Subgerencia de los Contencioso y Procedimientos Administrativos para su atención y seguimiento
- El control y seguimiento de Juicio de Amparo Directo, se lleva mediante la "Base de Datos" ( formato ON-SUA-20)

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

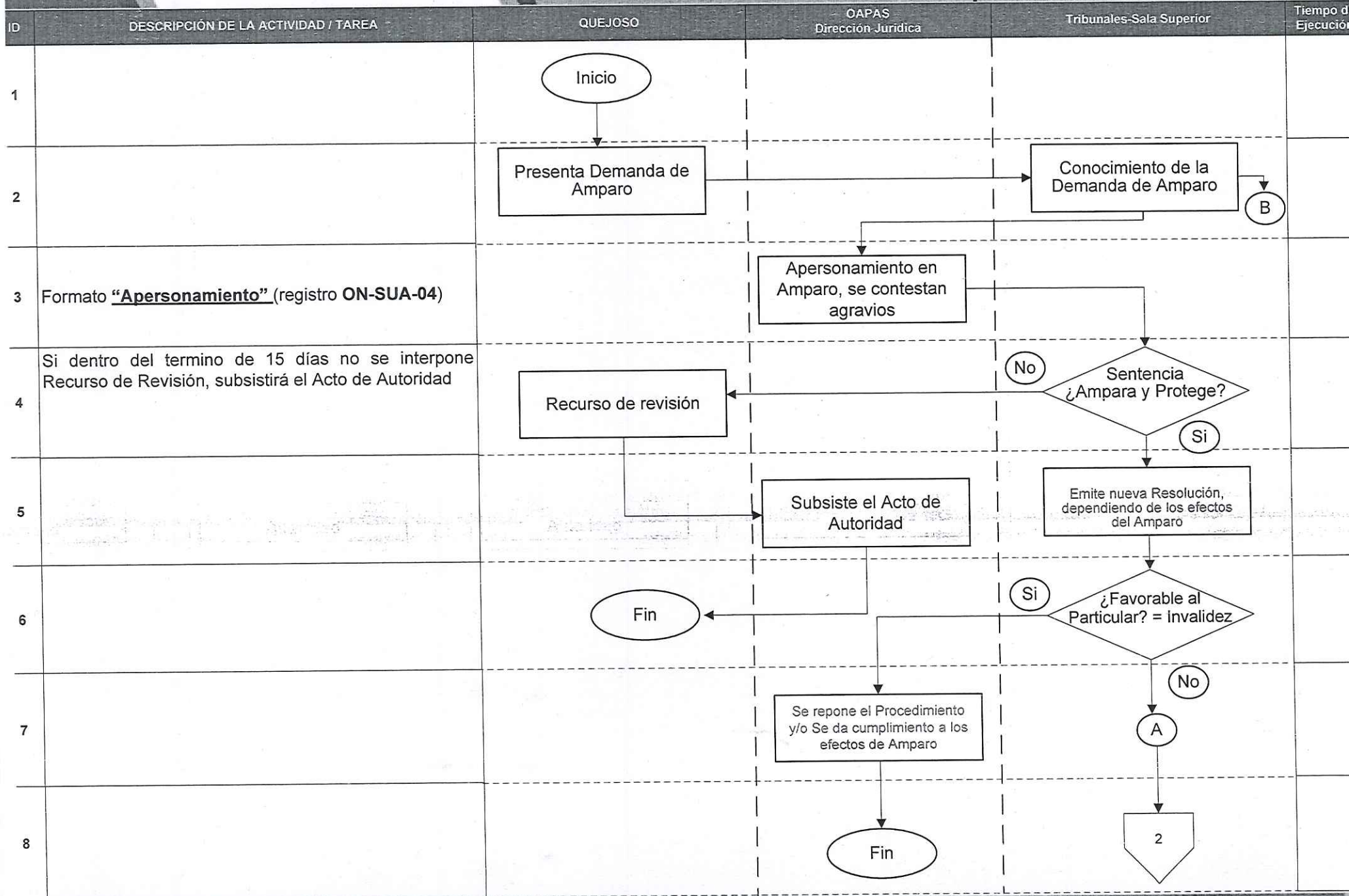
Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-05		Se cambia en el alcance y campo de aplicación la palabra desahogar por promover, contestar o sustanciar			
Fecha	Revisión		Subgerencia de los Contencioso y Procedimientos Administrativos	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
29/05/2024	10				





## Juicio de Amparo Directo





## Juicio de Amparo Directo

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	QUEJOSO	OAPAS Dirección Jurídica	Tribunales-Sala Superior	Tiempo de Ejecución
9		2			
10		A			
11	Formato " <u>Apersonamiento</u> " (registro ON-SUA-04)	<p>¿El Actor lo Consiente?</p> <p>Si</p> <p>No</p>	<p>Se repone el Procedimiento y/o Se Cumplen los efectos del Amparo</p>		
12		<p>B</p> <p>Presenta Nuevo Amparo</p>	<p>Fin</p>		
13					
14					
15					
16					



**OBJETIVO:**

- Desahogar hasta su conclusión toda Demanda de Amparo Indirecto, acorde a la normatividad vigente aplicable, salvaguardando los derechos del Organismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Aplicara a las autoridades administrativas competentes del Organismo que tienen la facultad de **promover, contestar o sustanciar** las Demandas de Amparo Indirecto.

**REFERENCIAS:**



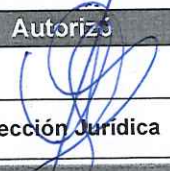
- Manual de Gestión: Sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia
- Ley de Amparo, Reglamentaria de los Artículos 103 Y 107 de la Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos.
- Código de Procedimientos Administrativos.

**GENERALIDADES:**

- En el acto administrativo se observaran los siguientes principios: gratuidad, legalidad, igualdad, debido procedimiento, razonabilidad, presunción de veracidad, buena fe, celeridad, eficacia, simplicidad, entre otros por naturaleza del proceso.
- Contemplar en el acto administrativo.- la Competencia, Fundamentación, Motivación y Formalidades Esenciales del Procedimiento.
- Toda Notificación y/o correspondencia que ingresa al Organismo, se registra en oficialía de partes por medio del Sistema RAS, la cual es turnada a la Dirección Jurídica.
- Dirección Jurídica turna a la Subgerencia de los Contencioso y Procedimientos Administrativos para su atención y seguimiento.
- El control y seguimiento de Juicio de Amparo Indirecto, se lleva mediante la **"Base de Datos"** ( formato **ON-SUA-20**)

