

Gaceta Municipal Semanal

DEL

AYUNTAMIENTO DE TOLUCA
2022-2024

TOLUCA, MÉX. A 11 DE DICIEMBRE DE 2023
Volumen TREINTA Y SIETE Año DOS

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

128



© DERECHOS RESERVADOS

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

Dirección General
Dirección Jurídica y de Fiscalización
Subdirección Jurídica
Departamento Jurídico Consultivo

Avenida Primero de Mayo 1707 Ote., Zona
Industrial, Toluca, Estado de México.
Teléfono: 722 275 57 00
Octubre 2023

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	1
II.	OBJETIVO	2
III.	SECRETARÍA TÉCNICA	3
	PROGRAMA ANUAL DE OBRAS	3
	SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	9
	DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	9
	SOPORTE TÉCNICO DE BIENES INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	9
	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS	16
	DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	21
	DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y OFICIALÍA DE PARTES	28
	RECEPCIÓN, TURNO Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES	28
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	34
	ACTUALIZACIÓN DE LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA, COMUNES Y ESPECÍFICAS	42
	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DERECHOS ARCO	48
	UNIDAD DE CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	51
	RECEPCIÓN TELEFÓNICA PARA LA CAPTURA DE LOS REPORTES POR FALLA EN LOS SERVICIOS	51
	DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD	54
	ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS	54
	DEPARTAMENTO DE MEJORA REGULATORIA Y GESTIÓN DE NORMATIVIDAD INTERNA	61
	PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE LAS SESIONES DEL COMITÉ INTERNO DE MEJORA REGULATORIA	61

IV. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL	67
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y DE OBRA	67
ARQUEO DE CAJA	67
AUDITORÍA DE OBRA	72
AUDITORÍA FINANCIERA, ADMINISTRATIVA	79
INTEGRACIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA SOCIAL DEL ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	85
INSPECCIÓN FINANCIERA, ADMINISTRATIVA	90
INSPECCIÓN DE OBRA	96
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN	104
PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN	104
DEPARTAMENTO DE RESPONSABILIDADES Y SITUACIÓN PATRIMONIAL	110
SUBSTANCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE RESPONSABILIDADES	110
RECURSO DE REVOCACIÓN	119
UNIDAD DE REGISTRO DE DECLARACIONES Y SANCIONES	124
DECLARACIÓN DE SITUACIÓN PATRIMONIAL Y DE INTERESES	124
ADMINISTRACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE SISTEMAS	127
EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS	130
ACTO DE ENTREGA-RECEPCIÓN	133
V. DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN	137
DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CONVENIOS Y CONTRATACIONES	137
CONVENIOS DE PAGO POR CONCEPTO DE ADEUDOS	137
SOLICITUD DE CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA SUMINISTRO DE AGUA POTABLE, DESCARGA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO PARA USO DOMÉSTICO	141

VI. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	146
DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES	146
EXPEDICIÓN Y REGISTRO DE LA CÉDULA DE PROVEEDOR Y/O PRESTADOR DE SERVICIOS	--
	146
ADQUISICIONES	150
SUMINISTRAR EN TIEMPO Y FORMA LOS REQUERIMIENTOS DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE REALICEN, CONFORME A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA	----
	150
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL	155
DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR, EQUIPO Y MAQUINARIA	-----
	155
CONTROL ADMINISTRATIVO DEL PARQUE VEHICULAR	-----
	168
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	172
ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	-----
	172
CONCILIACIONES BANCARIAS	-----
	175
REGISTRO Y CONCILIACIÓN DE ALMACÉN	-----
	178
SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	181
EJECUCIÓN DE PAGOS	-----
	181
ELABORACIÓN DE CHEQUES	-----
	184
INTEGRACIÓN DE INFORMACIÓN CONTABLE (INGRESOS, CHEQUES, EGRESOS Y DIARIO)	----
	188
INTEGRACIÓN DEL INFORME TRIMESTRAL Y CUENTA PÚBLICA	-----
	192
PAGO DE DERECHOS	-----
	198
PAGO DE IMPUESTOS	-----
	202
REGISTRO DE NÓMINAS	-----
	205
SOLVENTACIÓN DE OBSERVACIONES	-----
	209
VENTANILLA ÚNICA DE PAGOS	-----
	213
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	216
INGRESO AL SERVICIO PÚBLICO	-----
	216

CONTROL DE INCIDENCIAS Y VACACIONES -----	221
VII. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y PLANEACIÓN -----	224
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS, PLANES Y PROYECTOS -----	224
ESTUDIOS Y PROYECTOS -----	224
UNIDAD DE PRECIOS UNITARIOS Y SUPERVISIÓN -----	228
INFORME DE OBRAS -----	228
ESTIMACIÓN DE OBRA PÚBLICA -----	231
SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO -----	235
REVISIÓN Y TRAMITES DE ESTIMACIÓN DE OBRAS POR CONTRATO -----	245
ELABORACIÓN DE INFORME FINANCIERO DE OBRAS POR CONTRATO -----	248
CONCURSO Y PRECIOS UNITARIOS -----	251
FACTIBILIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE -----	258
DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE -----	266
CATASTRO HIDRÁULICO -----	266
ATENCIÓN DE REPORTES DE FALTA DE AGUA Y TOMAS TAPADAS -----	269
RECUPERACIÓN DE CAUDALES -----	272
SECCIONAMIENTO A LAS REDES DE AGUA POTABLE PARA MANTENIMIENTO -----	275
SUMINISTRO DE AGUA POTABLE POR MEDIO DE CAMIÓN CISTERNA O PIPA -----	278
SERVICIO PROGRAMADO DE AGUA POTABLE -----	281
VISTO BUENO DE LA INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE -----	284
UNIDAD DE ELECTROMECAÁNICO Y TANQUES -----	287
SUPERVISIÓN Y OPERACIÓN EN SITIO DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO -----	287
CLORACIÓN DE AGUA -----	292
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MOTORES Y EQUIPOS DE BOMBEO DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO -----	296
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE TRENES DE DESCARGA -----	301

MANTENIMIENTO DE OBRA CIVIL A INSTALACIONES DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO -----	306
CONSTRUCCIÓN DE CASSETAS, REGISTROS ELÉCTRICOS, CAJAS DE VÁLVULAS, MURETES Y BARDAS PERIMETRALES -----	310
VERIFICACIÓN DE CAMIONES CISTERNA PARA OTORGAR EL REGISTRO DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE -----	314
ANÁLISIS DE AGUA -----	318
UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN ELÉCTRICA DE PLANTAS DE TRATAMIENTO -----	321
MANTENIMIENTO E INSTALACIONES DE MACROMEDIDORES DE AGUA POTABLE -----	321
PERMISOS DE DESCARGA DE AGUAS RESIDUALES NO DOMÉSTICAS A LA RED DE ALCANTARILLADO MUNICIPAL -----	325
VALIDAR Y CONTROLAR EL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA -----	329
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS -----	332
SUPERVISIÓN DE OPERACIÓN ELÉCTRICA EN FUENTES DE ABASTECIMIENTO SIN OPERADOR (URBANAS) -----	336
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES ELÉCTRICAS AUTOMATIZADAS Y BANCOS DE CAPACITORES -----	339
SUPERVISIÓN Y OPERACIÓN VÍA REMOTA DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO -----	342
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE -----	345
MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE Y TOMAS DOMICILIARIAS -----	345
LIMPIEZA DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE POR MEDIO DE CRUCEROS DE DESFOGUE -----	350
UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO -----	353
LIMPIEZA DE LÍNEAS, REJILLAS Y ALCANTARILLADO -----	353
LIMPIEZA DE CANALES A CIELO ABIERTO -----	357
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO -	360

VISTO BUENO DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE	363
UNIDAD DE OBRAS POR ADMINISTRACIÓN	366
CONEXIÓN, REUBICACIÓN Y REINSTALACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y DRENAJE SANITARIO	366
CONSTRUCCIÓN DE AMPLIACIÓN DE LÍNEA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Y/O RED DE DRENAJE SANITARIA	369
AMPLIACIÓN DE LÍNEA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Y/O RED DE DRENAJE SANITARIA	372
VIII. DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN	375
SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y MEDICIÓN	375
DESCARGAS DE AGUAS RESIDUALES	375
INSPECCIONES	378
TOMA DE LECTURA	381
BARRIDO CENSAL	386
UNIDAD DE ANÁLISIS DE INGRESOS	389
COBROS	389
UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS	392
DESCUENTOS	392
ANÁLISIS DE CUENTA	395
UNIDAD DE CERTIFICACIONES	398
CONSTANCIA DE NO SERVICIO	398
CONSTANCIA DE NO ADEUDO	401
IX. DISTRIBUCIÓN	405
X. REGISTRO DE EDICIONES	406
XI. CREDITOS	407
XII. DIRECTORIO	408
XIII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN	409

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", que tiene por objeto determinar cada uno de los procedimientos que desempeñan las Unidades Administrativas.

Ahora bien, el presente Manual acotará tanto los procedimientos como las Unidades Administrativas que participan en los mismos, generando con esto, la debida identificación del estatus que guarda el trámite o servicio respectivo, con el objeto de brindar transparencia a la ciudadanía así como a las personas servidoras publicas relacionadas con el actuar de este Organismo Público Descentralizado.

OBJETIVO.

Fungir como guía tanto para las personas servidoras públicas como para la ciudadanía en relación a cada uno de los procedimientos que se materializan en las diversas Unidades Administrativas, 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.

Secretaría Técnica.

Nombre del Procedimiento: Programa Anual de Obras.

Objetivo: Integrar el Programa Anual de Obras (PAO) atendiendo las necesidades del Organismo y de la Población del Municipio de Toluca, de conformidad con el presupuesto asignado para cada ejercicio fiscal, con la finalidad de eficientar los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Políticas Aplicables

- Las Unidades Administrativas del Organismo que soliciten o promuevan las propuestas para el programa de obras, serán responsables de proporcionar la información para su inclusión en el mismo y aportarán las justificaciones técnicas y económicas que se requieran.
- El Programa Anual de Obras (PAO), deberá ser formulado conforme a la normatividad federal y estatal aplicable, en estricto apego a las necesidades del Organismo y a los programas de inversión y presupuestales que se aprueben.
- La gestión de los recursos federales se regirá bajo las reglas de operación de cada uno de los programas en los que se participe.
- La Secretaría Técnica, será responsable de tramitar previo a la ejecución de las obras, los permisos, licencias y/o autorizaciones necesarias ante las entidades o dependencias que así lo requieran.

138

Programa Anual de Obras.

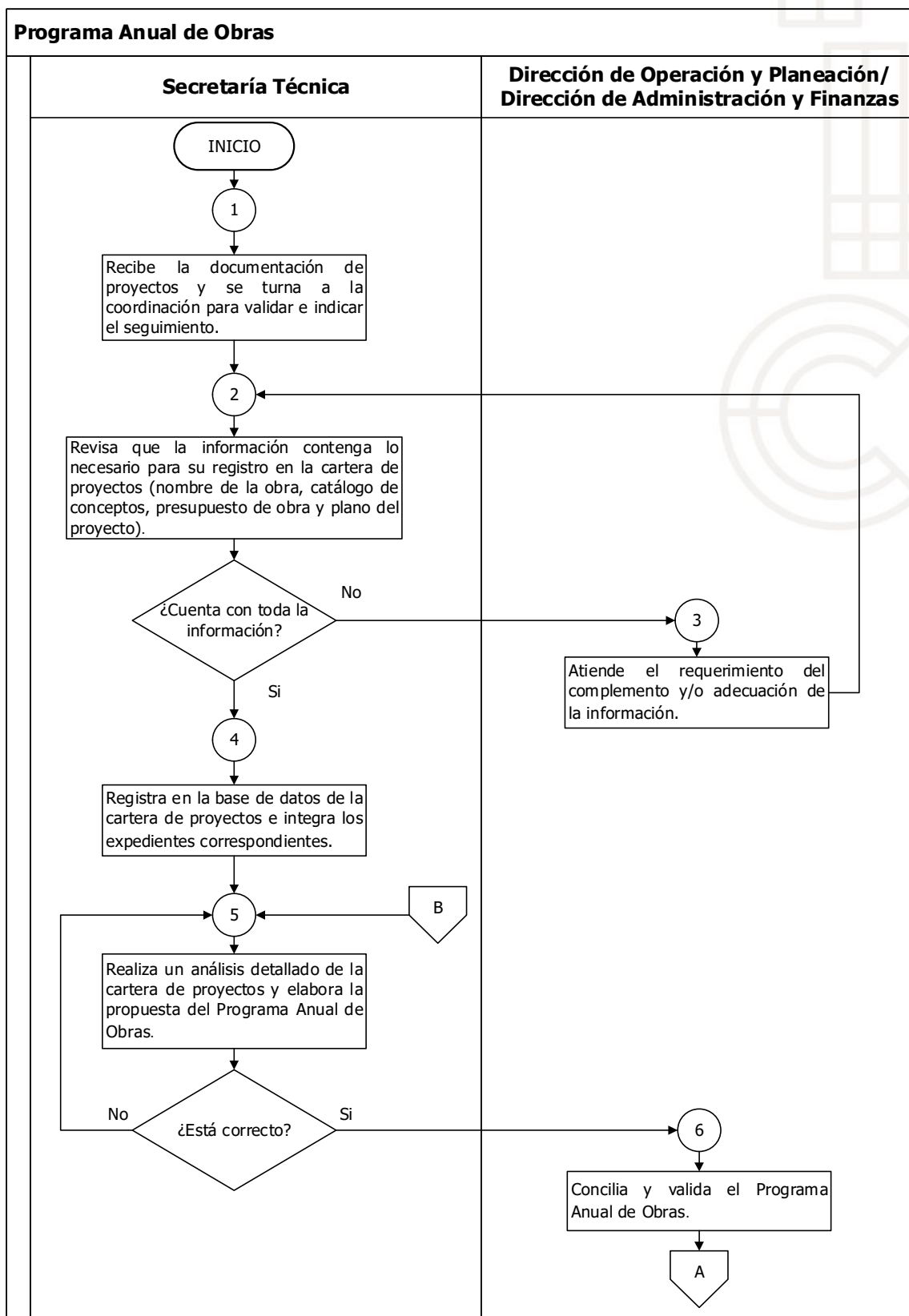
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Secretaría Técnica	Recibe la documentación de proyectos y propuestas y se turna a la coordinación para validar e indicar el seguimiento.
2	Secretaría Técnica	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?
3	Dirección de Operación y Planeación	No: Atiende el requerimiento del complemento y/o adecuación de la información. Se conecta paso 2.
4	Secretaría Técnica	Sí: Registra en la base de datos de la cartera de proyectos e integra los expedientes correspondientes. Se conecta paso 5.
		Fin
5	Secretaría Técnica	Realiza un análisis detallado de la cartera de proyectos y elabora la propuesta del Programa Anual de Obras.
		¿Está correcto?
		No: Se conecta paso 5.
6	Dirección de Operación y Planeación	Sí: Concilia y valida el Programa Anual de Obras.
		Fin
		¿Está correcto?
		No: Se conecta paso 5.
7	Secretaría Técnica	Sí: Solicita la aprobación del Programa Anual de Obras ante el Consejo Directivo de este Organismo. Se conecta paso 8.
		Fin
8	Dirección de Operación y Planeación, 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.

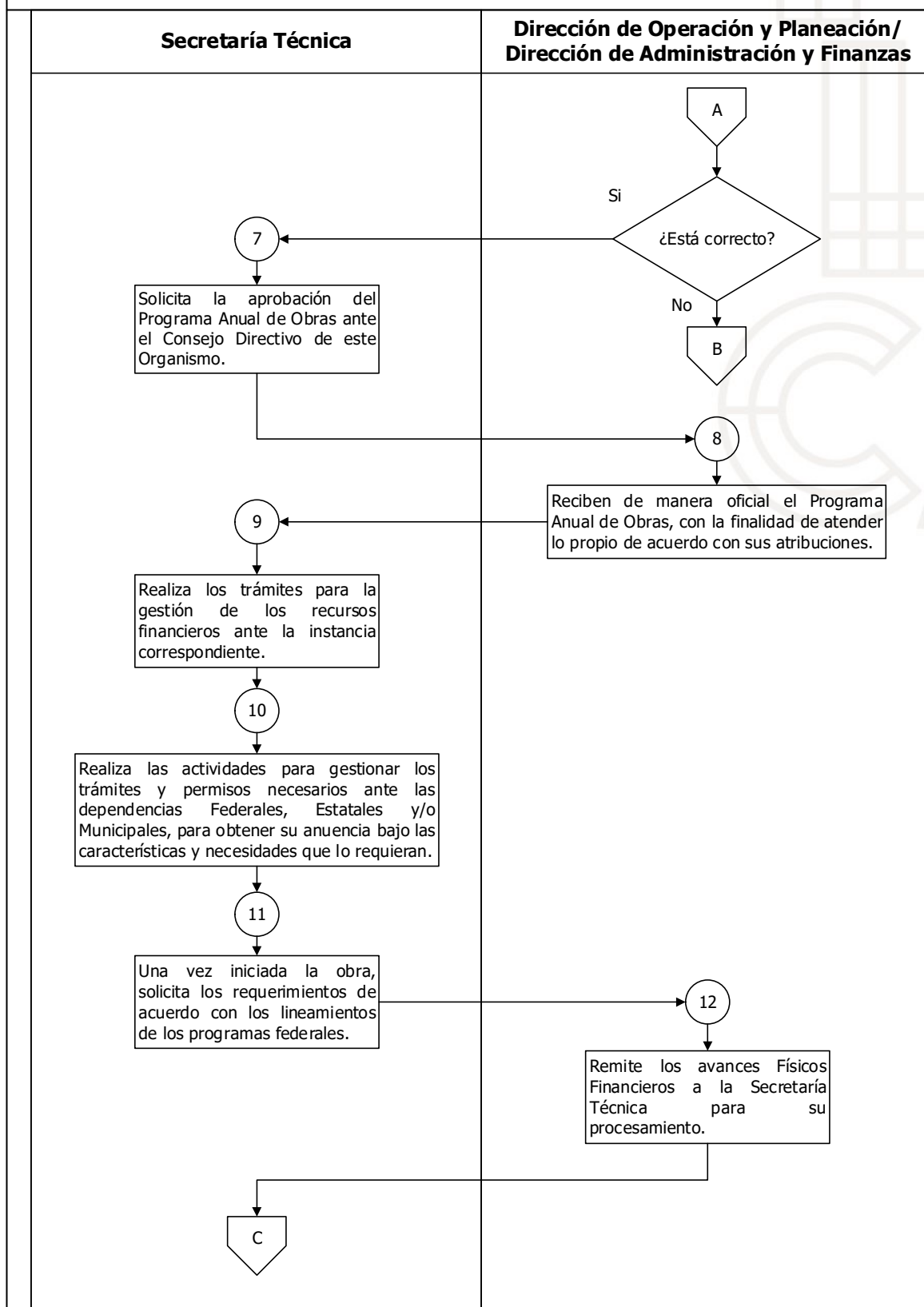
139

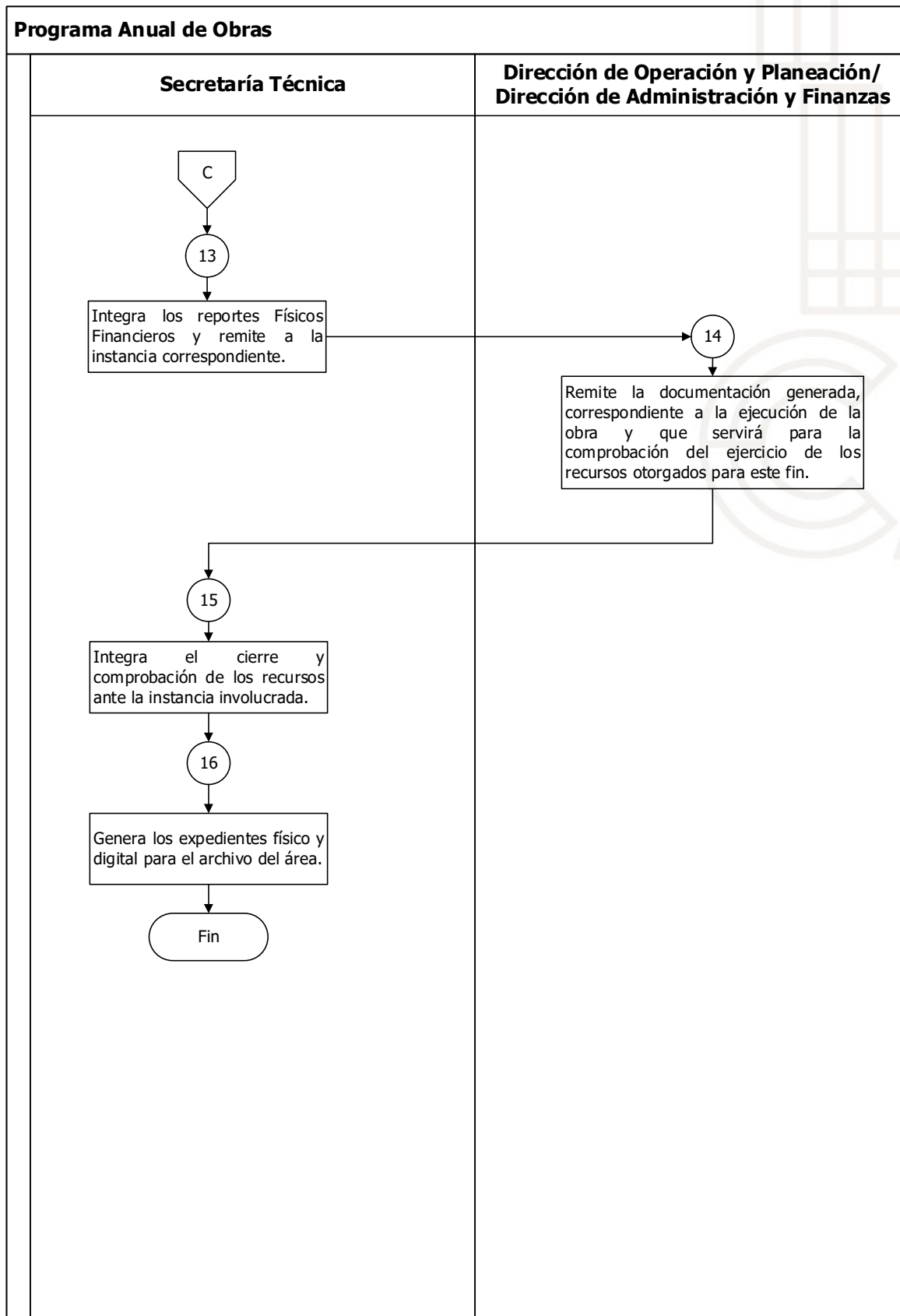
9	Secretaría Técnica	Realiza los trámites para la gestión de los recursos financieros ante la instancia correspondiente.
10	Secretaría Técnica	Realiza las actividades para gestionar los trámites y permisos necesarios ante las dependencias Federales, Estatales y/o Municipales, para obtener su anuencia bajo las características y necesidades que lo requieran.
11	Secretaría Técnica	Una vez iniciada la obra, solicita los requerimientos de acuerdo con los lineamientos de los programas federales.
12	Dirección de Operación y Planeación, Dirección de Administración y Finanzas	Remite los avances Físicos Financieros a la Secretaría Técnica, para su procesamiento.
13	Secretaría Técnica	Integra los reportes Físicos Financieros y remite a la instancia correspondiente.
14	Dirección de Operación y Planeación, 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.
15	Secretaría Técnica	Integra los cierres y comprobación de los recursos ante la instancia involucrada.
16	Secretaría Técnica	Genera los expedientes físico y digital para el archivo del área.
		FIN

Diagrama de flujo:



Programa Anual de Obras





Subdirección de Informática.

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 a los diferentes usuarios, con un enfoque en la resolución de incidentes y requerimientos relacionados con los bienes informáticos y/o con los sistemas de información.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica a todas aquellas áreas que hacen uso de los bienes informáticos y/o 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 e impresoras).
- 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/o sistema, así como la falla presentada.
- Se entiende por incidente a todo evento no planificado que afecta negativamente el funcionamiento normal de un dispositivo y/o sistema de información. Los incidentes varían en grado de atención, y van desde problemas menores, hasta interrupciones mayores que afectan la operatividad.
- Se entiende por requerimiento a toda solicitud derivada de una necesidad expresada 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 personal 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.

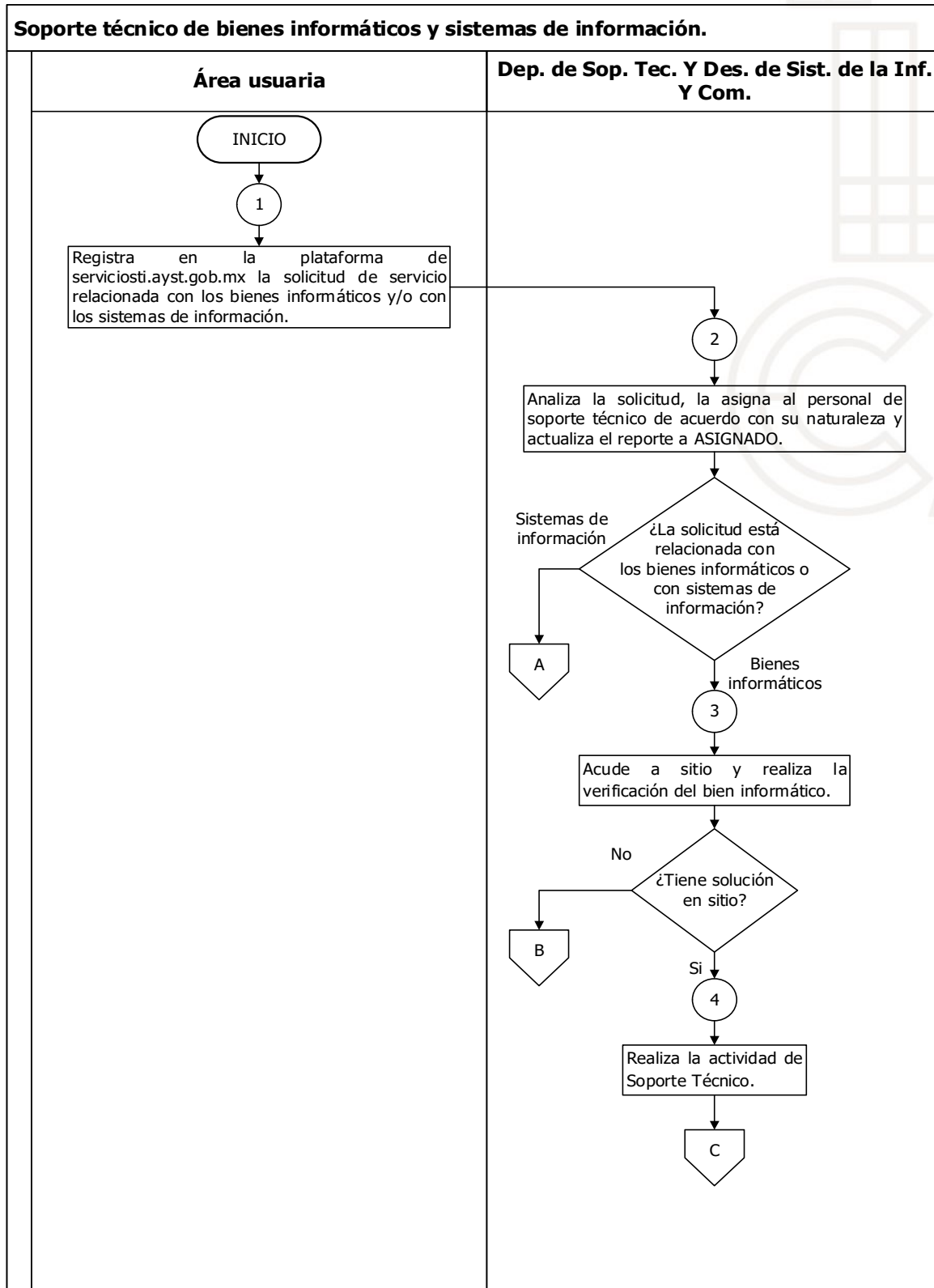
Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.

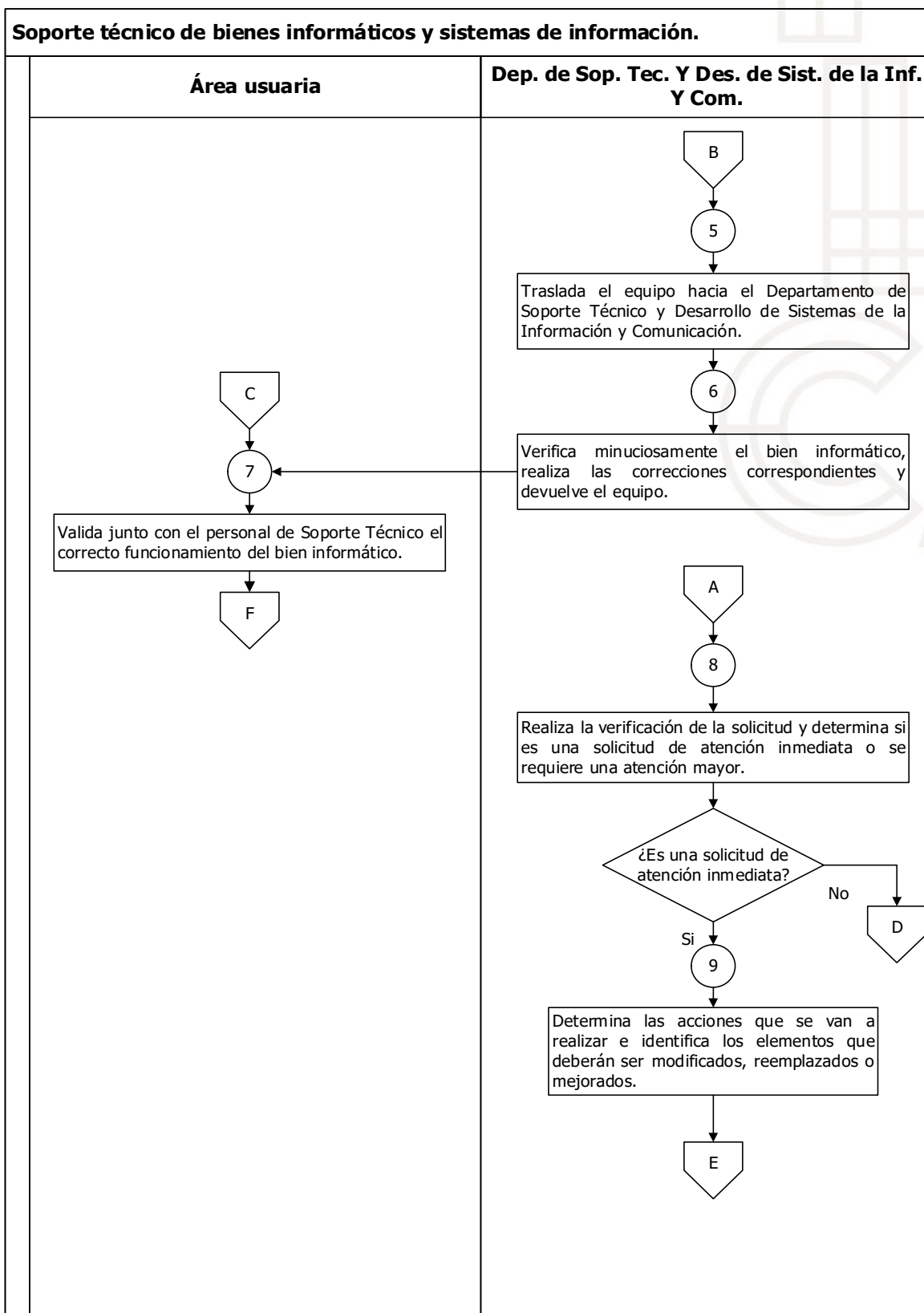
Descriptivo:

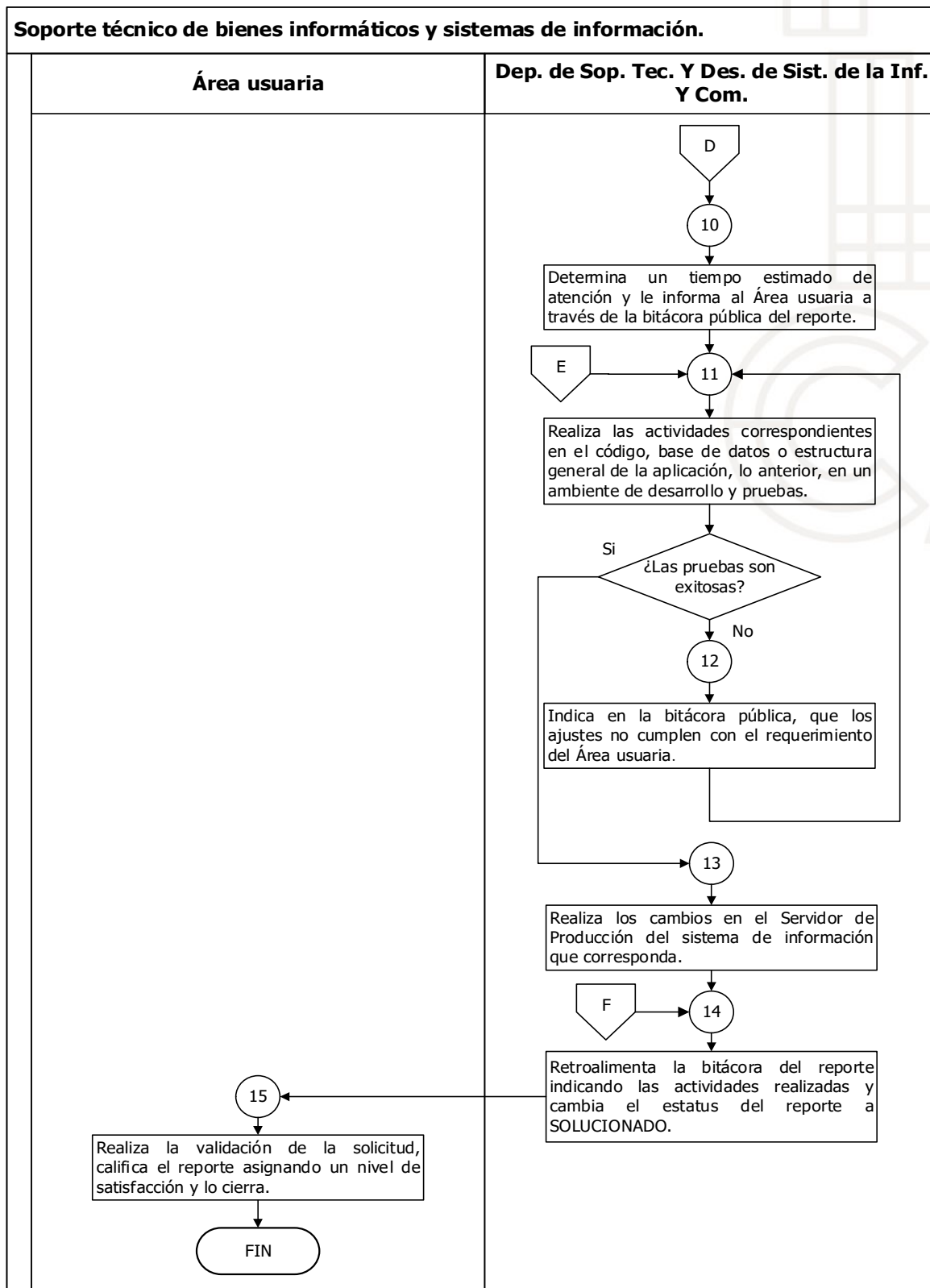
No.	Responsable	Actividad
1	Área usuaria	Registra en la plataforma de serviciosti.ayst.gob.mx la solicitud de servicio relacionada con los bienes informáticos y/o con los sistemas de información.
2	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Analiza la solicitud, la asigna al personal de soporte técnico de acuerdo con su naturaleza y actualiza el reporte a ASIGNADO.
		¿La solicitud está relacionada con los bienes informáticos o con sistemas de información?
3	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Bienes informáticos: Acude a sitio y realiza la verificación del bien informático. Sistema de información: Se conecta paso 8.
		¿Tiene solución en sitio?
4	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Sí: Realiza la actividad de Soporte Técnico. Se conecta paso 7.
5	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	No: Traslada el equipo hacia el Departamento de Soporte Técnico y Desarrollo de Sistemas de la Información y Comunicación.
6	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Verifica minuciosamente el bien informático, realiza las correcciones correspondientes y devuelve el equipo. Se conecta paso 7.
		Fin
7	Área usuaria	Valida junto con el personal de Soporte Técnico el correcto funcionamiento del bien informático. Se conecta paso 14.
8	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	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	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	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	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	No: Determina un tiempo estimado de atención e informan al Área usuaria a través de la bitácora pública del reporte. Se conecta paso 11.
		Fin

11	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Realiza las actividades correspondientes en el código, base de datos o estructura general de la aplicación, lo anterior, en un ambiente de desarrollo y pruebas.
		¿Las pruebas son exitosas y cumplen con el requerimiento?
12	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	No: Indica en la bitácora pública, que los ajustes no cumplen con el requerimiento del Área usuaria.
		Se conecta paso 11.
13	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Sí: Realiza los cambios en el Servidor de Producción del sistema de información que corresponda.
		Se conecta paso 14.
		Fin
14	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Retroalimenta la bitácora del reporte indicando las actividades realizadas y cambia el estatus del reporte a SOLUCIONADO.
15	Área usuaria	Realiza la validación de la solicitud, califica el reporte asignando un nivel de satisfacción y lo cierra.
		FIN

Diagrama de flujo:







Nombre del Procedimiento: Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

Objetivo: Reducir de manera significativa la probabilidad de fallas 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 centra 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 e impresoras).
- Es responsabilidad del área usuaria 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 Subdirección de Informática 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 fuese posible la ejecución del mantenimiento preventivo a algún equipo, el área usuaria 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.

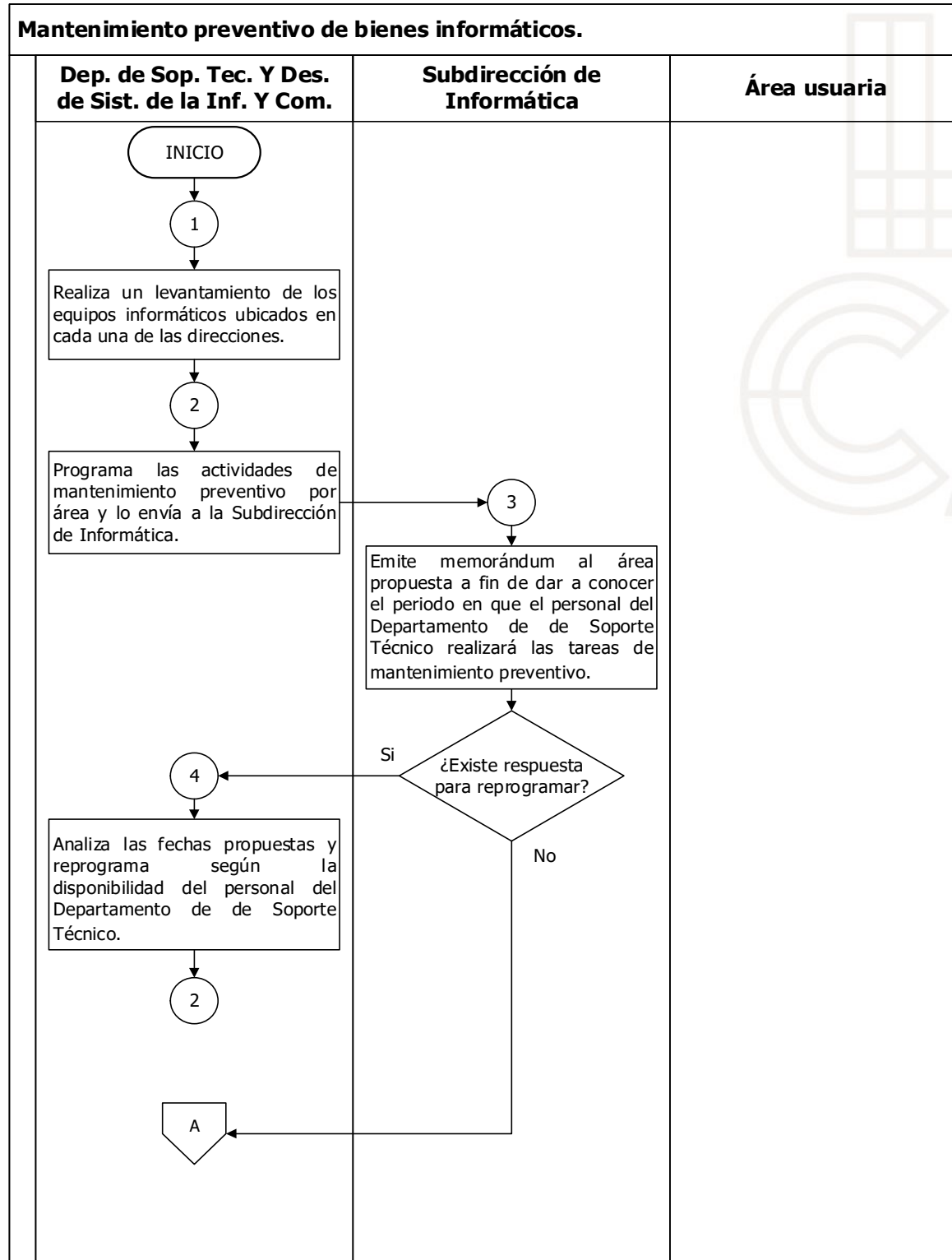
- Es responsabilidad de cada usuario revisar la información recabada en el formato FOR-SUI-001, así como calificar el nivel de satisfacción del servicio en el mismo formato.

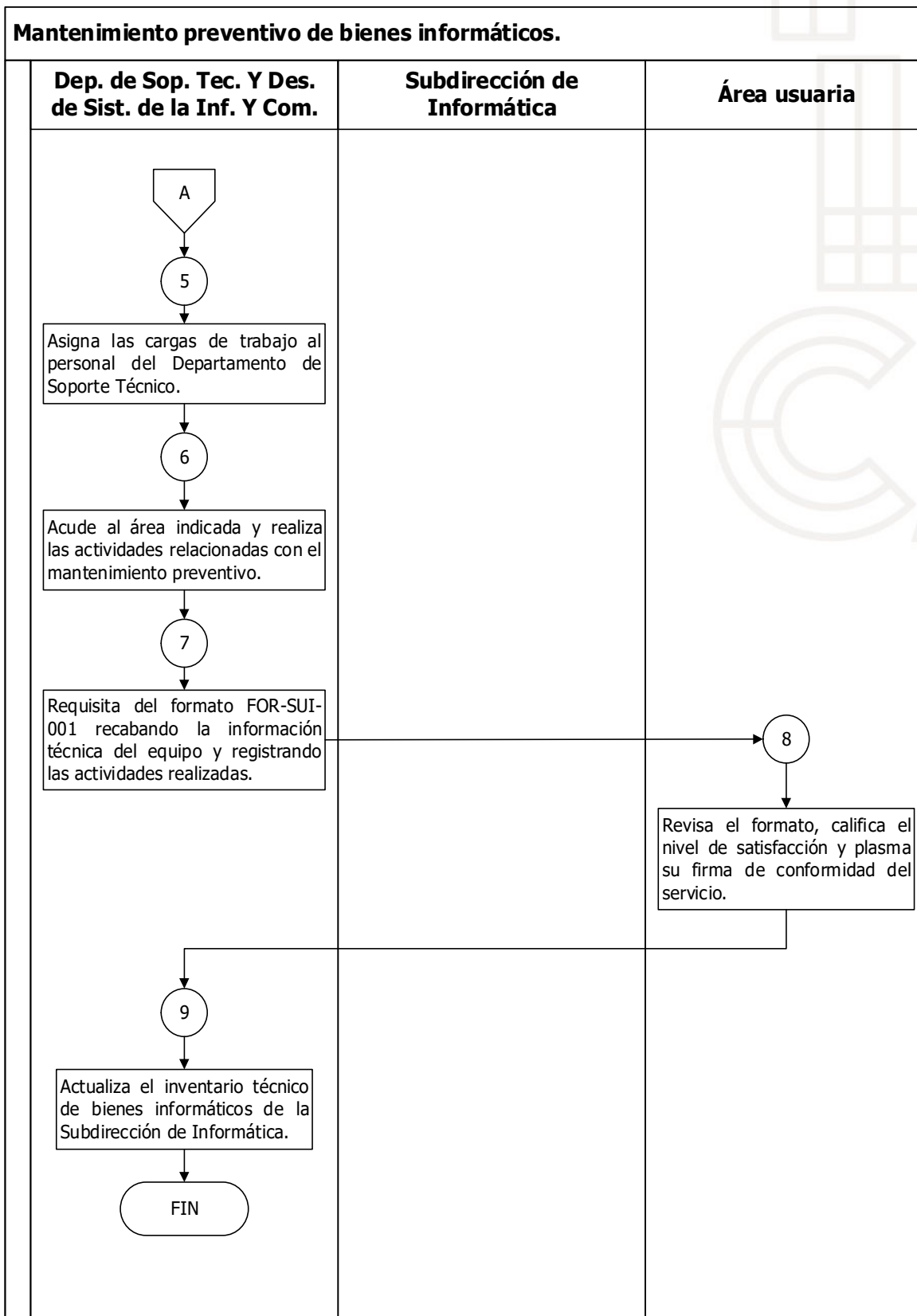
Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

Descriptivo:

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

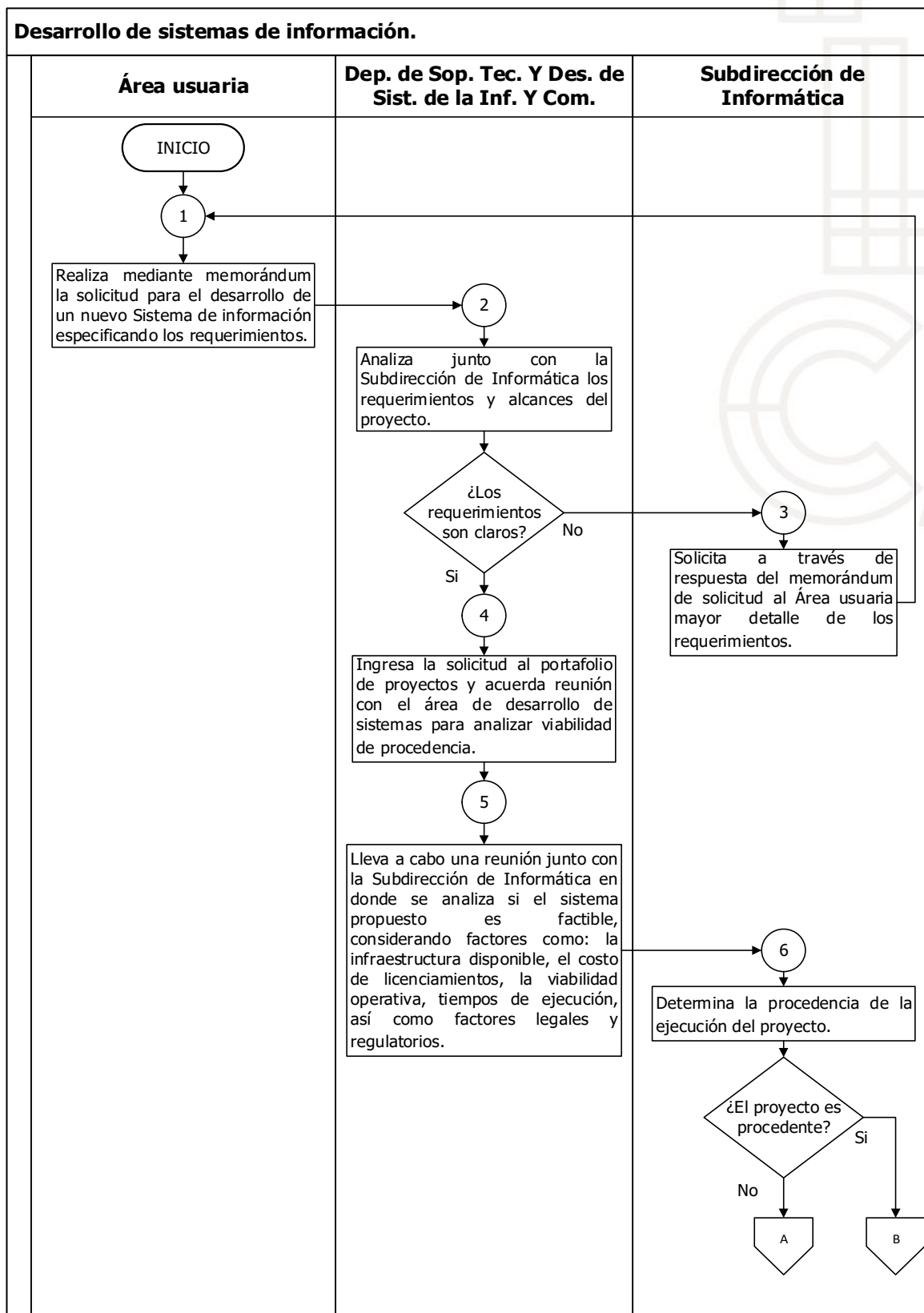
Desarrollo de sistemas de información.

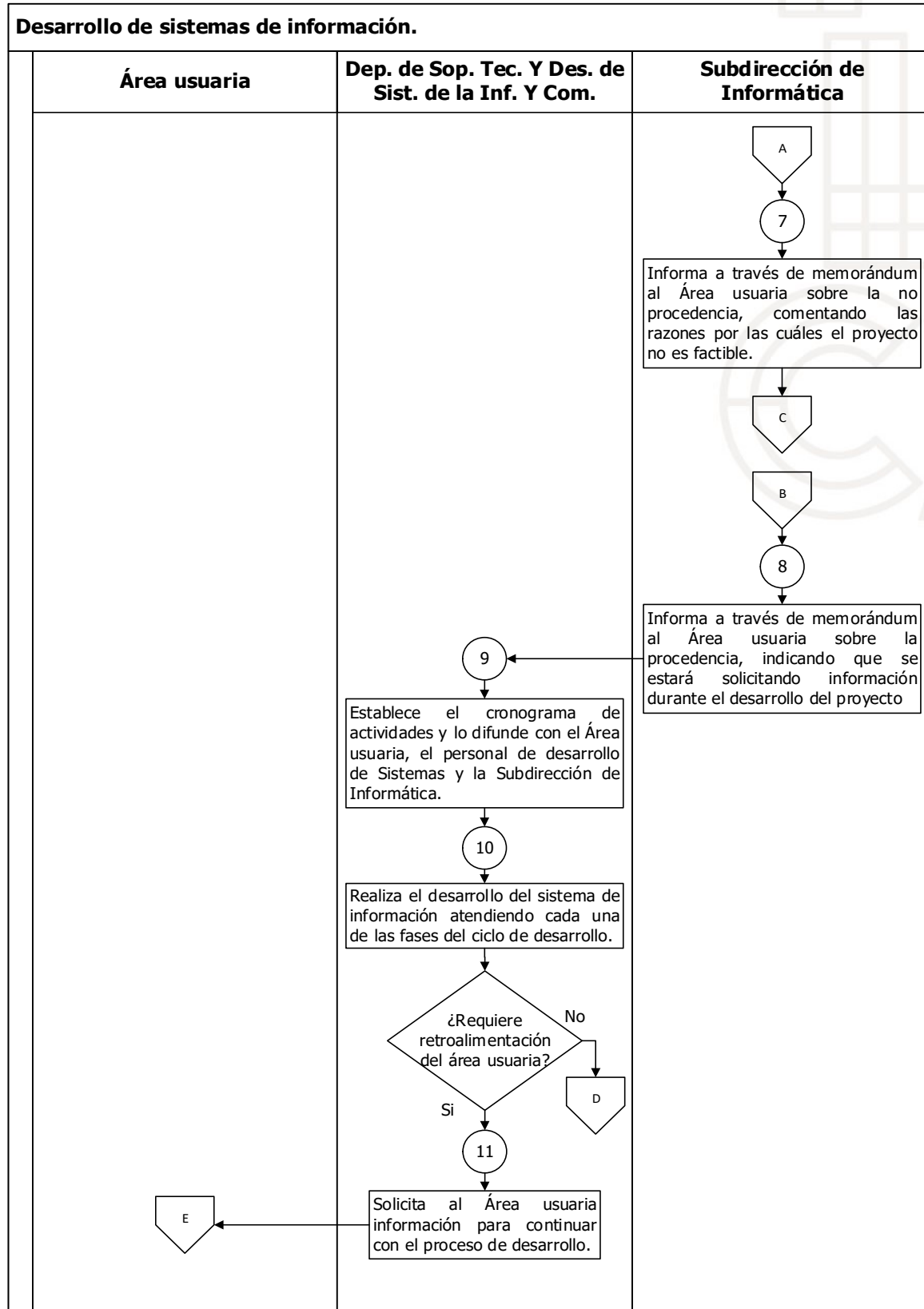
Descriptivo:

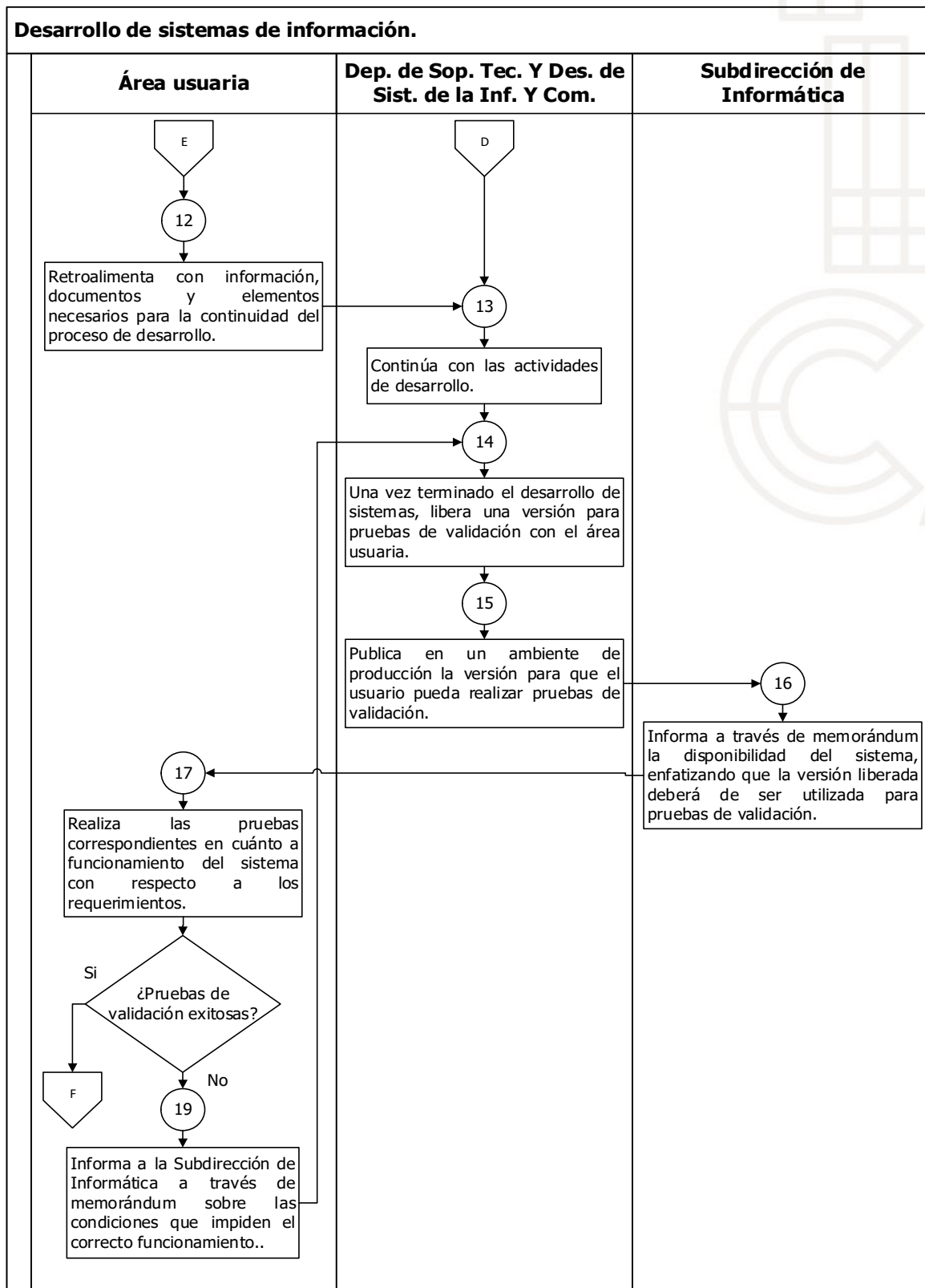
No.	Responsable	Actividad
1	Área usuaria	Realiza mediante memorándum la solicitud para el desarrollo de un nuevo Sistema de información especificando los requerimientos.
2	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Analiza junto con la Subdirección de Informática los requerimientos y alcances del proyecto.
		¿Los requerimientos son claros?
3	Subdirección de Informática	No: Solicita a través de respuesta del memorándum de solicitud al Área usuaria mayor detalle de los requerimientos. Se conecta paso 1.
4	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Sí: Ingresa la solicitud al portafolio de proyectos y acuerda reunión con el área de desarrollo de sistemas para analizar viabilidad de procedencia. Se conecta paso 5.
		Fin
5	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Lleva a cabo una reunión junto con la Subdirección 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	Subdirección de Informática	Determina la procedencia de la ejecución del proyecto.
		¿El proyecto es procedente?
7	Subdirección de Informática	No: Informa a través de memorándum al Área usuaria sobre la no procedencia, comentando las razones por las cuáles el proyecto no es factible. Se conecta paso FIN del procedimiento.
8	Subdirección de Informática	Sí: Informa a través de memorándum al Área usuaria sobre la procedencia, indicando que se estará solicitando información durante el desarrollo del proyecto. Se conecta paso 9.
		Fin
9	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Establece el cronograma de actividades y lo difunde con el Área usuaria, el personal de desarrollo de Sistemas y la Subdirección de Informática.
10	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Realiza el desarrollo del sistema de información atendiendo cada una de las fases del ciclo de desarrollo.

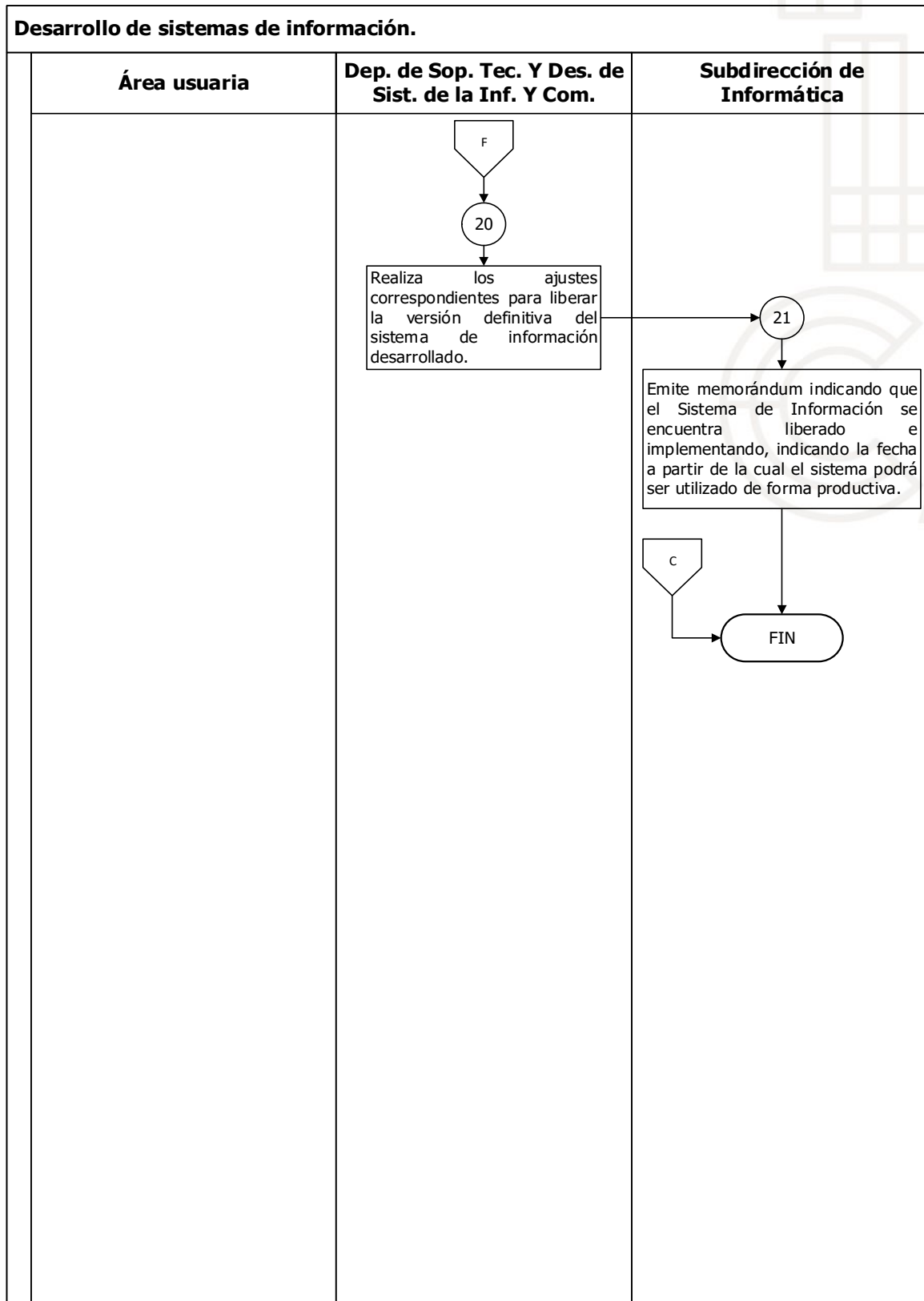
		¿Requiere retroalimentación del área usuaria?
11	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Sí: Solicita al Área usuaria información para continuar con el proceso de desarrollo.
12	Área usuaria	Retroalimenta con información, documentos y elementos necesarios para la continuidad del proceso de desarrollo. Se conecta paso 13.
13	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	No: Continúa con las actividades de desarrollo. Se conecta paso 14.
		Fin
14	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Una vez terminado el desarrollo de sistemas, libera una versión para pruebas de validación con el área usuaria.
15	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Publica en un ambiente de producción la versión para que el usuario pueda realizar pruebas de validación.
16	Subdirección de Informática	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 cuanto a funcionamiento del sistema con respecto a los requerimientos.
		¿Pruebas de validación exitosas?
18	Área usuaria	Sí: Informa a la Subdirección de Informática 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 Subdirección de Informática a través de memorándum sobre las condiciones que impiden el correcto funcionamiento. Se conecta paso 14.
		Fin
20	Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.	Realiza los ajustes correspondientes para liberar la versión definitiva del sistema de información desarrollado.
21	Subdirección de Informática	Emite memorándum indicando que el Sistema de Información se encuentra liberado e implementando, indicando la fecha a partir de la cual el sistema podrá ser utilizado de forma productiva.
		FIN

Diagrama de flujo:









Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes.

Nombre del Procedimiento: Recepción, turno y seguimiento de peticiones.

Objetivo: Registrar, turnar, dar seguimiento y verificar la emisión de respuestas por parte de las unidades administrativas del Organismo, a peticiones ingresadas a través de la Oficialía de partes.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes recibe a través de la oficialía de partes, la documentación dirigida al Organismo, de manera física, a través de correo electrónico, correo certificado, mensajería o medios electrónicos, 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 y Oficialía de Partes analiza el escrito y determina la unidad administrativa a la que debe de ser canalizada para su atención.
- El Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes registra las peticiones recibidas y las respuestas emitidas con la finalidad de llevar el control de la atención brindada por las unidades administrativas.

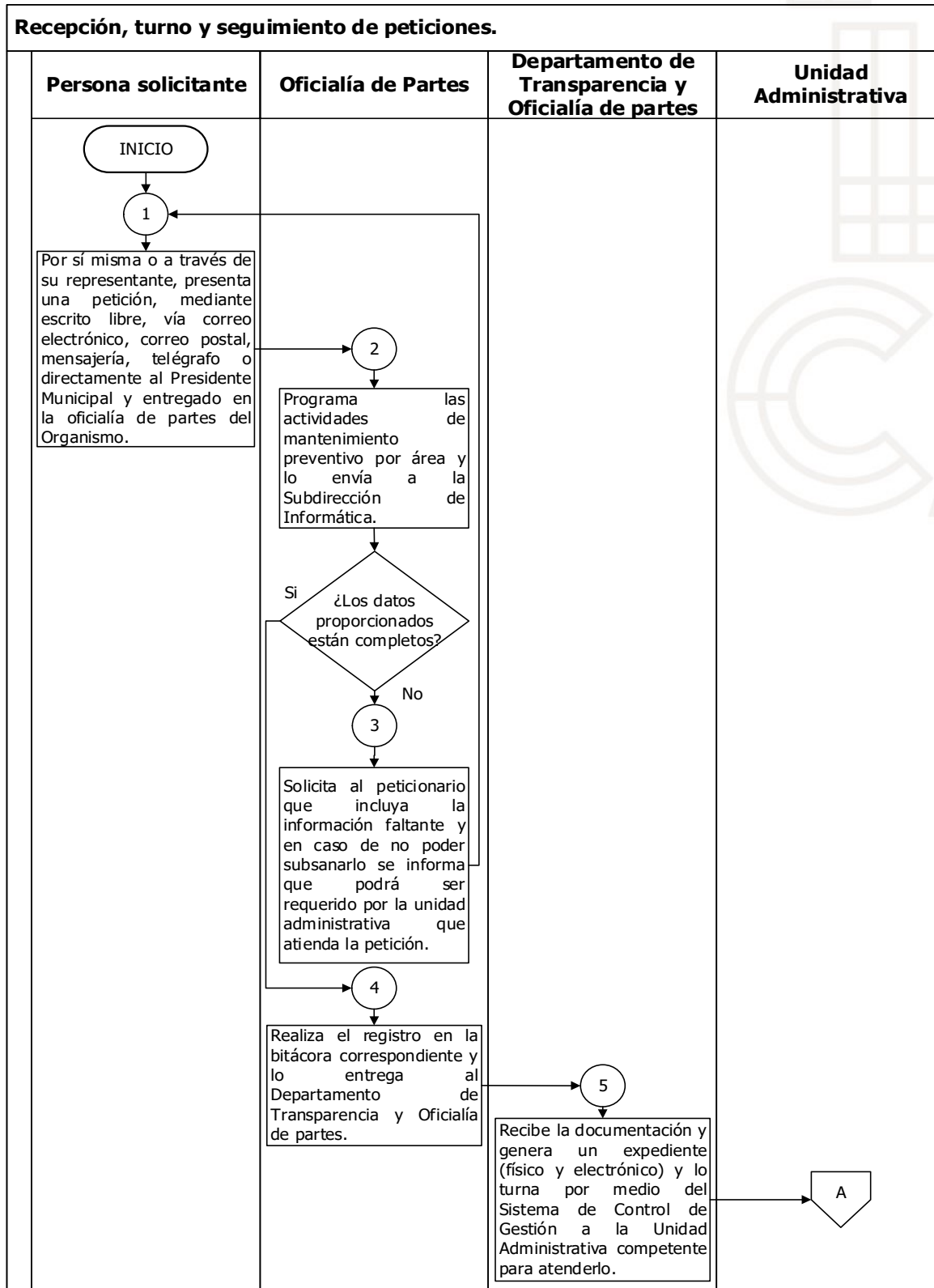
Recepción, turno y seguimiento de peticiones.

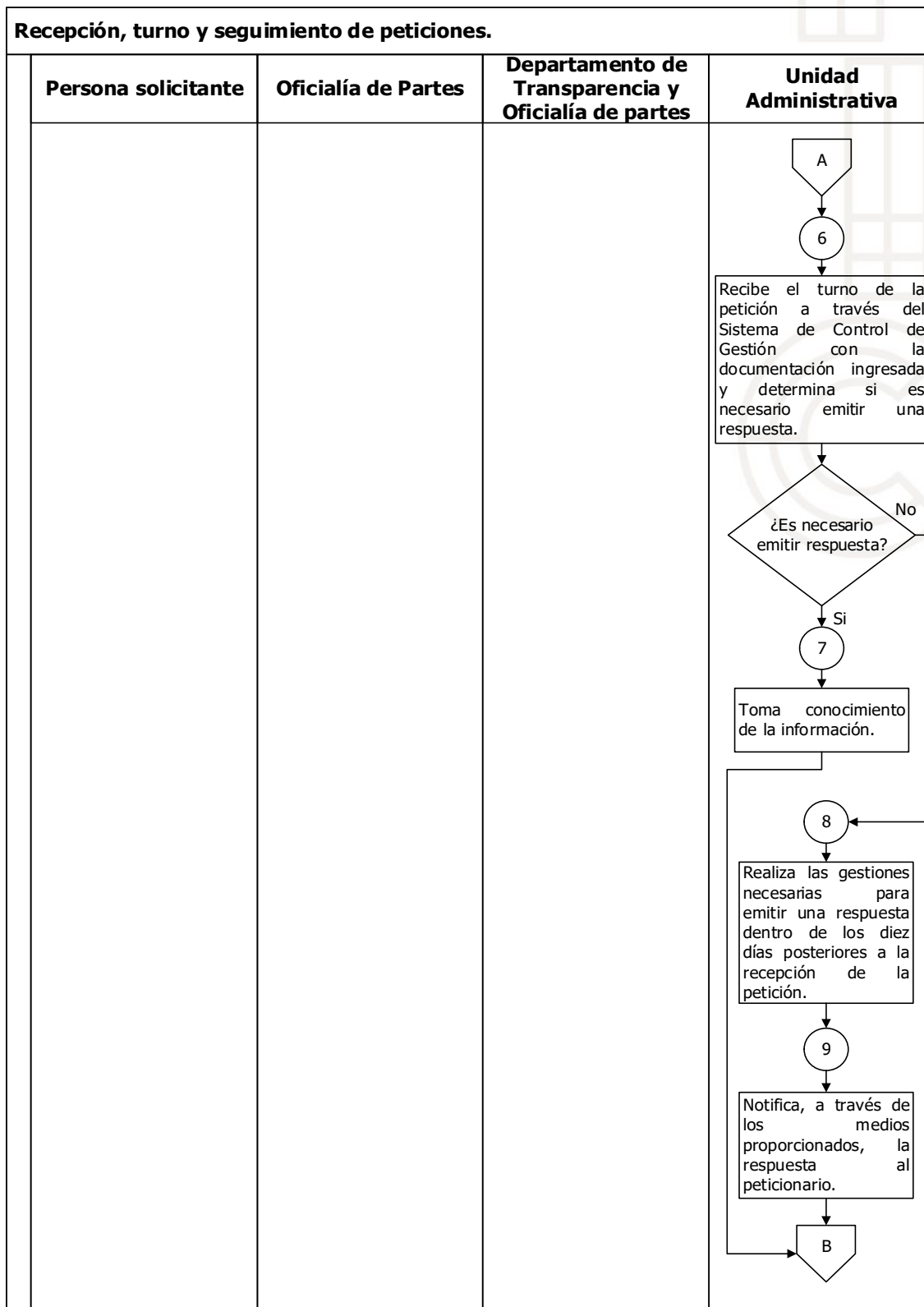
Descriptivo:

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, telégrafo o directamente al Presidente Municipal y entregado en la oficialía de partes del Organismo.
2	Oficialía de Partes	Analiza el escrito 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 atienda la petición. Se conecta con el paso 1.
4	Oficialía de Partes	Si: Realiza el registro en la bitácora correspondiente y lo entrega al Departamento de Transparencia y Oficialía de partes. Se conecta con el paso 5.
		fin
5	Departamento de Transparencia y Oficialía de partes	Recibe la documentación y genera un expediente (físico y electrónico) y lo turna por medio del Sistema de Control de Gestión a la Unidad Administrativa competente para atenderlo.
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	Si: 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
9	Unidad Administrativa	Notifica, a través de los medios proporcionados, la respuesta al peticionario.
10	Unidad Administrativa	Registra la atención brindada al turno y en su caso, anexa la documentación correspondiente dentro del Sistema de Control de Gestión

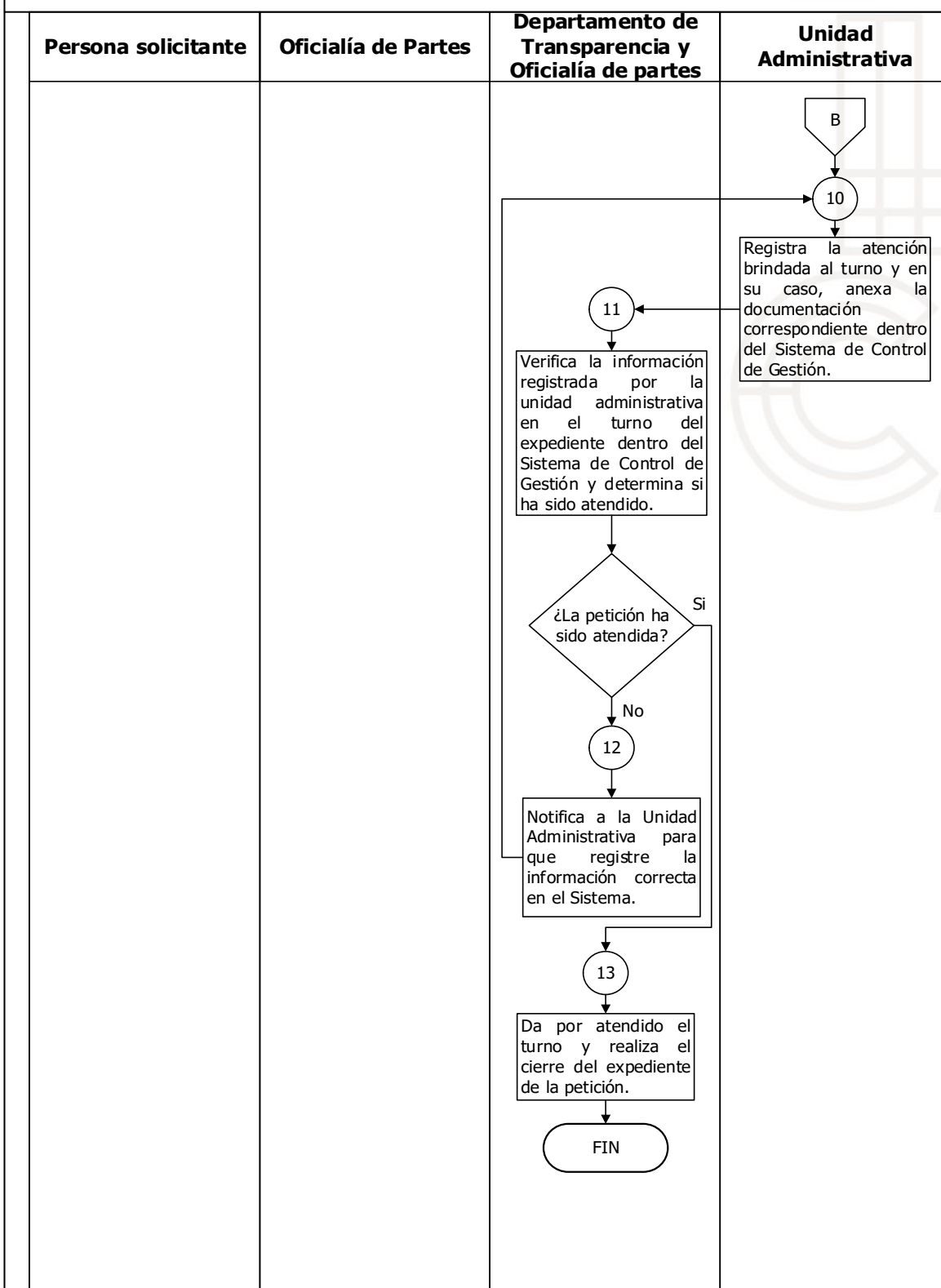
11	Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes	Verifica la información registrada por la unidad administrativa en el turno del expediente dentro del Sistema de Control de Gestión y determina si ha sido atendido.
¿La petición ha sido atendida?		
12	Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes	No: Notifica a la Unidad Administrativa para que registre la información correcta en el Sistema. Se conecta paso 10.
13	Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes	Si: Da por atendido el turno y realiza el cierre del expediente de la petición. Se conecta paso FIN.
		fin
FIN		

Diagrama de flujo:





Recepción, turno y seguimiento de peticiones.



Nombre del Procedimiento: Atención de solicitudes de acceso a información pública.

Objetivo: Garantizar el ejercicio del derecho de acceso a la información que se genera, obtiene, adquiere, transforma, administra o posee el Organismo Agua y Saneamiento de Toluca, mediante la atención de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Políticas Aplicables

- Cualquier persona, sin necesidad de acreditar interés o personalidad puede ejercer su derecho de acceso a la información de este Organismo operador de agua, salvo aquella que actualice los supuestos de confidencialidad o reserva establecidos por la Ley en la materia.
- El ejercicio del derecho de acceso a información pública es gratuito y únicamente puede requerirse el pago correspondiente a los costos de reproducción establecidos en el artículo 174 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, en relación con el artículo 148 del Código Financiero del Estado de México.
- Para la recepción, el trámite y respuesta de las solicitudes de acceso a información pública, se debe llevar a cabo la gestión interna dentro del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (Saimex).
- En todo momento se deben de observar los principios de simplicidad, rapidez, gratuidad, auxilio y orientación a los particulares.
- De manera excepcional, cuando la entrega de la información solicitada implique análisis, estudio o procesamiento de documentos cuya entrega o reproducción sobrepase las capacidades técnicas, administrativas y humanas, se podrá poner a disposición del solicitante la información en consulta directa, salvo aquella que actualice los supuestos de clasificación.
- Los titulares de las unidades administrativas son los responsables de clasificar la información que actualice algún supuesto de reserva o confidencialidad, en su caso de elaborar las versiones públicas y de presentarlos ante el Comité de Transparencia, por conducto del Departamento de Transparencia y Oficialía

de Partes, para que dicho Comité, confirme, modifique o revoque estas decisiones.

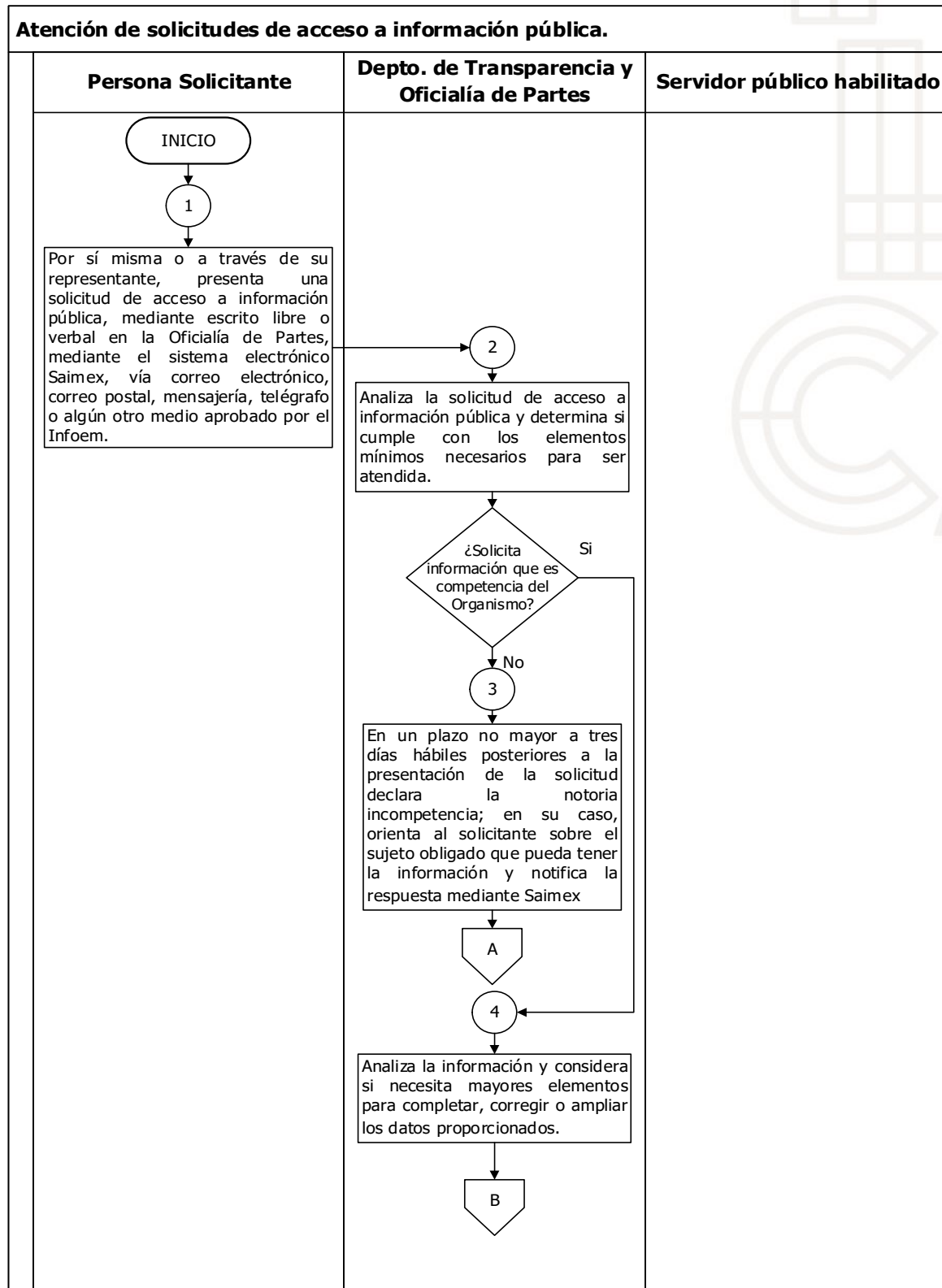
Atención de solicitudes de acceso a información pública.

