

GACETA MUNICIPAL

SEMANAL
DEL AYUNTAMIENTO DE TOLUCA 2025-2027

TOLUCA, MÉX. A 15 DE DICIEMBRE DE 2025

Volumen CUARENTA Y CUATRO

Año UNO

**Manual de
Procedimientos
del Organismo Público
Descentralizado, por
servicio de carácter
municipal denominado
Agua y Saneamiento de
Toluca.**

181

**ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
POR SERVICIO DE CARÁCTER MUNICIPAL,
DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE
TOLUCA**



© DERECHOS RESERVADOS

Organismo Público Descentralizado por Servicio de
Carácter Municipal denominado Agua y
Saneamiento de Toluca

Dirección General
Secretaría Técnica
Subdirección de Gestión y Evacuación
Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad

Avenida Primero de Mayo 1707 Ote., Zona Industrial
Toluca, Estado de México

Teléfono: 722 275 57 00

FECHA DE TÉRMINO 2025

Impreso y hecho en Toluca, México.

La reproducción total o parcial de este documento
solo se realizará mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente

ÍNDICE

I	PRESENTACIÓN	
II.	OBJETIVO	
III.	DIRECCIÓN GENERAL	
	COORDINACIÓN DE CULTURA DEL AGUA	0
	PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA	0
	PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA A TRAVÉS DE LA DIGITALIZACIÓN DEL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA.	0
	COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL.	0
	ELABORACIÓN DE CONTENIDO PARA REDES SOCIALES	0
	ELABORACIÓN Y DISEÑO DE BOLETÍN INTERNO.	0
	EDICIÓN DE VIDEOS	0
	DISEÑO	0
	COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHO HUMANO DEL AGUA.	0
	ASESORÍA TÉCNICA EN MATERIA DEL DERECHO HUMANO AL AGUA	0
	REUNIÓN PARA PROCURAR UNA GESTIÓN EFICIENTE DE LAS RESERVAS HÍDRICAS EN LAS LOCALIDADES MENOS FAVORECIDAS.	0
IV.	SECRETARÍA TÉCNICA	S/P
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y EVALUACIÓN	S/P
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA, OFICIALÍA DE PARTES Y ATENCIÓN CIUDADANA	0
	RECEPCIÓN, TURNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES	0
	ACTUALIZACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA COMUNES Y ESPECÍFICAS	0
	RECEPCIÓN TELEFÓNICA DE LOS REPORTES POR FALLAS EN LOS SERVICIOS PARA SU CAPTURA EN EL SISTEMA Y SU ATENCIÓN CORRESPONDIENTE	0
	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD	0
	ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS	
	DEPARTAMENTO DE MEJORA REGULATORIA Y GESTIÓN DE NORMATIVIDAD INTERNA	0
	PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE LAS SESIONES DEL COMITÉ INTERNO DE MEJORA REGULATORIA.	0
	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	0

	FACTIBILIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE.	0
	COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	S/P
	DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	0
	SOPORTE TÉCNICO DE BIENES INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	0
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS	0
	DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN -	0
V.	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	S/P
	DEPARTAMENTO DE AUDITORIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	0
	ARQUEO DE CAJA	0
	AUDITORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0
	INSPECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	0
	UNIDAD DE REGISTRO DE DECLARACIONES Y SANCIONES	0
	DECLARACIÓN DE SITUACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES.	0
	ACTO DE ENTREGA – RECEPCIÓN	0
	DEPARTAMENTO DE AUDITORIA POR OBRA	0
	INSPECCIÓN DE OBRA	0
	AUDITORÍA DE OBRA	0
	SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN SOBRE EL CONTROL INTERNO E IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE MEJORA	0
	SEGUIMIENTO DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA E INSPECCIÓN CON PRESUNTA FALTA ADMINISTRATIVA	0
	CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL CON RECURSOS MUNICIPALES Y PROPIOS.	0
	DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN	0
	PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	0
	DEPARTAMENTO DE SUSTANCIACIÓN	0
	DEPARTAMENTO DE RESOLUCIONES	0
	RECURSO DE REVOCACIÓN	0
VI.	DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN	S/P
	SUBDIRECCIÓN JURÍDICA	S/P
	DEPARTAMENTO JURÍDICO CONSULTIVO	S/P
	UNIDAD DE NORMATIVIDAD, CONVENIOS Y CONTRATACIONES	0
	CONVENIO DE PAGO EN PARCIALIDADES POR ADEUDOS	0
	SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN	S/P
	DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y EJECUCIÓN FISCAL	0
	PROYECTAR LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS COMUNES.	0
	PROYECTAR LA SUSTANCIACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE EJECUCIÓN	0
VII.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	S/P
	SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN	S/P
	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES	0

	EXPEDICIÓN Y REGISTRO DE LA CÉDULA DE PROVEEDOR Y/O PRESTADOR DE SERVICIO	0
	ADQUISICIONES	0
	DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL	0
	DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR, EQUIPO Y MAQUINARIA DEL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA.	0
	CONTROL ADMINISTRATIVO DEL PARQUE VEHICULAR DEL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	0
	SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	0
	INGRESO AL SERVICIO PÚBLICO	0
	CONTROL DE INCIDENCIAS Y VACACIONES	0
	DEPARTAMENTO DE NÓMINAS	S/P
	SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS	0
	EJECUCIÓN DE PAGOS.	0
	ELABORACIÓN DE CHEQUES	0
	INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN CONTABLE (INGRESOS, CHEQUES, EGRESOS Y DIARIO)	0
	INTEGRACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL Y CUENTA PÚBLICA.	0
	VENTANILLA ÚNICA DE PAGOS.	0
	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	0
	CONCILIACIONES BANCARIAS.	0
	REGISTRO Y CONCILIACIÓN DE ALMACÉN	0
	REGISTRO CONTABLE DE LOS DERECHOS Y APROVECHAMIENTOS DE LA CONAGUA	0
	REALIZAR Y PRESENTAR LAS DECLARACIONES DE IMPUESTOS	0
	REGISTRO DE NÓMINAS.	0
	DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTOS	0
	INTEGRACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL Y CUENTA PÚBLICA.	0
	INTEGRACIÓN Y SOLVENTACIÓN DE OBSERVACIONES	0
VIII	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN	S/P
	SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN	S/P
	DEPARTAMENTO DE ESTUDIO Y PROYECTOS	0
	ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS.	0
	DEPARTAMENTO DE PLANES Y PROGRAMAS	0
	PROGRAMA ANUAL DE OBRAS	0
	SUBDIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN	0
	INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES ÚNICOS DE OBRA PÚBLICA.	0
	DEPARTAMENTO DE PRECIOS UNITARIOS	0
	ELABORACIÓN DE CONCURSOS Y PRECIOS UNITARIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE OBRA PÚBLICA Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA.	0
	ELABORACIÓN DE PRESUPUESTOS	0
	DEPARTAMENTO DE SUPERVISIÓN DE OBRA	0

INFORME DE OBRAS.	0
SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO	0
REVISIÓN Y TRAMITES DE ESTIMACIÓN DE OBRAS POR CONTRATO	0
ELABORACIÓN DE INFORME FÍSICO FINANCIERO DE OBRAS POR CONTRATO	0
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	0
CONEXIÓN Y REUBICACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE SANITARIO.	0
CONSTRUCCIÓN DE AMPLIACIÓN DE LÍNEA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Y/O RED DE DRENAJE SANITARIA.	0
AMPLIACIÓN DE LÍNEA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Y/O RED DE DRENAJE SANITARIA, POR PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	0
DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y MANTENIMIENTO A LÍNEAS	0
MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE Y TOMAS DOMICILIARIAS.	0
LIMPIEZA DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE POR MEDIO DE CRUCEROS DE DESFOGUE	0
CATASTRO HIDRÁULICO DE REDES DE AGUA POTABLE	0
ATENCIÓN DE REPORTES DE FALTA DE AGUA Y TOMAS TAPADAS.	0
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR MEDIO DE CAMIÓN CISTERNA O PIPA.	0
SERVICIO PROGRAMADO DE AGUA POTABLE	0
DEPARTAMENTO DE DRENAJE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO	0
LIMPIEZA DE LÍNEAS, REJILLAS Y ALCANTARILLADO.	0
LIMPIEZA DE CANALES A CIELO ABIERTO	0
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO.	0
VISTO BUENO DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE	0
OPERACIÓN DE PLANTAS DE TRATAMIENTO	0
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECAÁNICA	0
SUPERVISIÓN Y OPERACIÓN EN SITIO DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO	0
CLORACIÓN DE AGUA.	0
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MOTORES Y EQUIPOS DE BOMBEO DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO, CÁRCAMOS Y PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES.	0
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE TRENES DE DESCARGA	0
MANTENIMIENTO DE OBRA CIVIL A INSTALACIONES DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO.	0
CONSTRUCCIÓN DE CASSETAS, REGISTROS ELÉCTRICOS, MURETES Y BARDAS PERIMETRALES.	0
VERIFICACIÓN DE CAMIONES CISTERNA PARA OTORGAR EL REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE.	0
ANÁLISIS DE AGUA.	0
MANTENIMIENTO E INSTALACIONES DE MACROMEDIDORES DE AGUA POTABLE.	0
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS.	0
SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN DE EQUIPOS Y OPERADORES EN FUENTES DE ABASTECIMIENTO EN ZONA URBANA Y RURAL.	0

	MANTENIMIENTO A SISTEMA DE AUTOMATIZACIÓN Y BANCOS DE CAPACITORES.	0
	SUPERVISIÓN Y OPERACIÓN VÍA REMOTA DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO.	0
IX.	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	S/P
	SUBDIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	0
	BARRIDO CENSAL.	0
	DEPARTAMENTO DE MICROMEDICIÓN E INSPECCIÓN	0
	TOMA DE LECTURA.	0
	INSPECCIONES	0
	DEPARTAMENTO DE REZAGO	0
	RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA	0
	DEPARTAMENTO DE DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES	0
	DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES.	0
	PERMISO DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES	0
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS	S/P
	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INGRESOS	0
	COBROS	0
	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	0
	DESCUENTOS.	0
	ANÁLISIS DE CUENTA.	0
	CONSTANCIA DE NO SERVICIO.	0
	CONSTANCIA DE NO ADEUDO.	0
	SOLICITUD DE CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, DESCARGA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO PARA USO DOMÉSTICO.	0
X	DISTRIBUCIÓN	
XI.	REGISTRO DE EDICIONES	
XII.	CRÉDITOS	
XIII.	DIRECTORIO	
XIV	HOJA DE ACTUALIZACIÓN	
XV.	FUENTES CONSULTADAS	



I. PRESENTACIÓN

El Municipio como ente político-administrativo más cercano a la sociedad, y a través del Organismo Público Descentralizado, denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, presenta el “Manual de Procedimientos”, cuyo objetivo es establecer de manera clara los procedimientos realizados por las Unidades Administrativas.

Este Manual se enfocará en describir detalladamente tanto los procedimientos, como las Unidades Administrativas involucradas en cada uno de ellos, permitiendo identificar el estado de cada trámite o servicio.

El propósito de este documento es garantizar la transparencia, tanto para la ciudadanía como para las personas servidoras públicas que participan en las actividades de este Organismo Público Descentralizado.

II. OBJETIVO

Definir y detallar los procedimientos que se materializan en las Unidades Administrativas, tanto para las personas servidoras públicas como para la ciudadanía, buscando generar una identificación clara del estado de cada trámite o servicio, garantizando así la transparencia en la gestión de los procesos en relación a cada uno de los procedimientos, con la finalidad de establecer el tramo de participación de cada una de ellas, evitando las posibles controversias, y con ello, brindar el servicio o trámite respectivo con base a la normatividad aplicable.

Dirección General.

Coordinación de Cultura del Agua.

Nombre del Procedimiento: Pláticas, Conferencias y Talleres sobre Cultura de Agua.

Objetivo: Establecer los lineamientos y las actividades que permitan realizar una eficiente difusión y concientización sobre la Cultura de Agua a la población del Municipio de Toluca.

Políticas Aplicables

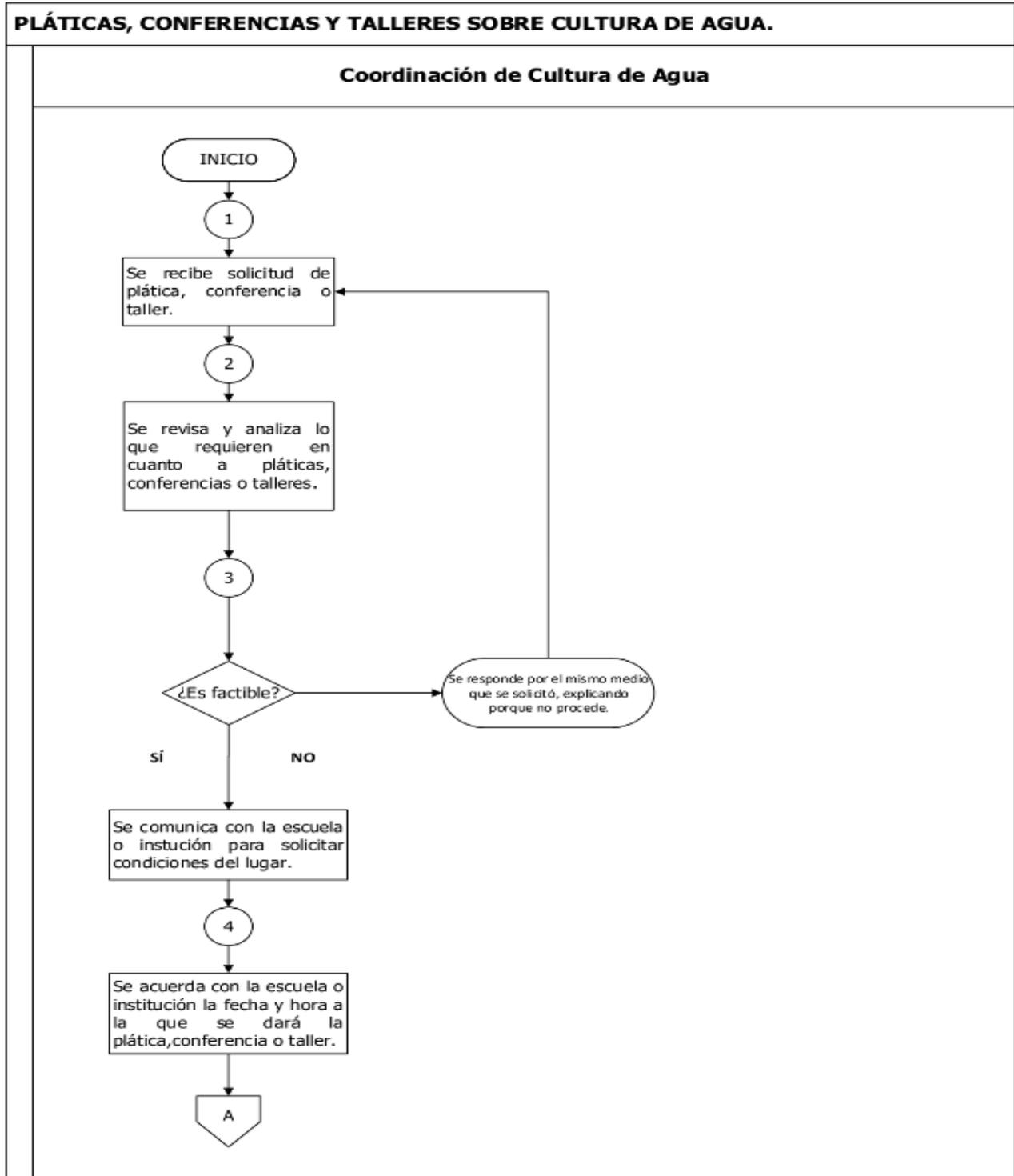
- La Coordinación de Cultura de Agua para la impartición de la plática designa a un expositor el cual creara una o varias historias dedicadas de acuerdo a las edades que serán participes en las pláticas, donde puedan comprender la importancia del agua en la vida y en la sociedad.
- Para la Coordinación de Cultura de Agua es importante que el expositor tenga la sensibilidad y vocación necesarias para utilizar el lenguaje apropiado de acuerdo a las características del público dirigido; como la edad, ocupación, discapacidades, nivel socioeconómico y nivel de estudios, entre otras; siempre buscando el interés de los espectadores para concientizar sobre la cultura del agua a la mayor población posible del municipio de Toluca.
- El servidor público adscrito a la Coordinación de Cultura de Agua tiene la responsabilidad de investigar en fuentes oficiales, sobre la información de cultura de agua a impartir, así como actualizarla periódicamente, elaborar el material adecuado para las pláticas impartidas, como lo son: juegos, posters, trípticos, utilitarios, revistas, etc., así como la creación y ejecución de dinámicas y talleres educativos.
- La Coordinación de Cultura de Agua en la impartición de las pláticas, conferencias y talleres sobre cultura de hídrica, se pueden agendar ya sea en el domicilio de la entidad solicitante (escuelas, empresas, oficinas, etc.) o en el "Salón del Agua" del Organismo, el cual es nombrado por la Comisión del Agua del Estado de México (CAEM) como Espacio de Cultura del Agua, habilitado con el material y equipo necesarios para las actividades.
- Cuando la Coordinación de Cultura de Agua prevé que las pláticas o conferencias se ejecutarán en el domicilio de la institución solicitante, ésta deberá contar con un espacio disponible y con las condiciones mínimas necesarias para su impartición, cumpliendo con las siguientes especificaciones:
 - A. Espacio y asientos suficientes para que las personas a las que se les impartirá la plática o conferencia se encuentren totalmente cómodos.
 - B. En caso de ser un espacio cerrado, éste deberá ser un salón o auditorio con acústica y ventilación adecuadas.
 - C. En caso de ser un espacio abierto, deberá contar con entradas de luz accesibles para conectar el equipo de sonido, así como con instalaciones que cubran del sol y la lluvia a los espectadores y al promotor durante la impartición de la plática.
 - D. El espacio deberá estar limpio, ordenado y en perfectas condiciones de equipo e instalaciones.

Pláticas, Conferencias y Talleres sobre Cultura De Agua

Descriptivo.

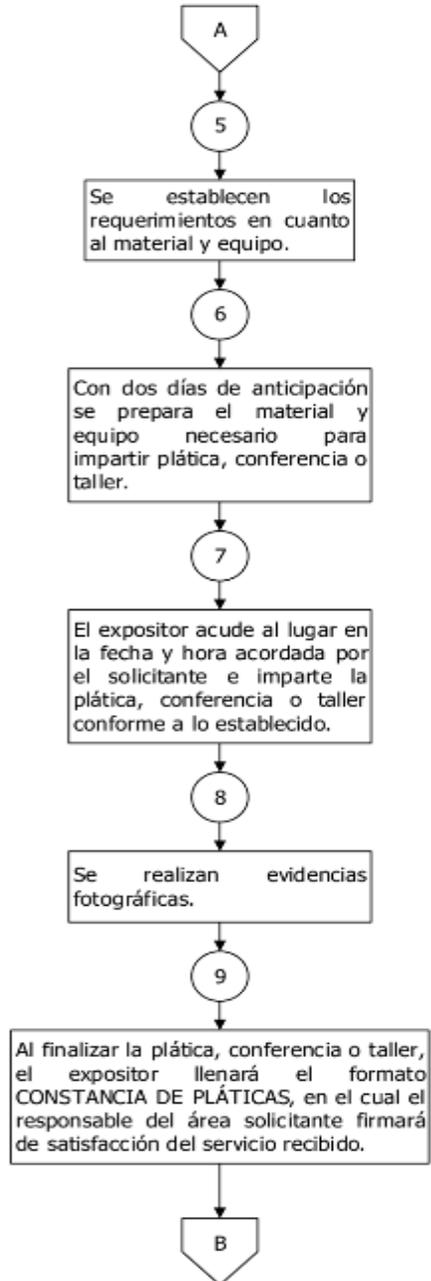
Procedimiento para solicitud de pláticas, conferencias y talleres		
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinación de Cultura de Agua	Recibe la solicitud de plática, conferencia o taller vía telefónica u oficio por parte de alguna institución, o en su caso, invitar de manera telefónica a alguna escuela o institución previa selección en la bitácora de pláticas.
2	Coordinación de Cultura de Agua	Se revisa y analiza las características de la solicitud de acuerdo a la comunidad que solicitó plática.
3	Coordinación de Cultura de Agua	Si se puede llevar a cabo la plática se comunica con la escuela o institución ya que deberá contar con un espacio disponible para llevar a cabo la plática o conferencia, dicho espacio deberá cumplir con las condiciones necesarias, en caso de que no se pueda realizar la plática, se comunica con la escuela o institución por el medio que se solicitó la petición, explicando por qué no se puede.
4	Coordinación de Cultura de Agua	Se acuerda con la escuela o institución la fecha y hora a la que se dará la plática o conferencia.
5	Coordinación de Cultura de Agua	Se establecen los requerimientos en cuanto al equipo y material necesarios para llevar a cabo la plática, conferencia o taller.
6	Coordinación de Cultura de Agua	El expositor prepara al menos con dos días de anticipación a la fecha agendada, el material y equipo necesario para impartir la plática o conferencia.
7	Coordinación de Cultura de Agua	El expositor acude al lugar en la fecha y hora acordada por el solicitante e imparte la plática o conferencia conforme a lo establecido.
8	Coordinación de Cultura de Agua	Se realizan evidencias fotográficas de la plática o conferencia.
9	Coordinación de Cultura de Agua	Al finalizar la plática o conferencia, el expositor llenará el formato CONSTANCIA DE PLÁTICAS, en el cual el responsable del área solicitante firmará de satisfacción del servicio recibido.
10	Coordinación de Cultura de Agua	Al regresar a las instalaciones del Organismo, el expositor archiva la CONSTANCIA DE PLÁTICAS y registra los datos de la plática o conferencia impartida en el documento llamado BITÁCORA DE PLÁTICAS.
11	Coordinación de Cultura de Agua	Se genera archivo y reporte que mensualmente se envía a través de correo electrónico a CAEM.
		FIN

Diagrama de flujo.



PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA.

Coordinación de Cultura de Agua



PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA.

Coordinación de Cultura de Agua



Nombre del Procedimiento: Pláticas, Conferencias y Talleres sobre Cultura de Agua a través de la Digitalización del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

Objetivo: Establecer los lineamientos y las actividades que permitan realizar una eficiente difusión y concientización sobre la Cultura de Agua a la población del Municipio de Toluca.

Políticas Aplicables

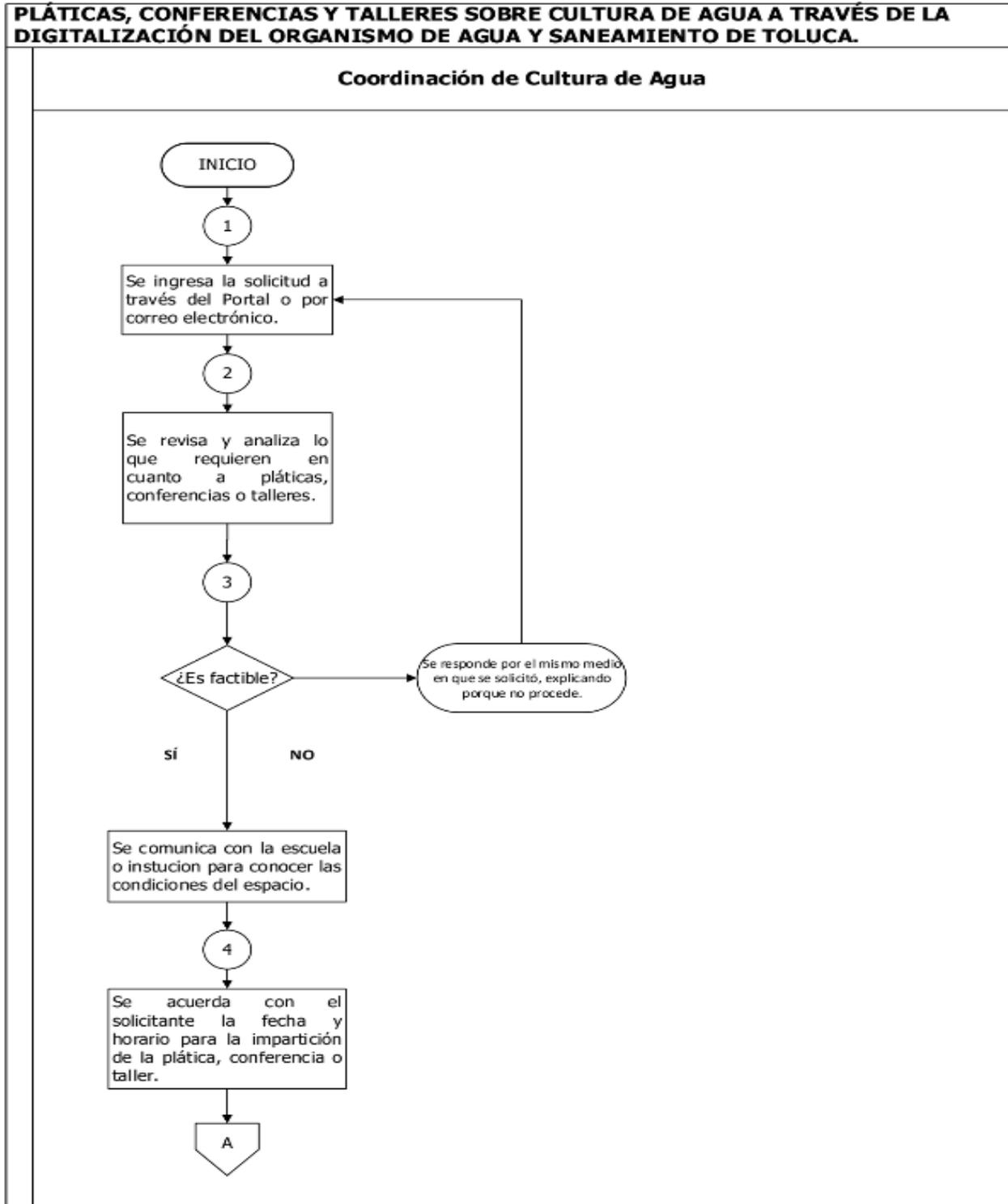
- La Coordinación de Cultura de Agua para la impartición de la plática designa a un expositor el cual creara una o varias historias dedicadas de acuerdo a las edades que serán participes en las pláticas, donde puedan comprender la importancia del agua en la vida y en la sociedad.
- Para la Coordinación de Cultura de Agua es importante que el expositor tenga la sensibilidad y vocación necesarias para utilizar el lenguaje apropiado de acuerdo a las características del público dirigido; como la edad, ocupación, discapacidades, nivel socioeconómico y nivel de estudios, entre otras; siempre buscando el interés de los espectadores para concientizar sobre la cultura del agua a la mayor población posible del municipio de Toluca.
- El servidor público adscrito a la Coordinación de Cultura de Agua tiene la responsabilidad de investigar en fuentes oficiales, sobre la información de cultura de agua a impartir, así como actualizarla periódicamente, elaborar el material adecuado para las pláticas impartidas, como lo son: juegos, posters, trípticos, utilitarios, revistas, etc., así como la creación y ejecución de dinámicas y talleres educativos.
- La Coordinación de Cultura de Agua en la impartición de las pláticas, conferencias y talleres sobre cultura de hídrica, se pueden agendar ya sea en el domicilio de la entidad solicitante (escuelas, empresas, oficinas, etc.) o en el "Salón del Agua" del Organismo, el cual es nombrado por la Comisión del Agua del Estado de México (CAEM) como Espacio de Cultura del Agua, habilitado con el material y equipo necesarios para las actividades.
- Cuando la Coordinación de Cultura de Agua prevé que las pláticas o conferencias se ejecutarán en el domicilio de la institución solicitante, ésta deberá contar con un espacio disponible y con las condiciones mínimas necesarias para su impartición, cumpliendo con las siguientes especificaciones:
 - A. Espacio y asientos suficientes para que las personas a las que se les impartirá la plática o conferencia se encuentren totalmente cómodos.
 - B. En caso de ser un espacio cerrado, éste deberá ser un salón o auditorio con acústica y ventilación adecuadas.
 - C. En caso de ser un espacio abierto, deberá contar con entradas de luz accesibles para conectar el equipo de sonido, así como con instalaciones que cubran del sol y la lluvia a los espectadores y al promotor durante la impartición de la plática.
 - D. El espacio deberá estar limpio, ordenado y en perfectas condiciones de equipo e instalaciones.

Pláticas, Conferencias y Talleres sobre Cultura De Agua a través de la Digitalización del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca

Descriptivo.

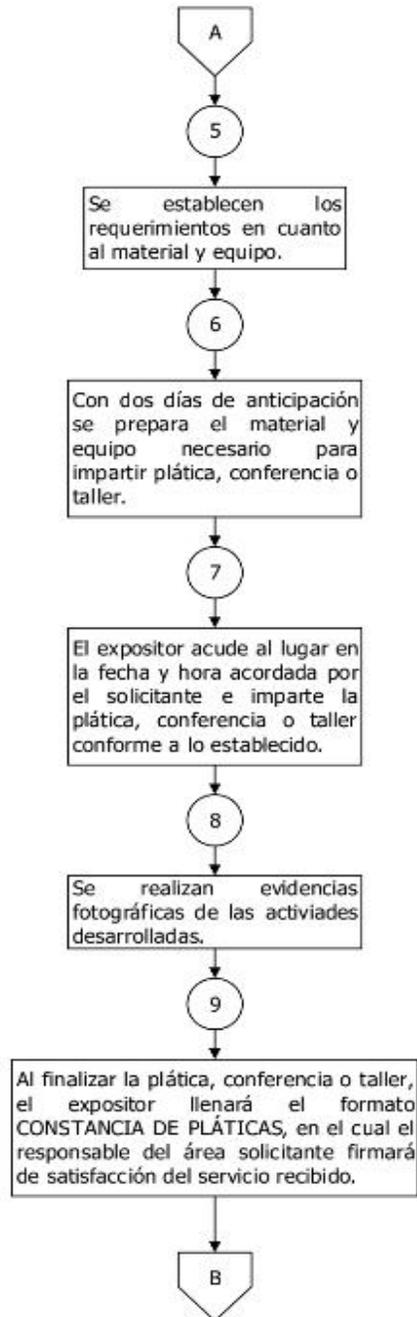
Procedimiento para solicitud de pláticas, conferencias y talleres sobre Cultura De Agua a través de la Digitalización del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca		
NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinación de Cultura de Agua	Recibe la solicitud de plática, conferencia o taller a través del portal o correo electrónico por parte de alguna escuela o institución.
2	Coordinación de Cultura de Agua	Se revisa y analiza las características de la plática de acuerdo a la comunidad que realizó la solicitud.
3	Coordinación de Cultura de Agua	Si se puede llevar a cabo la plática se comunica con la escuela o institución ya que deberá contar con un espacio disponible para llevar a cabo la plática o conferencia, dicho espacio deberá cumplir con las condiciones necesarias, en caso de que no se pueda realizar la plática, se comunica con la escuela o institución por el medio que se solicitó la petición, explicando el porque no se puede.
4	Coordinación de Cultura de Agua	Se acuerda con la escuela o institución la fecha y hora a la que se dará la plática, conferencia o taller.
5	Coordinación de Cultura de Agua	Se establecen los requerimientos en cuanto al equipo y material necesarios para llevar a cabo la plática, conferencia o taller.
6	Coordinación de Cultura de Agua	El expositor prepara al menos con dos días de anticipación a la fecha agendada, el material y equipo necesario para impartir la plática, conferencia o taller.
7	Coordinación de Cultura de Agua	El expositor acude al lugar en la fecha y hora acordada por el solicitante e imparte la plática o conferencia conforme a lo establecido.
8	Coordinación de Cultura de Agua	Se realizan evidencias fotográficas de la plática, conferencia o taller.
9	Coordinación de Cultura de Agua	Al finalizar la plática, conferencia o taller, el expositor llenará el formato CONSTANCIA DE PLÁTICAS, en el cual el responsable del área solicitante firmará de satisfacción del servicio recibido.
10	Coordinación de Cultura de Agua	Al regresar a las instalaciones del Organismo, el expositor archiva la CONSTANCIA DE PLÁTICAS y registra los datos de la plática o conferencia impartida en el documento llamado BITÁCORA DE PLÁTICAS.
11	Coordinación de Cultura de Agua	Se genera archivo y reporte que mensualmente se envía a través de correo electrónico a CAEM.
		FIN

Diagrama de flujo.



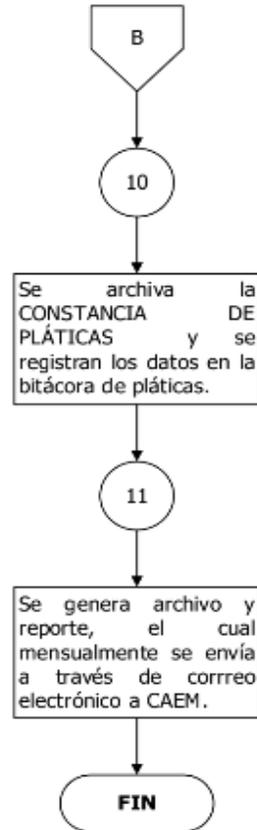
PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA A TRAVÉS DE LA DIGITALIZACIÓN DEL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA.

Coordinación de Cultura de Agua



PLÁTICAS, CONFERENCIAS Y TALLERES SOBRE CULTURA DE AGUA A TRAVÉS DE LA DIGITALIZACIÓN DEL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA.

Coordinación de Cultura de Agua



Coordinación de Comunicación Social.

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Contenido para Redes Sociales.

Objetivo: Comunicar e informar de manera clara y precisa a través de textos, imágenes, videos, infografías, entre otros formatos, las acciones, planes, programas, trámites y servicios que realiza el Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Políticas Aplicables

- Crear un plan de contenido que incluya la información verídica que se publicarán en las diferentes plataformas.
- Desarrollar subtítulos del contenido dirigidos a los usuarios.
- Crear y modificar la estructura de la imagen que se va a publicar en redes sociales.
- Editar de manera creativa y organizada el contenido conforme a la imagen institucional del Organismo.
- Realizar un análisis cualitativo y cuantitativo que permita establecer estrategias para futuro contenido.

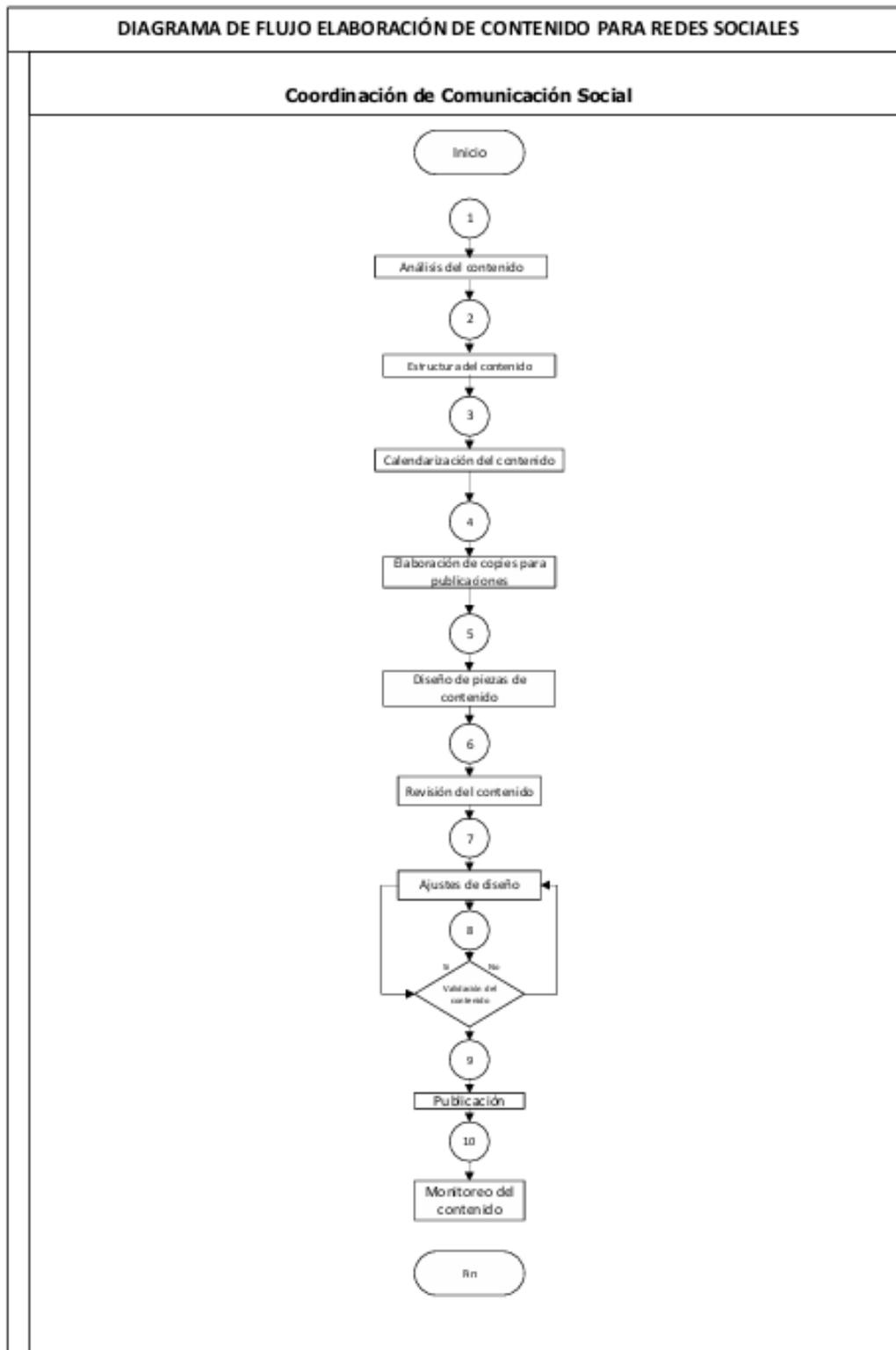
201

Descriptivo.

ACTIVIDAD		
1	Coordinación de Comunicación Social	Basado en los objetivos y categorías de las acciones, trámites o servicios que ofrece el organismo de Agua, se realiza la selección de temas de interés para la población.
2	Coordinación de Comunicación Social	Se desarrollan los temas de manera equitativa para que el contenido sea diferente.
3	Coordinación de Comunicación Social	Se distribuye y define la frecuencia del contenido de acuerdo con el comportamiento de la audiencia.
4	Coordinación de Comunicación Social	Se realiza la descripción del tema y contenido de las publicaciones en redes sociales.

5	Coordinación de Comunicación Social	Basado en herramientas de edición, se redacta y edita de manera creativa el contenido conforme a la imagen institucional del Organismo.
6	Coordinación de Comunicación Social	El coordinador de la unidad administrativa realiza la retroalimentación del contenido.
7	Coordinación de Comunicación Social	Se modifica la estructura de la imagen que se va a publicar en redes sociales (color y forma).
8	Coordinación de Comunicación Social	La Coordinación General de Comunicación Social del Ayuntamiento otorga el visto bueno del contenido para su publicación.
9	Coordinación de Comunicación Social	Se comparte el contenido a través de redes sociales con la población.
10	Coordinación de Comunicación Social	Se realiza un análisis que permiten establecer estrategias para futuro contenido.

Diagrama de Flujo.



Nombre del Procedimiento: Elaboración y diseño de boletín interno.

Objetivo: Establecer un canal comunicación interna que permita mantener informados a los servidores públicos del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Políticas aplicables

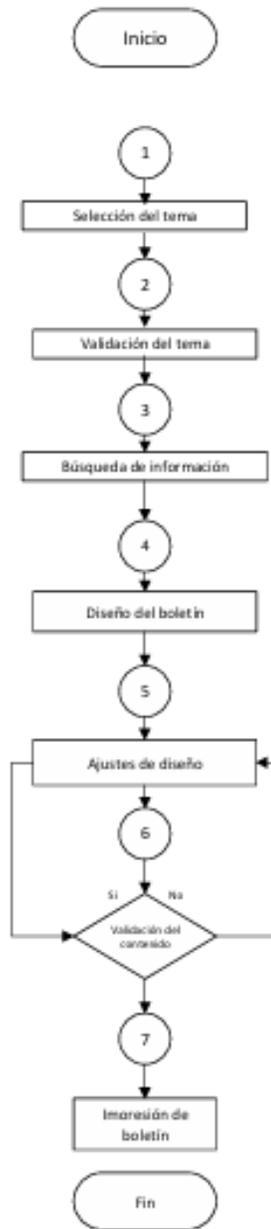
- Promover la transparencia y la comunicación efectiva entre las Unidades Administrativas del Organismo.
- Difundir información sobre asuntos internos que sea funcional para las y los servidores públicos.
- Cumplir con los objetivos de información que requieren los servidores públicos del Organismo.

Descriptivo.

ACTIVIDAD		
1	Coordinación de Comunicación Social	Etapa inicial para la elaboración del boletín interno.
2	Coordinación de Comunicación Social	Es la verificación del tema para que sea de interés para los servidores públicos del Organismo.
3	Coordinación de Comunicación Social	Se realiza una búsqueda de información referente al tema, seleccionado los datos más importantes.
4	Coordinación de Comunicación Social	Se ejecuta la descripción del tema y contenido del boletín.
5	Coordinación de Comunicación Social	Se modifica la estructura de la imagen del boletín.
6	Coordinación de Comunicación Social	La Coordinación de Comunicación Social del Organismo otorga el visto bueno del contenido para su impresión.
7	Coordinación de Comunicación Social	Se comparte el contenido en las instalaciones del Organismo.

DIAGRAMA DE FLUJO ELABORACIÓN Y DISEÑO DE BOLETÍN INTERNO

Coordinación de Comunicación Social



Nombre del Procedimiento: Edición de videos.

Objetivo: Crear videos atractivos y coherentes que transmitan un mensaje de manera efectiva de las acciones, planes, programas, trámites y servicios que realiza del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Políticas Aplicables.

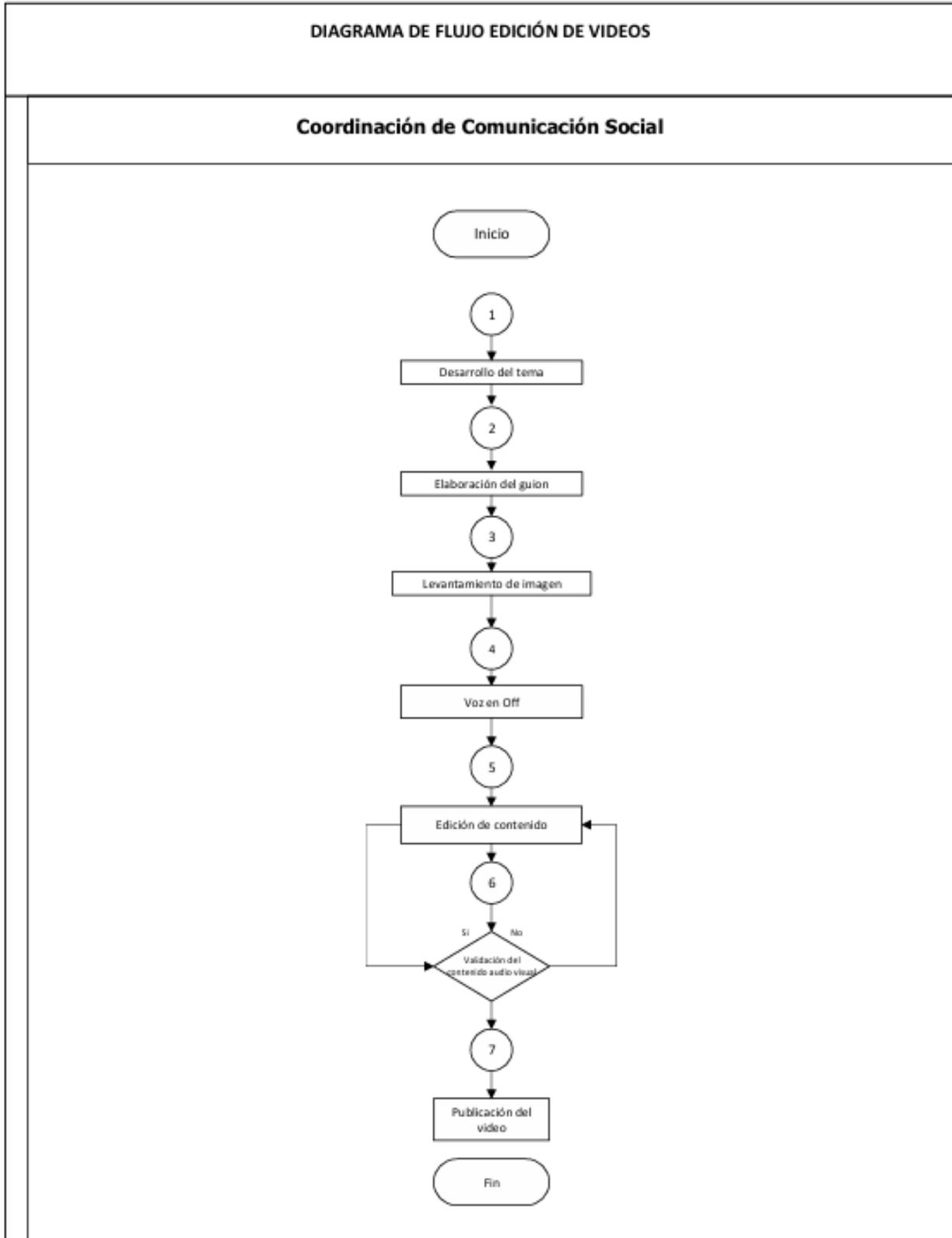
- Seleccionar las piezas de un proyecto audiovisual para crear un producto final coherente, de alta calidad y que cumpla con las necesidades del Organismo.
- Seleccionar las secuencias más efectivas para transmitir el mensaje planeado.
- Organizar y ensamblar las tomas seleccionadas en una secuencia coherente.
- Realizar la corrección de color para garantizar que las imágenes en pantalla sean consistentes y estén de acuerdo con la imagen institucional del Organismo.
- Mejorar el audio para complementar la calidad general del video, incluye la limpieza de ruidos no deseados, ajuste de niveles de volumen, equilibrio entre diálogos, efectos de sonido y música, así como la adición de efectos sonoros para mejorar la calidad en los videos.

Descriptivo.

ACTIVIDAD		
1	Coordinación de Comunicación Social	Se realiza la búsqueda de la información que se pretende compartir.
2	Coordinación de Comunicación Social	Se elabora la descripción por escrito del contenido del video.
3	Coordinación de Comunicación Social	Búsqueda de material visual para la elaboración del video.
4	Coordinación de Comunicación Social	Se graba la descripción del contenido en voz.
5	Coordinación de Comunicación Social	Se estructura el material audio visual.
6	Coordinación de Comunicación Social	La Coordinación de Comunicación Social del Organismo otorga el visto bueno del contenido para su impresión.
7	Coordinación de Comunicación Social	Se comparte el video para su publicación en los medios solicitados.

206

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Diseño.

Objetivo: Comunicar ideas y mensajes de manera visualmente atractiva que contenga los elementos necesarios para transmitir contenidos específicos dirigidos a la población en general sobre las acciones, planes, programas, trámites y servicios que realiza del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Políticas Aplicables.

- Establecer un diseño eficiente, optimizando la imagen institucional del Organismo.
- Determinar la imagen, la forma de comunicación y la difusión de la información.
- Crear una imagen exclusiva, funcional y positiva que responda a las necesidades del Organismo.
- Fortalecer la comunicación visual a través de texto, imágenes, símbolos o ilustraciones que permitan generar una imagen institucional mas efectiva.

Descriptivo.

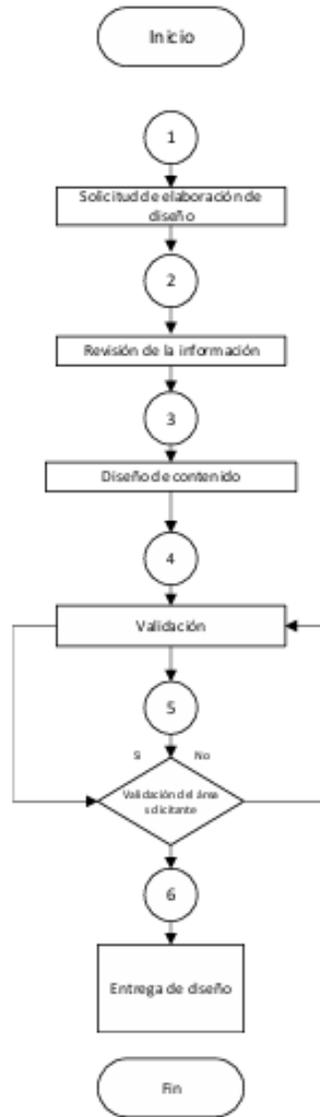
ACTIVIDAD		
1	Coordinación de Comunicación Social	Se recibe el oficio de petición del área que solicita el diseño
2	Coordinación de Comunicación Social	Se realiza la validación de la información proporcionada por el área interesada.
3	Coordinación de Comunicación Social	Con los elementos proporcionados por las áreas, se procede a realizar los diseños correspondientes.
4	Coordinación de Comunicación Social	El Coordinador de Comunicación Social realiza la validación del contenido e imagen gráfica.
5	Coordinación de Comunicación Social	Una vez validada la información por la Coordinación, se lleva a cabo la validación por el área solicitante.
6	Coordinación de Comunicación Social	Se entrega el diseño vía oficio en formato digital al área solicitante.

208

Diagrama de flujo.

DIAGRAMA DE FLUJO DISEÑO

Coordinación de Comunicación Social



Nombre del Procedimiento: Asesoría técnica en materia del derecho humano al agua

Objetivo: Asesorar y apoyar técnicamente, en coordinación con las áreas internas del Organismo, a las personas e instituciones que lo solicitan respecto a temas vinculados con el Derecho Humano al Agua.

Políticas Aplicables

- Garantizar el derecho humano al agua en cantidad y calidad suficiente.
- Colaborar con el sector público, privado y social para realizar acciones de mejora en los entornos locales para fortalecer el derecho humano al agua.

Asesoría técnica en materia del derecho humano al agua

Descriptivo:

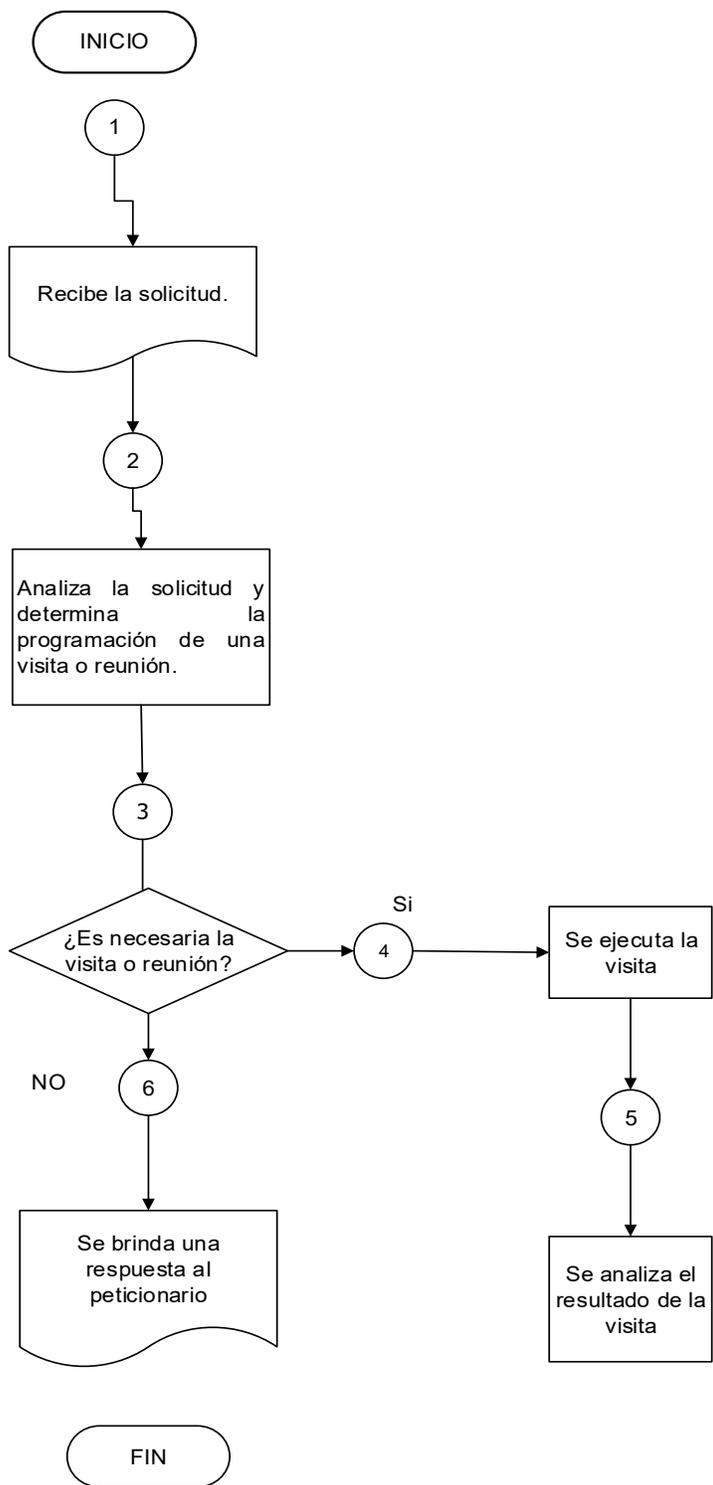
Asesoría técnica en materia del derecho humano al agua		
No.	Área Responsable	Actividad
1	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Recibe solicitud.
2	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Analiza la solicitud y determina la programación de una visita o reunión.
3	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	¿Es necesaria la visita o reunión?
4	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Si: Se ejecuta la visita.
5	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Si: Se analiza el resultado de la visita.
6	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	No: Se brinda una respuesta al peticionario.

210



Diagrama de flujo.

Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua.



Nombre del Procedimiento: Reunión para procurar una gestión eficiente de las reservas hídricas en las localidades menos favorecidas.

Objetivo: Implementar los mecanismos de vinculación para promover, defender, respetar, proteger y garantizar el Derecho Humano al Agua en el ámbito territorial del municipio de Toluca.

Políticas Aplicables

- Garantizar el derecho humano al agua en cantidad y calidad suficiente.
- Implementar una campaña permanente de concientización, ahorro, uso, reúso y cuidado del agua.
-

Reunión para procurar una gestión eficiente de las reservas hídricas en las localidades menos favorecidas.

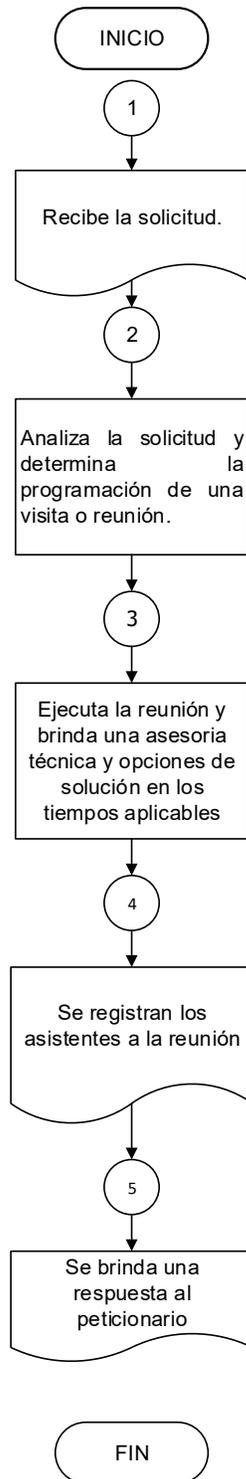
Descriptivo:

Reunión para procurar una gestión eficiente de las reservas hídricas en las localidades menos favorecidas		
No.	Área Responsable	Actividad
1	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Recibe solicitud.
2	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Analiza la solicitud y determina la programación de una visita o reunión.
3	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Ejecuta la reunión y brinda una asesoría técnica y opciones de solución en los términos aplicables.
4	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Se registran los asistentes a la reunión.
5	Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua	Se brinda una respuesta al peticionario.

212

Diagrama de flujo.

Coordinación de Atención al Derecho Humano al Agua.



Departamento de Soporte Técnico y Desarrollo de Sistemas de la Información y Comunicación.

Nombre del Procedimiento: Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.

Objetivo: Asegurar la continuidad operativa de todas las áreas del Organismo mediante la provisión de asistencia técnica especializada a los usuarios, con un enfoque en la resolución de incidentes y requerimientos relacionados con los bienes informáticos y sistemas de información

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica a todas aquellas áreas que hacen uso de los bienes informáticos y sistemas de información propiedad del Organismo.
- Considera desde la solicitud del usuario, hasta la entrega del equipo o sistema en condiciones operativas.
- Es responsabilidad de cada una de las áreas reportar a este departamento sobre cualquier falla que identifique en los bienes informáticos o sistemas de información, a fin de que el personal de soporte técnico acuda a realizar la revisión y corrección correspondiente.
- Los bienes informáticos son los dispositivos electrónicos utilizados para el procesamiento, impresión y transferencia de información (computadoras, impresoras, escáneres, multifuncionales, teléfonos y otros aparatos de comunicación).
- Se entiende por sistema de información al conjunto de elementos intangibles, los cuales se encuentran interconectados y coordinados; permiten recopilar, procesar, organizar, almacenar y presentar datos con el propósito de automatizar y agilizar los procesos operativos de cualquier organización, además de contribuir con la toma de decisiones por medio de la transformación de datos en información.
- Solamente serán atendidas aquellas solicitudes que se realicen a través de la plataforma serviciosti.ayst.gob.mx, sistema web diseñado para la gestión de servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicación.
- El usuario deberá detallar en forma clara la solicitud, indicando el área, equipo y falla presentada.
- Se entiende por incidente a todo evento no planificado que afecta negativamente el funcionamiento normal de un dispositivo o sistema de información. Los incidentes pueden variar en gravedad que van desde problemas menores, hasta interrupciones mayores que afectan la operatividad.

214

- Se entiende por requerimiento a toda solicitud derivada de una necesidad identificada por un usuario, esta solicitud busca obtener una funcionalidad, servicio o soporte específico; pueden variar en complejidad y urgencia.

- Una vez que la solicitud haya sido atendida, el analista de soporte técnico procederá a resolver el ticket, documentando las acciones realizadas en la bitácora pública del sistema. Posteriormente, es responsabilidad de cada usuario calificar y cerrar la solicitud, evaluando la calidad de la atención y la solución proporcionada.

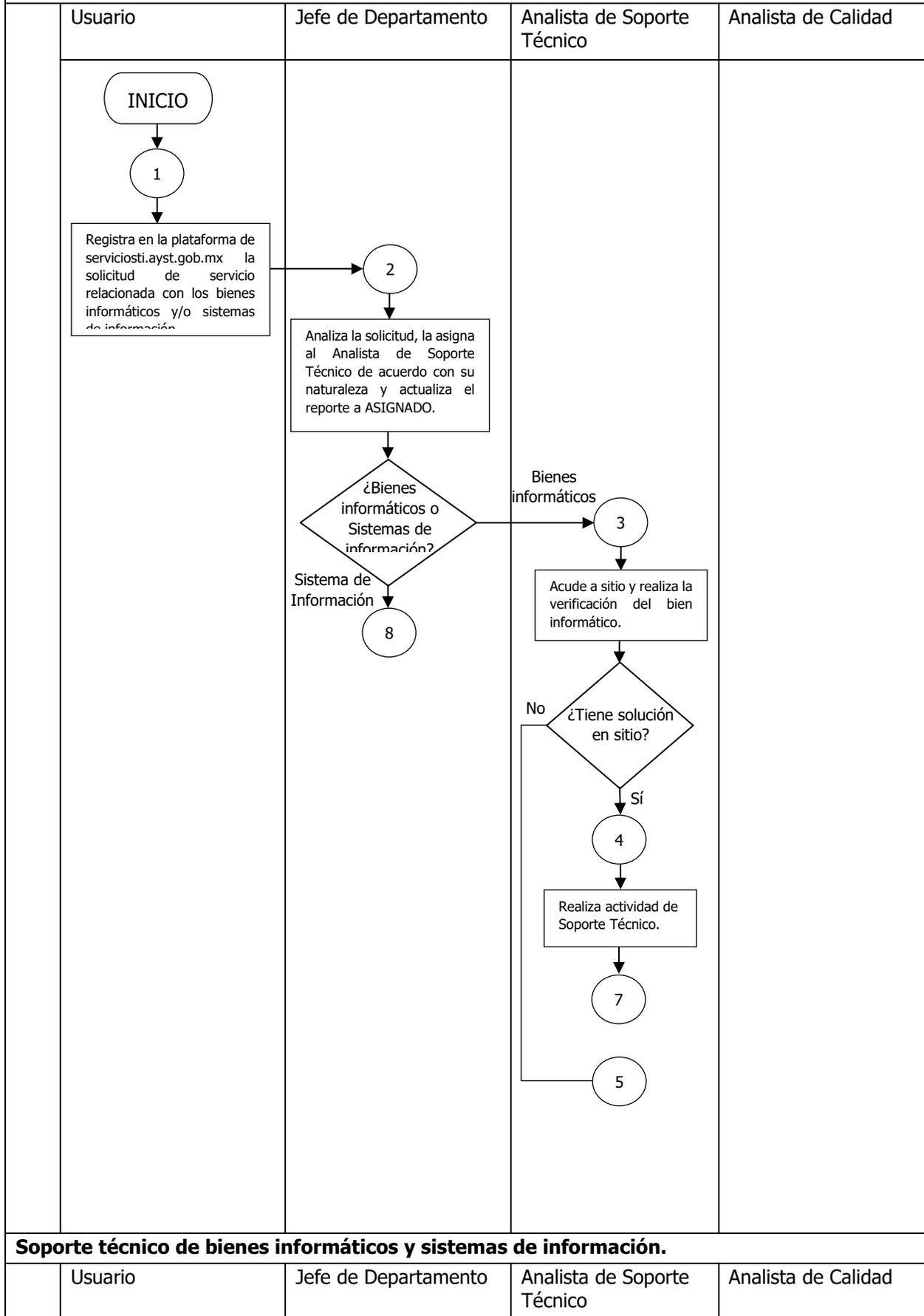
Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.

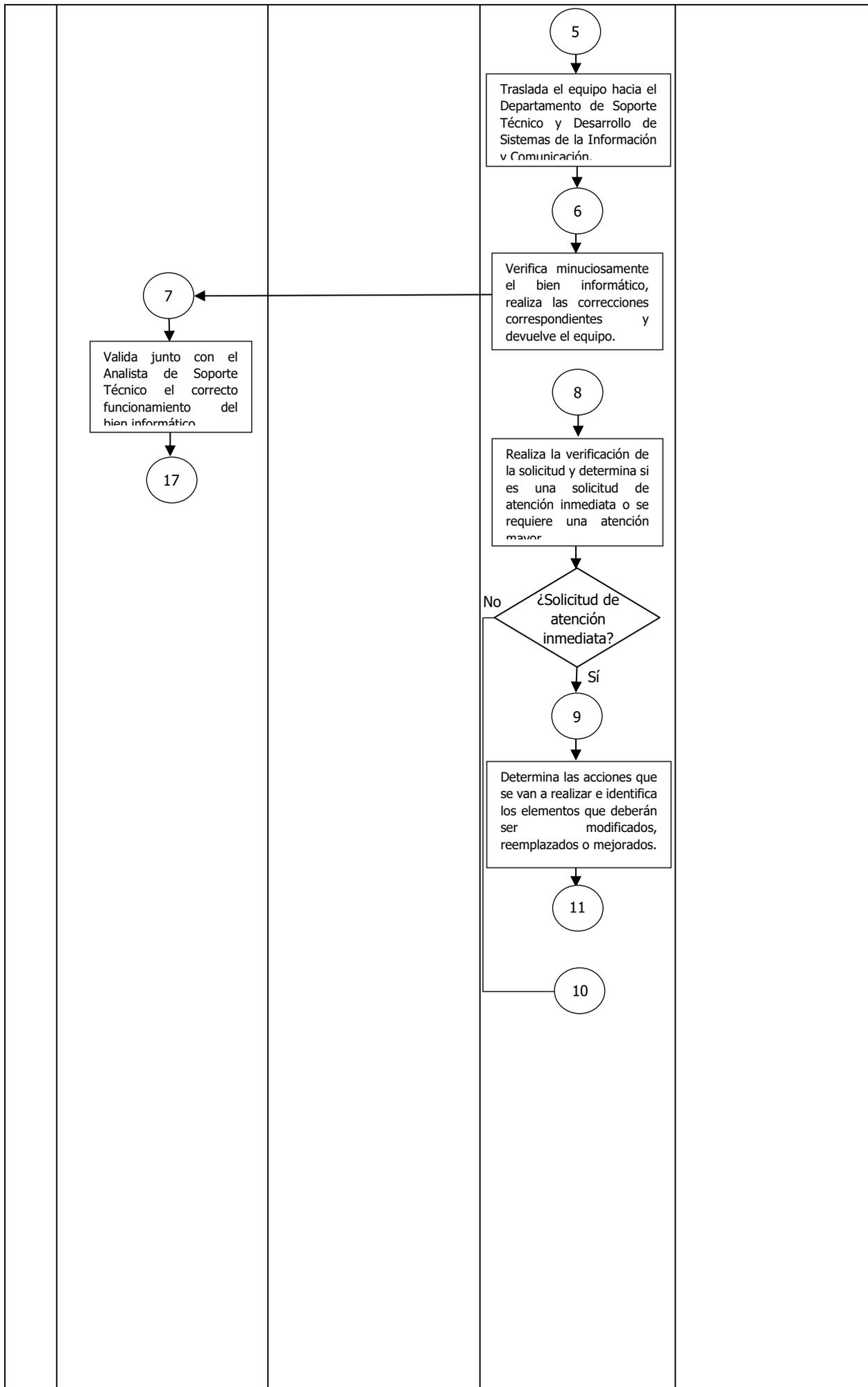
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Usuario	Registra en la plataforma de serviciosti.ayst.gob.mx la solicitud de servicio relacionada con los bienes informáticos y/o sistemas de información.
2	Jefe de Departamento	Analiza la solicitud, la asigna al Analista de Soporte Técnico de acuerdo con su naturaleza y actualiza el reporte a ASIGNADO.
		¿La solicitud está relacionada con los bienes informáticos o sistemas de información?
3	Analista de Soporte Técnico	Bienes informáticos: Acude a sitio y realiza la verificación del bien informático.
		Sistema de información: Se conecta paso 8.
		¿Tiene solución en sitio?
4	Analista de Soporte Técnico	Sí: Realiza la actividad de Soporte Técnico.
		Se conecta paso 7.
5	Analista de Soporte Técnico	No: Traslada el equipo hacia el Departamento de Soporte Técnico y Desarrollo de Sistemas de la Información y Comunicación.
6		Verifica minuciosamente el bien informático, realiza las correcciones correspondientes y devuelve el equipo.
		Se conecta paso 7.
		Fin
7	Usuario	Valida junto con el Analista de Soporte Técnico el correcto funcionamiento del bien informático.
		Se conecta paso 17.
8	Analista de Soporte Técnico	Realiza la verificación de la solicitud y determina si es una solicitud de atención inmediata o se requiere una atención mayor.
		¿Es una solicitud de atención inmediata?
9	Analista de Soporte Técnico	Sí: Determina las acciones que se van a realizar e identifica los elementos que deberán ser modificados, reemplazados o mejorados.
		Se conecta paso 11.
10	Analista de Soporte Técnico	No: Determina junto con el Jefe de Departamento un tiempo estimado de atención e informan al Usuario a través de la bitácora pública del reporte.
		Se conecta paso 11.
		Fin
11	Analista de Soporte Técnico	Realiza las actividades correspondientes en el código, base de datos o estructura general de la aplicación, lo anterior, en un ambiente de desarrollo.

12	Analista de Soporte Técnico	Proporciona los cambios realizados al Analista de Calidad e indica en la bitácora pública del reporte los cambios que debe realizar en el ambiente de pruebas y le reasigna el ticket.
13	Analista de Calidad	Realiza los cambios indicados y realiza pruebas de validación.
		¿Las pruebas son exitosas y cumplen con el requerimiento?
14	Analista de Calidad	No: Indica en la bitácora pública al Analista de Soporte Técnico, que los ajustes no cumplen con el requerimiento del Usuario y le reasigna el ticket.
		Se conecta paso 11.
15	Analista de Calidad	Sí: Proporciona al Jefe de Departamento el código fuente o las consultas de base de datos e indica en la bitácora pública del ticket los cambios que se deben realizarse en el servidor de producción y le reasigna el ticket.
16	Jefe de Departamento	Realiza los cambios en el Servidor de Producción del sistema de información que corresponda.
		Fin
17	Analista de Soporte Técnico	Retroalimenta la bitácora del reporte indicando las actividades realizadas y cambia el estatus del reporte a SOLUCIONADO.
18	Usuario	Realiza la validación de la solicitud, califica el reporte asignando un nivel de satisfacción y lo cierra.
		Fin

Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.

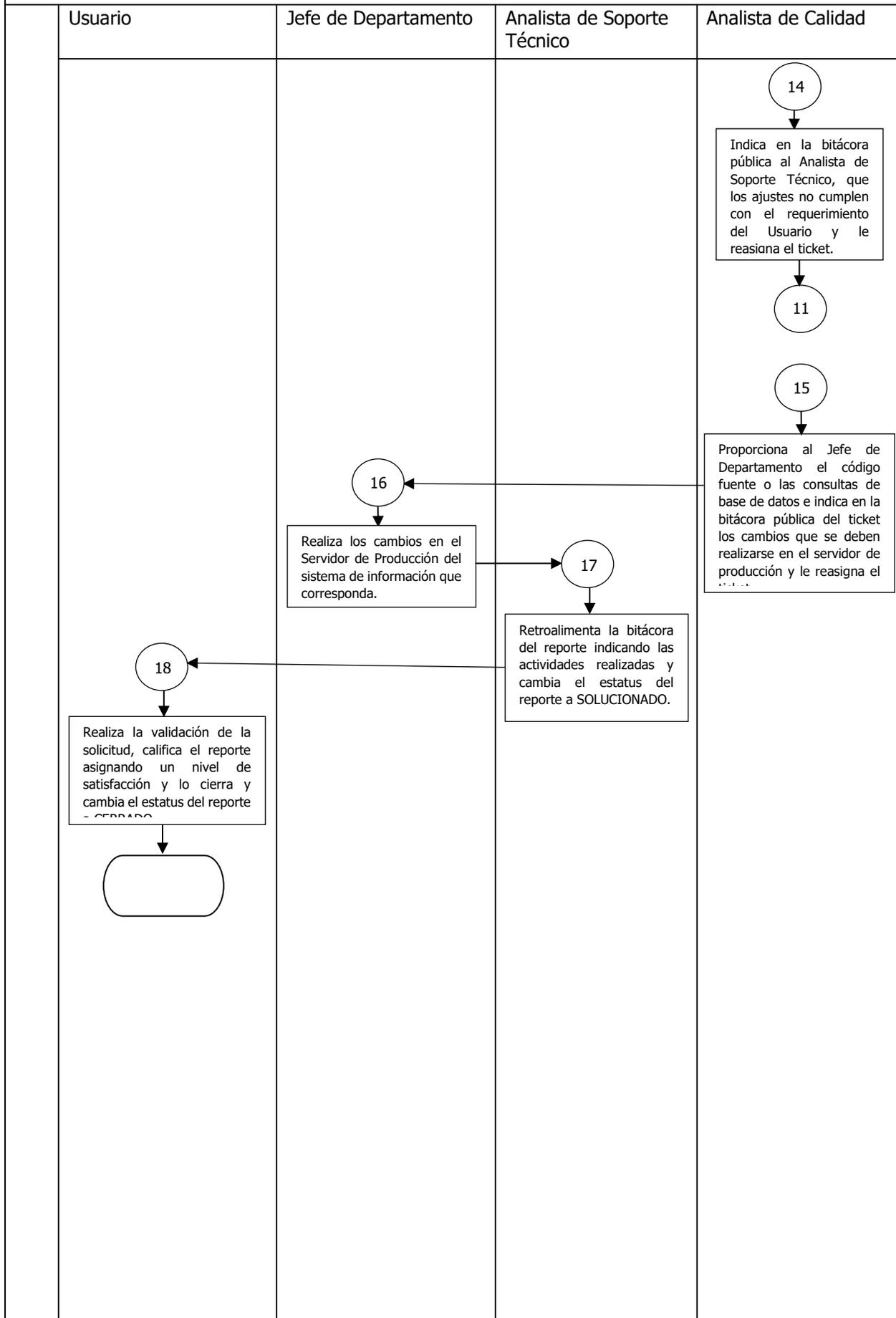




Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.

	Usuario	Jefe de Departamento	Analista de Soporte Técnico	Analista de Calidad
			<p data-bbox="966 273 1039 336">10</p> <p data-bbox="876 367 1144 535">Determina junto con el Jefe de Departamento un tiempo estimado de atención e informan al Usuario a través de la bitácora pública del reporte.</p> <p data-bbox="966 577 1039 640">11</p> <p data-bbox="876 672 1144 829">Realiza las actividades correspondientes en el código, base de datos o estructura general de la aplicación, lo anterior, en un ambiente de desarrollo.</p> <p data-bbox="966 861 1039 924">12</p> <p data-bbox="876 955 1144 1144">Proporciona los cambios realizados al Analista de Calidad e indica en la bitácora pública del reporte los cambios que debe realizar en el ambiente de pruebas y le reasigna el ticket.</p>	<p data-bbox="1274 892 1347 955">13</p> <p data-bbox="1185 987 1421 1071">Realiza los cambios indicados y realiza pruebas de validación.</p> <p data-bbox="1185 1134 1396 1207">¿Pruebas exitosas?</p> <p data-bbox="1169 1134 1193 1165">Sí</p> <p data-bbox="1291 1218 1331 1249">No</p> <p data-bbox="1258 1260 1331 1323">14</p> <p data-bbox="1274 1396 1331 1459">15</p>

Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.



Nombre del Procedimiento: Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

Objetivo: Reducir de manera significativa la probabilidad de fallas no planificadas de los bienes informáticos, con el propósito de minimizar el impacto negativo en las operaciones diarias del Organismo a través de la implementación de un programa de mantenimiento preventivo integral y estratégico, que se centrará en la intervención programada y la optimización constante de los equipos

Políticas Aplicables

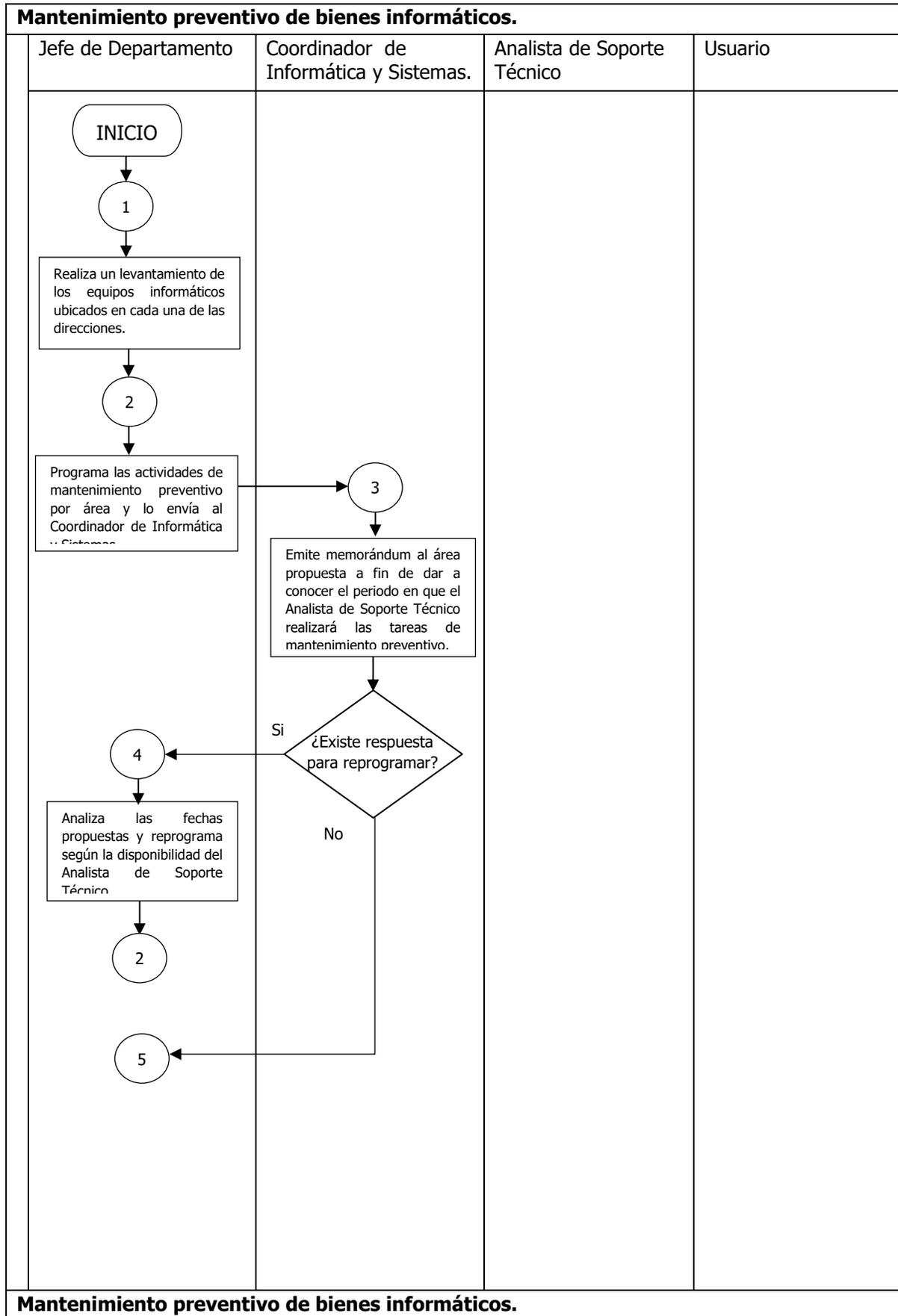
- Este procedimiento aplica a todas aquellas áreas que hacen uso de los bienes informáticos propiedad del Organismo.
- Se entiende por mantenimiento preventivo a la planificación y ejecución periódica de tareas de limpieza y revisión de los equipos, con el propósito de prevenir averías y prolongar su vida útil.
- Los bienes informáticos son los dispositivos electrónicos utilizados para el procesamiento, impresión y transferencia de información (computadoras, impresoras, escáneres, multifuncionales, teléfonos y otros aparatos de comunicación).
- Es responsabilidad de cada uno de los usuarios programar sus actividades al momento que le sea notificada la fecha en la que se dará mantenimiento a su equipo, a fin de no afectar el desarrollo del trabajo ni interferir con las tareas planificadas durante el proceso de mantenimiento. Su cooperación garantiza la continuidad operativa del programa.
- La Coordinación de Informática y Sistemas notificará con anticipación a los titulares de cada Dirección sobre los períodos en los cuales se llevará a cabo el mantenimiento en sus áreas.
- Cuando por cuestiones extraordinarias no fue posible la ejecución del mantenimiento preventivo a algún equipo, el usuario podrá realizar la solicitud de este servicio por medio de un requerimiento en la plataforma de serviciosti.ayst.gob.mx, detallando con claridad la información del equipo, el área y el nombre del resguardatario.
- Es responsabilidad de cada usuario revisar la información recabada en el formato FOR-SUI-001, así como calificar el nivel de satisfacción del servicio en el mismo formato.

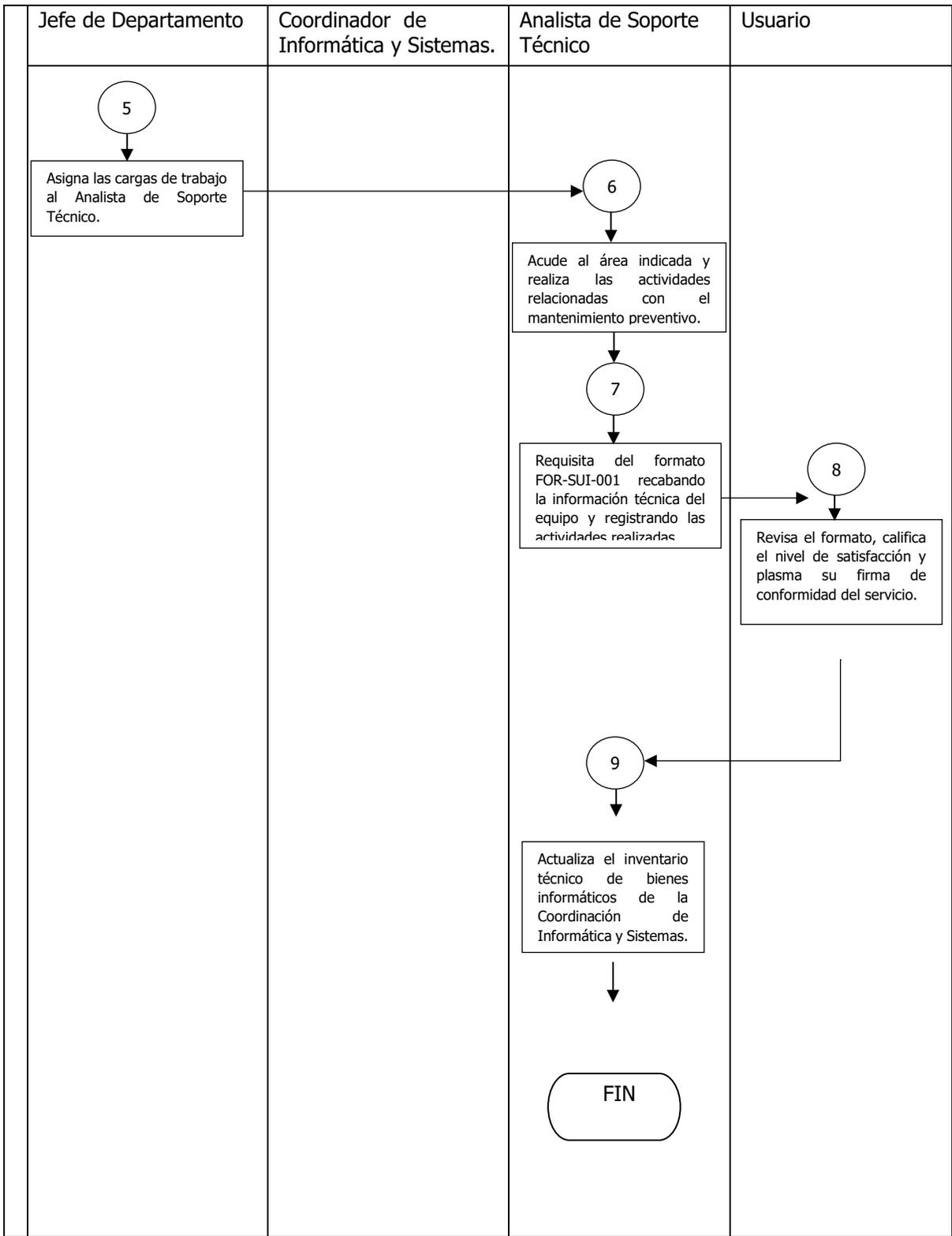
Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Jefe de Departamento	Realiza un levantamiento de los equipos informáticos ubicados en cada una de las direcciones.
2	Jefe de Departamento	Programa las actividades de mantenimiento preventivo por área y lo envía al Coordinador de Informática y Sistemas.
3	Coordinador de Informática y Sistemas	Emite memorándum al área propuesta a fin de dar a conocer el periodo en que el Analista de Soporte Técnico realizará las tareas de mantenimiento preventivo.
		¿Existe respuesta para reprogramar?
4	Jefe de Departamento	Sí: Analiza las fechas propuestas y reprograma según la disponibilidad del Analista de Soporte Técnico.
		Se conecta paso 2.
5	Jefe de Departamento	No: Asigna las cargas de trabajo al Analista de Soporte Técnico.
		Se conecta paso 6.
		Fin
6	Analista de Soporte Técnico	Acude al área indicada y realiza las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo.
7	Analista de Soporte Técnico	Requisita del formato FOR-SUI-001 recabando la información técnica del equipo y registrando las actividades realizadas.
8	Usuario	Revisa el formato, califica el nivel de satisfacción y plasma su firma de conformidad del servicio.
9	Analista de Soporte Técnico	Actualiza el inventario técnico de bienes informáticos de la Coordinación de Informática y Sistemas.
		Fin

Diagrama de flujo:





Nombre del Procedimiento: Desarrollo de sistemas de información.

Objetivo: Crear soluciones informáticas eficientes que satisfagan las necesidades y objetivos del Organismo, a través del diseño, implementación y mantenimiento de sistemas de información que contribuyan a la resolución de problemas específicos y mejoren los procesos existentes dentro de esta institución.

Políticas Aplicables

- Se entiende por sistema de información al conjunto de elementos intangibles, los cuales se encuentran interconectados y coordinados; permiten recopilar, procesar, organizar, almacenar y presentar datos con el propósito de automatizar y agilizar los procesos operativos de cualquier organización, además de contribuir con la toma de decisiones por medio de la transformación de datos en información coherente.
- Todas las áreas del Organismo tendrán la facultad para solicitar el desarrollo de sistemas de información que consideren contribuyan a la mejora y automatización de sus procesos; sin embargo, a través del análisis de viabilidad que realiza la Coordinación de Informática y Sistemas se determinará la procedencia de la solicitud.
- Las solicitudes de nuevos desarrollos y el seguimiento de éstos, se realizarán por medio de una comunicación vía memorándum entre las áreas interesadas y la Coordinación de Informática y Sistemas, indicando los objetivos y procesos beneficiados por medio de la implementación de un sistema de información.
- Una vez terminado el desarrollo del nuevo sistema de información, programa o aplicación, el usuario deberá solicitar a través de la plataforma serviciosti.ayst.gob.mx toda actividad de mantenimiento, mejora o modificación del sistema.
- Es responsabilidad de cada una de las áreas que harán uso de la nueva plataforma informática la validez de la información que será procesada y almacenada en el sistema.
- El ciclo de vida del desarrollo de sistemas contempla las fases de análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implementación, así como el mantenimiento.

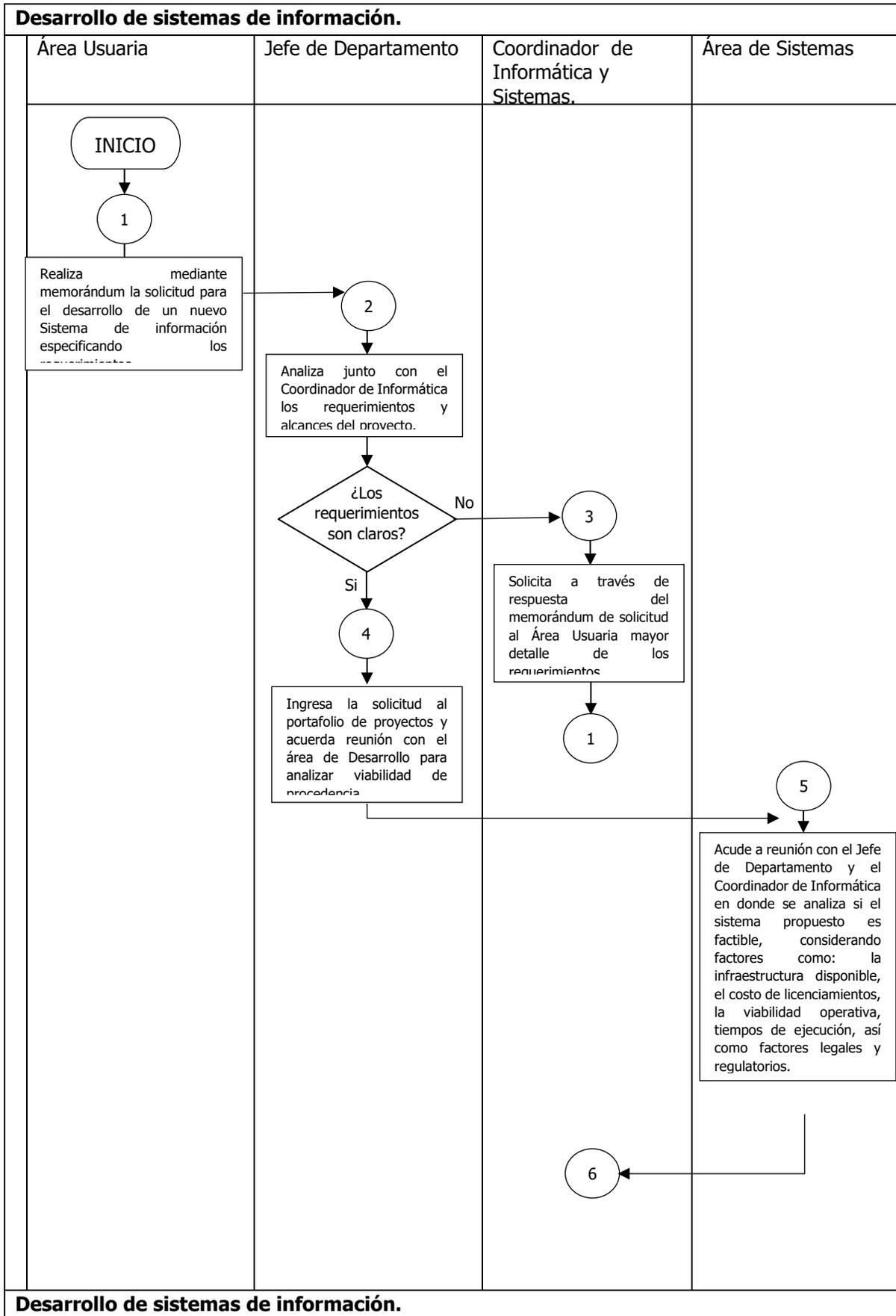
Desarrollo de sistemas de información.

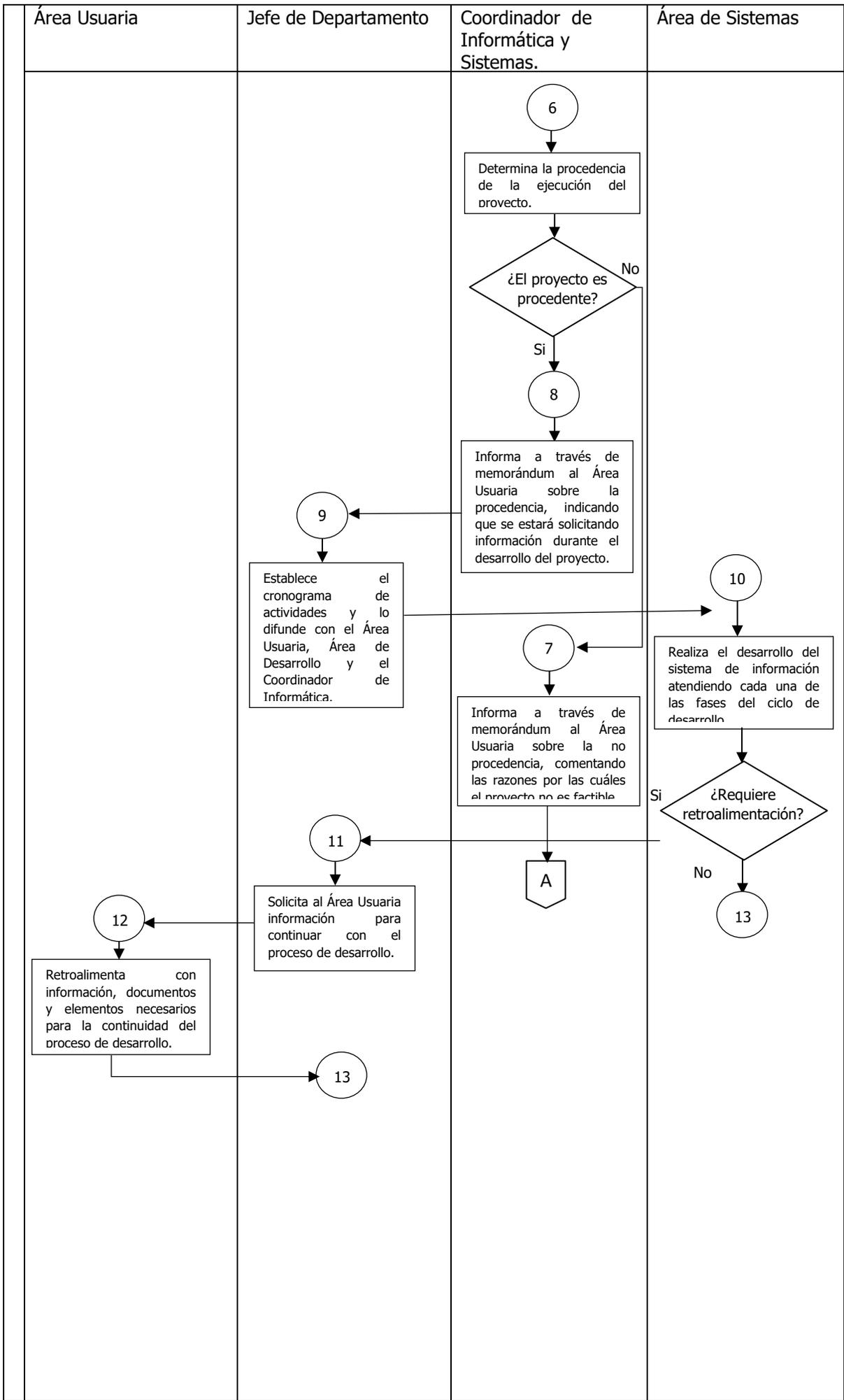
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área Usuaría	Realiza mediante memorándum la solicitud para el desarrollo de un nuevo Sistema de información especificando los requerimientos.
2	Jefe de Departamento	Analiza junto con el Coordinador de Informática los requerimientos y alcances del proyecto.
¿Los requerimientos son claros?		
3	Coordinador de Informática y Sistemas.	No: Solicita a través de respuesta del memorándum de solicitud al Área Usuaría mayor detalle de los requerimientos.
		Se conecta paso 1.
4	Jefe de Departamento	Sí: Ingresa la solicitud al portafolio de proyectos y acuerda reunión con el área de Desarrollo para analizar viabilidad de procedencia.
		Se conecta paso 5.
Fin		
5	Área de Sistemas	Acude a reunión con el Jefe de Departamento y el Coordinador de Informática en donde se analiza si el sistema propuesto es factible, considerando factores como: la infraestructura disponible, el costo de licenciamientos, la viabilidad operativa, tiempos de ejecución, así como factores legales y regulatorios.
6	Coordinador de Informática y Sistemas.	Determina la procedencia de la ejecución del proyecto.
¿El proyecto es procedente?		
7	Coordinador de Informática y Sistemas.	No: Informa a través de memorándum al Área Usuaría sobre la no procedencia, comentando las razones por las cuáles el proyecto no es factible.
		Se conecta paso fin del procedimiento.
8	Coordinador de Informática y Sistemas.	Sí: Informa a través de memorándum al Área Usuaría sobre la procedencia, indicando que se estará solicitando información durante el desarrollo del proyecto.
		Se conecta paso 9.
Fin		
9	Jefe de Departamento	Establece el cronograma de actividades y lo difunde con el Área Usuaría, Área de Desarrollo y el Coordinador de Informática.
10	Área de Sistemas	Realiza el desarrollo del sistema de información atendiendo cada una de las fases del ciclo de desarrollo.
¿Requiere retroalimentación del área usuaria?		
11	Jefe de Departamento	Sí: Solicita al Área Usuaría información para continuar con el proceso de desarrollo.
12	Área Usuaría	Retroalimenta con información, documentos y elementos necesarios para la continuidad del proceso de desarrollo.

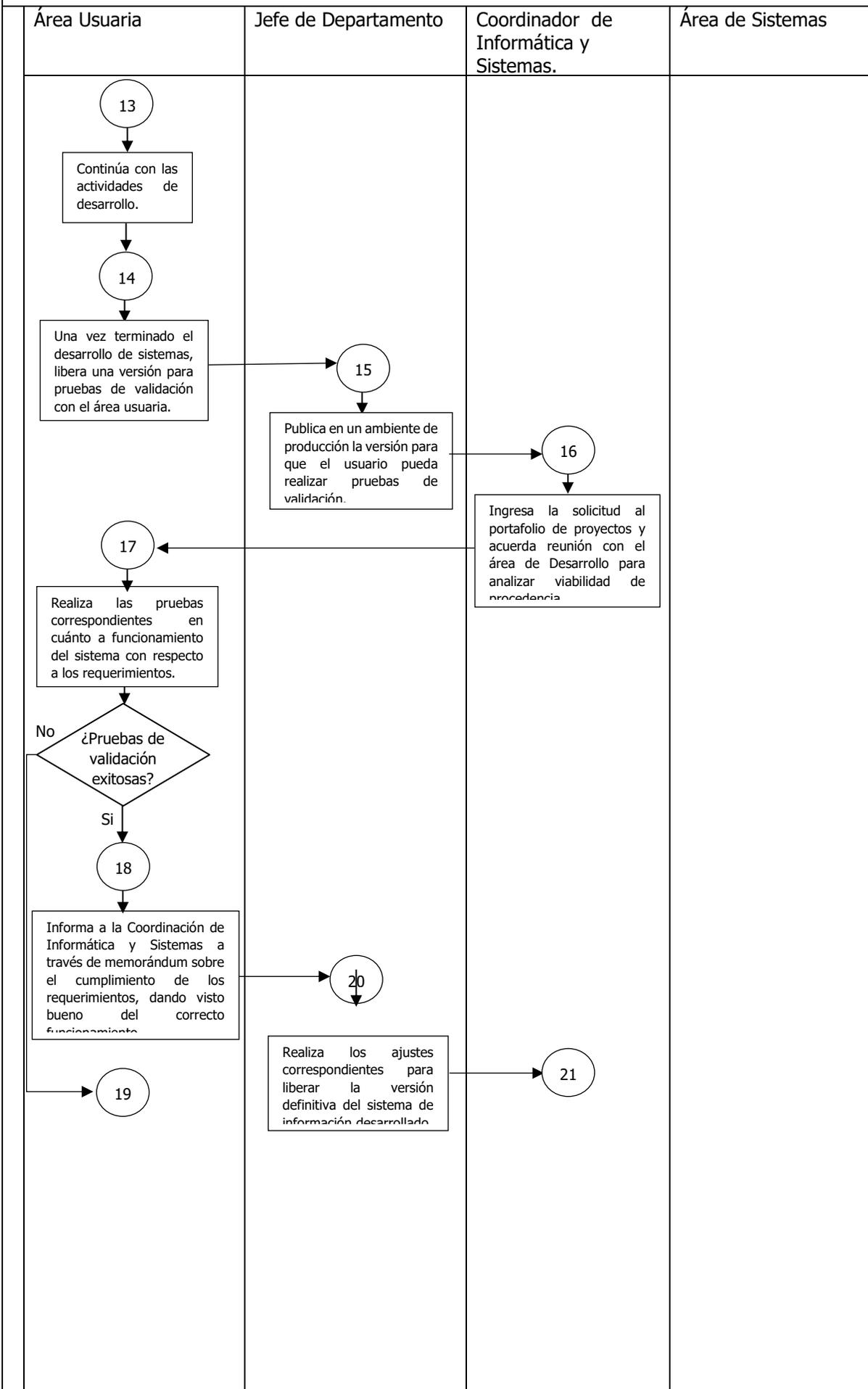
		Se conecta paso 13.
13	Área de Sistemas	No: Continúa con las actividades de desarrollo.
		Se conecta paso 14.
		Fin
14	Área de Sistemas	Una vez terminado el desarrollo de sistemas, libera una versión para pruebas de validación con el área usuaria.
15	Jefe de Departamento	Publica en un ambiente de producción la versión para que el usuario pueda realizar pruebas de validación.
16	Coordinador de Informática y Sistemas.	Informa a través de memorándum la disponibilidad del sistema, enfatizando que la versión liberada deberá de ser utilizada para pruebas de validación.
17	Área Usuaria	Realiza las pruebas correspondientes en cuánto a funcionamiento del sistema con respecto a los requerimientos.
		¿Pruebas de validación exitosas?
18	Área Usuaria	Sí: Informa a la Coordinación de Informática y Sistemas a través de memorándum sobre el cumplimiento de los requerimientos, dando visto bueno del correcto funcionamiento.
		Se conecta paso 20.
19	Área Usuaria	No: Informa a la Coordinación de Informática y Sistemas a través de memorándum sobre las condiciones que impiden el correcto funcionamiento.
		Se conecta paso 14.
		Fin
20	Jefe de Departamento	Realiza los ajustes correspondientes para liberar la versión definitiva del sistema de información desarrollado.
21	Coordinador de Informática y Sistemas.	Emite memorándum indicando que el Coordinación de Informática y Sistemas se encuentra liberado e implementando, indicando la fecha a partir de la cual el sistema podrá ser utilizado de forma productiva.

Diagrama de flujo:





Desarrollo de sistemas de información.



Desarrollo de sistemas de información.

Área Usuaría	Jefe de Departamento	Coordinador de Informática y Sistemas	Área de Sistemas
<pre> graph TD 19((19)) --> Box1[Retroalimenta con información, documentos y elementos necesarios para la continuidad del proceso de desarrollo.] Box1 --> 14((14)) </pre>		<pre> graph TD 21((21)) --> Box2[Emite memorándum indicando que el Sistema de Información se] Box2 --> A{{A}} A --> FIN([FIN]) </pre>	

Subdirección de Gestión y Evaluación.

Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana.

Nombre del Procedimiento: Recepción, turno y seguimiento de peticiones

Objetivo: Registrar y turnar las peticiones ingresadas, a través de la Oficialía de Partes, a las unidades administrativas del Organismo, así como dar seguimiento y verificar la emisión de las respuestas correspondientes.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana recibe, a través de Oficialía de Partes, la documentación dirigida al Organismo de manera física, a través de correo electrónico, correo certificado, mensajería, medios electrónicos o mediante plataformas como Gestión Municipal o Sistema Integral de Atención Ciudadana, la analiza e identifica que contenga los requisitos mínimos requeridos para su atención y la registra en la bitácora de recepción de documentos.
- El Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana envía la correspondencia del día a la Secretaría de Vinculación y Acuerdos, con el fin de que el titular la revise y determine cuál se entrega a las unidades administrativas mediante el Sistema de Control de Gestión y cuál mediante oficio, en ambos casos, el Departamento continúa con el seguimiento correspondiente.
- El Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana registra las peticiones recibidas y las respuestas emitidas con la finalidad de llevar el control de la atención brindada por las unidades administrativas.