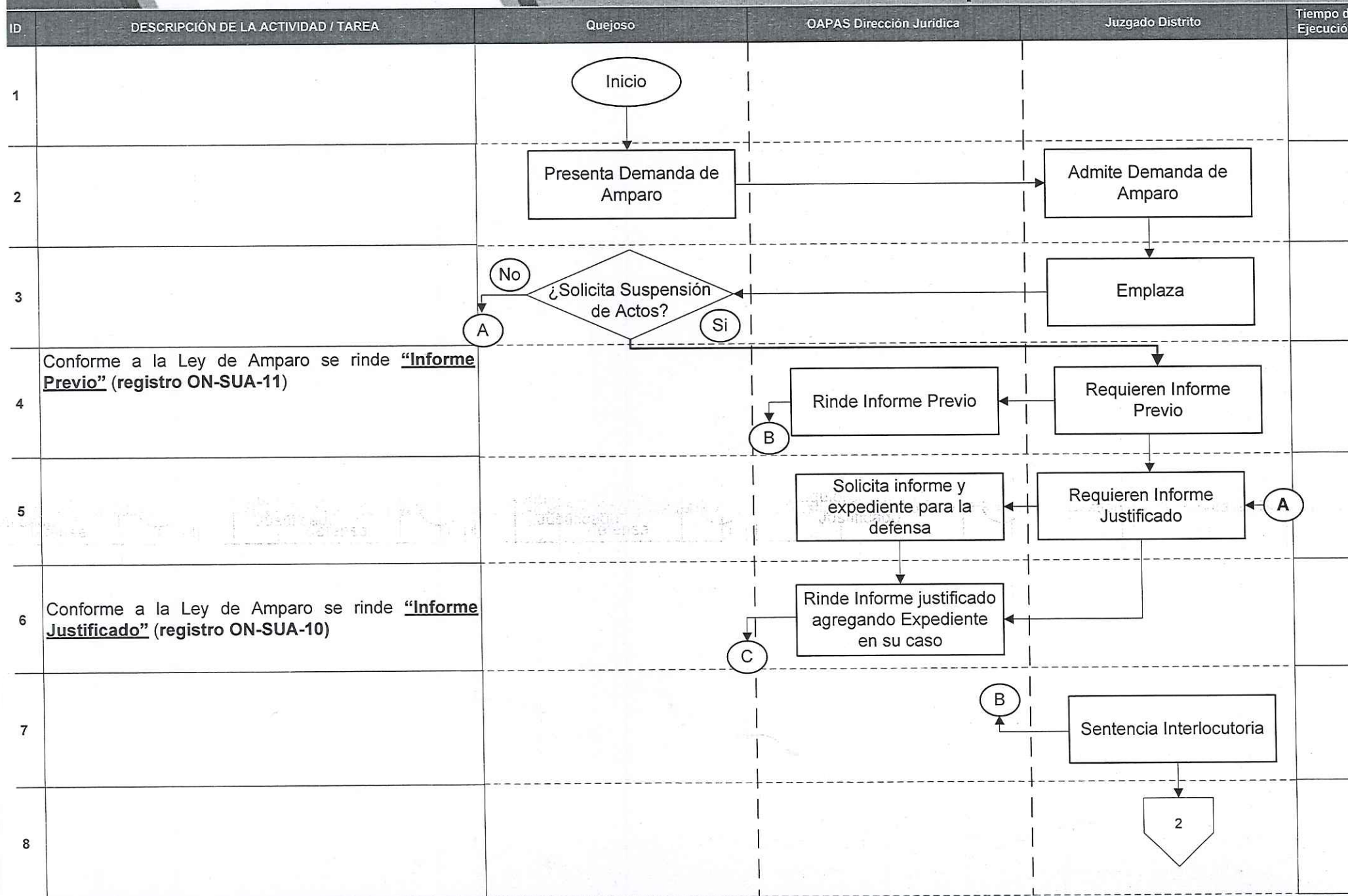
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Plataforma del Sistema de Gestión de Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-06		Se cambia en el alcance y campo de aplicación la palabra desahogar por promover, contestar o sustanciar			
Fecha	Revisión		Subgerencia de lo Contencioso y Procedimientos Administrativos	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
29/05/2024	09				

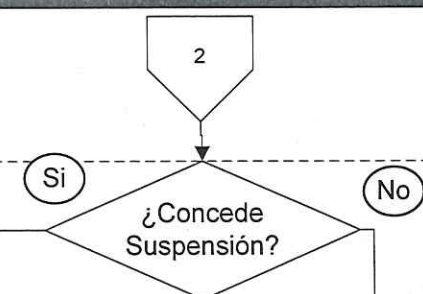
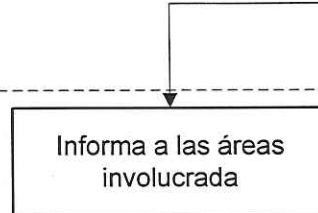
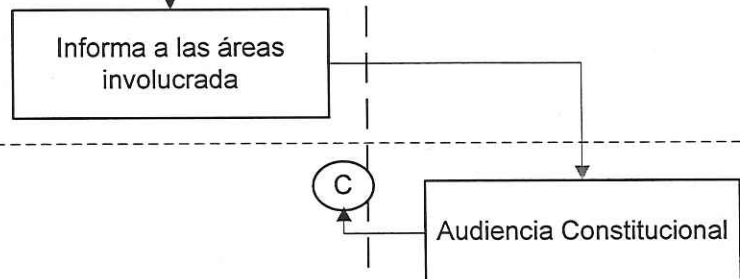
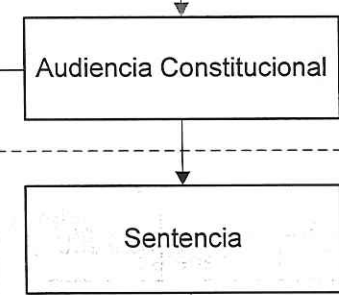
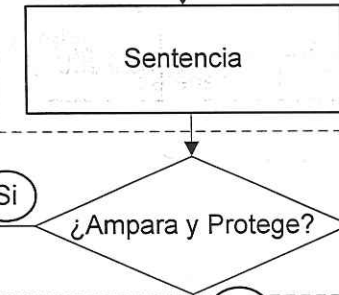
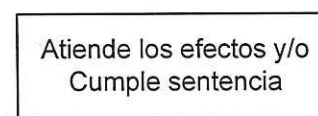
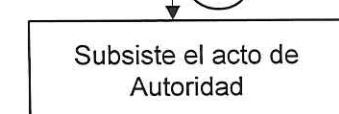
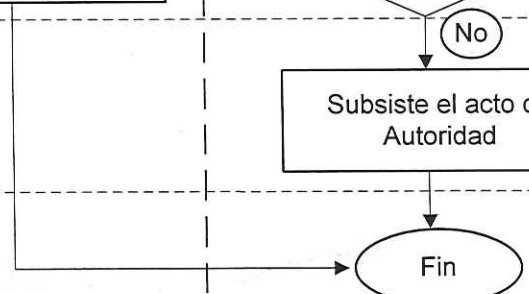


## Juicio de Amparo Indirecto





## Juicio de Amparo Indirecto

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Quejoso	OAPAS Dirección Jurídica	Juzgado Distrito	Tiempo de Ejecución
9					
10					
11					
12					
13					
14	El quejoso podrá interponer recurso de revisión en el termino de 15 días				
15	Esta autoridad podrá interponer recurso de revisión en un termino de 15 días				
16					

**OBJETIVO:**

- Detectar características físicas de la infraestructura hidráulica significativas para determinar cuáles son normales y distinguirlas de aquellas características anormales, verificando que se cumpla con la normatividad aplicable, con la finalidad de regularizar sus derechos en los servicios del agua.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Aplicara a las autoridades administrativas competentes del Organismo que tienen la facultad de crear, transmitir, modificar o extinguir una situación jurídica concreta y de particulares interesados.

**REFERENCIAS:**


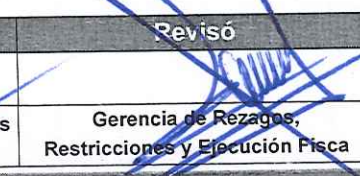
- Manual de Organización: Sección 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 7.2 Competencias, 7.3 Toma de Conciencia
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y el Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez, México. Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.

**GENERALIDADES:**

- En el acto administrativo se observaran los siguientes principios: gratuidad, legalidad, igualdad, debido procedimiento, razonabilidad, presunción de veracidad, buena fe, celeridad, eficacia, simplicidad, entre otros por naturaleza del proceso.
- Contemplar en el acto jurídico - administrativo la Competencia, Fundamentación, Motivación y Formalidades Esenciales del Procedimiento.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Plataforma del Sistema de Gestión de la Calidad de OAPAS.

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-08			Se modifica la actividad en el ID 02, 05, 13 y 14		
Fecha	Revisión	Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fiscal		Gerencia de Rezagos, Restricciones y Ejecución Fisca	Dirección Comercial
10/06/2024	07				





## Visitas de Inspección o Verificación

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	INSPECTOR	USUARIO	Tiempo de Ejecución
1		Inicio			
2	Las Visitas de Inspección o Verificación, pueden ser solicitadas por: Áreas adscritas al Organismo. CIAT por desperdicio de agua. Por el Tribunal.	Recepción Solicitud de Inspección			
3	Se revisa petición y se coordina con el personal que asistirá a la diligencia.	Revisa y Analiza la Solicitud y determina las áreas que apoyan con Técnicos			
4	Registra en <b>"Base de Datos de Visitas de Inspección"</b> (registro ON-GRR-30)	Registra y Programa Inspección conforme a la zona			
5		Se agenda orden de Inspección y Verificación.			
6	Se procede de acuerdo al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y al Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan de Juárez, México.	Turna Orden de visita y documentos correspondientes	Acude a cumplir la diligencia		
7	Se indicará con precisión el objeto de la visita de Inspección o Verificación, mostrara la orden escrita, <b>"Orden de inspección y verificación"</b> (registro ON-GRR-28) y se procede de acuerdo al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, y en su caso procederá a la aplicación de la medida de apremio correspondiente de conformidad con la normatividad		¿Práctica la Diligencia?	No permite el acceso al inmueble	
8			Si		