Descriptivo:

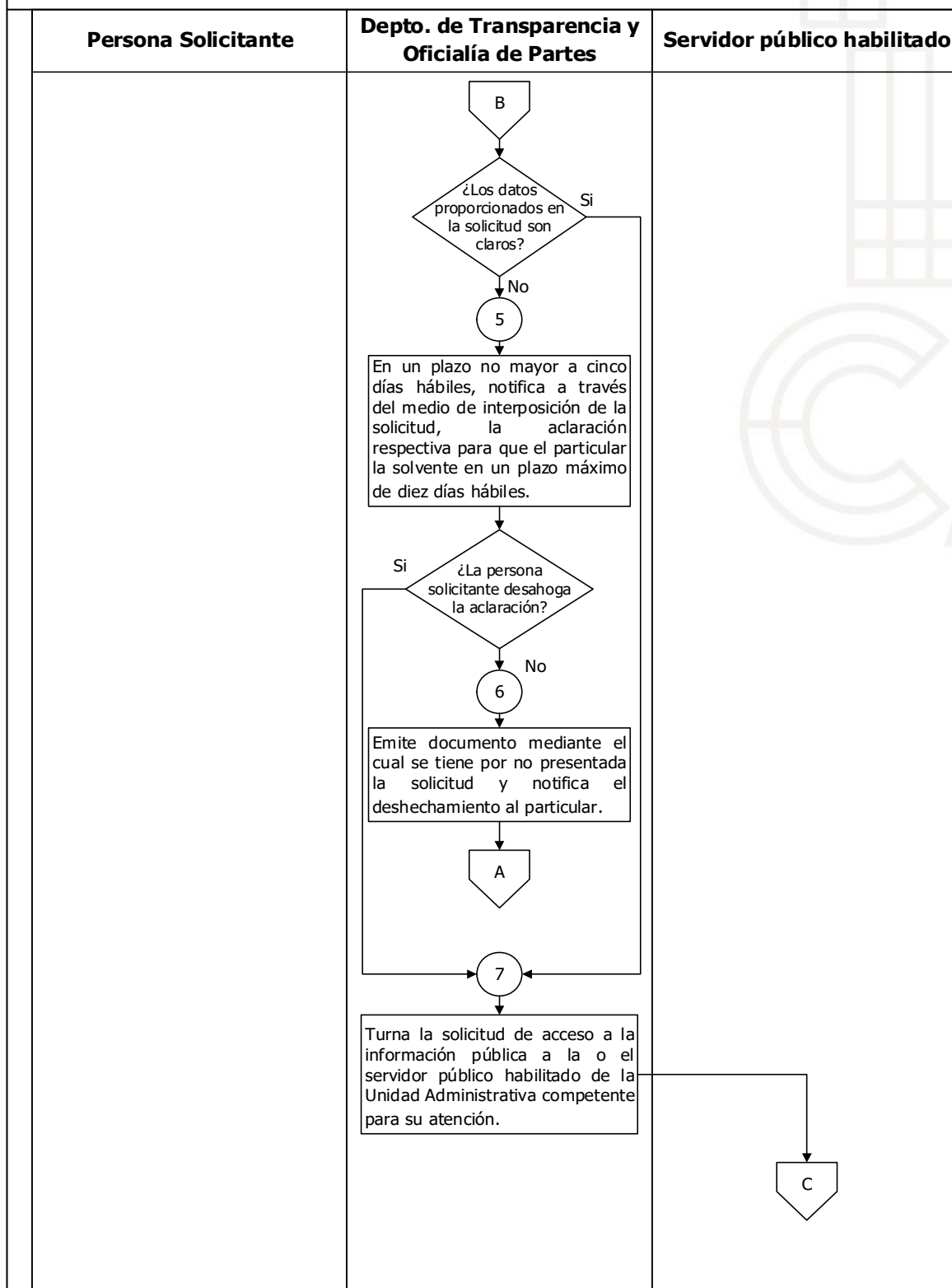
No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Por sí misma o a través de su representante, presenta una solicitud de acceso a información pública, mediante escrito libre o verbal en la Oficialía de Partes, mediante el sistema electrónico Saimex, vía correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo o algún otro medio aprobado por el Infoem.
2	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Analiza la solicitud de acceso a información pública y determina si cumple con los elementos mínimos necesarios para ser atendida.
¿Solicita información que es competencia del Organismo?		
3	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	No: En un plazo no mayor a tres días hábiles posteriores a la presentación de la solicitud declara la notoria incompetencia; en su caso, orienta al solicitante sobre el sujeto obligado que pueda tener la información y notifica la respuesta mediante Saimex. Se conecta con el paso FIN.
4	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Si: Analiza la información y considera si necesita mayores elementos para completar, corregir o ampliar los datos proporcionados.
		Fin
¿Los datos proporcionados en la solicitud son claros?		
5	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	No: En un plazo no mayor a cinco días hábiles, notifica a través del medio de interposición de la solicitud, la aclaración respectiva para que el particular la solvante en un plazo máximo de diez días hábiles.
		Si: Se conecta con el paso 7.
		Fin
¿La persona solicitante desahoga la aclaración?		
6	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	No: Emite documento mediante el cual se tiene por no presentada la solicitud y notifica el deshechamiento al particular.
7	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Si: Turna la solicitud de acceso a la información pública a la o el servidor público habilitado de la Unidad Administrativa competente para su atención. Se conecta con el paso 8.
		Fin

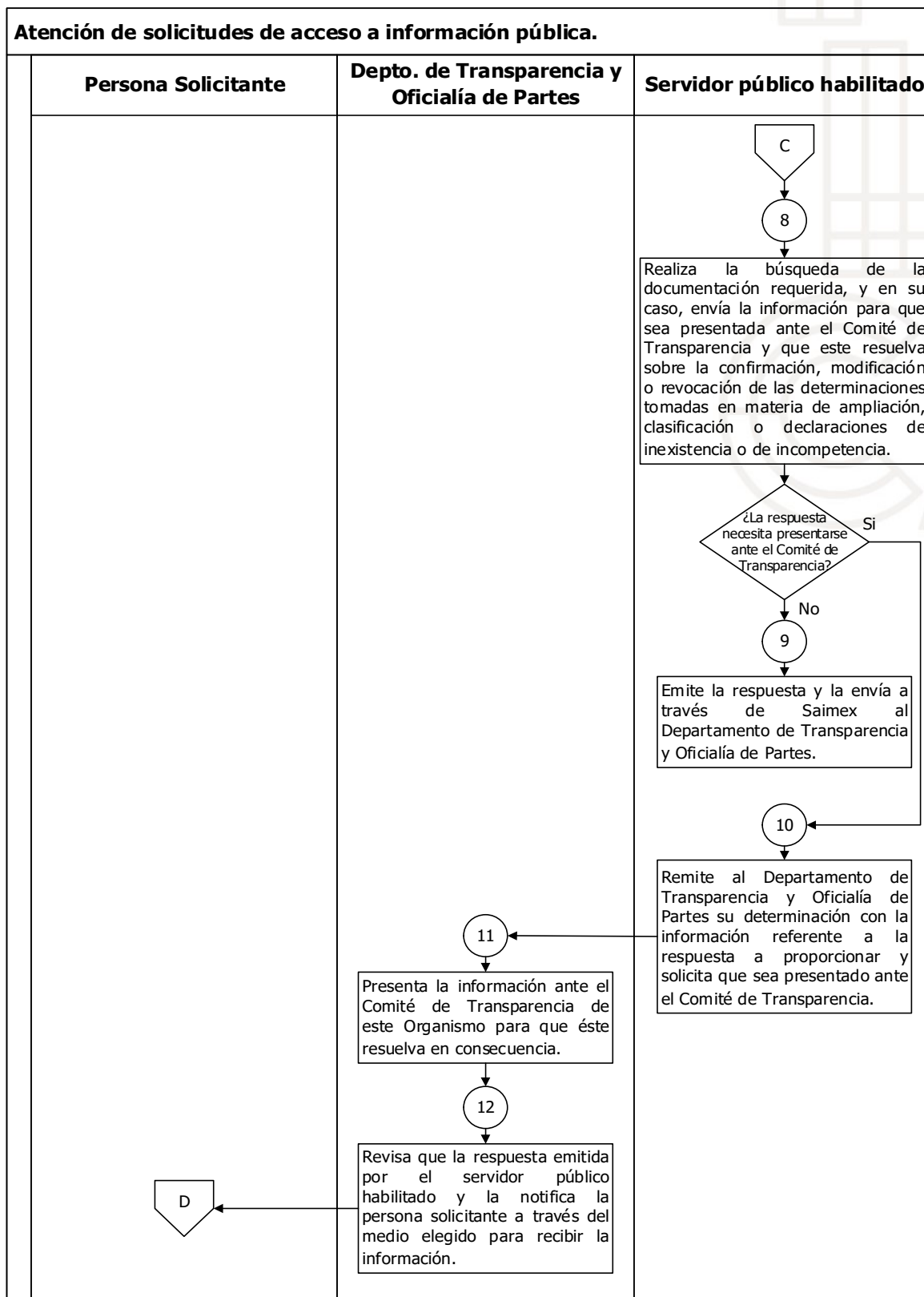
8	Servidor Público habilitado	Realiza la búsqueda de la documentación requerida, y en su caso, envía la información para que sea presentada ante el Comité de Transparencia y que este resuelva sobre la confirmación, modificación o revocación de las determinaciones tomadas en materia de ampliación, clasificación o declaraciones de inexistencia o de incompetencia.
¿La respuesta necesita presentarse ante el Comité de Transparencia?		
9	Servidor Público habilitado	No: Emite la respuesta y la envía a través de Saimex al Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes. Se conecta al paso 12.
10		Si: Remite al Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes su determinación con la información referente a la respuesta a proporcionar y solicita que sea presentado ante el Comité de Transparencia. Se conecta paso 11.
		Fin
11		Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes
12	Revisa que la respuesta emitida por el servidor público habilitado y la notifica la persona solicitante a través del medio elegido para recibir la información.	
13	Persona Solicitante	Recibe la respuesta emitida por el Organismo.
¿Queda conforme con la respuesta entregada?		
		Si: Se conecta paso FIN.
14	Persona Solicitante	No: Expresa su inconformidad interponiendo un recurso de revisión ante el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios (Infoem). Se conecta paso FIN.
		Fin
FIN		

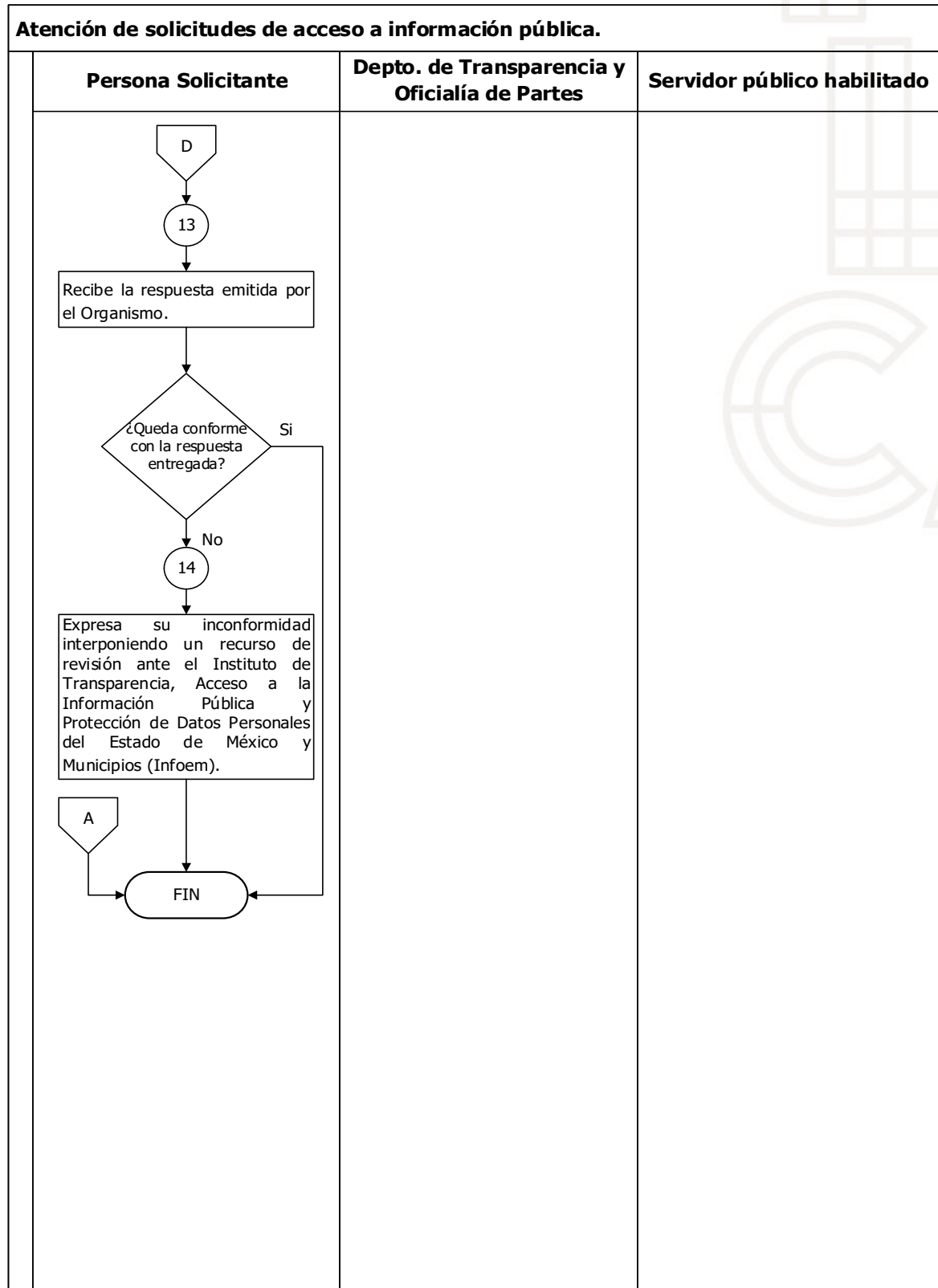
Diagrama de flujo.



Atención de solicitudes de acceso a información pública.







Nombre del Procedimiento: Actualización de las obligaciones de transparencia, comunes y específicas.

Objetivo: Poner a disposición de los particulares de manera permanente y actualizada las obligaciones de transparencia 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 IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- 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 y Oficialía de Partes, 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.

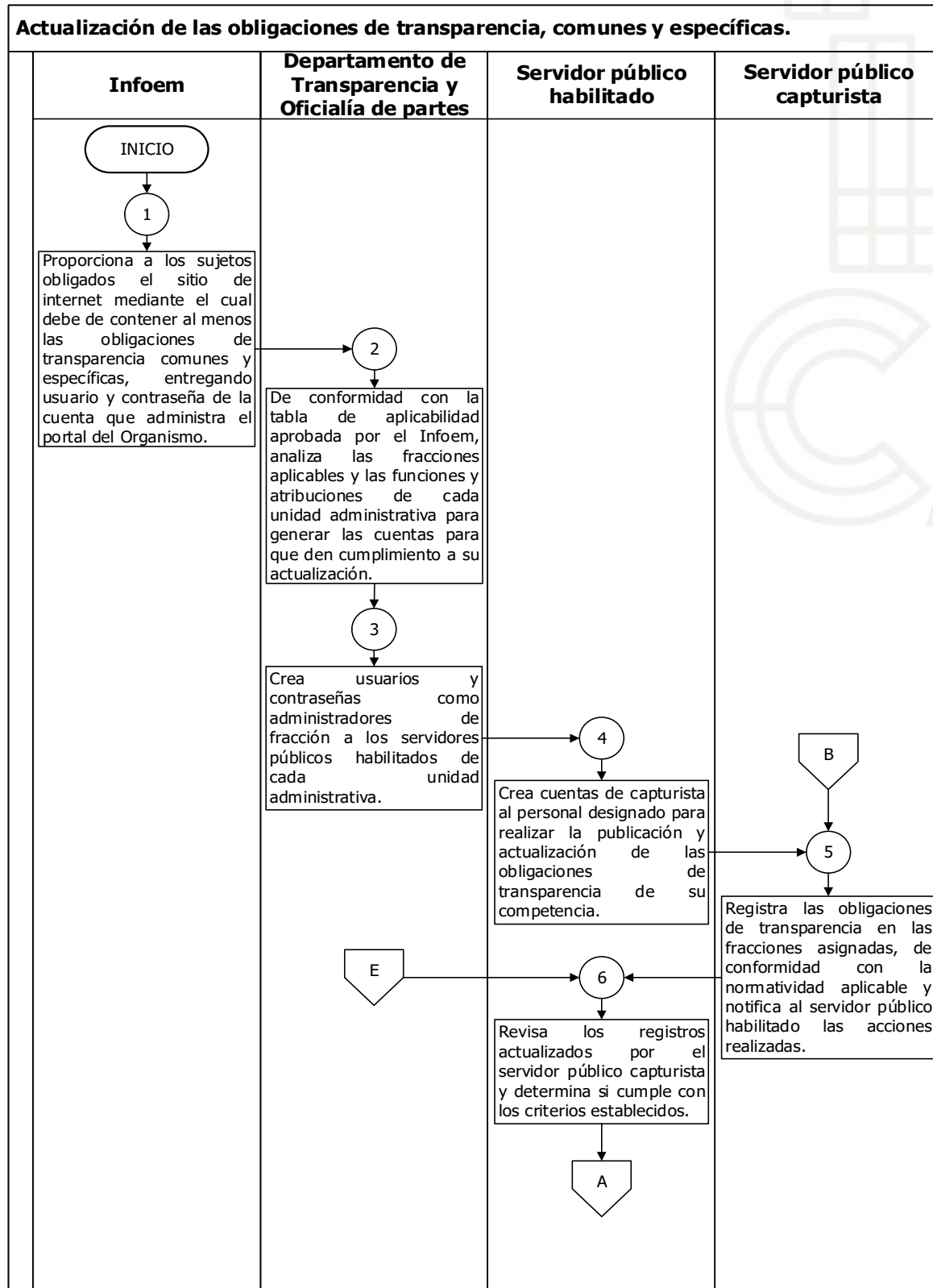
Actualización de las obligaciones de transparencia, comunes y específicas.

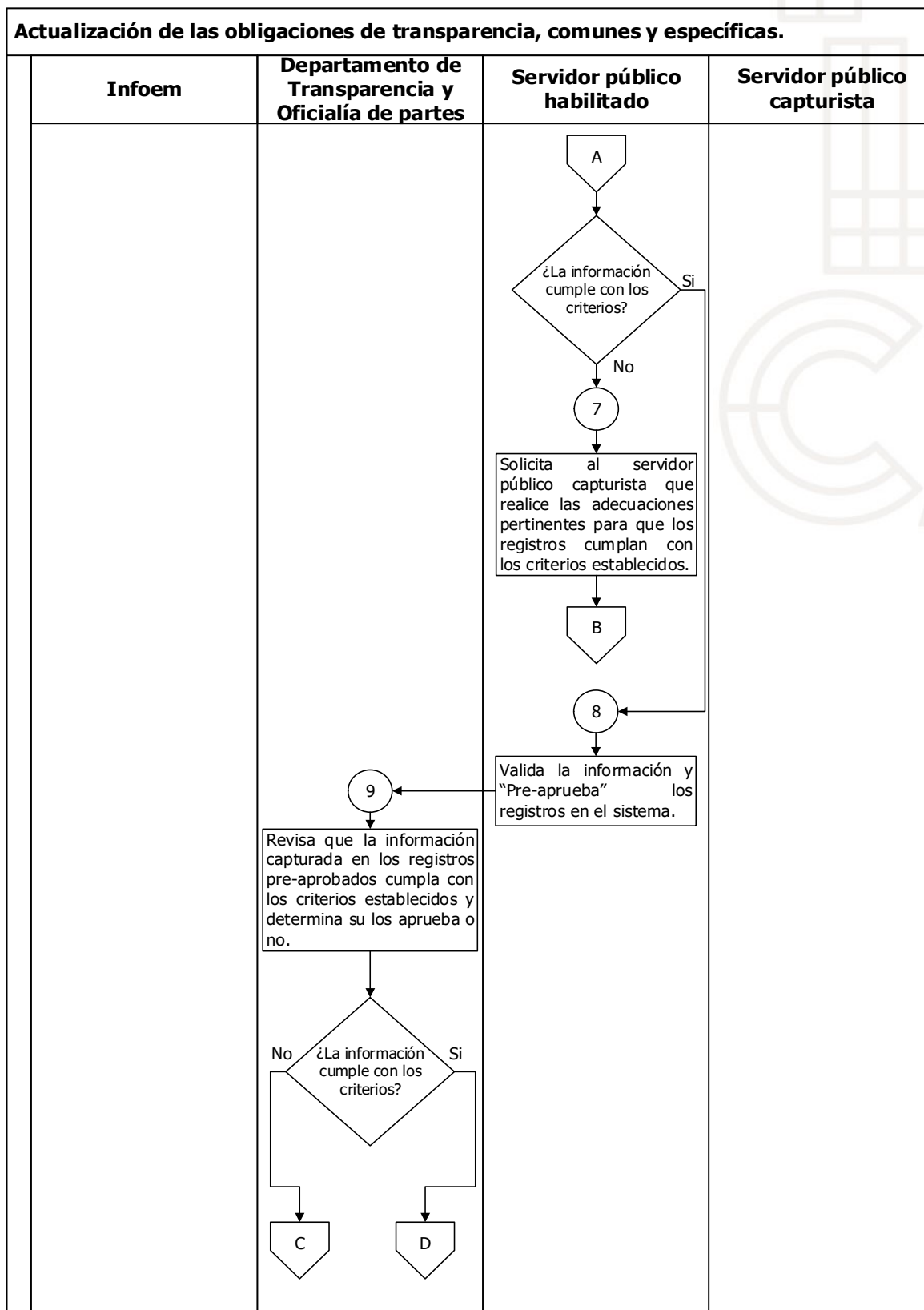
Descriptivo:

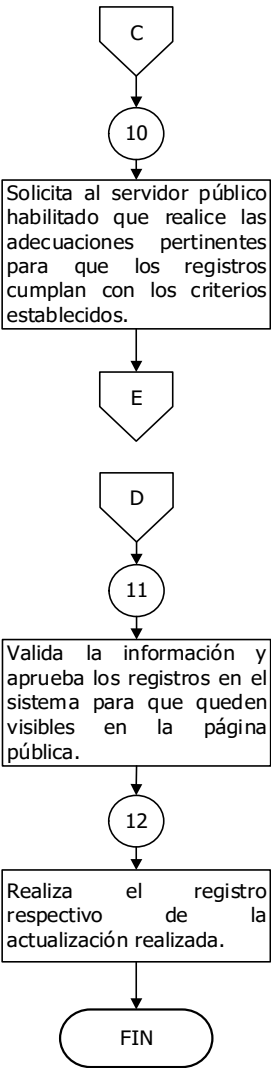
No.	Responsable	Actividad
1	Infoem	Proporciona a los sujetos obligados el sitio de internet mediante el cual debe de contener al menos las obligaciones de transparencia comunes y específicas, entregando usuario y contraseña de la cuenta que administra el portal del Organismo.
2	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	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	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	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 paso 5.
8		Si: Valida la información y "Pre-aprueba" los registros en el sistema. Se conecta paso 9.
		Fin
9	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	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	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	No: Solicita al servidor público habilitado que realice las adecuaciones pertinentes para que los registros cumplan con los criterios establecidos.
		Se conecta paso 6.
11	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Si: Valida la información y aprueba los registros en el sistema para que queden visibles en la página pública.
		Se conecta paso 12.
		Fin
12	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Realiza el registro respectivo de la actualización realizada.
FIN		

Diagrama de flujo





Actualización de las obligaciones de transparencia, comunes y específicas.			
Infoem	Departamento de Transparencia y Oficialía de partes	Servidor público habilitado	Servidor público capturista
	 <pre> graph TD C{{C}} --> 10((10)) 10 --> E1[Solicita al servidor público habilitado que realice las adecuaciones pertinentes para que los registros cumplan con los criterios establecidos.] E1 --> E{{E}} E --> D{{D}} D --> 11((11)) 11 --> E2[Valida la información y aprueba los registros en el sistema para que queden visibles en la página pública.] E2 --> 12((12)) 12 --> E3[Realiza el registro respectivo de la actualización realizada.] E3 --> FIN([FIN]) </pre>		

Nombre del Procedimiento: Atención de solicitudes de derechos ARCO.

Objetivo: Garantizar el derecho de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad de datos personales en posesión del Organismo.

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 persona titular de los datos personales deberá acreditar su identidad y en su caso, la personalidad e identidad de su representante para responder la solicitud.
- La presentación de las solicitudes de deberán contener los requisitos señalados en el artículo 110 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

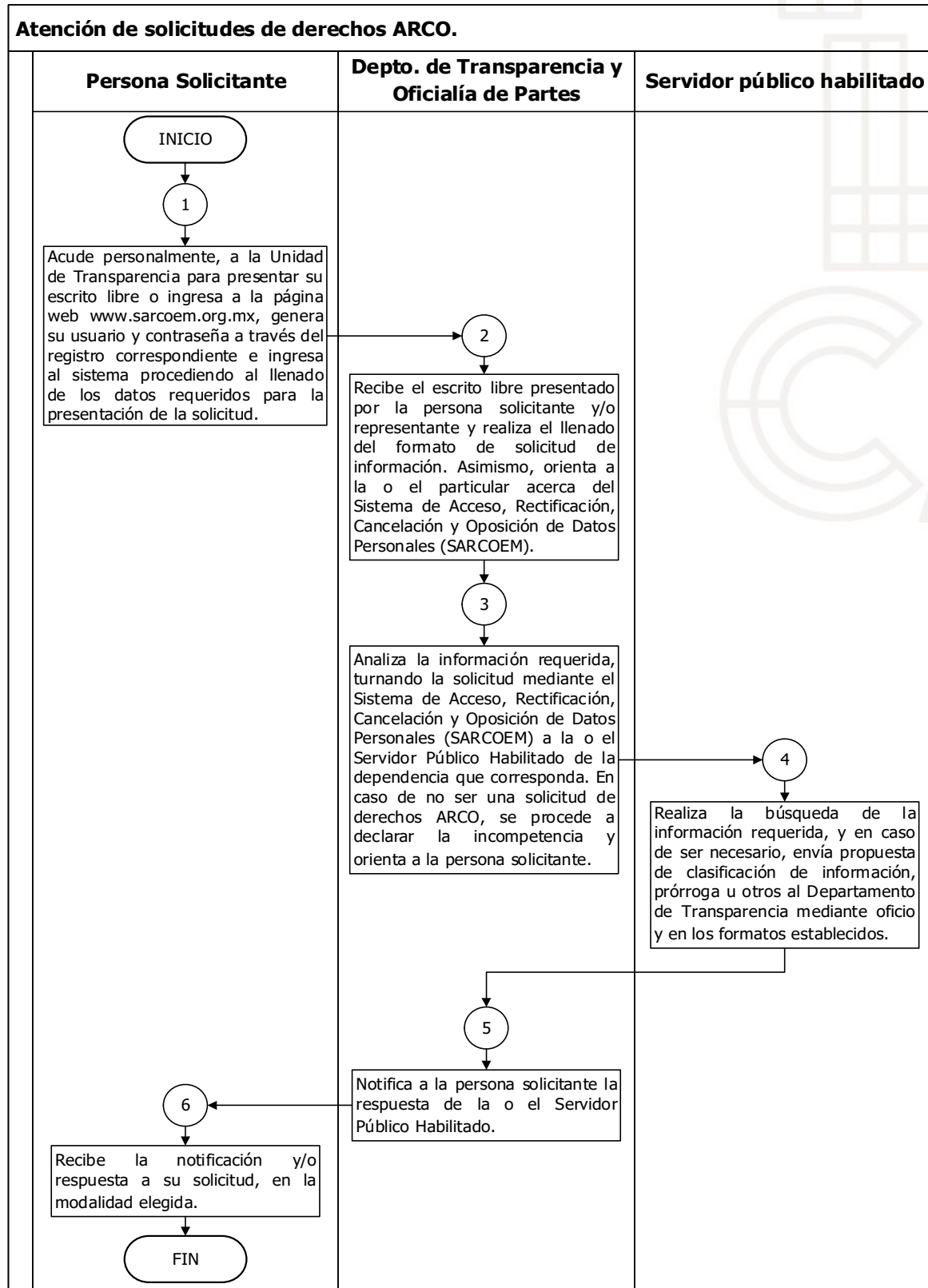
183

Atención de solicitudes de derechos ARCO.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Persona Solicitante	Acude personalmente, a la Unidad de Transparencia para presentar su escrito libre o ingresa a la página web www.sarcoem.org.mx , genera su usuario y contraseña a través del registro correspondiente e ingresa al sistema procediendo al llenado de los datos requeridos para la presentación de la solicitud.
2	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Recibe el escrito libre presentado por la persona solicitante y/o representante y realiza el llenado del formato de solicitud de información. Asimismo, orienta a la o el particular acerca del Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM).
3	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Analiza la información requerida, turnando la solicitud mediante el Sistema de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición de Datos Personales (SARCOEM) a la o el Servidor Público Habilitado de la dependencia que corresponda. En caso de no ser una solicitud de derechos ARCO, se procede a declarar la incompetencia y orienta a la persona solicitante.
4	Servidor público habilitado	Realiza la búsqueda de la información requerida, y en caso de ser necesario, envía propuesta de clasificación de información, prórroga u otros al Departamento de Transparencia mediante oficio y en los formatos establecidos.
5	Depto. de Transparencia Y Oficialía De Partes	Notifica a la persona solicitante la respuesta de la o el Servidor Público Habilitado.
6	Persona solicitante	Recibe la notificación y/o respuesta a su solicitud, en la modalidad elegida.
FIN		

Diagrama de flujo.



Unidad de Centro Integral de Atención Telefónica

Nombre del Procedimiento: Recepción telefónica para la captura de los reportes por falla en los servicios.

Objetivo: Recepción vía telefónica del reporte ciudadano derivado por fallas en los servicios que brinda el Organismo, elaborando y direccionando de manera inmediata el reporte con la información proporcionada por el Usuario, a las Áreas Correspondientes para su debida atención.

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.
- 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.
- Revisión del estatus que guarda el reporte, mediante el sistema de control de fallas.

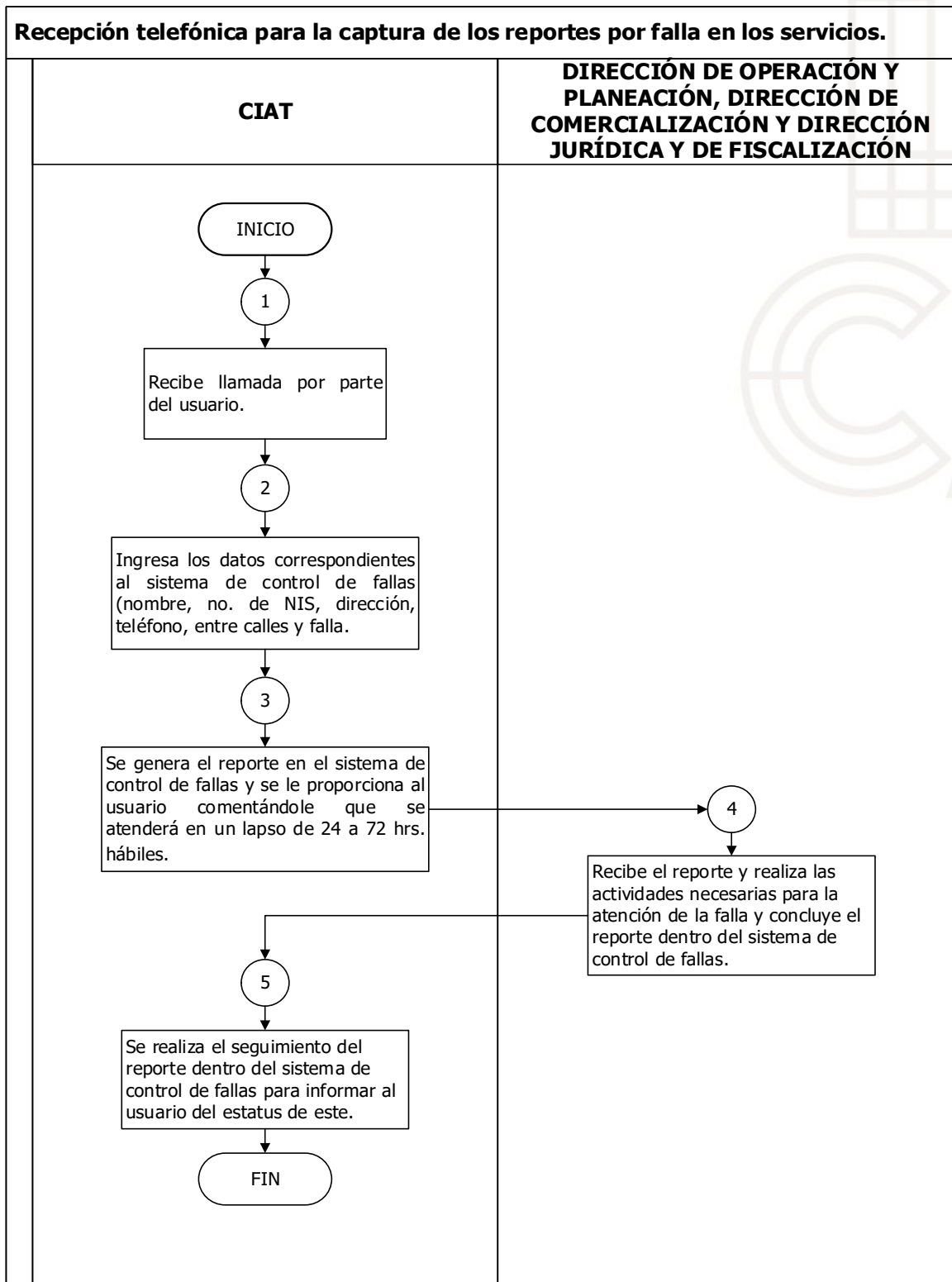
186

Recepción telefónica para la captura de los reportes por falla en los servicios.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	CIAT	Recibe llamada por parte del usuario.
2	CIAT	ingresa los datos correspondientes al sistema de control de fallas (nombre, no. de NIS, dirección, teléfono, entre calles y falla.
3	CIAT	Se 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 hrs. hábiles
4	DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y PLANEACIÓN, 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	CIAT	Se realiza el seguimiento del reporte dentro del sistema de control de fallas para informar al usuario del estatus de este.
		FIN

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.

189

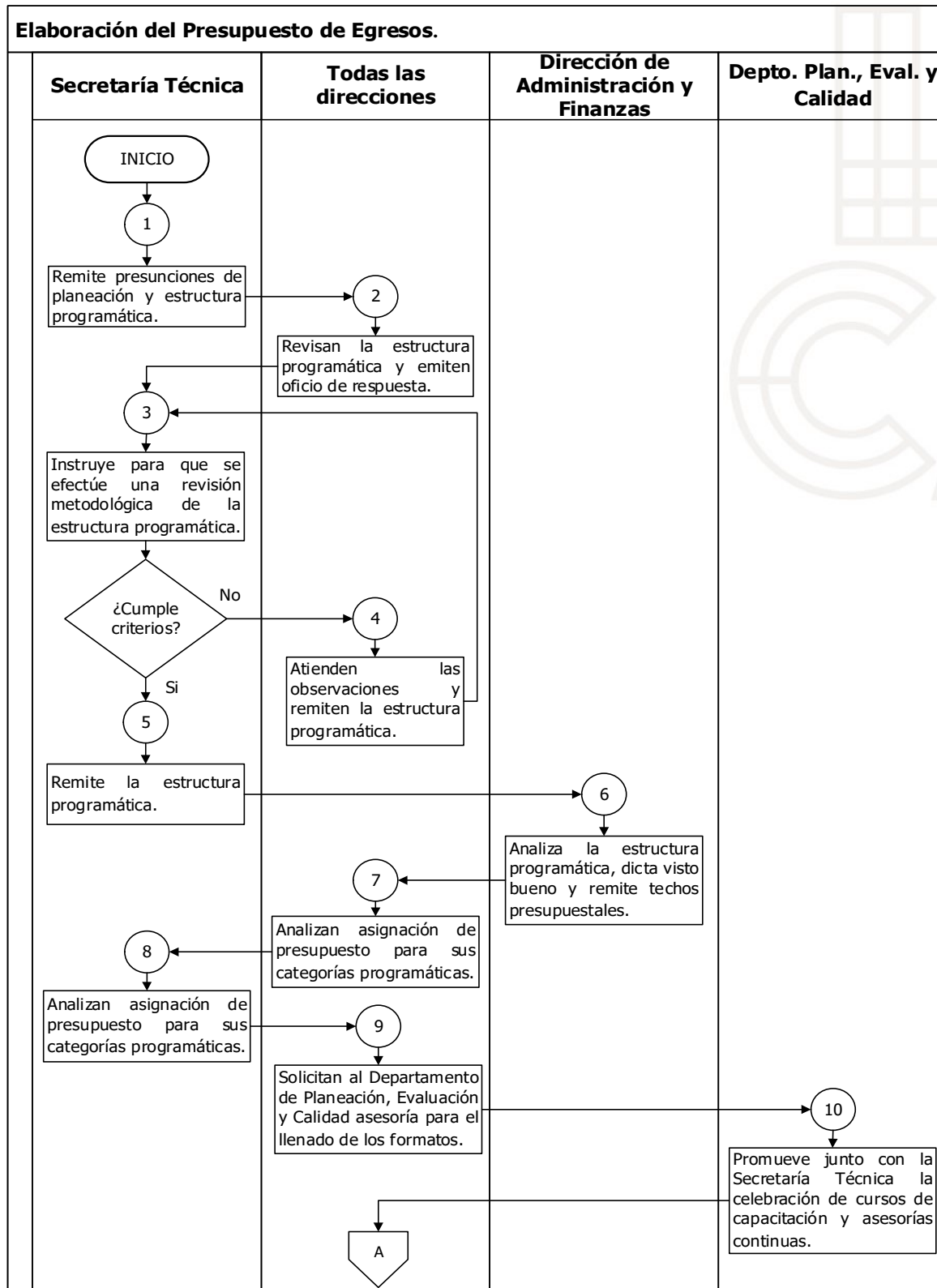
Elaboración del Presupuesto de Egresos.

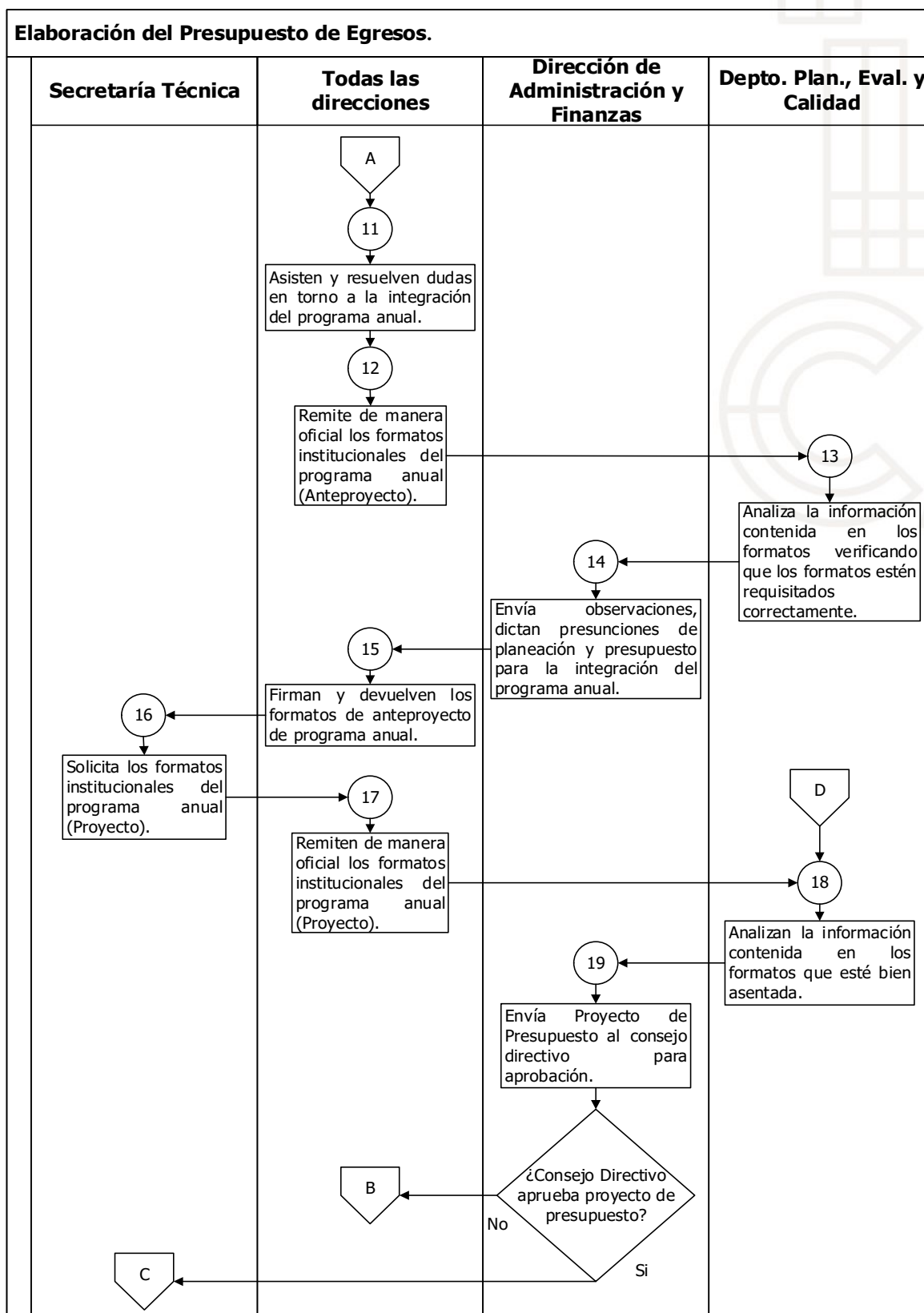
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Secretaría Técnica	Remite presunciones de planeación y estructura programática.
2	Dependencias Generales	Revisan la estructura programática y emiten oficio de respuesta.
3	Secretaría Técnica	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	Secretaría Técnica	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	Secretaría Técnica	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 Secretaría Técnica 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	Secretaría Técnica	Solicita los formatos institucionales del programa anual (Proyecto).

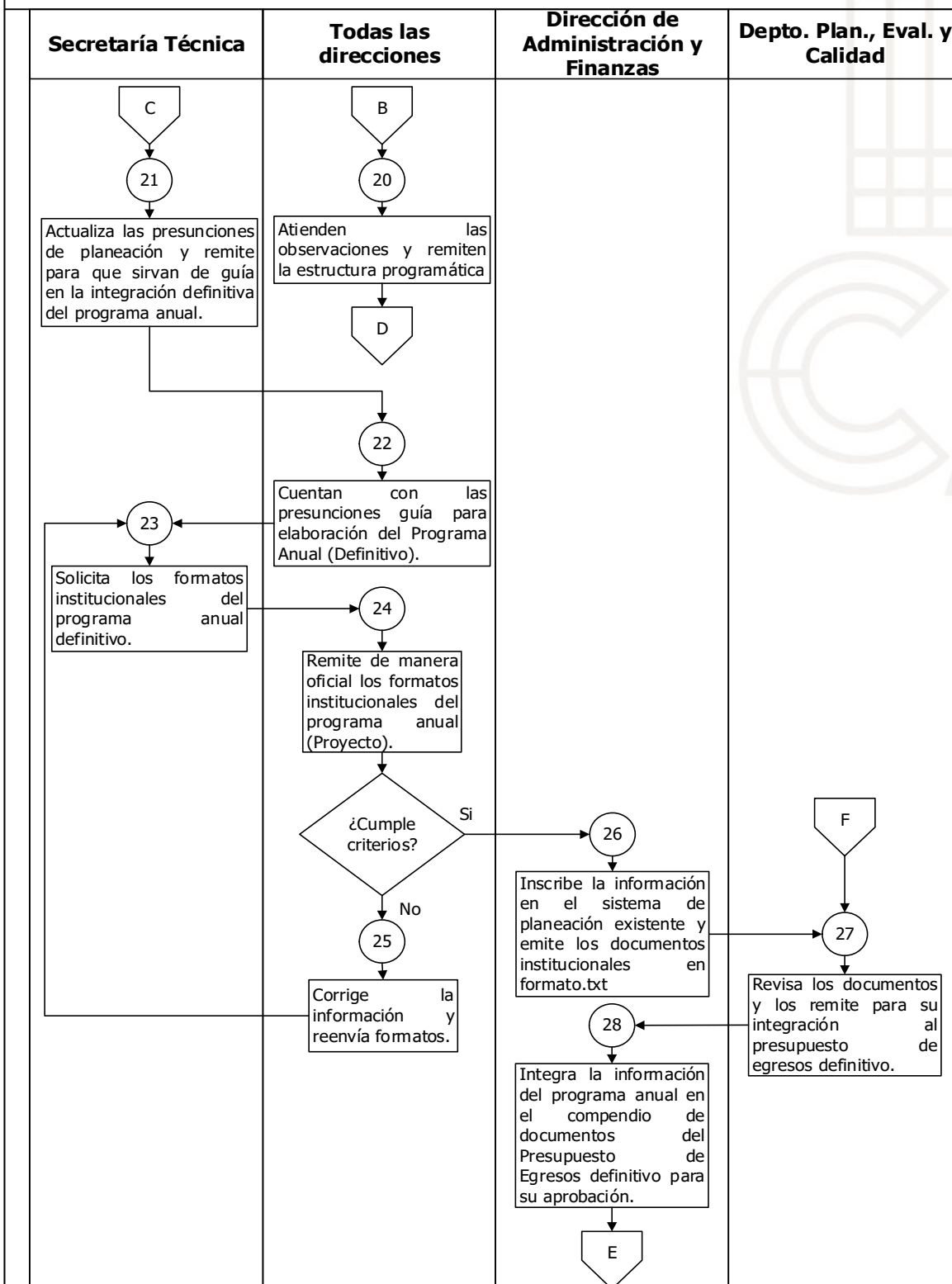
17	Dependencias Generales	Remiten de manera oficial los formatos institucionales del programa anual (Proyecto).
18	Depto. Plan., Eval. y Calidad	Analizan la información contenida en los formatos que esté bien asentada.
19	Dirección de Administración y Finanzas	Envía Proyecto de Presupuesto al consejo 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	Secretaría Técnica	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	Secretaría Técnica	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?		
		No. Se conecta con paso 27.
29	Dirección de Administración y Finanzas	Sí. Elabora la documentación necesaria para remitirla en tiempo y forma al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México. fin FIN

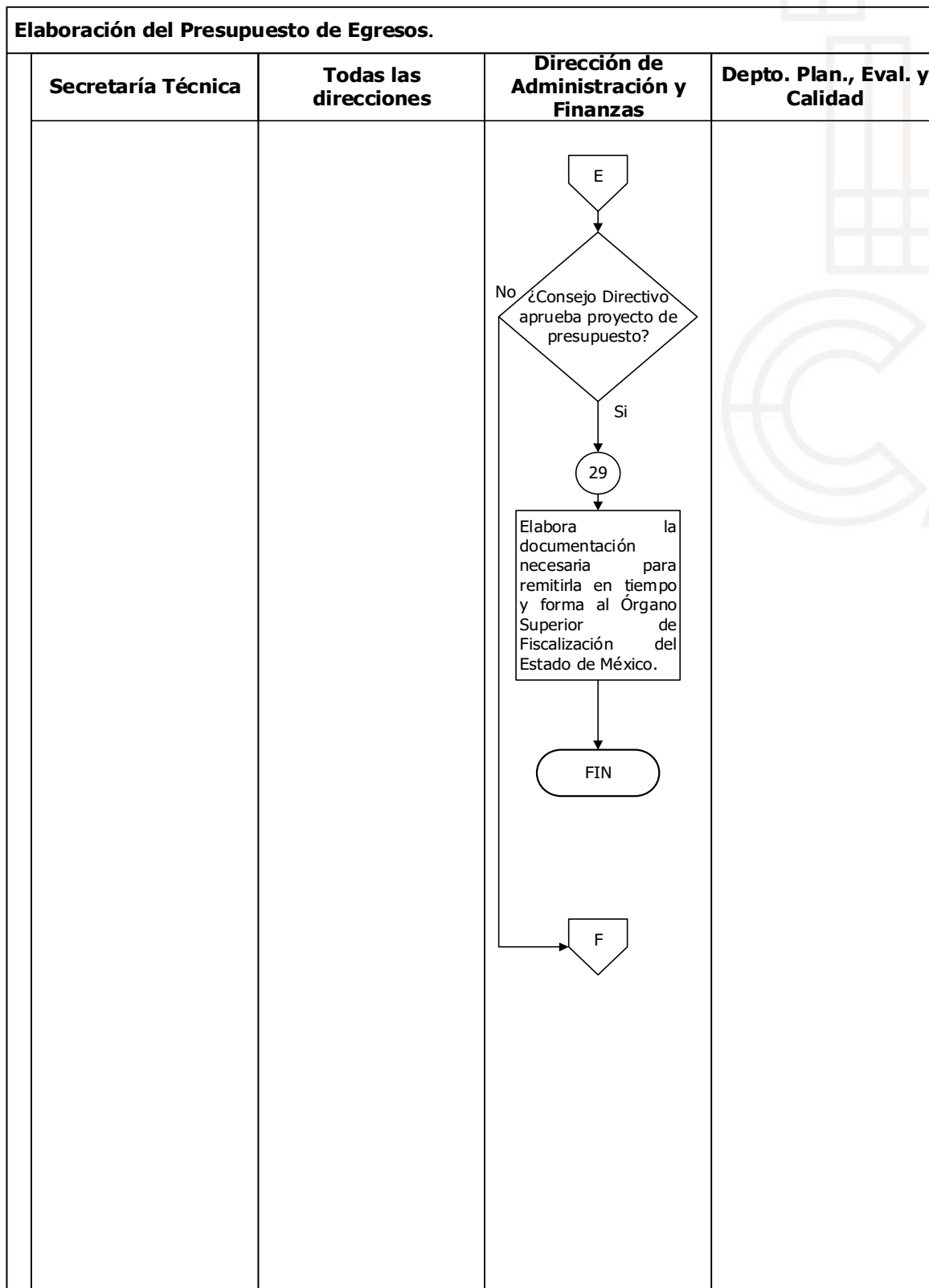
Diagrama de flujo:





Elaboración del Presupuesto de Egresos.





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.
- Requerir a las Unidades Administrativas del Organismo, el envío de la información y/o documentación que le competa, 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.

196

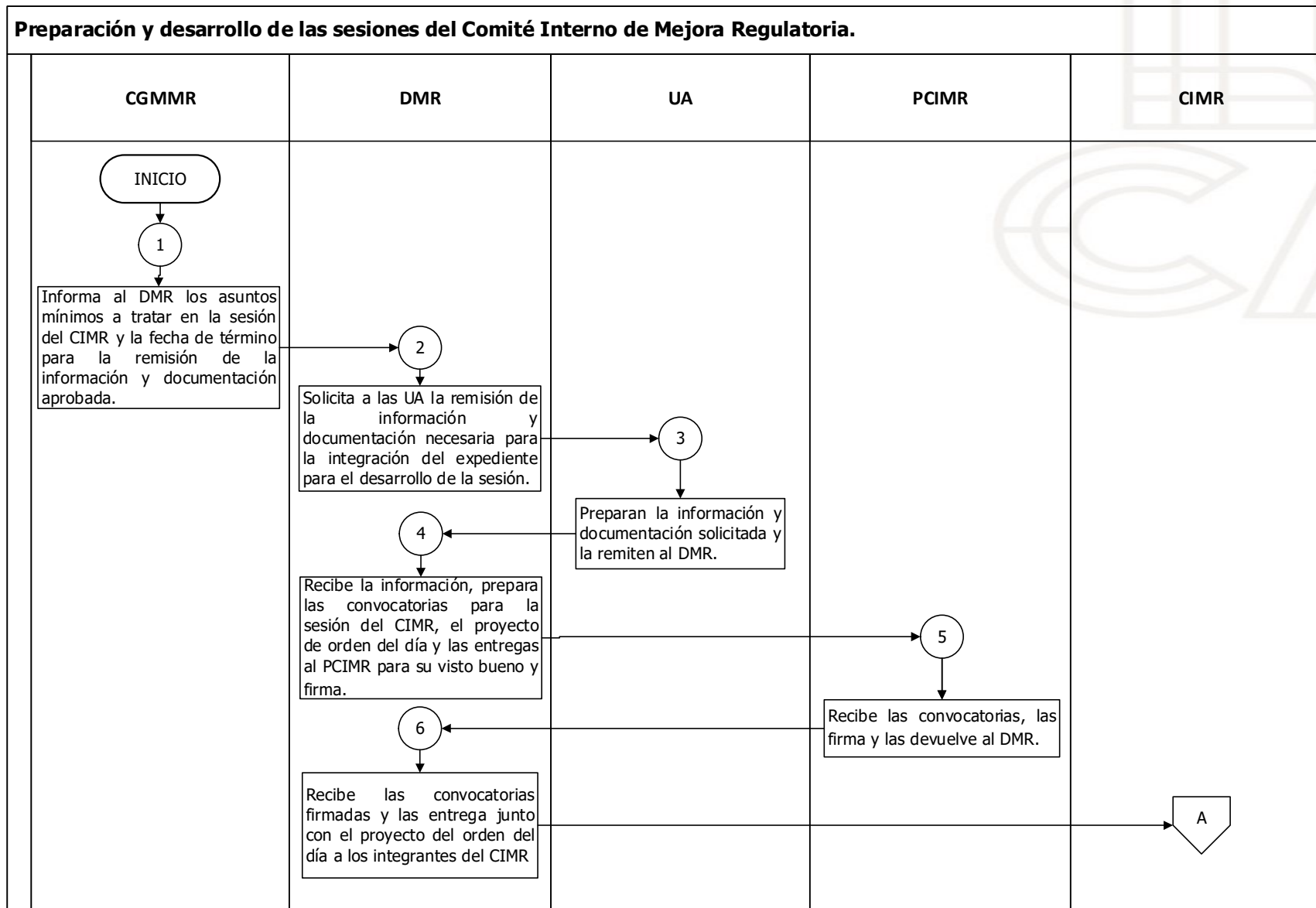
Preparación y desarrollo de las sesiones del Comité Interno de Mejora Regulatoria.

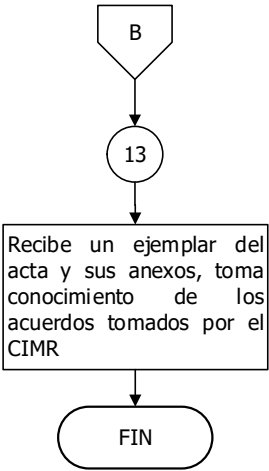
Descriptivo:

No	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, Gobierno Digital 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, Gobierno Digital 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.
5	Presidente del Comité Interno de Mejora Regulatoria (PCIMR).	Recibe las convocatorias, las firma y las devuelve al DMR.
6	Departamento de Mejora Regulatoria, Gobierno Digital 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, Gobierno Digital 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, Gobierno Digital 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, Gobierno Digital 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.				
CGMMR	DMR	UA	PCIMR	CIMR
 <pre> graph TD B{{B}} --> 13((13)) 13 --> Acta[Recibe un ejemplar del acta y sus anexos, toma conocimiento de los acuerdos tomados por el CIMR] Acta --> FIN([FIN]) </pre>				

Órgano Interno de Control.

Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra.

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 Financiera, Administrativa y de Obra, 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 Financiera, Administrativa y de Obra, deberá especificar alcances, agencias a inspeccionar, periodo y personal comisionado para realizar arqueos de caja.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, 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 Financiera, Administrativa y de Obra, informará al área inspeccionada los resultados obtenidos.

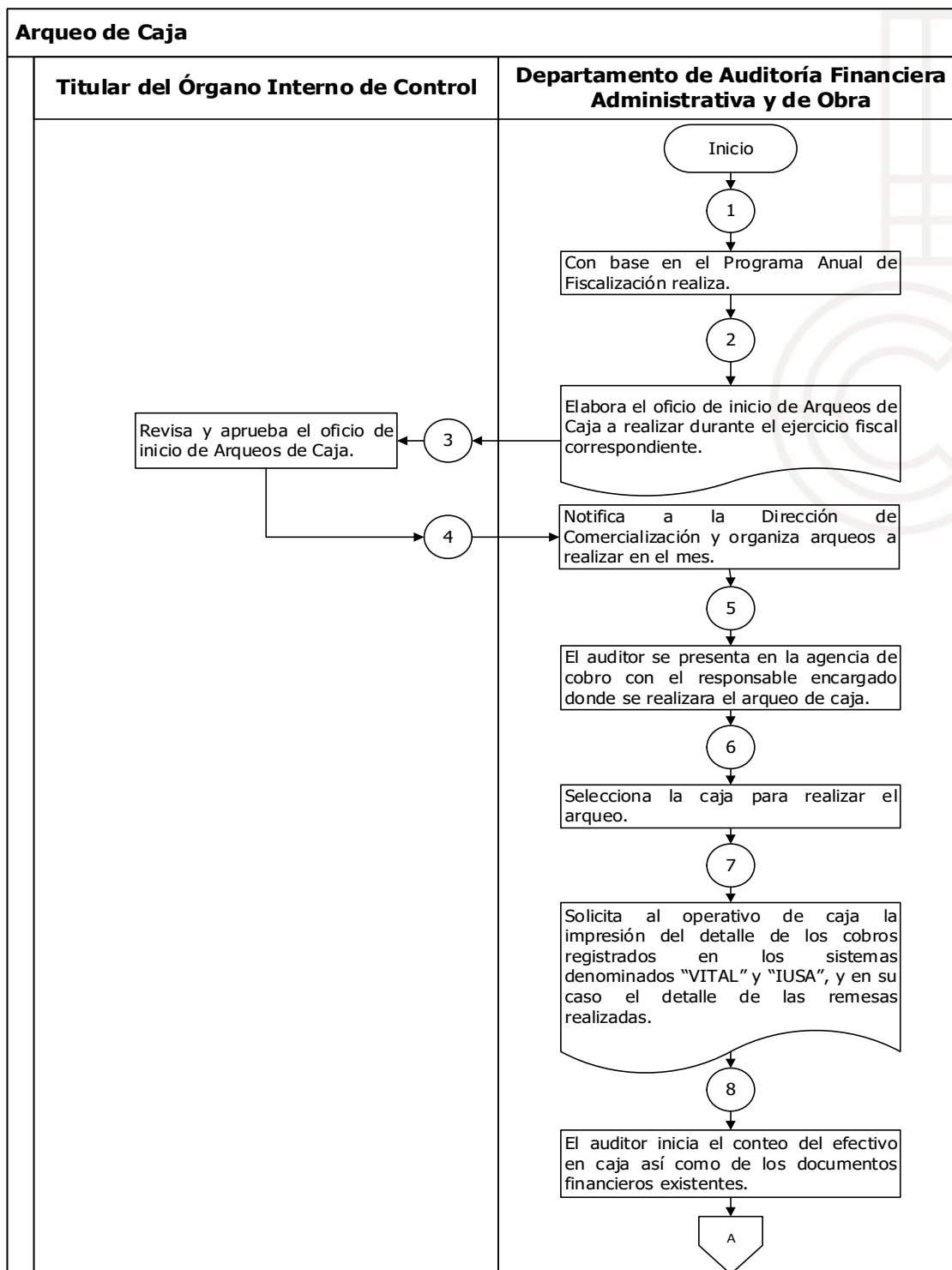
Arqueo de Caja.

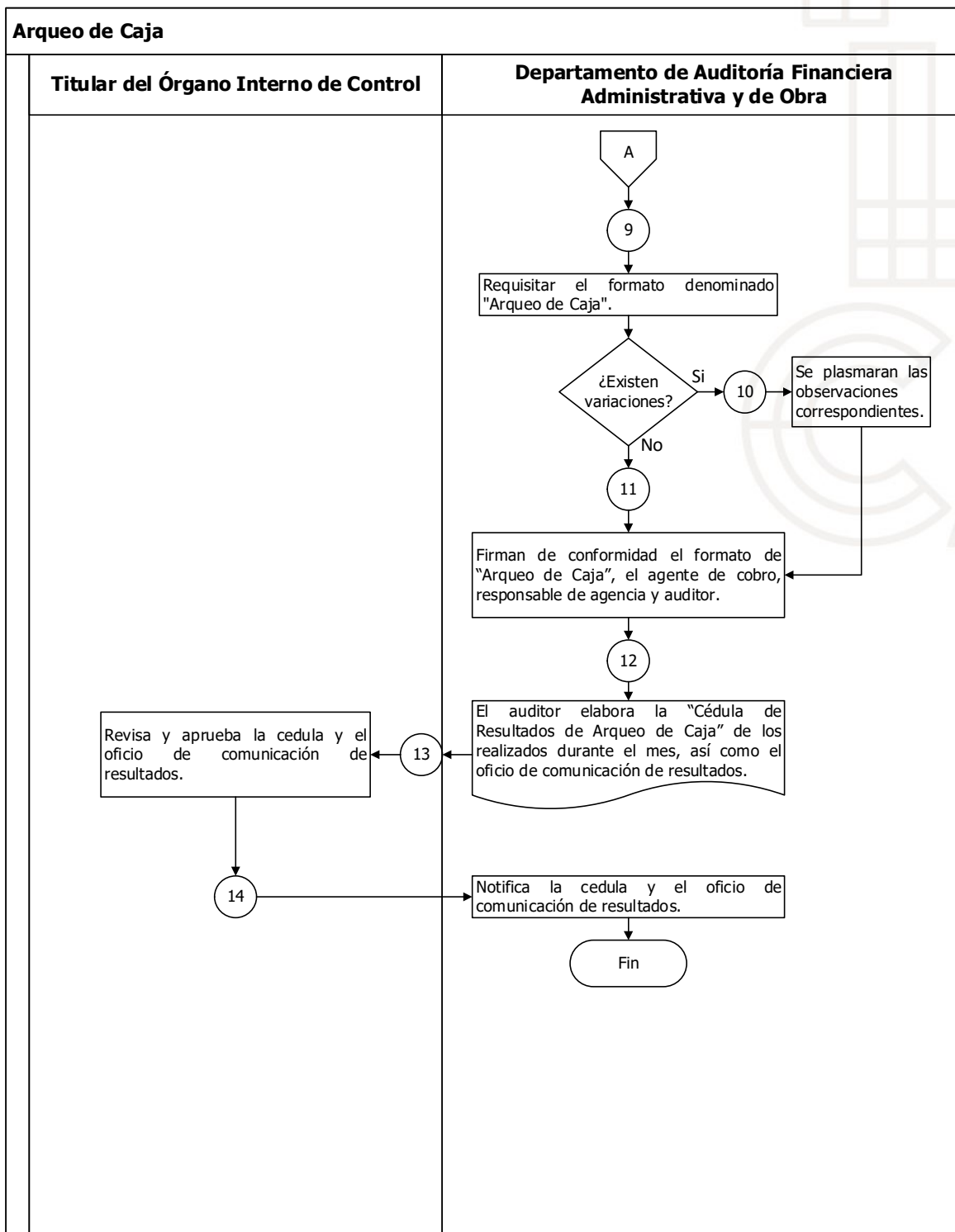
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Con base en el Programa Anual de Fiscalización realiza.
2	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Elabora el oficio de inicio de Arqueos de Caja a realizar durante el ejercicio fiscal correspondiente.
3	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y aprueba el oficio de inicio de Arqueos de Caja.
4	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica a la Dirección de Comercialización y organiza arqueos a realizar en el mes.
5	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor se presenta en la agencia de cobro con el responsable encargado donde se realizara el arqueo de caja.
6	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Selecciona la caja para realizar el arqueo.
7	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	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.
8	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor inicia el conteo del efectivo en caja así como de los documentos financieros existentes.

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

Diagrama de Flujo.





Nombre del Procedimiento: Auditoría de Obra.

Objetivo: Proporcionar un instrumento de apoyo que oriente y estandarice las actividades de planeación, ejecución e informe del proceso de auditoría interna para verificar, examinar y evaluar la correcta planeación, programación, adjudicación, contratación, ejecución, entrega-recepción y finiquito de la obra pública, de acuerdo con los controles internos establecidos, así como las disposiciones jurídicas vigentes aplicables en la materia.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá contar con los instrumentos correspondientes a la planeación de la auditoría.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, para el desarrollo de la auditoría se auxiliará de la normatividad vigente aplicable que en la materia corresponda.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá especificar alcances, área a auditar, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, 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 Financiera, Administrativa y de Obra, turnará el expediente al Departamento de Investigación, cuando derivado de los resultados determinados en la auditoría existan presuntas responsabilidades administrativas.

Auditoría de Obra.

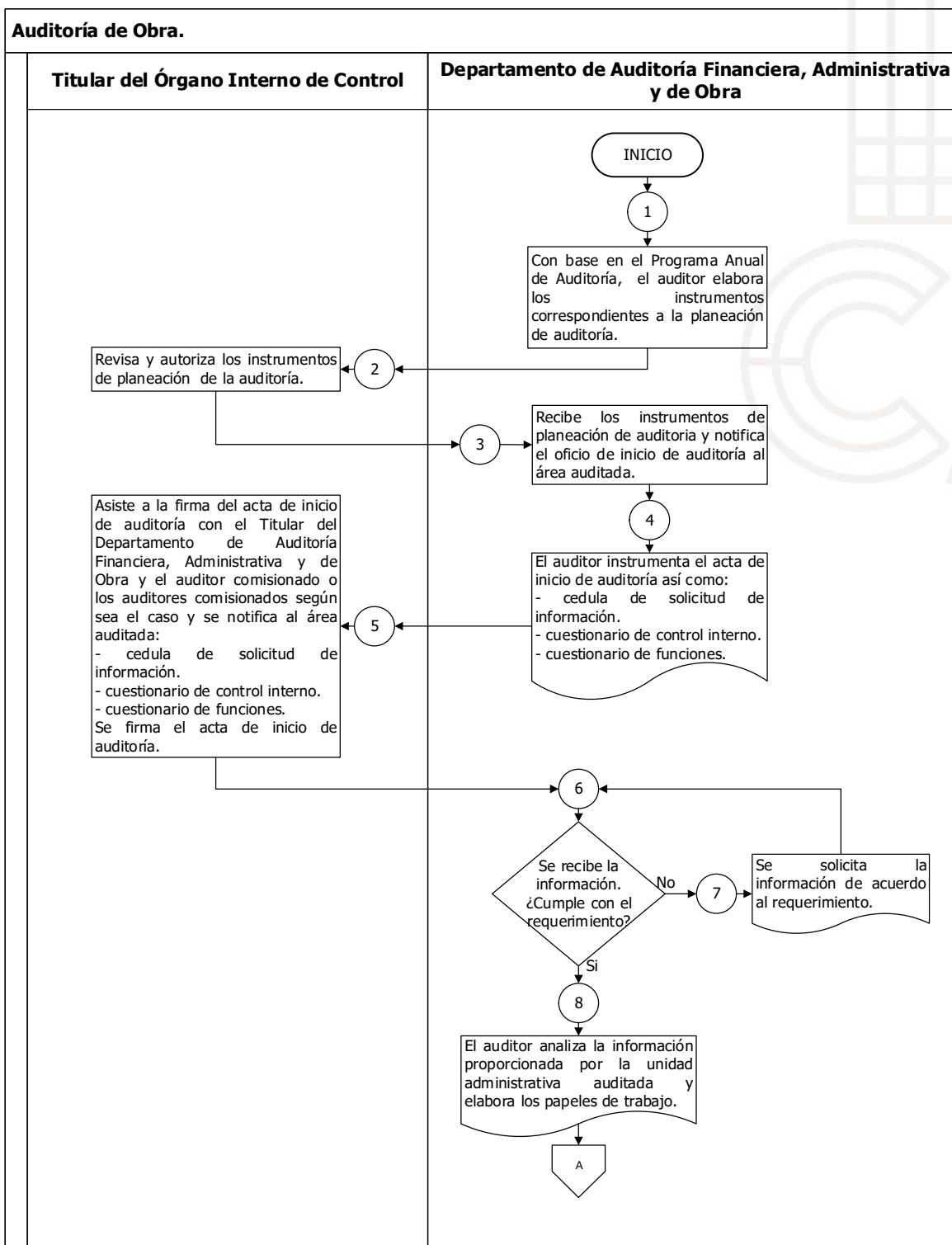
Descriptivo:

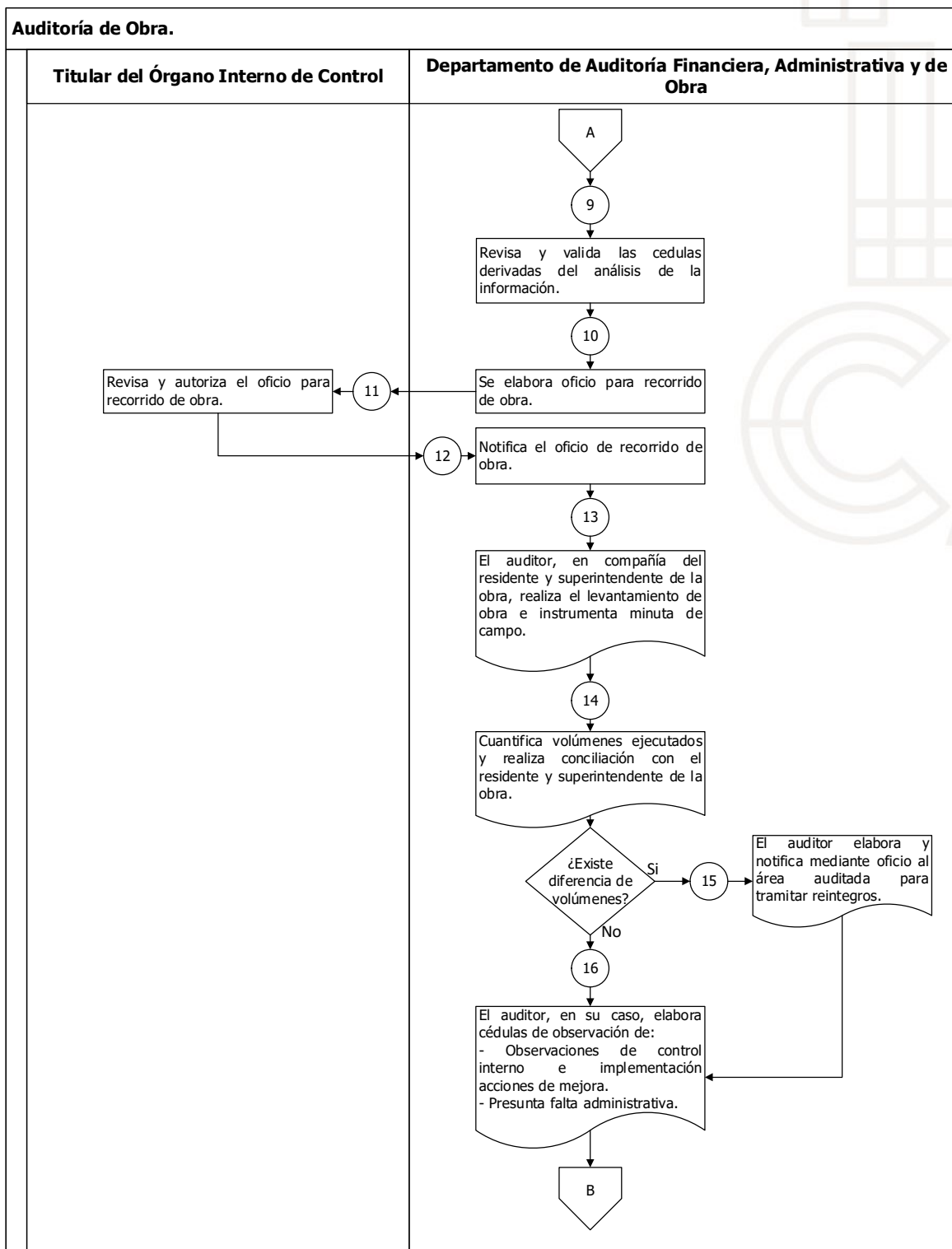
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Con base en el Programa Anual de Auditoría, el auditor elabora los instrumentos correspondientes a la planeación de auditoría.
2	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza los instrumentos de planeación de la auditoría.
3	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Recibe los instrumentos de planeación de auditoría y notifica el oficio de inicio de auditoría al área auditada.
4	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor instrumenta el acta de inicio de auditoría, así como: - cedula de solicitud de información. - cuestionario de control interno. - cuestionario de funciones.
5	Titular del Órgano Interno de Control	Asiste a la firma del acta de inicio de auditoría con el Titular del Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra y el auditor comisionado o los auditores comisionados según sea el caso y se notifica al área auditada: - cedula de solicitud de información. - cuestionario de control interno. - cuestionario de funciones. Se firma el acta de inicio de auditoría.
6	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se recibe la información.
7		¿Cumple con el requerimiento?
8		No: Se solicita la información de acuerdo al requerimiento.
9	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Si: El auditor analiza la información proporcionada por la unidad administrativa auditada y elabora los papeles de trabajo.
10	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Revisa y valida las cedulas derivadas del análisis de la información.
	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se elabora oficio para recorrido de obra.

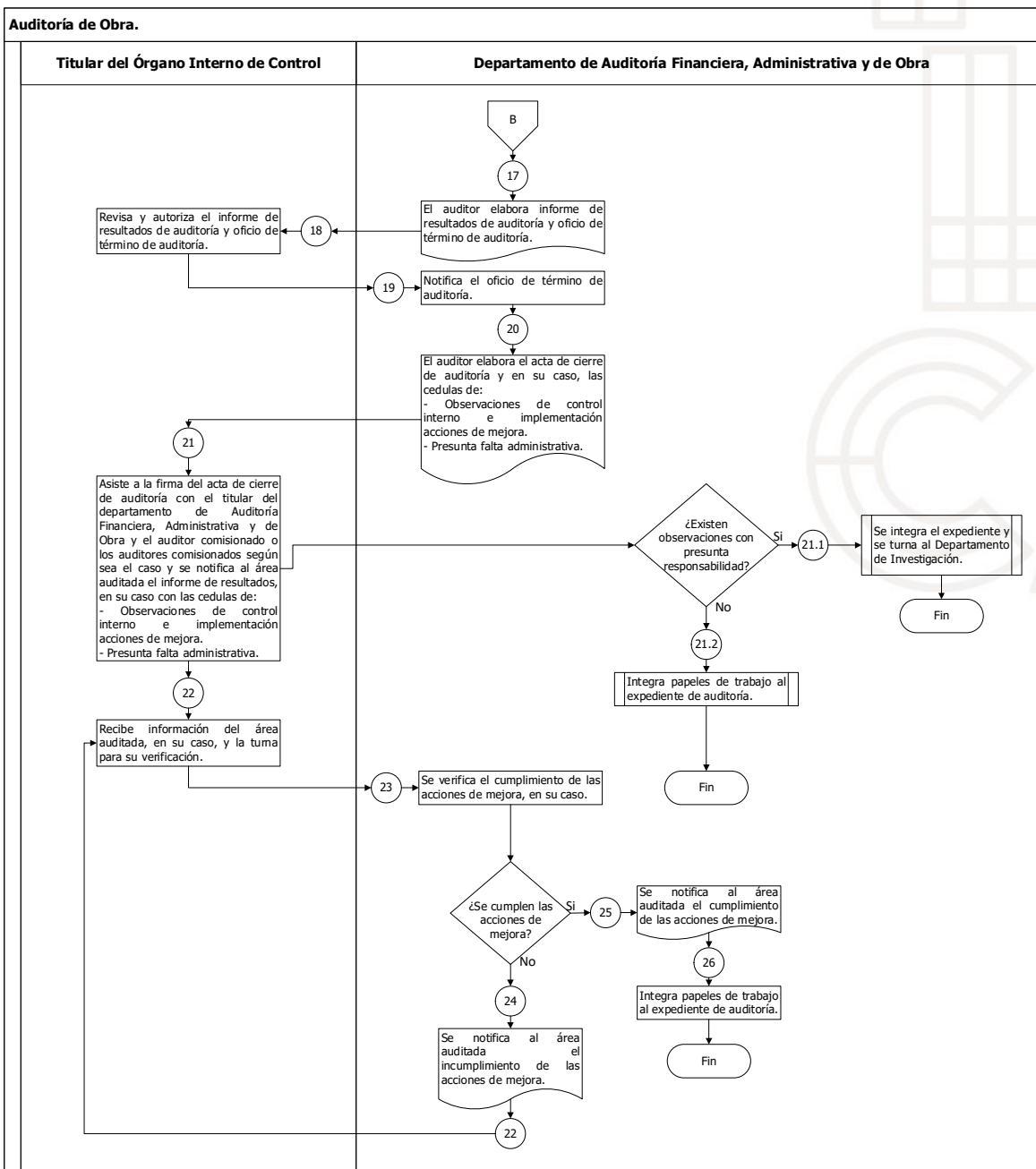
No.	Responsable	Actividad
11	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el oficio para recorrido de obra.
12	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica el oficio de recorrido de obra.
13	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor, en compañía del residente y superintendente de la obra, realiza el levantamiento de obra e instrumenta minuta de campo.
14	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Cuantifica volúmenes ejecutados y realiza conciliación con el residente y superintendente de la obra. ¿Existe diferencia de volúmenes?
15		Si: El auditor elabora y notifica mediante oficio al área auditada para tramitar reintegros.
16		No: El auditor, en su caso, elabora cédulas de observación de: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
17	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor elabora informe de resultados de auditoría y oficio de término de auditoría.
18	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el informe de resultados de auditoría y oficio de término de auditoría.
19	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica el oficio de término de auditoría.
20	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor elabora el acta de cierre de auditoría y en su caso, las cedulas de: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.

No.	Responsable	Actividad
21	Titular del Órgano Interno de Control	Asiste a la firma del acta de cierre de auditoría con el titular del departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra y el auditor comisionado o los auditores comisionados según sea el caso y se notifica al área auditada el informe de resultados, en su caso con las cédulas de: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
21.1	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se integra el expediente y se turna al Departamento de Investigación.
21.2	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.
22	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe información del área auditada, en su caso, y la turna para su verificación.
23	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora en su caso. ¿Se cumplen las acciones de mejora?
24		No: Se notifica al área auditada el incumplimiento de las acciones de mejora.
25		Si: Se notifica al área auditada el cumplimiento de las acciones de mejora.
26		Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.
		Fin

Diagrama de Flujo:







Nombre del Procedimiento: Auditoría Financiera, Administrativa.

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 Financiera, Administrativa y de Obra, deberá contar con los instrumentos correspondientes a la planeación de la auditoría.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, para el desarrollo de la auditoría se auxiliará de la normatividad vigente aplicable que en la materia corresponda.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá especificar alcances, área a auditar, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, 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 Financiera, Administrativa y de Obra, turnará el expediente al Departamento de Investigación, cuando derivado de los resultados determinados en la auditoría existan presuntas responsabilidades administrativas.

214

Auditoría Financiera, Administrativa.

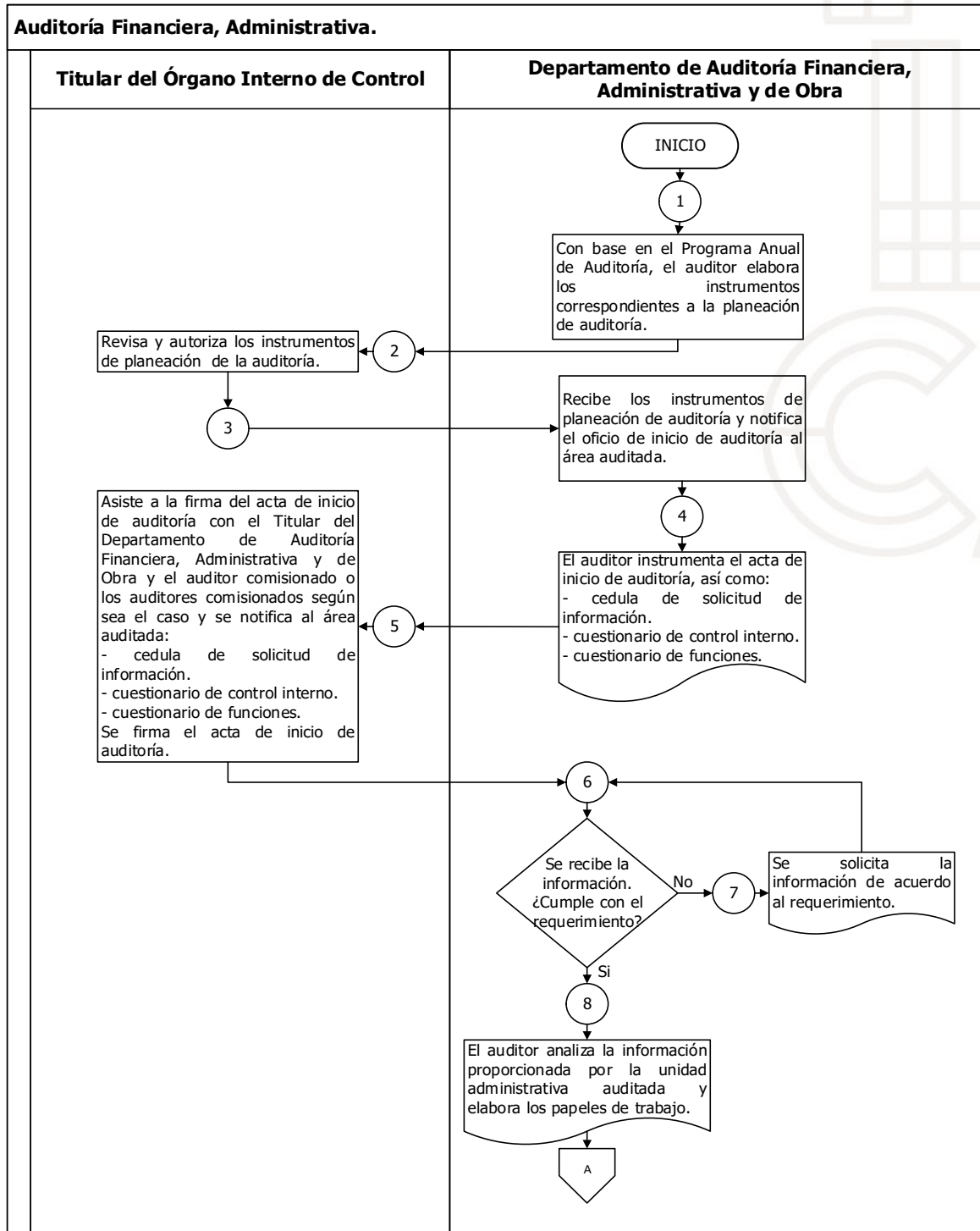
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Con base en el Programa Anual de Auditoría, el auditor elabora los instrumentos correspondientes a la planeación de auditoría.
2	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza los instrumentos de planeación de la auditoría.
3	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Recibe los instrumentos de planeación de auditoría y notifica el oficio de inicio de auditoría al área auditada.
4	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor instrumenta el acta de inicio de auditoría, así como: - cedula de solicitud de información. - cuestionario de control interno. - cuestionario de funciones.
5	Titular del Órgano Interno de Control	Asiste a la firma del acta de inicio de auditoría con el Titular del Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra y el auditor comisionado o los auditores comisionados según sea el caso y se notifica al área auditada: - cedula de solicitud de información. - cuestionario de control interno. - cuestionario de funciones. Se firma el acta de inicio de auditoría.
6	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se recibe la información.
7		¿Cumple con el requerimiento?
8		No: Se solicita la información de acuerdo al requerimiento. Si: El auditor analiza la información proporcionada por la unidad administrativa auditada y elabora los papeles de trabajo.
9	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Revisa y valida las cedulas derivadas del análisis de la información.

No.	Responsable	Actividad
10	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Si el auditor determina observaciones, en su caso, elabora cédulas de observación de: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
11	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	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 Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica el oficio de término de auditoría.
14	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor elabora el acta de cierre de auditoría y en su caso, las cedulas de: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
15	Titular del Órgano Interno de Control	Asiste a la firma del acta de cierre de auditoría con el titular del departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra y el auditor comisionado o los auditores comisionados según sea el caso y se notifica al área auditada el informe de resultados, en su caso con las cedulas de: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
15.1	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se integra el expediente y se turna el expediente al Departamento de Investigación.
15.2	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.

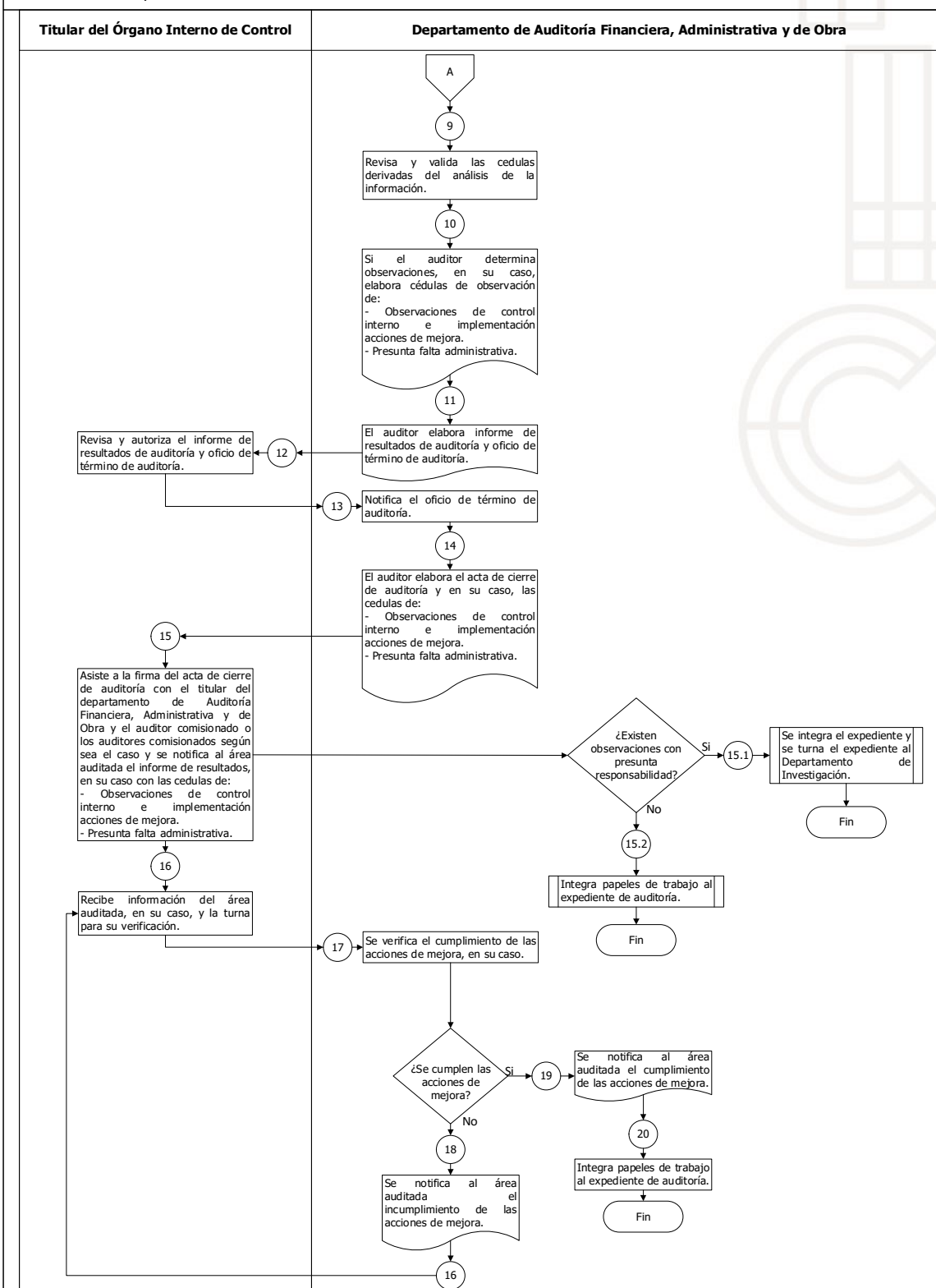
No.	Responsable	Actividad
16	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe información del área auditada, en su caso, y la turna para su verificación.
17	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora en su caso.
		¿Se cumplen las acciones de mejora?
18		No: Se notifica al área auditada el incumplimiento de las acciones de mejora.
19		Si: Se notifica al área auditada el cumplimiento de las acciones de mejora.
20		Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.
		Fin

Diagrama de Flujo:



218

Auditoría Financiera, Administrativa.



Nombre del Procedimiento: Integración de los Comités de Contraloría Social del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca.

Objetivo: Incrementar la vigilancia preventiva y control ciudadano de las obras públicas, mediante la constitución, capacitación y verificación de los Comités de Contraloría Social del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, debe contar con el oficio de designación de auditor y/o auditores que constituirán los Comités de Contraloría Social del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca (COSOAST).
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá cerciorarse que en la asamblea vecinal asistan al menos diez beneficiarios de la obra pública.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, debe verificar que las convocatorias para la constitución del comité se realice antes de que la obra pública lleve un avance físico superior al 20%.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá verificar que al acta de constitución del comité se encuentre firmada por cada uno de los asistentes a la asamblea, así como cada contralor social.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, verificara que la elección de los contralores sociales se lleve a cabo de manera democrática.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, verificara que se otorgué la ficha técnica de la obra pública a los contralores sociales, para el desempeño de sus funciones.