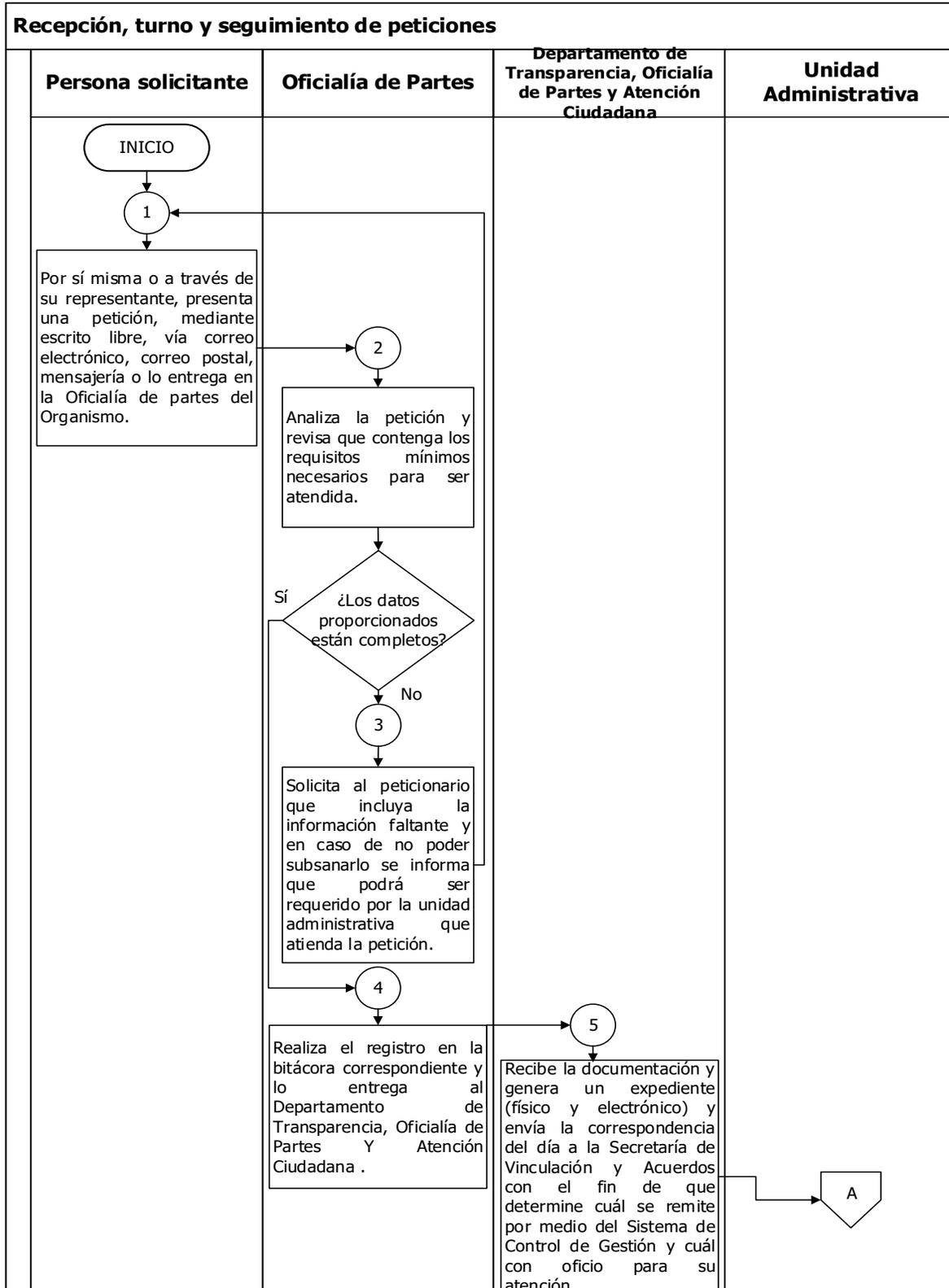
Recepción, turno y seguimiento de peticiones

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1.	Persona solicitante	Por sí misma o a través de su representante, presenta una petición mediante escrito libre, vía correo electrónico, correo postal, mensajería y lo entrega en la Oficialía de Partes del Organismo.
2.	Oficialía de Partes	Analiza la petición y revisa que contenga los requisitos mínimos necesarios para ser atendida.
¿Los datos proporcionados en la petición son completos?		
3.	Oficialía de Partes	No: Solicita al peticionario que incluya la información faltante y en caso de no poder subsanarlo se informa que podrá ser requerido por la unidad administrativa que atiende la petición.
		Se conecta con el paso 1.
4.	Oficialía de Partes	Sí: Realiza el registro en la bitácora correspondiente y lo entrega al Departamento de Transparencia, Oficialía de partes y Atención Ciudadana.
		Se conecta con el paso 5.
fin		
5.	Oficialía de Partes	Recibe la documentación y genera un expediente de control (físico y electrónico) y envía la correspondencia del día a la Secretaría de Vinculación y Acuerdos con el fin de que determine cuál se remite por el Sistema de Control de Gestión y cuál con oficio para su atención.
6.	Unidad administrativa	Recibe el turno de la petición a través del Sistema de Control de Gestión con la documentación ingresada y determina si es necesario emitir una respuesta.
¿Es necesario emitir respuesta?		
7.	Unidad administrativa	No: Toma conocimiento de la información.
		Se conecta con el paso 10.
8.	Unidad administrativa	Sí: Realiza las gestiones necesarias para emitir una respuesta dentro de los diez días posteriores a la recepción de la petición.
		Se conecta con el paso 9
fin		

1.	Unidad administrativa	Notifica, a través de los medios proporcionados, la respuesta al peticionario.
2.	Unidad administrativa	Registra la atención brindada al turno y, en su caso, anexa la documentación correspondiente dentro del Sistema de Control de Gestión.
3.	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Verifica la información registrada por la unidad administrativa en el turno del expediente dentro del Sistema de Control de Gestión y determina si ha sido atendido.
¿La petición ha sido atendida?		
4.	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	No: Notifica a la Unidad Administrativa para que registre la información correcta en el Sistema.
		Se conecta con el paso 10
5.	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Sí: Da por atendido el turno y realiza el cierre del expediente de la petición.
		Se conecta con el paso FIN.
Fin		

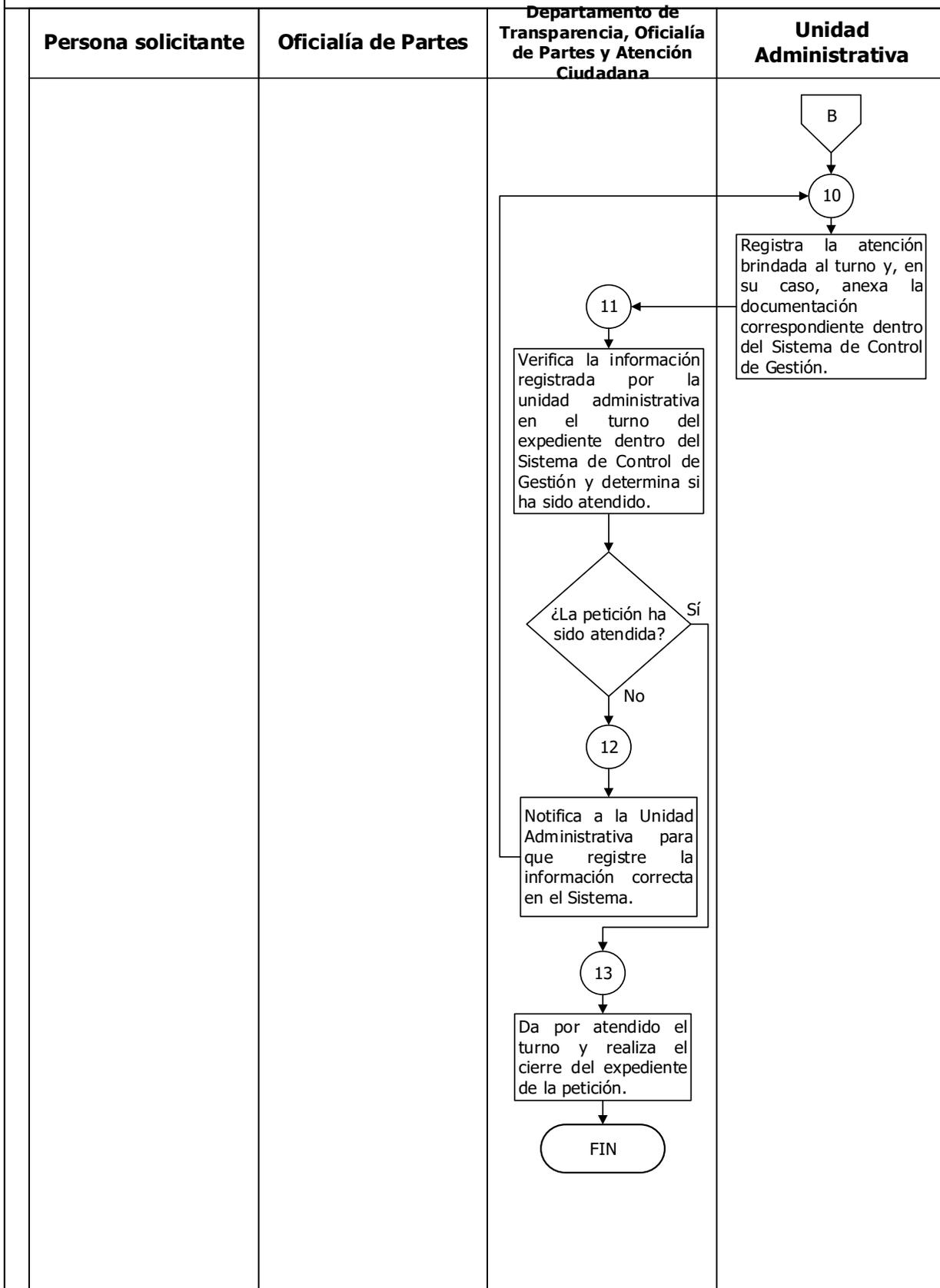
Diagrama de flujo.



Recepción, turno y seguimiento de peticiones

Persona solicitante	Oficialía de Partes	Departamento de Transparencia, Oficialía de partes y Atención Ciudadana	Unidad Administrativa
			<pre> graph TD A{{A}} --> 6((6)) 6 --> P1[Recibe el turno de la petición a través del Sistema de Control de Gestión con la documentación ingresada y determina si es necesario emitir una respuesta.] P1 --> D{¿Es necesario emitir respuesta?} D -- Sí --> 7((7)) D -- No --> 8((8)) 7 --> P2[Toma conocimiento de la información.] P2 --> 8 8 --> P3[Realiza las gestiones necesarias para emitir una respuesta dentro de los diez días posteriores a la recepción de la petición.] P3 --> 9((9)) 9 --> P4[Notifica, a través de los medios proporcionados, la respuesta al peticionario.] P4 --> B{{B}} </pre>

Recepción, turno y seguimiento de peticiones.



Nombre del procedimiento: Actualización de las obligaciones de transparencia común y específica

Objetivo: Poner a disposición de los particulares de manera permanente y actualizada las obligaciones de transparencia de los artículos 92, 93 y 94 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipio.

Políticas Aplicables

- Es obligación del Organismo poner a disposición de los particulares la información de su competencia y que se señala en el Título Quinto de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- La información publicada debe ser veraz, confiable, oportuna, congruente, integral, actualizada, accesible, comprensible y verificable.
- Es obligación del Organismo, como sujeto obligado, publicar y mantener actualizada la información relativa a las obligaciones de transparencia de conformidad con lo establecido en los Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción XI del artículo 20 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.
- Para la distribución de la publicación de la información y de su periodicidad, se debe de atender lo referido en las Tablas de aplicabilidad y de actualización y de conservación.
- Las unidades administrativas deberán publicar, actualizar y/o validar la información de las obligaciones de transparencia de conformidad con las facultades, competencias, funciones y atribuciones conferidas.
- El Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana, como administrador del sistema informático (Ipomex), es responsable de supervisar que la publicación y actualización de las obligaciones de transparencia que realicen las unidades administrativas cumpla con los criterios establecidos en los lineamientos.

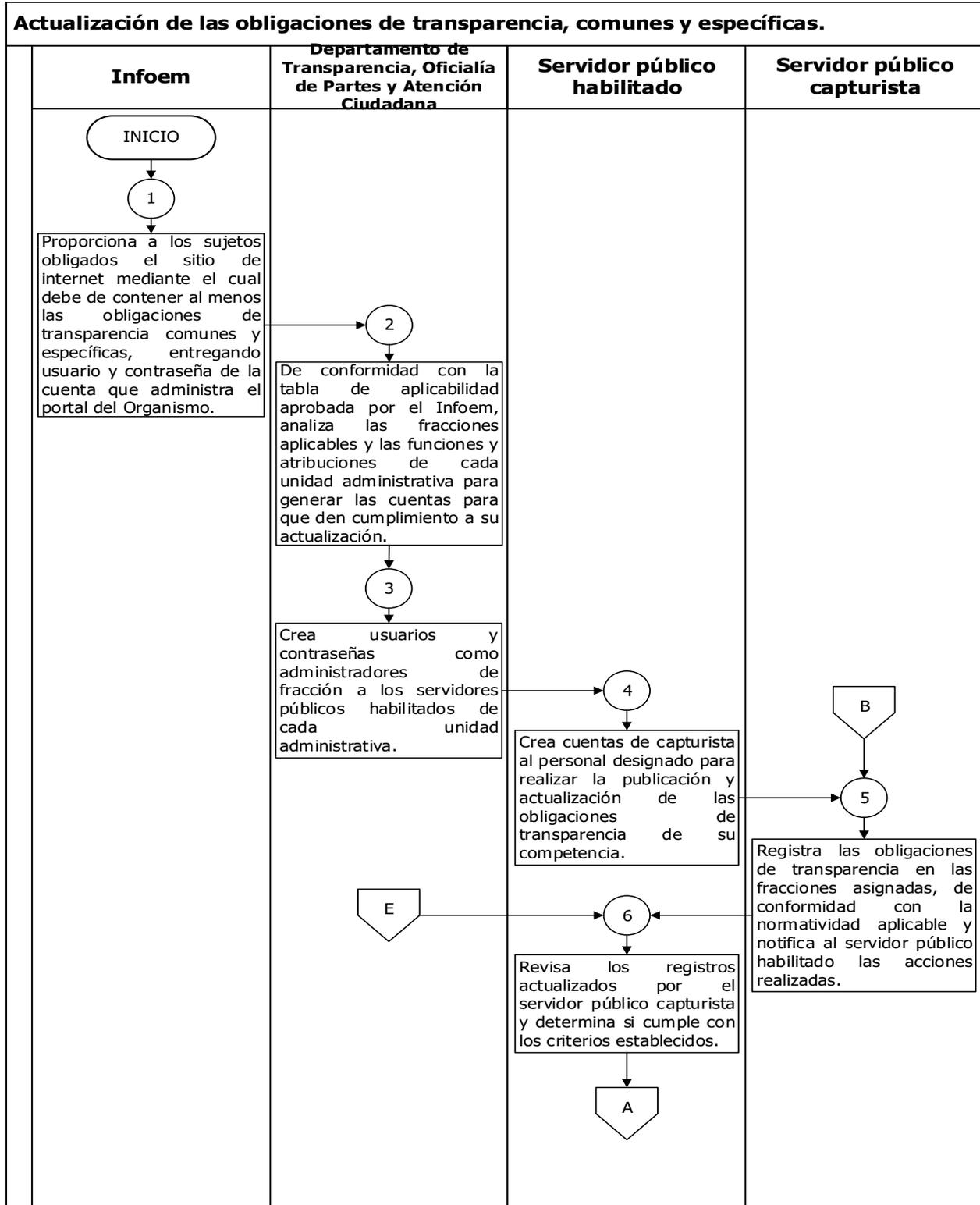
Actualización de las obligaciones de transparencia común y específica

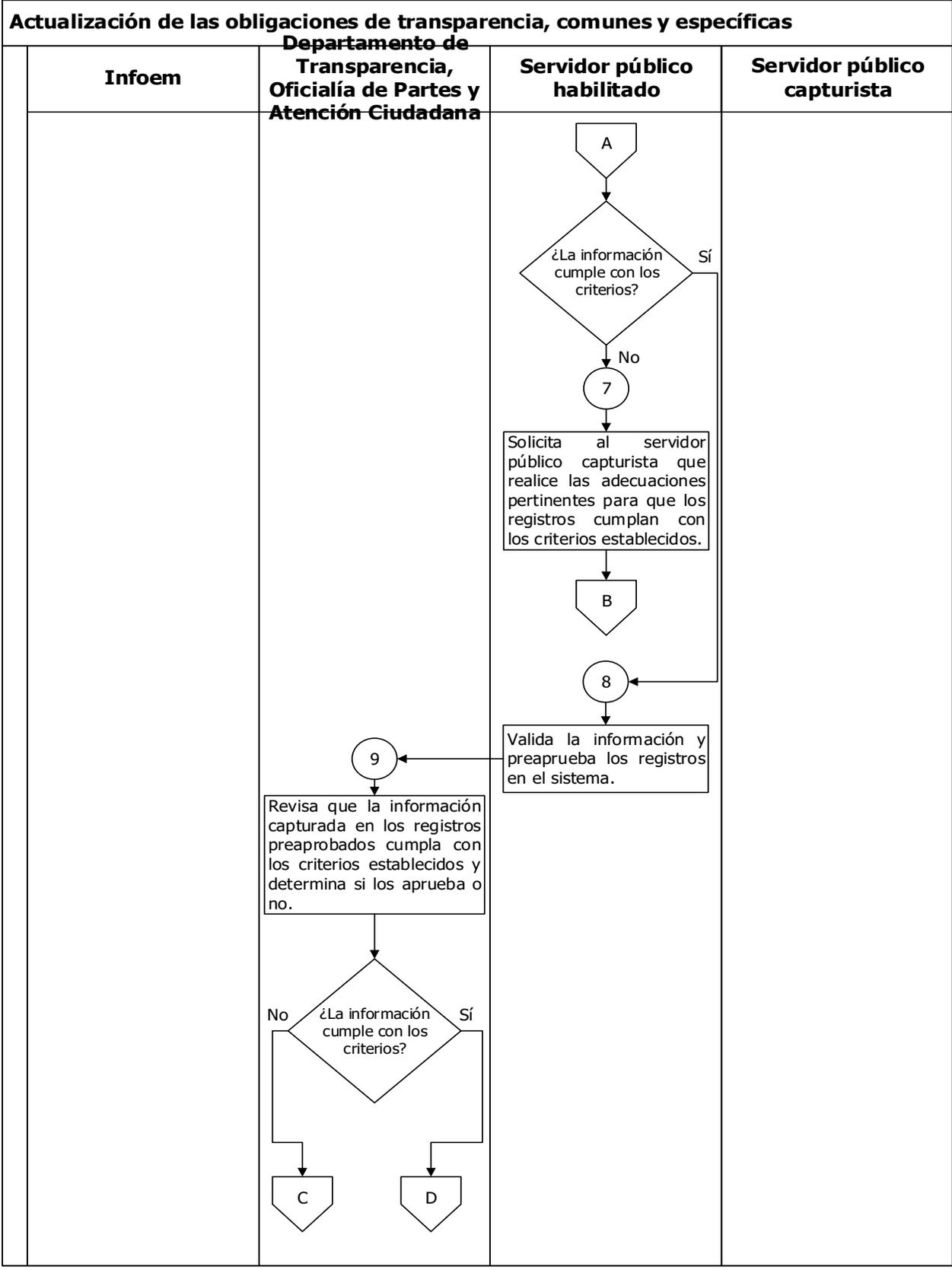
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Infoem	Proporciona a los sujetos obligados el sitio de internet mediante el cual debe de contener al menos las obligaciones de transparencia comunes y específicas, entregando usuario y contraseña de la cuenta que administra el portal del Organismo.
2	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	De conformidad con la tabla de aplicabilidad aprobada por el Infoem, analiza las fracciones aplicables y las funciones y atribuciones de cada unidad administrativa para generar las cuentas para que den cumplimiento a su actualización.
3	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Crea usuarios y contraseñas como administradores de fracción a los servidores públicos habilitados de cada unidad administrativa.
4	Servidor público habilitado	Crea cuentas de capturista al personal designado para realizar la publicación y actualización de las obligaciones de transparencia de su competencia.
5	Servidor público capturista	Registra las obligaciones de transparencia en las fracciones asignadas, de conformidad con la normatividad aplicable y notifica al servidor público habilitado las acciones realizadas.
6	Servidor público Habilitado	Revisa los registros actualizados por el servidor público capturista y determina si cumple con los criterios establecidos.
¿La información cumple con los criterios?		
7	Servidor Público Habilitado	No: Solicita al servidor público capturista que realice las adecuaciones pertinentes para que los registros cumplan con los criterios establecidos.
		Se conecta con el paso 5.
8		Sí: Valida la información y preaprueba los registros en el sistema.
		Se conecta con el paso 9.
Fin		

9	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Revisa que la información capturada en los registros pre aprobados cumpla con los criterios establecidos y determina si los aprueba o no.
¿La información cumple con los criterios?		
10	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	No: Solicita al servidor público habilitado que realice las adecuaciones pertinentes para que los registros cumplan con los criterios establecidos.
11		Se conecta con el paso 6.
		Sí: Valida la información y aprueba los registros en el sistema para que queden visibles en la página pública.
		Se conecta con el paso 12
Fin		
12	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Lleva a cabo el registro respectivo de la actualización realizada.
Fin		

Diagrama de flujo.





Actualización de las obligaciones de transparencia, comunes y específicas.			
Infoem	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Servidor público habilitado	Servidor público capturista
	<pre> graph TD C{{C}} --> 10((10)) 10 --> P1[Solicita al servidor público habilitado que realice las adecuaciones pertinentes para que los registros cumplan con los criterios establecidos.] P1 --> E{{E}} E --> D{{D}} D --> 11((11)) 11 --> P2[Valida la información y aprueba los registros en el sistema para que queden visibles en la página pública.] P2 --> 12((12)) 12 --> P3[Realiza el registro respectivo de la actualización realizada.] P3 --> FIN([FIN]) </pre>		

Nombre del procedimiento: Recepción telefónica de los reportes por fallas en los servicios para su captura en el sistema y su atención correspondiente.

Objetivo: recibir vía telefónica el reporte por fallas en los servicios que brinda el Organismo y capturar en el Sistema la información proporcionada por el usuario para que pueda ser atendido por las áreas correspondientes.

Políticas Aplicables

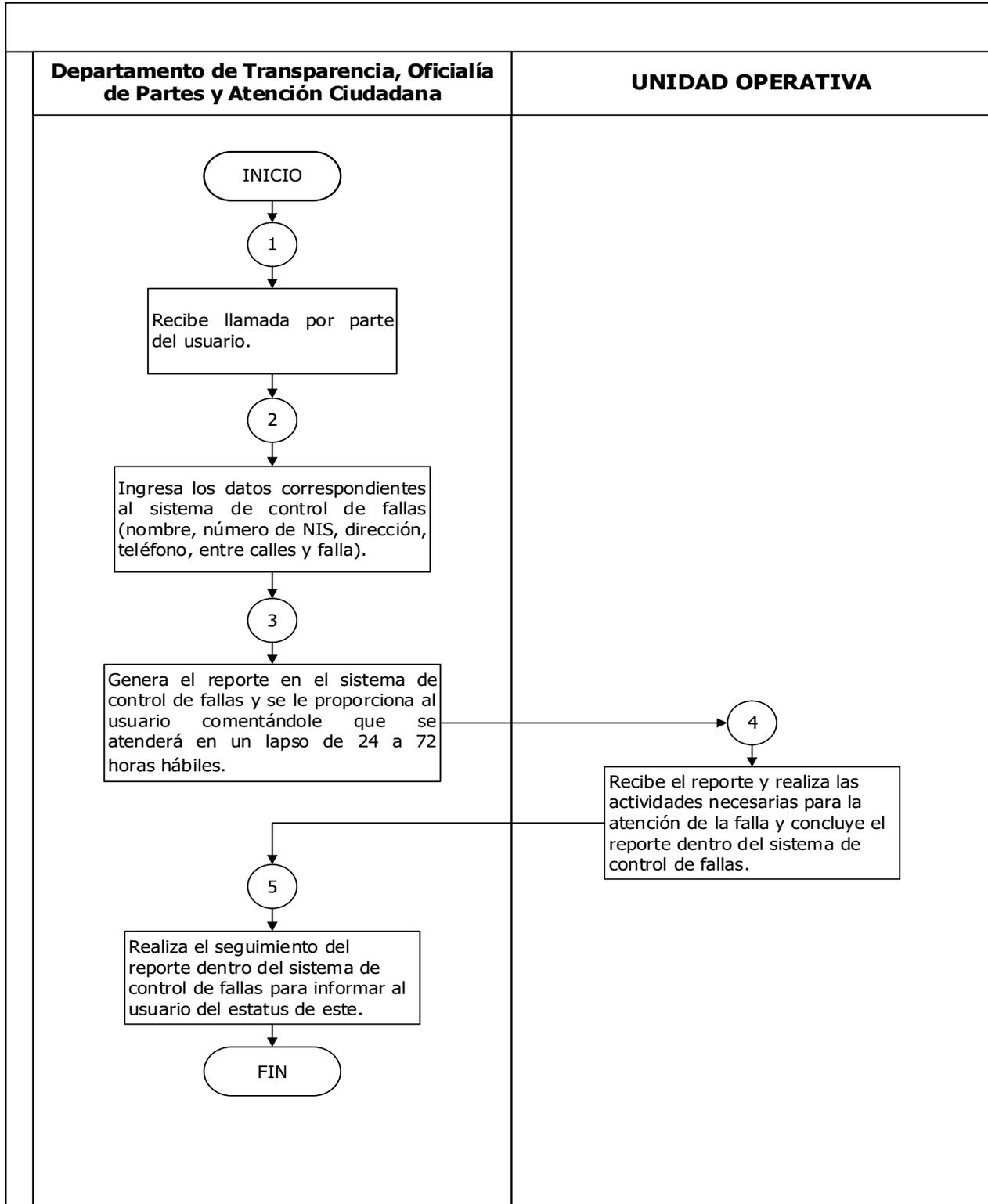
- Cuando existen fallas en los servicios que proporciona este Organismo como: falta de agua, poca presión, toma tapada, solicitud de pipas, coladeras rotas, sin tapa, fugas de agua o drenaje, recoger escombros, bacheo, drenaje tapado, agua sucia, tomas clandestinas, hundimientos, desazolves.
- Este procedimiento aplica a todas aquellas áreas que intervienen en los servicios de agua potable y saneamiento.
- Se considera desde la solicitud del usuario vía telefónica hasta la atención del reporte por las áreas correspondientes.
- Es responsabilidad de cada una de las áreas operativas informar a esta unidad sobre cualquier falla en los servicios de agua potable y saneamiento que se identifique en las zonas pertenecientes al municipio de Toluca.
- Se revisa el estatus que guarda el reporte mediante el sistema de control de fallas.

Recepción telefónica de los reportes por fallas en los servicios para su captura en el sistema y su atención correspondiente

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1		Recibe llamada por parte del usuario.
2	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Ingresa los datos correspondientes al sistema de control de fallas (nombre, número de NIS, dirección, teléfono, entre calles y falla).
3	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Genera el reporte en el sistema de control de fallas y se le proporciona al usuario comentándole que se atenderá en un lapso de 24 a 72 horas hábiles.
4	Dirección de Planeación, Construcción y Operación, Dirección De Comercialización y Dirección Jurídica y de Fiscalización	Recibe el reporte y realiza las actividades necesarias para la atención de la falla y concluye el reporte dentro del sistema de control de fallas.
5	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	Realiza el seguimiento del reporte dentro del sistema de control de fallas para informar al usuario del estatus de este.

Diagrama de flujo:



Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad.

Nombre del Procedimiento: Elaboración del Presupuesto de Egresos

Objetivo: Establecer los lineamientos para integrar en tiempo y forma los formatos institucionales del Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) que dan cause al Programa Anual en todas las fases del Presupuesto de Egresos Municipal.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento es aplicable a las áreas del Organismo que, de acuerdo con sus funciones, programan sus actividades en los formatos designados para este fin por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) que se enfocan a la ejecución del presupuesto y deben presentar sus reportes de avances para verificar la efectividad de lo plasmado en el Programa Anual.
- Se otorgan asesorías con la finalidad de disipar las dudas que presentan los enlaces de las áreas usuarias que llevan a cabo la captura de información para la integración del Programa Anual de Egresos.
- Solamente el Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad del Organismo, está facultado para capturar la información que integra el Programa Anual en el Sistema de Contabilidad Gubernamental, a través de los mecanismos digitales que envían las áreas que integran el mismo por medio de los enlaces de estas.

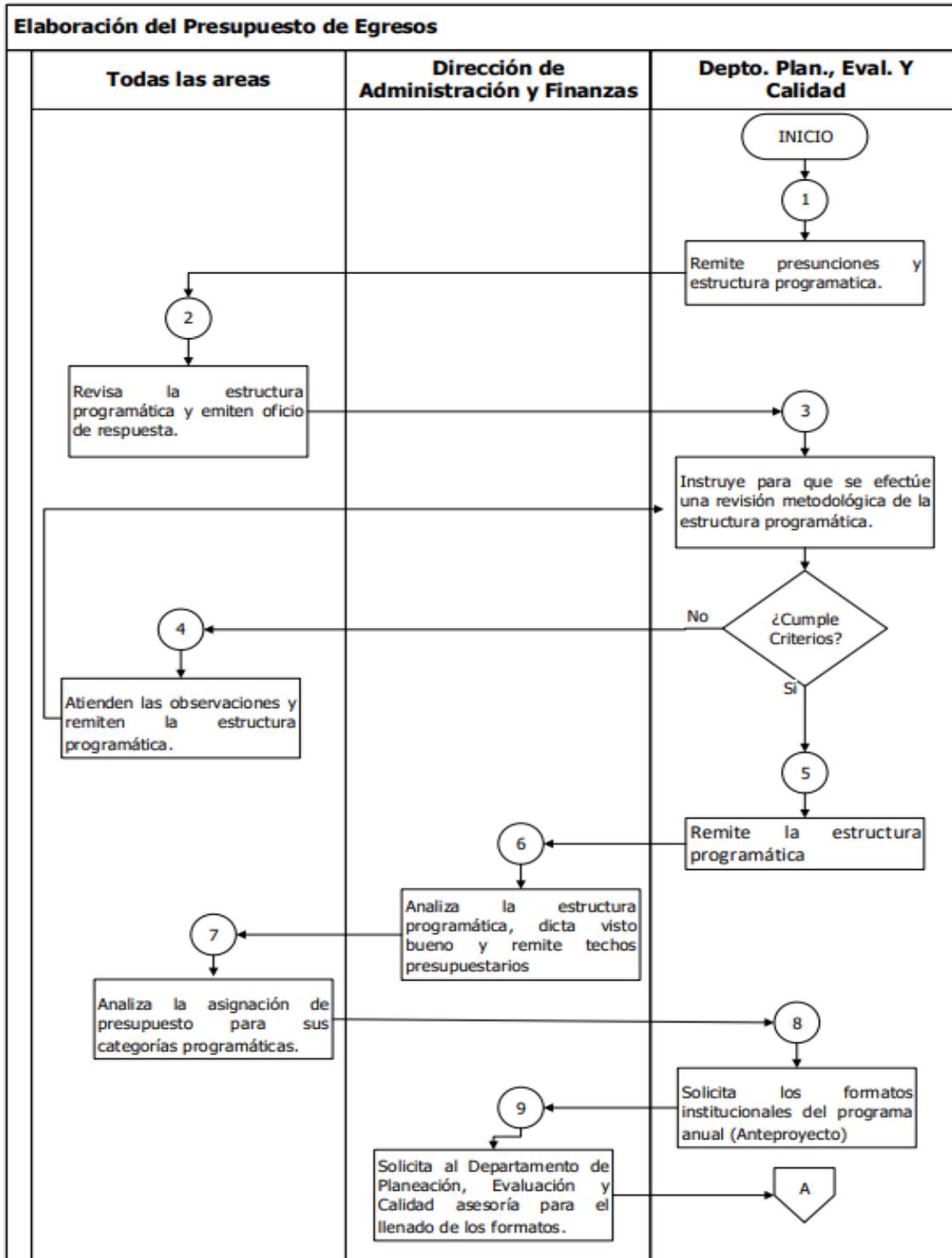
Elaboración del Presupuesto de Egresos.

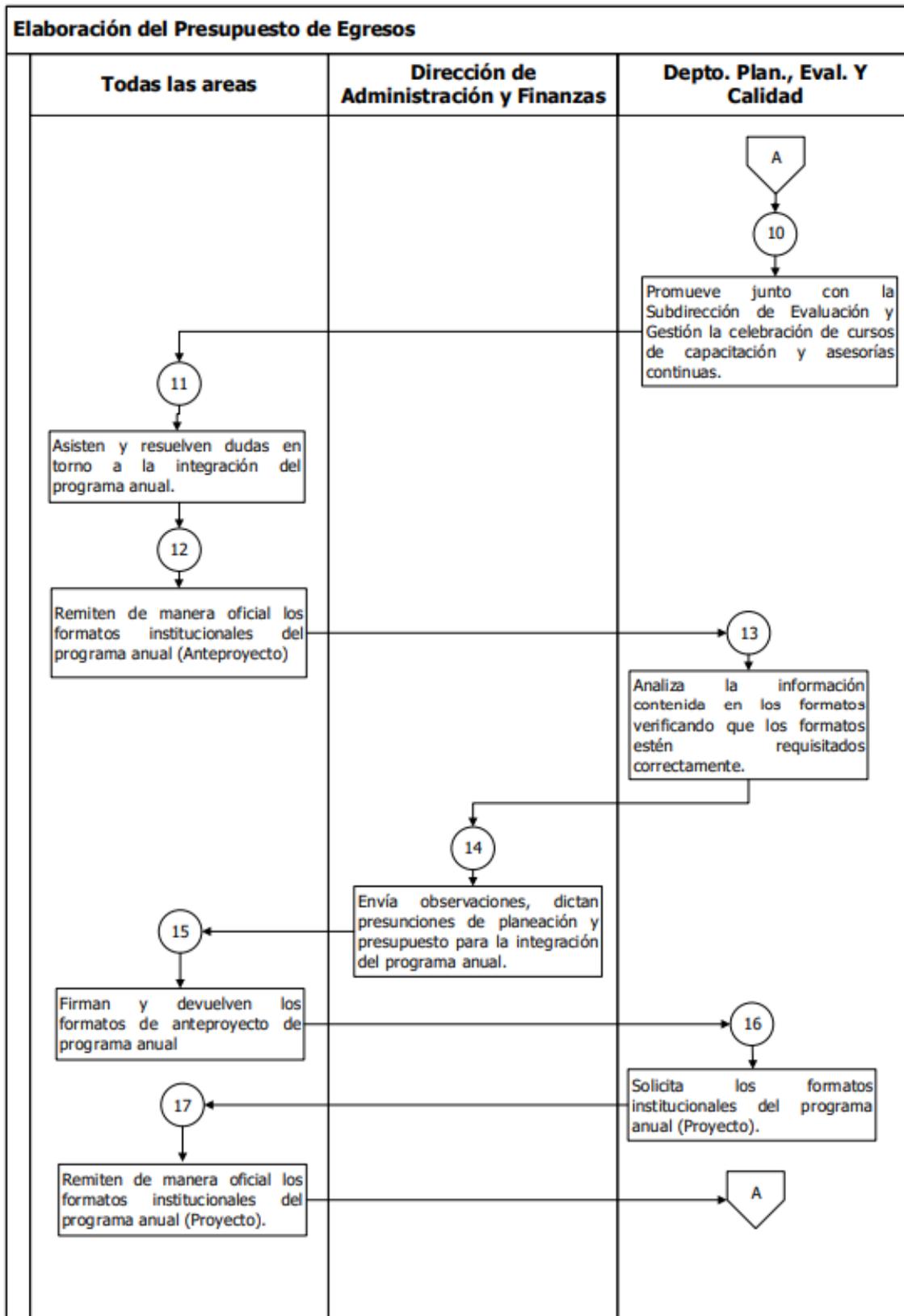
Descriptivo:

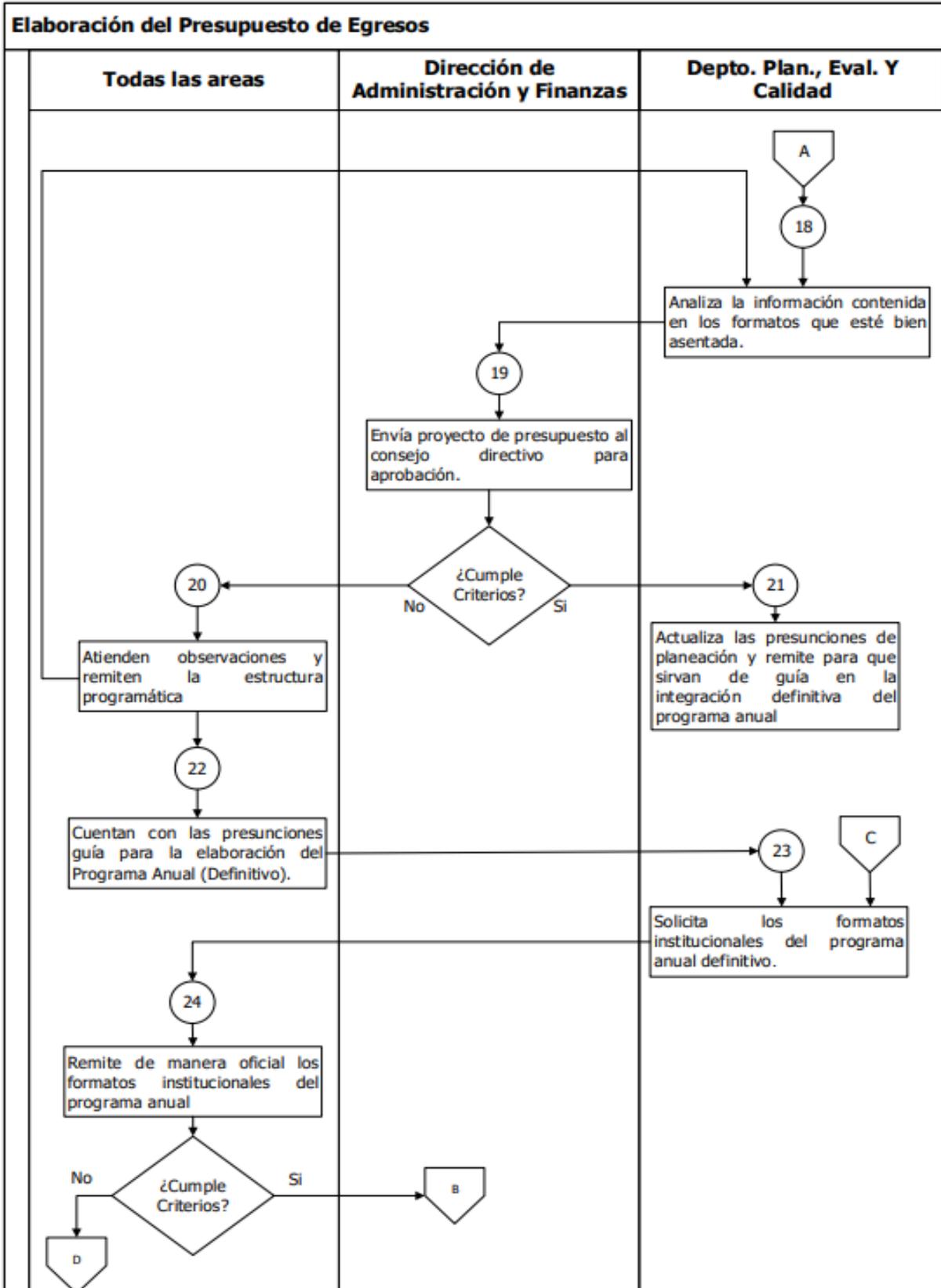
No.	Responsable	Actividad
1	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Remite presunciones de planeación y estructura programática.
2	Dependencias Generales	Revisan la estructura programática y emiten oficio de respuesta.
3	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Instruye para que se efectúe una revisión metodológica de la estructura programática.
		¿Cumple criterios?
4	Dependencias Generales	No. Atienden las observaciones y remiten la estructura programática. Se conecta con paso 3.
5	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Sí. Remite la estructura programática. Se conecta con paso 6.
		fin
6	Dirección de Administración y Finanzas	Analiza la estructura programática, dicta visto bueno y remite techos presupuestales.
7	Dependencias Generales	Analizan asignación de presupuesto para sus categorías programáticas.
8	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Solicita los formatos institucionales del programa anual (Anteproyecto).
9	Dependencias Generales	Solicitan al Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad asesoría para el llenado de los formatos.
10	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Promueve junto con la Subdirección de Evaluación y Gestión la celebración de cursos de capacitación y asesorías continuas.
11	Dependencias Generales	Asisten y resuelven dudas en torno a la integración del programa anual.
12	Dependencias Generales	Remite de manera oficial los formatos institucionales del programa anual (Anteproyecto).
13	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Analiza la información contenida en los formatos verificando que los formatos estén requisitados correctamente.
14	Dirección de Administración y Finanzas	Envía observaciones, dictan presunciones de planeación y presupuesto para la integración del programa anual.
15	Dependencias Generales	Firman y devuelven los formatos de anteproyecto de programa anual.

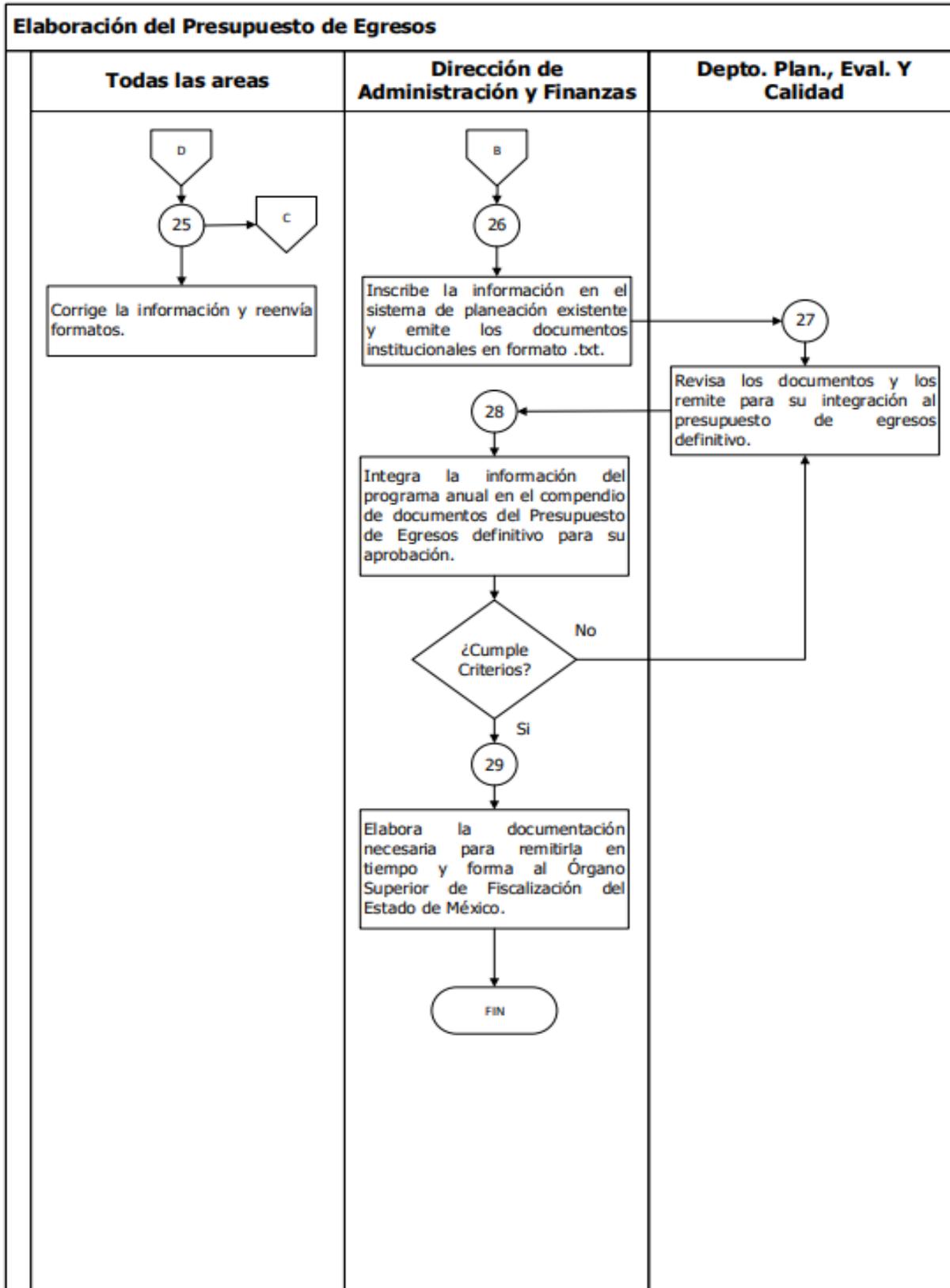
16	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Solicita los formatos institucionales del programa anual (Proyecto).
17	Dependencias Generales	Remiten de manera oficial los formatos institucionales del programa anual (Proyecto).
18	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Analizan la información contenida en los formatos que esté bien asentada.
19	Dirección de Administración y Finanzas	Envía Proyecto de Presupuesto al consejo directivo para aprobación.
		¿Consejo Directivo aprueba proyecto de presupuesto?
20	Dependencias Generales	No. Atienden las observaciones y remiten la estructura programática.
		Se conecta con paso 18.
21	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Sí. Actualiza las presunciones de planeación y remite para que sirvan de guía en la integración definitiva del programa anual.
		Se conecta con paso 21.
		fin
22	Dependencias Generales	Cuentan con las presunciones guía para elaboración del Programa Anual (Definitivo).
23	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Solicita los formatos institucionales del programa anual definitivo.
24	Dependencias Generales	Remite de manera oficial los formatos institucionales del programa anual (Proyecto).
		¿Cumple criterios?
25	Dependencias Generales	No. Corrige la información y reenvía formatos.
		Se conecta con paso 23.
26	Dirección de Administración y Finanzas	Sí. Inscribe la información en el sistema de planeación existente y emite los documentos institucionales en formato.txt.
		Se conecta paso 27.
		fin
27	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Revisa los documentos y los remite para su integración al presupuesto de egresos definitivo.
28	Dirección de Administración y Finanzas	Integra la información del programa anual en el compendio de documentos del Presupuesto de Egresos definitivo para su aprobación.
		¿El Consejo Directivo aprueba proyecto de presupuesto?
29	Dirección de Administración y Finanzas	No. Se conecta con paso 27.
		Sí Elabora la documentación necesaria para remitirla en tiempo y forma al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
		Fin

Diagrama de flujo:









Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna.

Nombre del Procedimiento: Preparación y desarrollo de las Sesiones del Comité Interno de Mejora Regulatoria

Objetivo: Preparar y difundir, la información y documentación necesaria para el desarrollo de las sesiones del Comité Interno de Mejora Regulatoria, con la intención de ser discutidas y en su caso aprobadas por este órgano colegiado, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones que en materia le asisten al Organismo.

Políticas Aplicables

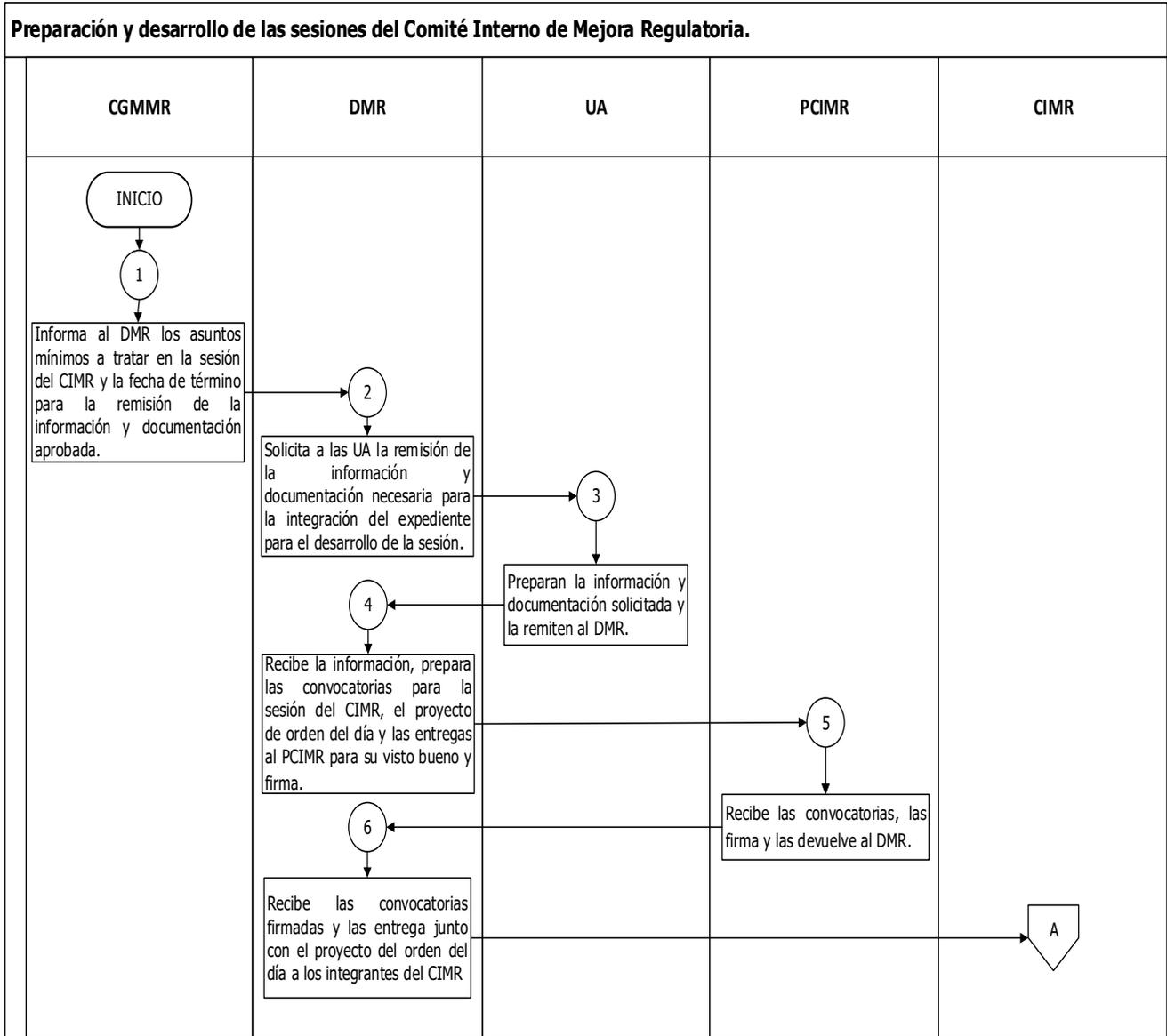
- Promover y vigilar el seguimiento y cumplimiento de las acciones y programas de mejora regulatoria;
- Organizar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité Interno de Mejora Regulatoria;
- Auxiliar en la Identificación de los trámites y servicios que presentan procesos complejos y costosos para disminuir requisitos y tiempos de resolución;
- Coadyuvar en la revisión de aquellas regulaciones cuyos costos superan a sus beneficios, las que han dejado de cumplir con su objetivo o están duplicadas o desactualizadas para eliminarlas; y
- Requerir a las Unidades Administrativas del Organismo, el envío de la información y/o documentación que le compete, para el cumplimiento de sus funciones o para atender a los requerimientos de autoridades en materia de mejora regulatoria y otras, pudiendo establecer el plazo necesario para atenderlos en tiempo forma.

Preparación y desarrollo de las Sesiones del Comité Interno de Mejora Regulatoria.

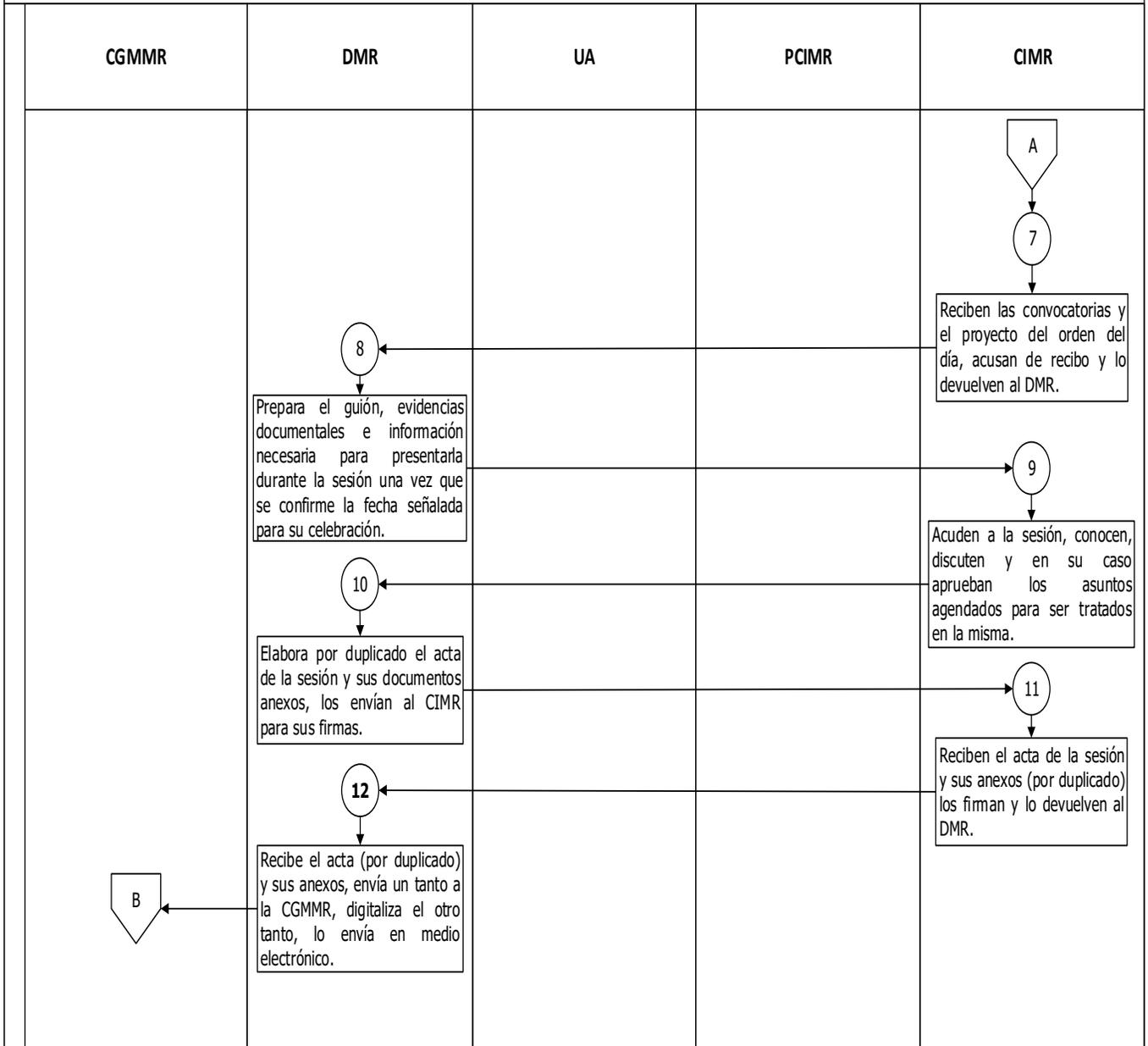
Descriptivo:

N.p	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria (CGMMR).	Informa al DMR los asuntos mínimos a tratar en la sesión del CIMR y la fecha de término para la remisión de la información y documentación aprobada.
2.	Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna (DMR).	Solicita a las UA la remisión de la información y documentación necesaria para la integración del expediente para el desarrollo de la sesión.
3.	Unidades Administrativas del Organismo (UA).	Preparan la información y documentación solicitada y la remiten al DMR .
4.	Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna (DMR).	Recibe la información, prepara las convocatorias para la sesión del CIMR , el proyecto de orden del día y las entregas al PCIMR para su visto bueno y firma.
N.P	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5.	Presidente del Comité Interno de Mejora Regulatoria (PCIMR).	Recibe las convocatorias, las firma y las devuelve al DMR .
6.	Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna (DMR).	Recibe las convocatorias firmadas y las entrega junto con el proyecto del orden del día a los integrantes del CIMR
7.	Comité Interno de Mejora Regulatoria (CIMR).	Reciben las convocatorias y el proyecto del orden del día, acusan de recibo y lo devuelven al DMR .
8.	Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna (DMR).	Prepara el guion, evidencias documentales e información necesaria para presentarla durante la sesión una vez que se confirme la fecha señalada para su celebración.
9.	Comité Interno de Mejora Regulatoria (CIMR).	Acuden a la sesión, conocen, discuten y en su caso aprueban los asuntos agendados para ser tratados en la misma.
10.	Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna (DMR).	Elabora por duplicado el acta de la sesión y sus documentos anexos, los envían al CIMR para sus firmas.
11.	Comité Interno de Mejora Regulatoria (CIMR).	Reciben el acta de la sesión y sus anexos (por duplicado) los firman y lo devuelven al DMR .
12.	Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna (DMR).	Recibe el acta (por duplicado) y sus anexos, envía un tanto a la CGMMR , digitaliza el otro tanto, lo envía en medio electrónico
13.	Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria (CGMMR).	Recibe un ejemplar del acta y sus anexos, toma conocimiento de los acuerdos tomados por el CIMR
		FIN

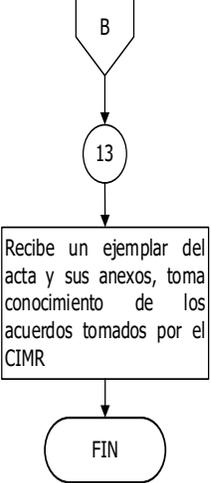
Diagrama de flujo:



Preparación y desarrollo de las sesiones del Comité Interno de Mejora Regulatoria.



Preparación y desarrollo de las sesiones del Comité Interno de Mejora Regulatoria.

CGMMR	DMR	UA	PCIMR	CIMR
 <pre> graph TD B{{B}} --> 13((13)) 13 --> Box[Recibe un ejemplar del acta y sus anexos, toma conocimiento de los acuerdos tomados por el CIMR] Box --> FIN([FIN]) </pre>				

Coordinación de Factibilidades.

Nombre del Procedimiento: Factibilidad de servicio de agua potable y drenaje.

Objetivo: Determinar el otorgamiento del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales/o pluviales a nuevos fraccionamientos, conjuntos habitacionales, comerciales, industriales, mixtos o de otro uso, así como en los casos de ampliación o modificación del uso o destino de inmueble.

Políticas Aplicables

- La Coordinación de Factibilidades junto con las Unidades Operativas de la Dirección de Planeación Construcción y Operación, Dirección de Comercialización y la Dirección Jurídica y de Fiscalización.

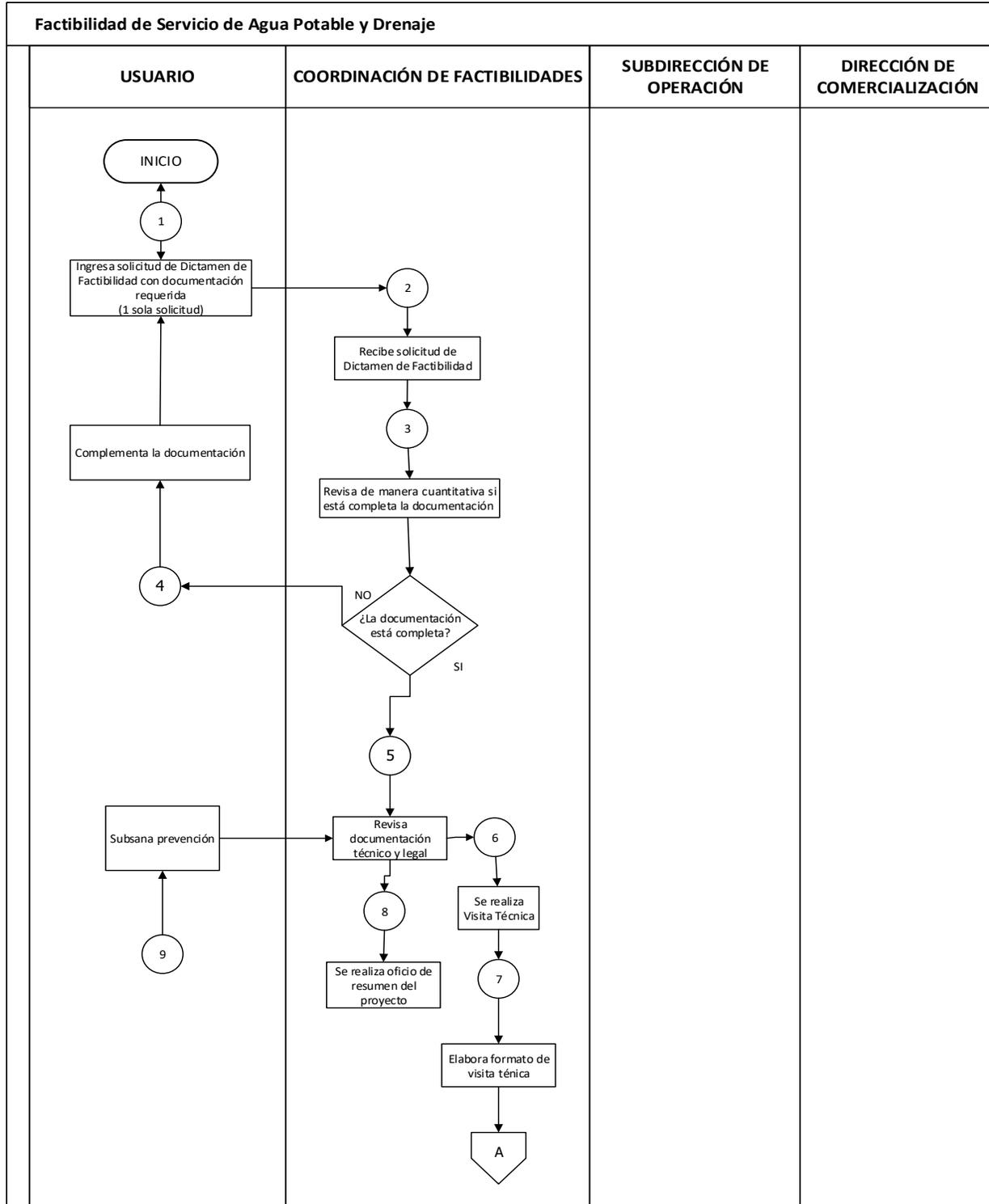
Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje

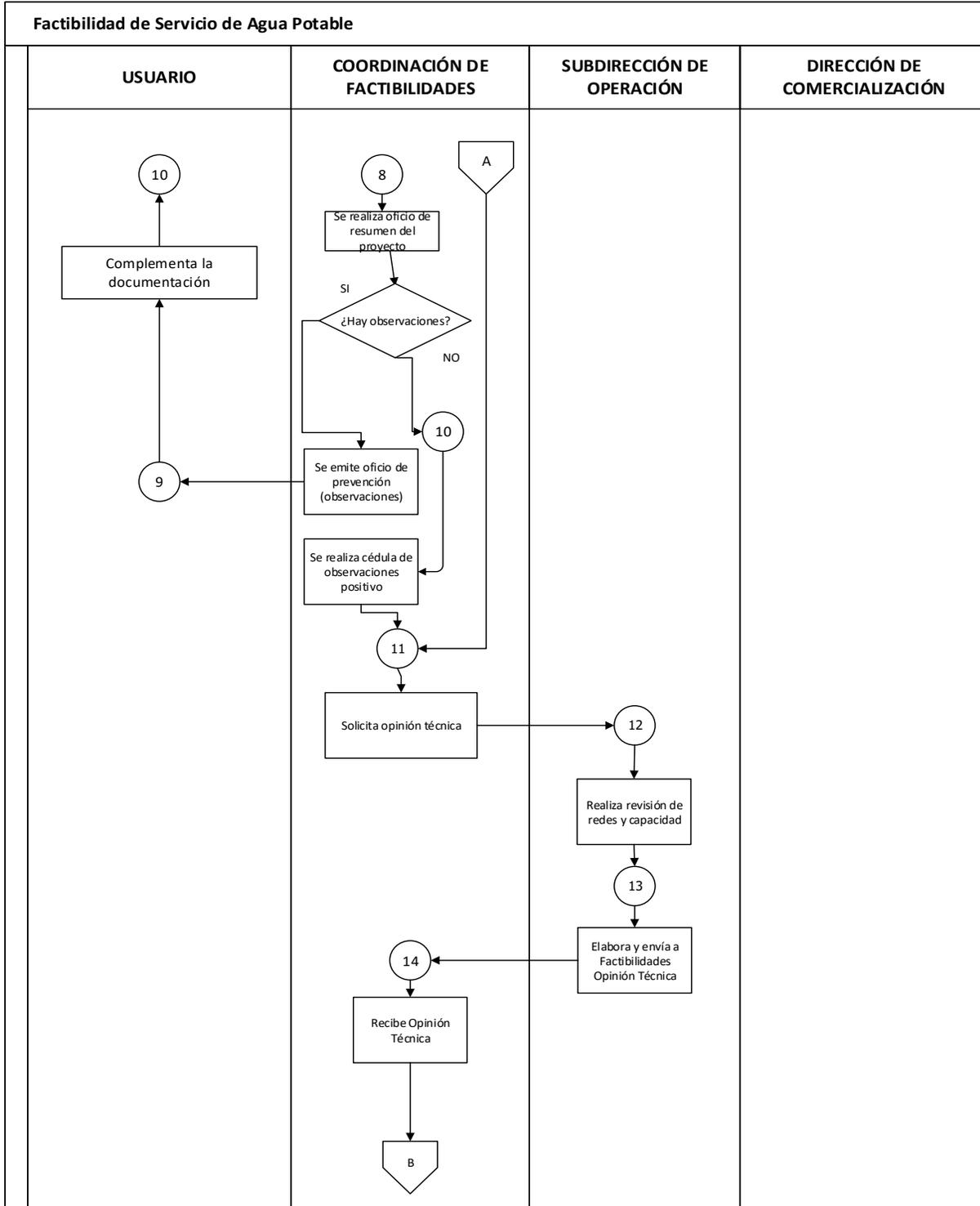
Descriptivo:

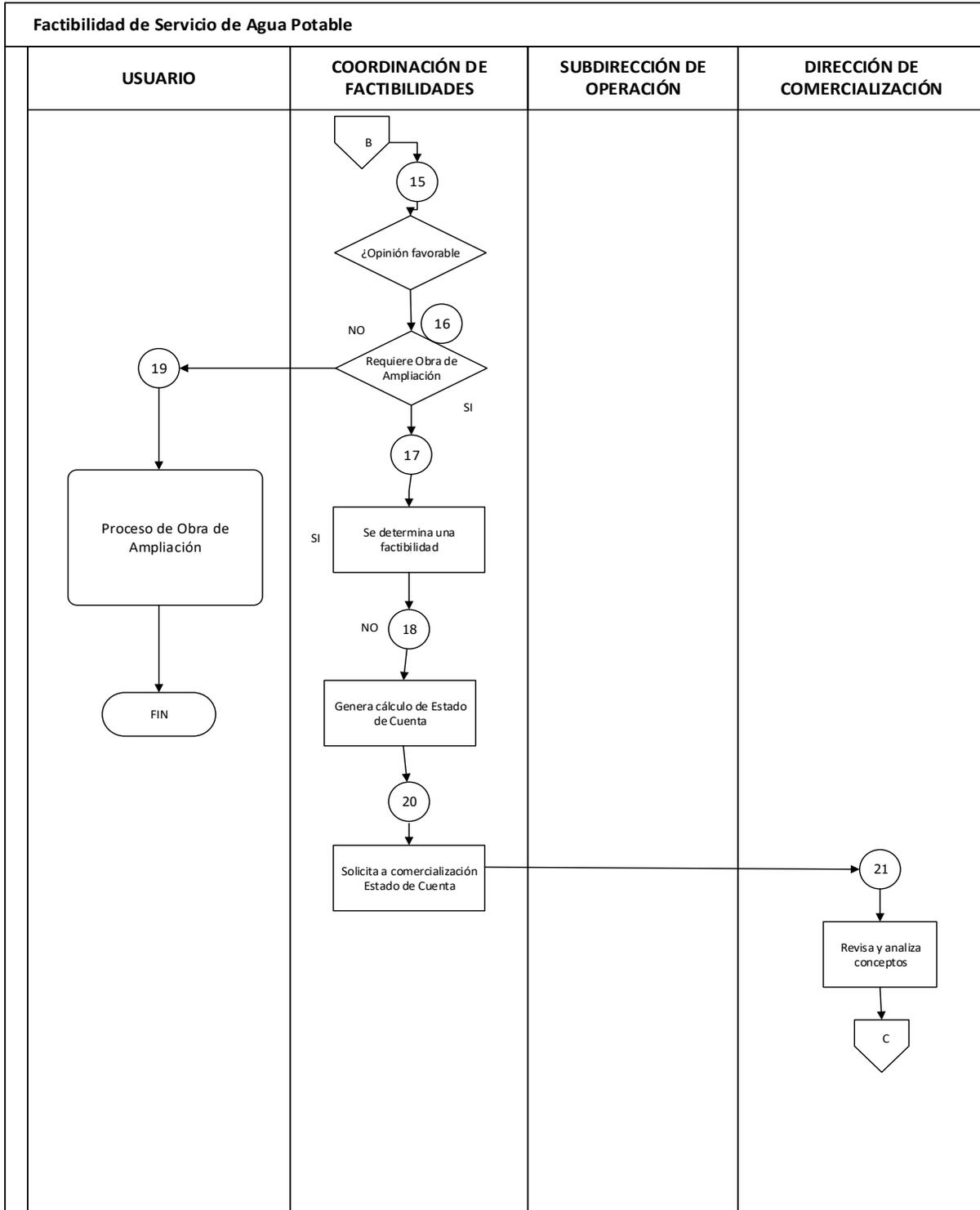
No.	Responsable	Actividad
1	USUARIO	Ingresa solicitud de Dictamen de Factibilidad con documentación requerida (1 sola solicitud)
2	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Recibe solicitud de Dictamen de Factibilidad
3		Revisa de manera cuantitativa si está completa la documentación
		¿La documentación está completa?
4		SI: Revisa documentación técnica y legal
5	USUARIO	NO: Complementa la documentación
6	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Realiza Visita Técnica
7		Elabora formato de visita técnica
8		Se realiza oficio de resumen del proyecto
		¿Hay observaciones?
8		SI: Se realiza cédula de observaciones positivo (SIGUE PASO 11)
9		NO: Se emite oficio de prevención (observaciones)
		Subsana prevención (CONTINUA PASO 10)
10	USUARIO	Ingresa solventaciones
11	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Solicita Opinión Técnica
12	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN	Realiza revisión de redes y capacidad
13		Elabora y envía a Factibilidades opinión técnica
14	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Recibe Opinión Técnica
15		¿Opinión favorable?
16		SI: Genera cálculo de Estado de Cuenta
17		NO: ¿Requiere Obra de ampliación?
18		NO: Se determina una factibilidad
19		SI: Proceso de Obra de Ampliación (Proceso alternativo, FIN)

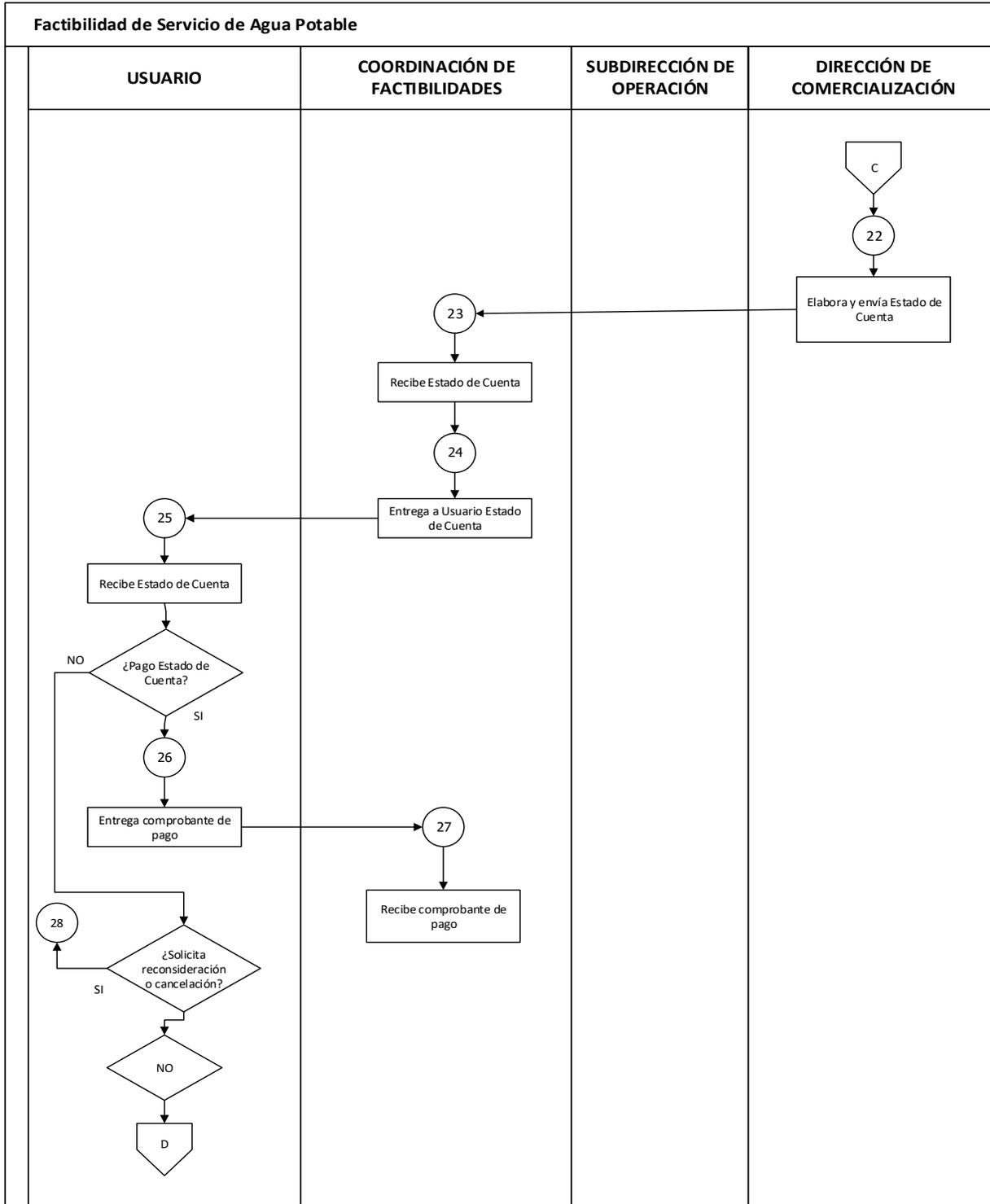
20		Solicita a comercialización Estado de Cuenta
21	COMERCIALIZACIÓN	Revisa y analiza conceptos
22		Elabora Estado de Cuenta
23	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Recibe Estado de cuenta
24		Entrega a Usuario Estado de cuenta
25		Recibe Estado de cuenta
		¿Pago Estado de Cuenta?
26		SI: Entrega comprobante de pago
27		NO: ¿Solicita reconsideración o cancelación?
		SI: Continúa a paso
28		NO: Solicita alternativas de pago
	USUARIO	Solicita Actualización de Estado de Cuenta
29	FACTIBILIDADES	Solicita Estado de cuenta a Comercialización
30	COMERCIALIZACIÓN	Emite nuevo Estado de cuenta
31		Envía Estado de Cuenta
32	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Recibe Estado de Cuenta
33	USUARIO	Entrega Estado de Cuenta
34	USUARIO	¿Paga Estado de Cuenta?
	USUARIO	SI: REGRESA PASO 25
		NO: REGRESA PASO 28
35	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	Elabora Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje
36		Entrega Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje
37	USUARIO	Recibe Dictamen de Servicio de Agua Potable y Drenaje
		FIN

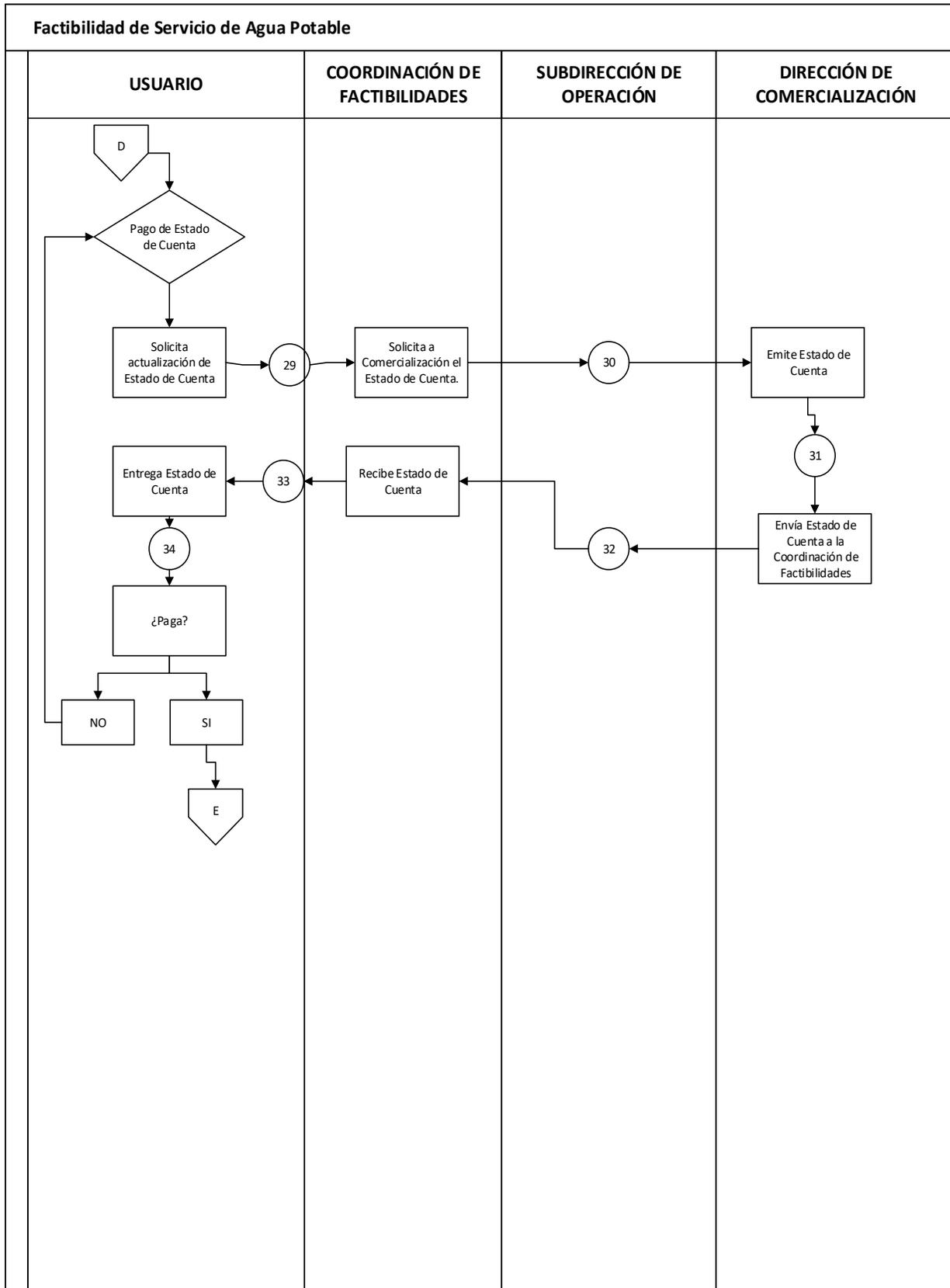
Diagrama de flujo.

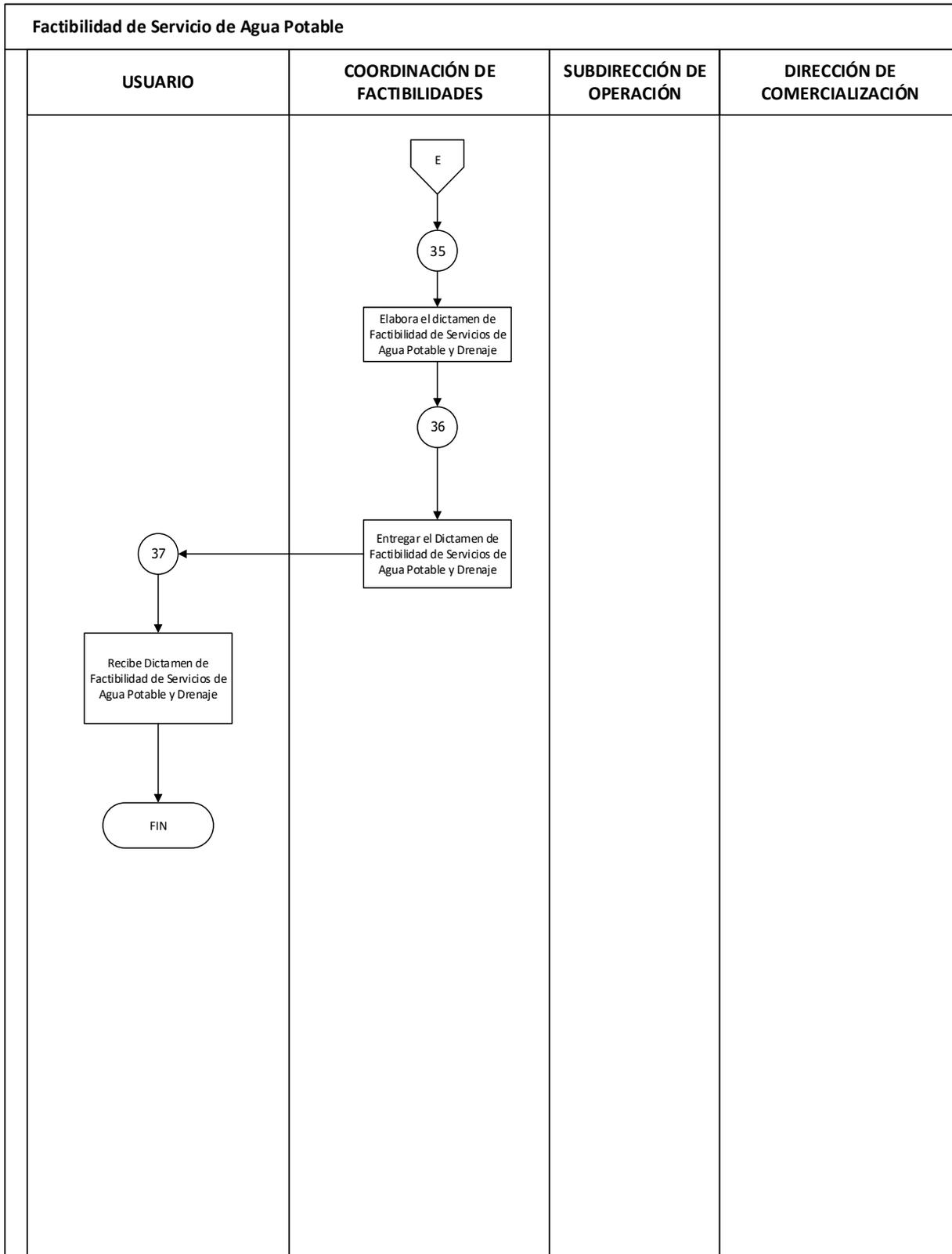












Órgano Interno de Control.

Departamento de Auditoría Financiera y Administrativa.

Nombre del Procedimiento: Arqueo de Caja.

Objetivo: Verificar que la recaudación de los recursos obtenidos por la Dirección de Comercialización a través de su Unidad de Análisis de Ingresos en las diversas agencias de cobro del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, se realice de acuerdo con los controles establecidos, así como las disposiciones jurídicas vigentes aplicables en la materia.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, programará las actividades a realizar en los arqueos a practicar, la cual se llevará a cabo de manera aleatoria e inadvertida.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá especificar alcances, agencias a inspeccionar, periodo y personal comisionado para realizar arqueos de caja.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, turnará el expediente al Departamento de Investigación, cuando derivado de los resultados determinados en los arqueos de caja existan presuntas responsabilidades administrativas.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, informará al área inspeccionada los resultados obtenidos.

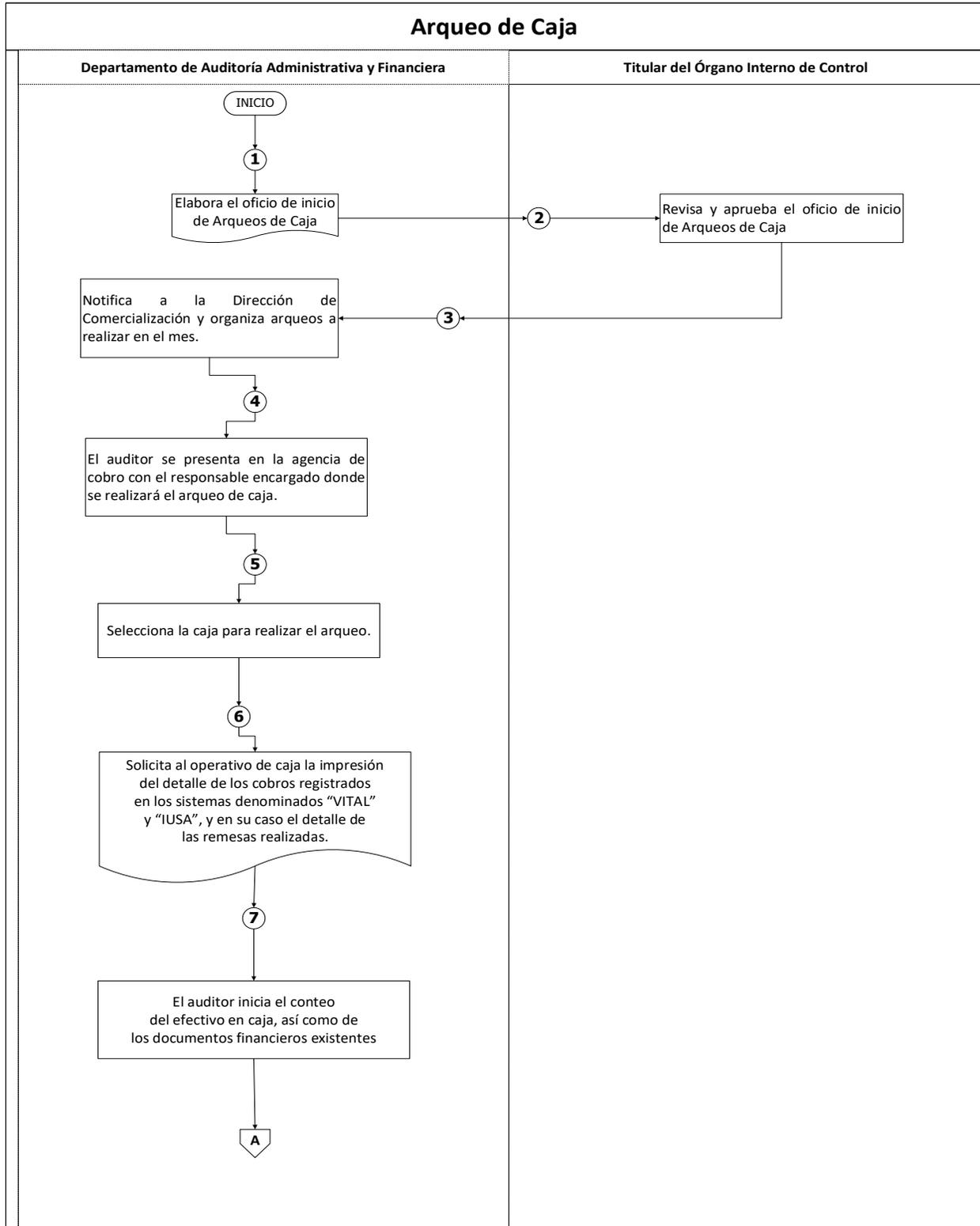
Arqueo de Caja.

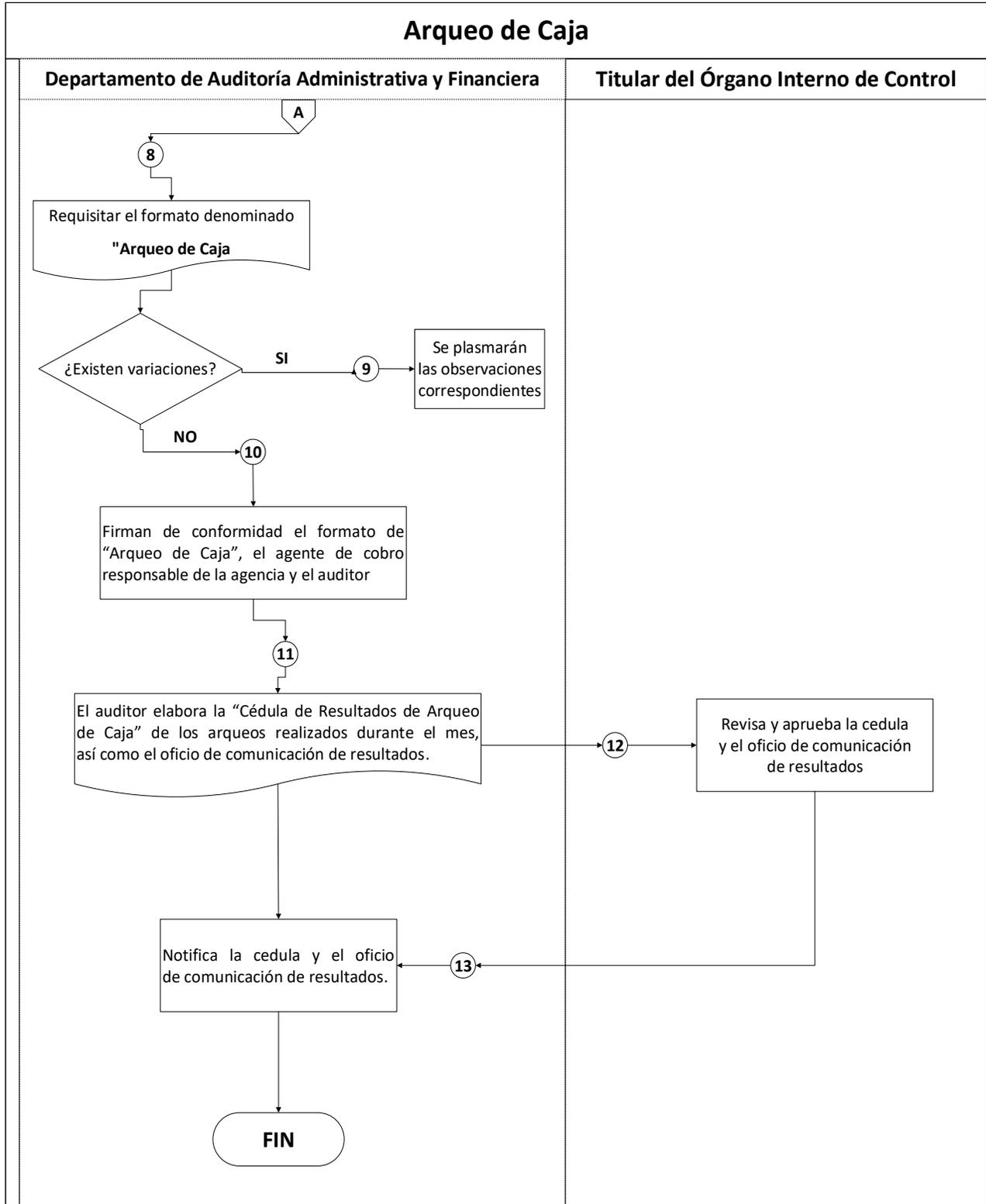
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Elabora el oficio de inicio de Arqueos de Caja a realizar durante el ejercicio fiscal correspondiente.
2	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y aprueba el oficio de inicio de Arqueos de Caja.
3	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Notifica a la Dirección de Comercialización y organiza arqueos a realizar en el mes.
4	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor se presenta en la agencia de cobro con el responsable encargado donde se realizará el arqueo de caja.
5	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Selecciona la caja para realizar el arqueo.
6	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Solicita al operativo de caja la impresión del detalle de los cobros registrados en los sistemas denominados "VITAL" y "IUSA", y en su caso el detalle de las remesas realizadas.
7	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor inicia el conteo del efectivo en caja, así como de los documentos financieros existentes.

No.	Responsable	Actividad
8	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Requisitar el formato denominado "Arqueo de Caja" . <u>¿Existen variaciones?</u>
9	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	<u>Si:</u> Se plasmarán las observaciones correspondientes.
10		<u>No:</u> Firman de conformidad el formato de " Arqueo de Caja", el agente de cobro responsable de la agencia y el auditor.
11		El auditor elabora la "Cédula de Resultados de Arqueo de Caja" de los arqueos realizados durante el mes, así como el oficio de comunicación de resultados.
12	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y aprueba la cedula y el oficio de comunicación de resultados.
13	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Notifica la cedula y el oficio de comunicación de resultados. <u>Fin</u>

Diagrama de Flujo.





Nombre del Procedimiento: Auditoría Administrativa y Financiera.

Objetivo: Proporcionar un instrumento de apoyo que oriente y estandarice las actividades de planeación, ejecución e informe del proceso de auditoría interna para examinar y evaluar el ejercicio de los Recursos Financieros, Humanos, Materiales y Tecnológicos de que se dispone el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, y que este se cumpla de acuerdo al marco de actuación establecido en las disposiciones jurídicas vigentes aplicables en la materia.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá contar con los instrumentos correspondientes a la planeación de la auditoría.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, para el desarrollo de la auditoría se auxiliará de la normatividad vigente aplicable que en la materia corresponda.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá especificar alcances, área a auditar, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, hará del conocimiento los hallazgos y recomendaciones o en su caso, observaciones de la auditoría a la unidad administrativa auditada mediante el informe de resultados de la auditoría.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, turnará el expediente al Departamento de Investigación, cuando derivado de los resultados determinados en la auditoría existan presuntas responsabilidades administrativas.

274

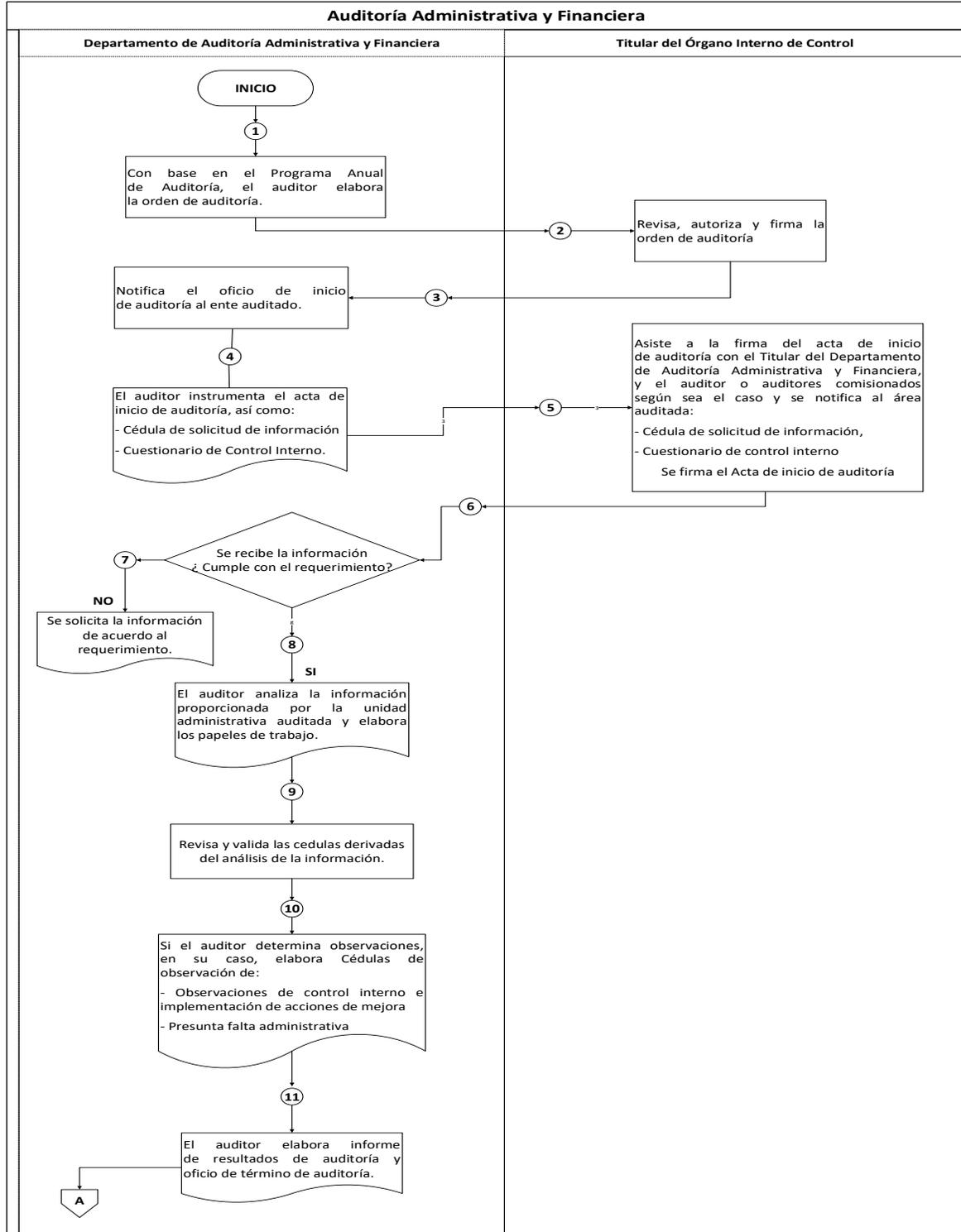
Descriptivo:

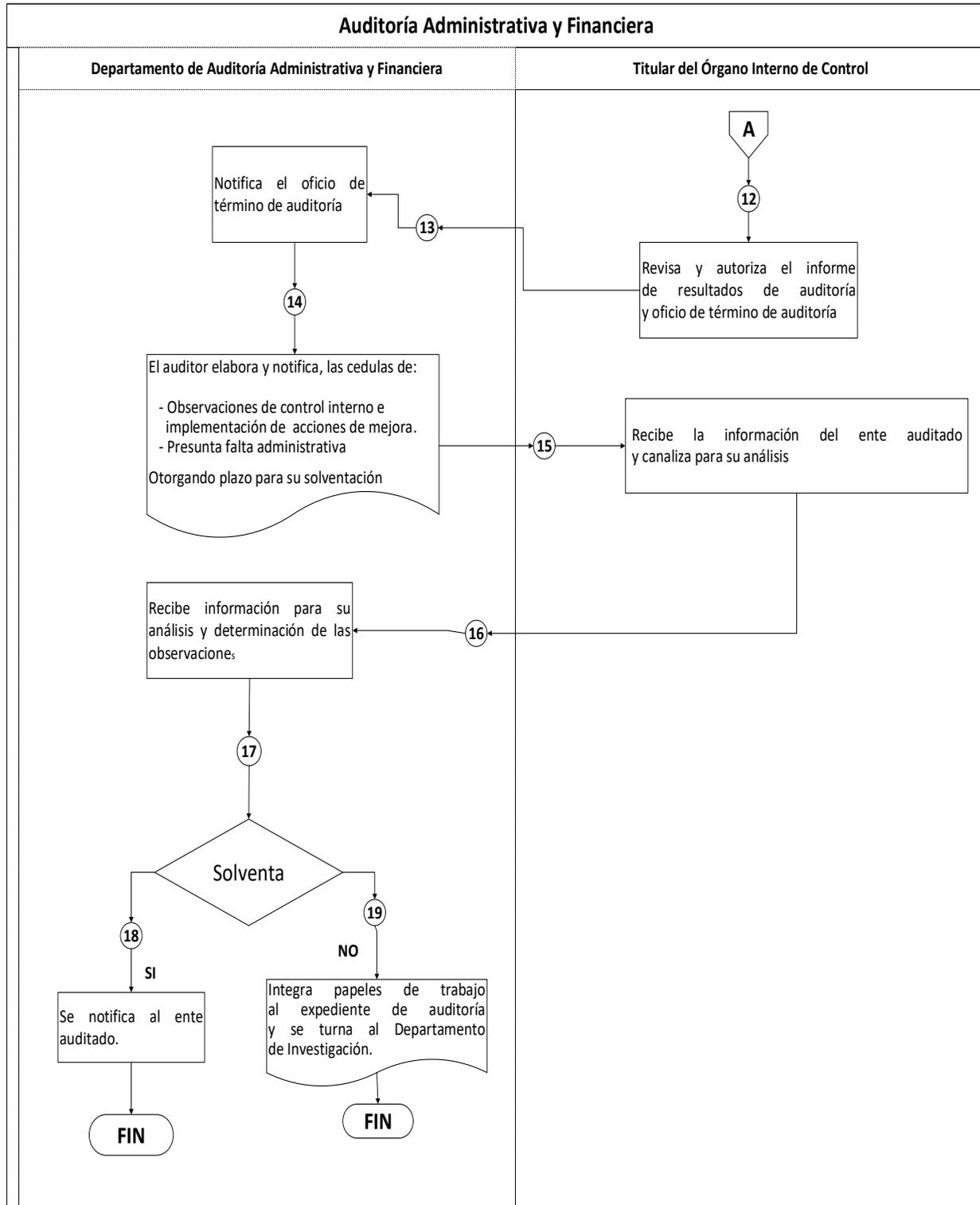
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Con base en el Programa Anual de Auditoría, el auditor elabora la orden de auditoría.
2	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa autoriza y firma la orden de auditoría.
3	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Notifica el oficio de inicio de auditoría al ente auditado.
4	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor instrumenta el acta de inicio de auditoría, así como: <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de solicitud de información. • Cuestionario de control interno.

5	Titular del Órgano Interno de Control	Asiste a la firma del acta de inicio de auditoría con el Titular del Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, y el auditor o auditores comisionados según sea el caso y se notifica al área auditada: <ul style="list-style-type: none"> • Cédula de solicitud de información. • Cuestionario de control interno. Se firma el acta de inicio de auditoría.
6	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Se recibe la información.
7		¿Cumple con el requerimiento? No: Se solicita la información de acuerdo al requerimiento.
8		Si: El auditor analiza la información proporcionada por la unidad administrativa auditada y elabora los papeles de trabajo.
9		Revisa y valida las cédulas derivadas del análisis de la información.
10	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Si el auditor determina observaciones, en su caso, elabora cédulas de observación de: <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones de control interno e implementación de acciones de mejora. • Presunta falta administrativa
11	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor elabora informe de resultados de auditoría y oficio de término de auditoría.
12	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el informe de resultados de auditoría y oficio de término de auditoría.

13	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Notifica el oficio de término de auditoría.
14	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor elabora y notifica, las cédulas de: <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones de control interno e implementación de acciones de mejora. • Presunta falta administrativa Otorgando plazo para su solventación
15	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe la información del ente auditado y canaliza para su análisis.
16	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Recibe información para su análisis y determinación de las observaciones.
17		<u>Si</u> Solventa
18		Se notifica al ente auditado Fin del proceso
19		<u>NO</u> Solventa
		Se integran papeles de trabajo al expediente de auditoría y se turna al Departamento de Investigación.

Diagrama de flujo





Nombre del Procedimiento: Inspección Administrativa y Financiera.

Objetivo: Establecer los mecanismos a seguir durante la inspección para verificar el cumplimiento de la normatividad jurídico administrativa en la recaudación y ejercicio de los recursos, atribuciones y funciones de las Unidades Administrativas que integran al Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, así como su apego a los principios de transparencia, efectividad y mejora continua.

Políticas Aplicables

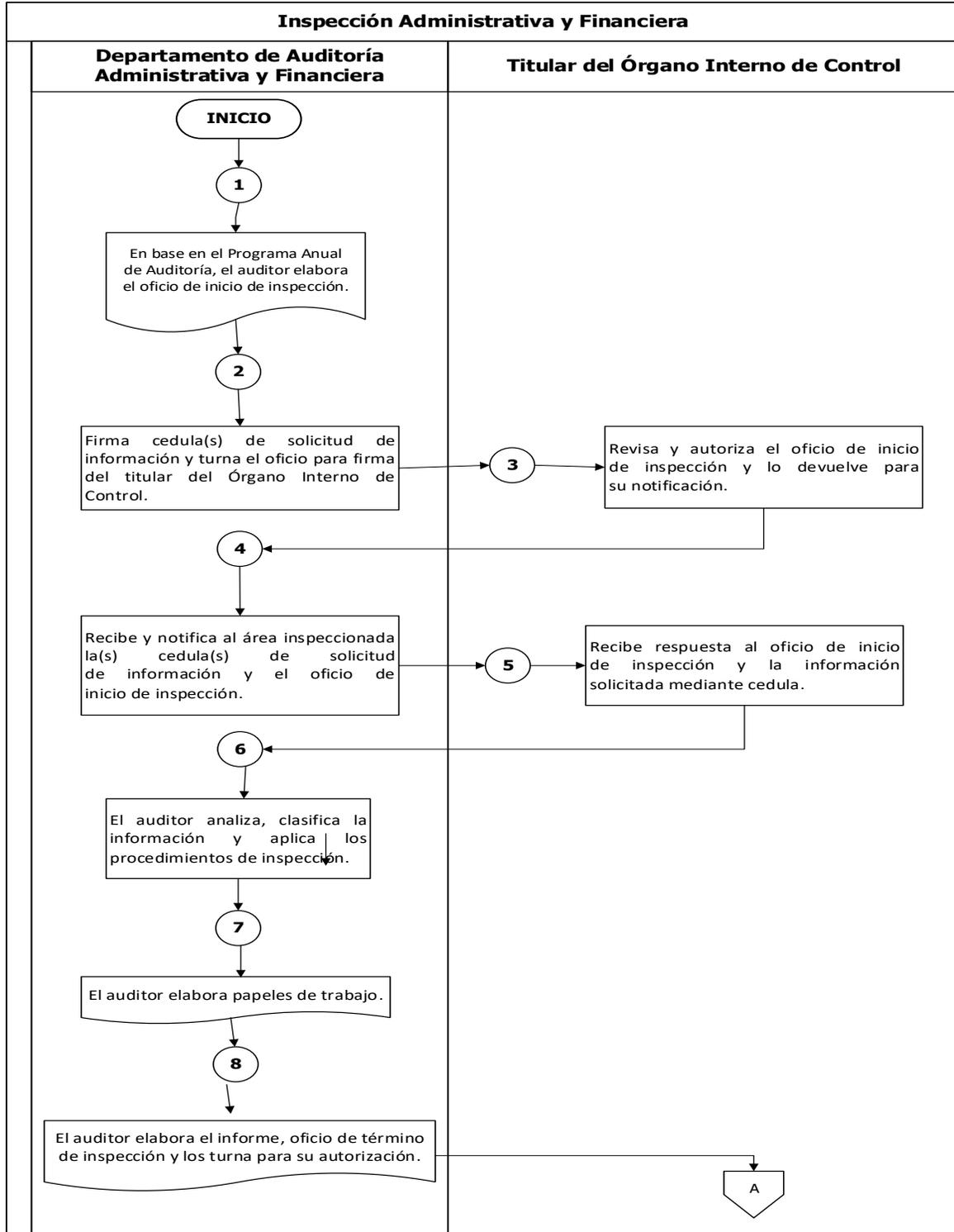
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá verificar que las inspecciones se ejecuten de acuerdo con las fechas establecidas en el Programa Anual de Auditoría.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá cerciorarse que cada inspección se encuentre soportada con el oficio de inicio de inspección, asimismo la cedula inicial de solicitud de información y/o documentación.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá especificar alcances, área a inspeccionar, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá dejar evidencia en el expediente respectivo, de la ejecución de cada procedimiento aplicado.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, deberá integrar en el expediente respectivo evidencia documental del seguimiento a las recomendaciones hasta su total cumplimiento.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, verificará que el informe de resultados, sea claro y puntual, asimismo que, de las recomendaciones emitidas, sean alcanzables.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, verificara que el expediente de la inspección se encuentre debidamente integrado.
- El Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera, turnará el expediente al Departamento de Investigación, cuando derivado de los resultados determinados en las inspecciones existan presuntas responsabilidades administrativas.