## Visitas de Inspección o Verificación

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	DIRECCIÓN JURÍDICA	ÁREAS DEL ORGANISMO SOLICITANTE	GERENCIA DE REZAGOS, RESTRICCIONES Y EJECUCIÓN FISCAL	INSPECTOR	Tiempo de Ejecución
9					2	
10	Enunciativamente y no limitativamente se revisa: La infraestructura hidráulica, consumos de agua, funcionamiento del medidor, uso eficiente y racional de agua, funcionamiento de las redes de distribución e infraestructura de acuerdo al objeto de la inspección.				Se entrevista con la persona que atiende la Diligencia	
11	Las partes y sus representantes podrán concurrir a la inspección y hacer las observaciones que estimen oportunas, con la <b>"Orden de Inspección y Verificación"</b> (registro ON-GRR-28) y la <b>"Acta Circunstanciada"</b> (registro ON-GRR-29)				Realiza la Inspección	
12	En La diligencia de <b>"Orden de inspección y verificación"</b> (registro ON-GRR-28) se levantará el Acta de Visita respectiva, en la que se harán constar de forma pormenorizada y clara las circunstancias, hechos, evidencias y vicisitudes derivadas de y durante el desahogo de la misma; <b>"Acta Circunstanciada"</b> (registro ON-GRR-29) que firmarán los que a ella concurren, de acuerdo al Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y al Reglamento del Servicio de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales del Municipio de Naucalpan. Ley del Agua para el Estado de México y Municipios				En su caso circunscribe anomalías detectadas en el Acta de Inspección	
13	A criterio del personal del Organismo que realizo la diligencia o del Tribunal o a petición de parte, se levantarán planos, se sacarán imágenes del lugar o bienes inspeccionados, que se agregarán al acta, para los efectos legales que procedan. Se informa al área solicitante, y se turna a la Dirección Jurídica para los efectos legales correspondientes, los originales de la <b>"Acta Circunstanciada"</b> (registro ON-GRR-29), <b>"Orden de inspección y verificación"</b> (registro ON-	Procedimiento Jurídico para los efectos legales			Se elabora Acta Circunstanciada e Inspección y Verificación con archivo fotográfico	
14	Se registra <b>"Base de Datos de Visitas de Inspección"</b> (registro ON-GRR-30) y se archiva..				Devuelve Documentación correspondiente para su relación y turno	
15					Se revisa y se informa al área solicitante y a la Dirección Jurídica para los efectos legales correspondientes	
16					Archiva la Orden, el Acta correspondiente y Archivo Fotográfico	

Procedimiento Jurídico para los efectos legales

Reciben y firman de recibido

Se revisa y se informa al área solicitante y a la Dirección Jurídica para los efectos legales correspondientes

Devuelve Documentación correspondiente para su relación y turno

Archiva la Orden, el Acta correspondiente y Archivo Fotográfico

Fin



**OBJETIVO:**

Este procedimiento se encarga de conocer de los asunto civiles y mercantiles en los que sea parte el Organismo, monitoreando y actuando en tiempo y forma, para salvaguardar los intereses del O.A.P.A.S. y darle certeza jurídica a las actividades del mismo.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Incluye las actividades inherentes a:

- Demanda/ Convenio Judicial
- Notificación

Aplica para todo tipo de requerimiento de aspecto jurídico, generado por alguna de las áreas del Organismo.

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión Sección:
  - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
  - 7.2 Competencias,
  - 7.3 Toma de Conciencia

**GENERALIDADES:**

- Todos los asuntos turnados por oficialía Jurídica con formato de papeleta de turnados.
- Se monitorean todos los asuntos civiles que puedan afectar los intereses del Organismo.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas del Organismo

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-09		Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte del área, únicamente se modifica el cargo del titular de la Subgerencia de Penal, Civil y Laboral,	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
Fecha	Revisión				
07/05/2024	05				



## Civil

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Actor	OAPAS	Juzgados en materia Civil	Tiempo de Ejecución
01		Inicio			
02		Presenta demanda		Conocimiento de la demanda	
03	Se registra en el control de expedientes ON-PLC-02		Notifica Demanda		
04	Se gira memorándum, a áreas involucradas que pueden tener conocimiento de la relación existente con el actor, a fin de documentar y proyectar la contestación.		Gira memorándum para la solicitud de información		
05			Se realiza contestación de la demanda		
06				Se entrega contestación y/o reconvencción	
07	Se notifica al actor de la reconvencción o se da vista de las excepciones y defensas que se formulen.	Se da vista			
08		2			





## Civil

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Actor	OAPAS	Juzgados en materia Civil	Tiempo de Ejecución
09		2			
10		Se realiza contestación		Notifica contestación	
11	El juzgado señala fecha general para desahogo de cada una de las pruebas aportadas por la parte actora y la demandada			Abre juicio a prueba	
12				Desahogo de pruebas	
13				Convenio	
14		Ofrecen alegatos			
15				Se dicta sentencia	
16				3	



## Civil

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Actor	OAPAS	Juzgados en materia Civil	Tiempo d Ejecución
17				3	
18				Apelación	
19			Procede apelación	Queda firme la resolución	
20			Se notifica y se contesta agravio y alegatos		
21			Recibe notificación	Notifica sentencia	
22				Ejecuta sentencia	
23				Fin	





**OBJETIVO:**

Este procedimiento se encarga de vigilar la integración de las carpetas de investigación, así como prevenir que diversas áreas incurran en la comisión de conductas ilícitas en el ejercicio de sus funciones.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

- Incluye las actividades inherentes a:
  - Denuncia y/o Querrela
  - Notificación

Aplica para todo tipo de requerimiento de aspecto jurídico, generado por alguna de las áreas del Organismo

**REFERENCIAS:**

- Manual de Gestión Sección:
  - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
  - 7.2 Competencias,
  - 7.3 Toma de Conciencia

**GENERALIDADES:**

- Los asuntos son turnados por Oficialía Jurídica con el formato boleta de turnados.

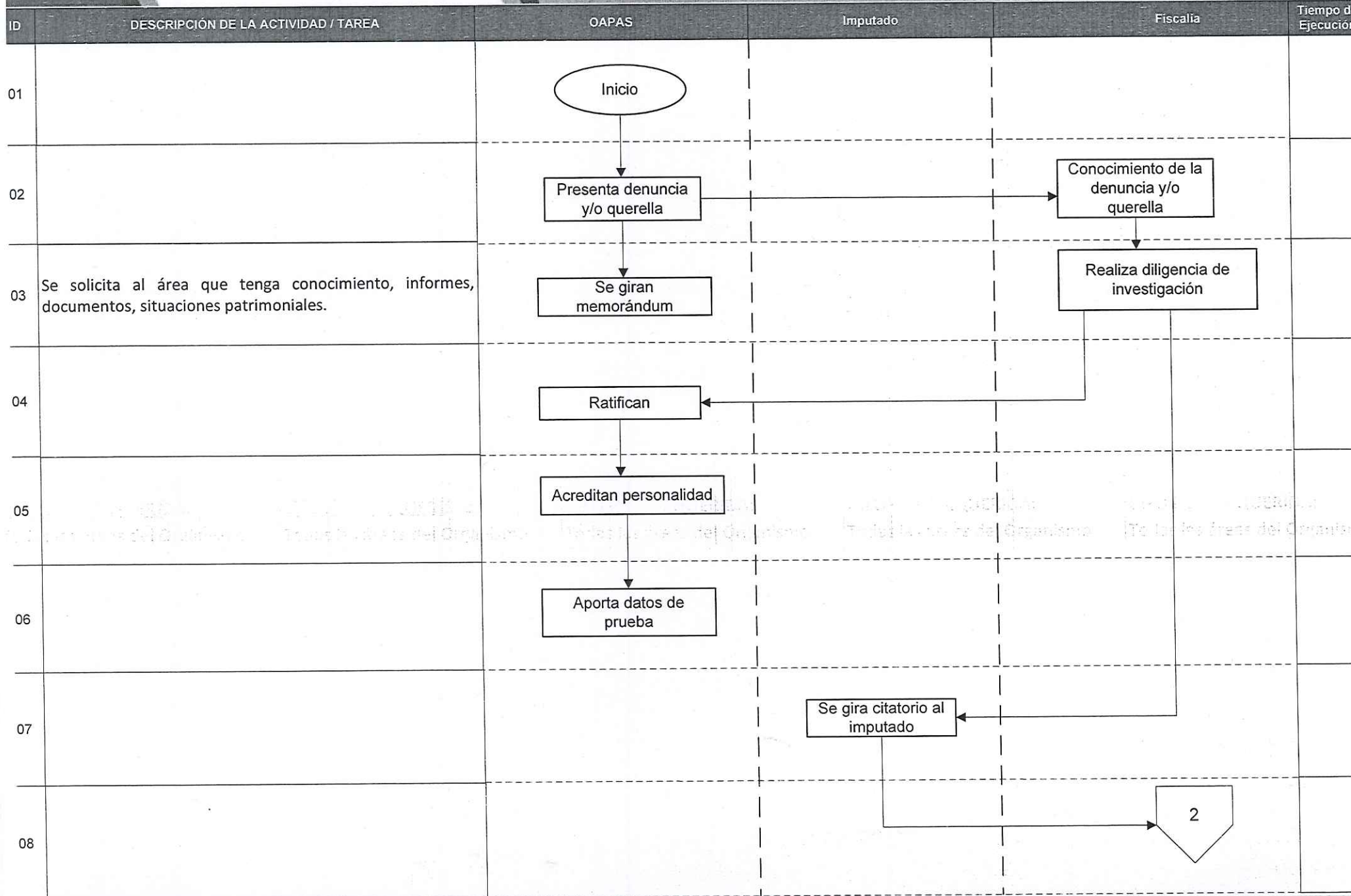
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas del Organismo