Integración de los Comités de Contraloría Social del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

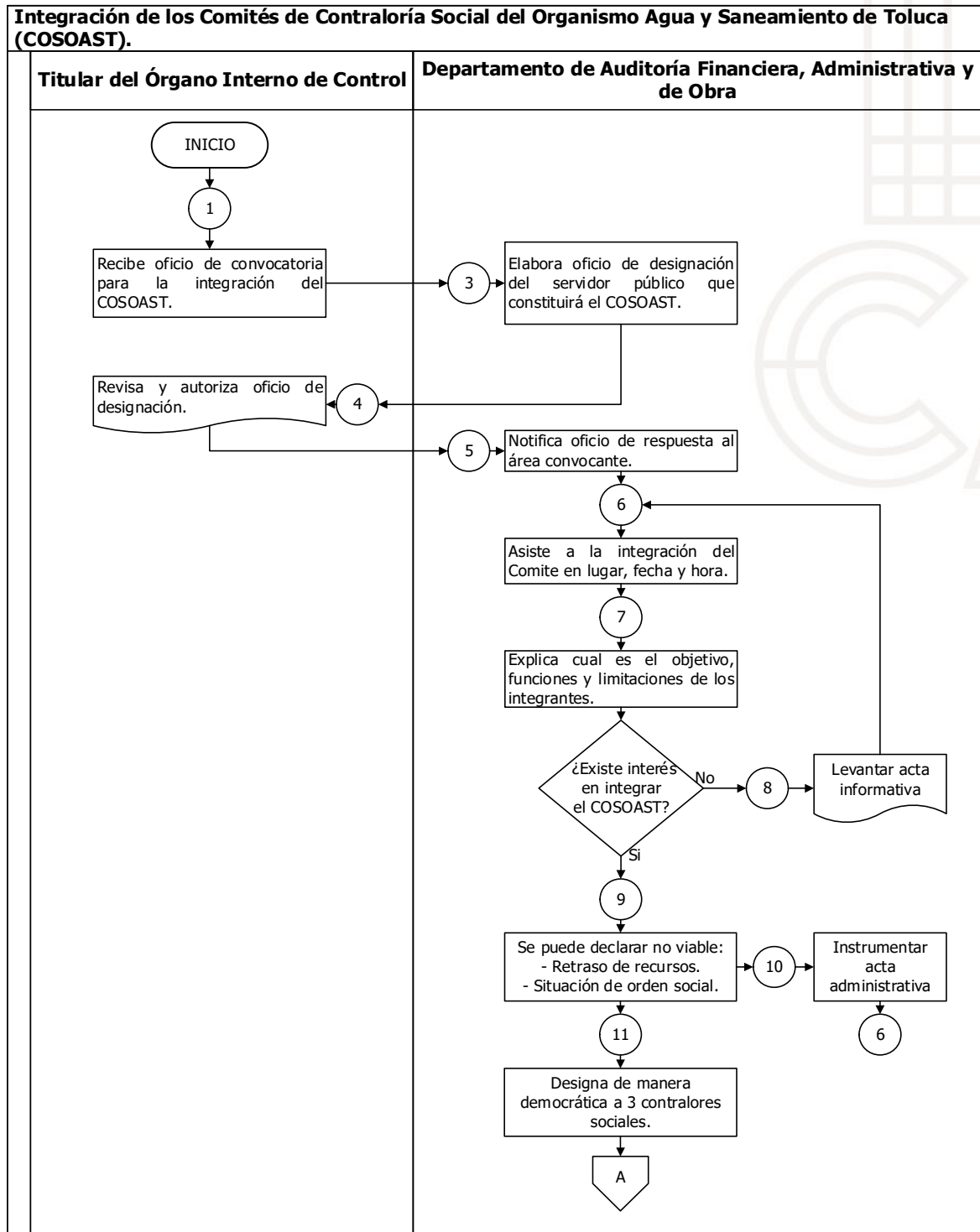
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe oficio de convocatoria para la integración del COSOAST.
2	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Elabora oficio de designación del servidor público que constituirá el COSOAST.
3	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza oficio de designación.
4	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica oficio de respuesta al área convocante.
5	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Asiste a la integración del Comité en lugar, fecha y hora.
7	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Explica cuál es el objetivo, funciones y limitaciones de los integrantes.
		¿Existe interés en integrar el COSOAST?
8		No: Levantar acta informativa
9	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Si: Se puede declarar no viable: - Retraso de recursos. - Situación de orden social.
10		Instrumentar acta administrativa

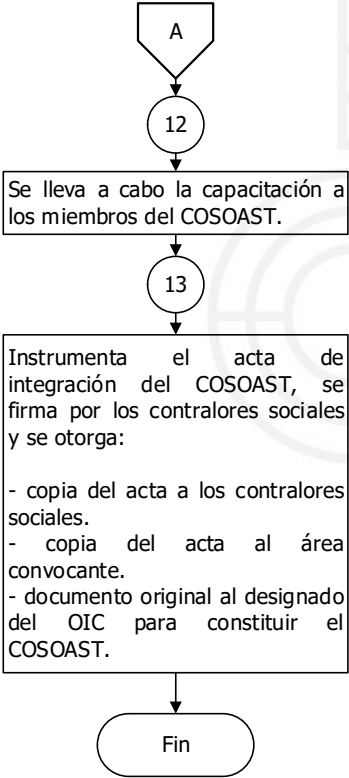
221

No.	Responsable	Actividad
11	Titular del Órgano Interno de Control	Designa de manera democrática a 3 contralores sociales.
12	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se lleva a cabo la capacitación a los miembros del COSOAST.
13	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Instrumenta el acta de integración del COSOAST, se firma por los contralores sociales y se otorga: - copia del acta a los contralores sociales. - copia del acta al área convocante. - documento original al designado del OIC para constituir el COSOAST.
		Fin

Diagrama de Flujo:



Integración de los Comités de Contraloría Social del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca (COSOAST).

Titular del Órgano Interno de Control	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra
	 <pre> graph TD A[A] --> 12((12)) 12 --> B[Se lleva a cabo la capacitación a los miembros del COSOAST.] B --> 13((13)) 13 --> C[Instrumenta el acta de integración del COSOAST, se firma por los contralores sociales y se otorga: - copia del acta a los contralores sociales. - copia del acta al área convocante. - documento original al designado del OIC para constituir el COSOAST.] C --> D([Fin]) </pre>

Nombre del Procedimiento: Inspección Financiera, Administrativa.

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 Financiera, Administrativa y de Obra, deberá verificar que las inspecciones se ejecuten de acuerdo con las fechas establecidas en el Programa Anual de Auditoría.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, 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 Financiera, Administrativa y de Obra, deberá especificar alcances, área a inspeccionar, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá dejar evidencia en el expediente respectivo, de la ejecución de cada procedimiento aplicado.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá integrar en el expediente respectivo evidencia documental del seguimiento a las recomendaciones hasta su total cumplimiento.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, verificará que el informe de resultados, sea claro y puntual, asimismo que, de las recomendaciones emitidas, sean alcanzables.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, verificará que el expediente de la inspección se encuentre debidamente integrado.

- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, turnará el expediente al Departamento de Investigación, cuando derivado de los resultados determinados en las inspecciones existan presuntas responsabilidades administrativas.

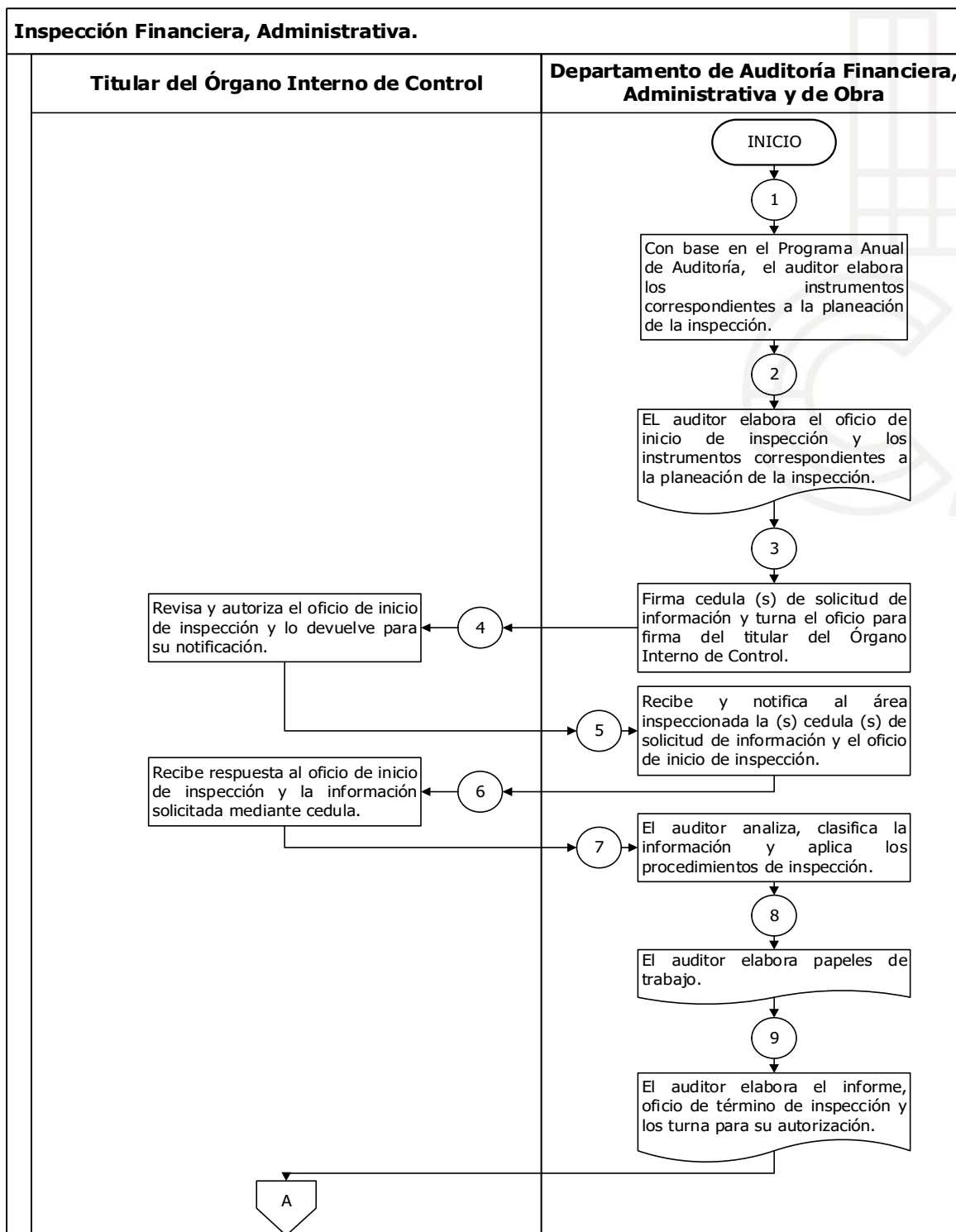
Inspección Financiera, Administrativa.

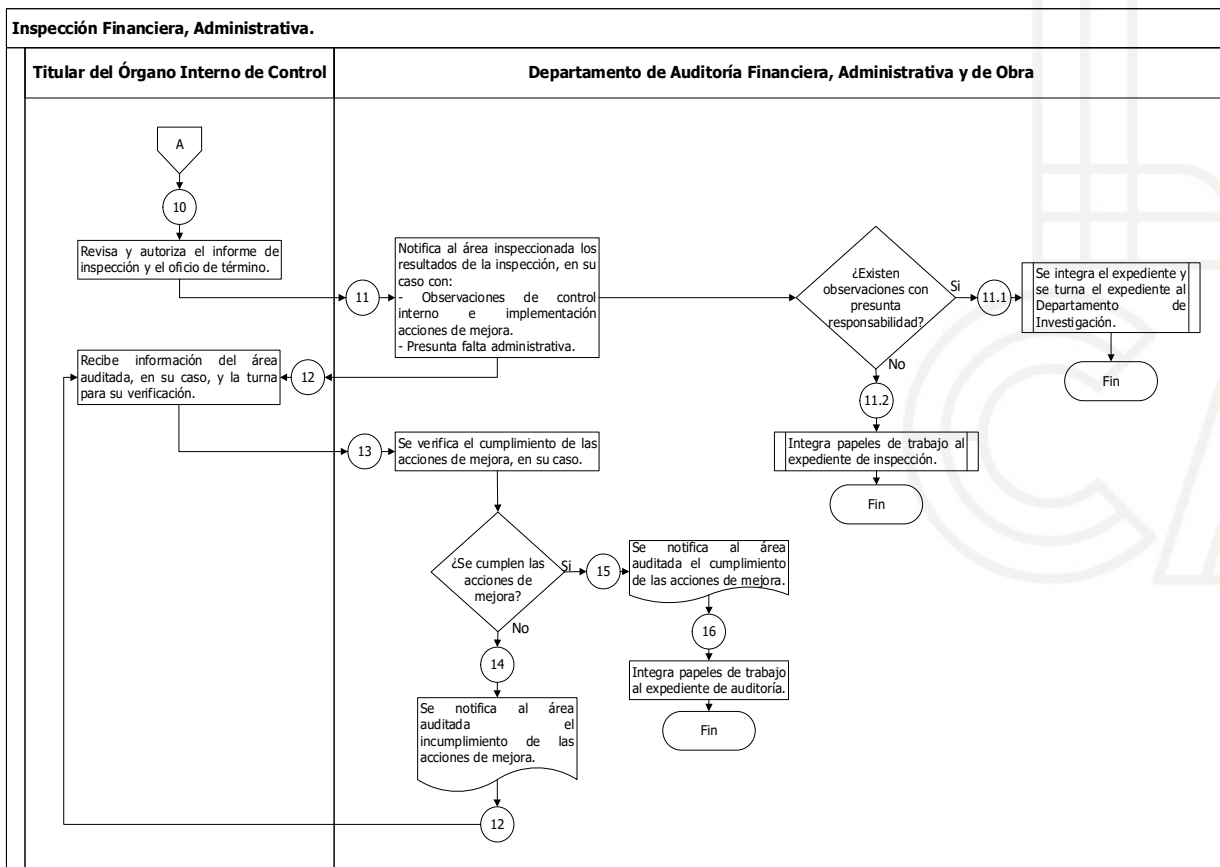
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Con base en el Programa Anual de Auditoría, el auditor elabora los instrumentos correspondientes a la planeación de la inspección.
2	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	EL auditor elabora el oficio de inicio de inspección y los instrumentos correspondientes a la planeación de la inspección.
3	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Firma cedula (s) de solicitud de información y turna el oficio para firma del titular del Órgano Interno de Control.
4	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el oficio de inicio de inspección y lo devuelve para su notificación.
5	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Recibe y notifica al área inspeccionada la (s) cedula (s) de solicitud de información y el oficio de inicio de inspección.
6	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe respuesta al oficio de inicio de inspección y la información solicitada mediante cedula.
7	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor analiza, clasifica la información y aplica los procedimientos de inspección.
8	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor elabora papeles de trabajo.
9	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor elabora el informe, oficio de término de inspección y los turna para su autorización.

No.	Responsable	Actividad
10	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el informe de inspección y el oficio de término.
11	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica al área inspeccionada los resultados de la inspección, en su caso con: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
		¿Existen observaciones con presunta responsabilidad?
11.1		Si: Se integra el expediente y se turna el expediente al Departamento de Investigación.
11.2		No: Integra papeles de trabajo al expediente de inspección.
12	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe información del área auditada, en su caso, y la turna para su verificación.
13	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora, en su caso.
		¿Se cumplen las acciones de mejora?
14		No: Se notifica al área auditada el incumplimiento de las acciones de mejora.
15		Si: Se notifica al área auditada el cumplimiento de las acciones de mejora.
16	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.
		Fin

Diagrama de Flujo:





Nombre del Procedimiento: Inspección de Obra.

Objetivo: Establecer los mecanismos a seguir durante la ejecución de la inspección para verificar que, en la planeación, programación, presupuestación, adjudicación, contratación y ejecución de obras, se haya realizado conforme a las disposiciones vigentes aplicables en la materia y de esta manera evaluar las actividades que se desarrollan en la Dirección de Operación y de Planeación.

Políticas Aplicables

- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá verificar que las inspecciones se ejecuten de acuerdo con las fechas establecidas en el Programa Anual de Auditoría.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá verificar que las visitas a las obras se encuentren debidamente soportadas con las cédulas correspondientes.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, 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 Financiera, Administrativa y de Obra, deberá especificar alcances, área a inspeccionar, periodo, auditores comisionados y fecha de inicio.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá dejar evidencia en el expediente respectivo, de la ejecución de cada procedimiento aplicado.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, deberá integrar en el expediente respectivo evidencia documental del seguimiento a las recomendaciones hasta su total cumplimiento.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, verificará que el informe de resultados, sea claro y puntual, asimismo que de las recomendaciones emitidas, sean alcanzables.

- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, verificará que el expediente de la inspección se encuentre debidamente integrado.
- El Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra, turnará el expediente al Departamento de Investigación, cuando derivado de los resultados determinados en las inspecciones existan presuntas responsabilidades administrativas.

Inspección de Obra

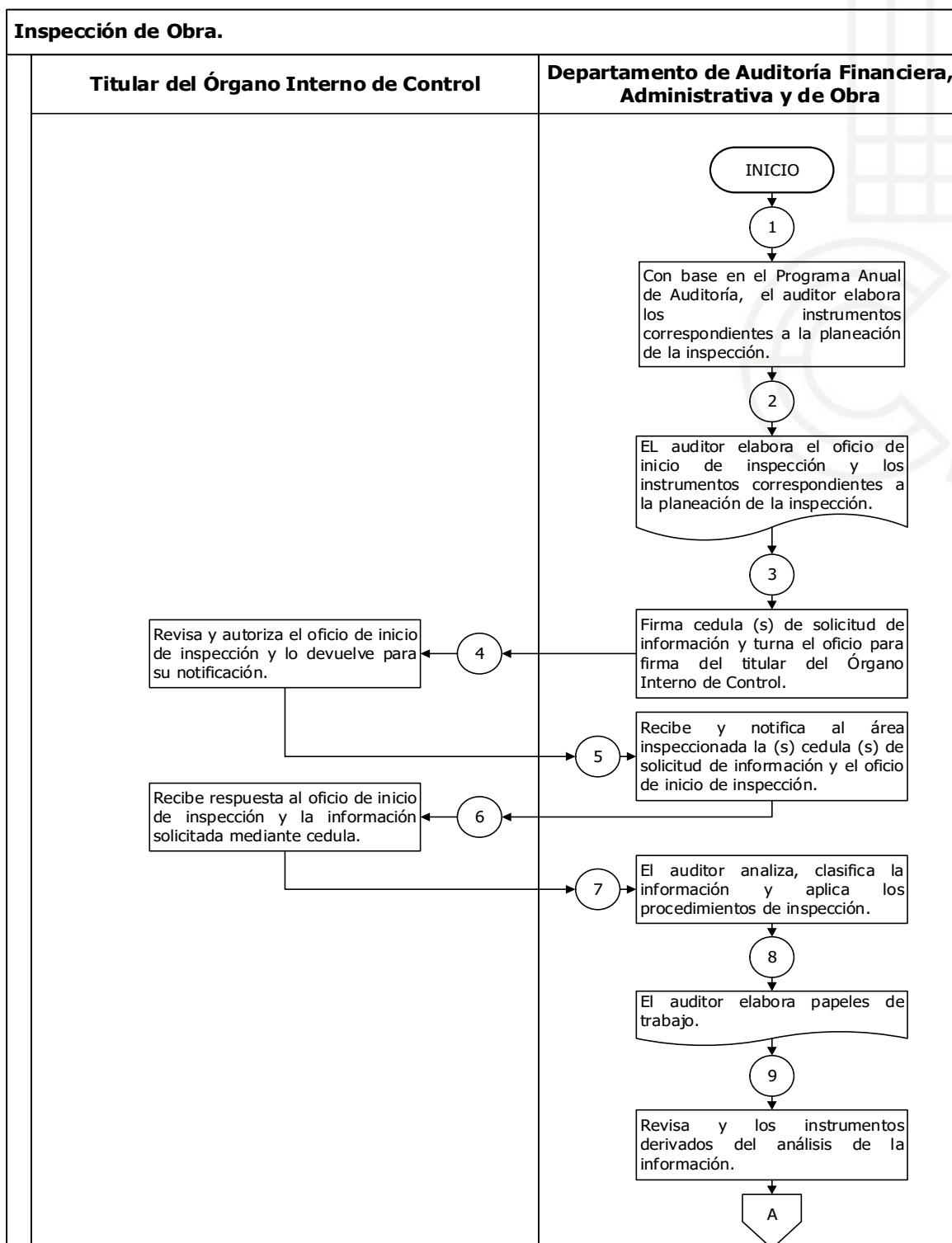
Descriptivo:

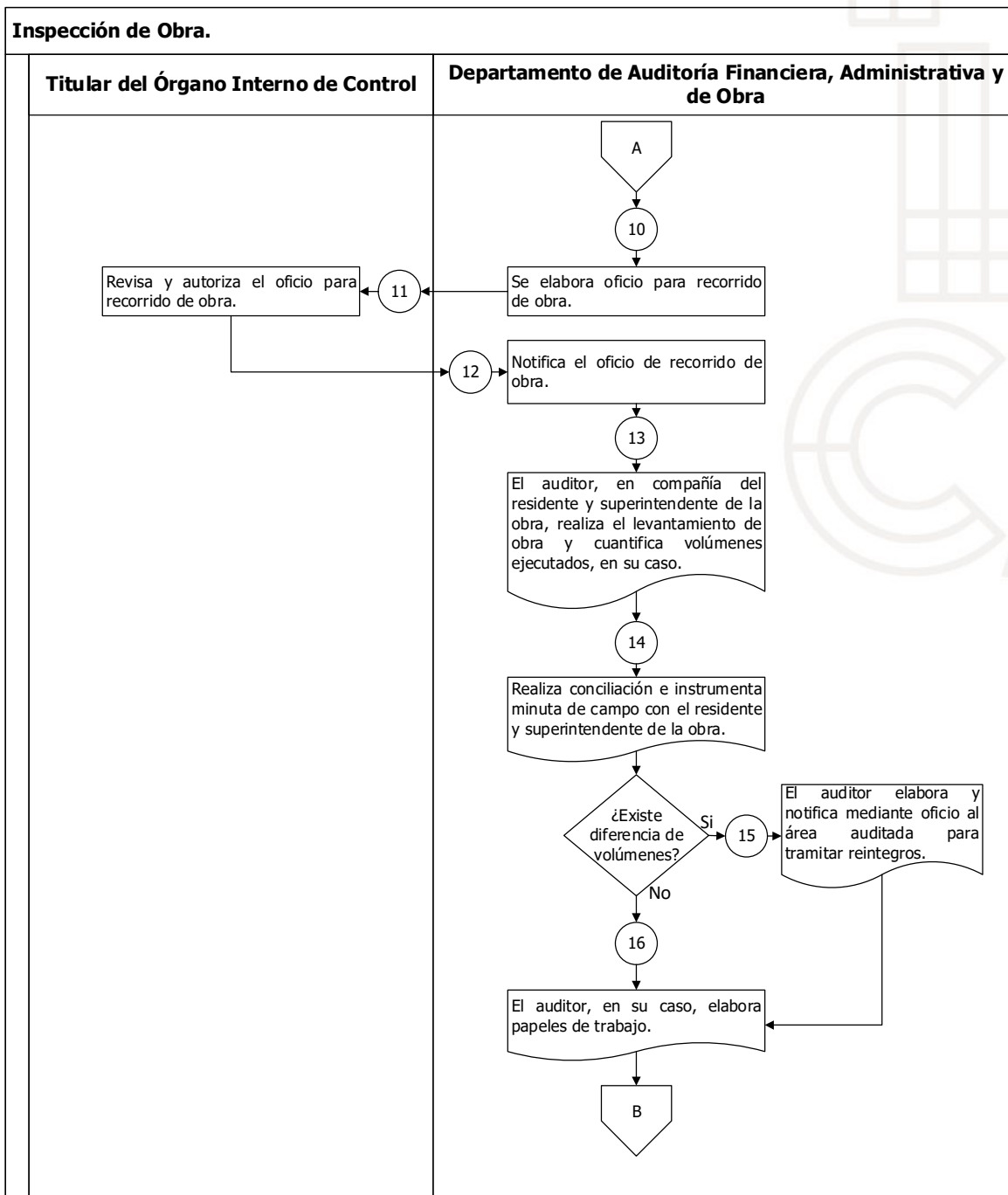
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Con base en el Programa Anual de Auditoría, el auditor elabora los instrumentos correspondientes a la planeación de la inspección.
2	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	EL auditor elabora el oficio de inicio de inspección y los instrumentos correspondientes a la planeación de la inspección.
3	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Firma cedula (s) de solicitud de información y turna el oficio para firma del titular del Órgano Interno de Control.
4	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el oficio de inicio de inspección y lo devuelve para su notificación.
5	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Recibe y notifica al área inspeccionada la (s) cedula (s) de solicitud de información y el oficio de inicio de inspección.
6	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe respuesta al oficio de inicio de inspección y la información solicitada mediante cedula.
7	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor analiza, clasifica la información y aplica los procedimientos de inspección.
8	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor elabora papeles de trabajo.
9	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Revisa y los instrumentos derivados del análisis de la información.
10	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se elabora oficio para recorrido de obra.

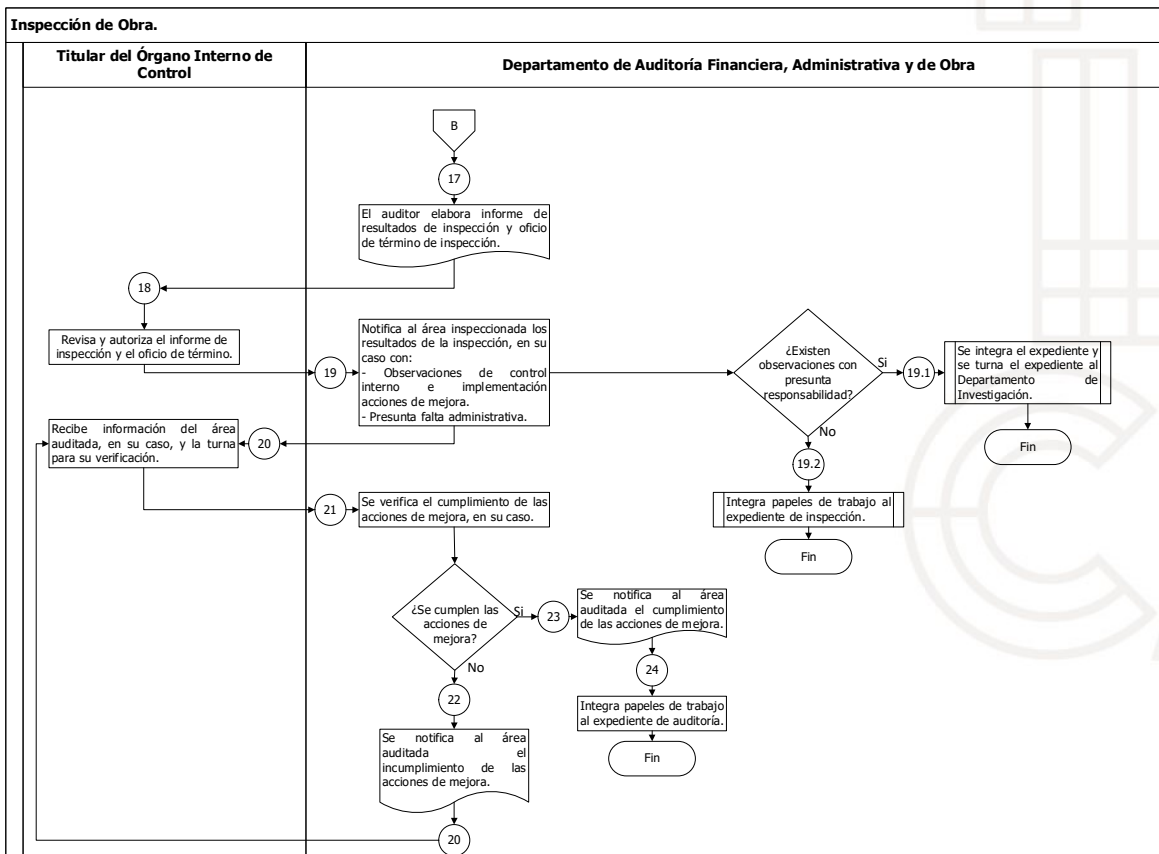
No.	Responsable	Actividad
11	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el oficio para recorrido de obra.
12	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica el oficio de recorrido de obra.
13	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor, en compañía del residente y superintendente de la obra, realiza el levantamiento de obra y cuantifica volúmenes ejecutados, en su caso.
14	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Realiza conciliación e instrumenta minuta de campo con el residente y superintendente de la obra.
		¿Existe diferencia de volúmenes?
15		Si: El auditor elabora y notifica mediante oficio al área auditada para tramitar reintegros.
16		No: El auditor, en su caso, elabora papeles de trabajo.
17	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	El auditor elabora informe de resultados de inspección y oficio de término de inspección.
18	Titular del Órgano Interno de Control	Revisa y autoriza el informe de inspección y el oficio de término.
19	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Notifica al área inspeccionada los resultados de la inspección, en su caso con: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
20	Titular del Órgano Interno de Control	Recibe información del área auditada, en su caso, y la turna para su verificación.

No.	Responsable	Actividad
21	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora, en su caso.
		¿Se cumplen las acciones de mejora?
22		No: Se notifica al área auditada el incumplimiento de las acciones de mejora.
23		Si: Se notifica al área auditada el cumplimiento de las acciones de mejora.
24		Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.
		Fin

Diagrama de Flujo:







Departamento de Investigación.

Nombre del procedimiento: Procedimiento de Investigación.

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.

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.

Términos y definiciones.

- **Autoridad Investigadora:** A la autoridad adscrita al Órgano Interno de Control, encargada de la investigación de las faltas administrativas.
- **Denunciante:** A la persona física o jurídica colectiva, o el servidor público, que denuncia actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas ante la autoridad investigadora, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- **Expediente:** A la documentación relacionada con la presunta responsabilidad administrativa, integrada por las autoridades cuando tienen conocimiento de algún acto u omisión posiblemente constitutivo de faltas administrativas.
- **Actuación de Oficio:** Trámite o diligencia administrativa que la autoridad investigadora inicia sin necesidad de denuncia de parte interesada.
- **Personas Servidoras Públicas:** personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito estatal y municipal, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- **Faltas Administrativas:** A las faltas administrativas graves y no graves, así como las faltas cometidas por particulares conforme a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- **Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa:** instrumento en el que la autoridad investigadora describe los hechos relacionados con alguna de las faltas señaladas en la presente Ley, exponiendo de forma documentada con las pruebas y fundamentos, los motivos y presunta responsabilidad del servidor público o de un particular en la comisión de faltas administrativas.
- **Presunto Responsable:** Personas servidoras públicas y/o a quien la Autoridad Investigadora atribuya una presunta falta administrativa.

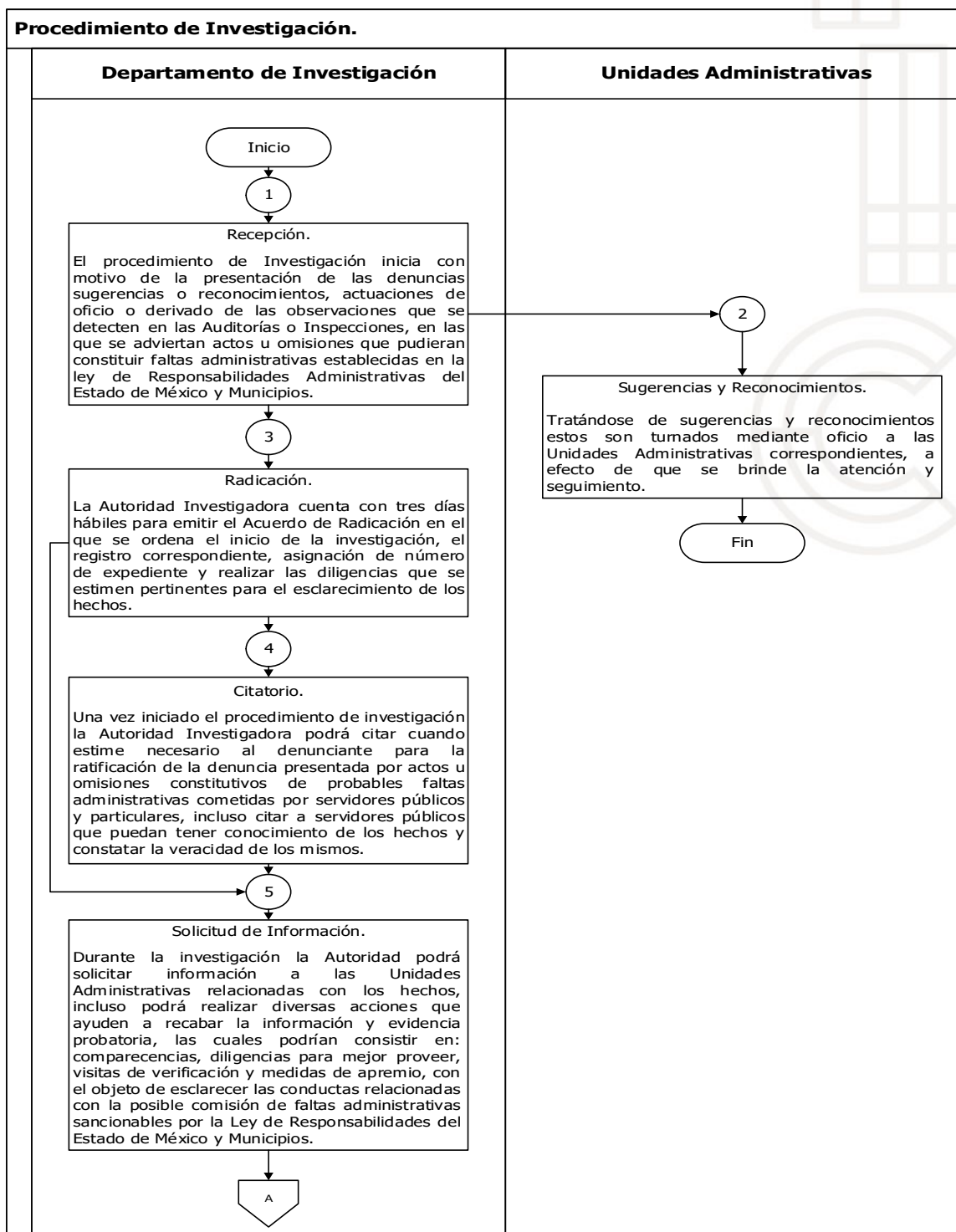
Procedimiento de Investigación.

Descriptivo:

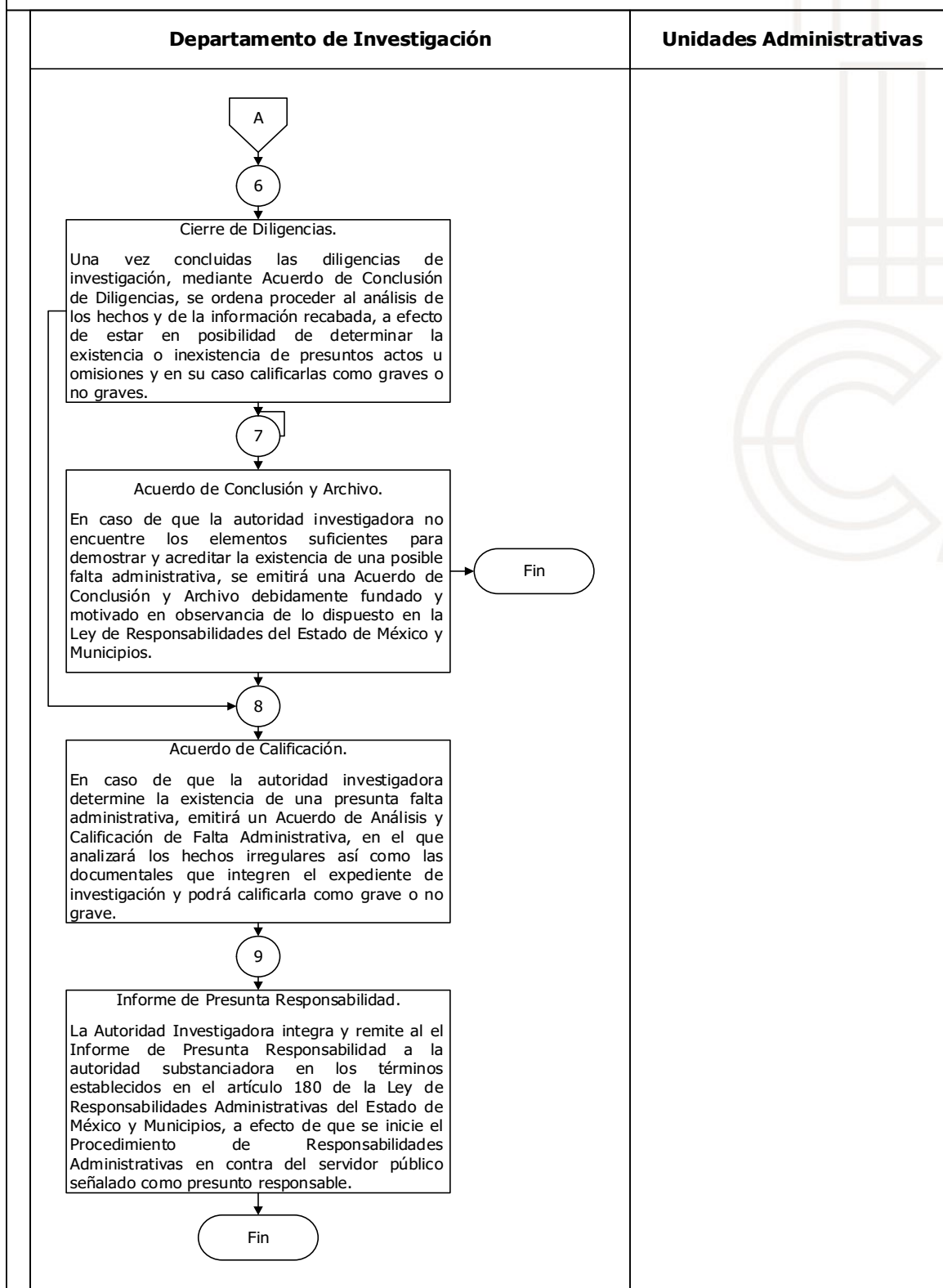
No.	AUTORIDAD RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	➤ Ciudadanos. ➤ Vistas De Las Unidades Administrativas ➤ Resultados de las Observaciones de Auditorías o Inspecciones Internas y Externas.	El procedimiento de Investigación inicia con motivo de la presentación de las denuncias sugerencias o reconocimientos, actuaciones 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	Autoridad Investigadora	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	Autoridad Investigadora	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	Autoridad Investigadora	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	Autoridad Investigadora	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	Autoridad Investigadora	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	Autoridad Investigadora	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.
8	Autoridad Investigadora	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.
9	Autoridad Investigadora	La Autoridad Investigadora integra y remite al 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 señalado como presunto responsable.
FIN		

Diagrama de Flujo:



Procedimiento de Investigación.



Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

Nombre del Procedimiento: Substanciación y Resolución del Procedimiento Administrativo de Responsabilidades.

Objetivo: 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

Procedimiento Administrativo de Faltas No Graves

- El Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, 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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, ordenará el emplazamiento del presunto responsable y citará a la Autoridad Investigadora para el desahogo de su Audiencia Inicial.
- El Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, 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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, 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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora 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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, una vez transcurrido el período de alegatos, declarará el cierre de instrucción.
- El Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial 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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Resolutora, solicitará vía oficio a la persona Titular del Órgano Interno de Control, ejecute la sanción interpuesta.

Procedimiento Administrativo de Faltas Graves o de Particulares.

- El Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, se encargará de admitir el Informe de Presunta 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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, ordenará el emplazamiento del presunto responsable y citará a la Autoridad Investigadora para el desahogo de su Audiencia Inicial.
- El Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, 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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Substanciadora, dentro de los tres días hábiles siguientes de haber concluido la audiencia inicial, deberá enviar al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, 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.

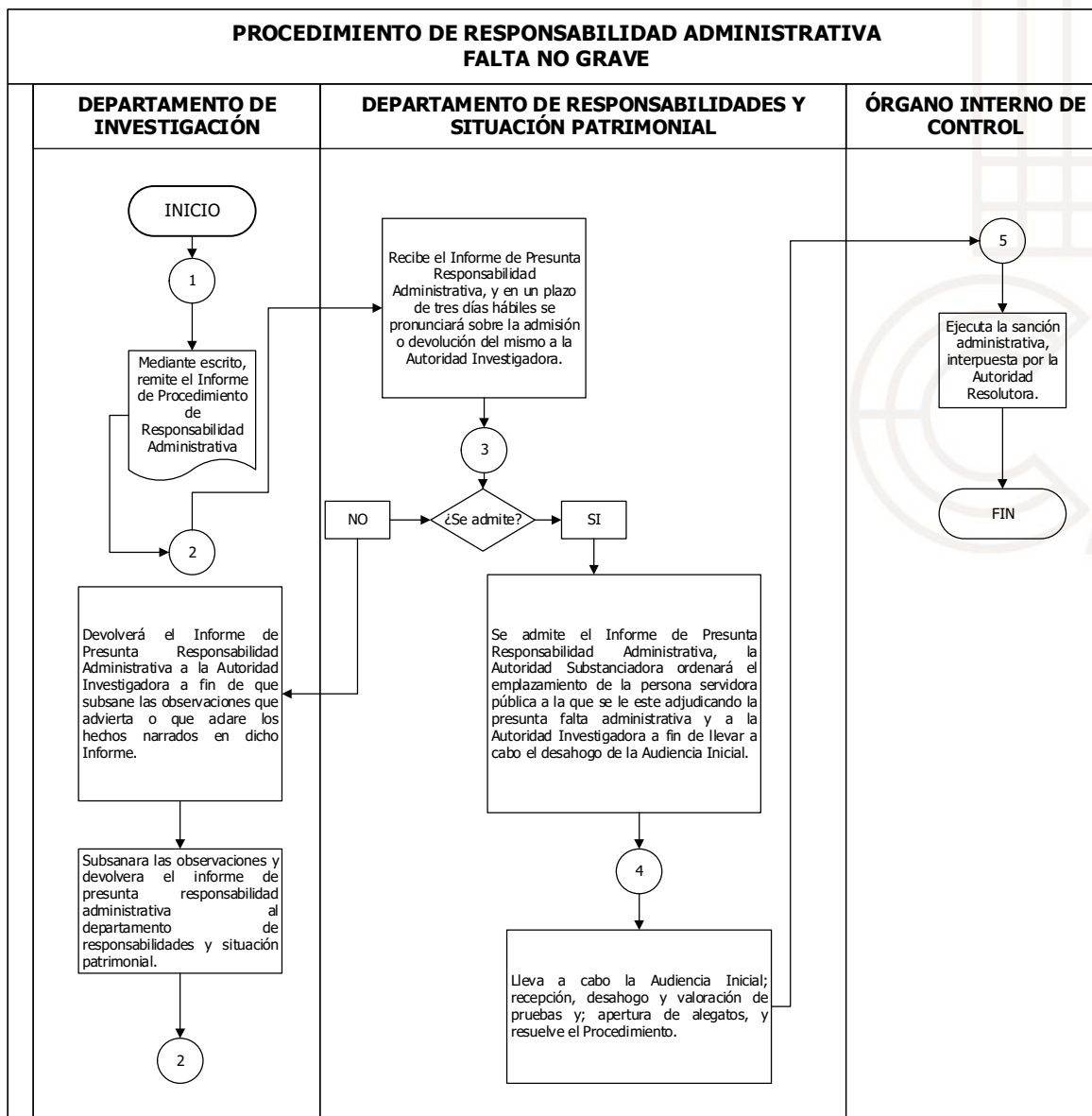
Substanciación y resolución del procedimiento administrativo de responsabilidades.

Descriptivo:

FALTAS NO GRAVES		
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Investigación	Remite el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa
2	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.	Recibe el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (por sus siglas IPRA) y, en un plazo de tres días hábiles se pronunciará sobre la admisión o la devolución del mismo.
3	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.	No: Devolverá el IPRA a la Autoridad Investigadora a fin de que subsane las observaciones que advierta o que aclare los hechos narrados en dicho informe. Si: se admite el IPRA, la Autoridad Substanciadora 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.
4	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.	Lleva a cabo la Audiencia Inicial; recepción, desahogo y valoración de pruebas y; apertura de alegatos, y resuelve.
5	Órgano Interno de Control	Lleva a cabo la Ejecución de la Sanción.
		Fin

DIAGRAMA DE FLUJO.

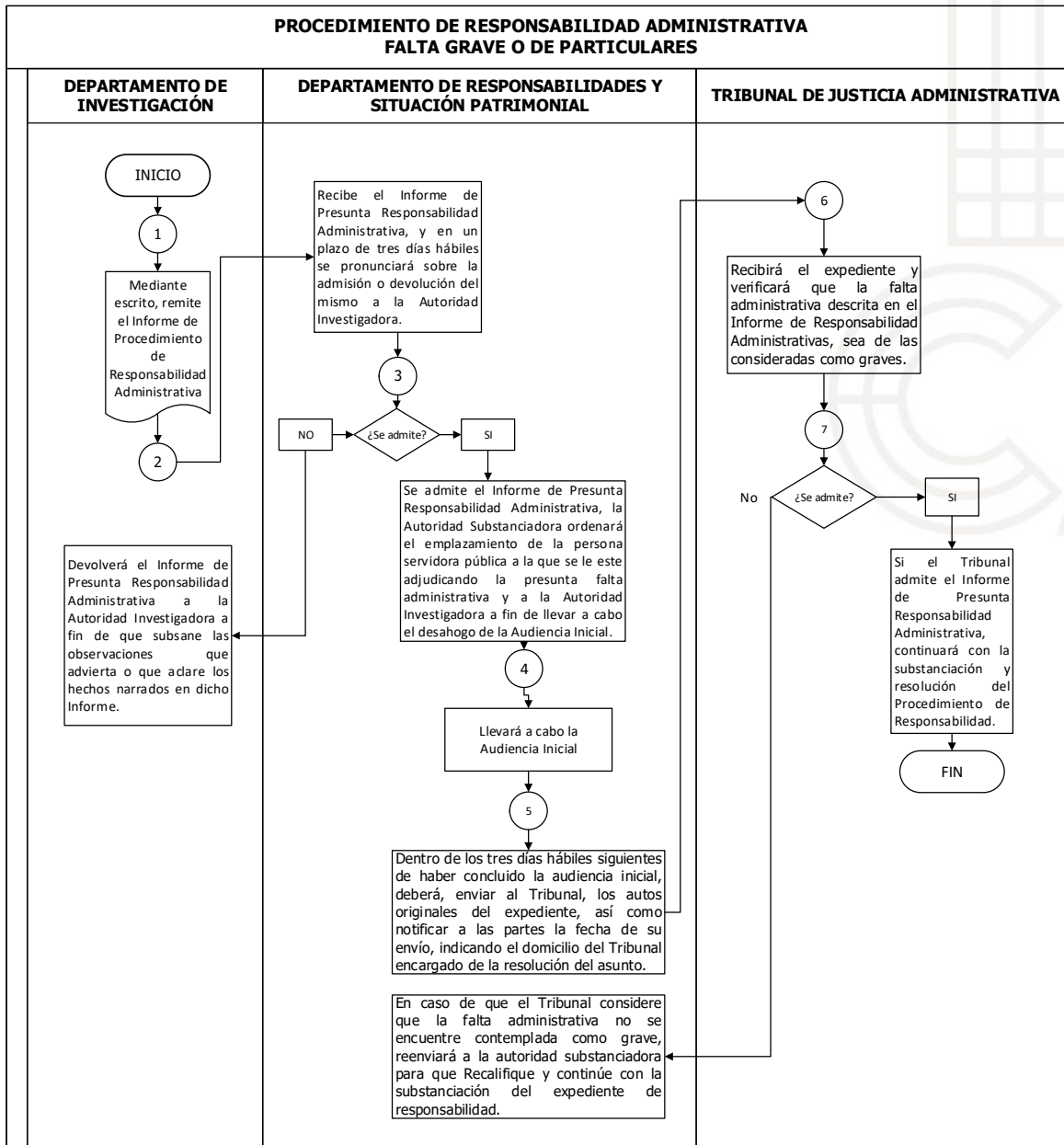
FALTA NO GRAVE



FALTAS GRAVES O DE PARTICULARES		
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Investigación	Remite el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa
2	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.	Recibe el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa (por sus siglas IPRA) y, en un plazo de tres días hábiles se pronunciará sobre la admisión o devolución del mismo.
3	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.	No: Devolverá el IPRA a la Autoridad Investigadora a fin de que subsane las observaciones que advierta o que aclare los hechos narrados en dicho informe. Si: se admite el IPRA, la Autoridad Substanciadora 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.
4	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.	Realizará el desahogo de la Audiencia Inicial.
5	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.	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.
6	Tribunal de Justicia Administrativa	Recibirá el expediente y verificará que la falta administrativa descrita en el Informe de Responsabilidades Administrativas, sea de las consideradas como graves.
7	Tribunal de Justicia Administrativa	NO: En caso de que el Tribunal considere que la falta administrativa no se encuentre contemplada como grave, reenviará a la autoridad substanciadora para que continúe con la substanciación del expediente de responsabilidad. SI: admite el Informe de Presunta Responsabilidad, substanciará y resolverá el Procedimiento de Responsabilidad en cuestión.

DIAGRAMA DE FLUJO.

FALTA GRAVE O DE PARTICULARES



Términos y Definiciones.

- **Faltas Administrativas:** A las faltas administrativas graves y no graves, así como las faltas cometidas por particulares conforme a lo dispuesto en la presente Ley.
- **Faltas Administrativas No Graves:** A las faltas administrativas de los servidores públicos en los términos de la presente Ley, cuya imposición de la sanción corresponde a la Secretaría de la Contraloría del Estado de México y a los órganos internos de control.
- **Faltas Administrativas Graves:** A las faltas administrativas de los servidores públicos catalogadas como graves en los términos de la presente Ley, cuya sanción corresponde al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México.
- **Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa:** instrumento en el que las autoridades investigadoras describen los hechos relacionados con alguna de las faltas señaladas en la presente Ley, exponiendo de forma documentada con las pruebas y fundamentos, los motivos y presunta responsabilidad del servidor público o de un particular en la comisión de faltas administrativas.
- **Personas Servidoras Públicas:** personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos, en el ámbito estatal y municipal, conforme a lo dispuesto en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- **Procedimiento Administrativo de Responsabilidades:** Conjunto de actos de las Autoridades Investigadora, Substanciadora y Resolutora, así como del presunto y/o presuntos responsables; que tiene por objeto resolver sobre la existencia de faltas administrativas y la responsabilidad de presuntos responsables.
- **Presunto Responsable:** Personas servidoras públicas y/o a quien la Autoridad Investigadora atribuya una presunta falta administrativa.
- **Emplazamiento:** Acto mediante el cual se hace de conocimiento del presunto responsable respecto del procedimiento administrativo en su

contra, la fecha y hora de la Audiencia Inicial, y se le entregan copias certificadas del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.

- **Audiencia Inicial:** Es el momento del Procedimiento Administrativo de responsabilidades en el que el presunto responsable y las partes del procedimiento tienen derecho a manifestar lo que a su derecho convenga y a ofrecer las pruebas que consideren necesarias.
- **Autoridades Substanciadoras:** A la autoridad adscrita a la Secretaría de la Contraloría, a los órganos internos de control, al Órgano Superior, así como a las unidades de responsabilidades de las empresas de participación estatal o municipal que, en el ámbito de su competencia, dirigen y conducen el procedimiento de responsabilidades administrativas desde la admisión del informe de presunta responsabilidad administrativa y hasta la conclusión de la audiencia inicial.
- **Autoridad Resolutora:** A la unidad de responsabilidades administrativas adscrita a la Secretaría de la Contraloría y a los órganos internos de control o al servidor público que éstos últimos asignen, así como la de las empresas de participación estatal y municipal, tratándose de faltas administrativas no graves. En el supuesto de faltas administrativas graves, así como para las faltas de particulares lo será el Tribunal.

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 Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Resolutora, 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

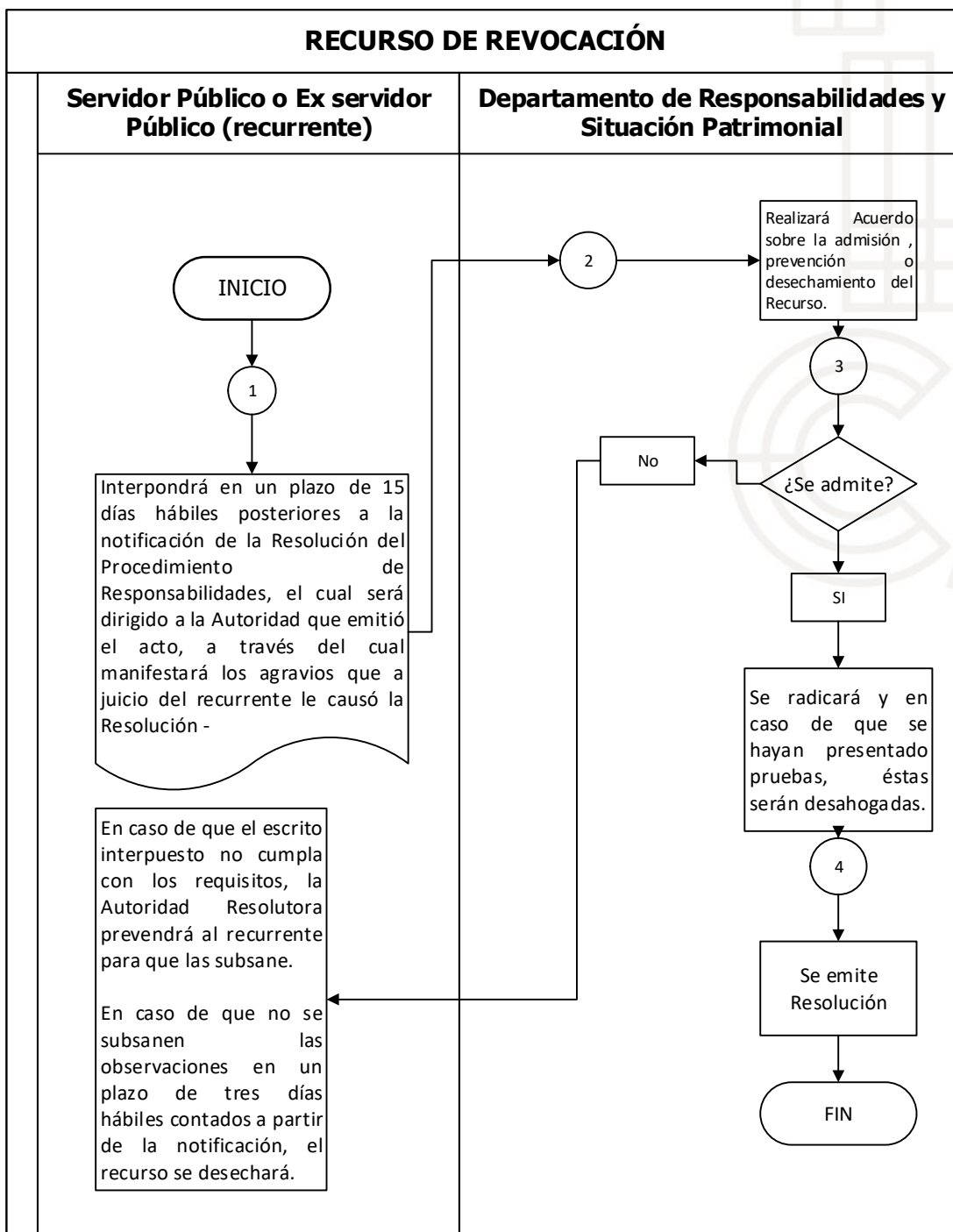
siguientes a emitir la Resolución correspondiente, la cual se notificará en un plazo no mayor de setenta y dos (72) horas.

Recurso de Revocación.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Servidor Público o ex servidor público (Recurrente)	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.
2	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Resolutora	Acordará sobre la prevención, admisión o desechamiento del recurso.
3	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Resolutora	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. SI: Se acordará sobre la admisión de las pruebas exhibidas por el recurrente. Desahogadas las pruebas, el Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Resolutora.
4	Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial en su carácter de Autoridad Resolutora	Emitirá la Resolución del Recurso.
		Fin

Diagrama de Flujo:



Términos y Definiciones.

- **Autoridad Resolutora:** A la unidad de responsabilidades administrativas adscrita a la Secretaría de la Contraloría y a los órganos internos de control o al servidor público que éstos últimos asignen, así como la de las empresas de participación estatal y municipal que, tratándose de faltas administrativas no graves, es la encargada de resolver en el procedimiento administrativo.
- **Recurso de Revocación:** Se interpone con la finalidad de dejar sin efectos la Resolución de un Procedimiento Administrativo.
- **Radicación:** Acto mediante el cual la Autoridad Substanciadora registra la recepción del escrito por el que se interpone el recurso de revocación, asignándole un número de expediente e iniciando su procedimiento de substanciación.
- **Resolución:** Documento que emite la Autoridad para dar a conocer su decisión sobre asunto puesto a su consideración.
- **Recurrente:** es la persona o entidad que presenta una solicitud o recurso legal ante un tribunal o una autoridad competente. En el ámbito judicial, el recurrente puede ser una parte en un litigio que no está satisfecha con la decisión del tribunal y busca que se revoque, modifique o anule dicha decisión.

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

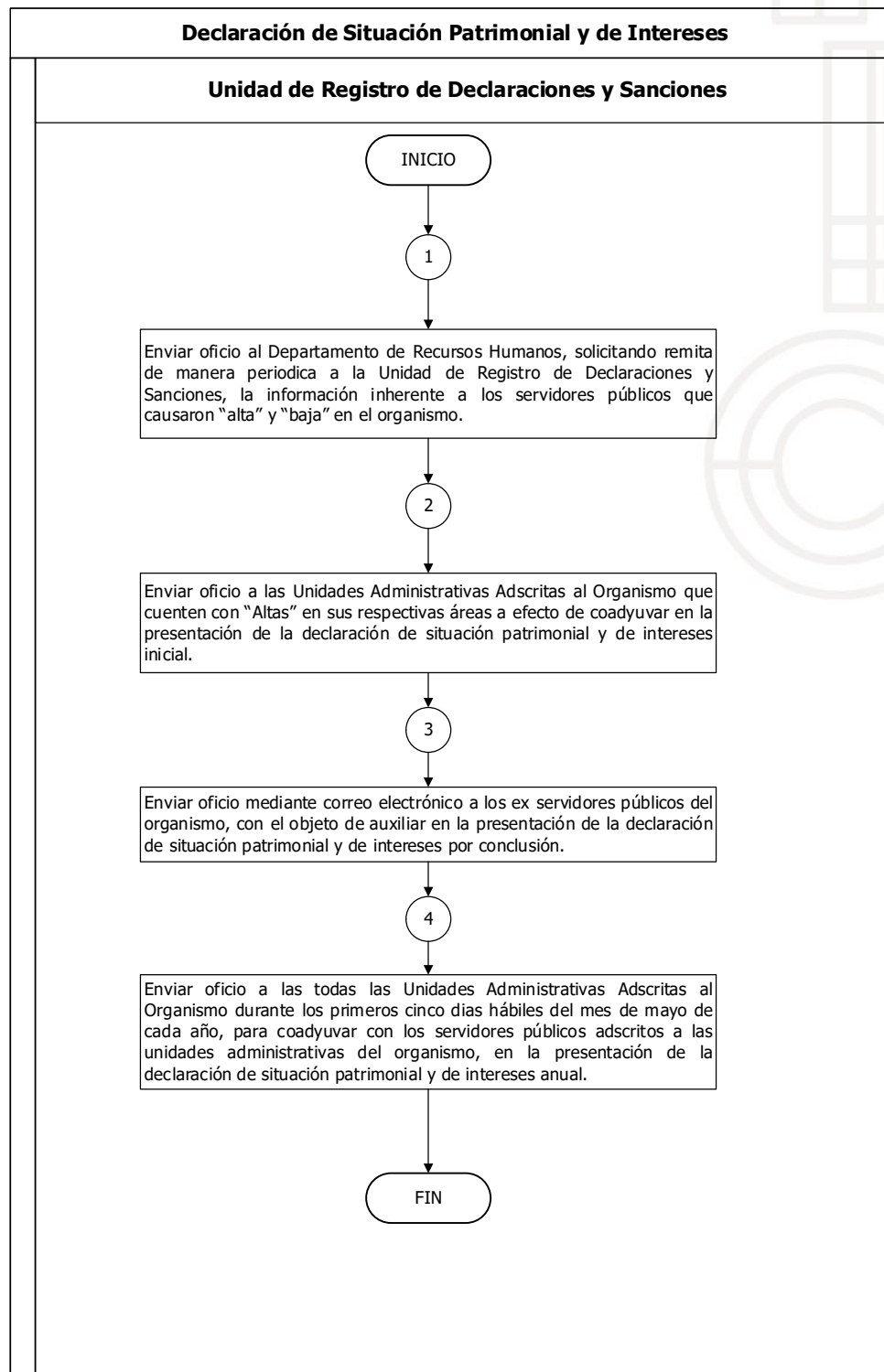
- Asesorar en la presentación en la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses a servidores y ex servidores públicos del organismo.
- Coadyuvar con los titulares de las unidades administrativas adscritas al organismo, con el objeto de verificar el cumplimiento de la presentación 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.

Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses

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.	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.
		Fin

Diagrama de Flujo.



Nombre del Procedimiento: Administración y Digitalización de Sistemas.

Objetivo: Administrar, Revisar y Actualizar los sistemas, que dependen directamente de la Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones, con el propósito de que la consulta de la información contenida en los mismos, sea de fácil acceso y revisión, actuando con apego a la normatividad vigente y aplicable.

Políticas Aplicables

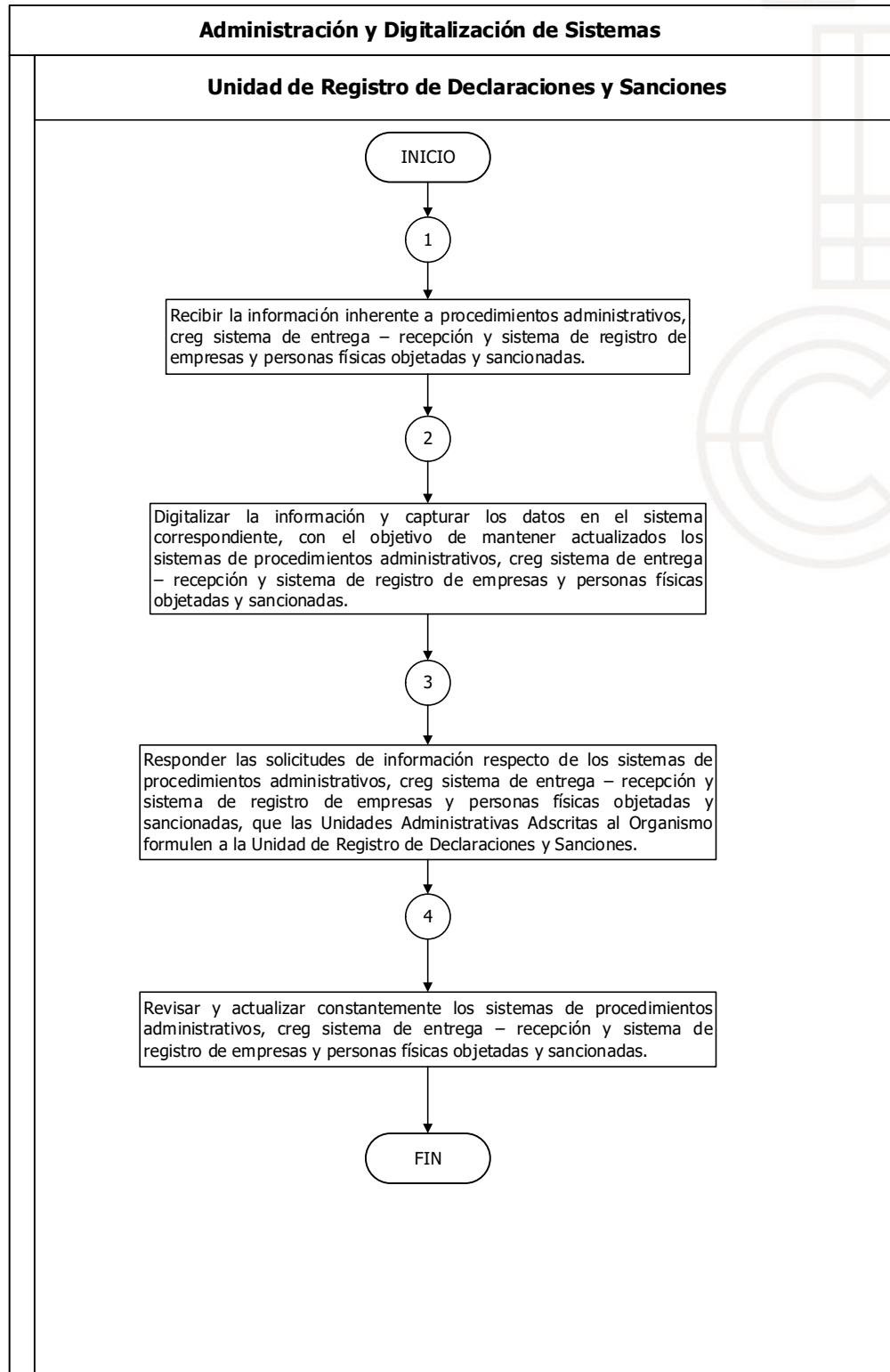
- Registro, Actualización, Administración y Digitalización de la información desprendida de los Procedimientos Administrativos instaurados en contra de las personas servidoras y/o ex servidoras públicas adscritas al Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.
- Administración del Sistema CREG (Entrega – Recepción), verificando su apego a la normatividad correspondiente.
- Administración, Consulta y Actualización del Sistema de Empresas y Personas Físicas Objetadas y Sancionadas del Organismo.

Administración y Digitalización de Sistemas.

Descriptivo:

No.	Responsable.	Actividad.
1	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Recibir la información inherente a procedimientos administrativos, Creg sistema de entrega – recepción y sistema de registro de empresas y personas físicas objetadas y sancionadas.
2	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Digitalizar la información y capturar los datos en el sistema correspondiente, con el objetivo de mantener actualizados los sistemas de procedimientos administrativos, creg sistema de entrega – recepción y sistema de registro de empresas y personas físicas objetadas y sancionadas.
3	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Responder las solicitudes de información respecto de los sistemas de procedimientos administrativos, creg sistema de entrega – recepción y sistema de registro de empresas y personas físicas objetadas y sancionadas, que las Unidades Administrativas Adscritas al Organismo formulen a la Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.
4	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Revisar y actualizar constantemente los sistemas de procedimientos administrativos, Creg sistema de entrega – recepción y sistema de registro de empresas y personas físicas objetadas y sancionadas.

Diagrama de Flujo.



Nombre del Procedimiento: Expedición de Constancias.

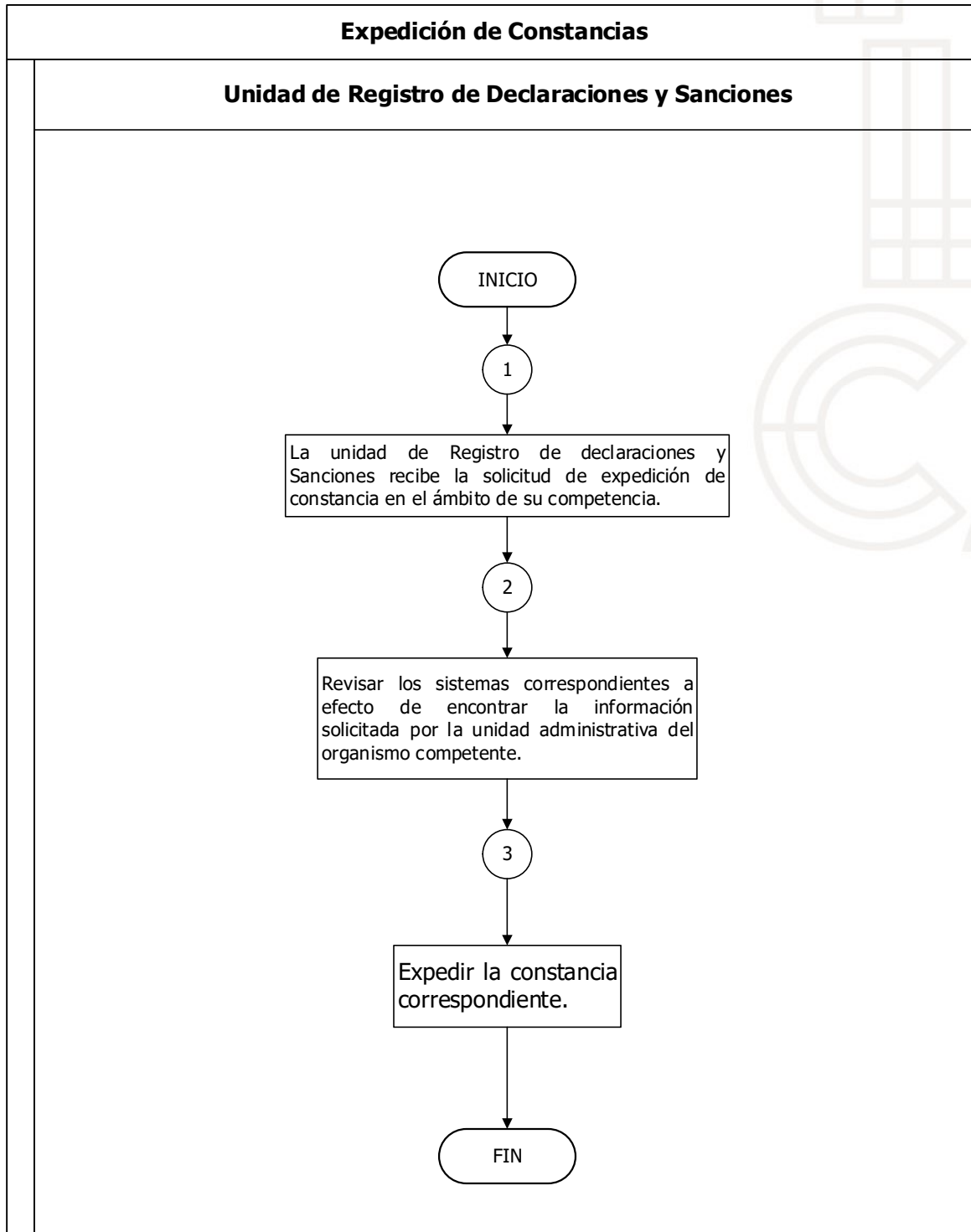
Objetivo: Expedir las constancias dentro del ámbito de la competencia de la Unidad, a petición de las Unidades Administrativas adscritas al Organismo que a efecto las requieran.

Políticas Aplicables

- Expedición de la constancia de no inhabilitación a petición de particular y/o autoridad.
- Emisión previa solicitud de las Unidades Administrativas Adscritas al Organismo, así como de las dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, Poder Legislativo y Judicial de las constancias de registros de las personas servidoras o ex servidoras públicas que hayan sido sancionadas.

Descriptivo:

No.	Responsable.	Actividad.
1	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	La unidad de Registro de declaraciones y Sanciones recibe la solicitud de expedición de constancia en el ámbito de su competencia.
2	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Revisar los sistemas correspondientes a efecto de encontrar la información solicitada por la unidad administrativa del organismo competente.
3	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Expedir la constancia correspondiente.
		Fin



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

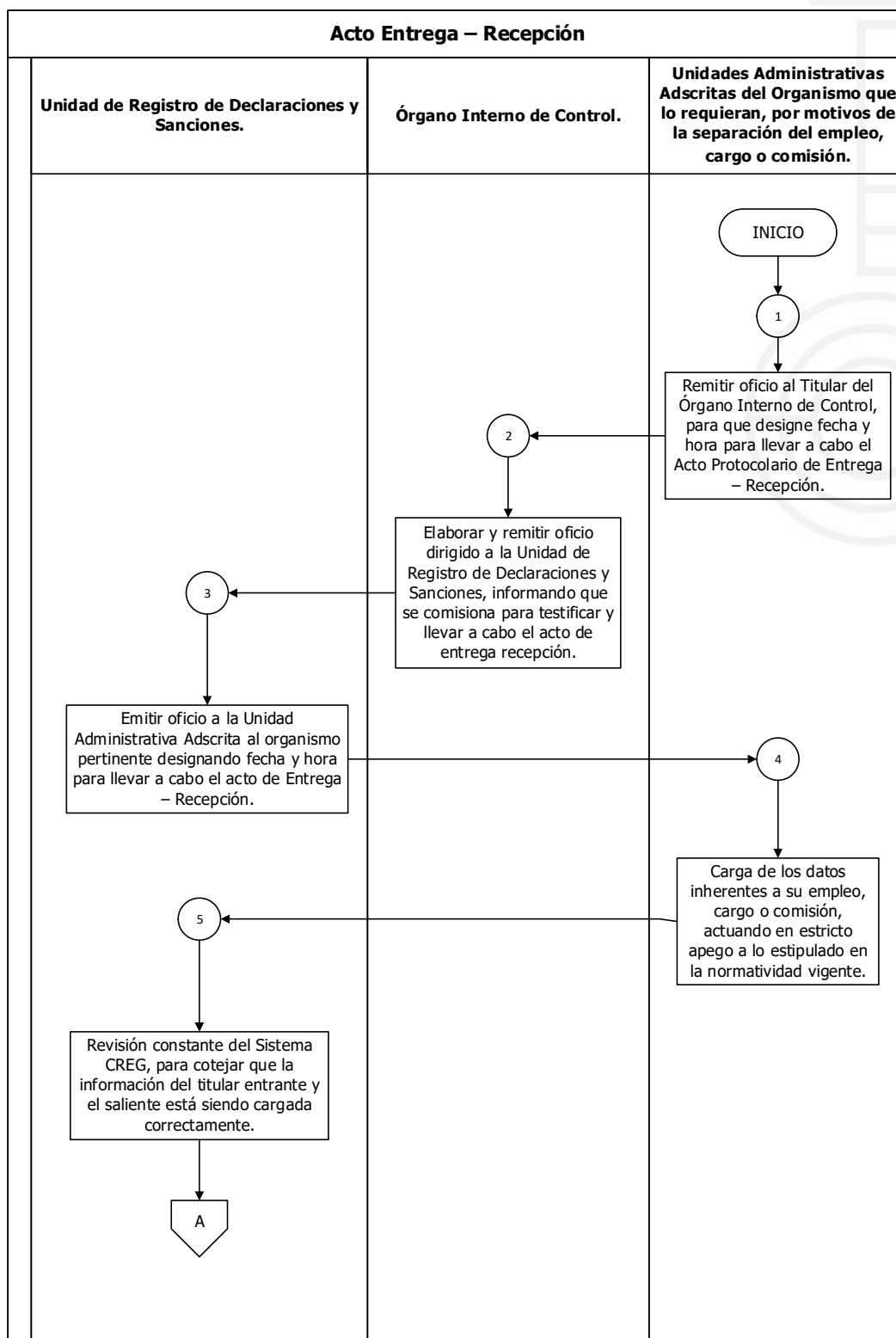
- Testificar los actos de Entrega – Recepción de las Unidades Administrativas Adscritas al Organismo verificando su apego a la normatividad correspondiente.
- Asesorar y/o capacitar a las personas servidoras públicas que sean sujetos a realizar el acto protocolario de Entrega-Recepción.
- Participar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

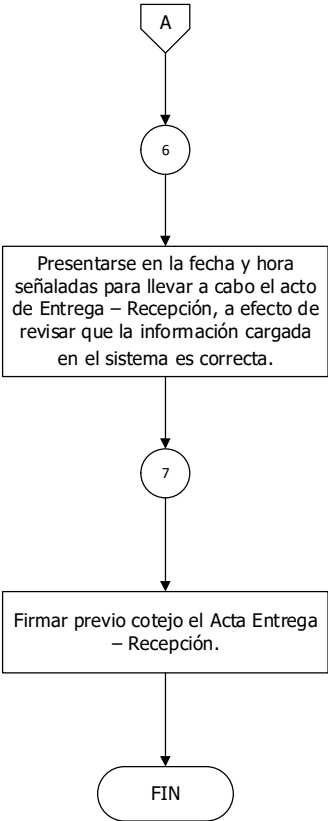
Acto Entrega – Recepción.

Descriptivo:

No.	Responsable.	Actividad.
1	Unidades Administrativas Adscritas del Organismo que lo requieran, por motivos de la separación del empleo, cargo o 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	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Revisión constante del Sistema CREG, para cotejar que la información del titular entrante y el saliente está siendo cargada correctamente.
6	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	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.
7	Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Firmar previo cotejo el Acta Entrega – Recepción.
8	Órgano Interno de Control.	Remitir un tanto original al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.
		Fin

Diagrama de Flujo



Acto Entrega – Recepción		
Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.	Órgano Interno de Control.	Unidades Administrativas Adscritas del Organismo que lo requieran, por motivos de la separación del empleo, cargo o comisión.
 <pre> graph TD A[A] --> 6((6)) 6 --> B[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.] B --> 7((7)) 7 --> C[Firmar previo cotejo el Acta Entrega – Recepción.] C --> FIN([FIN]) </pre>		

Dirección Jurídica y de Fiscalización.

Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones.

Nombre del Procedimiento: Convenios de pago por concepto de adeudos.

Objetivo: Brindar asesoría jurídica a los usuarios que presenten adeudos por los servicios de agua y drenaje que proporciona el Organismo y que tengan la intención de regularizarse a través de un convenio de pago.

Políticas Aplicables

- Identificar el servicio, conceptos e importes a incluir en el Convenio de Pago (Únicamente por el adeudo en los servicios de agua potable y drenaje).
- Hacer del conocimiento al usuario que, para la elaboración del convenio, está de acuerdo en que el importe del pago inicial será del 20% del monto total del crédito fiscal, el cual será cubierto al momento de dar de alta el convenio, así mismo, se le deberá informar sobre la firma de los pagarés que se obliga a cubrir en tiempo y forma de manera mensual.
- Elaborar y emitir del sistema electrónico Vital System, el convenio de pago correspondiente, conforme a las leyes y Políticas Aplicables vigentes.
- Explicar al usuario de forma clara y precisa como se efectuarán los pagos, número de parcialidades, montos a pagar y fechas de pago, así como las consecuencias de su incumplimiento; haciendo de su conocimiento que el pago mensual que realice deberá ser mostrado al momento de recoger el pagaré correspondiente, debiendo ser personalísimo este trámite.
- Hacerle saber al usuario que, por ser un instrumento contractual, y sin mediar ningún vicio de voluntad "Las Partes" aceptan y reconocen las declaraciones y cláusulas estipuladas en el Convenio, así como la obligatoriedad de su cumplimiento con el pago oportuno.
- Recabar de conformidad, en dos tantos originales del convenio de pago, la firma del usuario y personal competente adscrito al Organismo; así como la firma autógrafa del usuario en todos y cada uno de los pagarés que emanen de la obligación contractual.

272

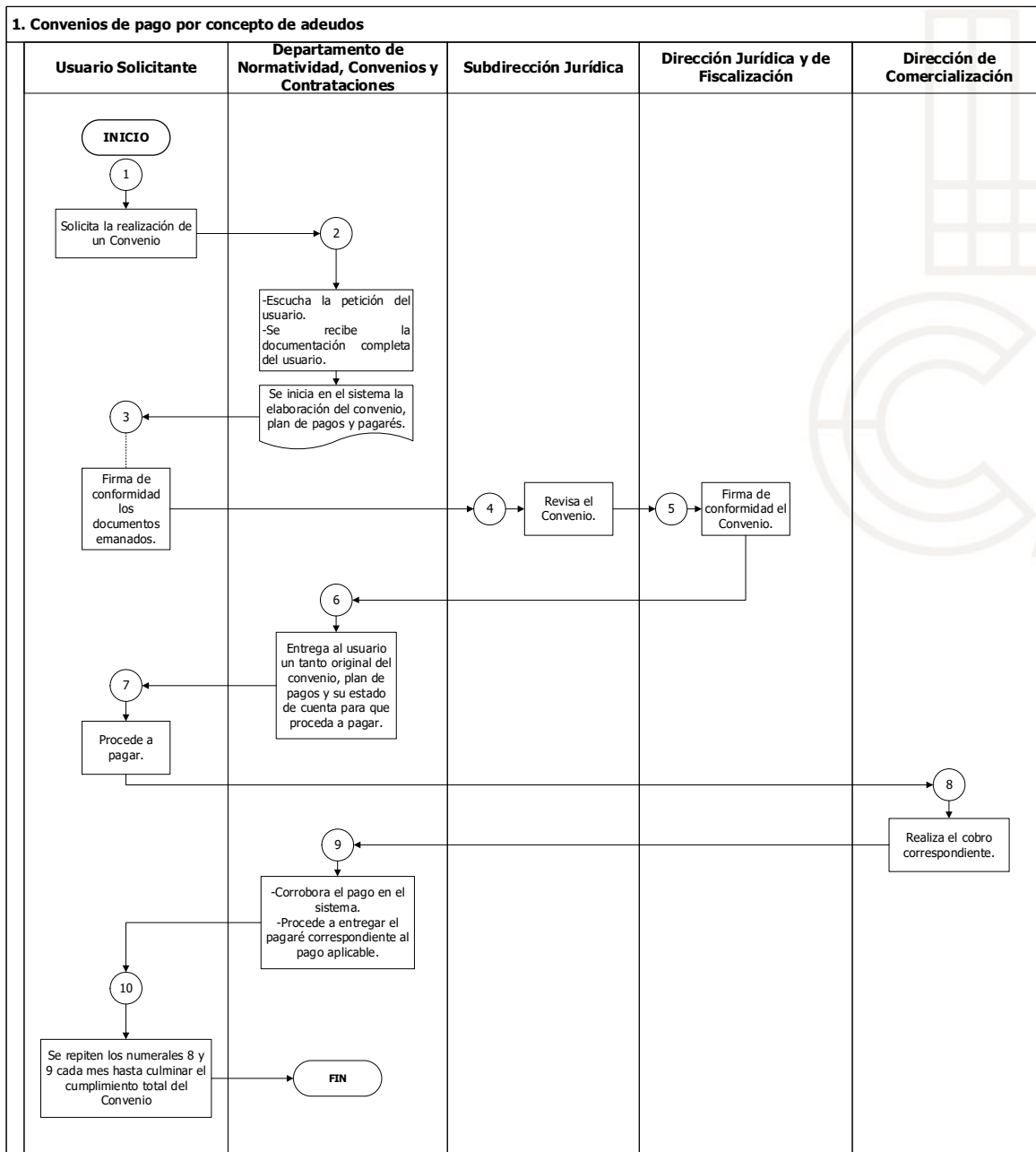
- Archivar un tanto del convenio, así como los pagos firmados por el usuario.
- Validar y dar seguimiento al cumplimiento de los convenios de pago por concepto de adeudos a cargo de los usuarios por los servicios que proporciona el Organismo; así como realizar las labores administrativas que deriven de su gestión.
- Comprende desde la recepción del usuario 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; aplicables única y exclusivamente al consumo por derechos de agua potable y drenaje.

Convenios de pago por concepto de adeudos.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Usuario Solicitante	- Se presenta ante el Organismo, con los documentos solicitados y manifiesta su solicitud de realizar un convenio de pago.
2	Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Escucha la petición del usuario. - Se recibe la documentación completa del usuario. - Se inicia en el sistema la elaboración del convenio, plan de pagos y pagarés.
3	Usuario Solicitante	- Firma de conformidad los documentos emanados.
4	Subdirección Jurídica	- Revisa el Convenio.
5	Dirección Jurídica y de Fiscalización	- Firma de conformidad el Convenio.
6	Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Entrega al usuario un tanto original del convenio, plan de pagos y su estado de cuenta.
7	Usuario Solicitante	- Procede a pagar.
8	Dirección de Comercialización	- Recepción mensual del cobro correspondiente.
9	Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Corrobora el pago en el sistema. - Procede a entregar el pagaré correspondiente al pago aplicable.
10	Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Se repiten los numerales 8 y 9 cada mes hasta culminar el cumplimiento total del Convenio.
FIN		

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Solicitud de contratación de servicio para suministro de agua potable, descarga de drenaje y alcantarillado para uso doméstico.

Objetivo: Atender y proporcionar asesoría a los contribuyentes y/o usuarios respecto a sus solicitudes para la celebración del contrato de los servicios de agua potable y/o de drenaje y alcantarillado. 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 Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones atenderá al contribuyente y/o usuario, donde se le brindará al usuario toda la información relativa al procedimiento de contratación.
- El personal adscrito Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones, canalizará al usuario a la Subdirección de Inspección y Medición, 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 Normatividad, Convenios y Contrataciones, para realizar la solicitud de servicios, generando la orden de trabajo respectiva.
- El usuario se dirigirá a la Subdirección de Inspección y Medición, para que se agende y realice la primera inspección, con el objetivo de que se emitan las observaciones del inmueble respectivo, y en su caso, el sistema electrónico denominado "Vital System" sea actualizado.
- El personal adscrito al Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones, con base a lo observado por el personal adscrito a la Subdirección de Inspección y Medición, determinará si el predio cuenta con las características para toma doméstica o en su caso, para iniciar un trámite de factibilidad ante la Unidad Administrativa correspondiente.
- En caso, de que el trámite, sea realmente para una toma doméstica, el Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones, generara a

través de la Subdirección Jurídica la petición a la Dirección de Operación y Planeación, la elaboración del presupuesto aplicable.

- La Unidad de Obras por Administración, es responsable de realizar la segunda visita de verificación e inspección externa a los inmuebles donde se solicitan nuevas conexiones de agua potable y drenaje.
- La Unidad de Obras por Administración, solicitará al Departamento de Agua Potable, revisar la existencia de red de agua potable frente al predio y firma el visto bueno de procedencia.
- La Unidad de Obras por Administración, con base a la información recabada, realizará el presupuesto correspondiente para la instalación de los servicios solicitados, actualizando el sistema electrónico con la información obtenida.
- La Unidad de Obras por Administración, a través de la Dirección de Operación y Planeación, remitirá a la Subdirección Jurídica, el presupuesto solicitado.
- La Subdirección Jurídica, turnará el presupuesto solicitado al Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones, con el objeto de que se realice el trámite correspondiente
- El Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones, con base a la información obtenida en las verificaciones o inspecciones previas, será el responsable de realizar el contrato correspondiente cuando resulte procedente brindarle los servicios al contribuyente y/o usuario.