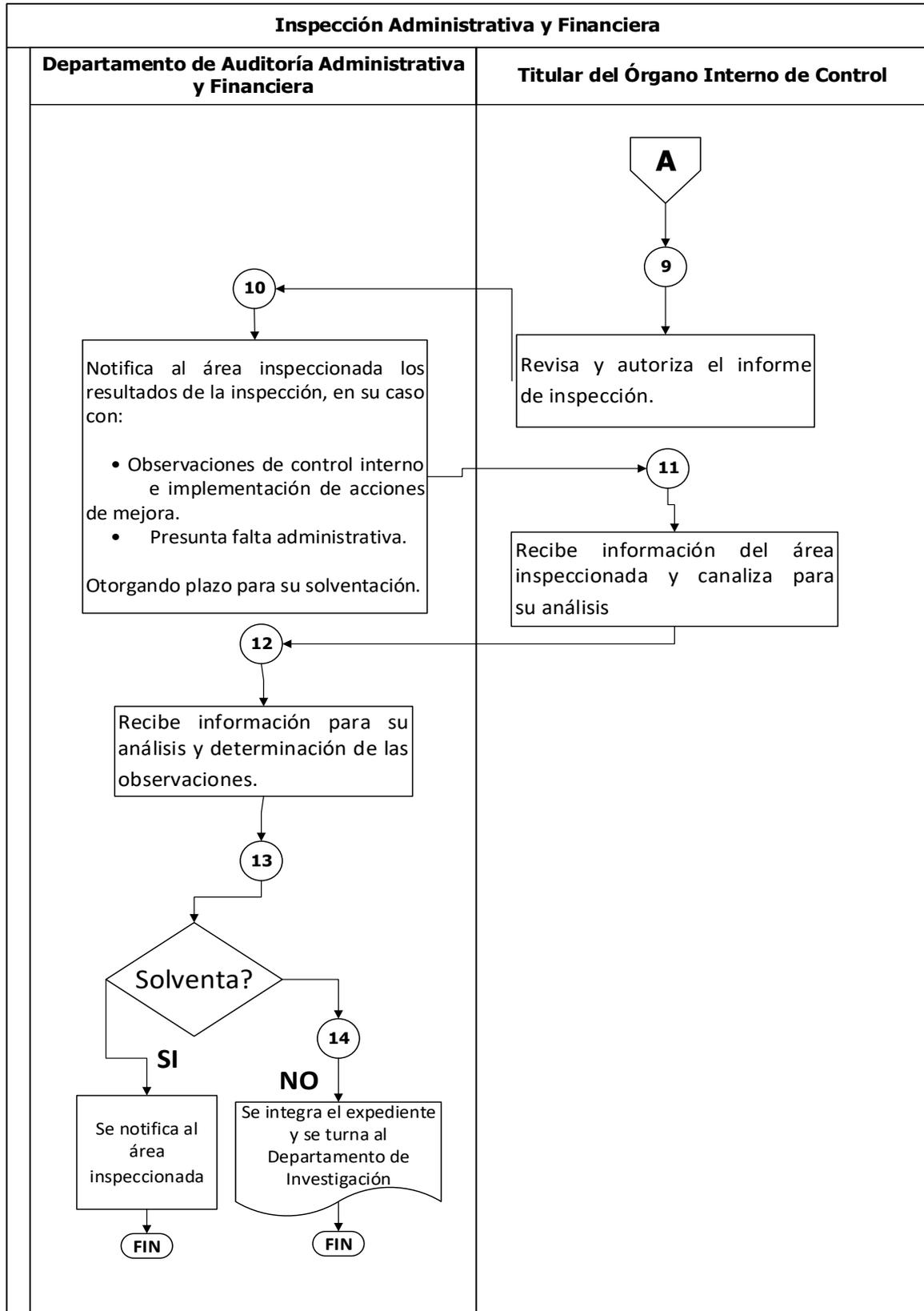
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Con base en el Programa Anual de Auditoría, el auditor elabora el oficio de inicio de inspección
2	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Firma cedula(s) de solicitud de información y turna el oficio para firma del titular del Órgano Interno de Control.
3	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el oficio de inicio de inspección y lo devuelve para su notificación.
4	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Recibe y notifica al área inspeccionada la(s) cedula(s) de solicitud de información y el oficio de inicio de inspección.
5	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe respuesta al oficio de inicio de inspección y la información solicitada mediante cedula.
6	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor analiza, clasifica la información y aplica los procedimientos de inspección.
7	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor elabora papeles de trabajo.
8	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	El auditor elabora el informe, oficio de término de inspección y los turna para su autorización.
9	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el informe de inspección.
10	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	<p>Notifica al área inspeccionada los resultados de la inspección, en su caso con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones de control interno e implementación de acciones de mejora. • Presunta falta administrativa. <p>Otorgando plazo para su solventación.</p>

11	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe información del área inspeccionada y canaliza para su análisis.
12	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera	Recibe información para su análisis y determinación de las observaciones
13	Departamento de Auditoría Administrativa y Financiera Titular del Órgano Interno de Control	<p style="text-align: center;"><u>Si:</u></p> <p style="text-align: center;">Solventa</p>
		<p style="text-align: center;">Se notifica al área inspeccionada</p> <p style="text-align: center;">Fin del Proceso</p>
14		<p style="text-align: center;"><u>No:</u></p> <p style="text-align: center;">Solventa</p> <p>Se integra el expediente y se turna el expediente al Departamento de Investigación.</p>

Diagrama de Flujo:





Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.

Nombre del Procedimiento: Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses.

Objetivo: Asesorar, coadyuvar y verificar el cumplimiento de la presentación de la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses a las personas servidoras y ex servidoras públicas del Organismo, en sus modalidades de inicial, de modificación y por conclusión, así como colaborar con las autoridades de carácter Federal, Estatal y/o Municipal, para la implementación de medidas preventivas y correctivas.

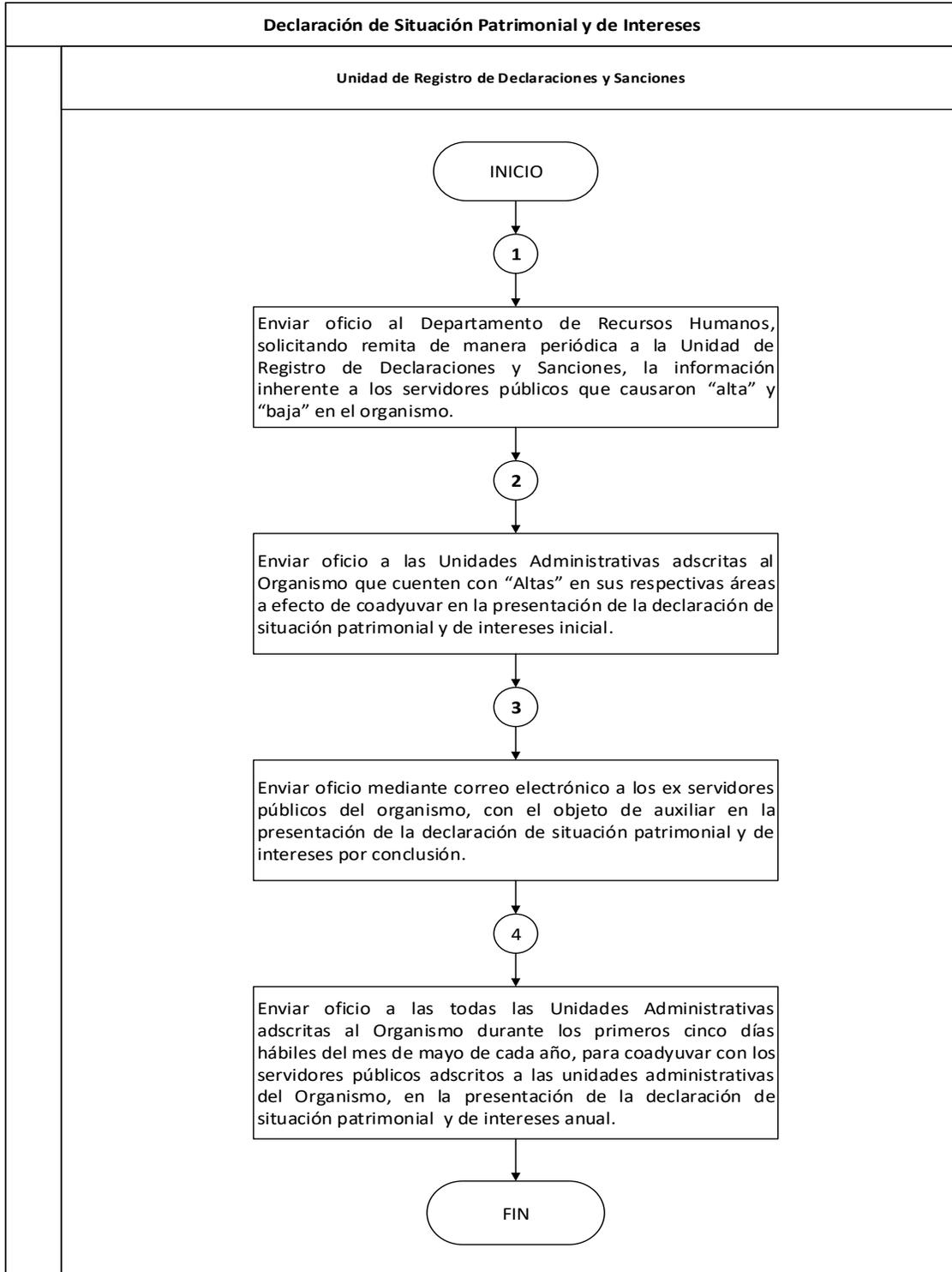
Políticas Aplicables

- Asesorar en la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses a servidores y ex servidores públicos del organismo.
- Coadyuvar con los titulares de las unidades administrativas adscritas al organismo, con el objeto de verificar el cumplimiento de la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses de los servidores y ex servidores públicos del organismo.
- Coadyuvar con las autoridades de carácter Federal, Estatal y/o Municipal, en temas relacionados con la declaración de situación patrimonial y de intereses de los servidores y ex servidores públicos del organismo y en su caso fungir como enlace con estas para la implementación de medidas preventivas y correctivas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Enviar oficio al Departamento de Recursos Humanos, solicitando remita de manera periódica a la Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones, la información inherente a los servidores públicos que causaron “alta” y “baja” en el organismo.
2	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones	Enviar oficio a las Unidades Administrativas adscritas al Organismo que cuenten con “Altas” en sus respectivas áreas a efecto de coadyuvar en la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses inicial.
3	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones	Enviar oficio mediante correo electrónico a los ex servidores públicos del organismo, con el objeto de auxiliar en la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses por conclusión.
4	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones	<p>Enviar oficio a las todas las Unidades Administrativas adscritas al Organismo durante los primeros cinco días hábiles del mes de mayo de cada año, para coadyuvar con los servidores públicos adscritos a las unidades administrativas del Organismo, en la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses anual.</p> <p style="text-align: center;"><u>Fin</u></p>

Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento: Acto de Entrega – Recepción.

Objetivo: Coadyuvar con los titulares de las Unidades Administrativas adscritas al Organismo, con el objeto de garantizar una correcta carga de los datos, en el Sistema CREG de Entrega – Recepción, así como testificar los actos de Entrega – Recepción.

Políticas Aplicables

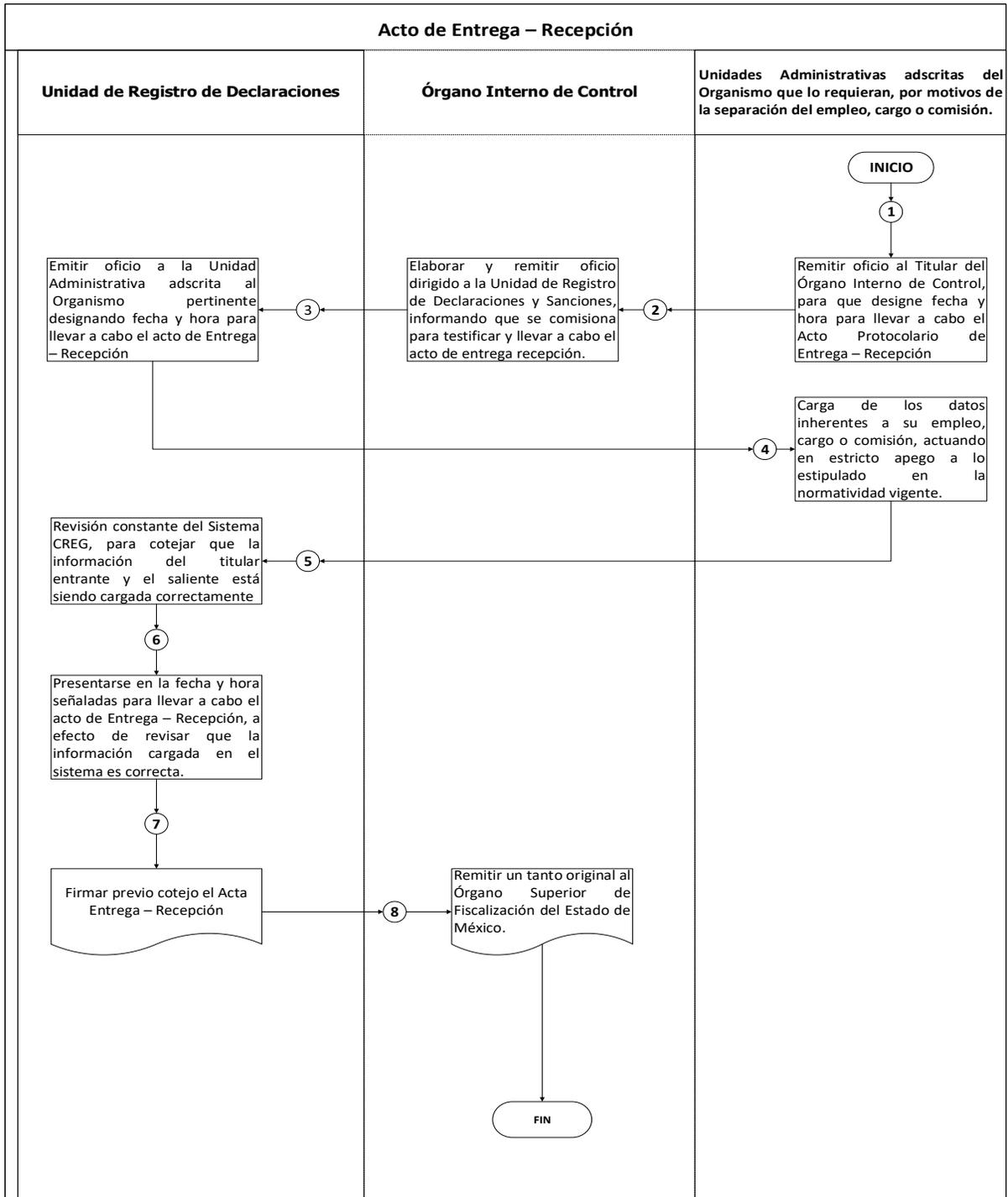
- Testificar los actos de Entrega – Recepción de las Unidades Administrativas adscritas al Organismo verificando su apego a la normatividad correspondiente.
- Asesorar y/o capacitar a las personas servidoras públicas que sean sujetos a realizar el acto protocolario de Entrega-Recepción.
- Participar en los actos de Entrega-Recepción de las diversas Unidades Administrativas, observando la normatividad aplicable.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidades administrativas adscritas del Organismo que lo requieran, por motivos de la separación del empleo, cargo ó comisión	Remitir oficio al Titular del Órgano Interno de Control, para que designe fecha y hora para llevar a cabo el acto protocolario de Entrega – Recepción.
2	Órgano Interno de Control.	Elaborar y remitir oficio dirigido a la Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones, informando que se comisiona para testificar y llevar a cabo el acto de entrega recepción.
3	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Emitir oficio a la Unidad Administrativa adscrita al Organismo pertinente designando fecha y hora para llevar a cabo el acto de Entrega – Recepción.
4	Unidades Administrativas adscritas del Organismo que lo requieran, por motivos de la separación del empleo, cargo o comisión	Carga de los datos inherentes a su empleo, cargo o comisión, actuando en estricto apego a lo estipulado en la normatividad vigente.

5	<p align="center">Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.</p>	<p>Revisión constante del Sistema CREG, para cotejar que la información del titular entrante y el saliente está siendo cargada correctamente.</p>
6	<p align="center">Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.</p>	<p>Presentarse en la fecha y hora señaladas para llevar a cabo el acto de Entrega – Recepción, a efecto de revisar que la información cargada en el sistema es correcta.</p>
7	<p align="center">Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.</p>	<p>Firmar previo cotejo el Acta Entrega – Recepción.</p>
8	<p align="center">Órgano Interno de Control.</p>	<p>Remitir un tanto original al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.</p> <p align="center"><u>Fin</u></p>

Diagrama de Flujo



Departamento de Auditoría de Obra.

Nombre del Procedimiento: Inspección de Obra

Objetivo: Establecer los procedimientos y directrices a seguir en las inspecciones a una determinada etapa de las obras de construcción, con el fin de garantizar que las actividades y resultados de las mismas se desarrollen conforme a los requisitos legales, contractuales y técnicos establecidos. La inspección de la obra es una herramienta fundamental para evaluar la correcta ejecución de los proyectos de construcción, identificar posibles desviaciones en los costos, plazos o calidad, y asegurar el cumplimiento de las normativas aplicables.

Políticas Aplicables

- En las Inspecciones, se deberá cumplir las etapas de planeación, ejecución, elaboración del informe de inspección y seguimiento.
- Para cada una de las Inspecciones, contempladas en el Programa Anual de Auditoría e Inspección, se designará al Grupo Revisor correspondiente, quien realizará la planeación conforme al tipo y rubro sujeto a verificar, determinando el alcance, objetivo y los procedimientos a realizar.
- El Grupo Revisor corresponderá al Titular del Departamento de Auditoría de Obra y a(l) (los) auditor(es) designado(s).
- La Unidad Inspeccionada será aquella área administrativa del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca que funja como Unidad Ejecutora de Obra Pública
- La práctica de la Inspección se llevará a cabo mediante mandamiento escrito, emitido por la persona servidora pública competente, denominado oficio de orden de Inspección. El oficio de orden de Inspección deberá contener como mínimo lo siguiente:
 - Lugar y fecha de la emisión de la orden de Inspección;
 - Número de oficio de la orden de Inspección;
 - Nombre y cargo de la persona servidora pública Titular de la Unidad Inspeccionada;
 - Nombre de la Unidad Inspeccionada;
 - Nombre, número de Inspección y objeto de la misma, así como el periodo a revisar;
 - Fundamento jurídico;
 - Nombre del Grupo Revisor comisionado para realizar los trabajos de Inspección;
 - Solicitud de designación de una persona servidora pública que funja como Enlace por parte de la Unidad Inspeccionada, quien será responsable de atender la Inspección, y
 - Nombre, cargo y firma de la persona servidora pública facultada para emitir el oficio de orden de Inspección.
- Se notificará el oficio de orden de Inspección a la Unidad Inspeccionada, quien deberá estampar el sello oficial de recibido a más tardar tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la fecha de su emisión.
- Una vez notificada la orden de inspección, el Grupo Revisor notificará las Cédulas de Solicitud de Información que se requieran para obtener la información necesaria, obteniendo el acuse de recibo.

- El Grupo Revisor verificará que, en la Cédula de Solicitud de Información, se establezca que la documentación deberá ser entregada por la Unidad Inspeccionada dentro de un plazo, el cual no podrá ser inferior al de tres días hábiles ni exceder al de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al en que surta efectos su notificación, y que deberá presentarse en su caso en original o copias debidamente certificadas por la persona servidora pública con facultades para ello.
- Una vez que la Unidad Inspeccionada proporcione la información y documentación solicitada, se procederá al análisis correspondiente.
- Para el desarrollo de la Inspección, el Grupo Revisor conforme al tipo de acción, determinará los procedimientos que deberá aplicar para allegarse de evidencia suficiente, competente, pertinente y relevante para sustentar los resultados. dejando evidencia de su revisión mediante cédulas subanalíticas, analíticas y sumarias que se requieran para cada procedimiento aplicado
- La práctica de la Inspección deberá realizarse en un plazo no mayor a dos meses, contados a partir de la fecha de emisión del oficio de orden de Inspección y hasta la fecha de emisión del Informe de Inspección.
- Si durante la ejecución de la Inspección se requieren modificaciones a las condiciones originales de la misma, tales como: ampliación o reducción al periodo a revisar, cambios en el Grupo Revisor, ajustes en el objeto, alcance y periodo de ejecución, se notificarán mediante oficio a la Unidad Inspeccionada
- El Grupo Revisor deberá evaluar que la información y documentación sea pertinente, suficiente, relevante y competente para emitir los resultados, y en caso de que existan observaciones se registrarán en las cédulas, que podrán ser de:
 - Observaciones sobre el Control Interno e implementación de acciones de Mejora, y
 - Observaciones con presunta falta administrativa.
- Si se determinan observaciones sobre el control interno e implementación de acciones de mejora, el Grupo Revisor establecerá de manera clara y precisa la observación, acciones de mejora propuestas, responsable de la acción, fecha de implementación propuesta y las acciones de mejora convenidas.
- En caso de determinarse observaciones con presunta falta administrativa, se elaborará la cédula correspondiente, contando como mínimo con los siguientes elementos
 - Número de Inspección;
 - Número de oficio de orden de Inspección;
 - Nombre de la Inspección;
 - Nombre y cargo de la persona servidora pública Titular de la Unidad Inspeccionada, o del Enlace;
 - Fundamentación;
 - Número de la observación;
 - Descripción de la observación puntualizando las circunstancias de tiempo, modo y lugar; precisando los hechos o situaciones en los que se presume la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones, especificando los datos obtenidos durante la práctica de la Inspección que sustentan esos hechos y verificando que guarden relación con el objeto de la Inspección;

- Fecha en la que ocurrieron los hechos o se presentó la omisión que originó la presunta comisión de faltas administrativas, o incumplimiento de obligaciones, en cuyo caso, se deberá cuidar que ésta se encuentre dentro del periodo de revisión, notificado en el oficio de orden de Inspección, o en el oficio de modificaciones a las condiciones originales de las mismas;
 - Normatividad que se presume infringida, vigente en la época de los hechos, con los datos correspondientes para su localización en los medios de difusión oficial;
 - Otras fuentes donde se establezca la obligación de la persona servidora pública o del particular, sean documentos, correos electrónicos, oficios de comunicación interna o similares, vigentes al momento de la presunta comisión de la falta administrativa o incumplimiento de obligaciones;
 - Documentación en original o copia certificada de las constancias obtenidas durante la Inspección y, en su caso, la información generada o comunicada que conste en medios electrónicos, ópticos o en cualquier otra tecnología, relacionados con los hechos o situaciones en los que se presuma la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones;
 - Nombre y cargo de las personas servidoras públicas, o particulares de los cuales se presuma la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones;
 - En su caso, el monto del presunto daño o perjuicio causado, o beneficio obtenido, así como el origen de los recursos, y
 - Comentarios de la persona servidora pública Titular de la Unidad Inspeccionada o de su enlace, anotando en su caso, la aceptación de los resultados o la aclaración de algún hecho; así como su nombre, cargo y firma.
- En caso de que la persona servidora pública, designada como enlace para la atención de la Inspección, ya no se encuentre en funciones en la Unidad Inspeccionada o bien cuente con incapacidad médica o licencia, se aplicarán las cédulas de observaciones al superior inmediato o a la persona servidora pública que fungirá como nuevo enlace.
 - En caso de que la persona servidora pública, designada como enlace para la atención de la Inspección o la persona titular de la unidad administrativa sujeta a revisión, se negara a recibir o suscribir las cédulas de observaciones, se levantará un acta circunstanciada de los hechos sin que esto invalide el acto, ni impida que surta efectos jurídicos.
 - Una vez concluidos los procedimientos de Inspección y, en su caso, suscritas las cédulas de observaciones, el Grupo Revisor elaborará el Informe de Inspección, mismo que contendrá como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre de la Inspección;
 - Número y tipo de Inspección;
 - Ejercicio revisado;
 - Periodo sujeto a revisión;
 - Fechas de inicio y término;
 - Nombre de la Unidad Revisora;

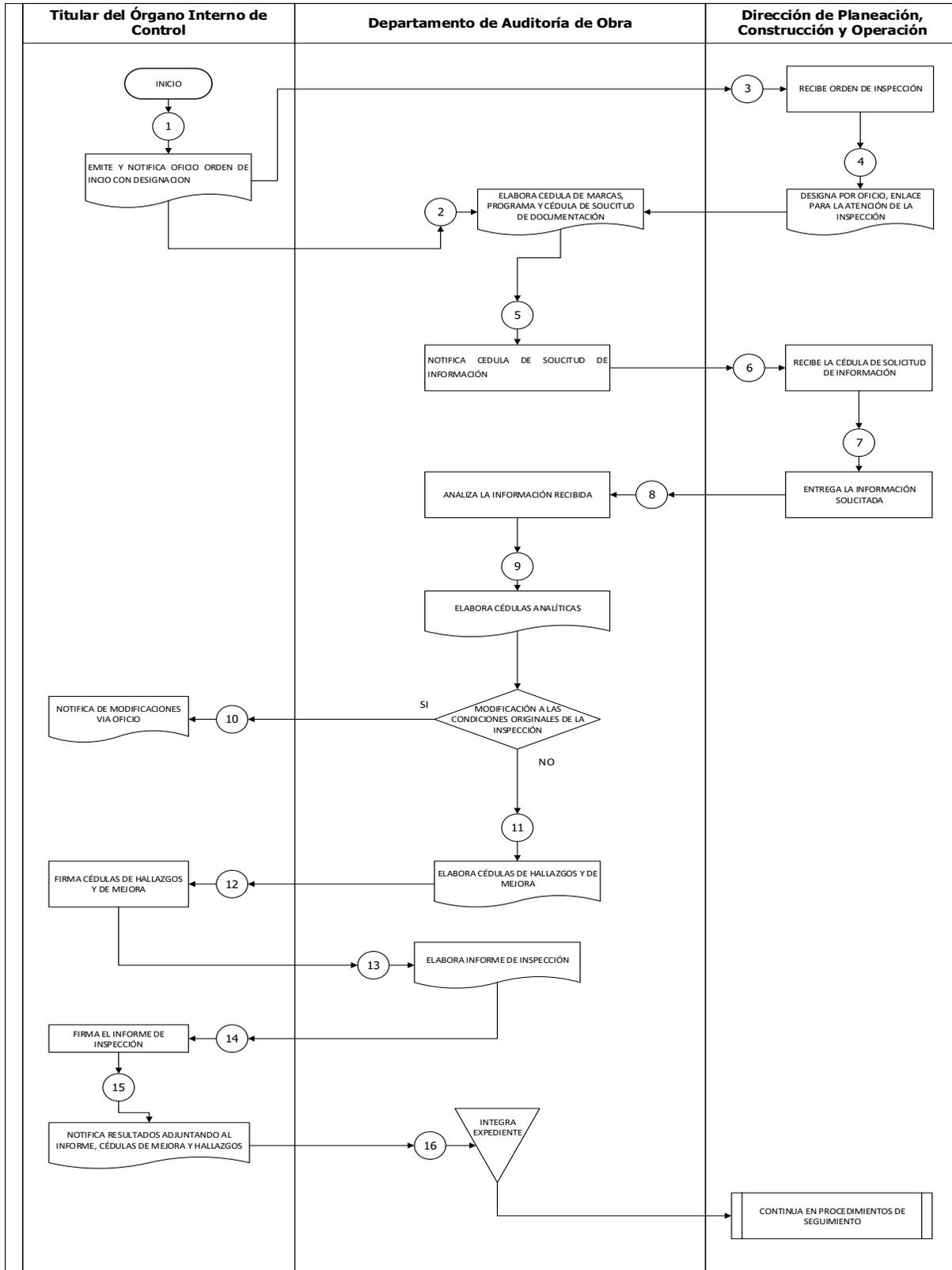
- Nombre de las personas servidoras públicas que intervinieron en la elaboración y emisión del informe;
 - Antecedentes de la Unidad Inspeccionada;
 - Antecedentes de la Inspección;
 - Objeto;
 - Alcance;
 - Procedimientos de Inspección aplicados;
 - Limitaciones;
 - En su caso, describir las observaciones con presunta falta administrativa con los hechos en los que se presume que las personas servidoras públicas y/o particulares cometieron la irregularidad o incumplimiento normativo;
 - En su caso, describir las observaciones sobre el control interno e implementación de acciones de mejora, y
 - Conclusiones.
- Los resultados de la inspección se notificarán mediante oficio de término dirigido a la persona servidora pública Titular de la Unidad Inspeccionada, en su caso, acompañado del informe de inspección en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de su emisión. En el oficio de notificación se informará que, en caso de determinarse observaciones con presunta falta administrativa, la Unidad Inspeccionada cuenta con un plazo de cuarenta y cinco días hábiles, contados a partir de la notificación, para realizar la aclaración o solventación que corresponda, acompañando la documentación información e comprobatoria, debidamente certificada por la persona servidora pública facultada para ello. En el caso de observaciones sobre el control interno e implementación de acciones de mejora, la fecha de implementación de la acción de mejora será acordada conjuntamente con la Unidad Inspeccionada.
 - A partir de la notificación del Informe de Inspección, el Grupo Revisor deberá concluir en un plazo de cinco días hábiles la integración del expediente correspondiente.

Descripción del Procedimiento

Inspección de Obra

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Titular de Órgano Interno de Control.	Emite y notifica oficio de Orden de Inspección, de acuerdo al Programa Anual de Auditoría de Obra, determina la Obra a Inspeccionar, designa al grupo revisor y se solicita designe enlace para la atención de la inspección
2	Grupo Revisor.	Elabora Cédula de Marcas, Programa Específico de Inspección y Cédula de Solicitud de Información.
3	Unidad Inspeccionada	Recibe orden de Inspección debiendo estampar el sello oficial de recibido a más tardar tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la fecha de su emisión.
4	Unidad Inspeccionada	Informa mediante oficio el nombre del servidor público que fungirá como enlace para atender los requerimientos de la Inspección.
5	Grupo Revisor.	Notifica Cédula de Solicitud de Información obteniendo el acuse de recibo.
6	Unidad Inspeccionada	Recibe Cédula de solicitud de Información emitiendo el acuse correspondiente
7	Unidad Inspeccionada	Entrega la información solicitada dentro de un plazo, el cual no podrá ser inferior al de tres días hábiles ni exceder al de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al en que surta efectos su notificación
8	Grupo Revisor.	Realiza el análisis dejando evidencia de su revisión.
9	Grupo Revisor.	Elabora cédulas subanalíticas, analíticas y sumarias que se requieran para cada procedimiento aplicado
		¿Se requieren modificaciones a las condiciones originales de la Inspección? No. Pasa a actividad 11 Sí. Pasa a actividad 10
10	Titular del Órgano Interno de Control	Se notificarán mediante oficio a la Unidad Inspeccionada, tales como: ampliación o reducción al periodo a revisar, cambios en el Grupo Revisor, ajustes en el objeto, alcance y periodo de ejecución
11	Grupo Revisor	Elabora cédulas de hallazgos de los hechos o situaciones en los que se presume la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones. El Grupo Revisor, establecerá de manera clara y precisa las observaciones, acciones de mejora propuestas, responsable de la acción, fecha de implementación propuesta y las acciones de mejora convenidas.
12	Titular del Órgano Interno de Control	Deberá estampar su firma en las cédulas de hallazgos con presuntas faltas administrativas así como en las cédulas de observación sobre el control interno e implementación de acciones de mejora.
13	Grupo Revisor	Elaborar el Informe de Inspección, una vez concluidos los procedimientos de Inspección y suscritas las cédulas de observaciones.
14	Titular del Órgano Interno de Control	Estampa su firma en el Informe de resultados
15	Titular del Órgano Interno de Control	Los resultados de la inspección se notificarán mediante oficio de término dirigido a la persona servidora pública Titular de la Unidad Inspeccionada, acompañado del informe de inspección y las cédulas de hallazgos, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de su emisión
16	Grupo Revisor	Concluye la integración del expediente correspondiente, en un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación del Informe de Inspección.
		Continúa en procedimientos de seguimiento.

Diagrama.



Nombre del Procedimiento: Auditoría de Obra

Objetivo: Ser el marco de referencia para el desarrollo del proceso de Auditoría por parte del Departamento de Auditoría de Obra, desde su planeación, ejecución de los procedimientos, emisión de resultados y la presentación del Informe de Auditoría, acatando los principios de integridad, independencia, objetividad, imparcialidad, confidencialidad y competencia técnica y profesional

Políticas Aplicables

- En las Auditorías, se deberá cumplir las etapas de planeación, ejecución, elaboración del informe de auditoría y seguimiento.
- Para cada una de las auditorías, contempladas en el Programa Anual de Auditoría e Inspección, se designará al Grupo Revisor correspondiente, quien realizará la planeación conforme al tipo y rubro sujeto a verificar, determinando el alcance, objetivo y los procedimientos a realizar.
- El Grupo Revisor corresponderá al Titular del Departamento de Auditoría de Obra y a(l) (los) auditor(es) designado(s).
- La Unidad Auditada será aquella área administrativa del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca que funja como Unidad Ejecutora de Obra Pública.
- La práctica de la auditoría se llevará a cabo mediante mandamiento escrito, emitido por la persona servidora pública competente, denominado oficio de orden de Auditoría. El oficio de orden de Auditoría deberá contener como mínimo lo siguiente:
 - Lugar y fecha de la emisión de la orden de Auditoría;
 - Número de oficio de la orden de Auditoría;
 - Nombre y cargo de la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada;
 - Nombre de la Unidad Auditada;
 - Nombre, número de Auditoría y objeto de la misma, así como el periodo a revisar;
 - Fundamento jurídico;
 - Nombre del Grupo Revisor comisionado para realizar los trabajos de Auditoría
 - Periodo en el que se ejecutará la Auditoría;
 - Fecha, lugar y hora en que se formalizarán los trabajos de Auditoría, mediante la suscripción del Acta de Inicio
 - Solicitud de designación de una persona servidora pública que funja como Enlace por parte de la Unidad Auditada, quien será responsable de atender la Auditoría, y
 - Nombre, cargo y firma de la persona servidora pública facultada para emitir el oficio de orden de Auditoría.
- Se notificará el oficio de orden de Auditoría a la Unidad Auditada, quien deberá estampar el sello oficial de recibido a más tardar tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la fecha de su emisión.

En la fecha y hora señaladas en el oficio de orden de Auditoría, se llevará a cabo una reunión, la cual deberá celebrarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación de la orden; en dicha reunión, el personal designado para el desarrollo de la misma, se identificará y procederá a lo siguiente:

- Solicitará a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada, estampar de su puño y letra, su nombre y firma en el acuse de recibo del oficio de orden de Auditoría;
- Dará lectura al acta, en la que se declara formalmente el inicio de los trabajos de Auditoría;
- Solicitará a los participantes, la suscripción en dos tantos del acta de inicio de Auditoría; en caso de que se negaren a firmar, se hará constar en el Acta, sin que esta circunstancia afecte el valor probatorio del documento;
- Entregará un tanto a la Unidad Auditada y otro al Auditor para su integración al expediente respectivo, y Notificará la Cédula de Solicitud de Información, obteniendo el acuse de recibo.
- El Acta de Inicio de Auditoría deberá contener lo siguiente:
 - Lugar, fecha y hora de su inicio;
 - Nombre y cargo del personal designado para el desarrollo de la Auditoría;
 - Nombre y cargo de la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada;
 - Nombre y cargo de los testigos, los cuales pueden ser designados por la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada y en caso de que se nieguen, serán designados por el Grupo Revisor;
 - Mención de que se realizó la entrega formal del oficio de orden de Auditoría y de que se expuso a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada, el objeto de la Auditoría, el periodo que se revisará y el plazo de su ejecución;
 - Nombre y cargo de la persona servidora pública que atenderá los requerimientos de información relacionados con la Auditoría, pudiendo ser la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada, o el designado como Enlace;
 - Apercebimiento para que la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada se conduzca con verdad y la manifestación de que se hicieron del conocimiento las penas, faltas administrativas y sanciones en que puede incurrir en caso de no hacerlo, en términos de lo previsto en el Código Penal del Estado de México y la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, y
 - Fecha y hora de su conclusión.
- El Grupo Revisor verificará que, en la Cédula de Solicitud de Información, se establezca que la documentación deberá ser entregada por la Unidad Auditada dentro de un plazo el cual no podrá ser inferior al de tres días hábiles ni exceder al de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al en que surta efectos la notificación, y que deberá presentarse en original o copias debidamente certificadas por la persona servidora pública con facultades para ello.
- Una vez que la Unidad Auditada proporcione la información y documentación solicitada, se procederá al análisis correspondiente.
- Para el desarrollo de la Auditoría, el Grupo Revisor conforme al tipo de acción, determinará los procedimientos que deberá aplicar para allegarse de evidencia suficiente, competente, pertinente y relevante para sustentar los resultados. dejando evidencia de su revisión mediante cédulas subanalíticas, analíticas y sumarias que se requieran para cada procedimiento aplicado.

- Concluido el análisis de la información y documentación solicitada, se elaborará la cédula de la muestra aplicada.
- La ejecución de la Auditoría deberá realizarse en un plazo no mayor a tres meses, contados a partir de la emisión del oficio de orden de Auditoría y hasta la fecha de emisión del Informe de Auditoría.
- Si durante la ejecución de la Auditoría se requieren modificaciones a las condiciones originales de la misma, tales como: ampliación o reducción al periodo a revisar, cambios en el Grupo Revisor, ajustes en el objeto, alcance y periodo de ejecución, se notificarán mediante oficio a la Unidad Auditada
- El Grupo Revisor deberá evaluar que la información y documentación sea pertinente, suficiente, relevante y competente para emitir los resultados, y en caso de que existan observaciones se registrarán en las cédulas, que podrán ser de:
 - Observaciones sobre el Control Interno e implementación de acciones de Mejora, y
 - Observaciones con presunta falta administrativa.
- Si se determinan observaciones sobre el control interno e implementación de acciones de mejora, el Grupo Revisor establecerá de manera clara y precisa la observación, acciones de mejora propuestas, responsable de la acción, fecha de implementación propuesta y las acciones de mejora convenidas.
- En caso de determinarse observaciones con presunta falta administrativa, se elaborará la cédula correspondiente, contando como mínimo con los siguientes elementos
 - Número de Auditoría;
 - Número de oficio de orden de Auditoría;
 - Nombre de la Auditoría;
 - Nombre y cargo de la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada, o del Enlace;
 - Fundamentación;
 - Número de la observación;
 - Descripción de la observación puntualizando las circunstancias de tiempo, modo y lugar; precisando los hechos o situaciones en los que se presume la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones, especificando los datos obtenidos durante la práctica de la Auditoría que sustentan esos hechos y verificando que guarden relación con el objeto de la Auditoría;
 - Fecha en la que ocurrieron los hechos o se presentó la omisión que originó la presunta comisión de faltas administrativas, o incumplimiento de obligaciones, en cuyo caso, se deberá cuidar que ésta se encuentre dentro del periodo de revisión, notificado en el oficio de orden de Auditoría, o en el oficio de modificaciones a las condiciones originales de las mismas;
 - Normatividad que se presume infringida, vigente en la época de los hechos, con los datos correspondientes para su localización en los medios de difusión oficial;
 - Otras fuentes donde se establezca la obligación de la persona servidora pública o del particular, sean documentos, correos electrónicos, oficios de comunicación interna o similares, vigentes al momento de la presunta comisión de la falta administrativa o incumplimiento de obligaciones;

- Documentación en original o copia certificada de las constancias obtenidas durante la Auditoría y, en su caso, la información generada o comunicada que conste en medios electrónicos, ópticos o en cualquier otra tecnología, relacionados con los hechos o situaciones en los que se presume la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones
- La documentación e información deberá ser obtenida lícitamente durante el desarrollo de la Auditoría y en cumplimiento al objeto de las mismas, constando invariablemente, el requerimiento formal de la Unidad Auditora y la entrega oficial por parte de la Unidad Auditada
- Nombre y cargo de las personas servidoras públicas, o particulares de los cuales se presume la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones;
- En su caso, el monto del presunto daño o perjuicio causado, o beneficio obtenido, así como el origen de los recursos, y
- Comentarios de la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada o de su enlace, anotando en su caso, la aceptación de los resultados o la aclaración de algún hecho; así como su nombre, cargo y firma.
- En caso de que la persona servidora pública, designada como enlace para la atención de la auditoría, ya no se encuentre en funciones en la Unidad Auditada o bien cuente con incapacidad médica o licencia, se aplicarán las cédulas de observaciones al superior inmediato o a la persona servidora pública que fungirá como nuevo enlace.
- En caso de que la persona servidora pública, designada como enlace para la atención de la auditoría o la persona titular de la unidad administrativa sujeta a revisión, se negara a recibir o suscribir las cédulas de observaciones, se levantará un acta circunstanciada de los hechos sin que esto invalide el acto, ni impida que surta efectos jurídicos.
- Una vez concluidos los procedimientos de Auditoría y, en su caso, suscritas las cédulas de observaciones, el Grupo Revisor elaborará el Informe de Auditoría, mismo que contendrá como mínimo los siguientes elementos:
 - Nombre de la Auditoría;
 - Número y tipo de Auditoría;
 - Ejercicio revisado;
 - Periodo sujeto a revisión;
 - Fechas de inicio y término;
 - Nombre de la Unidad Auditora;
 - Período de ejecución;
 - Nombre de las personas servidoras públicas que intervinieron en la elaboración y emisión del informe;
 - Antecedentes de la Unidad Auditada;
 - Antecedentes de la Auditoría;
 - Objeto;
 - Alcance;
 - Procedimientos de Auditoría aplicados;

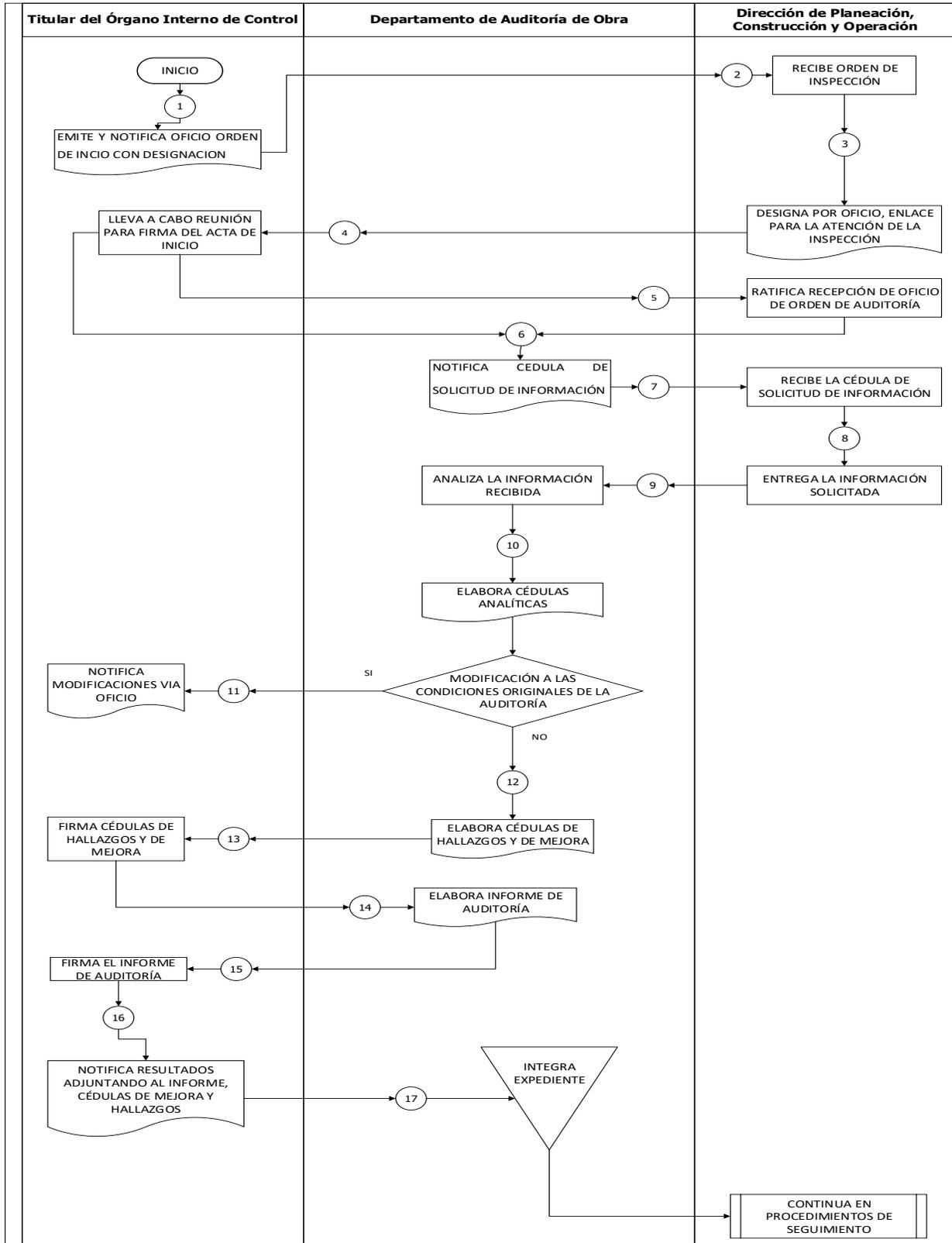
- Limitaciones;
 - En su caso, describir las observaciones con los hechos en los que se presume que las personas servidoras públicas y/o particulares cometieron la irregularidad o incumplimiento normativo;
 - Fecha de materialización de la conducta;
 - Normatividad presuntamente infringida;
 - Descripción de la evidencia obtenida y que sustenta los hechos, precisando para cada caso, el número de foja y el número de tomo o legajo del expediente de Auditoría en que se puede localizar dicha evidencia;
 - Nombre y cargo de las personas servidoras públicas y/o particulares presuntos responsables;
 - En su caso, el monto del presunto daño o perjuicio causado, así como el origen de los recursos; con descripción de las técnicas, métodos y elementos que se toman en consideración para determinar ese monto;
 - Comentarios de la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada o designada como Enlace, plasmados en la Cédulas de observaciones correspondientes, y
 - Conclusiones.
-
- El Informe de Auditoría se notificará mediante oficio dirigido a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de su emisión. En el oficio de notificación se informará que, en caso de determinarse observaciones con presunta falta administrativa, la Unidad Auditada cuenta con un plazo de cuarenta y cinco días hábiles, contados a partir de la notificación, para realizar la aclaración o solventación que corresponda, acompañando la documentación e información comprobatoria, debidamente certificada por la persona servidora pública facultada para ello. En el caso de observaciones sobre el control interno, la fecha de implementación de la acción de mejora será acordada conjuntamente con la Unidad Auditada.
 - A partir de la notificación del Informe de Auditoría, el Grupo Revisor deberá concluir en un plazo de cinco días hábiles la integración del expediente correspondiente.

Procedimiento Auditoría de Obra.

Descriptivo.

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Titular de Órgano Interno de Control.	Emite y notifica oficio de Orden de Auditoría, de acuerdo al Programa Anual de Auditoría de Obra, determina la Obra a Auditar y designa al grupo revisor.
2	Unidad Auditada	Recibe orden de Auditoría debiendo estampar el sello oficial de recibido a más tardar tres días hábiles contados a partir del día siguiente al de la fecha de su emisión.
3	Unidad Auditada	Informa mediante oficio el nombre del servidor público que fungirá como enlace para atender los requerimientos de la Auditoría.
4	Titular de Órgano Interno de Control.	Llevar a cabo una reunión, la cual deberá celebrarse dentro de los cinco días hábiles posteriores a la notificación de la orden; en dicha reunión se firmará el Acta de Inicio.
5	Titular de la Unidad Auditada	Estampar de su puño y letra, su nombre y firma en el acuse de recibo del oficio de orden de Auditoría
6	Grupo Revisor.	Notifica Cédula de Solicitud de Información obteniendo el acuse de recibo.
7	Unidad Auditada	Recibe Cédula de solicitud de Información emitiendo el acuse correspondiente
8	Unidad Auditada	Entrega la información solicitada dentro de un plazo, el cual no podrá ser inferior al de tres días hábiles ni exceder al de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al en que surta efectos su notificación
9	Grupo Revisor.	Se realiza el análisis dejando evidencia de su revisión.
10	Grupo Revisor.	Elabora cédulas subanalíticas, analíticas y sumarias que se requieran para cada procedimiento aplicado
		¿Se requieren modificaciones a las condiciones originales de la Auditoría? No. Pasa a actividad 12 Sí. Pasa a actividad 11
11	Titular del Órgano Interno de Control	Se notificarán mediante oficio a la Unidad Auditada, tales como: ampliación o reducción al periodo a revisar, cambios en el Grupo Revisor, ajustes en el objeto, alcance y periodo de ejecución
12	Grupo Revisor	Elabora cédulas de hallazgos de los hechos o situaciones en los que se presuma la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones. El Grupo Revisor, establecerá de manera clara y precisa las observaciones, acciones de mejora propuestas, responsable de la acción, fecha de implementación propuesta y las acciones de mejora convenidas.
13	Titular del Órgano Interno de Control	Deberá estampar su firma en las cédulas de hallazgos con presuntas faltas administrativas así como en las cédulas de observación sobre el control interno e implementación de acciones de mejora.
14	Grupo Revisor	Elaborar el Informe de Auditoría, una vez concluidos los procedimientos de Auditoría y suscritas las cédulas de observaciones.
15	Titular del Órgano Interno de Control	Estampa su firma en el Informe de resultados
16	Titular del Órgano Interno de Control	Los resultados de la Auditoría se notificarán mediante oficio de término dirigido a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada, acompañado del informe de Auditoría y las cédulas de hallazgos, en un plazo no mayor a cinco días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de su emisión
17	Grupo Revisor	Concluye la integración del expediente correspondiente, en un plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación del Informe de Auditoría.
		Continúa en procedimientos de seguimiento

Diagrama de flujo. PENDIENTE POR CAMBIAR DIAGRAMA



Nombre del Procedimiento: Seguimiento de observaciones de auditoría e inspección sobre el control interno e implementación de acciones de mejora.

Objetivo: Mejorar los procesos y operaciones en la ejecución de las obras públicas y servicios que realice el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca a través de la implementación de las acciones de mejora convenidas y las recomendaciones del Grupo Revisor, que surgieron de los hallazgos detectados en las Auditorías e Inspecciones.

Políticas Aplicables

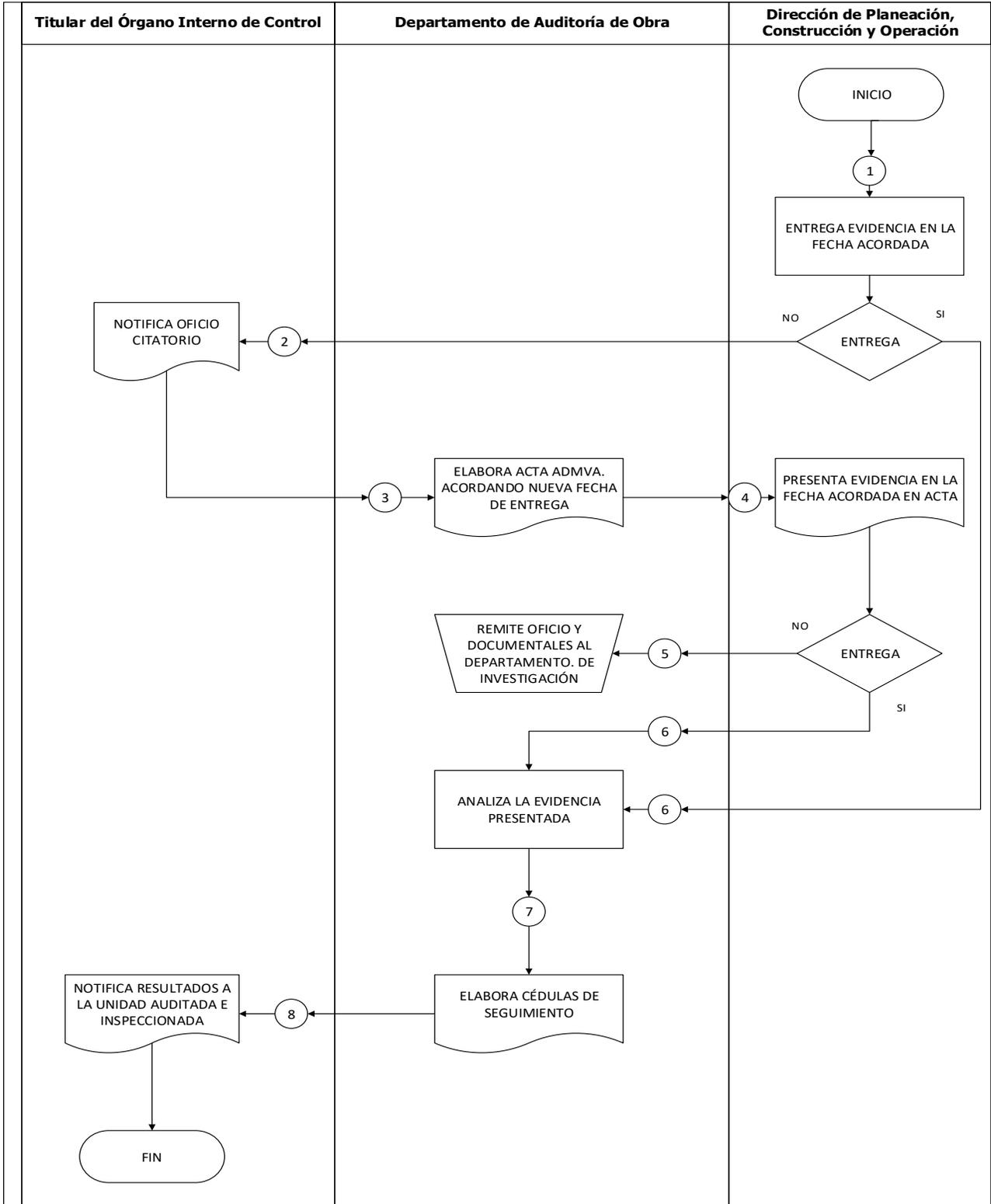
- En el caso de observaciones sobre el control interno e implementación de acciones de mejora, una vez que la Unidad Auditada e Inspeccionada remita la información con el fin de acreditar la implementación de las acciones de mejora convenidas, se realizará el análisis correspondiente y el resultado se plasmará en la cédula de seguimiento, que además deberá:
 - Indicar las acciones realizadas por la Unidad Auditada e Inspeccionada para la atención de la observación;
 - Describir el resultado del análisis respecto del estado de la observación, indicando los motivos por los cuáles se considera como solventada o no solventada, y
 - Manifiestar la situación de solventada o no solventada.
- Una vez que se realiza formalmente la entrega de la información para atender las acciones de mejora convenidas por parte de la Unidad Auditada e Inspeccionada, el Grupo Revisor deberá realizar el análisis correspondiente dentro de un término no mayor a veinte días hábiles contados a partir de la recepción de la información.
- Una vez determinada la solventación o no de las acciones de mejora convenidas, se notificará por oficio a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada e Inspeccionada dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se concluyó el análisis, anexando las cédulas correspondientes
- En el caso de que la Unidad Auditada e Inspeccionada no de atención a las acciones de mejora convenidas, el Titular del Departamento de Auditoría de Obra remitirá por oficio al Departamento de Investigación, el original o copia certificada de las cédulas de observaciones sobre el control interno e Implementación de Acciones de Mejora, el acta administrativa de acciones de mejora pendientes de implementar, Oficio de incumplimiento de las acciones de mejora convenidas y demás información que se encuentre vinculada a las mismas, en un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo convenido, a efecto de dar inicio al procedimiento de investigación que corresponda.

Seguimiento de observaciones de auditoria e inspección sobre el control interno e implementación de acciones de mejora.

Descriptivo.

	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Unidad Auditada e Inspeccionada	Entrega evidencia de la implementación de la acción de mejora, en la fecha acordada conjuntamente con la Unidad Auditada e Inspeccionada y que quedó establecida en la cédula.
		¿Entrega? No. Pasa a actividad 2 Si. Pasa a actividad 6
2	Titular del Órgano Interno de Control	Comunicar por oficio a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada e Inspeccionada, en un plazo de diez días hábiles siguientes, requiriéndole la presencia de los responsables de su implementación.
3	Grupo Revisor	Elabora un acta administrativa en la que conste la justificación de su incumplimiento, acordando de ser el caso, nueva fecha para su cumplimiento
4	Unidad Auditada e Inspeccionada	Presenta la evidencia de su implementación en la fecha acordada conjuntamente con la Unidad Auditada e Inspeccionada y que quedó establecida en la cédula.
		¿Entrega? No. Pasa a actividad 5 Si. Pasa a actividad 6
5	Grupo Revisor	Remite por oficio al Departamento de Investigación, el original o copia certificada de la información que se encuentre vinculada al procedimiento, en un plazo máximo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de vencimiento del plazo convenido, a efecto de dar inicio al procedimiento de investigación que corresponda
6	Grupo Revisor	Realiza el análisis correspondiente dentro de un término no mayor a veinte días hábiles contados a partir de la recepción de la información
7	Grupo Revisor	Realiza el análisis correspondiente y el resultado se plasma en la cédula de seguimiento.
8	Titular del Órgano Interno de Control	El resultado se informará a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada e Inspeccionada mediante oficio, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de conclusión del análisis.
		Fin del procedimiento

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Seguimiento de hallazgos de auditoría e inspección con presunta falta administrativa

Objetivo Mejorar los procesos y operaciones en la ejecución de las obras públicas y servicios que realice el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca a través de la solventación de los hallazgos de presunta falta administrativa que surgieron de los resultados de las Auditorías o Inspecciones y en su caso el turno a investigación para la aplicación de las sanciones correspondientes.

Políticas Aplicables.

- Para el caso de observaciones con presunta falta administrativa, el Grupo Revisor les dará seguimiento, por lo que una vez que la Unidad Auditada e Inspeccionada presente la documentación e información dentro del plazo establecido (cuarenta y cinco días hábiles), será analizada dentro de los veinte días hábiles siguientes, y el resultado del análisis, se hará constar en la cédula de seguimiento, en la que además se deberá:
 - Indicar de manera clara y precisa, los hechos posteriores al cierre de la Auditoría e Inspección, considerando la documentación e información recibida que pudiera solventar la observación; el cambio de presuntos responsables y, en su caso, las variaciones en los montos observados, sea por reintegro, por aclaración, o por errores de cálculo en su determinación;
 - Plasmar el análisis del Auditor respecto del estado de la observación, indicando los motivos por los cuales se considera aclarada o solventada o no la misma y en su caso, las acciones pendientes de realizar por la Unidad Auditada e Inspeccionada para su atención;
 - Anotar en su caso el monto aclarado o reintegrado;
 - Anotar en su caso el monto pendiente de aclarar, y
 - Manifestar situación de "Solventada" o "No Solventada".
- En caso de que el la Unidad Auditada e Inspeccionada no presente documentación e información en el plazo señalado, se procederá a turnar el expediente a más tardar en el plazo de veinte días hábiles.
- El resultado se informará a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada e Inspeccionada mediante oficio, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de conclusión del análisis.

Para el caso de que la Unidad la Unidad Auditada e Inspeccionada no solvente las observaciones con presunta falta administrativa, el Jefe de Departamento de Auditoría de Obra, remitirá el expediente por oficio al Departamento de Investigación. El plazo para turnar el expediente será dentro de los veinte días hábiles siguientes a la notificación del resultado del análisis del

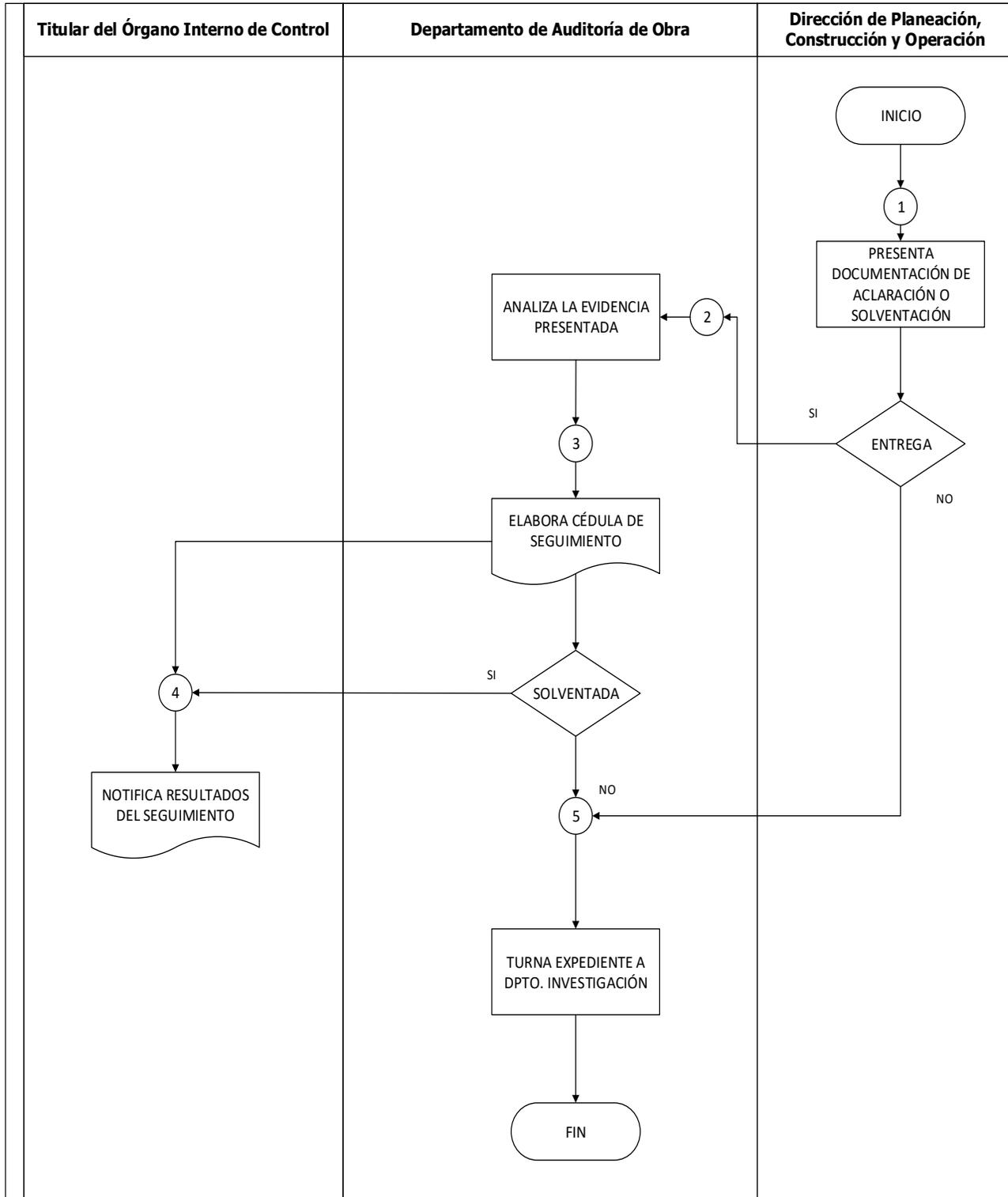
- seguimiento, y deberá integrarse por lo menos con los siguientes elementos en original o copia certificada:
 - Orden de Auditoría o Inspección;
 - Acta de inicio de Auditoría (no aplica para Inspección)
 - Oficio de modificación de condiciones originales de auditoría o inspección (en su caso);
 - Cédulas de observaciones;
 - Documentación obtenida durante la práctica de la Auditoría o Inspección, o en el seguimiento de las observaciones, con la que se sustenten los hechos o situaciones en los que se presume la comisión de faltas administrativas, o el incumplimiento de obligaciones;
 - Informe de Auditoría o Inspección;
 - Cédulas de seguimiento de observaciones;
 - Oficio con el que se informa el resultado del seguimiento de las observaciones a la Unidad Auditada e Inspeccionada, y
 - Cedula de datos de presuntos responsables.

Seguimiento de hallazgos de auditoría e inspección con presunta falta administrativa

Descriptivo.

Procedimiento de seguimiento de hallazgos de inspección con presunta falta administrativa		
	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Unidad Auditada e Inspeccionada	Realiza la aclaración o solventación que corresponda, acompañando la documentación información e comprobatoria, debidamente certificada por la persona servidora pública facultada para ello, en un plazo de cuarenta y cinco días hábiles, contados a partir de la notificación
		¿Entrega? No. Pasa a la actividad 5 Sí. Pasa a la actividad 2
2	Grupo Revisor	Realiza el análisis correspondiente dentro de un término no mayor a veinte días hábiles contados a partir de la recepción de la información
3	Grupo Revisor	Hace constar el resultado del análisis en la cédula de seguimiento, señalándola como "Solventada" o "No Solventada".
		¿Solventada? No. Pasa a la actividad 5 Sí. Pasa a la actividad 4
4	Titular del Órgano Interno de Control	El resultado se informará a la persona servidora pública Titular de la Unidad Auditada e Inspeccionada mediante oficio, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de conclusión del análisis.
5	Grupo Revisor	En caso de que la Unidad Auditada e Inspeccionada no presente documentación e información en el plazo señalado, se procederá a turnar el expediente a más tardar en el plazo de veinte días hábiles. Para el caso de que la Unidad Auditada e Inspeccionada no solvente las observaciones con presunta falta administrativa, el Jefe de Departamento de Auditoría de Obra, remitirá el expediente por oficio al Departamento de Investigación dentro de los veinte días hábiles siguientes a la notificación del resultado del análisis del seguimiento
		Fin del procedimiento

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Constitución de Comités de Contraloría Social con recursos municipales y propios

Objetivo Fortalecer el control institucional en la correcta aplicación de los recursos que ejecuta el Organismo a través de la participación ciudadana, sobre las acciones que realiza en materia de Obra Pública ejecutada con recursos municipales y/o propios.

Políticas aplicables

- La observación, vigilancia, inspección y escrutinio público, sobre las acciones que se realizan en el Organismo en materia de Obra Pública, cuando se ejerzan recursos municipales totales o parciales y/o recursos propios se realizará mediante Comités de Contraloría Social denominados COSOAST.
- Por cada Obra Pública que ejecute el Organismo con recursos municipales totales o parciales y/o recursos propios, aprobados por el Comité Interno de Obra Pública y Servicios Relacionados con la misma, deberá constituirse un COSOAST.
- Los COSOAST serán constituidos por el Órgano Interno de Control, en coordinación con la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, quienes designarán a un representante para que en asamblea vecinal. expliquen a los beneficiarios la operación del Comité y de la Obra Pública a ejecutarse, respectivamente.
- Para el caso de que la obra se ejecute con recursos municipales totales o parciales, se invitará al Contralor Interno Municipal a fin de que designe a un representante como testigo para constituir los COSOAST. La inasistencia de personal de la Contraloría Interna Municipal, no será factor para que no se constituya el Comité.
- La convocatoria de beneficiarios para participar en las asambleas en las que se constituirán los COSOAST, así como la convocatoria al Organismo Interno de Control y Contraloría Interna Municipal, corresponderá a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación.
- La Dirección de Planeación, Construcción y Operación deberá realizar la convocatoria cuando la Obra Pública de que se trate no lleve un avance físico superior al 20%.
- Una vez cubierto el requisito de convocatoria, la asamblea vecinal se considerará válida al contar con por lo menos diez beneficiarios de la Obra Pública a ejecutarse, que en ese momento expresen su interés por constituir el COSOAST. De no ser así, el representante del Organismo Interno de Control, levantará acta informativa y se convocará a una segunda asamblea dentro de los cinco días hábiles siguientes.
- Los COSOAST, se integrarán por tres ciudadanos electos democráticamente, en asamblea vecinal, misma que se realizará derivada de la convocatoria a beneficiarios del lugar en donde se ejecutará la Obra Pública.
- Cada integrante de los COSOAST se denominará Contralor Social y para efectos de orden serán denominados "Contralor Social 1", "Contralor Social 2" y "Contralor Social 3" tendrán igual rango, sin preferencia alguna y su cargo será honorífico.
- Por cada COSOAST constituido, el representante del Organismo Interno de Control, levantará el Acta Constitutiva correspondiente, debiendo entregar una copia a uno de los Contralores Sociales y otra al representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación. El original quedará en custodia del Órgano Interno de Control, quien además llevará un registro de los Comités constituidos.

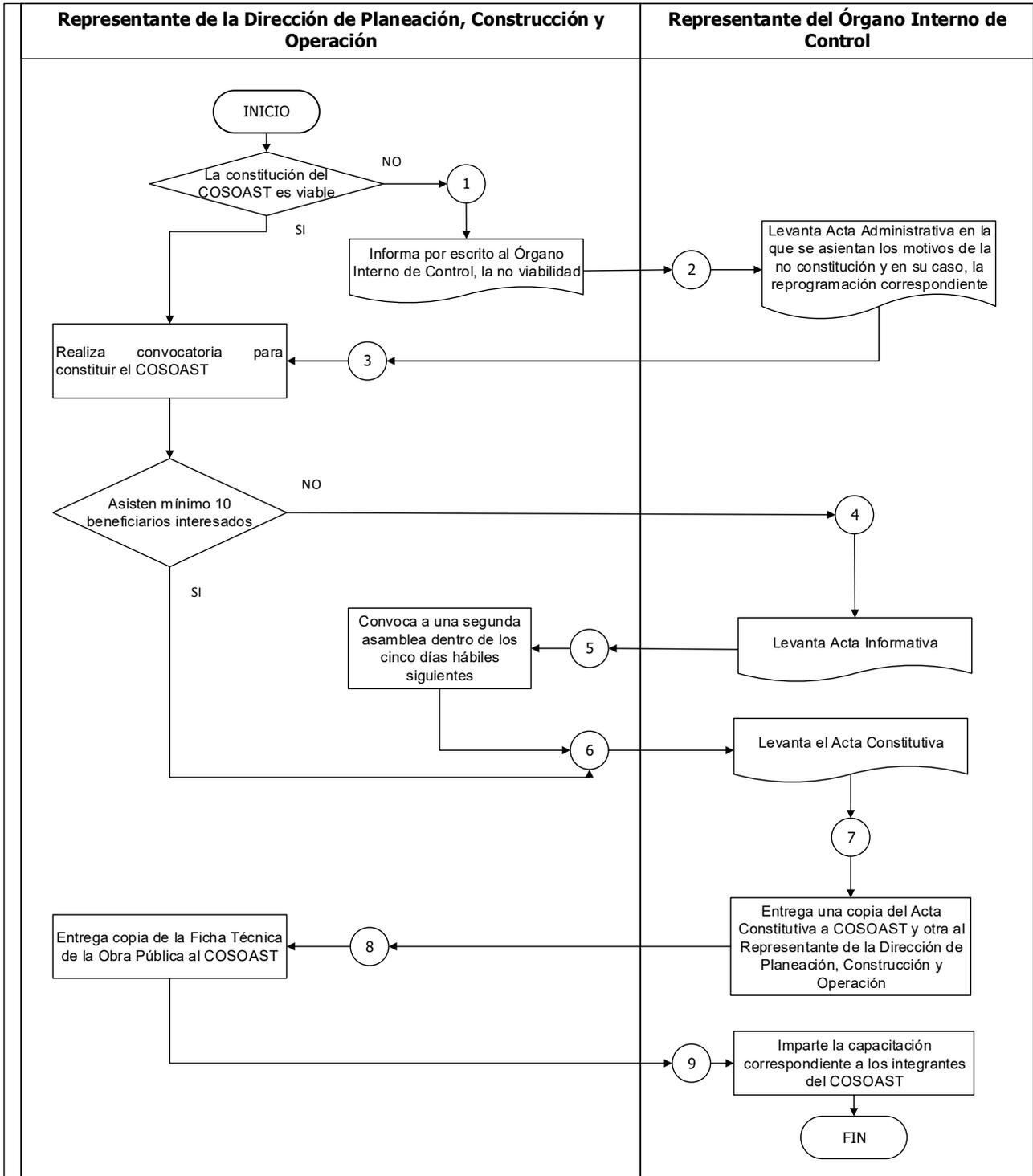
- Una vez constituido el COSOAST, el representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación entregará copia de la Ficha Técnica de la Obra Pública a los integrantes del mismo y el representante del Organismo Interno de Control procederá a otorgar la capacitación correspondiente, pudiendo estar presentes los beneficiarios que se encuentren interesados.
- El COSOAST se encontrará vigente desde el inicio hasta la entrega-recepción de la Obra Pública de que se trate; durante el desarrollo de la misma para reportar posibles irregularidades que deberán hacerse del conocimiento al Órgano Interno de Control.
- La Dirección de Planeación, Construcción y Operación y el Órgano Interno de Control podrán determinar la no viabilidad de la constitución del COSOAST en los siguientes casos:
 - Retraso en la entrega del recurso
 - Situación de orden social.
En cualquier caso, se deberá levantar acta administrativa en la que se asentarán los motivos de la no constitución del COSOAST y en su caso, la reprogramación correspondiente.
- No podrán formar parte del COSOAST los servidores públicos de cualquier orden de gobierno, así como dirigentes de partidos u organizaciones políticas, aún cuando sean beneficiarios de la Obra Pública.
- Las funciones del COSOAST
 - Representar en su carácter de órgano de vigilancia a los beneficiarios de la Obra Pública, ante las autoridades del Organismo.
 - Realizar de manera permanente visitas de inspección y vigilancia a la Obra Pública de que se trate.
 - Vigilar que la Obra Pública se ejecute de conformidad a la Ficha Técnica, y apego a la normatividad aplicable, promoviendo la organización de los beneficiarios para dar seguimiento a la correcta ejecución de la misma.
 - Vigilar que el desempeño de los servidores públicos relacionados con la ejecución de la Obra Pública, sea en apego a los principios de eficacia, eficiencia, honradez, imparcialidad, lealtad, legalidad, objetividad, profesionalismo y rendición de cuentas.
 - Remitir al Órgano Interno de Control, los reportes ciudadanos derivados de la identificación de presuntas irregularidades o deficiencias en la ejecución de la Obra Pública.
 - Informar en asamblea a los beneficiarios de la Obra Pública, sobre los avances y estatus de la misma
 - Participar en los actos de entrega-recepción de la Obra Pública
- La Dirección de Planeación, Construcción y Operación, en materia de contraloría social, tendrá las siguientes funciones:
 - Nombrar un representante que participe en las asambleas vecinales de integración de COSOAST dando a conocer a los asistentes las características operativas, técnicas, físicas y financieras de la Obra Pública.
 - Convocar a los vecinos beneficiarios de la Obra Pública de que se trate y al Órgano Interno de Control, para participar en las asambleas en las que se constituirán los COSOAST.

- Convocar a los integrantes de los COSOAST y al Órgano Interno de Control para participar en los actos de entrega-recepción de Obra Pública.
- Proporcionar al COSOAST, copia de la Ficha Técnica de la Obra Pública de que se trate, con el propósito de que conozcan los trabajos a realizarse, sus elementos y características, los montos de inversión, las fechas de inicio y término de la Obra Pública y la modalidad de ejecución
- El Órgano Interno de Control, en materia de contraloría social, tendrá las siguientes funciones:
 - Nombrar un representante que participe en las asambleas vecinales, para constituir el COSOAST y capacitar a los integrantes del mismo.
 - Recibir, canalizar y dar seguimiento a los reportes ciudadanos, denuncias, sugerencias o reconocimientos que presenten los integrantes del COSOAST.

Descriptivo.

Procedimiento de Constitución de Comités de Contraloría Social con recursos municipales y propios		
	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		¿La constitución del COSOAST es viable? No. Pasa a la actividad 1 Si. Pasa a la actividad 3
1	Representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Informa por escrito al Órgano Interno de Control la no viabilidad de constitución del Comité por retraso en la entrega del recurso o alguna situación de orden social.
2	Representante del Órgano Interno de Control	Levanta Acta Administrativa en la que se asientan los motivos de la no constitución del COSOAST y en su caso, la reprogramación correspondiente.
3	Representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Realiza convocatoria a beneficiarios, Órgano Interno de Control y Contraloría Interna Municipal para constituir el COSOAST, antes de que la obra rebase el 20% de avance.
		¿En la Asamblea convocada hay 10 beneficiarios de la Obra Pública interesados en la constitución del COSOAST? No. Pasa a la actividad 4 Si. Pasa a la actividad 6
4	Representante del Órgano Interno de Control	Levanta Acta Informativa.
5	Representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Convoca a una segunda asamblea dentro de los cinco días hábiles siguientes.
6	Representante del Órgano Interno de Control	Levanta el Acta Constitutiva correspondiente en la asamblea vecinal siempre y cuando se cuenten con por lo menos diez beneficiarios de la Obra Pública que en ese momento expresen su interés por la constitución del COSOAST. Donde se elegirán 3 ciudadanos democráticamente denominados "Contralor Social 1", "Contralor Social 2" y "Contralor Social 3"
7	Representante del Órgano Interno de Control	Entrega una copia del Acta Constitutiva a uno de los Contralores Sociales y otra al Representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación. Quedando el original en su custodia.
8	Representante de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Entrega copia de la Ficha Técnica de la Obra Pública a los integrantes COSOAST
9	Representante del Órgano Interno de Control	Imparte la capacitación correspondiente a los integrantes del COSOAST
		Fin del procedimiento

Diagrama de flujo.



Departamento de Resolución.

Nombre del Procedimiento: Recurso de Revocación.

Objetivo: Que las personas servidoras públicas que resultaron responsables de la comisión de una falta administrativa contempladas como no graves en las resoluciones administrativas emitidas por la Autoridad Resolutora del Órgano Interno de Control, puedan suspender la ejecución de dicha Resolución a fin de salvaguardar sus intereses.

Políticas Aplicables

- La persona servidora o ex servidora pública (recurrente) que haya sido sancionada por la comisión de una falta administrativa, en su carácter de recurrente, presentará ante la Oficialía de Partes del Órgano Interno de Control del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter municipal denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, escrito a través del cual deberá de expresar los agravios que a su consideración pudo causar la Resolución Administrativa derivada del procedimiento administrativo de responsabilidades, el cual deberá de ir acompañado de las pruebas con las que sustente su dicho. (Artículo 197 fracción I de la LRAEM).
- El Departamento de Resolución, contará con un plazo de tres días hábiles para acordar sobre la prevención, admisión o desechamiento del recurso; en caso de que éste sea admitido, la Autoridad Resolutora deberá de acordar sobre la admisión de las pruebas exhibidas por el recurrente y desechar de plano las que no sean idóneas para desvirtuar los hechos en que se basó la resolución. (artículo 197 fracción II de la LRAEM).
- Si el escrito por el que se promueve el recurso no cumple con alguno de los requisitos y la Autoridad Resolutora no cuenta con elementos para subsanarlos, ésta prevendrá al recurrente con el objeto de que subsane las omisiones en un plazo que no exceda de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación de la prevención; en caso de que éstas no se subsanen por el recurrente en tiempo y forma, la autoridad podrá desechar el recurso en cuestión. (artículo 197 fracción III).
- Una vez que se hayan desahogado las pruebas ofrecidas por el recurrente (en caso de que hubiera), la autoridad resolutora del Órgano Interno de Control, procederá en un plazo que no exceda de treinta (30) días hábiles siguientes a emitir la Resolución correspondiente, la cual se notificará en un plazo no mayor de setenta y dos (72) horas.

Recurso de Revocación.

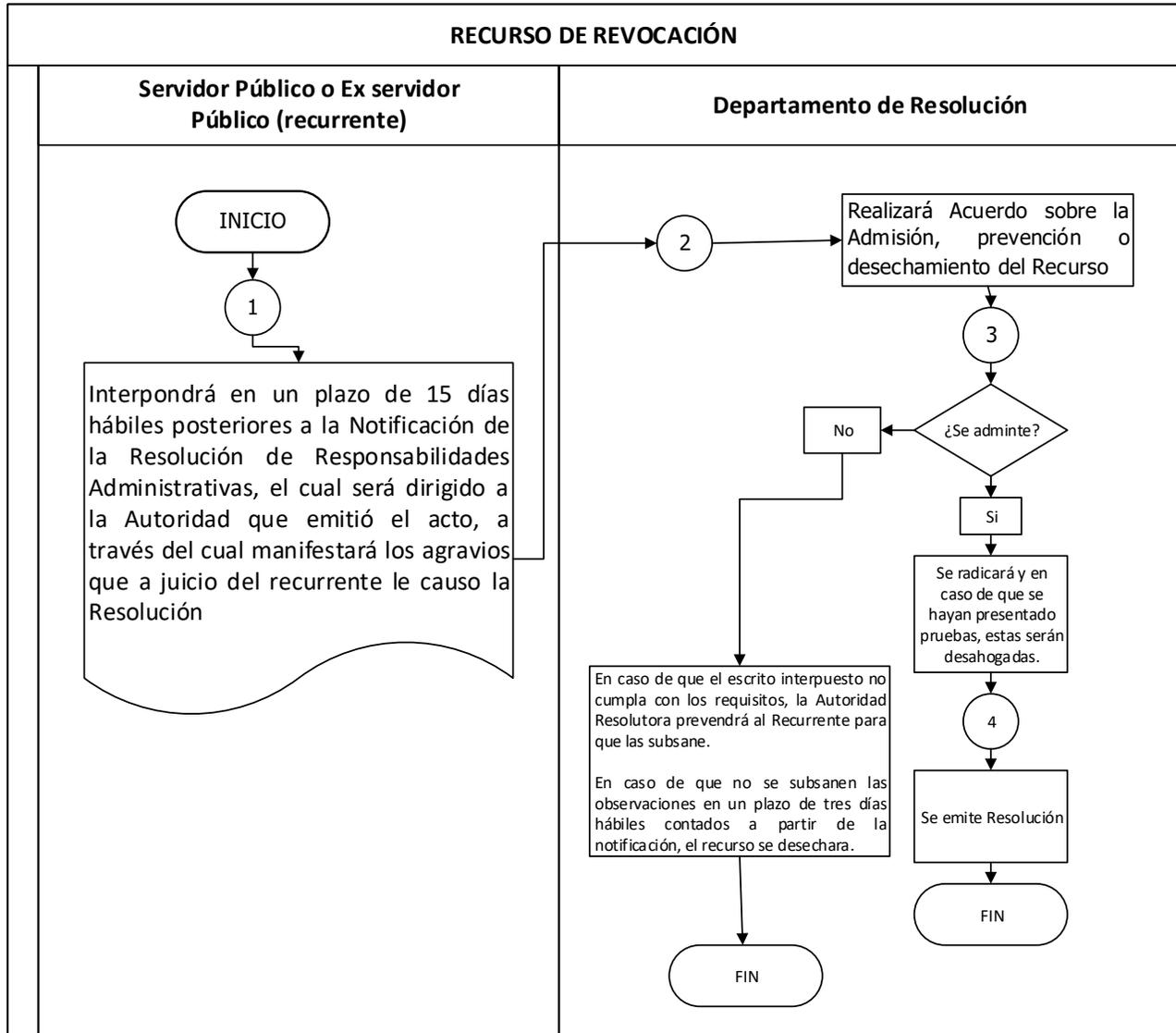
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	<p align="center">Servidor Público o ex servidor público (Recurrente)</p>	<p>Interpondrá escrito en un plazo de quince días hábiles posteriores a la notificación de la Resolución del Procedimiento de Responsabilidades, escrito dirigido a la Autoridad que emitió el acto, a través del cual manifestará los agravios que a juicio del recurrente le causó la Resolución.</p>
2	<p align="center">Departamento de Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora.</p>	<p>Acordará sobre la prevención, admisión o desechamiento del recurso.</p>
3	<p align="center">Departamento de Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora.</p>	<p>NO: en caso de que el escrito interpuesto no cumpla con los requisitos, la Autoridad Resolutora prevendrá al recurrente para que las subsane. En caso de que no se subsanen las observaciones en el plazo de tres días hábiles contados a partir de la notificación, el recurso se desechará.</p> <p>SI: Se acordará sobre la admisión de las pruebas exhibidas por el recurrente. Desahogadas las pruebas, el Departamento de Resolución</p>
4	<p align="center">Departamento de Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora.</p>	<p>Emitirá la Resolución del Recurso.</p>
		<p>FIN</p>

Diagrama

de

Flujo:



Departamento de Investigación.

Nombre del Procedimiento: Procedimientos Administrativos

Objetivo: Realizar las investigaciones respecto de conductas de las personas servidoras públicas adscritas al Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, que en el ejercicio de su empleo cargo o comisión, incumplan las disposiciones jurídicas y administrativas de las cuales se pueda constituir alguna responsabilidad administrativa.

Establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo el Procedimiento Administrativo que se derive de la imposición de faltas administrativas graves y no graves a las personas servidoras públicas adscritas al Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, así como de los actos de particulares vinculados con faltas administrativas graves; de conformidad a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Políticas Aplicables

- El Procedimiento de Investigación es aplicable a todas las personas servidoras públicas adscritas al Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, que se presume hayan cometido una irregularidad que tenga como consecuencia la comisión de una falta administrativa de conformidad a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Establecer los lineamientos necesarios para llevar a cabo el Procedimiento Administrativo que se derive de la imposición de faltas administrativas graves y no graves a las personas servidoras públicas adscritas al Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado “Agua y Saneamiento de Toluca”, así como de los actos de particulares vinculados con faltas administrativas graves; de conformidad a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- El Departamento de Sustanciación en su carácter de Autoridad Sustanciadora, se encargará de admitir el Informe de Responsabilidad Administrativa, o bien de prevenir a la Autoridad Investigadora para que subsane las omisiones que advierta sobre los hechos narrados en dicho Informe.
- El Departamento de Sustanciación en su carácter de Autoridad Sustanciadora, ordenará el emplazamiento del presunto responsable y citará a la Autoridad Investigadora para el desahogo de su Audiencia Inicial.
- El Departamento de Sustanciación en su carácter de Autoridad Sustanciadora, llevará a cabo el desahogo de la Audiencia Inicial, a fin de que el presunto responsable y la Autoridad Investigadora, rindan las manifestaciones que a derecho procedan y ofrezcan las pruebas que consideren pertinentes dentro del procedimiento administrativo derivado de presuntas faltas administrativas.

- El Departamento de Sustanciación en su carácter de Autoridad Sustanciadora, dentro de los quince días siguientes al cierre de la audiencia inicial, emitirá el Acuerdo de admisión de pruebas a fin de realizar las diligencias necesarias para la preparación y desahogo de las mismas.
- El Departamento de Sustanciación en su carácter de Autoridad Sustanciadora una vez que haya concluido el período de desahogo de pruebas procederá a declarar abierto el período de alegatos por un período de cinco (05) días hábiles comunes para las partes.
- El Departamento de Sustanciación en su carácter de Autoridad Sustanciadora, una vez transcurrido el período de alegatos, declarará el cierre de instrucción.
- El Departamento de Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora emitirá en un plazo no mayor de treinta días hábiles (el cual se podrá ampliar por una sola vez, por un término igual cuando la complejidad así lo requiera) la Resolución Administrativa que corresponda al procedimiento administrativo de responsabilidades; la cual será notificada personalmente al servidor público o particular al que va dirigida dicha resolución así como a la Autoridad Investigadora.
- El Departamento de Resolución en su carácter de Autoridad Resolutora, solicitará vía oficio a la persona Titular del Órgano Interno de Control, ejecute la sanción interpuesta.

Procedimiento de Investigación.

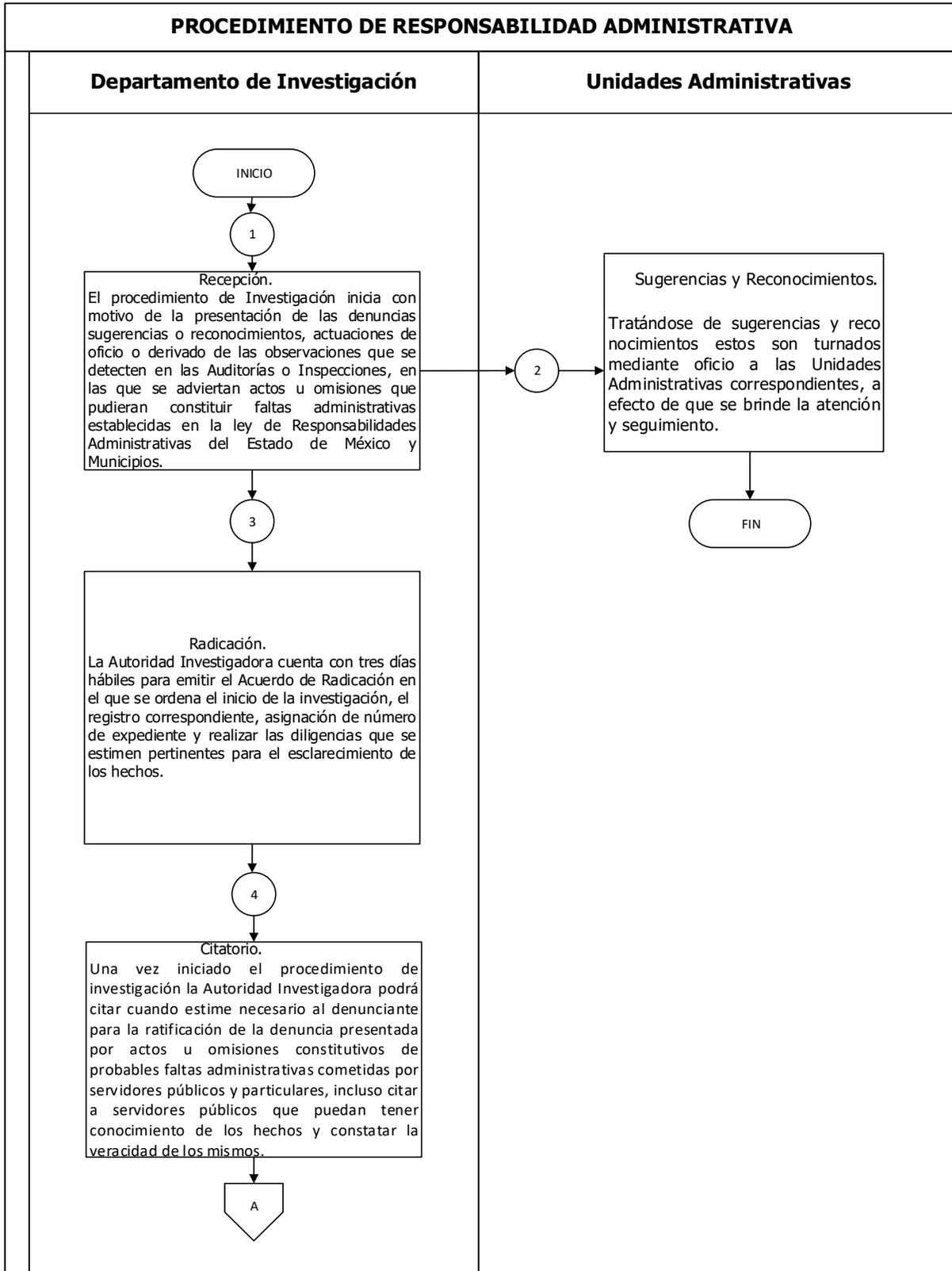
Descriptivo:

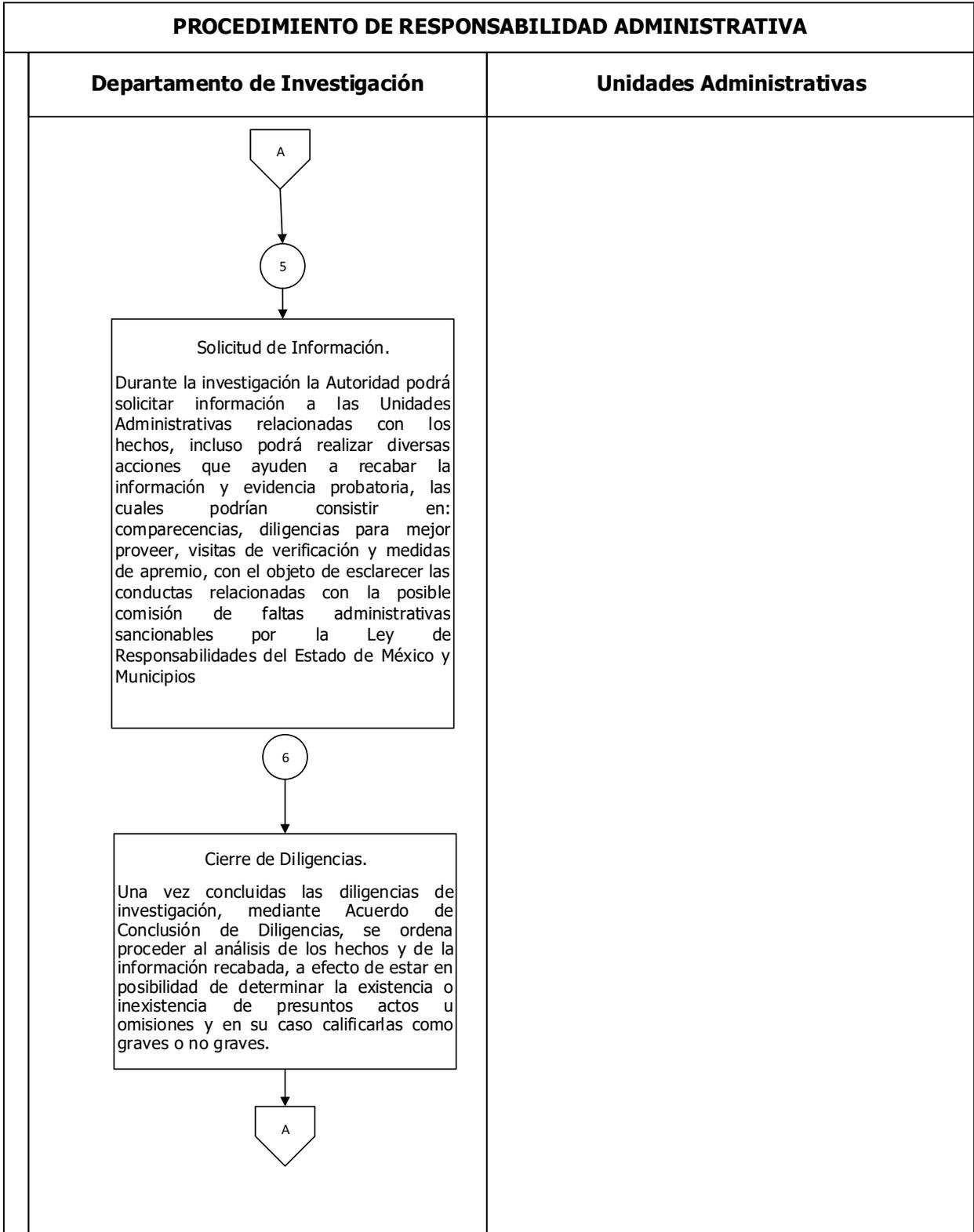
No.	AUTORIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Departamento de Investigación	El procedimiento de Investigación inicia con motivo de la presentación de las denuncias sugerencias o reconocimientos, actuaciones de oficio o derivado de las observaciones que se detecten en las Auditorías o Inspecciones, en las que se adviertan actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas establecidas en la ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
2	Unidades Administrativas	Tratándose de sugerencias y reconocimientos estos son turnados mediante oficio a las Unidades Administrativas correspondientes, a efecto de que se brinde la atención y seguimiento.
3	Departamento de Investigación	La Autoridad Investigadora cuenta con tres días hábiles para emitir el Acuerdo de Radicación en el que se ordena el inicio de la investigación, el registro correspondiente, asignación de número de expediente y realizar las diligencias que se estimen pertinentes para el esclarecimiento de los hechos.
4	Departamento de Investigación	Una vez iniciado el procedimiento de investigación la Autoridad Investigadora podrá citar cuando estime necesario al denunciante para la ratificación de la denuncia presentada por actos u omisiones constitutivos de probables faltas administrativas cometidas por servidores públicos y particulares, incluso citar a servidores públicos que puedan tener conocimiento de los hechos y constatar la veracidad de los mismos.
5	Departamento de Investigación	Durante la investigación la Autoridad podrá solicitar información a las Unidades Administrativas relacionadas con los hechos, incluso podrá realizar diversas acciones que ayuden a recabar la información y evidencia probatoria, las cuales podrían consistir en: comparecencias, diligencias para mejor proveer, visitas de verificación y medidas de apremio, con el objeto de esclarecer las conductas relacionadas con la posible comisión de faltas administrativas sancionables por la Ley de Responsabilidades del Estado de México y Municipios.
6	Departamento de Investigación	Una vez concluidas las diligencias de investigación, mediante Acuerdo de Conclusión de Diligencias, se ordena proceder al análisis de los hechos y de la información recabada, a efecto de estar en posibilidad de determinar la existencia o inexistencia de presuntos actos u omisiones y en su caso calificarlas como graves o no graves.

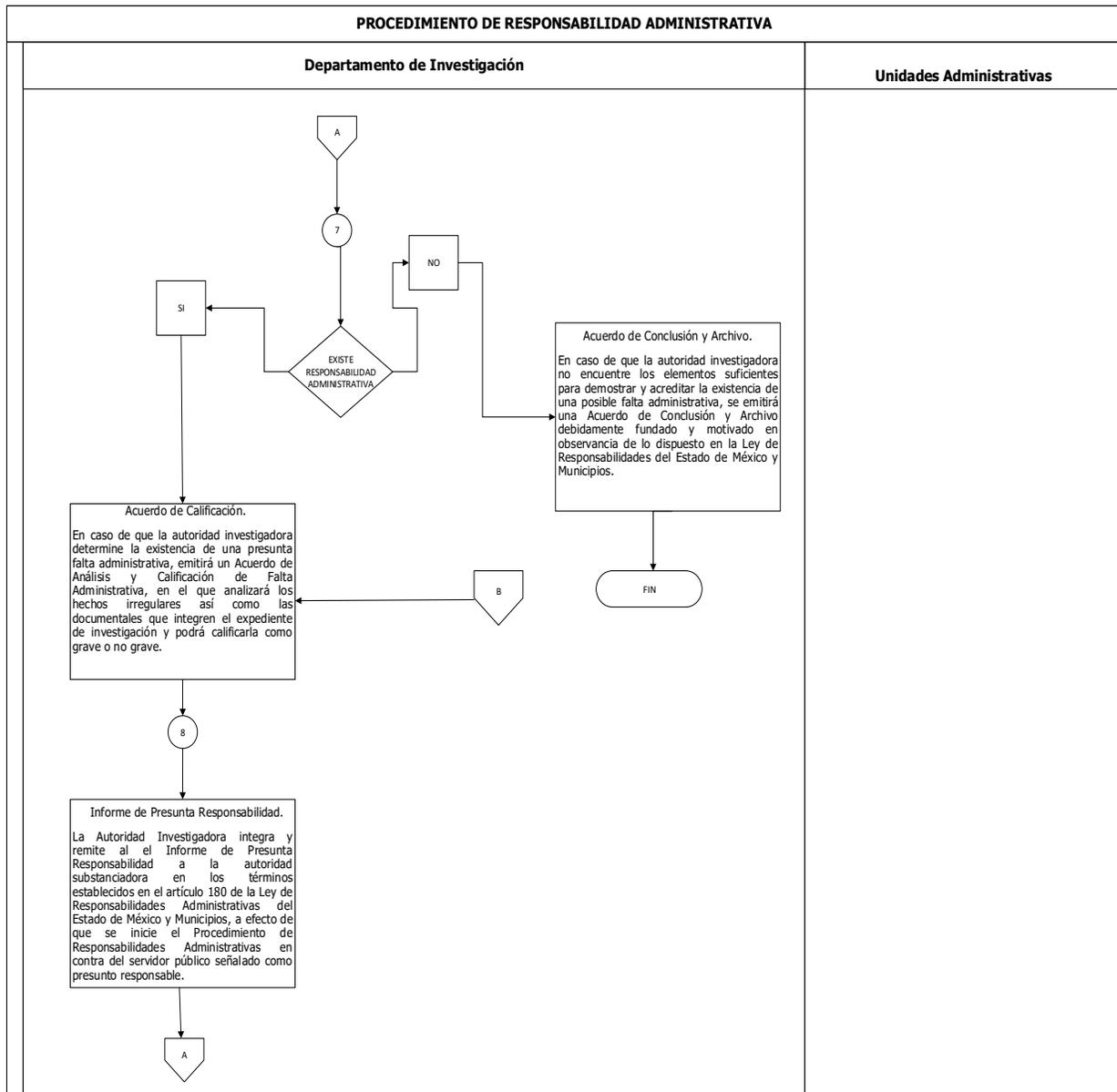
7	Departamento de Investigación	<p>SI: En caso de que la autoridad investigadora determine la existencia de una presunta falta administrativa, emitirá un Acuerdo de Análisis y Calificación de Falta Administrativa, en el que analizará los hechos irregulares, así como las documentales que integren el expediente de investigación y podrá calificarla como grave o no grave.</p> <p>NO: En caso de que la autoridad investigadora no encuentre los elementos suficientes para demostrar y acreditar la existencia de una posible falta administrativa, se emitirá una Acuerdo de Conclusión y Archivo debidamente fundado y motivado en observancia de lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades del Estado de México y Municipios.</p>
8	Departamento de Investigación	<p>La Autoridad Investigadora integra y remite el Informe de Presunta Responsabilidad a la autoridad substanciadora en los términos establecidos en el artículo 180 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, a efecto de que se inicie el Procedimiento de Responsabilidades Administrativas en contra del servidor público señalada como presunto responsable.</p>
9	Departamento de Investigación	<p>Mediante escrito, remite el Informe de Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.</p>
10	Departamento de Sustanciación	<p>Recibe el informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, y en un plazo de tres días hábiles se pronunciará sobre la admisión o devolución del mismo a la Autoridad Investigadora.</p>
11	Departamento de Sustanciación	<p>NO: Devolverá el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa a la Autoridad Investigadora a fin de que subsane las observaciones que advierta o que aclare los hechos narrados en dicho Informe.</p> <p>SI: Se admite el informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, la Autoridad Sustanciadora ordenará el emplazamiento de la persona servidora pública a la que se le esté adjudicando la presunta falta administrativa y a la Autoridad Investigadora a fin de llevar a cabo el desahogo de la Audiencia Inicial.</p>
12	Departamento de Sustanciación	<p>Dentro de los quince días hábiles siguientes al cierre de la audiencia inicial, la autoridad sustanciadora deberá emitir el acuerdo de admisión de pruebas que corresponda, donde deberá ordenar las diligencias necesarias para su preparación y desahogo.</p>
13	Departamento de Sustanciación	<p>NO: Concluido el desahogo de 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> <p>SI: Dentro de los tres días hábiles siguientes de haber concluido la audiencia inicial, deberá, enviar al Tribunal, los autos originales del expediente, así como notificar a las partes la fecha de su envío, indicando el domicilio del Tribunal encargado de la resolución del asunto.</p>

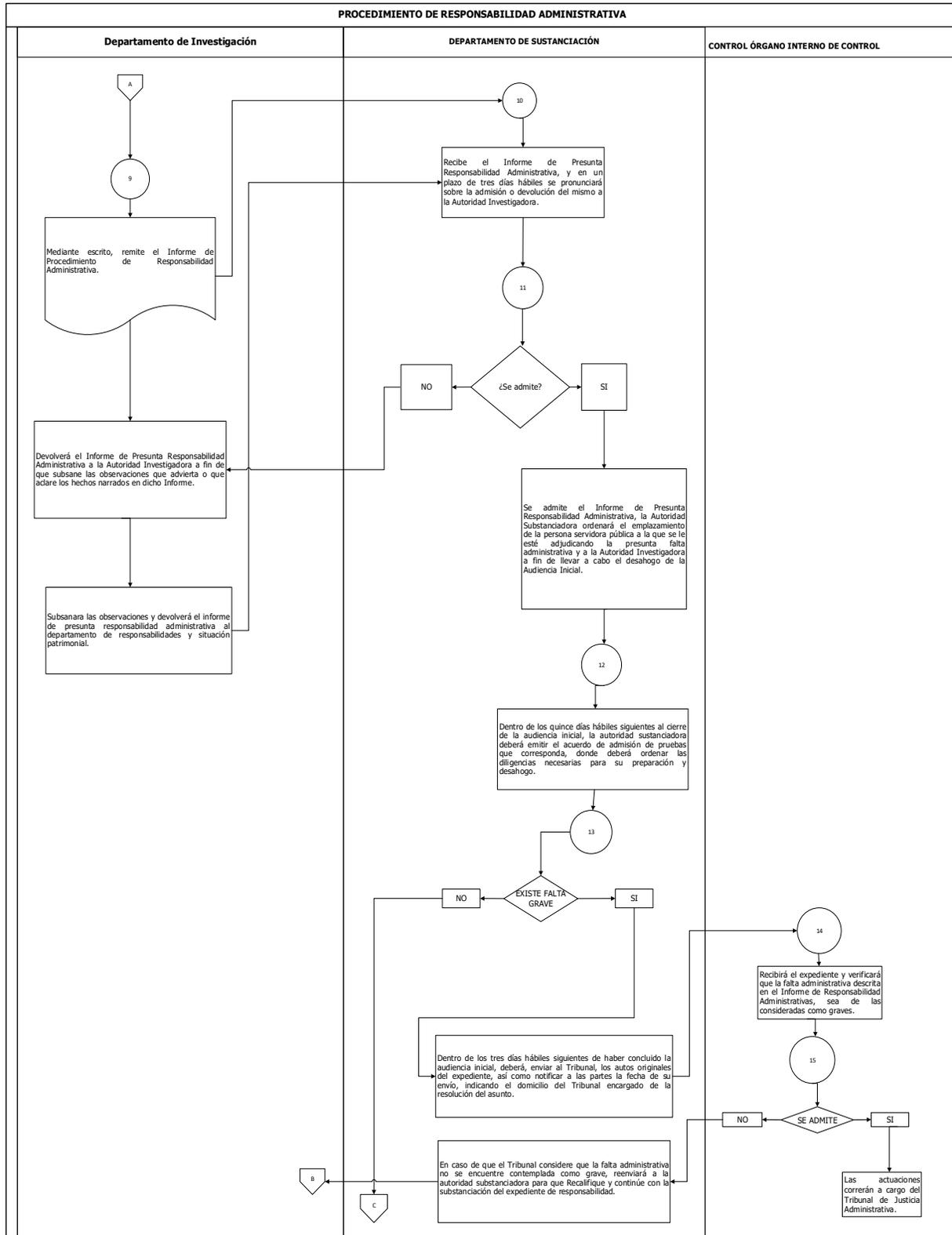
14	Órgano Interno de Control	Recibirá el expediente y verificará que la falta administrativa descrita en el Informe de Responsabilidad Administrativa, sea de las consideradas como graves.
15	Órgano Interno de Control	NO: En caso de que el Tribunal considere que la falta administrativa no se encuentre contemplada como grave, reenviará a la autoridad sustanciadora para que Recalifique y continúe con la sustanciación del expediente de responsabilidad. SI: Las actuaciones correrán a cargo del Tribunal de Justicia Administrativa.
16	Departamento de Resolución	Una vez transcurrido el periodo de alegatos, la autoridad resolutora, de oficio, declarará cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución que corresponda, la cual deberá citarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles, el cual podrá ampliarse por una sola vez por un término igual cuando la complejidad del asunto así lo requiera, debiendo fundar y motivar las causas para ello.
17	Departamento de Resolución	La resolución, deberá notificarse personalmente al servidor público o particular según corresponda.