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-10		Sin modificación en el contenido del Procedimiento, únicamente se actualiza cargo del Subgerente de Penal, Civil y Laboral			
Fecha	Revisión				
7/05/2024	06				



## Penal







## Penal

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	OAPAS	Imputado	Fiscalía	Tiempo de Ejecución
09				2	
10				Mecanismo alternativos de solución - Archivo temporal - Acuerdo reparatorio - No ejercicio	
11				Si / Fin / No	
12				Concluye el asunto / Juez de control	
13				Si / Fin / No	
14				Se inicia carpeta administrativa / Concluye el asunto	
15					
16					

**OBJETIVO:**

Este procedimiento persigue obtener un entorno favorable al Organismo y que no repercuta de manera considerable en las finanzas del mismo, derivado de que las relaciones laborales se encuentran tuteladas en favor de los trabajadores.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Incluye las actividades inherentes a:

- Citatorio
- Notificación

Aplica para todo tipo de requerimiento de aspecto jurídico, generado por alguna de las áreas del Organismo.

**REFERENCIAS:**


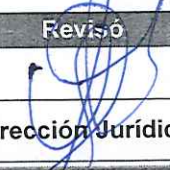

- Manual de Gestión Sección:
  - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
  - 7.2 Competencias,
  - 7.3 Toma de Conciencia

**GENERALIDADES:**

Los asuntos son turnados por Oficialía Jurídica en el formato papeleta de turnados

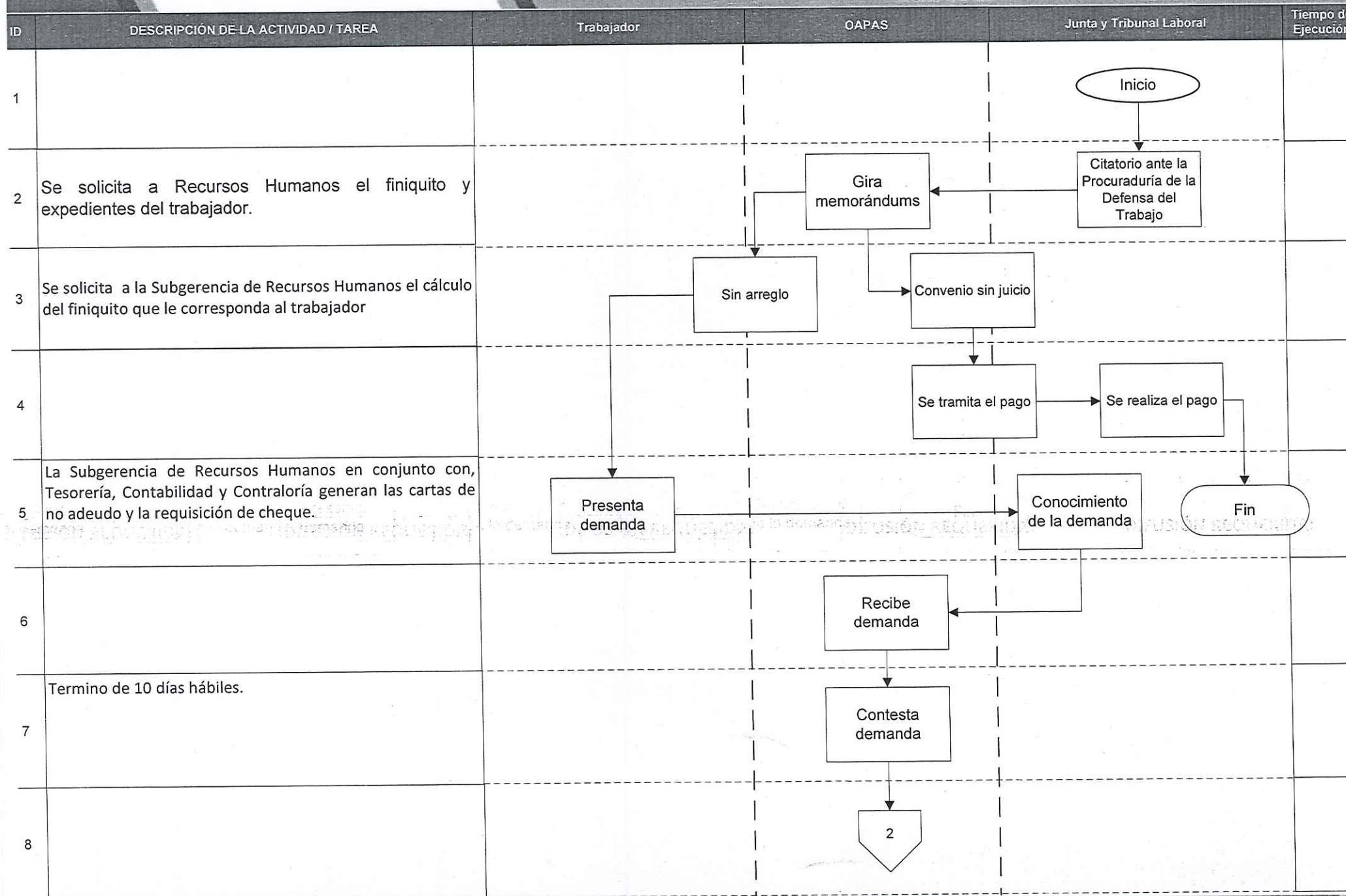
**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Todas las áreas del Organismo

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-11		Se modifica:			
Fecha	Revisión	* Cargo del titular de la Subgerencia de Penal, Civil y Laboral.	Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica
07/05/2024	05	* ID 18 columna de Junta y Tribunal Laboral.			