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

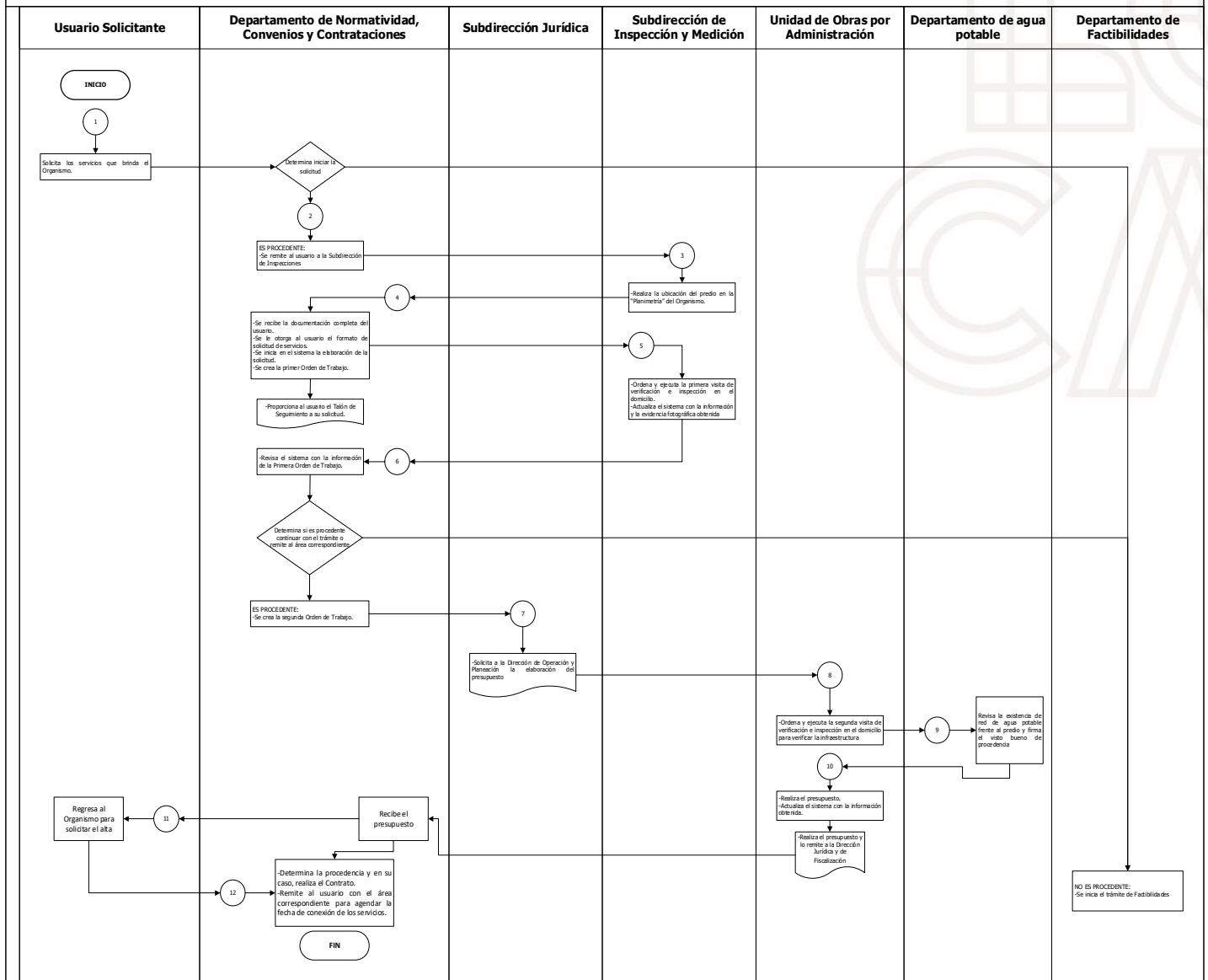
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Usuario Solicitante	- Se presenta ante el Organismo, con los documentos solicitados y manifiesta su voluntad de solicitar los servicios que brinda el Organismo.
2	Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Escucha la petición del usuario. - Determina iniciar la solicitud o remitir al área correspondiente (Departamento de Factibilidades). - Se remite al usuario a la Subdirección de Inspección y Medición para la ubicación de su predio.
3	Subdirección de Inspección y Medición	- Realiza la ubicación del predio en la "Planimetría" del Organismo.
4	Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Se recibe 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 crea la primera orden de trabajo. - Proporciona al usuario el Talón de Seguimiento a su solicitud con el número de folio asignado.
5	Subdirección de Inspección y Medición	- 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 Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Revisa el sistema con la información de la primera orden de trabajo. - Determina si es procedente continuar con el trámite o remite al área correspondiente (Departamento de Factibilidades). - Si es procedente, crea la segunda orden de trabajo.
7	Subdirección Jurídica	- Solicita a la Dirección de Operación y Planeación la elaboración del presupuesto aplicable.
8	Unidad de Obras por Administración	- Ordena y ejecuta la segunda visita de verificación e inspección en el domicilio para verificar la infraestructura.

9	Departamento de agua potable	- Revisa la existencia de red de agua potable frente al predio y firma el visto bueno de procedencia.
10	Unidad de Obras por Administración	- Realiza el presupuesto. - Actualiza el sistema con la información obtenida.
11	Usuario Solicitante	- Regresa al Organismo para solicitar los resultados de sus inspecciones.
12	Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones	- Determina la procedencia y en su caso, realiza el Contrato. - Remite al usuario con el área correspondiente para agendar la fecha de conexión de los servicios.
FIN		

Diagrama de Flujo:

1. Solicitud de contratación de servicio para suministro de agua potable, descarga de drenaje y alcantarillado para uso doméstico.



280

Dirección de Administración y Finanzas.

Departamento de Recursos Materiales.

Nombre del Procedimiento: Expedición y registro de la cédula de proveedor 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

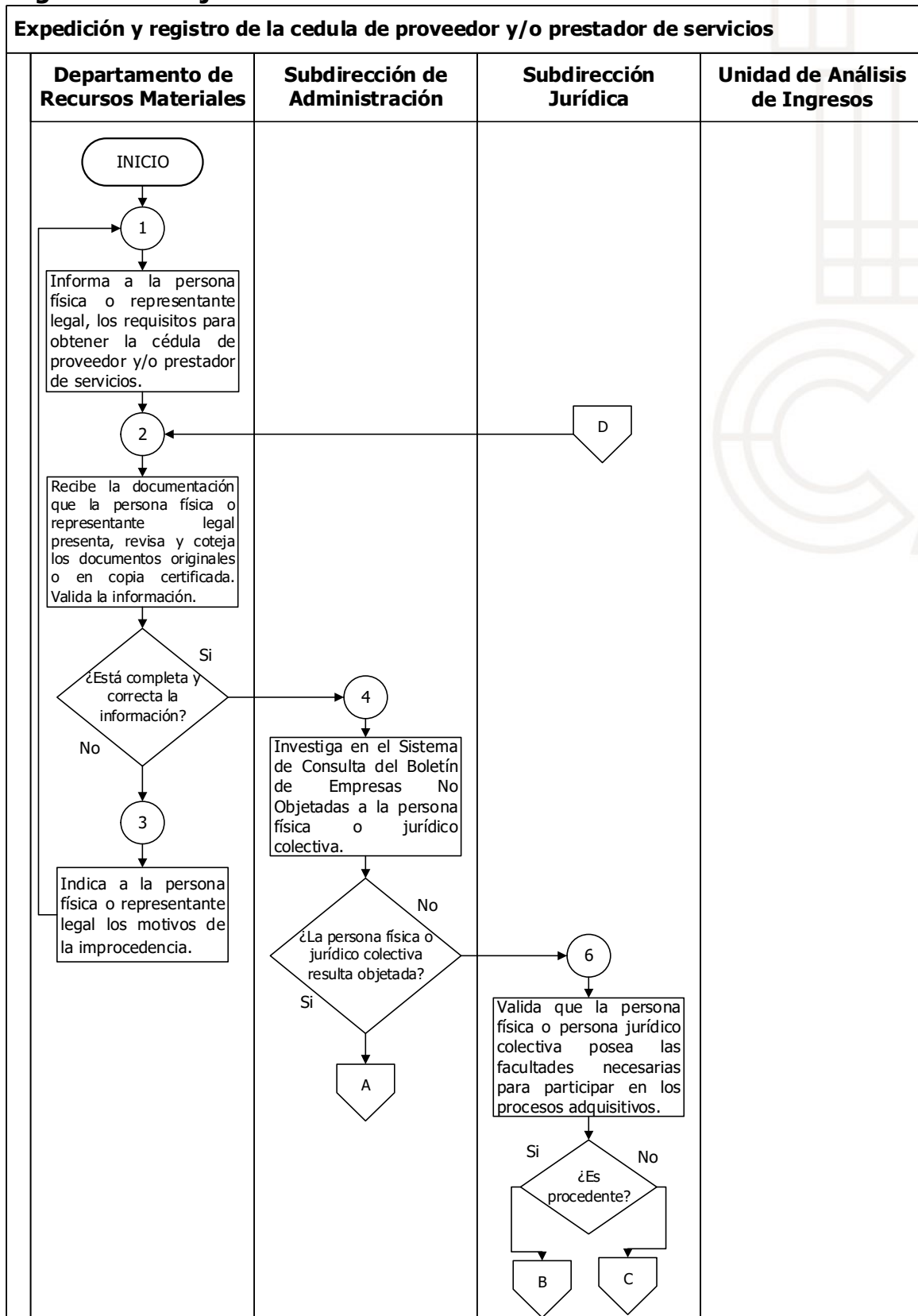
- Este procedimiento aplica para toda persona jurídica colectiva o persona física que desee participar en los actos adquisitivos o de contratación de servicios, que se efectúen en el Organismo.

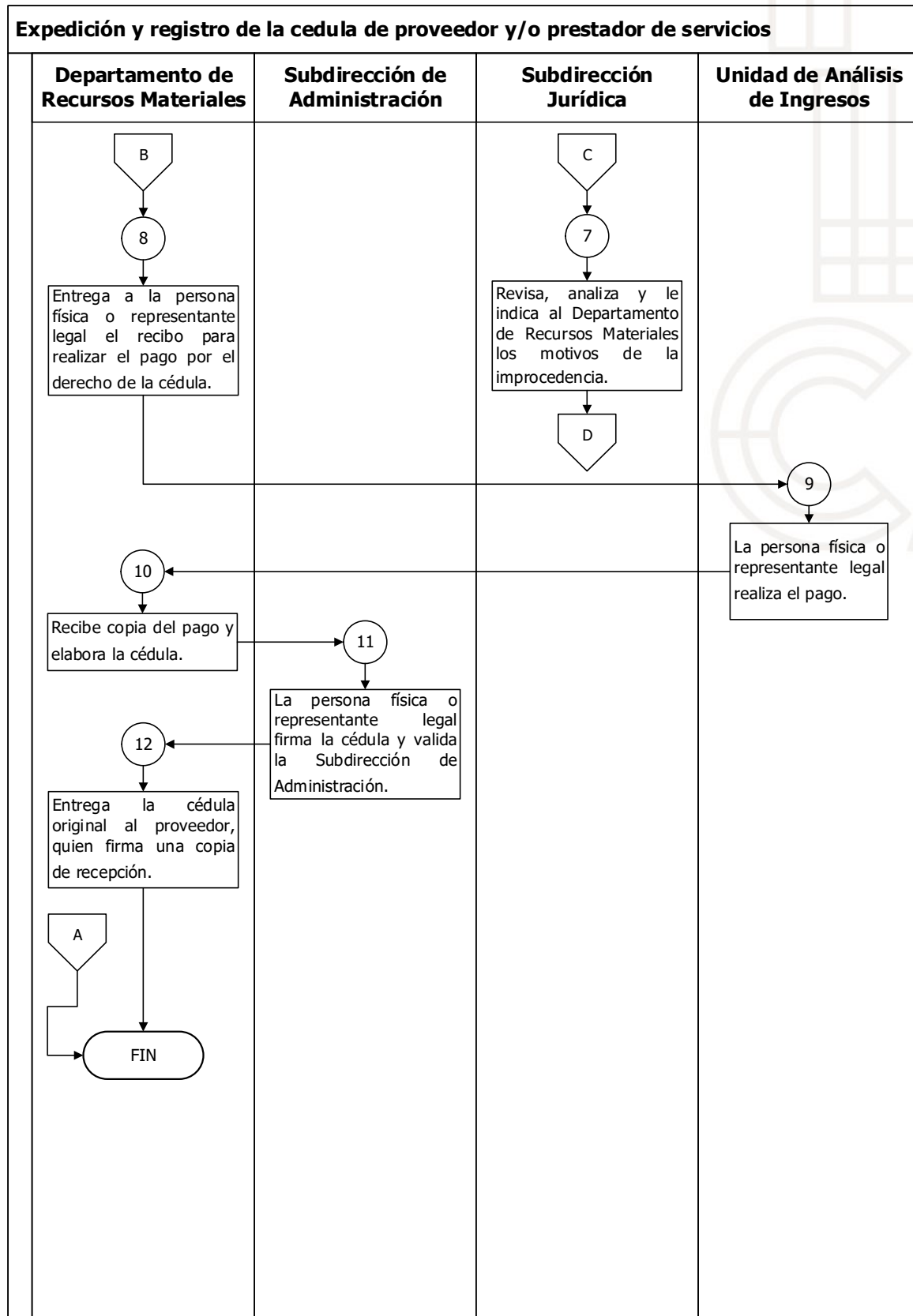
Expedición y registro de la cédula de proveedor y/o prestador de servicios.

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 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		¿Es procedente? No: Indica a la persona física o representante legal los motivos de la improcedencia. Vuelve al inciso 1.
4	Subdirección de Administración	Sí 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.
		¿Es procedente?
5		No Si la persona física o jurídico colectiva resulta objetada?
		FIN
6	Subdirección Jurídica	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.
		¿Es procedente?
7		No Revisa, analiza y le indica al Departamento de Recursos Materiales los motivos de la improcedencia. Vuelve al inciso 2.
8	Departamento de Recursos Materiales	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.
9	Unidad de Análisis e 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

Diagrama de Flujo:





Nombre del Procedimiento: Adquisiciones.

Objetivo: Suministrar en tiempo y forma los requerimientos de las Unidades Administrativas que realicen, conforme a la normatividad establecida.

Políticas Aplicables

Los ordenamientos jurídicos que integran el marco Legal para procedimientos de adquisiciones de la Administración Pública del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca de manera enunciativa más no limitativa son los siguientes:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación, 5 de febrero de 1917 y sus reformas adicionales;
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, publicada en la Gaceta de Gobierno el 17 de noviembre de 1917 y sus reformas adicionales;
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 1932 y sus reformas adicionales;
- Ley del Impuesto Sobre la Renta (I. S. R.), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013 y sus reformas adicionales;
- Ley del Impuesto al Valor Agregado (I. V. A.), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978 y sus reformas adicionales;
- Ley Federal de Instituciones de Fianzas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1950 y sus reformas adicionales;
- Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000 y sus reformas adicionales;
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1992, y sus reformas adicionales;
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010, y sus reformas adicionales;
- Reglamento de la Ley Federal de Metrología y Normalización, publicado 49 en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010, y sus reformas adicionales;

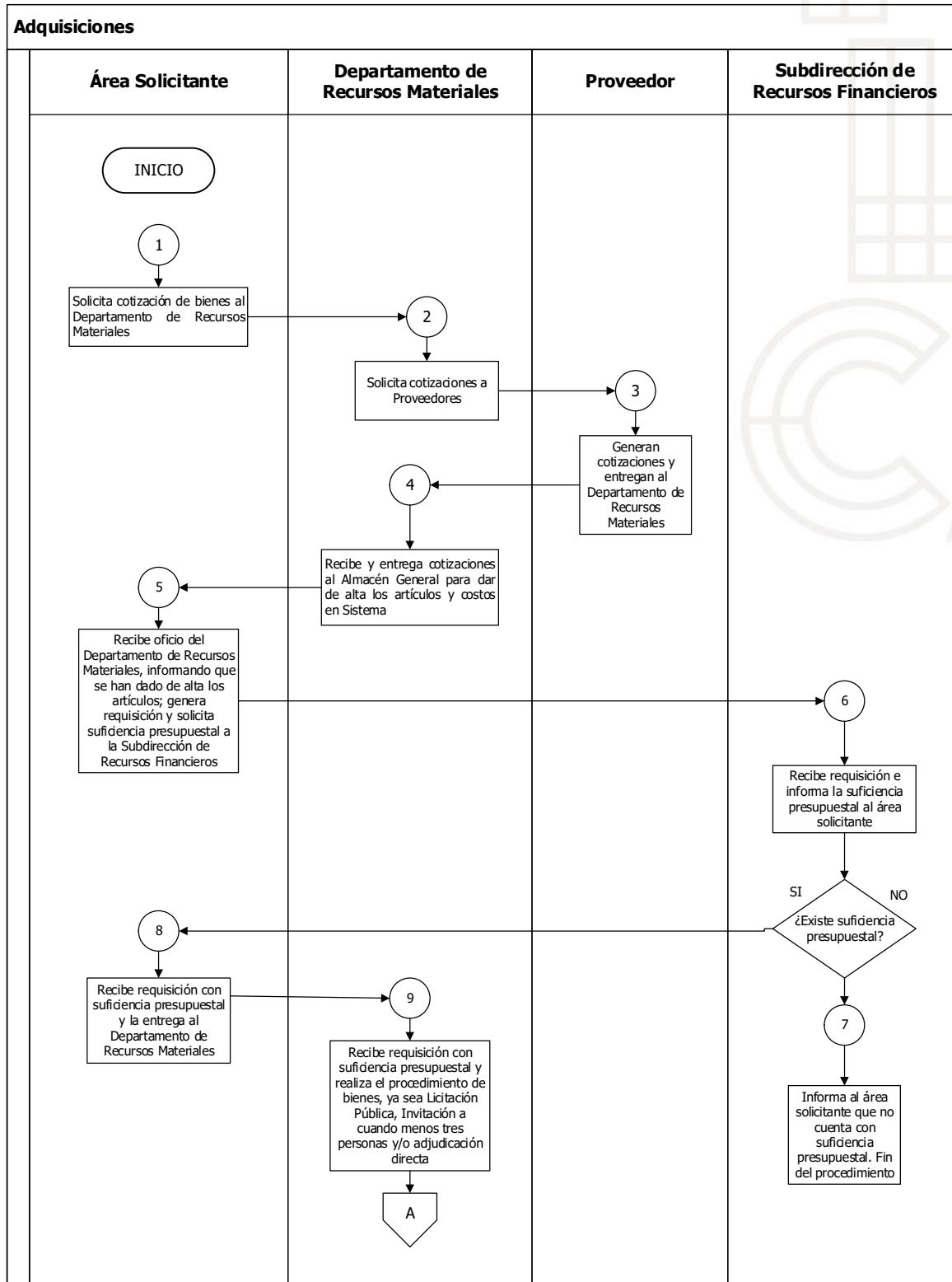
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, publicada en Gaceta de Gobierno el 4 de mayo de 2016 y sus reformas adicionales;
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003, y sus reformas adicionales;
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México;
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México, publicada en la Gaceta de Gobierno, el 2 de marzo de 1993 y sus reformas adicionales;
- Ley de Ingresos del Estado de México para el ejercicio fiscal correspondiente al ejercicio fiscal;
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente;
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios, publicada en Gaceta de Gobierno el 21 de diciembre del 2001 y sus reformas adicionales;
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, publicada en la Gaceta de Gobierno el 30 de mayo del 2017 y sus reformas adicionales;
- Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México, publicada en gaceta de gobierno el 24 de agosto de 1983 y sus reformas adicionales;
- Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios;
- Reglamentos Internos de Organización de las Dependencias de la Administración Pública del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, vigentes;
- Reglamento de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, publicada en Gaceta de Gobierno el 29 de octubre de 2013;
- Código Financiero del Estado de México y Municipios, publicada en Gaceta de Gobierno el 9 de marzo de 1999 y sus reformas adicionales;
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, publicada en Gaceta de Gobierno el 7 de febrero de 1997 y sus reformas adicionales.

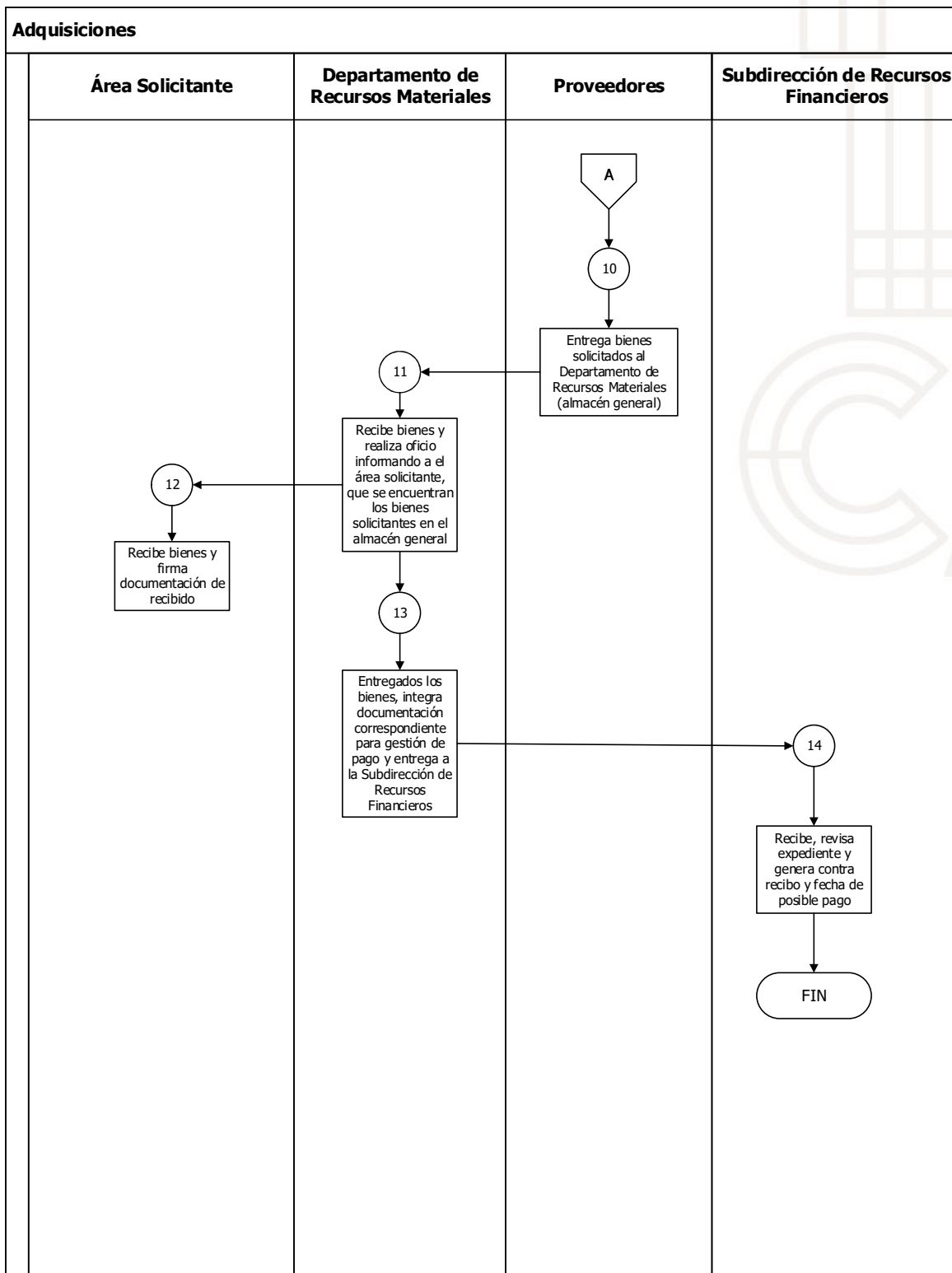
Adquisiciones.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Área Solicitante	Solicita cotización de bienes al Departamento de Recursos Materiales.
2	Departamento de Recursos Materiales	Solicita cotizaciones a Proveedores
3	Proveedor	Genera y Entrega Cotizaciones al Departamento de Recursos Materiales.
4	Departamento de Recursos Materiales	Recibe y entrega cotizaciones al Almacén General para dar de alta los artículos y costos en Sistema.
5	Área Solicitante	Recibe oficio del Departamento de Recursos Materiales, informando que se han dado de alta los artículos; genera requisición y solicita suficiencia presupuestal a la Subdirección de Recursos Financieros.
6	Subdirección de Recursos Financieros	Recibe requisición e informa la Suficiencia Presupuestal a Área Solicitante.
		¿Existe suficiencia Presupuestal?
7	Área Solicitante	No: Informa al área solicitante que no cuenta con suficiencia presupuestal. Fin del Procedimiento.
8	Área Solicitante	Si: Recibe requisición con suficiencia presupuestal y entrega al Departamento de Recursos Materiales.
9	Departamento de Recursos Materiales	Recibe requisición con Suficiencia Presupuestal y realiza el procedimiento de adquisición de bienes, ya sea Licitación Pública, Invitación a Cuando menos Tres Personas y/o Adjudicación Directa
10	Proveedor	Entrega bienes solicitados al Departamento de Recursos Materiales (Almacén General).
11	Departamento de Recursos Materiales	Recibe bienes y realiza oficio informando a el área solicitante que se encuentran los bienes solicitados en almacén general.
12	Área Solicitante	Recibe bienes y firma documentación, de recibido.
13	Departamento de Recursos Materiales	Entregados los bienes, integra documentación correspondiente para gestión de pago y entrega a la Subdirección de Recursos Financieros.
14	Subdirección de Recursos Financieros	Recibe, revisa expediente y genera contra recibo y fecha de posible de pago.
Fin		

Diagrama de Flujo:





Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial.

Nombre del Procedimiento: Dotación de combustible al parque vehicular, equipo y maquinaria.

Objetivo: Solicitar a 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.
- La Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial será la 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.
- La Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial será la responsable de autorizar la dotación semanal de combustibles, previa solicitud de dispersión por parte de las Áreas Usuarias.
- La Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial será la 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.
- La Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial será la 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.

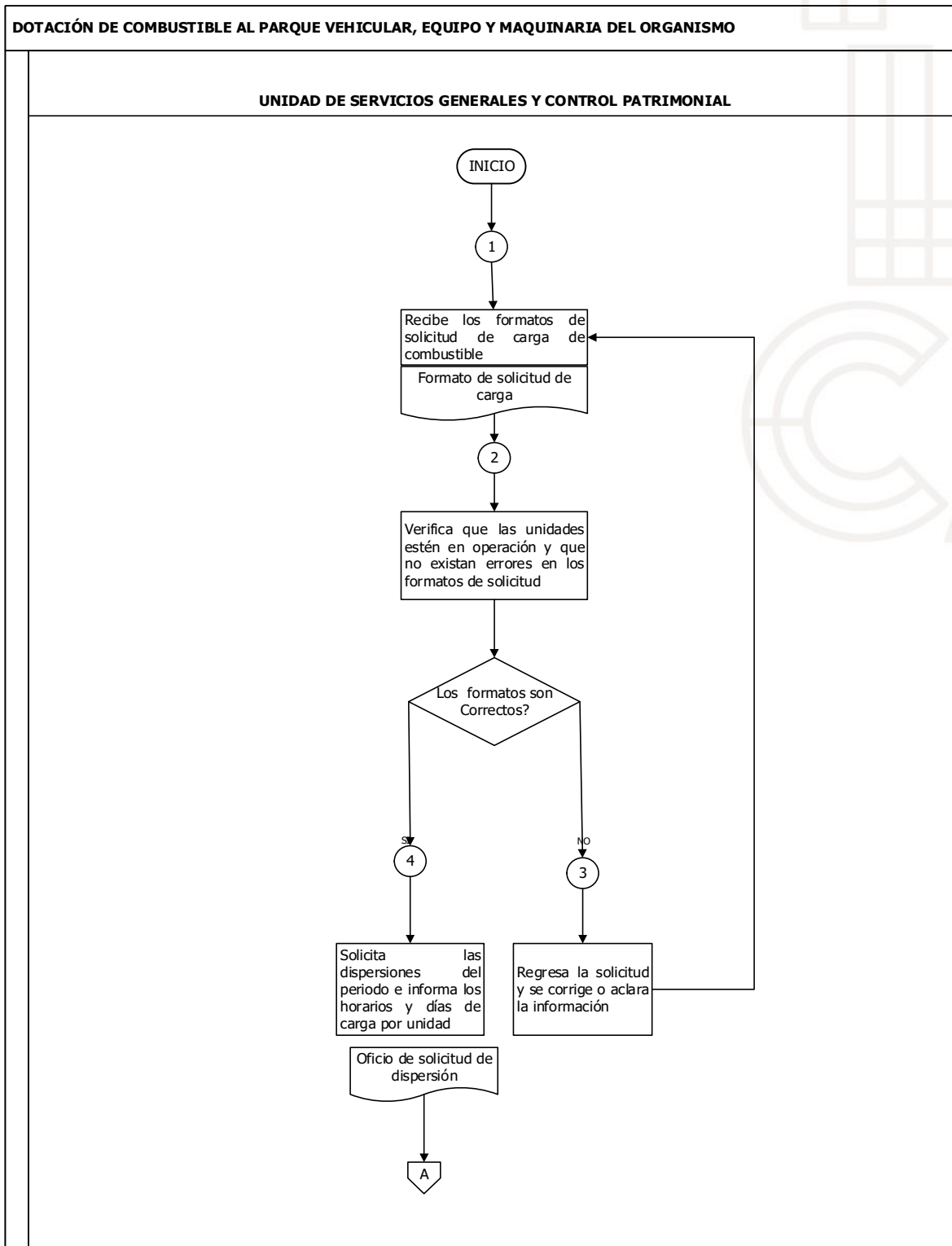
- Las cargas extraordinarias deberán solicitarse por escrito y deberán ser autorizadas por el Director del Área correspondiente.
- En las solicitudes ordinarias y extraordinarias de combustibles que se realicen para unidades vehiculares y maquinaria pesada, así como en las solicitudes de combustible para maquinaria ligera (operación de cárcamos, bombas de achique, desbrozadoras, bailarinas etc.), se deberá justificar plenamente la dotación solicitada, describiendo las acciones o actividades que se realizarán.

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

Descriptivo:

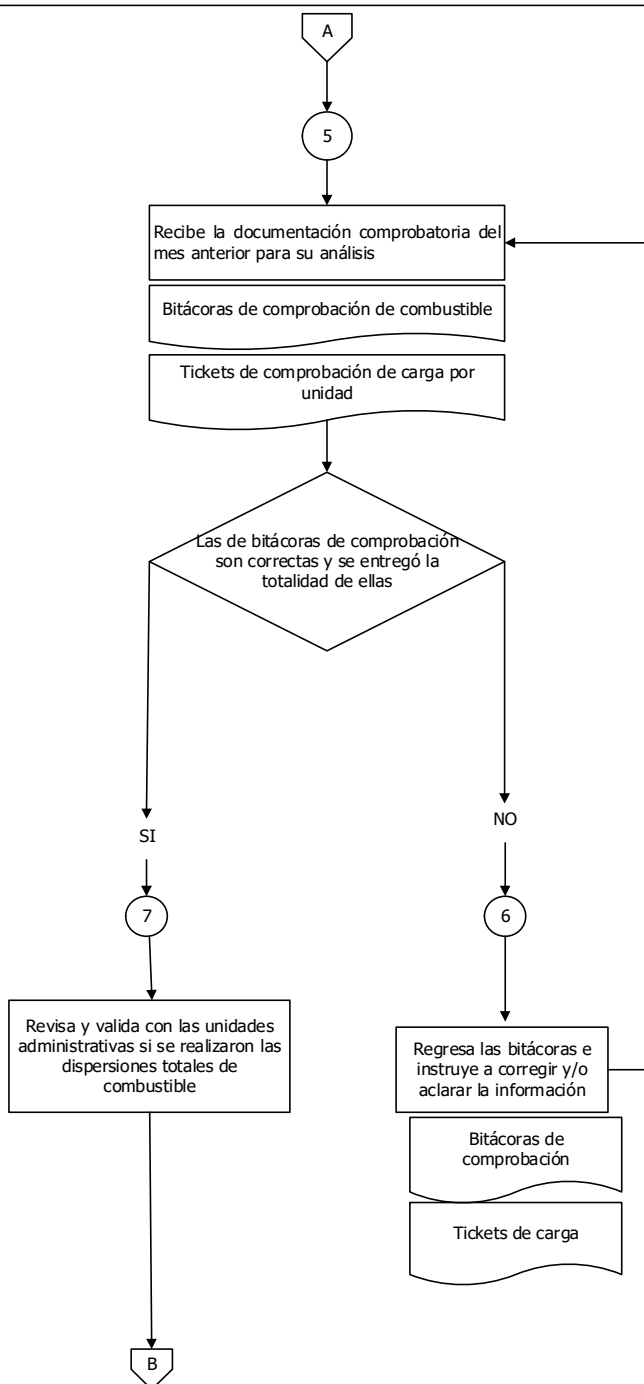
No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial	Recibe los formatos de Solicitud de Carga de Combustible.
2		Verifica que las unidades estén en operación y que no existan errores en los formatos de solicitud
3		¿Los Formatos son correctos? No: Regresa la solicitud y se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

Diagrama:



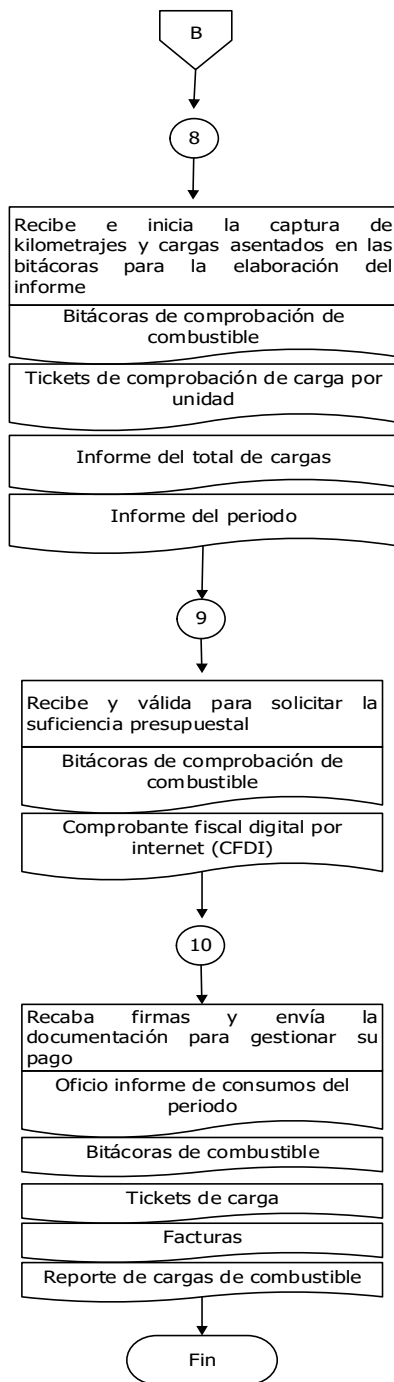
DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR , EQUIPO Y MAQUINARIA DEL ORGANISMO

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL



DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR , EQUIPO Y MAQUINARIA DEL ORGANISMO

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL



Formatos:

BITÁCORA DE COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE

UNIDAD ADMINISTRATIVA: (1)			
HOJAS: (2)		FECHA DE ELABORACIÓN: (3)	
ÁREA DE ADSCRIPCIÓN: (4)		PERIODO DE CARGA: (5)	
No. ECONÓMICO: (6)	PLACAS: (7)	MODELO: (8)	MARCA: (9)
CILINDROS: (10)	TIPO: (11)	TIPO DE COMBUSTIBLE: (12)	
COLOR: (13)	No. DE SERIE: (14)	No. INVENTARIO: (15)	

[illegible]

TOTAL DE LITROS SUMINISTRADOS	(23)	\$ (24)	TOTAL DE KILOMETROS RECORRIDOS	(25)
COSTO POR KM RECORRIDO	(26)		RENDIMIENTO	(27)

ELABORÓ
(28)
NOMBRE Y FIRMA

SUPERVISA
(29)
NOMBRE Y FIRMA

AUTORIZA
(30)
NOMBRE Y FIRMA

REVISÓ
(31)
NOMBRE Y FIRMA

REVISAR
(32)
NOMBRE Y FIRMA

Vo. Bo.
(33)
NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO BITÁCORA DE COMPROBACIÓN DE COMBUSTIBLE

- 1.-SE ANOTARÁ LA UNIDAD ADMINISTRATIVA A LA QUE PERTENECE LA UNIDAD VEHICULAR
- 2.-SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE HOJAS QUE INTEGRAN LA BITÁCORA
- 3.-LA FECHA DE ELABORACIÓN DE LA BITÁCORA
- 4.-SE ANOTARÁ EL ÁREA DE ADSCRIPCIÓN DE LA UNIDAD
- 5.-ANOTAR EL PERIODO DE CARGA A COMPROBAR
- 6.-NÚMERO IDENTIFICADOR ASIGNADO POR LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL, MEDIANTE EL CUAL SE IDENTIFICAN LOS BIENES PROPIEDAD DEL ORGANISMO
- 7.-NÚMERO DE PLACAS DEL VEHÍCULO
- 8.-EL MODELO DE LA UNIDAD VEHICULAR
- 9.- LA MARCA DEL VEHÍCULO
- 10.-EL NÚMERO DE CILINDROS DEL MOTOR DE LA UNIDAD
- 11.-EL TIPO DEL VEHÍCULO
- 12.-EL TIPO DE COMBUSTIBLE
- 13.-EL COLOR DE LA UNIDAD VEHÍCULAR
- 14.-SE ANOTARÁ EL NÚMERO DE SERIE DE LA UNIDA
- 15.-EL NÚMERO DE INVENTARIO
- 16.-SE ANOTARÁ LA FECHA DE CARGA DE COMBUSTIBLE SEGÚN EL TICKET
- 17.-SE ANOTARÁ EL NOMBRE DE LA ESTACIÓN DE CARGA DEL COMBUSTIBLE
- 18.-EL TOTAL DE LITROS SUMINISTRADOS
- 19.-EL IMPORTE EN PESOS DEL TOTAL DE LITROS SUMINISTRADOS
- 20.-SE ANOTARÁ EL KILOMETRAJE INICIAL SEGÚN ODOMETRO
- 21.-SE ANOTARÁ EL KILOMETRAJE FINAL SEGÚN EL ODOMETRO AL TERMINO DE LAS LABORES ASIGNADAS
- 22.-SE ANOTARÁ LA DIFERENCIA ENTRE EL KILOMETRAJE INICIAL Y EL KILOMETRAJE FINAL
- 23.-SE ANOTARÁ EL TOTAL DE LITROS DE COMBUSTIBLE SUMINISTRADOS EN EL PERIODO

- 24.-SE ANOTARÁ EL TOTAL EN PESOS DE LOS LITROS SUMINISTRADOS EN EL PERIODO
- 25.-SE ANOTARÁ EL TOTAL DE KILOMETROS RECORRIDOS SEGÚN EL ODOMETRO DEL PERIODO
- 26.-SE ANOTARÁ EL RESULTADO DE DIVIDIR EL IMPORTE TOTAL EN PESOS DE LOS LITROS SUMINISTRADOS ENTRE EL TOTAL DE KILOMETROS RECORRIDOS
- 27.-SE ANOTARÁ EL RESULTADO DE DIVIDIR EL TOTAL DE KILOMETROS RECORRIDOS ENTRE EL TOTAL DE LITROS DE COMBUSTIBLE SUMINISTRADOS DEL PERIODO
- 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 DE PROYECTOS
- 30.-NOMBRE Y FIRMA DEL DIRECTOR O SUBDIRECTOR DEL ÁREA
- 31.-NOMBRE Y FIRMA DE LA ENCARGADA DE LA SOLICITUD Y DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE
- 32.-NOMBRE Y FIRMA DE LA TITULAR DE LA UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL
- 33.-NOMBRE Y FIRMA DEL SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

BITÁCORA DE CONTROL DE COMBUSTIBLE UNIDADES VEHICULARES CONVERSIÓN A GAS

FECHA: (1)

UNIDAD ADMINISTRATIVA: (2)

PERIODO: (3)

ÁREA DE ADSCRIPCIÓN	(4)
---------------------	-----

TIPO DE UNIDAD: (5)

MARCA: (6)

No. ECONÓMICO: (7)

PLACAS DE LA UNIDAD: (8)

RESPONSABLE: (9)

TIPO DE COMBUSTIBLE: GAS NATURAL VEHICULAR

CAPACIDAD DEL TANQUE: (10)

No. DE TICKET: (11)

	KILOMETRAJE			COMBUSTIBLE GNV			
DÍA	INICIAL	FINAL	KLM RECORRIDOS	LTS SUMINISTRADOS	PVP	IMPORTE	RENDIMIENTO
(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)
TOTALES (20)							

NOMBRE DEL OPERADOR: (21)

FIRMA:

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

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

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO BITÁCORA DE CONTROL DE COMBUSTIBLE DE UNIDADES CONVERSIÓN A GAS

- 1.-Se anotará la fecha de elaboración del reporte
- 2.-Se anotará la Unidad Administrativa
- 3.-Se anotará el periodo correspondiente
- 4.-Se anotará el Área de Adscripción a la que pertenece la unidad vehicular
- 5.-Se anotará el tipo de unidad (Pick up, Estacas, Camioneta 3 1/2 etc.)
- 6.-Se anotará la marca de la unidad vehicular
- 7.-Número identificador asignado por la Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial, mediante el cual identifica los bienes propiedad del Organismo
- 8.-Placas de la unidad vehicular
- 9.-Anotar el nombre del resguardatario de la unidad
- 10.-Anotar la capacidad en litros del tanque de combustible gas natural vehicular
- 11.-Se anota en número de ticket de carga proporcionado por la gasera
- 12.-Día del mes de la carga de combustible
- 13.-Se anota el kilometraje inicial
- 14.-Se anotará el kilometraje final
- 15.-Se anotarán los kilómetros recorridos
- 16.-Se anotarán los litros suministrados
- 17.-Se anotará el importe del precio por litro de cada carga realizada
- 18.-Se anota el importe total
- 19.-Anotar el rendimiento de la unidad; se obtiene de dividir los kilómetros recorridos entre el total de litros de gas suministrados
- 20.-Se anotan los totales de cada concepto
- 21.-Nombre completo y firma del operador de la unidad vehicular
- 22.- Nombre y firma de quien elabora la bitácora (enlace de cada área para gestionar los servicios relacionados con las dispersiones de combustible) **ELABORÓ**
- 23.- Nombre y firma del Jefe de Departamento, Titular de la Unidad Administrativa o Coordinador de Proyectos **SUPERVISA**
- 24.-Nombre y firma del Director o Subdirector del área **AUTORIZA**
- 25.-Nombre y firma de la encargada de la Solicitud y Distribución de Combustible **REVISÓ**
- 26.-Nombre y firma de la titular de la Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial **ANALIZÓ**
- 27.-Nombre y firma del Subdirector de Administración **VISTO BUENO**

300

BITÁCORA 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)

CAPASIDAD 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) NOMBRE Y FIRMA	SUPERVISA (23) NOMBRE Y FIRMA	AUTORIZA (24) NOMBRE Y FIRMA
---	---	--

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

301

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMÁTO BITÁCORA DE COMBUSTIBLE MAQUINARIA

- 1.-Se anotará la fecha de elaboración del reporte
- 2.-Se anotará la unidad administrativa
- 3.-Se anotará el periodo
- 4.-Se anotará el Área de Adscripción a la que pertenece la maquinaria.
- 5.-Se anotará la denominación de la maquinaria pesada (retroexcavadora, mini cargador etc.)
- 6.-Se anotará la marca de la maquinaria
- 7.-Número identificador asignado por la Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial, mediante el cual identifica los bienes propiedad del Organismo
- 8.-Nombre completo del resguardatario de la máquina
- 9.-Anotar el tipo de combustible que usa la máquina
- 10.-Anotar la capacidad en litros del tanque de combustible de la maquinaria
- 11.- Lugar de resguardo de la maquinaria
- 12.-Día del mes del desarrollo de actividades
- 13.-Se anota la hora de inicio de operaciones
- 14.-Se anotará la hora de término de operaciones
- 15.-Se anotarán las horas en funcionamiento del equipo
- 16.-Se anotarán las cargas de combustible en litros
- 17.-Se anotará el importe por cada carga realizada
- 18.-Sumas semanales de las horas de trabajo real, combustible (litros) e importe
- 19.-Anotar las ubicaciones donde se efectuaron los servicios
- 20.-Describir las actividades a realizar
- 21.-Nombre completo del operador de la maquina
- 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 de Proyectos
- 24.-Nombre y firma del Director o Subdirector del área
- 25.-Nombre y firma de la encargada de la Solicitud y Distribución de Combustible
- 26.-Nombre y firma de la titular de la Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial
- 27.-Nombre y firma del Subdirector de Administración

302

Nombre del Procedimiento: Control administrativo del parque vehicular.

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

Políticas Aplicables

- La Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial será la 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 del Organismo.
- Será responsabilidad del titular del Área Administrativa a la que esté asignada la unidad, el emitir el oficio de solicitud de baja respecto a las unidades vehiculares que por su grado de deterioro o por ser incosteable su reparación.
- La Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial, realizará la asignación o reasignación de los vehículos oficiales.

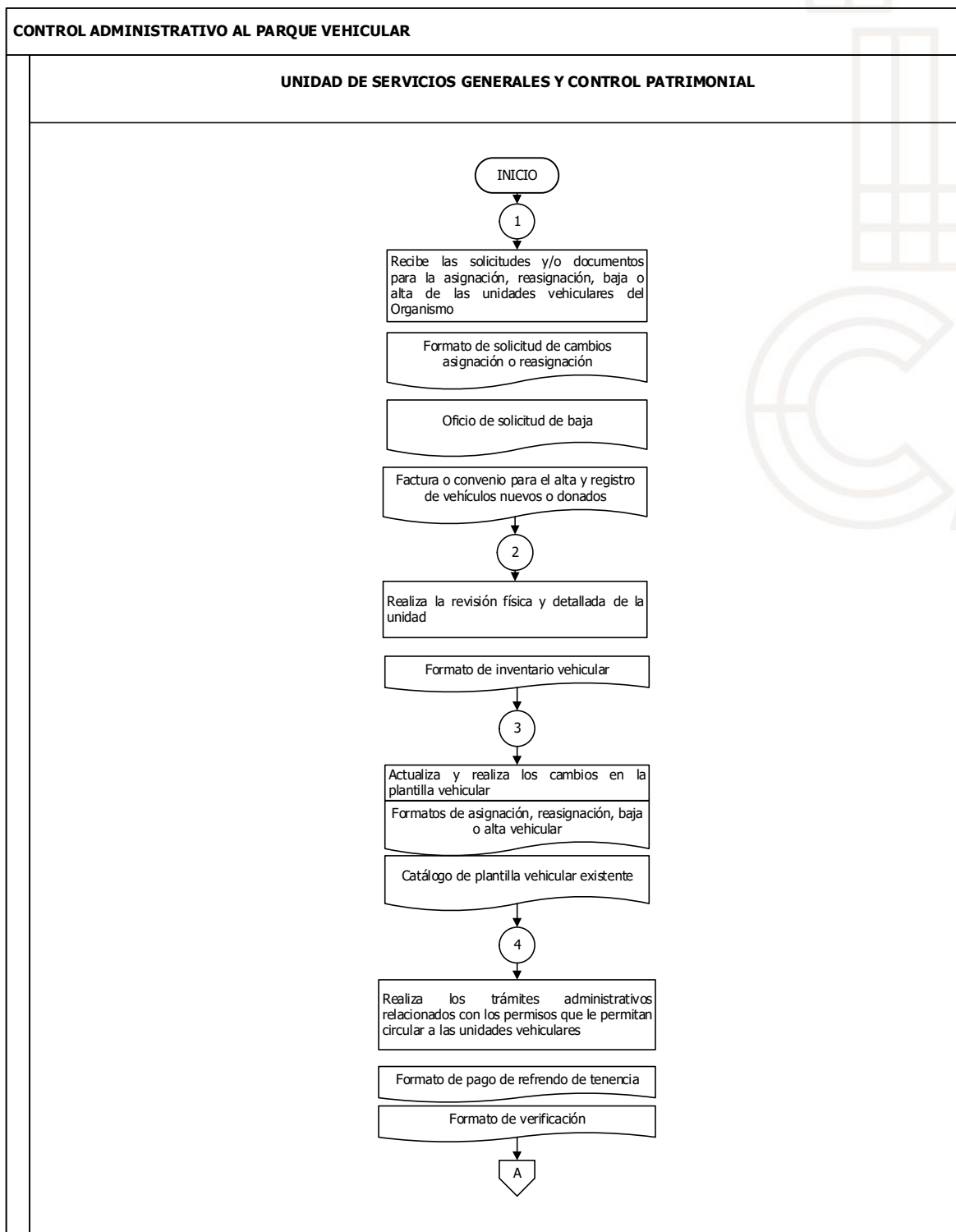
Control administrativo del parque vehicular.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial	Recibe las solicitudes y/o documentos para la asignación, reasignación, baja o alta de las unidades vehiculares 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 impuestos y la contratación de seguros
6		Archiva la evidencia documental por unidad vehicular
		Fin del procedimiento

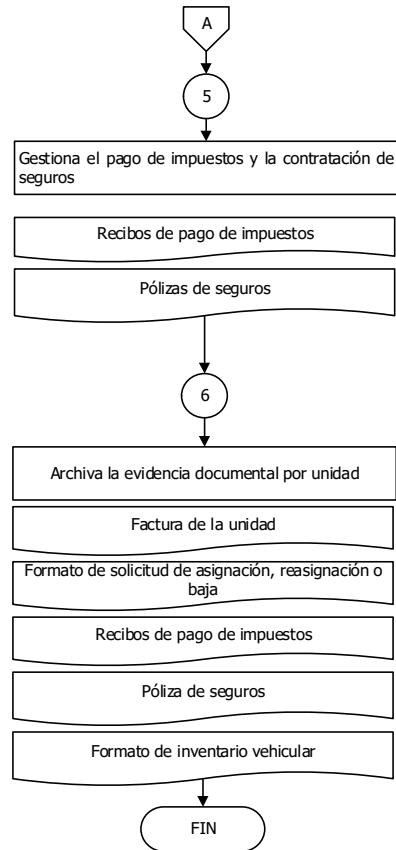
304

Diagrama de Flujo:



CONTROL ADMINISTRATIVO AL PARQUE VEHICULAR

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL



Departamento de Contabilidad.

Nombre del Procedimiento: Actualización de inventarios de bienes muebles e inmuebles.

Objetivo: Contar con un inventario actualizado mensualmente de todos los Bienes Muebles e Inmuebles propiedad del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, con el fin de que el saldo de los mismos coincida de manera monetaria y física, especificando las características de cada bien.

Políticas Aplicables

- Tener la autorización de la Unidad de Presupuestos de que el bien cumpla con las características de un activo, (bien mueble e inmueble).
- El registro contable cuente con la factura original, (CFDI, XML), y evidencia fotográfica.
- El bien mueble e inmueble debe de ser registrado en el mes corriente que se está adquiriendo.
- Tener el control correcto de la depreciación del bien.
- El saldo que tenga el área de Contabilidad debe de ser el mismo que debe de tener Control Patrimonial.

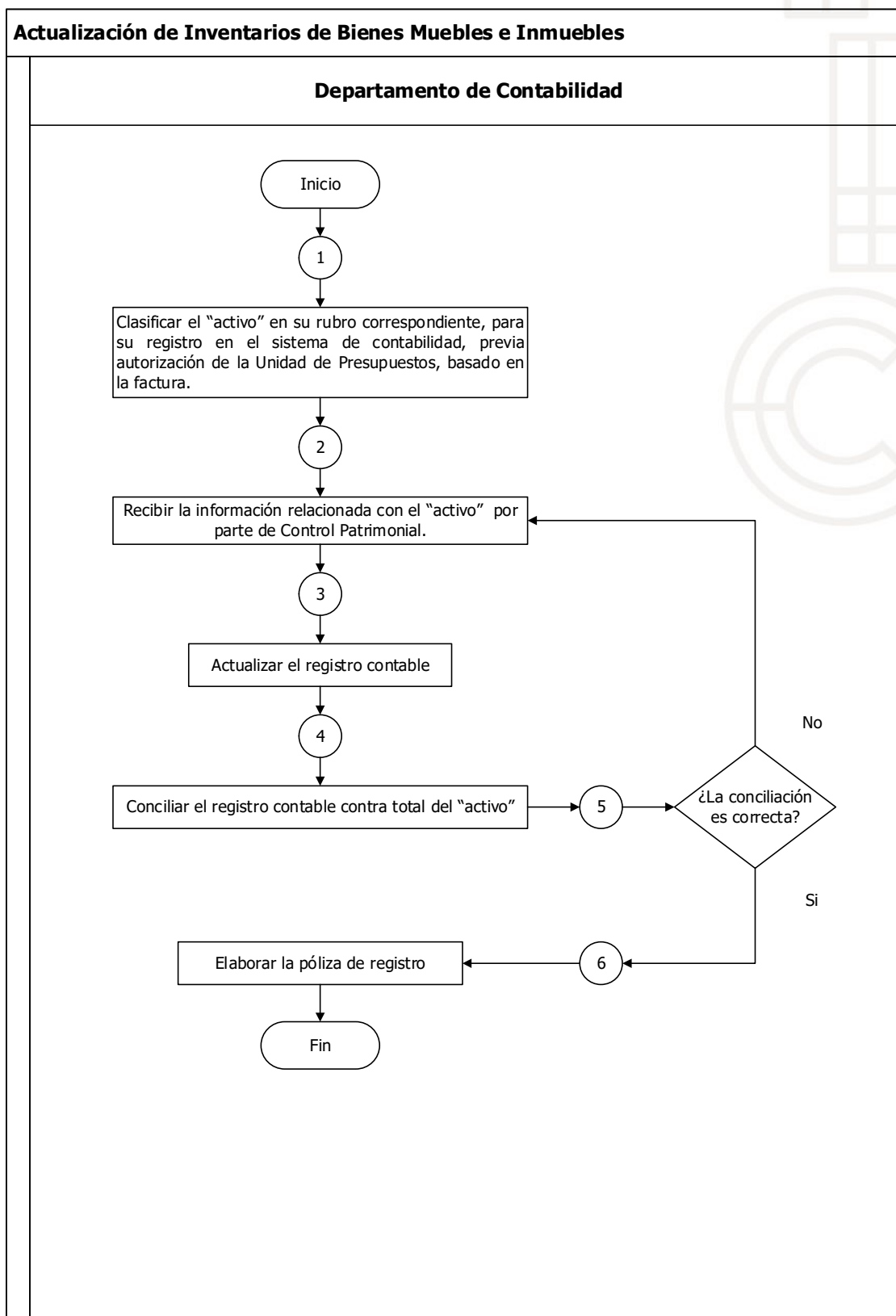
307

Actualización de inventarios de bienes muebles e inmuebles.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Clasificar el "activo" en su rubro correspondiente, para su registro en el sistema de contabilidad, previa autorización de la Unidad de Presupuestos, basado en la factura.
2		Recibir la información relacionada con el "activo" por parte de Control Patrimonial.
3		Actualizar el registro contable.
4		Conciliar el registro contable contra total del "activo".
5		¿La conciliación es correcta?.
		No: Si en el documento existen diferencias en cuanto a los saldos que tenga Control Patrimonial y Contabilidad.
		Si: Una vez hecha la conciliación y los saldos son iguales y no hay diferencias.
6		Elaborar la póliza de registro.
		FIN

Diagrama de Flujo:



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.

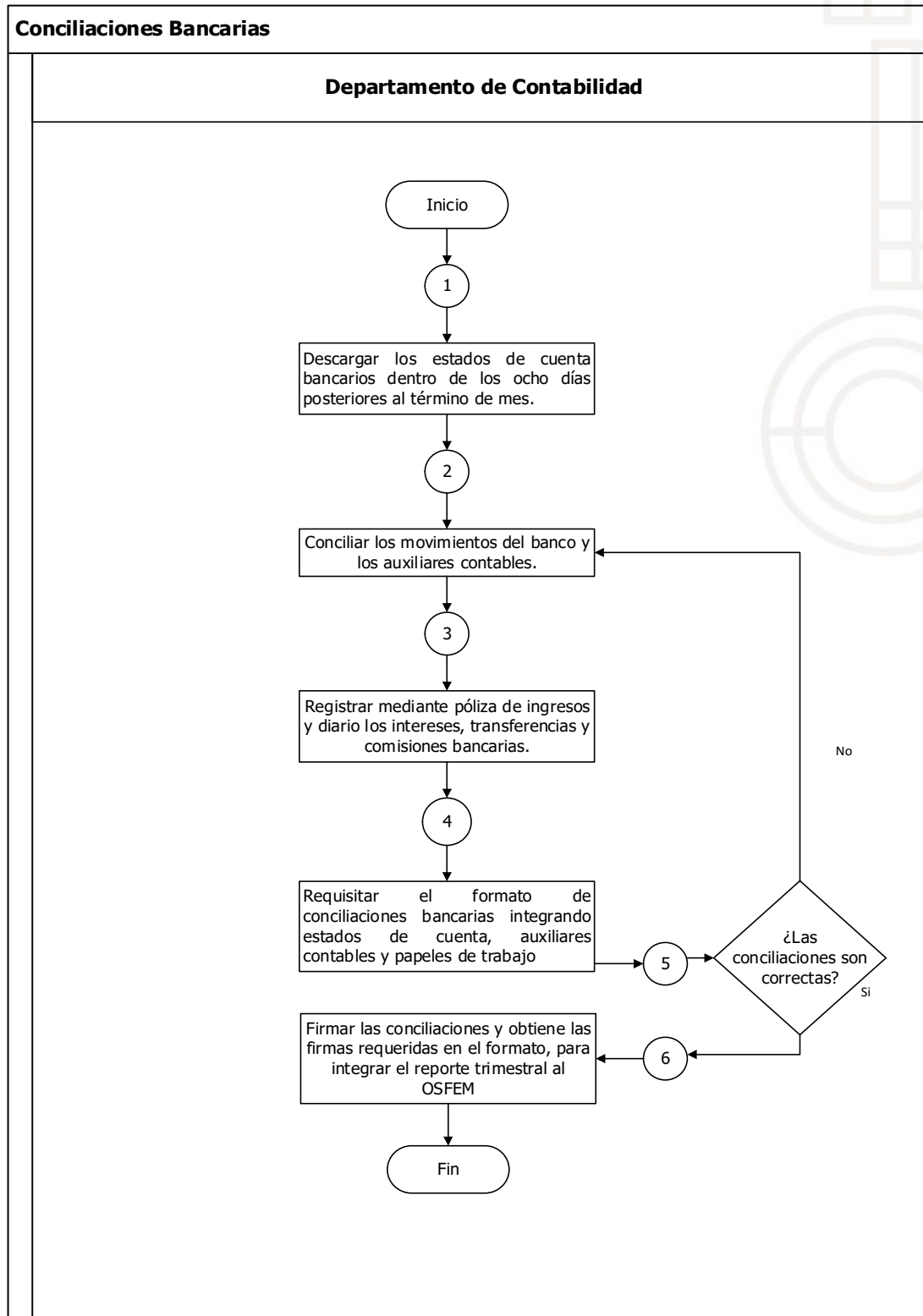
Conciliaciones Bancarias.

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		Firmar las conciliaciones y obtiene las firmas requeridas en el formato, para integrar el reporte trimestral al OSFEM.
		Fin

311

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Registro y conciliación de almacén.

Objetivo: Controlar los inventarios 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, por pieza, unidad, metros lineales, litros, kilos u otras unidades de medida.

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.

313

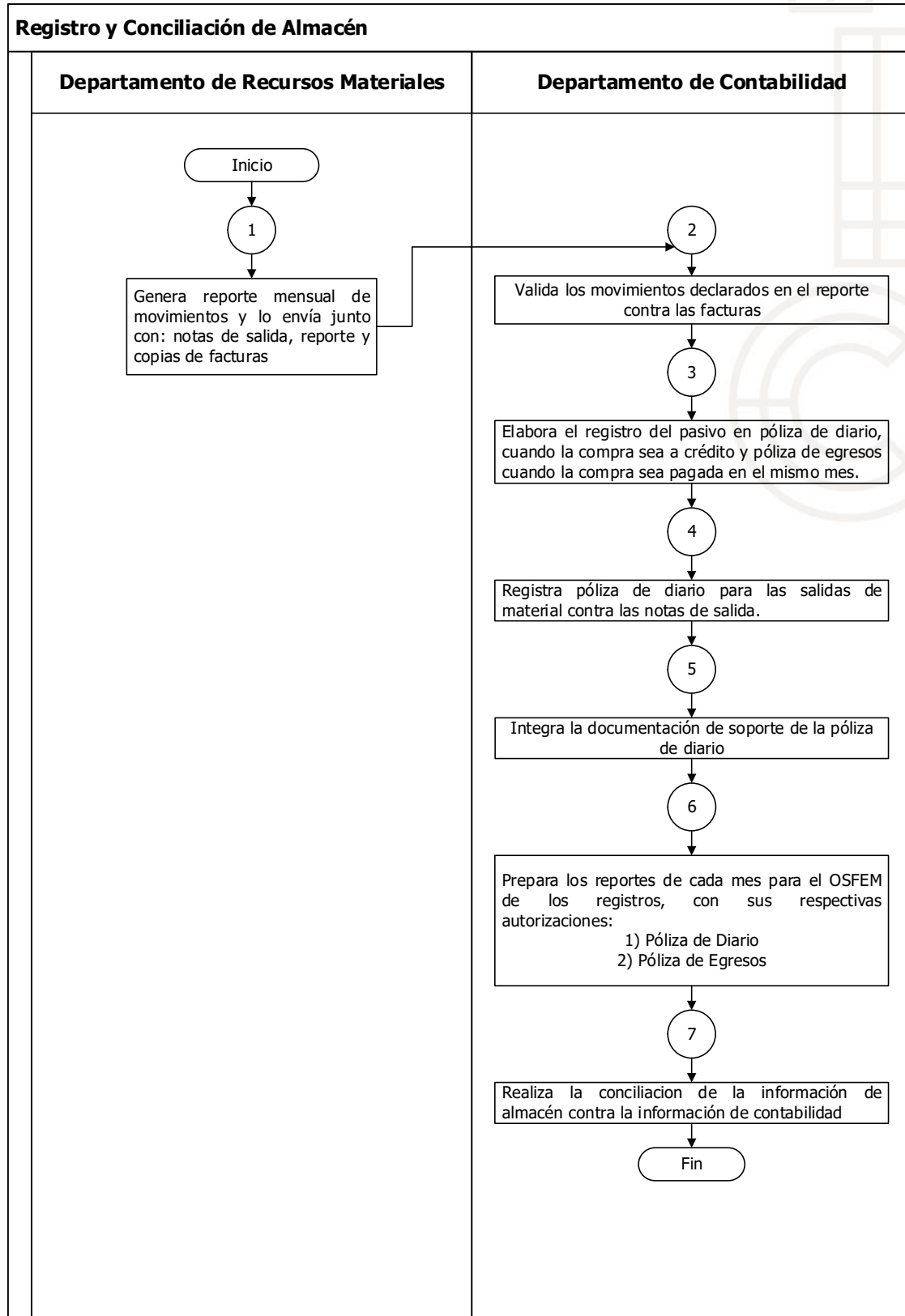
Registro y conciliación de almacén.

Descriptivo:

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	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 de soporte de la póliza de diario.
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 de la información de almacén contra la información de contabilidad.
		FIN

314

Diagrama de Flujo:



Subdirección de Recursos Financieros.

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 Recursos Financieros 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.

316

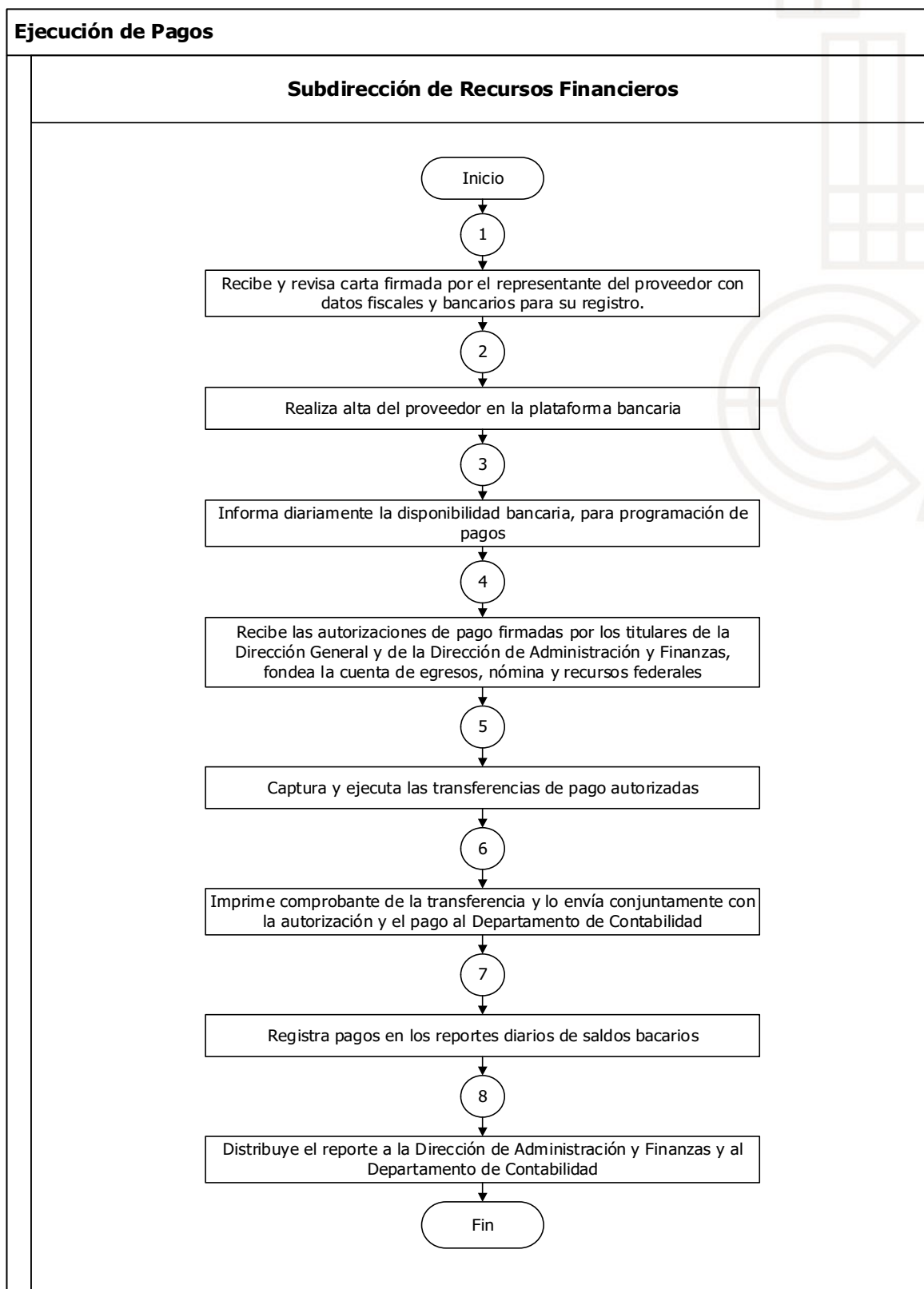
Ejecución de Pagos

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Recursos Financieros	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		Imprime comprobante de la transferencia y lo envía conjuntamente con la autorización y el pago al Departamento de Contabilidad.
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.
		FIN

317

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 Recursos Financieros.
- 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.

319

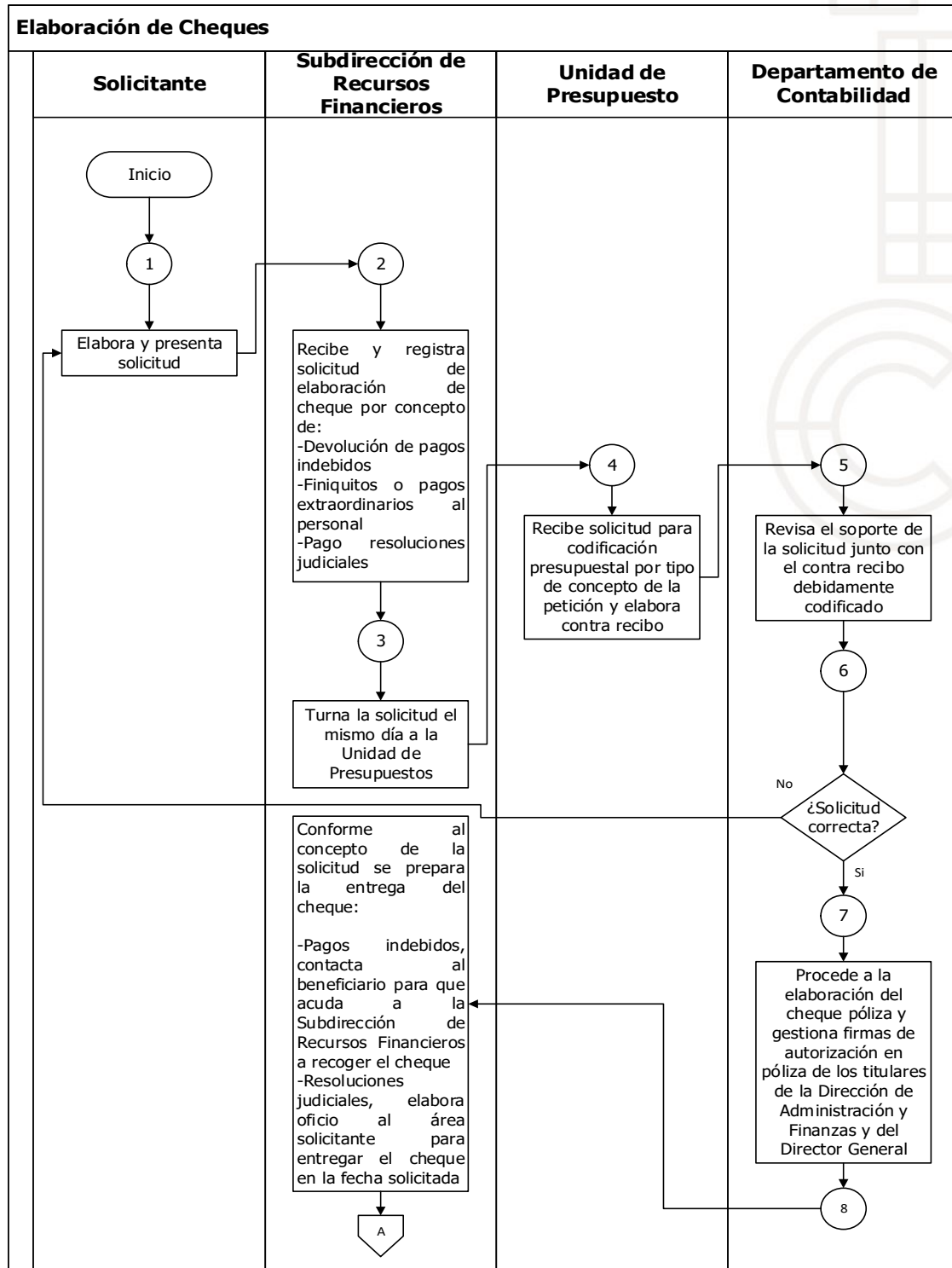
Elaboración de Cheques.

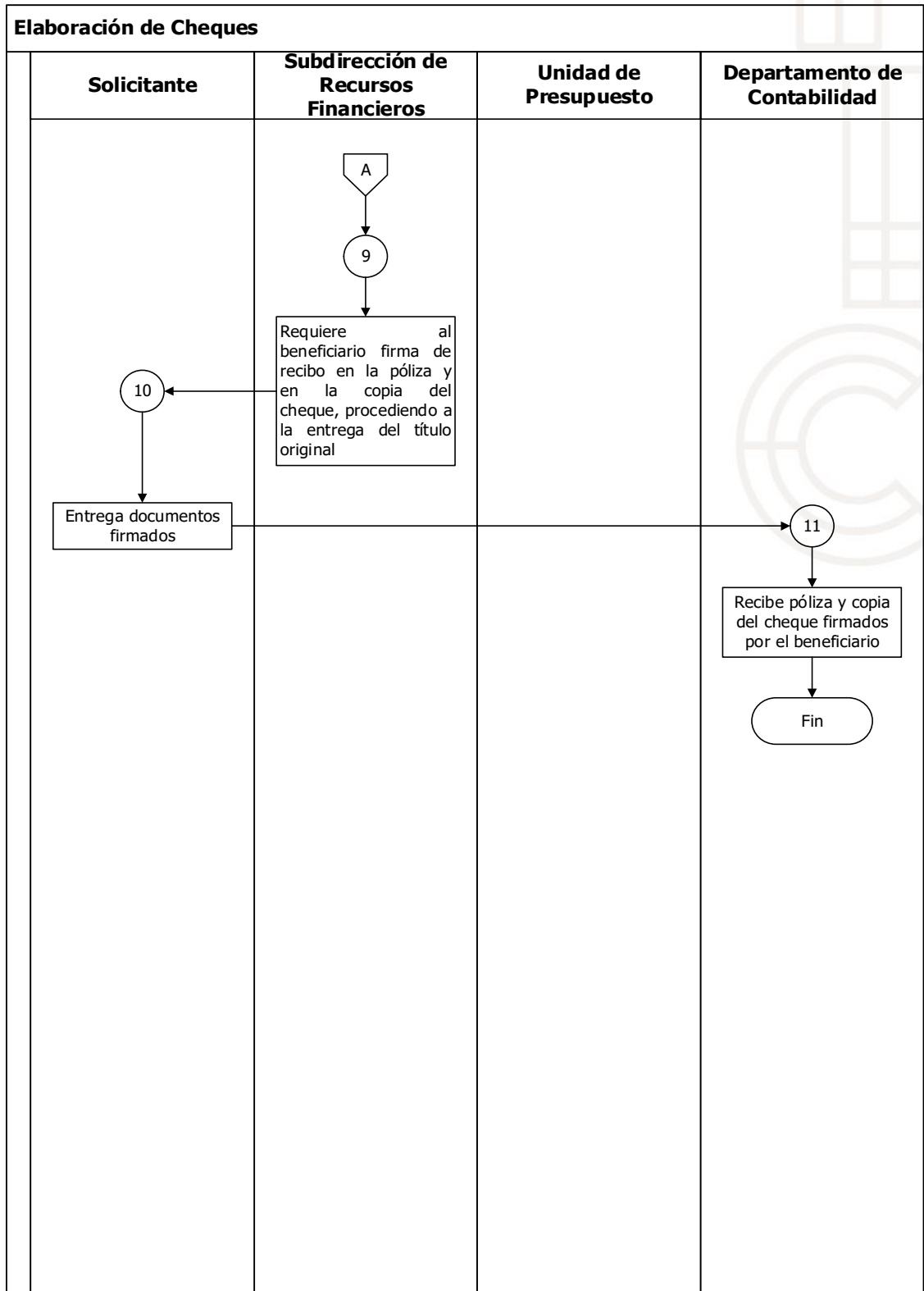
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Solicitante	Elabora y presenta solicitud.
2	Subdirección de Recursos Financieros	Recibe y registra solicitud de elaboración de cheque por concepto de: - Devolución de pagos indebidos - Finiquitos o pagos extraordinarios al personal - Pago resoluciones judiciales
3		Turna la solicitud el mismo día a la Unidad de Presupuestos.
4	Unidad 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? No: Existen errores o documentación incompleta. Si: Cuándo la solicitud y el soporte son correctos.
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 Recursos Financieros	Conforme al concepto de la solicitud se prepara la entrega del cheque: - Pagos indebidos, contacta al beneficiario para que acuda a la Subdirección de Recursos Financieros 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

320

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.

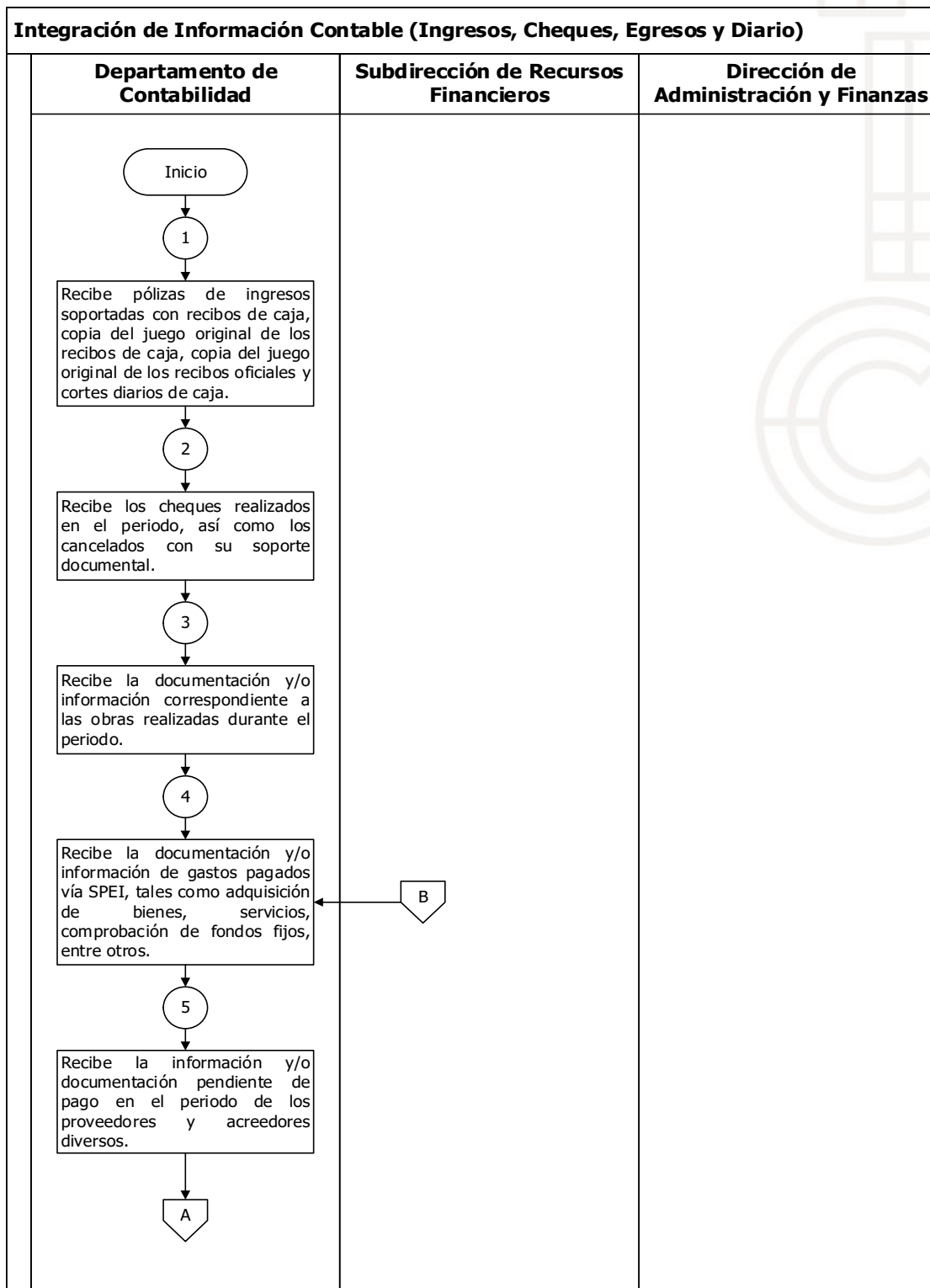
323

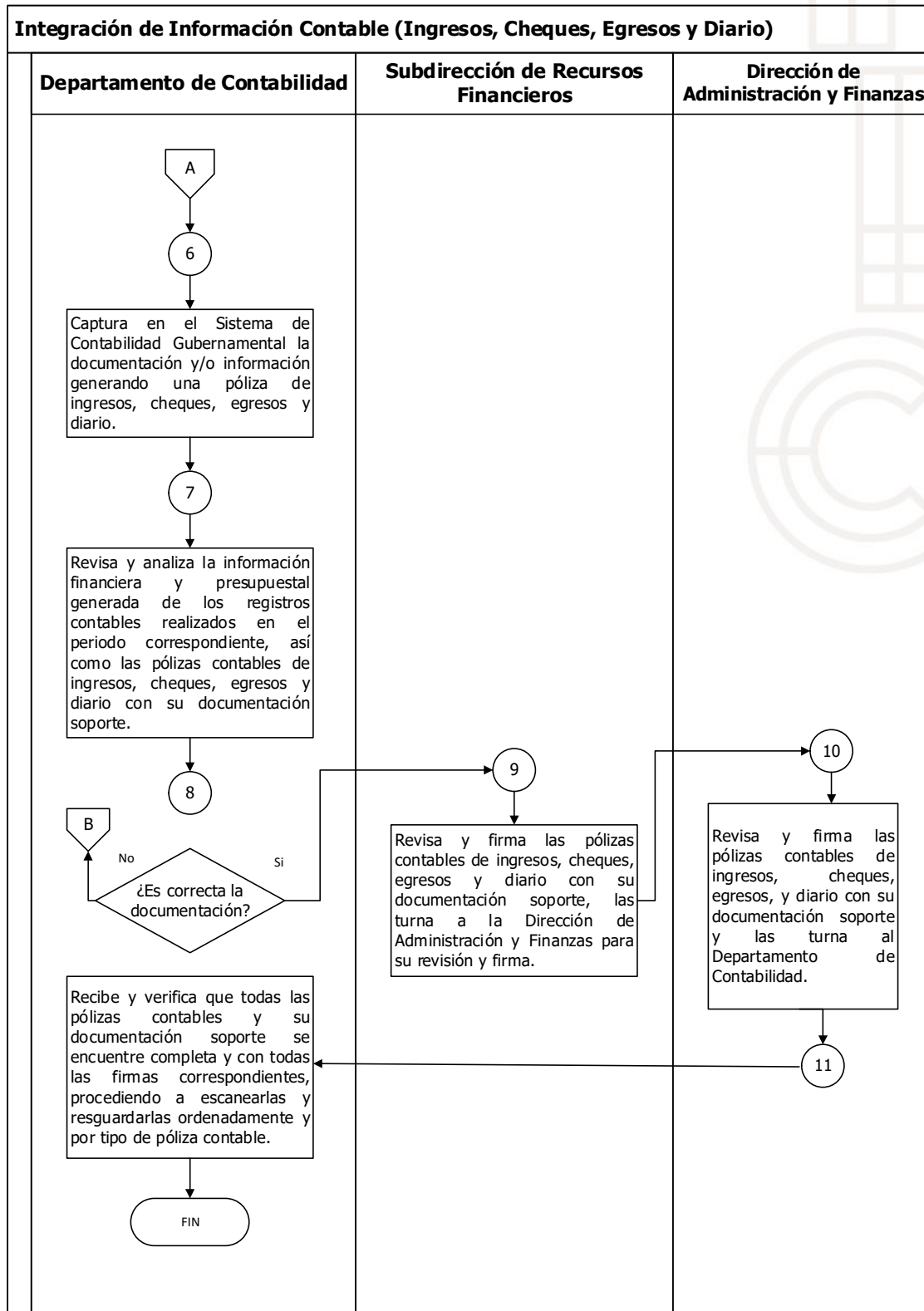
Integración de información contable (ingresos, cheques, egresos y diario)

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 Recursos Financieros para su revisión y firma.
9	Subdirección de Recursos Financieros	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

Diagrama de Flujo:





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.

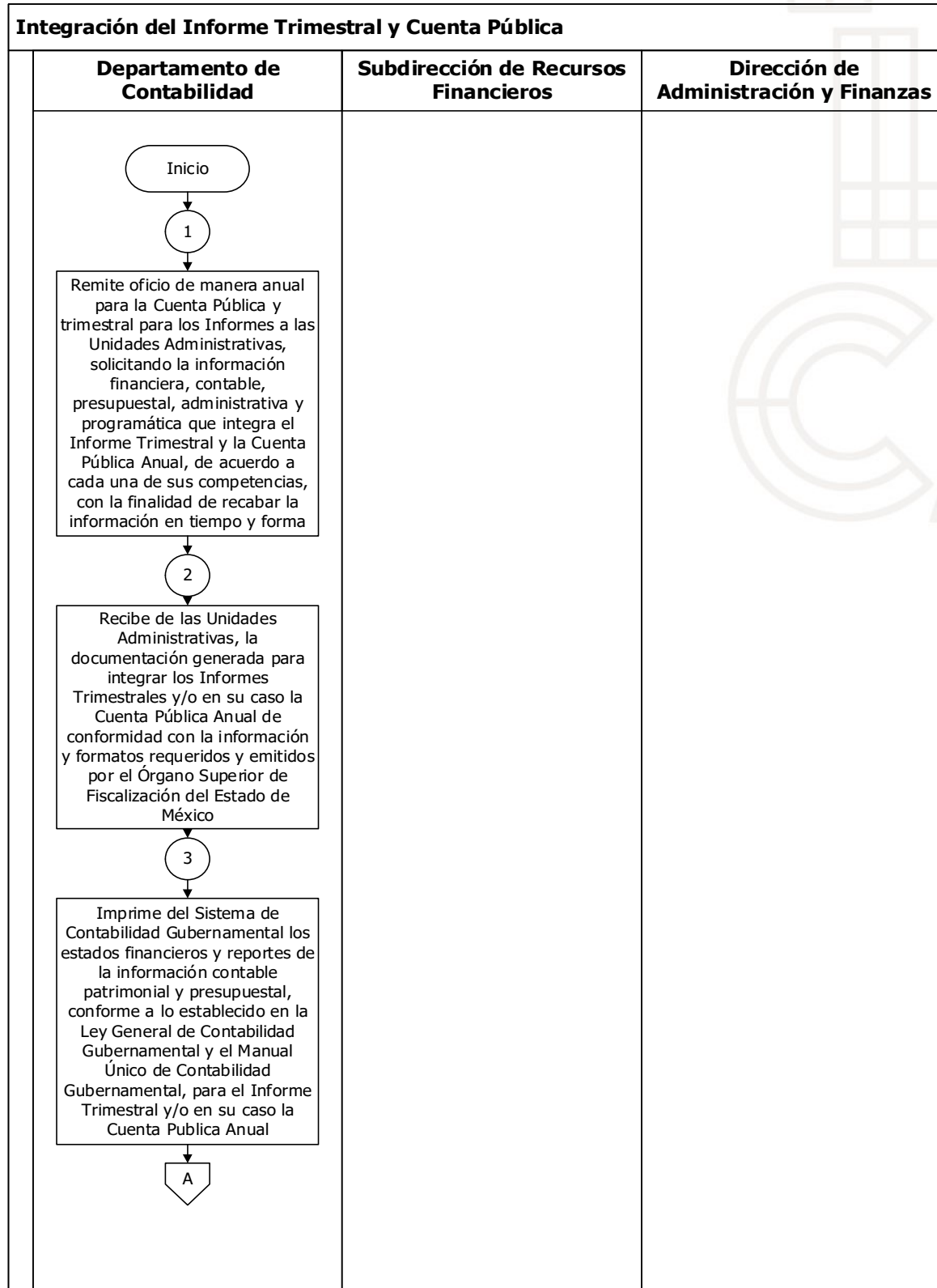
Integración del informe trimestral y cuenta pública.