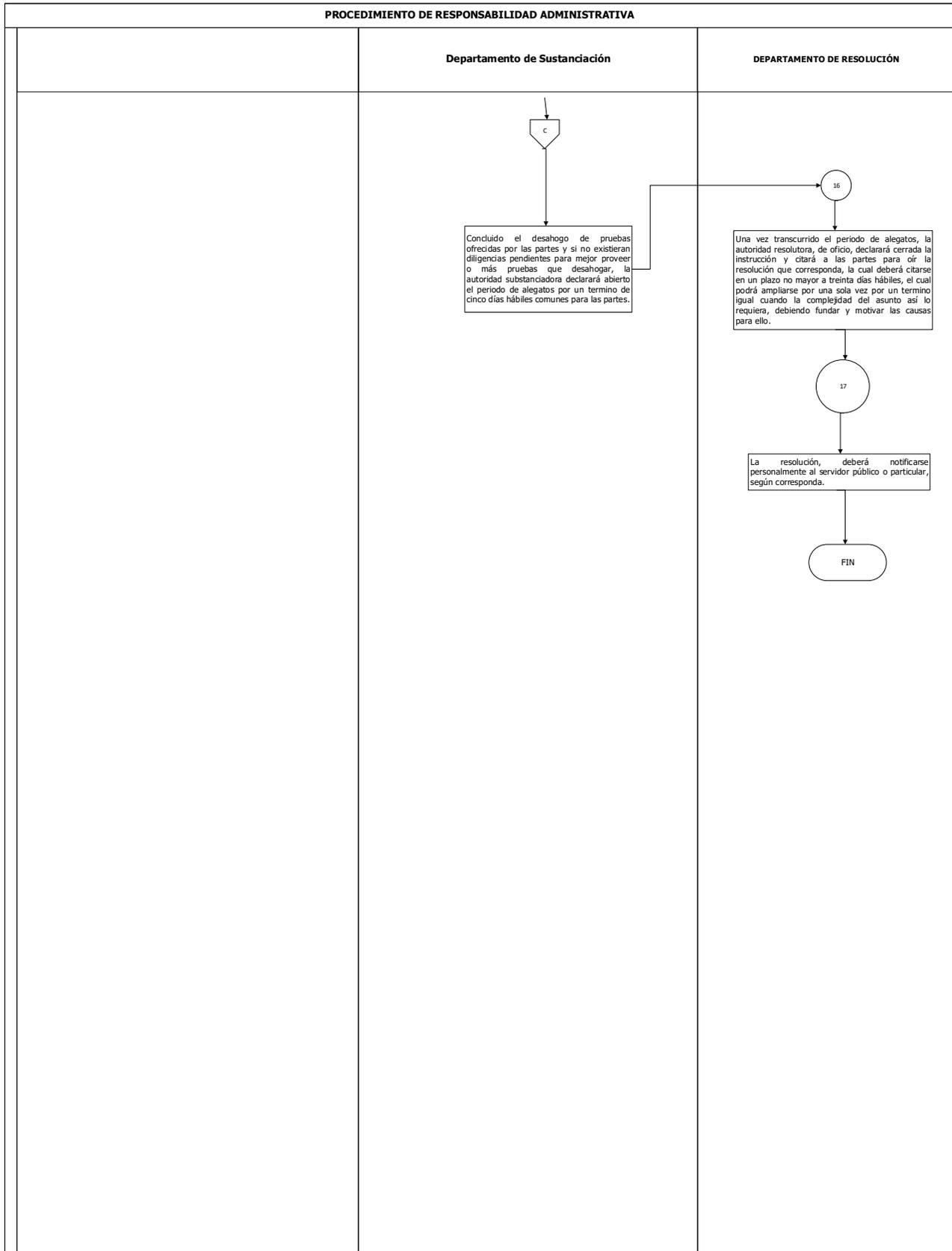
Diagrama de flujo.











Dirección de Jurídica y de Fiscalización.

Subdirección Jurídica.

Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos

Nombre del Procedimiento: Convenio de pago en parcialidades por adeudos.

Objetivo: Proporcionar asesoría jurídica a los usuarios y/o propietarios que tengan adeudos con el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca derivado de los servicios administrados por esta Autoridad Fiscal y que deseen cumplir con sus obligaciones a través un convenio de pago en parcialidades.

Políticas Aplicables

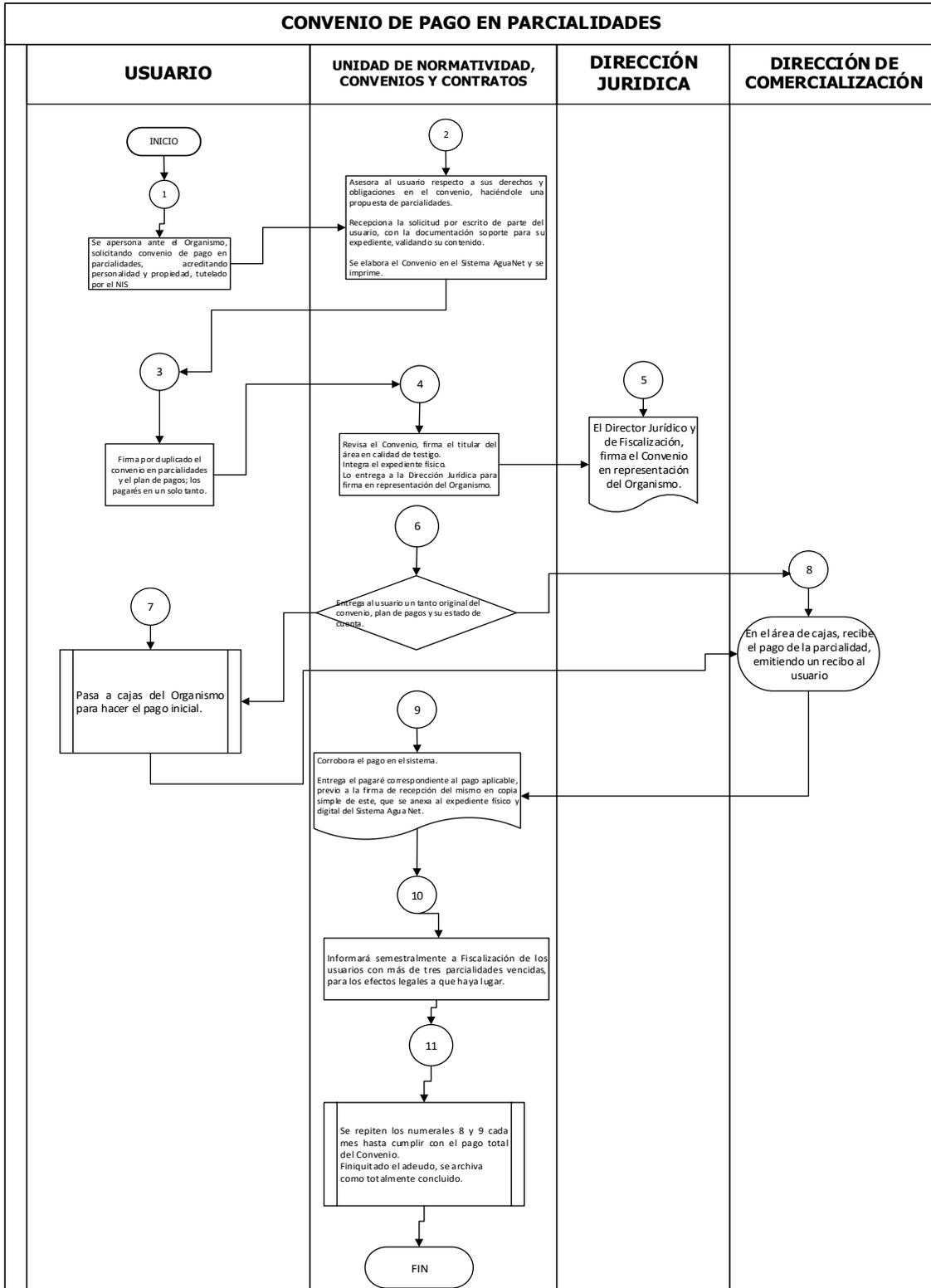
- Analizar la situación particular del usuario y/o propietario, a efecto de identificar conceptos e importes que se pueden considerar el Convenio de pago en parcialidades.
- Informar al usuario y/o propietario los alcances del convenio de pago en parcialidades, así como la obligatoriedad de cubrir el importe del pago inicial que debe ser mínimo del 20% del monto total adeudado, el cual deberá ser cubierto al momento de elaborar el convenio de pago en parcialidades, así mismo, se le informa sobre la firma de los pagarés que debe cubrir mensualmente.
- Realizar el convenio de pago en parcialidades en el sistema electrónico Agua Net, con la información del usuario y/o propietario debidamente acreditada, conforme a las leyes y normatividad vigente.
- Asesorar al usuario y/o propietario de forma clara y precisa como se efectuarán los pagos, parcialidades, montos a pagar y fechas de pago, así como las consecuencias de su incumplimiento; los pagarés se le entregarán previa presentación del recibo de pago al momento de recoger el correspondiente, debiendo ser personalísimo este trámite.
- Darle a saber al usuario y/o propietario que, por ser un instrumento contractual, y sin mediar ningún vicio de voluntad acepta y reconoce los términos del Convenio, así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento con el pago oportuno.
- Emitir dos tantos originales del convenio de pago, que deberán ser debidamente firmados por el usuario y/o propietario, así como de los servidores públicos que actúan en representación del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca; debiendo ser todas las firmas autógrafas y el usuario y/o propietario deberá firmar cada uno de los pagarés que emanen de la obligación contractual.
- Mantener actualizado el sistema Agua Net, con la solicitud debidamente requisitada y firmada, así como la documentación soporte y convenio firmado por los que intervienen.
- Cumplir con el seguimiento de los convenios de pago en parcialidades por adeudos a cargo de los usuarios y/o propietarios, por los servicios que proporciona el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, el cual comprende desde la recepción de la solicitud requisitada y firmada por el usuario y/o propietario hasta la generación del comprobante del convenio de pago celebrado con este, así como el seguimiento a cada uno de los pagarés de las mensualidades convenidas.

Convenios de pago por concepto de adeudos.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Usuario Solicitante	Se apersona ante el Organismo, solicitando convenio de pago en parcialidades, acreditando personalidad y propiedad, tutelado por el NIS.
2	Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos	Asesora al usuario respecto a sus derechos y obligaciones en el convenio, haciéndole una propuesta de parcialidades. Recepciona la solicitud por escrito de parte del usuario, con la documentación soporte para su expediente, validando su contenido. Se elabora el Convenio en el Sistema AguaNet y se imprime.
3	Usuario Solicitante	Firma por duplicado el convenio en parcialidades y el plan de pagos, los pagarés en un solo tanto.
4	Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos	Revisa el Convenio, firma el titular del área en calidad de testigo. Integra el expediente físico. Lo entrega a la Dirección Jurídica para firma en representación del Organismo.
5	Dirección Jurídica y de Fiscalización	El Director Jurídico y de Fiscalización, firma el Convenio en representación del Organismo.
6	Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos	Entrega al usuario un tanto original del convenio, plan de pagos y su estado de cuenta.
7	Usuario Solicitante	Pasa a cajas del Organismo para hacer el pago inicial.
8	Dirección de Comercialización	En el área de cajas, recibe el pago de la parcialidad, emitiendo un recibo al usuario.
9	Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos	Corroborar el pago en el sistema. Entrega el pagaré correspondiente al pago aplicable, previo a la firma de recepción del mismo en copia simple de este, que se anexa al expediente físico y digital del Sistema Agua Net.
10	Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos	Informará semestralmente a Fiscalización de los usuarios con más de tres parcialidades vencidas, para los efectos legales a que haya lugar.
11	Unidad de Normatividad, Convenios y Contratos	Se repiten los numerales 8 y 9 cada mes hasta cumplir con el pago total del Convenio. Finiquitado el adeudo, se archiva como totalmente concluido.
FIN		

Diagrama de flujo.



Subdirección de Fiscalización.

Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal.

Nombre del Procedimiento: Proyectar la sustanciación de los Procedimientos Administrativos Comunes.

Objetivo: Realizar y ejecutar de manera clara, precisa, exhaustiva y congruente los Procedimientos Administrativos Comunes.

Políticas Aplicables

- Realizar visitas de verificación y/o inspección, a efecto de comprobar que el usuario cumpla con las normas sobre el suministro de agua potable, drenaje y otras disposiciones que les sean aplicables.
- Durante la visita, se solicitará al usuario, documentos probatorios en relación a los hechos u omisiones que deriven de la diligencia.
- El verificador-inspector realizará un acta circunstanciada, mencionando los hechos u omisiones observados en la diligencia.
- Se informará al visitado sobre el derecho que tiene a ofrecer pruebas en relación a los hechos u omisiones contenidos en el acta, por escrito, dentro del término de tres días siguientes a la fecha en que se levante el acta.
- Una vez fenezca el termino otorgado para ofrecer pruebas, la Titular del Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal, en coordinación con el Subdirector de Fiscalización, determinarán si es procedente el inicio del Procedimiento Administrativo Común, considerando los hechos u omisiones derivadas de la diligencia, descritos en el acta circunstanciada.
- Se proyectará la sustanciación de los procedimientos administrativos comunes por reportes de probables tomas y descargas clandestinas, desperdicios de agua, daños a la infraestructura, así como cualquier incumplimiento a obligaciones en materia de descargas de aguas residuales, violación de sellos y demás conductas que pudiesen constituir una falta administrativa.
- El proyecto del Inicio del Procedimiento Administrativo Común se pasará a revisión con la Subdirección de Fiscalización, para que emita el visto bueno y se firme por parte del Subdirector de Fiscalización.
- Se notificará el Inicio del Procedimiento Administrativo Común al usuario, explicándole el acto motivo del procedimiento, citándolo a Garantía de Audiencia, en un día y hora establecida para que acuda a las oficinas de la Subdirección de Fiscalización a efecto de aportar pruebas y formular alegatos, por sí o mediante su defensor, apoderado o representante legal.
- Se hará de conocimiento al usuario, que, en caso de no comparecer en el día y hora señalada para el desahogo de la Garantía de Audiencia, se tendrá por satisfecha.

- Se explicará al usuario, que derivado del acto motivo del Procedimiento Administrativo Común, es acreedor a una sanción por infringir lo establecido en el artículo 155 de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, en relación al artículo 156 de la misma ley.
- Así mismo, se informará al usuario que, en cualquiera de las etapas del Procedimiento, se puede convenir, con el objetivo de poner fin al asunto y ordenando el archivo del expediente, siempre que no sea contrario a las disposiciones legales aplicables.
- Una vez se notifique el Inicio del Procedimiento Administrativo Común, se ejecutarán las Medidas de Seguridad que determine procedentes el Subdirector de Fiscalización.
- En el día y hora señalada para el desahogo de la Garantía de Audiencia, se emitirá el acta administrativa correspondiente, en la que quedará constancia de las circunstanciadas derivadas del desahogo o incomparecencia del usuario, la cual será firmada por el Subdirector de Fiscalización.
- Posterior al desahogo de la Garantía de Audiencia, se proyectará la resolución correspondiente al Procedimiento Administrativo Común, debidamente fundada y motivada, y en su caso, se abordarán las sanciones administrativas a las cuales el usuario es acreedor, estableciendo en la resolución, la gravedad de la infracción.
- El proyecto de la Resolución se pasará a revisión con la Subdirección de Fiscalización, para que emita el visto bueno y se firme.
- Se notificará la resolución, comunicando al usuario el derecho y plazo que tiene para promover el recurso de inconformidad o el juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.

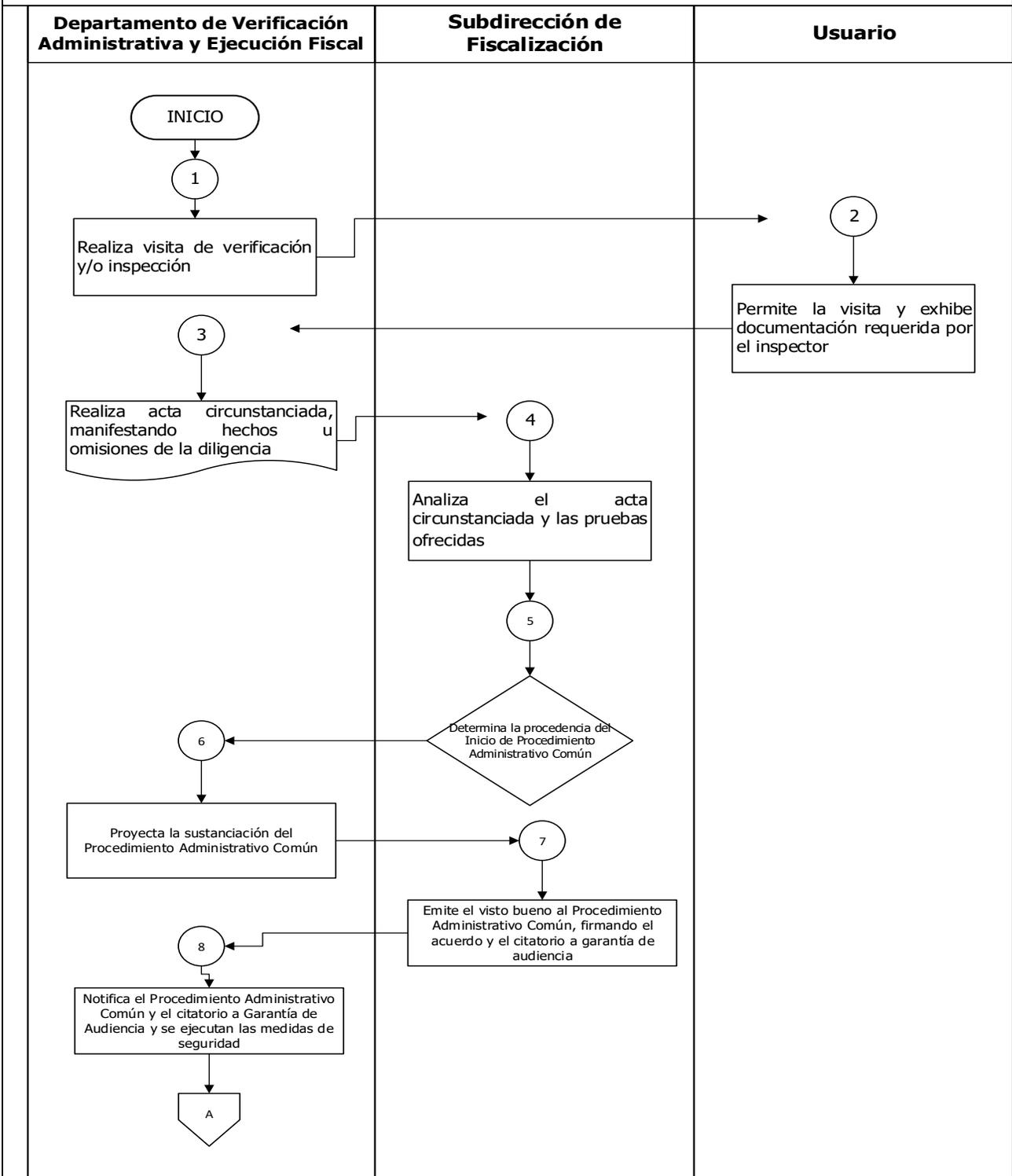
Sustanciación de los Procedimientos Administrativos Comunes.

Descriptivo:

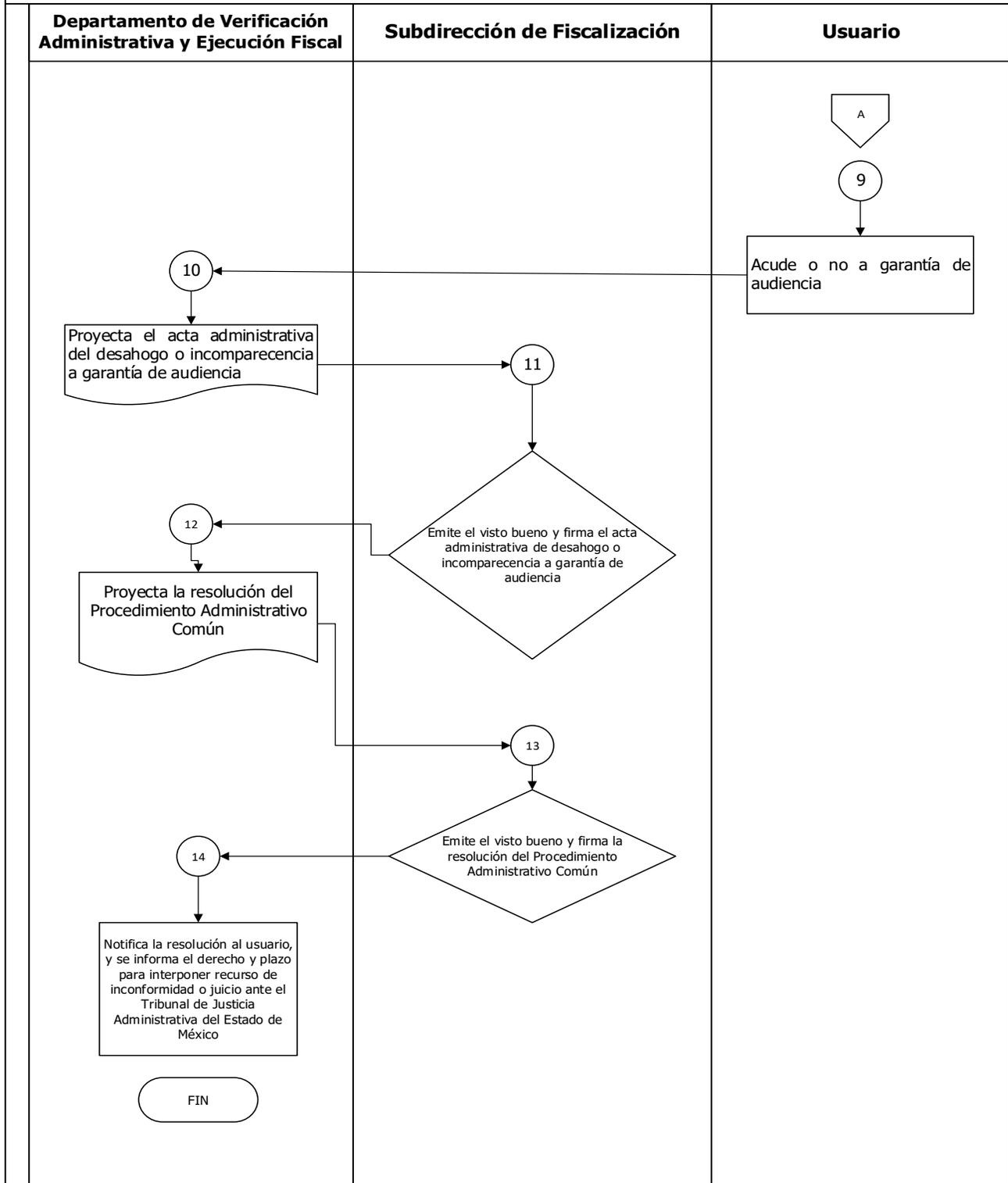
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Realiza visita de verificación y/o inspección.
2	Visitado	- Permite la visita, y exhibe la documentación requerida por el inspector.
3	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Realiza acta circunstanciada, mencionando hechos u omisiones observados en la visita. - Informa al visitado que tiene 3 días posteriores a la fecha del acta circunstanciada, para exhibir pruebas en relación a los hechos u omisiones contenidos en el acta.
4	Subdirección de Fiscalización	- Después del término de 3 días, se analiza el acta circunstanciada y las pruebas proporcionadas, para determinar la procedencia del Inicio del Procedimiento Administrativo Común.
5	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Proyecta la sustanciación del Procedimiento Administrativo Común.
6	Subdirección de Fiscalización	- Emite el visto bueno al Procedimiento Administrativo Común, firmando tal acuerdo y el citatorio de Garantía de Audiencia. - Se solicita al Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal que ejecute la notificación de dichos documentos.
7	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Realiza la notificación correspondiente al Inicio del Procedimiento Administrativo Común y el citatorio a Garantía de Audiencia. - Se informa al usuario, que derivado del acto motivo del Procedimiento Administrativo Común, es acreedor a una sanción. - Así mismo, se informará al usuario que, en cualquiera de las etapas del Procedimiento, se puede convenir, con el objetivo de poner fin al asunto y ordenando el archivo del expediente, siempre que no sea contrario a las disposiciones legales aplicables. - Por instrucciones de la Subdirección de Fiscalización,

		supervisa se ejecuten las Medidas de Seguridad derivadas del Procedimiento Administrativo Común.
8	Visitado	<ul style="list-style-type: none"> - Acude a su Garantía de audiencia, en la fecha y hora establecida. - Aporta pruebas y formula alegatos, por si o mediante su defensor, apoderado o representante legal. - En caso de no acudir a la Garantía de audiencia, la misma se tendrá por satisfecha.
9	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectar el acta administrativa, en la que se aborden las circunstancias derivadas del desahogo o incomparecencia de la Garantía de Audiencia.
10	Subdirección de Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> - Emite el visto bueno y firma el acta administrativa de desahogo o incomparecencia a la Garantía de Audiencia.
11	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectar la resolución correspondiente al Procedimiento Administrativo Común, abordando las sanciones administrativas a las cuales es acreedor el usuario.
12	Subdirección de Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> - Emite el visto bueno y firma la resolución del Procedimiento Administrativo Común
13	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza la notificación correspondiente de la resolución. - Se informa al usuario el derecho y plazo para promover recurso de inconformidad o juicio ante el Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.
FIN		

Sustanciación de los Procedimientos Administrativos Comunes.



Sustanciación de los Procedimientos Administrativos Comunes.



Nombre del Procedimiento: Proyectar la Sustanciación de los Procedimientos Administrativos de Ejecución.

Objetivo: Realizar y ejecutar de manera clara, precisa, exhaustiva y congruente los Procedimientos Administrativos de Ejecución.

Políticas Aplicables

- Elaborar actos fiscales de trámite que no afecten los derechos de los gobernados, con el objetivo de fomentar la interacción del usuario con el Organismo, los cuales deberán estar debidamente fundados y motivados.
- Se turnará al Departamento, por parte de la Dirección de Comercialización, los créditos fiscales exigibles de pago, debidamente notificados y que después del plazo de 10 días, aun no se liquiden.
- Se proyectará la sustanciación de los procedimientos administrativos de ejecución, a efecto de exigir el pago de los créditos fiscales, mediante el requerimiento de pago y mandamiento de ejecución, debidamente fundados y motivados, los cuales serán firmados por la Subdirección de Fiscalización.
- Se notificará el requerimiento de pago al usuario, el cual tiene como objetivo que el gobernado acredite haber realizado el pago del crédito que se trate, en caso de que éste o la persona que atienda la diligencia, no pruebe haberlo efectuado, se procederá a la notificación del mandamiento de ejecución, mediante el cual, se embargarán bienes suficientes y/o negociaciones que aseguren la recuperación total del monto del crédito actualizado y sus accesorios.
- Se explicará al usuario, que tiene derecho a designar a dos testigos, así como los bienes que deban embargarse, siempre que los mismos sean de fácil realización de venta.
- Si el deudor o cualquier otra persona, impidieran al ejecutor, el acceso al domicilio fiscal o al lugar donde se encuentren los bienes, siempre que el caso lo requiera, se solicitará el auxilio de la fuerza pública para el procedimiento de ejecución.
- Los bienes embargados serán inventariados y custodiados por uno o más depositarios, quienes pueden ser designados por el ejecutor. Posteriormente, el ejecutor podrá nombrar a un perito valuador registrado para valorar los bienes embargados, los cuáles serán inscritos en el Registro Estatal de Especialistas en Valuación y en Levantamiento Topográfico Catastral. Cuando las autoridades fiscales embarguen negociaciones, se designará interventor con cargo a la caja o en administración.
- La venta de bienes embargados, procederá a partir del día siguiente al en que venza el plazo que el contribuyente cuenta para impugnar el embargo practicado; o si se hubiese promovido, cuando quede firme la resolución confirmatoria del acto impugnado; o en el caso de embargo precautorio, cuando los créditos se hagan exigibles y no se paguen al momento del requerimiento.
- Toda venta se hará en subasta pública que se celebrará a través del portal electrónico del Gobierno del Estado de México o en el local que ocupa la oficina ejecutora.

- Mientras no se finque el remate o se levante el acta de la adjudicación a favor de la autoridad fiscal, el deudor puede hacer el pago de las cantidades reclamadas; en dicho caso se levantará el embargo y se dará por concluido el procedimiento de venta de los bienes embargados.

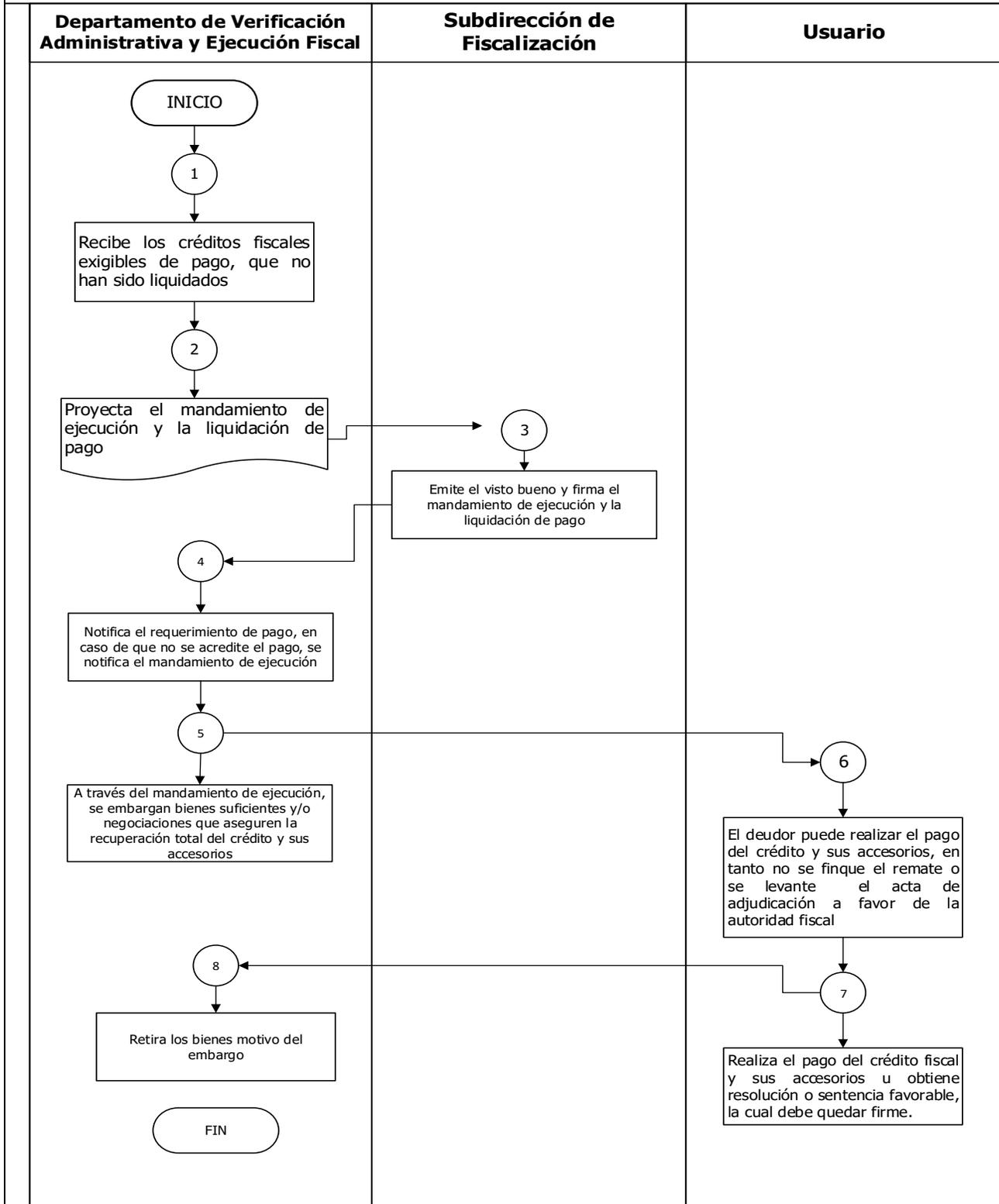
- Una vez realizado el pago por el embargado o cuando obtenga resolución o sentencia favorable que hubieran quedado firmes, derivado de la interposición de algún medio de defensa antes de que se hubieran rematado los bienes, en las que se hubiera obligado a las autoridades a entregar los mismos, éste deberá retirar los bienes motivo del embargo en el momento en que la autoridad los ponga a su disposición y en caso de no hacerlo, se causarán derechos por el almacenaje a partir del día siguiente

Sustanciación de los Procedimientos Administrativos de Ejecución.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Comercialización	- Turna los créditos fiscales exigibles de pago, después del plazo de 10 días, que aún no se liquiden.
2	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Proyecta la sustanciación del Procedimiento Administrativo de Ejecución, mediante el mandamiento de ejecución y el requerimiento de pago.
3	Subdirección de Fiscalización	- Emite el visto bueno y firma el mandamiento de ejecución y el requerimiento de pago.
4	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Notifica el requerimiento de pago, en caso de que no se acredite el pago del crédito fiscal, se notifica el mandamiento de ejecución. - A través del mandamiento de ejecución, se embargarán bienes suficientes y/o negociaciones que aseguren la recuperación total del monto del crédito y accesorios.
5	El gobernado	- Mientras no se finque el remate o se levante el acta de la adjudicación a favor de la autoridad fiscal, el deudor puede hacer el pago de las cantidades reclamadas; en dicho caso se levantará el embargo y se dará por concluido el procedimiento de venta de los bienes embargados.
6	Departamento de Verificación Administrativa y Ejecución Fiscal	- Retira los bienes motivo del embargo en el momento en que se realice el pago por el embargado o cuando obtenga resolución o sentencia favorable que hubieran quedado firmes.
FIN		

Sustanciación de los Procedimientos Administrativos de Ejecución



Dirección de Administración y Finanzas.

Subdirección de Administración.

Departamento de Recursos Materiales.

Nombre del Procedimiento: Expedición y registro de la cédula de proveedor de bienes y/o prestador de servicios

Objetivo: Dar cumplimiento al Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, a efecto de facilitar al Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca la información necesaria sobre los proveedores con capacidad de proporcionar bienes o prestar servicios, en calidad, cantidad y oportunidad que se requiera.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica para toda persona jurídica colectiva o persona física que desee participar en los actos adquisitivos o de contratación de servicios, que se efectúen en el Organismo.

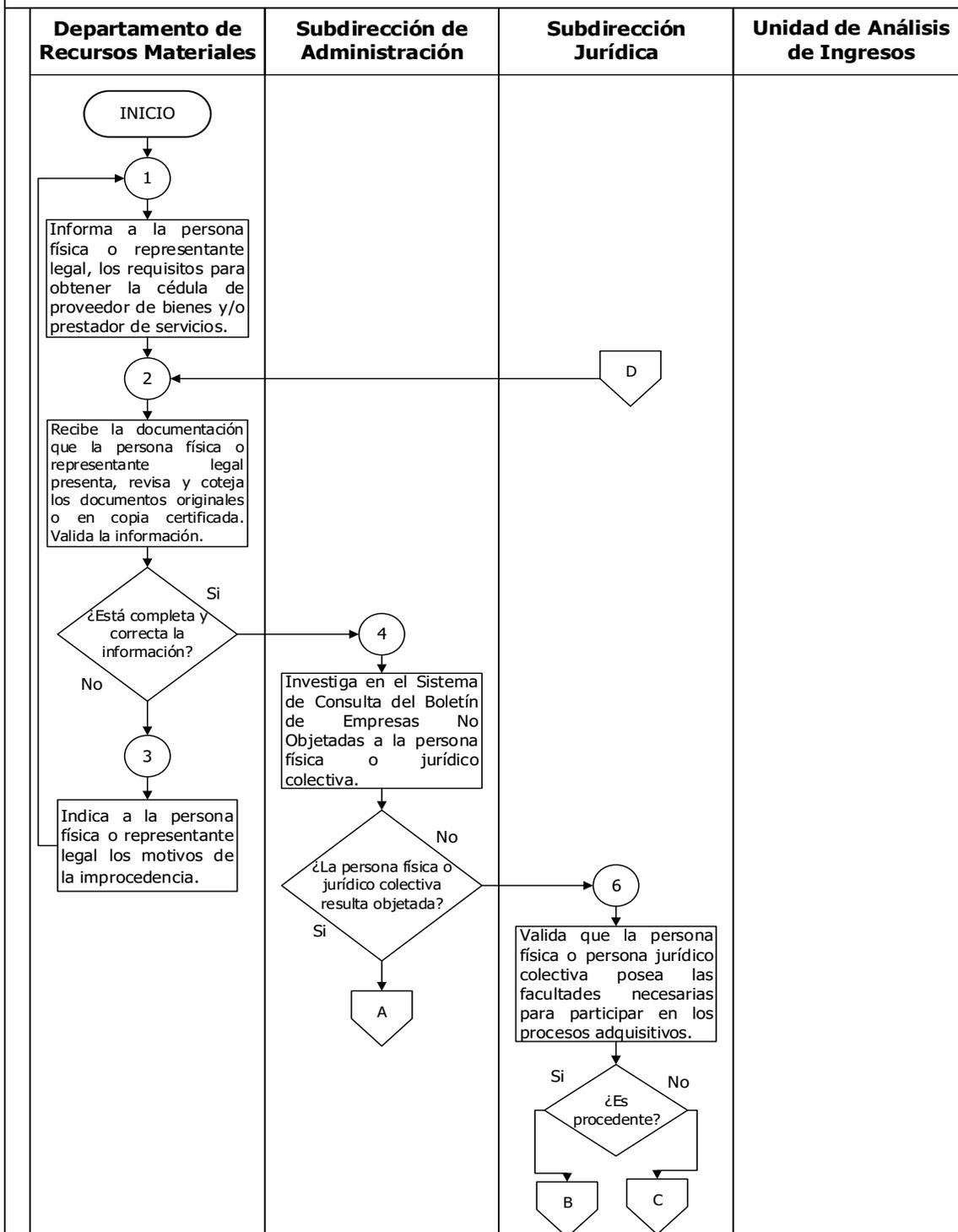
Expedición y registro de la cédula de proveedor de bienes y/o prestador de servicios

Descriptivo:

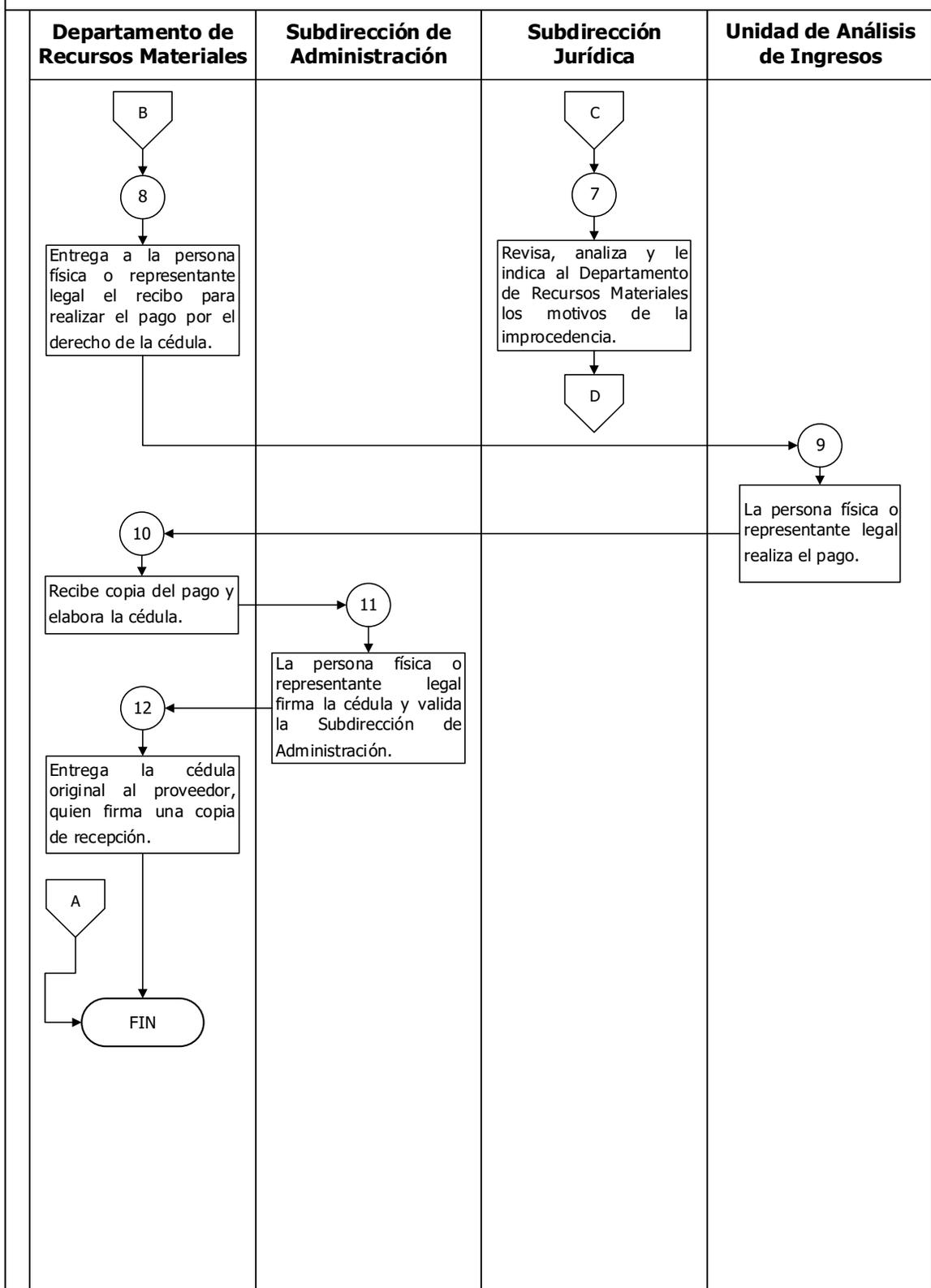
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Recursos Materiales	Informa a la persona física o representante legal, los requisitos para obtener la cédula de proveedor de bienes y/o prestador de servicios e inscribirse en el catálogo de proveedores del Organismo.
2		Recibe la documentación que la persona física o representante legal presenta, revisa y coteja los documentos originales (o copias certificadas) y valida que estén completos y correctos.
3		<p align="center">¿Es procedente?</p> <p>No: Indica a la persona física o representante legal los motivos de la improcedencia. Vuelve al inciso 1.</p>
4	Subdirección de Administración	<p>Si Realiza la investigación en el Sistema de Consulta del Boletín de Empresas No Objetadas en el portal de la Secretaría de Contraloría del Gobierno del Estado de México, respecto de la persona física o persona jurídico colectiva.</p>
		¿Es procedente?
5		<p>No Si la persona física o jurídico colectiva resulta objetada?</p> <p align="center">FIN</p>
6	Dirección Jurídica	<p>Si Si el boletín resulta no objetado, se envía expediente de la persona física o persona jurídico colectiva a la Subdirección Jurídica, la cual valida que posea las facultades necesarias para participar en los procedimientos adquisitivos o de contratación de servicios.</p>
		¿Es procedente?
7		<p>No Revisa, analiza y le indica al Departamento de Recursos Materiales los motivos de la improcedencia. Vuelve al inciso 2.</p>
8	Departamento de Recursos Materiales	<p>Si Una vez aprobado su expediente, entrega a la persona física o representante legal el recibo para realizar el pago por el derecho de la cédula.</p>
9	Departamento de Análisis de Ingresos	La persona física o representante legal realiza el pago.
10	Departamento de Recursos Materiales	Recibe copia del pago y elabora la cédula.
11	Subdirección de Administración	La persona física o representante legal firma la cédula y posteriormente el Subdirector de Administración.
12	Departamento de Recursos Materiales	Entrega la cédula original al proveedor, quien firma una copia de recepción del documento, la cual se queda a resguardo en su expediente, en el Departamento.
		Fin

341

Expedición y registro de la cédula de proveedor de bienes y/o prestador de servicios



Expedición y registro de la cédula de proveedor de bienes y/o prestador de servicios



Objetivo: Organizar y ejecutar los procesos de las adquisiciones, para un suministro en tiempo y forma de los requerimientos programados de las Unidades Administrativas, conforme a la normatividad establecida.

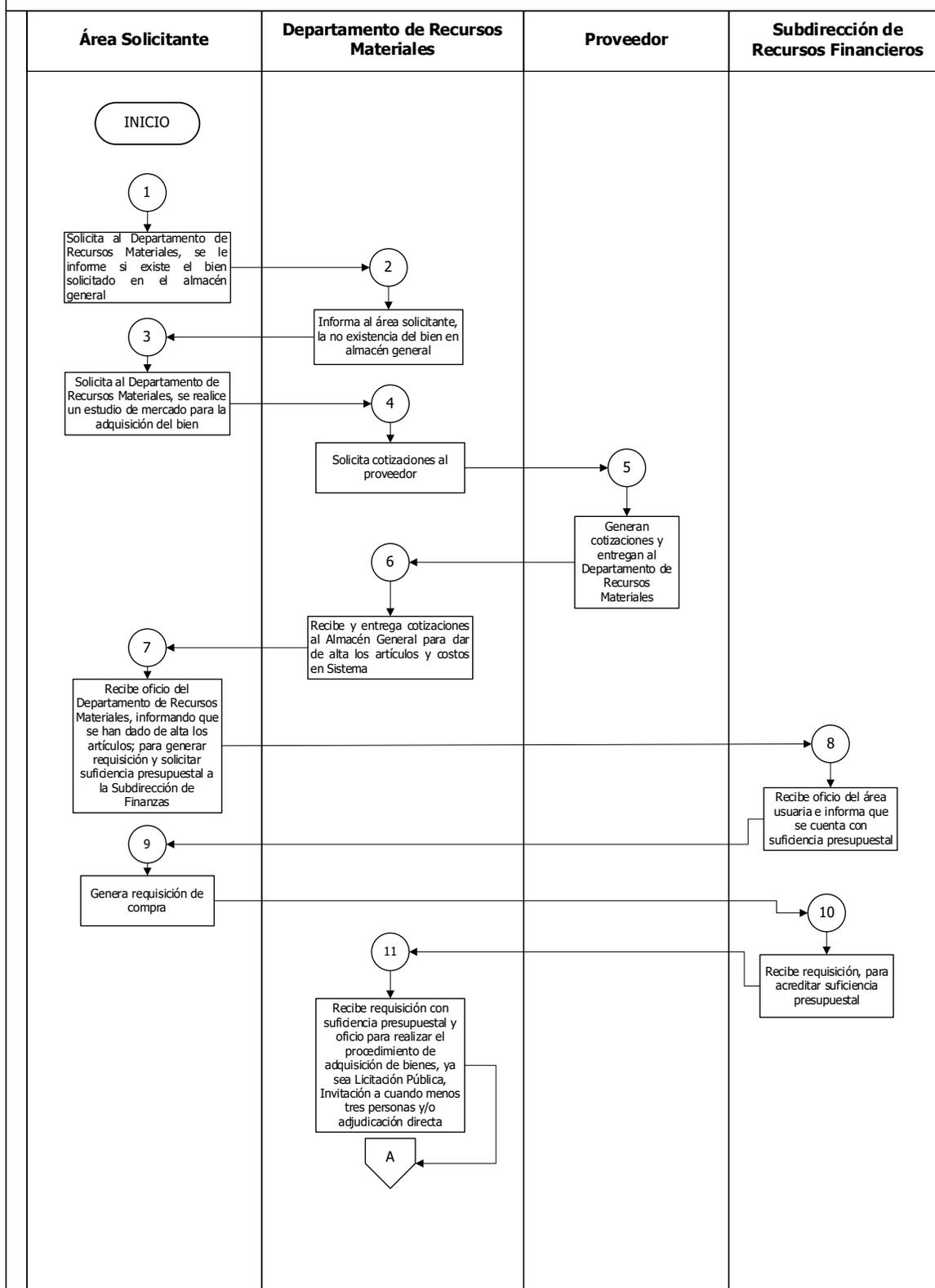
POLÍTICAS APLICABLES

- Es responsabilidad del Departamento de Recursos Materiales, recepcionar la solicitud de adquisición de bienes, de las Áreas Administrativas del Organismo.
- El Departamento de Recursos Materiales realiza la adquisición de bienes bajo la modalidad y de acuerdo con lo establecido en la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios y su Reglamento.
- El Departamento de Recursos Materiales, entrega los bienes al Área Administrativa solicitante.
- El Departamento de Recursos Materiales, remite facturas para pago a la Subdirección de Finanzas.

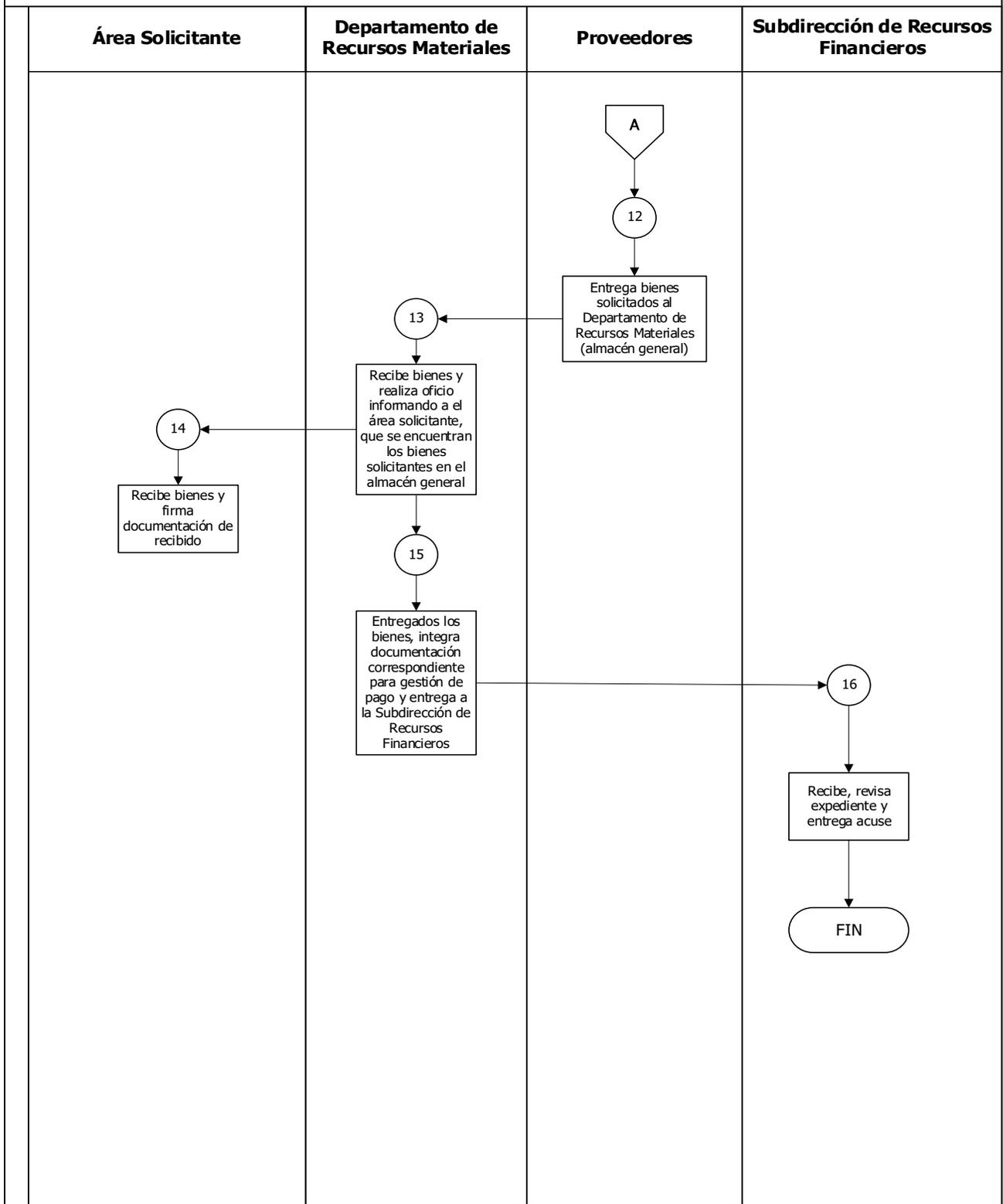
No.	Responsable	Actividad
1	Área Solicitante	Solicita al Departamento de Recursos Materiales, se le informe si existe el bien solicitado en el almacén general.
2	Departamento de Recursos Materiales	Informa al área solicitante la no existencia del bien en almacén general
3	Área Solicitante	Solicita al Departamento de Recursos Materiales, se realice un estudio de mercado para la adquisición
4	Departamento de Recursos Materiales	Solicita cotizaciones a Proveedores
5	Proveedor	Genera y Entrega Cotizaciones al Departamento de Recursos Materiales.
6	Departamento de Recursos Materiales	Recibe y entrega cotizaciones al Almacén General para dar de alta los artículos y costos en Sistema.
7	Área Solicitante	Recibe oficio del Departamento de Recursos Materiales, informando que se han dado de alta los artículos, anexo a este el estudio de mercado; y solicita suficiencia presupuestal a la Subdirección de Finanzas
8	Subdirección de Finanzas	Recibe oficio del área usuaria e informa que se cuenta con suficiencia presupuestal.
9	Área Usuaria	Genera requisición de compra
10	Subdirección de Finanzas	Recibe requisición para acreditar suficiencia presupuestal
11	Departamento de Recursos Materiales	Recibe requisición con suficiencia presupuestal y oficio para realizar el procedimiento de adquisición de bienes, ya sea Licitación Pública, Invitación Restringida y/o Adjudicación Directa
12	Proveedor	Entrega bienes solicitados al Departamento de Recursos Materiales (Almacén General).
13	Departamento de Recursos Materiales	Recibe bienes y realiza oficio informando a el área solicitante que se encuentran los bienes solicitados en almacén general.
14	Área Solicitante	Recibe bienes y firma documentación, de recibido.
15	Departamento de Recursos Materiales	Entregados los bienes, integra documentación correspondiente para gestión de pago y entrega a la Subdirección de Recursos Financieros.
16	Subdirección de Recursos Financieros	Recibe, revisa expediente y entrega acuse.
Fin		

345

Adquisiciones



Adquisiciones



Nombre del Procedimiento: Dotación de combustible al parque vehicular, equipo y maquinaria del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

Objetivo: Coordinar con los proveedores autorizados la dispersión de combustible a las unidades vehiculares, maquinaria y equipo propiedad del Organismo, vigilando su registro y comprobación oportuna, para gestionar su pago.

Políticas Aplicables

- La Subdirección de Administración será la responsable de establecer los procedimientos de control para la administración de combustibles de acuerdo al tipo y uso de cada vehículo, equipo y maquinaria pesada de este Organismo.
- El departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial será el responsable de requerir a los titulares de cada Área Administrativa el nombre del enlace autorizado para gestionar los servicios relacionados con la dispersión, comprobación y justificación de los servicios suministrados.
- Los enlaces autorizados para gestionar las dispersiones de combustibles serán los responsables de elaborar las bitácoras del consumo de combustibles.
- El departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial será el responsable de autorizar la dotación semanal de combustibles, previa solicitud de dispersión por parte de las Áreas Usuarias.
- El departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial será el responsable de enviar la información a los proveedores del servicio de combustible, referente a los datos de los vehículos, asignación de litros de combustible por suministrar a cada unidad, lugares y horarios de carga.
- El departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial será el responsable de la conciliación de los informes de carga de combustible, las bitácoras de comprobación de carga y la facturación de los proveedores del suministro de combustible.
- Las cargas extraordinarias deberán solicitarse por escrito y ser autorizadas por el titular del Área Usuaria correspondiente.
- En las solicitudes ordinarias y extraordinarias de combustibles que se realicen para unidades vehiculares y maquinaria pesada, así como en las solicitudes de combustible para maquinaria ligera (operación de cárcamos, bombas de achique, desbrozadoras, bailarinas etc.), se deberá justificar plenamente la dotación solicitada, describiendo las acciones o actividades a realizar.

348

Dotación de Combustible al Parque Vehicular, Equipo y Maquinaria del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial	Recibe los formatos de solicitud de carga de combustible.
2		Verifica que las unidades estén en operación y que no existan errores en los formatos de solicitud.
3		<p align="center">¿Los formatos son correctos?</p> <p>No: Regresa la solicitud y se solicita se corrija o aclare la información. Vuelve al inciso 1.</p>
4		<p>Sí: Solicita las dispersiones del periodo e informa los horarios y días de carga por unidad.</p>
5		<p>Recibe la documentación Comprobatoria del mes anterior para su análisis.</p> <p align="center">¿Las Bitácoras de comprobación son correctas y se entregó la totalidad de ellas?</p>
6		<p>NO: Regresa las bitácoras e instruye a corregir y/o aclarar la información.</p>
7		<p>Sí: Revisa y valida con las unidades administrativas si se realizaron las dispersiones totales de combustible.</p>
8		Recibe e inicia la captura de kilometrajes y cargas asentados en las bitácoras para la elaboración del informe.
9		Recibe y valida para solicitar la suficiencia presupuestal.
10		Recaba firmas y envía la documentación para gestionar su pago.
		Fin del procedimiento.

349

Diagrama:





DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR, EQUIPO Y MAQUINARIA DEL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL.

B



Formatos:

BITÁCORA DE COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE.

UNIDAD ADMINISTRATIVA		(1)			FECHA	(3)	
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN		(4)		PERIODO	(5)		
DATOS DEL VEHICULO							
No. ECO.	(6)	PLACAS	(7)	MODELO	(8)	MARCA	(9)
CILINDROS	(10)	TIPO	(11)		TIPO DE COMBUSTIBLE		(12)
COLOR	(13)	No. SERIE	(14)		No. INVENTARIO		(15)
FECHA (16)	ESTACIÓN (17)		LITROS DE COMBUSTIBLE (18)	IMPORTE (19)	KILOMETRAJE INICIAL (20)	KILOMETRAJE FINAL (21)	KILOMETRAJE RECORRIDO (22)
TOTAL DE LITROS SUMINISTRADOS		(23)		(24)	TOTAL DE KMS RECORRIDOS		(25)
COSTO POR KM RECORRIDO		(26)		RENDIMIENTO		(27)	
OBSERVACIONES							
ELABORÓ		SUPERVISA		AUTORIZA			
(28)		(29)		(30)			
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA			
REVISÓ		ANALIZA		Vo. Bo.			
(31)		(32)		(33)			
NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA		NOMBRE Y FIRMA			



Se deberá anotar la siguiente información conforme al número consecutivo relacionado en el formato correspondiente a las unidades vehiculares:

1. Unidad administrativa a la que pertenece.
2. Número de hojas que integran la bitácora.
3. Fecha de elaboración de la bitácora.
4. Área de adscripción de la Unidad Administrativa.
5. Periodo de carga a comprobar.
6. Número económico asignado por el Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial.
7. Placas.
8. Modelo.
9. Marca.
10. Número de cilindros del motor.
11. Tipo de vehículo.
12. Tipo de combustible.
13. Color.
14. Número de serie.
15. Número de inventario.
16. Fecha de carga de combustible según el ticket.
17. Nombre de la estación de carga del combustible.
18. Litros suministrados según el ticket.
19. Importe en pesos según el ticket.
20. Kilometraje inicial según odómetro.
21. Kilometraje final según el odómetro al término de las labores asignadas.
22. Diferencia entre el kilometraje inicial y el kilometraje final.
23. Total de litros de combustible suministrados en el periodo.
24. Monto total en pesos de los litros suministrados en el periodo.
25. Suma de los kilómetros recorridos en el periodo.
26. Monto total en pesos dividido entre el total de kilómetros recorridos.
27. Total de kilómetros recorridos divididos entre el total de litros suministrados.
28. Nombre y firma de quien elabora la bitácora (enlace de cada área para gestionar los servicios relacionados con las dispersiones de combustible).
29. Nombre y firma del Jefe de Departamento, Titular de la Unidad Administrativa o Coordinador.
30. Nombre y firma del Director o Subdirector del Área de Adscripción.
31. Nombre y firma del encargado de la solicitud y distribución del combustible.
32. Nombre y firma del Jefe del Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial.
33. Nombre y firma del Subdirector de Administración.

354



BITÁCORA DE COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE PARA MAQUINARIA.

FECHA: (1)

UNIDAD ADMINISTRATIVA: (2)
PERIODO: (3)

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: (4)		
MAQUINARIA: (5)	MARCA: (6)	No. ECONÓMICO: (7)
NOMBRE DEL RESGUARDATARIO: (8)		
TIPO DE COMBUSTIBLE: (9)	CAPACIDAD DEL TANQUE: (10)	
LUGAR DE RESGUARDO: (11)		

DÍA (12)	HORAS DE TRABAJO			COMBUSTIBLE	
	INICIAL (13)	FINAL (14)	REAL (15)	LITROS (16)	IMPORTE (17)

TOTALES	(18)		
----------------	------	--	--

UBICACIÓN DEL SERVICIO (19)	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (20)	NOMBRE Y FIRMA DEL OPERADOR (21)

ELABORÓ (22)	SUPERVISA (23)	AUTORIZA (24)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

REVISÓ (25)	ANALIZÓ (26)	Vo. Bo. (27)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA



Se deberá anotar la siguiente información conforme al número consecutivo relacionado en el formato correspondiente a la maquinaria:

1. Fecha de elaboración del reporte.
2. Unidad Administrativa.
3. Periodo de carga a comprobar.
4. Área de Adscripción de la Unidad Administrativa.
5. Tipo de maquinaria pesada (retroexcavadora, mini cargador, etc.)
6. Marca.
7. Número económico asignado por el Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial.
8. Nombre completo del resguardatario.
9. Tipo de combustible.
10. Capacidad en litros del tanque de combustible.
11. Lugar de resguardo.
12. Día del mes del desarrollo de actividades.
13. Hora de inicio de operaciones.
14. Hora de término de operaciones.
15. Total de horas en funcionamiento.
16. Cargas de combustible en litros según el ticket.
17. Importe en pesos según el ticket.
18. Sumas aritméticas de las horas de trabajo real, litros de combustible e importe.
19. Ubicaciones donde se efectuaron las actividades.
20. Describir las actividades realizadas.
21. Nombre completo del operador.
22. Nombre y firma de quien elabora la bitácora (enlace de cada área para gestionar los servicios relacionados con las dispersiones de combustible).
23. Nombre y firma del Jefe de Departamento, Titular de la Unidad Administrativa o Coordinador.
24. Nombre y firma del Director o Subdirector del Área de Adscripción.
25. Nombre y firma del encargado de la solicitud y distribución de combustible.
26. Nombre y firma del Jefe del Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial.
27. Nombre y firma del Subdirector de Administración.

356



Nombre del Procedimiento: Control administrativo del parque vehicular del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

Objetivo: Realizar los trámites administrativos relacionados con el parque vehicular del Organismo ante las instancias correspondientes.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial será el responsable de realizar los trámites administrativos de alta, baja, cambio de placas, tarjeta de circulación, pago de refrendo de tenencias, permisos y verificación de emisiones contaminantes de los vehículos oficiales propiedad del Organismo.
- Será responsabilidad del titular del Área Administrativa a la que esté asignada la unidad, emitir el oficio de solicitud de baja respecto a las unidades vehiculares que por su grado de deterioro o por ser incosteable su reparación.
- El Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial, realizará la asignación o reasignación de los vehículos oficiales propiedad del Organismo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Servicios Generales y Control Patrimonial	Recibe las solicitudes y/o documentación para la asignación, reasignación, baja o alta de las unidades vehiculares propiedad del Organismo.
2		Realiza la revisión física y detallada de la unidad.
3		Actualiza y realiza los cambios en la plantilla vehicular.
4		Realiza los trámites administrativos relacionados con los permisos que le permitan circular a las unidades vehiculares
5		Gestiona el pago de los impuestos y la contratación de pólizas de seguro vehicular.
6		Integra y archiva la evidencia documental por unidad vehicular.
Fin del procedimiento.		





Subdirección de Recursos Humanos.

Nombre del Procedimiento: Ingreso al Servicio Público.

Objetivo: Establecer los pasos a seguir para cubrir las plazas vacantes, así como las de nueva creación dentro del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca que satisfagan las necesidades laborales de sus Unidades Administrativas.

Políticas Aplicables

- Todo ingreso de personal al Servicio Público se deberá registrar en el “Formato Único de Movimiento de Personal” (FUMP), el cual deberá contar con las firmas de autorización por parte del Titular de la Subdirección de Recursos Humanos y del Titular de la Dirección de Administración y Finanzas.
- Los movimientos de ingreso de personal al Servicio Público deberán tramitarse con una ficha de previa autorización del Titular de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de la Subdirección de Toluca.
- El Titular de la Subdirección de Recursos Humanos es responsable de requisitar y firmar el “Formato Único de Movimiento de Personal” (FUMP), así como de recabar la firma de autorización del Titular de la Dirección de Administración y Finanzas e integrar el expediente laboral el cual debe constar de: (requisitos de contratación)
 1. Solicitud de empleo del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca, requisitada y firmada de manera autógrafa por el ciudadano que ingresa al Servicio Público, en el cual se establecen sus generales.
 2. En caso de haber sido afiliado y contar con clave de ISSEMyM, copia de documento donde se acredite la afiliación al Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (formato Aviso de Movimientos por alta o baja o credencial emitidos por el ISSEMyM).
 - Formato Aviso de Movimientos por alta emitido por el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM).
 3. Informe de No Antecedentes Penales, emitido por la Fiscalía General de Justicia del Estado de México, con fecha máxima de emisión de un mes anterior al ingreso al servicio público.
 4. Copia del Acta de Nacimiento del interesado.
 5. Copia del comprobante del grado máximo de estudios.
 - En su caso, copia de Cédula Profesional, emitida por la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Pública.

361



6. Certificado Médico, con fecha máxima de emisión de un mes anterior al ingreso al servicio público.

7. 2 copias de comprobante de domicilio (recibos de luz, teléfono, agua, contrato de arrendamiento o constancia de domicilio expedida por autoridad competente) con fecha máxima de emisión de dos meses anteriores al ingreso al servicio público.
8. Copia de la liberación y de la Cartilla del Servicio Militar Nacional (personal masculino).
9. Copia de la Clave Única de Registro de Población, emitida por la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identidad, de la Secretaría de Gobernación, con fecha máxima de emisión de dos meses anteriores al ingreso al servicio público.
10. Currículum Vitae actualizado que contenga correo electrónico.
11. 2 copias de identificación oficial, preferentemente de la Credencial para Votar, emitida por el Instituto Nacional Electoral o de Pasaporte vigente o cédula profesional.
12. Copia de licencia de manejo (por la asignación de vehículo oficial del Organismo).
13. 2 Cartas de recomendación en original y con fecha máxima de emisión de un mes anterior al ingreso al servicio público.
14. 2 fotografías tamaño infantil.
15. Constancia de Situación Fiscal actualizada a la fecha de ingreso al servicio público, emitida por el Sistema de Administración Tributaria (SAT).
16. Certificado de No Deudor Alimentario Moroso, emitido por la Dirección General del Registro Civil del Estado de México.

Documentos Complementarios para expediente del Servidor Público.

-Constancia de No Inhabilitación, emitido por la Dirección de Registro de Declaraciones y Sanciones de la Secretaría de la Contraloría.

-Formato Único de Movimiento de Personal (FUMP) requisitado y firmado.

-Ficha de autorización signada por el Titular de la Dirección General y el Director de Administración y Finanzas.

-Cédula informativa de conocimiento de la Declaración Patrimonial

- No se tramitarán los movimientos de ingreso de personal al Servicio Público que carezcan de la ficha de autorización signada por el Director General y la Dirección de Administración y Finanzas.
- Se expide Gafete institucional de identificación.



Ingreso al Servicio Público.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad Administrativa a la que ingresa el ciudadano al servicio	Solicita al Titular de la Dirección General el ingreso al servicio público por motivo de plaza de nueva creación, plaza vacante, remoción, comisión o cambio de adscripción para cumplir con las funciones que le encomiendan a su Área, firmando la ficha de autorización y se la presenta al Titular de la Dirección General.
2	Dirección General	Autoriza la plaza solicitada, asimismo el salario, la categoría y la adscripción; firma ficha de autorización y la remite al Titular de la Dirección de Administración y Finanzas.
3	Dirección de Administración y Finanzas	Verifica suficiencia presupuestal para la plaza, e instruye el alta al ingreso al servicio público y remite la ficha de autorización al Titular del Subdirección de Recursos Humanos junto con el ciudadano que ingresa al servicio público.
4	Subdirección de Recursos Humanos	Recibe ficha de autorización y al ciudadano que ingresa al servicio público y le entrega los requisitos necesarios para su contratación y la solicitud de empleo para su llenado. Consulta y genera la Constancia de No Inhabilitación. Realiza el trámite de alta ante la nómina del Organismo y el ISSEMyM.
5		Quince días después del ingreso, el día del pago de quincena, recibe al servidor público de recién ingreso, le toma foto y firma para el sistema de personal. Se le asigna número de empleado. Se le entrega su tarjeta de nómina y se le da de alta en el sistema biométrico de registro de asistencia.
6		Da de alta en el Sistema Intranet de personal al servidor público de recién ingreso. Se procesa y se expide su gafete institucional de identificación y se le entrega junto con su Aviso de Movimientos de alta ante el ISSEMyM.
7		Realiza Formato Único de Movimiento de Personal, lo firma y remite al Titular de la Dirección de Administración y Finanzas para su firma de autorización.
8	Dirección de Administración y Finanzas	Firma el Formato Único de Movimiento de Personal y lo devuelve Titular del Subdirección de Recursos Humanos.

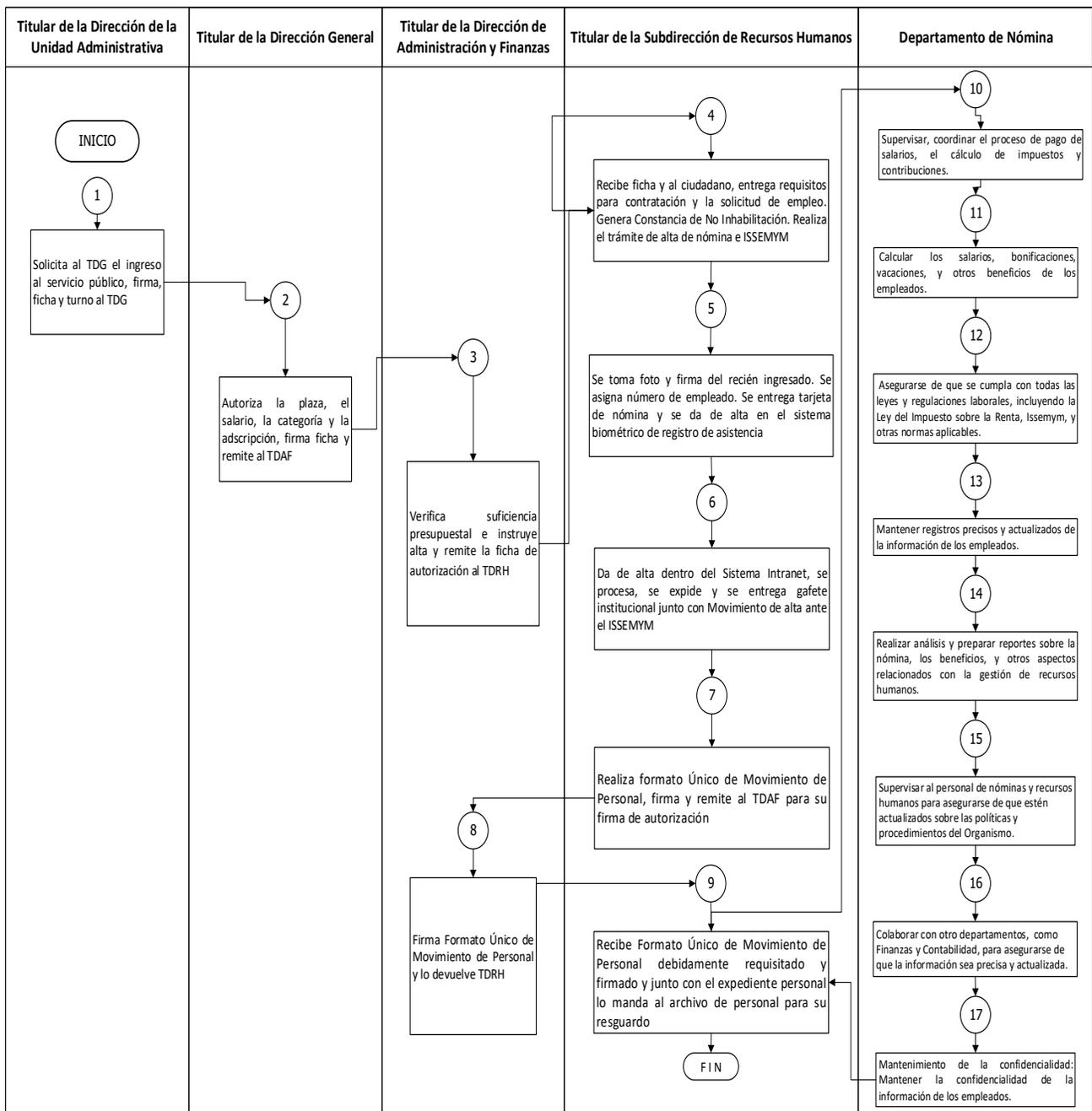
363

9	Subdirección de Recursos Humanos	Recibe Formato Único de Movimiento de Personal debidamente requisitado y firmado y junto con el expediente personal lo manda al Archivo de personal para su debido resguardo.
---	---	---

10	Departamento de Nómina	Supervisar, coordinar el proceso de pago de salarios, el cálculo de impuestos y contribuciones.
11		Calcular los salarios, bonificaciones, vacaciones, y otros beneficios de los empleados.
12		Asegurarse de que se cumpla con todas las leyes y regulaciones laborales, incluyendo la Ley del Impuesto sobre la Renta, ISSEMyM, y otras normas aplicables.
13		Mantener registros precisos y actualizados de la información de los empleados.
14		Realizar análisis y preparar reportes sobre la nómina, los beneficios, y otros aspectos relacionados con la gestión de recursos humanos.
15		Supervisar al personal de nóminas y recursos humanos para asegurarse de que estén actualizados sobre las políticas y procedimientos del Organismo.
16		Colaborar con otras Unidades Administrativas, como Finanzas y Contabilidad, para asegurarse de que la información sea precisa y actualizada.
17		Mantenimiento de la confidencialidad: Mantener la confidencialidad de la información de los empleados.
		Fin



Diagrama de Flujo.



Objetivo: Establecer los pasos a seguir para: recibir, identificar, analizar, registrar y aplicar en nómina según corresponda: las incidencias como permisos, faltas, comisiones, acumulación de retardos, días económicos, días de asueto, periodos vacacionales, tiempo por tiempo, permiso para llegar después del horario de entrada a sus labores, permiso de salir antes del horario laboral, maternidades, paternidades, cambios de horario, etc; que deben ser autorizados dentro del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica para todas las Unidades Administrativas del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca y tiene alcance para los servidores públicos administrativos y operativos adscritos al mismo.
- La autorización se realiza a través del Formato Solicitud de Vacaciones y Permisos, el cual se encuentra vigente y disponible dentro del sistema Intranet del Organismo y debe ser debidamente requisitado y rubricado por el servidor público interesado y su jefe inmediato superior, asimismo sellado y contener el visto bueno del Titular de la Subdirección de Recursos Humanos.
- Para los casos no establecidos en el Formato denominado Solicitud de Vacaciones y Permisos, se autorizan a través de oficio dirigido al Titular de la Subdirección de Recursos Humanos.
- El registro de asistencia podrá ser por medio del sistema biométrico o por listas de asistencia (FOR-SRH-014) (FOR-SRH-018), lo anterior conforme sea designado por el jefe inmediato superior.
- Las incidencias se refieren al acto de omisión del registro de asistencia a la hora de entrada o salida o a ambas, por cualquier motivo que esto suceda.
- La incapacidad aplicable y que justifica la inasistencia de los servidores públicos por cuestiones relacionadas a la salud, será únicamente la emitida por el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM), la cual deberá ser entregada, protegida y sellada por la institución.
- Responsables:
 - Titular de la Subdirección de Recursos Humanos
 - Servidor(es) Público(s)

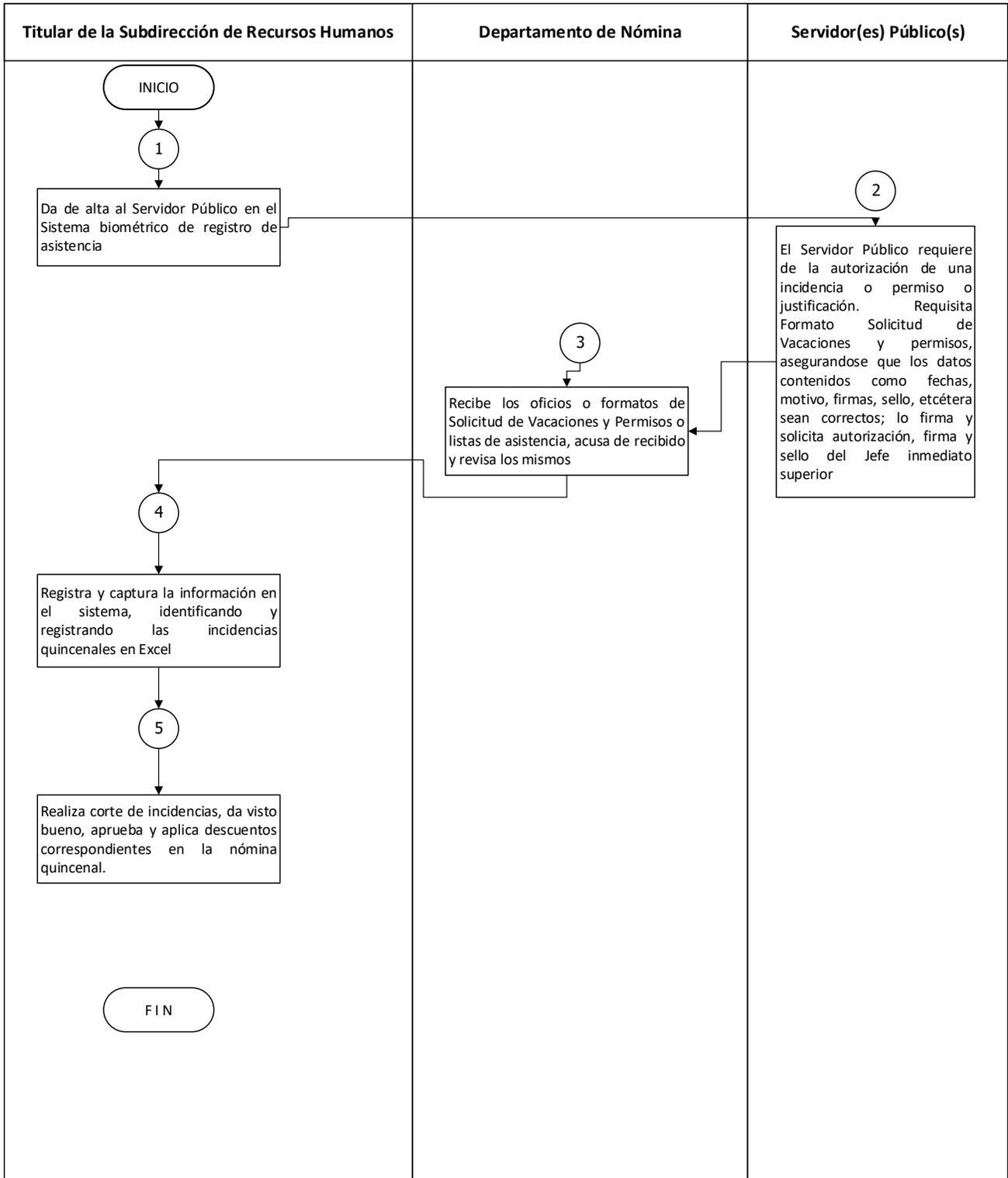
366



Control de Incidencias y vacaciones.

Descriptivo:

	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Recursos Humanos	Da de alta al Servidor Público en el sistema biométrico de registro de asistencia, con el fin de controlar la asistencia o en su caso oficio suscrito por el jefe superior inmediato en el que autoriza el registro de asistencia del servidor público a través de listas de asistencia.
2	Servidor Público	El Servidor Público requiere de justificar alguna ausencia o retardo, la presentación de una incapacidad, o la autorización de días económicos, vacaciones, tiempo por tiempo, etc.; Requisita Formato Solicitud de Vacaciones y Permisos, asegurándose que los datos contenidos como fechas, motivo, firmas, sello, etcétera sean correctos; lo firma y solicita autorización, firma y sello del Jefe inmediato superior.
3	Departamento de Nómina	Recibe los oficios, o formatos de Solicitud de Vacaciones y Permisos o listas de asistencia, que contengan días de vacaciones, guardias en periodos vacacionales, guardias en fines de semana o días no laborales o festivos, días económicos, permisos para llegar después del horario de entrada a sus labores, permisos de salir antes del horario laboral, maternidad, paternidad, tiempo por tiempo, cambios de horario, etcétera, para su acuse de recibido y revisión.
4	Subdirección de Recursos Humanos	Una vez revisados, registra y captura la información diariamente en el sistema, identificando y registrando las incidencias quincenales en Acceso 03 Titanium.
5		Da su visto bueno, aprobación y aplica los descuentos correspondientes en la nómina quincenal.
		Fin



Nombre del Procedimiento: Ejecución de Pagos.

Objetivo: Optimizar administrativamente la programación y el control de los pagos a través de la transferencia electrónica de fondos a los beneficiarios del Organismo.

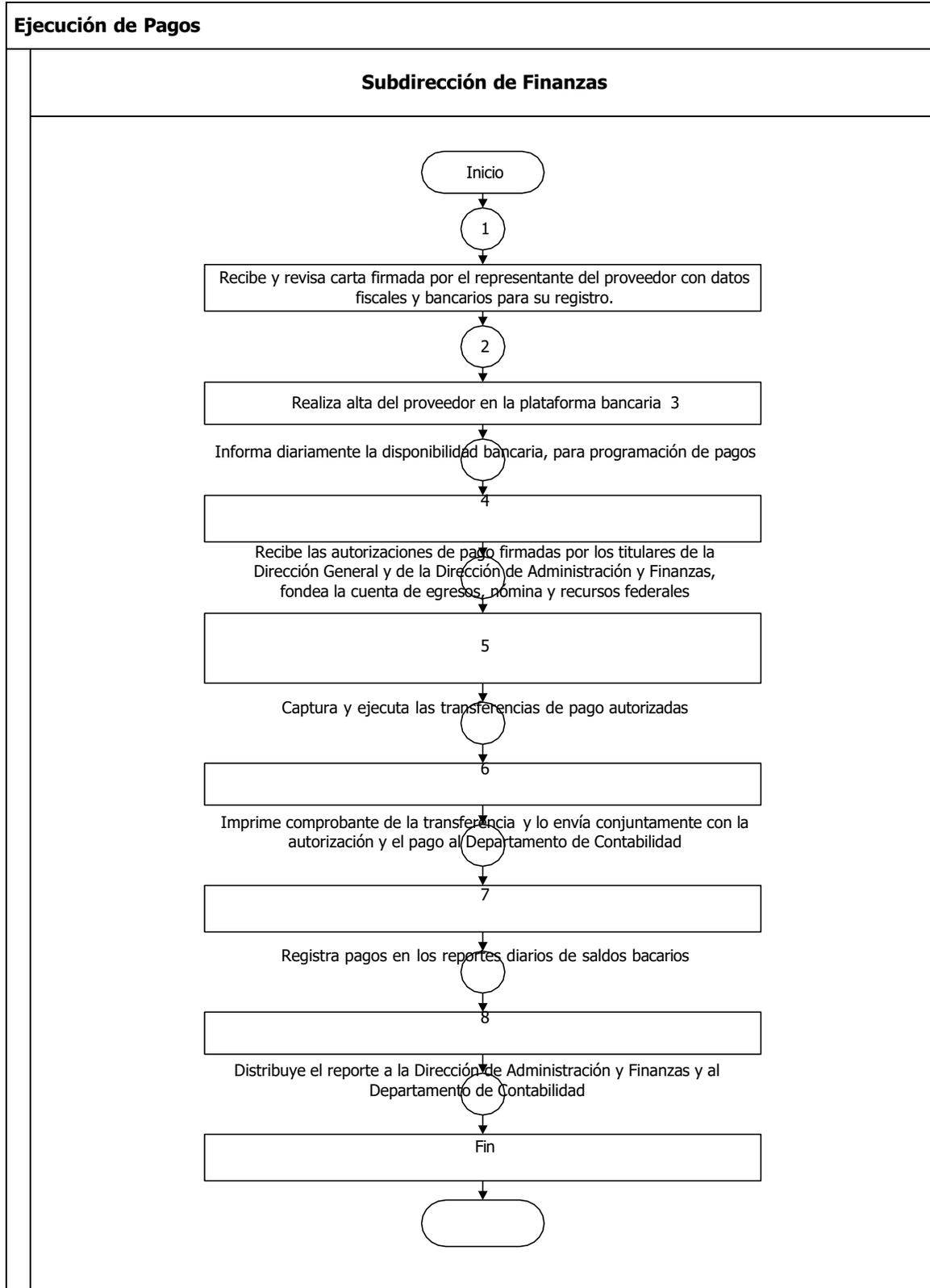
Políticas Aplicables

- Atender el Título Segundo, apartado de Bancos, incisos del 23 al 31 de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.
- La Subdirección de Finanzas será la responsable de ejecutar vía transferencia bancaria los Pagos Autorizados por los titulares de la Dirección General y de la Dirección de Administración y Finanzas.
- El pago se hará cuando el beneficiario presente el formato original de sus datos bancarios y se encuentre dado de alta en los sistemas del banco como proveedor, contratista o empleado del Organismo.
- El pago procederá cuándo se cuente con la autorización por escrito en la fecha indicada en el formato.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Finanzas.	Recibe y revisa carta firmada por el representante del proveedor con datos fiscales y bancarios para su registro.
2		Realiza alta del proveedor en la plataforma bancaria.
3		Informa diariamente la disponibilidad bancaria, para programación de pagos.
4		Recibe las autorizaciones de pago firmadas por los titulares de la Dirección General y de la Dirección de Administración y Finanzas, fondea la cuenta de Egresos, nómina y recursos federales.
5		Captura y ejecuta las transferencias de pago autorizadas.
6		Ventanilla única de pago, hace la autorización se imprime comprobante de la transferencia (spei), y se remite al departamento de contabilidad cuando ya esté conformado todo el soporte.
7		Registra pagos en los reportes diarios de saldos bancarios.
8		Distribuye el reporte a la Dirección de Administración y Finanzas y al Departamento de Contabilidad.

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Elaboración de Cheques.

Objetivo: Asegurar la elaboración, entrega oportuna y soporte de los cheques que expide el Organismo, en cumplimiento de sus obligaciones de pago por este medio.

Políticas Aplicables

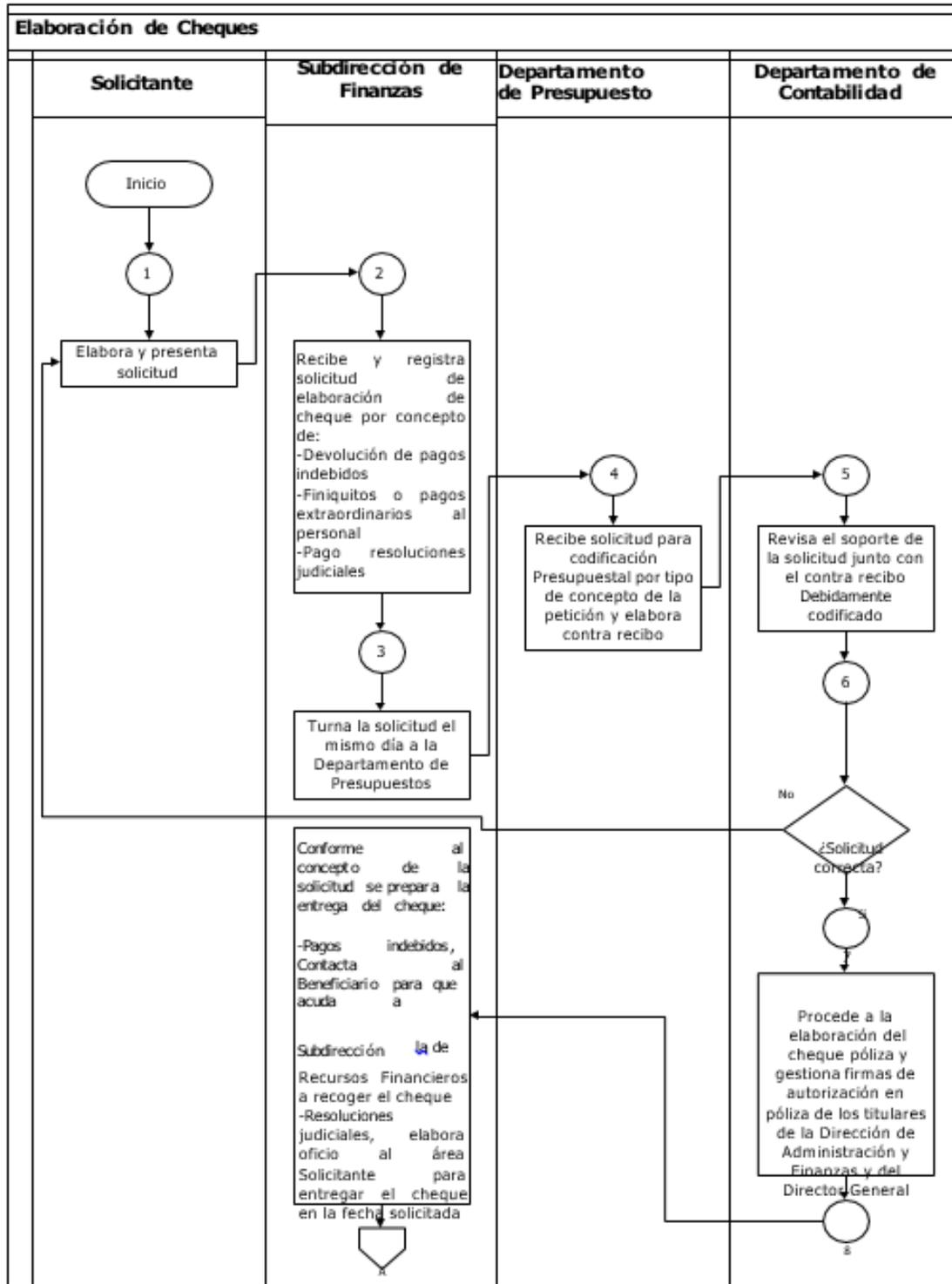
- La elaboración y autorización de cheques para devolver pagos indebidos deberá tramitarse en cinco días hábiles como máximo a partir de su recepción en la Subdirección de Finanzas
- Los cheques para atender resoluciones judiciales o pagos extraordinarios al personal, se gestionarán para entregarse en la fecha indicada en la solicitud.
- El beneficiario deberá acreditar su personalidad y proporcionará copia de su identificación oficial.
- Previa entrega del cheque el beneficiario deberá firmar de recibido en el lugar indicado de la póliza y en una copia del mismo título.

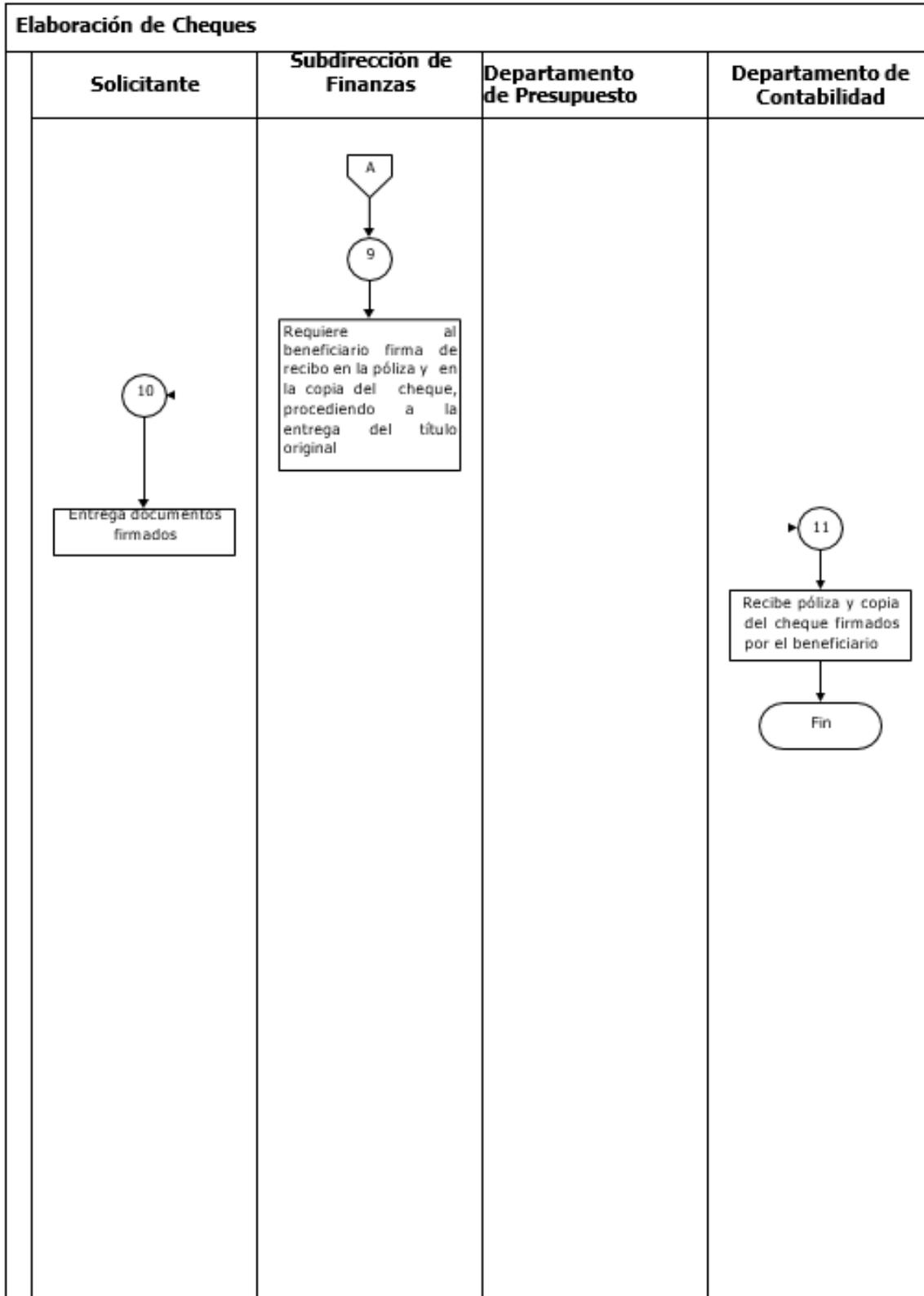
Procederá la cancelación de un cheque no reclamado por su beneficiario, transcurridos 3 meses posteriores a su fecha de expedición

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Elabora y presenta solicitud.
2	Subdirección de Finanzas	Recibe y registra solicitud de elaboración de cheque por concepto de: <ul style="list-style-type: none"> - Devolución de pagos indebidos - Finiquitos o pagos extraordinarios al personal - Pago resoluciones judiciales
3		Turna la solicitud el mismo día al Departamento de Presupuestos.
4	Departamento de Presupuesto	Recibe solicitud, para codificación presupuestal, por tipo de concepto de la petición y elabora contra recibo.
5	Departamento de Contabilidad	Revisa el soporte de la solicitud junto con el contra recibo debidamente codificado.
6		¿Solicitud correcta?.
7		<p>No: Existen errores o documentación incompleta.</p> <p>Si: Cuándo la solicitud y el soporte son correctos.</p>
7		Procede a la elaboración del cheque, póliza y gestiona firmas de autorización en póliza de los titulares de la Dirección Administración y Finanzas y del Director General.
8	Subdirección de Finanzas	Conforme al concepto de la solicitud se prepara la entrega del cheque: <ul style="list-style-type: none"> - Se protege ó fondea el cheque para su entrega. - Pagos indebidos, contacta al beneficiario para que acuda a la Subdirección de Finanzas a recoger el cheque. - Resoluciones judiciales, elabora oficio al área solicitante para entregar el cheque en la fecha solicitada.
9		Requiere al beneficiario firma de recibido en la póliza y En la copia del cheque, procediendo a la entrega del título original.
10	Solicitante	Entrega documentos firmados.
11	Departamento de Contabilidad	Recibe póliza y copia del cheque firmados por el beneficiario.
		FIN

Diagrama de flujo.





Nombre del Procedimiento: Integración de información contable (ingresos, cheques, egresos y diario).

Objetivo: Revisar y registrar, contablemente la documentación financiera, patrimonial y presupuestal, de acuerdo con las normas y leyes aplicables vigentes

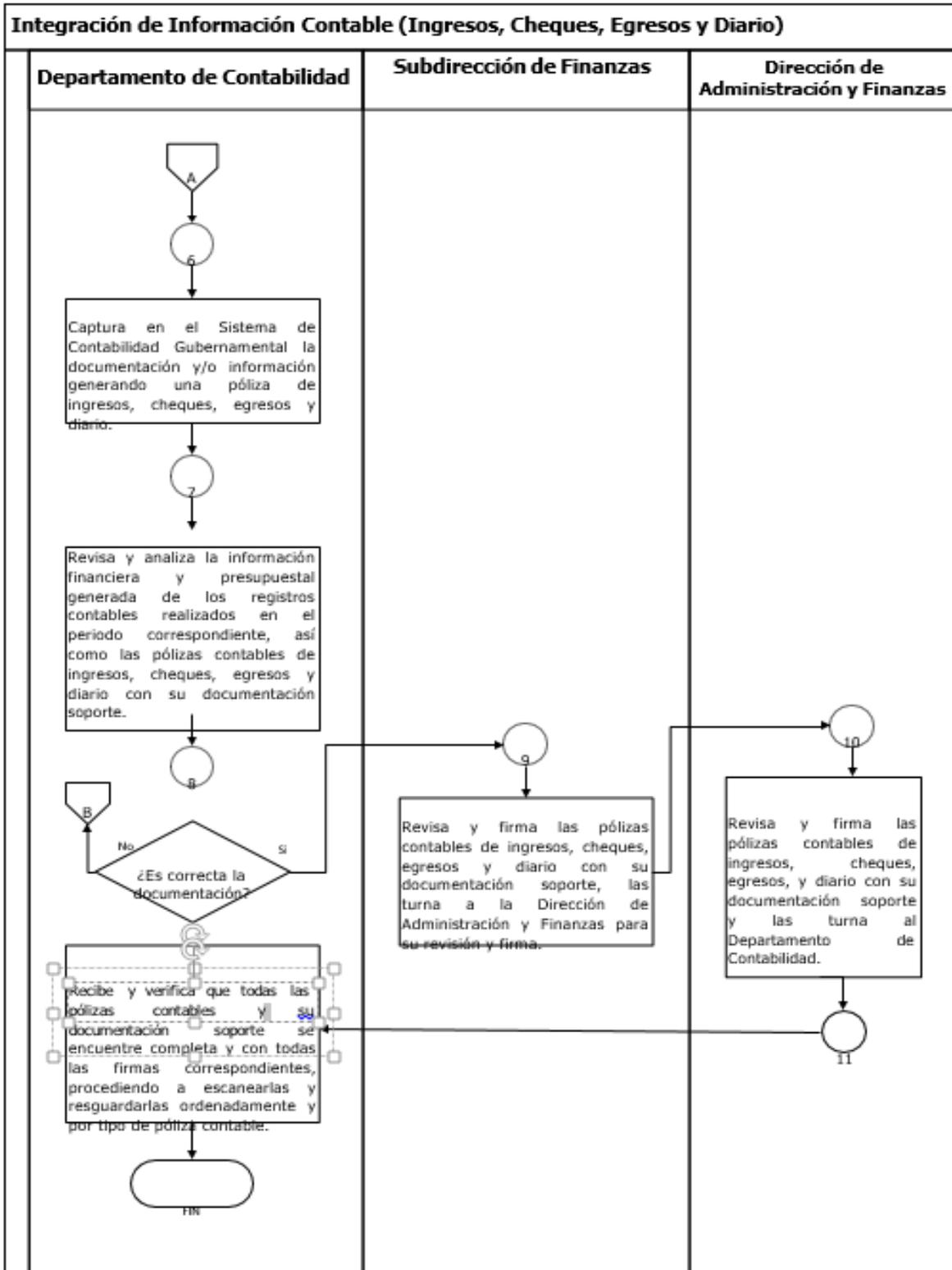
Políticas Aplicables

- El registro contable y presupuestal de las operaciones del Organismo se realizará en base a la captación de ingresos y ejercicio del gasto público con la finalidad de coadyuvar a la toma de decisiones dando cumplimiento a los artículos 18, 33, 34, 35, 37 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Los comprobantes digitales por internet (CFDI) deberán cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación.
- Los servidores públicos encargados del registro contable y presupuestal deberán asegurar que los documentos fiscales y administrativos sean codificados en las cuentas y partidas que por concepto se definen en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Municipios del Estado de México vigente.
- La información impresa, así como en medio magnético, se conserva y se resguarda en la Subdirección de Recursos Financieros por un término de cinco años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículo Décimo Primero, fracción IV, Capítulo V DE LAS OBLIGACIONES de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.

Integración de información contable (ingresos, cheques, egresos y diario).

Descriptiva.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Recibe pólizas de ingresos soportadas con recibos de caja, copia del juego original de los recibos de caja, copia del juego original de los recibos oficiales y cortes diarios de caja.
2		Recibe los cheques realizados en el periodo, así como los cancelados con su soporte documental.
3		Recibe la documentación y/o información correspondiente a las obras realizadas durante el periodo.
4		Recibe la documentación y/o información de gastos pagados vía SPEI, tales como adquisición de bienes, servicios, comprobación de fondos fijos, entre otros.
5		Recibe la información y/o documentación pendiente de pago en el periodo de los proveedores y acreedores diversos.
6		Captura en el Sistema de Contabilidad Gubernamental la documentación y/o información generando una póliza de ingresos, cheques, egresos y diario.
7		Revisa y analiza la información financiera y presupuestal generada de los registros contables realizados en el periodo correspondiente, así como las pólizas contables de ingresos, cheques, egresos y diario con su documentación soporte.
8		¿Es correcta la documentación?.
		No: Solicita la documentación faltante o la corrección de datos en su caso, al área generadora de la misma.
		Si: La firma y la turna a la Subdirección de Finanzas para su revisión y firma.
9	Subdirección de Finanzas	Revisa y firma las pólizas contables de ingresos, cheques, egresos y diario con su documentación soporte, las turna a la Dirección de Administración y Finanzas para su revisión y firma.
10	Dirección de Administración y Finanzas	Revisa y firma las pólizas contables de ingresos, cheques, egresos y diario con su documentación soporte, y las turna al Departamento de Contabilidad.
11	Departamento de Contabilidad	Recibe y verifica que todas las pólizas contables y su documentación soporte se encuentre completa y con todas las firmas correspondientes, procediendo a escanearlas y resguardándolas ordenadamente, por tipo de póliza contable.
		FIN



Nombre del Procedimiento: Integración del informe trimestral y cuenta pública.

Objetivo: Integrar de manera veraz y oportuna los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual para ser remitidos al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México conforme a la normatividad y leyes aplicables vigentes.

Políticas Aplicables

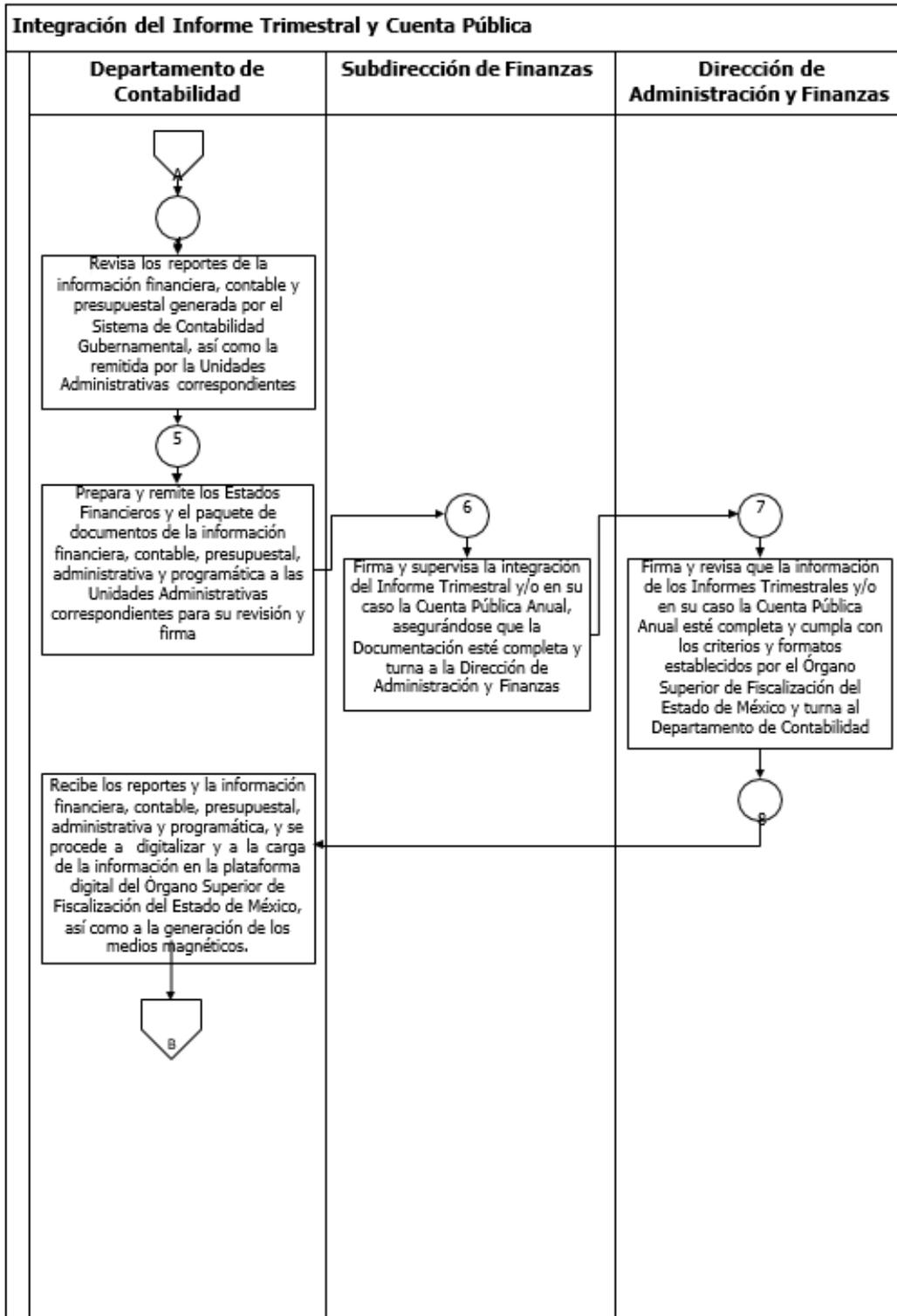
- La información financiera, contable y presupuestal que integra el Informe Trimestral y la Cuenta Pública Anual deberán sujetarse a los criterios de utilidad, confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y de comparación, así como a otros atributos asociados a cada uno de ellos, como oportunidad, veracidad, representatividad, objetividad, suficiencia, posibilidad de predicción e importancia relativa establecidos en el artículo 44 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual se integrarán y se presentarán conforme a lo dispuesto en los lineamientos que para tal efecto establezca el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual deberán ser remitidos en tiempo y forma al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en las fechas establecidas y publicadas mediante Gaceta de Gobierno del Estado de México, de acuerdo a lo establecido en los artículos 32, 35, 48 párrafo tercero y 49 segundo y tercer párrafos, de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México; 350 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La información impresa, así como en medio magnético, que integran los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual se conserva y se resguarda en la Subdirección de Recursos Financieros por un término de cinco años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Décimo Primero fracción IV, Capítulo V DE LAS OBLIGACIONES de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México; y se archivan como expediente.