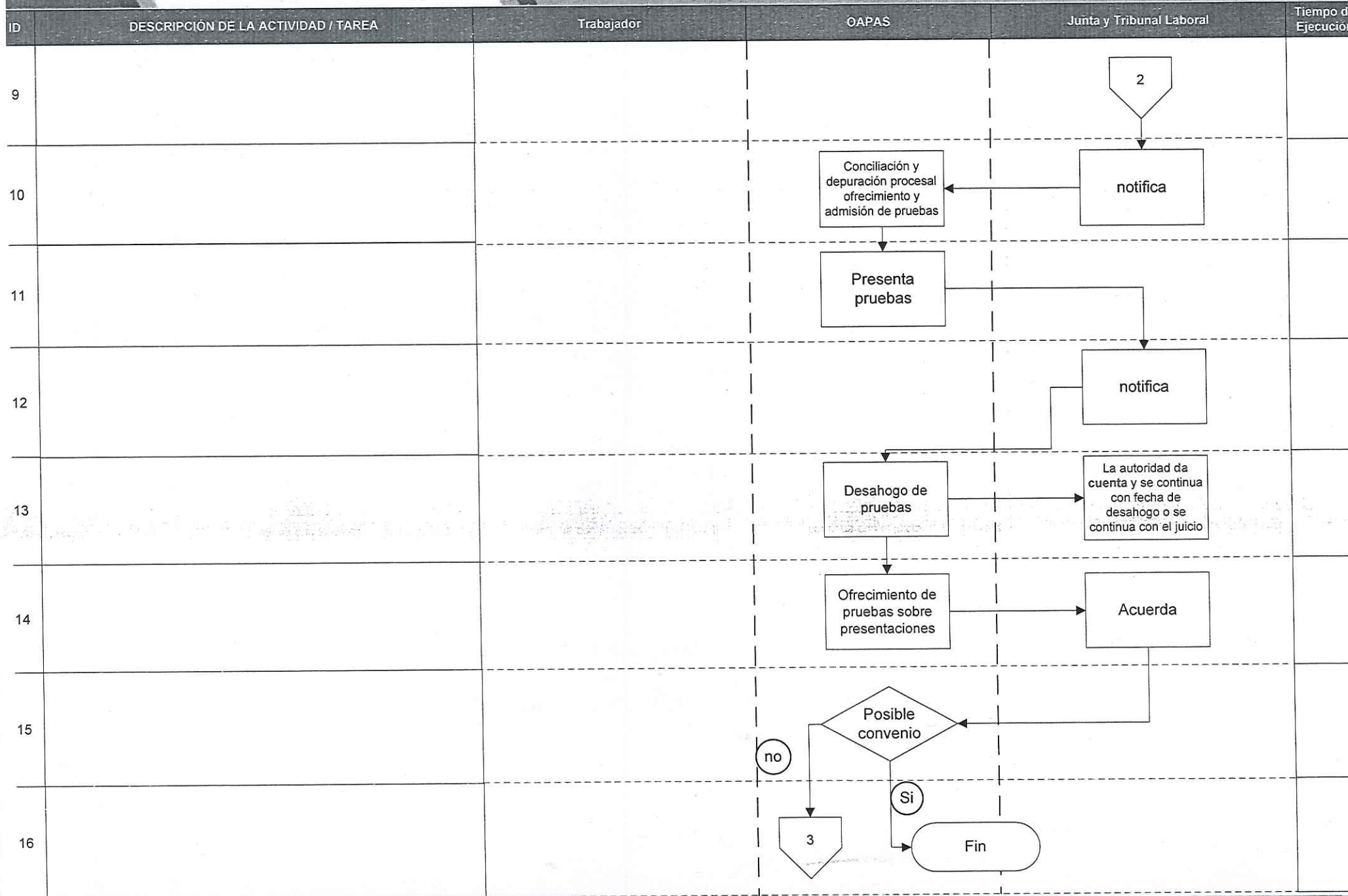


## Laboral





## Laboral







## Laboral

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Trabajador	OAPAS	Junta y Tribunal Laboral	Tiempo de Ejecución
17				3	
18		Acude	Acude	Audiencias de conciliación, Ofrecimiento y Admisión de Pruebas	
19		Desahoga	Desahoga	Celebración de audiencias	
20				Desahogo de pruebas	
21				Platicas conciliadoras	
22			Cuantificar liquidaciones y finiquitos		
23	La subgerencia de Recursos Humanos es notificada del convenio y hace las gestiones para el pago correspondiente	Recibe pago con cheque	Celebra convenios	Dicta laudo	
24		Fin	Tramita cheque	Fin	

**OBJETIVO:**

Este procedimiento se origina de la solicitud de diferentes autoridades con el objetivo de obtener en un tiempo determinado algún registro que ayude a la localización de una persona física o moral y en caso de encontrarla informar a la autoridad que conoce el asunto.

**ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN:**

Incluye las actividades inherentes a:

- Oficio de Autoridad solicitante
- Notificación

Aplica para todo tipo de requerimiento de aspecto jurídico, generado por alguna de las áreas del Organismo.

**REFERENCIAS:**

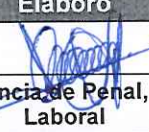
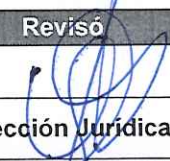

- Manual de Gestión Sección:
  - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
  - 7.2 Competencias,
  - 7.3 Toma de Conciencia

**GENERALIDADES:**

- Se conoce de dichas solicitudes mediante oficialía jurídica con el formato de papeleta de turnados.
- Se trata de un procedimiento que solo se realiza a petición de autoridad.

**DIFUSIÓN REQUERIDA:**

Dirección Jurídica

Código		Control de Cambios	Elaboró	Revisó	Autorizó
DF-24-13		Sin modificaciones en el contenido del Procedimiento por parte del área, únicamente se modifica cargo del titular de la Subgerencia de Penal, Civil y Laboral.			
Fecha	Revisión				
07/05/2024	05		Subgerencia de Penal, Civil y Laboral	Dirección Jurídica	Dirección Jurídica





## Informe a Autoridades

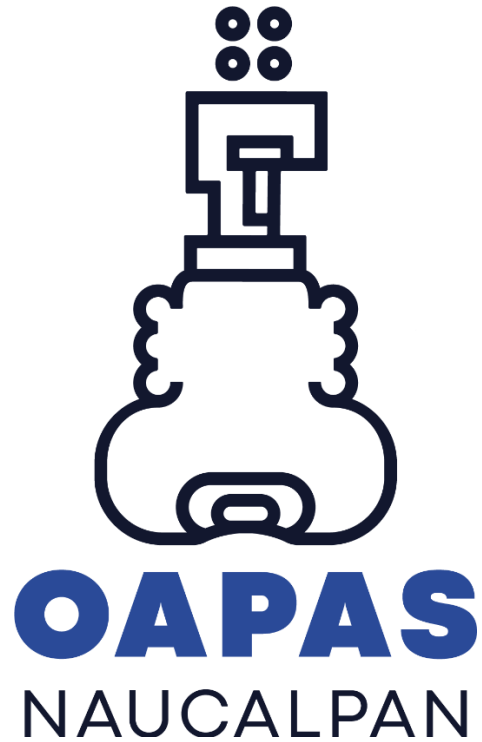
ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Oficialía	Subgerencia Penal, Civil, Laboral	Autoridad Solicitante	Tiempo de Ejecución
01				Inicio	
02				Notifica	
03		Recibe oficio de solicitud			
04		Registra y notifica a área correspondiente			
05			Reciben oficio		
06			Realizan búsqueda en SCCAN		
07			Elabora a oficio		
08			2		



## Informe a Autoridades

ID	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD / TAREA	Oficialía	Subgerencia Jurídica	Autoridad solicitante	Tiempo de Ejecución
09			2		
10			Se firma el oficio por la Directora Jurídica		
11				Se notifica	15 Días hábiles partir de notificación
12				Recibe contestación	
13				Sella y devuelve	
14			Recibe acuse		
15			Archiva		
16			Fin		





---

PROCESO PL-25

Muestreo y Determinaciones  
Analíticas

---

## **P R O C E D I M I E N T O S**

**PC-25-01** Verificación de Pruebas de Laboratorio

**PC-25-02** Pruebas de Laboratorio

### 1.0 OBJETIVO

Establecer la metodología general para proceder en la verificación de métodos de ensayo, equipos y calificación del analista, y demostrar la competencia técnica del personal; así como la aplicación correcta de los métodos normalizados

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para las pruebas fisicoquímicas y microbiológicas declaradas en este procedimiento.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, secciones:

- 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implantación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Subgerente de Efluentes y Calidad del Agua. Así también, la vigilancia y supervisión para asegurarse de que éste, sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

- Sólo se aplica para métodos normalizados
- En el caso de que aplique según el método:
  - Se deben utilizar reactivos apropiados o Utilizar soluciones de trabajo valoradas.
  - El material debe estar verificado conforme procedimiento **“Verificación de material” Anexo PC-25-01.01**



### Actividades

#### 1. Calificación del analista

La evaluación de los analistas se llevará a cabo anualmente

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD / TAREA
1	Jefe de laboratorio	Aplicar al analista un examen teórico del método a desarrollar <b>“Examen Analista” (registro ON-LCC-01)</b>
2		Elaborar un protocolo de prueba de desempeño <b>“Protocolo de Pruebas de Desempeño” (registro ON-LCC-02)</b> el cual debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquema de la prueba</li> <li>• Objetivo de la prueba</li> <li>• Hipótesis nula</li> <li>• Fecha de realización de la prueba</li> <li>• Participantes</li> <li>• Material, equipo, muestras...</li> <li>• Parámetros sujetos a medición</li> <li>• Número de mediciones</li> <li>• Método usado</li> <li>• Definición del valor verdadero</li> <li>• Evaluación de resultados y análisis estadístico</li> </ul>
3	Analista	Entregar el protocolo a los participantes
4		Desarrollar las pruebas determinadas en el protocolo <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Los resultados obtenidos en cada prueba deben ser debidamente registrados y almacenados <b>“Bitácora de Analistas” (registro ON-LCC-03)</b> y/o en el <b>“Registro de Pesos de GRAVIMETRÍA” (ON-LCC-04)</b>.</li> </ul>
5	Jefe de laboratorio	Recolectar los resultados y analizarlos bajo los procedimientos estadísticos previamente definidos.
6		Determinar las conclusiones de acuerdo con el objetivo e hipótesis nula.
7		Definir si el analista tiene competencia técnica para emitir resultados conforme a los siguientes puntos <b>“Calificación del analista” (registro ON-LCC-05)</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Aptitudes</li> <li>• Examen teórico</li> <li>• Pruebas de desempeño</li> <li>• Capacitación</li> </ul>

### 2. Verificación del método

La verificación de cada método se llevará a cabo anualmente.