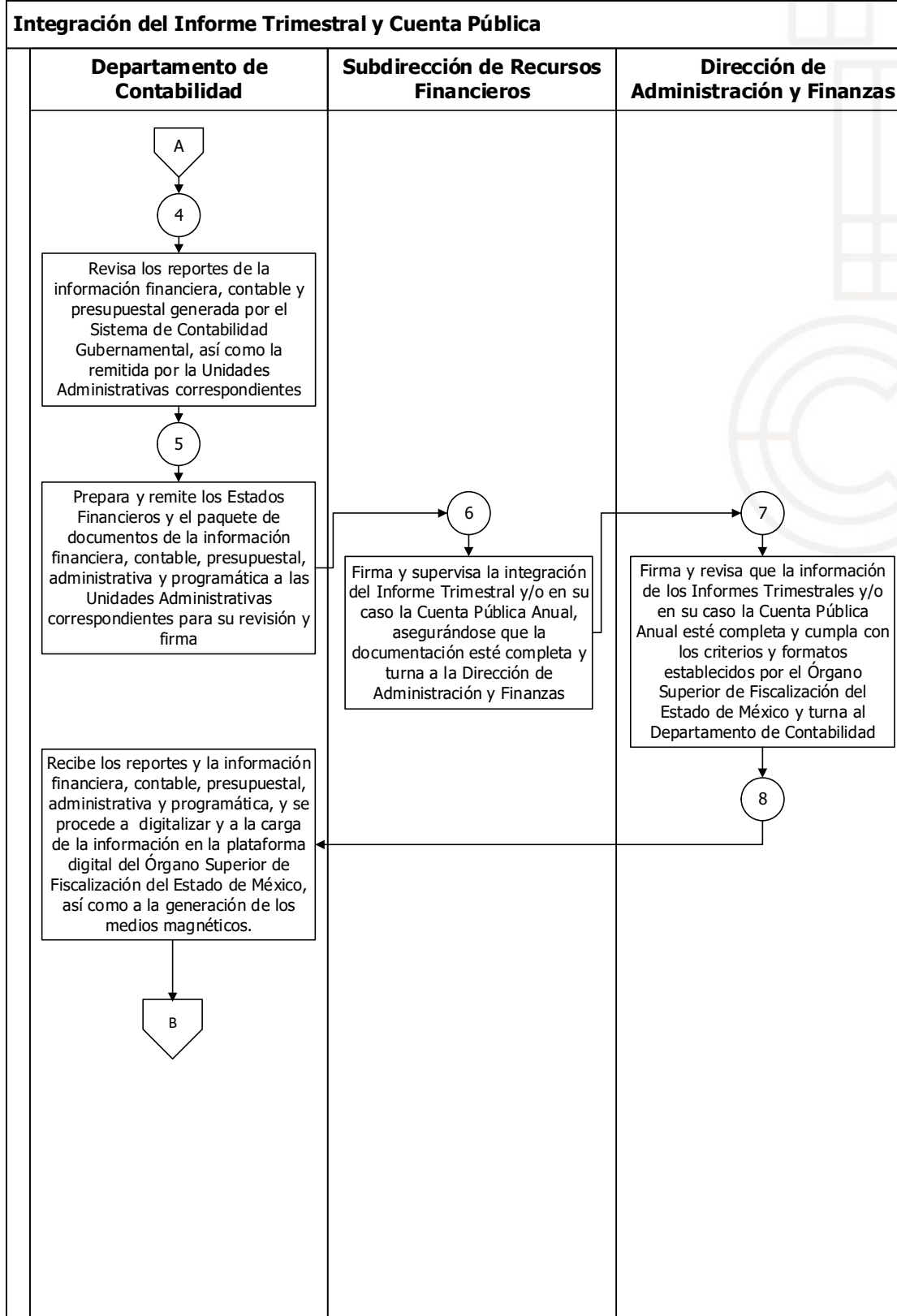
Descriptiva:

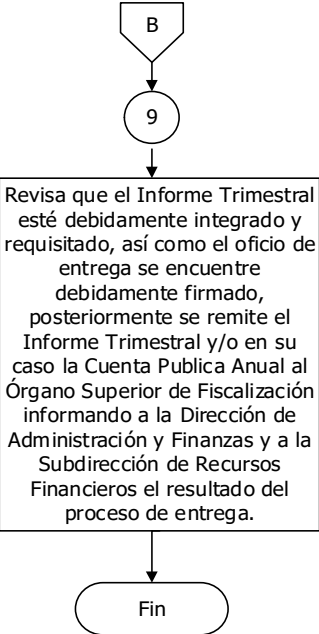
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Remite oficio de manera anual para la Cuenta Pública y trimestral para los Informes a las Unidades Administrativas, solicitando la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática que integra el Informe Trimestral y 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 Recursos Financieros	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 Recursos Financieros el resultado del proceso de entrega.
		FIN

Diagrama de Flujo:





Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública		
Departamento de Contabilidad	Subdirección de Recursos Financieros	Dirección de Administración y Finanzas
 <pre> graph TD B{{B}} --> 9((9)) 9 --> 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 Publica 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> 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 Publica 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.		

Nombre del Procedimiento: Pago de derechos.

Objetivo: Determinar 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.

Políticas Aplicables

- Se revisa el informe que remite el área de Electromecánico y Tanques mensualmente, relacionado con el Sistema Cutzamala, (agua en bloque).
- Se genera el pasivo de los cinco conceptos de la Comisión Nacional del Agua, (CONAGUA) y uno de la Comisión del Agua del Estado de México, (CAEM).
- Se registran dos pasivos mensualmente, uno de CONAGUA, por los Aprovechamientos y el segundo por los Derechos de Conducción de la CAEM.
- Se registran cuatro pasivos trimestrales de la CONAGUA.
- Cotejar el informe de los consumos de agua del Sistema Cutzamala, que se recibe por parte del área de Electromecánico y Tanques en comparación con el informe que remite CAEM, mensualmente.

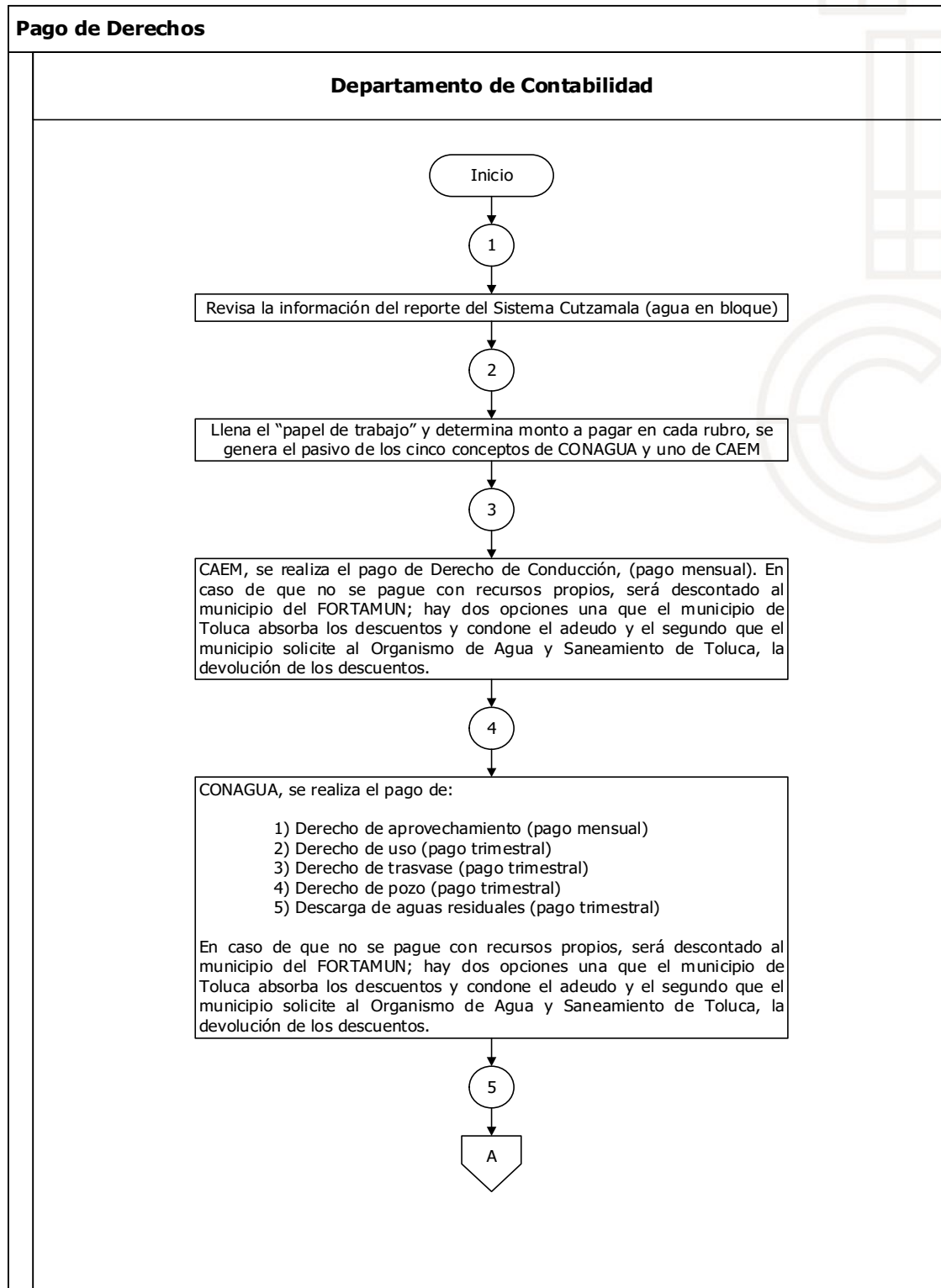
333

Pago de Derechos.

Descriptivo:

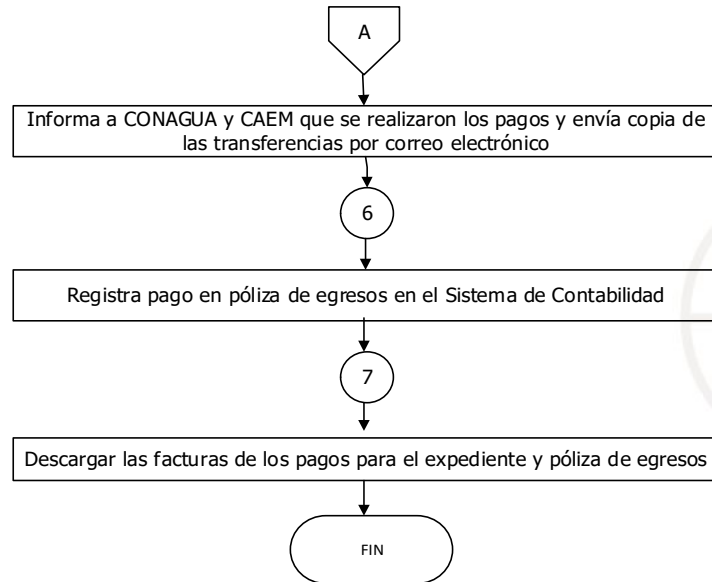
No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Revisa la información del reporte del Sistema Cutzamala (agua en bloque).
2		Llena el "papel de trabajo" y determina monto a pagar en cada rubro, se genera el pasivo de los cinco conceptos de CONAGUA y uno de CAEM.
3		CAEM, se realiza el pago de Derecho de Conducción, (pago mensual). En caso de que no se pague 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		CONAGUA, se realiza el pago de: 1) Derecho de aprovechamiento (pago mensual) 2) Derecho de uso (pago trimestral) 3) Derecho de trasvase (pago trimestral) 4) Derecho de pozos (pago trimestral) 5) Descarga de aguas residuales (pago trimestral). En caso de que no se pague 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.
5		Informa a CONAGUA y CAEM, que se realizaron los pagos y envía copia de las transferencias por correo electrónico.
6		Registra pago en póliza de egresos, en el Sistema de Contabilidad.
7		Descarga las facturas de los pagos para el expediente y póliza de egresos.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Pago de Derechos

Departamento de Contabilidad



Nombre del Procedimiento: Pago 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

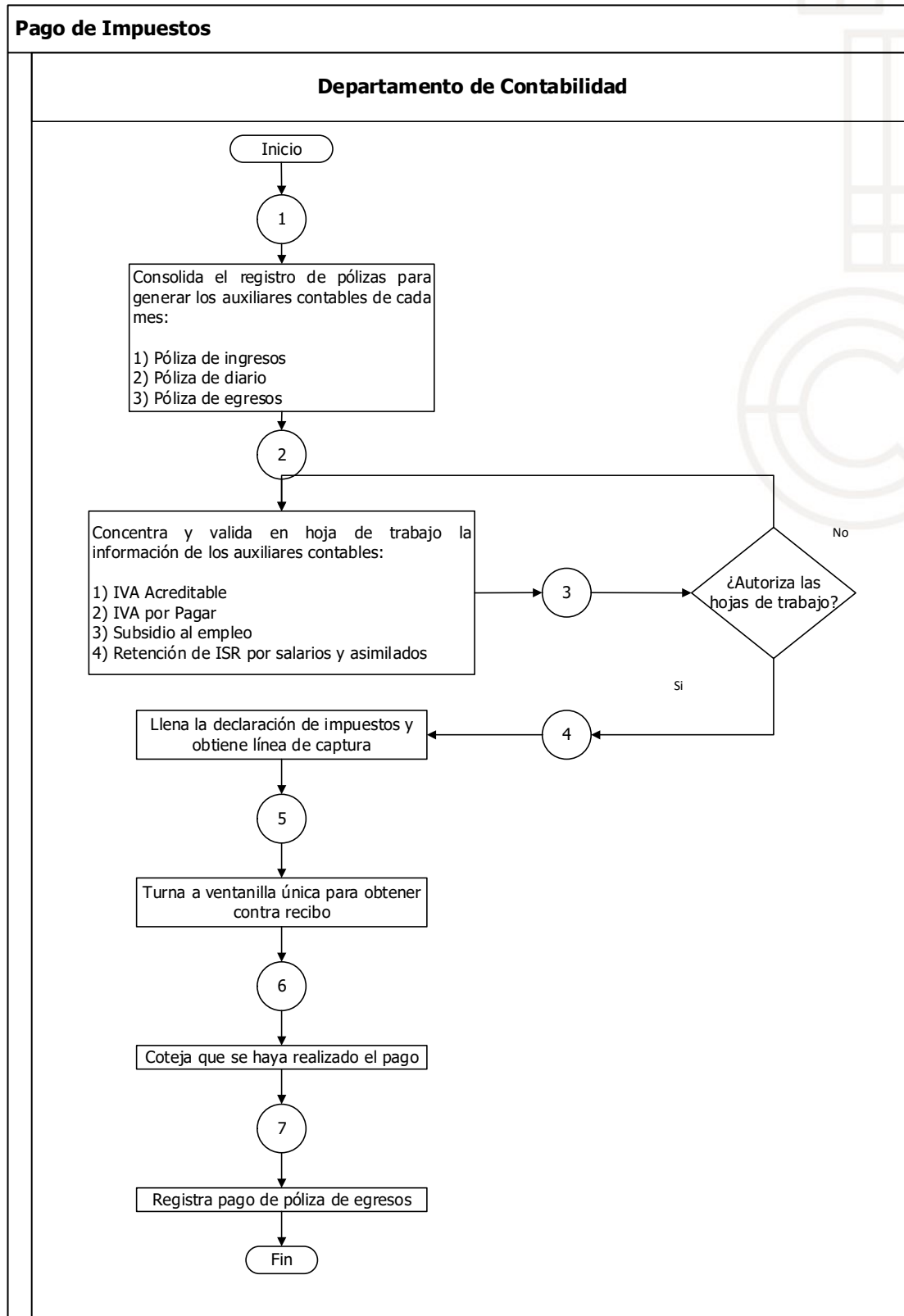
- Conforme al régimen fiscal son obligaciones del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, las siguientes:
 - Declaración informativa de IVA, se declara en la declaración informativa de operaciones con terceros (DIOT).
 - Entero de retenciones mensuales de ISR por sueldos y salarios.
 - Entero de retención del ISR por servicios profesionales, mensual.
 - Declaración definitiva mensual del IVA.
- Tener timbrado por el área 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.

Pago de impuestos.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	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		¿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.
4		Llena la declaración de impuestos y obtiene línea de captura.
5		Turna a ventanilla única para obtener contra recibo.
6		Coteja que se haya realizado el pago.
7		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 área 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 Recursos Financieros.

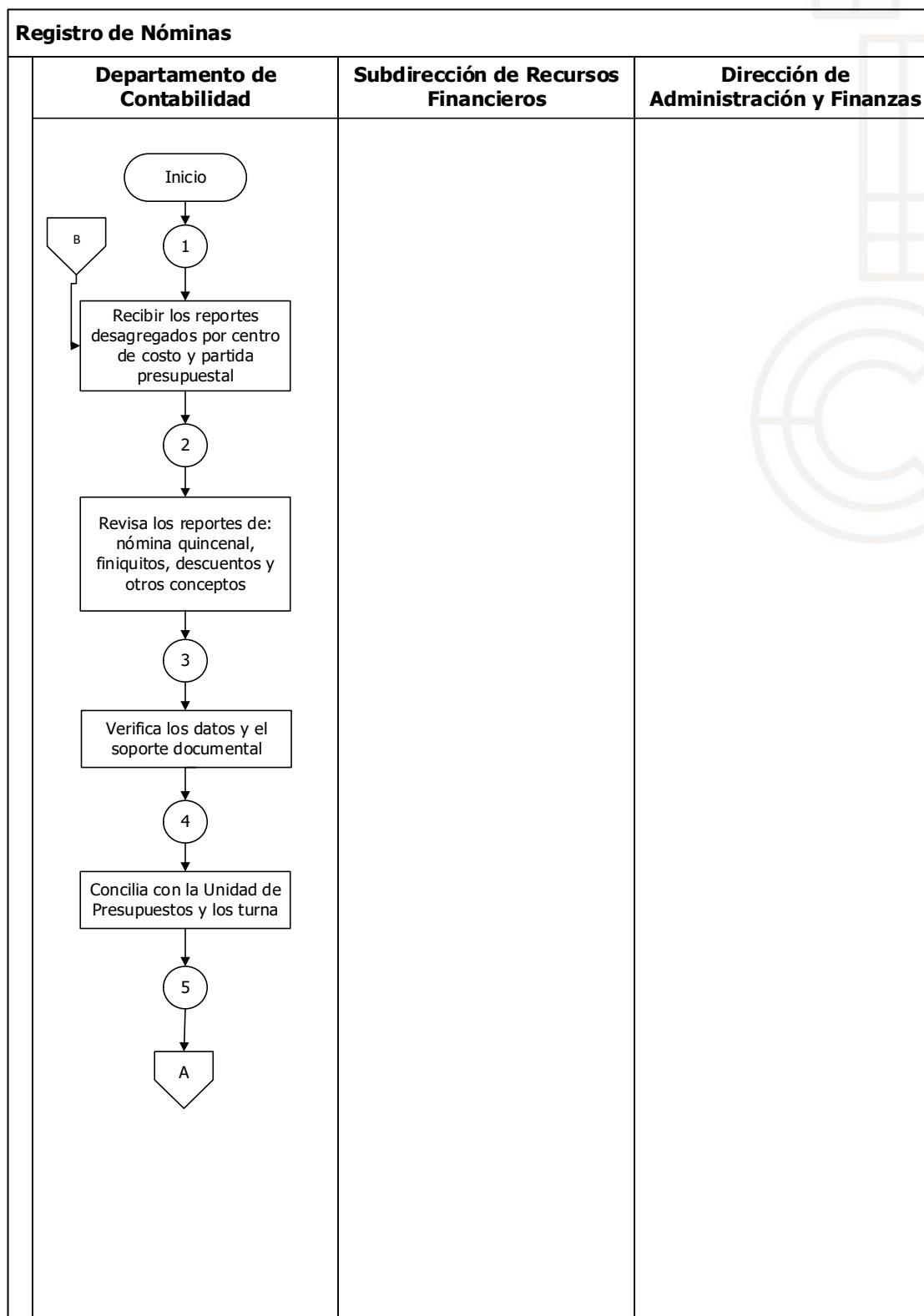
Registro de nóminas.

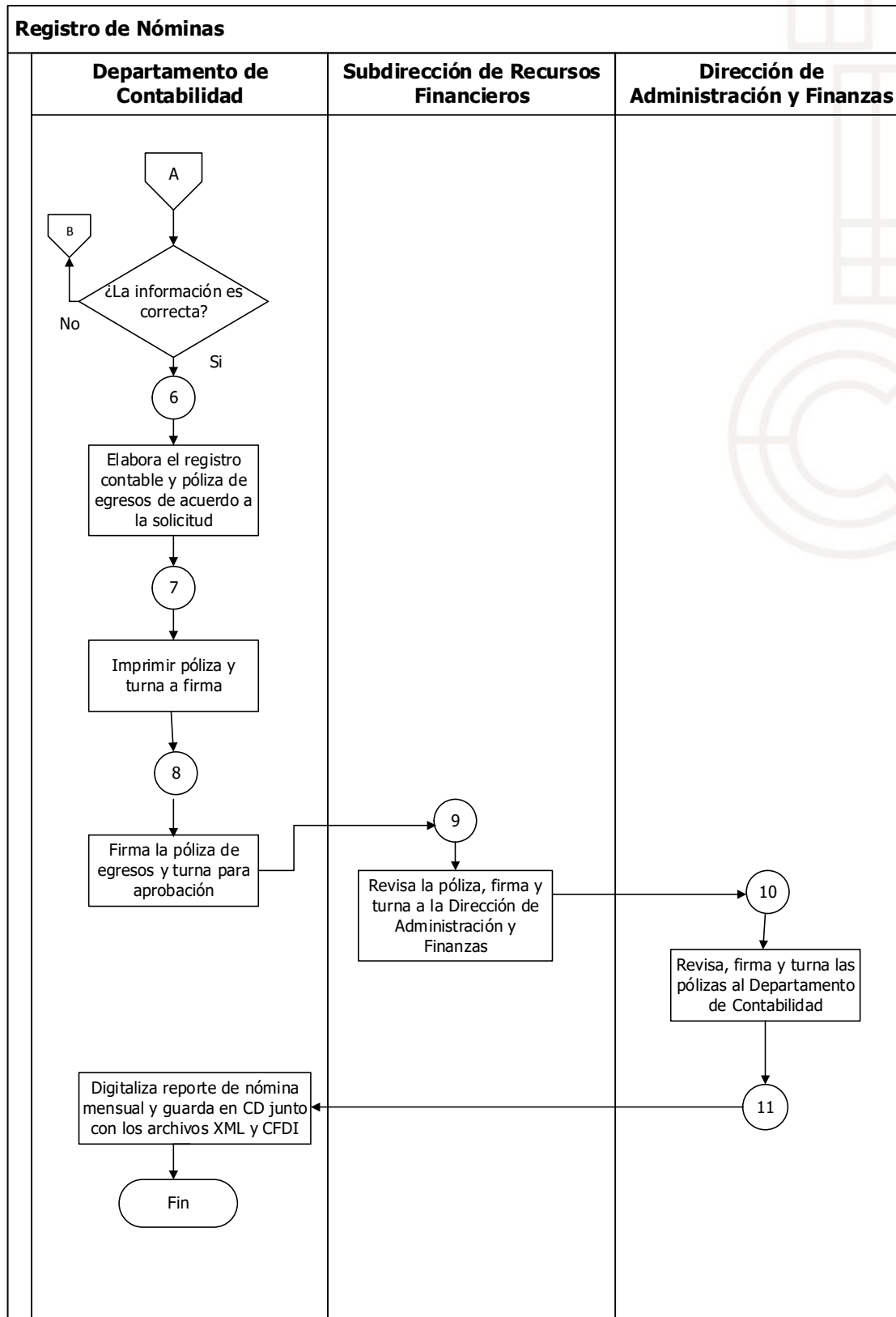
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Recibir los reportes desagregados por centro de costo y partida presupuestal.
2		Revisa los reportes de: nómina quincenal, finiquitos, descuentos y otros conceptos.
3		Verifica los datos y el soporte documental.
4		Concilia con la Unidad de Presupuestos y los turna.
5		La información es correcta
		No: Cuándo 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.
6		Elabora el registro contable y póliza de egresos de acuerdo a la solicitud.
7	Subdirección de Recursos Financieros	Imprimir póliza y turnar a firma.
8		Firma la póliza de egresos y turna para aprobación.
9	Dirección de Administración y Finanzas	Revisa la póliza, firma y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.
10	Departamento de Contabilidad	Revisa, firma y turna las pólizas al Departamento de Contabilidad.
11	Departamento de Contabilidad	Digitaliza reporte de nómina mensual y guarda en CD junto con los archivos XML y CFDI.
		FIN

341

Diagrama de Flujo:





Nombre del Procedimiento: Solventación 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

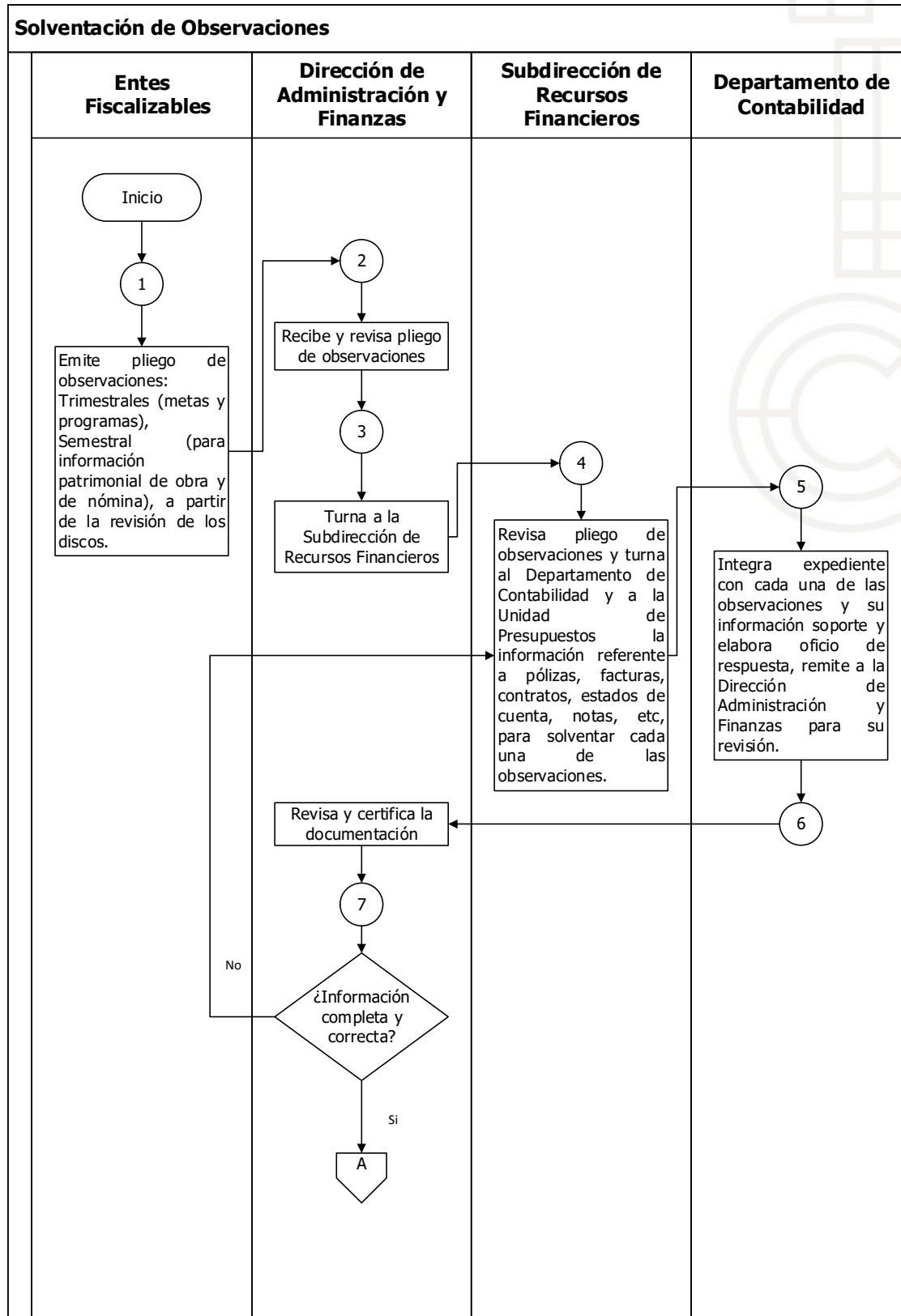
- Contestar de manera veraz y oportuna los pliegos de observaciones y recomendaciones realizadas, que se deriven de la revisión a los Informes Trimestrales y a la Cuenta Pública Anual, de conformidad con los artículos 37, 39, 53 y 54 de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México; 65 fracción 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

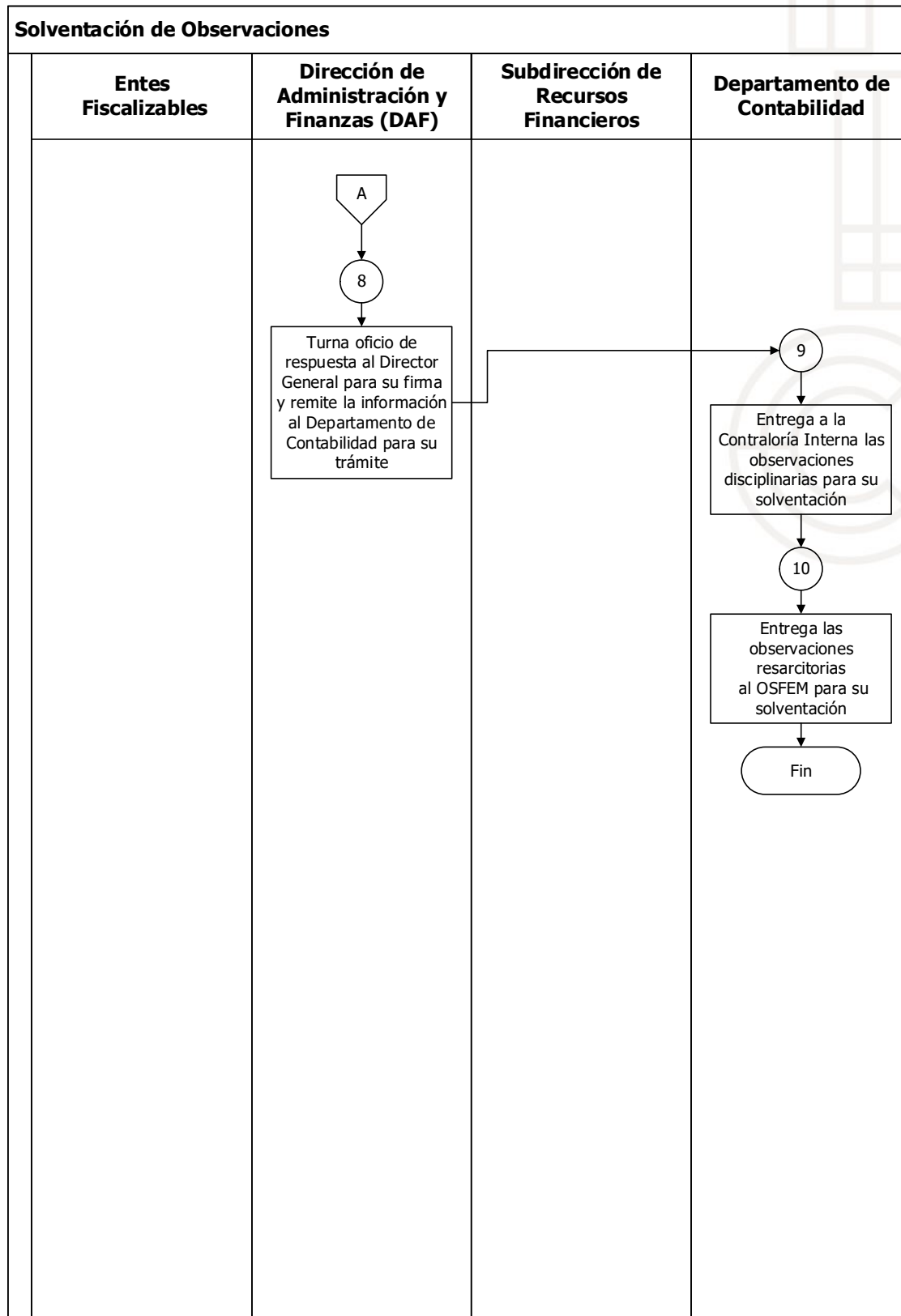
Solventación de observaciones.

Descriptiva:

No.	Responsable	Actividad
1	Entes Fiscalizables	Emite pliego de observaciones: Trimestrales (metas y programas). Semestral (para información patrimonial de obra y de nómina), a partir de la revisión de los discos.
2	Dirección de Administración y Finanzas	Recibe y revisa pliego de observaciones.
3		Turna a la Subdirección de Recursos Financieros.
4	Subdirección de Recursos Financieros	Revisa pliego de observaciones y turna al Departamento de Contabilidad y a la Unidad de Presupuestos la información referente a pólizas, facturas, contratos, estados de cuenta, notas, etc., para solventar cada una de las observaciones.
5	Departamento de Contabilidad	Integra expediente con cada una de las observaciones y su información soporte y elabora oficio de respuesta, remite a la Dirección de Administración y Finanzas para su revisión.
6	Dirección de Administración y Finanzas	Revisa y certifica la documentación
7		¿Información completa y correcta?
		No: Cuándo la información va incompleta.
		Si: Cuándo cumple con los requisitos del OSFEM.
8		Turna oficio de respuesta al Director General para su firma y remite la información al Departamento de Contabilidad para su trámite.
9	Departamento de Contabilidad	Entrega a la Contraloría Interna las observaciones disciplinarias para su solventación.
10		Entrega las observaciones resarcitorias al OSFEM para su solventación.
		FIN

Diagrama de Flujo:





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.

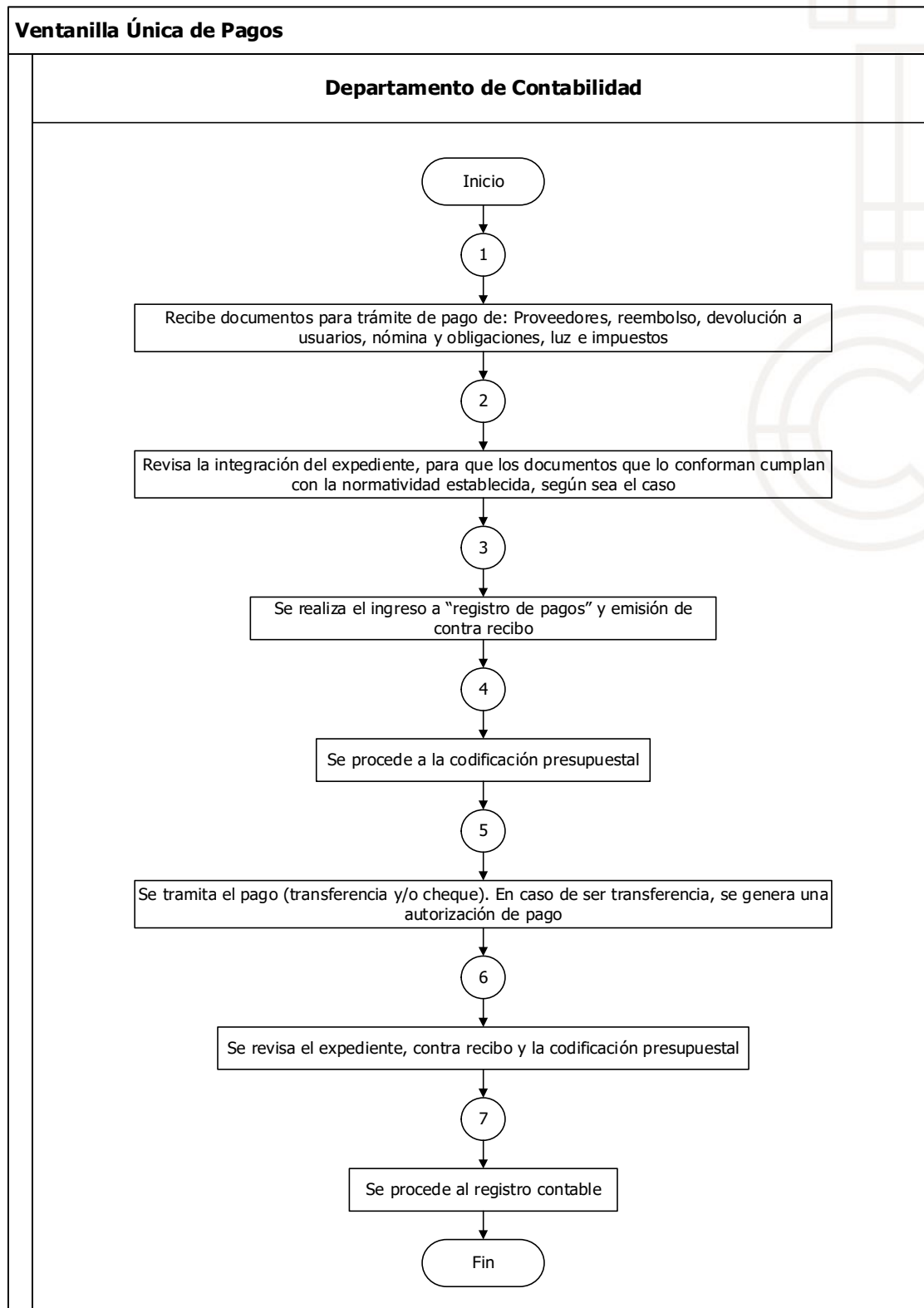
348

Ventanilla única de pagos.

Descriptiva:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Contabilidad	Recibe documentos para trámite de pago de: - 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 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 del Departamento de Recursos Humanos y del Titular de la Dirección de Administración y Finanzas.
- Los movimientos de ingreso de personal al Servicio Público deberán tramitarse previa autorización del Titular de la Dirección General del Organismo Público Descentralizado por Servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.
- El Titular del Departamento 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:
 - 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.
 - 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).

351

- Certificado Médico, con fecha máxima de emisión de un mes anterior al ingreso al servicio público.
- 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.
- Copia del Acta de Nacimiento del interesado.
- 2 copias de identificación oficial, preferentemente de la Credencial para Votar, emitida por el Instituto Nacional Electoral o de Pasaporte vigente o cédula profesional.
- 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.
- 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.
- Currículum Vitae actualizado que contenga correo electrónico.
- 2 Cartas de recomendación en original y con fecha máxima de emisión de un mes anterior al ingreso al servicio público.
- 2 fotografías tamaño infantil.
- 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.
- Copia de licencia de manejo (por la asignación de vehículo oficial del Organismo).

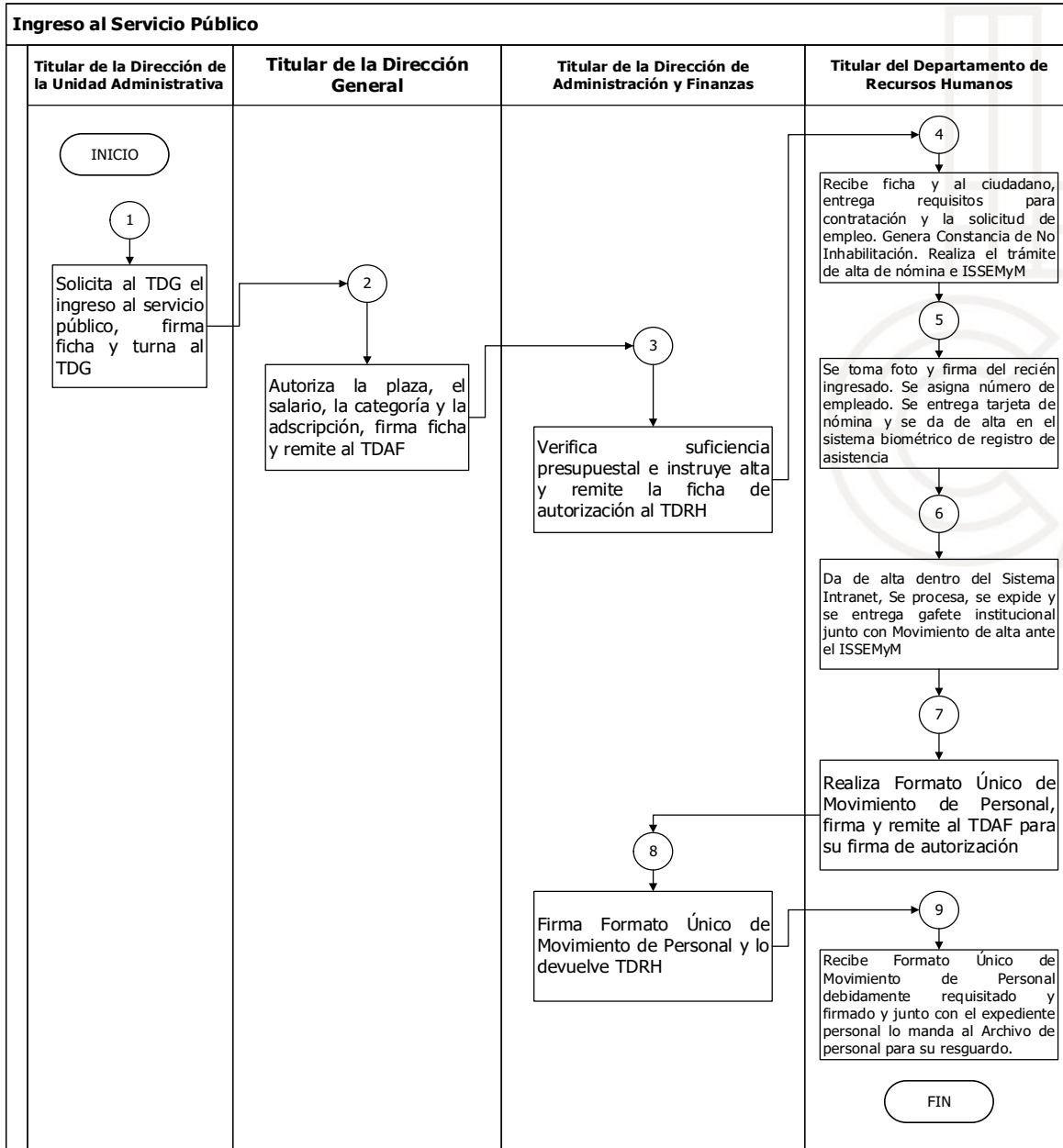
- Copia de la liberación y de la Cartilla del Servicio Militar Nacional (personal masculino).
 - Certificado de No Deudor Alimentario Moroso, emitido por la Dirección General del Registro Civil del Estado de México.
 - Constancia de Situación Fiscal actualizada a la fecha de ingreso al servicio público, emitida por el Sistema de Administración Tributaria (SAT).
 - 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 la Unidad Administrativa a la que ingresa.
- 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 el Titular de la Dirección de la Unidad Administrativa a la que ingresa.
 - 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 Departamento de Recursos Humanos junto con el ciudadano que ingresa al servicio público.
4	Departamento 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 Departamento de Recursos Humanos.
9	Departamento 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.
		Fin

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Control de Incidencias y vacaciones.

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 del Departamento 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 del Departamento de Recursos Humanos.
- El registro de asistencia podrá ser por medio del sistema biométrico o por listas, 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).
- Responsables:
 - Titular del Departamento de Recursos Humanos
 - Servidor(es) Público(s)

TDRH
SP(s)

356

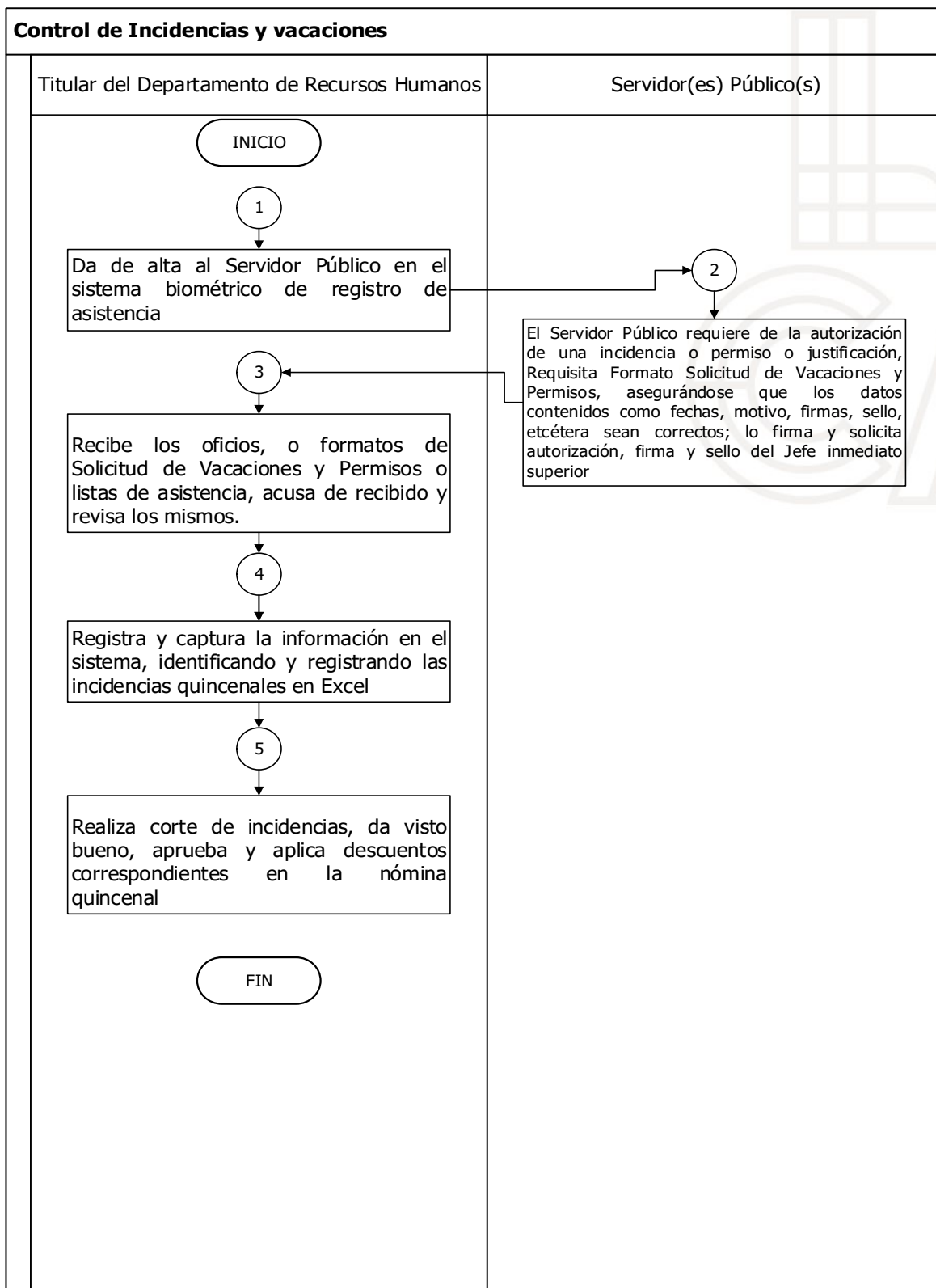
Página 221

Control de Incidencias y vacaciones.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento 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 Recursos Humanos	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		Una vez revisados, registra y captura la información en el sistema, identificando y registrando las incidencias quincenales en Excel.
5		Realiza el corte de incidencias por quincena, da su visto bueno, aprobación y aplica los descuentos correspondientes en la nómina quincenal.
		Fin

Diagrama de Flujo:



Dirección de Operación y Planeación.

Departamento de Estudios, Planes y Proyectos.

Nombre del Procedimiento: Estudios y Proyectos.

Objetivo: Elaboración de proyectos hidráulicos sustentables de ampliación o construcción de redes de agua potable y drenaje sanitario y pluvial, con base al crecimiento poblacional del Municipio, mediante la evaluación de su factibilidad técnica y económica y con apego a las leyes y normas aplicables.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica a las áreas involucradas del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca (AyST), siendo el Departamento de Programas y la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.

Términos y definiciones.

Proyecto ejecutivo. Documento que incluye estudio y proyecto de una obra, normas y especificaciones de construcción, presupuesto y planos.

Altimetría. Se refiere al levantamiento topográfico de la obra demandada, proyectada en un plano con cortes y desniveles (diferentes alturas).

Levantamiento topográfico. Se refiere al estudio del área o zona en la cual se localiza la solicitud de obra plasmada a escala en un plano y este podrá estar contenido conjuntamente con el plano ejecutivo de la obra.

Planimetría. Se refiere al levantamiento topográfico de la obra demandada, proyectada en un plano a nivel.

Catálogo de conceptos. Documento que incluye la descripción de un concepto de obra, una cantidad y unidad.

Números generadores. Cantidades de obra a ejecutar que se obtienen de mediciones hechas en el lugar de los trabajos y operaciones aritméticas, mediante el empleo de esquemas de concepto que definan claramente el origen de la cantidad obtenida.

Código. Código Administrativo del Estado de México.

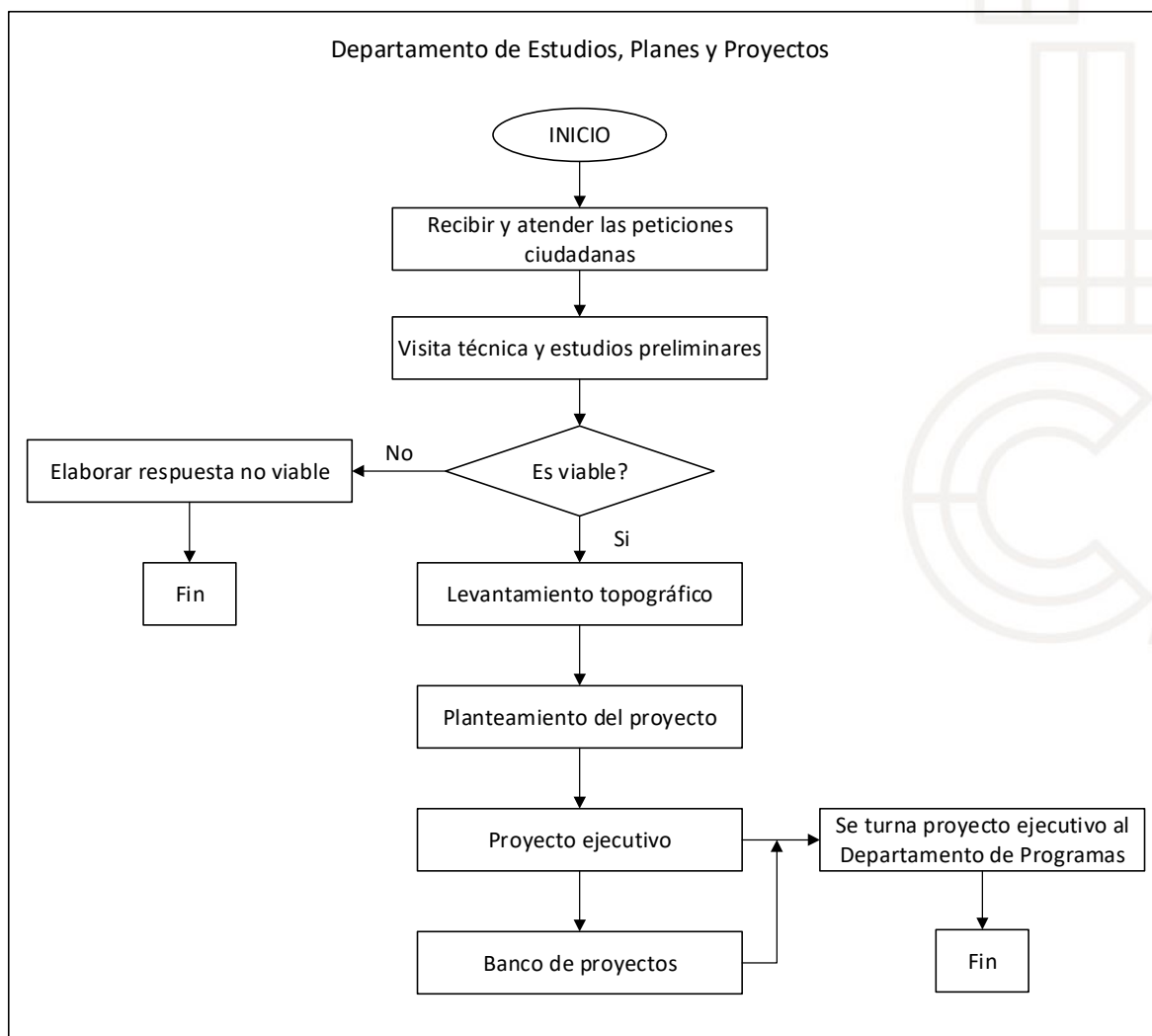
Trazo y nivelación. Establecer en el lugar de la ejecución de la obra la ubicación exacta de los trabajos, así como el banco de nivel y referencia de las cotas indicadas en el plano de proyecto ejecutivo, mediante el uso de materiales de construcción y equipo de topografía.

Verificación. Proceso que se realiza para revisar si una solicitud cumple con los requisitos y normas previstos.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Estudios, Planes y Proyectos	Recibe solicitud para construir, ampliar o rehabilitar sistemas de agua potable, alcantarillado o saneamiento.
1.1		De ciudadanos.
1.2		Requerimiento del Programa Anual de Obras.
2		Realiza visita técnica al lugar y estudio preliminar para determinar si es o no viable la elaboración del proyecto ejecutivo en la zona de petición.
2.1		¿Es viable? SI se da inicio al levantamiento topográfico DOC-ESP-001, para la elaboración del proyecto ejecutivo.
2.2		¿Es viable? NO se elabora oficio de respuesta al solicitante informando la no viabilidad del proyecto y/o estudio.
3		Elabora el levantamiento topográfico.
4		Dibuja el levantamiento topográfico para tener el plano de topografía DOC-ESP-001.
5		Planteamiento del proyecto
5.1		Elabora memoria descriptiva y de cálculo DOC-ESP-003,
5.2		Elabora cantidades de proyecto FOR-ESP-001,
5.3		Elabora catálogo de conceptos FOR-ESP-002,
5.4		Elabora plano constructivo DOC-ESP-002,
5.5		Solicita a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión el presupuesto de la obra, FOR-AyST-UPU-021.
5.5.1		La Unidad de Precios Unitarios y Supervisión recibe cantidades de conceptos FOR-ESP-002 y elabora el presupuesto base FOR-AyST-UPU-021 y lo envía al Departamento de Estudios, Planes y Proyectos.
5.5.2		El Departamento de Estudios, Planes y Proyectos recibe el presupuesto de obra.
5.6		Revisa y solicita validación del proyecto ejecutivo.
6		Integra y emite proyecto ejecutivo.
7		Turna proyecto ejecutivo al área solicitante.
		Fin

Diagrama de Flujo:



Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.

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

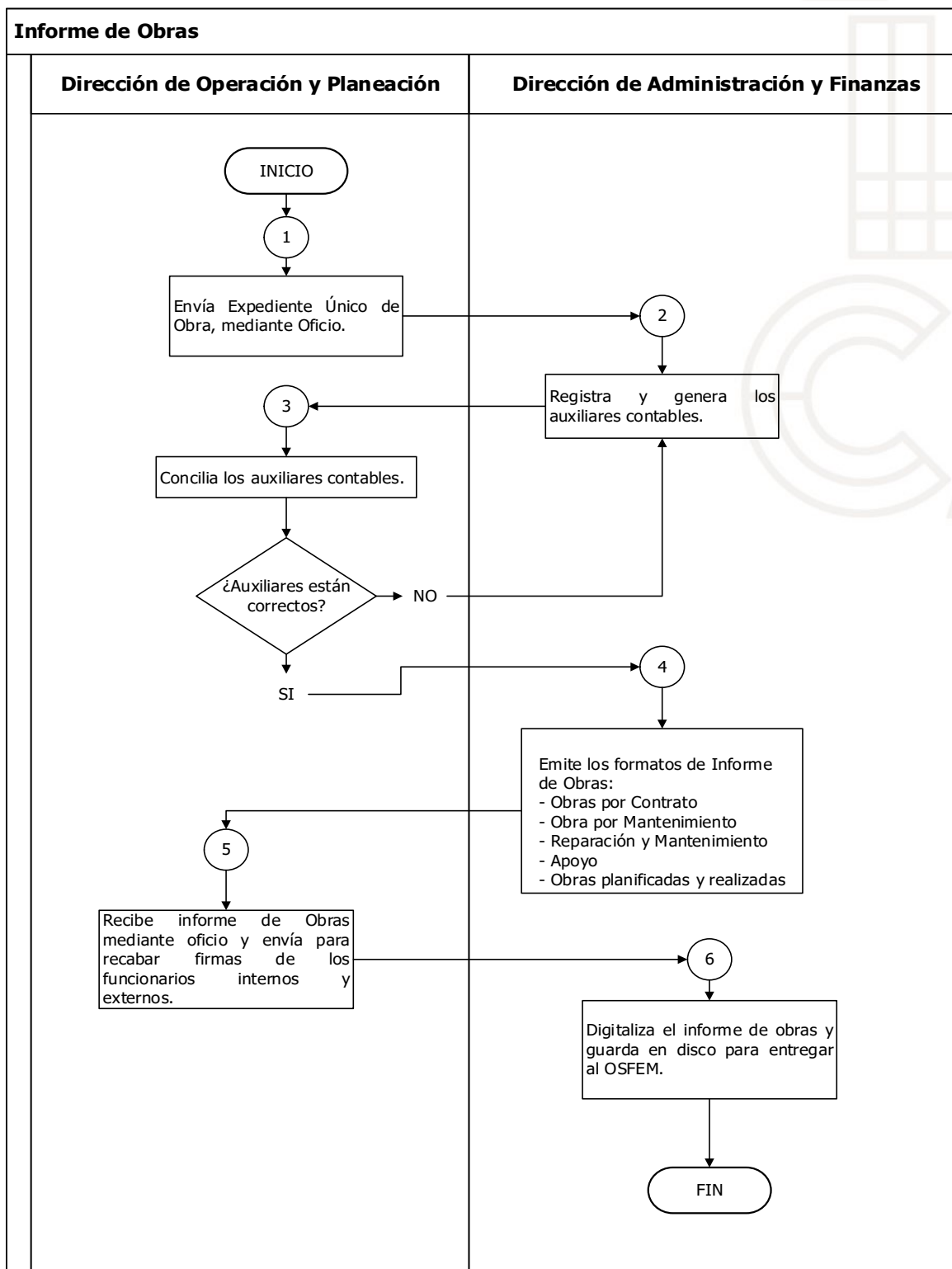
- Este procedimiento aplica al Departamento de Contabilidad y las actividades necesarias para generar el informe de obras.

Informe de Obras.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Operación y Planeación	Envía Expediente Único 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 Operación y Planeación	Concilia los auxiliares contables
		¿Auxiliares están correctos?
4	Dirección de Administración y Finanzas	Sí: 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		Recibe Informe de Obras mediante oficio y envía para recabar firmas de los funcionarios internos y externos.
6	Dirección de Operación y Planeación	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: Estimación de Obra Pública.

Objetivo: Establecer los lineamientos para: describir las operaciones necesarias para realizar las estimaciones de obra pública que ejecuta el OAyST.

Políticas Aplicables

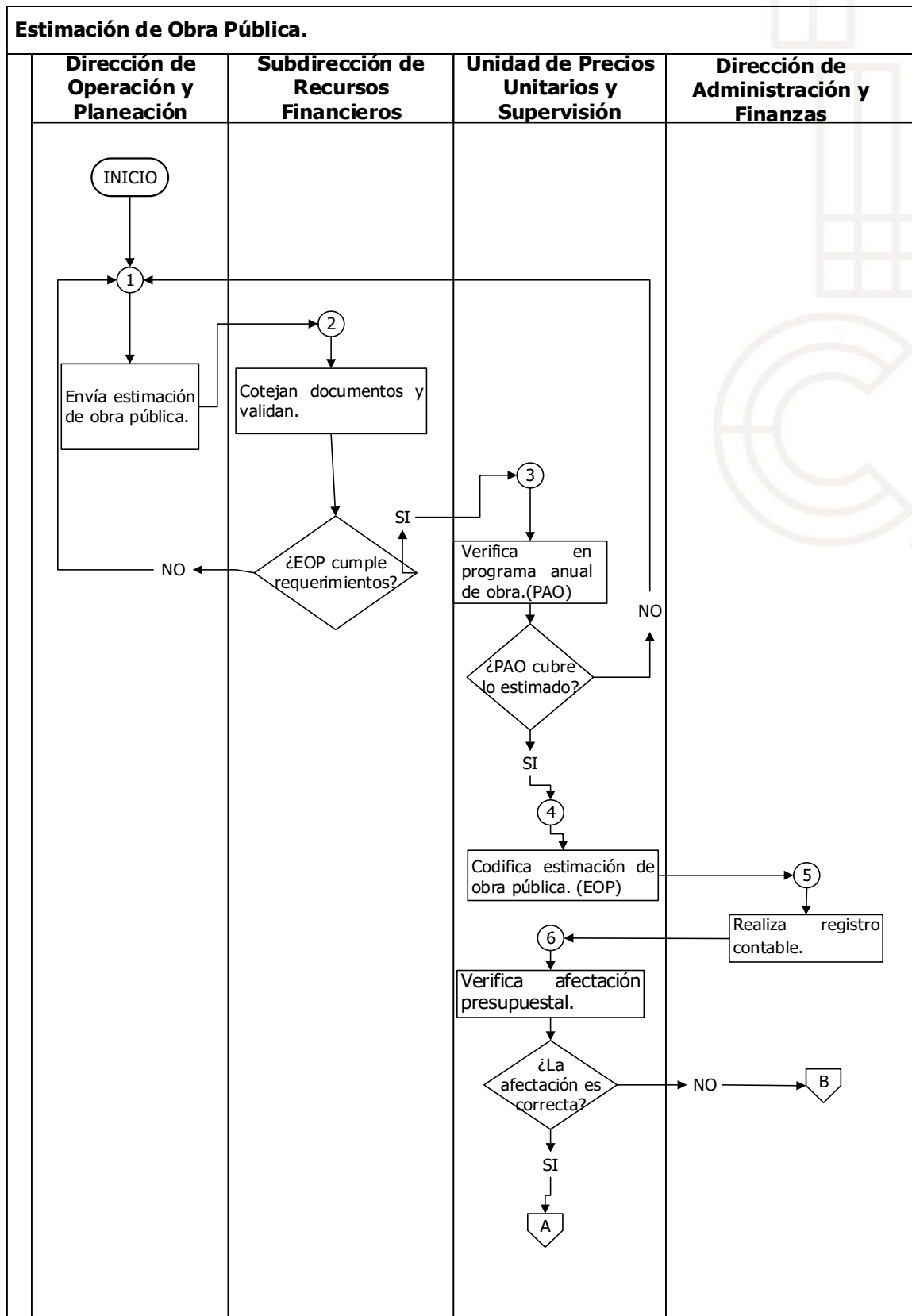
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión y las actividades relacionadas con las estimaciones de obra pública.

Estimación de Obra Pública.

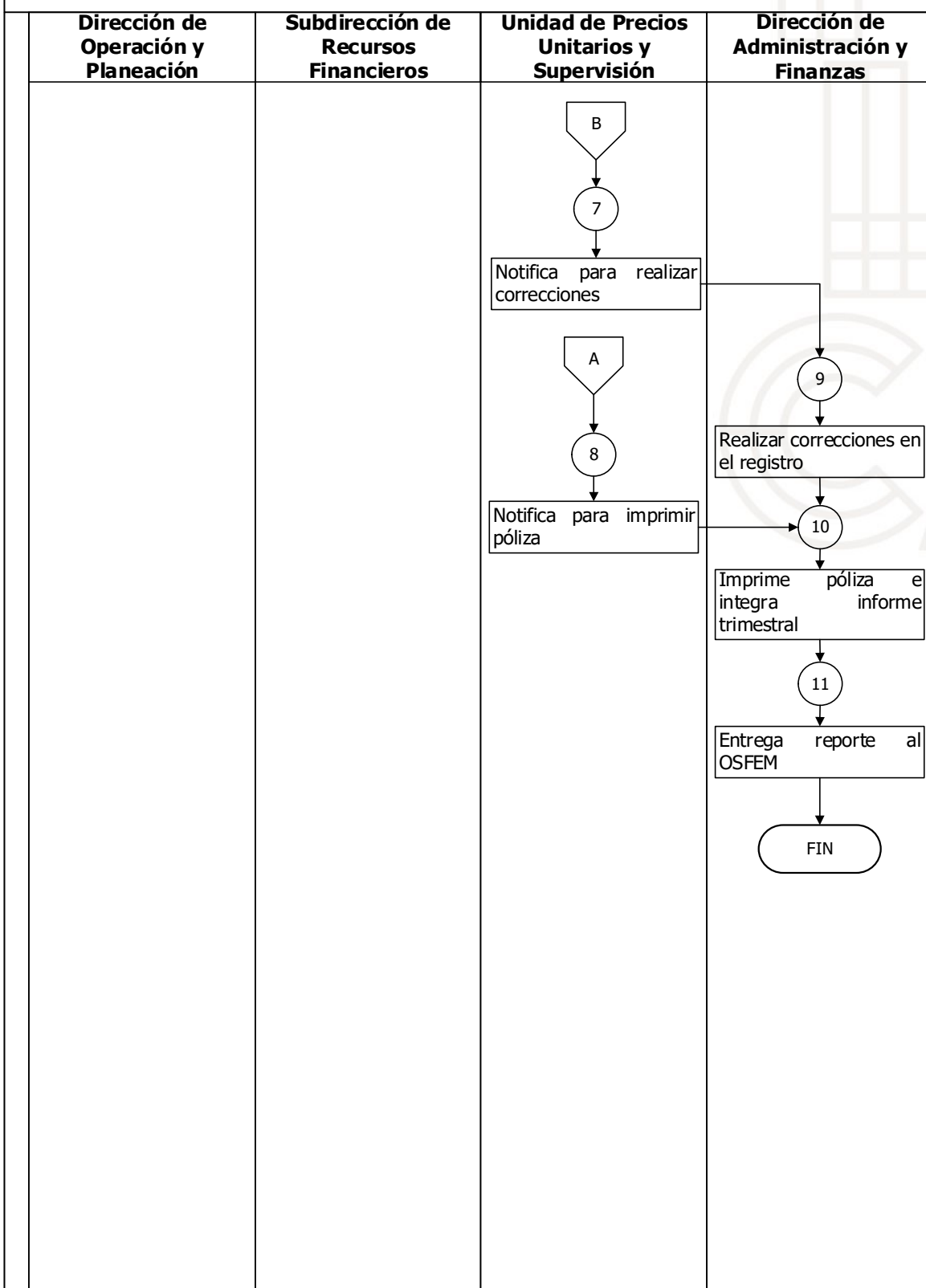
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dirección de Operación y Planeación	Envía estimación de obra pública. (EOP)
2	Subdirección de Recursos Financieros	Cotejan documentos y validan.
		¿EOP cumple requerimientos?
3	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Sí: Verifica en programa anual de obra. (PAO) Se conecta paso PAO cubre lo estimado.
		No: Se conecta paso 1.
		¿PAO cubre lo estimado?
4		SI: Codifica estimación de obra pública. (EOP) Se conecta paso 5.
		No: Se conecta paso 1.
5	Dirección de Administración y Finanzas	Realiza registro contable.
6	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Verifica afectación presupuestal.
		¿Afectación es correcta?
7		No: Notifica para realizar correcciones. Se conecta paso 9.
8		Sí: Notifica para imprimir póliza. Se conecta paso 10.
9	Dirección de Administración y Finanzas	Realizar correcciones en el registro.
10		Imprime póliza e integra informe trimestral.
11		Entrega reporte al OSFEM.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Estimación de Obra Pública.



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 la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión 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 Modificadorio 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 Operaciones, y con copia a la Subdirección Técnica y a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.

- La solicitud debe ir dirigida al Dirección General, con atención Dirección de Planeación y Operación, con copia a la Subdirección Técnica y a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.
- 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 y Operación, con copia al Subdirección Técnica, Departamento de Estudios, Planes y Proyectos, y a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.
- Debe anexar el soporte documental correspondiente, de acuerdo al "Manual de Obras por Contrato".
- El oficio debe ir dirigido al Dirección general, con atención al Dirección de Planeación y Operación, con copia a la Subdirección Técnica, a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.
- 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 y Operación, con copia al Subdirección Técnica y a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.
- El acta debe contener la firma del Titular de la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión, del Residente de Obra, del Representante Legal de la Empresa y del Superintendente de Obra.

Supervisión de Obras por Contrato.

Descriptivo:

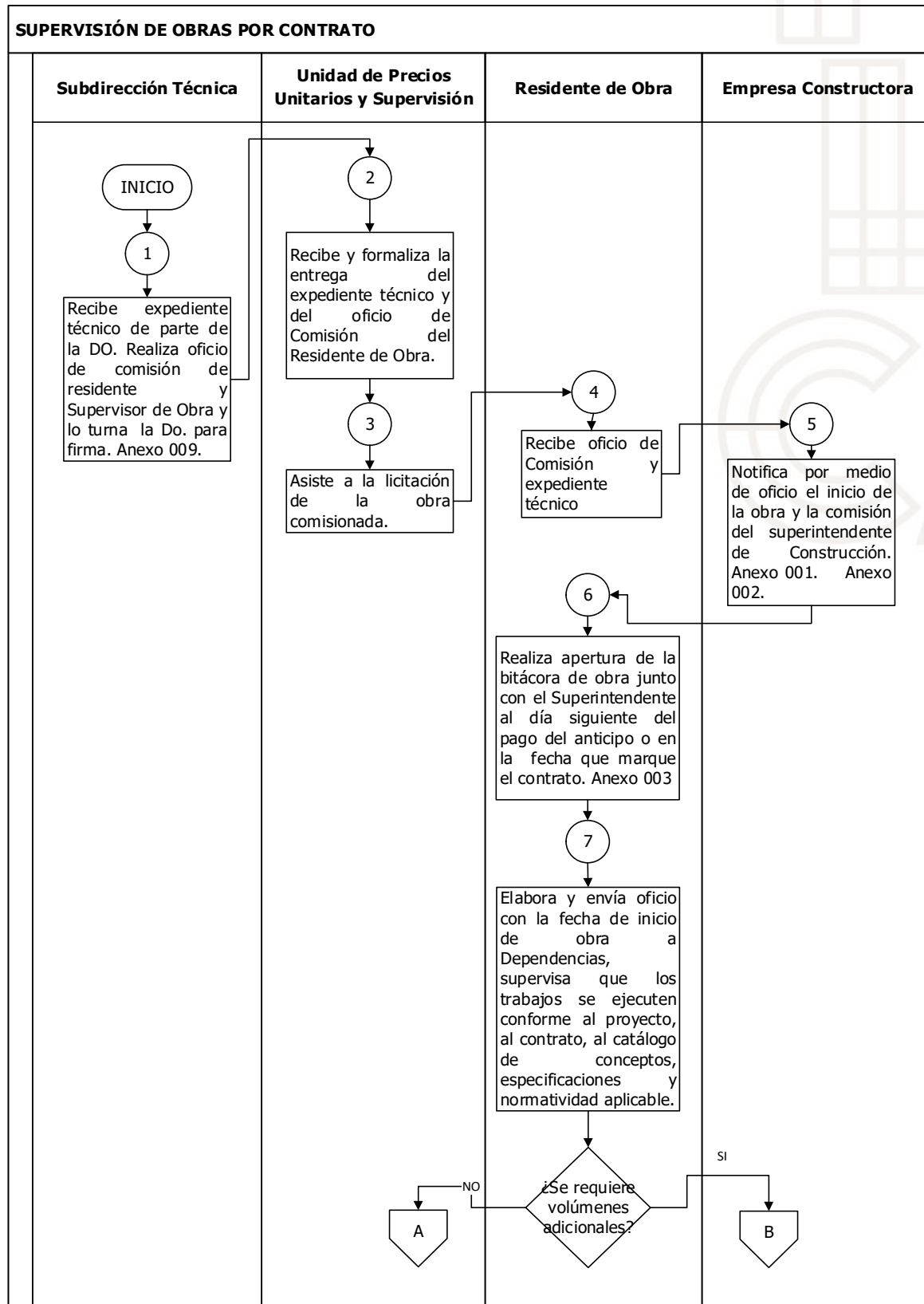
	Responsable	Actividad
1	Subdirección Técnica	Recibe expediente técnico de parte de la Dirección de Operación y Planeación. Realiza oficio de comisión de residente y Supervisor de Obra y lo turna la Do. para firma. Anexo 009.
2	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Recibe y formaliza la entrega del 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. Anexo 001. Anexo 002.
		Se conecta paso 5.
6	Residente de Obra	Realiza apertura de la bitácora de obra junto con el Superintendente al día siguiente del pago del anticipo o en la fecha que marque el contrato. Anexo 003
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.
		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. Anexo 010
		Sí: ¿Se requiere volúmenes adicionales? No: Se conecta paso 12

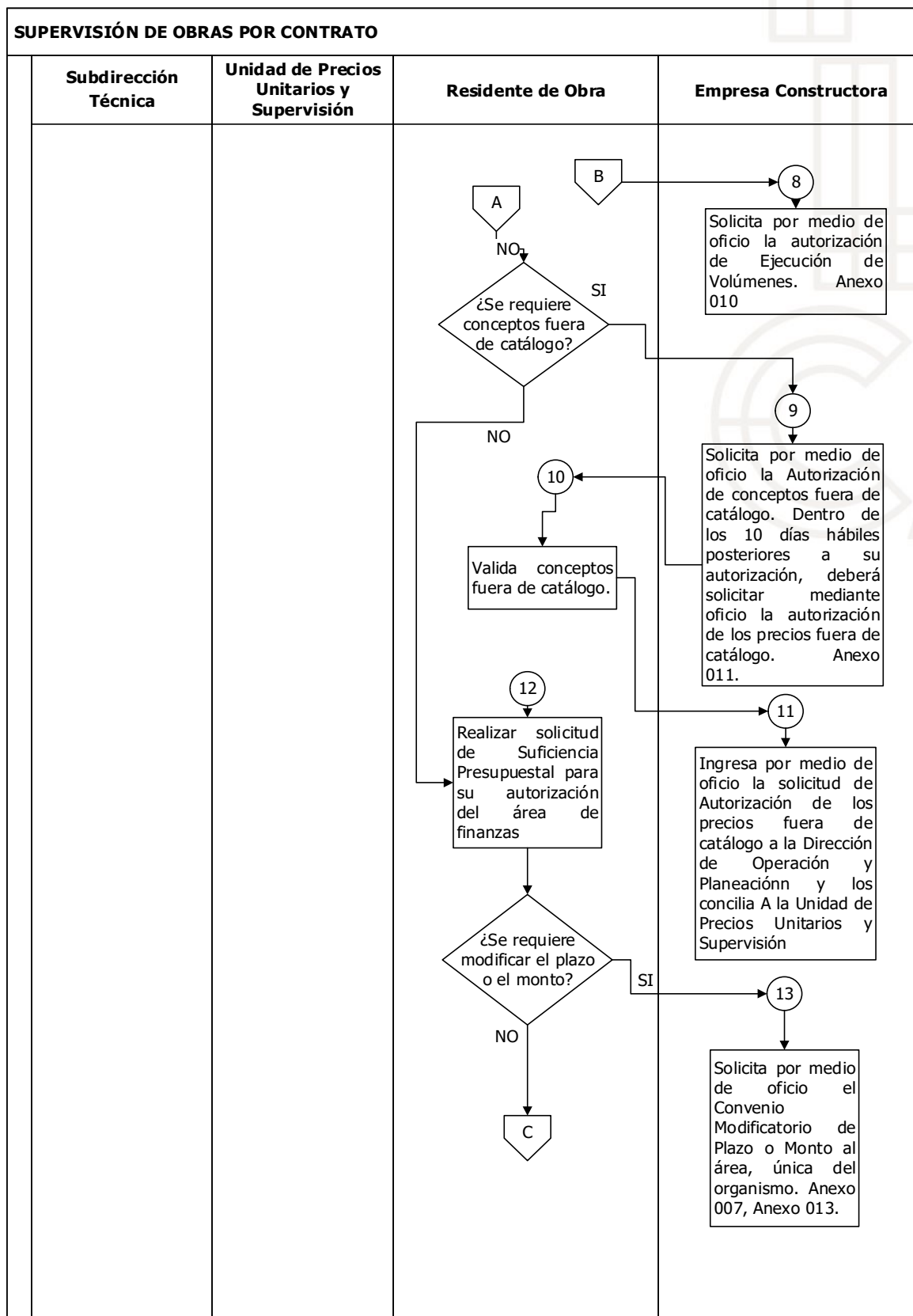
373

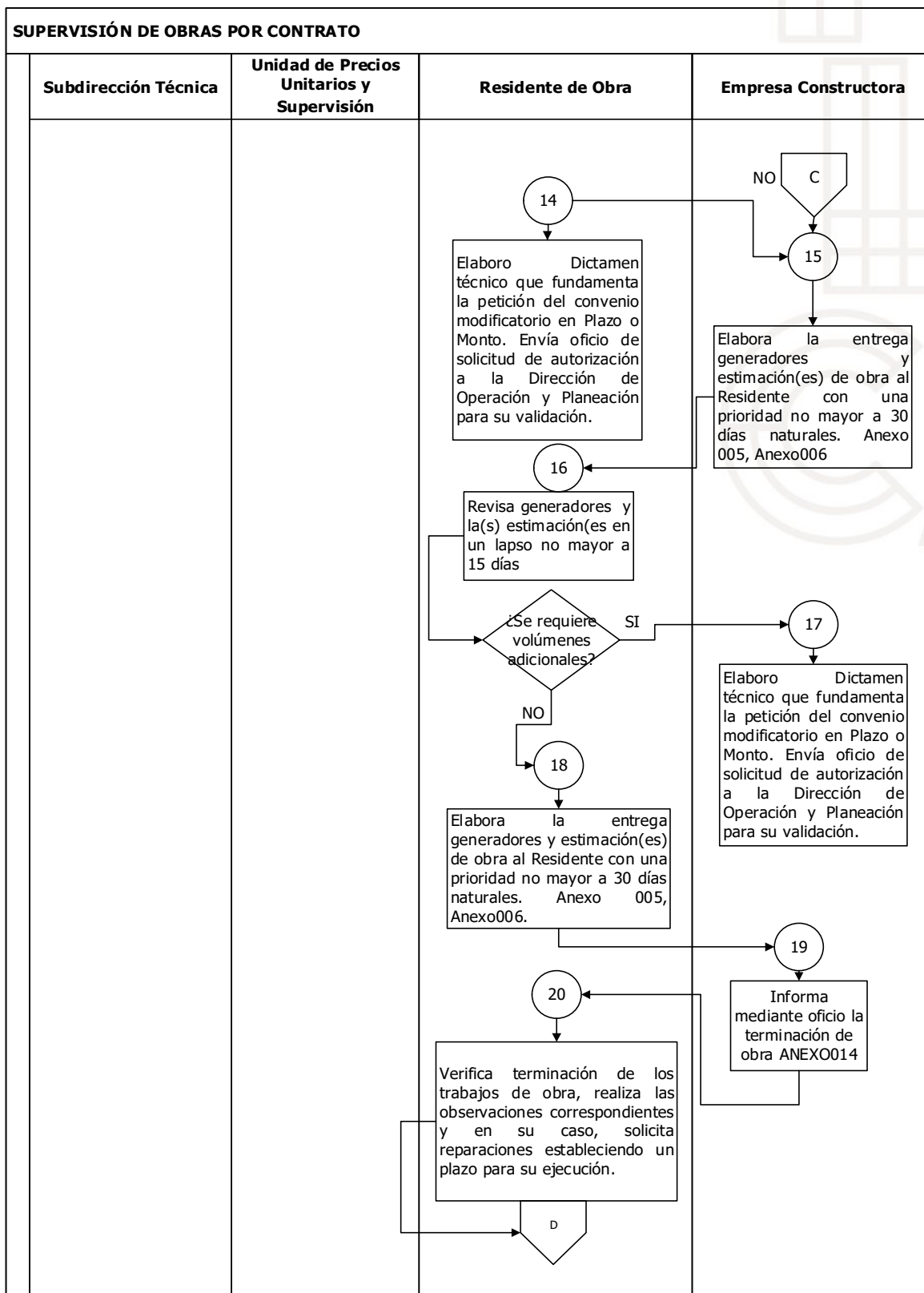
		¿Se requiere conceptos fuera de catálogo?
9	Empresa Constructora	Solicita por medio de oficio la Autorización de conceptos fuera de catálogo. Dentro de los 10 días hábiles posteriores a su autorización, deberá solicitar mediante oficio la autorización de los precios fuera de catálogo. Anexo 011.
		Se 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 Operación y Planeación y los concilia a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión
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. Anexo 007, Anexo 013.
		No: Se conecta paso 14 y 15.
14	Residente de Obra	Elabora Dictamen técnico que fundamenta la petición del convenio modificadorio en Plazo o Monto. Envía oficio de solicitud de autorización a la Dirección de Operación y Planeación para su validación.
15	Empresa Constructora	Elabora la entrega generadores y estimación(es) de obra al Residente con una prioridad no mayor a 30 días naturales. Anexo 005, Anexo006
16	Residente de Obra	Revisa generadores y la(s) estimación(es) en un lapso no mayor a 15 días
		Se requieren volúmenes adicionales?
17	Empresa Constructora	Sí: Elabora Dictamen técnico que fundamenta la petición del convenio modificadorio en Plazo o Monto. Envía oficio de solicitud de autorización a la Dirección de Operación y Planeación para su validación.
		No: Se conecta paso 18.

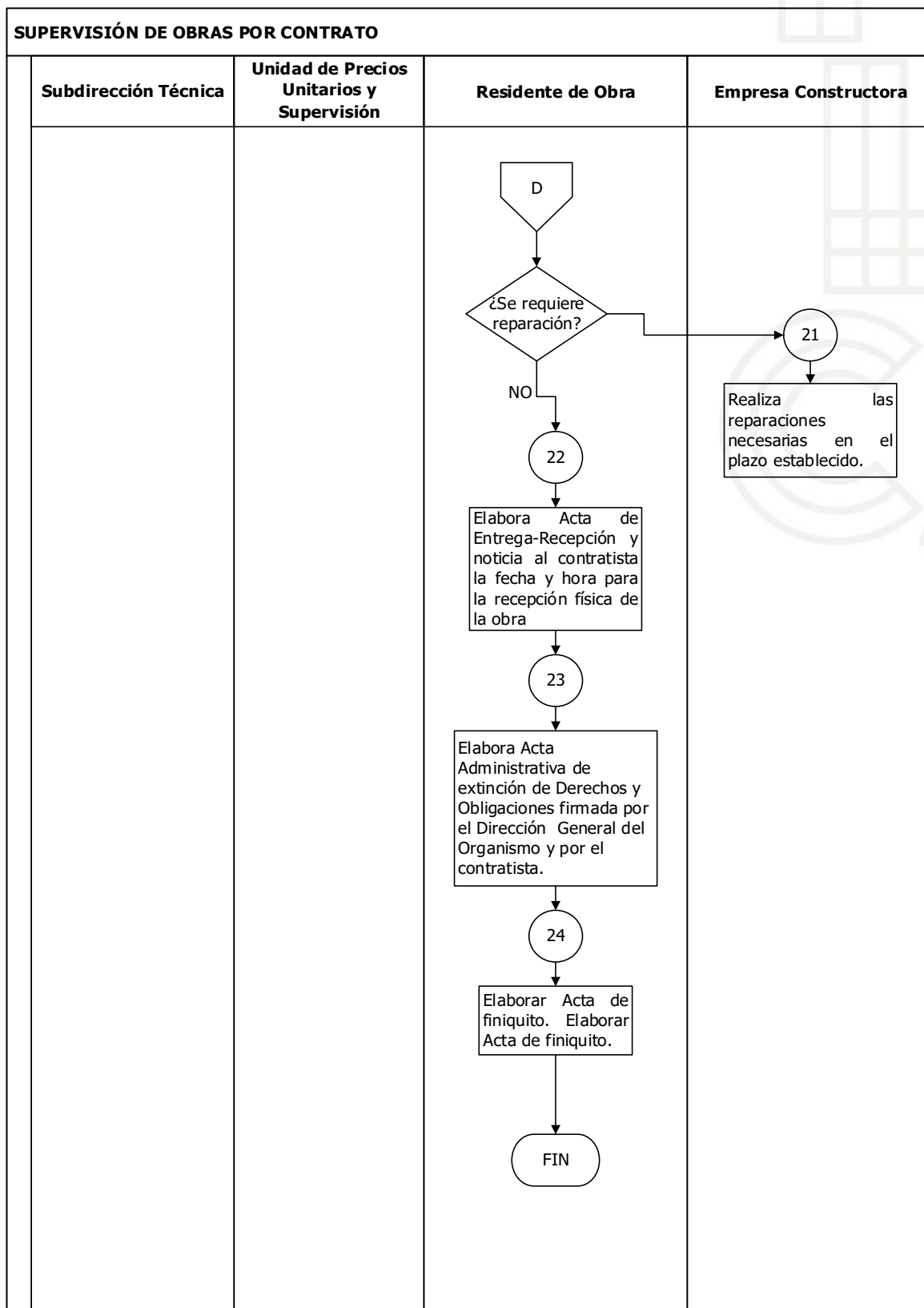
18	Residente de Obra	Elabora la entrega generadores y estimación(es) de obra al Residente con una prioridad no mayor a 30 días naturales. Anexo 005, Anexo006.
19	Empresa Constructora	Informa mediante oficio la terminación de obra ANEXO0014
20	Residente de Obra	Verifica terminación de los trabajos de obra, realiza las observaciones correspondientes y en su caso, solicita reparaciones estableciendo un plazo para su ejecución.
		¿Se requiere reparación?
21	Empresa Constructora	Sí: Realiza las reparaciones necesarias en el plazo establecido.
22	Residente de Obra	No: Elabora Acta de Entrega-Recepción y noticia al contratista la fecha y hora para la recepción física de la obra
23	Residente de Obra	Elabora Acta Administrativa de extinción de Derechos y Obligaciones firmada por el Dirección General del Organismo y por el contratista.
24	Residente de Obra	Elaborar Acta de finiquito. Elaborar Acta de finiquito.
		FIN

Diagrama de Flujo:









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

Objetivo: Establecer los lineamientos para: para realizar la revisión y tramite 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

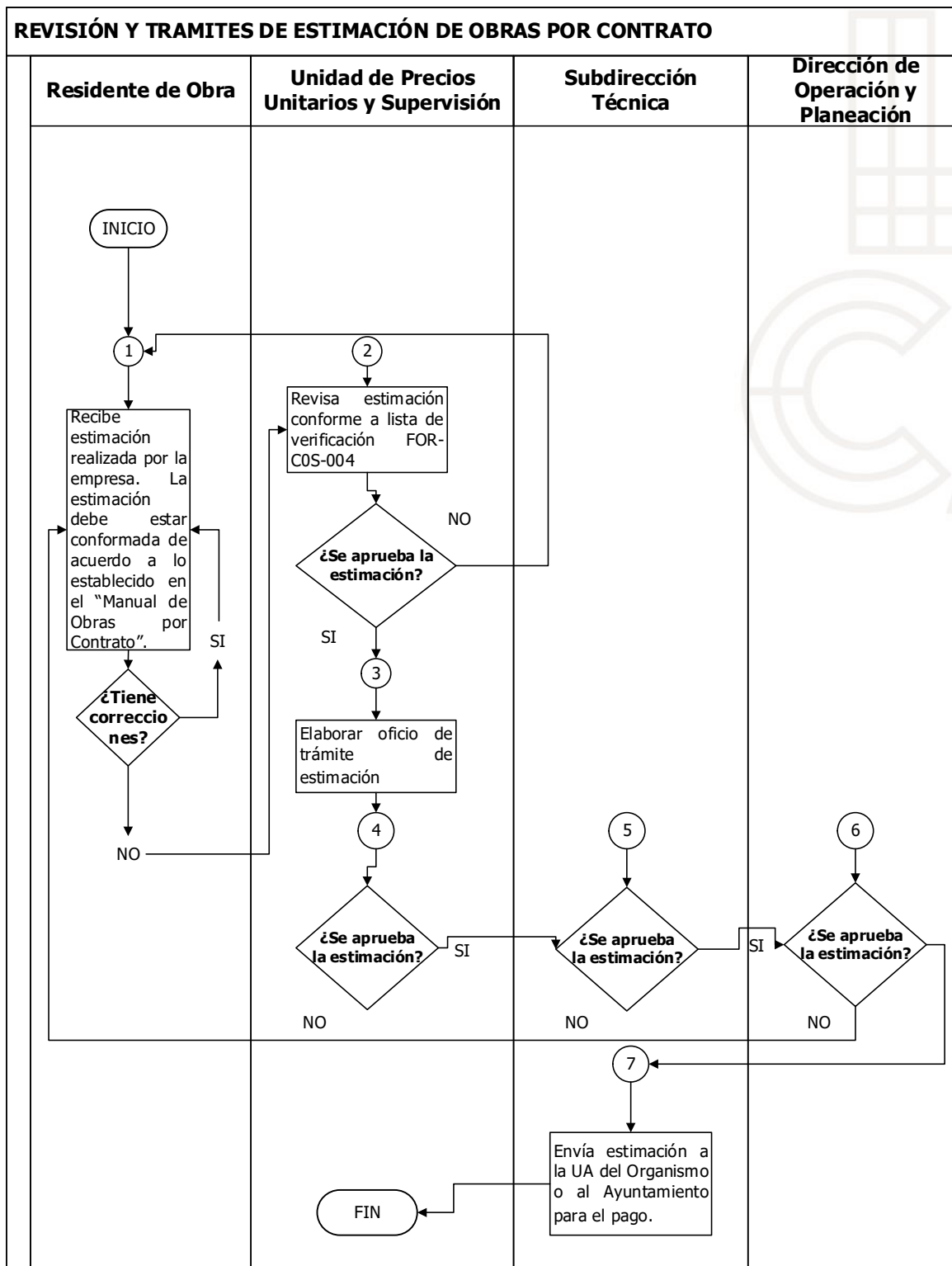
- Este procedimiento aplica para obras realizadas mediante contrato a fin de tramitar su pago y baja de la Cuenta Pública.