Integración del informe trimestral y cuenta pública.

Descriptiva:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Remite oficio de manera anual para la Cuenta Pública y trimestral para los Informes a las Unidades Administrativas, solicitando la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática que integra el Informe Trimestral y la Cuenta Pública Anual de acuerdo a cada una de sus competencias, con la finalidad de recabar la información en tiempo y forma.
2		Recibe de las Unidades Administrativas, la documentación generada para integrar los Informes Trimestrales y/o en su caso la Cuenta Pública Anual, de conformidad con la información y formatos requeridos y emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
3		Imprime del Sistema de Contabilidad Gubernamental los estados financieros y reportes de la información contable patrimonial y presupuestal, conforme a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y el Manual Único de Contabilidad Gubernamental, para el Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual.
4		Revisa los reportes de la información financiera, contable y presupuestal generada por el Sistema de Contabilidad Gubernamental, así como la remitida por las Unidades Administrativas correspondientes.
5		Prepara y remite los Estados Financieros y el paquete de documentos de la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática a las Unidades Administrativas correspondientes para su revisión y firma.
6	Subdirección de Finanzas	Firma y supervisa la integración del Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual, asegurándose que la documentación esté completa y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.

7	Dirección de Administración y Finanzas	Firma y revisa que la información de los Informes Trimestrales y/o en su caso la Cuenta Pública Anual, este completa y cumpla con los criterios y formatos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna al Departamento de Contabilidad.
8	Departamento de Contabilidad	Recibe los reportes y la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática, y se procede a digitalizar y a la carga de la información en la plataforma digital del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como a la generación de los medios magnéticos.
9		Revisa que el Informe Trimestral esté debidamente integrado y requisitado, así como el oficio de entrega se encuentre debidamente firmado, posteriormente se remite el Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual al Órgano Superior de Fiscalización informando a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Subdirección de Finanzas el resultado del proceso de entrega.
		FIN



Nombre del Procedimiento: Ventanilla única de pagos.

Objetivo: Establecer un conducto único para recibir, revisar y programar el pago de las obligaciones derivadas de la operación del Organismo.

Políticas Aplicables

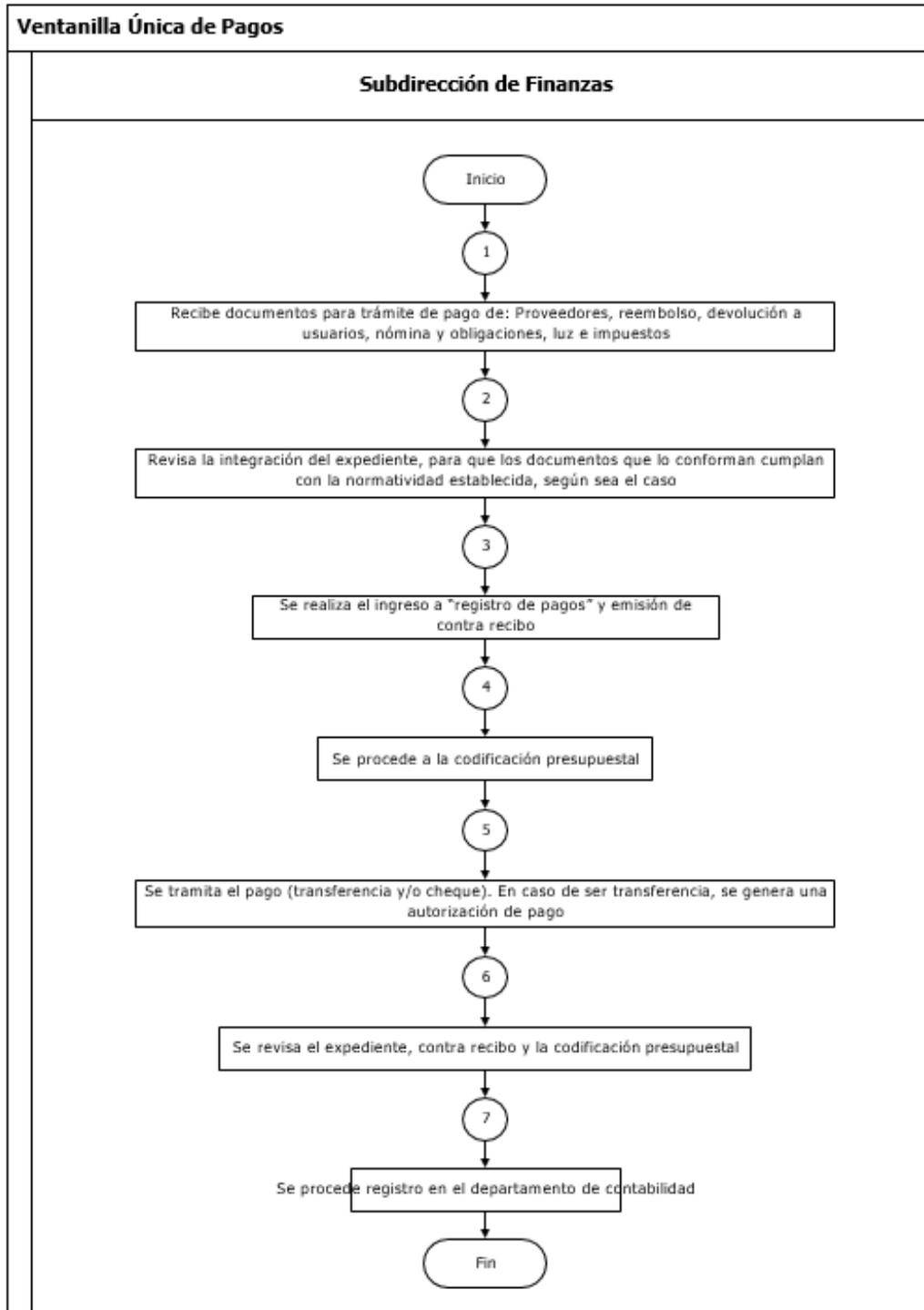
- Los expedientes recibidos en ventanilla única sólo serán pagados cuando cumplan con lo establecido en el artículo 312 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, disposiciones del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y las normas del Título Segundo, Apartado de Egresos, incisos 44 al 60 de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.
- Las facturas recibidas para trámite de pago deberán de estar vigentes y cumplir con los requisitos fiscales.
- El expediente que se ingrese para trámite de pago debe ser recibido con el sello y firma del Titular del área usuaria.
- Únicamente se asignará folio de Control de Pagos, a las solicitudes que contengan de forma completa la documentación justificativa y comprobatoria que señala la normatividad correspondiente.
- Mantener la información actualizada del estado que guarda cada uno de los trámites, para su proceso de pago

Ventanilla de pagos

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Finanzas	Recibe documentos para trámite de pago de: <ul style="list-style-type: none"> - Proveedores - Reembolsos - Devolución a usuario - Nómina y - Obligaciones, luz e impuestos
2		Revisa la integración del expediente, para que los documentos que lo conforman cumplan con la normatividad establecida, según sea el caso.
3		Se realiza el ingreso a "registro de pagos" y emisión de contra recibo.
4		Se procede a la codificación presupuestal.
5		Se tramita el pago, (transferencia y/o cheque). En caso de ser transferencia se genera una autorización de pago.
6		Se revisa el expediente, contra recibo y la codificación presupuestal.
7		Se procede al registro contable.
		FIN

Diagrama de flujo.



Departamento de Contabilidad.

Nombre del Procedimiento: Conciliaciones Bancarias.

Objetivo: Asegurar la coincidencia de los saldos de las cuentas bancarias y los auxiliares contables de ingresos y gastos

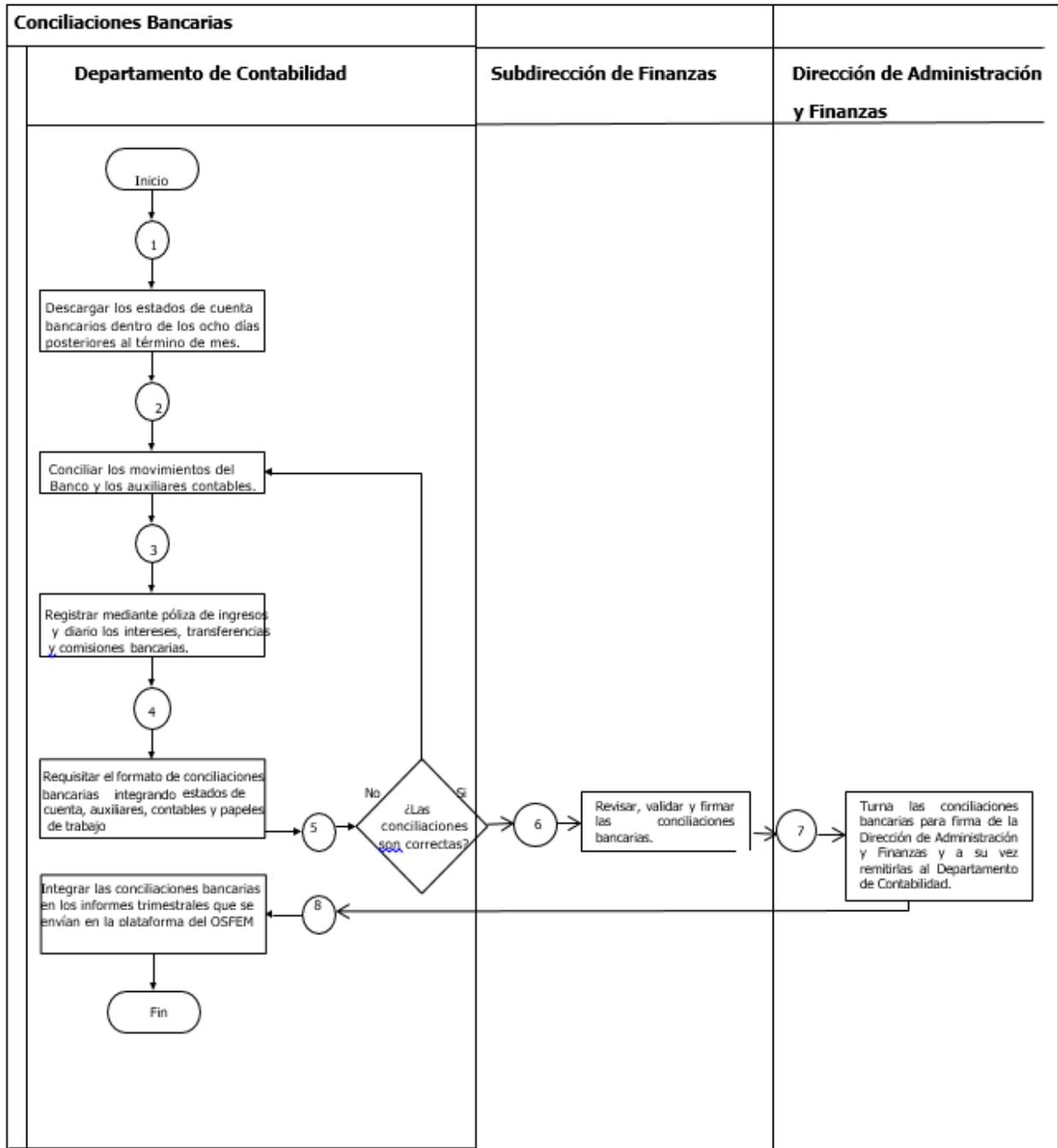
Políticas Aplicables

- Las conciliaciones bancarias deberán realizarse dentro de los diez días hábiles del mes siguiente.
- Sólo serán validados los formatos de conciliación que contengan nombre y firma de los titulares.

Conciliaciones Bancarias Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Descargar los estados de cuenta bancarios, dentro de los ocho días posteriores al término del mes.
2		Conciliar los movimientos del banco y los auxiliares contables.
3		Registrar mediante póliza de ingresos y diario los intereses, transferencias y comisiones bancarias.
4		Requisitar el formato de conciliaciones bancarias integrando estados de cuenta, auxiliares contables y papeles de trabajos.
5		¿Las conciliaciones están correctas?
		No: Cuándo un registro contable está reflejado en póliza, no así reflejado en el estado de cuenta.
		Si: Cuándo el registro contable se encuentra reflejado en el estado de cuenta.
6	Subdirección de Finanzas	Revisar, validar y firmar las conciliaciones bancarias y remitir al Departamento de Contabilidad.
7	Dirección de Administración y Finanzas	Turnar las conciliaciones bancarias para firma de la Dirección de Administración y Finanzas y a su vez remitirlas al Departamento de Contabilidad.
8	Departamento de Contabilidad	Integrar las conciliaciones bancarias en los informes trimestrales que se envían en la plataforma digital del Órgano Superior del Estado de México.
		Fin

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Registro y conciliación de almacén.

Objetivo: Registrar contablemente los reportes de entradas y salidas de los diferentes materiales que son entregados al Departamento de Recursos Materiales del Organismo, por las compras que se realizan a los distintos proveedores, así como por las salidas de entrega de material a las áreas, con el fin de tener el saldo correcto, a nivel contable-financiero.

Políticas Aplicables

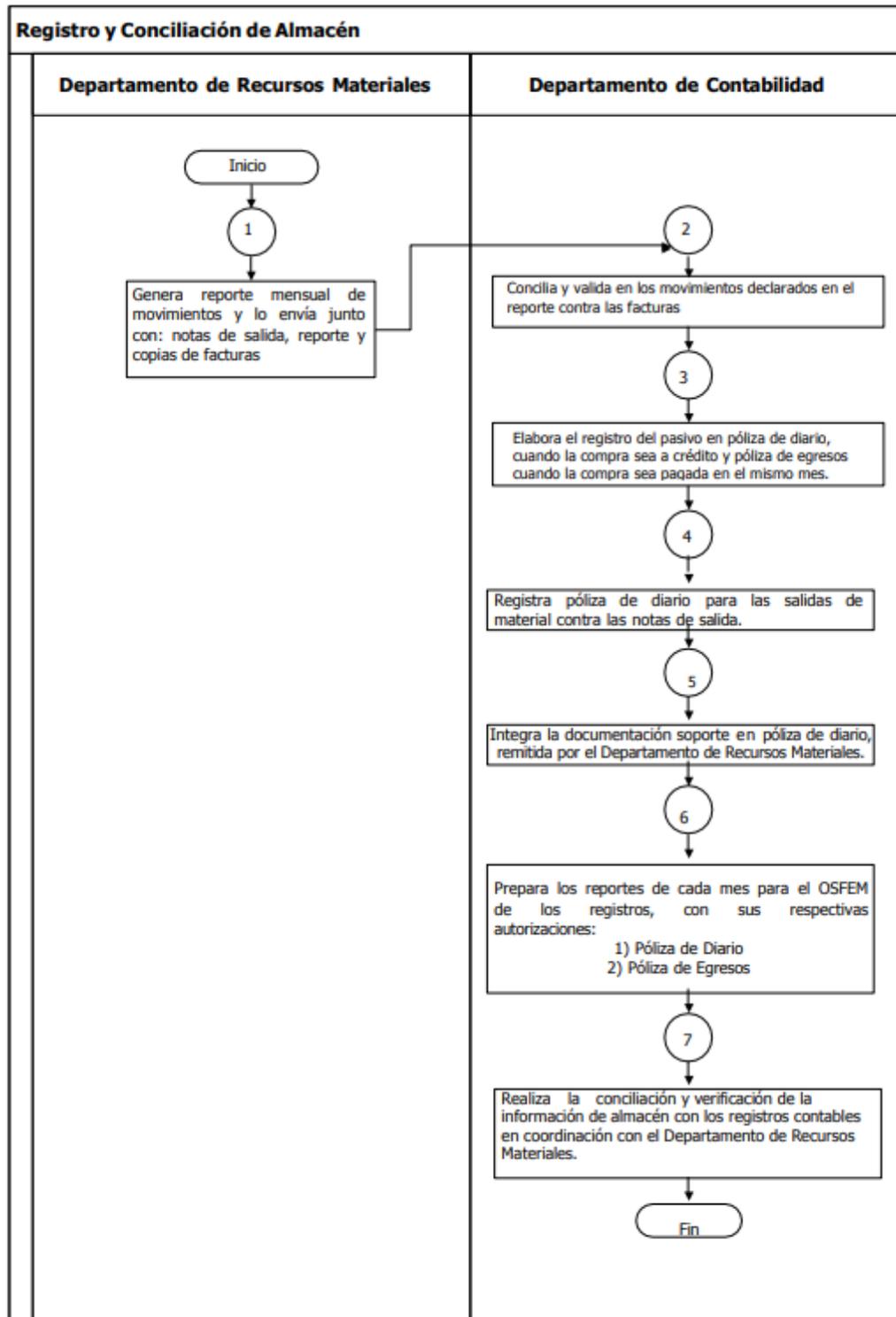
- Se debe cumplir con los diversos procedimientos administrativos previos a la compra.
- Una vez que se realiza la compra, el almacén debe de recibir copia del CFDI, del material solicitado que va a quedar a su resguardo.
- Únicamente se podrá acreditar y formalizar la entrega del material que solicitan las diversas áreas del Organismo a través de un vale de salida y con una nota de salida la cual debe contener nombre y firma de quien entrega y quien recibe.
- Recibir mensualmente dentro de los primeros diez días, los reportes que muestren las entradas y salidas del material utilizado por parte del Departamento de Recursos Materiales.

Registro y conciliación de almacén.
Descriptivo.

388

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Recursos Materiales	Genera reporte mensual de movimientos y lo envía junto con: notas de salida, reportes y copias de facturas.
2	Departamento de Contabilidad	Concilia y valida los movimientos declarados en el reporte contra las facturas.
3		Elabora el registro del pasivo en póliza de diario, cuando la compra sea a crédito y póliza de egresos cuando la compra sea pagada en el mismo mes.
4		Registra póliza de diario para las salidas de material contra las notas de salida.
5		Integra la documentación soporte en póliza de diario remitida por el Departamento de Recursos Materiales.
6		Prepara los reportes de cada mes para el OSFEM de los registros 1) Póliza de diario 2) Póliza egresos Con sus respectivas autorizaciones.
7		Realiza la conciliación y verificación de la información de almacén con los registros contables en coordinación con el Departamento de Recursos Materiales.
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Registro Contable de los Derechos y Aprovechamientos de la CONAGUA

Objetivo: Registrar el pasivo por el consumo de agua que se realiza tanto del Sistema Cutzamala como de los pozos propiedad del Organismo y las descargas de aguas residuales que genera el municipio de Toluca.

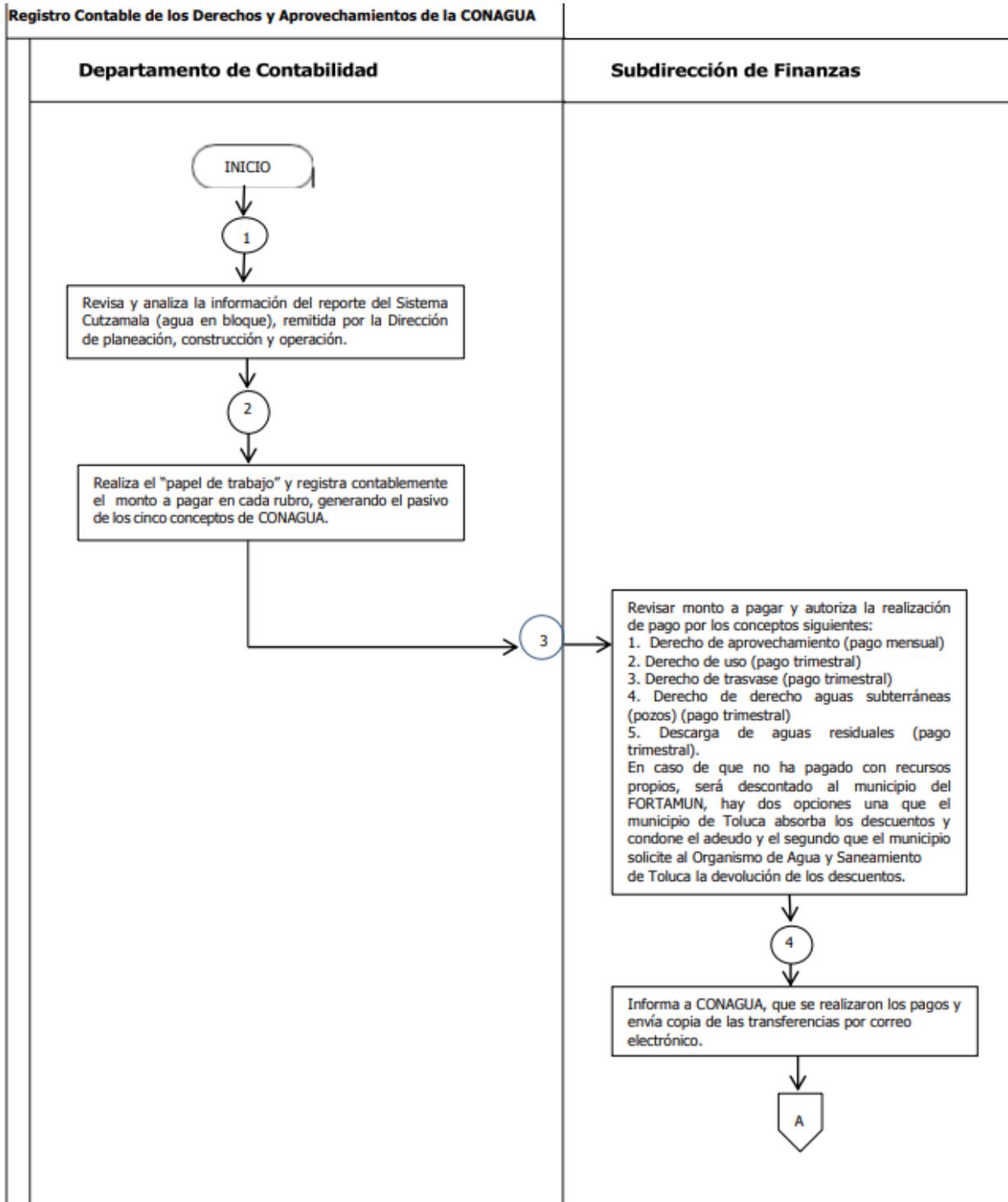
Policías aplicables.

- Se revisa el informe que remite la Dirección de Planeación, Construcción y Operación de manera mensual, relacionado con el Sistema Cutzamala, (agua en bloque).
- Se registra el pasivo de los cinco conceptos de la Comisión Nacional del Agua, (CONAGUA) de manera trimestral.
- Se registra un pasivo mensualmente, de CONAGUA, por los Aprovechamientos.
- El Departamento de Producción y Electromecánica envía trimestralmente la lectura de los pozos del área urbana y rural para generar el pasivo.
- Cotejar el informe de los consumos de agua del Sistema Cutzamala, que se recibe por parte del Departamento de Producción y Electromecánica en comparación con el informe que remite CAEM, mensualmente

Registro Contable de los Derechos y Aprovechamientos de la CONAGUA
Descriptivo.

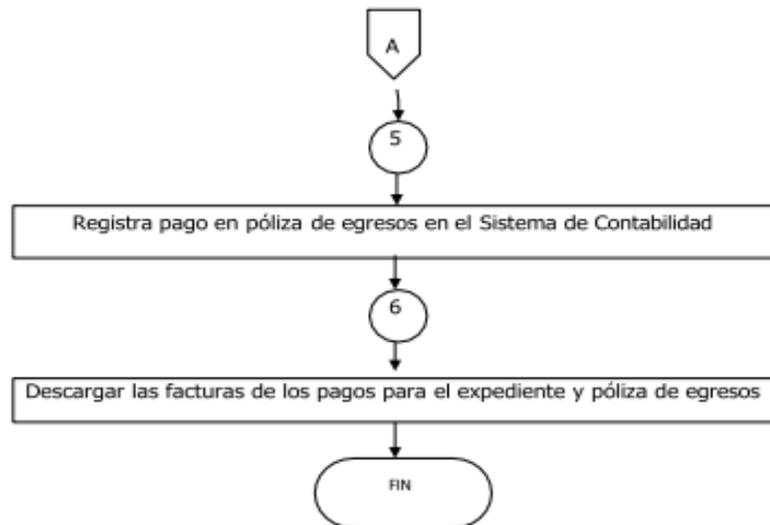
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Revisa y analiza la información del reporte del Sistema Cutzamala (agua en bloque), remitida por la Dirección de planeación, construcción y operación.
2		Realiza el "papel de trabajo" y registra contablemente el monto a pagar en cada rubro, generando el pasivo de los cinco conceptos de CONAGUA.
3	Subdirección de Finanzas	Revisar monto a pagar y autoriza la realización de pago por los conceptos siguientes: 1) Derecho de aprovechamiento (pago mensual) 2) Derecho de uso (pago trimestral) 3) Derecho de trasvase (pago trimestral) 4) Derecho de derecho aguas subterráneas (pozos) (pago trimestral) 5) Descarga de aguas residuales (pago trimestral). En caso de que no ha pagado con recursos propios, será descontado al municipio del FORTAMUN, hay dos opciones una que el municipio de Toluca absorba los descuentos y condone el adeudo y el segundo que el municipio solicite al Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca la devolución de los descuentos.
4	Departamento de Contabilidad	Informa a CONAGUA, que se realizaron los pagos y envía copia de las transferencias por correo electrónico.
5		Registra contablemente el pago en póliza de egresos, en el Sistema de Contabilidad.
6		Descarga las facturas de los pagos para el expediente y póliza de egresos.
		FIN

Diagrama de flujo.



Registro Contable de los Derechos y Aprovechamientos de la CONAGUA

Departamento de Contabilidad



Nombre del Procedimiento: Realizar y presentar las declaraciones de Impuestos.

Objetivo: Cumplir en tiempo y forma con las obligaciones fiscales mensuales derivadas de los ingresos, gastos y actividades que realiza el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, en el cumplimiento de sus fines.

Políticas aplicables.

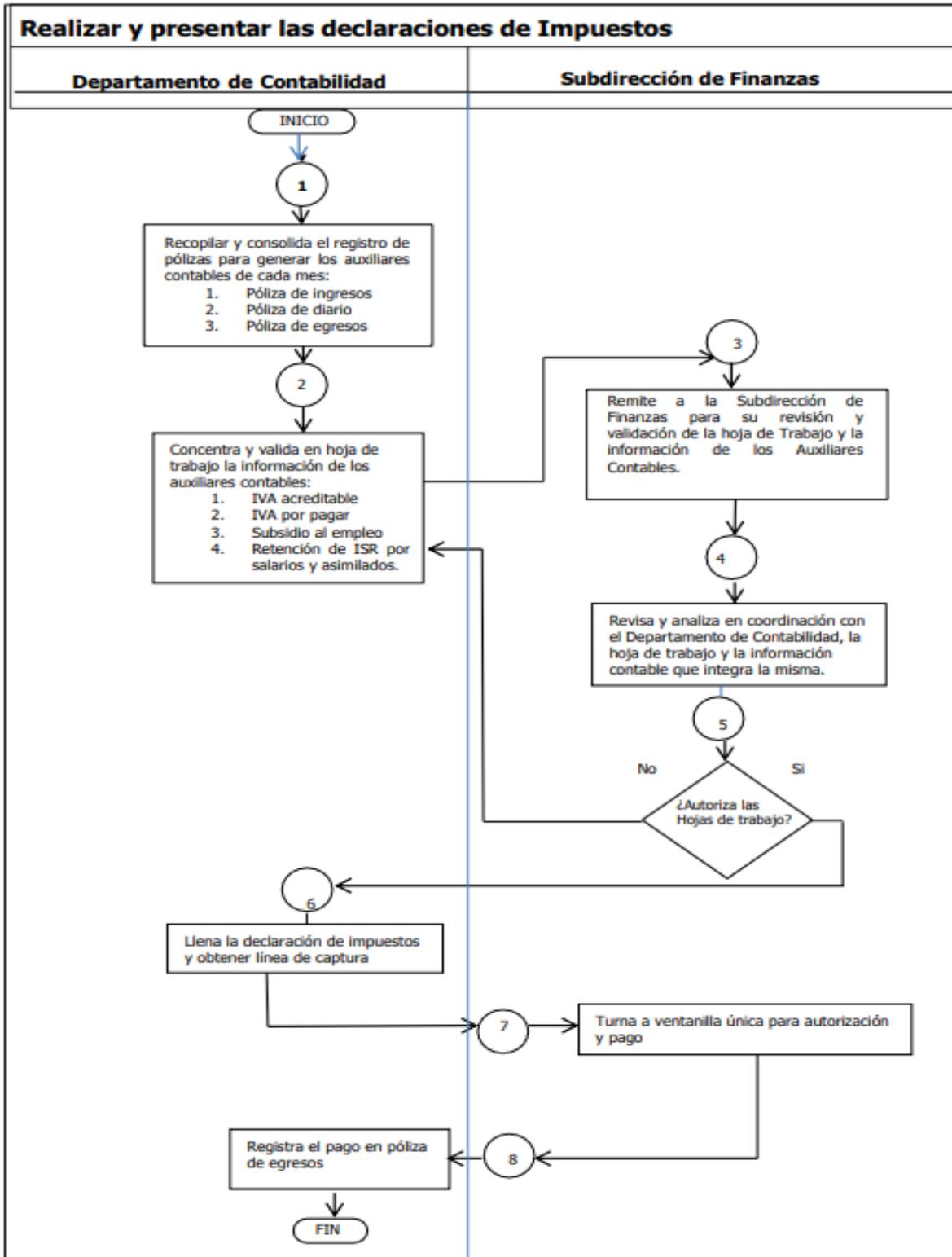
- Conforme al régimen fiscal son obligaciones del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, las siguientes:
 - Declaración informativa de IVA, se declara en la declaración informativa de operaciones con terceros (DIOT).
 - Entero de retenciones mensuales de ISR por sueldos y salarios.
 - Entero de retención del ISR por servicios profesionales, mensual.
 - Declaración definitiva mensual del IVA.
- Tener timbrado por la Subdirección de Recursos Humanos, todas las nóminas de los Servidores Públicos del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.
- Contar con las facturas del mes de proveedores de bienes y servicios, (CFDI y XML).
- Tener registrado contablemente los movimientos de los sueldos y salarios, asimilados.
- Presentar la declaración correspondiente a más tardar el día 17 de cada mes en el portal del SAT.

Realizar y presentar las declaraciones de Impuestos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Recopila y consolida el registro de pólizas para generar los auxiliares contables de cada mes 1) Póliza de ingresos 2) Póliza de diario 3) Póliza de egresos.
2		Concentra y valida en hoja de trabajo la información de los auxiliares contables: 1) IVA acreditable 2) IVA por pagar 3) Subsidio al empleo 4) Retención de ISR por salarios y asimilados.
3	Subdirección de Finanzas	Remite a la Subdirección de Finanzas para su revisión y validación, hoja de trabajo y la información de los auxiliares contables.
4		Revisa y analiza en coordinación con el Departamento de Contabilidad, la hoja de trabajo y la información contable que integra la misma.
5	Departamento de Contabilidad Subdirección de Finanzas	¿Autoriza las hojas de trabajo?
		No: Cuando no se tenga completa la información.
		Si: Cuando la información contable es correcta y se refleja en los auxiliares de cada cuenta.
6	Departamento de Contabilidad	Llena la declaración de impuestos y obtiene línea de captura.
7		Turna a ventanilla única para obtener contra recibo y autorizar el pago.
8		Registra pago en póliza de egresos.
		Fin

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Registro de nóminas.

Objetivo: Realizar el registro contable y presupuestal de las nóminas quincenales de manera correcta y oportuna, para la determinación de las diferentes obligaciones fiscales derivadas de su pago.

Políticas Aplicables

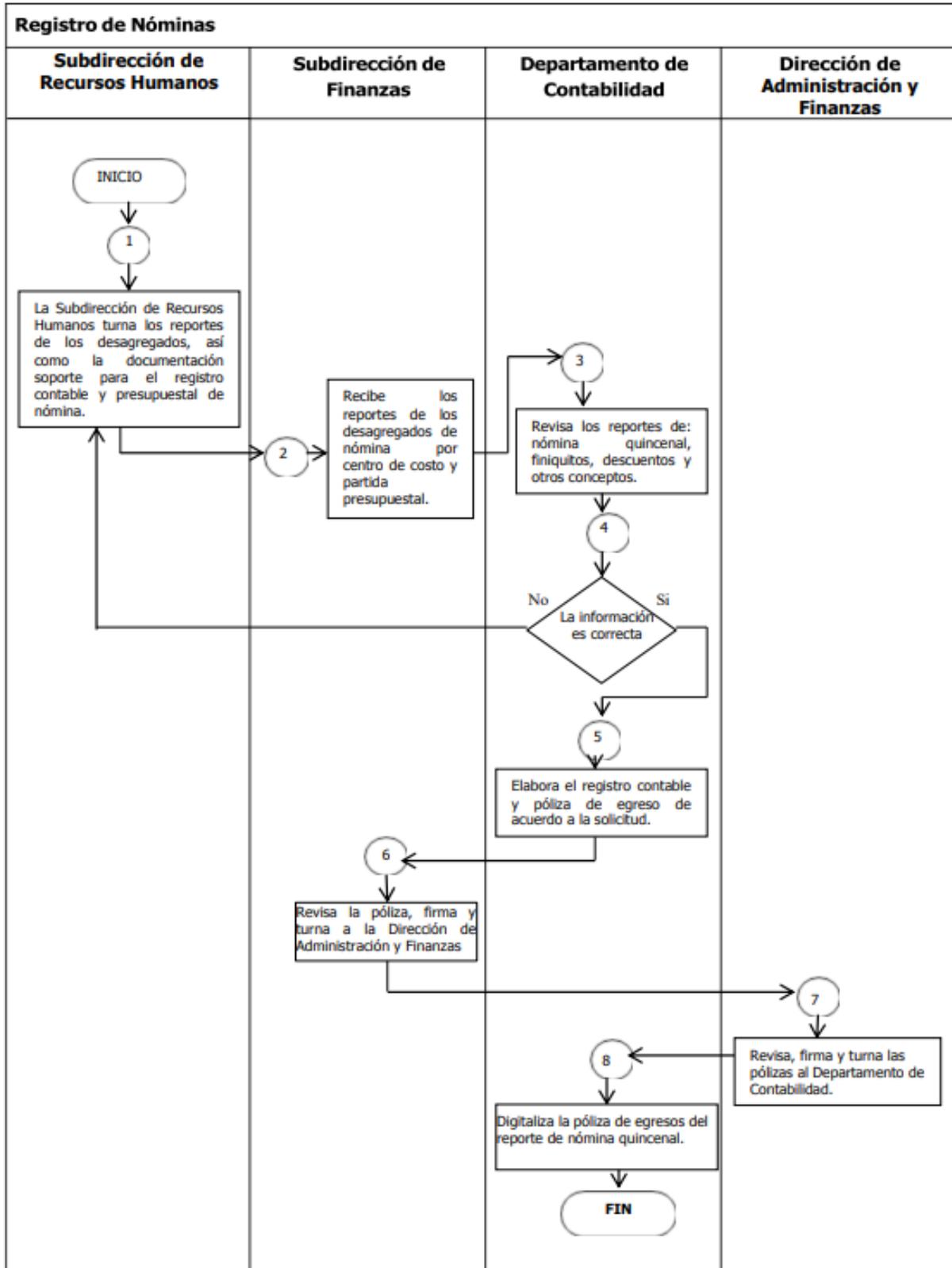
- Los reportes quincenales de nómina deben entregarse al Departamento de Contabilidad dentro de los cinco días posteriores a la fecha de pago.
- El registro contable y presupuestal de la nómina procederá cuando los reportes hayan sido conciliados y validados por las áreas competentes de la Subdirección de Finanzas

Registro de nóminas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Recursos Humanos	La Subdirección de Recursos Humanos turna los reportes de los desagregados, así como la documentación soporte para el registro contable y presupuestal de nómina.
2	Subdirección de Finanzas	Recibe los reportes de los desagregados de nómina por centro de costo y partida presupuestal.
3		Revisa los reportes de: nómina quincenal, finiquitos, descuentos y otros conceptos.
4	Departamento de Contabilidad	La información es correcta
		No: Cuando la información no corresponde a la quincena y/o presenta error en sus desagregados o centros de costo.
		Si: Cuando al revisarla no cuenta con alguna incidencia.
5		Elabora el registro contable y póliza de egresos de acuerdo a la solicitud.
6	Subdirección de Finanzas	Revisa la póliza, firma y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.
7	Dirección de Administración y Finanzas	Revisa, firma y turna las pólizas al Departamento de Contabilidad.
8	Departamento de Contabilidad	Digitaliza reporte de nómina quincenal y guarda en CD junto con los archivos XML y CFDI.
		FIN

Diagrama de flujo.



Departamento de Presupuestos.

Nombre del Procedimiento: Integración del informe trimestral y cuenta pública.

Objetivo: Integrar de manera veraz y oportuna los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual para ser remitidos al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México conforme a la normatividad y leyes aplicables vigentes.

Políticas Aplicables

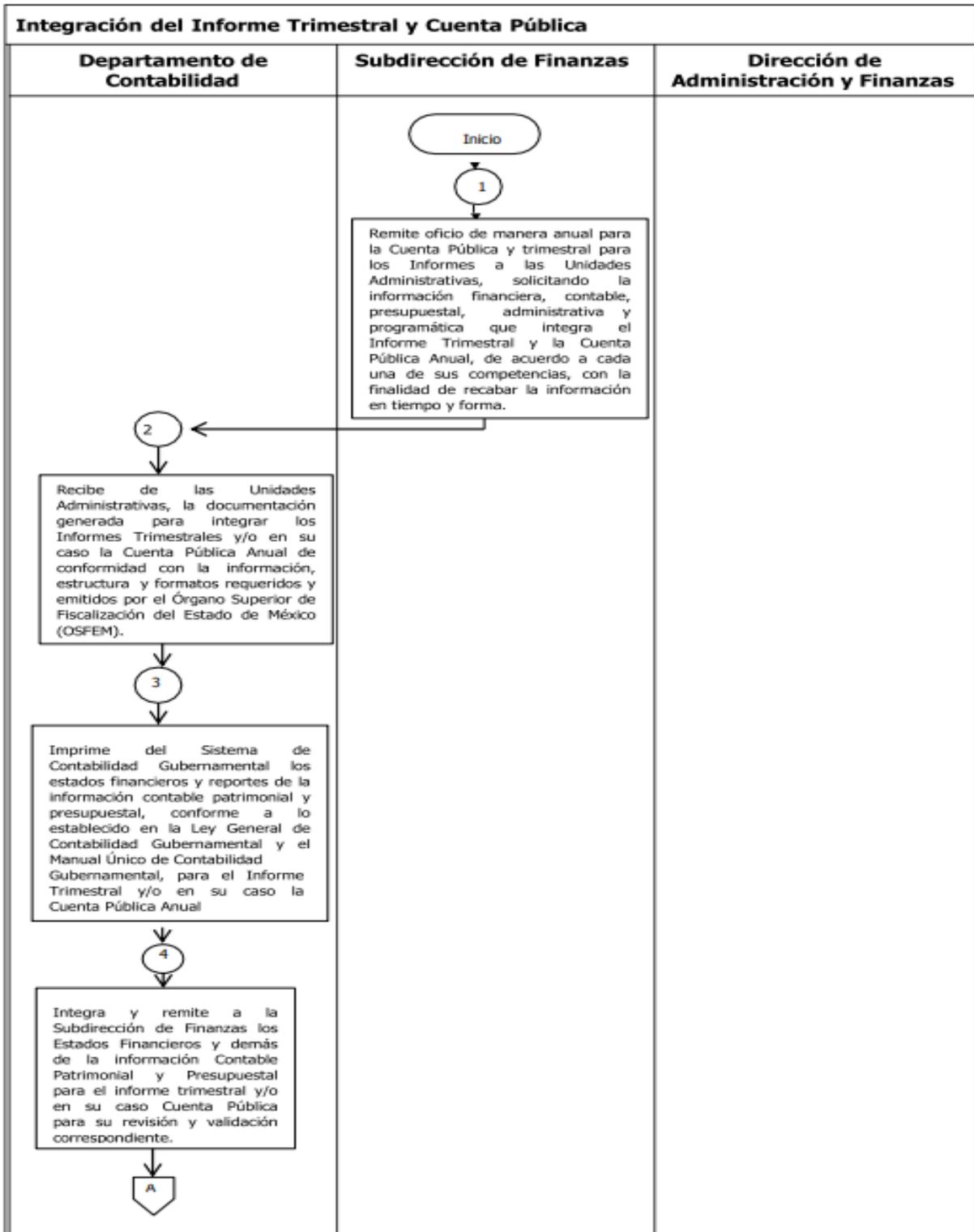
- La información financiera, contable y presupuestal que integra el Informe Trimestral y la Cuenta Pública Anual deberán sujetarse a los criterios de utilidad, confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y de comparación, así como a otros atributos asociados a cada uno de ellos, como oportunidad, veracidad, representatividad, objetividad, suficiencia, posibilidad de predicción e importancia relativa establecidos en el artículo 44 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental
- Los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual se integrarán y se presentarán conforme a lo dispuesto en los lineamientos que para tal efecto establezca el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
- Los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual deberán ser remitidos en tiempo y forma al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en las fechas establecidas y publicadas mediante Gaceta de Gobierno del Estado de México, de acuerdo a lo establecido en los artículos 32, 35, 48 párrafo tercero y 49 segundo y tercer párrafos, de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México; 350 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- La información impresa, así como en medio magnético, que integran los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual se conserva y se resguarda en la Subdirección de Recursos Financieros por un término de cinco años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Décimo Primero fracción IV, Capítulo V DE LAS OBLIGACIONES de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México; y se archivan como expediente

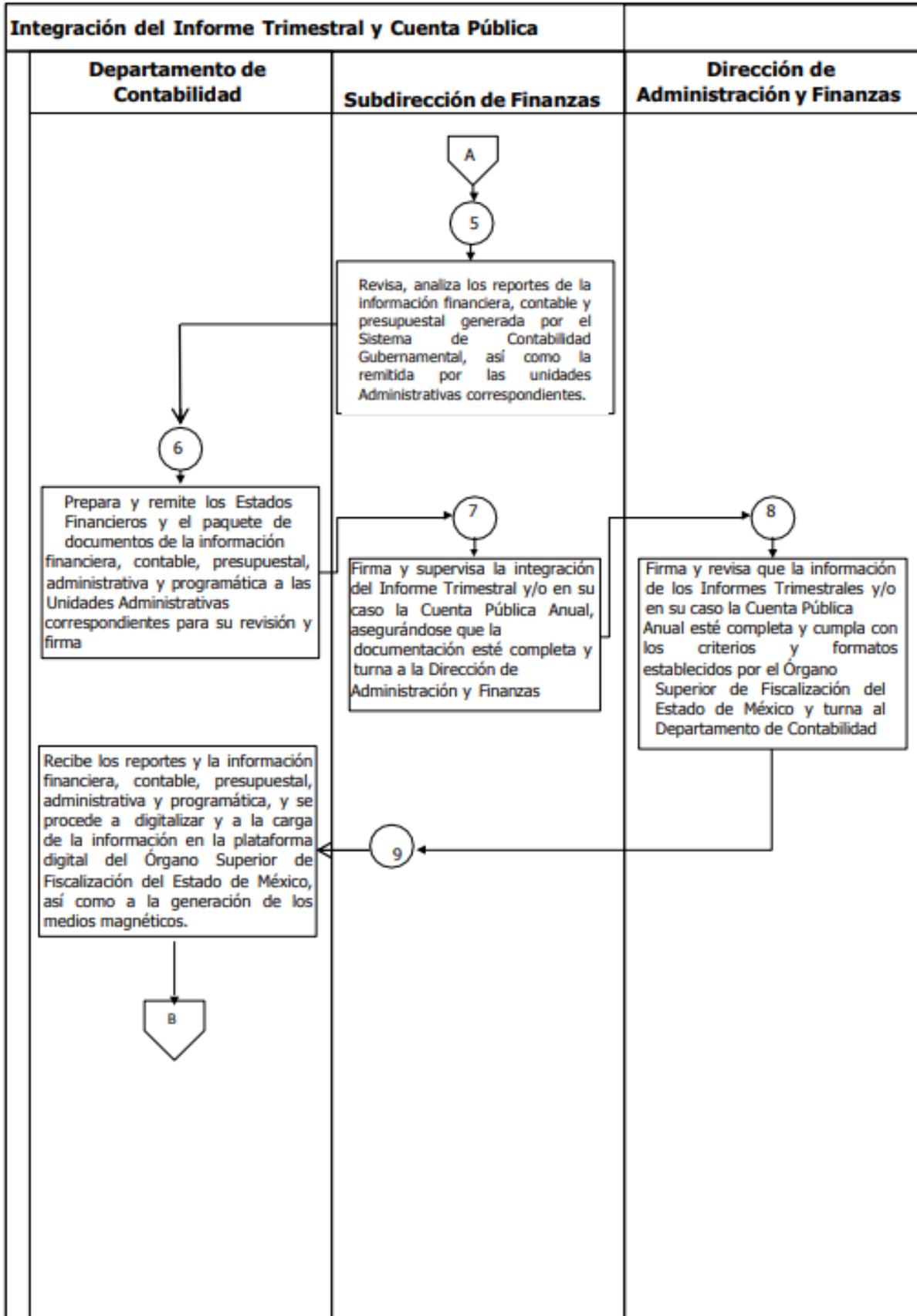
**Integración del informe trimestral y cuenta pública.
 Descriptivo.**

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Finanzas	Remite oficio de manera anual para la Cuenta Pública y trimestral para los Informes a las Unidades Administrativas, solicitando la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática que integra el Informe Trimestral y la Cuenta Pública Anual de acuerdo a cada una de sus competencias, con la finalidad de recabar la información en tiempo y forma.
2		Recibe de las Unidades Administrativas, la documentación generada para integrar los Informes Trimestrales y/o en su caso la Cuenta Pública Anual, de conformidad con la información, estructura y formatos requeridos y emitidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. (OSFEM)
3	Departamento de Contabilidad	Genera e imprime del Sistema de Contabilidad Gubernamental los estados financieros y reportes de la información contable patrimonial y presupuestal, conforme a lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y el Manual Único de Contabilidad Gubernamental, para el Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual.
4		Integra y remite a la Subdirección de Finanzas los Estados Financieros y demás de la información Contable Patrimonial y Presupuestal para el informe trimestral y/o en su caso Cuenta Pública para su revisión y validación correspondiente.
5	Subdirección de Finanzas	Revisa y analiza los reportes de la información financiera, contable y presupuestal generada por el Sistema de Contabilidad Gubernamental, así como la remitida por las Unidades Administrativas correspondientes.
6	Departamento de Contabilidad	Prepara y remite los Estados Financieros y el paquete de documentos de la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática a las Unidades Administrativas correspondientes para su revisión y firma.
7	Subdirección de Finanzas	Firma y supervisa la integración del Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual, asegurándose que la documentación esté completa y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.

8	Dirección de Administración y Finanzas	Firma y revisa que la información de los Informes Trimestrales y/o en su caso la Cuenta Pública Anual, este completa y cumpla con los criterios y formatos establecidos por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y turna al Departamento de Contabilidad.
9	Departamento de Contabilidad	Recibe los reportes y la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática, y se procede a digitalizar y a la carga de la información en la plataforma digital del Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como a la generación de los medios magnéticos.
10		Revisa que el Informe Trimestral esté debidamente integrado y requisitado, así como el oficio de entrega se encuentre debidamente firmado, posteriormente se remite el Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual al Órgano Superior de Fiscalización informando a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Subdirección de Recursos Financieros el resultado del proceso de entrega.
		FIN

Diagrama de flujo.





Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública		
Departamento de Contabilidad	Subdirección de Finanzas	Dirección de Administración y Finanzas
<pre> graph TD B{{B}} --> 10((10)) 10 --> Process[Revisa que el Informe Trimestral esté debidamente integrado y requisitado, así como el oficio de entrega se encuentre debidamente firmado, posteriormente se remite el Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual al Órgano Superior de Fiscalización informando a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Subdirección de Recursos Financieros el resultado del proceso de entrega.] Process --> Fin([Fin]) </pre> <p>Revisa que el Informe Trimestral esté debidamente integrado y requisitado, así como el oficio de entrega se encuentre debidamente firmado, posteriormente se remite el Informe Trimestral y/o en su caso la Cuenta Pública Anual al Órgano Superior de Fiscalización informando a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Subdirección de Recursos Financieros el resultado del proceso de entrega.</p>		

Nombre del Procedimiento: Integración y solvatación de observaciones.

Objetivo: Dar cumplimiento con la contestación de observaciones y recomendaciones remitidas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y el Órgano Interno de Control, derivadas de la revisión de los Informes Trimestrales, así como la Cuenta Pública Anual y solventar en tiempo y forma cada una de las observaciones realizadas por los entes fiscalizables

Políticas Aplicables

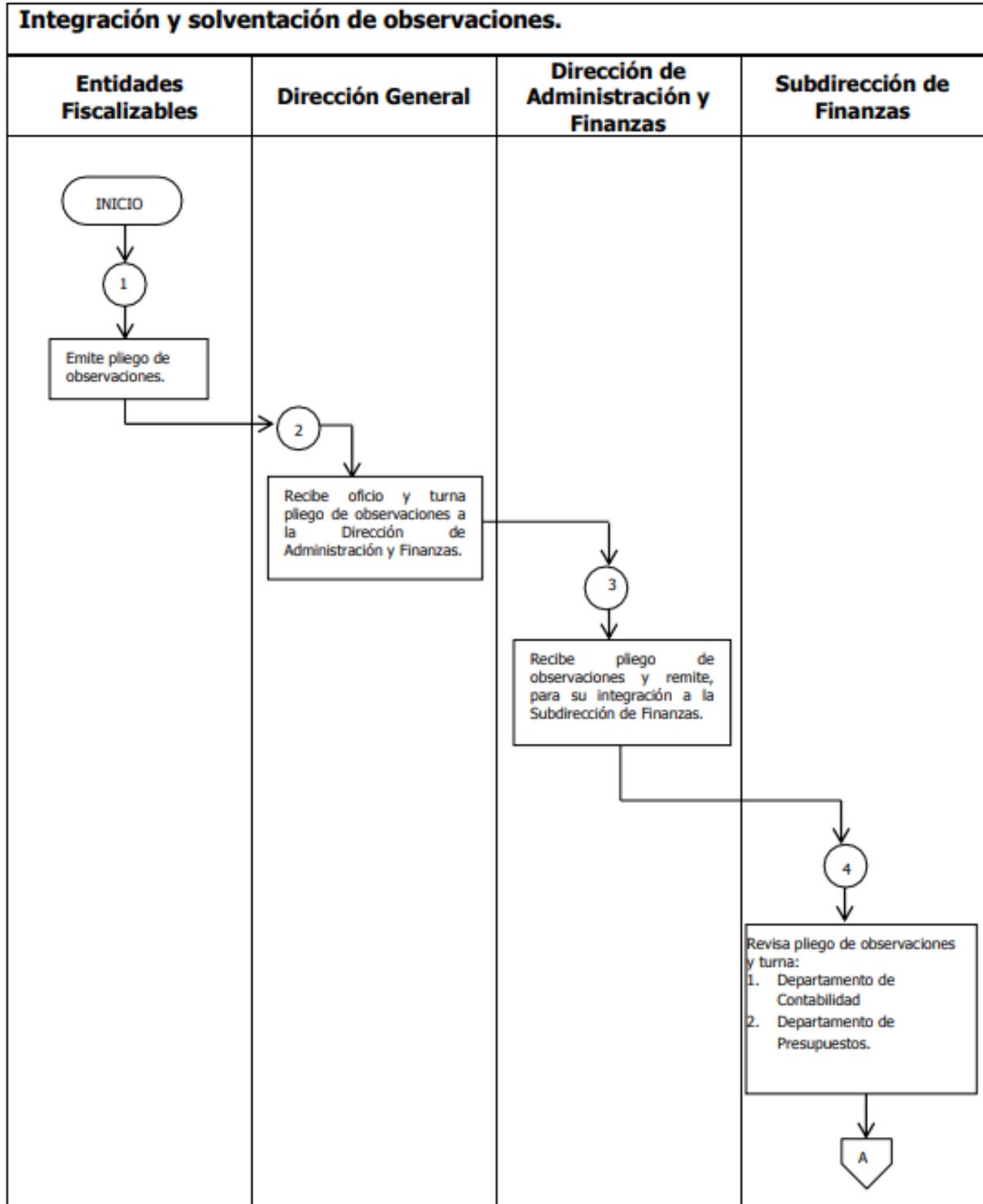
- Contestar de manera veraz y oportuna los pliegos de observaciones y recomendaciones realizadas, que se deriven de la revisión a los Informes Trimestrales y a la Cuenta Pública Anual, de conformidad con los artículos 37, 39, 53 y 54 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México; 65 fracción XIX Reglamento Interior Del Organismo Público Descentralizado Por Servicio de Carácter Municipal Denominado Agua y Saneamiento de Toluca
- Dar seguimiento a las inspecciones, observaciones y recomendaciones realizadas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y el Órgano Interno de Control de conformidad con los artículos 53, 53 Bis, 54 Y 54 Bis de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México y 50; 51 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios

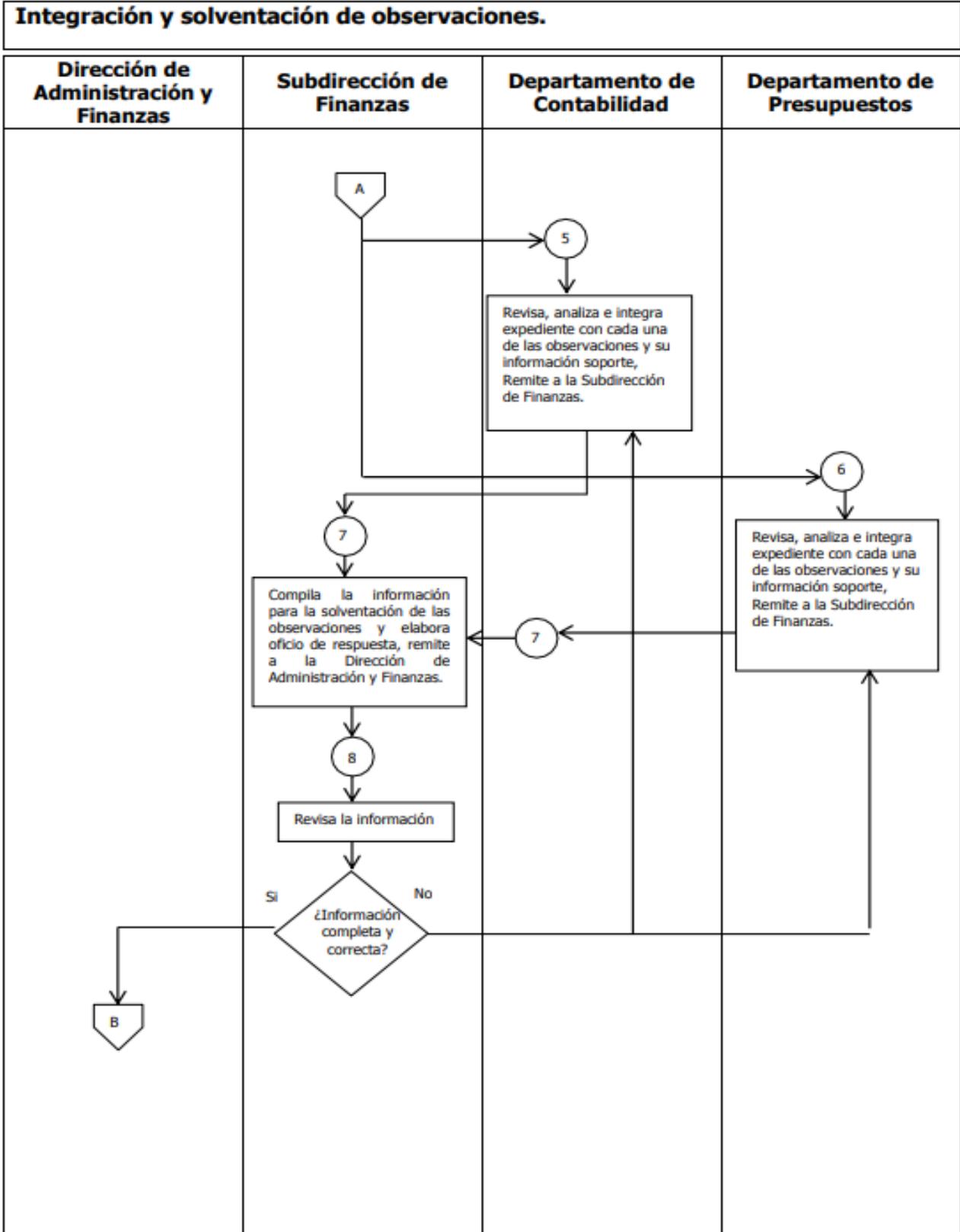
Integración y Solvatación de observaciones Financieras.

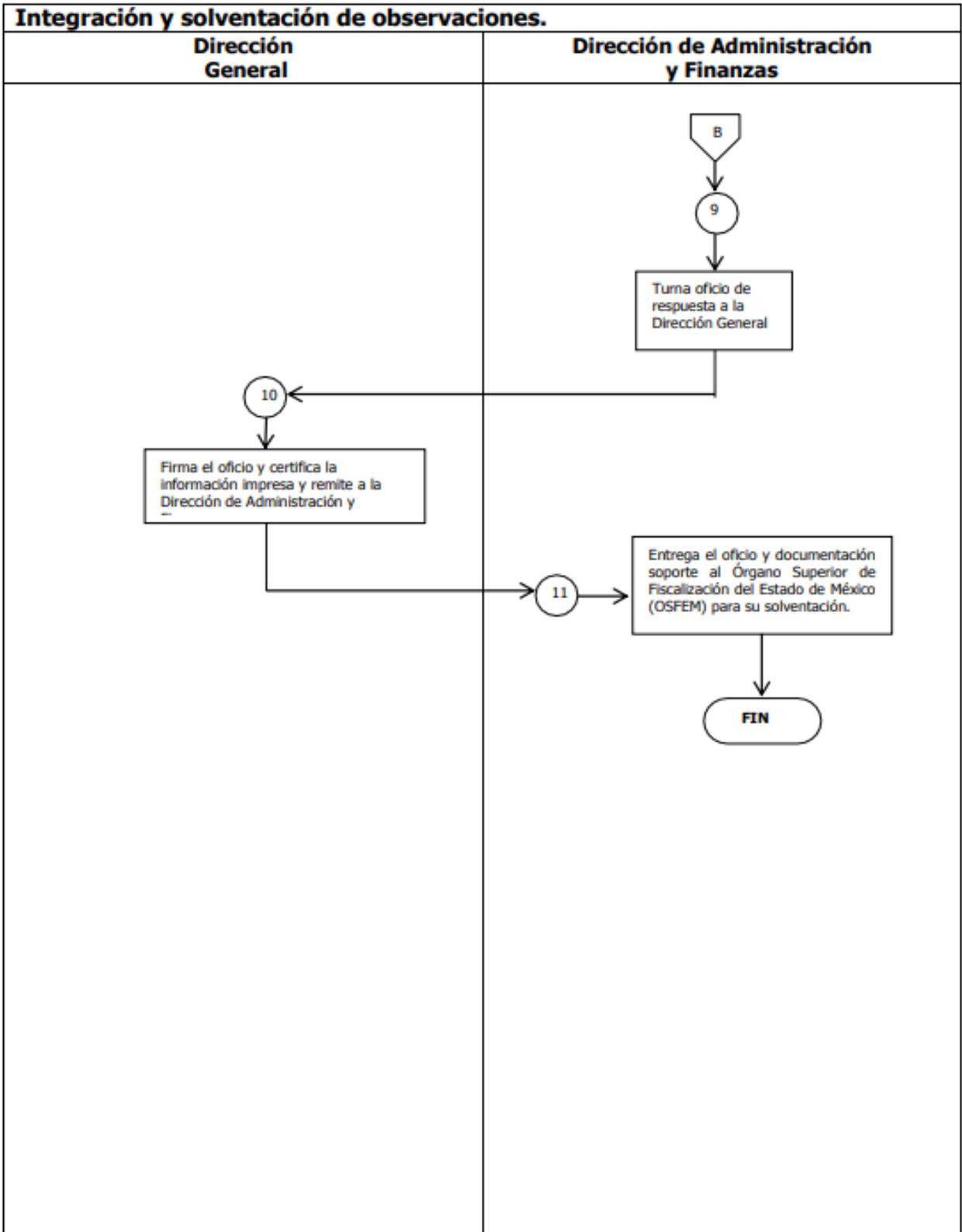
Descriptiva:

No.	Responsable	Actividad
1	OSFEM	Emite pliego de observaciones.
2	Dirección General	Recibe y turna pliego de observaciones a la Dirección de Administración y Finanzas.
3	Dirección de Administración y Finanzas	Recibe pliego de observaciones y remite a la Subdirección de Finanzas para su revisión.
4	Subdirección de Finanzas	Revisa pliego de observaciones y turna: 1. Departamento de Contabilidad Departamento de Presupuestos. 2. Departamento de Presupuestos.
5	Departamento de Contabilidad	Revisa, analiza e integra expediente con cada una de las observaciones y su información soporte. Remite a la Subdirección de Finanzas para su revisión.
6	Departamento de Presupuestos	Revisa, analiza e integra expediente con cada una de las observaciones y su información soporte. Remite a la Subdirección de Finanzas para su revisión.
7	Subdirección de Finanzas	Compila la información para la solventación de las observaciones y elabora oficio de respuesta, remite a la Dirección de Administración y Finanzas para su revisión.
8		Revisa la documentación
		¿Información completa y correcta?
		No: Cuándo la información va incompleta. Si: Cuándo cumple con los requisitos del OSFEM.
9	Dirección de Administración y Finanzas	Turna oficio de respuesta al Director General para su firma y revisión.
10	Dirección General	Firma el oficio y certifica la información impresa y remite a la Dirección de Administración y Finanzas.
11	Dirección de Administración y Finanzas	Entrega el oficio y documentación soporte al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México (OSFEM) para su solventación.
		FIN

Diagrama de flujo.







Dirección de Planeación, Construcción y Operación.

Subdirección de Planeación.

Departamento de Estudios y Proyectos.

Nombre del Procedimiento: Elaboración de Estudios y Proyectos.

Objetivo: Integrar acciones para revisar, elaborar y desarrollar estudios y proyectos que permitan la realización y ejecución de las obras para el mejoramiento de la infraestructura hidráulica administrada por el Organismo.

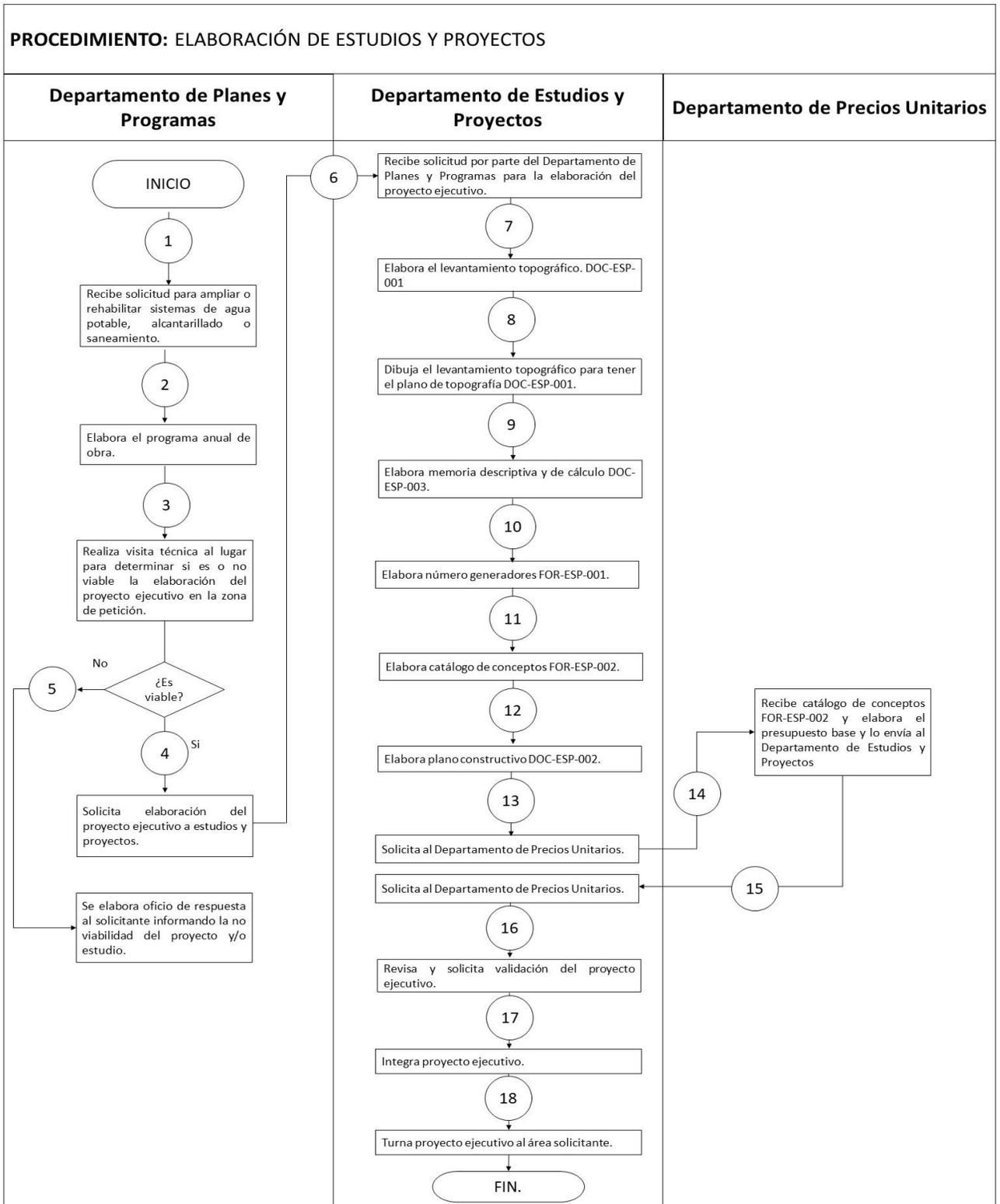
Políticas Aplicables

- El departamento de estudios y proyectos realiza el levantamiento topográfico del sitio donde se plantea realizar el proyecto.
- El departamento de estudios y proyectos elabora la memoria descriptiva y de cálculo que permitirá saber los diámetros de diseño que se necesita emplear.
- El departamento de estudios y proyectos elabora los números generadores para saber cuáles serán las cantidades de obra a ejecutarse.
- El departamento de estudios y proyectos elabora el catálogo de los conceptos que se requerirá ejecutar.
- El departamento de estudios y proyectos elabora el plano constructivo con los detalles del proyecto a ejecutar.

Descriptivo:

No.	Área responsable	Actividad
1	Departamento de planes y programas	Recibe solicitud para ampliar o rehabilitar sistemas de agua potable, alcantarillado o saneamiento.
2	Departamento de planes y programas	Elabora el programa anual de obras
3	Departamento de planes y programas	Realiza visita técnica al lugar para determinar si es o no viable la elaboración del proyecto ejecutivo en la zona de petición.
4	Departamento de planes y programas	¿Es viable? SI solicita la elaboración del proyecto ejecutivo a estudios y proyectos.
5	Departamento de planes y programas	¿Es viable? NO se elabora oficio de respuesta al solicitante informando la no viabilidad del proyecto y/o estudio.
6	Departamento de estudios y proyectos	Recibe solicitud por parte del departamento de planes y programas para la elaboración del proyecto ejecutivo.
7	Departamento de estudios y proyectos	Elabora el levantamiento topográfico. DOC-ESP-001.
8	Departamento de estudios y proyectos	Dibuja el levantamiento topográfico para tener el plano de topografía DOC-ESP-001.
9	Departamento de estudios y proyectos	Elabora memoria descriptiva y de cálculo DOC-ESP-003.
10	Departamento de estudios y proyectos	Elabora números generadores FOR-ESP-001.
11	Departamento de estudios y proyectos	Elabora catálogo de conceptos FOR-ESP-002.
12	Departamento de estudios y proyectos	Elabora plano constructivo DOC-ESP-002.
13	Departamento de estudios y proyectos	Solicita al departamento de Precios Unitarios el presupuesto de la obra.
14	Departamento de precios Unitarios	Recibe catálogo de conceptos FOR-ESP-002 y elabora el presupuesto base y lo envía al Departamento de Estudios y Proyectos.
15	Departamento de estudios y proyectos	Recibe el presupuesto de obra.
16	Departamento de estudios y proyectos	Revisa y solicita validación del proyecto ejecutivo.
17	Departamento de estudios y proyectos	Integra proyecto ejecutivo.
18	Departamento de estudios y proyectos	Turna proyecto ejecutivo al área solicitante.
		Fin

DIAGRAMA DE FLUJO



Departamento de Planes y Programas.

Nombre del Procedimiento: Programa Anual de Obras

Objetivo: Establecer los lineamientos para la formulación del Programa Anual de Obras (PAO), asegurando su alineación con las necesidades prioritarias del Organismo y de la población del Municipio de Toluca, en función del presupuesto disponible en cada ejercicio fiscal.

Políticas aplicables

- Las Unidades Administrativas del Organismo que promuevan o propongan proyectos para el programa de obras serán responsables de proporcionar la información necesaria para su inclusión, así como de presentar las justificaciones técnicas y económicas requeridas.
- El Programa Anual de Obras (PAO) deberá formularse conforme a la normatividad federal y estatal vigente, alineándose a las necesidades del Organismo y a los programas de inversión y presupuesto aprobados.
- La obtención de recursos federales estará sujeta a las reglas de operación de cada programa en el que se participe.

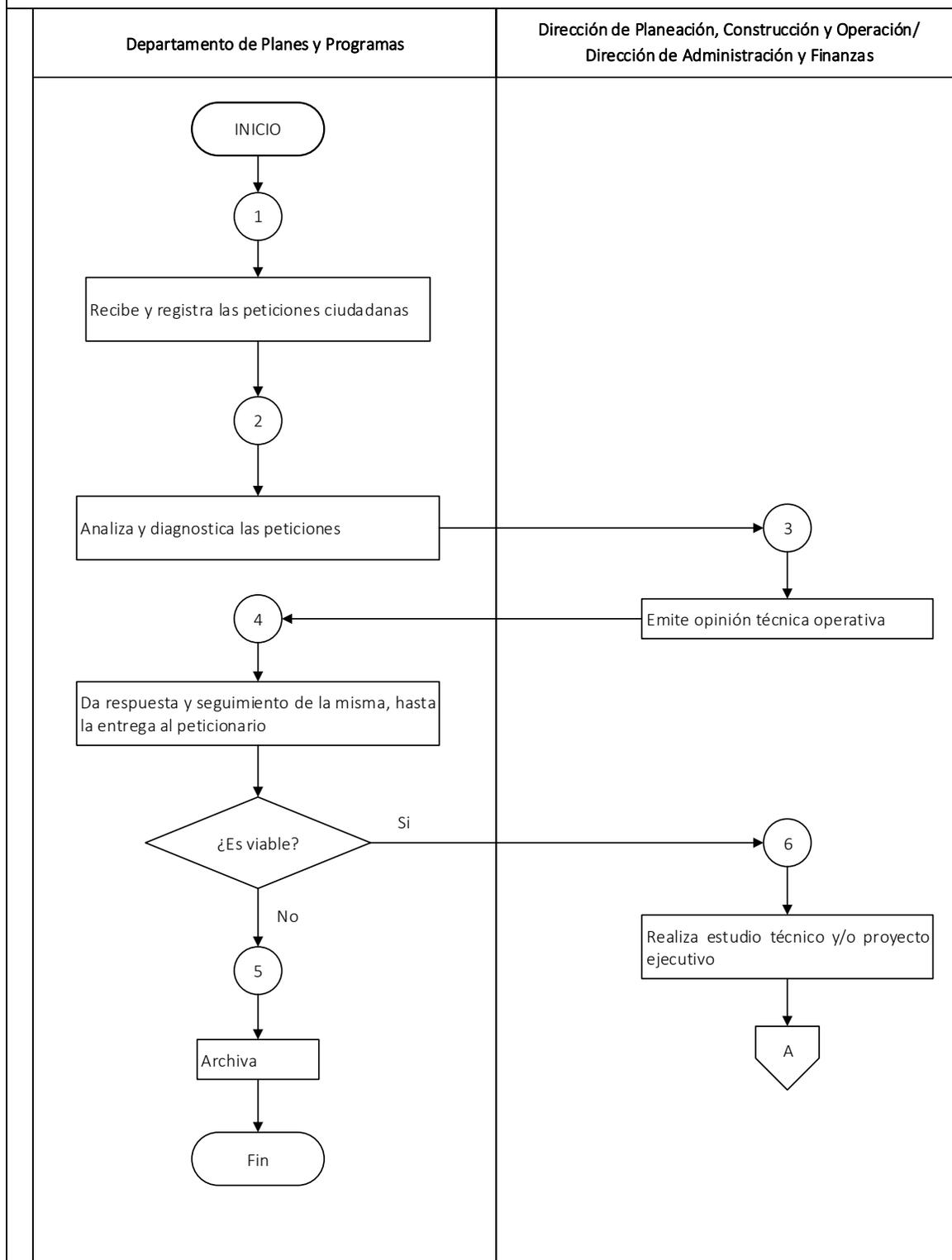
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Planes y Programas	Recibe y registra las peticiones ciudadanas en la base de datos de control interno del Departamento.
2	Departamento de Planes y Programas	Analiza y diagnostica las peticiones, de acuerdo al servicio requerido.
3	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	A través de los Departamentos de Estudios y Proyectos, Agua Potable y Mantenimiento a Líneas y Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento, se emite la opinión técnica requerida.
4	Departamento de Planes y Programas	Da respuesta a las peticiones así como el seguimiento de la misma, hasta la entrega al peticionario.
		¿Es viable?
5	Departamento de planes y Programas	No: Se archiva
		Fin
6	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Si: A través del Departamento de Estudios y Proyectos se realiza el estudio técnico y/o proyecto ejecutivo
		Se conecta paso 7
7	Departamento de planes y Programas	Recibe la documentación de proyectos y se turna a la coordinación para validar e indicar el seguimiento
8	Departamento de planes y Programas	Revisa que la información contenga lo necesario para su registro en la cartera de proyectos (nombre de la obra, catálogo de conceptos, presupuesto de obra y plano del proyecto)
		¿Cuenta con toda la información?
9	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	No: Atiende el requerimiento del complemento y/o adecuación de la información
		Se conecta paso 8
10	Departamento de planes y Programas	Sí: Registra en la base de datos de la cartera de proyectos e integra los expedientes correspondientes
		Se conecta paso 11
11	Departamento de planes y Programas	Realiza un análisis detallado de la cartera de proyectos y elabora la propuesta del Programa Anual de Obras y Programa de Participación Ciudadana
		¿Está correcto?
		No: Se conecta paso 11
12	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Sí: Concilia y valida el Programa Anual de Obras
		¿Está correcto?

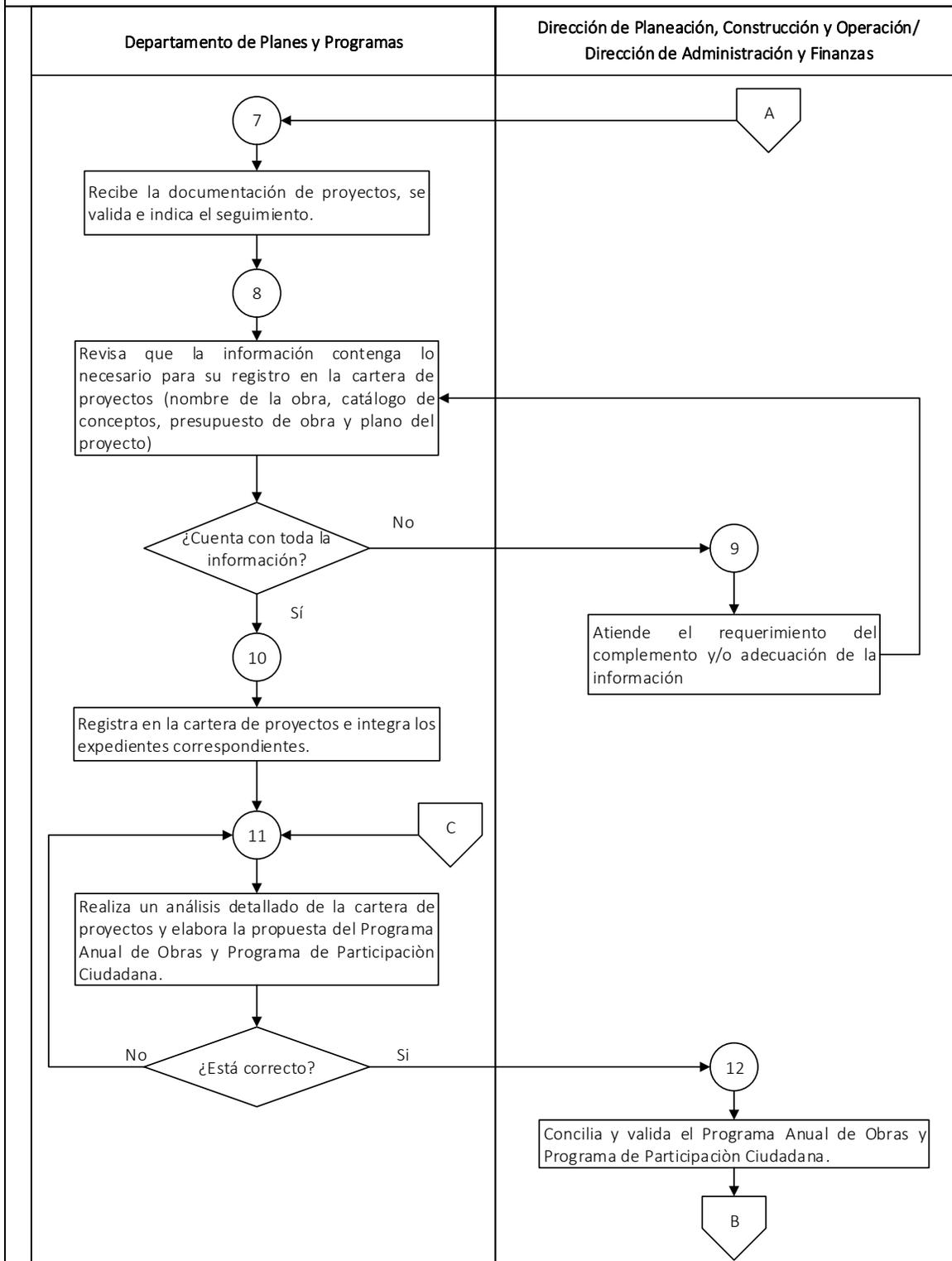
No.	Responsable	Actividad
		No: Se conecta paso 11
13	Departamento de planes y Programas	Sí: Solicita la aprobación del Programa Anual de Obras ante el Consejo Directivo de este Organismo
		Se conecta paso 14
14	Dirección de Planeación, Construcción y Operación/ Dirección de Administración y Finanzas	Reciben de manera oficial el Programa Anual de Obras, con la finalidad de atender lo propio de acuerdo con sus atribuciones
15	Departamento de planes y Programas	Realiza los trámites para la gestión de los recursos financieros ante la instancia correspondiente.
16	Departamento de planes y Programas	Gestiona los trámites y permisos necesarios ante las dependencias Federales, Estatales y/o Municipales, para obtener su anuencia bajo las características y necesidades que lo requieran
17	Departamento de planes y Programas	Promueve y participa en la integración de comités de obra (COCICOVIS, COSOAST, etc)
18	Dirección de Planeación, Construcción y Operación/ Dirección de Administración y Finanzas	Remite los avances Físicos Financieros a la Secretaría Técnica para su procesamiento.
19	Departamento de planes y Programas	Integra los reportes Físicos Financieros y remite a la instancia correspondiente
20	Dirección de Planeación, Construcción y Operación/ Dirección de Administración y Finanzas	Remite la documentación generada, correspondiente a la ejecución de la obra y que servirá para la comprobación del ejercicio de los recursos otorgados para este fin
21	Departamento de planes y Programas	Integra el cierre y comprobación de los recursos ante la instancia involucrada
22	Departamento de planes y Programas	Genera los expedientes físico y digital para el archivo del área
		FIN

Diagrama de Flujo.

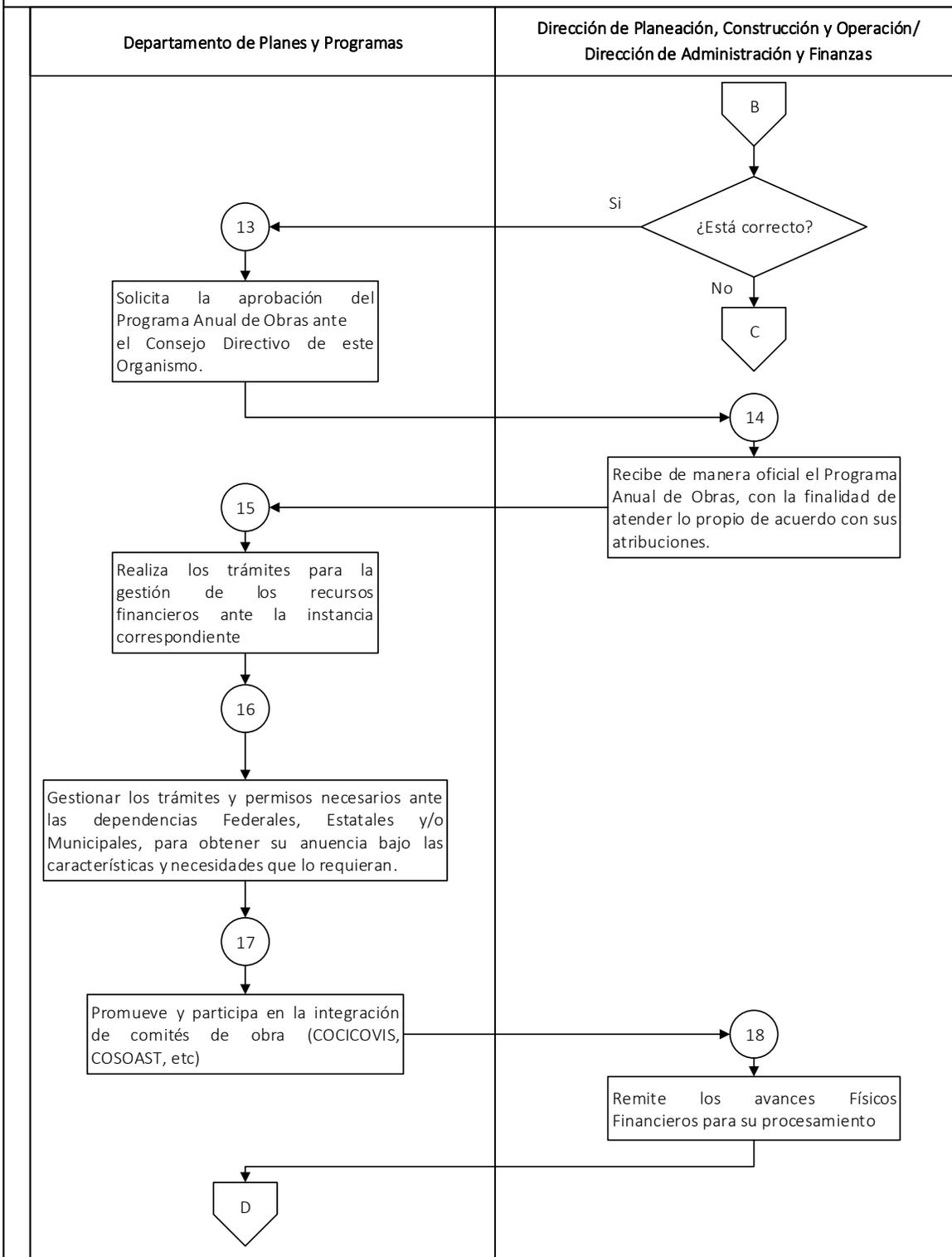
1. Programa Anual de Obras

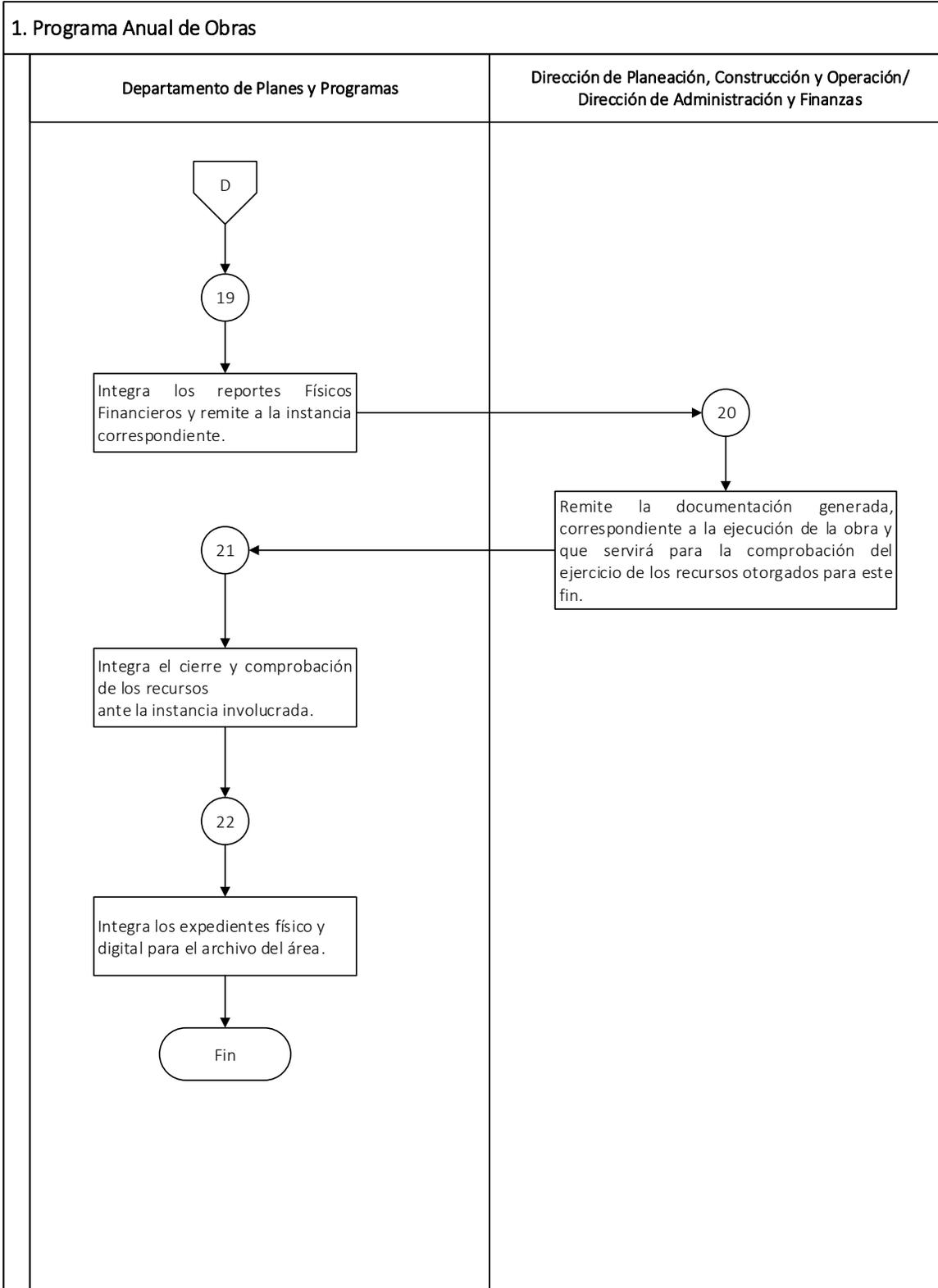


1. Programa Anual de Obras



1. Programa Anual de Obras





Subdirección de Construcción.

Nombre del Procedimiento: Integración de Expedientes Únicos de Obra Pública.

Objetivo: Integrar los expedientes de Obra Pública, con la documentación requerida por la Normatividad vigente, dependiendo del tipo de obra y modalidad de contratación, mantener actualizados los expedientes de todas las obras públicas que ejecute el Organismo, con la finalidad de que estos sirvan para consulta y solventar cualquier auditoría interna, del estado y/o federación.

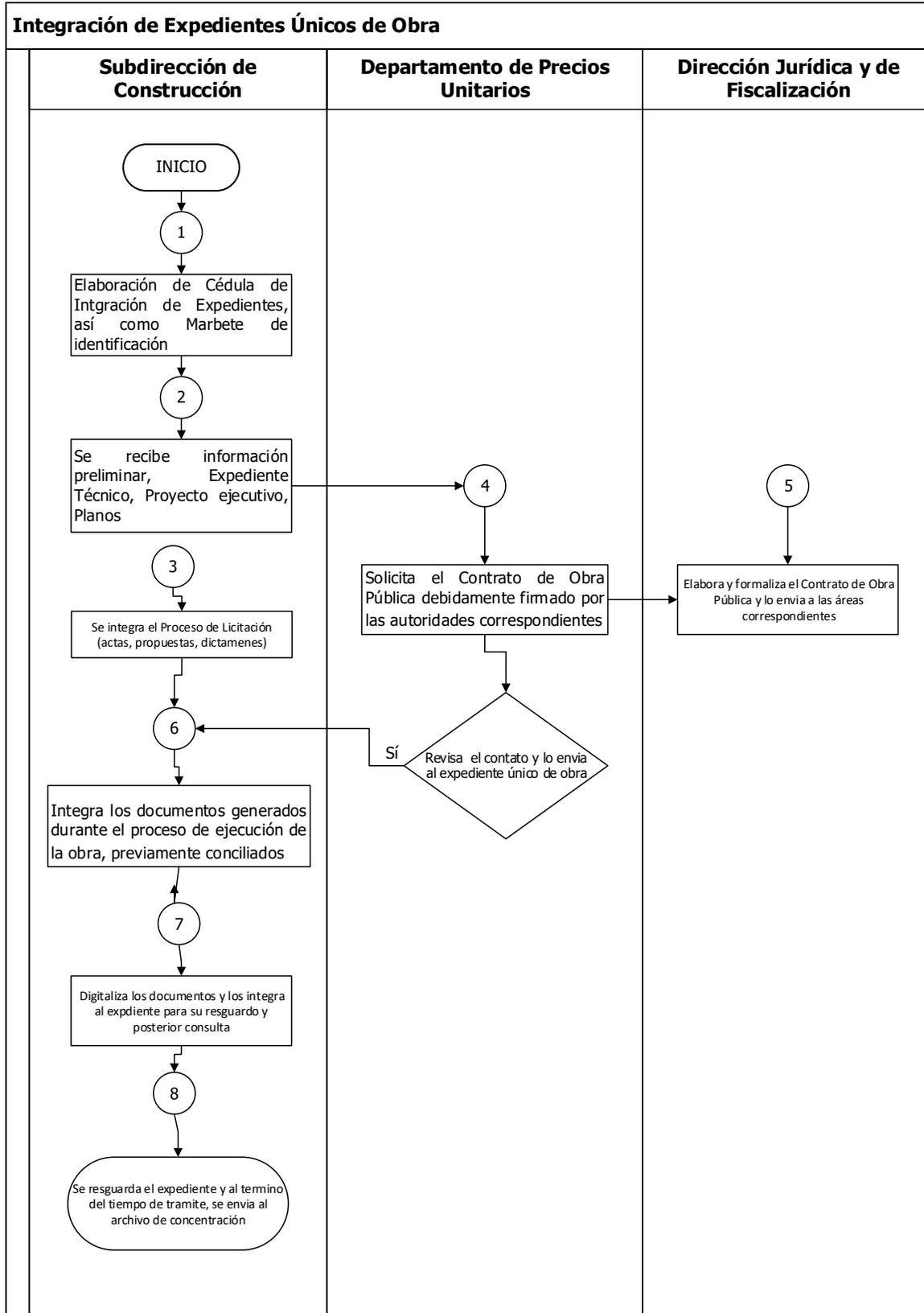
Políticas Aplicables

- El área de integración de expedientes únicos de obra, dependiente de la Subdirección de Construcción, será el área administrativa encargada de la recepción de los documentos que integran dicho expediente en base a la guía de integración publicada en la Gaceta de Gobierno Tolo CCII N° 108, Sección Primera del 02 de diciembre de 2016.
- Es responsabilidad de la Subdirección de Construcción designar un enlace ante las diferentes áreas de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación para recibir la documentación, clasificación de la misma, digitalización e integración al expediente único de obra.
- La o él enlace designado, será responsable de recibir la documentación, verificarla, digitalizarla y resguardarla en su respectivo expediente.
- La Cédula de Integración de los expedientes Únicos, será la base para la integración de los documentos.
- Al concluir con la integración y digitalización de los documentos que conforman cada uno de los expedientes de obra, estos serán resguardados en el archivo de trámite de expedientes de obra pública, para su posterior transferencia al archivo de concentración, quien los resguardara de acuerdo a los lineamientos establecidos en Dictamen 1618 e la Comisión Dictaminadora de Depuración de Documentos, publicado en la Gaceta de Gobierno el día 15 de octubre de 1998.

Descriptivo.

Núm.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Construcción	La conformación de los expedientes inicia una vez que la obra fue aprobada y autorizada en el POA, se inicia con la elaboración de la Cédula de Integración de los expedientes Únicos de Obra, así como el check list establecido en la Gaceta de Gobierno de acuerdo a la modalidad de contratación
2	Subdirección de Construcción	Se recibe la información preliminar que consta de Expediente Técnico y el Proyecto Ejecutivo, mismos que deberán contener Ficha Técnica, especificaciones de obra, planos iniciales, así como en algunos casos Acta de Instalación del Comité de Participación Social, especificaciones de obra y catálogo de conceptos.
3	Subdirección de Construcción	Acto seguido, se integrará presupuesto base, oficio de autorización (suficiencia presupuestal, Convocatoria, Invitaciones a Participar, Actas de Visita de Obra, Juntas de Aclaraciones, Recepción de Propuestas, así como Dictamen de evaluación y fallo de adjudicación.
4	Departamento de Precios Unitarios	Solicita el Contrato de Obra Pública debidamente firmado
5	Dirección Jurídica y de Fiscalización	Elabora y formaliza el Contrato de Obra Pública y lo entrega a las áreas correspondientes.
6	Subdirección de Construcción	Integra LA documentación generada durante el proceso de ejecución de la obra, se integra a partir del nombramiento del residente, hasta las actas de entrega recepción, finiquito y extinción de derechos, esta deberá incluir avisos de inicio, garantías de anticipo, cumplimiento, vicios ocultos, estimaciones, bitácora, reportes de calidad de los trabajos, y todo aquello que constate la ejecución de los trabajos ejecutados.
7	Subdirección de Construcción	Digitaliza los documentos y los integra al expediente para su resguardo y posterior consulta
8	Subdirección de Construcción	Se resguarda el expediente y al término del tiempo de trámite lo envía al archivo de concentración.

Diagrama de Flujo.



Departamento de Precios Unitarios.

Nombre del Procedimiento: Elaboración de concursos y precios unitarios para la adjudicación de procedimientos de obra pública y servicios relacionados con la misma.

Objetivo: Llevar a cabo el proceso de licitación de obras públicas o servicios relacionados con las mismas, aplicando la normatividad vigente, así como las políticas, bases y lineamientos del Organismo para la construcción, mantenimiento o rehabilitación de infraestructura de agua potable, alcantarillado y saneamiento del municipio de Toluca.

POLÍTICAS APLICABLES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Título Quinto, Artículo 115; Título Séptimo, Artículo 134.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; Título Sexto, Artículo 129.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; Título Primero, Capítulo único, Artículos 1 fracción VI, 3, 4, 10, 11, 15, 18, 25, 26, 27, 28, 29, 30 fracción I, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 39 Bis, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 51.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 15 Bis, 15, Ter, 15 Quater, 16, 24, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82.
- Código Administrativo del Estado de México, Libro Décimo Segundo, Artículos 12.1 fracción IV, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 12.10, 12.12, 12.13, 12.14, 12.15, 12.18, 12.19, 12.20, 12.21, 12.22, 12.23 fracción I, 12.25, 12.26, 12.28, 12.29, 12.30, 12.31, 12.32, 12.33, 12.34, 12.35, 12.36, 12.37, 12.38, 12.39, 12.40, 12.41, 12.42.
- Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1, 2, 3, 11, 15, 20, 26, 27, 28, 29, 30, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, , 70, 71, 75, 76, 77, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108.
- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado Agua y Saneamiento de Toluca, Capítulo Cuadragésimo, Artículos 127 y 128. Gaceta Municipal Especial del Ayuntamiento de Toluca 2025-2027, 08 de enero de 2025, Volumen UNO, Año UNO.

DEFINICIONES

Adjudicación Directa: procedimiento de asignación de obra pública o de servicios, por excepción a la licitación pública, en el que no existe concurso entre dos o más interesados. La dependencia, entidad o ayuntamiento decide la persona a quien se contrata la realización de los trabajos.

Bases de licitación: documento que precisa los requisitos con los que deben cumplir los interesados para participar, conteniendo la información suficiente, completa y ordenada de la obra pública o servicio en referencia al procedimiento de adjudicación y los elementos para la adecuada formulación de la propuesta de los licitantes.

Catálogo de conceptos: documento que incluye la descripción de cada concepto de obra, estableciendo cantidad unidad de medida.

Código Administrativo del Estado de México.

Comité Interno de Obra Pública: Instancia auxiliar compuesta de los titulares de las dependencias, entidades y ayuntamientos en los procesos de contratación de obra pública y servicios.

CompraNet: sistema electrónico de información pública gubernamental en materia de contrataciones públicas y es de uso obligado para los sujetos señalados en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Contraloría: Órgano Interno de Control de las dependencias, entidades Estatales y Municipios.

Contratante: Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado, Agua y Saneamiento de Toluca.

Contratista: Persona física o jurídico colectiva, contratada para ejecutar obra pública o servicios relacionados con la misma.

Contrato de obra pública: Establece un convenio de volúmenes realizado entre contratante, en el cual se señala los trabajos a ejecutar o la presentación de un servicio, con sus normas y especificaciones, su cuantía económica y forma de pago, plazos, garantías, penalidades y procedimientos generales a seguir.

Convocante: Dependencias, entidades, ayuntamientos, los poderes Legislativo y Judicial, así como los organismos autónomos y los Tribunales Administrativos que promuevan un procedimiento para contratar obra pública o servicio relacionado con la misma.

Convocatoria: Documento por el cual se hace público un proceso de licitación, al ser difundido en la plataforma de CompraNet, Diario Oficial de la Federación, prensa escrita y medios electrónicos que disponga la contraloría.

Dictamen de Adjudicación: Proceso de evaluación y asignación de obra pública o de servicios, que servirá como base para el fallo, en el que se hará constar la reseña cronológica e los actos de procedimiento, el análisis de las proposiciones y las razones para admitirlas o desecharlas, el cual se deberá cumplir con las condiciones técnicas, económicas y legales exigidas al licitante.

Especificaciones generales de construcción: conjunto de requisitos que establece la Secretaría del Ramo para realización de estudios, proyectos, la ejecución y supervisión, equipamiento, puesta en servicio, operación y mantenimiento de obras, incluyendo los que se deben aplicar al proceso constructivo, a la forma de medición y la base de pago de los conceptos de trabajo.

Especificaciones particulares de construcción: Requisitos establecidos por el convocante para la realización de la obra, mismos que pueden detallar adicionar, complementar o sustituir a las especificaciones generales.

Excepciones a la licitación pública: Supuestos legales en que, por causa justificada, se podrá no realizar el procedimiento de licitación pública y optar por las modalidades de invitación restringida o adjudicación directa.

Fallo: con base en el dictamen emita el convocante señalado el nombre del participante ganador y el monto total de su propuesta. El lugar y la fecha estimada para la firma del contrato por el licitante ganador. La fecha de inicio y el plazo de ejecución de los trabajos.

Interesado: persona que pretende participar en un procedimiento de adjudicación de obra pública o servicio.

Invitación restringida: proceso de adjudicación de una obra pública o servicio en el que se invita a concurso a cuando menos a tres personas.

Invitado: participa en un procedimiento de invitación restringida o adjudicación directa de obra pública o servicio.

Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.

Licitación Pública: proceso de contratación de conocimiento público mediante el cual se convoca, se reciben propuestas, se evalúa y se adjudica a la obra pública y servicios, donde deberá establecer los requisitos y condiciones para todos los participantes, especialmente por lo que se refiere a tiempo y lugar de entrega, plazos de ejecución, normatividad aplicable, formas de pago, penas convencionales, anticipos y garantías; debiendo las dependencias y entidades proporcionar a todos los interesados igual acceso a la información relacionada con dichos procedimientos, a fin de evitar favorecer a algún participante.

Licitante: participante con una propuesta en un procedimiento de licitación de obra pública o servicios.

LOPSRM: Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Normas de calidad: Estándares que conforme a las especificaciones en regulaciones técnicas, directrices, características y prescripciones aplicables a la obra pública y servicios.

Normas técnicas: disposiciones de carácter general, consistentes en regulaciones técnicas, directrices, características y prescripciones aplicables a la obra pública y servicios.

PAO: Programa Anual de Obra.

Plan de Desarrollo Municipal: Documento en el que se plasma un modelo de desarrollo sostenible a favor de la población del municipio de Toluca.

Precio alzado: importe de pago total fijo que debe cubrirse al contratista por la obra terminada.

Precio unitario: importe por unidad de medida para cada concepto de trabajo.

Presupuesto de obra o de servicios: recurso estimado que la dependencia o entidad determina para ejecutar los trabajos en el que se desglosa el catálogo de conceptos de trabajos o actividades, unidades de medida, cantidades de trabajo, precios, el importe total estimado con la firma del contrato.

Procedimiento de adjudicación: proceso de asignación de obra pública o de servicios.

Programa de ejecución: contiene los conceptos de trabajo y el calendario previsto para ejecutar la obra o el servicio, estableciendo fechas de inicio y término de cada actividad.

Propuesta: presentada por una persona en un procedimiento de adjudicación de obra pública o servicio.

Propuesta técnica y económica: documentos que presenta el licitante en un proceso de licitación pública.

Propuesta solvente: es presentada en un procedimiento de licitación pública, de invitación restringida o adjudicación directa, que cumple con las bases del concurso, garantiza el cumplimiento del contrato y considera costos de mercado.

Proyecto arquitectónico: representación gráfica del diseño de la forma, estilo, distribución funcional de una obra. Se expresa en planos, maquetas, perspectivas, dibujos, entre otros.

Proyecto de ingeniería: diseño de la estructura y las instalaciones de cualquier especialidad u obra. Se expresa en planos constructivos, memorias de cálculo y descriptivas.

Proyecto ejecutivo: incluye el estudio, proyecto, normas, y especificaciones de construcción, presupuestos y planos de obra.

Recurso administrativo de inconformidad: acto jurídico mediante el cual se impugnan los actos y resoluciones de las autoridades administrativas y fiscales, los particulares afectados podrán interponer dicho recurso ante la propia autoridad.

RLOPSRM: Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Secretaría de Finanzas.

Secretaría del Ramo: Secretaría de Desarrollo Urbano e Infraestructura.

Servicios: Relacionados con la obra pública.

Suficiencia presupuestal: disponibilidad de recursos presupuestales suficientes y en su caso, la viabilidad de financiamiento, que garantice la continuidad y completa realización de la obra pública.

Unidad ejecutora de obra pública o servicios: área administrativa adscrita a las dependencias, entidades, ayuntamientos, los poderes legislativo y judicial, así como los organismos autónomos y los tribunales administrativos, con atribuciones de planear, programar, coordinar, ejecutar, evaluar y controlar la obra pública y los servicios.

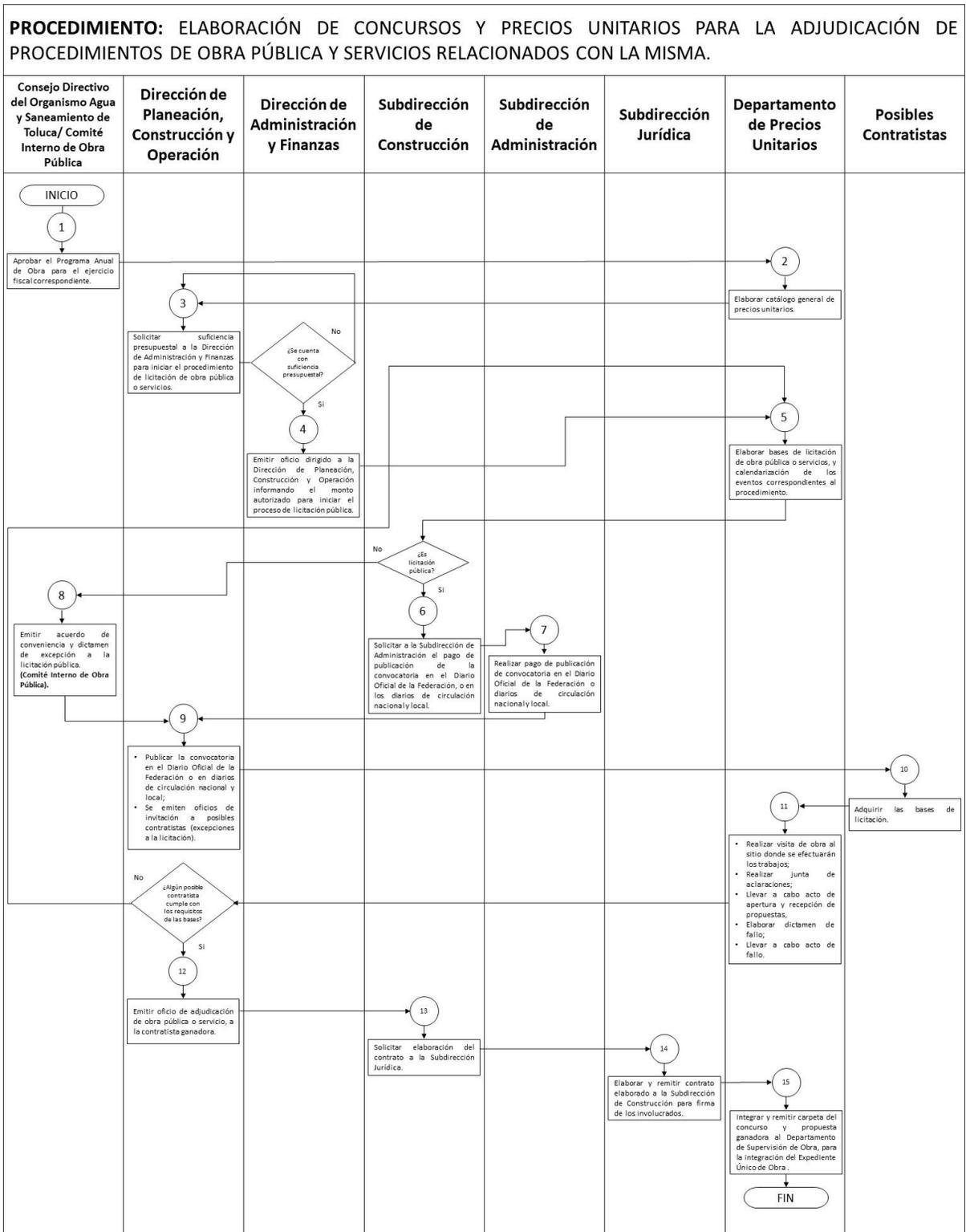
Elaboración de concursos y precios unitarios para la adjudicación de procedimientos de obra pública y servicios relacionados con la misma.