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD / TAREA
1	Analista	Definir el método a verificar
2		<p>Establecer el protocolo de verificación <b>“Protocolo de Verificación de métodos” (registro ON-LCC-06)</b> el cual debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcance de la verificación</li> <li>• Diseño experimental conforme a la tabla 1, donde se establecen los parámetros de desempeño con base al tipo de prueba</li> <li>• Materiales e insumos necesarios para desarrollar la verificación</li> <li>• Responsable de la verificación, fecha o tiempo programado para realizar la verificación y fecha de elaboración del plan</li> </ul>
3	Jefe de laboratorio	Aprobar el protocolo antes de su implementación
4	Analista	<p>Desarrollar las pruebas de parámetros de verificación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los resultados obtenidos en cada prueba deben ser debidamente registrados y almacenados <b>“Bitácora de Analistas” (registro ON-LCC-03)</b> y/o en el <b>“Registro de Pesos de GRAVIMETRÍA” (ON-LCC-04)</b>.</li> <li>• Con los resultados obtenidos de cada prueba deberá realizar los cálculos matemáticos, comparativos y/o estadísticos correspondientes a cada ensayo para lo cual podrá utilizar para ese fin un software estadístico, calculadora o una planilla de cálculo</li> <li>• Cualquier modificación realizada al plan de verificación, durante el proceso debe quedar debidamente documentada</li> </ul>
5		<p>Evaluar los resultados de la verificación</p> <p><input type="checkbox"/> Si los resultados de las pruebas son satisfactorios, es decir, si cumplen con los criterios de aceptabilidad establecidos en el plan, se considera que el método es aceptable.</p>
6		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de la verificación <b>“Informe de Verificación de métodos” (registro ON-LCC-07)</b>:</li> <li>• Realizar un informe en el cual presentará los resultados obtenidos y conclusiones.</li> <li>• El informe debe contener la declaración de la aplicabilidad del método.</li> <li>•</li> </ul>
7	Jefe de laboratorio	Revisar el informe y establecer si los criterios son aceptables, y si el método es idóneo para el fin previsto.



### 3. Calificación de Equipos

□ La frecuencia de recalificación del equipo no debe exceder de 3 años soportada mediante el análisis de los resultados obtenidos en las verificaciones y el cumplimiento al programa de mantenimiento (Tabla 2); o bien debe llevarse a cabo cuando los equipos son cambiados de lugar o han sido sometidos a reparaciones o modificaciones mayores.

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD / TAREA
1	Analista	Definir el equipo a calificar (Tabla 3)
2		Elaborar un protocolo de calificación del equipo " <b>Protocolo de calificación de equipos</b> " (registro ON-LCC-08): el cual debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Alcance</li> <li>• Personal responsable</li> <li>• Descripción del procedimiento a seguir</li> <li>• Tipos de calificación</li> <li>• Criterios de aceptación</li> </ul>
3	Jefe de laboratorio	Aprobar protocolo antes de su implementación
4	Analista	Llevar a cabo el protocolo aprobado <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Los resultados obtenidos en cada prueba deben ser debidamente registrados y almacenados "<b>Bitácora de Analistas</b>" (registro ON-LCC-03) y/o en el "<b>Registro de Pesos de GRAVIMETRÍA</b>" (ON-LCC-04).</li> </ul>
5		Realizar un informe " <b>Informe de calificación de equipos</b> " (registro ON-LCC-09): el cual debe reflejar el seguimiento del protocolo e incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalles del material, equipo, programas y ciclos realizados, procedimientos y métodos de pruebas.</li> <li>• Resultados evaluados, analizados y comparados contra los criterios de aceptación predeterminados</li> <li>• Conclusión del informe el cual debe manifestar si el resultado de la calificación fue considerada exitosa.</li> </ul>
6	Jefe de laboratorio	Aprobar el informe concluido



### Tabla 1.- Parámetros de verificación

Parámetro	Recuperación	Límite de detección	Límite de cuantificación	Linealidad	Intervalo de Trabajo	Repetibilidad	Reproducibilidad	Sesgo	Incertidumbre
Temperatura	X				X	X	X	X	X
pH	X				X	X	X	X	X
Materia Flotante	X				X	X	X	X	X
Conductividad	X				X	X	X	X	X
Sólidos Sedimentables	X		X		X	X	X	X	X
Sólidos Suspendidos Totales	X		X		X	X	X	X	X
Grasas y Aceites	X		X		X	X	X	X	X
Col. Fecales						X	X		
Huevos de Helminto						X	X		
DBO						X	X		
Oxígeno Disuelto	X				X	X	X	X	X
DQO	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nitrógeno Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nitrógeno de Nitratos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nitrógeno de Nitritos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fosforo Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cianuros Totales	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cromo Hexavalente	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cromo Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Arsénico Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cadmio Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mercurio Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cobre Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Zinc Total	X	X	X	X	X	X	X	X	X



### Tabla 2.- Calibración, Ajuste y Verificación de Equipos

Equipos	Periodo para calibrar por un laboratorio externo	Periodo para ajuste	Periodo para verificación interna	Anexo
Balanzas	1 año	Diario	Anual	PC-25-01.02
Masas	1 año	---	---	---
Espectrofotómetro	1 año	---	Semestral	---
Potenciómetro	1 año	Diario	Anual	---
Termómetro	1 año	---	Semestral	---
Fotómetro de CRL	---	---	Semestral	---
Oxímetro	---	Diario	Semestral	---

### Tabla 3.- Equipos que deben ser calificados

Técnica	Equipo
	pH-metro
	Conductímetro
	Termómetro
	Medidor de Oxígeno Disuelto
Instrumental	Horno
	Balanza Analítica
	Multiparrilla Eléctrica
Gravimetría	Espectrofotómetro
	Balanza Analítica
Espectrofotometría LV	Espectrofotómetro
	Balanza Analítica
Espectrofotometría AA Microbiología	Incubadora
	Centrifuga
	Campana de Flujo Laminar

## 6.0 DIFUSIÓN

### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

<input type="checkbox"/> Alta Dirección	<input type="checkbox"/> Subgerencia de Control Hidráulico	<input type="checkbox"/> Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	<input type="checkbox"/> Unidad de Control de Contaminación del Agua
<input type="checkbox"/> Subgerencia de Operación	<input type="checkbox"/> Subgerencia de Agua Potable		



### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-LCC-01 “Examen Analista”
2. ON-LCC-02 “Protocolo de Pruebas de Desempeño”
3. ON-LCC-03 “Bitácora de Analistas”
4. ON-LCC-05 “Calificación del Analista”
5. ON-LCC-06 “Protocolo de Verificación de Métodos”
6. ON-LCC-07 “Informe de Verificación de Métodos”
7. ON-LCC-08 “Protocolo de Calificación de Equipos”
8. ON-LCC-09 “Informe de Calificación de Equipos”
9. ON-LCC-04 “Registro de Pesos de GRAVIMETRÍA”
10. PC-25-01-02 “Verificación de Equipos (Balanza Analítica)”
11. PC-25-01-01 “Verificación de Material”

### 9.0 TABLA DE REVISIONES

**TABLA DE REVISIONES**

<b>TÍTULO:</b>	Verificación de Pruebas de Laboratorio
<b>CÓDIGO:</b>	PC-25-01
<b>REVISIÓN:</b>	09
<b>CAMBIO / DESCRIPCIÓN:</b>	Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte del área, únicamente se actualiza fecha y revisión
<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b>	11 de enero de 2024
<b>FECHA DE REVISIÓN:</b>	05 de junio del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

**ELABORÓ**

Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua

**REVISÓ**

Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua

Gerencia De Operación Hidráulica

**AUTORIZÓ**

Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

**NOMBRE Y CARGO**



### 1.0 OBJETIVO

Establecer la metodología general para proceder en el muestreo y realización de pruebas de laboratorio a los productos manejados y/o generados en los procesos de Agua Potable, Residual y Tratamiento de Agua Residual.