Revisión y Tramites de Estimación de Obras por Contrato.

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".
		¿Tiene correcciones?
		Sí: Se conecta paso 1
2	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	No: Revisa estimación conforme a lista de verificación FOR-COS-004
		¿Se aprueba la estimación?
		No: Se conecta paso 1
3		Sí: Elaborar oficio de trámite de estimación
		Se conecta paso 4.
		¿Se aprueba la estimación?
4		Sí: Envía estimación a la Dirección de Administración y Finanzas del Organismo o al Ayuntamiento para el pago. Se conecta paso 5.
		No: Se conecta paso 1
		¿Se aprueba la estimación?
5	Subdirección Técnica	Sí: ¿Se valida la estimación? Se conecta paso 6.
		No: Se conecta paso 1
		¿Se aprueba la estimación?
6	Dirección de Operación y Planeación	Sí: ¿Se valida la estimación? Se conecta paso 7.
		No: Se conecta paso 1
		¿Se aprueba la estimación?
7	Subdirección Técnica	Envía estimación a la Dirección de Administración y Finanzas del Organismo o al Ayuntamiento para el pago.
		FIN

Diagrama de Flujo:



382

Nombre del Procedimiento: Elaboración de informe 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 la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.

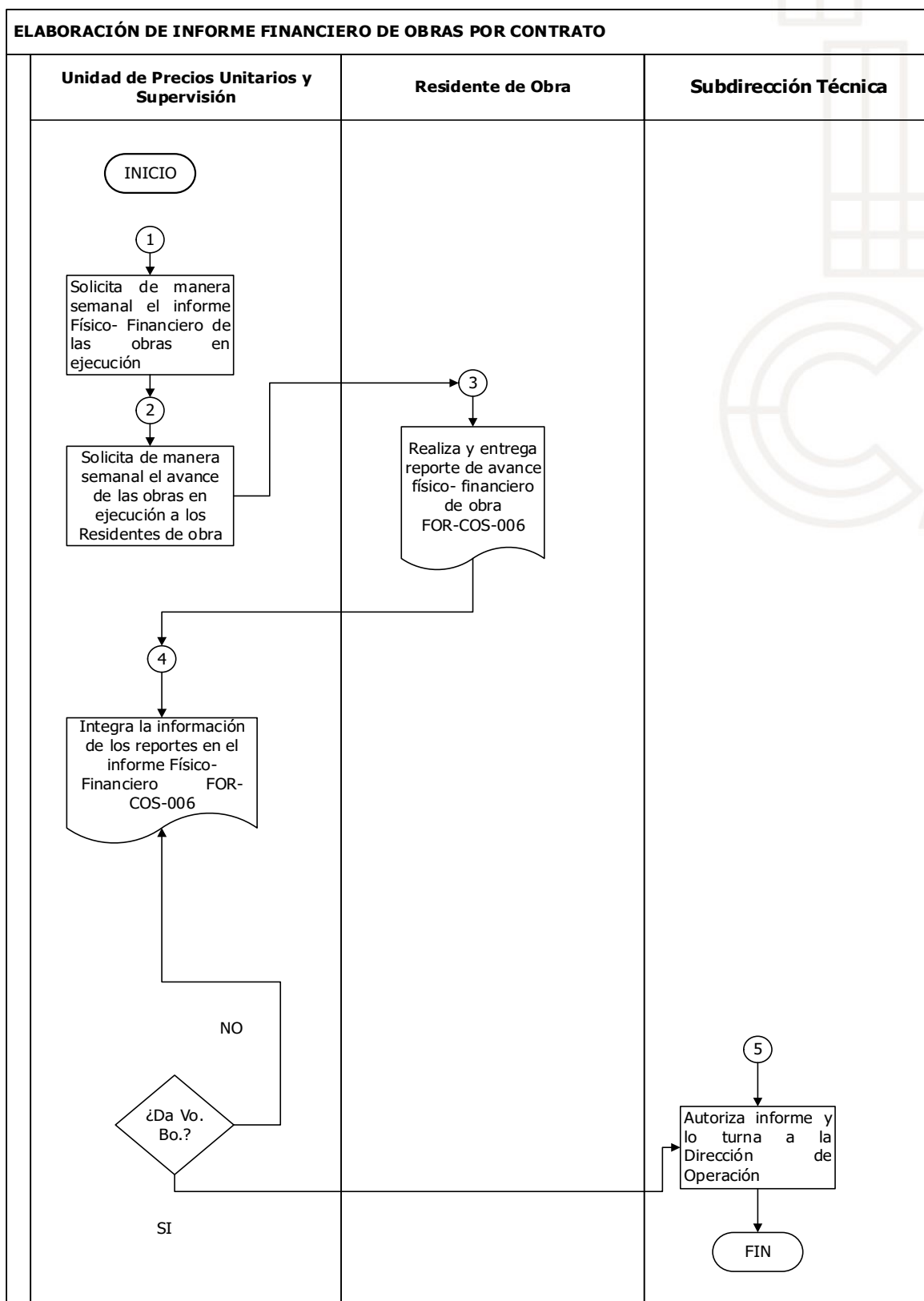
Elaboración de Informe Financiero de Obras por Contrato.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Solicita de manera semanal el informe Físico- Financiero de las obras en ejecución Se conecta paso 2.
2		Solicita de manera semanal el avance de las obras en ejecución a los Residentes de obra Se conecta paso 3.
3		Realiza y entrega reporte de avance físico- financiero de obra FOR-COS-006 Se conecta paso 4.
4		Integra la información de los reportes en el informe Físico- Financiero FOR-COS-006
		¿Da Vo. Bo.?
5	Subdirección Técnica	Sí: Autoriza informe y lo turna a la Dirección de Operación y Planeación Se conecta paso FIN
		No: Se conecta paso 4
		FIN

384

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Concurso y precios unitarios.

Objetivo: Administrar el proceso de licitación de obra o servicios relacionados con la misma, aplicando la normatividad vigente, así como la política, bases y lineamientos del Organismo para la construcción de infraestructura hidráulica.

Políticas Aplicables

- Este procedimiento aplica a los departamentos involucrados del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca siendo el Departamento de Estudios Planes y Proyectos, Unidad de Precios Unitarios y Supervisión, Subdirección Técnica y el Departamento de Obras por Administración.
- 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 interesado. 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.
- La secretaria de la Contraloría y los órganos de control interno de las dependencias, entidades Estatales y municipios.
- 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.

386

- 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 prensa escrita y los 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 de 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 Secretaria 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.
- El acta de Fallo que con base en el dictamen emita el convocante señalado el Nombre del participante ganador y el monto total de su propuesta. El lugar y 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 será de conocimiento público mediante el cual se convoca, se reciben propuestas, se evalúa y se adjudica a la obra pública y los 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, normalización aplicable en términos de la ley Federal sobre Metrología y Normalización, forma y tiempo de pago, penas convencionales, anticipos y garantías; debido las dependencias y entidades proporcionar a todos los interesado igual acceso a la información relacionada con dichos procedimientos, a fin de evitar favorecer a algún participante.
- El licitante participa con una propuesta en un procedimiento de licitación de obra pública o servicios.
- LOPSRM a la Ley de Obras Publicas y Servicios Relacionados con la misma
- Las 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 publicado en la Gaceta del H. Ayuntamiento de Toluca, Estado de México.
- 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 trabajo 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 termino de cada actividad.
- Propuesta presentada por una persona en un procedimiento de adjudicación de obra pública o servicio.
- Propuestas técnicas y económicas 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 de una 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 una obra.
- Recursos Administrativo de inconformidad figura jurídica mediante la 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 Publicas y Servicios Relacionados con las mismas.
- Secretaria de Finanzas.
- Secretaria del Ramo la secretaria de obra pública.
- Servicio(s) 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.
- Transparencia asignación y/o reducción del monto autorizado a diversas partidas sin rebasar el presupuesto total autorizado.
- 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 o controlar la obra pública y los servicios.

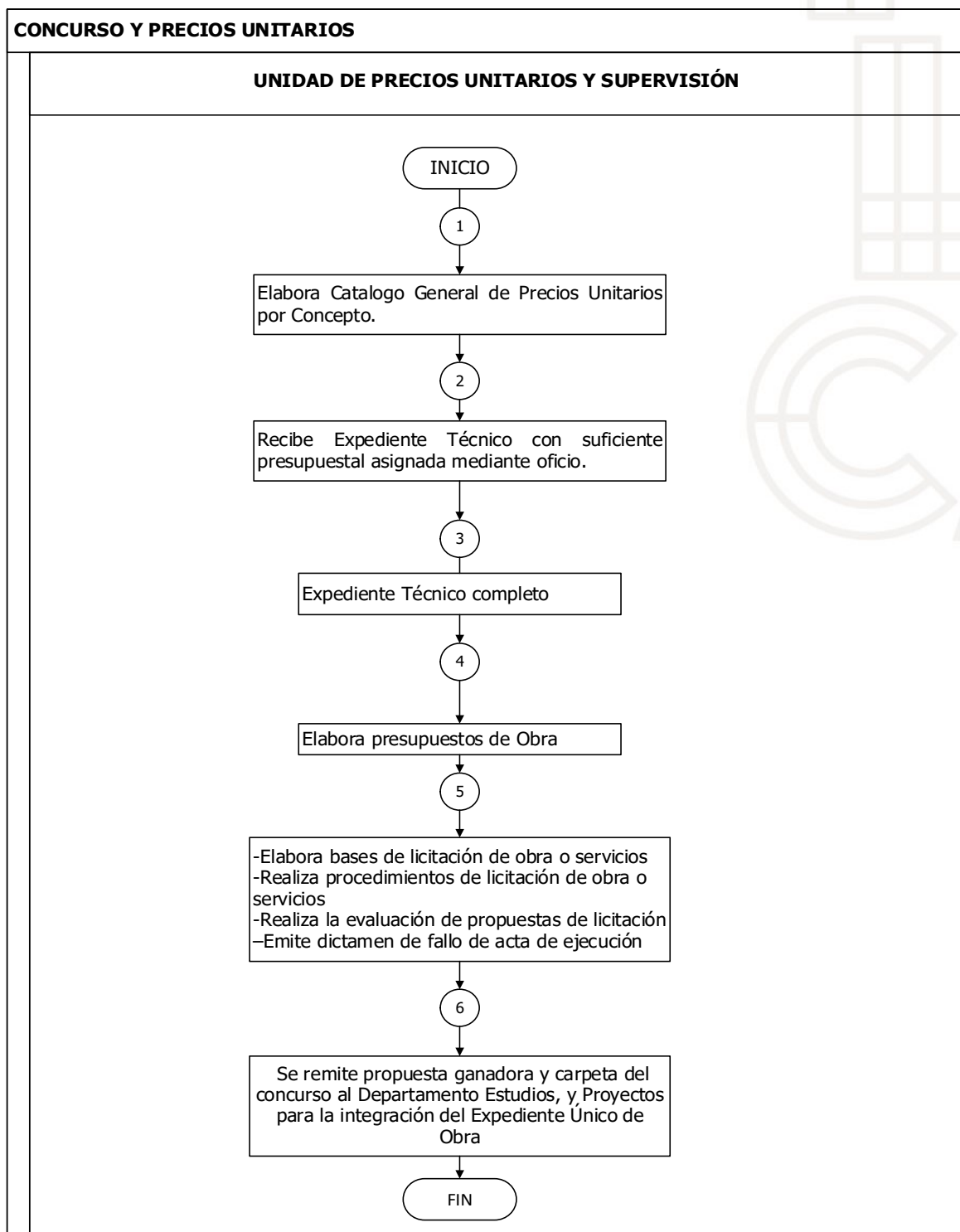
Concurso y Precios Unitarios.

Descripción:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Elabora Catalogo General de Precios Unitarios por Concepto de Obra Se conecta paso 2.
2		Recibe Expediente Técnico con suficiente presupuestal asignada mediante oficio Se conecta paso 3.
		¿Expediente Técnico completo?
3		Sí: Elabora Presupuesto de Obras Se conecta paso 4.
		No: Se conecta paso 2
4		Elabora Presupuesto de Obras Se conecta paso 5.
5		-Elabora bases de licitación de obra o servicios -Realiza procedimientos de licitación de obra o servicios -Realiza la evaluación de propuestas de licitación -Emite dictamen de fallo de acta de ejecución Se conecta paso 6.
6		Se remite propuesta ganadora y carpeta del concurso al Departamento Estudios, y Proyectos para la integración del Expediente Único de Obra
		FIN

391

Diagrama de Flujo:



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 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 inmuebles.

Política Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Factibilidades, las Unidades Operativas de la Dirección de Operación y Planeación y de la Dirección de Comercialización.

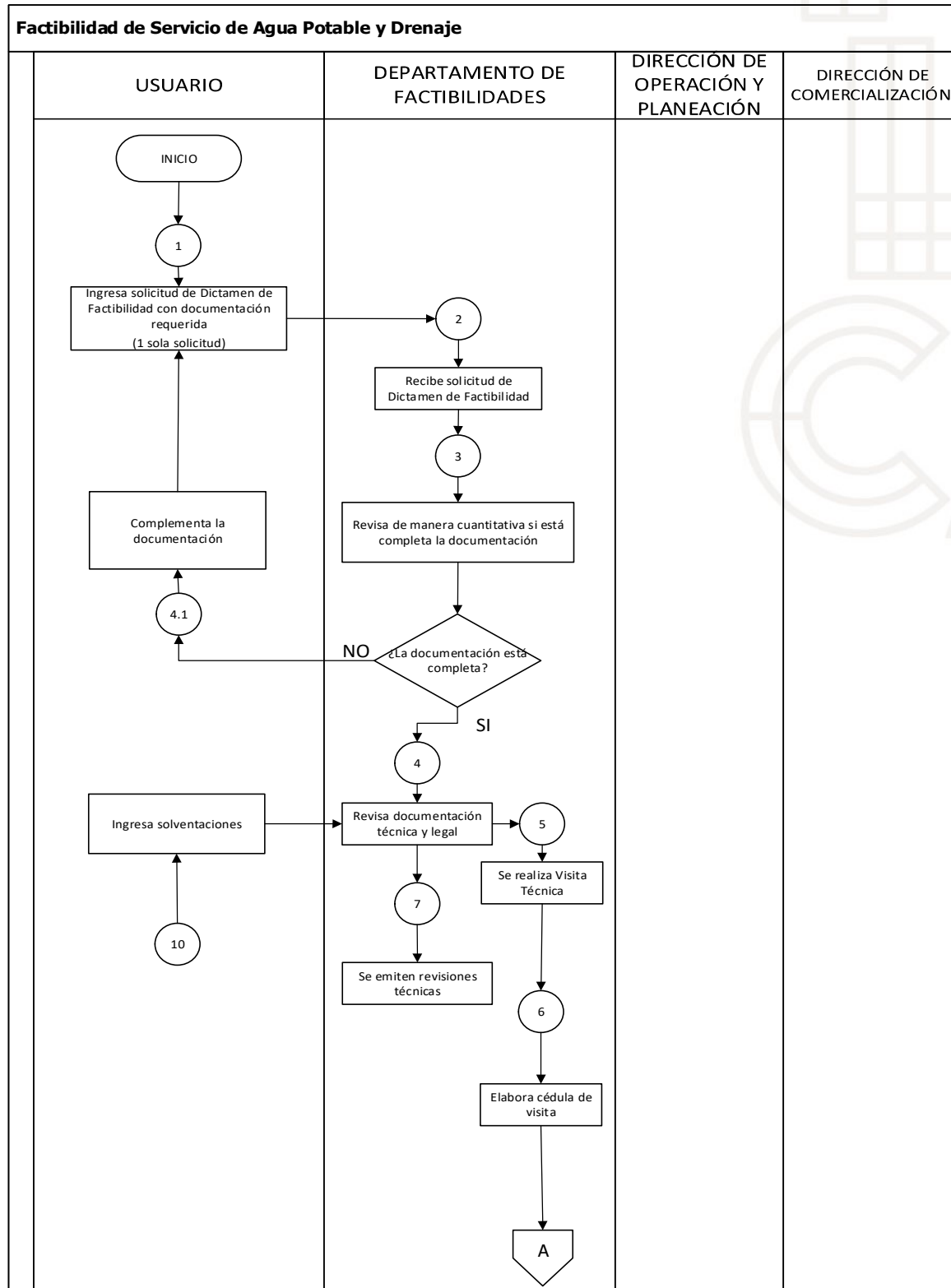
Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje.

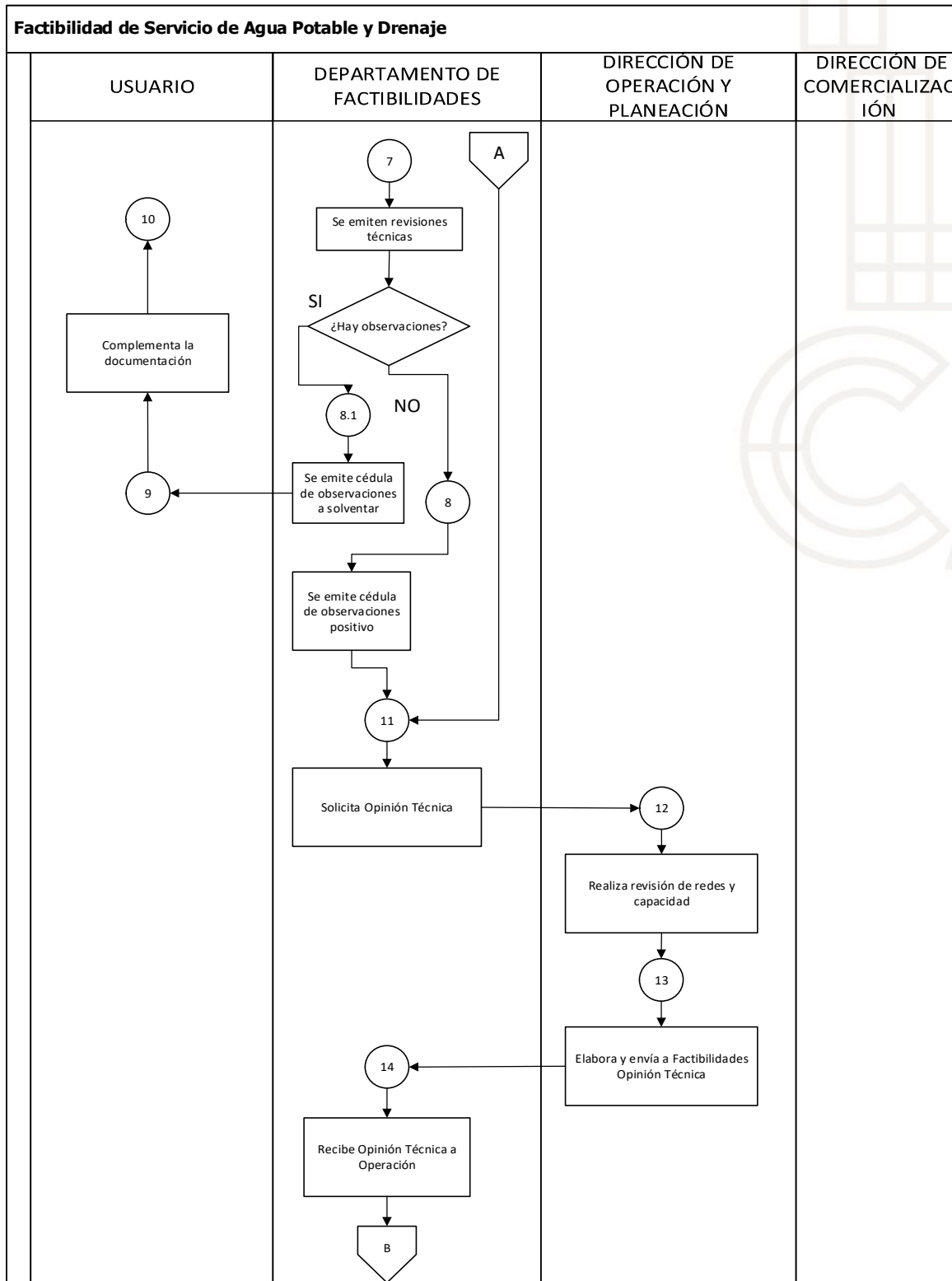
Descriptivo:

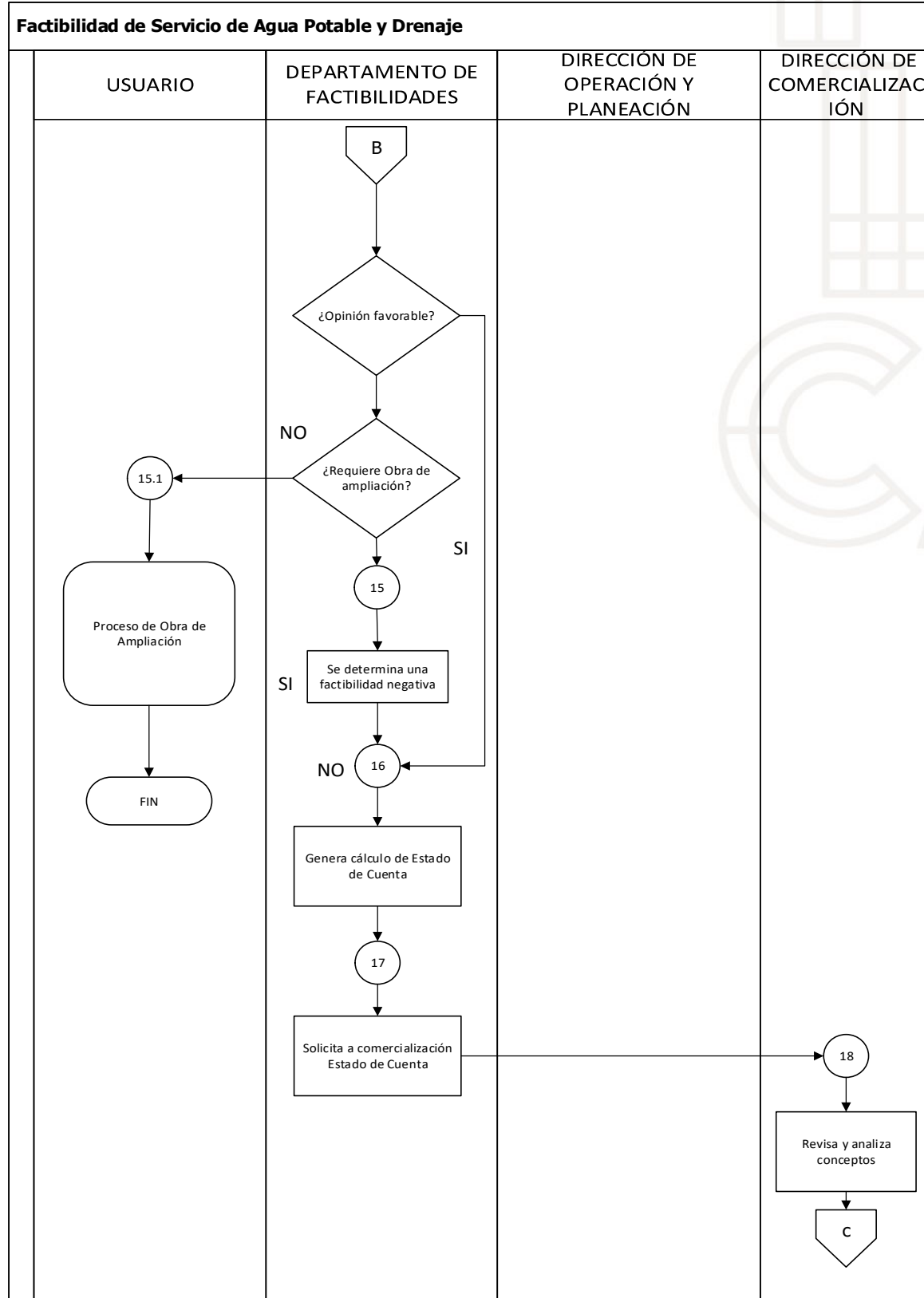
No.	Responsable	Actividad
1	USUARIO	Ingresa solicitud de Dictamen de Factibilidad con documentación requerida (1 sola solicitud)
2	DEPARTAMENTO DE FACTIBILIDADES	Recibe solicitud de Dictamen de Factibilidad
3		Revisa de manera cuantitativa si está completa la documentación ¿La documentación está completa?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

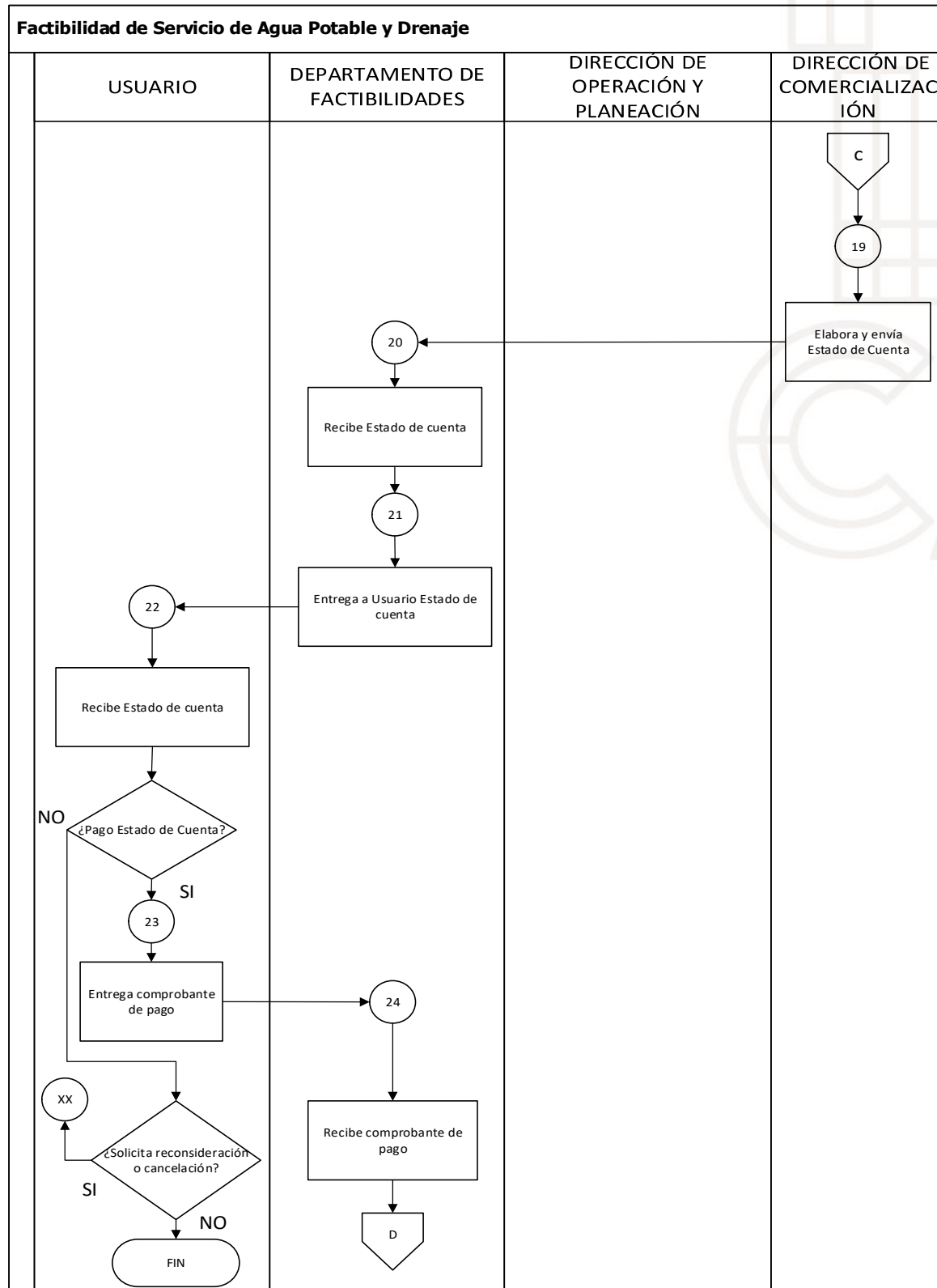
20	DEPARTAMENTO DE FACTIBILIDADES	Recibe Estado de cuenta
21		Entrega a Usuario Estado de cuenta
22		Recibe Estado de cuenta
		¿Pago Estado de Cuenta?
23		SI: Entrega comprobante de pago
		NO: ¿Solicita reconsideración o cancelación?
		SI: Continúa a paso
		NO: Concluye tramite
24		Recibe comprobante de pago
25		Elabora Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje
26		Recaba Firmas para el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje
27		Entrega el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje
28		Recibe Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje
		FIN

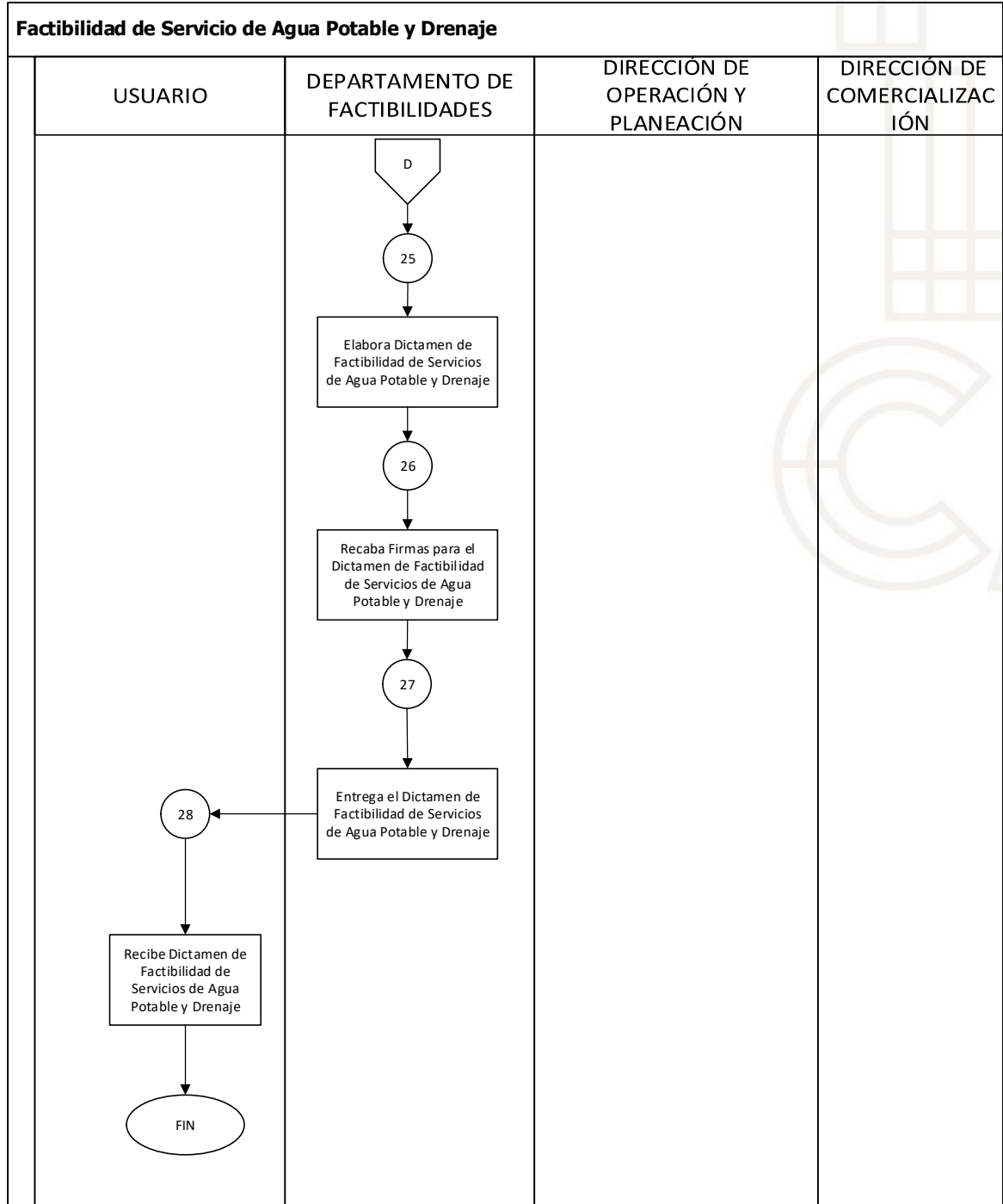
Diagrama de Flujo:











Departamento de Agua Potable.

Nombre del Procedimiento: Catastro Hidráulico.

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.

Política Aplicables

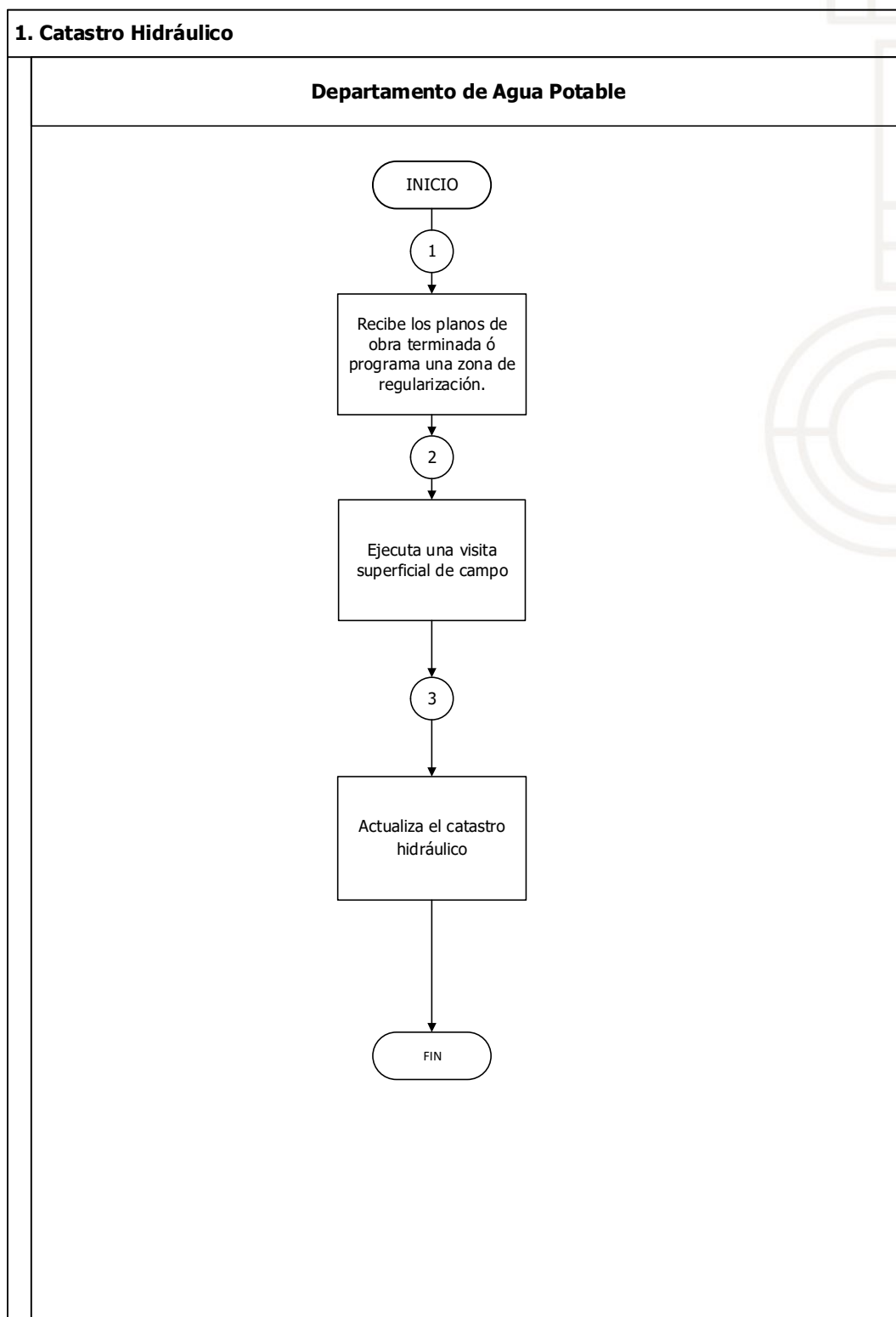
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza en la inspección física de la red de agua potable, para determinarlas dimensiones, material, estado físico y localización de tuberías, piezas especiales, válvulas y medios de control de la red de agua potable a fin de mantener actualizados los registros.

Catastro Hidráulico.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable	Recibe los planos de obra terminada ó programa una zona de regularización.
2		Ejecuta una visita superficial de campo
2		Actualiza el catastro hidráulico
		Fin.

Diagrama de Flujo:



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

Objetivo: Establecer los lineamientos para proporcionar atención a los reportes generados por los usuarios 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.

Política Aplicables

- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para atender desde la falta de agua en un domicilio o conjunto de domicilios hasta la resolución y reparación de dicha ausencia de servicio.

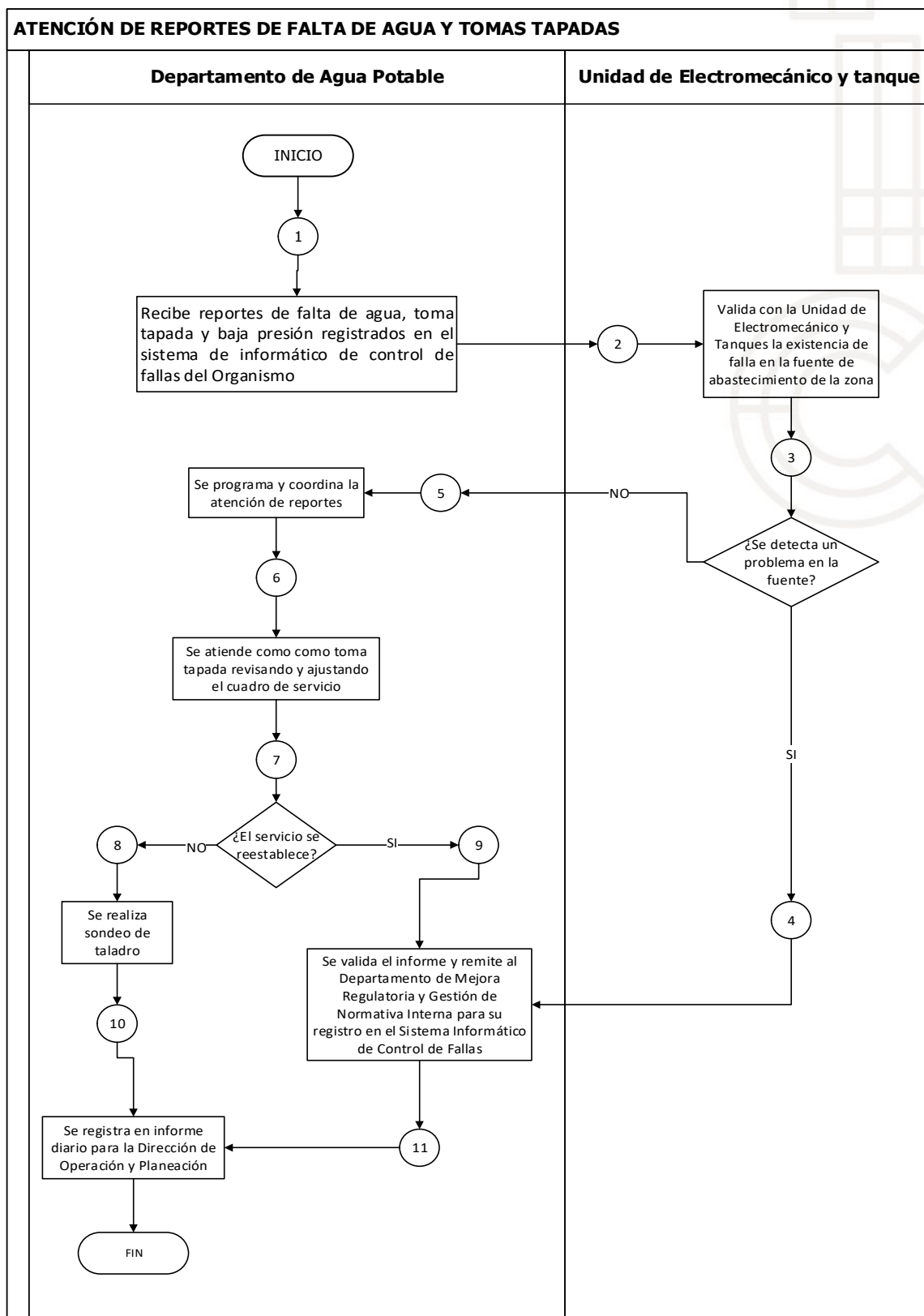
Atención de Reportes de Falta de Agua y Tomas Tapadas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable	Recibe reportes de falta de agua, toma tapada y baja presión registrados en el sistema de informático de control de fallas del Organismo.
2	Unidad de Electromecánico y tanque	Valida con la Unidad de Electromecánico y Tanques la existencia de falla en la fuente de abastecimiento de la zona
3	Departamento de Agua Potable	Se programa y coordina la atención de reportes
4		Se atiende como como toma tapada revisando y ajustando el cuadro de servicio
5		Se valida el informe y remite al Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normativa Interna para su registro en el Sistema Informático de Control de Fallas
6		Se registra en informe diario para la Dirección de Operación y Planeación
		FIN

405

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Recuperación de Caudales.

Objetivo: Establecer los lineamientos para: disminuir las pérdidas de volumen de agua potable debido a las fugas no visibles.

Política Aplicables

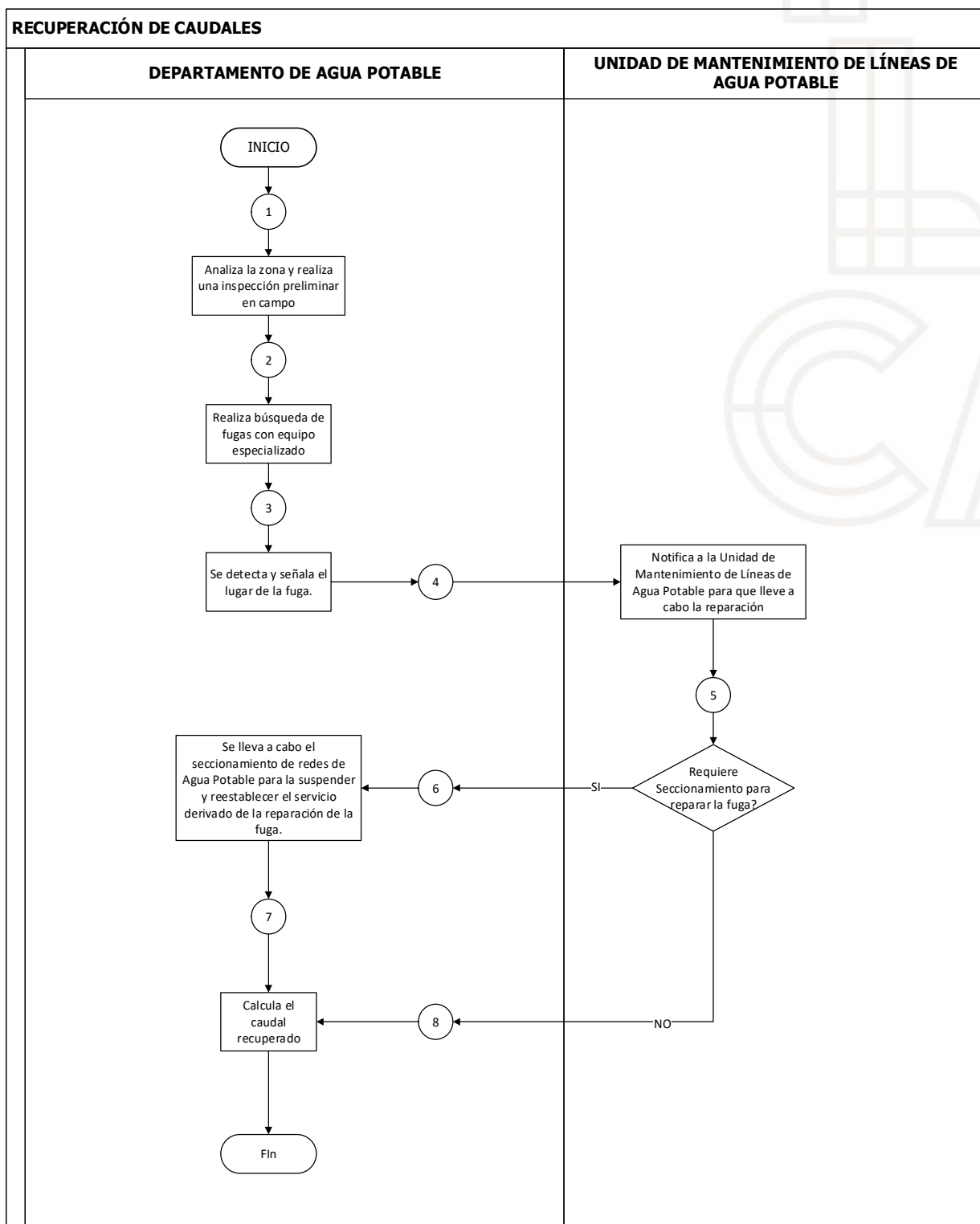
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para recuperar el volumen de agua potable en una fuga no visible.

Recuperación de Caudales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable	Analiza la zona y realiza una inspección preliminar en campo
2		Realiza búsqueda de fugas con equipo especializado
3		Se detecta y señala el lugar de la fuga.
4	Unidad De Mantenimiento De Líneas De Agua Potable	Requiere Seccionamiento para reparar la fuga?
5	Departamento de Agua Potable	SI
6		Se lleva a cabo el seccionamiento de redes de Agua Potable para la suspender y reestablecer el servicio derivado de la reparación de la fuga.
7		NO
8		Calcula el caudal recuperado
		FIN

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Seccionamiento a las redes de agua potable para mantenimiento.

Objetivo: Establecer los lineamientos para llevar a cabo los seccionamientos para disminuir la presión o detener el flujo de las líneas con fugas para su reparación, con la participación de las áreas usuarias.

Política Aplicables

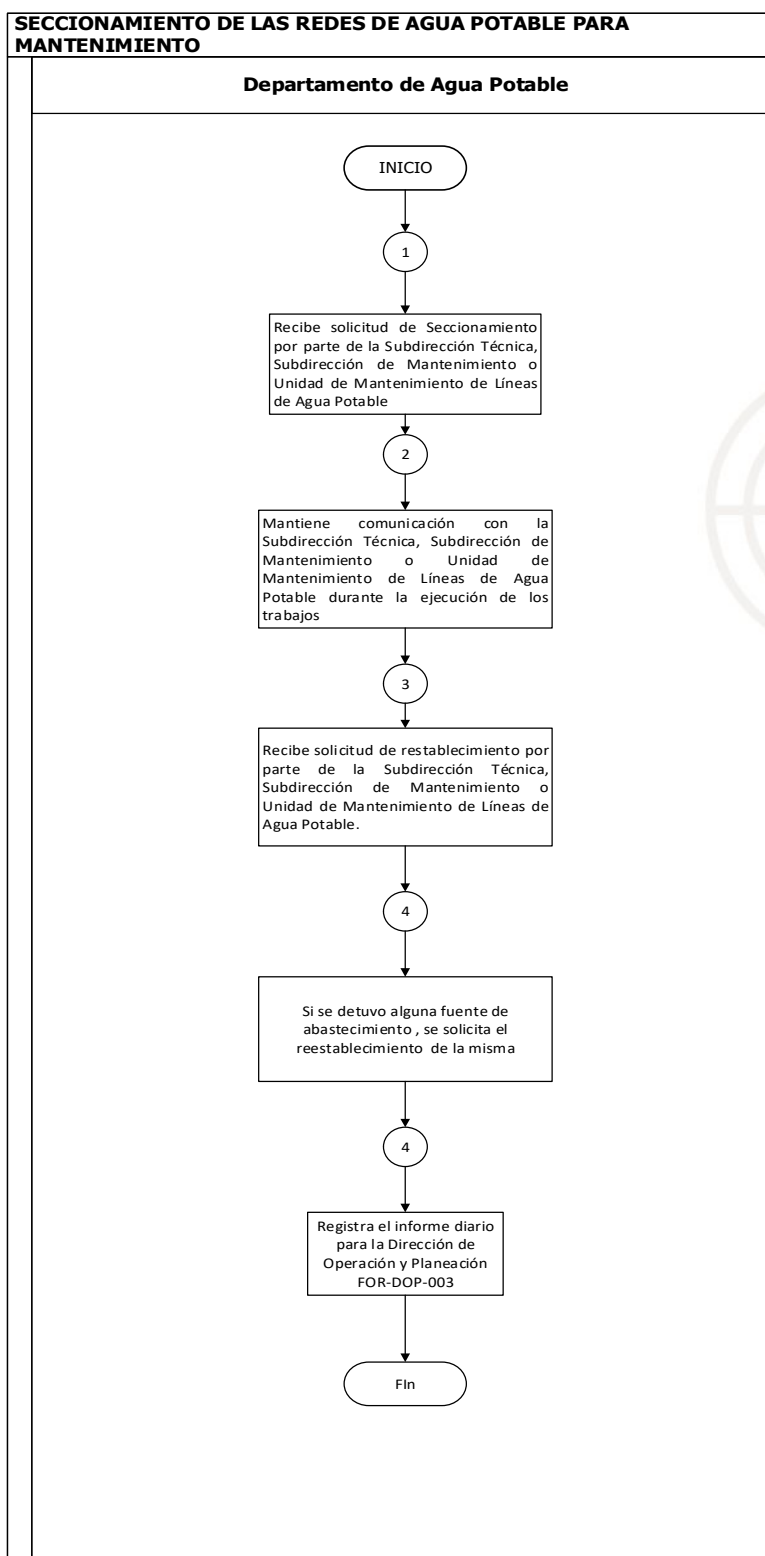
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades en que coadyuva con la Unidad de Mantenimiento de líneas de Agua Potable, durante el mantenimiento del sistema hidráulico, fuga de agua potable o contingencia mayor.

Seccionamiento a las redes de agua potable para mantenimiento.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable	Recibe solicitud de Seccionamiento por parte de la Subdirección Técnica, Subdirección de Mantenimiento o Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable
2		Mantiene comunicación con la Subdirección Técnica, Subdirección de Mantenimiento o Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable durante la ejecución de los trabajos
3		Recibe solicitud de restablecimiento por parte de la Subdirección Técnica, Subdirección de Mantenimiento o Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable.
4		Registra el informe diario para la Dirección de Operación y Planeación FOR-DOP-003
		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.

Política Aplicables

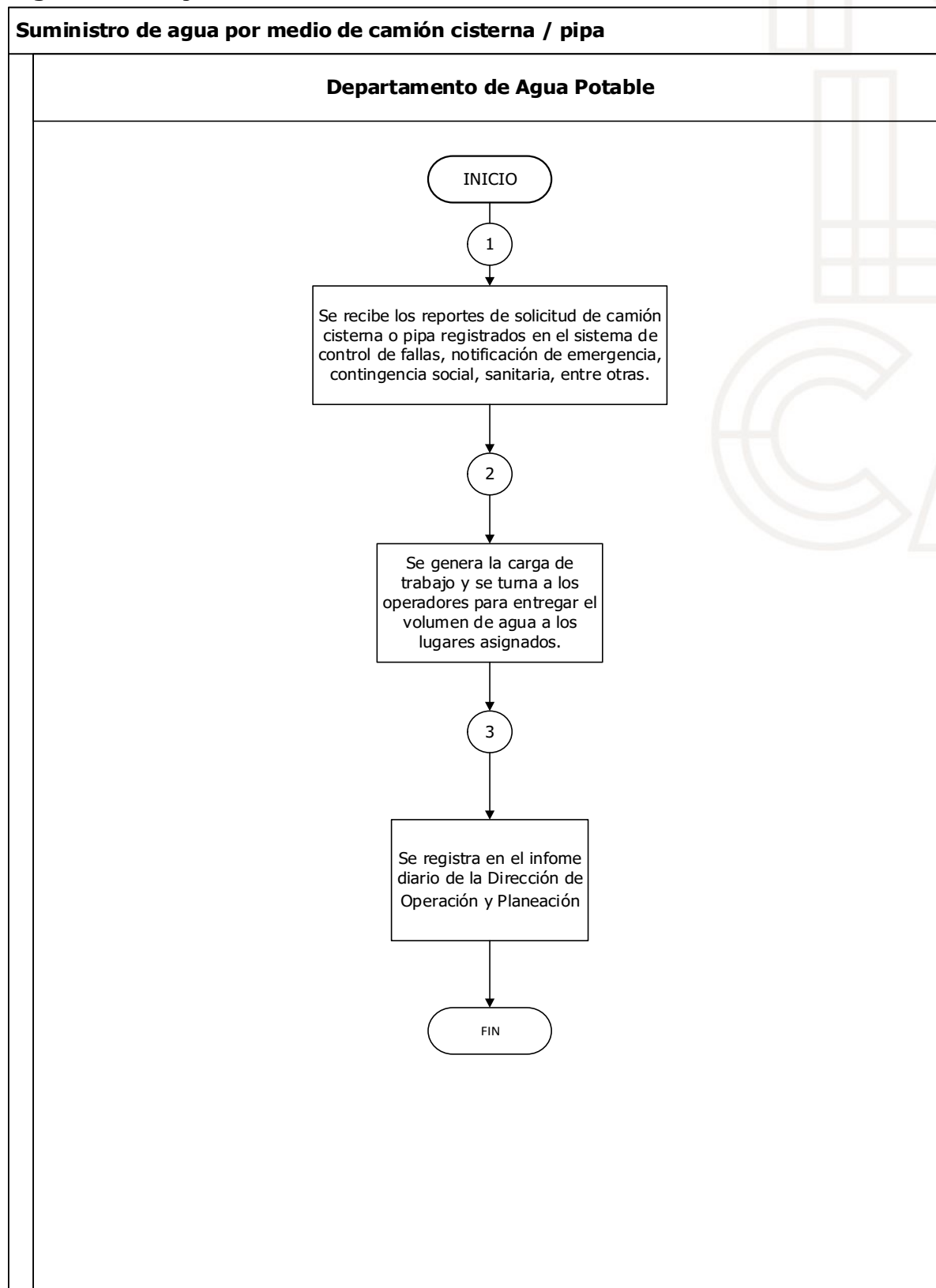
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza cuando por falla en el sistema de abastecimiento de agua potable, emergencia, contingencia sanitaria o social, entre otras cosas; no sea posible suministrar el servicio mediante las tuberías de las redes de distribución, sujeto a las condiciones de accesibilidad del lugar donde se presente la falla.

Suministro de agua potable por medio de camión cisterna o pipa.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable	Se recibe los reportes de solicitud de camión cisterna o pipa registrados en el sistema de control de fallas, notificación de emergencia, contingencia social, sanitaria, entre otras.
2		Se genera la carga de trabajo y se turna a los operadores para entregar el volumen de agua a los lugares asignados.
3		Se registra en el informe diario de la Dirección de Operación y Planeación
		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

Política Aplicables

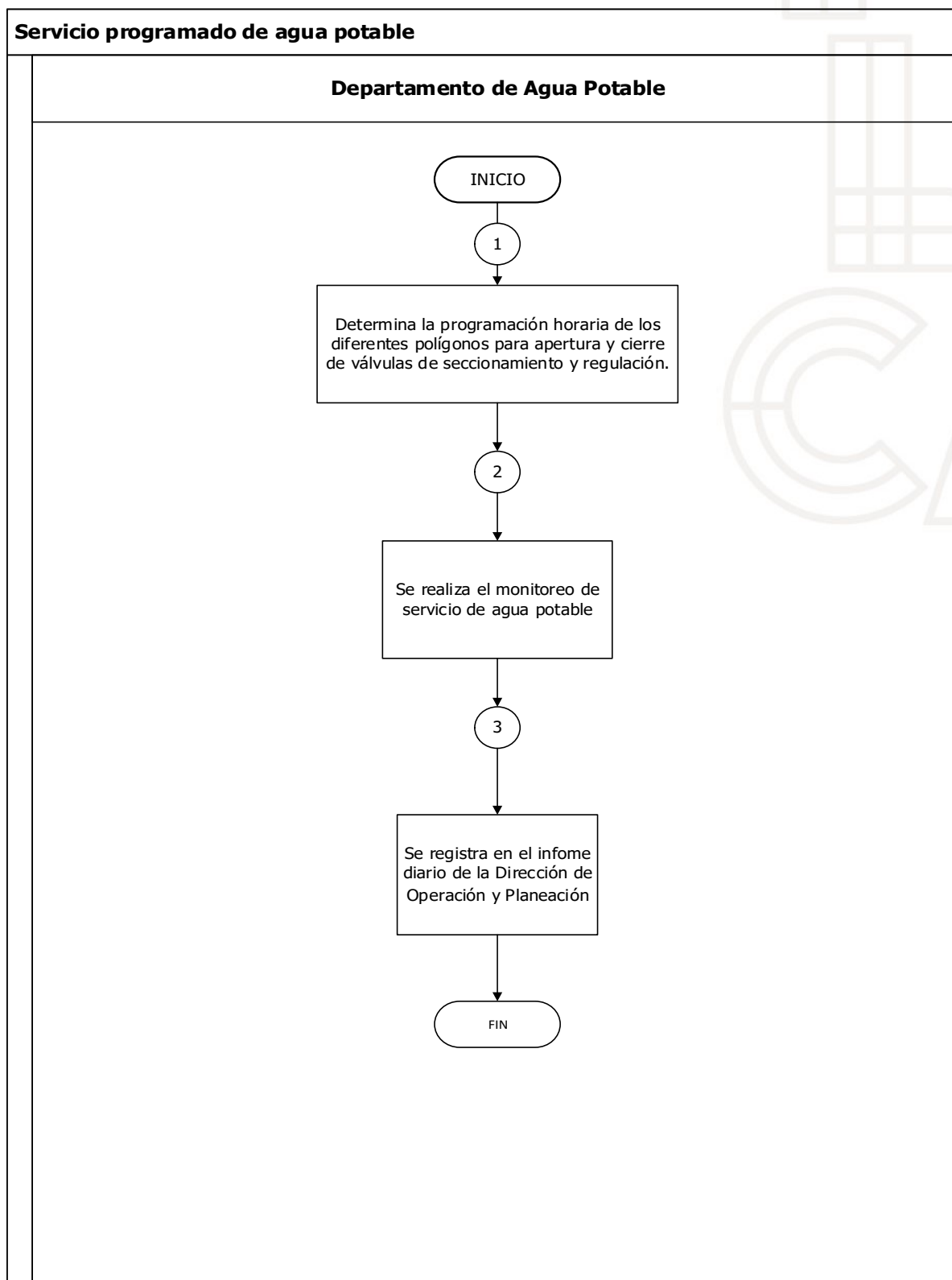
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para brindar el servicio de agua potable en zonas delimitadas específicamente por medio de polígonos territoriales de acuerdo con la red de distribución de agua potable, con autorización de Cabildo Municipal.

Servicio programado de agua potable.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable	Determina la programación horaria de los diferentes polígonos para apertura y cierre de válvulas de seccionamiento y regulación.
2		Se realiza el monitoreo de servicio de agua potable
3		Se registra en el informe diario de la Dirección de Operación y Planeación
		FIN

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Visto bueno de la infraestructura de agua potable.

Objetivo: Establecer los lineamientos para: llevar a cabo la emisión correcta del Vito Bueno por parte del Departamento de Agua Potable para que le Organismo otorgue las constancias de no servicio a través de la Dirección de Comercialización.

Política Aplicables

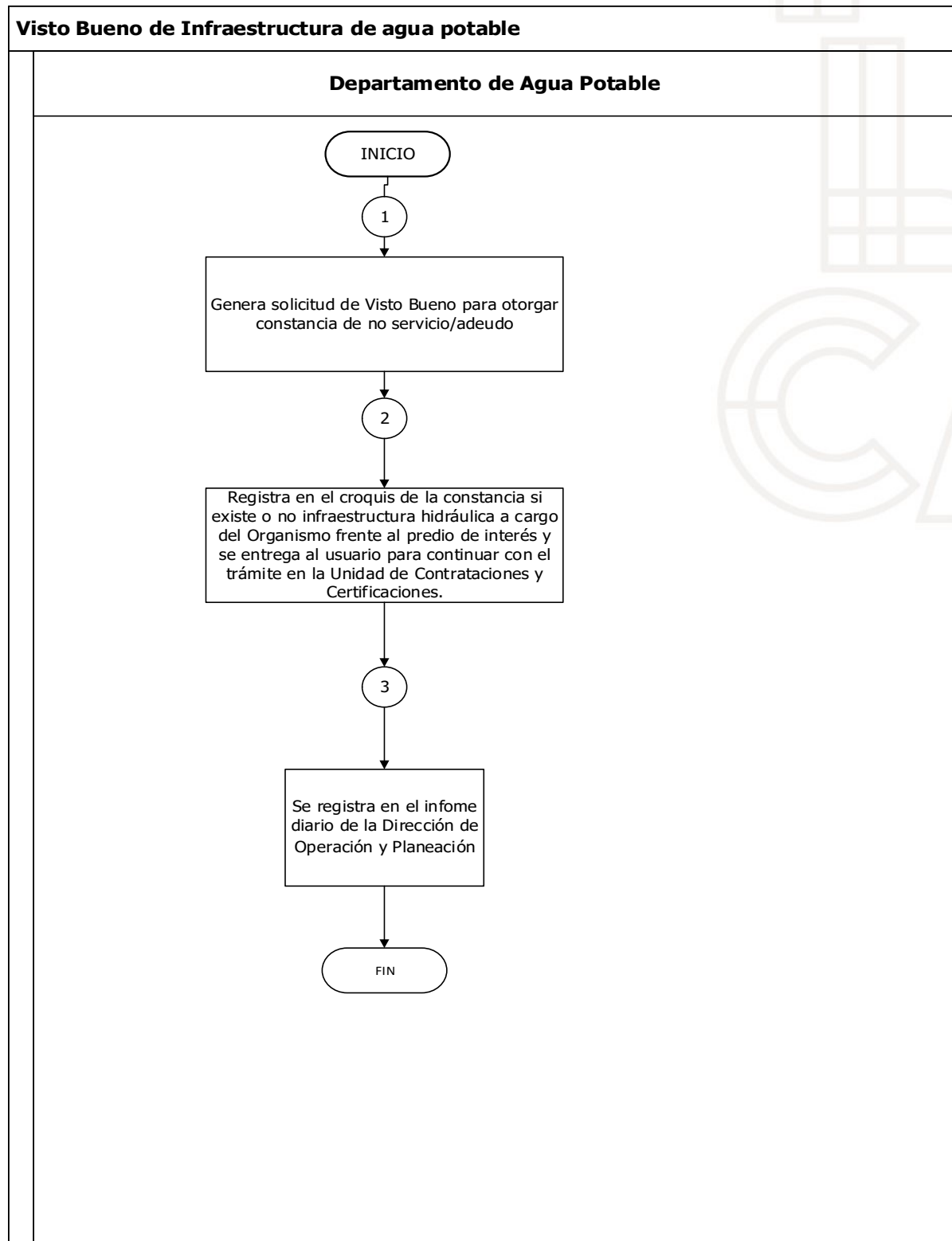
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para brindar el servicio de agua potable en zonas delimitadas específicamente por medio de polígonos territoriales de acuerdo con la red de distribución de agua potable, con autorización de Cabildo Municipal.

Servicio programado de agua potable.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Agua Potable	Genera solicitud de Visto Bueno para otorgar constancia de no servicio/adeudo
2		Registra en el croquis de la constancia si existe o no infraestructura hidráulica a cargo del Organismo frente al predio de interés y se entrega al usuario para continuar con el trámite en la Unidad de Contrataciones y Certificaciones.
3		Se registra en el informe diario de la Dirección de Operación y Planeación
		FIN

Diagrama de Flujo:



Unidad de Electromecánico y Tanques.

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

- La Unidad de Electromecánico y Tanques supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima de los sistemas de bombeo.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques ejecutará las acciones de mantenimiento mecánico a las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.

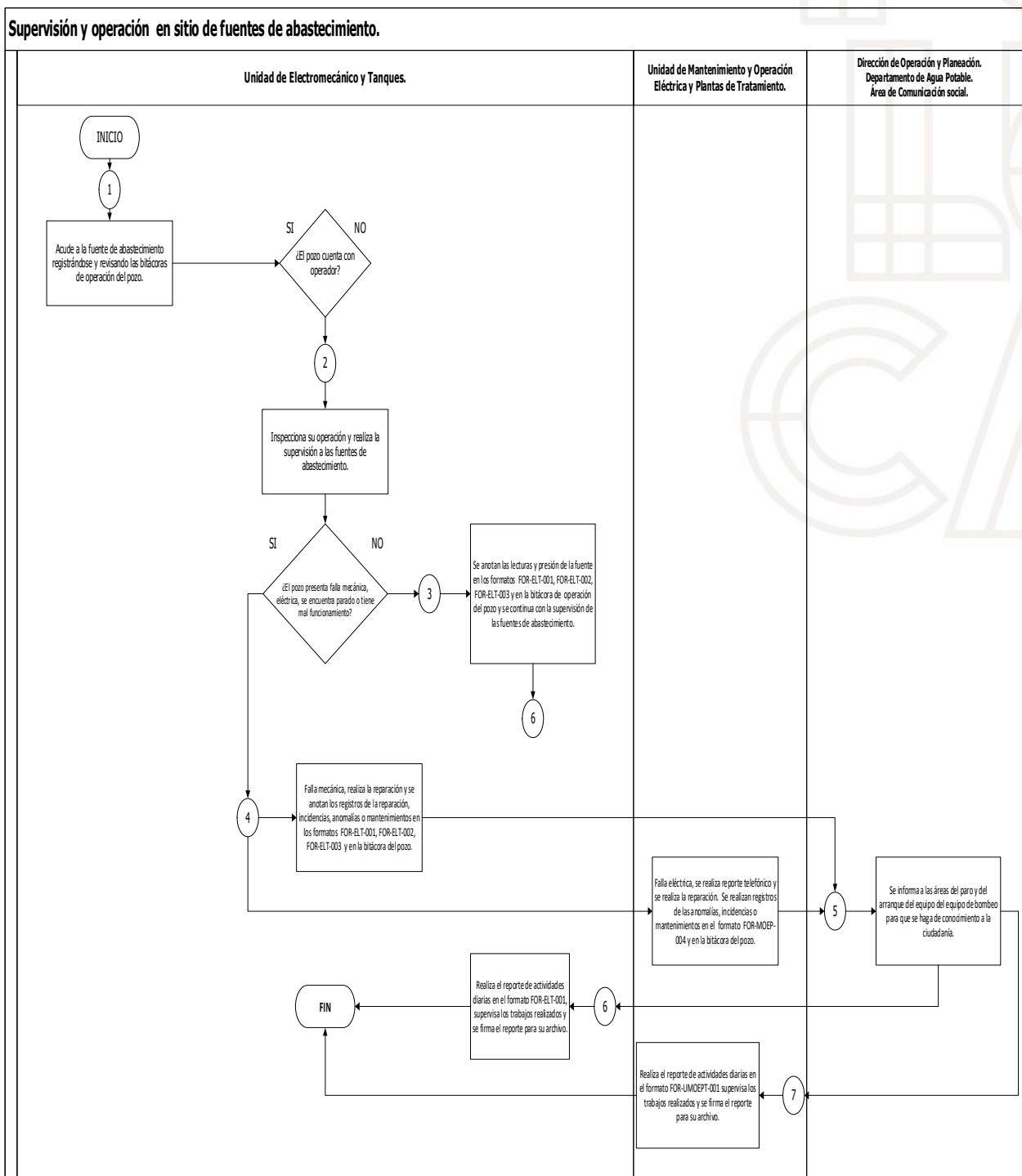
422

Supervisión y operación en sitio de fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Electromecánico y Tanques	Acude a la fuente de abastecimiento registrandose y revisando las bitácoras de operación del pozo.
		¿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.
		¿El pozo presenta falla mecánica, eléctrica, se encuentra parado o tiene mal funcionamiento?
2	Unidad de Electromecánico y Tanques	No Se anotan las lecturas y presión de la fuente en los formatos FOR-ELT-001, FOR-ELT-002, FOR-ELT-003 y en la bitacora de operación del pozo y se continua con la supervisión de las fuentes de abastecimiento.
3		Sí 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 bitacora del pozo.
4	Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento	Sí Falla eléctrica, se realiza reporte telefónico y se realiza la reparación. Se realizan registros de las anomalías, incidencias o mantenimientos en el formato FOR-MOEP-004 y en la bitacora del pozo.
5	Dirección de Operación y Planeación Departamento de Agua Potable Área 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	Unidad de Electromecánico y Tanques	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	Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento	Realiza el reporte de actividades diarias en el formato FOR-UMOEPT-001 supervisa los trabajos realizados y se firma el reporte para su archivo.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Formatos:

FOR-ELT-001 Reporte de actividades diarias por brigadas.

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Página 1 de 1	
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Fecha de Elaboración	27/06/2019
		Revisión N°	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		Código	FOR-ELT-001

UNIDAD DE ELECTROMECHANICO Y TANQUES

BRIGADA: _____

FECHA: _____

UNIDAD: _____

[illegible]

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE
DE BRIGADA

SUPERVISO
JEFE DE ÁREA

TITULAR DE LA UNIDAD
DE ELECTROMECHANICO Y TANQUES

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											Fecha de Elaboración	26/07/2019	
											Revisión N°	0	
											Fecha de Revisión	26/07/2019	
											Código	FOR-ELT-002	
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN UNIDAD DE ELECTROMECÁNICO Y TANQUES													
DIA	HORA	ARRANCO (BOMBA)	PARO	ARRANCO (BOMBA)	PARO	CLORO %	CLORO (PPM summatizado)	PRESIÓN DEL EQUIPO KG/CM2	GASTO INSTANTANEO LPS	M³ 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: _____

ELABORÓ _____ REVISÓ _____ Vo.Bo. _____

OPERADOR NOMBRE Y FIRMA _____ RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA _____ TITULAR DE LA UNIDAD _____

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	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Revisión N°	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE: _____ FECHA: _____								
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (M³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (PSI)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (PPM summatizado)	OBSERVACIONES
1	LA HACIENDA							
2	VALDIZO METEPEC							
3	VILLAS DOÑAMARÍA							
4	MERCADO JUAREZ							
5	BOMBEROS							
6	PANQUE MANOPIRI							
7	COLONIA GUADALUPE							
8	VAQUINTA							
9	PANTÓN MUNICIPAL							
10	MOCTERNA DE LA CRUZ							
11	SANTA MARÍA DEL ALFARERO							
12	DEPARTAMENTO TECNICO							
13	PABLO SICAR							
14	JUAN RODRIGUEZ							
15	SEBASTIÁN 2							
16	SEBASTIÁN 3							
17	CAPATITLAN							
18	TEMACALTEPEC 1							
19	TEMACALTEPEC 2							
20	TEMACALTEPEC 4							
21	LUJO PRETO 3							
22	LUJO PRETO 4							
23	LUJO PRETO 5							
24	TOLLOCO 3							
25	TOLLOCO 4							
26	TORRES 1							
27	TORRES 2							
28	EL RANCHO							
29	CORREDOR INDUSTRIAL							
30	SAN JUAN DE LA CRUZ							
31	INDUSTRIAL GUADALUPE							
32	LA PLATA							
33	HACIENDA DE LA INDEPENDENCIA							
34	RINCON DE SAN LORENZO							
35	SAN JESUS TEPALTLAN							
36	LA CRUZ CONVALDO							
37	POYUNT LA CRISPA							
38	HERNÁNDEZ TOLUCA DA SECCIÓN							
39	EL TUPO							
40	PANQUE METROPOLITANO BOYENTEN							
41	PANQUE METROPOLITANO BOYENTEN							
42	LA SOLEDAD							
43	LOS HUERTOS							
44	SERRA MORELOS							
45	PASEO DEL VALLE							
46	SAN CARLOS AUTOPAN							
47	SAN MIGUEL CUERPOCONTILAN SECCIÓN							
48	BL. SAN GABRIEL HUICHOCOTILAN							
49	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC 1							
50	BL. DE GUADALUPE TOTOLTEPEC							

NOTA: FAVOR DE USAR NÚMEROS LEGIBLES Y CLAROS (REVISAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS)

REVISÓ: _____ ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE LA UNIDAD NOMBRE Y FIRMA

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA							Página 1 de 1	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Revisión N°	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE: _____ FECHA: _____								
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (M³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (PSI)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (PPM summatizado)	OBSERVACIONES
1	SAN DIEGO DE LOS PADRES CUERPOCONTILAN							
2	BARRIO DE LA "Y" CUERPOCONTILAN							
3	BARRIO PANTÓN CUERPOCONTILAN							
4	SAN CRISTÓBAL HUICHOCOTILAN CENTRO							
5	BARRIO LA CONCEPCIÓN HUICHOCOTILAN							
6	BARRIO LA CANALERA OTZACATIPAN							
7	BARRIO LA MANGOLERA OTZACATIPAN							
8	CERRILLO PIEDRAS BLANCAS 1							
9	EX HACIENDA CANALUA							
10	SAN FRANCISCO TOTOLTEPEC 2							
11	SANTO DOMINGO TLAXOMULCO							
12	SAN JOSÉ GUADALUPE OTZACATIPAN 2							
13	SAN DIEGO DE LOS PADRES OTZACATIPAN							
14	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 1							
15	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 2							
16	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 3 (SEBEM)							
17	SAN MARTÍN TOTOLTEPEC							
18	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC 2							
19	SAN JOSÉ LA COSTA							
20	LOMA DE JICALTEPEC AUTOPAN							
21	POYUNT HÉRE DE LA CRUZ							
22	SAN CAYETANO MORELOS 2 (IMH)							
23	ARROYO VISTA HERMOZA							
24	SAN BLAS OTZACATIPAN							
25	SAN ANTONIO HATO							
26	LOMA DE LA PROVIDENCIA CUERPOCONTILAN							
27	SAN NICOLÁS TOLENTINO OTZACATIPAN							
28	BARRIO SAN SALVADOR HUICHOCOTILAN							
29	LA FLORESTA							
30	HACIENDA SAN JOSÉ							
31	SAN PEDRO TOTOLTEPEC CENTRO							
32	JESUS GARCIA LOVERA							
33	PREVILLAS SAN MATEO							
34	LAS FUENTES INDEPENDENCIA							
35	LA PURISIMA							
36	JICALTEPEC TEPALTLAN							
37	INCIDENTARIO DE TOLUCA OTZACATIPAN							
38	SAN CARLOS AUTOPAN							
39	CONJUNTO URBANO SAN DIEGO							
40	JICALTEPEC AUTOPAN 2							
41	EL CERRILLO VISTA HERMOZA							
42	SAUCES 1							
43	SAUCES 4							
44	SAUCES TOLUCA							
45	TLACHALOTLA 19 SECCIÓN 2							
46	BARRIO DE LA "Y" CUERPOCONTILAN 2							
47	SAN PEDRO TOTOLTEPEC PONENTE 2							
48	SANTA TERESA							
49	PALMILLAS 2							
50	SAN ANDRÉS CUERPOCONTILAN SECCIÓN 3							
51	BARRIO SAN GABRIEL HUICHOCOTILAN							
52	SAN MIGUEL OTZACATIPAN LA PALMA							

NOTA: FAVOR DE USAR NÚMEROS LEGIBLES Y CLAROS (REVISAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS)

REVISÓ: _____

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

- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.

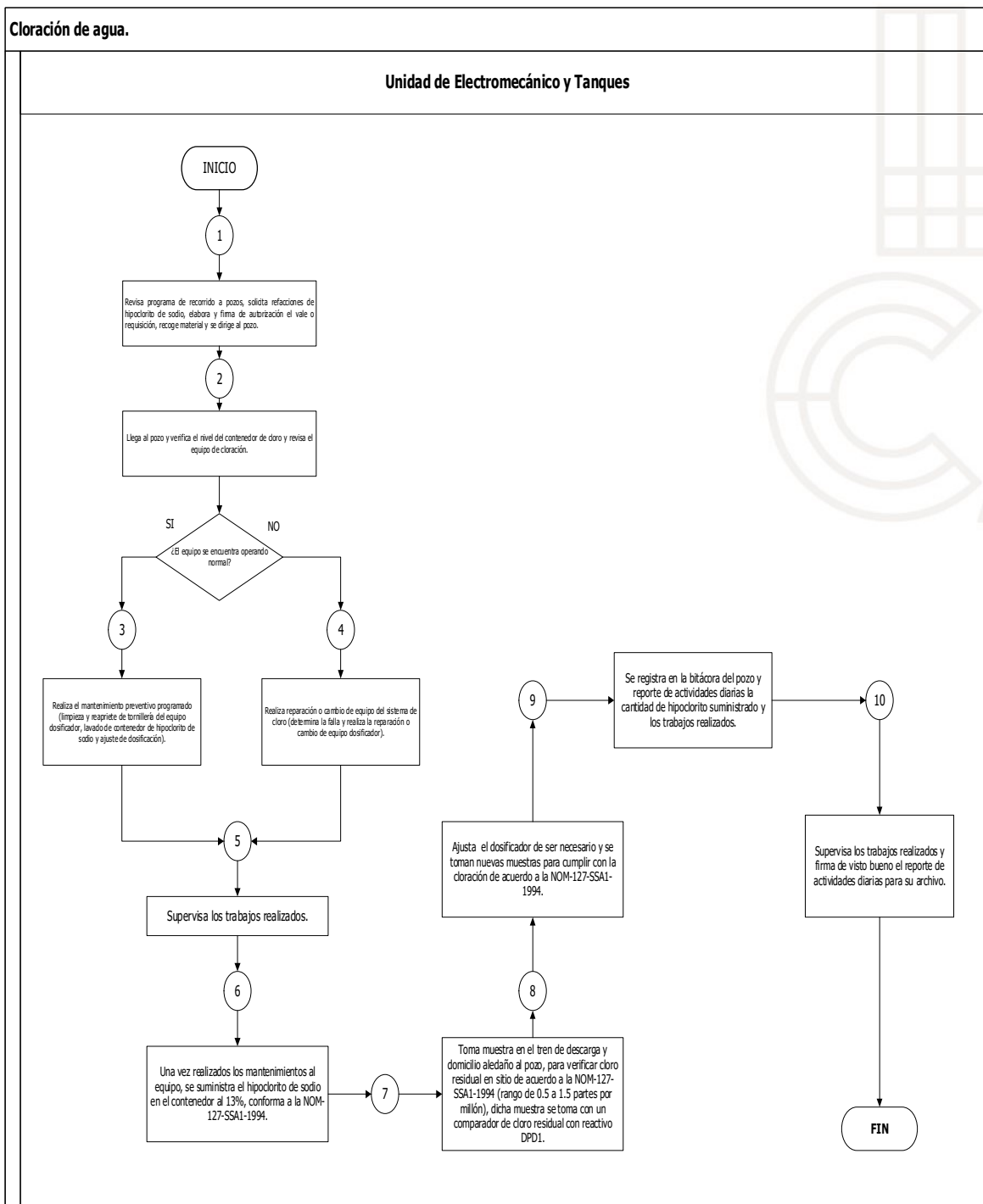
427

Cloración de agua.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Electromecánico y Tanques	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:



Formatos:

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Página 1 de 1	
		Fecha de Elaboración	27/06/2019
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Revisión N°	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		Código	FOR-ELT-001

UNIDAD DE ELECTROMECHANICO Y TANQUES

BRIGADA: _____

FECHA: _____

UNIDAD: _____

[illegible]

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE
DE BRIGADA

SUPERVISOR
JEFE DE ÁREA

TITULAR DE LA UNIDAD
DE ELECTROMECHANICO Y TANQUES

Nombre del procedimiento: Mantenimiento y reparación de motores y equipos de bombeo de las fuentes de abastecimiento.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar los mantenimientos mecánicos preventivos y correctivos al equipo de bombeo de las fuentes de abastecimiento y mantenerlo en condiciones para su operación y dotar del servicio de agua potable a la población.

Políticas Aplicables

- La Unidad de Electromecánico y Tanques supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima de los sistemas de bombeo.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques ejecutará las acciones de mantenimientos preventivos y correctivos a equipos de bombeo y motores de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se apoyará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se apoyará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento equipos de bombeo y motores de las fuentes de abastecimiento.

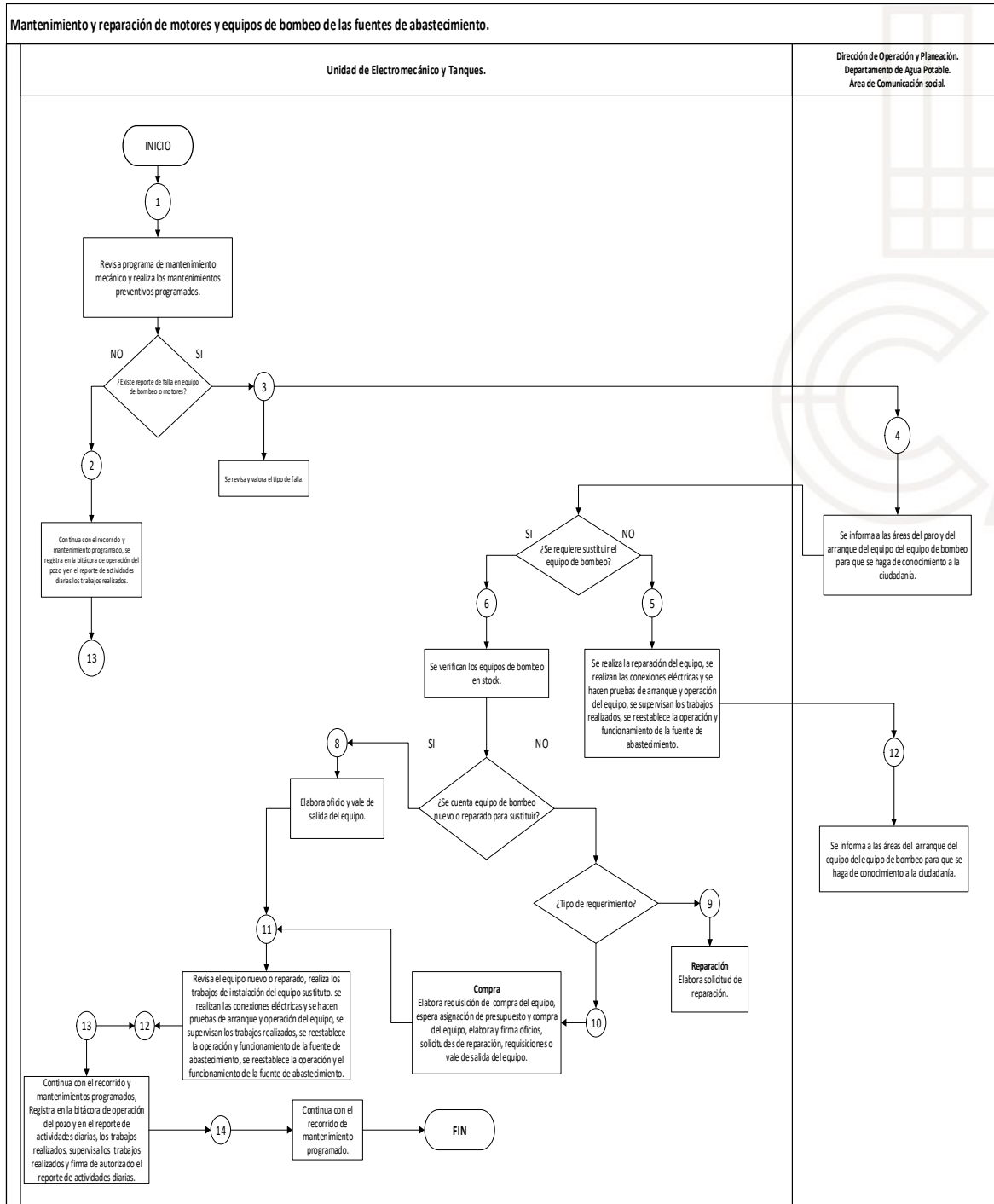
431

Mantenimiento y reparación de motores y equipos de bombeo de las fuentes de abastecimiento.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Electromecánico y Tanques	Revisa programa de mantenimiento mecánico y realiza los mantenimientos preventivos programados.
		¿Existe reporte de falla en equipo de bombeo o motores?
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.
4	Dirección de Operación y Planeación Departamento de Agua Potable Área 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 requiere sustituir el equipo de bombeo?
5	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.
6		Si Se verifican los equipos de bombeo en stock.
		¿Se cuenta equipo de bombeo nuevo o reparado para sustituir?
7		Si Elabora oficio y vale de salida del equipo del almacén general.
8		No
		¿Tipo de requerimiento?
9		Reparación Elabora solicitud de reparación.
10		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.
11		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, se reestablece la operación y el funcionamiento de la fuente de abastecimiento.
12	Dirección de Operación y Planeación Departamento de Agua Potable Área 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	Unidad de Electromecánico y Tanques	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.
14		Continúa con el recorrido de mantenimiento programado.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Formatos:

FOR-ELT-001 Reporte de actividades diarias por brigadas.