Descripción:

No.	Responsable	Actividad
1	Consejo Directivo del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca/ Comité Interno de Obra Pública	Aprobar el Programa Anual de Obra. Se conecta al paso 2.
2	Departamento de Precios Unitarios	Elaborar catálogo general anual de precios unitarios. Se conecta a paso 3.
3	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Solicitar suficiencia presupuestal a la Dirección de Administración y Finanzas para iniciar el procedimiento de licitación de obra pública o servicios. Se conecta al paso 4.
4	Dirección de Administración y Finanzas	¿Se cuenta con suficiencia presupuestal?
		Sí: Emitir oficio dirigido a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación informando el monto autorizado para iniciar el proceso de licitación pública. Se conecta al paso 5.
		No: Se conecta al paso 3.
5	Departamento de Precios Unitarios	Elaborar bases de licitación de obra pública o servicios y calendarización de los eventos correspondientes al procedimiento. Se conecta al paso 6.
6	Subdirección de Construcción	¿Es licitación pública?
		Sí: Solicitar a la Subdirección de Administración el pago de publicación de la convocatoria en el Diario Oficial de la Federación, o en un diario de circulación local y uno de circulación nacional. Se conecta paso 7.
		No: Solicitar se someta al Comité Interno de Obra Pública la excepción a la licitación pública. Se conecta paso 8.
7	Subdirección de Administración	Realizar pago de publicación de convocatoria en el Diario Oficial de la Federación o diarios de circulación nacional y local. Se conecta paso 9.
8	Comité Interno de Obra Pública	Emitir acuerdo de conveniencia y dictamen de excepción a la licitación pública. Se conecta paso 9.

No.	Responsable	Actividad
9	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar la convocatoria en el Diario Oficial de la Federación o en diarios de circulación nacional y local; • Emitir oficios de invitación a posibles contratistas (excepciones a la licitación). Se conecta paso 10
10	Posibles contratistas	Adquirir las bases de licitación. Se conecta paso 11.
11	Departamento de Precios Unitarios	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar visita de obra al sitio donde se efectuarán los trabajos. • Realizar junta de aclaraciones • Llevar a cabo acto de apertura y recepción de propuestas. • Elaborar dictamen de fallo • Llevar a cabo acto de fallo Se conecta paso 12.
12	Dirección de Planeación, Construcción y Operación.	¿Algún posible contratista cumple con los requisitos de las bases?
		Sí: Emitir oficio de adjudicación de obra pública o servicio a la contratista ganadora. Se conecta paso 13.
		No: Se conecta paso 5.
13	Subdirección de Construcción	Solicitar elaboración del contrato a la Subdirección Jurídica. Se conecta paso 13.
14	Subdirección Jurídica	Remitir contrato elaborado a la Subdirección de Construcción para firma de los involucrados. Se conecta paso 15.
15	Departamento de Precios Unitarios	Integrar y remitir carpeta del concurso y propuesta ganadora al Departamento de Supervisión de Obra, para la integración del Expediente Único de Obra.
		FIN.

DIAGRAMA DE FLUJO:



Nombre Del Procedimiento: Elaboración de presupuestos

Objetivo: Elaborar presupuestos de posibles convenios de factibilidad, convenios de participación, y para la definición del Programa Anual de Obra del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

Políticas Aplicables

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Título Quinto, Artículo 115; Título Séptimo, Artículo 134.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; Título Sexto, Artículo 129.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; Título Primero, Capítulo único, Artículos 1 fracción VI, 3, 4, 23, 24, 45 fracción I, 55, 57, 58, 59.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 1, 2 fracción XXV, 9, 15, 15 Bis, 15, Ter, 15 Quater, 16, 21, 23, 24, 34, 45 inciso A, 79, 125 fracción I inciso c) y fracción II inciso d), 136, 143, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 254 inciso B.
- Código Administrativo del Estado de México, Libro Décimo Segundo, Artículos 12.1 fracción IV, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 12.8, 12.10, 12.12, 12.13, 12.18, 12.42 fracción I, 12.46, 12.56, .
- Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículos 1, 2, 3, 8 fracción IX, 13, 19, 20, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 242, 247, 248, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259.
- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado Agua y Saneamiento de Toluca, Capítulo Cuadragésimo, Artículos 127 y 128. Gaceta Municipal Especial del Ayuntamiento de Toluca 2025-2027, 08 de enero de 2025, Volumen UNO, Año UNO.

DEFINICIONES

Catálogo de conceptos: documento que incluye la descripción de cada concepto de obra, estableciendo cantidad unidad de medida.

Cargo adicional: erogaciones que debe realizar el contratista, que se aplican después de la utilidad del precio unitario, porque derivan de un impuesto o derecho que se cause con motivo de la ejecución de los trabajos.

Cargo por utilidad: ganancia que debe percibir “El contratista” por la ejecución del concepto de trabajo.

Código Administrativo del Estado de México.

Código Financiero del Estado de México.

Costo: inversión para la producción de un bien o servicio.

Costo indirecto: gasto intangible que no están asociados directamente con las actividades de construcción.

Investigación de mercado: proceso mediante el cual se hace una recolección de datos de manera sistemática para verificar las mejores opciones de compra en el mercado.

Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

Ley Federal del Trabajo

Ley del Seguro Social

Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.

LOPSRM: Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Mano de Obra: Esfuerzo físico y mental llevado a cabo por un trabajador.

Normas de calidad: Estándares que conforme a las especificaciones en regulaciones técnicas, directrices, características y prescripciones aplicables a la obra pública y servicios.

Normas técnicas: disposiciones de carácter general, consistentes en regulaciones técnicas, directrices, características y prescripciones aplicables a la obra pública y servicios.

PAO: Programa Anual de Obra.

Plan de Desarrollo Municipal: Documento en el que se plasma un modelo de desarrollo sostenible a favor de la población del municipio de Toluca.

Precio alzado: importe de pago total fijo que debe cubrirse al contratista por la obra terminada.

Precio unitario: importe por unidad de medida para cada concepto de trabajo.

Presupuesto de obra o de servicios: recurso estimado que la dependencia o entidad determina para ejecutar los trabajos en el que se desglosa el catálogo de conceptos de trabajos o actividades, unidades de medida, cantidades de trabajo, precios, el importe total estimado con la firma del contrato.

Proyecto arquitectónico: representación gráfica del diseño de la forma, estilo, distribución funcional de una obra. Se expresa en planos, maquetas, perspectivas, dibujos, entre otros.

Proyecto de ingeniería: diseño de la estructura y las instalaciones de cualquier especialidad u obra. Se expresa en planos constructivos, memorias de cálculo y descriptivas.

Proyecto ejecutivo: incluye el estudio, proyecto, normas, y especificaciones de construcción, presupuestos y planos de obra.

RLOPSRM: Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Salario base: retribución fija que cobra un trabajador por prestar sus servicios.

Servicios: Relacionados con la obra pública.

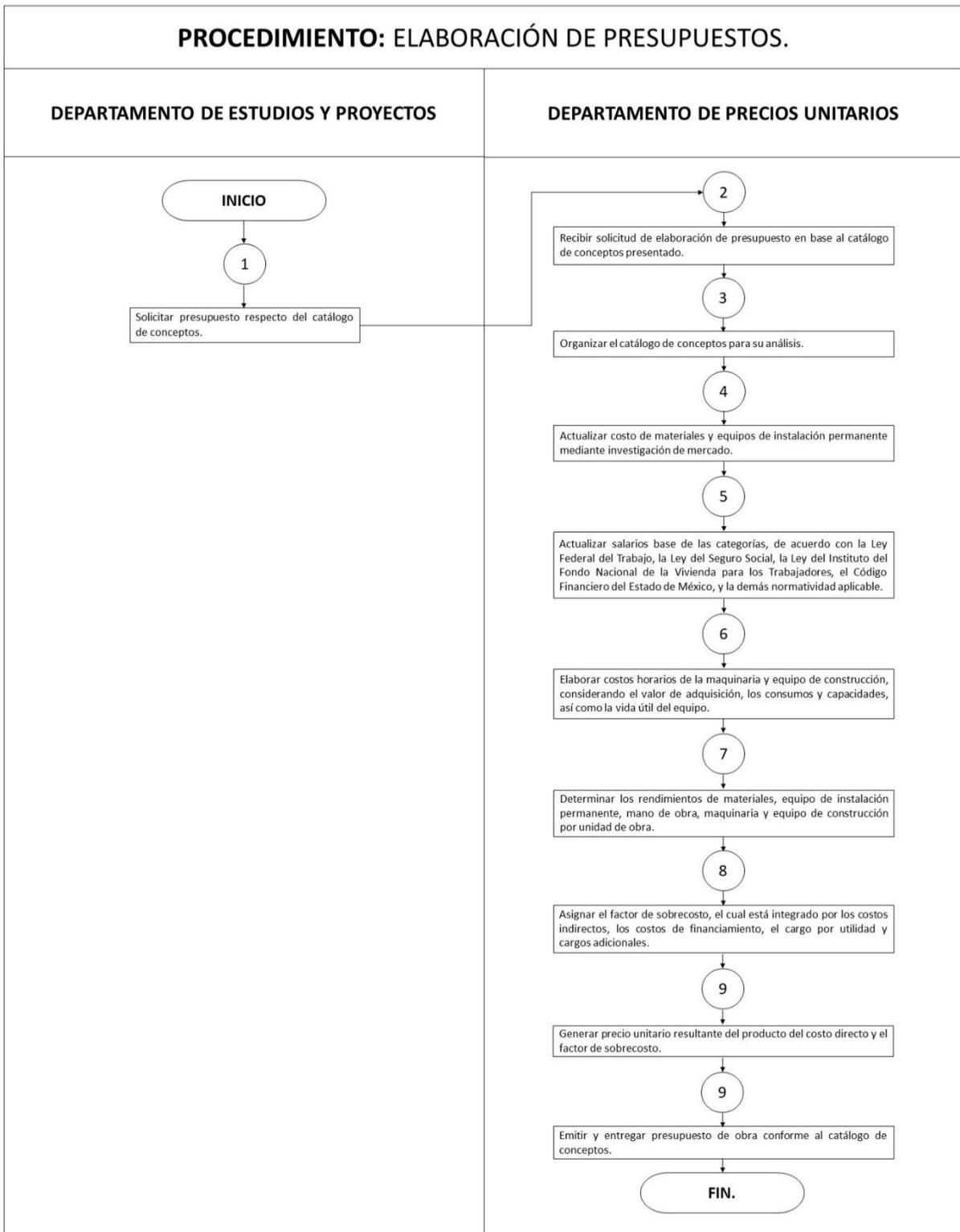
Sobrecosto: diferencia entre el costo del proyecto original y el costo real de la ejecución del mismo.

Elaboración de presupuestos.

Descripción:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Estudios y Proyectos	Solicitar presupuesto respecto del catálogo de conceptos. Se conecta paso 2.
2	Departamento de Precios Unitarios	Recibir solicitud de elaboración de presupuesto en base al catálogo de conceptos presentado. Se conecta paso 3.
3		Organizar el catálogo de conceptos para su análisis. Se conecta paso 4.
4		Actualizar costo de materiales y equipos de instalación permanente mediante investigación de mercado. Se conecta paso 5.
5		Actualizar salarios base de las categorías, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social, la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores, el Código Financiero del Estado de México, y la demás normatividad aplicable. Se conecta paso 6.
6		Elaborar costos horarios de la maquinaria y equipo de construcción, considerando el valor de adquisición, los consumos y capacidades, así como la vida útil del equipo. Se conecta paso 7.
7		Determinar los rendimientos de materiales, equipo de instalación permanente, mano de obra, maquinaria y equipo de construcción por unidad de obra. Se conecta paso 8.
8		Asignar el factor de sobrecosto, el cual está integrado por los costos indirectos, los costos de financiamiento, el cargo por utilidad y cargos adicionales. Se conecta paso 9.
9		Generar precio unitario resultante del producto del costo directo y el factor de sobrecosto. Se conecta paso 10.
10		Emitir y entregar presupuesto de obra conforme al catálogo de conceptos.

DIAGRAMA DE FLUJO:



Departamento de Supervisión de Obra

Nombre del Procedimiento: Informe de Obras.

Objetivo: Establecer los lineamientos para describir las actividades necesarias para generar informe de obras realizadas por el OAyST.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Contabilidad y las actividades necesarias para generar el informe de obras.
- Expediente Técnico documentos que permiten la adecuada ejecución de una obra; contiene información acerca de la obra a realizar, como: ubicación, especificaciones técnicas, presupuestos, notas generales, entre otros documentos que se consideren necesarios.
- Documentación que forma parte de la cuenta Pública Municipal se basa con información contable, que muestra los resultados de la ejecución de la Ley de Ingresos y del Presupuesto de Egresos.

Informe de Obras.

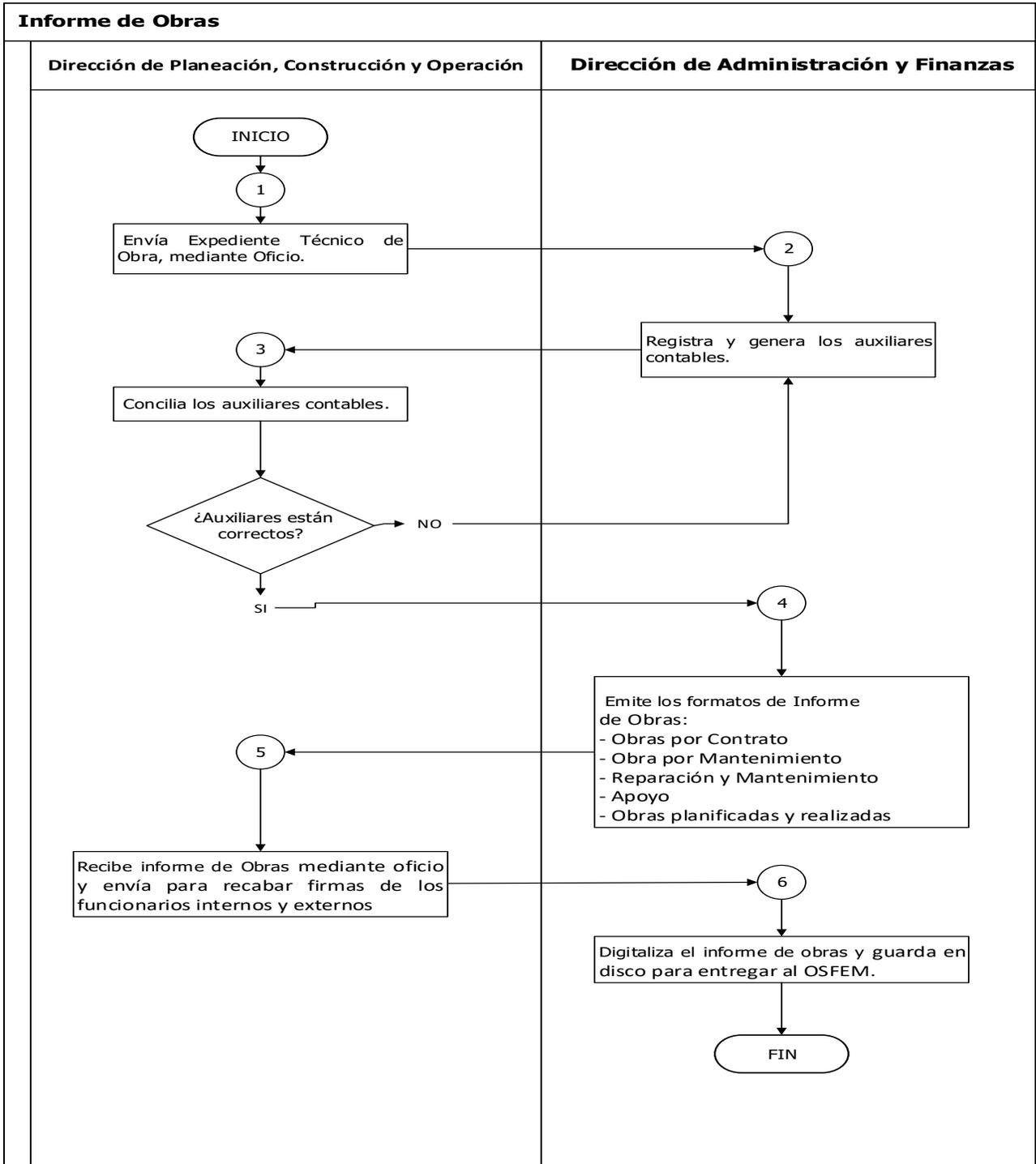
Descriptivo:

434

NO.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Envía Expediente Técnico de Obra, mediante un oficio.
2	Dirección de Administración y Finanzas	Registra y genera los auxiliares contables se registran auxiliares que no están correctos?
3	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Concilia los auxiliares contables
¿Auxiliares están correctos?		
4	Dirección de Administración y Finanzas	Si: Emite los formatos de Informe de Obras: -Obra por Contrato -Obra por Mantenimiento -Reparación y Mantenimiento -Apoyo -Obras Planificadas y Realizadas
		Se conecta paso 5.
		No: Se conecta paso 2.

5	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Recibe Informe de Obras mediante oficio y envía para recabar firmas de los funcionarios internos y externos.
6	Dirección de Administración y Finanzas	Digitaliza el informe de Obras y guarda en disco para entregar al OSFEM. (Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México)
		FIN

Diagrama de Flujo.



Nombre del Procedimiento: Supervisión de Obras por Contrato.

Objetivo: Establecer los lineamientos para supervisar que todas las obras contratadas se ejecuten de acuerdo con lo pactado en el contrato y la normatividad aplicada en la materia.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica para la supervisión que realiza el Departamento de Supervisión de Obra a las obras ejecutadas por contrato por medio de recursos propios del Organismo del Agua y Saneamiento de Toluca, o con recursos federales o estatales
- Expediente Técnico documentos que permiten la adecuada ejecución de una obra; contiene información acerca de la obra a realizar, como: ubicación, especificaciones técnicas, presupuestos, notas generales, entre otros documentos que se consideren necesarios.
- Residente de obra servidor público responsable de verificar que las ejecuciones de los trabajos se ejecuten conforme a el contrato y en lo concerniente a la calidad, tiempo y el costo. Verificando la aplicación de las normas, especificaciones y costos, definidos en el proyecto, presupuestos y programación de la obra; así como también las definidas en la ley, en los reglamentos y las normas de construcción oficiales aplicables.
- Proyecto representación gráfica del diseño de la forma y distribución funcional, así como el diseño de la estructura y las instalaciones de una obra. Se expresa en planos.
- Catálogo de conceptos listado que contiene y describe las cantidades y características de todos los materiales y servicios necesarios para la construcción del proyecto.
- Superintendente de Obra representante del contratista acreditado ante el contratante para cumplir con la ejecución de los trabajos conforme al contrato; encargado de proporcionar directamente las indicaciones pertinentes para la ejecución de los trabajos. Verificar los mismos implementado medidas de control dentro de la obra, en lo concerniente a la calidad, el tiempo y el costo, aplicando normas, especificaciones costos definidas en el proyecto, presupuesto y programación de la obra, así como también las definidas en los reglamentos y normas de construcción oficiales.
- Bitácora de Obra instrumento legal para el registro y control de la ejecución de la obra pública o servicio, vigente durante el periodo del contrato; funciona como medio de comunicación y acuerdo entre contratante y contratista inscripción de los asuntos relevantes.
- Volúmenes adicionales cantidades de obra estimadas que exceden los volúmenes contratados, los cuales se encuentran dentro del plazo, del monto y del presupuesto autorizado.
- Concepto fuera de catálogo conceptos de trabajos no considerados en el catálogo original, los cuales se generan durante la ejecución de la obra.
- Convenio Modificadorio de Plazo se solicitará cuando se requiere de más tiempo para la terminación de la ejecución de los trabajos de obra.
- Convenio Modificadorio de Monto se solicitará cuando se requiere de más recursos económicos para la terminación de la ejecución de los trabajos de obra de volúmenes adicionales.

- Dictamen técnico reporte en el que se describen la circunstancia por la cual se requiere un Convenio Modificador de Plazo.
- Generador contiene la cuantificación (dimensiones, representación gráfica) o volumetría de un trabajo o concepto de obra para elaborar estimaciones.
- Estimación cuantificación y valuación de los trabajos ejecutados en un periodo determinado, aplicado los precios unitarios a las cantidades de los conceptos de trabajo realizados. Es el documento en el que se consignan los importes para su pago, considerando, en su caso, la amortización de los anticipos y los ajustes de costos, reflejando importes pagados y por pagar.
- Acta de Entrega Recepción documento legal en el cual el contratista, una vez finalizada la obra, entrega la misma (ya sea total o parcial) al contratante y este la acepta. Documento en el que se indican las partes que intervienen, el costo final de la ejecución de la obra, una declaración objetiva de la recepción de obra, indicando si fuese necesario, los plazos en los que deberán ser subsanados los defectos observados, y las garantías que se exigen al contratista para asegurar sus responsabilidades.
- Descripción Notificación dirigida al Director General, con atención al Director de Planeación, Construcción y Operación, y con copia a la Subdirección de Construcción y el Departamento de Supervisión de Obra.
- La solicitud debe ir dirigida al Director General, con atención Director de Planeación, Construcción y Operación, con copia a la Subdirección de Construcción y el Departamento de Supervisión de Obra.
- Debe anexar el soporte documental correspondiente, de acuerdo al “Manual de Obras por Contrato”.
- El oficio debe ir dirigido a la Dirección general, con atención Dirección de Planeación, Construcción y Operación, con copia al Subdirección de Construcción, y el Departamento de Supervisión de Obra.
- Debe anexar el soporte documental correspondiente, de acuerdo al “Manual de Obras por Contrato”.
- El oficio debe ir dirigido a la Dirección general, con atención al Dirección de Planeación, Construcción y Operación, con copia a la Subdirección de Construcción, Departamento de precios Unitarios, Departamento de Supervisión de Obra.
- Debe anexar el soporte documental correspondiente que fundamente motive la petición de acuerdo al “Manual de Obras por Contrato”.
- Para conformar la estimación se deberá incluir el soporte documental correspondiente en el orden indicado en la Hoja de Ruta del “Manual de Obras por Contrato”.
- El oficio debe ir dirigido al Dirección general, con atención a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, con copia al Subdirección de construcción y al Departamento de Supervisión de Obra.
- El acta debe contener la firma del Titular del Departamento de Supervisión de Obra, del Residente de Obra, del Representante Legal de la Empresa y del Superintendente de Construcción.

Supervisión de Obras por Contrato.

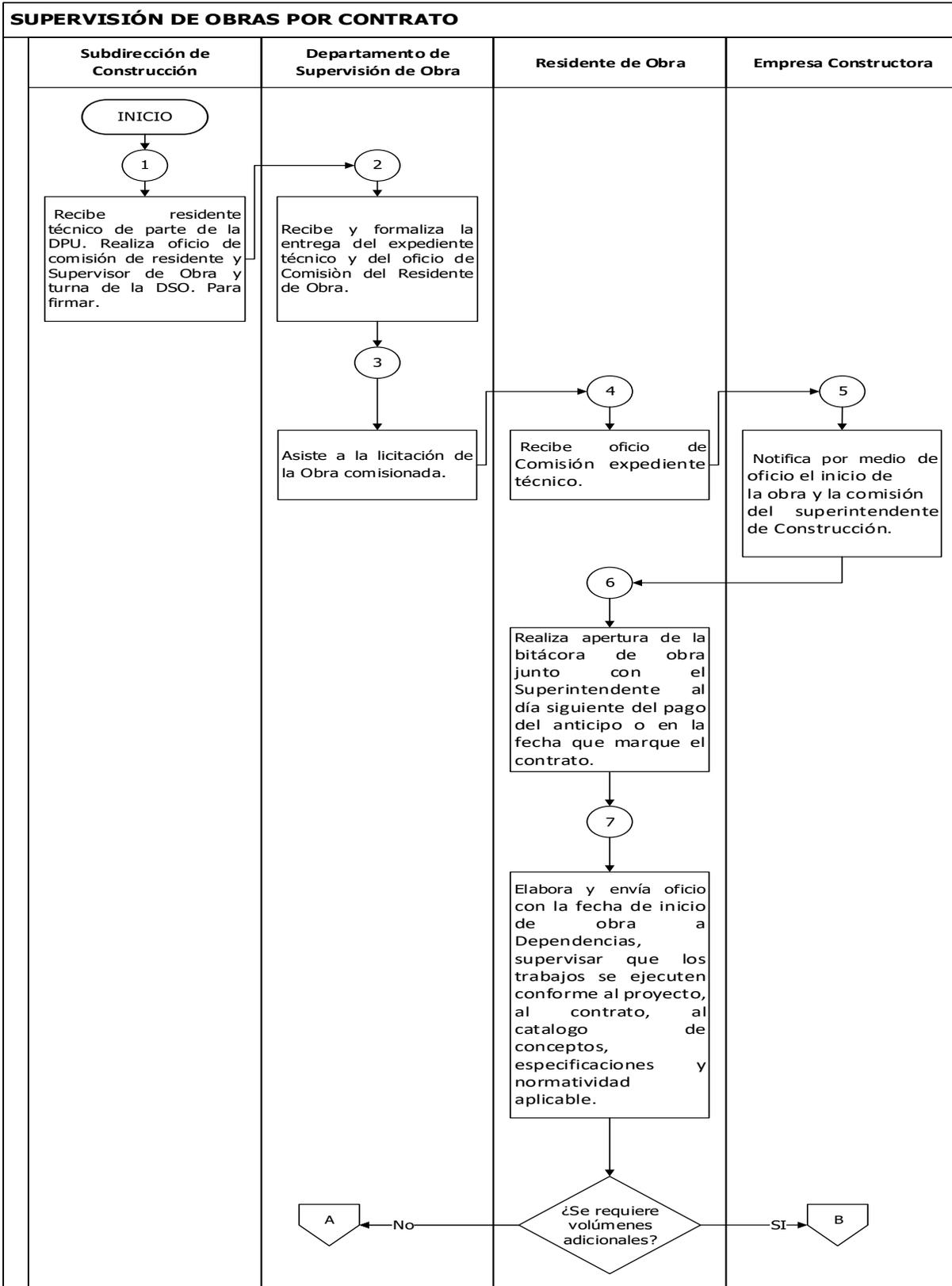
Descriptivo:

NO.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Construcción	Recibe expediente técnico de parte del Departamento de Precios Unitarios. Realiza oficio de comisión de Residente y Supervisor de Obra, Artículo 215, 216 y 217 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 218 y 219 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 53 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 111, 112 113 y 115 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
2	Departamento de Supervisión de Obra	Recibe y formaliza la entrega del expediente técnico y del oficio de Comisión del Residente de Obra.
3		Asiste a la licitación de la obra comisionada.
4	Residente de Obra	Recibe oficio de Comisión y expediente técnico
5	Empresa Constructora	Notifica por medio de oficio el inicio de la obra y la comisión del Superintendente de Construcción de acuerdo al “Manual de Obras por Contrato” y al Artículo 215, 220 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 53 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
		Se conecta paso 6.
6	Residente de Obra	Realiza apertura de la bitácora de obra junto con el Superintendente de Construcción al día siguiente del pago del anticipo o en la fecha que marque el contrato, Artículo 222, 223, 224, 225 y 226 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 46 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 122, 123, 124, 125 y 126 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
7		Elabora y envía oficio con la fecha de inicio de obra a Dependencias, supervisa que los trabajos se ejecuten conforme al proyecto, al contrato, al catálogo de conceptos, especificaciones y normatividad aplicable, Artículo 12.51 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
		Sí: Se conecta paso 8 No: ¿Se requiere conceptos fuera de catálogo?
		¿Se requiere volúmenes adicionales?
8		Solicita por medio de oficio la autorización de Ejecución de Volúmenes, Artículo 158 y 168 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 59 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 102 y 105 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
		Sí: ¿Se requiere volúmenes adicionales? No: Se conecta paso 12
		¿Se requiere conceptos fuera de catálogo?

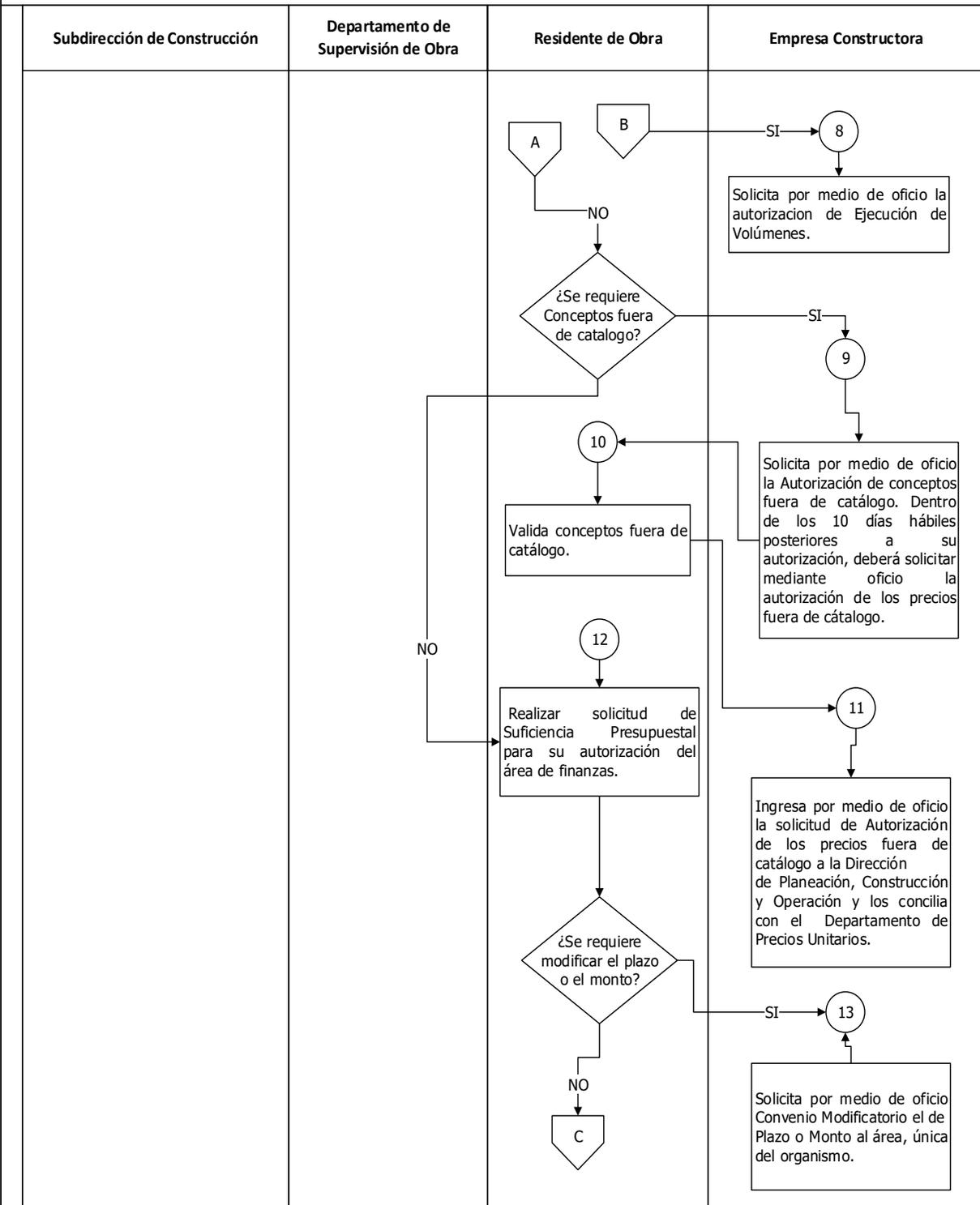
9	Empresa Constructora	Solicita por medio de oficio la Autorización de conceptos fuera de catálogo. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a su autorización, deberá solicitar mediante oficio la autorización de los precios fuera de catálogo, Artículo 161 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 59 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 102 y 105 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
		Se conecta paso 10
10	Residente de Obra	Valida conceptos fuera de catálogo.
11	Empresa Constructora	Ingresa por medio de oficio la solicitud de Autorización de los precios fuera de catálogo a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación y los concilia en el Departamento de Precios Unitarios, de acuerdo al "Manual de Obras por Contrato", Artículo 102 y 105 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
12	Residente de Obra	Realizar solicitud de Suficiencia Presupuestal para su autorización del área de finanzas
¿Se requiere modificar el plazo o el monto?		
13	Empresa Constructora	Sí: Solicita por medio de oficio el Convenio Modificadorio de Plazo o Monto al área, única del organismo, Artículo 12.46 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 187, 188, 189, 190, 191 192 y 193 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 59 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 99, 100 y 102, del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
		No: Se conecta paso 14 y 15.
14	Residente de Obra	Elaboro Dictamen técnico que fundamenta la petición del convenio modificadorio en Plazo o Monto. Envía oficio de solicitud de autorización a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación para su validación, Artículo 12.46 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 187 y 188 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 59 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 99 y 100 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
15	Empresa Constructora	Elabora y entrega generadores y estimación(es) de obra al Residente con una prioridad no mayor a 30 días naturales de acuerdo al "Manual de Obras por Contrato", Artículo 12.52 y 12.44 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 241, 242, 244 y 245 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 54 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 132 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
16	Residente de Obra	Revisa generadores y la(s) estimación (es en un lapso no mayor a 15 días), Artículo 12.52 y 12.44 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 241, 242, 244 y 245 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 54 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo. 132 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
¿Se requieren volúmenes adicionales?		
17	Empresa Constructora	Sí: Elaboro Dictamen técnico que fundamenta la petición del convenio modificadorio en Plazo o Monto. Envía oficio de solicitud de autorización a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación para su

		validación, Artículo 12.46 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo. 187 y 188 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 59 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 99 y 100 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas. No: Se conecta paso 18.
18	Residente de Obra	Elabora la entrega de generadores y estimación(es) de obra al Residente con una prioridad no mayor a 30 días naturales, Artículo 12.52 y 12.44 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 241, 242, 244 y 245 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 54 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 132 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
19	Empresa Constructora	Informa mediante oficio la terminación de obra, Artículo 12.57, 12.58 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 64, 65 y 66 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
20	Residente de Obra	Verifica terminación de los trabajos de obra, realiza las observaciones correspondientes y en su caso, solicita reparaciones estableciendo un plazo para su ejecución, Artículo 12.57, 12.58 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 64, 65 y 66 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
		¿Se requiere reparación?
21	Empresa Constructora	Sí: Realiza las reparaciones necesarias en el plazo establecido, Artículo 231 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 165 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
22	Residente de Obra	No: Elabora Acta de Entrega-Recepción y notifica al contratista la fecha y hora para la recepción física de la obra, Artículo 12.57 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 232 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 64 y 66 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 164 y 166 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
23	Residente de Obra	Elabora Acta Administrativa de extinción de Derechos y Obligaciones firmada por el Director General del Organismo y por el contratista, Artículo 12.58 Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 238 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 66 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 172 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
24	Residente de Obra	Elaborar Acta de finiquito, Artículo. 12.58 y 12.59 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 234, 235, 236 y 237 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 66 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 168, 169, 170 y 171 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
		FIN

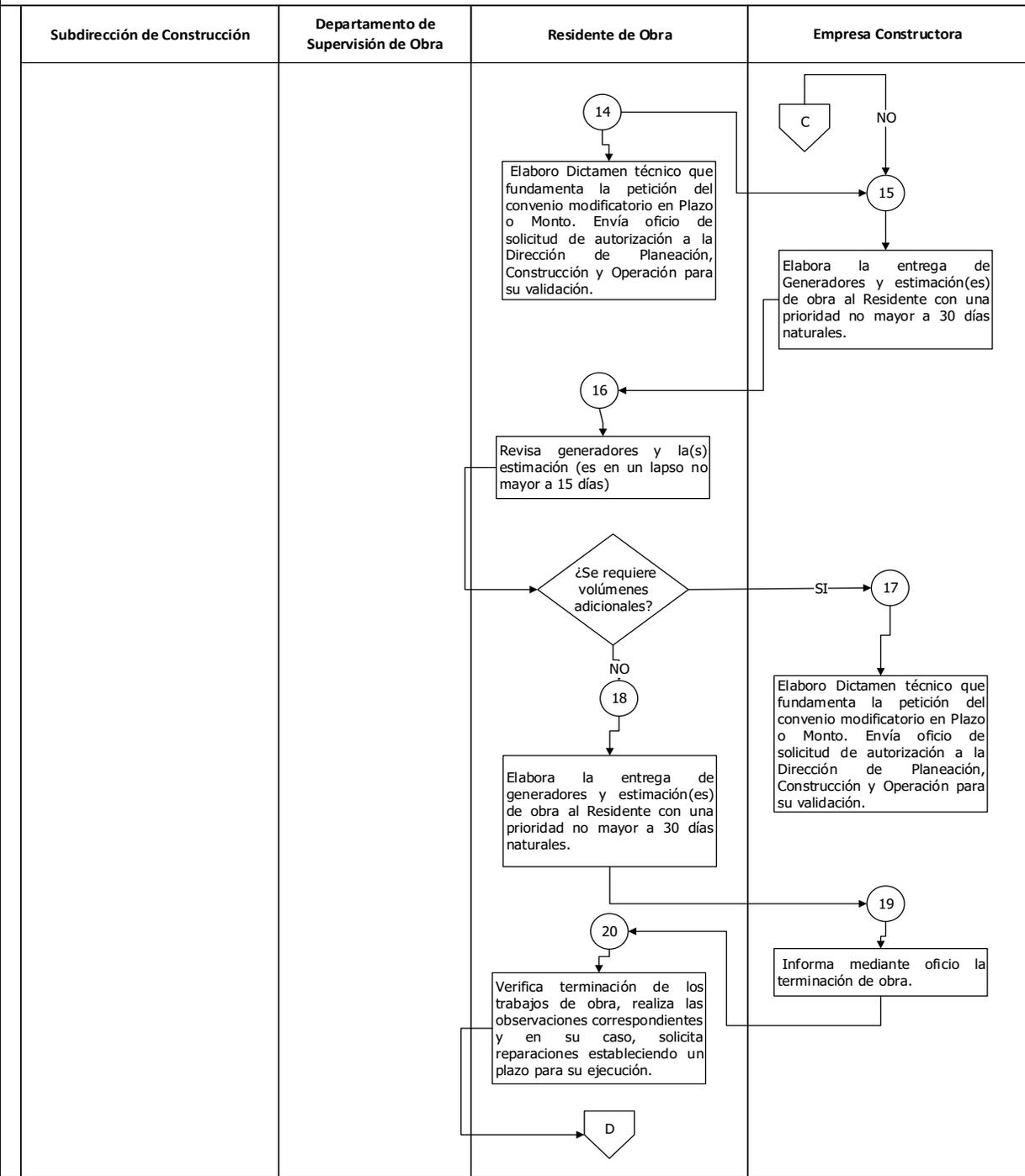
Diagrama de Flujo.



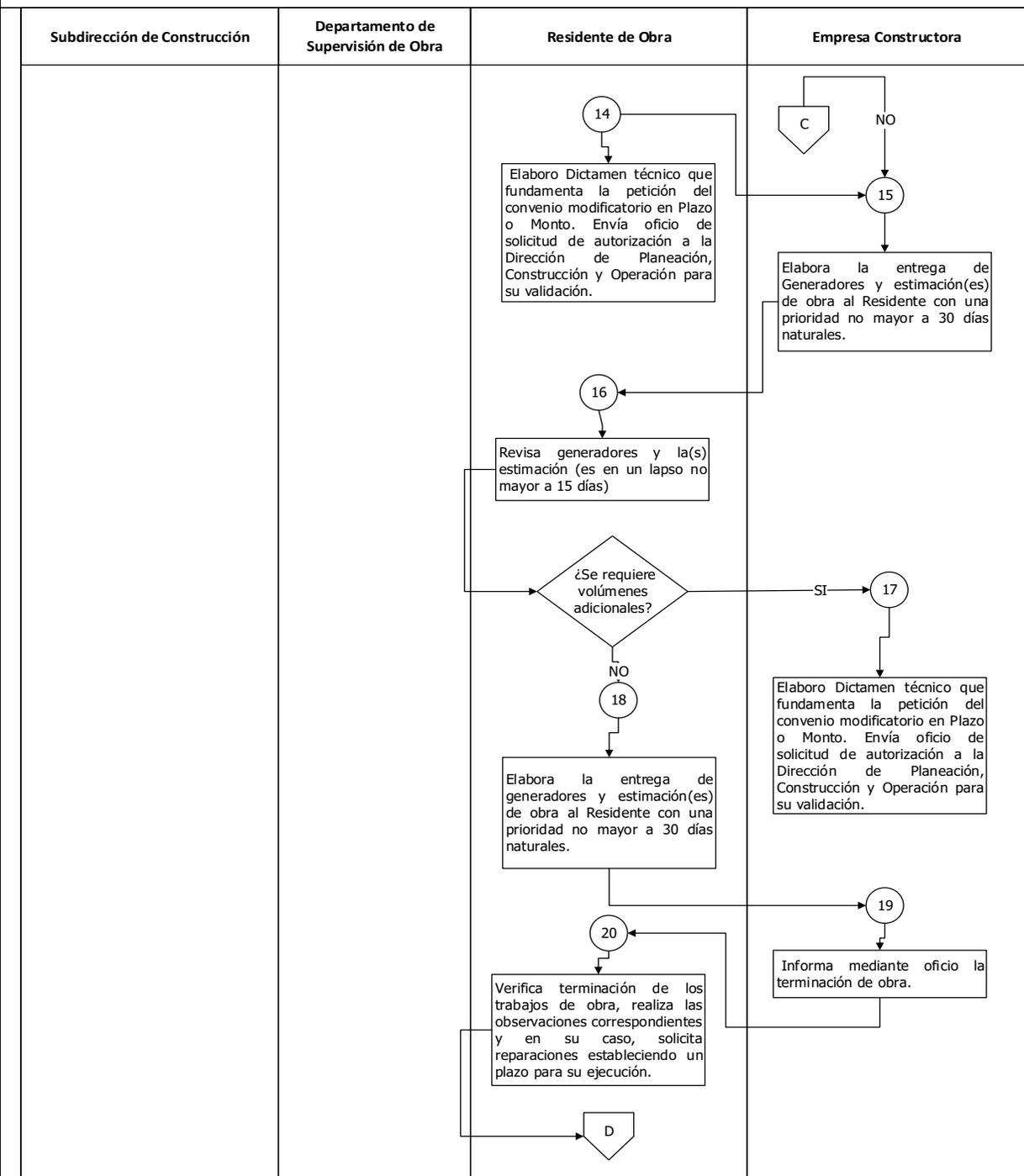
SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO



SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO



SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO



Nombre del Procedimiento: Revisión y tramites de estimación de obras por contrato.

Objetivo: Establecer los lineamentos para: para realizar la revisión y trámite de Estimaciones de trabajos ejecutados para programar su pago, así como llevar el control presupuestal con el acumulado de estimaciones sobre trabajos ejecutados y el ejercicio del recurso.

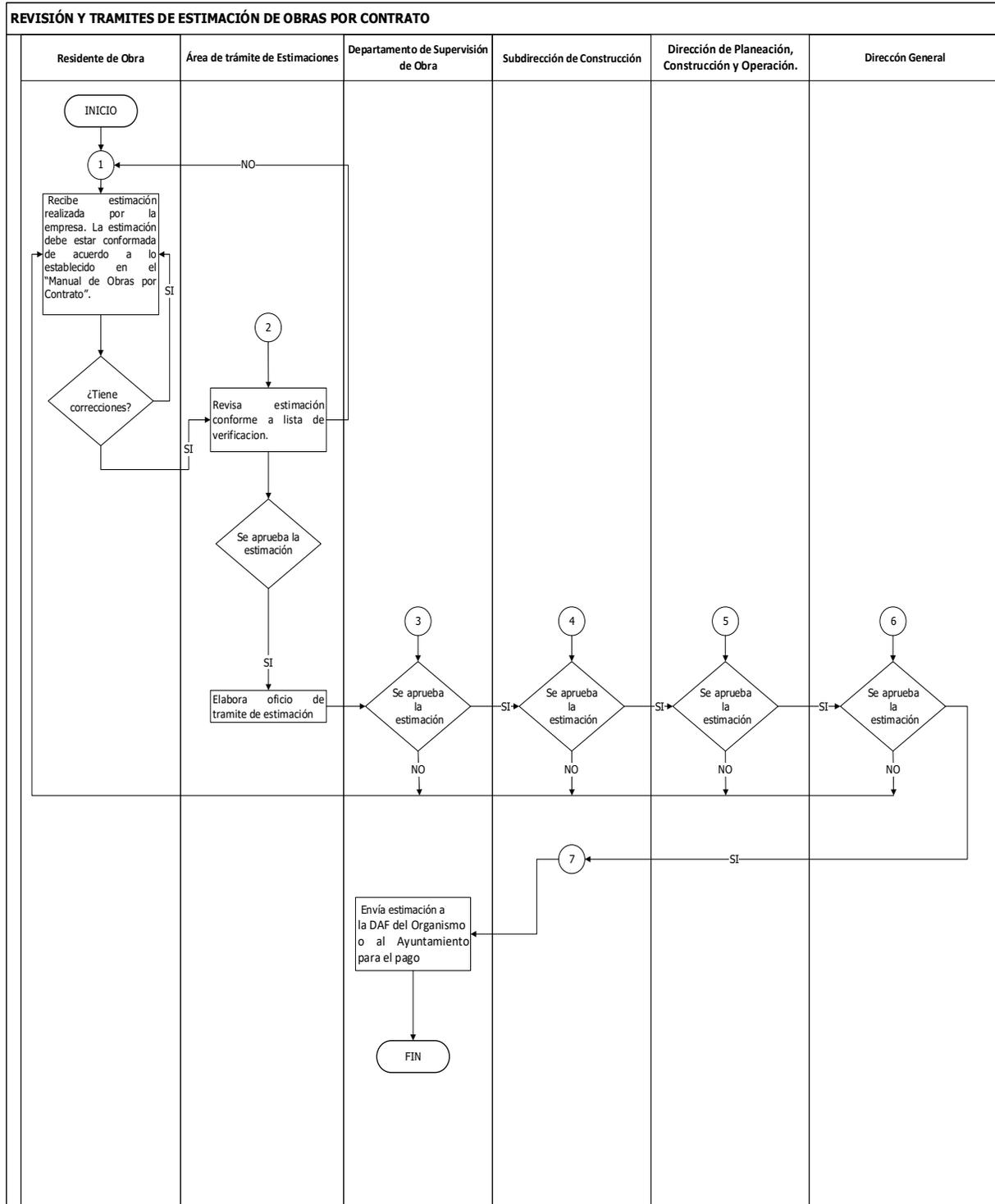
Políticas Aplicables

- Documentación que acredita la cuantificación y valuación de los trabajos ejecutados en un periodo determinado, aplicado los precios unitarios, a las cantidades de los conceptos de trabajo realizados.
- Es el documento en el que se consignan los importes para su pago, considerando, en su caso, la amortización de los anticipos y los ajustes de costos, reflejando importes pagados y por pagar.
- Este procedimiento aplica para obras realizadas mediante contrato a fin de tramitar su pago y baja de la Cuenta Pública.

Descriptivo.

NO.	Responsable	Actividad
1	Residente de Obra	Recibe estimación realizada por la empresa. La estimación debe estar conformada de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Obras por Contrato", se cuenta con un máximo de 15 días naturales posteriores a la fecha de recepción para ingresarla, Artículo 12.52 y 12.44 del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 241, 242, 244 y 245 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, Artículo 54 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Artículo 130 y 132 del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
		¿Tiene correcciones?
		Sí: Se conecta paso 1
		No: Revisa estimación conforme a lista de verificación.
2	Área de trámite de Estimaciones	Revisa estimaciones conforme a lista de verificación y factura electrónica debidamente requisitada con los requisitos de la ley a total satisfacción de "el organismo", de acuerdo a lo establecido en el "Manual de Obras por Contrato".
		¿Tiene correcciones?
		Sí: Se conecta paso 1
		No: Revisa estimación conforme a lista de verificación
3	Departamento de Supervisión de Obra	¿Se aprueba la estimación?
		No: Se conecta paso 1
		Sí: Elaborar oficio de trámite de estimación
		Se conecta paso 4
		¿Se aprueba la estimación?
		Sí: Envía estimación a la Dirección de Administración y Finanzas del Organismo o al Ayuntamiento para el pago. Se conecta paso 7.
		No: Se conecta paso 1
		¿Se aprueba la estimación?
4	Subdirección de Construcción	Sí: ¿Se valida la estimación?
		Se conecta paso 5.
		No: Se conecta paso 1
		¿Se aprueba la estimación?
5	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Sí: ¿Se valida la estimación?
		Se conecta paso 6.
		No: Se conecta paso 1
		¿Se aprueba la estimación?
6	Dirección General	Sí: ¿Se valida la estimación?
		Se conecta paso 7.
		No: Se conecta paso 1
		¿Se aprueba la estimación?
7	Departamento de Supervisión de Obra	Envía estimación a la Dirección de Administración y Finanzas del Organismo o al Ayuntamiento para el pago.
		FIN

Diagrama de Flujo.



Nombre del Procedimiento: Elaboración de informe físico financiero de obras por contrato.

Objetivo: Establecer lineamientos para realizar el informe de manera semanal del avance de las obras por contrato.

Políticas Aplicables

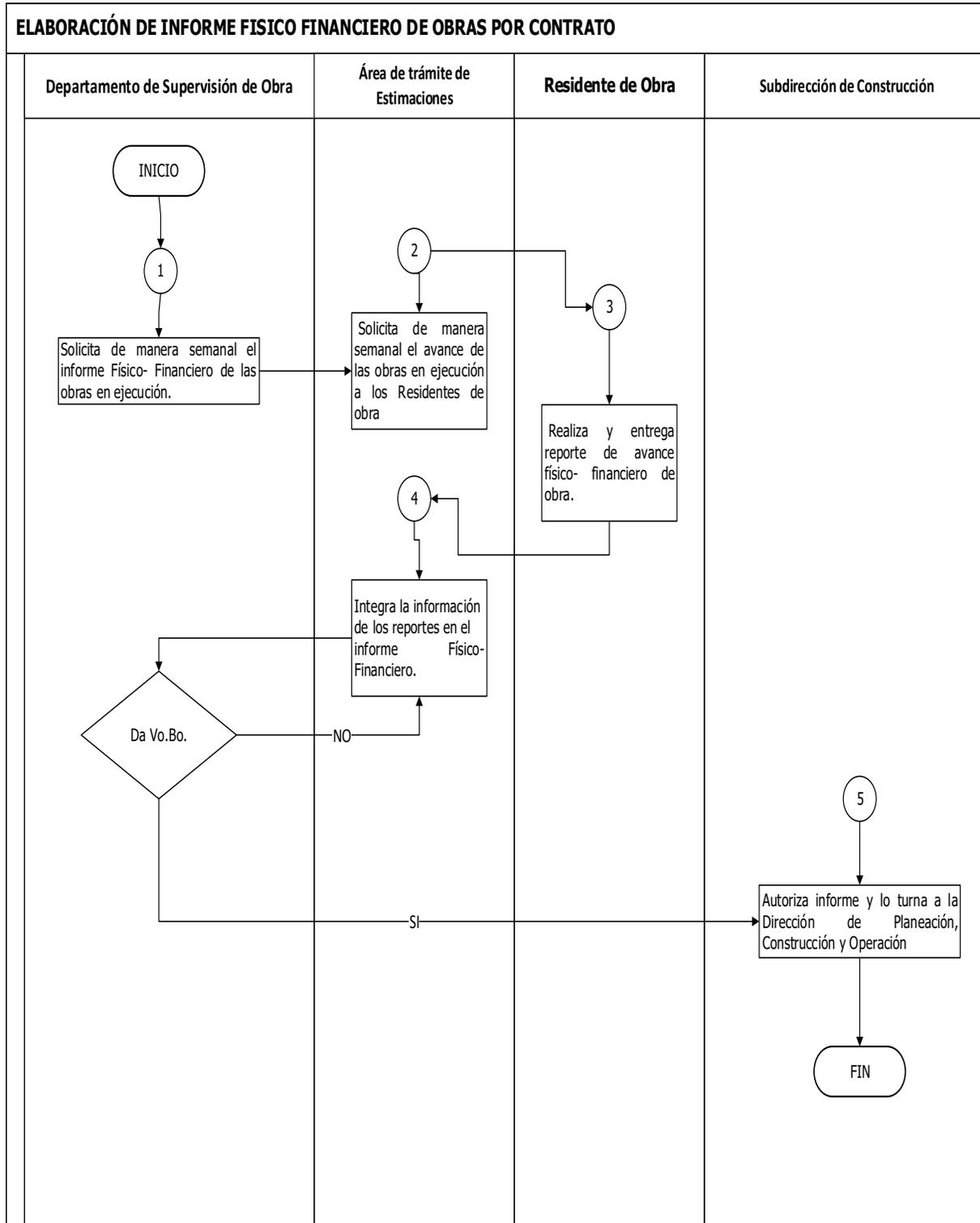
- Este procedimiento aplica para la actualización de avance tanto físico como financiero de las obras que supervisa el Departamento de Supervisión de Obra.
- Este procedimiento es aplicable para la comprobación de los trabajos que se ejecuten conforme al programa de obra.
- Control en el atraso para la ejecución de las cantidades de obra programadas

Elaboración de Informe Físico Financiero de Obras por Contrato.

Descriptivo:

NO.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Supervisión de Obra	Solicita de manera semanal el informe Físico-Financiero de las obras en ejecución. Se conecta paso 2.
2	Área de trámite de Estimaciones	Solicita de manera semanal el avance de las obras en ejecución a los Residentes de obra. Se conecta paso 3.
3	Residente de Obra	Realiza y entrega reporte de avance físico- financiero de obra. Se conecta paso 4.
4	Área de trámite de Estimaciones	Integra la información de los reportes en el informe Físico Financiero.
		¿Da Vo. Bo.?
	Departamento de Supervisión de Obra	Sí: Autoriza informe y lo turna a la subdirección de Construcción.
		No: Se conecta paso 4
5	Subdirección de Construcción	Sí: Autoriza informe y lo turna a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación.
		FIN

Diagrama de Flujo.



Subdirección de Operación.

Nombre del Procedimiento: Conexión y reubicación de servicios de agua potable y drenaje sanitario.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la atención oportuna, eficiente y de calidad a las peticiones de servicios de agua potable y drenaje que los usuarios del municipio de Toluca ingresan por medio de folio.

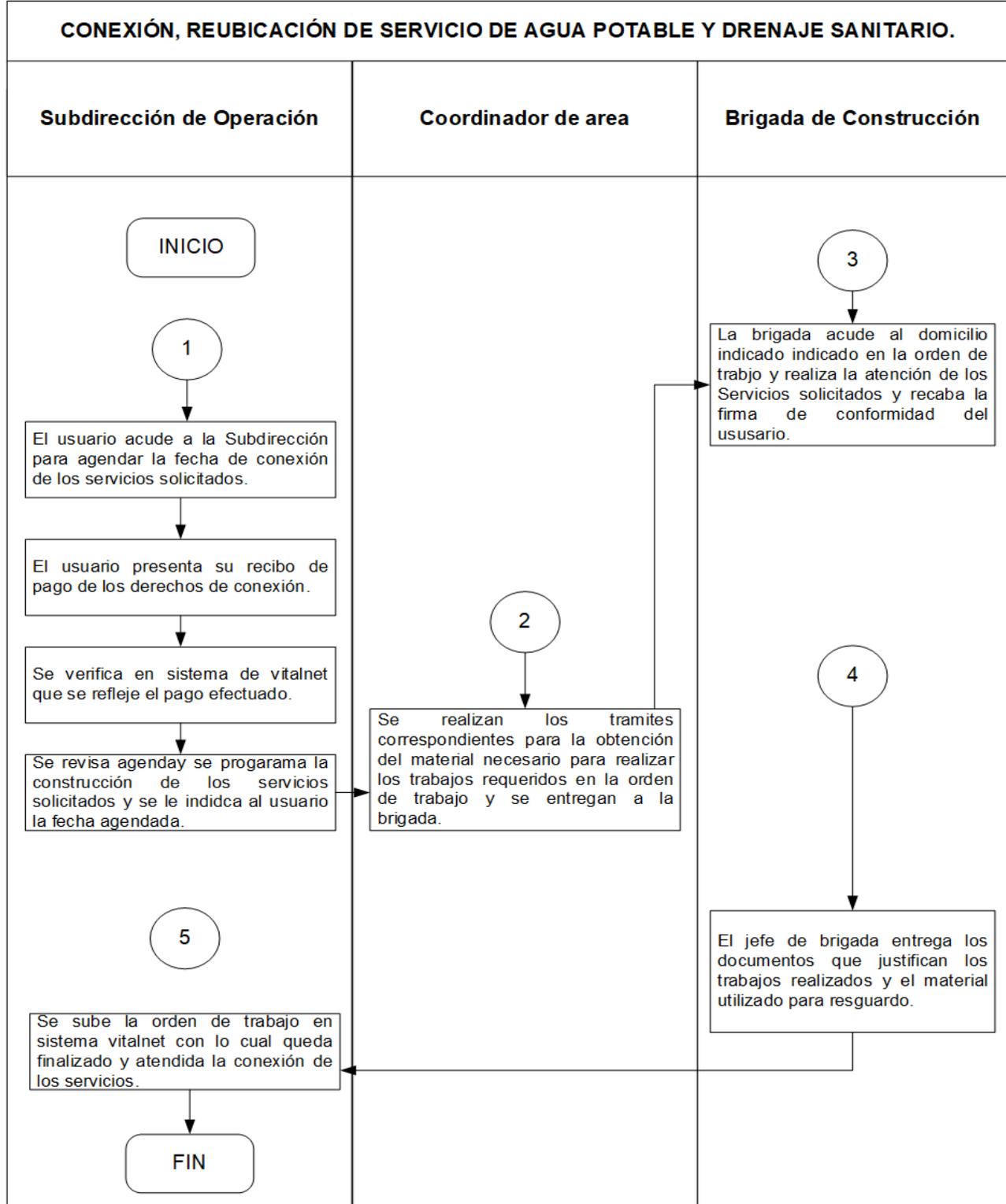
Políticas Aplicables

- Este Procedimiento aplica para todo folio que requiera la instalación, conexión, reubicación de agua potable y/o drenaje que reciba la Subdirección de Operación.

Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Operación	El titular recibe a usuario para agendar la fecha de conexión de los servicios solicitados y envía al usuario con personal de la Subdirección de Operación para continuar su atención. El usuario presenta su recibo de pago. Se verifica en sistema vitalnet que se refleje el pago efectuado. Se revisa agenda y se programa la construcción de los servicios solicitados y se le indica al usuario la fecha. Se imprime Orden de Trabajo del sistema.
2	Coordinador de área	Realiza los trámites correspondientes de adquisición del material necesario para realizar los trabajos en la orden de trabajo y asigna brigada. Revisa y autoriza el reporte de actividades realizadas, lo entrega en oficina para su registro.
3	Brigada de Construcción	Acude al domicilio indicado en la orden de trabajo, realiza la atención de los servicios solicitados y recaba la firma de conformidad del usuario. Entrega los documentos que justifican los trabajos realizados y el material utilizado, para su resguardo.
5	Subdirección de Operación	Nutre en vitalnet la orden de trabajo ejecutada quedando finalizada la atención del folio solicitado.
		FIN

Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento: Construcción de ampliación de línea de distribución de agua potable y/o red de drenaje sanitaria.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la atención oportuna, eficiente y de calidad a las peticiones de servicios de agua potable y drenaje sanitario que los usuarios del municipio de Toluca ingresan por medio de solicitud escrita a través de Transparencia y Oficialía de Partes.

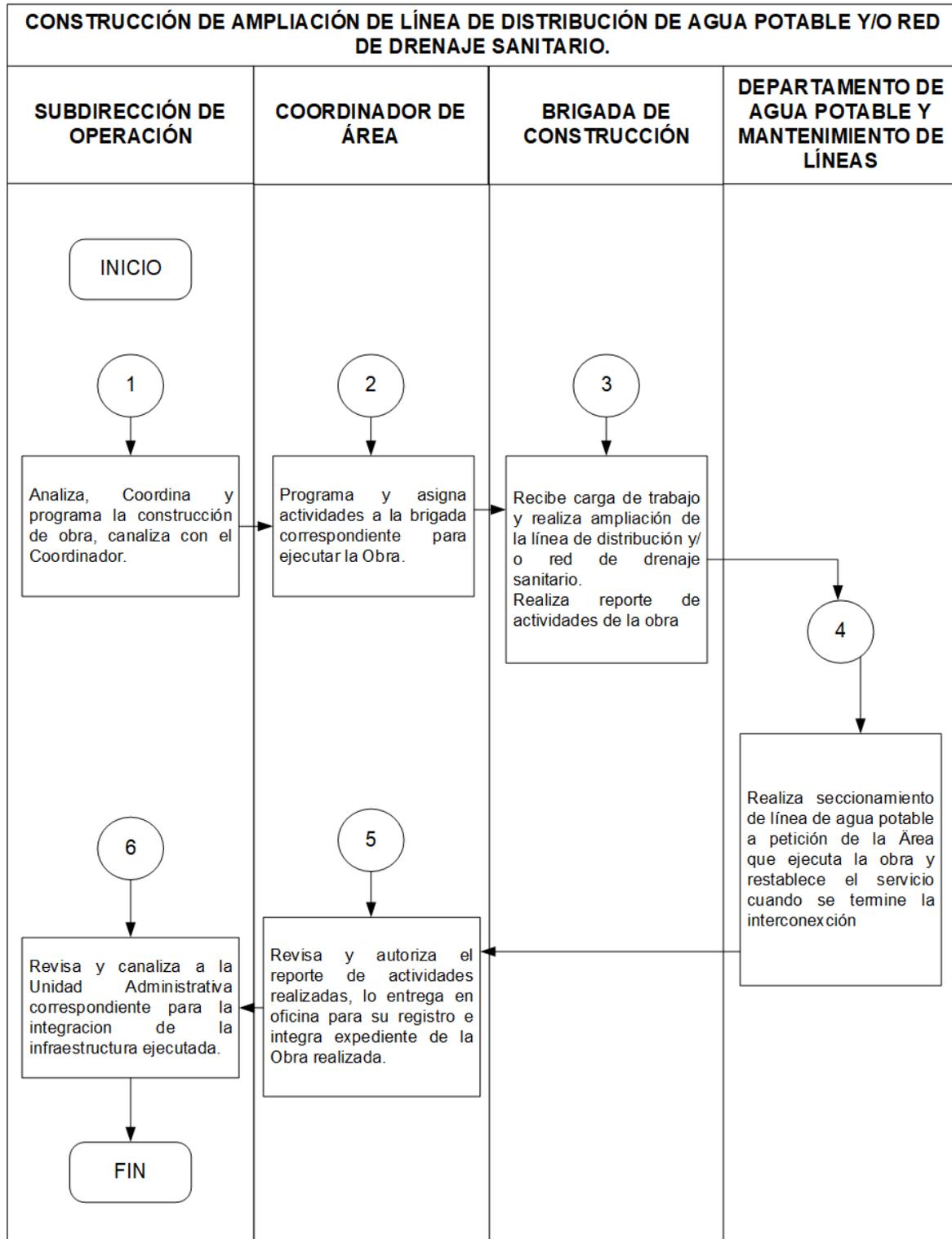
Políticas Aplicables

- Este Procedimiento aplica para todas las solicitudes que cumplan con el Procedimiento de Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitaria que reciba la Subdirección de Operación.

Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Operación.	El titular analiza, coordina y programa la construcción de la Obra y canaliza con el Coordinador de Área.
2	Coordinador de Área	Realiza requisiciones y vales para la adquisición de material para la construcción de la obra. Programa y asigna las actividades a la brigada correspondiente.
3	Brigada de Construcción	Recibe carga de trabajo y realiza la ampliación de la línea de distribución y/o red de drenaje sanitario Procede a elaborar el reporte de actividades realizadas.
4	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Realiza seccionamiento de línea de agua potable a petición de unidad que construye y restablece el servicio cuando se termine la interconexión de la línea
5	Coordinador de Área	Revisa y autoriza el reporte de actividades realizadas, lo entrega en oficina para su registro. Integra el expediente de la obra realizada para justificar trabajos de la brigada y materiales ocupados.
6	Subdirección de Operación	Revisa y canaliza a la Unidad Administrativa correspondiente para la integración y actualización de la infraestructura ejecutada.
		FIN

Diagrama de Flujo



Nombre del Procedimiento: Ampliación de línea de distribución de agua potable y/o red de drenaje sanitaria, por participación ciudadana.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la atención oportuna, eficiente y de calidad a las peticiones de servicios de agua potable y drenaje sanitario que los usuarios del municipio de Toluca ingresan por medio de solicitud escrita a través de Transparencia y Oficialía de Partes.

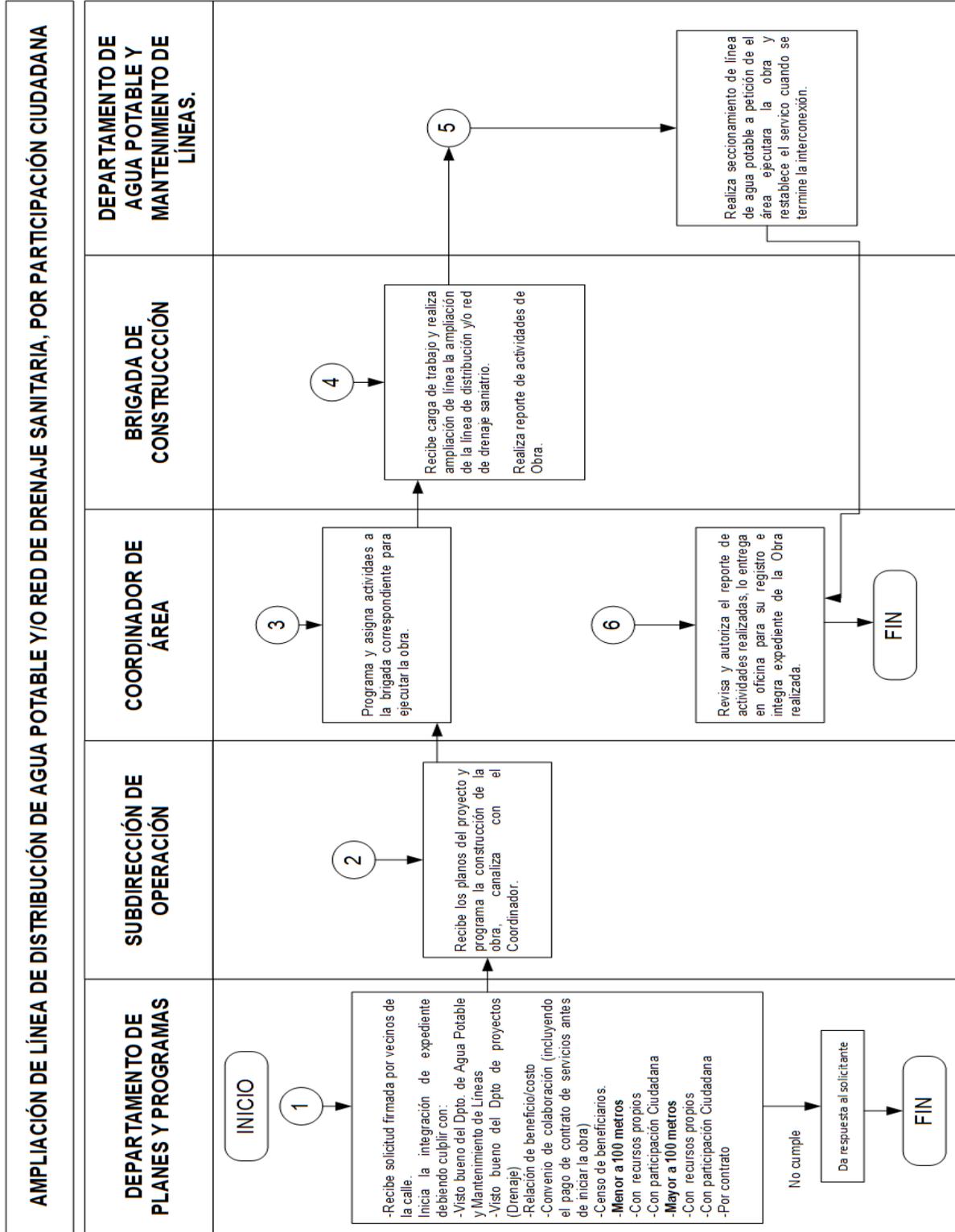
Políticas Aplicables

- Este Procedimiento aplica para todas las solicitudes de Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitaria que reciba el Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención ciudadana y se turne a la Secretaría Técnica.

Descriptivo

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Planes y Programas	<p>El titular recibe solicitud firmada por vecinos, ingresada a través del Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes. Revisa el estatus de la vialidad para alojar la ampliación. Inicia Integración de expediente que cumpla con: Visto Bueno del Departamento Agua Potable (referente a agua potable). Visto Bueno del Departamento de Proyectos (referente a drenaje). Evaluación de Densidad de Población. Relación Beneficio/Costo. Convenio de Colaboración Organismo de Agua y Beneficiarios (estableciendo el pago de servicios de los usuarios antes de iniciar la obra) Censo de Beneficiarios. Realiza planos del Proyecto Ejecutivo</p>
2	Subdirección de Operación	<p>El titular recibe planos del Proyecto Ejecutivo Programa construcción de Obra Realiza requisiciones y vales para material de la obra Realiza justificación de trabajo de la brigada y de materiales</p>
3	Coordinador de área	<p>Programa y asigna actividades a la brigada correspondiente para ejecución de obra.</p>
4	Brigada de Construcción	<p>Recibe carga de trabajo y realiza la ampliación de la línea de distribución y/o red de drenaje sanitario. Procede a elaborar el reporte de actividades realizadas.</p>
5	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	<p>Realiza seccionamiento de línea de agua potable a petición de unidad que construye y restablece el servicio cuando se termine la interconexión de la línea</p>
6	Coordinador de área	<p>Revisa y autoriza el reporte de actividades realizadas, para su registro en oficina. Integra el expediente de la obra realizada para justificar trabajos de la brigada y materiales ocupados.</p>
		FIN

Diagrama de Flujo



Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de líneas de agua potable y tomas domiciliarias.

Objetivo: Establecer los lineamientos para mejorar el suministro de agua potable a los usuarios, evitando el desperdicio del líquido vital, con base al óptimo funcionamiento del sistema en la operación de la red de agua potable.

Políticas Aplicables

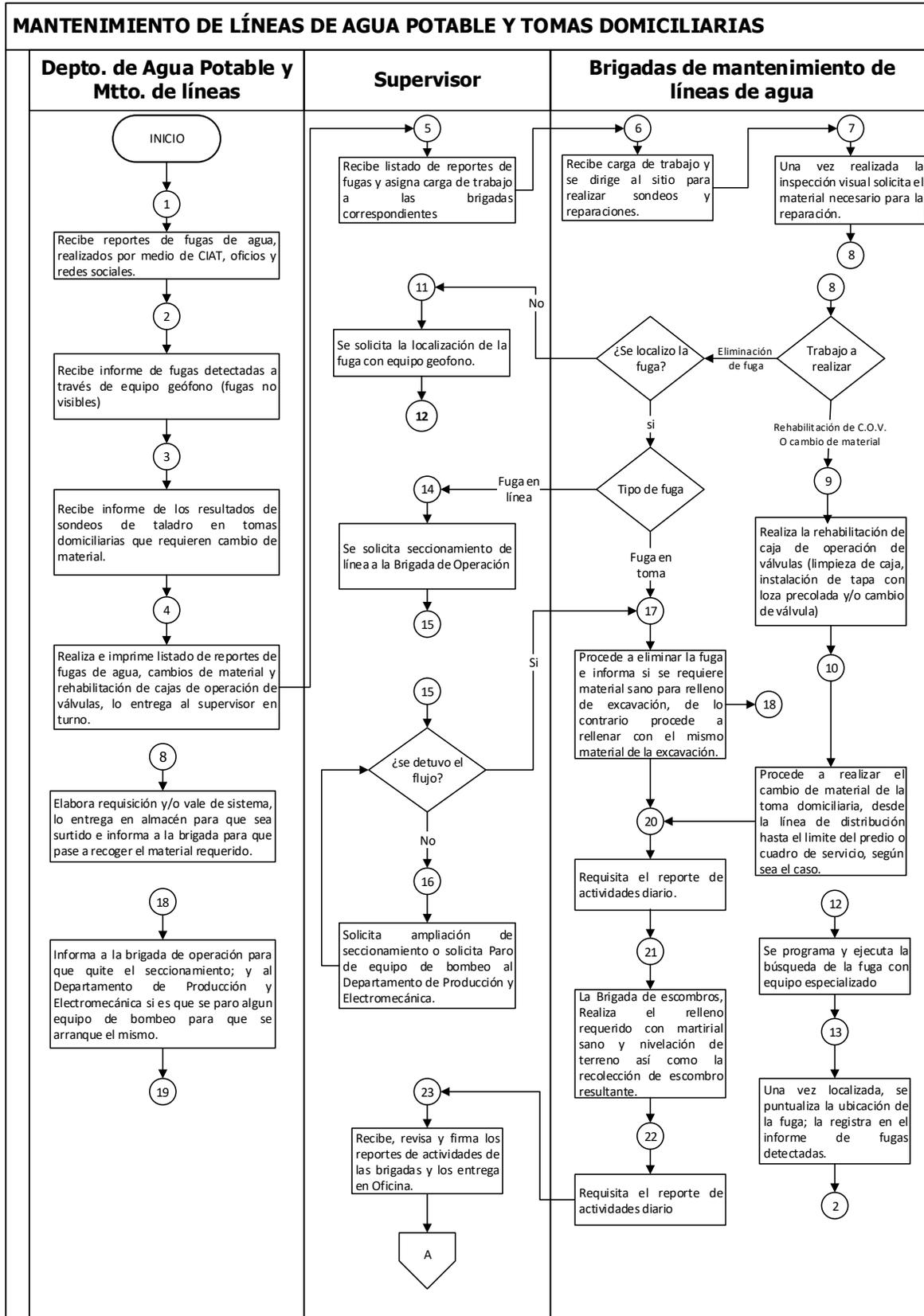
- La Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable es responsable de realizar los trabajos de mantenimiento de la red hidráulica, como son: eliminación de fugas en líneas de conducción y distribución, reparación y rehabilitación de cajas de operación válvulas y reparación de fugas y/o cambio de material de tomas domiciliarias, así como de la operación del sistema hidráulico.

Descriptivo:

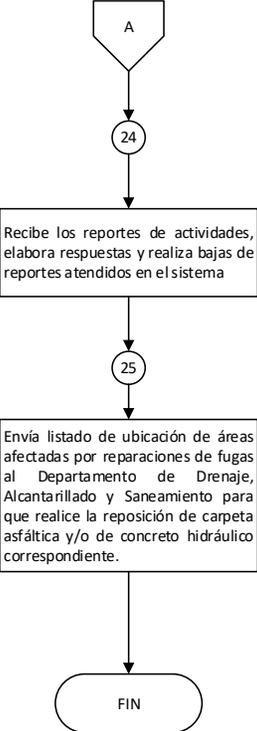
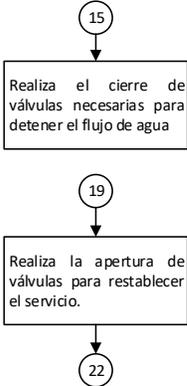
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe reportes de fugas de agua por medio del CIAT, oficios (seguís y folios) y redes sociales.
2		Recibe informe de fugas detectadas a través de equipo geófono (fugas no visibles).
3		Recibe informe de los resultados de sondeos de taladro en tomas domiciliarias que requieren cambio de material.
4		Realiza e imprime listado de reportes de fugas de agua, cambios de material y rehabilitación de cajas de operación de válvulas, lo entrega al supervisor en turno.
5	Supervisor	Recibe listado de reportes de fugas y asigna carga de trabajo a las brigadas correspondientes
6	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua potable	Recibe carga de trabajo y se dirige al sitio para realizar sondeos y reparaciones.
7		Una vez realizada la inspección visual solicita el material necesario para la reparación.
8	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Elabora requisición y/o vale de sistema, lo entrega en almacén para que sea surtido e informa a la brigada para que pase a recoger el material requerido.
		Trabajo a Realizar
9	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua potable	Rehabilitación de C.O.V. o cambio de material: Realiza la rehabilitación de caja de operación de válvulas (limpieza de caja, instalación de tapa con loza precolada y/o cambio de válvula)
10		Procede a realizar el cambio de material de la toma domiciliaria, desde la línea de distribución hasta el límite del predio o cuadro de servicio, según sea el caso.
		Eliminación de fuga:
		¿Se localizó la fuga?
11	Supervisor	No: Se solicita la localización de la fuga con equipo geófono.
12	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua potable	Se programa y ejecuta la búsqueda de la fuga con equipo especializado.
13		Una vez localizada, se puntualiza la ubicación de la fuga; se registra en el informe de fugas detectadas.
		Si:
		Tipo de fuga
14	Supervisor	Fuga en línea: Se solicita seccionamiento de línea a la Brigada de operación.
15	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua potable	Realiza el cierre de válvulas necesarias para detener el flujo del agua.
		¿Se detuvo el flujo?
16	Supervisor	No: Solicita ampliación de seccionamiento o solicita Paro de equipo de bombeo al Departamento de Producción y Electromecánica.

17	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua potable	Si: Procede a eliminar la fuga e informa si se requiere material sano para relleno de excavación, de lo contrario procede a rellenar con el mismo material de la excavación.
		Fuga en toma: Procede a eliminar la fuga e informa si se requiere material sano para relleno de excavación, de lo contrario procede a rellenar con el mismo material de la excavación.
18	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Informa a la brigada de operación para que quite el seccionamiento; y al Departamento de Producción y Electromecánica, si es que se paró algún equipo de bombeo para que se arranque el mismo.
19	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua potable	Realiza la apertura de válvulas para restablecer el servicio.
20		Requisita el reporte de actividades diario.
21		La Brigada de escombros, realiza el relleno requerido con material sano y nivelación de terreno así como la recolección de escombros resultante.
22		Requisita el reporte de actividades diario. FOR-UML-002
23	Supervisor	Recibe, revisa y firma los reportes de actividades de las brigadas y los entrega en Oficina.
24	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe los reportes de actividades, elabora respuestas y realiza bajas de reportes atendidos en el sistema.
25		Envía listado de ubicación de áreas afectadas por reparaciones de fugas a la Unidad de Drenaje y alcantarillado para que realice la reposición de carpeta asfáltica y/o de concreto hidráulico correspondiente.
		FIN

Diagrama:



MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE Y TOMAS DOMICILIARIAS

Depto. de Agua Potable y Mto. de líneas	Supervisor	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua
 <pre> graph TD A{{A}} --> 24((24)) 24 --> B[Recibe los reportes de actividades, elabora respuestas y realiza bajas de reportes atendidos en el sistema] B --> 25((25)) 25 --> C[Envía listado de ubicación de áreas afectadas por reparaciones de fugas al Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento para que realice la reposición de carpeta asfáltica y/o de concreto hidráulico correspondiente.] C --> FIN([FIN]) </pre>		 <pre> graph TD 15((15)) --> D[Realiza el cierre de válvulas necesarias para detener el flujo de agua] D --> 19((19)) 19 --> E[Realiza la apertura de válvulas para restablecer el servicio.] E --> 22((22)) </pre>

Nombre del Procedimiento: Limpieza de líneas de agua potable por medio de cruceros de desfogue.

Objetivo: Establecer los lineamientos para eliminar los residuos de material sólido en las tuberías de agua potable, manteniendo limpias las líneas de conducción y distribución, mejorando la calidad del agua en el suministro.

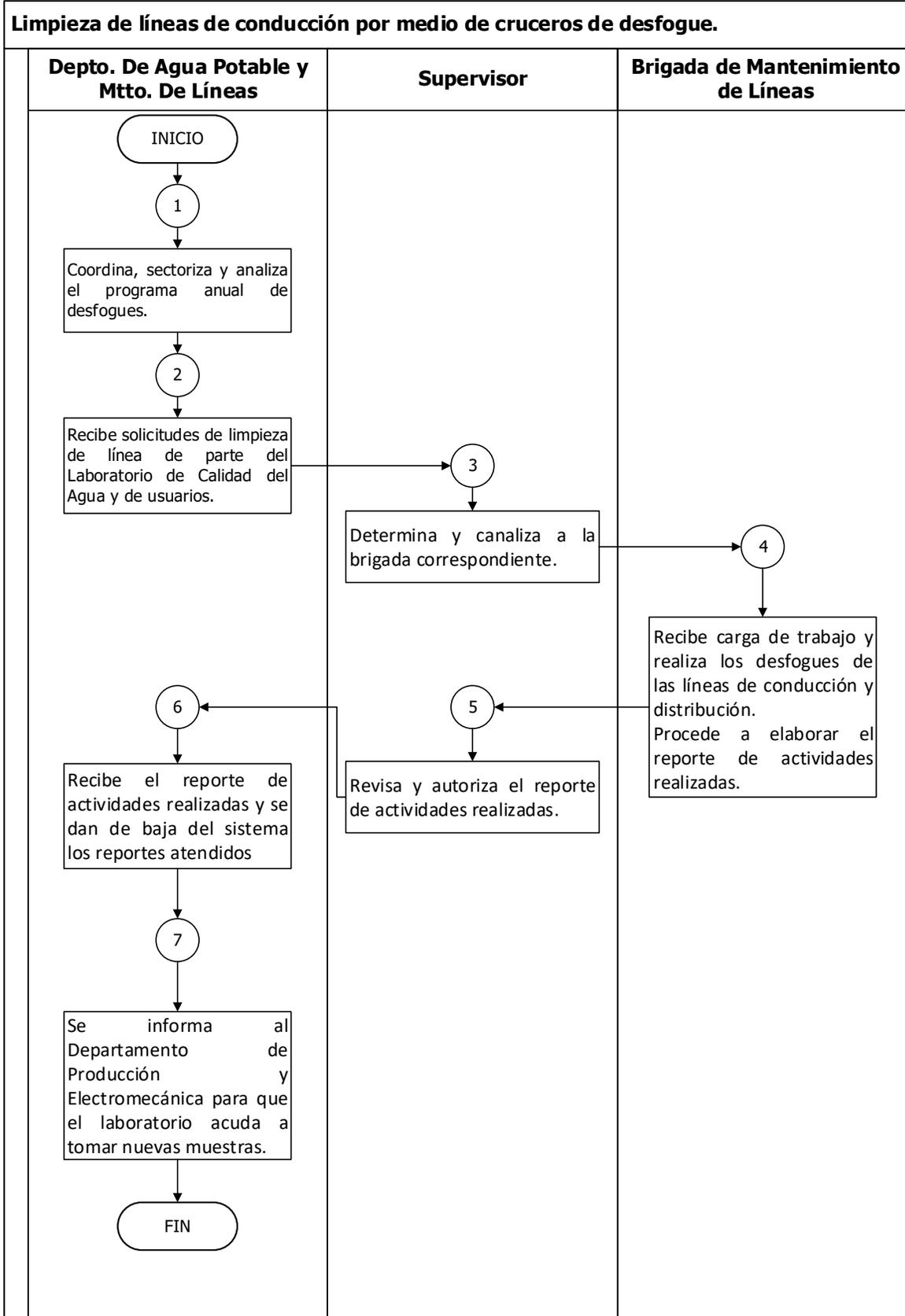
Políticas Aplicables

- El Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas deberá llevar a cabo el programa anual de mantenimiento preventivo de líneas de agua potable por medio de cruceros de desfogue.
- Se deberá atender de manera oportuna, las solicitudes de limpieza de líneas que realiza el Laboratorio de Calidad del Agua.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	El titular analiza, coordina y sectoriza el programa anual de desfogues, canaliza con el supervisor.
2		Recibe solicitudes de limpieza de líneas, por parte del Laboratorio de Calidad del Agua y las canaliza al supervisor.
3	Supervisor	Programa y asigna las actividades a la brigada correspondiente.
4	Brigada de desfogues	Recibe carga de trabajo y realiza los desfogues de las líneas de conducción y distribución. Procede a elaborar el reporte de actividades realizadas.
5	Supervisor	Revisa y autoriza el reporte de actividades realizadas, lo entrega en oficina para su registro.
6	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe el reporte de actividades realizadas y se registran en la base de datos para la elaboración del informe mensual.
7		Se informa al Departamento de Producción y Electromecánica para que el Laboratorio acuda a tomar nuevas muestras.
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Catastro Hidráulico de Redes de Agua Potable.

Objetivo: Establecer los lineamientos para tener el registro de la información actualizada de las redes existentes del sistema de abastecimiento de agua potable que gestiona el Organismo.

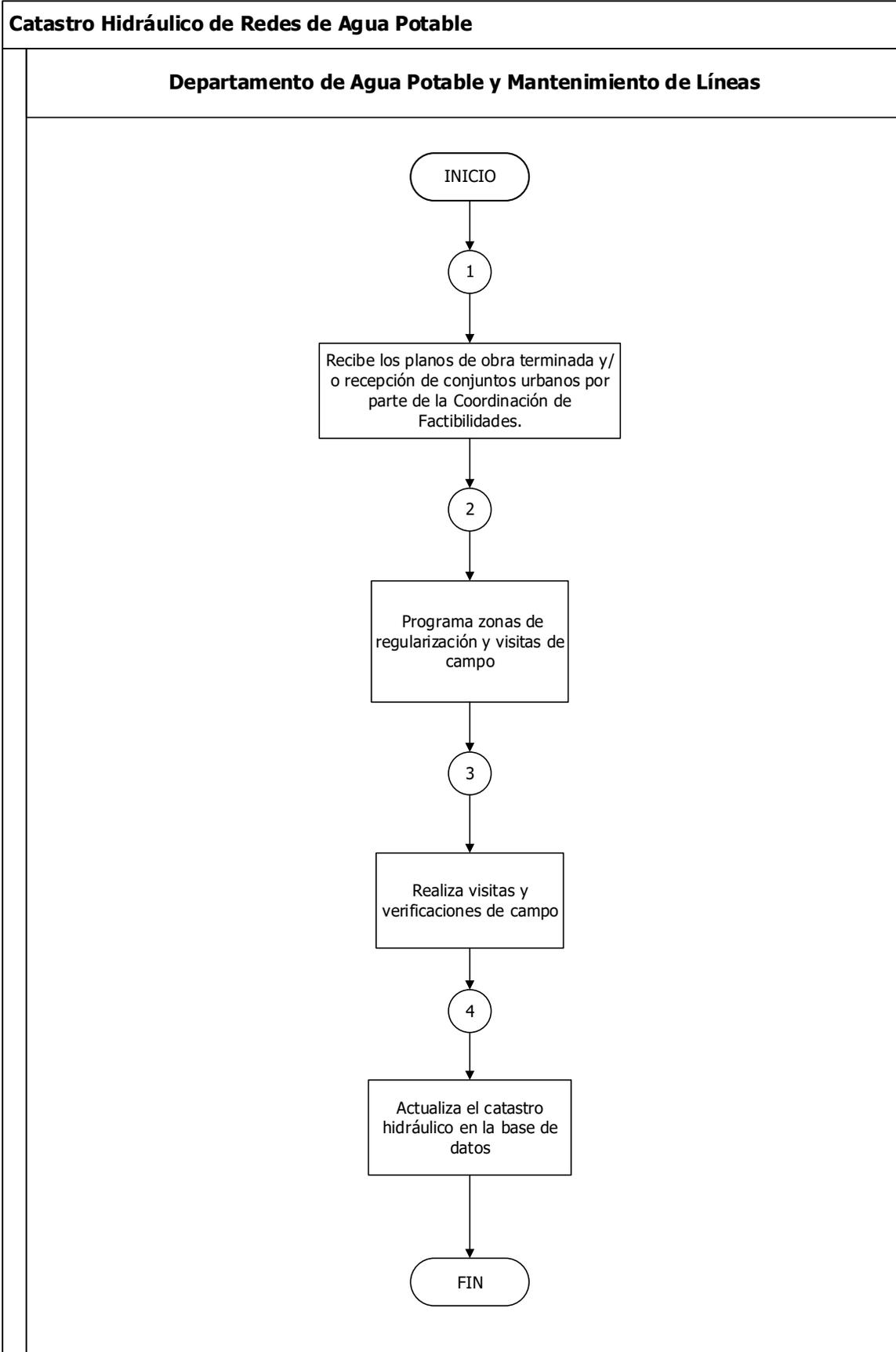
Políticas Aplicables

- El Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas deberá realizar las actividades de inspección física de la red de agua potable, para determinar las dimensiones, material, estado físico y localización de tuberías, piezas especiales, válvulas y medios de control de la red de agua potable a fin de mantener actualizados los registros.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe los planos de obra terminada y/o recepción de conjuntos urbanos por parte de la Coordinación de Factibilidades.
2		Programa zonas de regularización y visitas de campo
3		Realiza visitas y verificaciones de campo
4		Actualiza el catastro hidráulico en la base de datos
		FIN

Diagrama:



Nombre del Procedimiento: Atención de reportes de falta de agua y tomas tapadas.

Objetivo: Establecer los lineamientos para proporcionar atención a los reportes generados a través de los sistemas de atención a usuarios del Organismo, derivados de la falta de agua o toma tapada y buscar la restauración del servicio de manera eficiente.

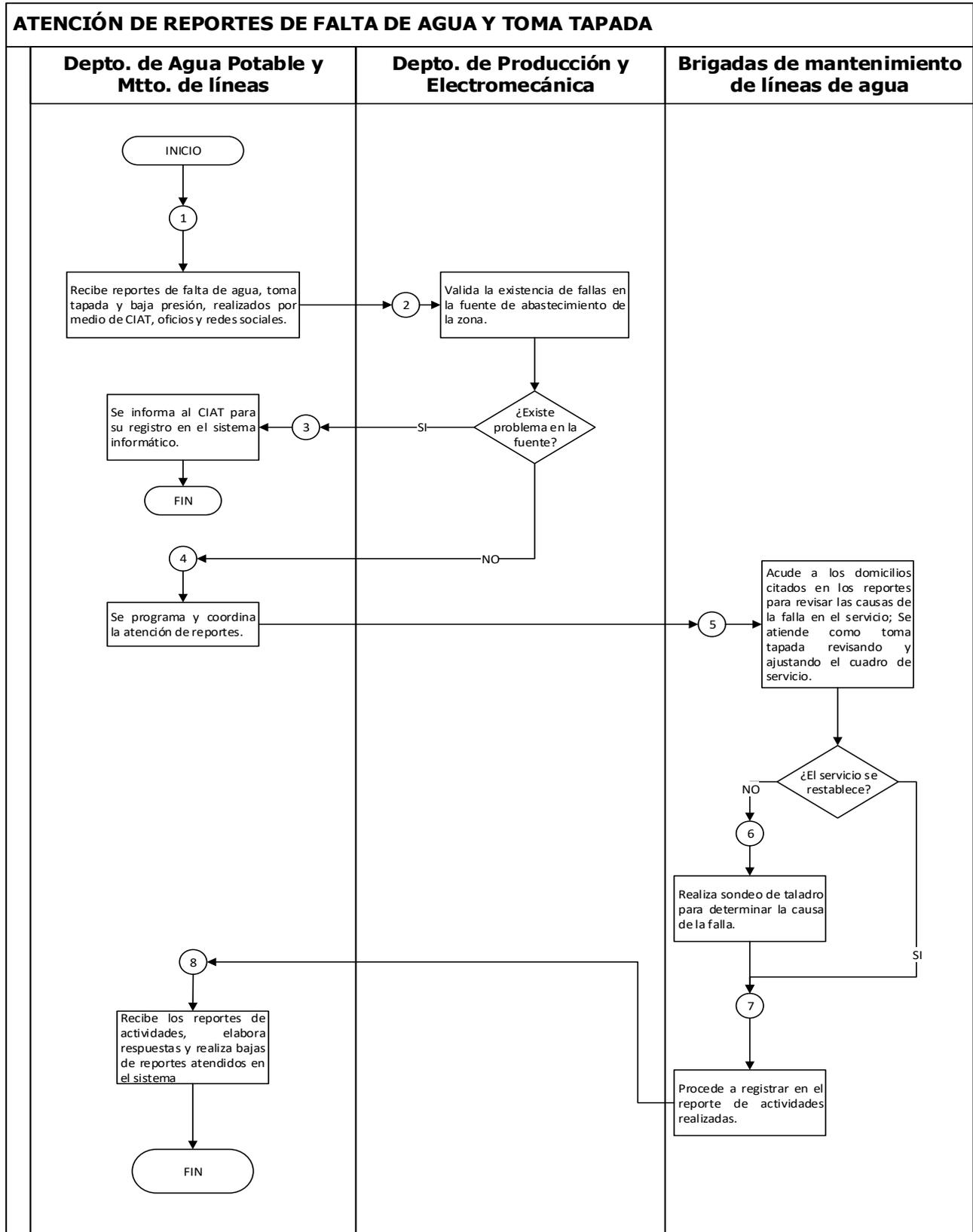
Políticas Aplicables

- El Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas es responsable de realizar las actividades de atención desde la falta de agua en un domicilio o conjunto de domicilios hasta la resolución y reparación de dicha ausencia de servicio.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe reportes de falta de agua, toma tapada y baja presión, realizados por medio de CIAT, oficios y redes sociales.
2	Departamento de Producción y Electromecánica	Valida la existencia de fallas en la fuente de abastecimiento de la zona.
		¿Existe problema en la fuente?
3	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Si: Se informa al CIAT para su registro en el sistema informático.
4		NO: Se programa y coordina la atención de reportes.
5	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua	Acude a los domicilios citados en los reportes para revisar las causas de la falla en el servicio; Se atiende como toma tapada revisando y ajustando el cuadro de servicio.
		¿El servicio se restablece?
6		NO: Realiza sondeo de taladro para determinar la causa de la falla.
7		SI: Procede a registrar en el reporte de actividades realizadas.
8	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe los reportes de actividades, elabora respuestas y realiza bajas de reportes atendidos en el sistema.
		FIN

Diagrama de Flujo.



Nombre del Procedimiento: Suministro de agua potable por medio de camión cisterna o pipa.

Objetivo: Establecer los lineamientos para proporcionar al usuario el servicio de agua potable en cantidad suficiente para cubrir sus necesidades a través del medio alternativo camión cisterna o pipa.

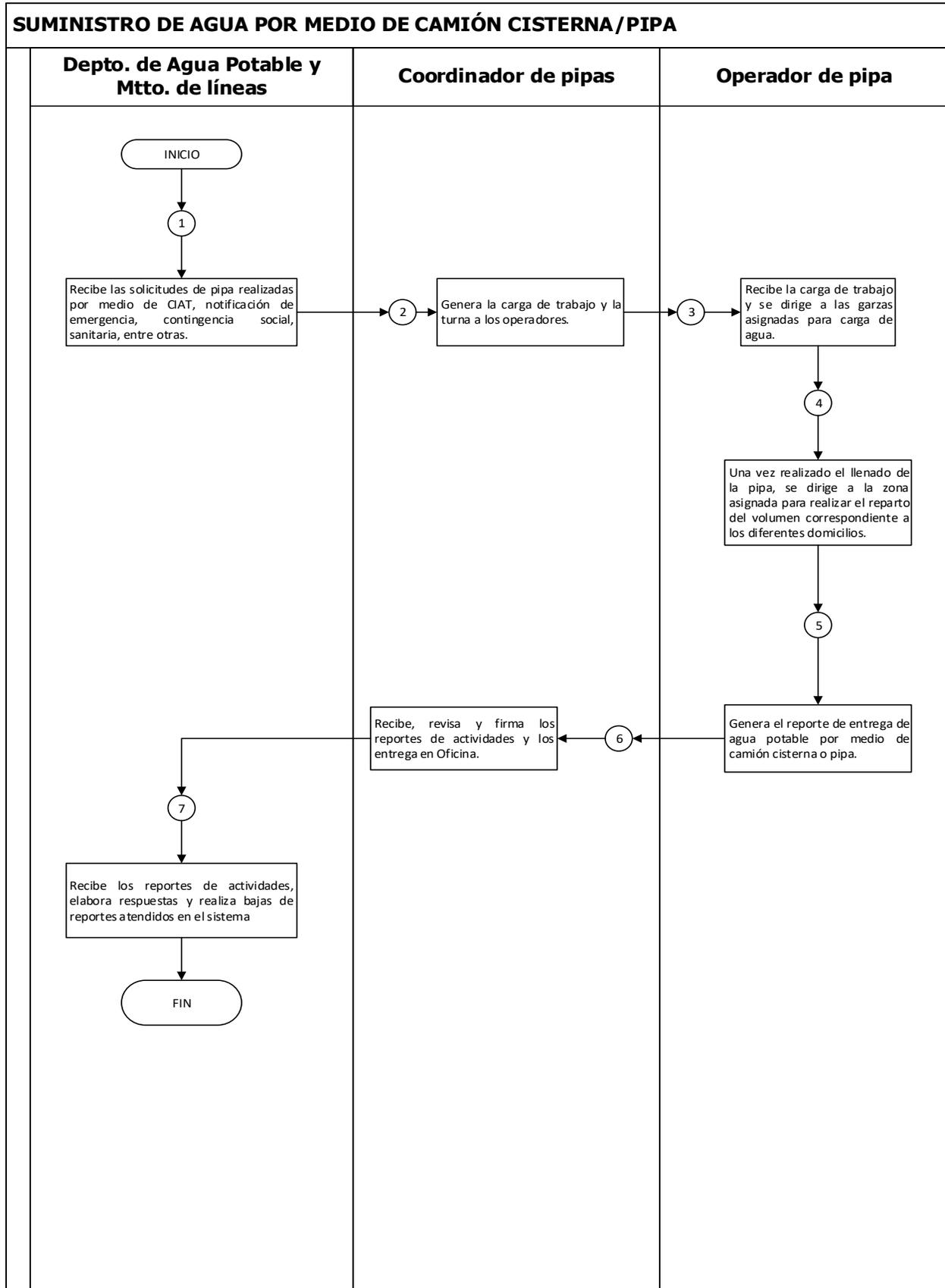
Políticas Aplicables

- Corresponde al Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas realizar la dotación de agua por medio de camión cisterna o pipa, cuando existan fallas en el sistema de abastecimiento, emergencias, contingencia sanitario o social, entre otras, y no sea posible suministrar el servicio mediante las tuberías de las redes de distribución; sujeto a las condiciones de accesibilidad del lugar donde se presente la falla.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe las solicitudes de pipa realizadas por medio de CIAT, notificación de emergencia, contingencia social, sanitaria, entre otras.
2	Coordinador de pipas	Genera la carga de trabajo y la turna a los operadores.
3	Operador de pipa	Recibe la carga de trabajo y se dirige a las garzas asignadas para carga de agua.
4		Una vez realizado el llenado de la pipa, se dirige a la zona asignada para realizar el reparto del volumen correspondiente a los diferentes domicilios.
5		Genera el reporte de entrega de agua potable por medio de camión cisterna o pipa.
6	Coordinador de pipas	Recibe, revisa y firma los reportes de actividades y los entrega en Oficina.
7	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe los reportes de actividades, elabora respuestas y realiza bajas de reportes atendidos en el sistema
		FIN

Diagrama de Flujo.



Nombre del Procedimiento: Servicio programado de agua potable.

Objetivo: Establecer los lineamientos para suministrar el servicio de agua potable, donde debido a las condiciones limitantes del sistema hidráulico no es posible cubrir la demanda en forma continua con toda la red de influencia de un territorio específico.

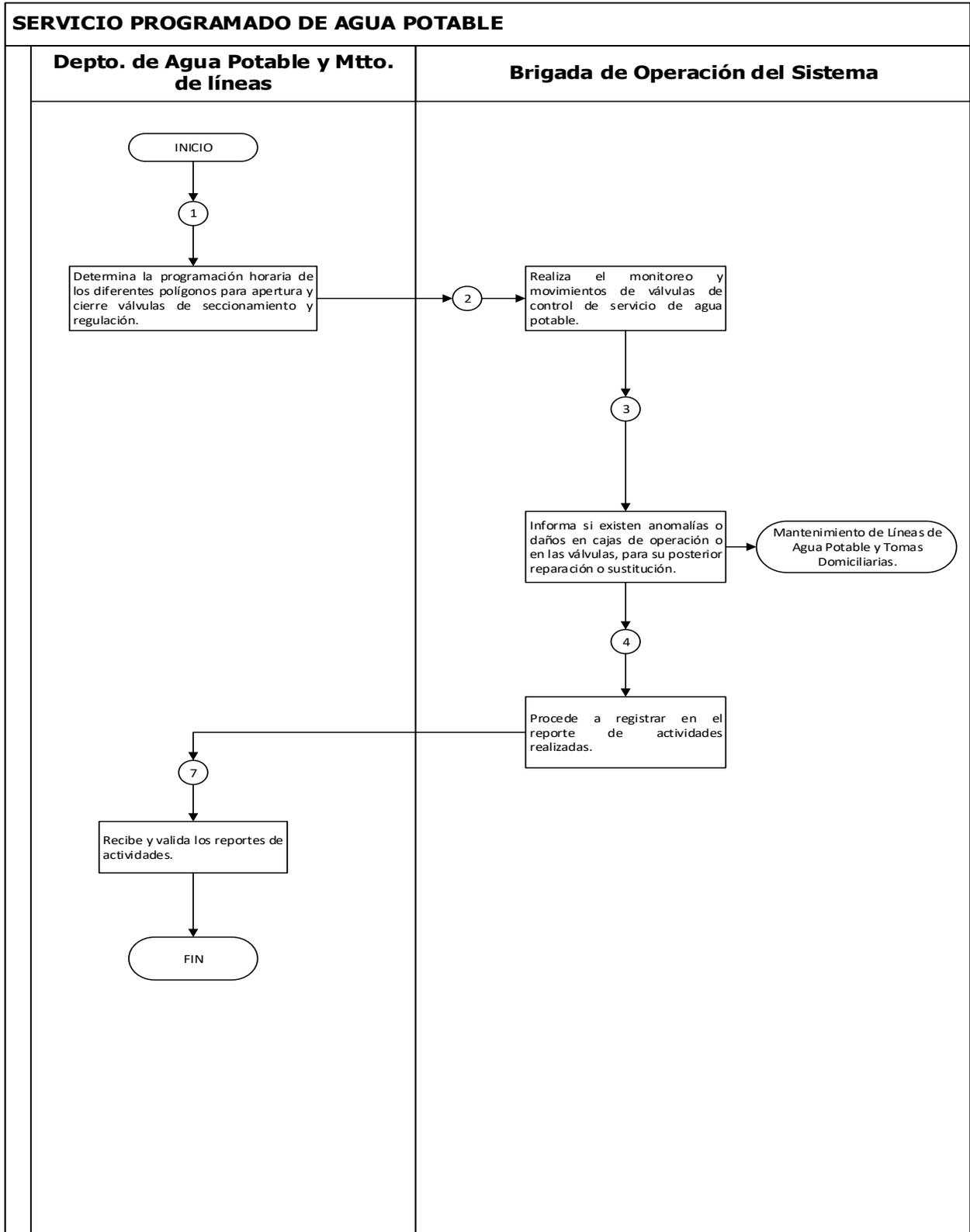
Políticas Aplicables

- El Departamento de Agua Potable Y Mantenimiento de Líneas supervisara y ejecutara las actividades necesarias para brindar el servicio en zonas delimitadas específicamente por medio de polígonos territoriales de acuerdo con la red de distribución de agua potable, con autorización de Cabildo Municipal.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Determina la programación horaria de los diferentes polígonos para apertura y cierre válvulas de seccionamiento y regulación.
2	Brigada de Operación del Sistema	Realiza el monitoreo y movimientos de válvulas de control de servicio de agua potable.
3		Informa si existen anomalías o daños en cajas de operación o en las válvulas, para su posterior reparación o sustitución.
4		Procede a registrar en el reporte de actividades realizadas.
7	Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas	Recibe y valida los reportes de actividades.
		FIN

Diagrama de Flujo.



Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento

Nombre del Procedimiento: Limpieza de Líneas, Rejillas y Alcantarillado.