### 2.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica para los productos manejados y/o generados en los procesos de Agua Potable y Tratamiento de Agua Residual.

Pruebas organolépticas, fisicoquímicas y microbiológicas declaradas en este procedimiento.

### 3.0 REFERENCIAS

Manual de Gestión, secciones:

- 8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios

### 4.0 RESPONSABILIDADES

La implantación, actualización, control y mantenimiento del presente procedimiento es responsabilidad del Jefe de Efluentes y Calidad del Agua. Así también, la vigilancia y supervisión para asegurarse de que éste, sea aplicado según se describe.

### 5.0 GENERALIDADES

- Se realizan dos muestreos distribuidos a lo largo del año a las fuentes de abastecimiento de agua potable (pozos, tanques y rebombeos), en la entrada a la red de distribución. Si como resultado del promedio aritmético de la caracterización, la concentración de algún parámetro se encuentra dentro del 5% debajo del límite máximo permisible, la frecuencia mínima de monitoreo para este parámetro es mensual.
- Se realizan toma domiciliaria, en las zonas intermedias de la red y zona final de la red, de forma aleatoria, el cual se distribuye a lo largo del año por sector.
- Algunos de los parámetros de campo se podrán realizar en sitio o bien, en las instalaciones del laboratorio, dependiendo la disponibilidad del equipo y materiales, no obstante, se debe cumplir con los tiempos y las medidas que aseguren la objetividad de los resultados.
- Las Salidas No Conformes, se realizan con la calidad del agua suministrada y son identificadas mediante Reportes/Quejas ingresadas a través del Centro de Información y Atención Telefónica (C.I.A.T.) y procesado:
  1. Ingresa reporte en el C.I.A.T.
  2. C.I.A.T registra reporte en el Sistema RAS.
  3. Efluentes/Laboratorio imprime reporte.
  4. Analista de Laboratorio recolecta muestra en el punto afectado.
  5. Analista realiza análisis y determina causa y origen de la contaminación.
  6. Efluentes/Laboratorio informa al área que corresponda para que tomen las acciones pertinentes.

### Actividades

ID	RESPONSABLE	ACTIVIDAD / TAREA
1	Jefa de Laboratorio	<p>Se coordina y asigna número de orden de trabajo para el muestreo y análisis fisicoquímico de las Plantas de Tratamiento de Agua Residual, Fuentes de Abastecimiento de Agua Potable, Planta Purificadora, Hipoclorito de Sodio "<u>Orden de Trajo/Cadena de Custodia/Hoja de campo (muestra simple)</u>" (registro ON-LCC-10), para el monitoreo de la Red de Agua Potable Municipal, se realiza con la "<u>Determinación de CRL y examen microbiológico en la red de distribución</u>" (registro ON-LCC-11) con base al Programa Operativo Anual (POA)</p> <p>Se reciben muestras del agua descargada por las empresas, derivado de visitas de inspección.</p> <p>Se reciben solicitudes de apoyo, por parte del área de detección de fugas no visibles, para determinar el origen de la fuga de agua.</p> <p>Se reciben muestras del hipoclorito de sodio utilizado para la desinfección del agua potable.</p>
2	Muestreador	<p>Recibe plan de muestreo (sólo cuando es muestreo compuesto) y/u <u>Orden de Trabajo/Plan de Muestreo</u> (registro ON-LCC-12).</p> <p>Obtiene material y equipo para acudir a campo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro "<u>Orden de Trabajo/Hoja de Campo/Cadena de Custodia (muestra simple)</u>" (registro ON-LCC-10) para muestra simple, para muestra compuesta se utiliza "<u>Hoja de Campo (muestra completa)</u>" (registro ON-LCC-13) y para el monitoreo de la Red de Agua Potable Municipal "<u>Determinación de CRL y examen microbiológico en la red de distribución</u>" (registro ON-LCC-11)</li> <li>• Potenciómetro</li> <li>• Medidor de cloro</li> <li>• Material (frascos, cubreboca, encendedor, alcohol, agua destilada, guantes, hielera, hielo)</li> </ul>
3		<p>Acude al sitio y realiza el muestreo conforme a la NOM-230-SSA1-2002 (<b>Anexo PC-25-02.33</b>) para agua potable o la NMX-AA-003-1980 (<b>Anexo PC-25-02.34</b>) para agua residual o tratada.</p>



4		Mide parámetros de campo.
5		Registra en la Hoja de Campo los resultados obtenidos.
6		Identifica las muestras mediante " <b><u>Etiquetas de identificación de Muestras</u></b> " (registro ON-LCC-14).
7		Preserva las muestras haciendo uso del hielo.
8		Se transportan las muestras al laboratorio y se resguardan mediante Cadena de Custodia.
9		Se entregan las muestras al laboratorio con su respectiva Orden de Trabajo/Hoja de Campo/Cadena de Custodia.
10	Analista	Recibe las muestras y revisa que las muestras estén adecuadamente cerradas e identificadas.
11		Proporciona un código a cada muestra en el " <b><u>Base de Datos de Registro de Muestras de Laboratorio</u></b> " (registro ON-LCC-15): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siglas LCCA (Laboratorio de Control de Calidad del Agua)</li> <li>• Fecha (sin guiones; formato ddmmyy)</li> <li>• Un guion</li> <li>• Tipo de agua (potable "P", residual "R", tratada "T", lodos "L", otros "O")</li> <li>• Un guion</li> <li>• Número consecutivo</li> </ul>
12		Llena formato indicando los análisis a realizar a cada muestra " <b><u>Control de Resultados Fisicoquímicos y Bacteriológicos</u></b> " (registro ON-LCC-16). Para plantas de tratamiento se utiliza el " <b><u>Control de Resultados Fisicoquímicos y Bacteriológicos Plantas de Tratamiento de Agua Residual</u></b> " (registro ON-LCC-17).
13		Almacena muestras en el refrigerador.
14		Lleva a cabo cada uno de los análisis sobre las muestras almacenadas.  El analista lleva el registro en su cuaderno " <b><u>Bitácora de Analistas</u></b> " (registro ON-LCC-03) respecto del paso a paso de las tareas realizadas en el procedimiento. Si se elabora una solución esta debe ser identificada mediante " <b><u>Etiquetas de Soluciones</u></b> " (registro ON-LCC-18) El resultado obtenido se registra mediante Control de Resultados.



15 Jefa de Laboratorio

Durante el análisis, se deben llenar las bitácoras: "**Control de Reactivos**" (registro **ON-LCC-19**) y "**Control de Uso de Equipos**" (registro **ON-LCC-20**).

Una vez concluidas todas las pruebas, elabora el informe de resultados mediante "**Informe de Analítico**" (registro **ON-LCC-21**).

15.1 Se obtiene firma del jefe de departamento.

15.2 Si se detecta alguna anomalía en las pruebas, se informa al área que corresponda y en su caso, se le hace alguna sugerencia.