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Página 1 de 1	
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Fecha de Elaboración	27/06/2019
		Revisión N°	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		Código	FOR-ELT-001

UNIDAD DE ELECTROMECHANICO Y TANQUES

BRIGADA: _____

FECHA: _____

UNIDAD: _____

HORARIO		DESCRIPCION
DE	A	POZO
DE	A	POZO
DE	A	POZO
DE	A	POZO
DE	A	POZO

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE
DE BRIGADA

SUPERVISO
JEFE DE ÁREA

TITULAR DE LA UNIDAD
DE ELECTROMECHANICO Y TANQUES

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

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA										Página 1 de 1			
REPORTES DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO										Fecha de Elaboración	26/07/2019		
										Revisión N°	0		
										Fecha de Revisión	26/07/2019		
										Código	FOR-ELT-002		
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN UNIDAD DE ELECTROMECÁNICO Y TANQUES													
DÍA	HORA	ARRANCO (BOMBA)	PARO	ARRANCO (BOMBA)	PARO	CLORO %	CLORO (Ppm sumado)	PRESIÓN DEL EQUIPO KG/CM2	GASTO INSTANTANEO LPS	M³ 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: _____

ELABORÓ _____ REVISÓ _____ Vo.Bo. _____

OPERADOR NOMBRE Y FIRMA _____ RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA _____ TITULAR DE LA UNIDAD _____

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	
REPORTES DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Revisión N°	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE: _____ FECHA: _____								
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (P)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (PSI)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (Ppm sumado)	OBSERVACIONES
1	LA OCHOA							
2	VALDINO HETEPES							
3	PUERTO DON CARLOS							
4	METOPOLITANO JUAREZ							
5	BOMBARDOS							
6	PARQUE MUNICIPAL							
7	COLONIA SAN CARLOS							
8	INQUINTA							
9	PANTONIA MUNICIPAL							
10	MODERNA DE LA CRUZ							
11	SAN JUAN DE LAS ROSAS							
12	DEPARTAMENTO TECNICO							
13	PABLO IGAR							
14	JUAN RODRIGUEZ							
15	SEBASTIAN 2							
16	SEBASTIAN 3							
17	CAPULTILAN							
18	TEMBALTEPEC 1							
19	TEMBALTEPEC 2							
20	TEMBALTEPEC 4							
21	LODO PRETO 3							
22	LODO PRETO 4							
23	LODO PRETO 5							
24	TOLLOCAN 3							
25	TOLLOCAN 4							
26	TORRES 1							
27	TORRES 2							
28	EL TAVOITO							
29	CONSEJO INDUSTRIAL							
30	SAN JUAN DE LA CRUZ							
31	WINDHAM QUOTILAN							
32	LA PULA							
33	INDUSTRIAL DE LA INDEPENDENCIA							
34	BARON DE SAN LORENZO							
35	SAN ISIDRO TONILITLAN							
36	LA CRUZ DONALDO							
37	INFORMAL LA ORESPA							
38	HERNANDEZ TOLUCA JA. SECCION							
39	BL. OLIVO							
40	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARIO							
41	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARIO							
42	LA BOLSA							
43	LOS HERNANDEZ							
44	SERRA MORELOS							
45	PASEO DEL VALLE							
46	SAN CARLOS AUTOPAN							
47	SAN PEDRO CUERPOCONTILAN SECCION							
48	BL. SAN CARLOS HUICHOCOTILAN							
49	LA CONSTITUCIÓN TOLTEPEC II							
50	BL. DE GUADALUPE TOLTEPEC							

NOTA: FAVOR DE USAR NÚMEROS LEGIBLES Y CLAROS (REVISAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS)

REVISÓ: _____ ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA UNIDAD NOMBRE Y FIRMA

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA							Página 1 de 1	
REPORTES DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Revisión N°	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE: _____ FECHA: _____								
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (P)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (PSI)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (Ppm sumado)	OBSERVACIONES
1	SAN DIEGO DE LOS PADRES CUERPOCONTILAN							
2	BARRIO DE LA "Y" CUERPOCONTILAN							
3	BARRIO PANTONIA CUERPOCONTILAN							
4	SAN CRISTOBAL HUICHOCOTILAN CENTRO							
5	BARRIO LA CONCEPCIÓN HUICHOCOTILAN							
6	BARRIO LA CANALEJA OTZACATIPAN							
7	BARRIO LA MASAGLENA OTZACATIPAN							
8	GERILLO FRIEDAS BLANCAS 1							
9	EX HACIENDA CANALEJA							
10	SAN FRANCISCO TOTOLTEPEC 2							
11	SANTIAGO TLAMAILLO							
12	SAN JOSE GUADALUPE OTZACATIPAN 2							
13	SAN DIEGO DE LOS PADRES OTZACATIPAN							
14	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 1							
15	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 2							
16	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 3 (SEEM)							
17	SAN MARTIN TOLTEPEC							
18	LA CONSTITUCIÓN TOLTEPEC 2							
19	SAN JOSE LA GOSTA							
20	LOMA DE JICALTEPEC AUTOPAN							
21	TOR XANA HERNANDEZ DE LA CRUZ							
22	SAN CAYETANO MORELOS 2 (mure)							
23	ARROYO VISTA HERRADOSA							
24	SAN ELIAS OTZACATIPAN							
25	SAN ANTONIO XANI							
26	LOMA DE LA PROVIDENCIA CUERPOCONTILAN							
27	SAN NICOLAS TOLENTINO OTZACATIPAN							
28	BARRIO SAN SALVADOR HUICHOCOTILAN							
29	LA FLORESTA							
30	HUICHOCOTILAN SAN JOSE							
31	SAN PEDRO TOTOLTEPEC CENTRO							
32	JESUS GARCIA LOVERA							
33	SEBASTIAN SAN MARTIN							
34	LAS FUENTES INDEPENDENCIA							
35	LA PURISIMA							
36	JICALTEPEC TEPALITLAN							
37	BICENTENARIO DE TOLUCA OTZACATIPAN							
38	SAN CARLOS AUTOPAN							
39	CONJUNTO URBANO SAN DIEGO							
40	JICALTEPEC AUTOPAN 2							
41	BL. GERILLO VISTA HERRADOSA							
42	SAUCES 1							
43	SAUCES 4							
44	SAUCES TOLUCA							
45	TLACHALOTLA 1a SECCION 2							
46	BARRIO DE LA "Y" CUERPOCONTILAN 2							
47	SAN PEDRO TOTOLTEPEC PONIENTE 2							
48	SANTA TERESA							
49	PALMILLAS 2							
50	SAN ANDRES CUERPOCONTILAN SECCION 3							
51	BARRIO SAN CARLOS HUICHOCOTILAN							
52	SAN MARTIN OTZACATIPAN (LA PALMA)							

NOTA: FAVOR DE USAR NÚMEROS LEGIBLES Y CLAROS (REVISAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS)

REVISÓ: _____

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

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

Políticas Aplicables

- La Unidad de Electromecánico y Tanques supervisará y ejecutará las acciones necesarias que garanticen la operación óptima de los sistemas de bombeo.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques ejecutará las acciones de mantenimientos preventivos y correctivos a trenes de descarga de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se apoyará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.

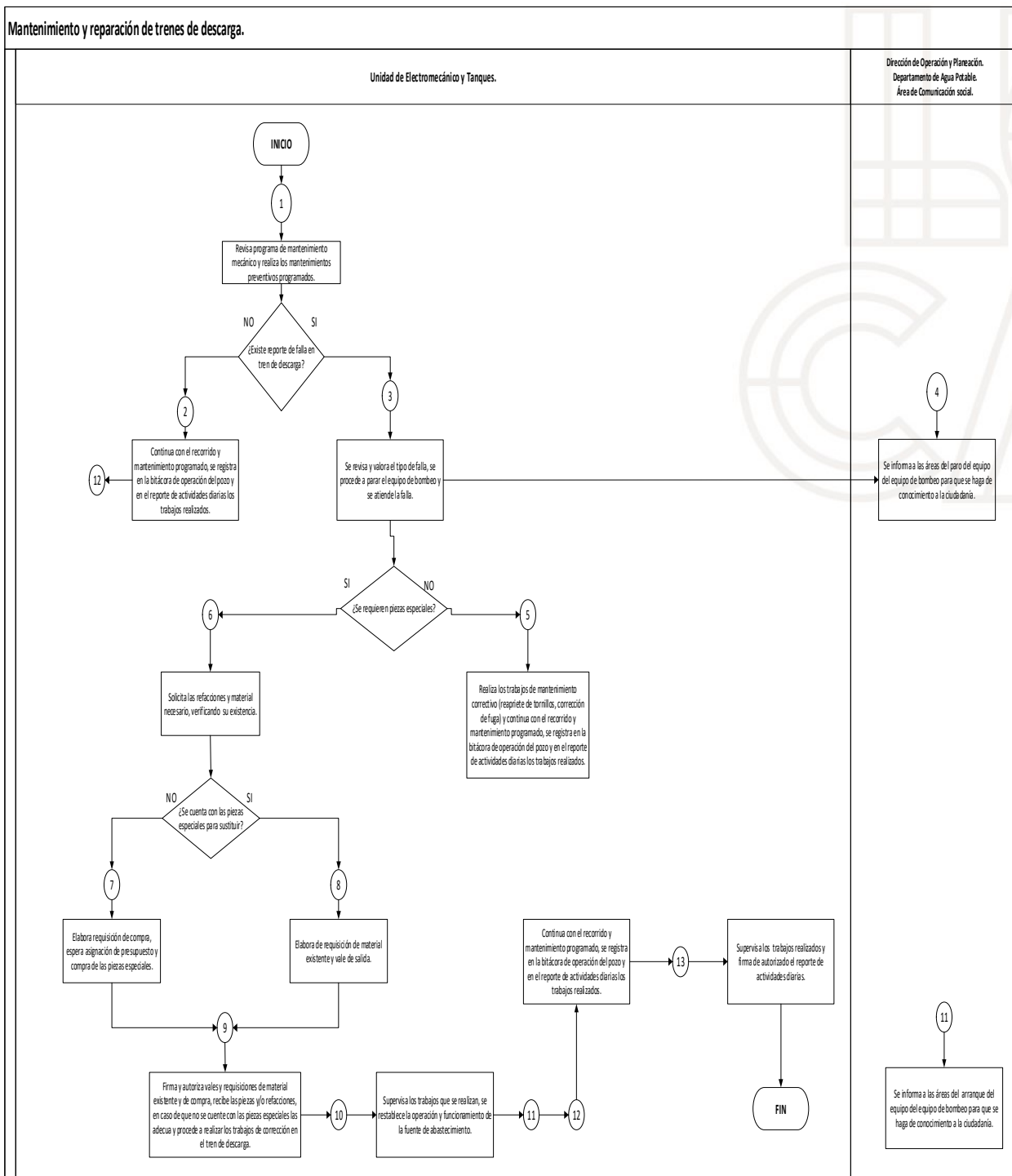
436

Mantenimiento y reparación de trenes de descarga.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Electromecánico y Tanques	Revisa programa de mantenimiento mecánico y realiza los mantenimientos preventivos programados.
		¿Existe reporte de falla en tren de descarga?
		No
2	Unidad de Electromecánico y Tanques	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 Operación y Planeación Departamento de Agua Potable Área 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.
	Unidad de Electromecánico y Tanques	¿Se requieren piezas especiales?
5		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 Operación y Planeación Departamento de Agua Potable Área 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.
14	Unidad de Electromecánico y Tanques	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											Página 1 de 1		
REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO											Fecha de Elaboración	26/07/2019	
											Revisión N°	0	
											Fecha de Revisión	26/07/2019	
											Código	FOR-ELT-002	
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN UNIDAD DE ELECTROMECÁNICO Y TANQUES													
DÍA	HORA	ARRANCO (BOMBA)	PARO	ARRANCO (BOMBA)	PARO	CLORO %	CLORO (Ppm sumado)	PRESIÓN DEL EQUIPO KG/CM2	GASTO INSTANTANEO LPS	M³ 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: _____

ELABORÓ _____ REVISÓ _____ Vo.Bo. _____

OPERADOR NOMBRE Y FIRMA _____ RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA _____ TITULAR DE LA UNIDAD _____

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	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Revisión N°	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE: _____							FECHA: _____	
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (P)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (KG)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (Ppm sumado)	OBSERVACIONES
1	LA CHONCA							
2	VALLEJO METEPE							
3	VALLE DON CARLO							
4	MERCADO JUAREZ							
5	BOBEROS							
6	PARKER MUNICIPAL							
7	COLONA GUADALUPE							
8	MAQUITA							
9	PANDELA MUNICIPAL							
10	MODERNA DE LA CRUZ							
11	SANTA MARIA DE LAS ROSAS							
12	DEPARTAMENTO TECNICO							
13	PABLO IGAR							
14	JUAN RODRIGUEZ							
15	BERNABE 2							
16	BERNABE 3							
17	CAPULTILAN							
18	TEMASCALTEPEC 1							
19	TEMASCALTEPEC 2							
20	TEMASCALTEPEC 4							
21	LODO PRETO 1							
22	LODO PRETO 4							
23	LODO PRETO 5							
24	TOLLOCAN 3							
25	TOLLOCAN 4							
26	TORRES 1							
27	TORRES 2							
28	BL. RANCHO							
29	CONSEJO INDUSTRIAL							
30	SAN JUAN DE LA CRUZ							
31	MAZDALENA ODOTILAN							
32	LA FLCA							
33	HACIENDA DE LA INDEPENDENCIA							
34	RINCON DE SAN LORENZO							
35	SAN ISIDRO TEPALITLAN							
36	LA CRUZ COVADO							
37	INCONYLA LA OSEAN							
38	HEROES TOLUCA LA SECCION							
39	EL OLIVO							
40	PARKER METROPOLITANO BICENTENARIO							
41	PARKER METROPOLITANO BICENTENARIO							
42	LA SOLEDAD							
43	LOS MARIQUETES							
44	BARBA MICHOL							
45	PASEO DEL VALLE							
46	SAN CARLOS AUTOPAN							
47	SAN ANDRES CUEXCONTILAN SECCION							
48	BL. SAN GABRIEL HUICHOTILAN							
49	LA CONSTITUCION TOTOLTEPEC 1							
50	BL. DE GUADALUPE TOTOLTEPEC							

NOTA: FAVOR DE USAR NÚMEROS LEGIBLES Y CLAROS (REVISAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS)

REVISÓ: _____ ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA UNIDAD NOMBRE Y FIRMA

ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA							Página 1 de 1	
REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO							Fecha de Elaboración	26/07/2019
							Revisión N°	000
							Fecha de Revisión	26/07/2019
							Código	FOR-ELT-003
NOMBRE: _____							FECHA: _____	
Nº	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (P)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (KG)	OBSERVACIONES		
1	SAN DIEGO DE LOS PADRES CUEXCONTILAN							
2	BARRIO DE LA "Y" CUEXCONTILAN							
3	BARRIO PANDELA CUEXCONTILAN							
4	SAN CRISTOBAL HUICHOTILAN CENTRO							
5	BARRIO LA CONCEPCION HUICHOTILAN							
6	BARRIO LA CANALERA OTZACATIPAN							
7	BARRIO LA MAZDALENA OTZACATIPAN							
8	CERRILLO PEDRAS BLANCAS 1							
9	EX-HACIENDA CANALERA							
10	SAN FRANCISCO TOTOLTEPEC 2							
11	SANTO DOMINGO							
12	SAN JOSE GUADALUPE OTZACATIPAN 2							
13	SAN DIEGO DE LOS PADRES OTZACATIPAN							
14	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 1							
15	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 2							
16	SANTA CRUZ AZCAPOTZALTONGO 3 (DEBEM)							
17	SAN MARTIN TOTOLTEPEC							
18	LA CONSTITUCION TOTOLTEPEC 2							
19	SAN JOSE LA COSTA							
20	LOMA DE JICALTEPEC AUTOPAN							
21	SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ							
22	SAN CAYETANO MORELOS 2 (MAYO)							
23	ARROYO VISTA HERMOZA							
24	SAN BLAS OTZACATIPAN							
25	SAN ANTONIO ABAJO							
26	LOMA DE LA PROVIDENCIA CUEXCONTILAN							
27	SAN NICOLAS TOTOLTEPEC OTZACATIPAN							
28	BARRIO SAN SALVADOR HUICHOTILAN							
29	LA FLORESTA							
30	HACIENDA SAN JOSE							
31	SAN PEDRO TOTOLTEPEC CENTRO							
32	JESUS GARCIA LOVERA							
33	DESVILLAS SAN MATEO							
34	SAN PABLO INDEPENDENCIA							
35	LA PURISIMA							
36	JICALTEPEC TEPALITLAN							
37	BICENTENARIO DE TOLUCA OTZACATIPAN							
38	SAN CARLOS AUTOPAN							
39	CONJUNTO URBANO SAN DIEGO							
40	JICALTEPEC AUTOPAN 2							
41	EL CERRILLO VISTA HERMOZA							
42	SAUCES 1							
43	SAUCES 4							
44	SALAMANCA TOLUCA							
45	TLACHALOTLA 1ta SECCION 2							
46	BARRIO DE LA "Y" CUEXCONTILAN 2							
47	SAN PEDRO TOTOLTEPEC PONIENTE 2							
48	SANTA TERESA							
49	PAULINLAS 2							
50	SAN ANDRES CUEXCONTILAN SECCION 3							
51	BARRIO SAN GABRIEL HUICHOTILAN							
52	SAN MATEO OTZACATIPAN (LA PALMA)							

NOTA: FAVOR DE USAR NÚMEROS LEGIBLES Y CLAROS (REVISAR QUE LAS LECTURAS SEAN CORRECTAS)

REVISÓ: _____

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

- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.

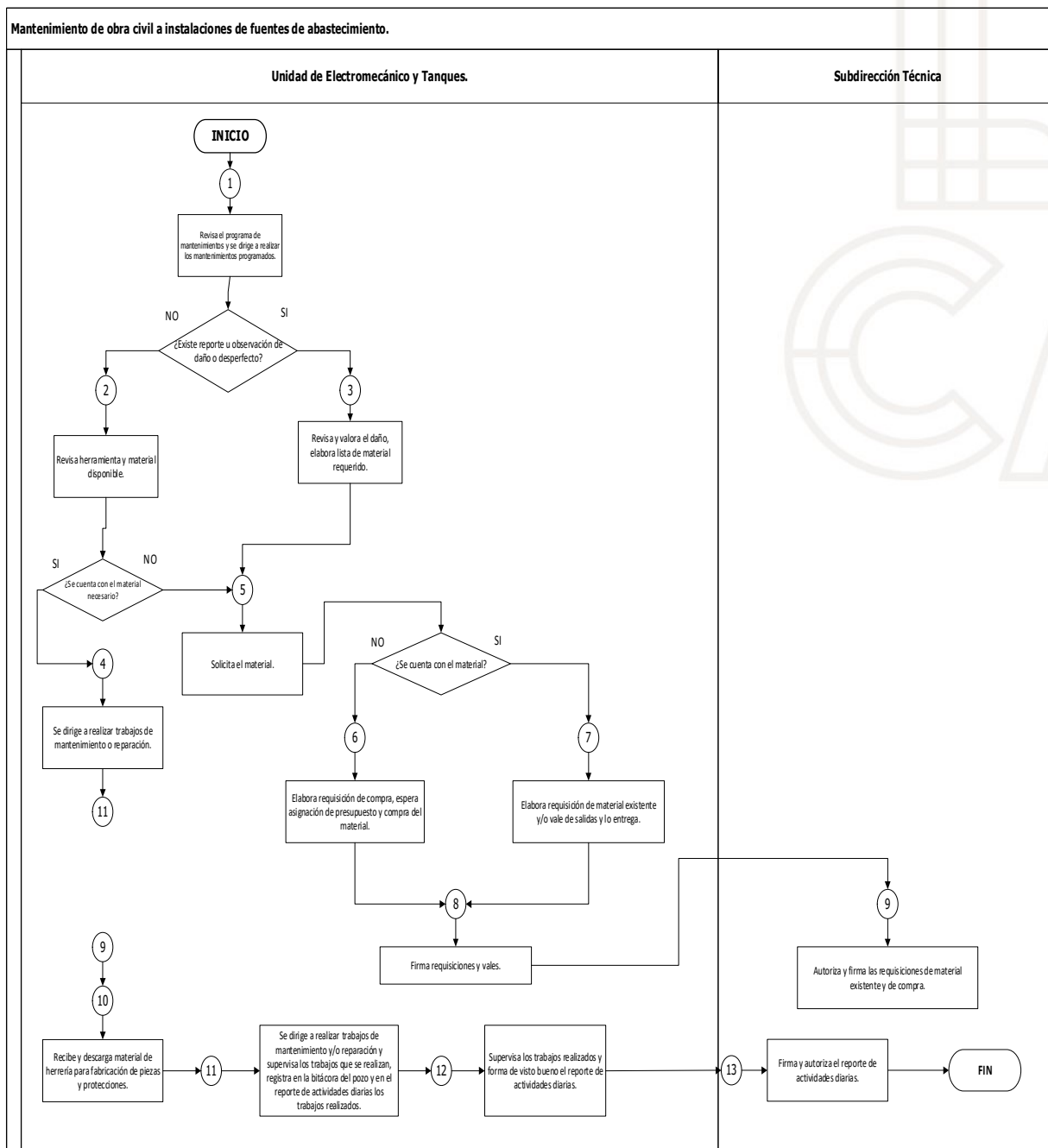
441

Mantenimiento de obra civil a instalaciones de fuentes de abastecimiento.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Electromecánico y Tanques	Revisa el programa de mantenimientos y se dirige a realizar los mantenimientos programados.
		¿Existe reporte u observación de daño o
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	Unidad de Electromecánico y Tanques	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 Técnica	Autoriza las requisiciones de material existente y de compra.
10	Unidad de Electromecánico y Tanques	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 Técnica	Firma y autoriza el reporte de actividades diarias.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Formatos:

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Página 1 de 1	
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Fecha de Elaboración	27/08/2019
		Revisión N°	000
		Fecha de Revisión	27/08/2019
	Código	FOR-ELT-001	

UNIDAD DE ELECTROMECANICO Y TANQUES

BRIGADA: _____

FECHA: _____

UNIDAD: _____

HORARIO		DESCRIPCION
DE	A	
		POZO
DE	A	POZO
DE	A	POZO
DE	A	POZO
DE	A	POZO

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE
DE BRIGADA

SUPERVISOR
JEFE DE ÁREA

TITULAR DE LA UNIDAD
DE ELECTROMECANICO Y TANQUES

Nombre del procedimiento: Construcción de casetas, registros eléctricos, cajas de válvulas, 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

- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.

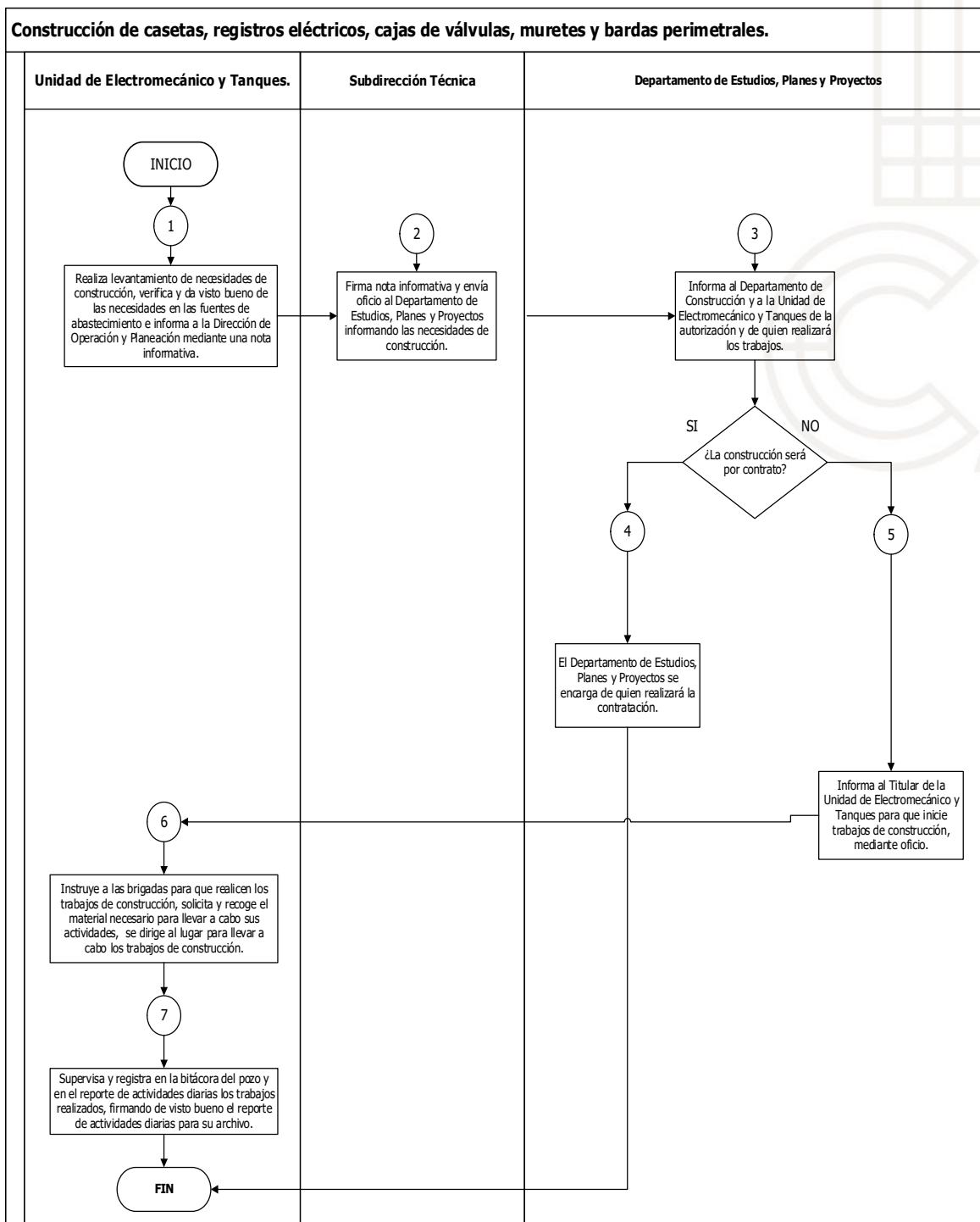
445

Construcción de casetas, registros eléctricos, cajas de válvulas, muretes y bardas perimetrales.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Electromecánico y Tanques	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 Operación y Planeación mediante una nota informativa.
2	Subdirección Técnica	Firma nota informativa y envía oficio al Departamento de Estudios, Planes y Proyectos informando las necesidades de construcción.
3	Departamento de Estudios, Planes y Proyectos	Informa al Departamento de Construcción y a la Unidad de Electromecánico y Tanques de la autorización y de quien realizará los trabajos.
		¿La construcción será por contrato?
4	Departamento de Estudios, Planes y Proyectos	Si El Departamento de Estudios, Planes y Proyectos se encarga de quien realizará la contratación (POP-COS-002)
5		No Informa al Titular de la Unidad de Electromecánico y Tanques para que inicie trabajos de construcción, mediante oficio.
6	Unidad de Electromecánico y Tanques	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:



	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Página 1 de 1	
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Fecha de Elaboración	27/06/2018
		Revisión N°	000
		Fecha de Revisión	27/06/2018
		Código	FOR-ELT-001

[illegible]

OBSERVACIONES: _____

RESPONSABLE
DE BRIGADA

SUPERVISOR
JEFE DE ÁREA

TITULAR DE LA UNIDAD
DE ELECTROMECHANICO Y TANQUES

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

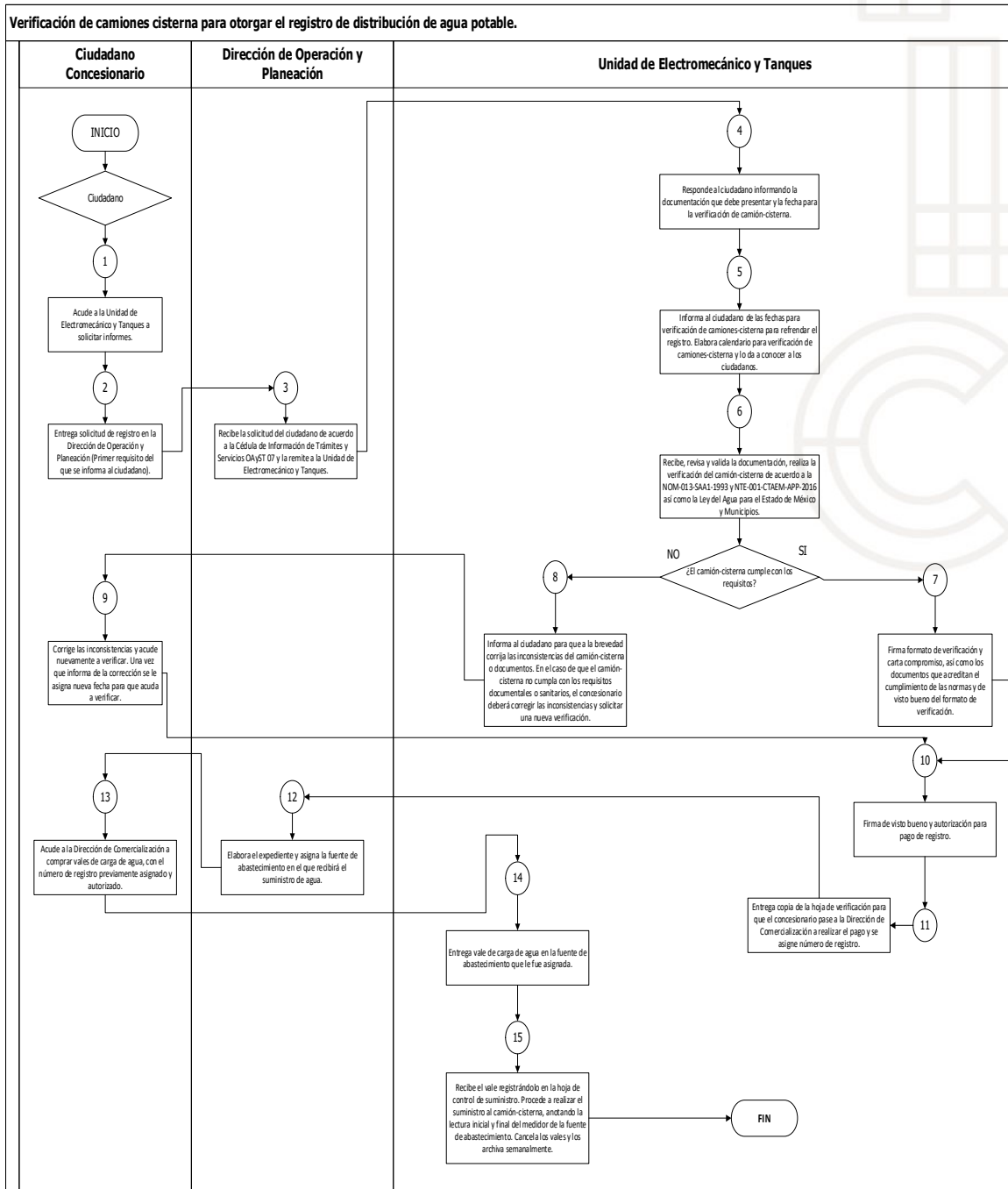
- La Unidad de Electromecánico y Tanques ejecutará el control, supervisión y propondrá la autorización del suministro de agua potable a camiones cisterna particulares.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.

Verificación de camiones cisterna para otorgar el registro de distribución de agua potable.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Concesionario nuevo	El concesionario acude a la Unidad de electromecánico y Tanques a solicitar informes.
2		El concesionario entrega solicitud de registro en la dirección de Operación y Planeación (Primer requisito del que se informa al concesionario)
3	Dirección de Operación y Planeación	Recibe la solicitud del concesionario de acuerdo a la Cédula de Información de Trámites y Servicios OAyST 07 y la remite a la Unidad de Electromecánico y Tanques.
4	Unidad de Electromecánico y Tanques	Responde al concesionario informando la documentación que debe presentar y la fecha para la verificación de camión-cisterna.
5	Concesionario activo	La Unidad de Electromecánico y Tanques 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	Unidad de Electromecánico y Tanques	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		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.
8	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.
9	Unidad de Electromecánico y Tanques	Firma de visto bueno y autorización para pago de registro.
10		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.
11	Dirección de Operación y Planeación	Elabora el expediente y asigna la fuente con servicio de garza en que recibirá el suministro de agua.
12	Concesionario (nuevo o activo)	Acude a la Dirección de Comercialización a comprar vales de carga de agua 8POP-COC-001), con el número de registro previamente asignado y autorizado.
13	Unidad de Electromecánico y Tanques	Entrega vale de carga de agua en la garza asignada.
14		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:

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA		Pag 1 de 1	
	FORMATO DE VERIFICACIÓN PARA PAGO DE REGISTRO DE CAMION-CISTERNA PARA SUMINISTRO DE AGUA		Fecha de Elaboración	26/07/2019
			Revisión N°	000
			Fecha de Revisión	26/07/2019
		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 _____

Titular de la Unidad de Electromecánico y Tanques

Nombre y Firma del Verificador

Nombre y Firma del Concesionario.

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

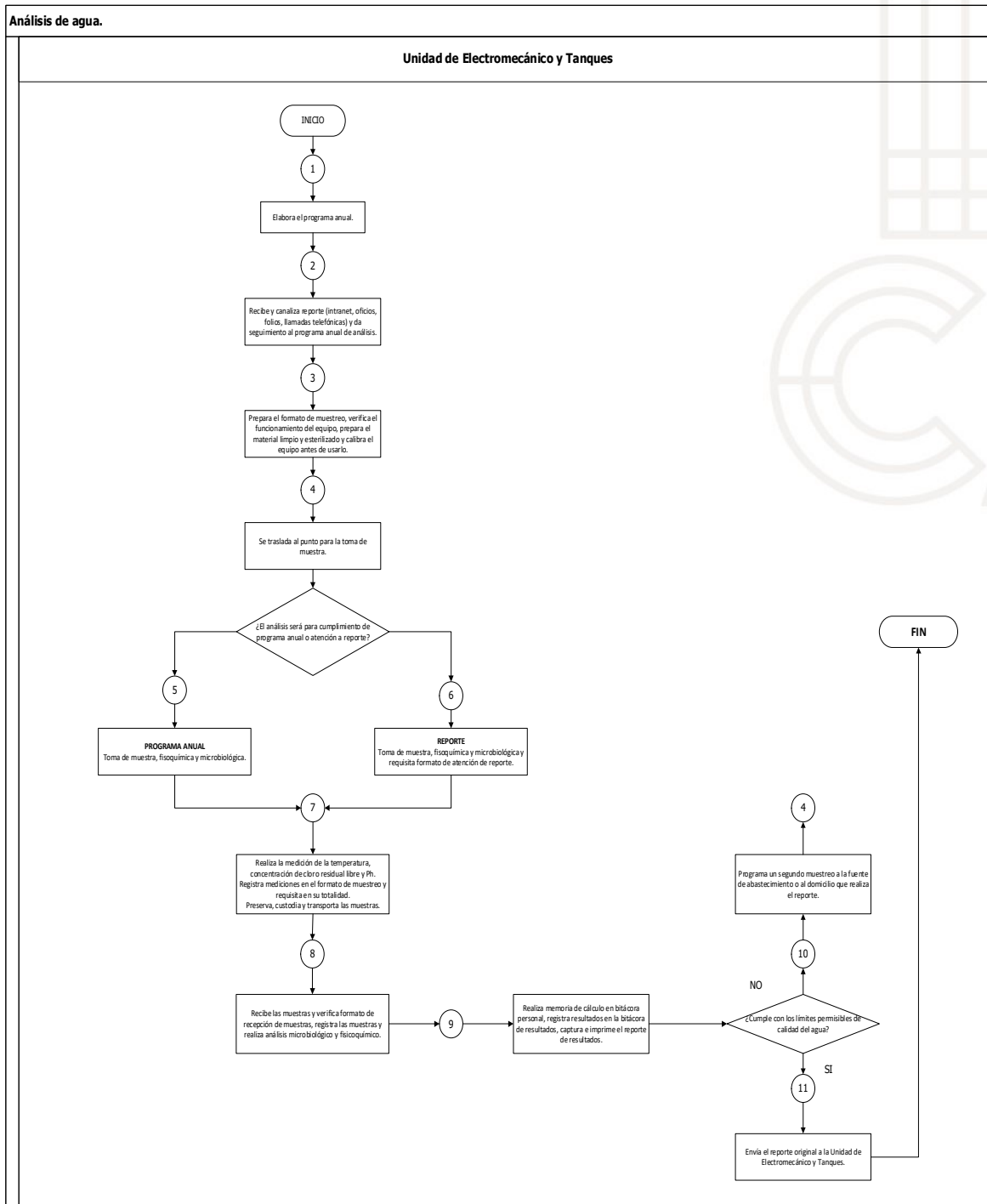
- La Unidad de Electromecánico y Tanques, por medio del Laboratorio de Calidad del Agua analizará el agua potable proveniente de las fuentes de abastecimiento que administra el Organismo.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las fuentes de abastecimiento.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques 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.

Análisis del agua.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Electromecánico y Tanques	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		Si Envía el reporte original a la Unidad de Electromecánico y Tanques.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento.

Nombre del Procedimiento: Mantenimiento e instalaciones de macromedidores de agua potable.

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

Política Aplicables

- Este procedimiento establece los lineamientos para llevar a cabo las reparaciones necesarias de los macromedidores de las fuentes de abastecimiento que administra el Organismo verificando la normativa aplicable.

Mantenimiento e instalación de macromedidores de agua potable.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	UMOEPT	Elabora programa de mantenimiento a medidores de flujo e instruye a brigada a ejecutar programa
2	BAMMYAE	Se dirige a realizar mantenimientos preventivos programados
		¿Existe reporte de falla en macro medidores?
3	UMOEPT	Si: instruye brigada para reparar la falla
		No: continúa con el recorrido y mantenimientos programados
4	BAMMYAE	Revisa el medidor para determinar el tipo de falla (tarjeta dañada, desprogramado, desconectado o quemado)
		¿Se puede reparar la falla?
5	AUA	Verificación stock de macro medidores en almacén
6	BAMMYAE	No: Se traslada a UMOEPT para solicitar el material necesario
		¿Se cuenta con macro medidor para sustituir?
7	BAMMYAE	No: se considera en presupuesto anual para compra y/o se envía requerimiento al área de adquisiciones
A		Envía oficio a Secretaría Técnica informando de los medidores averiados y/o sustituidos, con el fin de coadyuvar con la gestión y uso de las concesiones de los derechos de aguas nacionales.
		Fin.
8		Si: Elabora trámite de salida de almacén
9	BAMMYAE	Recibe macro medidores en almacén y se dirige al lugar
10		Realiza trabajos de mantenimiento correctivo
12		Realiza pruebas de operación de macro medidor
13		Reestablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento

14	UMOEPT	Da aviso a Unidad de Electromecánico y Tanques y departamento de Agua Potable del arranque del equipo
15	BAMMYAE	Continúa con el recorrido y mantenimientos programados
16		Registra en la bitácora de la fuente FORMATO LIBRE y en el reporte de actividades diarias FOR-UMOEPT-001, los trabajos realizados, el cual entrega UMOEPT
17	UMOEPT	Recibe informe de los trabajos realizados contenidos en el reporte
		Fin

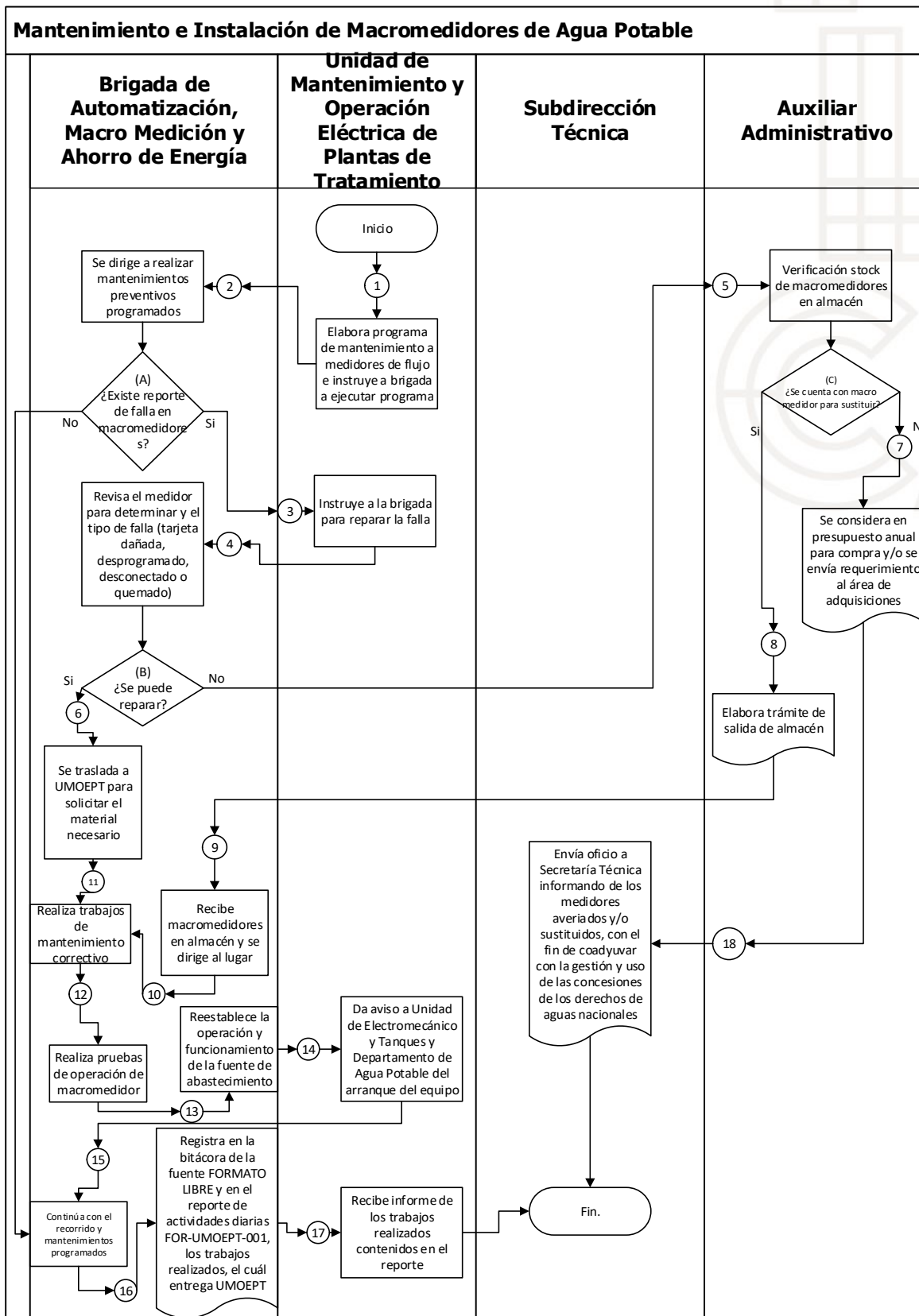
UMOEPT: Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento.

BAMMYAE: Brigada de Automatización, Macro Medición y Ahorro de Energía.

ST: Subdirección Técnica.

AUA: Auxiliar Administrativo.

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Permisos de descarga de aguas residuales no domésticas a la red de alcantarillado municipal

Objetivo: Otorgar permisos o negativas al usuario para las descargas de aguas residuales no domésticas a la red de alcantarillado municipal

Permiso de descarga de aguas residuales no domésticas a la red de alcantarillado municipal.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
		Inicio
1	DNCYC	Recibe documentación de solicitud de permisos de descarga de aguas residuales.
2		Determina la procedencia de las solicitudes de permiso de descarga de aguas residuales con base en la cédula de trámites y servicios OAYST 09
3		Prepara propuesta de oficio para determinación de viabilidad de los permisos de descarga de aguas residuales
4	DJYF	Autoriza y envía oficio para dictaminación de viabilidad técnica de los permisos de descarga de aguas residuales
5	DOYP	Recibe solicitudes y turna UMOEPT para su validación técnica
6	UMOEPT	Recibe solicitudes y evalúa viabilidad con base en la normatividad aplicable
7		Prepara propuesta de oficio de respuesta para cada solicitud con base en la normatividad aplicable
8	DOYP	Autoriza y envía viabilidad o motivo de negativa para permiso de descarga de aguas residuales
9	DJYF	Recibe viabilidad o motivo de negativa y turna para elaboración de respuesta al usuario
10	DNCYC	Recibe viabilidad o motivo de negativa
11		Elabora propuesta de respuesta para el usuario
A		¿Es viable el permiso?
12	DJYF	Si: Autoriza respuesta a usuario (permiso de descarga de aguas residuales)
A		¿Es viable el permiso?

13	DNCYC	Genera orden de pago correspondiente a permiso de descarga de aguas residuales no domésticas a la red de alcantarillado municipal
14		Entrega respuesta al usuario
		Fin
A	DJYF	Se regresa a número 14
		Fin

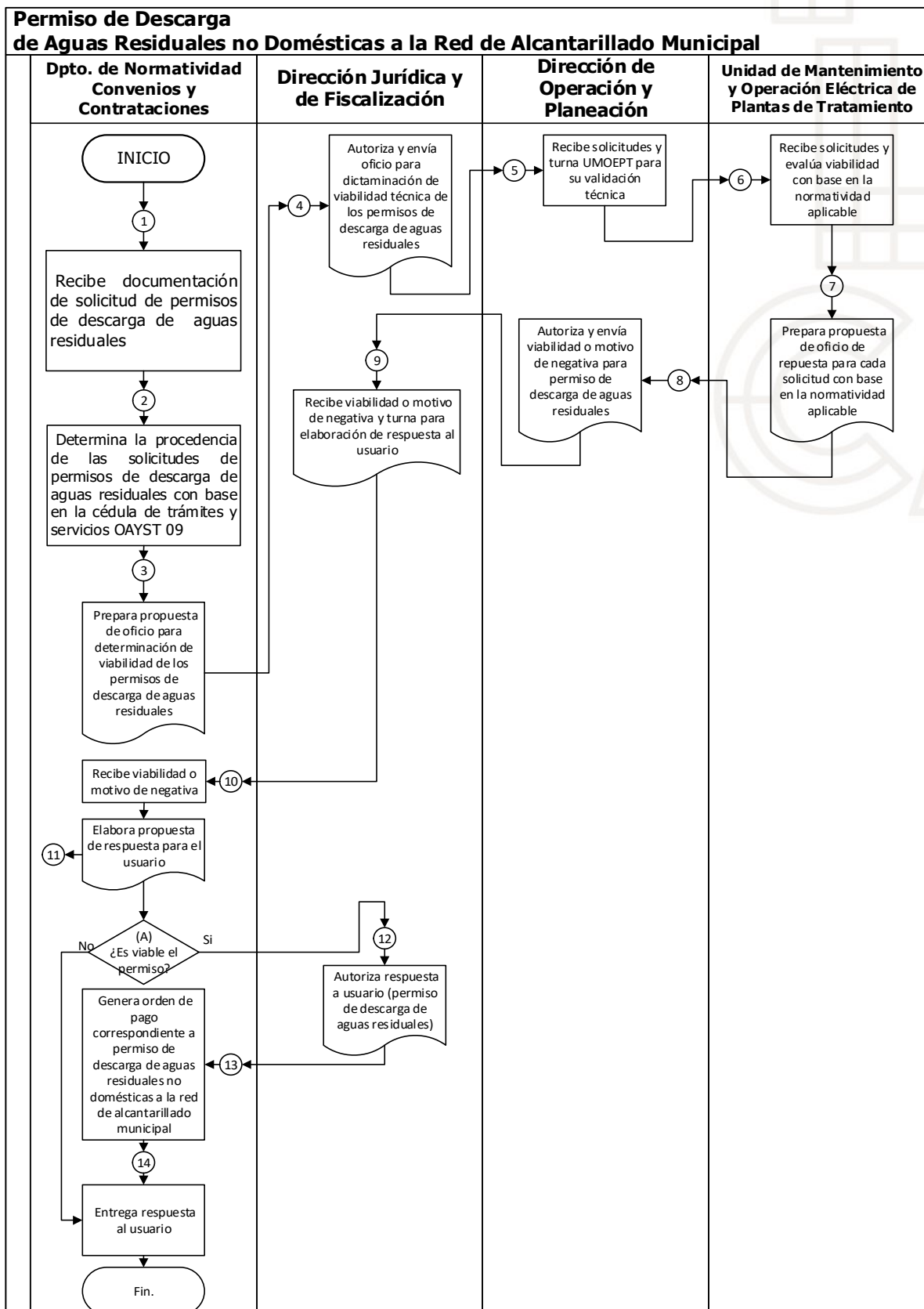
DNCYC: Departamento de Normatividad Convenios y Contrataciones.

DJYF: Dirección Jurídica y de Fiscalización.

DOYP: Dirección de Operación y Planeación.

UMOEP: Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento.

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Validar y controlar el consumo de energía eléctrica.

Objetivo: Establecer los lineamientos a seguir a fin de garantizar la correcta facturación por parte de Comisión Federal de Electricidad (CFE), comparando el costo de las facturaciones con lo consumido en el periodo correspondiente de acuerdo a las cargas eléctricas activas.

Validar y controlar el consumo de energía eléctrica.

Descriptivo:

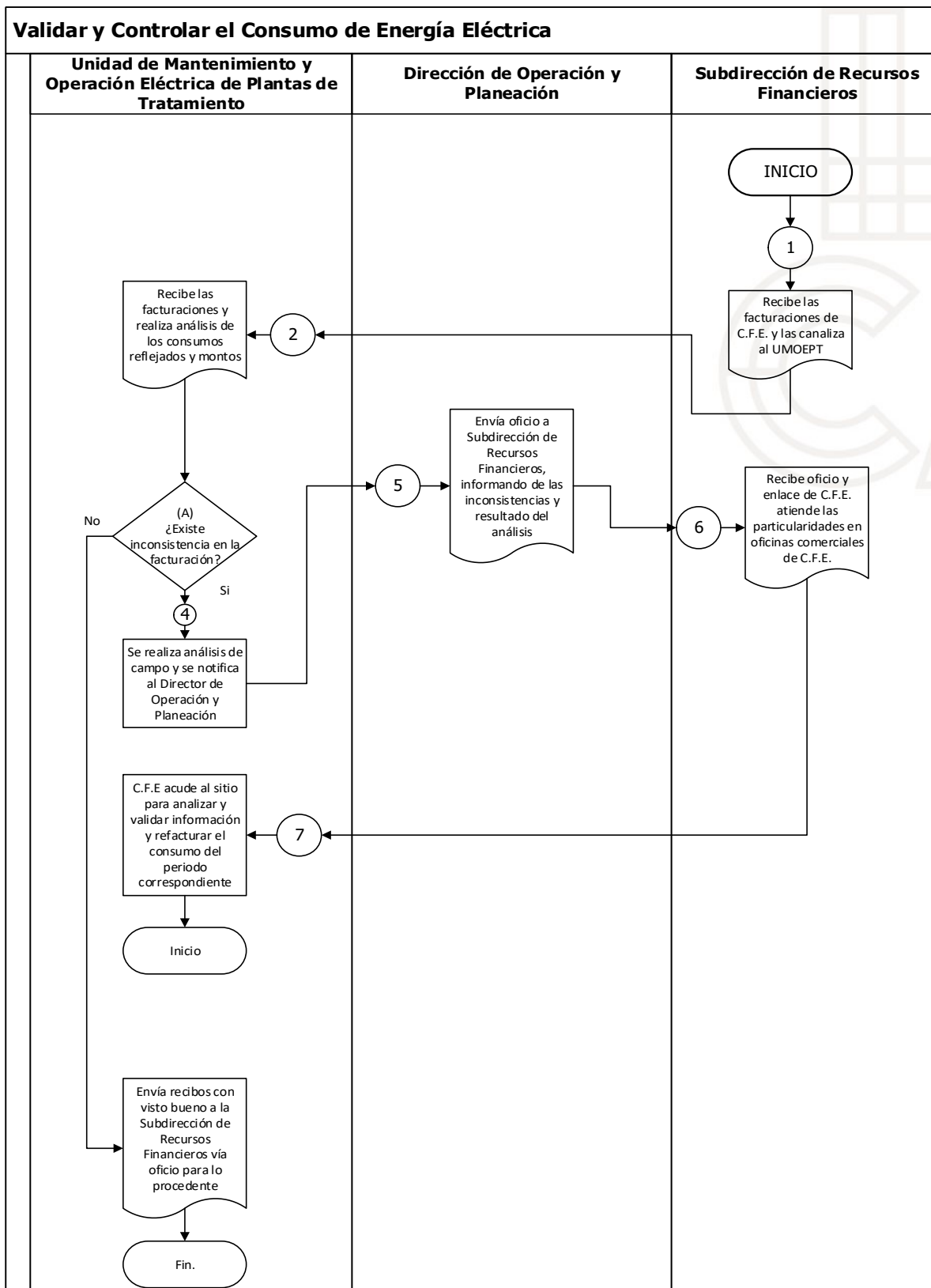
No.	Responsable	Actividad
1	SRF	Recibe las facturaciones de C.F.E. y las canaliza al UMOEPT
2	UMOEPT	Recibe las facturaciones y realiza análisis de los consumos reflejados y montos
A		¿Existe inconsistencia en la facturación?
4		Si: Se realiza análisis de campo y se notifica al director de Operación y Planeación
		No: Envía recibos con visto bueno a la Subdirección de Recursos Financieros vía oficio para lo procedente
		Fin
5	DOYP	Envía oficio a Subdirección de Recursos Financieros, informando de las inconsistencias y resultado del análisis
6	SRF	Recibe oficio y enlace de C.F.E. atiende las particularidades en oficinas comerciales de C.F.E.
7	UMOEPT	C.F.E. acude al sitio para analizar y validar información y re facturar el consumo del periodo correspondiente
		Inicio

UMOEPT: Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento

DOYP: Dirección de Operación y Planeación

SRF: Subdirección de Recursos Financieros

Diagrama de Flujo:



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 o correctivos según sea el caso.

Mantenimiento de instalaciones eléctricas.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	JABME	Recibe programa de mantenimiento y se dirige a realizar mantenimientos preventivos programados
A		¿Existe falla en equipo eléctrico?
B		Si: ¿Dónde se encuentra la falla?
		Acometida eléctrica
2	UMOEPT	Instruye a operador de base maestra para que realice reporte de C.F.E. y acuda a corregir
3		Informa a la Unidad de Electromecánico y Tanques y al Departamento de Operación y Planeación el paro del equipo
4		C.F.E. acude a atender la falla
5	JABME	Supervisa los trabajos de C.F.E.
6		Recibe y revisa el equipo, realiza toma de parámetros adecuados de operación eléctrica
7		Realiza pruebas de arranque y operación del equipo
8		Supervisa los trabajos de la brigada a cargo
9		Reestablece la operación y funcionamiento de la fuente de abastecimiento e informa al Titular de la UMOEPT
10	UMOEPT	Informa a la Unidad de Electromecánico y Tanques y al Departamento de Operación y Planeación del arranque del equipo
		Fin
	JABME	Equipo interno
		Equipo afectado
		Mayor
11	UMOEPT	Da aviso a la Unidad de Electromecánico y Tanques para programación de maniobra de cambio de equipo de bombeo
12	UET	Una vez corregida la falla, el operador pone en funcionamiento el equipo de bombeo
13	JABME	Se continua con el recorrido programado
14		Registra en la bitácora de la fuente y en el reporte de actividades diarias FOR-UMOEPT-003 y formato general de reparaciones los trabajos realizados
15	UMOEPT	Recibe informe de los trabajos realizados contenidos en el reporte

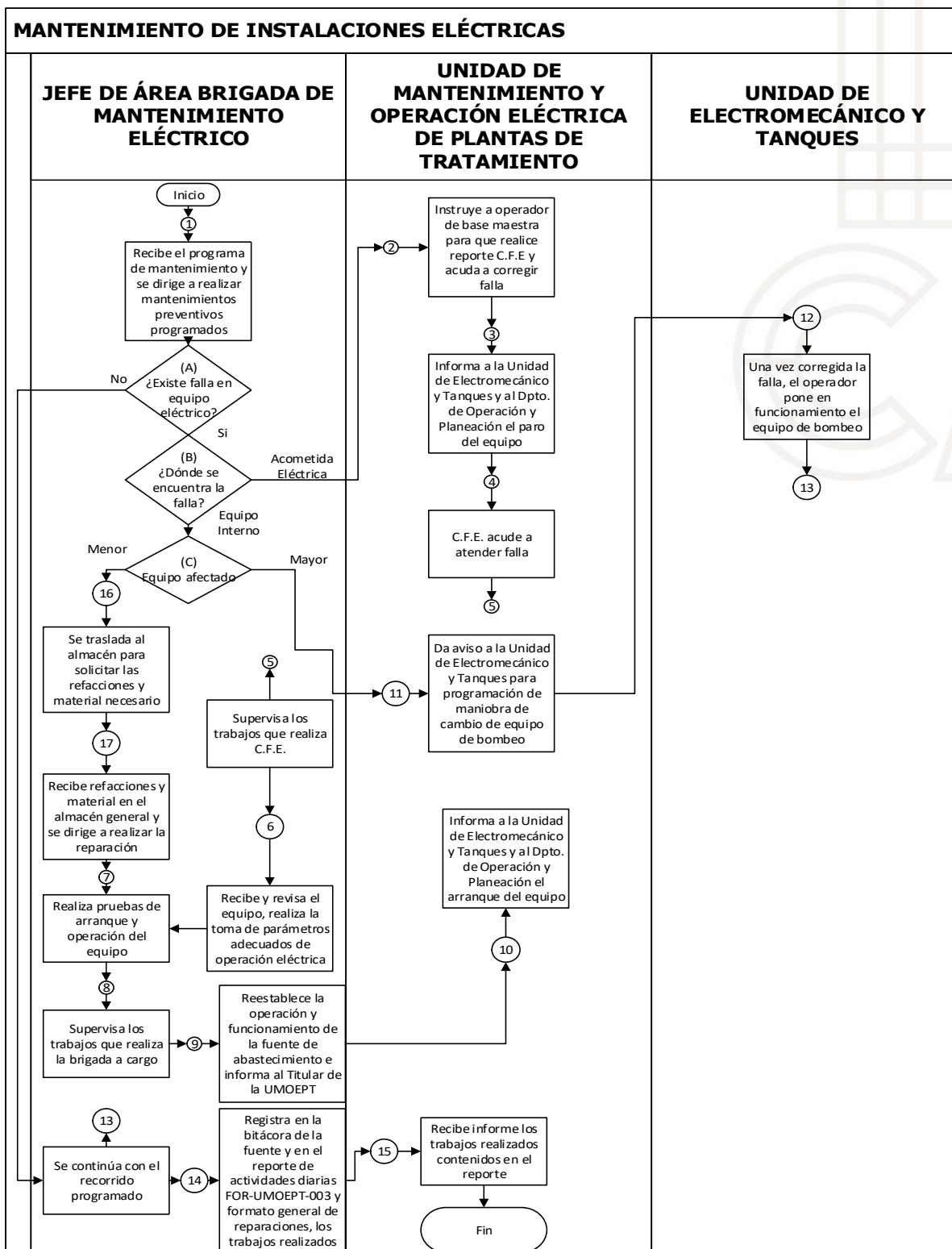
		Fin
C		Menor
16	JABME	Se traslada al almacén para solicitar las refacciones y material necesario
17		Recibe refacciones y material en almacén general y se dirige a realizar la operación
7		Se salta al punto 7 y prosigue
		Fin

JABME: Jefe de Área Brigada de Mantenimiento Eléctrico

UMOEP: Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento

UET: Unidad de Electromecánico y Tanques

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Supervisión de operación eléctrica en fuentes de abastecimiento sin operador (urbanas).

Objetivo: Monitorear los equipos de las fuentes de abastecimiento a fin que operen con el funcionamiento más óptimo realizando revisiones constantes a fin de garantizar el abasto del vital líquido a la ciudadanía.

Supervisión de operación eléctrica en fuentes de abastecimiento sin operador (urbanas).

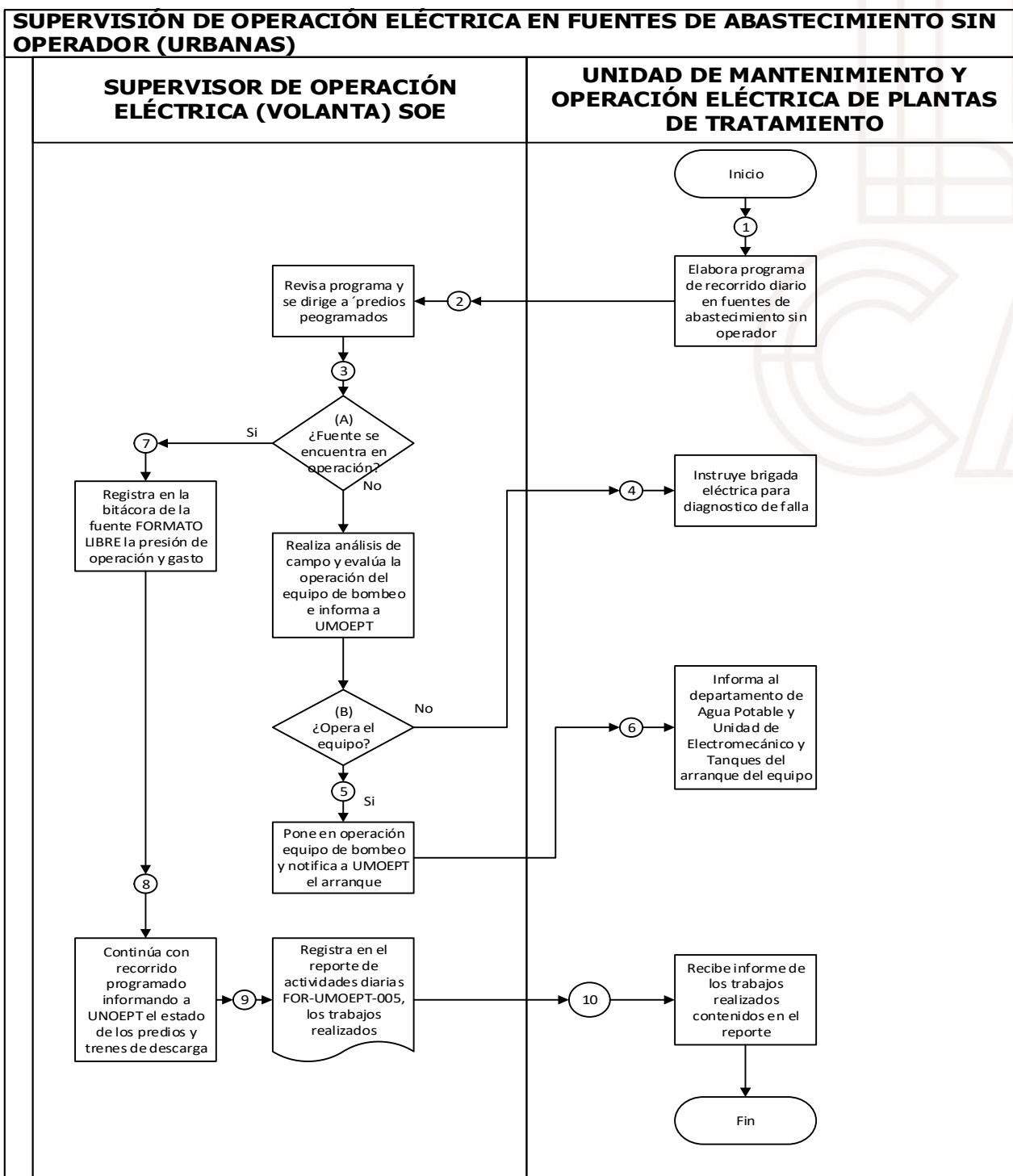
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	UMOEPT	Elabora programa de recorrido diarios en fuentes de abastecimiento sin operador
2	SOE	Revisa programa y se dirige a predios programados
A		¿Fuente se encuentra en operación?
3	SOE	No: realiza análisis de campo y evalúa la operación del equipo de bombeo e informa a TUMOEPT
B		¿Opera equipo?
4	UMOEPT	Instruye a brigada eléctrica para diagnóstico de la falla y lo reporta en la bitácora POP-UMOEPT-002
5	SOE	Sí: pone en operación equipo de bombeo y notifica a TUMOEPT el arranque
6	UMOEPT	Informa al Departamento de Agua Potable y Unidad de Electromecánico y Tanques del arranque del equipo
A	SOE	
7		Si: Registra en la bitácora de la fuente FORMATO LIBRE la presión de operación y el gasto
8		Continúa con recorrido programado informando a TUMOEPT el estado de los predios y trenes de descarga
6		Registra en el reporte de actividades diarias FOR-UMOEPT-005 Y 004, los trabajos realizados
10	UMOEPT	Recibe informe de los trabajos realizados contenidos en el reporte
		Fin

SOE: Supervisión de Operación Eléctrica (volanta)

UMOEPT: Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Mantenimiento de instalaciones eléctricas automatizadas y bancos de capacitores.

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 los diversos sitios administrados por el organismo, cuenten con una bonificación por parte de la compañía suministradora de energía eléctrica

Mantenimiento de instalaciones eléctricas automatizadas y banco de capacitores.

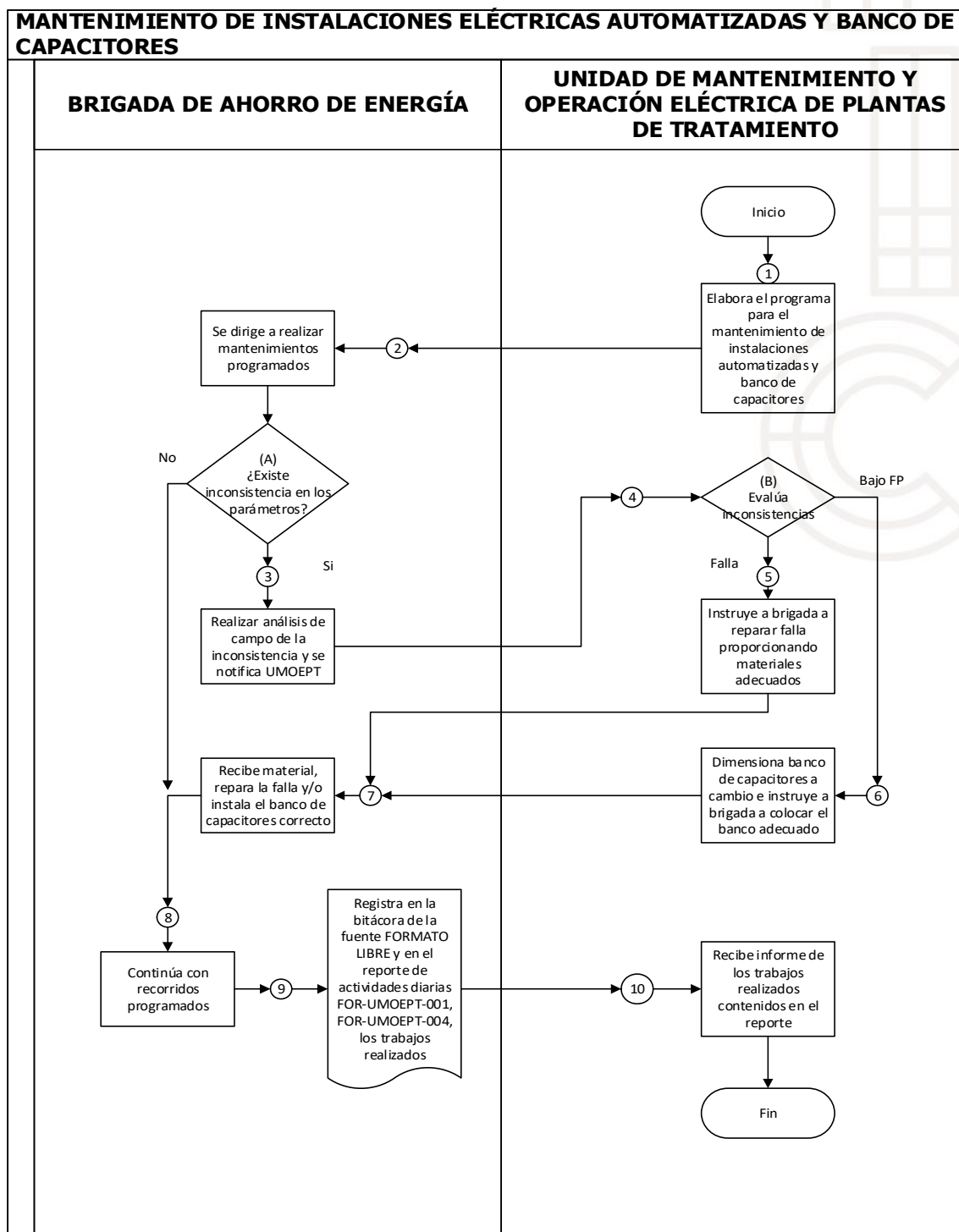
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	UMOEPT	Elabora programa para el mantenimiento de instalaciones automatizadas y banco de capacitores
2	BAE	Se dirige a realizar mantenimientos programados
A		¿Existen inconsistencias en los parámetros?
3	BAE	Si: realizar análisis de campo de la inconsistencia y se notifica a UMOEPT
4		B
B		Evalúa inconsistencia
5		Falla: Instruye brigada a reparar falla proporcionando materiales adecuados
7	BAE	Recibe material, repara la falla y/o instala el banco de capacitores correcto
		Bajo FP
6	UMOEPT	Dimensiona banco de capacitores a cambio e instruye a brigada a colocar el banco de capacitores
7	BAE	Recibe material, repara la falla y/o instala el banco de capacitores correcto
8	BAE	Continúa con recorridos programados
A		No
	BAE	Se regresa al punto número ocho
9		Registra en la bitácora de la fuente FORMATO LIBRE y en el reporte de actividades diarias FOR-UMOEPT-00, FOR-UMOEPT-004, los trabajos realizados
10	UMOEPT	Recibe informe de los trabajos realizados contenidos en el reporte
		Fin.

UMOEPT: Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento

BAE: Brigada de Ahorro de Energía

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Supervisión y operación vía remota de fuentes de abastecimiento.

Objetivo: Garantizar el correcto funcionamiento de las fuentes de abastecimiento sin operador para en caso de existir alguna inconsistencia sea diagnosticada y se tomen las medidas adecuadas de reparación o mantenimiento.

Supervisión y operación vía remota de fuentes de abastecimiento.

Descriptivo:

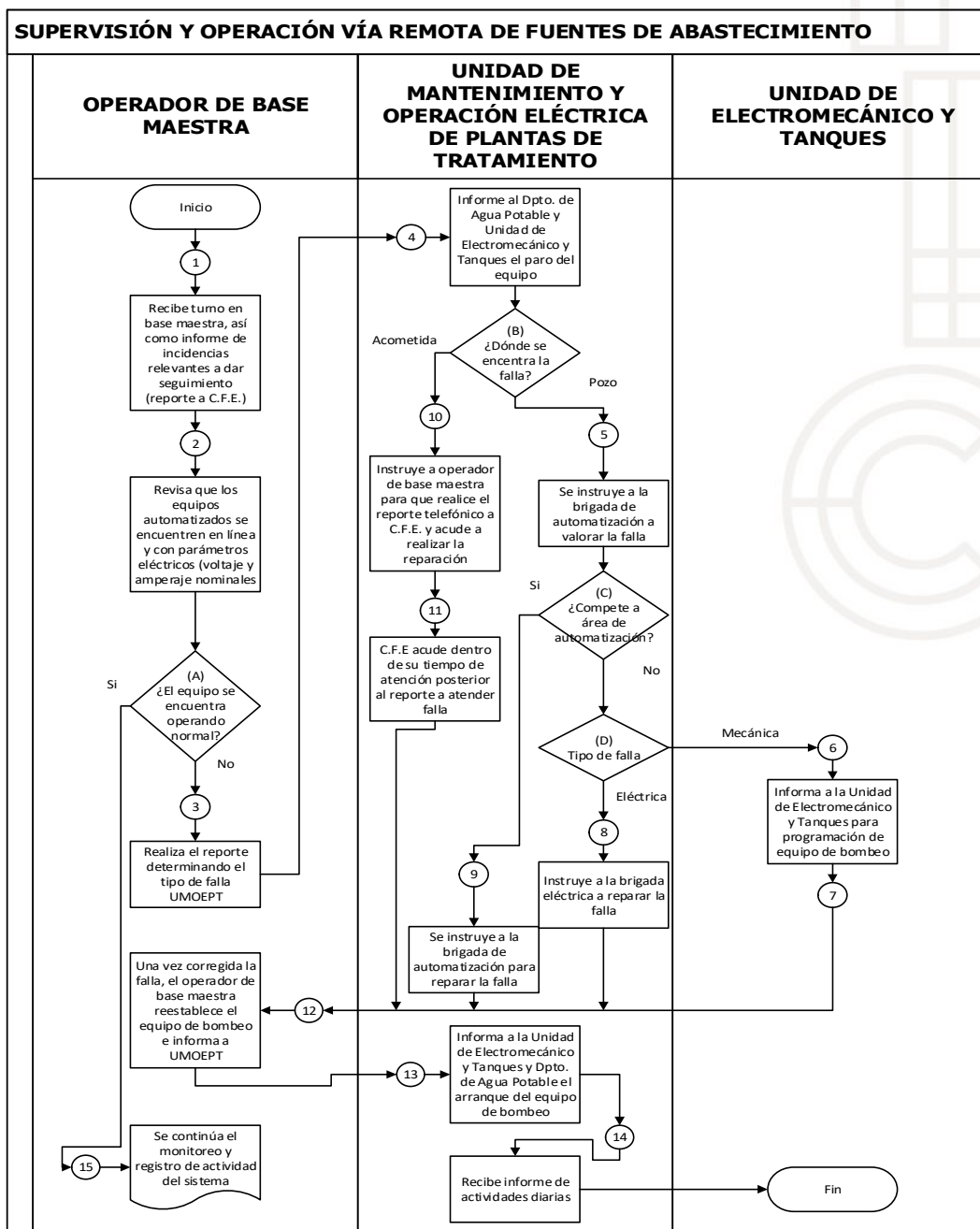
No.	Responsable	Actividad
1	OBM	Recibe turno en base maestra, así como informe de incidencias relevantes a dar seguimiento (reporte a C.F.E.)
2		Revisa que los equipos automatizados se encuentren en línea con parámetros eléctricos (voltaje y amperaje) nominales
A		¿El equipo se encuentra operando?
3		No: realiza el reporte determinando el tipo de falla de la UMOEPT
4	UMOEPT	Informe al departamento de Agua Potable y Unidad de Electromecánico y Tanques el paro del equipo
B		¿Dónde se presenta la falla?
5		Pozo: se instruye la brigada de automatización a valorar falla
C		¿Compete a área de automatización a valorar falla?
D		No: Tipo de falla
6	UET	Mecánica: informa a la Unidad de Electromecánico y Tanques para programación cambio de equipo
7		Formato POP-ELT-003
12	UMOEPT	Siguiente paso número doce
8		Eléctrica: Se instruye a la brigada eléctrica para reparar la falla
C		Se regresa a C
9		Sí: Se instruye a la brigada de automatización para reparar la falla
12		Siguiente paso número doce
B		Se regresa a B
10		Acometida: Instruye a operador de base maestra para que realice el reporte telefónico a C.F.E. y acude a realizar la reparación
11		C.F.E. acude dentro de su tiempo de atención posterior al reporte a atender la falla
12	OBM	Una vez corregida la falla, el operador de base maestra reestablece el equipo de bombeo e informa a UMOEPT
13	UMOEPT	Informe a la Unidad de Electromecánico y tanques y Departamento de Agua Potable el arranque del equipo de bombeo
14		Recibe informe de actividades diarias
A		
15	OBM	Se continúa el monitoreo y registro de actividad en el sistema
		Fin.

OBM: Operador de Base Maestra

UMOEPT: Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento

UET: Unidad de Electromecánico y Tanques

Diagrama de Flujo:



Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable.

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.

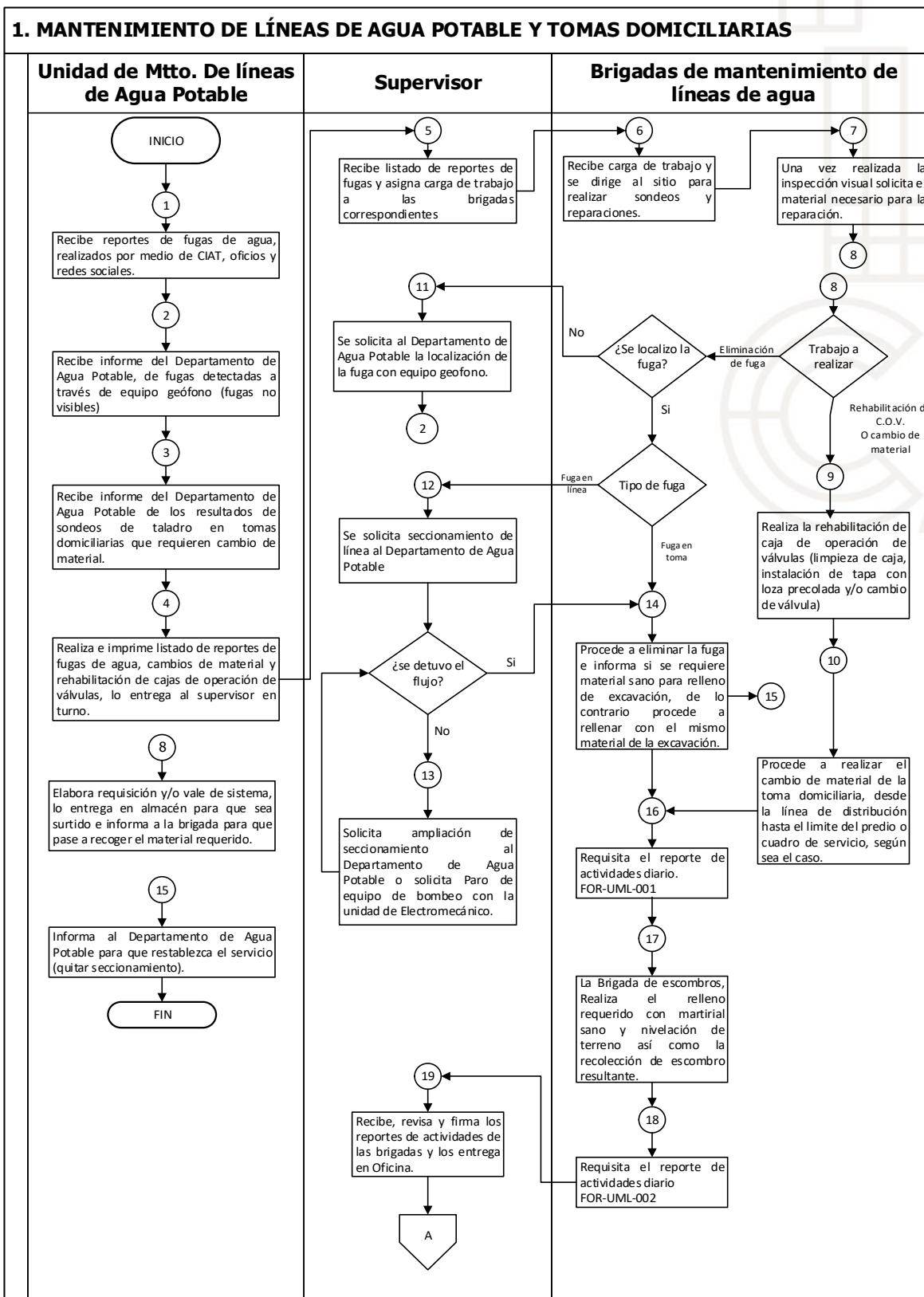
Mantenimiento de líneas de agua potable y tomas domiciliarias.

Descriptivo:

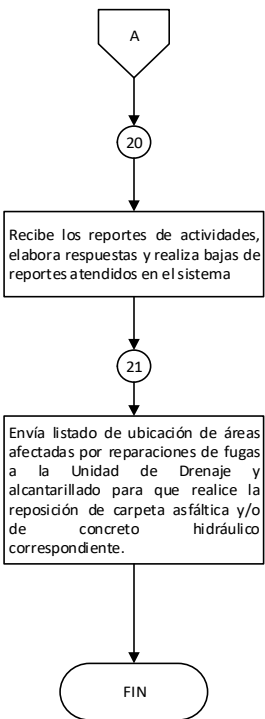
No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable	Recibe reportes de fugas de agua por medio del CIAT, oficios (seguís y folios) y redes sociales.
2		Recibe informe del Departamento de Agua Potable de fugas detectadas a través de equipo geófono (fugas no visibles).
3		Recibe informe del Departamento de Agua Potable 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	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable	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 al Departamento de Agua Potable la localización de la fuga con equipo geófono.
		Si: Tipo de fuga
12	Supervisor	Fuga en línea: Se solicita seccionamiento de línea al Departamento de Agua Potable.
		¿Se detuvo el flujo?
13	Supervisor	No: Solicita ampliación de seccionamiento al Departamento de Agua Potable o solicita Paro de equipo de bombeo con la unidad de Electromecánico.

14	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.
15	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable	Informa al Departamento de Agua Potable para que restablezca el servicio (quitar seccionamiento).
		Fin
16	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua potable	Requisita el reporte de actividades diario. FOR-UML-001
17		La Brigada de escombros, realiza el relleno requerido con material sano y nivelación de terreno así como la recolección de escombros resultante.
18		Requisita el reporte de actividades diario. FOR-UML-002
19	Supervisor	Recibe, revisa y firma los reportes de actividades de las brigadas y los entrega en Oficina.
20	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable	Recibe los reportes de actividades, elabora respuestas y realiza bajas de reportes atendidos en el sistema.
21		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 de Flujo:



1. MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE Y TOMAS DOMICILIARIAS

Unidad de Mtto. De líneas de Agua Potable	Supervisor	Brigadas de mantenimiento de líneas de agua
 <pre> graph TD A{{A}} --> 20((20)) 20 --> B[Recibe los reportes de actividades, elabora respuestas y realiza bajas de reportes atendidos en el sistema] B --> 21((21)) 21 --> C[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.] C --> FIN([FIN]) </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

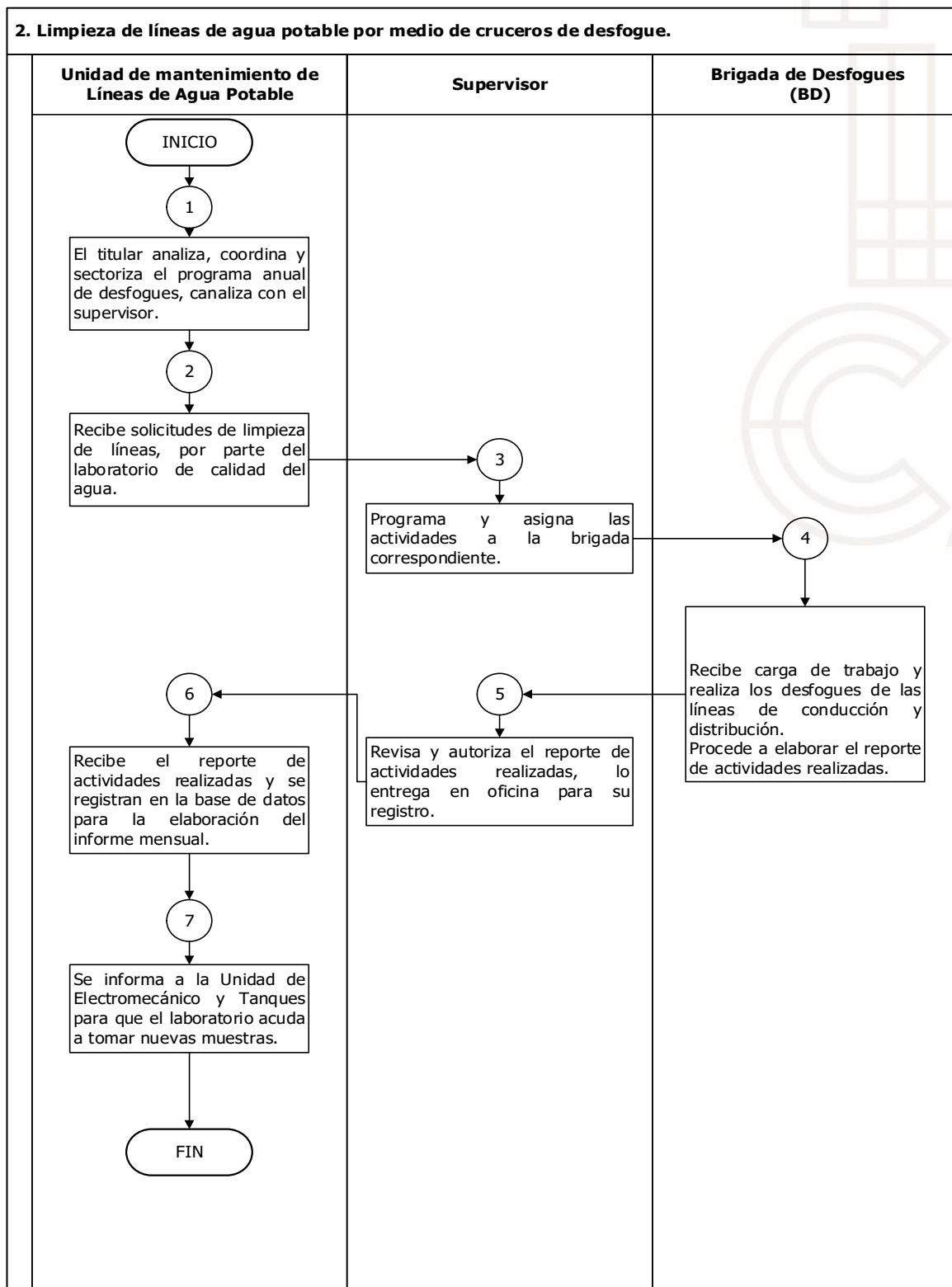
- La unidad de mantenimiento de líneas de agua potable deberá llevar a cabo el programa anual de mantenimiento preventivo de líneas de agua potable por medio de cruceros de desfogue.
- Se deberá atender de manera oportuna, las solicitudes de limpieza de líneas que realiza el Laboratorio de Calidad del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

Limpeza de líneas de agua potable por medio de cruceros de desfogue.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable.	El titular analiza, coordina y sectoriza el programa anual de desfogues, canaliza con el supervisor.
2	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable.	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	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable.	Recibe el reporte de actividades realizadas y se registran en la base de datos para la elaboración del informe mensual.
7		Se informa a la Unidad de Electromecánico y Tanques, para que el laboratorio acuda a tomar nuevas muestras.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado.