Objetivo: Establecer los lineamientos para: garantizar la operación y el funcionamiento de la infraestructura pluvial y sanitaria, con el fin de proteger los bienes de los usuarios, evitando encharcamientos en la vía pública, así como taponamiento de las descargas sanitarias

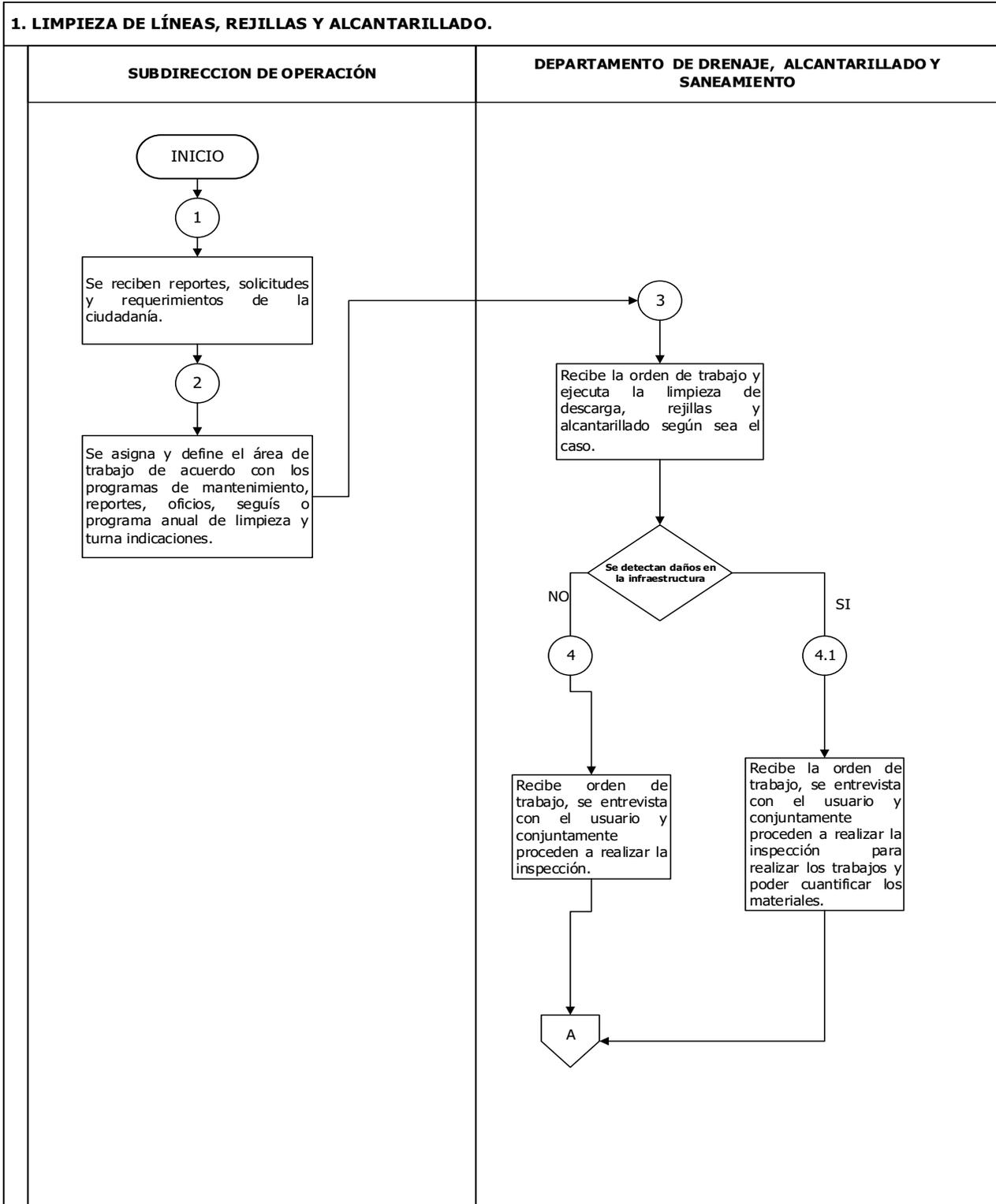
Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento y los trabajos que se realizan en la red de drenaje y alcantarillado de la zona urbana y rural.

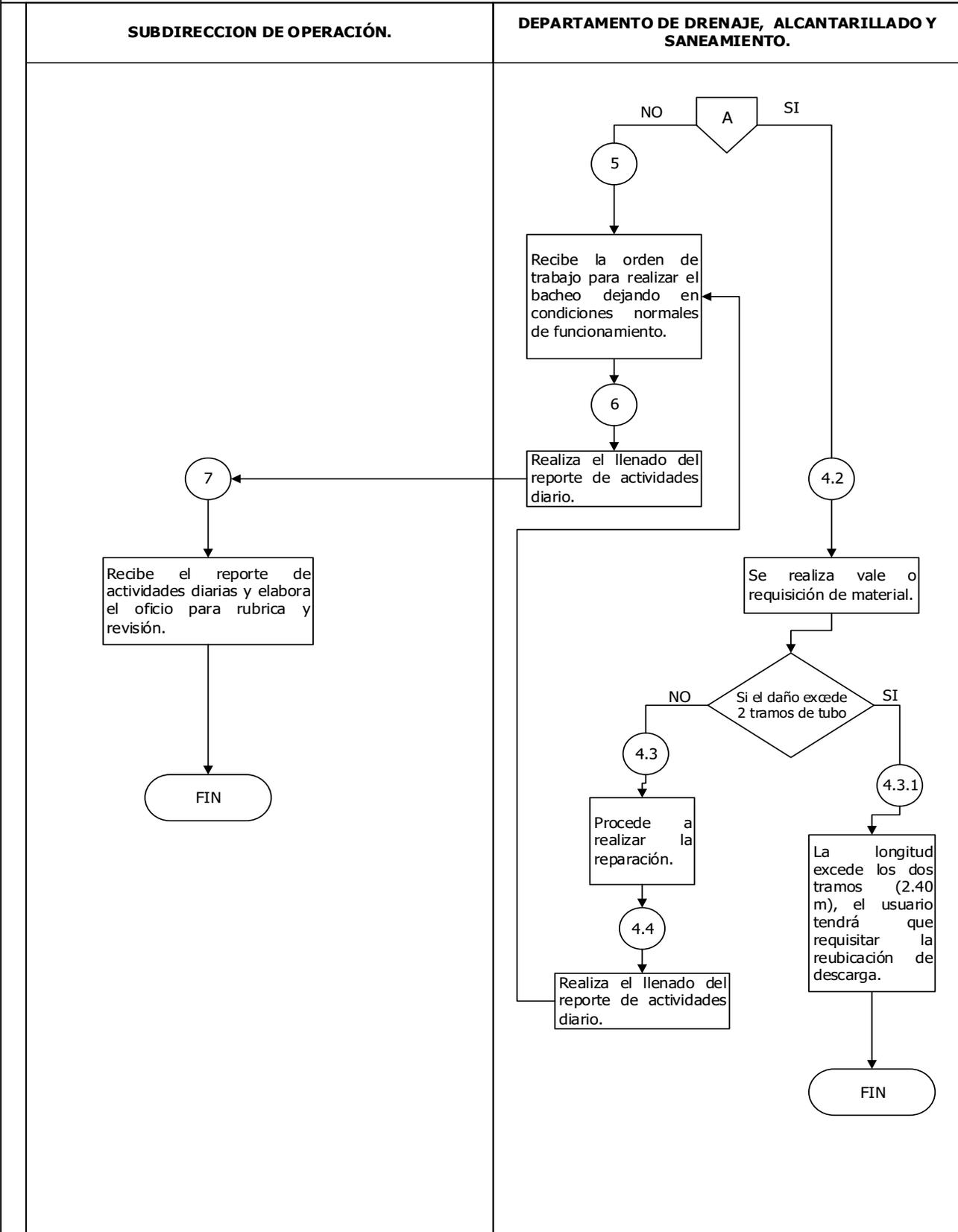
Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Operación.	Se reciben reportes, solicitudes y requerimientos de la ciudadanía.
2		Se asigna y define el área de trabajo de acuerdo con los programas de mantenimiento, reportes, oficios, seguís o programa anual de limpieza y turna indicaciones.
3	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.	Recibe la orden de trabajo y ejecuta la limpieza de descarga, rejillas y alcantarillado según sea el caso.
		Si detectan daños en la infraestructura
4		Recibe orden de trabajo, se entrevista con el usuario y conjuntamente proceden a realizar la inspección.
4.1		Si: Recibe la orden de trabajo, se entrevista con el usuario y conjuntamente proceden a realizar la inspección para realizar los trabajos y poder cuantificar los materiales.
4.2		Se realiza vale o requisición de material.
		Si el daño excede 2 tramos de tubo
4.3		No: Procede a realizar la reparación.
4.3.1		Realiza el llenado del reporte de actividades diario.
5		Recibe la orden de trabajo para realizar el bacheo dejando en condiciones normales de funcionamiento.
4.4		Si: La longitud excede los dos tramos (2.40 m), el usuario tendrá que requisitar la reubicación de descarga.
		Fin.
5		Recibe la orden de trabajo para realizar el bacheo dejando en condiciones normales de funcionamiento.
6		Realiza el llenado del reporte de actividades diario.
7	Recibe el reporte de actividades diarias y elabora el oficio para rubrica y revisión.	
	Fin	

Diagrama de flujo.



1. LIMPIEZA DE LÍNEAS, REJILLAS Y ALCANTARILLADO.



Nombre del Procedimiento: Limpieza de Canales a Cielo Abierto.

Objetivo: Coadyuvar a la CONAGUA con su obligación y Jurisdicción; para garantizar la operación de los canales a cielo abierto, ríos, y arroyos ubicados en las zonas rurales del Municipio de Toluca, con el fin de evitar encharcamientos y/o inundaciones en las comunidades aledañas.

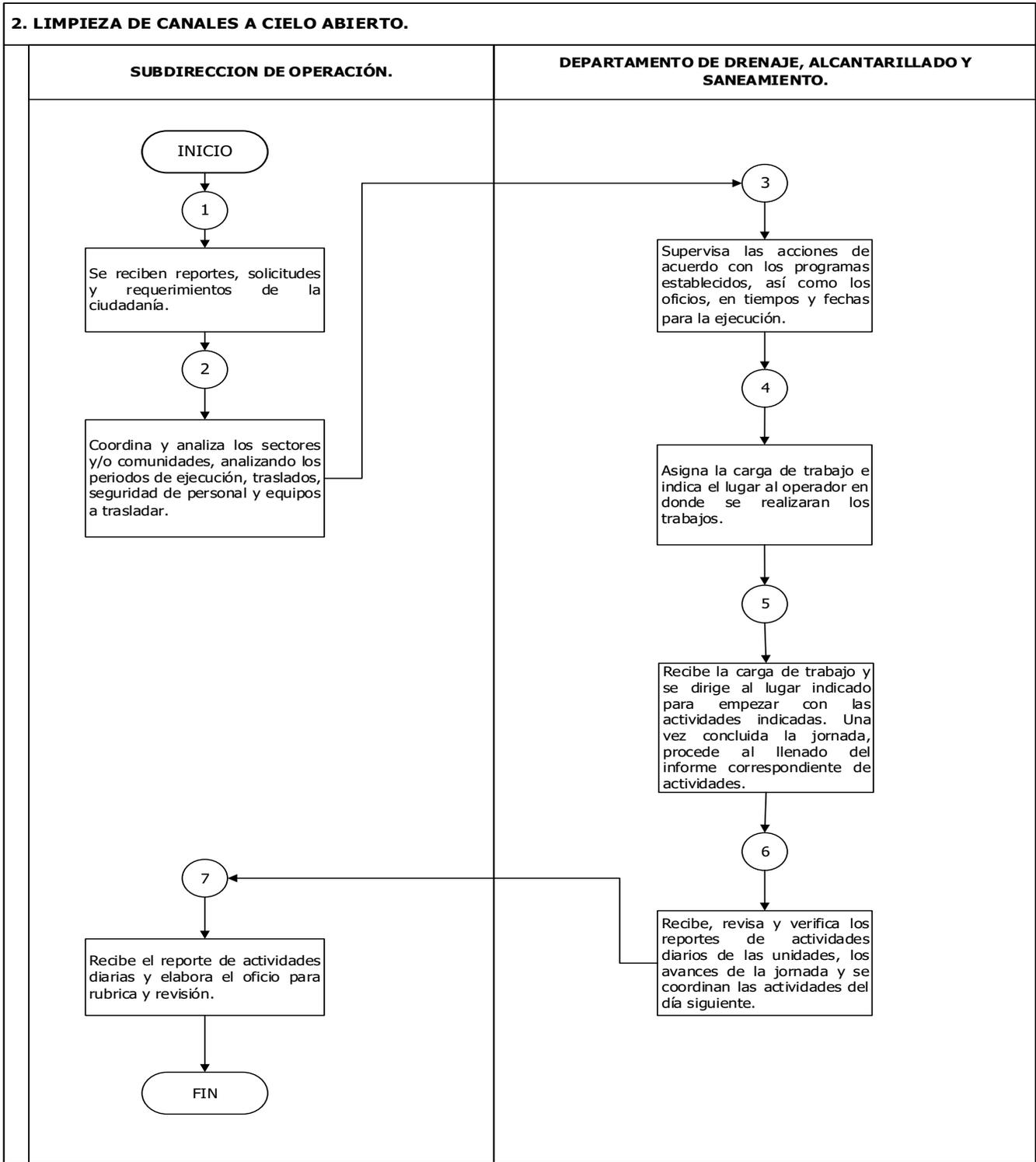
Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento y los trabajos que se realizan en los canales a cielo abierto, ríos y arroyos de la zona rural.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Operación.	Se reciben reportes, solicitudes y requerimientos de la ciudadanía.
2		Coordina y analiza los sectores y/o comunidades, analizando los periodos de ejecución, traslados, seguridad de personal y equipos a trasladar.
3	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.	Supervisa las acciones de acuerdo con los programas establecidos, así como los oficios, en tiempos y fechas para la ejecución.
4		Asigna la carga de trabajo e indica el lugar al operador en donde se realizaran los trabajos.
5		Recibe la carga de trabajo y se dirige al lugar indicado para empezar con las actividades indicadas. Una vez concluida la jornada, procede al llenado del informe correspondiente de actividades.
6		Recibe, revisa y verifica los reportes de actividades diarios de las unidades, los avances de la jornada y se coordinan las actividades del día siguiente.
7	Subdirección de Operación.	Recibe el reporte de actividades diarias y elabora el oficio para rubrica y revisión.
		Fin.

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Mantenimiento y Reparación de Infraestructura de Drenaje y Alcantarillado.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la rehabilitación de brocales, así como la reparación de pozos de visita y rejillas dejándolas en condiciones para su buen funcionamiento, garantizando su operación y la seguridad del tráfico vehicular y peatonal.

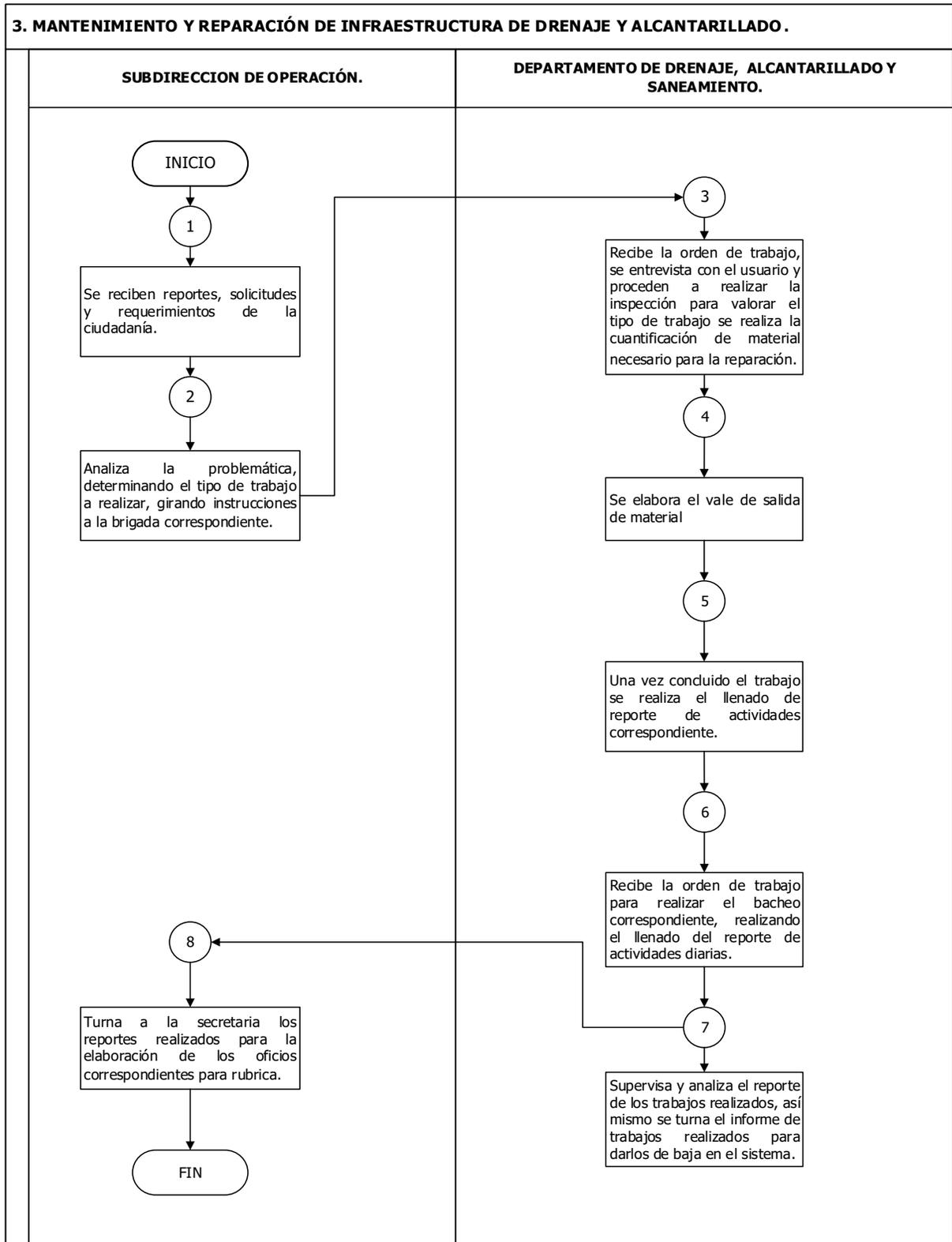
Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento y los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de drenaje y alcantarillado, como son: rehabilitación de pozos de visita, construcción y rehabilitación de registros sanitarios y pluviales, fabricación, instalación y reposición de rejillas cambio y nivelación de brocales

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Operación.	Se reciben reportes, solicitudes y requerimientos de la ciudadanía.
2		Analiza la problemática, determinando el tipo de trabajo a realizar, girando instrucciones a la brigada correspondiente.
3	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.	Recibe la orden de trabajo, se entrevista con el usuario y proceden a realizar la inspección para valorar el tipo de trabajo se realiza la cuantificación de material necesario para la reparación.
4		Se elabora el vale de salida de material
5		Una vez concluido el trabajo se realiza el llenado de reporte de actividades correspondiente.
6		Recibe la orden de trabajo para realizar el bacheo correspondiente, realizando el llenado del reporte correspondiente de actividades diarias.
7		Supervisa y analiza el reporte de los trabajos realizados, así mismo se turna el informe de trabajos realizados para darlos de baja en el sistema.
8	Subdirección de Operación	Turna a la secretaria los reportes realizados para la elaboración de los oficios correspondientes para rubrica.
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Visto Bueno de Infraestructura de Drenaje.

Objetivo: Establecer los lineamientos para: llevar a cabo la emisión correcta del visto bueno por parte de la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado

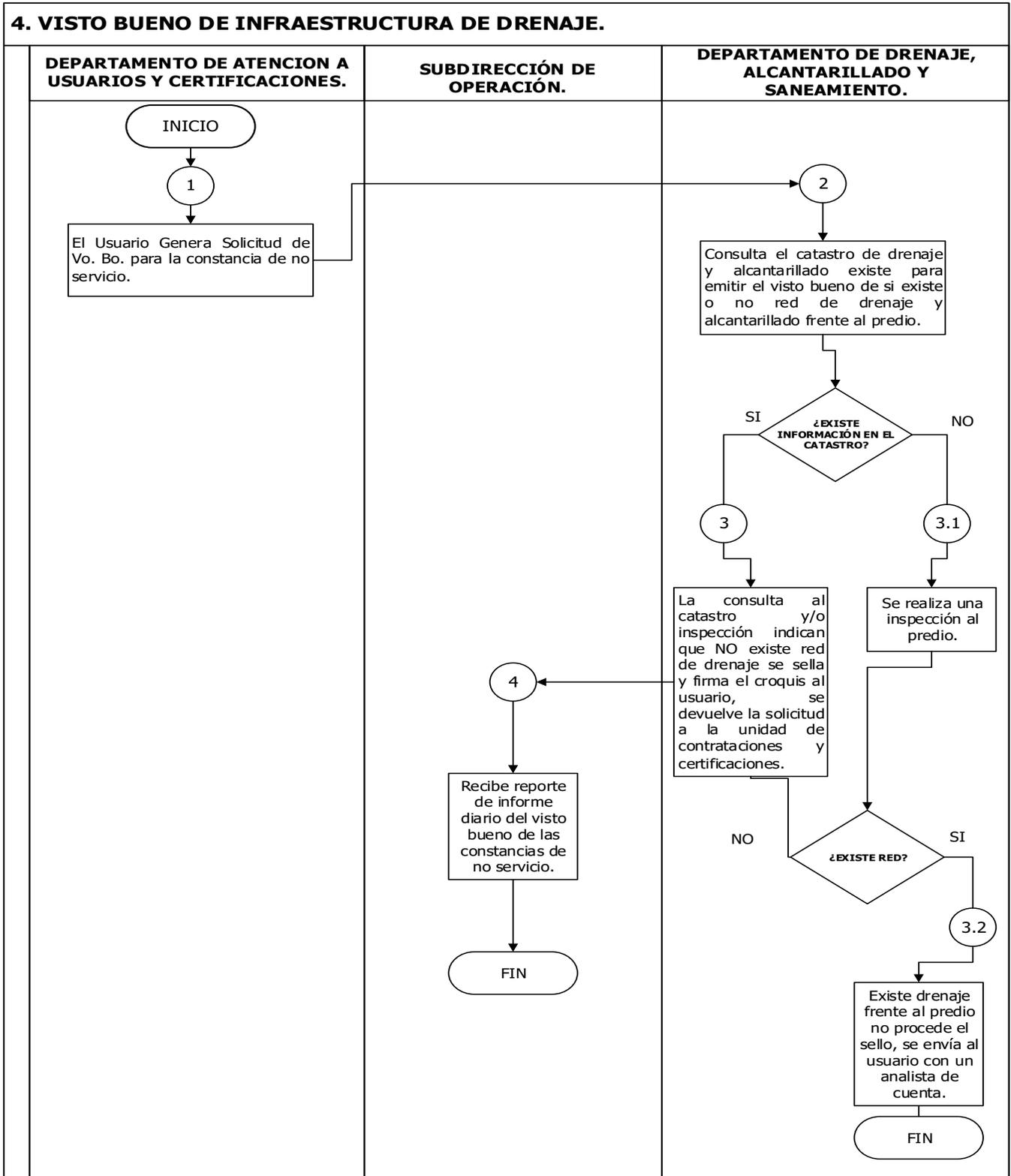
Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento, para verificar la información de un predio determinado a fin de manifestar si existe o no red de drenaje

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones.	El Usuario Ingresa la solicitud para la constancia de no servicio.
2	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.	Consulta el catastro de drenaje y alcantarillado existe para emitir el visto bueno de si existe o no red de drenaje y alcantarillado frente al predio.
		¿EXISTE INFORMACIÓN EN EL CATASTRO?
3		SI: La consulta al catastro y/o inspección indican que NO existe red de drenaje se sella y firma el croquis al usuario, se devuelve la solicitud a la unidad de contrataciones y certificaciones.
3.1		NO: Se realiza una inspección al predio.
		¿EXISTE RED?
3.2		SI: Existe drenaje frente al predio no procede el sello, se envía al usuario con un analista de cuenta.
		FIN
3		NO: Se sella y firma el croquis al usuario, se devuelve la solicitud a la unidad de contrataciones y certificaciones.
4	Subdirección de Operación.	Recibe reporte de informe diario del visto bueno de las constancias de no servicio.
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Operación de Plantas de Tratamiento

Objetivo: Regular los aspectos generales del control de la operación de las PTAR para cumplir con los requerimientos normativos vigentes en materia de tratamiento y descargas de aguas residuales en cada centro de trabajo.

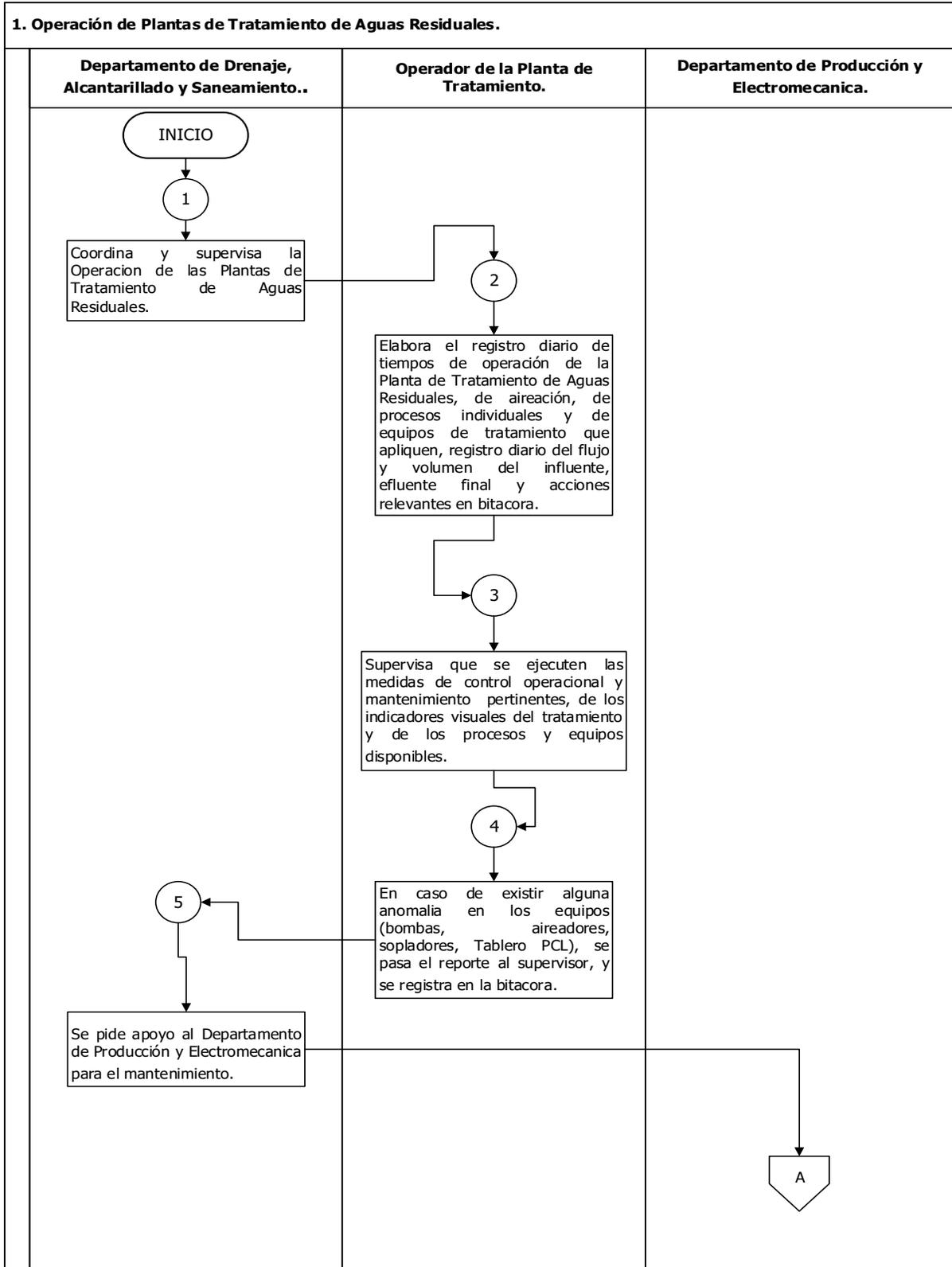
Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento y Saneamiento en los trabajos que se realizan en las Plantas de Tratamiento.

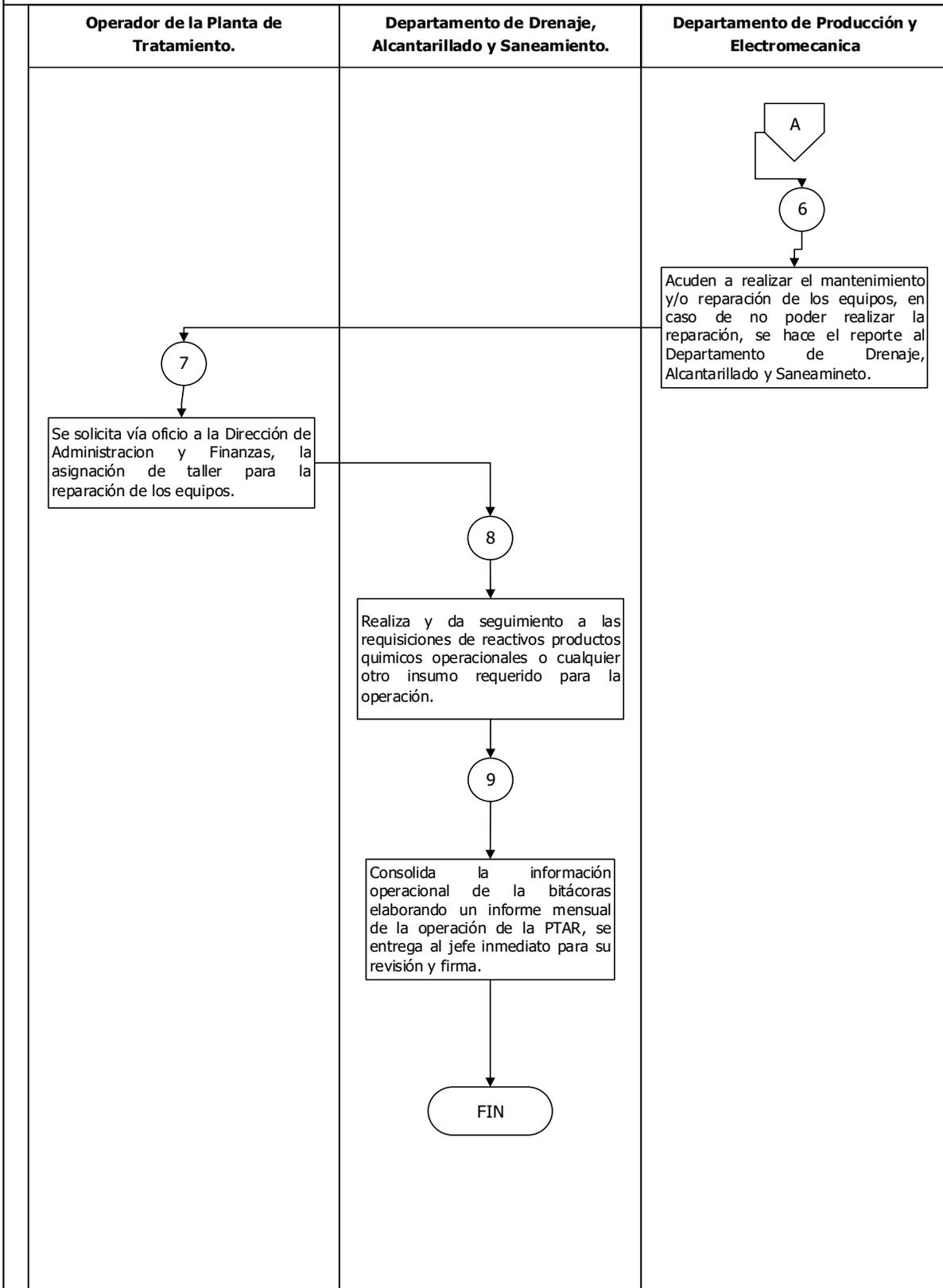
Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.	Coordina y supervisa la Operación de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.
2	Operador de la Planta de Tratamiento.	Elabora el registro diario de tiempos de operación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, de aireación, de procesos individuales y de equipos de tratamiento que apliquen, registro diario del flujo y volumen del influente, efluente final y acciones relevantes en bitacora.
3	Operador de la Planta de Tratamiento.	Supervisa que se ejecuten las medidas de control operacional y mantenimiento pertinentes, de los indicadores visuales del tratamiento y de los procesos y equipos disponibles.
4	Operador de la Planta de Tratamiento.	En caso de existir alguna anomalía en los equipos (bombas, aireadores, sopladores, Tablero PCL), se pasa el reporte al supervisor, y se registra en la bitacora.
5	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.	Se pide apoyo al Departamento de Producción y Electromecánica para el mantenimiento.
6	Departamento de Producción y Electromecánica	Acuden a realizar el mantenimiento y/o reparación de los equipos, en caso de no poder realizar la reparación, se hace el reporte al Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.
7	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento.	Se solicita vía oficio a la Dirección de Administración y Finanzas, la asignación de taller para la reparación de los equipos.
8	Operador de la Planta de Tratamiento.	Realiza y da seguimiento a las requisiciones de reactivos productos químicos operacionales o cualquier otro insumo requerido para la operación.
9	Operador de la Planta de Tratamiento.	Consolida la información operacional de la bitácoras elaborando un informe mensual de la operación de la PTAR, se entrega al jefe inmediato para su revisión y firma.
		Fin.

Diagrama de flujo.



1. Operación de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.



Departamento de Producción y Electromecánica.

Nombre del Procedimiento: Supervisión y operación en sitio de fuentes de abastecimiento

Objetivo: Establecer los lineamientos para la correcta operación y supervisión de los equipos de bombeo de las fuentes de abastecimiento.

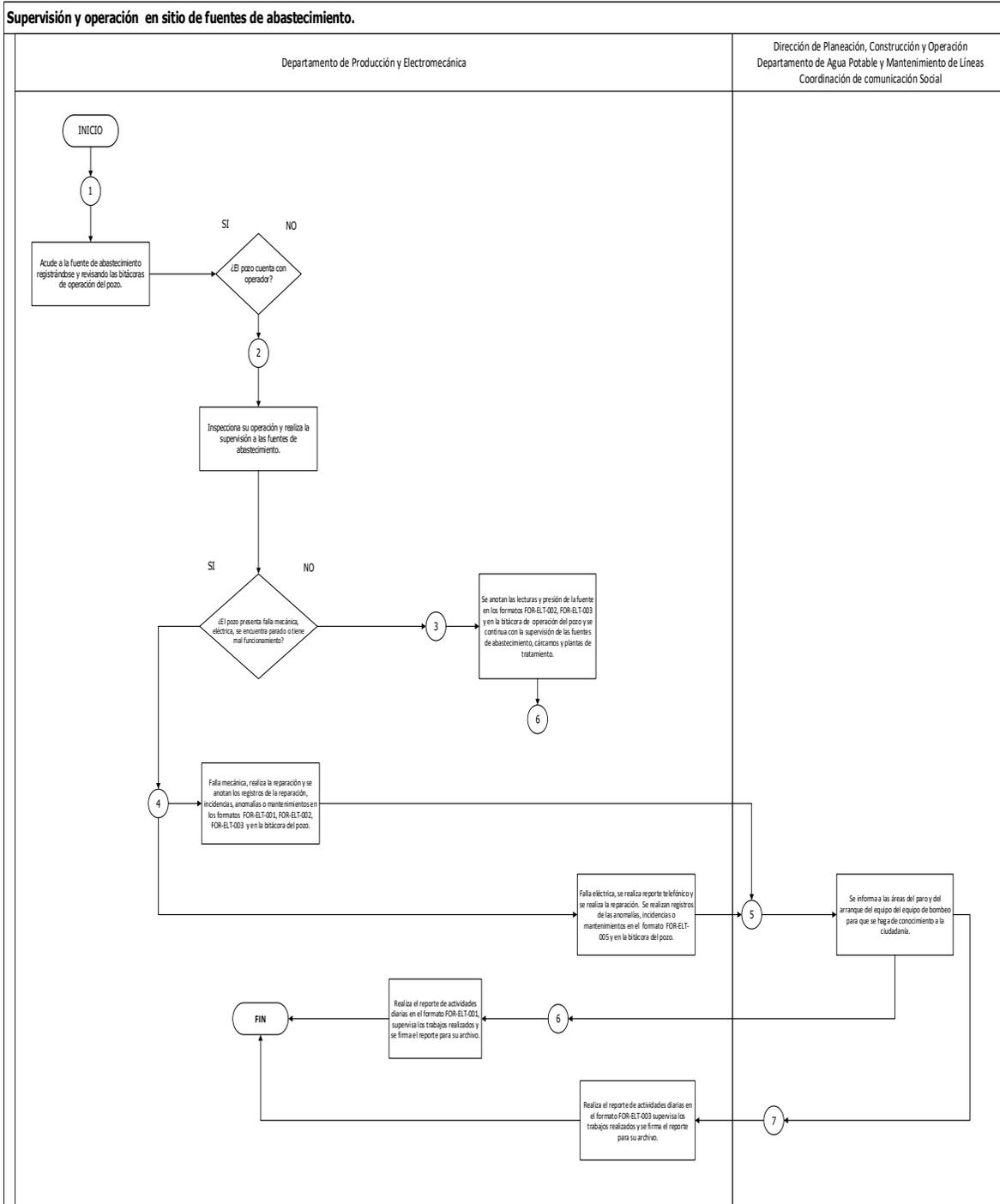
Políticas Aplicables

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima de los sistemas de bombeo.
- El Departamento de Producción y Electromecánica ejecutará las acciones de mantenimiento mecánico y eléctrico a las fuentes de abastecimiento, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales.

**Supervisión y operación en sitio de fuentes de abastecimiento.
 Descriptivo.**

No.	Responsable	Actividad	
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Acude a la fuente de abastecimiento registrandose y revisando las bitácoras de operación del pozo.	
2		¿El pozo cuenta con operador?	
		No Inspecciona su operación y realiza la supervisión a las fuentes de abastecimiento.	
		Si Inspecciona su operación y realiza la supervisión a las fuentes de abastecimiento.	
3		¿El pozo presenta falla mecánica, eléctrica, se encuentra parado o tiene mal funcionamiento?	
		No Se anotan las lecturas y presión de la fuente en los formatos FOR-ELT-002, FOR-ELT-003 y en la bitácora de operación del pozo y se continua con la supervisión de las fuentes de abastecimiento, cárcamos y plantas de tratamiento.	
		Si Falla mecánica, realiza la reparación y se anotan los registros de la reparación, incidencias, anomalías o mantenimientos en los formatos FOR-ELT-001, FOR-ELT-002, FOR-ELT-003 y en la bitácora del pozo.	
4		Si Falla eléctrica, se realiza reporte telefónico y se realiza la reparación. Se realizan registros de las anomalías, incidencias o mantenimientos en el formato FOR-ELT-005 y en la bitácora del pozo.	
5		Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de comunicación Social	Se informa a las áreas del paro y del arranque del equipo del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
6		Departamento de Producción y Electromecánica	Realiza el reporte de actividades diarias en el formato FOR-ELT-001, supervisa los trabajos realizados y se firma el reporte para su archivo.
7	Realiza el reporte de actividades diarias en el formato FOR-ELT-003 supervisa los trabajos realizados y se firma el reporte para su archivo.		
		FIN	

Diagrama:



FOR-ELT-002. Reporte de operación y lecturas del equipo de bombeo

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA										Página 1 de 1			
REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA										Fecha de Elaboración	26/07/2019		
										Revisión N°	0		
										Fecha de Revisión	26/07/2019		
										Código	FOR-ELT-002		
DIA	HORA	ARRANCO (BOMBA)	PARO	ARRANCO (BOMBA)	PARO	CLORO %	CLORO (litros por hora)	PRESIÓN DEL EQUIPO KG/CM2	GASTO INSTANTANEO LPS	M ³ ACUMULADO	HORAS NO TRABAJADAS	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

1.-NOMBRE DEL POZO: _____ 2.- HORARIO DE OPERACIÓN (POZO): _____

3.-PERIODO DE OPERACIÓN: DEL 01 AL 15 DE ABRIL DE 2025

ELABORÓ _____ REVISÓ _____ Vo.Bo. _____

OPERADOR NOMBRE Y FIRMA _____ RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA _____ JEFE DE DEPARTAMENTO _____

USAR NUMEROS Y LETRA CLARA Y LEGIBLE

488

FOR-ELT-003. Reporte de lecturas y gastos de los equipos de bombeo

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA							Página 1 de 1	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO SUPERVISIÓN DE VOLANTA							Fecha de Elaboración	06/05/2019
							Revisión N°	00
							Fecha de Revisión	06/05/2019
							Código	FOR-ELT-003
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (PSI)	DEBITO (LPS)	LECTURA FINAL (M3)	CLORO (mg/l)	LECTURAS DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1	LA CRUCETA							
2	TOLUCA INTERIO							
3	VALLE DE SAN CARLOS							
4	BOMBAS							
5	PANQUE MANANTIAL							
6	ECOLINA AGUACALUPA							
7	MANANTIAL							
8	MANANTIAL MANANTIAL							
9	MANANTIAL DE LA CALLE							
10	ESTACION DE SAN PEDRO							
11	DEPARTAMENTO TECNICO							
12	PAUCO EGUA							
13	JUAN HERRERA							
14	BERNARDO							
15	BERNARDO							
16	EGUALTILIA							
17	TENACUILA							
18	TENACUILA							
19	TENACUILA							
20	TENACUILA							
21	BOGOTÁ							
22	BOGOTÁ							
23	BOGOTÁ							
24	TOLUCA 1							
25	TOLUCA 2							
26	TOLUCA 3							
27	TOLUCA 4							
28	TOLUCA 5							
29	TOLUCA 6							
30	TOLUCA 7							
31	TOLUCA 8							
32	TOLUCA 9							
33	TOLUCA 10							
34	TOLUCA 11							
35	TOLUCA 12							
36	TOLUCA 13							
37	TOLUCA 14							
38	TOLUCA 15							
39	TOLUCA 16							
40	TOLUCA 17							
41	TOLUCA 18							
42	TOLUCA 19							
43	TOLUCA 20							
44	TOLUCA 21							
45	TOLUCA 22							
46	TOLUCA 23							
47	TOLUCA 24							
48	TOLUCA 25							
49	TOLUCA 26							
50	TOLUCA 27							
51	TOLUCA 28							
52	TOLUCA 29							
53	TOLUCA 30							
54	TOLUCA 31							
55	TOLUCA 32							
56	TOLUCA 33							
57	TOLUCA 34							
58	TOLUCA 35							
59	TOLUCA 36							
60	TOLUCA 37							
61	TOLUCA 38							
62	TOLUCA 39							
63	TOLUCA 40							
64	TOLUCA 41							
65	TOLUCA 42							
66	TOLUCA 43							
67	TOLUCA 44							
68	TOLUCA 45							
69	TOLUCA 46							
70	TOLUCA 47							
71	TOLUCA 48							
72	TOLUCA 49							
73	TOLUCA 50							
74	TOLUCA 51							
75	TOLUCA 52							
76	TOLUCA 53							
77	TOLUCA 54							
78	TOLUCA 55							
79	TOLUCA 56							
80	TOLUCA 57							
81	TOLUCA 58							
82	TOLUCA 59							
83	TOLUCA 60							
84	TOLUCA 61							
85	TOLUCA 62							
86	TOLUCA 63							
87	TOLUCA 64							
88	TOLUCA 65							
89	TOLUCA 66							
90	TOLUCA 67							
91	TOLUCA 68							
92	TOLUCA 69							
93	TOLUCA 70							
94	TOLUCA 71							
95	TOLUCA 72							
96	TOLUCA 73							
97	TOLUCA 74							
98	TOLUCA 75							
99	TOLUCA 76							
100	TOLUCA 77							

USAR NUMEROS Y LETRA CLARA Y LEGIBLE

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA							Página 1 de 1	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO SUPERVISIÓN DE VOLANTA							Fecha de Elaboración	06/05/2019
							Revisión N°	00
							Fecha de Revisión	06/05/2019
							Código	FOR-ELT-003
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (PSI)	DEBITO (LPS)	LECTURA FINAL (M3)	CLORO (mg/l)	LECTURAS DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1	LA CRUCETA							
2	TOLUCA INTERIO							
3	VALLE DE SAN CARLOS							
4	BOMBAS							
5	PANQUE MANANTIAL							
6	ECOLINA AGUACALUPA							
7	MANANTIAL							
8	MANANTIAL MANANTIAL							
9	MANANTIAL DE LA CALLE							
10	ESTACION DE SAN PEDRO							
11	DEPARTAMENTO TECNICO							
12	PAUCO EGUA							
13	JUAN HERRERA							
14	BERNARDO							
15	BERNARDO							
16	EGUALTILIA							
17	TENACUILA							
18	TENACUILA							
19	TENACUILA							
20	TENACUILA							
21	BOGOTÁ							
22	BOGOTÁ							
23	BOGOTÁ							
24	TOLUCA 1							
25	TOLUCA 2							
26	TOLUCA 3							
27	TOLUCA 4							
28	TOLUCA 5							
29	TOLUCA 6							
30	TOLUCA 7							
31	TOLUCA 8							
32	TOLUCA 9							
33	TOLUCA 10							
34	TOLUCA 11							
35	TOLUCA 12							
36	TOLUCA 13							
37	TOLUCA 14							
38	TOLUCA 15							
39	TOLUCA 16							
40	TOLUCA 17							
41	TOLUCA 18							
42	TOLUCA 19							
43	TOLUCA 20							
44	TOLUCA 21							
45	TOLUCA 22							
46	TOLUCA 23							
47	TOLUCA 24							
48	TOLUCA 25							
49	TOLUCA 26							
50	TOLUCA 27							
51	TOLUCA 28							
52	TOLUCA 29							
53	TOLUCA 30							
54	TOLUCA 31							
55	TOLUCA 32							
56	TOLUCA 33							
57	TOLUCA 34							
58	TOLUCA 35							
59	TOLUCA 36							
60	TOLUCA 37							
61	TOLUCA 38							
62	TOLUCA 39							
63	TOLUCA 40							
64	TOLUCA 41							
65	TOLUCA 42							
66	TOLUCA 43							
67	TOLUCA 44							
68	TOLUCA 45							
69	TOLUCA 46							
70	TOLUCA 47							
71	TOLUCA 48							
72	TOLUCA 49							
73	TOLUCA 50							
74	TOLUCA 51							
75	TOLUCA 52							
76	TOLUCA 53							
77	TOLUCA 54							
78	TOLUCA 55							
79	TOLUCA 56							
80	TOLUCA 57							
81	TOLUCA 58							
82	TOLUCA 59							
83	TOLUCA 60							
84	TOLUCA 61							
85	TOLUCA 62							
86	TOLUCA 63							
87	TOLUCA 64							
88	TOLUCA 65							
89	TOLUCA 66							
90	TOLUCA 67							
91	TOLUCA 68							
92	TOLUCA 69							
93	TOLUCA 70							
94</								

Nombre del Procedimiento: Cloración de agua.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la aplicación de hipoclorito de sodio al agua que extrae de pozos profundos para su desinfección y cumplir con la Norma Oficial Mexicana NOM-127-SSA1-1994 y La Ley del Agua para el Estado de México y sus Municipios, para suministro a la población.

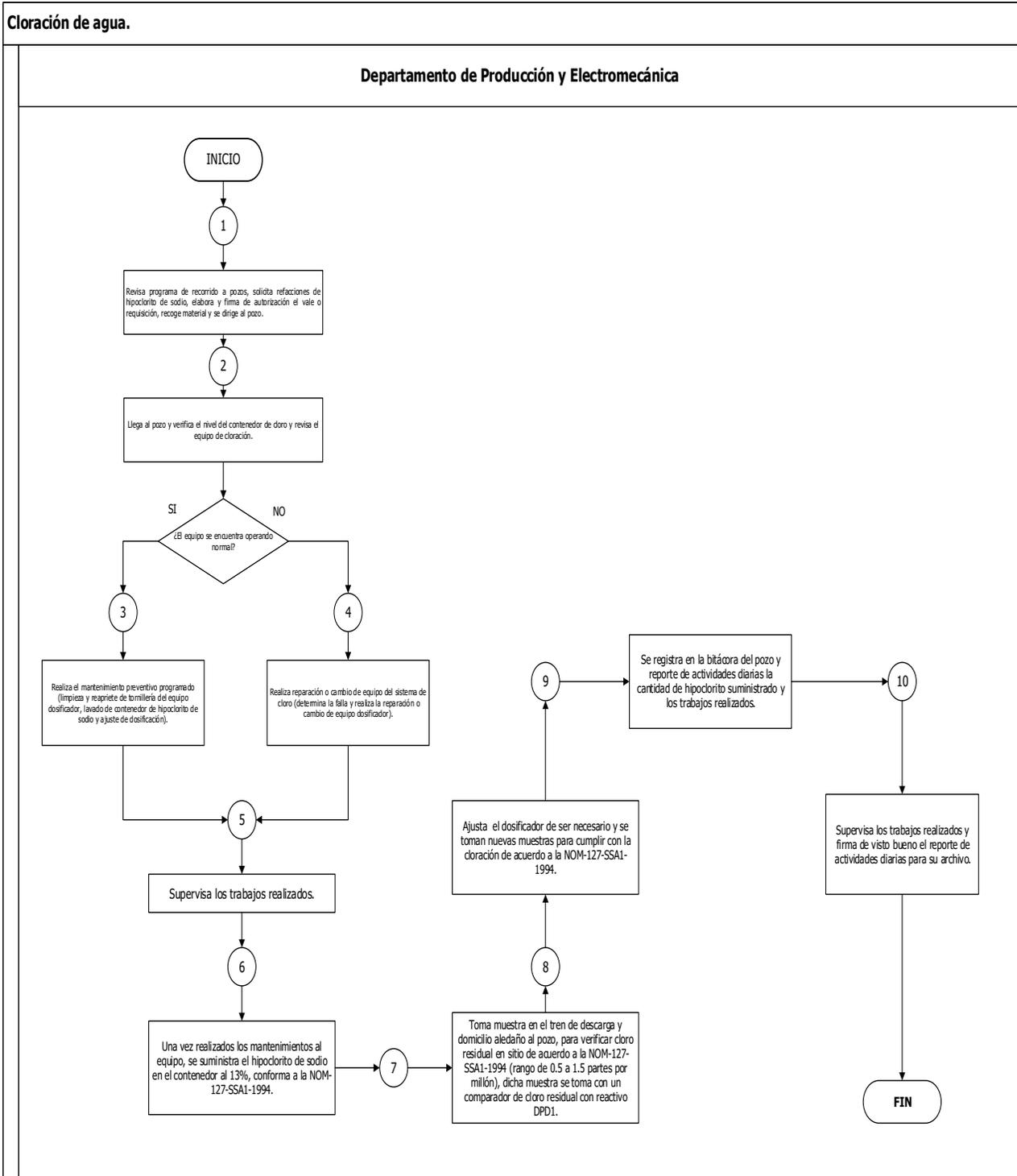
Políticas Aplicables

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones en el suministro de agua potable que garanticen la calidad para uso y consumo humano, conforme a la normatividad vigente.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliará de los departamentos administrativos que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Revisa programa de recorrido a pozos, solicita refacciones de hipoclorito de sodio a almacén general, elabora y firma de autorización el vale o requisición.
2		Recoge el material en almacén general y se dirige al pozo.
3		Llega al pozo y verifica el nivel del contenedor de cloro y revisa el equipo de cloración.
		¿El equipo se encuentra operando normal?
4		Si Realiza el mantenimiento preventivo programado (limpieza y reapriete de tornillería del equipo dosificador, lavado de contenedor de hipoclorito de sodio y ajuste de dosificación).
5		No Realiza reparación o cambio de equipo del sistema de cloro (determina la falla y realiza la reparación o cambio de equipo dosificador).
6		Supervisa los trabajos realizados.
7		Una vez realizados los mantenimientos al equipo, se suministra el hipoclorito de sodio en el contenedor al 13%, conforma a la NOM-127-SSA1-1994.
8		Toma muestra en el tren de descarga y domicilio aledaño al pozo, para verificar cloro residual en sitio de acuerdo a la NOM-127-SSA1-1994 (rango de 0.5 a 1.5 partes por millón), dicha muestra se toma con un comparador de cloro residual con reactivo DPD1.
9		Ajusta el dosificador de ser necesario y se toman nuevas muestras para cumplir con la cloración de acuerdo a la NOM-127-SSA1-1994. Si es que la primera muestra tomada no cumple con el rango de cloro residual que marca la norma, se ajusta la dosificación en el equipo de cloración y se toma nueva muestra, esta acción se realiza hasta que la muestra cumpla con la norma.
10		Se registra en la bitácora del pozo y reporte de actividades diarias la cantidad de hipoclorito suministrado y los trabajos realizados.
11	Supervisa los trabajos realizados y firma de visto bueno el reporte de actividades diarias para su archivo.	
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Mantenimiento y reparación de motores y equipos de bombeo de las fuentes de abastecimiento, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar los mantenimientos electromecánicos preventivos y correctivos al equipo de bombeo de las fuentes de abastecimiento, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales y mantenerlos en condiciones para su operación y dotar del servicio de agua potable a la población.

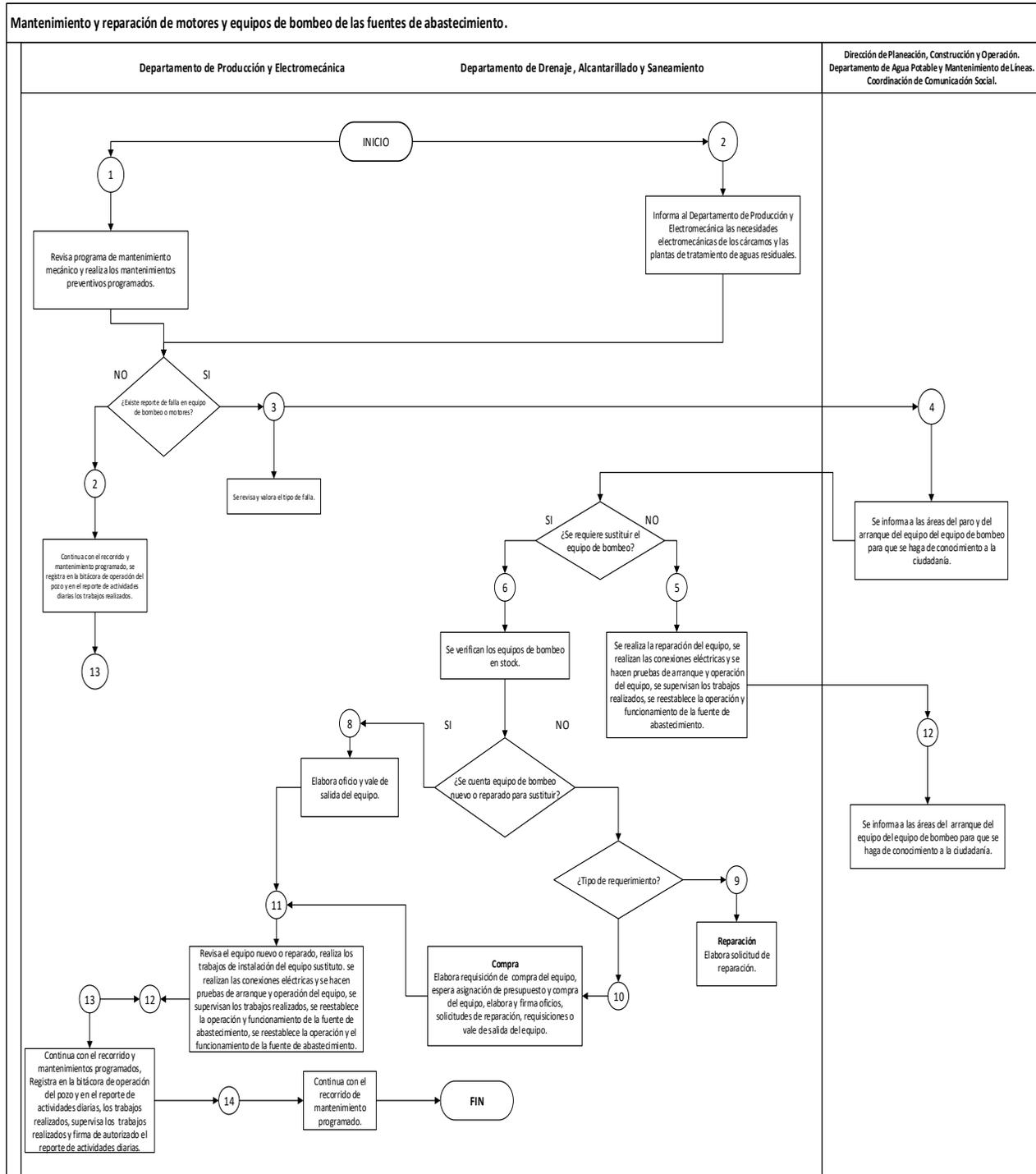
Políticas Aplicables

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima del equipamiento electromecánico que administra y opera el Organismo.
- El Departamento de Producción y Electromecánica ejecutará las acciones de mantenimientos preventivos y correctivos a equipos de bombeo de agua potable y aguas negras, así como los motores.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se apoyará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se apoyará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento de la infraestructura hidráulica y componentes electromecánicos en fuentes de abastecimiento, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad	
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Revisa programa de mantenimiento electromecánico y realiza los mantenimientos preventivos programados.	
2	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento	Informa al Departamento de Producción y Electromecánica las necesidades electromecánicas de los cárcamos y las plantas de tratamiento de aguas residuales.	
3	Departamento de Producción y Electromecánica	¿Existe reporte de falla en equipo de bombeo, motores, sopladores o eléctrico? No Continúa con el recorrido y mantenimiento programado, se registra en la bitácora de operación del pozo, cárcamos o plantas de tratamiento de aguas residuales y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.	
4		Si Se revisa y valora el tipo de falla.	
5	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del paro del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.	
		¿Se requiere sustituir el equipo de bombeo?	
6	Unidad de Electromecánico y Tanques	No Se realiza la reparación del equipo, se realizan las conexiones eléctricas y se hacen pruebas de arranque y operación del equipo, se supervisan los trabajos realizados, se reestablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento, cárcamo o planta de tratamiento de aguas residuales.	
7		Si Se verifican los equipos de bombeo en stock.	
		¿Se cuenta equipo de bombeo nuevo o reparado para sustituir?	
8		Si Elabora oficio y vale de salida del equipo del almacén general.	
9		No	
		¿Tipo de requerimiento?	
10		Reparación Elabora solicitud de reparación.	
11		Compra Elabora requisición de compra del equipo, espera asignación de presupuesto y compra del equipo, elabora y firma oficios, solicitudes de reparación, requisiciones o vale de salida del equipo del almacén general.	
12		Revisa el equipo nuevo o reparado, realiza los trabajos de instalación del equipo sustituto, se realizan las conexiones eléctricas y se hacen pruebas de arranque y operación del equipo, se supervisan los trabajos realizados, se reestablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento, cárcamo o planta de tratamiento de aguas residuales y se reestablece la operación y el funcionamiento.	
13		Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del arranque del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
14		Departamento de Producción y Electromecánica	Continúa con el recorrido y mantenimientos programados, Registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias, los trabajos realizados, supervisa los trabajos realizados y firma de autorizado el reporte de actividades diarias.
15			Continúa con el recorrido de mantenimiento programado.
		FIN	

Diagrama de flujo.



- FOR-ELT-002 Reporte de operación y lecturas del equipo de bombeo

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA										Página 1 de 1			
 <p>REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO</p> <p>DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN</p> <p>SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN</p> <p>DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA</p>										Fecha de Elaboración		26/07/2019	
										Revisión N°		0	
										Fecha de Revisión		26/07/2019	
										Codigo		FOR-ELT-002	
DIA	HORA	ARRANCO (BOMBA)	PARO	ARRANCO (BOMBA)	PARO	CLORO %	CLORO (Ppm)	PRESIÓN DEL EQUIPO KG/CM2	GASTO INSTANTANEO LPS	M ³ ACUMULADO	HORAS NO TRABAJADAS	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

1.- NOMBRE DEL POZO: _____ 2.- HORARIO DE OPERACIÓN (POZO): _____

3.- PERIODO DE OPERACIÓN: DEL 01 AL 15 DE ABRIL DE 2025

ELABORÓ: _____ REVISÓ: _____ Vo.Bo. _____

OPERADOR: _____ RECIBE EN OFICINA: _____ JEFE DE DEPARTAMENTO: _____

NOMBRE Y FIRMA NOMBRE Y FIRMA NOMBRE Y FIRMA

USAR NUMEROS Y LETRA CLARA Y LEGIBLE

- FOR-ELT-003 Reporte de lecturas y gastos de los equipos de bombeo

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA										Página 1 de 1		
 <p>REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO</p> <p>SUPERVISIÓN DE VOLANTA</p>										Fecha de Elaboración		26/07/2019
										Revisión N°		000
										Fecha de Revisión		26/07/2019
										Codigo		FOR-ELT-003
NOMBRE: _____ FECHA: _____												
UNIDAD:	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (P.P.)	GASTO (LPS)	LECTURA T.M.P.	CLORO (mg/l)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES				
1	LA CUCUNA											
2	TOLUCA INTERIOR											
3	VALLE DEL CAMAL											
4	BOMBONES											
5	PARQUE MUNICIPAL											
6	ESCUELA GUANAJUAT											
7	INDUSTRIAL											
8	PARQUE MUNICIPAL											
9	INDUSTRIAL											
10	INDUSTRIAL											
11	INDUSTRIAL											
12	INDUSTRIAL											
13	INDUSTRIAL											
14	INDUSTRIAL											
15	INDUSTRIAL											
16	INDUSTRIAL											
17	INDUSTRIAL											
18	INDUSTRIAL											
19	INDUSTRIAL											
20	INDUSTRIAL											
21	INDUSTRIAL											
22	INDUSTRIAL											
23	INDUSTRIAL											
24	INDUSTRIAL											
25	INDUSTRIAL											
26	INDUSTRIAL											
27	INDUSTRIAL											
28	INDUSTRIAL											
29	INDUSTRIAL											
30	INDUSTRIAL											
31	INDUSTRIAL											
32	INDUSTRIAL											
33	INDUSTRIAL											
34	INDUSTRIAL											
35	INDUSTRIAL											
36	INDUSTRIAL											
37	INDUSTRIAL											
38	INDUSTRIAL											
39	INDUSTRIAL											
40	INDUSTRIAL											
41	INDUSTRIAL											
42	INDUSTRIAL											
43	INDUSTRIAL											
44	INDUSTRIAL											
45	INDUSTRIAL											
46	INDUSTRIAL											
47	INDUSTRIAL											
48	INDUSTRIAL											
49	INDUSTRIAL											
50	INDUSTRIAL											
51	INDUSTRIAL											
52	INDUSTRIAL											
53	INDUSTRIAL											
54	INDUSTRIAL											
55	INDUSTRIAL											
56	INDUSTRIAL											
57	INDUSTRIAL											
58	INDUSTRIAL											
59	INDUSTRIAL											
60	INDUSTRIAL											
61	INDUSTRIAL											
62	INDUSTRIAL											

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA										Página 1 de 1		
 <p>REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO</p> <p>SUPERVISIÓN DE VOLANTA</p>										Fecha de Elaboración		26/07/2019
										Revisión N°		000
										Fecha de Revisión		26/07/2019
										Codigo		FOR-ELT-003
NOMBRE: _____ FECHA: _____												
UNIDAD:	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (P.P.)	GASTO (LPS)	LECTURA T.M.P.	CLORO (mg/l)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES				
1	LA CUCUNA											
2	LA CUCUNA											
3	LA CUCUNA											
4	LA CUCUNA											
5	LA CUCUNA											
6	LA CUCUNA											
7	LA CUCUNA											
8	LA CUCUNA											
9	LA CUCUNA											
10	LA CUCUNA											
11	LA CUCUNA											
12	LA CUCUNA											
13	LA CUCUNA											
14	LA CUCUNA											
15	LA CUCUNA											
16	LA CUCUNA											
17	LA CUCUNA											
18	LA CUCUNA											
19	LA CUCUNA											
20	LA CUCUNA											
21	LA CUCUNA											
22	LA CUCUNA											
23	LA CUCUNA											
24	LA CUCUNA											
25	LA CUCUNA											
26	LA CUCUNA											
27	LA CUCUNA											
28	LA CUCUNA											
29	LA CUCUNA											
30	LA CUCUNA											
31	LA CUCUNA											
32	LA CUCUNA											
33	LA CUCUNA											
34	LA CUCUNA											
35	LA CUCUNA											
36	LA CUCUNA											
37	LA CUCUNA											
38	LA CUCUNA											
39	LA CUCUNA											
40	LA CUCUNA											
41	LA CUCUNA											
42	LA CUCUNA											
43	LA CUCUNA											
44	LA CUCUNA											
45	LA CUCUNA											
46	LA CUCUNA											
47	LA CUCUNA											
48	LA CUCUNA											
49	LA CUCUNA											
50	LA CUCUNA											
51	LA CUCUNA											
52	LA CUCUNA											
53	LA CUCUNA											
54	LA CUCUNA											
55	LA CUCUNA											
56	LA CUCUNA											
57	LA CUCUNA											
58	LA CUCUNA											
59	LA CUCUNA											
60	LA CUCUNA											
61	LA CUCUNA											
62	LA CUCUNA											

NOTA: FAVOR DE USAR NUMEROS LEGIBLES Y CLAROS (PREVIAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS)

REVISÓ: _____ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento y reparación de trenes de descarga.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar el mantenimiento a trenes de descarga de las fuentes de abastecimiento, para asegurar la extracción y dotación del vital líquido a la ciudadanía.

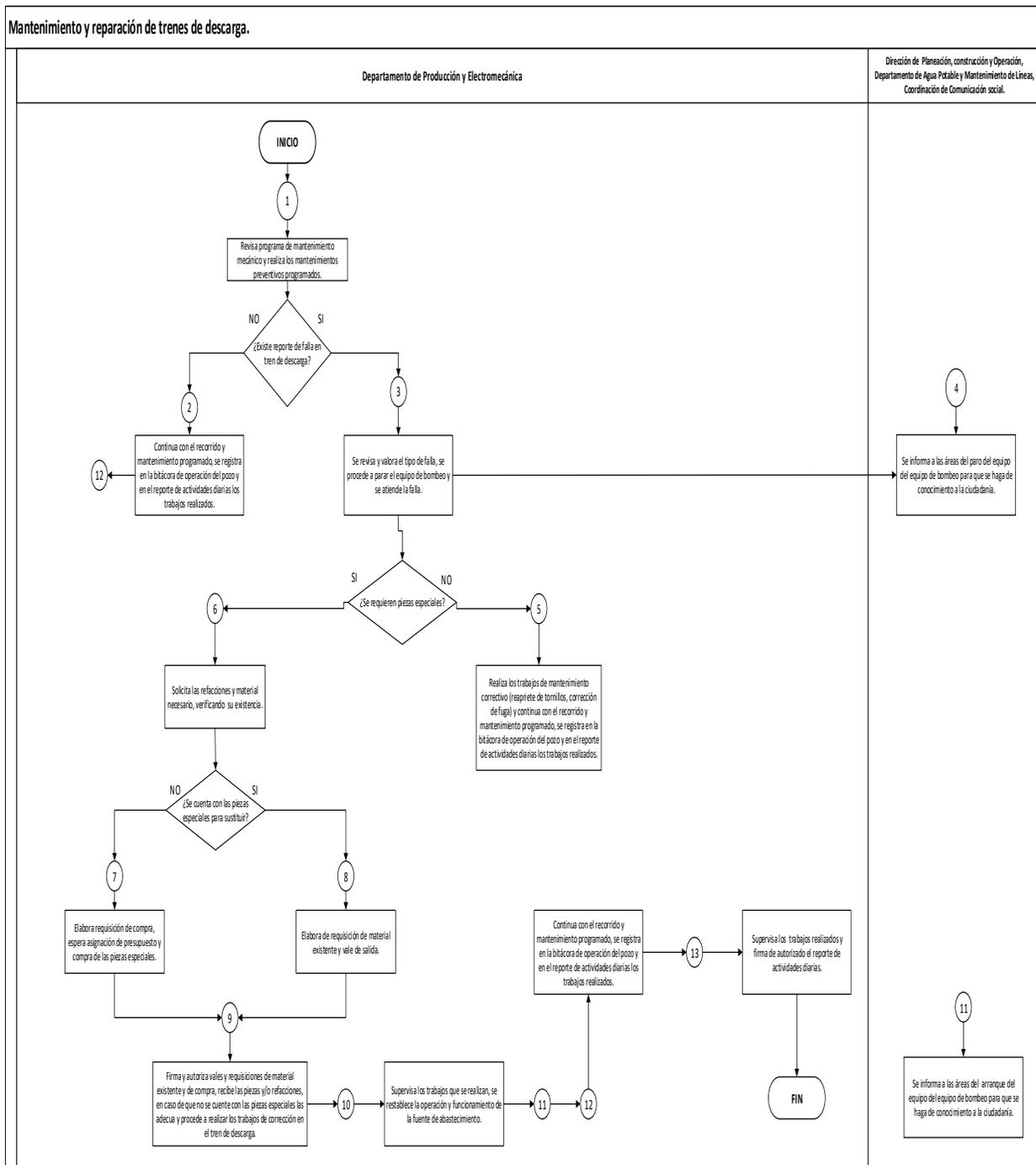
Políticas Aplicables

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima de las fuentes de abastecimiento.
- El Departamento de Producción y Electromecánica ejecutará las acciones de mantenimientos preventivos y correctivos a trenes de descarga de las fuentes de abastecimiento.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se apoyará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se apoyará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento trenes de descarga de las fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Revisa programa de mantenimiento mecánico y realiza los mantenimientos preventivos programados.
		¿Existe reporte de falla en tren de descarga?
2		No Continúa con el recorrido y mantenimiento programado, se registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.
3		Si Se revisa y valora el tipo de falla, se procede a parar el equipo de bombeo y se atiende la falla.
4	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del paro del equipo del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
		¿Se requieren piezas especiales?
5	Departamento de Producción y Electromecánica	No Realiza los trabajos de mantenimiento correctivo (reapriete de tornillos, corrección de fuga) y continúa con el recorrido y mantenimiento programado, se registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.
6		Si Solicita las refacciones y material necesario, verificando su existencia en almacén.
		¿Se cuenta con las piezas especiales para sustituir?
7		No Elabora requisición de compra, espera asignación de presupuesto y compra de las piezas especiales.
8		Si Elabora de requisición de material existente y vale de salida
9		Firma requisiciones y vales de almacén.
10		Autoriza las requisiciones de material existente y de compra.
11		Recibe las piezas y/o refacciones en el almacén general, en caso de que no se cuente con las piezas especiales las adecua y procede a realizar los trabajos de corrección en el tren de descarga.
12		Supervisa los trabajos que se realizan, se restablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento.
13		Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social
14	Departamento de Producción y Electromecánica	Continúa con el recorrido y mantenimiento programado, se registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.
15		Supervisa los trabajos realizados y firma de autorizado el reporte de actividades diarias.
		FIN

Diagrama de flujo.



- FOR-ELT-002 Reporte de operación y lecturas del equipo de bombeo

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

DÍA	HORA	ARRANCO (BOMBA)	PARO	ARRANCO (BOMBA)	PARO	CLORO %	CLORO (mg/l)	PRESIÓN DEL EQUIPO (KG/CM2)	GASTO INSTANTANEO (LPS)	M ³ ACUMULADO	HORAS NO TRABAJADAS	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

1.-NOMBRE DEL POZO: _____ 2.- HORARIO DE OPERACIÓN (POZO): _____

3.-PERIODO DE OPERACIÓN: DEL 01 AL 15 DE ABRIL DE 2025

ELABORÓ _____ REVISÓ _____ Vo.Bo. _____

OPERADOR NOMBRE Y FIRMA _____ RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA _____ JEFE DE DEPARTAMENTO _____

USAR NÚMEROS Y LETRA CLARA Y LEGIBLE

- FOR-ELT-003 Reporte de lecturas y gastos de los equipos de bombeo

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO SUPERVISIÓN DE VOLANTA

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

NÚM.	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (KG)	GASTO (LPS)	LECTURA (M ³)	CLORO (mg/l)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	TITULOS VERDE							
3	VALLE SAN CARLOS							
4	BOMBONA							
5	PANQUE MANUEL							
6	ESTACION GUANAJUPE							
7	MIGUELITA							
8	PANDEÓN MANUEL							
9	MAGdalena EL CIEPO							
10	ETA SANTA DE LAS ROSAS							
11	DEPARTAMENTO TOLUCA							
12	PANDEÓN							
13	SAN DOMINGO							
14	SEMARCO							
15	SEMARCO							
16	SAN JUAN							
17	TRINIDAD							
18	TRINIDAD							
19	TRINIDAD							
20	TRINIDAD							
21	TRINIDAD							
22	TRINIDAD							
23	TRINIDAD							
24	TRINIDAD							
25	TRINIDAD							
26	TRINIDAD							
27	TRINIDAD							
28	TRINIDAD							
29	TRINIDAD							
30	TRINIDAD							
31	TRINIDAD							
32	TRINIDAD							
33	TRINIDAD							
34	TRINIDAD							
35	TRINIDAD							
36	TRINIDAD							
37	TRINIDAD							
38	TRINIDAD							
39	TRINIDAD							
40	TRINIDAD							
41	TRINIDAD							
42	TRINIDAD							
43	TRINIDAD							
44	TRINIDAD							
45	TRINIDAD							
46	TRINIDAD							
47	TRINIDAD							
48	TRINIDAD							
49	TRINIDAD							
50	TRINIDAD							
51	TRINIDAD							
52	TRINIDAD							
53	TRINIDAD							
54	TRINIDAD							
55	TRINIDAD							
56	TRINIDAD							
57	TRINIDAD							
58	TRINIDAD							
59	TRINIDAD							
60	TRINIDAD							
61	TRINIDAD							
62	TRINIDAD							
63	TRINIDAD							
64	TRINIDAD							
65	TRINIDAD							
66	TRINIDAD							
67	TRINIDAD							
68	TRINIDAD							
69	TRINIDAD							
70	TRINIDAD							
71	TRINIDAD							
72	TRINIDAD							
73	TRINIDAD							
74	TRINIDAD							
75	TRINIDAD							
76	TRINIDAD							
77	TRINIDAD							
78	TRINIDAD							
79	TRINIDAD							
80	TRINIDAD							
81	TRINIDAD							
82	TRINIDAD							
83	TRINIDAD							
84	TRINIDAD							
85	TRINIDAD							
86	TRINIDAD							
87	TRINIDAD							
88	TRINIDAD							
89	TRINIDAD							
90	TRINIDAD							
91	TRINIDAD							
92	TRINIDAD							
93	TRINIDAD							
94	TRINIDAD							
95	TRINIDAD							
96	TRINIDAD							
97	TRINIDAD							
98	TRINIDAD							
99	TRINIDAD							
100	TRINIDAD							

REVISÓ _____ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO SUPERVISIÓN DE VOLANTA

DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

NÚM.	NOMBRE DEL POZO	HORA	PRESIÓN (KG)	GASTO (LPS)	LECTURA (M ³)	CLORO (mg/l)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	OBSERVACIONES
81	TRINIDAD							
82	TRINIDAD							
83	TRINIDAD							
84	TRINIDAD							
85	TRINIDAD							
86	TRINIDAD							
87	TRINIDAD							
88	TRINIDAD							
89	TRINIDAD							
90	TRINIDAD							
91	TRINIDAD							
92	TRINIDAD							
93	TRINIDAD							
94	TRINIDAD							
95	TRINIDAD							
96	TRINIDAD							
97	TRINIDAD							
98	TRINIDAD							
99	TRINIDAD							
100	TRINIDAD							

REVISÓ _____ JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN Y ELECTROMECÁNICA

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de obra civil a instalaciones de fuentes de abastecimiento.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar los mantenimientos de obra civil (reparaciones de albañilería, herrería, jardinería y pintura) a las instalaciones (casetas y predios) de las fuentes de abastecimiento.

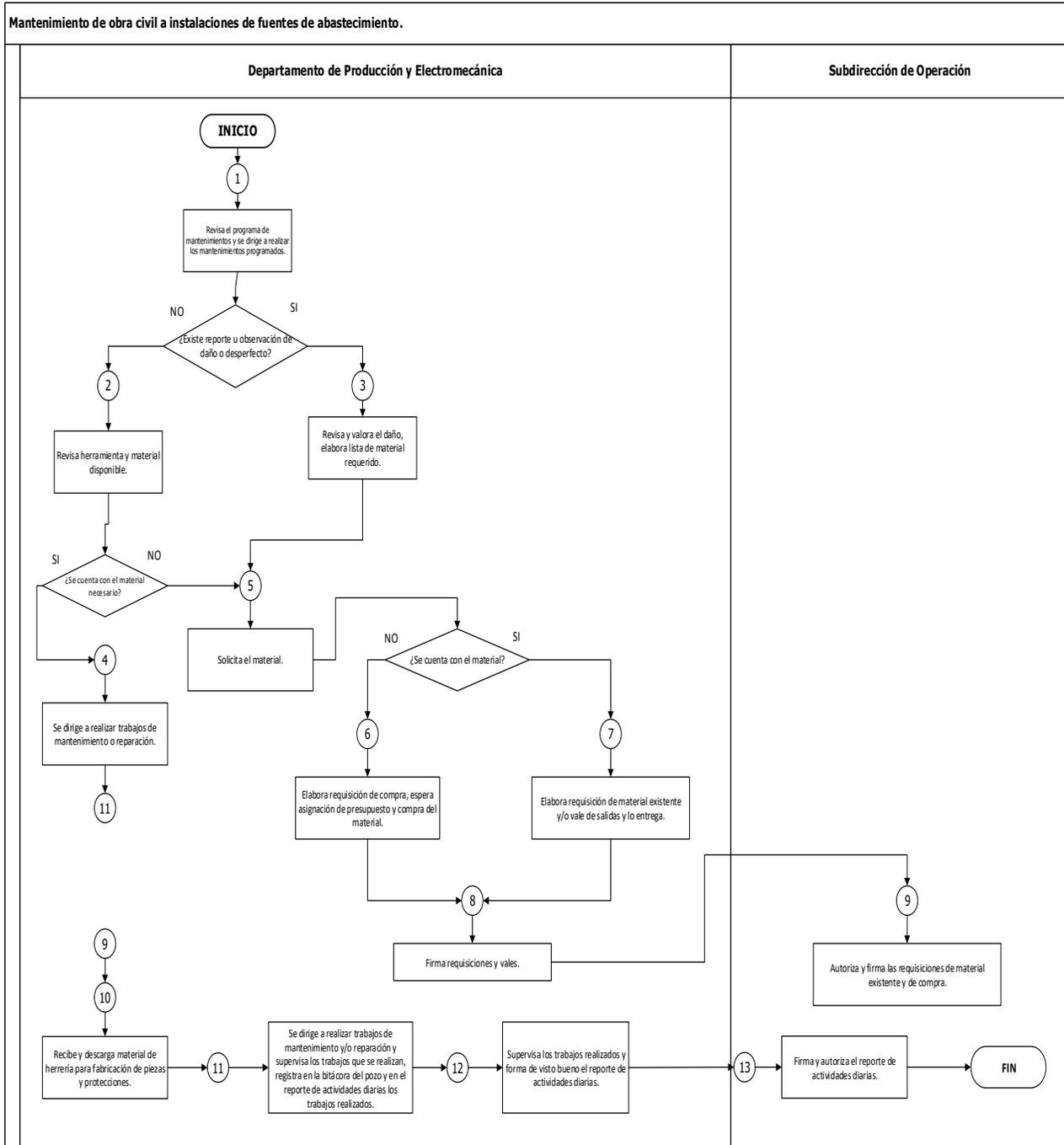
Políticas Aplicables

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen las acciones de mantenimiento, limpieza y desinfección de los sistemas de bombeo, cisternas y tanques de almacenamiento de agua potable.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Revisa el programa de mantenimientos y se dirige a realizar los mantenimientos programados.
		¿Existe reporte u observación de daño o desperfecto?
2		No Revisa herramienta y material disponible.
3		Si Revisa y valora el daño, elabora lista de material requerido.
		¿Se cuenta con el material necesario?
4		Si Se dirige a realizar trabajos de mantenimiento o reparación.
5		No Solicita el material.
		¿Se cuenta con el material en almacén?
6	No Elabora requisición de compra, espera asignación de presupuesto y compra del material.	
7	Si Elabora requisición de material existente y/o vale de salidas y lo entrega en almacén general.	
8		Firma requisiciones y vales de almacén.
9	Subdirección de Operación	Autoriza las requisiciones de material existente y de compra.
10	Departamento de Producción y Electromecánica	Recibe el material en almacén general y descarga material de herrería en taller para fabricación de piezas y protecciones.
11		Se dirige a realizar trabajos de mantenimiento y/o reparación y supervisa los trabajos que se realizan, registra en la bitácora del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.
12		Supervisa los trabajos realizados y forma de visto bueno el reporte de actividades diarias.
13	Subdirección de Operación	Firma y autoriza el reporte de actividades diarias.
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Construcción de casetas, registros eléctricos, muretes y bardas perimetrales.

Objetivo: Establecer los lineamientos para llevar a cabo las actividades para realizar los trabajos de construcción y mantenimiento de las instalaciones de fuentes de abastecimiento.

Políticas Aplicables

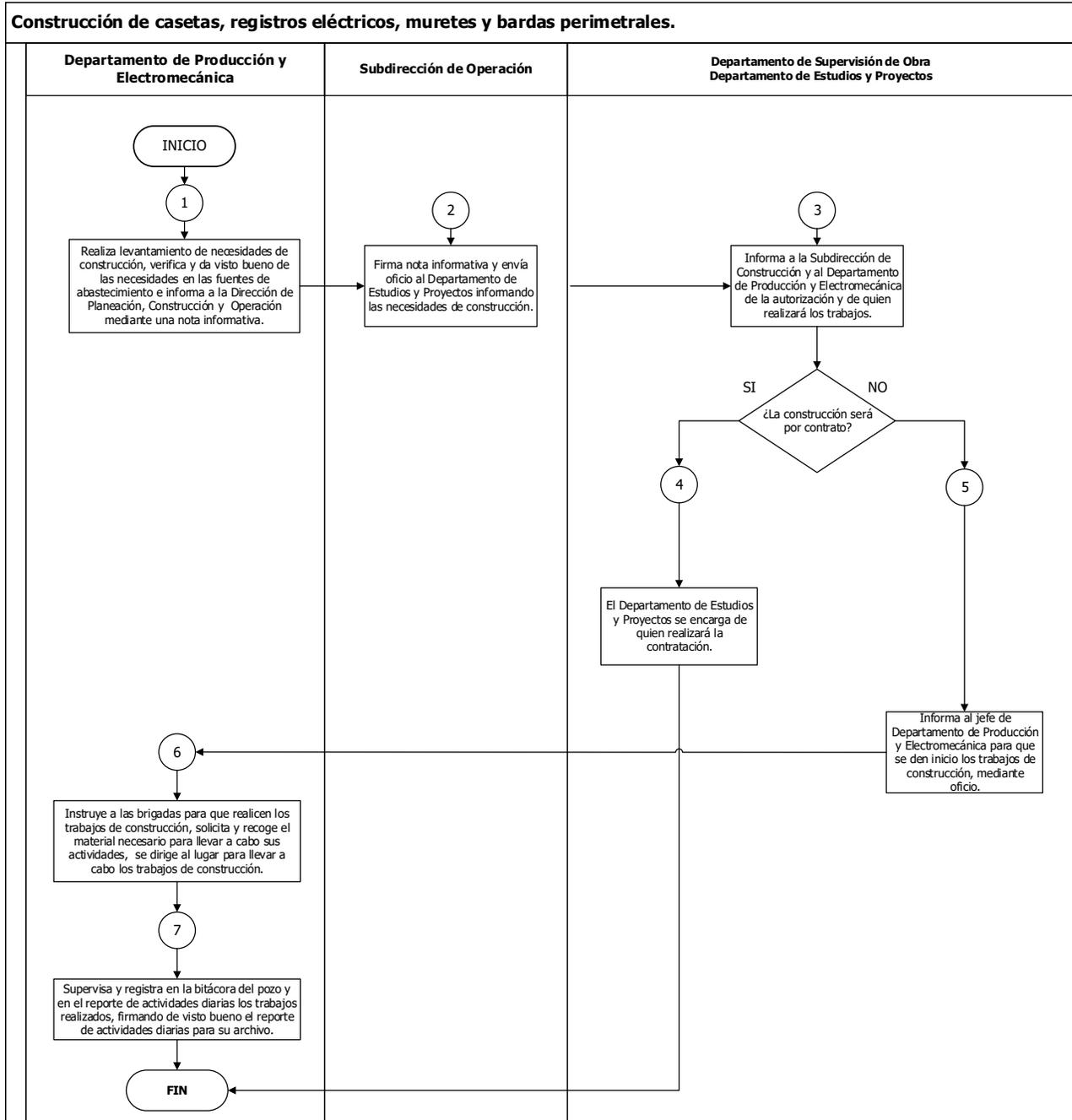
- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen las acciones de mantenimiento de las fuentes de abastecimiento, los sistemas de bombeo, cisternas y tanques de almacenamiento de agua potable.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliara de los departamentos operativos que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliará de los departamentos administrativos que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

505

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Realiza levantamiento de necesidades de construcción, verifica y da visto bueno de las necesidades en las fuentes de abastecimiento e informa a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación mediante una nota informativa.
2	Subdirección de Operación	Firma nota informativa y envía oficio al Departamento de Estudios y Proyectos informando las necesidades de construcción.
3	Departamento de Supervisión de Obra	Informa a la Subdirección de Construcción y al Departamento de Producción y Electromecánica de la autorización y de quien realizará los trabajos.
		¿La construcción será por contrato?
4	Departamento de Estudios y Proyectos	Si El Departamento de Estudios y Proyectos se encarga de quien realizará la contratación.
5		No Informa al jefe de Departamento de Producción y Electromecánica para que se den inicio los trabajos de construcción, mediante oficio.
6	Departamento de Producción y Electromecánica	Instruye a las brigadas para que realicen los trabajos de construcción y solicitar el material necesario para llevar a cabo sus actividades, retira del almacén general y se dirige al lugar para llevar a cabo los trabajos de construcción.
7		Supervisa y registra en la bitácora del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados, firmando de visto bueno el reporte de actividades diarias para su archivo.
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Verificación de camiones cisterna para otorgar el registro de distribución de agua potable.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar el registro de unidades y suministro de agua a concesionarios de camiones-cisterna.

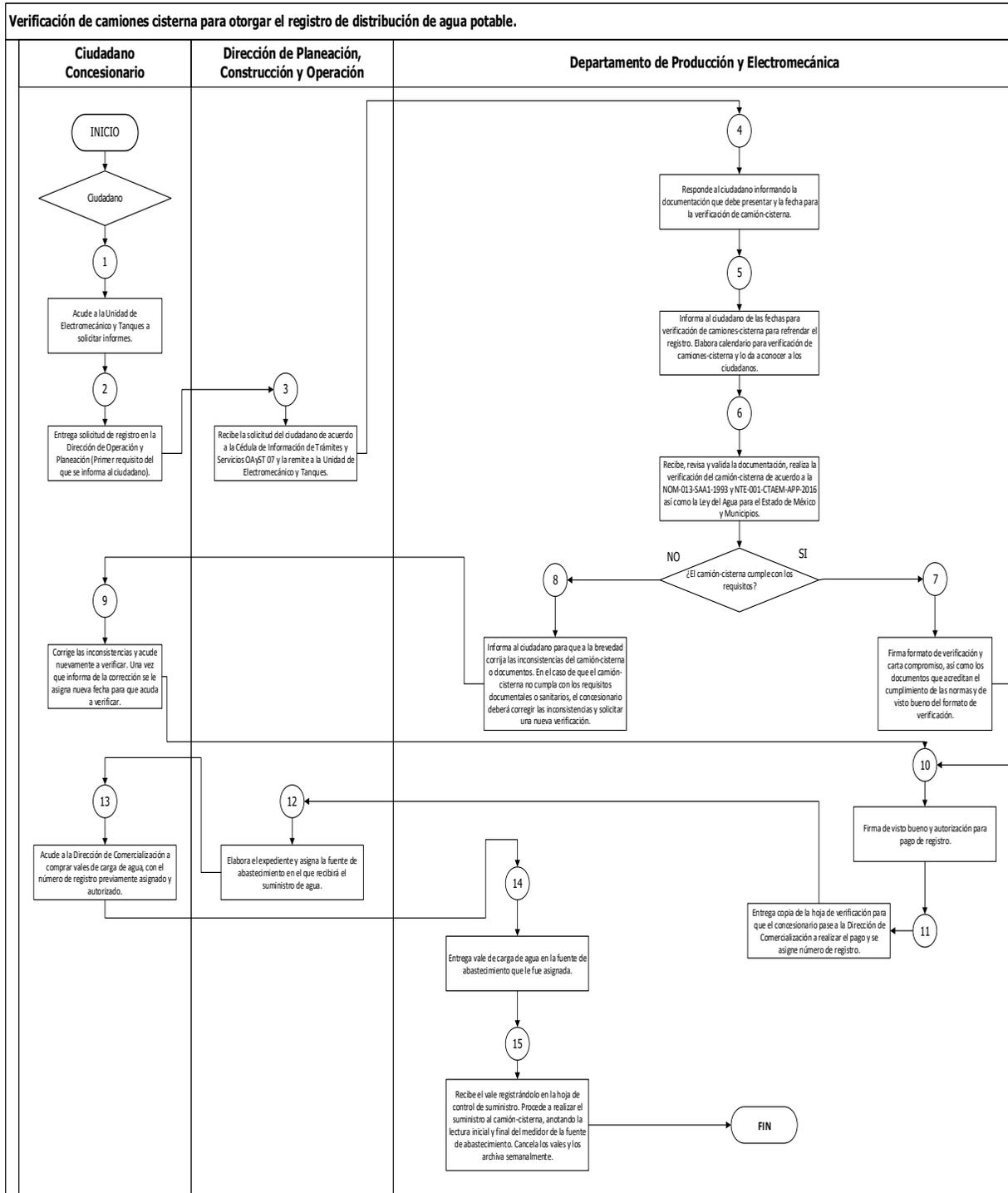
Políticas Aplicables

- El Departamento de Producción y Electromecánica ejecutará el control, supervisión y propondrá la autorización del suministro de agua potable a camiones cisterna particulares.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliará de los departamentos administrativos que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Concesionario nuevo	El concesionario acude al Departamento de Producción y Electromecánica a solicitar informes.
2		El concesionario entrega solicitud de registro en la Dirección de Planeación, Construcción y Operación (Primer requisito del que se informa al concesionario)
3	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Recibe la solicitud del concesionario de acuerdo a la Cédula de Información de Trámites y Servicios OAyST 07 y la remite al Departamento de Producción y Electromecánica.
4	Departamento de Producción y Electromecánica	Responde al concesionario informando la documentación que debe presentar y la fecha para la verificación de camión-cisterna.
5	Concesionario activo	El Departamento de Producción y Electromecánica informa de las fechas para verificación de camiones-cisterna para refrendar el registro. Elabora calendario para verificación de camiones-cisterna y lo da a conocer a los concesionarios.
6	Departamento de Producción y Electromecánica	Recibe, revisa y valida la documentación, se realiza la verificación del camión de acuerdo a la NOM-013-SAA1-1993 y NTE-001-CTAEM-APP-2016 así como la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios. Esto en ambos casos.
7		SI Firma formato de verificación y carta compromiso, así como los documentos que acreditan el cumplimiento de las normas y de visto bueno del formato de verificación.
8		NO Informa al concesionario para que a la brevedad corrija las inconsistencias del camión o documentos. En el caso de que el camión-cisterna no cumpla con los requisitos documentales o sanitarios, el concesionario deberá corregir las inconsistencias y solicitar una nueva verificación.
9	Concesionario (nuevo o activo)	Corrige las inconsistencias y acude nuevamente a verificar. Una vez que informa de la corrección se le asigna nueva fecha para que acuda a verificar.
10	Departamento de Producción y Electromecánica	Firma de visto bueno y autorización para pago de registro.
11		Entrega copia de la hoja de verificación para que el concesionario pase a la Dirección de Comercialización a realizar el pago y se asigne número de registro.
12	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Elabora el expediente y asigna la fuente con servicio de garza en que recibirá el suministro de agua.
13	Concesionario (nuevo o activo)	Acude a la Dirección de Comercialización a comprar vales de carga de agua (POP-COC-001), con el número de registro previamente asignado y autorizado.
14	Departamento de Producción y Electromecánica	Entrega vale de carga de agua en la garza asignada.
15		Recibe el vale registrándolo en la hoja de control de suministro. Procede a realizar el suministro al camión-cisterna, anotando la lectura inicial y final del medidor de la garza. Cancela los vales y los archiva semanalmente.
		FIN

Diagrama de flujo.



Formatos y registros autorizados.

CÓDIGO DE FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO
FOR-ELT-004	Formato de verificación anual.

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Pag 1 de 1	
	FORMATO DE VERIFICACIÓN PARA PAGO DE REGISTRO DE CAMIÓN-CISTERNA PARA SUMINISTRO DE AGUA	Fecha de Elaboración	26/07/2018
		Revisión N°	000
		Fecha de Revisión	26/07/2018
		Código	FOR-ELT-004

Fecha : _____ Folio: _____

Datos del propietario:	
Nombre del propietario:	
Domicilio:	
Teléfono:	
Nombre del operador:	
Nota 1: Anexar copia de la licencia del operador de la unidad:	Observaciones:
Nota 2: Anexar copia de identificación del propietario:	

Datos del vehículo:			
Marca:		Modelo:	
Serie:		Capacidad:	
Color camión chasis:		Color camión:	
No. de registro actual:		Placas de circulación:	
Clave Asignada por la Dependencia:		Volumen real en M3:	
Material de la Cisterna:		Estado Físico:	
Año de Fabricación:		Recubrimiento Interior	Tipo de recubrimiento:
		SI NO	
Nota 1: Anexar copia de factura del remolque y camión:		M3 a pagar:	
Nota 2: Anexar copia de tarjeta de circulación:		Lugar de carga:	

Vo.Bo. y Autorización de la revisión para pagar registro del año _____

 L. en C. E. Félix Camacho Torres
 Jefe de Departamento de Producción y Electromecánica

Nombre y Firma del Verificador

Nombre y Firma del Concesionario.

 C. Armando Canales Cruz.

Nombre del Procedimiento: Análisis de agua.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar el análisis fisicoquímico y microbiológico del agua que se suministra a la población del Municipio de Toluca.

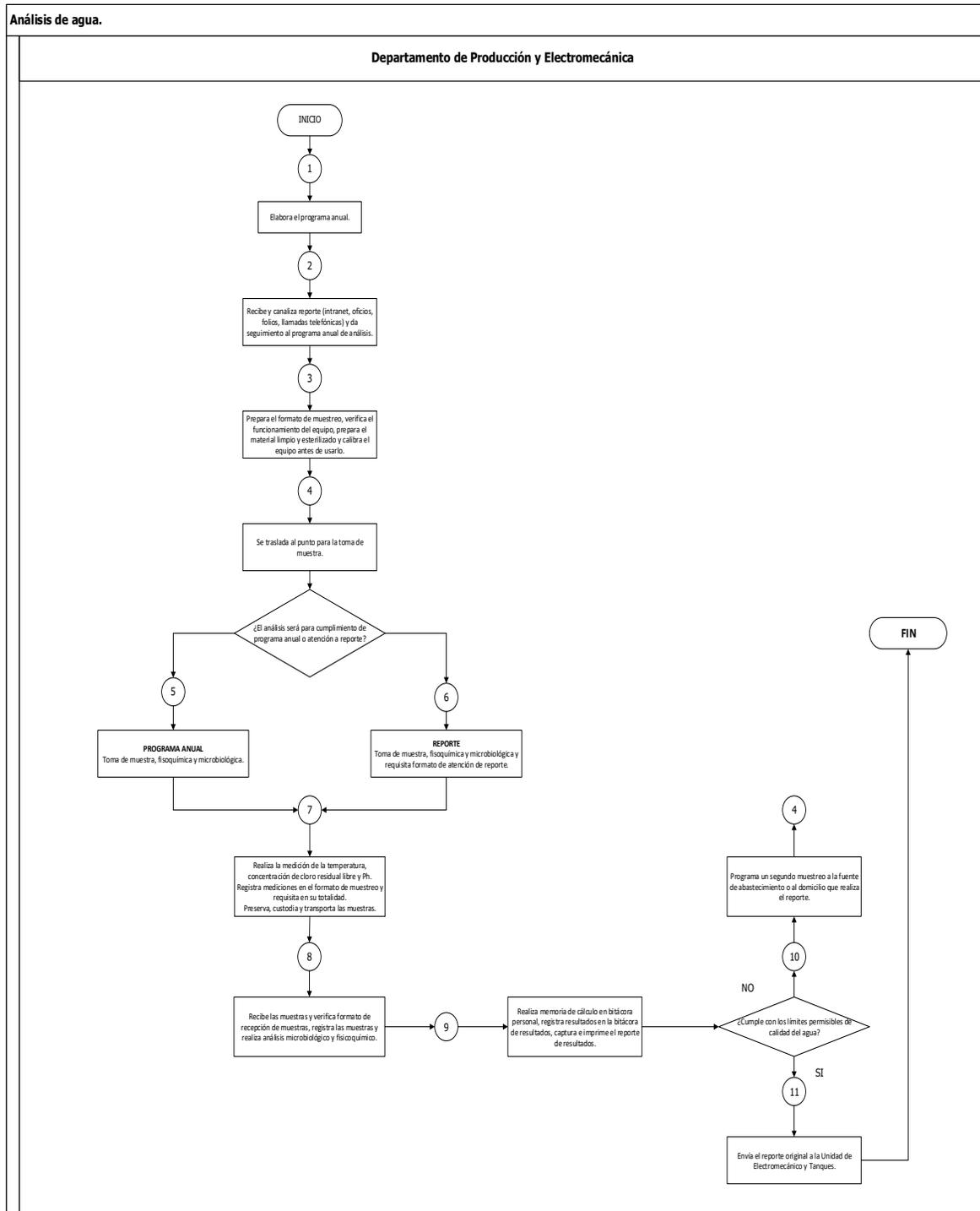
Políticas Aplicables

- El Departamento de Producción y Electromecánica, por medio del Laboratorio de Calidad del Agua analizará el agua potable proveniente de las fuentes de abastecimiento que administra el Organismo.
- El Departamento de Producción y Electromecánica se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Elabora el programa anual.
2		Recibe y canaliza reporte (intranet, oficios, folios, llamadas telefónicas).
3		Prepara el formato de muestreo, verifica el funcionamiento del equipo analizador de cloro, prepara el material limpio y esterilizado (celdas, pastillas D.P.D 1, garrafones de plástico, matraz erlenmeyer, pinzas y torundas con alcohol, hielera y frascos de vidrio), calibra el equipo antes de usarlo.
4		Se traslada al punto para la toma de muestra.
		¿El análisis será para cumplimiento de programa anual o atención a reporte?
5		PROGRAMA ANUAL Toma de muestra, fisoquímica y microbiológica.
6		REPORTE Toma de muestra, fisoquímica y microbiológica y requisita formato de atención de reporte.
7		Realiza la medición de la temperatura, concentración de cloro residual libre y Ph. Registra mediciones en el formato de muestreo y requisita en su totalidad. Preserva, custodia y transporta las muestras.
8		Recibe las muestras y verifica formato de recepción de muestras, registra las muestras y realiza análisis microbiológico y fisicoquímico.
9		Realiza memoria de cálculo en bitácora personal, registra resultados en la bitácora de resultados, captura e imprime el reporte de resultados.
		¿Cumple con los límites permisibles de calidad del agua?
10	No Programa un segundo muestreo a la fuente de abastecimiento o al domicilio que realiza el reporte.	
11	Sí Envía el reporte original a la Unidad de Electromecánico y Tanques.	
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del procedimiento: *Mantenimiento e instalaciones de macromedidores de agua potable.*

Objetivo: Verificar que los macromedidores de agua potable de las fuentes de abastecimiento se encuentren en óptimas condiciones para su correcto funcionamiento, ejecutando el mantenimiento preventivo y correctivo según sea el caso.

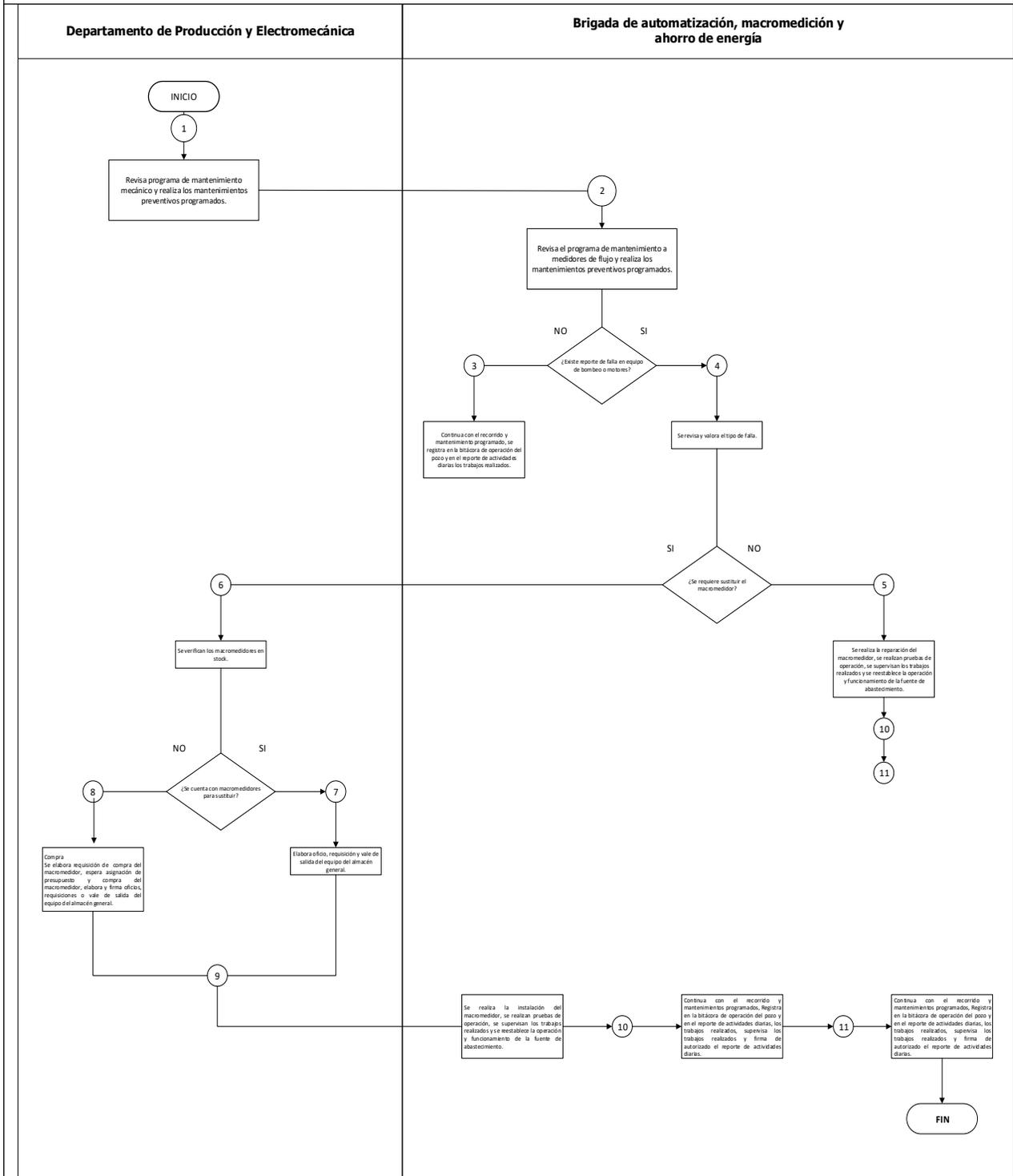
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias en los componentes y sistemas eléctricos en las fuentes de abastecimiento para mantener su óptimo funcionamiento de los equipos de bombeo.

**Mantenimiento e instalaciones de macromedidores de agua potable.
 Descriptivo.**

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Elabora el programa de mantenimiento a medidores de flujo e instruye a brigada a ejecutar programa.
2	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Revisa el programa de mantenimiento a medidores de flujo y realiza los mantenimientos preventivos programados.
		¿Existe reporte de falla en macromedidores?
3		No Continúa con el recorrido y mantenimiento programado, se registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.
4		Si Se revisa y valora el tipo de falla (tarjeta dañada, desprogramado, desconectado o quemado).
		¿Se requiere sustituir el macromedidor?
5		No Se realiza la reparación del macromedidor, se realizan pruebas de operación, se supervisan los trabajos realizados y se reestablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento.
6	Departamento de Producción y Electromecánica	Si Se verifican los macromedidores en stock.
		¿Se cuenta con macromedidores para sustituir?
7		Si Elabora oficio, requisición y vale de salida del equipo del almacén general.
8		No Compra Se elabora requisición de compra del macromedidor, espera asignación de presupuesto y compra del macromedidor, elabora y firma oficios, requisiciones o vale de salida del equipo del almacén general.
9	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Se realiza la instalación del macromedidor, se realizan pruebas de operación, se supervisan los trabajos realizados y se reestablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento.
10		Continúa con el recorrido y mantenimientos programados, Registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias, los trabajos realizados, supervisa los trabajos realizados y firma de autorizado el reporte de actividades diarias.
11		Continúa con el recorrido de mantenimiento programado.
		FIN

Mantenimiento e instalación de macromedidores de agua potable



Nombre del procedimiento: *Mantenimiento de instalaciones eléctricas.*

Objetivo: Mantener en óptimo funcionamiento los sistemas eléctricos de potencia y control de las fuentes de abastecimiento con y sin operador realizando mantenimientos preventivos y correctivos según sea el caso.