15.3 Envía copia de los resultados a la instalación correspondiente, en su caso.

15.4 Archiva resultados.

### Tipos de Pruebas

Tipo / Parámetro	Agua Potable NOM-127	Agua Residual NOM-001	Agua Residual NOM-002	Agua Tratada NOM-003	Agua Purificada NOM-201	Reactor Biológico	NaClO	Otros	Anexo
<b>ORGANOLÉPTICOS</b>									
Color	X	X	X	X	X	X	X		PC-25-02-01
Olor	X	X	X	X	X	X	X		PC-25-02-02
Sabor	X				X				PC-25-02-03
<b>FISICOQUÍMICOS</b>									
Cloro Residual Libre	X				X				PC-25-02-04
Conductividad	X	X	X	X	X	X			PC-25-02-05
Temperatura	X	X	X		X	X			PC-25-02-06
PH	X	X	X	X	X	X			PC-25-02-07
Turbiedad	X			X	X				PC-25-02-08
Color PtCo	X				X				PC-25-02-09
Dureza Total	X				X				PC-25-02-10
Cloruros	X				X				PC-25-02-11
Sulfatos	X				X				PC-25-02-31
Sólidos Totales								X	PC-25-02-12
Sólidos Disueltos Totales	X				X				PC-25-02-12
Sólidos Suspensidos Totales	X	X	X	X	X	X			PC-25-02-12
Sólidos Volátiles								X	PC-25-02-12
Sólidos Fijos								X	PC-25-02-12
Sólidos Sedimentables		X	X			X			PC-25-02-13
DBO5		X	X	X					PC-25-02-14
Materia Flotante		X	X	X					PC-25-02-15
Grasas y Aceites		X	X	X					PC-25-02-16
Oxígeno Disuelto						X			PC-25-02-17
DQO		X	X	X					PC-25-02-18
Acides y Alcalinidad							X		PC-25-02-19
Cloro Disponible							X		PC-25-02-20
% de Cloro							X		PC-25-02-20
Carbonatos							X		PC-25-02-19
Densidad							X		PC-25-02-21
SAAM								X	PC-25-02-22
Manganeso								X	PC-25-02-23
Hierro								X	PC-25-02-24
Nitrógeno Total		X						X	PC-25-02-25
Nitratos	X	X				X			PC-25-02-26
Nitritos		X						X	PC-25-02-27
Plomo								X	PC-25-02-28
Fluoruro	X								PC-25-02-29
Cromo Hexavalente			X						PC-25-02-36
<b>MICROBIOLÓGICOS</b>									
Coliformes Totales	X				X				PC-25-02-30
Coliformes Fecales	X	X		X	X				PC-25-02-30
Vibrio Cholerae								X	PC-25-02-32
Huevos de Helminto		X		X					PC-25-02-37



### Calibración, Ajuste y Verificación de Equipos

Los equipos analíticos relevantes para las determinaciones, deberán ser calibrados y verificados cada determinado tiempo dependiendo de su uso.

Equipos	Periodo para calibrar por un laboratorio externo	Periodo para ajuste y/o verificación interna	Anexo
Balanzas	1 año	Ajuste: Diario Verificación: Anual	PC-25-01.02
Masas	1 año	---	---
Espectrofotómetro	1 año	Verificación: Semestral	---
Potenciómetro	1 año	Ajuste: Diario Verificación: Anual	---
Termómetro	1 año	Verificación: Semestral	---
Fotómetro de CRL	---	Verificación: Semestral	---
Oxímetro	---	Ajuste: Semestral	---

### 6.0 DIFUSIÓN

#### MG-02 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Alta Dirección	Subgerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua	Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua
Subgerencia de Operación Hidráulica	Subgerencia de Agua Potable		

### 8.0 REGISTROS DE CALIDAD

1. ON-LCC-03 **"Bitácora de Analistas"**
2. ON-LCC-10 **"Orden de Trabajo/Cadena de Custodia/Hoja de Campo (Muestra Simple)"**
3. ON-LCC-11 **"Determinación de CRL y Examen Microbiológico de la Red de Distribución"**
4. ON-LCC-13 **"Hoja de Campo (muestra completa)"**
5. ON-LCC-14 **"Etiquetas de identificación de Muestras"**
6. ON-LCC-15 **"Base de Datos de Registro de Muestras de Laboratorio"**
7. ON-LCC-16 **"Control de Resultados Físicoquímicos y Bacteriológicos"**
8. ON-LCC-17 **"Control de Resultados Físicoquímicos y Bacteriológicos Plantas de Tratamiento de Agua Residual"**
9. ON-LCC-18 **"Etiquetas de Soluciones"**
10. ON-LCC-19 **"Control de Reactivos"**
11. ON-LCC-20 **"Control de Uso de Equipos"**
12. ON-LCC-21 **"Informe de Analítico"**



### 9.0 TABLA DE REVISIONES

TABLA DE REVISIONES	
TÍTULO:	Pruebas de Laboratorio
CÓDIGO:	PC-25-02
REVISIÓN:	12
CAMBIO / DESCRIPCIÓN:	Sin modificación en el contenido del Procedimiento por parte del área responsable, únicamente se actualiza fecha y revisión.
FECHA DE ELABORACIÓN:	11 de enero de 2024
FECHA DE REVISIÓN:	5 de junio del 2024

### 10.0 AUTORIZACIÓN

**ELABORÓ**

*[Firma]*  
Unidad de Laboratorio de Control de Contaminación del Agua

**REVISÓ**

*[Firma]*  
Subgerencia de Efluentes y Calidad del Agua  
Gerencia De Operación Hidráulica

**AUTORIZÓ**

*[Firma]*  
Dirección de Construcción y Operación Hidráulica

**NOMBRE Y CARGO**














# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Naucalpan.

## SIMBOLOGIA PARA LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	DESCRIPCIÓN
	LINEA DE FLUJO	USADO PARA MOSTRAR LA CONTINUIDAD Y ORDEN DEL PROCESO.
	INICIO/FIN	USADO PARA INDICAR EL INICIO O FIN DEL PROCESO O SUBPROCESO.
	PROCESO	INDICA UNA ACTIVIDAD DEL PROCESO EN EL DIAGRAMA.
	DECISIÓN	USADO PARA INDICAR UNA DECISION DE DOS OPCIONES (SI, NO O VERDADERO, FALSO).
	DOCUMENTOS	DOCUMENTOS DEL PROCESO.
	ENLACES	USADO PARA REPRESENTAR UN ENLACE DE OTRA PARTE DEL PROCESO, ESTE LLEVA UNA LETRA O NUMERO EN EL CENTRO QUE ESCON QUE COMIENZA EL ENLACE.
	CONECTOR FUERA DE PAGINAS	USADO PARA REPRESENTAR DOS PARTES DEL DIAGRAMA EN DIFERENTES PAGINAS.
	FUERA DE FLUJO	AYUDA A MANTENER LA CLARIDAD Y LA CONCISIÓN DEL DIAGRAMA PRINCIPAL, PERMITIENDO QUE EL LECTOR SE ENFOQUE EN LA SECUENCIA PRINCIPAL DE ACCIONES MIENTRAS SE HACE REFERENCIA A LOS DETALLES ADICIONALES
	ARCHIVO	REPRESENTA UN ARCHIVO DE LA OFICINA



# Manual de Procedimientos

Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio De Naucalpan de Juárez, Estado de México.

## DIRECTORIO.

NOMBRE	TITULO DE PUESTO DE TRABAJO
Mtra. Heidi Gertud Storsberg Montes	Directora General
Lic. José Eduardo Mangas Luna	Secretario Técnico
Mtro. en A. Andrés Cristian Téllez Ramírez	Contralor Interno
Mtra. Virginia Ortiz Mascote	Directora Jurídica
Ing. Antonio Gutiérrez Marcos	Director de Construcción y Operación Hidráulica
Mtro. Germán González García	Director Comercial
C. María Antonieta Becerril Ayala	Directora de Administración
Lic. Ana Graciela Aguilar Antuñano	Directora de Finanzas

## VALIDACIÓN.

Mtra. Heidi Gertud Storsberg Montes  
DIRECCIÓN GENERAL

Lic. José Eduardo Mangas Luna  
SECRETARÍA TÉCNICA

Ing. Jesús Antonio González García  
SUBGERENCIA DE PLANEACIÓN EVALUACIÓN Y CALIDAD

FECHA DE ACTUALIZACIÓN  
NÚMERO DE REVISIÓN

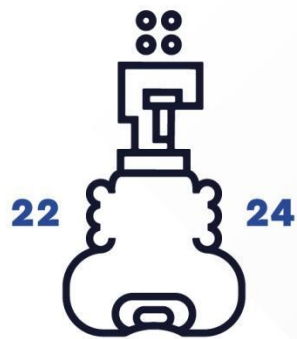
JULIO 2024  
001





**Lic. Pedro Antonio Fontaine Martínez**  
**Secretario del Ayuntamiento**  
**(Rúbrica)**

En términos del Art. 91 fracciones V, VIII y XIII de la  
Ley Orgánica Municipal del Estado de México.



**NAUCALPAN**  
DE JUÁREZ

H. Ayuntamiento Constitucional de  
Naucalpan de Juárez 2022 - 2024