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.

Política Aplicables

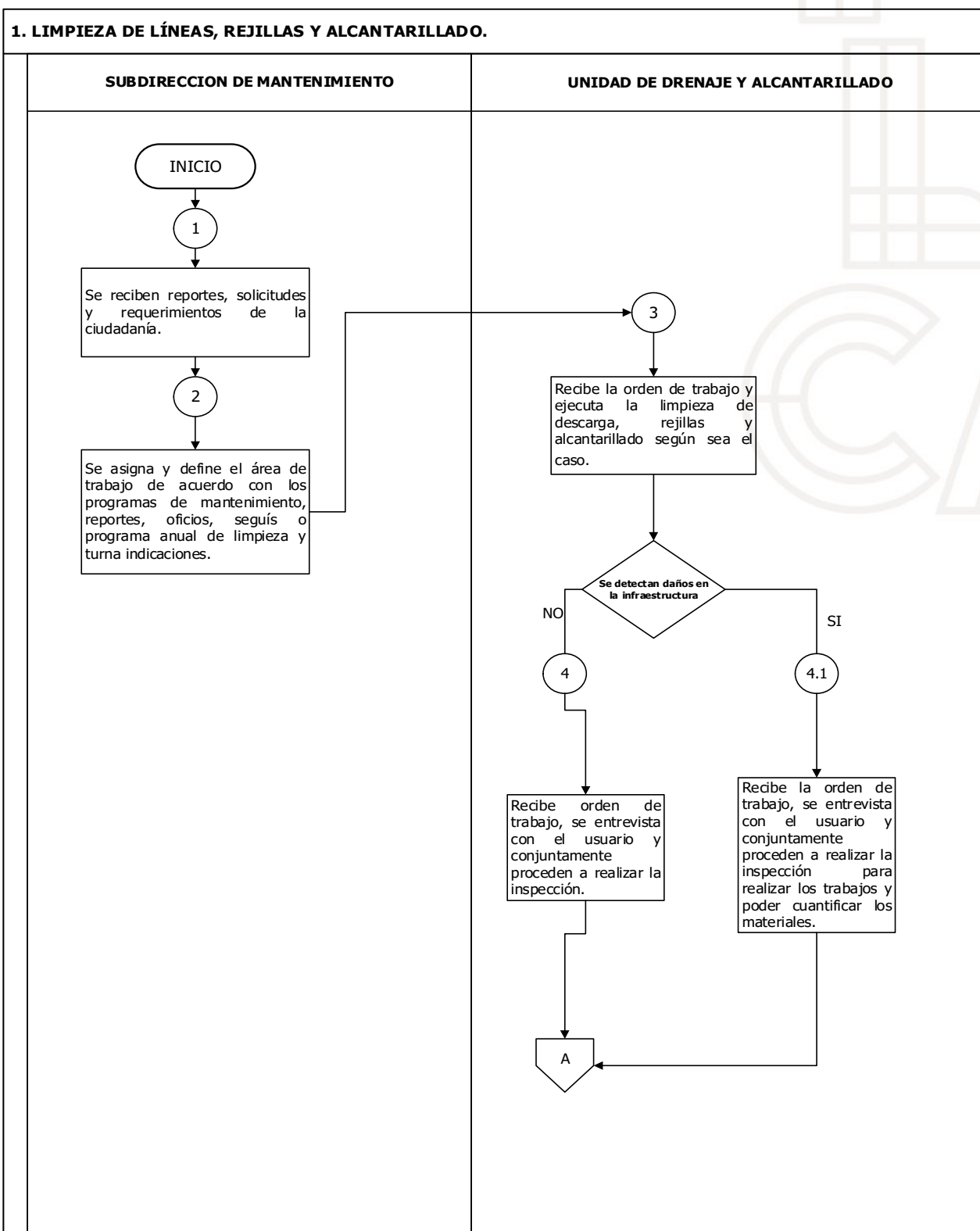
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado y los trabajos que se realizan en la red de drenaje y alcantarillado de la zona urbana y rural.

Limpeza de líneas, rejillas y alcantarillado.

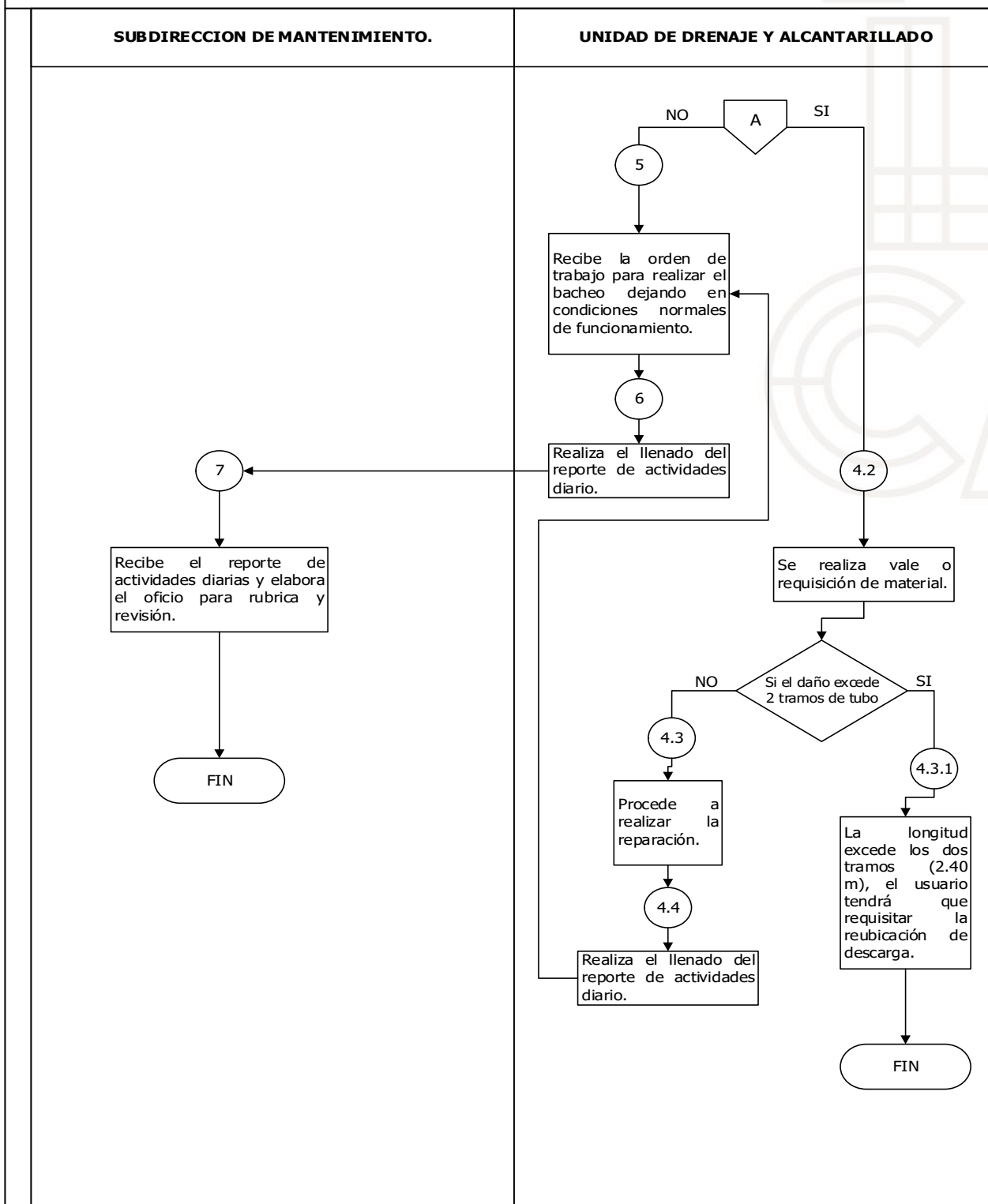
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Mantenimiento.	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	Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado.	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.

Política Aplicables

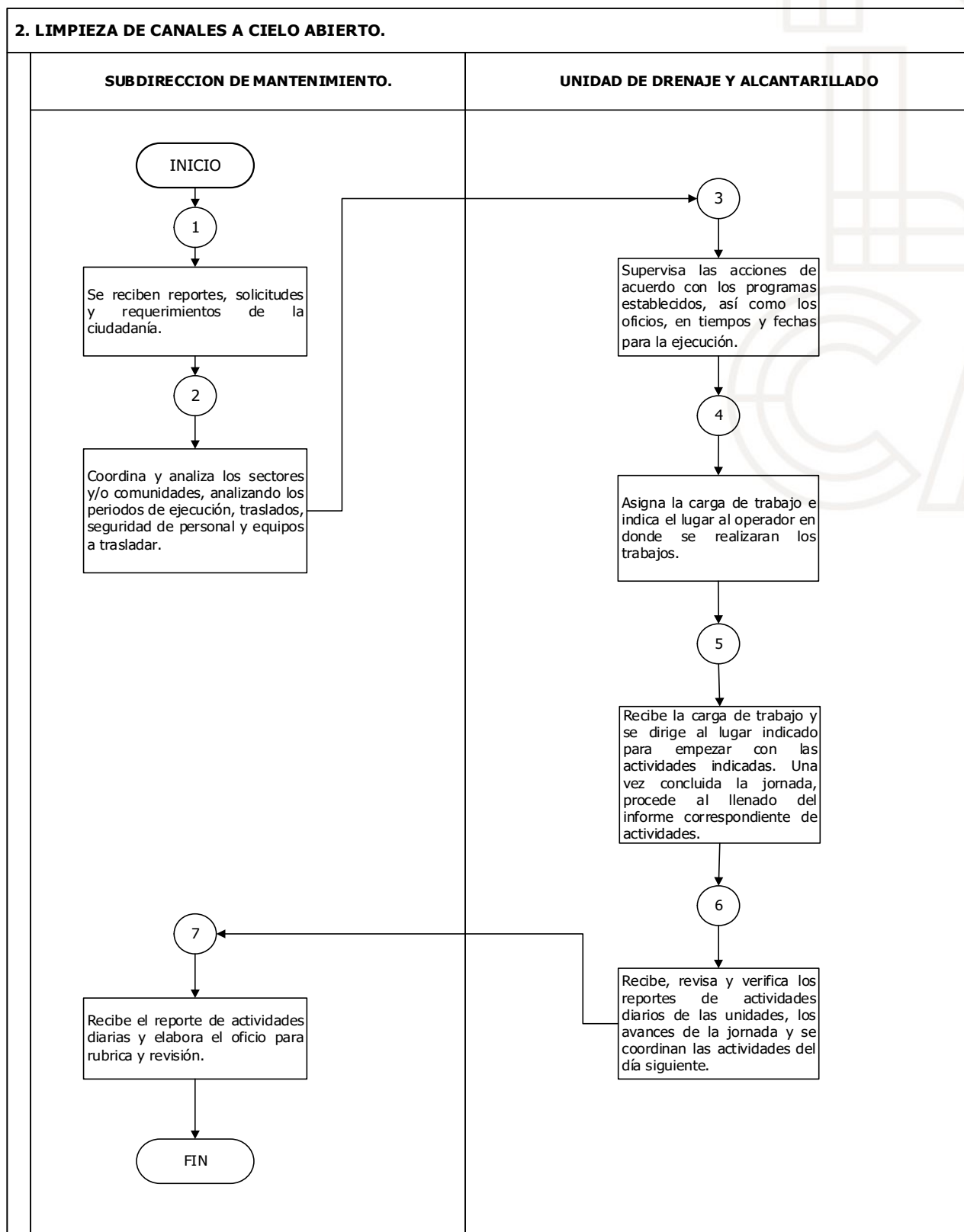
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado y los trabajos que se realizan en los canales a cielo abierto, ríos y arroyos de la zona rural.

Limpieza de canales a cielo abierto.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Mantenimiento	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	Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado.	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 realizarán 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 Mantenimiento.	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.

Política Aplicables

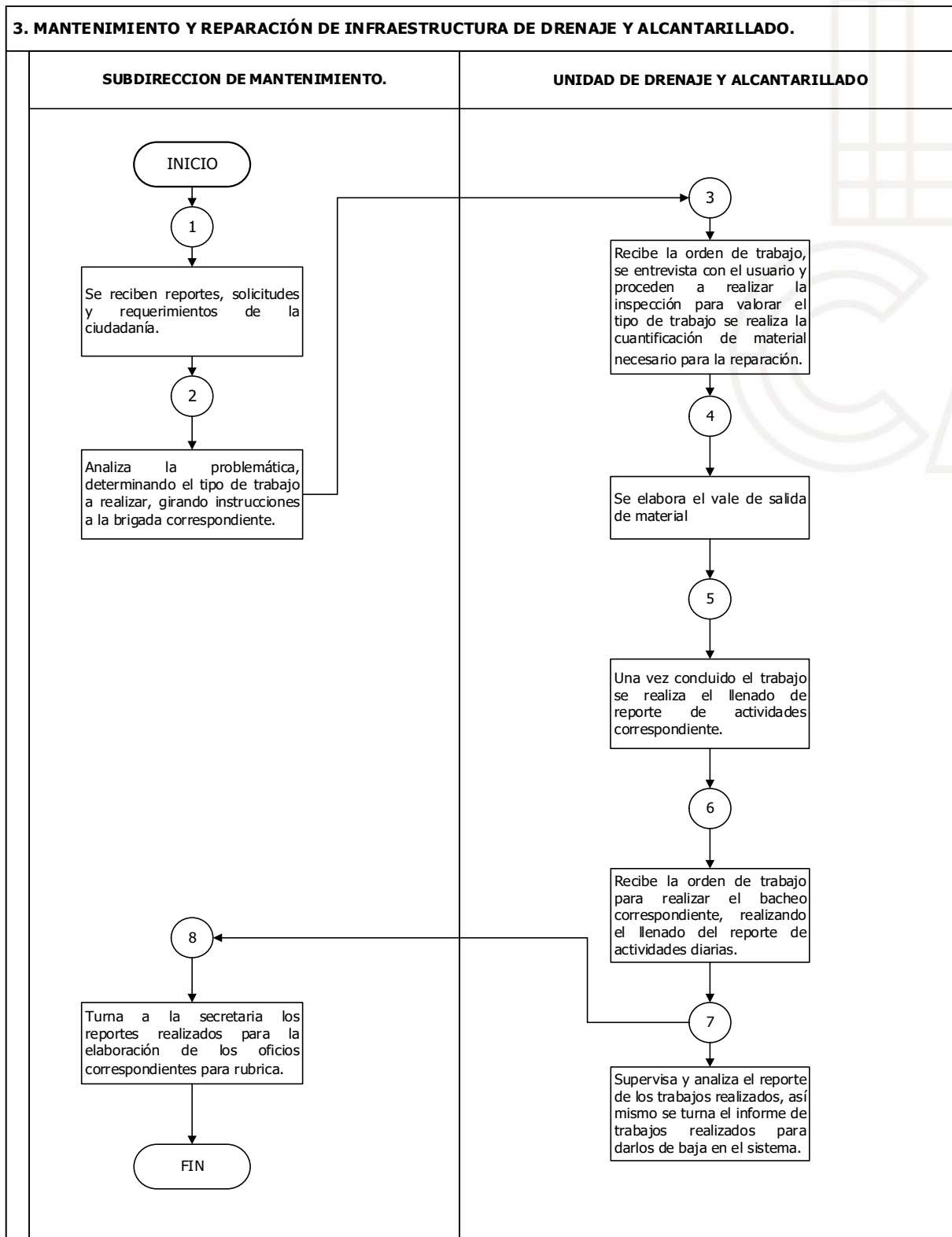
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y alcantarillado y los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de drenaje y alcantarillado, como son: rehabilitación de pozos de visita, construcción y rehabilitación de registros sanitarios y pluviales, fabricación, instalación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

Mantenimiento y reparación de infraestructura de drenaje y alcantarillado.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Mantenimiento.	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	Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado.	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 Mantenimiento	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.

Política Aplicables

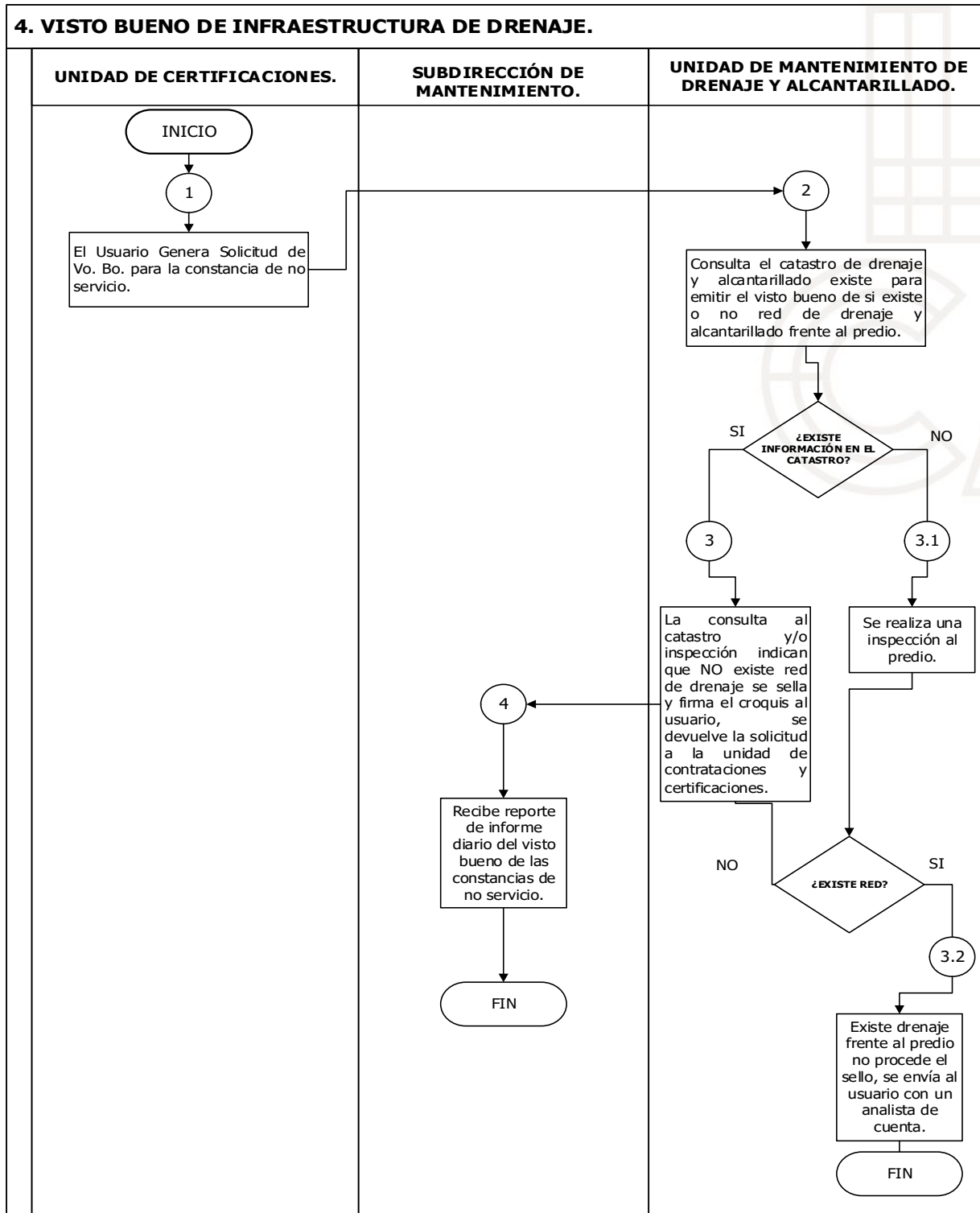
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado, para verificar la información de un predio determinado a fin de manifestar si existe o no red de drenaje.

Visto bueno de infraestructura de drenaje.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Certificaciones.	El Usuario Ingresa la solicitud para la constancia de no servicio.
2	Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado.	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 Mantenimiento.	Recibe reporte de informe diario del visto bueno de las constancias de no servicio.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Unidad de Obras por Administración.

Nombre del Procedimiento: Conexión, reubicación y reinstalación 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

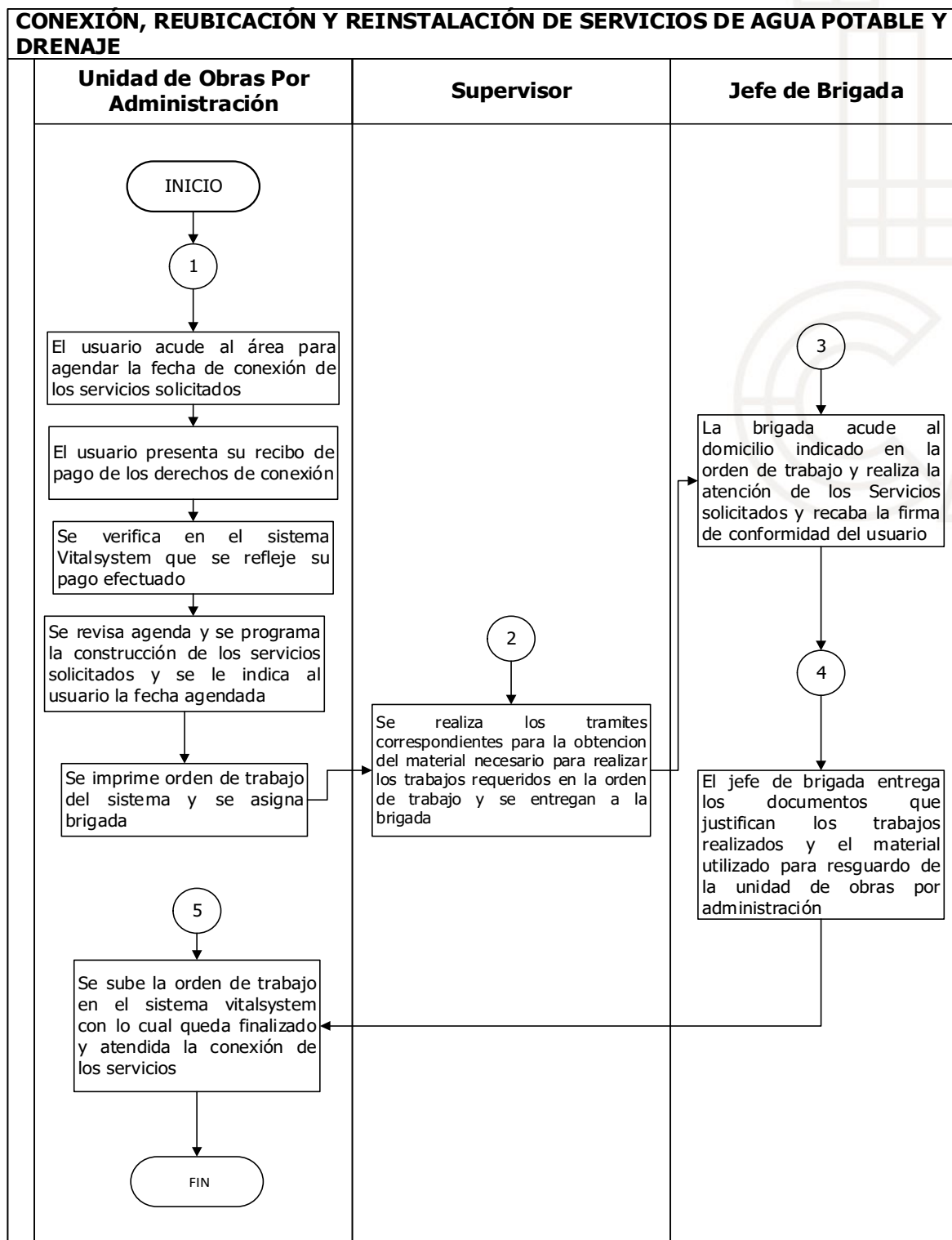
- Este Procedimiento aplica para todo folio que requiera la instalación, conexión, reubicación y reinstalación de agua potable y/o drenaje que reciba la Unidad de Obras por Administración.

Conexión, Reubicación y Reinstalación de Servicios de Agua Potable y Drenaje Sanitario.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Obras por Administración.	El titular recibe a usuario para agendar la fecha de conexión de los servicios solicitados y envía al usuario con personal de la Unidad para continuar su atención. El usuario presenta su recibo de pago. Se verifica en sistema 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	Supervisor	Realiza los trámites correspondientes para la obtención del material necesario para realizar los trabajos en la orden de trabajo y asigna brigada de construcción. 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 y 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	Unidad de Obras por Administración.	Se instruye que suban la orden de trabajo en el sistema con lo cual queda finalizado y atendido el 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 Unidad de Obras por Administración por instrucción del Titular de la Subdirección de Mantenimiento.

Construcción de Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitario.

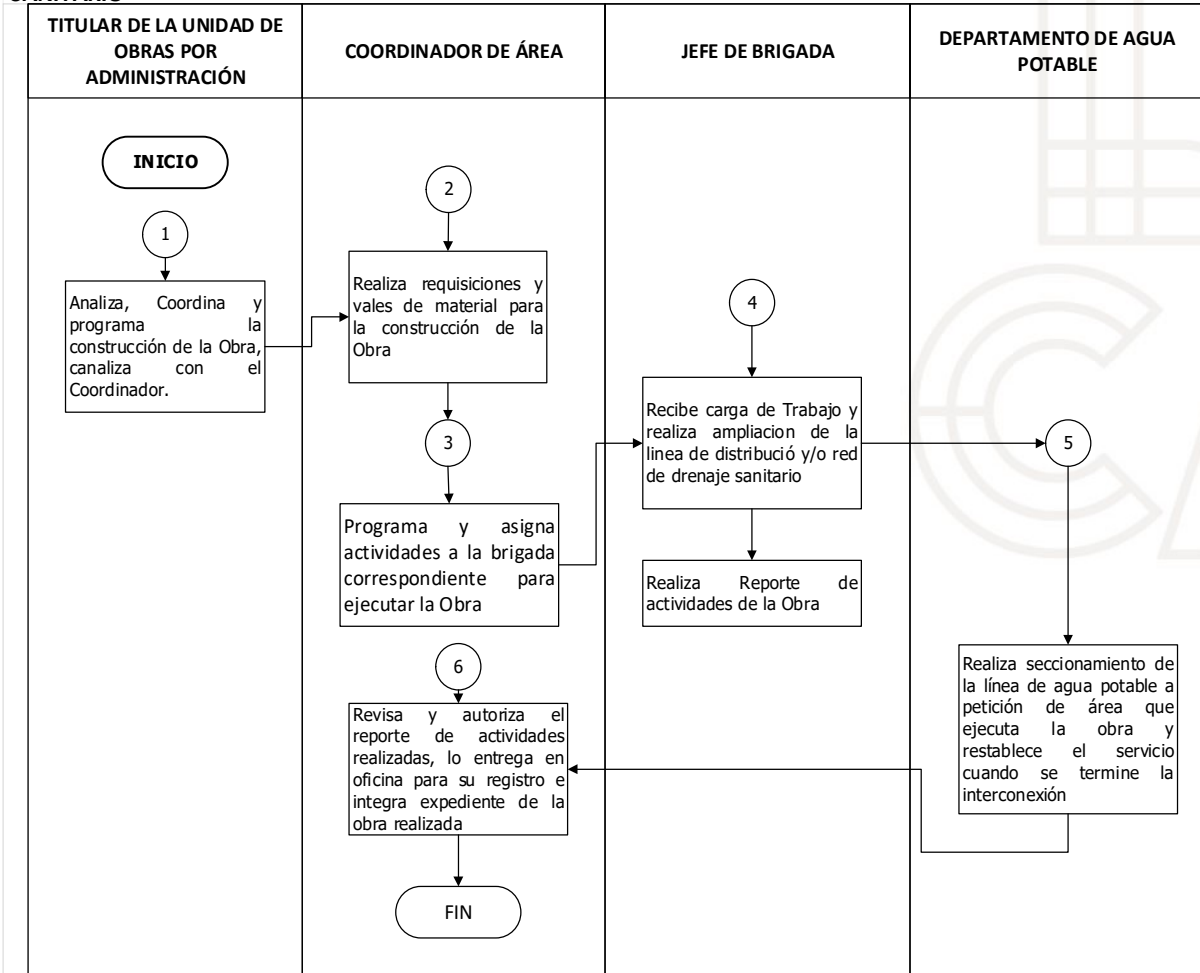
Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Obras por Administración.	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 obtención del 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.	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.
		FIN

505

Diagrama de Flujo:

CONSTRUCCIÓN DE AMPLIACIÓN DE LA LINEA DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE Y/O RED DE DRENAJE SANITARIO



Nombre del Procedimiento: 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 de Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitaria que reciba el Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes y se turne a la Secretaría Técnica.

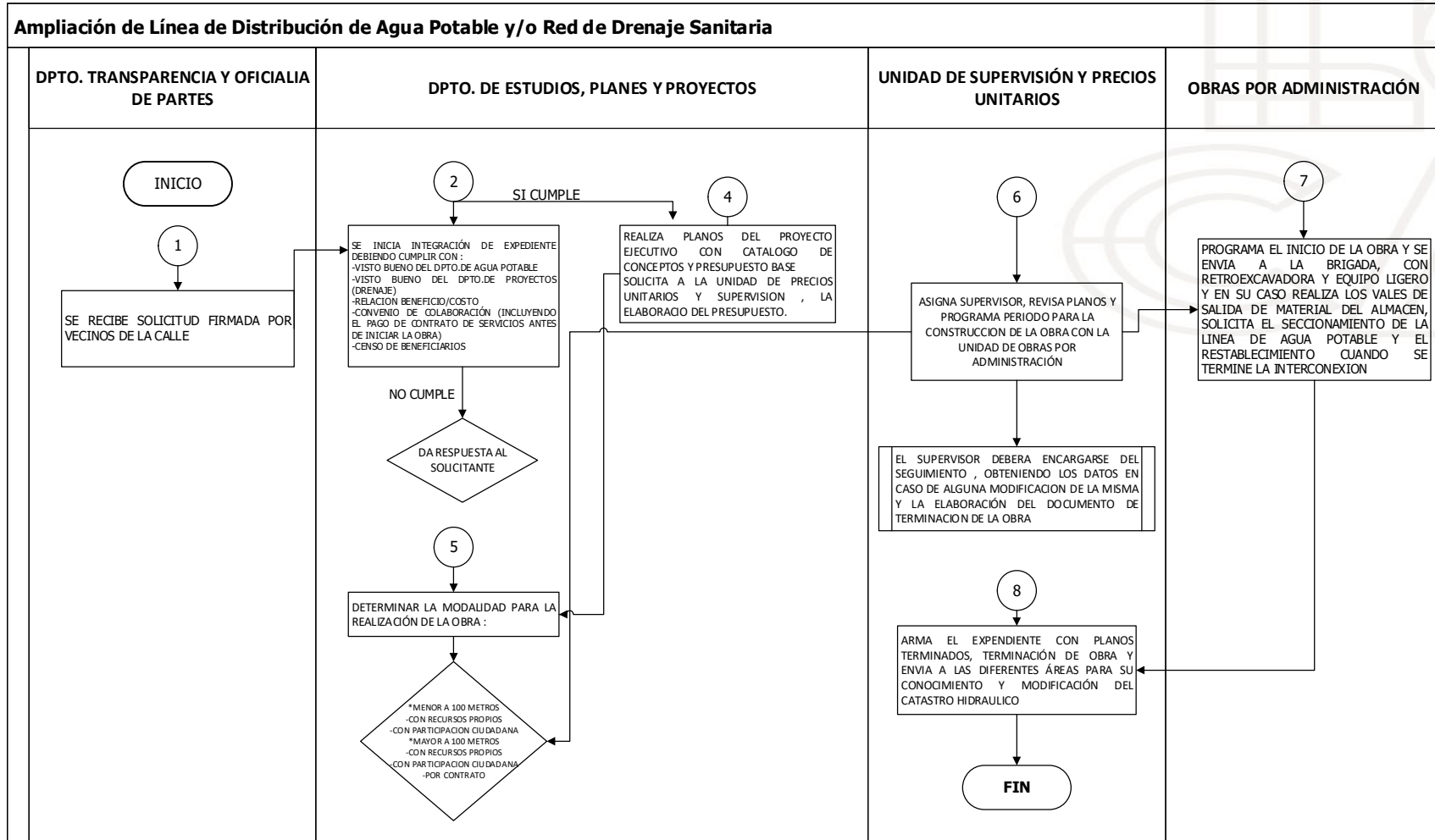
Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitario.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Departamento de Estudios, Planes y Proyectos	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
2	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.
3	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable.	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
4	Supervisor	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.
		FIN

508

Diagrama de Flujo:



Dirección de Comercialización.

Subdirección de Inspección y Medición.

Nombre del Procedimiento: Descargas de aguas residuales.

Objetivo: Mantener actualizado el Padrón General de Usuarios por concepto de Descargas de Aguas Residuales, llevando a cabo las acciones que contribuyan a la recaudación dentro del marco legal aplicable.

Políticas Aplicables

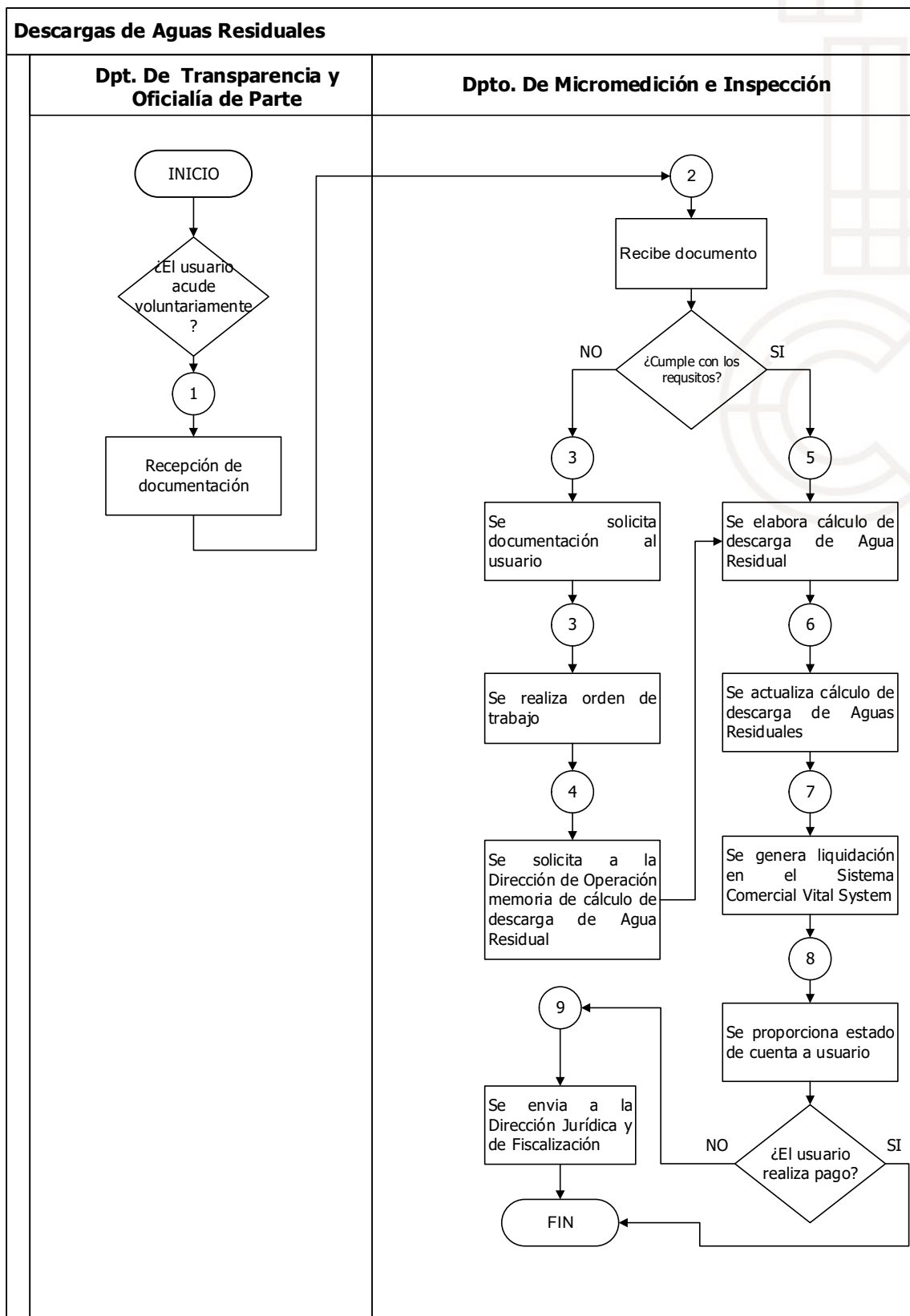
- El usuario deberá acatar el cobro por derechos de descarga de conformidad con lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Art 130 Bis A.
- Dar cumplimiento con la Norma Oficial Mexicana NOM-003-ECOL-1997 en materia de aguas residuales para establecer actividades, invocando el art. 155 fracción XIII de la Ley del Agua del Estado de México y Municipios.
- Cuando se trate de medidores que cuenten con menos de 90 días de instalados, se deberá esperar el día que se acumule el término, para que se aplique el consumo real del usuario.
- El usuario está obligado a reportar el consumo de agua a falta de la red de operada por este Organismo, a través de los formatos oficiales, cuando se abastezca de pozo deberá presentar las lecturas, reportes y declaraciones trimestrales emitidas 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.

510

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Dpto. de Transparencia y Oficialía de Partes	El usuario de uso doméstico y No doméstico ingresa la documentación, para calcular la descarga de agua residual del periodo que corresponda.
2	Dpto. de Transparencia y Oficialía de Partes	El responsable de realizar el cálculo de descarga deberá recibirla documentación que acredite la fuente de abastecimiento.
3	Dpto. de Micromedición	El usuario deberá solicitar una visita de inspección para su actualización en el Padrón General del Usuarios.
4	Dpto. de Micromedición	El Departamento de Micromedición e Inspección solicita mediante Oficio a la Dirección de Operación y Planeación, memoria de cálculo de descarga de agua residual, para determinar el monto a pagar por descarga de agua residual, según sea el caso.
5	Dpto. de Micromedición	Si los documentos se encuentran completos se realiza el cálculo de descarga de agua residual.
6	Dpto. de Micromedición	Se entrega cálculo de descarga de agua residual al jefe de departamento de Micromedición e Inspección para su revisión y actualización.
7	Dpto. de Micromedición	Se genera la liquidación del pago en el Sistema de Gestión Comercial Vital System.
8	Dpto. de Micromedición	Se informa a usuario vía telefónica que se encuentra disponible la liquidación del pago.
9	Dpto. de Micromedición	El Departamento de Micromedición remite el NIS con mora mediante oficio a la Dirección Jurídica y de Fiscalización, para el seguimiento que corresponda.
FIN		

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Inspecciones.

Objetivo: Realizar diagnóstico de inspecciones realizadas para toma de decisiones de acuerdo con las acciones a ejecutar, garantizando la actualización de la información contenida para cada usuario.

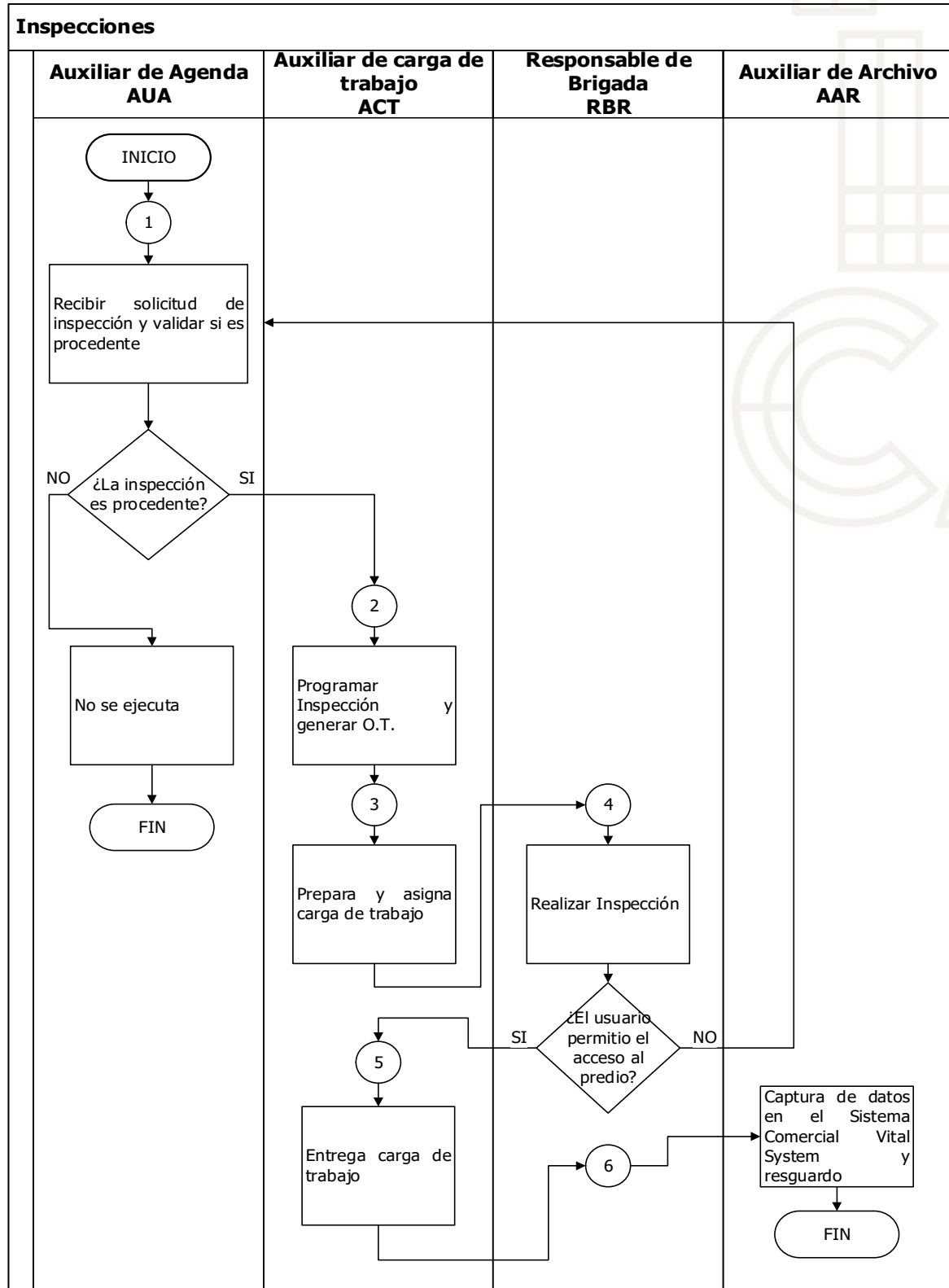
Políticas Aplicables

- Los usuarios que solicitan inspecciones deberán dar acceso a las instalaciones del predio, así como otorgar las facilidades para la inspección.
- El usuario deberá acatar y firmar lo establecido en la orden de trabajo de acuerdo con lo que determine el inspector.
- Las inspecciones tendrán vigencia de 6 a 12 meses como máximo para determinar la actualización del inmueble.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Auxiliar de Agenda	El usuario solicita inspección, para lo cual deberá indicarse cuál es el motivo de esta.
2	Auxiliar de carga de trabajo	Al resultar procedente la inspección se solicita al usuario el número de 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.
3	Auxiliar de carga de trabajo	Con todos los datos recabados se genera la orden de trabajo correspondiente.
4	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.
5	Auxiliar de carga de trabajo	La orden de trabajo se entrega al actualizador y de la orden de trabajo.
6	Auxiliar de Archivo	El actualizador captura los datos en el Sistema Comercial Vital System y asimismo se concentra para su envío al archivo.
FIN		

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 respecto a los bimestres, para proceder con la facturación, emisión y entrega de avisos de pago, con la certeza de que las lecturas hayan sido registradas correctamente por la Terminal portátil de lectura o bien, identificar el movimiento por el cual no se realizó, llevar acabo la validación individual de las anomalías que se presenten durante el proceso de toma de lecturas en el sistema de Gestión Comercial Vital System, logrando la resolución de las mismas para que el cobro por los servicios sea de acuerdo con un consumo real.

Políticas Aplicables

- 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.

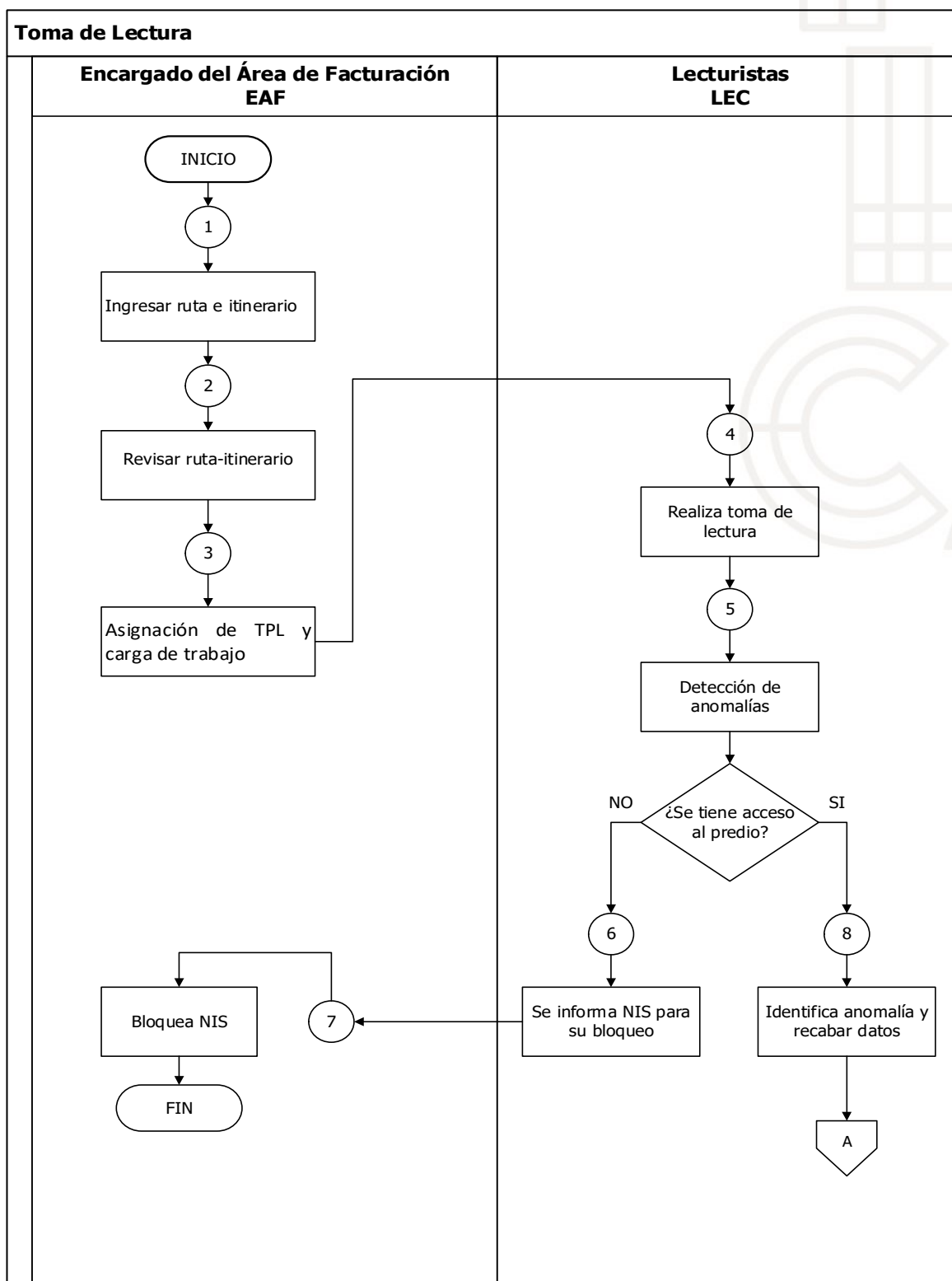
Descriptivo:

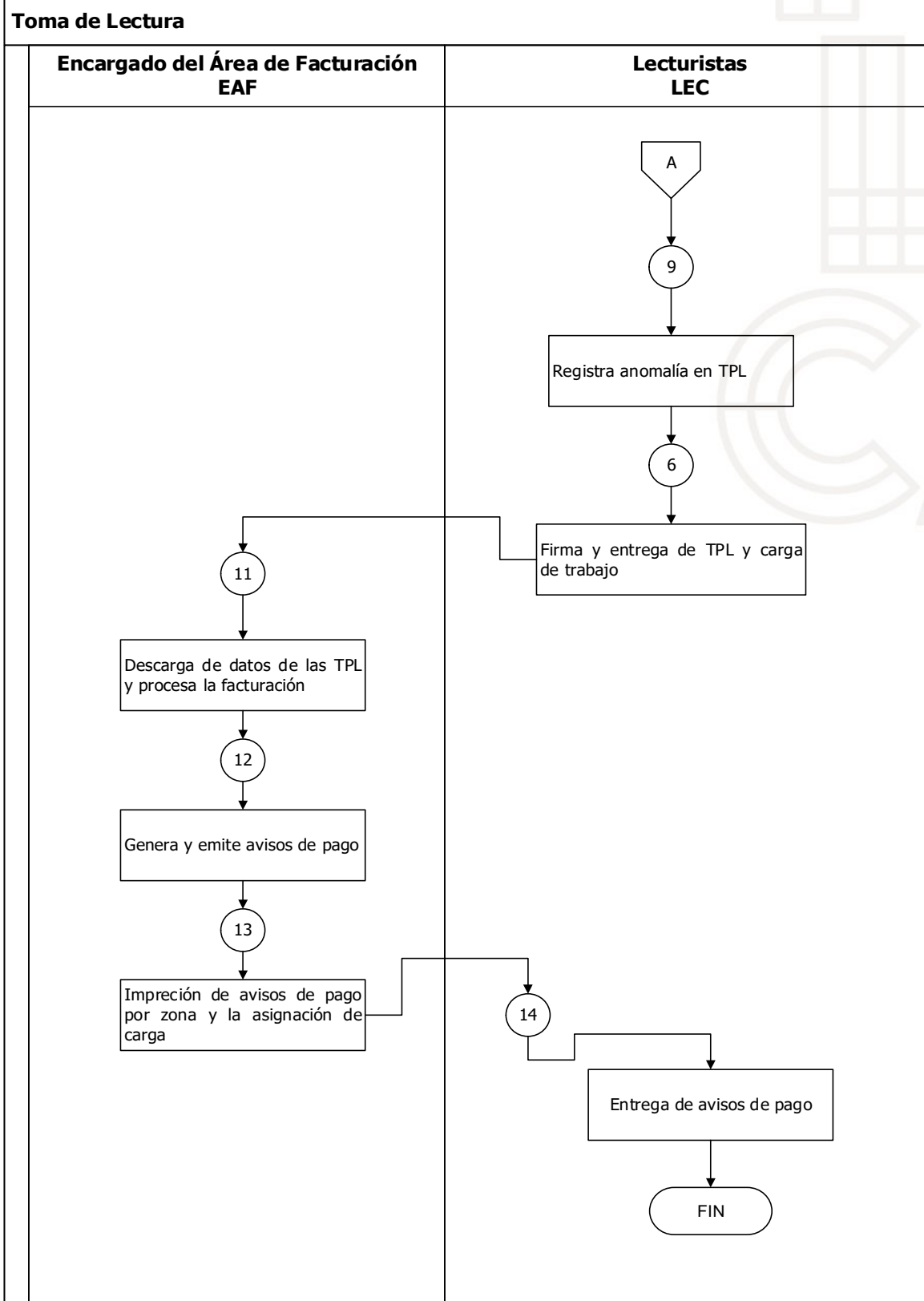
No.	Responsable	Actividad
1	Encargado del Área de Facturación	El EAF ingresa la ruta e itinerario a las TPL's según la información del Sistema de Gestión Comercial Vital System.
2	Encargado del Área de Facturación	EL EAF revisa en la TPL que la ruta- itinerario asignada para ubicar, se encuentre "intacta" es decir, que cuenten con históricos en la TPL y que corresponda al sector geográfico establecido para la toma de lecturas que fueron programadas.
3	Encargado del Área de Facturación	El EAF asigna al LEC la TPL y carga de trabajo que incluye plano y padrón de lecturas a tomar.
4	Lectoristas	El LEC indica la toma de lecturas de acuerdo con la programación establecida en la TPL.
5	Lectoristas	Si el LEC detecta una anomalía al momento de registrar la lectura en la TPL, ingresará al predio y hará el registro de la lectura de forma manual, si por alguna razón el LEC no tiene acceso al predio, procederá a dejar un aviso al usuario solicitándole que, en el lapso no mayor a tres días hábiles a partir de la entrega del aviso entregado, en caso contrario, continua el procedimiento.
6	Lectoristas	El EAF deberá de analizar el número de identificación del servicio para detección de bajos o altos consumos.
7	Lectoristas	Si trascurren los tres días y el usuario no reporta su lectura, el EAF bloqueará en NIS hasta que el usuario de seguimiento al aviso entregado, en caso contrario continuará el procedimiento.
8	Lectoristas	El LEC registra en la TPL las anomalías encontradas, de acuerdo con el catálogo de anomalías de lectura. Una vez que el LEC ingresa la anomalía registrada, siendo estos los principales motivos: sin medidor, punteado, sin carátula, empotrado y módulo de radiofrecuencia en mal estado.

517

9	Lectoristas	Una vez que el LEC accedió al predio, identificará si la anomalía de lectura tuvo origen en los datos administrativos, debiendo recabar en la TPL la siguiente información: número de serie del medidor, número de módulo, lectura registrada en el medidor, de manera visible verificar si en inmueble se encuentra habitado o no y el tipo de uso ya sea Doméstico, No Doméstico, Mixto o Agua en Bloque.
10	Lectoristas	El LEC hará entrega de carga de trabajo con la información contenida en TPL, con los formatos actualizados y toma de lecturas mensuales.
11	Encargado del Área de Facturación	El EAF descarga al sistema de Gestión Comercial Vital System, la información contenida en las TPL's de las lecturas tomadas en campo por el LEC, a la par que procesa la facturación de cada lectura, genera y emite el aviso de pago con los datos que se van procesando.
12	Encargado del Área de Facturación	El EAF deberá analizar las lecturas emitidas por la TPL, para efectuar emisión de estados de cuenta.
13	Encargado del Área de Facturación	El EAF sectoriza en el Sistema Comercial Vital System para la impresión de estados de cuenta.
14	Lectoristas	Una vez impreso los avisos de pago, el EAF ordena y agrupa por zona con el apoyo de un plano todos los avisos y los asigna al LEC para que acuda a entregarlos según corresponda a la dirección de cada aviso.
FIN		

Diagrama de Flujo:





Nombre del Procedimiento: Barrido Censal.

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 del área de cobertura del Organismo.

Políticas Aplicables

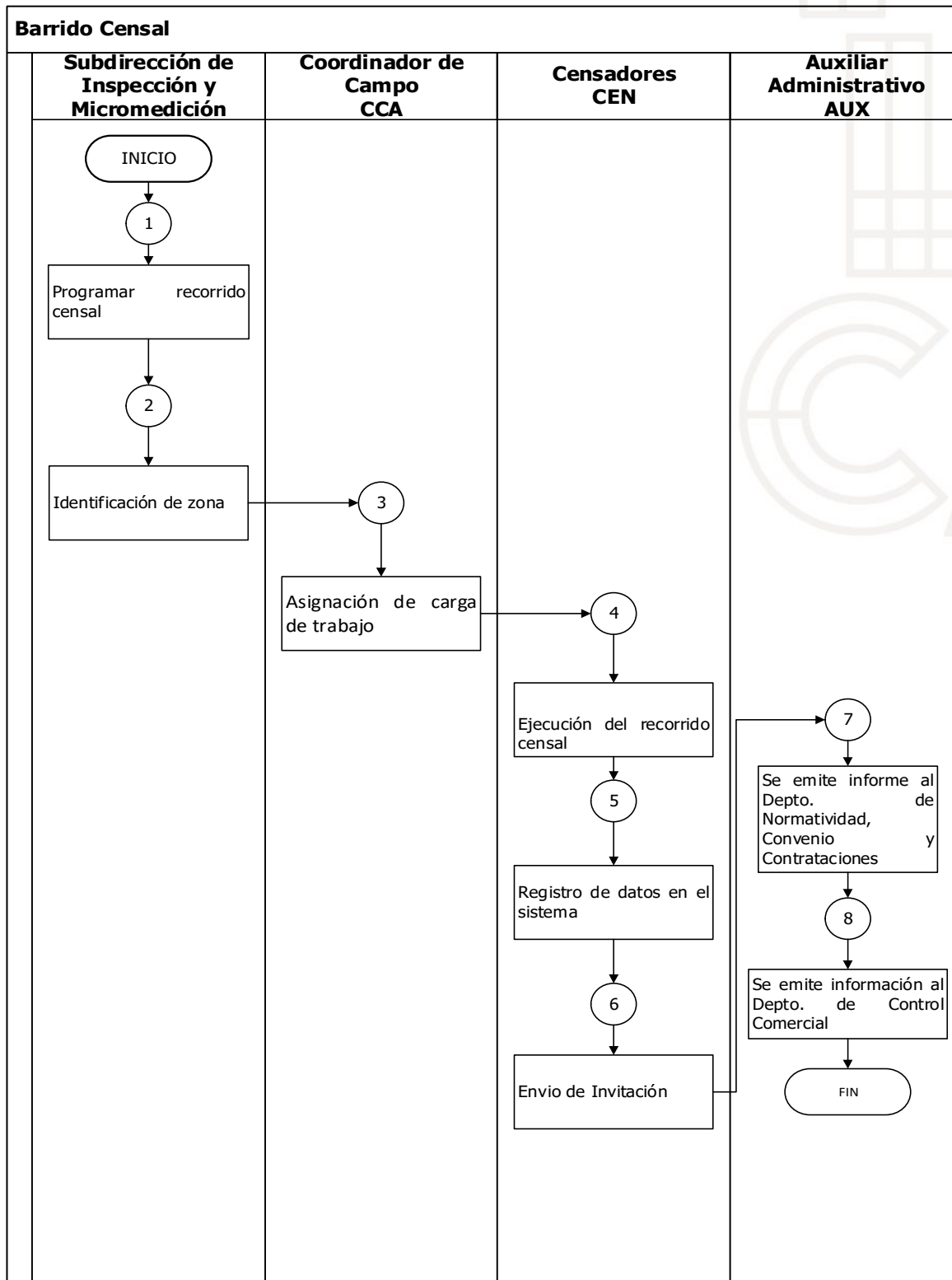
- Elaborar plano cartográfico, así como también zonificación por área a censar derivado del diagnóstico generado por la Subdirección de Inspección y Medición para el mantenimiento al padrón de usuarios del Organismo.
- Garantizar el empadronamiento de usuarios omisos, remisos o en situación de rezago,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

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Subdirección de Inspección y Micromedición	El JDMI en conjunto con las autoridades auxiliares acuerdan la programación de fecha y hora para la ejecución del recorrido censal.
2	Subdirección de Inspección y Micromedición	El JDMI 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 dónde 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 JDMI la reprogramación de este.
5	Censadores	Con los datos que el CEN recaba durante el recorrido censal, el ACU procede el registro de la información en el Sistema de Gestión Comercial Vital System.
6	Censadores	Se imprima las invitaciones de los usuarios que tienen adeudo que se encuentran 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 contrataciones mediante Oficio del Barrido Censal por calle o colonia para la contratación de los servicios y regulación.
8	Auxiliar Administrativo	Una vez enviada las invitaciones se da aviso al Departamento de Contrataciones mediante Oficio del Barrido Censal por calle o colonia para la contratación, regulación de adeudo y para llevar a cabo las refacturaciones de acuerdo con el Censo que se encuentra registrado en el sistema.
FIN		

522

Diagrama de Flujo:



Unidad de Análisis de Ingresos.

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

- La Unidad 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.
- La Unidad 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.
- La Unidad 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.

524

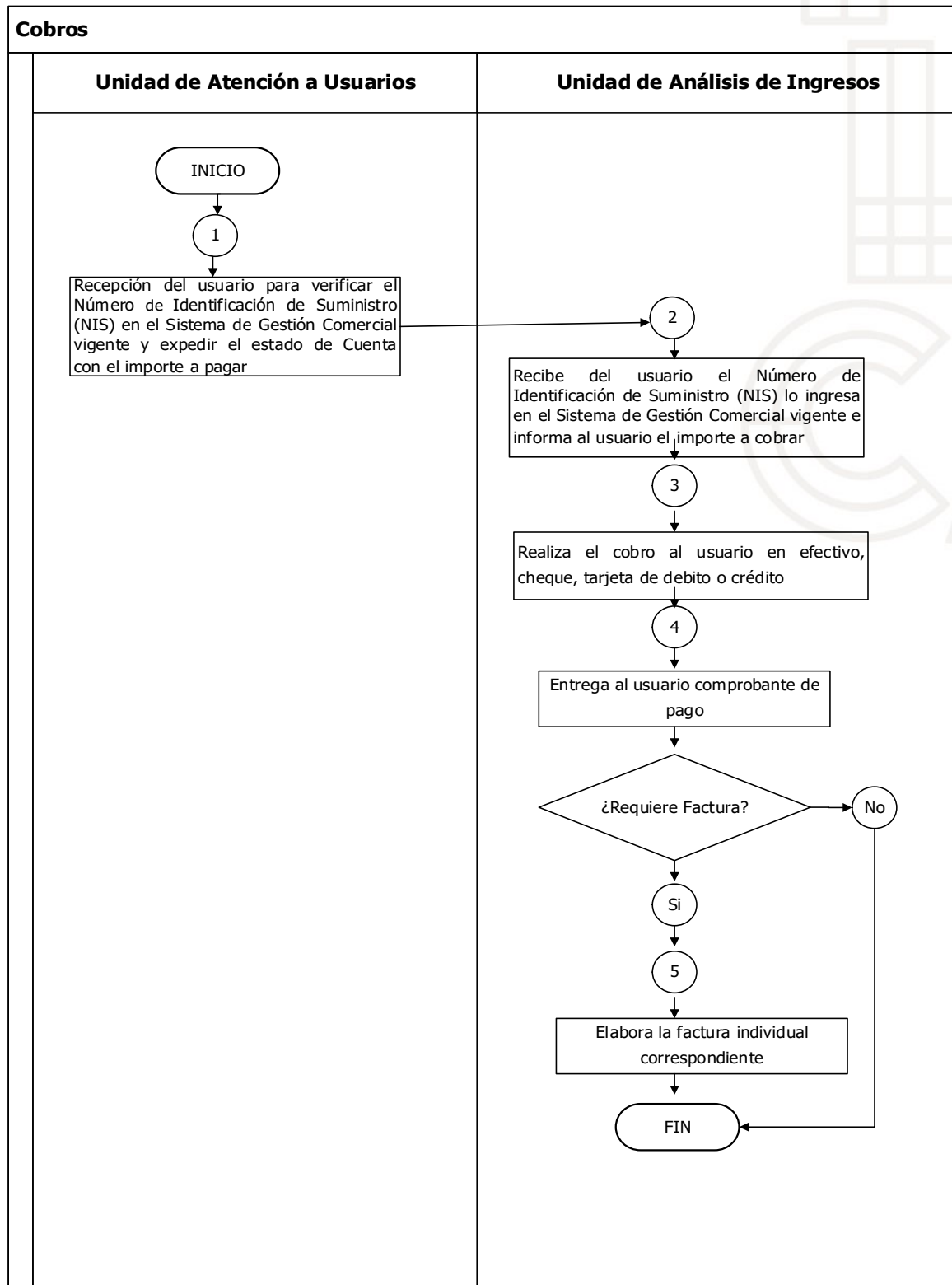
Cobros.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Atención a Usuarios	Recibe al usuario para verificar el Número de Identificación de Suministro (NIS) en el Sistema de Gestión Comercial vigente y expedir Estado de Cuenta con el importe a pagar.
2	Unidad 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

525

Diagrama de Flujo:



Unidad de Atención a Usuarios.

Nombre del Procedimiento: Descuentos.

Objetivo: Establecer los lineamientos para realizar las bonificaciones a personas en situación especial, condonación de multas y subsidio de recargos, bonificación de servicio intermitente de polígonos proporcionados por la Dirección de Operación y Planeación 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 de Toluca.

Políticas Aplicables

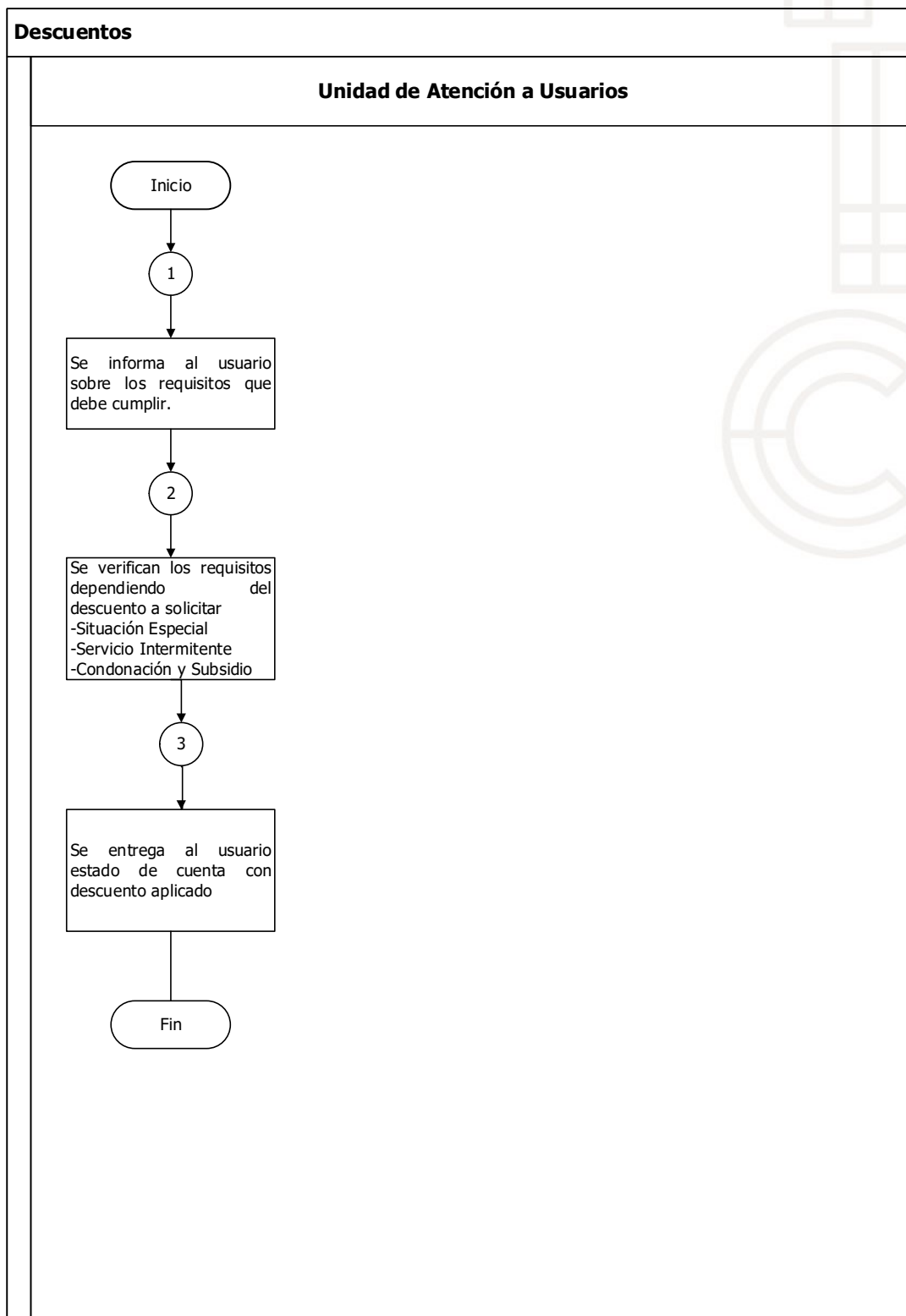
- La Dirección de Comercialización, en conjunto con el Departamento de Control Comercial y la Unidad de Atención a Usuarios, deberán de solicitar a través del Consejo Directivo del Organismo, se aprueben los términos y condiciones para la bonificación de situación especial.
- La Unidad de Atención a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

Descuento.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Atención a Usuarios	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 tres salarios mínimos generales vigentes, así como a aquellas personas liberadas con motivo de amnistía estatal) y proporcionar la solicitud de descuento y aplicar el mismo.
		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 el mismo.
		En caso de existir campaña de condonación de multas y subsidio de recargos, se canaliza al usuario para que dicho descuento sea aplicado bajo los términos y condiciones autorizados.
3		Aplicado el descuento se entrega el usuario el estado de cuenta actualizado con el importe a pagar.
FIN		

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Análisis de Cuenta.

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

530

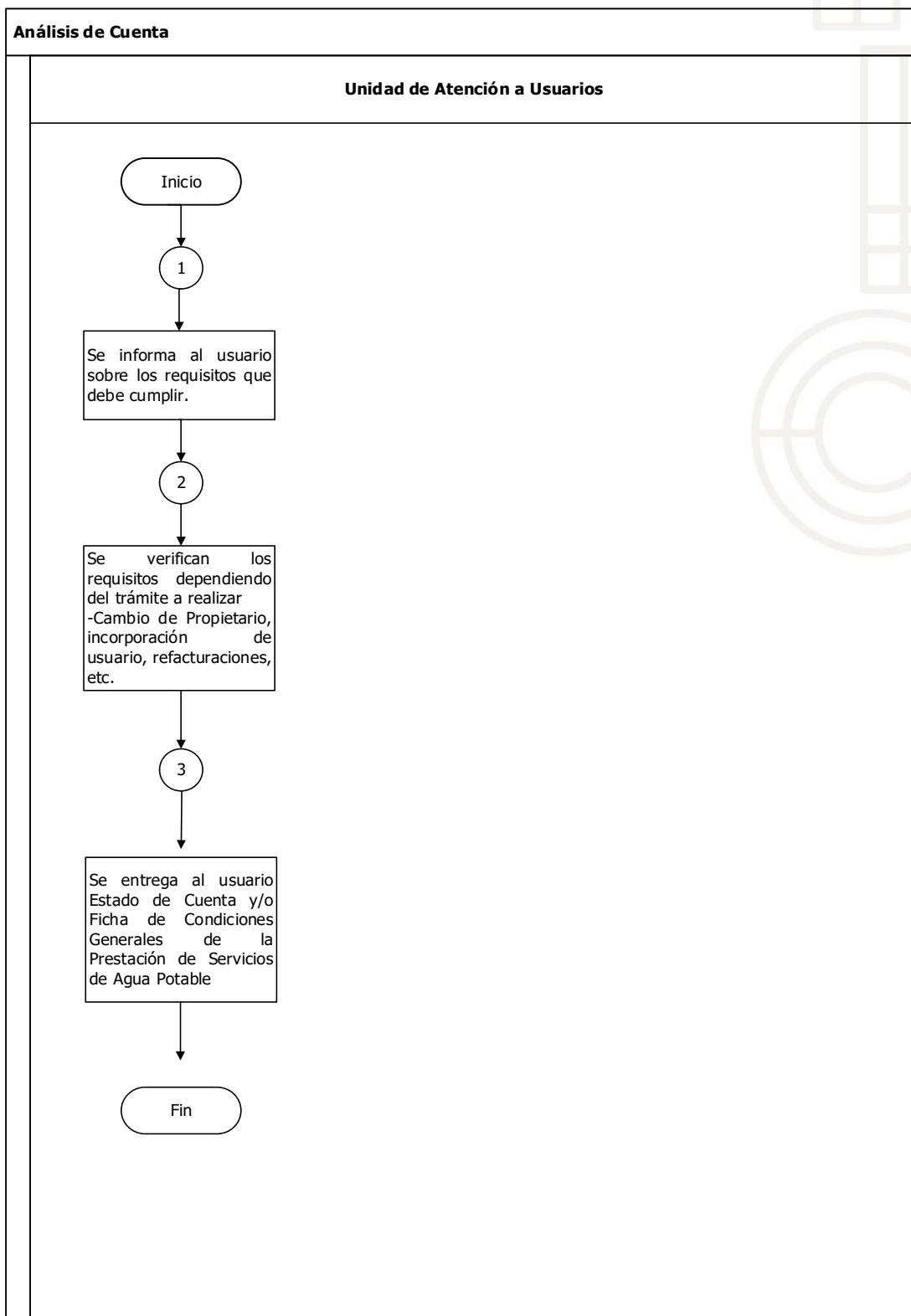
Análisis de Cuenta.

Descriptivo:

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Atención a Usuarios	Se da a conocer a los usuarios sobre los trámites y servicios que presta la Unidad de Atención a Usuarios y los requisitos que se necesitan para el tramite que requieren.
2		El usuario manifiesta el trámite que desea realizar exponiendo sus dudas para aclaración de las mismas y efectuar el tramite 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		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		

531

Diagrama de Flujo:



Unidad de Certificaciones.

Nombre del Procedimiento: Constancia de No Servicio.

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

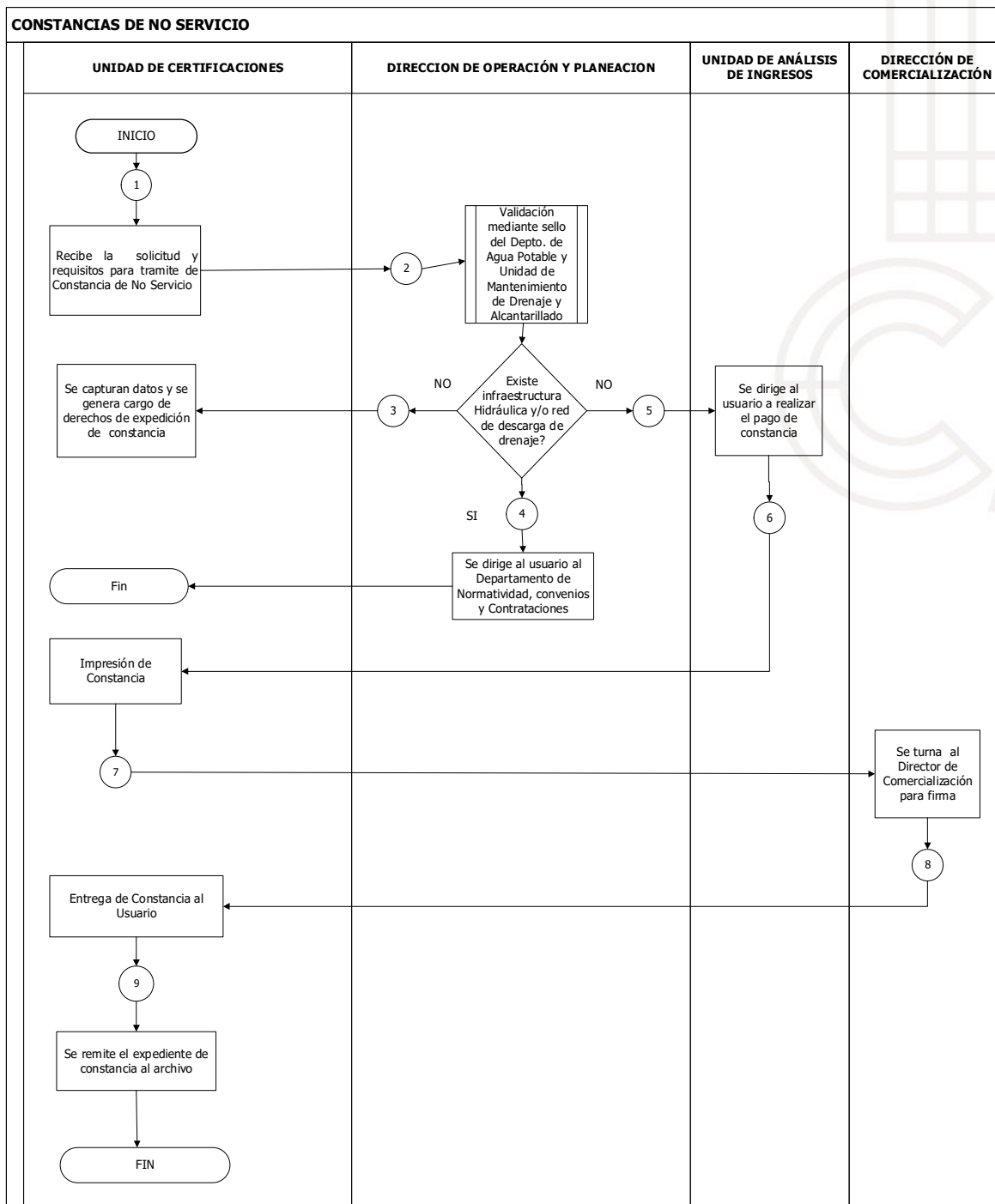
Políticas Aplicables

- 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	Unidad de 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 y/o posesión, croquis de ubicación del predio del cual solicita la Constancia de No Servicio.
2	Dirección de Operación y Planeación	Validación de que no existe red de distribución El usuario pasa al Departamento de Operación y Drenaje para que en el croquis de ubicación del predio del cual solicita la constancia, valide la no existencia de red de distribución de agua potable y/o descarga de drenaje frente al predio, mediante sello, nota y firma del responsable de cada área.
3	Unidad de Certificaciones	Registro de Constancia de No Servicio Se capturan datos, y se genera el pago de derechos de expedición de constancia.
4	Subdirección Jurídica	Existe Red: Si frente al predio existe red de distribución de agua y/o red de drenaje del cual el usuario se pudiera conectar, se canaliza al Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones.
5	Unidad de Análisis de ingresos	El usuario pasa a pagar los derechos por la expedición de constancias.
6	Unidad de Certificaciones	Impresión de Constancia: Imprime la Constancia previa revisión de la información.
7	Dirección de Comercialización	Firma de constancia: Se imprime y turna las Constancias de No Servicio para firma del Director de Comercialización.
8	Unidad de Certificaciones	Entrega al Usuario: entrega al usuario y en una copia de la misma se le pide anote nombre, firma y fecha de recibido.
9	Unidad de Certificaciones	Remisión al Archivo de Concentración: Relaciona los expedientes por número de folio y se envían al archivo de trámite.
		Fin

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Constancia de No Adeudo.

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

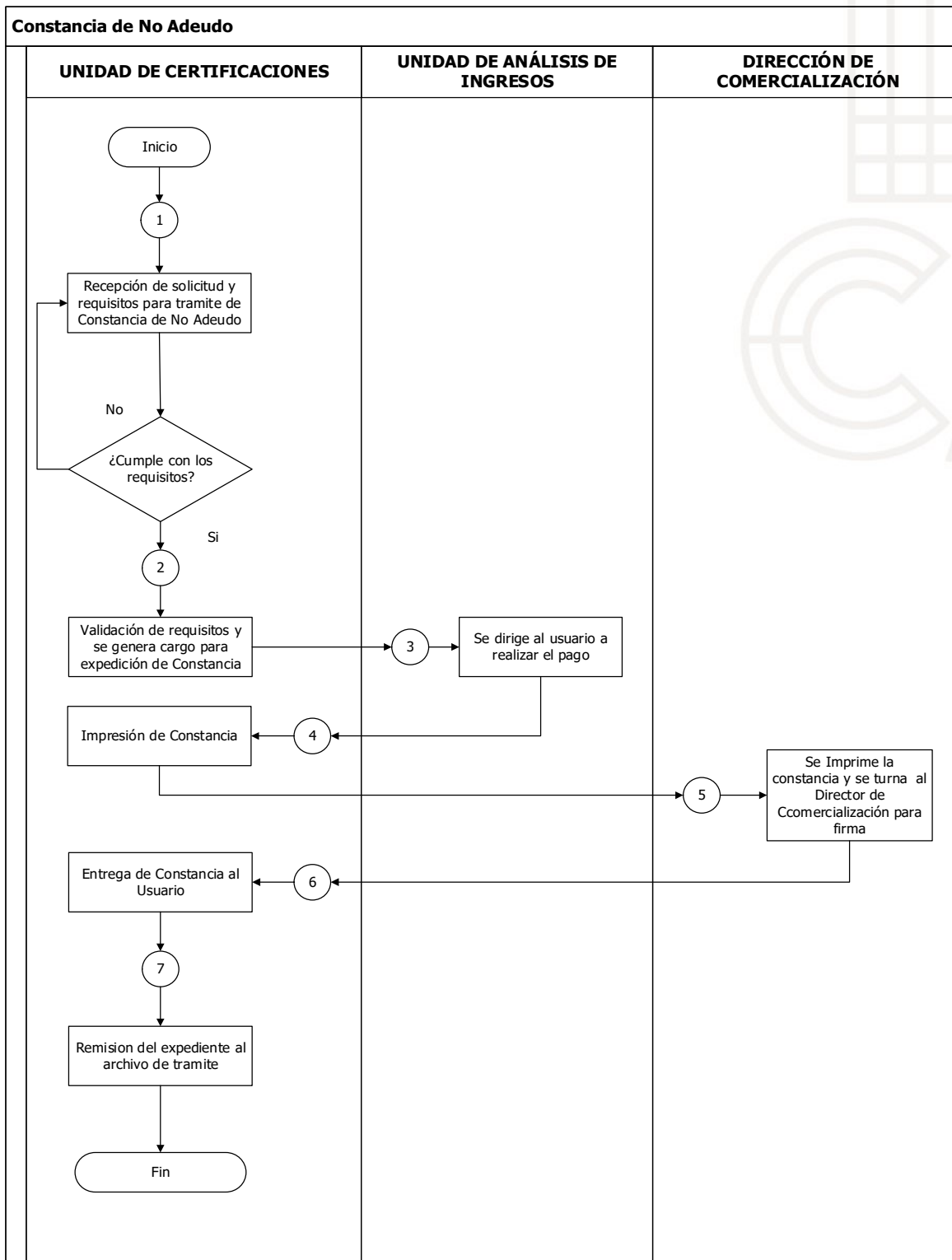
- Establecer los mecanismos que den certeza jurídica a los usuarios de los servicios de agua y/o drenaje que se encuentran al corriente en sus pagos para la obtención de constancias de No Adeudo.

Descriptivo.

No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Certificaciones	Recepción de Solicitud y requisitos: Recibe la solicitud de servicio 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	Unidad de 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, genera el costo en sistema y direcciona la usuario al área de cajas para realizar el pago
3	Unidad de Análisis de Ingresos	El usuario pasa a pagar los derechos por la expedición de constancia.
4	Unidad de Certificaciones	Impresión de Constancia: Imprime la Constancia previa revisión de la información.
5	Dirección de Comercialización	Firma de constancia: imprime y turna las Constancias de No Adeudo al Titular de la Unidad de Certificaciones, para firma del Director de Comercialización.
6	Unidad de Certificaciones	Entrega al Usuario: Entrega al usuario y en una copia de la misma se le pide anote nombre, firma y fecha de recibido.

7	Unidad de Certificaciones	Remisión al Archivo de Concentración: Relaciona por número de NIS y se envía el expediente al archivo de trámite de la Dirección de Comercialización.
		Recibe las constancias de la ventanilla única en Tesorería Municipal para su impresión, las rubrica y envía a firma del Director de Comercialización, cuando son remitidas a la Unidad de Certificaciones ya firmadas se envían a la ventanilla única ubicada en la Tesorería Municipal.
	Nota	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		

Diagrama de Flujo:



DISTRIBUCIÓN.

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 digital 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.

REGISTRO DE EDICIONES.

Primera edición, octubre de 2023
Elaboración del Manual de Procedimientos.

CRÉDITOS.

Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Responsables de su integración y revisión:

L.C. Sarahí Bernal Garduño - Directora Jurídica y de Fiscalización.

L. en D. Alejandro Peña Ortiz - Subdirector Jurídico.

Mtro. Cristian León Velázquez - Jefe del Departamento Jurídico Consultivo.

Titulares de las Dependencias Generales y Auxiliares que integran "Agua y Saneamiento de Toluca".

DIRECTORIO.

Arquitecto
Eduardo Hernández Pardo
Director General

Licenciado en Derecho
Ramón Stuart Calleros Moreno
Secretario Técnico

Licenciada en Derecho
Liliana Angélica López Salgado
Titular del Órgano Interno de Control

Licenciado en Contaduría
Sarahí Bernal Garduño
Directora Jurídica y de Fiscalización

Contadora Pública
Juana María Ernestina Chávez Vallejo
Directora de Administración y Finanzas

Arquitecto
José Antonio Álvarez Valdés
Director de Operación y Planeación

Arquitecta
Adriana Itzel Gutiérrez Nash
Directora de Comercialización

543

HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

HOJA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA

LLENA DE VIDA

545

TOLUCA

LLena DE VIDA

546

**Edición a cargo de la
Secretaría del Ayuntamiento
del Municipio de Toluca**

547

Número de ejemplares: 50

**Dr. Marco Antonio
Sandoval González**
Secretario del Ayuntamiento y
Encargado del Despacho de la Presidencia Municipal

**Emma Laura
Álvarez Villavicencio**
Primera Síndica

**Mariela Concepción
Rodríguez Mora**
Sexta Regidora

Alma América Rivera Tavizón
Segunda Síndica

Octavio Saldaña Hermitaño
Séptimo Regidor

Jorge Omar Velázquez Ruiz
Primer Regidor

Adán Piña Esteban
Octavo Regidor

Thania Elizabeth Hernández Niño
Segunda Regidora

María Amalia Peralta Rodríguez
Novena Regidora

Carlos Gabriel Ulloa González
Tercer Regidor

Mario Alberto Hernández Cardoso
Décimo Regidor

Sonia Castillo Ortega
Cuarta Regidora

Leticia Sánchez Álvarez
Décima Primera Regidora

Geciel Mendoza Flores
Quinto Regidor

Omar Garay Garduño
Décimo Segundo Regidor

548