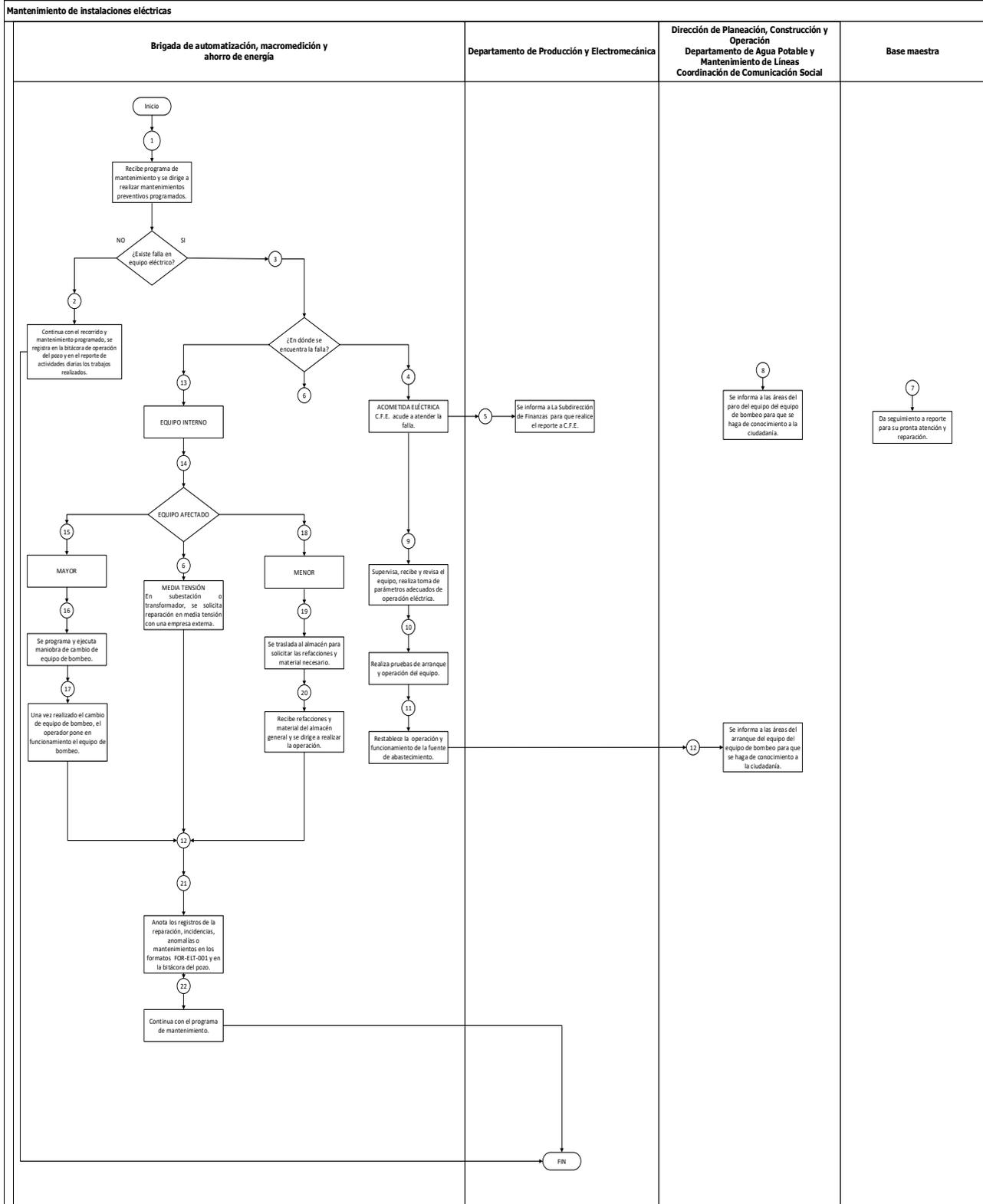
POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias en los componentes y sistemas eléctricos en las fuentes de abastecimiento para mantener su óptimo funcionamiento de los equipos de bombeo.

**Mantenimiento de instalaciones eléctricas.
 Descriptivo.**

No.	Responsable	Actividad
1	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Recibe programa de mantenimiento y se dirige a realizar mantenimientos preventivos programados.
2		¿Existe falla en equipo eléctrico?
3		No Continúa con el recorrido y mantenimiento programado, se registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.
4		Si ¿En dónde se encuentra la falla? Acomedia eléctrica C.F.E. acude a atender la falla.
5	Departamento de Producción y Electromecánica	Se informa a La Subdirección de Finanzas para que realice el reporte a C.F.E.
6	Departamento de Producción y Electromecánica	Media tensión En subestación o transformador, se solicita reparación en media tensión con una empresa externa.
7	Base Maestra	Da seguimiento a reporte de C.F.E. para su pronta atención y reparación.
8	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del paro del equipo del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
9	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Supervisa, recibe y revisa el equipo, realiza toma de parámetros adecuados de operación eléctrica.
10		Realiza pruebas de arranque y operación del equipo.
11		Restablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento.
12	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del arranque del equipo del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
13	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	EQUIPO INTERNO
14		Equipo afectado
15	Departamento de Producción y Electromecánica	<i>Mayor</i>
16		Se programa y ejecuta maniobra de cambio de equipo de bombeo.
17		Una vez realizado el cambio de equipo de bombeo, el operador pone en funcionamiento el equipo de bombeo.
18	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	<i>Menor</i>
19		Se traslada al almacén para solicitar las refacciones y material necesario.
20		Recibe refacciones y material del almacén general y se dirige a realizar la operación.
21	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Anota los registros de la reparación, incidencias, anomalías o mantenimientos en los formatos FOR-ELT-001 y en la bitácora del pozo.
22		Continúa con el programa de mantenimiento.
		FIN

Diagrama de flujo.



Nombre del procedimiento: Supervisión de operación de equipos y operadores en fuentes de abastecimiento en zona urbana y rural.

Objetivo: Monitorear los equipos de las fuentes de abastecimiento a fin de que se encuentren operando de manera óptima, realizando revisiones constantes a fin de garantizar el abasto del vital líquido a la ciudadanía.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias en los componentes y sistemas eléctricos en las fuentes de abastecimiento para mantener su óptimo funcionamiento de los equipos de bombeo.

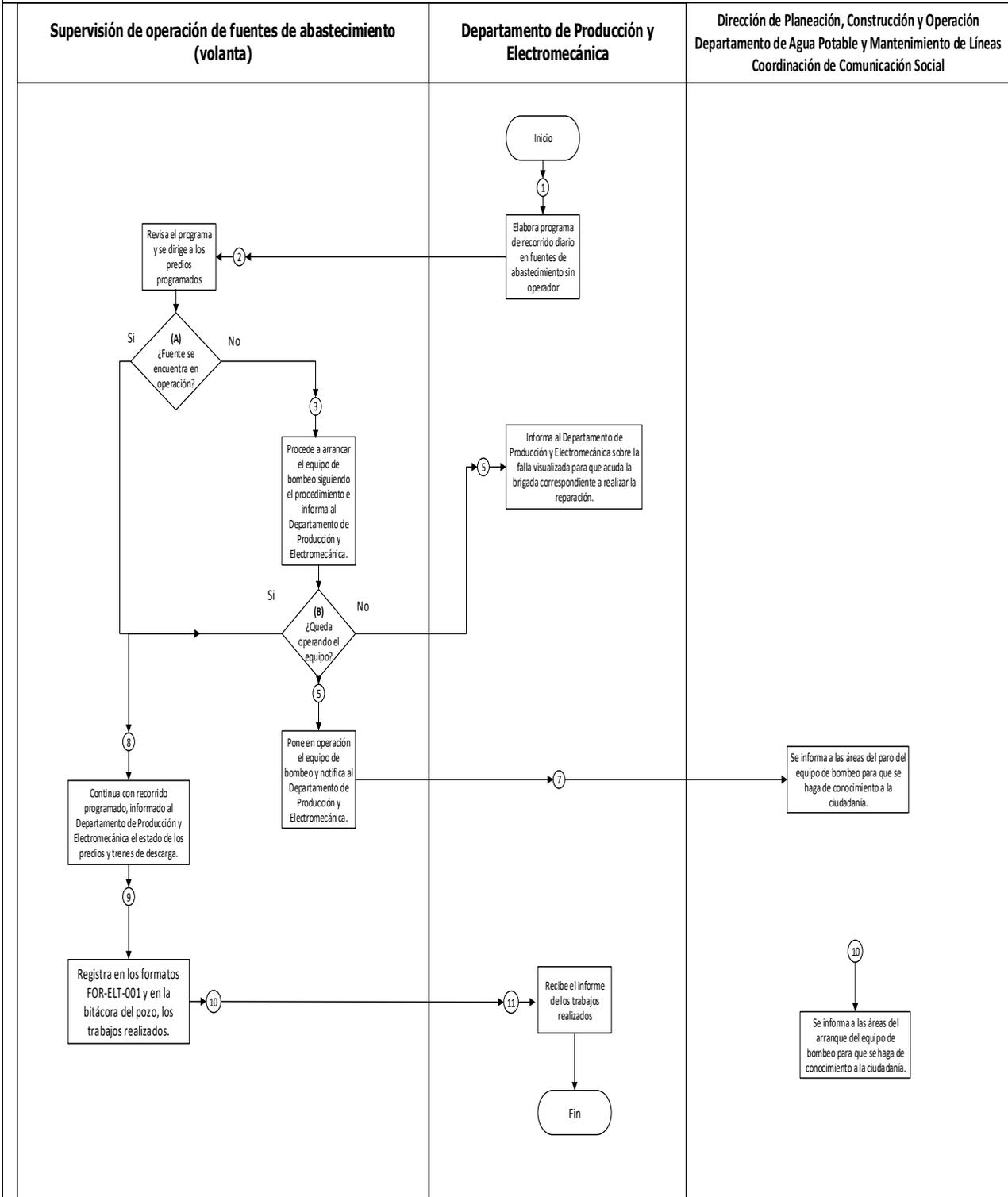
Mantenimiento de instalaciones eléctricas. Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Recibe programa de mantenimiento y se dirige a realizar mantenimientos preventivos programados.
2		¿Existe falla en equipo eléctrico? No Continúa con el recorrido y mantenimiento programado, se registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de actividades diarias los trabajos realizados.
3		Si ¿En dónde se encuentra la falla?
4		Acmedida eléctrica C.F.E. acude a atender la falla.
5	Departamento de Producción y Electromecánica	Se informa a La Subdirección de Finanzas para que realice el reporte a C.F.E.
6	Departamento de Producción y Electromecánica	Media tensión En subestación o transformador, se solicita reparación en media tensión con una empresa externa.
7	Base Maestra	Da seguimiento a reporte de C.F.E. para su pronta atención y reparación.
8	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del paro del equipo del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
9	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Supervisa, recibe y revisa el equipo, realiza toma de parámetros adecuados de operación eléctrica.
10		Realiza pruebas de arranque y operación del equipo.
11		Restablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento.
12	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del arranque del equipo del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
13	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	EQUIPO INTERNO
14		Equipo afectado
15	Departamento de Producción y Electromecánica	<i>Mayor</i>
16		Se programa y ejecuta maniobra de cambio de equipo de bombeo.
17		Una vez realizado el cambio de equipo de bombeo, el operador pone en funcionamiento el equipo de bombeo.
18	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	<i>Menor</i>
19		Se traslada al almacén para solicitar las refacciones y material necesario.
20		Recibe refacciones y material del almacén general y se dirige a realizar la operación.
21	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Anota los registros de la reparación, incidencias, anomalías o mantenimientos en los formatos FOR-ELT-001 y en la bitácora del pozo.
22		Continúa con el programa de mantenimiento.
		FIN

524

Diagrama de flujo.

Supervisión de operación de equipos y operadores en fuentes de abastecimiento en zona urbana y rural.



Formatos y registros autorizados.

CÓDIGO DE FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO
FOR-ELT-003	Reporte de lecturas y gastos de los equipos de bombeo.

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA							Página 1 de 1	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO SUPERVISIÓN DE VOLANTA							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Número de	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE:							FECHA:	
UNIDAD:								
UN	NOMBRE DEL PISO	HORA	PRESIÓN (PSI)	GASTO (L/S)	LECTURA FINAL (PSI)	CUERPO	LECTURA DE MEDIDOR (PSI)	OBSERVACIONES
1	LA UNIDAD							
2	TOLUCA METEPEC							
3	VALLE DE LOS CARLOS							
4	BOHIOQUE							
5	PANIQUE MANCIPAL							
6	TOLUCA BUENAVISTA							
7	MAGUAYE							
8	PANIQUE MANCIPAL							
9	MEDICINA DE LA CRUZ							
10	ESTACION DE LAS ROSAS							
11	DEPARTAMENTO TECNICO							
12	FRANCO ISLA							
13	JUAN RODRIGUEZ							
14	BOHIOQUE							
15	BOHIOQUE							
16	SAN ANTONIO							
17	TRAMAZA TELPEC 1							
18	TRAMAZA TELPEC 2							
19	TRAMAZA TELPEC 4							
20	BUENO PUEBLO 1							
21	BUENO PUEBLO 2							
22	TOLUCA 1							
23	TOLUCA 2							
24	TOLUCA 3							
25	TOLUCA 4							
26	TOLUCA 5							
27	EL RANCHO							
28	CONDOMINIO INDUSTRIAL							
29	SAN JUAN DE LA CRUZ							
30	INDUSTRIAL DOMESTICO							
31	LA PALMA							
32	INDUSTRIAS DE LA INDEPENDENCIA							
33	INDUSTRIAS DE SAN LORENZO							
34	SAN AGUSTIN TOLUCA							
35	PANIQUE METROPOLITANO BICENTENARIO 1							
36	PANIQUE METROPOLITANO BICENTENARIO 2							
37	LA SOLEDAD							
38	LOS HERMANOS							
39	BERNABE AGUILAR							
40	LOS PUEBLOS							
41	LOS PUEBLOS							
42	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
43	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
44	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
45	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
46	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
47	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
48	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
49	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
50	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
51	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
52	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
53	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
54	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
55	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
56	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
57	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
58	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
59	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
60	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
61	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
62	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
63	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
64	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
65	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
66	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
67	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
68	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
69	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
70	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
71	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
72	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
73	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
74	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
75	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
76	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
77	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
78	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
79	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
80	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
81	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
82	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
83	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
84	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
85	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
86	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
87	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
88	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
89	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
90	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
91	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
92	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
93	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
94	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
95	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
96	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
97	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
98	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
99	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
100	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
101	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
102	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
103	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
104	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							
105	SAN DIEGO DE LOS PUEBLOS CUERPOCENTRAL							

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA							Página 2 de 1	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO SUPERVISIÓN DE VOLANTA							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Número de	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE:							FECHA:	
UNIDAD:								
UN	NOMBRE DEL PISO	HORA	PRESIÓN (PSI)	GASTO (L/S)	LECTURA FINAL (PSI)	CUERPO	LECTURA DE MEDIDOR (PSI)	OBSERVACIONES
81	TOLUCA							
82	LOMA DE LA PROVIDENCIA CUERPOCENTRAL							
83	SAN NICOLAS TOLENTINO OTZACATIPAN							
84	INDUSTRIAL SAN SALVADOR HUICHUCHILAN							
85	LA FLORESTA							
86	LA CRUZ DOMINICO							
87	INDUSTRIAL LA CRUZ							
88	INDUSTRIAL SAN JOSE							
89	SAN PEDRO TOLUCA TELPEC CENTRO (1)							
90	EL VALLE CAROLINA							
91	INDUSTRIAL TOLUCA SECCION							
92	INDUSTRIAL SAN BARTOLOME							
93	INDUSTRIAL DE LA INDEPENDENCIA							
94	LA PURISIMA							
95	LOCAL TELPEC TOLUCA							
96	EL OLIMPO							
97	BICENTENARIO DE TOLUCA OTZACATIPAN							
98	SAN CARLOS AUTOPAN							
99	CONLANTO URBANO SAN DIEGO							
100	LOCAL TELPEC AUTOPAN 2							
101	EL CENIZAL SANTA MARIANA							
102	SALCEDO 1							
103	SALCEDO 2							
104	SALCEDO 3							
105	SALCEDO 4							
106	SALCEDO 5							
107	SALCEDO 6							
108	SALCEDO 7							
109	SALCEDO 8							
110	SALCEDO 9							
111	SALCEDO 10							
112	SALCEDO 11							
113	SALCEDO 12							
114	SALCEDO 13							
115	SALCEDO 14							
116	SALCEDO 15							
117	SALCEDO 16							
118	SALCEDO 17							
119	SALCEDO 18							
120	SALCEDO 19							
121	SALCEDO 20							
122	SALCEDO 21							
123	SALCEDO 22							
124	SALCEDO 23							
125	SALCEDO 24							
126	SALCEDO 25							
127	SALCEDO 26							
128	SALCEDO 27							
129	SALCEDO 28							
130	SALCEDO 29							
131	SALCEDO 30							
132	SALCEDO 31							
133	SALCEDO 32							
134	SALCEDO 33							
135	SALCEDO 34							
136	SALCEDO 35							
137	SALCEDO 36							
138	SALCEDO 37							
139	SALCEDO 38							
140	SALCEDO 39							
141	SALCEDO 40							
142	SALCEDO 41							
143	SALCEDO 42							
144	SALCEDO 43							
145	SALCEDO 44							
146	SALCEDO 45							
147	SALCEDO 46							
148	SALCEDO 47							
149	SALCEDO 48							
150	SALCEDO 49							
151	SALCEDO 50							
152	SALCEDO 51							
153	SALCEDO 52							
154	SALCEDO 53							
155	SALCEDO 54							
156	SALCEDO 55							
157	SALCEDO 56							
158	SALCEDO 57							
159	SALCEDO 58							
160	SALCEDO 59							
161	SALCEDO 60							
162	SALCEDO 61							
163	SALCEDO 62							
164	SALCEDO 63							
165	SALCEDO 64							
166	SALCEDO 65							
167	SALCEDO 66							
168	SALCEDO 67							
169	SALCEDO 68							
170	SALCEDO 69							
171	SALCEDO 70							
172	SALCEDO 71							
173	SALCEDO 72							
174	SALCEDO 73							
175	SALCEDO 74							
176	SALCEDO 75							
177	SALCEDO 76							
178	SALCEDO 77							
179	SALCEDO 78							
180	SALCEDO 79							
181	SALCEDO 80							
182	SALCEDO 81							
183	SALCEDO 82							
184	SALCEDO 83							
185	SALCEDO 84							

Objetivo: Conservar el programa de ahorro de energía implementando equipos de elevación de factor de potencia a fin de que en la facturación nominal de diversos sitios administrados por el organismo, cuenten con una bonificación por parte de la compañía suministradora de energía.

POLÍTICAS APLICABLES

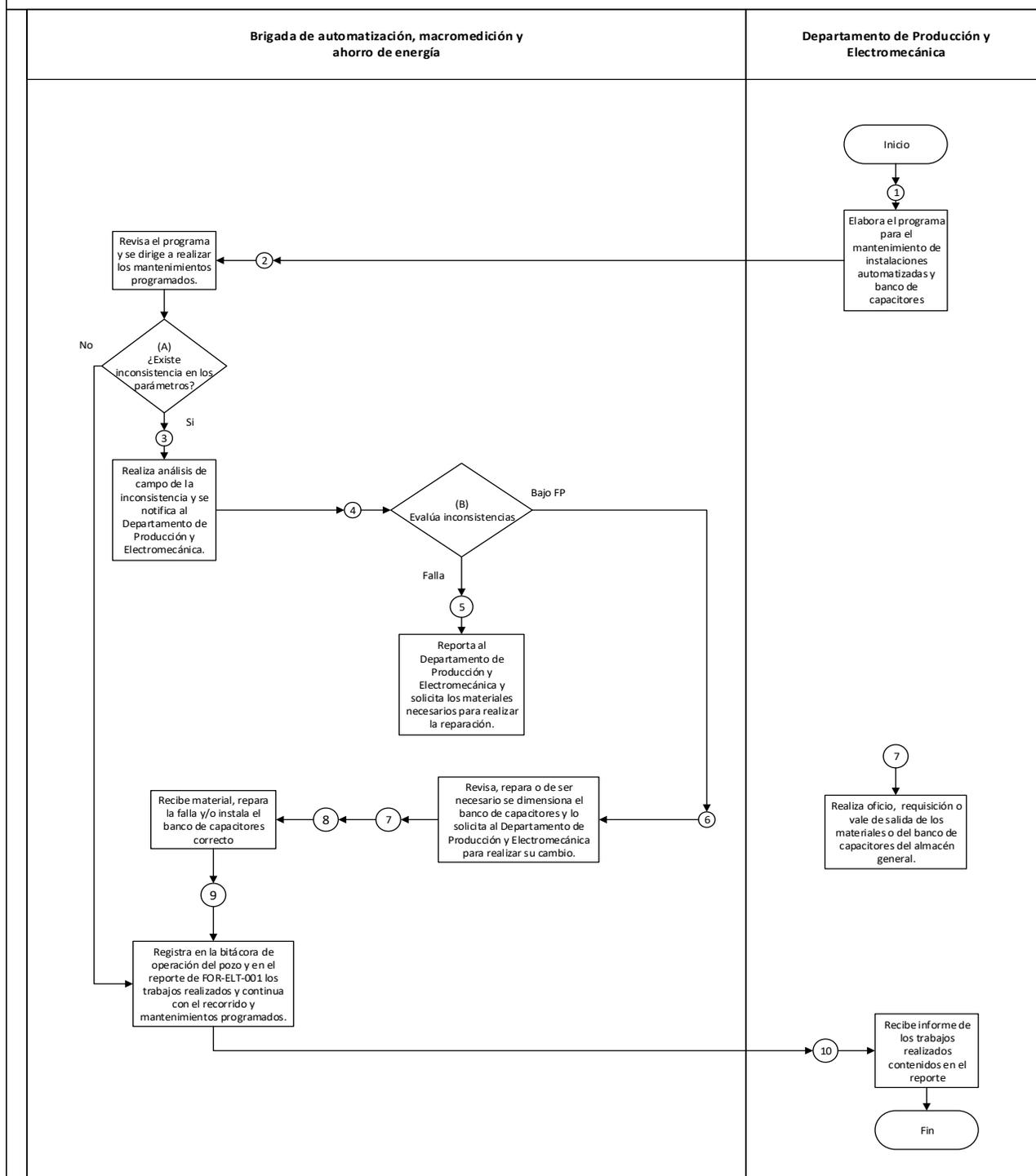
- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias en los componentes y sistemas eléctricos en las fuentes de abastecimiento para mantener su óptimo funcionamiento de los equipos de bombeo.

Mantenimiento de instalaciones eléctricas.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Producción y Electromecánica	Elabora el programa para el mantenimiento de instalaciones automatizadas y banco de capacitores.
2	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Revisa el programa y se dirige a realizar los mantenimientos programados.
		¿Existen inconsistencias en los parámetros?
3		SI Realiza análisis de campo de la inconsistencia y se notifica al Departamento de Producción y Electromecánica.
4		Evalúa inconsistencias
5		FALLA Reporta al Departamento de Producción y Electromecánica y solicita los materiales necesarios para realizar la reparación.
6		BAJO FACTOR DE POTENCIA Revisa, repara o de ser necesario se dimensiona el banco de capacitores y lo solicita al Departamento de Producción y Electromecánica para realizar su cambio.
7	Departamento de Producción y Electromecánica	Realiza oficio, requisición o vale de salida de los materiales o del banco de capacitores del almacén general.
8	Brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía	Recibe el material para reparar la falla y/o instalar el banco de capacitores correcto.
9		Registra en la bitácora de operación del pozo y en el reporte de FOR-ELT-001 los trabajos realizados y continua con el recorrido y mantenimientos programados.
10	Departamento de Producción y Electromecánica	Supervisa los trabajos realizados y firma de autorizado el reporte de actividades diarias.
		FIN

Mantenimiento a sistema de automatización y bancos de capacitores.



Formatos y registros autorizados.

CÓDIGO DE FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO
FOR-ELT-001	Reporte de actividades diarias por brigadas.

POLÍTICAS APLICABLES

- El Departamento de Producción y Electromecánica supervisará y ejecutará las acciones necesarias en los componentes y sistemas eléctricos en las fuentes de abastecimiento para mantener su óptimo funcionamiento de los equipos de bombeo.



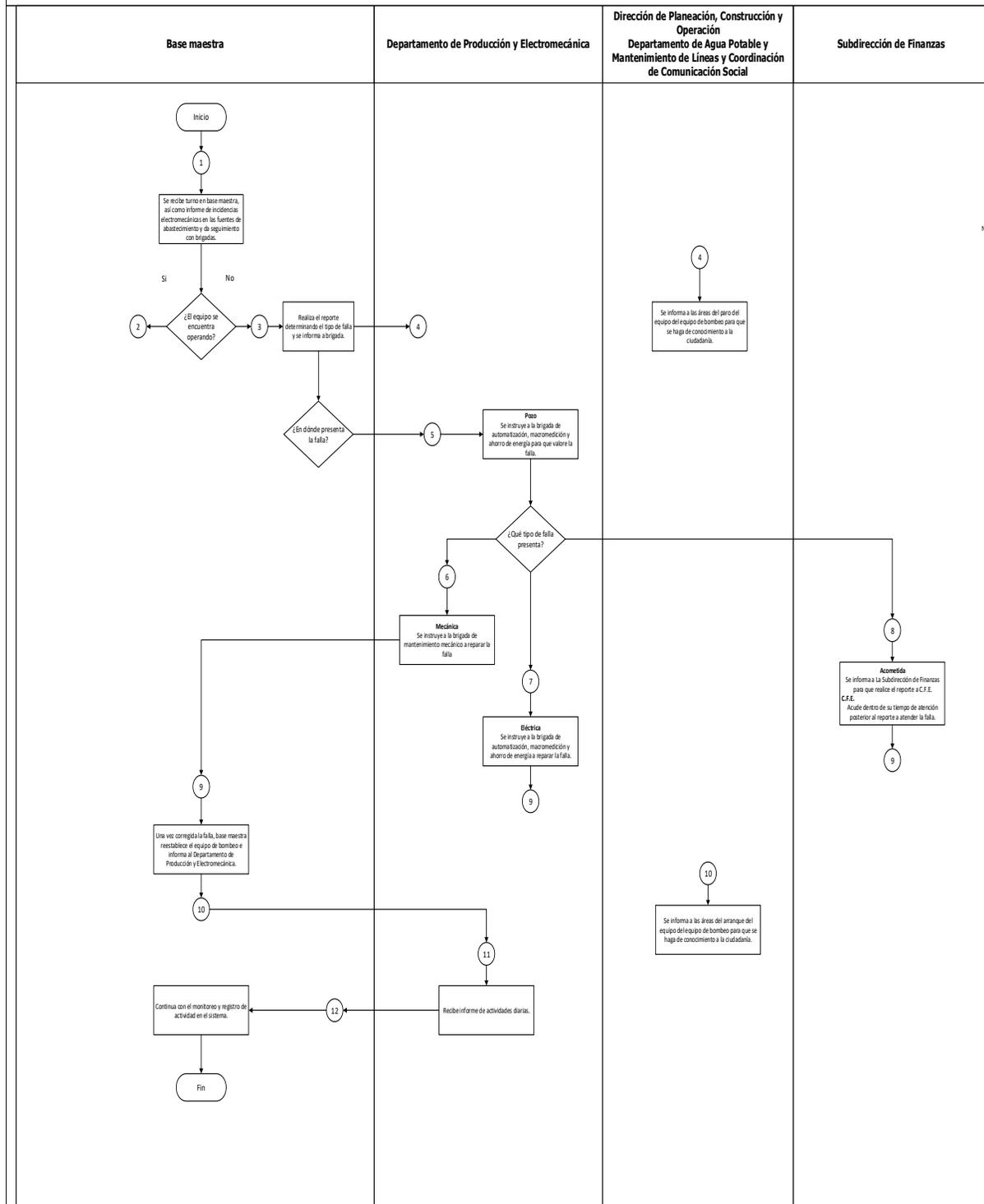
Mantenimiento de instalaciones eléctricas.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Base Maestra	Se recibe turno en base maestra, así como informe de incidencias electromecánicas en las fuentes de abastecimiento y da seguimiento con brigadas.
		¿El equipo se encuentra operando?
2		Si
3		No Realiza el reporte determinando el tipo de falla y se informa a brigada.
4	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del paro del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
		¿En dónde presenta la falla?
5	Departamento de Producción y Electromecánica	Pozo Se instruye a la brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía para que valore la falla.
		¿Qué tipo de falla presenta?
6		Mecánica Se instruye a la brigada de mantenimiento mecánico a reparar la falla.
7		Eléctrica Se instruye a la brigada de automatización, macromedición y ahorro de energía a reparar la falla.
8	Subdirección de Finanzas	Acometida Se informa a la subdirección de Finanzas para que realice el reporte a C.F.E. C.F.E. Acude dentro de su tiempo de atención posterior al reporte a atender la falla.
9	Base Maestra	Reestablece el equipo de bombeo e informa al Departamento de Producción y electromecánica.
10	Dirección de Planeación, Construcción y Operación Departamento de Agua Potable y Mantenimiento de Líneas Coordinación de Comunicación Social	Se informa a las áreas del arranque del equipo de bombeo para que se haga de conocimiento a la ciudadanía.
11		Recibe informe de actividades diarias.
12		Continúa con el monitoreo y registro de actividad en el sistema.
		FIN

531

Supervisión y operación vía remota de fuentes de abastecimiento.



Formatos y registros autorizados.

CÓDIGO DE FORMATO	NOMBRE DEL REGISTRO
-------------------	---------------------

Objetivo: Establecer lineamientos para recabar y generar información actualizada mediante recorridos censales con la finalidad de contar con un padrón actualizado y confiable que permita la identificación y ubicación de todos los predios que cuentan o puedan acceder a los servicios de agua potable y drenaje dentro de áreas de cobertura del Organismo.

Políticas Aplicables

- Elabora plano cartográfico, así como zonificación por área a censar derivado del diagnóstico generado por la Subdirección de Comercialización, para el mantenimiento al padrón de usuarios del Organismo.
- Garantizar el empadronamiento de usuarios omisos, remisos o en situación de rezago, para su regularización, a través de acciones tendientes a disminución de estos.

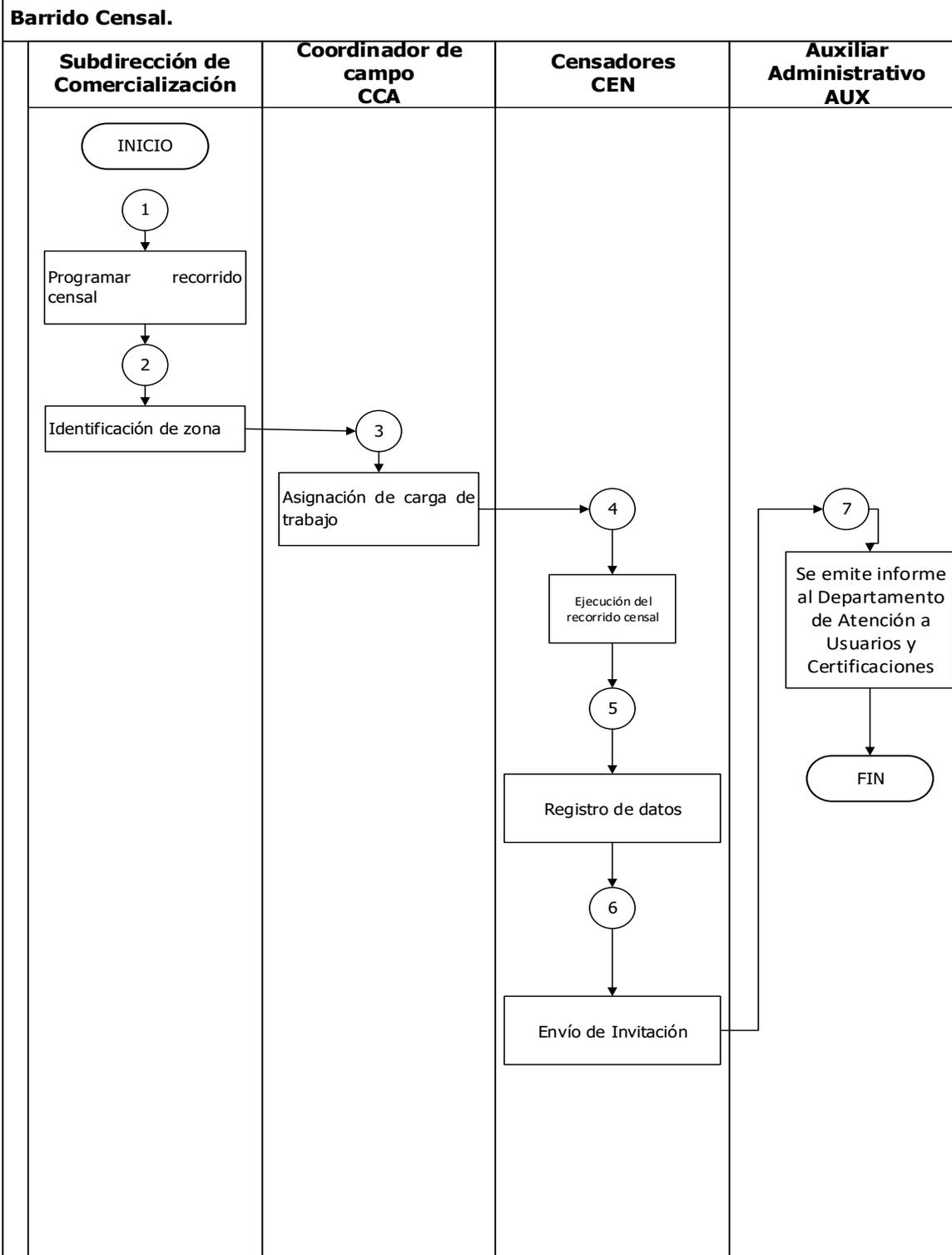
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Comercialización	El SC en conjunto con las autoridades auxiliares acuerdan la programación de fecha y hora para la ejecución del recorrido censal.
2	Subdirección de Comercialización	El SC en conjunto con el Coordinador de Campo identifican el lugar y/o la comunidad en donde se llevará a cabo el recorrido censal.
3	Coordinador de Campo	Ya que la zona está identificada, el Coordinador de Campo conforma y entrega las cargas de trabajo junto con el formato de censo a los CEN.
4	Censadores	Una vez asignadas las cargas de trabajo, los CEN se trasladan al lugar en donde se va a realizar el recorrido censal y en el formato de censo, registran toda la información y hallazgos derivados del recorrido censal. Si por alguna circunstancia no se lleva a cabo el recorrido censal, se solicitará con el SC la programación de este.
5	Censadores	Con los datos que el CEN recaba durante el recorrido censal, el ACU procede al registro de la información en el Sistema de Gestión Comercial que opera y administra este Organismo.
6	Censadores	Se imprima las invitaciones de los usuarios que tienen adeudo, que se encuentren registrados con un NIS Usuario Solicitudes o bien que cuenten con Agua Potable o Drenaje.
7	Auxiliar Administrativo	Una vez enviada las invitaciones se da aviso al Departamento de Atención a Usuarios, Certificaciones, mediante oficio del Barrido Censal por calle o colonia para la contratación de los servicios y regularización de adeudo y para llevar a cabo las refacturaciones de adeudo con el censo que se encuentra registrado en el sistema.
FIN		

534



Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Toma de Lectura.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la correcta toma de lecturas manuales y por radiofrecuencia, en tiempo y forma, según los bimestres establecidos, con el fin de proceder con la facturación, emisión y entrega de avisos de pago. Esto garantizará que las lecturas sean registradas correctamente o, en su defecto, se realice la validación de las anomalías detectadas durante el proceso de toma de lecturas en el Sistema de Gestión Comercial, asegurando la resolución de las mismas para proceder con el cobro correspondiente por los servicios prestados

Políticas Aplicables

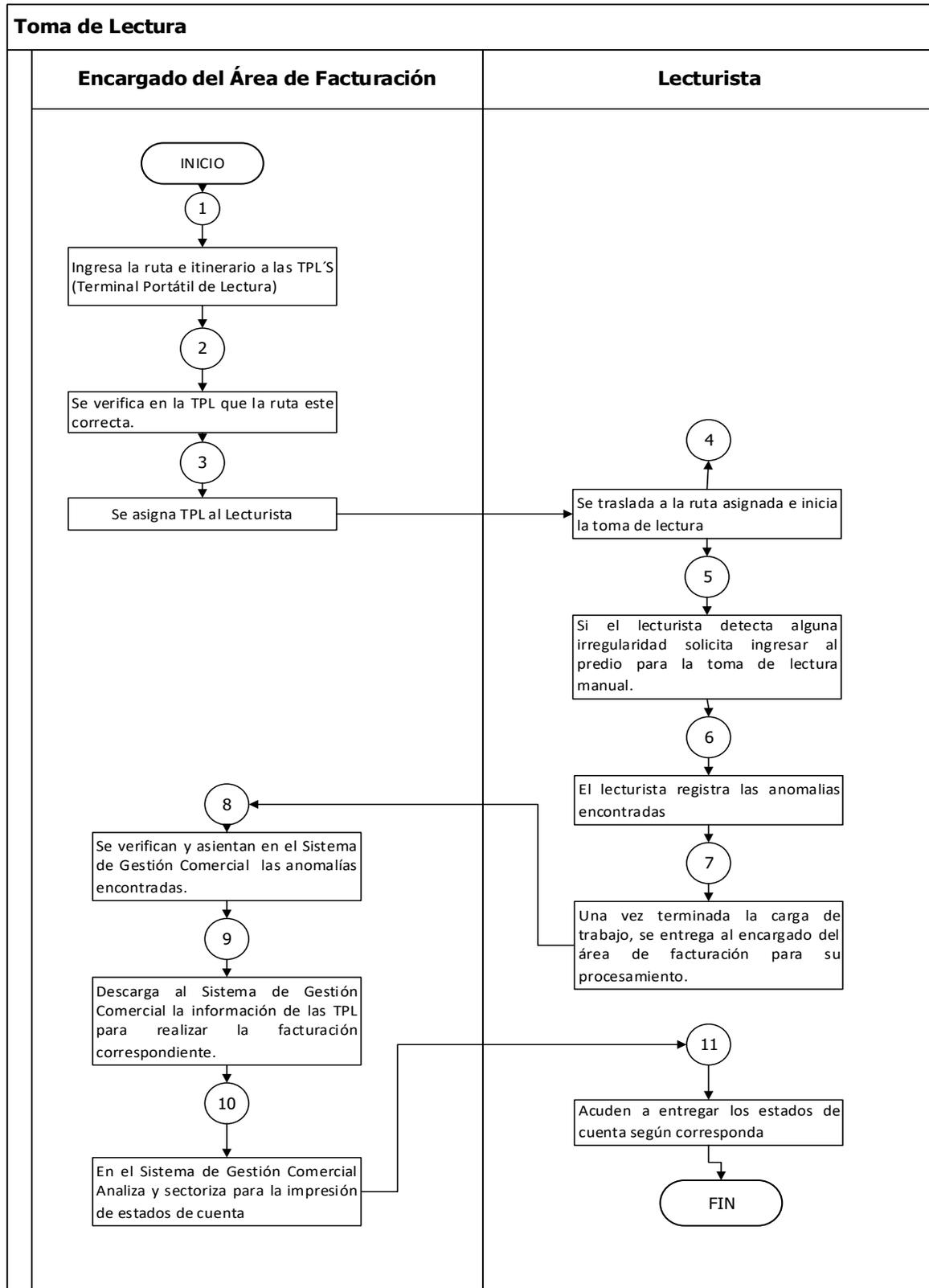
- Permitir la lectura del medidor de los servicios que recibe.
- Pagar una tarifa fija por el servicio del agua cuando el prestador de los servicios no tome la lectura correspondiente con la periodicidad determinada por el mismo.
- A falta de toma de lectura el usuario deberá presentar fotografía de medidor para facturación.
- El Usuario deberá garantizar que el aparato medidor se localice en el acceso principal del inmueble para facilitar la toma de lectura.

Descriptivo:

N°	Área responsable	Actividad
1	Encargado del Área de Facturación	Ingresar la ruta e itinerario a las TPL's (Terminal Portátil de Lectura) según la información del Sistema de Gestión Comercial.
2	Encargado del Área de Facturación	Se revisa en las TPL's (Terminal Portátil de Lectura) que la ruta e itinerario asignada, se encuentre vacía, es decir que no haya históricos en la terminal de lectura y que estas correspondan al sector geográfico para la toma de lectura previamente programada.
3	Encargado del Área de Facturación	Asigna al lector la TPL (Terminal Portátil de Lectura) y carga de trabajo que incluye plano y padrón de lecturas a tomar.
4	Lectoristas	Se traslada a la ruta asignada e inicia con la toma de lectura de acuerdo a la programación establecida en la TPL (Terminal Portátil de Lectura).
5	Lectoristas	Una vez iniciada la toma de lecturas, si el lectorista detecta alguna irregularidad al registrar la lectura en la TPL (Terminal Portátil de Lectura), ingresará al predio y procederá con el registro manual de la lectura, así como con las observaciones correspondientes.
6	Lectoristas	El lectorista registrará en la TPL (Terminal Portátil de Lectura), las anomalías encontradas, de acuerdo con el catálogo de anomalías de lectura.
7	Encargado del Área de Facturación	Se asienta en el Sistema de Gestión Comercial el tipo de anomalía registrada, siendo estos los principales motivos: sin medidor, puentado, sin caratula, empotrado y módulo de radiofrecuencia en mal estado.
8	Lectoristas	Una vez el lectorista concluye su carga de trabajo, la entregará al encargado del área de facturación para su procesamiento

9	Encargado del Área de Facturación	Descarga al Sistema de Gestión la información contenida en las TPL's (Terminal Portátil de Lectura) tomada en campo por el lectorista, a la par se procesa la facturación de cada lectura, genera y emite el aviso de pago con los datos previamente procesados.
10	Encargado del Área de Facturación	En Sistema de Gestión Comercial analiza y sectoriza para la impresión de estados de cuenta y hace la entrega los lectoristas.
11	Lectoristas	Con el apoyo de un plano los lectoristas acuden a entregar los estados de cuenta según corresponda a la dirección de cada aviso.
F I N		

Diagrama de flujo



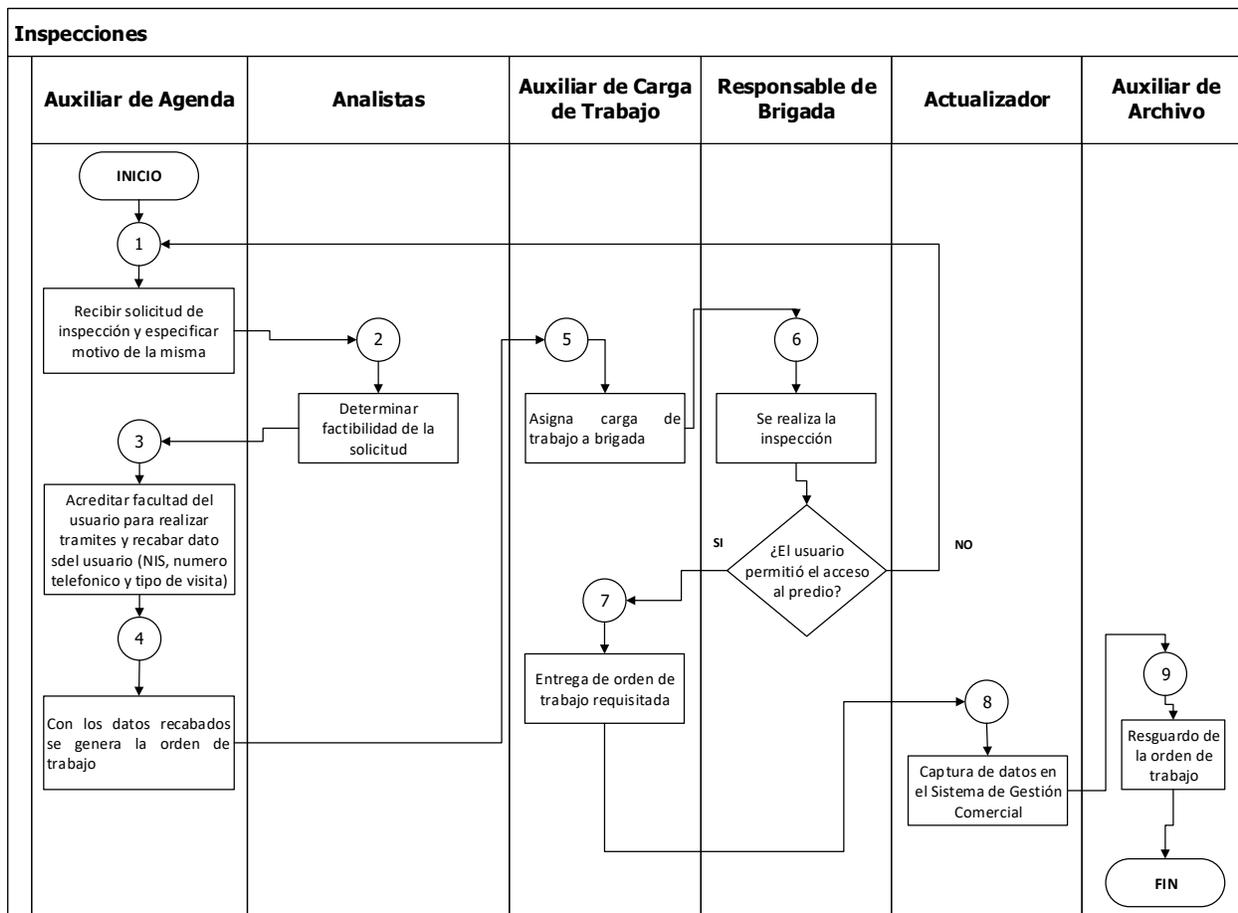
Objetivo: Establecer los lineamientos que permitan realizar inspecciones a los predios, ya sea por solicitud de los usuarios o por necesidades del Organismo, con el objetivo de verificar las condiciones en las que se encuentran las instalaciones hidráulicas, asegurar el correcto funcionamiento de los aparatos medidores, así como evaluar las características generales de cada predio. En caso necesario, se procederá a solicitar las modificaciones y/o actualizaciones correspondientes al predio.

Políticas Aplicables

- El usuario tendrá el derecho de exigir al verificador que realice una visita de inspección, se identifique, exhiba la orden escrita, debidamente fundada y motivada, y que levante el acta circunstanciada de los hechos.
- El Organismo operador podrá ordenar y ejecutar visitas de verificación e inspección en el domicilio, instalaciones hidráulicas, equipos de medición y las características generales de los predios de los Usuarios.
- Realizar pruebas volumétricas para garantizar la precisión y funcionamiento adecuado de los medidores y en caso de ser necesario solicitar al usuario el reemplazo del aparato medidor.
- Los usuarios que solicitan inspecciones deberán dar acceso a las instalaciones del predio, así como otorgar las facilidades para la inspección.

N°	Área responsable	Actividad
1	Auxiliar de Agenda	El usuario o el organismo operador solicitan inspección, debiendo especificarse claramente el motivo de la misma.
2	Analistas	Se determina la factibilidad de la solicitud.
3	Auxiliar de Agenda	Se recibe la solicitud de inspección remitida por el analista de cuenta correspondiente, se solicita al usuario, acreditar su facultad para realizar el trámite, Número de Identificación de Suministro (NIS), nombre de la persona que atenderá la visita, número telefónico, se registra la tarea a realizar y tipo de visita indicando al usuario que deberá dar acceso a todo el predio y permitir la toma de fotografías para la evidencia, en su caso llevar y traer al inspector.
4	Auxiliar de Agenda	Con todos los datos recabados se genera la orden de trabajo correspondiente
5	Auxiliar de Carga de trabajo	Se programa la inspección con día y hora y se asigna carga de trabajo.
6	Responsable de Brigada	El inspector realiza la visita para la inspección, llevando la orden de trabajo correspondiente anotando los datos generales como son: fecha, hora de inicio y término, tipo de usuario, giro, datos hidráulicos, así como la descripción de todo el predio, firmando el inspector y el propietario o quien atiende la visita. En caso de que el usuario no permita el acceso al predio se anota en la orden de trabajo y se concluye la visita.
7	Responsable de Brigada	Se entrega la orden de trabajo al auxiliar de carga de trabajo.
8	Actualizador	El auxiliar de carga de trabajo entrega al actualizador la correspondiente orden de trabajo para su captura en el Sistema de Gestión Comercial, así mismo se concentra para su envío al archivo.
9	Auxiliar de Archivo	Procede a realizar el resguardo de la orden de trabajo correspondiente.
F I N		

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Recuperación de Cartera Vencida

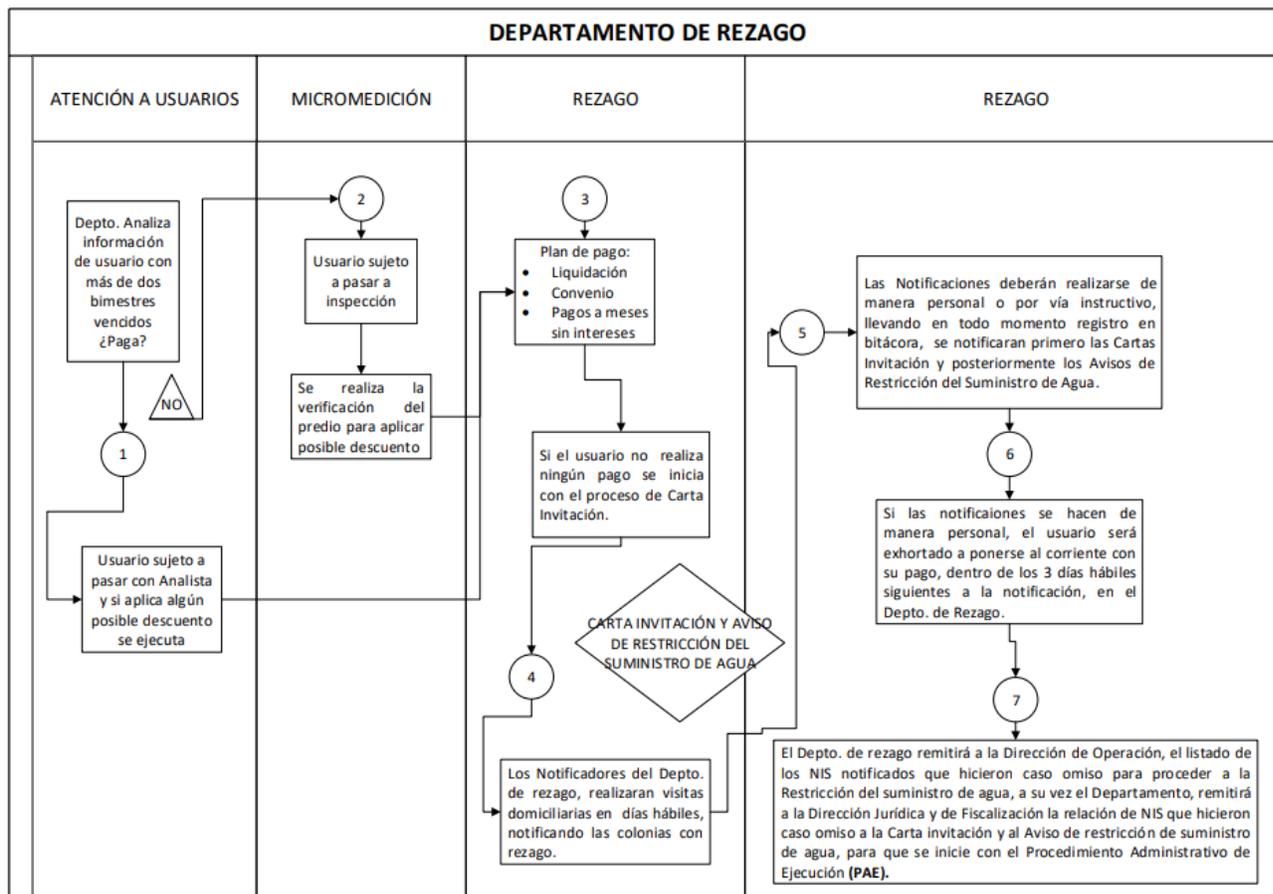
Objetivo: Abatir la cartera vencida con programas, y gestión de cobranza, así como con las notificaciones de Cartas Invitación y Avisos de restricción del suministro de agua a usuarios con más de dos bimestres vencidos en el pago de sus servicios de agua potable drenaje y alcantarillado.

Políticas Aplicables

- El procedimiento es aplicable a los usuarios con más de dos bimestres vencidos en su servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado. El área responsable de observar el desarrollo del procedimiento es el departamento de rezago.
- Dar cumplimiento a la Certificación ISO 9001 2008, en materia de rezago.
- El usuario para evitar la restricción del suministro de agua, deberá liquidar, pagar a meses sin intereses y/o realizar un convenio de pago.
- Los usuarios a los que se les notifique la Carta Invitación y/o el Aviso de Restricción de suministro de agua, tendrán tres días hábiles para presentarse en el departamento de rezago y ponerse al corriente con su pago o llegar a un convenio con el tema de su adeudo.

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Atención a Usuarios	Usuario acude al Departamento de rezago, y se analiza su NIS, Analizada la información del NIS, se canaliza al usuario con un analista o con un inspector, en caso de que el usuario pase con el analista, éste valorara si es sujeto a un posible descuento.
2	Departamento de Micromedición	En caso de que hubiera inconformidad con la tarifa o el servicio de agua por parte del usuario, éste será atendido por un inspector para que se verifique el predio correspondiente.
3	Departamento de Rezago	El usuario regresa al departamento de rezago después de ser atendido por el analista o por el inspector según sea el caso, y una vez actualizado el estado de cuenta del usuario, se le proponga por un plan de pago para que se ponga al corriente con su adeudo.
4	Departamento de Rezago	Respecto al padrón de usuarios con más de dos bimestres vencidos en sus servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, y que no mostraron interés alguno en ponerse al corriente, se les enviará a su domicilio los documentos denominados Carta Invitación y Aviso de Restricción del Suministro de Agua a través de los notificadores adscritos al Departamento de rezago.
5	Departamento de Rezago	El Notificador con su carga de trabajo correspondiente, llevará a cabo las notificaciones, primero de la Carta invitación y pasado el termino de 3 días hábiles sin que el usuario se presente a resolver su situación de pago, se procederá a notificar el Aviso de restricción del suministro de agua, registrando siempre la actividad en su bitácora.
6	Departamento de Rezago	En caso de que el Notificador entregue de manera personal la Carta invitación o el Aviso de Restricción del Suministro de Agua al usuario, deberá exhortarlo a ponerse al corriente en los tres días hábiles siguientes a la notificación. En caso de no encontrar al usuario el notificador procederá a dejar vía instructivo la carta invitación o el Aviso de restricción del suministro de agua, fijándolos en la puerta del domicilio.
7	Departamento de Rezago	En caso de trascurrir el término para que el usuario se ponga al corriente con su pago y no lo haga derivado de la notificación del Aviso de Restricción de Suministro de Agua, el Departamento de rezago remitirá a la Dirección de Operación el listado de los NIS que hicieron caso omiso para proceder con la Restricción del Suministro de Agua. A su vez el Departamento de Rezago, remitirá a la Dirección Jurídica y de Fiscalización, el listado de usuarios que hicieron caso omiso a la Carta Invitación y al Aviso de Restricción de Suministro de agua para que se inicie con el PAE.

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Descarga de Aguas Residuales.

Objetivo: Mantener actualizado el padrón general de usuarios por concepto de Descarga de Aguas Residuales llevando a cabo las acciones que contribuyan a la recaudación dentro del marco legal aplicable.

Políticas Aplicables

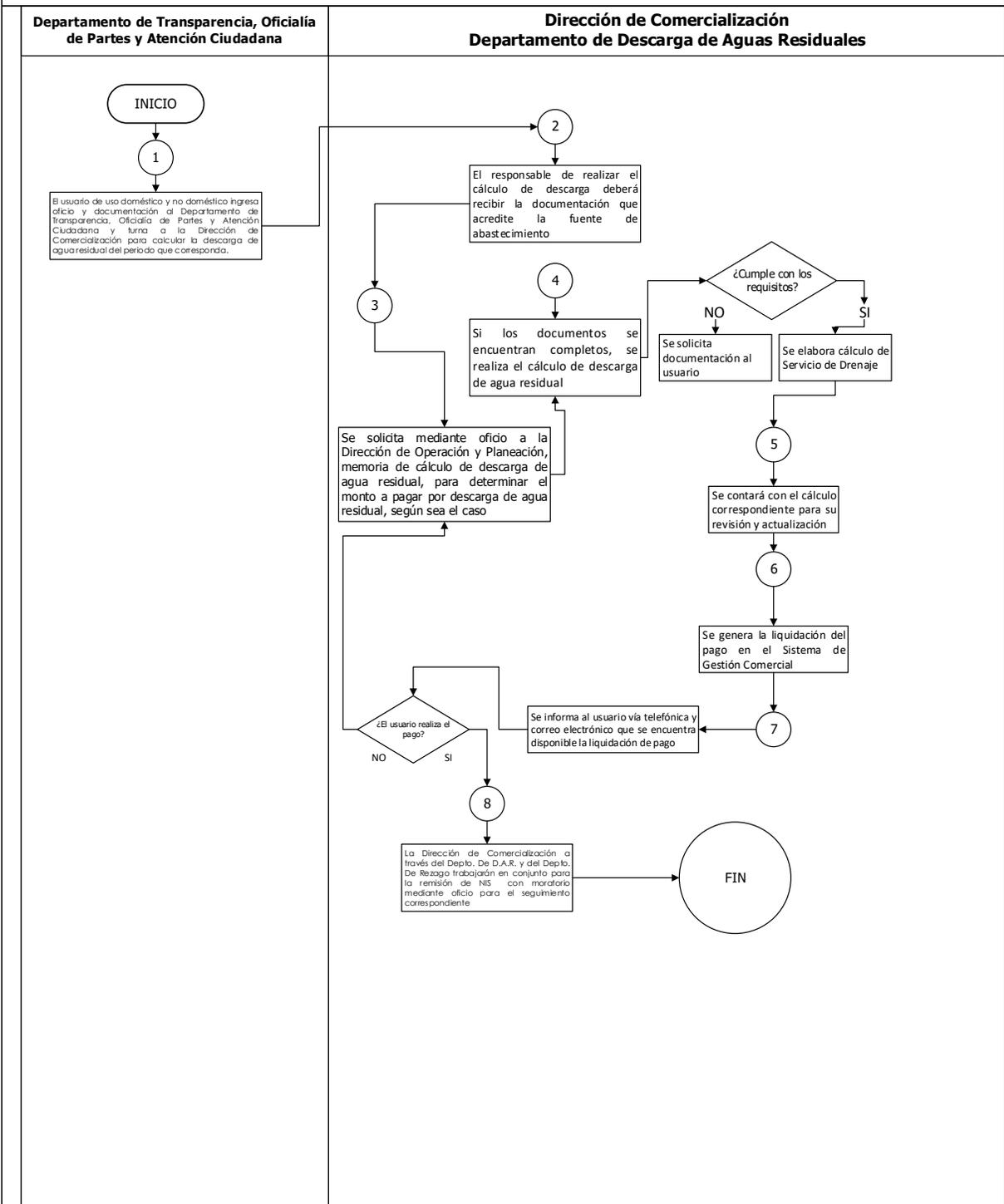
- El usuario deberá acatar el cobro por derechos de descarga de conformidad con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 130 Bis A.
- Dar cumplimiento con la Norma Oficial Mexicana NOM-003-ECOL-1997 en materia de aguas residuales para establecer actividades, invocando el artículo 155 fracciones XIII de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- El usuario está obligado a reportar el consumo de agua a falta de la red operada por este Organismo, a través de los formatos oficiales, cuando se abastezca de pozo, deberá presentar las lecturas, reportes y declaraciones trimestrales emitidos a CONAGUA; en el caso de que sea a través de carros pipa, se deberá presentar las facturas de la compra.
- Acatar las obligaciones fiscales aplicables por concepto de derecho de descarga de aguas residuales.

Descriptivo.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
INICIO		
1.	Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana	El usuario de uso doméstico y no doméstico ingresa oficio y documentación al Departamento de Transparencia, Oficialía de Partes y Atención Ciudadana y turna a la Dirección de Comercialización para calcular la descarga de agua residual del periodo que corresponda.
2.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	Recibe documentación para realizar el cálculo de descarga deberá recibir la documentación que acredite la fuente de abastecimiento.
3.	Dirección de Comercialización	La Dirección de Comercialización solicita mediante oficio a la Dirección de Operación y Planeación, memoria del cálculo de descarga de agua residual, para determinar el monto a pagar por descarga de agua residual, según sea el caso.
4.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	Si los documentos se encuentran completos, se realiza el cálculo de descarga de agua residual.
5.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	El Departamento de Descarga de Aguas Residuales contará con el cálculo correspondiente para su revisión y actualización.
6.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	Se genera la liquidación del pago en el Sistema de Gestión Comercial.
7.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	Se informa al usuario vía telefónica y correo electrónico que se encuentra disponible la liquidación del pago.
8.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales Departamento de Rezago	La Dirección de Comercialización a través del Depto. De D.A.R. y del Depto. De Rezago trabajarán en conjunto para la remisión de NIS con moratorio mediante oficio para el seguimiento correspondiente.
9.	FIN	

547

Servicio de Descarga de Aguas Residuales



Nombre del Procedimiento: Permiso de Descarga de Aguas Residuales

Objetivo: Otorgar permisos o negativas para las descargas de aguas residuales no domésticas a la red de alcantarillado municipal al tiempo de mantener actualizado el padrón general de usuarios por concepto de descarga de aguas residuales, llevando a cabo las acciones que contribuyan a la recaudación dentro del marco legal aplicable.

Políticas Aplicables:

- Acatar las obligaciones fiscales aplicables por concepto de derecho de descarga de aguas residuales.
- Obtener un permiso de descarga de aguas residuales ante este Organismo de Agua y Saneamiento acatando los cobros por derecho de descarga de conformidad con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Artículo 130.
- Establecer las condiciones y limitaciones para la descarga de aguas residuales, incluyendo los límites máximos permisibles de contaminantes.
- Contar con la documentación técnica que soporte la solicitud en términos de volumen de consumo requerido, el uso inicial que le dará al agua y las condiciones de cantidad y calidad de la descarga de aguas residuales respectivas.
- Descargar las aguas residuales a la Red Municipal de Drenaje y Alcantarillado Municipal a los cuerpos receptores, cumpliendo con las Normas Oficiales Mexicanas o las condiciones particulares de descarga, según sea el caso, y procurar su reúso.
- Deberán las descargas de aguas residuales de uso no doméstico que no formen parte de un sistema municipal de alcantarillado, se podrá llevar a cabo con sujeción a las Normas Oficiales Mexicanas que al efecto se expidan y mediante un aviso por escrito de este Organismo.
- Notificará la descarga de las aguas residuales afecte o pueda afectar fuentes de abastecimiento de agua potable o a la salud pública, el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca lo comunicará a la autoridad competente y dictará la negativa del permiso correspondiente o su inmediata revocación, y, en su caso, la suspensión del suministro de agua, en tanto se eliminan estas anomalías.
- Habrán de dar cumplimiento con la Norma Oficial Mexicana NOM-003-ECOL-1997 en materia de aguas residuales para establecer actividades, invocando el art. 155 fracciones XIII de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- Deberán cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas y, en su caso, con las condiciones particulares de descarga que emita el municipio a través del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca

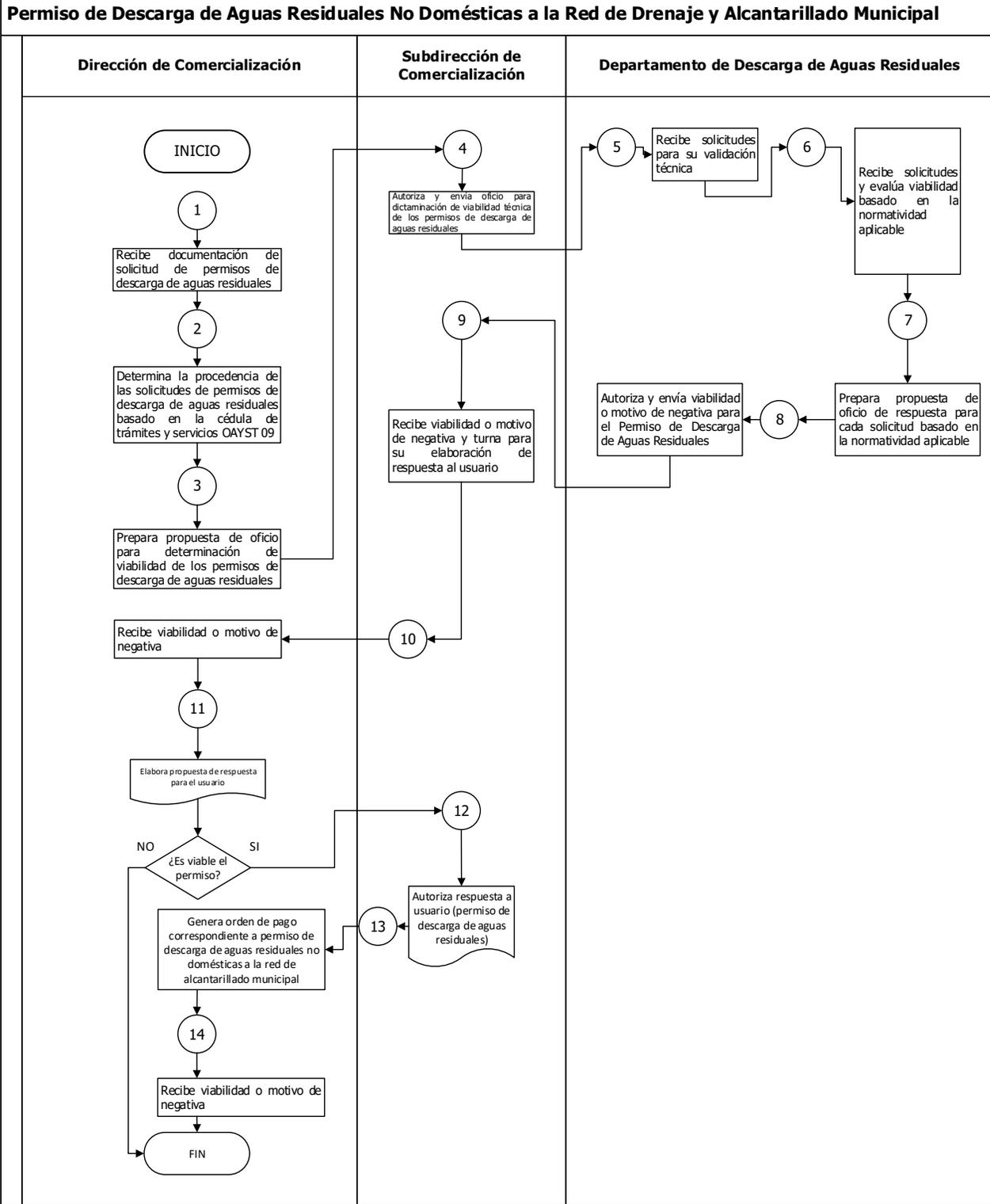
549

Descriptivo.

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
INICIO		
1.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	Recibe documentación de solicitud de permisos de descarga de aguas residuales.
		Determina la procedencia de las solicitudes de permiso de descarga de aguas residuales basado en la cédula de trámites y servicios OAYST 09.
		Prepara propuesta de oficio para determinación de viabilidad de los permisos de descarga de aguas residuales.
2.	Dirección de Comercialización	Autoriza y envía oficio para dictaminación de viabilidad técnica de los permisos de descarga de aguas residuales.
3.	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Recibe solicitudes y turna a DDAYS para su validación técnica.
4.	Departamento de Drenaje, Alcantarillado y Saneamiento	Recibe solicitudes y evalúa la viabilidad basado en la normatividad aplicable.
		Prepara propuesta de oficio de respuesta y se anexa viabilidad para cada solicitud basado en la normatividad aplicable.
5.	Dirección de Planeación, Construcción y Operación	Autoriza y envía viabilidad o motivo de negativa para permiso de descarga de aguas residuales.
6.	Dirección de Comercialización	Recibe viabilidad o motivo de negativa para permiso de descarga de aguas residuales.
7.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	Recibe viabilidad o motivo de negativa y turna para la elaboración de respuesta de usuario.
		Elabora permiso y/o revalidación.
A.	¿Es viable el permiso?	
8.	Departamento de Descarga de Aguas Residuales	SI: Autoriza respuesta al usuario (Permiso de descarga de aguas residuales)
		Genera orden de pago correspondiente a permiso de descarga de aguas residuales no domésticas a la red de drenaje y alcantarillado municipal.
9.	ENTREGA DE RESPUESTA AL USUARIO	
FIN		

550

Diagrama de flujo.



Nombre del Procedimiento: Cobros.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar la recepción de los pagos por la prestación del servicio de agua potable, drenaje y otros, que son proporcionados por el Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, con la finalidad que estos sean cobrados de manera correcta

Políticas Aplicables

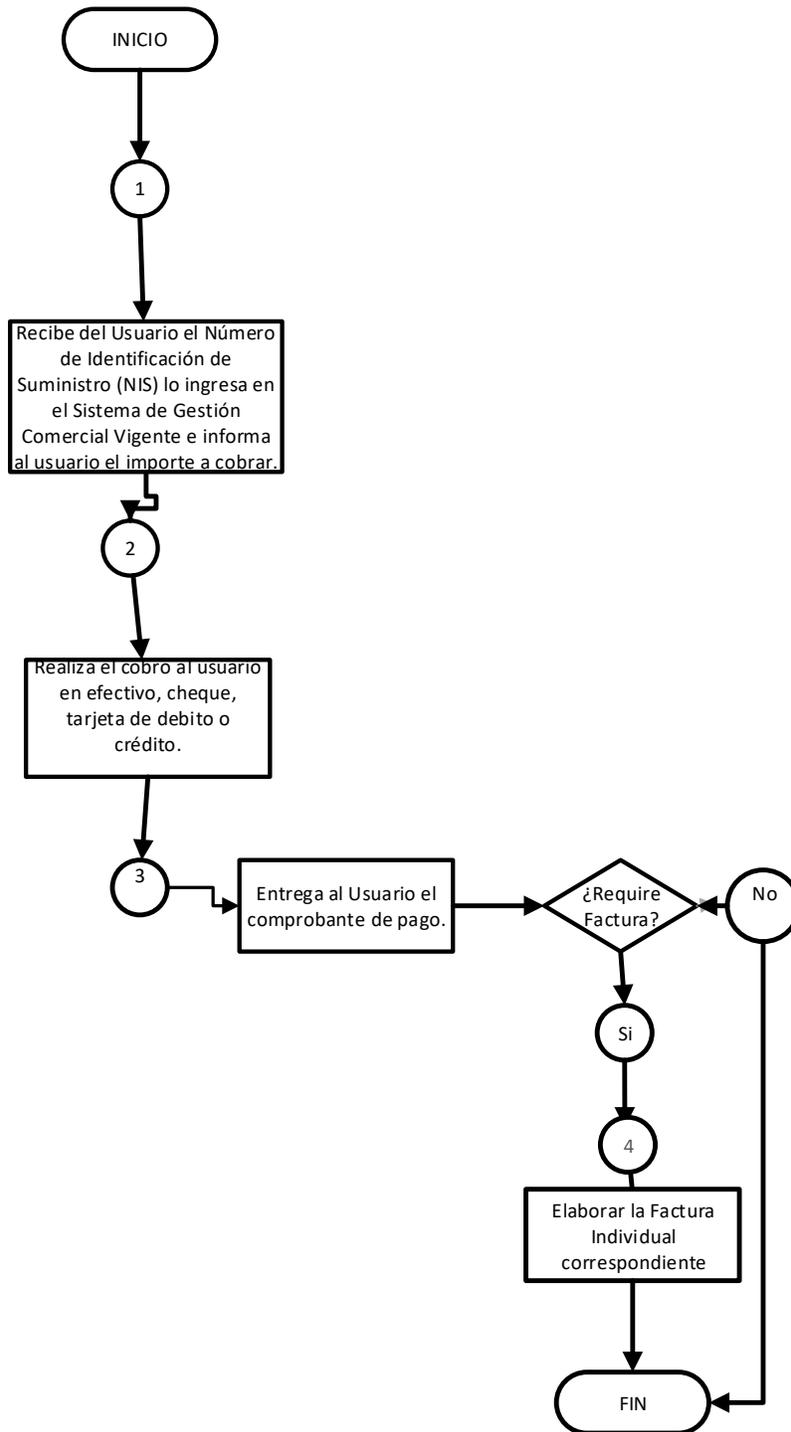
- El Departamento de Análisis de Ingresos supervisa que el personal responsable realice el cobro de los diferentes servicios que presta el Organismo mediante el Sistema de Gestión Comercial vigente.
- El Departamento de Análisis de Ingresos supervisa en conjunto con el personal encargado que los ingresos recaudados sean depositados en las cuentas bancarias a través de la empresa responsable del traslado de valores.
- El Departamento de Análisis de Ingresos supervisa al personal responsable de expedir los comprobantes fiscales a los usuarios por los ingresos percibidos conforme a la normatividad vigente.

Cobros

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Análisis de Ingresos	Recibe del usuario el Número de Identificación de Suministro (NIS) lo ingresa al Sistema de Gestión Comercial vigente e informa al usuario el importe a cobrar.
3		Realiza el cobro al usuario en efectivo, cheque, tarjeta de débito o crédito.
4		Entrega al usuario el comprobante de pago.
		Se pregunta ¿si el usuario requiere factura?
5		Recibe del usuario el Recibo de Pago y elabora la factura individual correspondiente.
		FIN

552



Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar las bonificaciones a personas en situación especial, condonación de multas y subsidio de recargos, bonificación de servicio intermitente a polígonos proporcionados por la Dirección de Planeación, Construcción y Operación de acuerdo a lo autorizado en la Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México, con la finalidad de apoyar a este sector de la población Toluqueña.

Políticas Aplicables

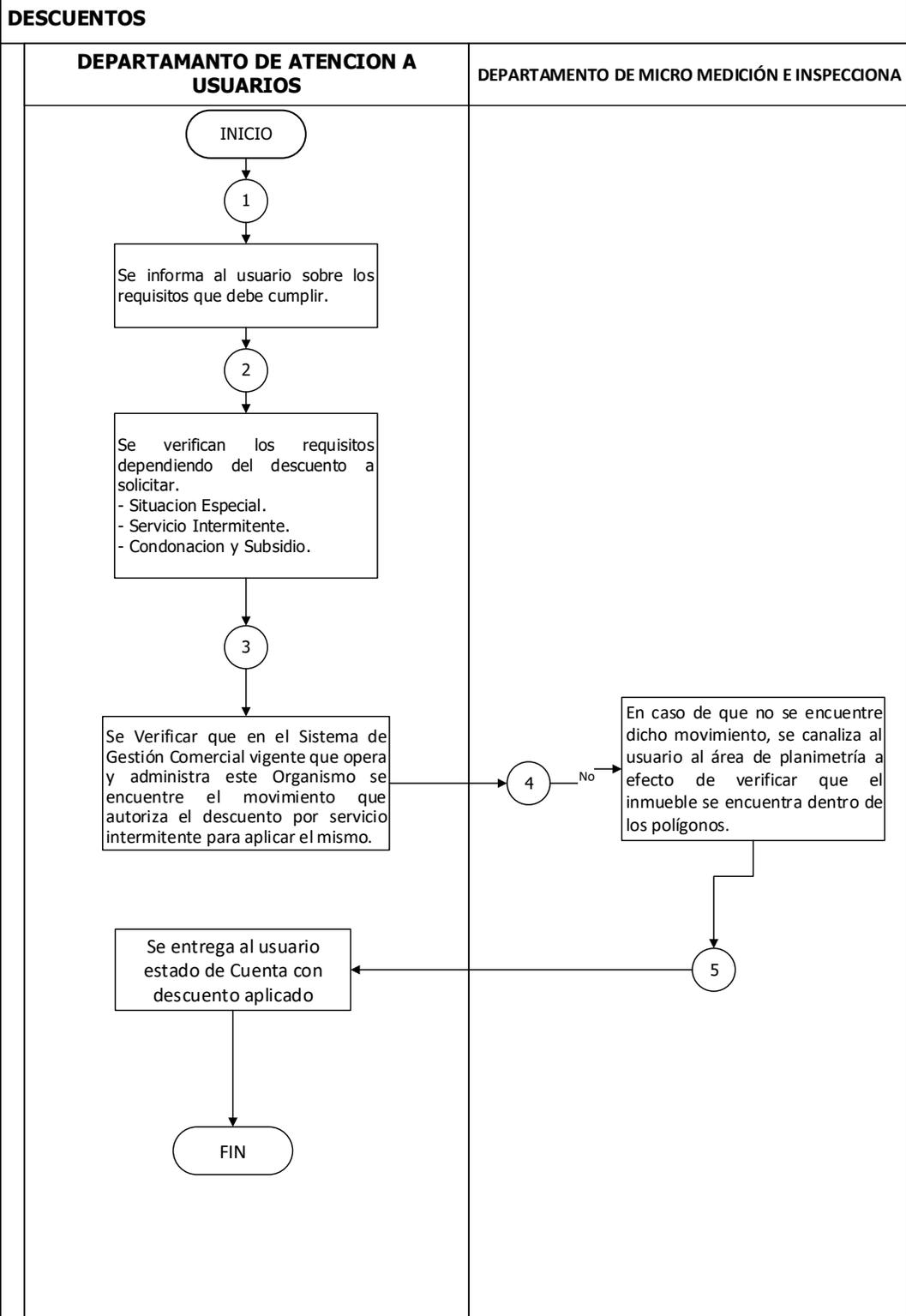
- La Dirección de Comercialización, en conjunto con la Subdirección y el Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, deberán de solicitar a través del Consejo Directivo del Organismo, se aprueben los términos y condiciones para la bonificación de situación especial.
- El Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones coordinará y supervisará que se apliquen los descuentos de acuerdo a la normatividad vigente.
- El Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones proporciona al usuario la información de manera clara y precisa de los requisitos que se necesitan para ser acreedor a los descuentos autorizados.
- En el Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones se verifica que el usuario cumpla de forma correcta con los requisitos para que sea aplicado el descuento que solicita.

No.	Responsable	Actividad
1	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Se informa al usuario sobre los requisitos para poder solicitar el descuento que requiere.
2		Se revisa la documentación del usuario para acreditar su situación especial, (descuento a personas pensionadas o jubiladas, en situación de orfandad menores de 18 años a través de las personas que legalmente los representen, en situación de discapacidad, adultos mayores, viudas o viudos, madres solteras sin ingresos fijos y personas físicas cuya percepción diaria no rebase dos salarios mínimos generales vigentes, así como a aquellas personas liberadas con motivo de amnistía estatal) y requisitar la solicitud de descuento y aplicar el mismo. En caso de existir campaña de condonación de multas y subsidio de recargos, se informa al usuario de los requisitos que debe presentar y se canaliza al usuario para que dicho descuento sea aplicado bajo los términos y condiciones autorizados.

554

3		Verificar que en el Sistema de Gestión Comercial vigente que opera y administra este Organismo se encuentre el movimiento que autoriza el descuento por servicio intermitente para aplicar.
---	--	---

4	DEPARTAMENTO DE MICROMEDICIÓN	En caso de que no se encuentre dicho movimiento, se canaliza al usuario al área de planimetría a efecto de verificar que el inmueble se encuentre dentro de los polígonos y regrese con el analista de cuenta para aplicar el descuento.
5	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Aplicado el descuento se entrega al usuario el estado de cuenta actualizado con el importe a pagar.
FIN		



Objetivo: Establecer los lineamientos para hacer los ajustes, modificaciones, actualizaciones y/o determinación de pago, de acuerdo a la normatividad vigente.

Políticas Aplicables

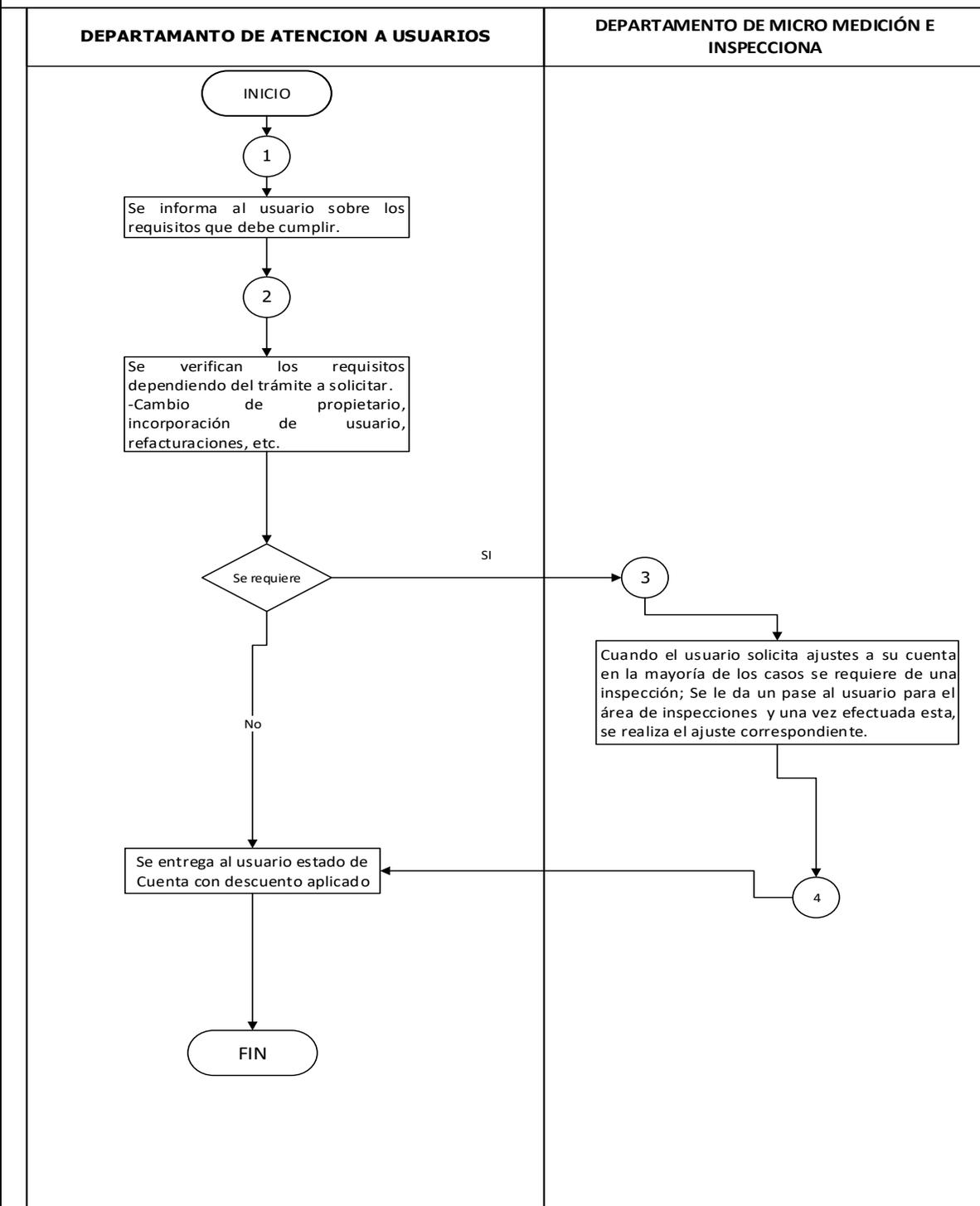
- La Dirección de Comercialización, en conjunto con la Subdirección y el Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, establecen los lineamientos a seguir para realizar los ajustes a las cuentas de acuerdo a la normatividad vigente.
- El Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones coordinará y supervisará que se aplique la normatividad vigente a los trámites que solicita el usuario.
- El Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones proporciona al usuario información de manera clara y precisa de los requisitos que se necesitan para cada trámite en específico.
- En el Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones se verifica que el usuario cumpla de forma correcta con los requisitos para efectuar el trámite solicitado.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Se da a conocer a los usuarios los trámites y servicios que presta el Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones así como los requisitos necesarios que se necesitan para el trámite que requieren.
2		El usuario manifiesta el trámite que desea realizar exponiendo sus dudas para aclaración de las mismas y efectuar el trámite solicitado (cambio de propietario, incorporación de usuario, cambios administrativos, datos fiscales, cambio de tarifa, cambio de derivadas, refacturación por inspecciones efectuadas, ajuste por sello de drenaje).
3	DEPARTAMENTO DE MICROMEDICIÓN	Cuando el usuario solicita ajustes a su cuenta en la mayoría de los casos se requiere de una inspección, para ello se da un pase al usuario para presentar en el área de inspecciones y una vez efectuada la inspección, regresa con el analista de cuenta para realizar el ajuste correspondiente.
4	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Efectuado el ajuste se entrega al usuario la ficha de Datos Generales de la Prestación de Servicios de Agua Potable y Drenaje o el estado de cuenta actualizado con el importe a pagar.
FIN		

557

ANÁLISIS DE CUENTA



Objetivo: Establecer los lineamientos para la emisión de constancias de No Servicio a petición del usuario.

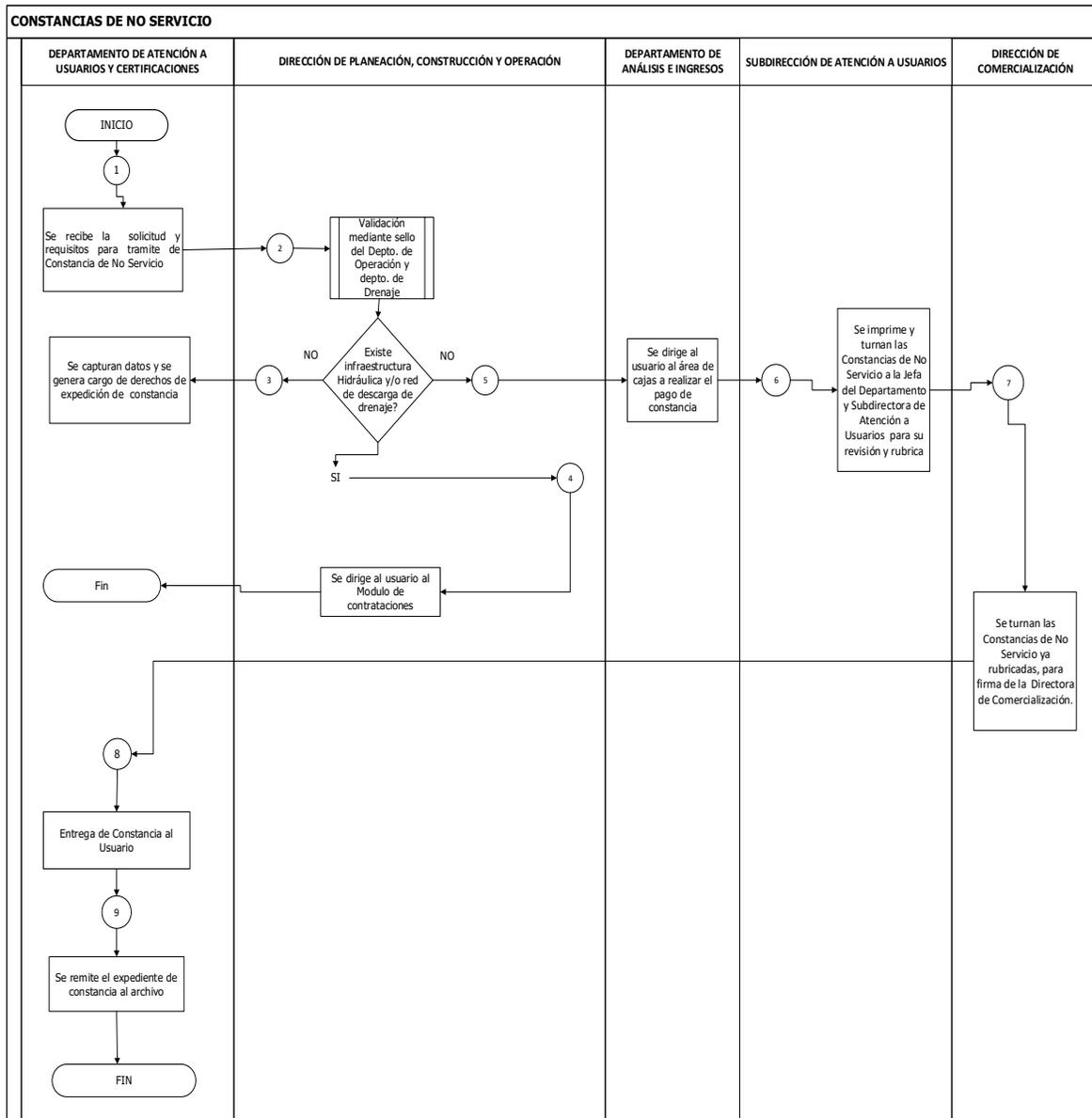
Políticas Aplicables

- Establecer los mecanismos que den certeza jurídica a los propietarios de predios donde el Organismo no cuenta con infraestructura hidráulica o de descarga de drenaje para la obtención de constancias de No Servicio.

Descriptivo.

No	Responsable	Actividad
1	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Recepción de Solicitud y requisitos. Se reciben los requisitos que son: copia del recibo predial actualizado, copia de la identificación oficial del propietario, (en caso de ser tercera persona traer carta poder o poder notarial), copia del documento que acredita la propiedad, croquis de ubicación del predio del cual solicita la Constancia de No Servicio.
2	DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN	Validación de que no existe red de distribución. El usuario pasa al Departamento de Operación y Departamento de Drenaje para que en el croquis de ubicación del predio del cual solicita la constancia, valide la no existencia de red de agua potable y/o descarga de drenaje frente al predio, mediante sello, nota y firma del responsable de cada Departamento.
3	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Registro de Constancia de No Servicio. Se capturan datos, y se genera el pago de derechos de expedición de constancia.
4	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Existe Red: Si frente al predio existe red de distribución de agua potable y/o descarga de drenaje del cual el usuario se pudiera conectar, se canaliza al módulo de contrataciones para el trámite pertinente.
5	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INGRESOS	El usuario realiza el pago por los derechos de expedición de constancias.
6	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS	Rubrica de constancia: Se imprimen y turnan las Constancias de No Servicio a la Jefa del Departamento y esta a su vez a la Subdirectora de Atención a Usuarios para su revisión y rubrica.
7	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Firma de constancia: Se envían para firma de la Dirección de Comercialización.
8	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Entrega al Usuario: En el módulo de Constancias se entrega al usuario y en una copia simple de la misma se le pide anote nombre, firma y fecha de recibido.
9	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Remisión al Archivo de Concentración: Relaciona los expedientes por número de folio y se resguardan en el área de Constancias.
FIN		

559



Objetivo: Establecer los lineamientos para expedir las constancias de No Adeudo a petición del usuario que se encuentre al corriente en el pago de derechos de servicio de Agua y/o Drenaje.

Políticas Aplicables

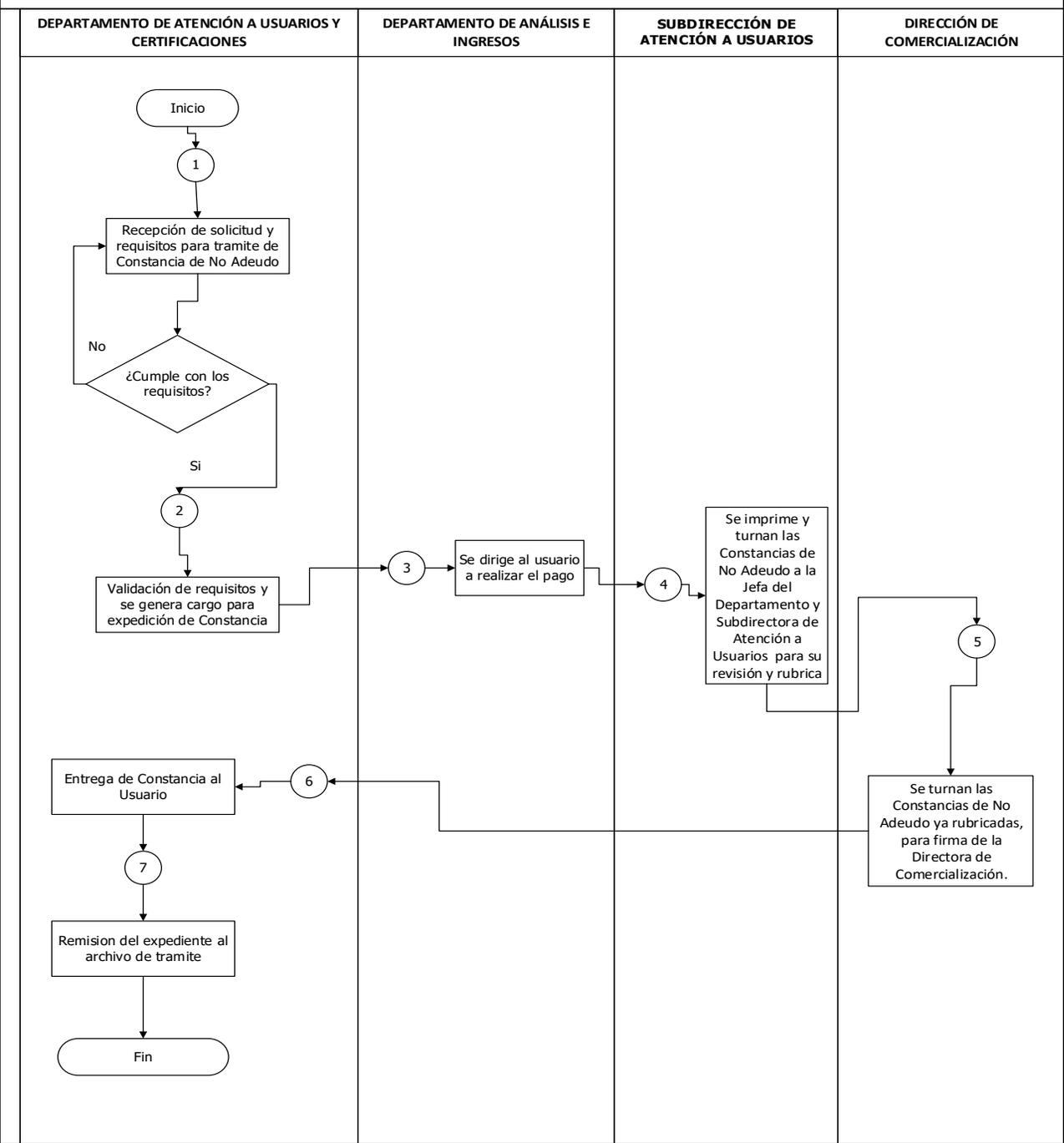
- Establecer los mecanismos que den certeza jurídica a los usuarios de los servicios de agua y/o drenaje que se encuentran al corriente en sus pagos para la obtención de constancias de No Adeudo.

Descriptivo.

No	Responsable	Actividad
1	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Recepción de Solicitud y requisitos. Recibe la solicitud de trámite y los requisitos que son: recibo de pago de agua y drenaje al corriente, recibo de impuesto predial actualizado, documento en el cual acredita la propiedad, identificación oficial en caso de ser tercera persona quien solicita la constancia de no adeudo, deberá traer carta poder o poder notarial.
2	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Validación de Requisitos: Si cumple con los requisitos se ingresa el Número de Identificación del Suministro (NIS) al sistema de gestión comercial y verifica que el NIS no tenga ningún tipo de adeudo y que los datos sean los correspondientes al NIS del cual solicita la Constancia de No Adeudo, se genera en sistema.
3	DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS DE INGRESOS	El usuario realiza el pago por los derechos de expedición de constancias.
4	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A USUARIOS	Rubrica de constancia: Se imprimen y turnan las Constancias de No Adeudo a la Jefa del Departamento y esta a su vez a la Subdirectora de Atención a Usuarios para su revisión y rubrica.
5	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Firma de constancia: Se envían para firma de la Dirección de Comercialización.
6	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Entrega al Usuario: En el módulo de Constancias se entrega al usuario y en una copia simple de la misma se le pide anote nombre, firma y fecha de recibido.
7	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	Remisión al Archivo de Concentración: Relaciona por número de NIS y se envía el expediente al archivo de trámite de concentración.
NOTA		Se reciben las constancias de la ventanilla única en Tesorería Municipal para su impresión, se rubrican y envían a firma de la Directora de Comercialización ya firmadas se envían a la ventanilla única ubicada en la Tesorería Municipal. El tiempo de entrega es de 3 a 5 días hábiles, cuando las constancias se tramitan en la agencia de 1º de mayo, y cuando se tramitan en la ventanilla única de la Tesorería Municipal será de 5 a 7 días hábiles.
FIN		

561

Constancia de No Adeudo



Objetivo: Atender y proporcionar asesoría a los contribuyentes y/o usuarios respecto a sus solicitudes para la celebración del contrato y/o regularización de los servicios de agua potable y/o de drenaje y alcantarillado, así como operación y mantenimiento de la red.

Recibir, analizar, validar y controlar las solicitudes de servicios de agua potable y/o de drenaje y alcantarillado, así como la regularización de tomas y/o descargas.

Políticas Aplicables

- El personal adscrito al Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones atenderá al contribuyente y/o usuario, donde se le brindará toda la información relativa al procedimiento de contratación.
- El personal adscrito al Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, canalizará al usuario al Departamento de Micromedición e Inspección, para realizar la ubicación del predio en la “Planimetría” del Organismo.
- Una vez que se haya ubicado el predio, el usuario se dirigirá nuevamente al Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, para llenar los formatos correspondientes a la solicitud de servicios con la documentación completa relativa al procedimiento de contratación, generando la orden de trabajo respectiva y el folio de solicitud.
- El usuario se dirigirá al Departamento de Micromedición e Inspección, para que se agende y realice la primera inspección, con el objetivo de que se emitan las observaciones generales del inmueble respectivo y que el sistema electrónico que opera y administra este Organismo sea actualizado con la información y la evidencia fotográfica obtenida durante la visita al predio.
- El Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, con base en la información recabada por el personal adscrito al Departamento de Micromedición e Inspección, determinará si el predio cuenta o no con las características necesarias para una toma doméstica o, si es el caso, se turnará a la Unidad Administrativa correspondiente para iniciar un trámite de factibilidad.
- En caso de que el trámite sea para una toma doméstica, el Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones genera, a través de la Dirección de Comercialización, la petición dirigida a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, para la elaboración del presupuesto aplicable.
- La Subdirección de Operación, adscrita a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, es el responsable de realizar la segunda visita de verificación e inspección externa (infraestructura) de los inmuebles donde se solicitan nuevas conexiones de agua potable y drenaje.
- El Departamento de Agua Potable y Mantenimiento a Líneas, es el encargado de confirmar la existencia de red de agua potable frente al predio y firmar el visto bueno de procedencia.
- La Subdirección de Operación, con base en la información recabada, realizará el presupuesto correspondiente para la instalación de los servicios solicitados, actualizando el sistema electrónico con la información obtenida.

563

- La Subdirección de Operación, a través de la Dirección de Planeación, Construcción y Operación, remitirá a la Dirección de Comercialización, el presupuesto solicitado.
- La Dirección de Comercialización, turnará el presupuesto solicitado al Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, con el objeto de que se realice el trámite correspondiente.
- El Departamento de Atención a Usuarios y Certificaciones, con base en la información obtenida en las verificaciones o inspecciones previas, será el responsable de realizar el trámite correspondiente de alta en sistema con los datos generales cuando resulte procedente brindarle los servicios al contribuyente y/o usuario.

Solicitud servicios para suministro de agua potable, descarga de drenaje y alcantarillado para uso doméstico.

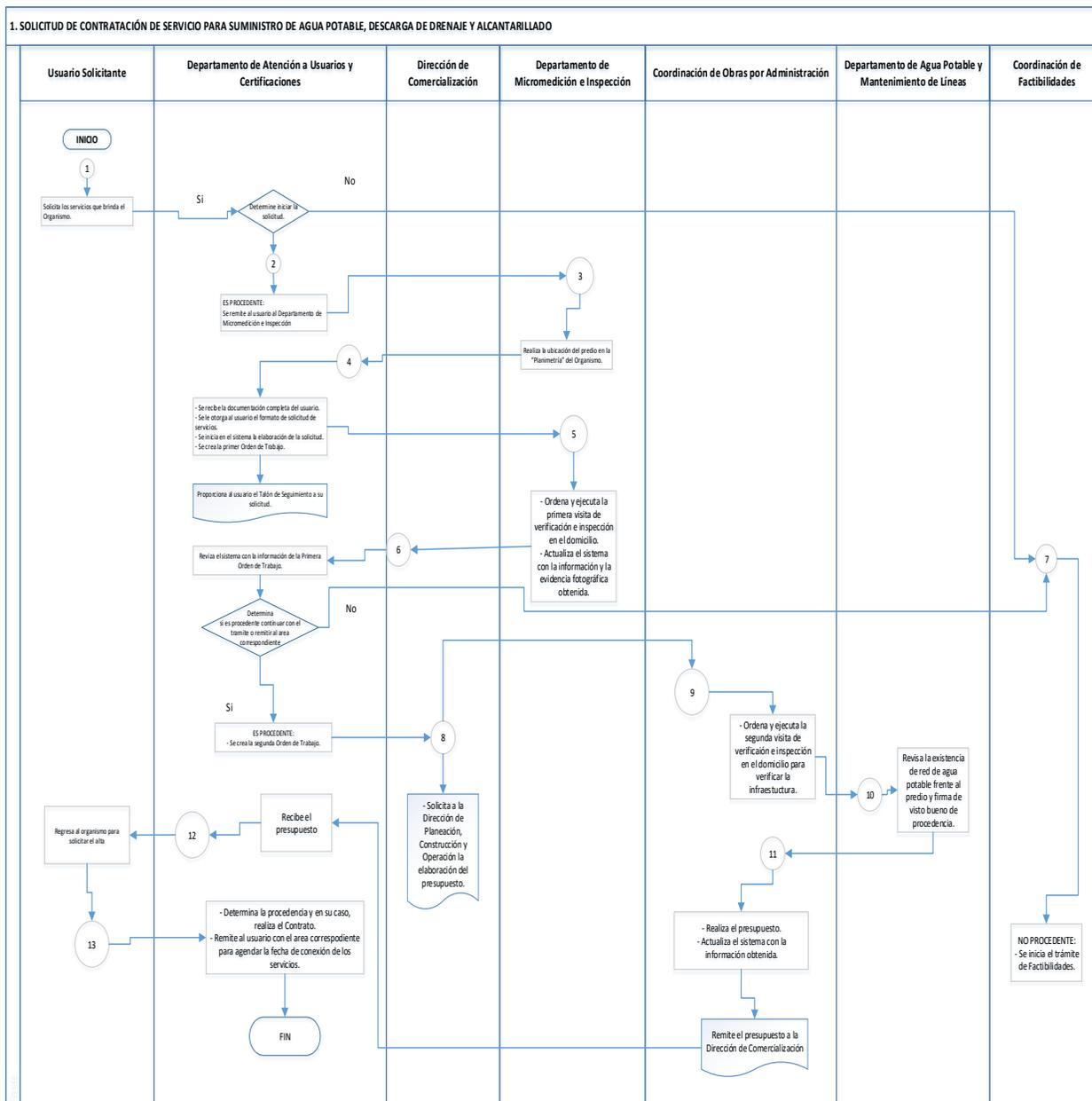
Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	USUARIO SOLICITANTE	Se presenta ante el Organismo, con los documentos solicitados y manifiesta su voluntad de solicitar los servicios.
2	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha la petición del usuario. • Determina iniciar la solicitud o remitir al área correspondiente (Departamento de Factibilidades). • Se remite al usuario al Departamento de Micro medición e Inspección para la ubicación de su predio.
3	DEPARTAMENTO DE MICRO MEDICIÓN E INSPECCIÓN	Realiza la ubicación del predio en la "Planimetría" del Organismo.
4	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe y revisa la documentación completa del usuario. • Se le otorga al usuario el formato de solicitud de servicios. • Se inicia en el sistema la elaboración de la solicitud. • Se genera la primera orden de trabajo (inspección). • Proporciona al usuario el talón de Seguimiento a su solicitud con el número de folio asignado.

No.	Responsable	Actividad
1	USUARIO SOLICITANTE	Se presenta ante el Organismo, con los documentos solicitados y manifiesta su voluntad de solicitar los servicios.
2	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Escucha la petición del usuario. Determina iniciar la solicitud o remitir al área correspondiente (Departamento de Factibilidades). Se remite al usuario al Departamento de Micro medición e Inspección para la ubicación de su predio.
3	DEPARTAMENTO DE MICRO MEDICIÓN E INSPECCIÓN	Realiza la ubicación del predio en la "Planimetría" del Organismo.
4	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Recibe y revisa la documentación completa del usuario. Se le otorga al usuario el formato de solicitud de servicios. Se inicia en el sistema la elaboración de la solicitud. Se genera la primera orden de trabajo (inspección). Proporciona al usuario el talón de Seguimiento a su solicitud con el número de folio asignado.
5	DEPARTAMENTO DE MICRO MEDICIÓN E INSPECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Ordena y ejecuta la primera visita de verificación e inspección en el domicilio. Actualiza el sistema con la información y evidencia fotográfica obtenida.
6	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Revisa el sistema con la información de la primera orden de trabajo. Si es procedente, crea la segunda orden de trabajo (presupuesto).
7	COORDINACIÓN DE FACTIBILIDADES	De no ser procedente el trámite se remite al área correspondiente (Coordinación de Factibilidades).
8	DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	Solicita a la Dirección de Planeación, Construcción y Operación la elaboración del presupuesto aplicable.
9	LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	Ordena y ejecuta la segunda visita de verificación e inspección en el domicilio para verificar la infraestructura.
10	DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y MANTENIMIENTO A LÍNEAS	Confirma la existencia de red de agua potable frente al predio y firma el visto bueno de procedencia.
11	LA SUBDIRECCIÓN DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Realiza el presupuesto. Actualiza el sistema con la información obtenida.
12	USUARIO SOLICITANTE	Regresa al Organismo para solicitar los resultados de sus inspecciones.
13	DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A USUARIOS Y CERTIFICACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Determina la procedencia y en su caso, realiza el alta en sistema con los datos generales. Genera la orden de conexión de los servicios, toda vez que el usuario haya cubierto el pago correspondiente a los derechos de conexión. Remite al usuario en el área correspondiente para agendar la fecha de conexión de los servicios.
FIN		

565

Diagrama de flujo.



566

El original del Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca, se encuentra a resguardo del Consejo Directivo en el Acta de aprobación respectiva.

Existen versiones en medio digitales en:

- Secretaría Técnica.
- Órgano Interno de Control.
- Dirección Jurídica y de Fiscalización.
- Dirección de Administración y Finanzas.
- Dirección de Operación y Planeación.
- Dirección de Comercialización.

Primera edición, octubre de 2023

Elaboración del Manual de Procedimientos



Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca. Responsables de su integración y revisión:



DIRECTORIO.

Alberto Isaac Valdés Ramírez
Director General

Fernando Jasso Íñiguez
Secretario Técnico

Humberto Alejandro Gómez Guadarrama
Titular del Órgano Interno de Control

Valentín Irán Cervantes Arroyo
Directora Jurídica y de Fiscalización

Claudia Del Carmen Tadeo Mendoza
Directora de Administración y Finanzas

Antonio Gutiérrez Marcos
Director de Planeación, Construcción y
Operación

Magaly Lara González
Directora de Comercialización

570



HOJA DE ACTUALIZACIÓN.