



MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
DEL MUNICIPIO DE VALLE DE BRAVO.



REVISÓ

C.P. ALEJANDRO LOZA GARCÍA
SUBDIRECTOR DE FINANZAS Y
ADMINISTRACIÓN

SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS
Y ADMINISTRACIÓN
DE ODAPAS



AUTORIZO

LIC. SERGIO RODRIGUEZ VELAZQUEZ
DIRECTOR GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ODAPAS

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| PRESENTACION | 3 |
| MARCO JURIDICO | 4 |
| ANTECEDENTES HISTORICOS | 5 |
| OBJETIVO | 6 |
| ORGANIGRAMA GENERAL | 7 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DIRECCIÓN GENERAL | 8 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CULTURA DEL AGUA | 17 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS | 24 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECURSOS HUMANOS | 39 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ÁREA ADMINISTRATIVA | 46 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA GERENCIA COMERCIAL | 75 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ESTUDIOS Y PROYECTOS | 102 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO | 113 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AGUA POTABLE | 122 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA GERENCIA JURIDICA | 131 |
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CONTRALORÍA INTERNA | 142 |
| GLOSARIO | 157 |
| BIBLIOGRAFIA | 158 |

PRESENTACION

El Manual General de Procedimientos es un instrumento administrativo que nos muestra una visión global de la organización, también ayuda a llevar a cabo un control interno de los procedimientos que se realizan en todas las áreas del organismo. Así mismo el documento sirve de auxilio en la integración del personal de nuevo ingreso y facilitando su incorporación e inducción al área de trabajo.

El contenido ofrece información sobre objetivos, procedimientos y la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones administrativas, así como los diagramas de flujo de las mismas.

El presente manual está basado en información proporcionada por el personal encargado de cada procedimiento, donde describirán el proceso paso a paso, con el fin de mantener un orden en los procedimientos que se realizan en las diferentes áreas, tomando en cuenta todos los niveles del organigrama.

MARCO JURIDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Agua para el Estado de México y Municipios.
- Código Financiero del estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos administrativos del Estado de México.
- Reglamento para la prestación del servicio de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales.
- Y demás legislaciones aplicables.

ANTECEDENTES HISTORICOS

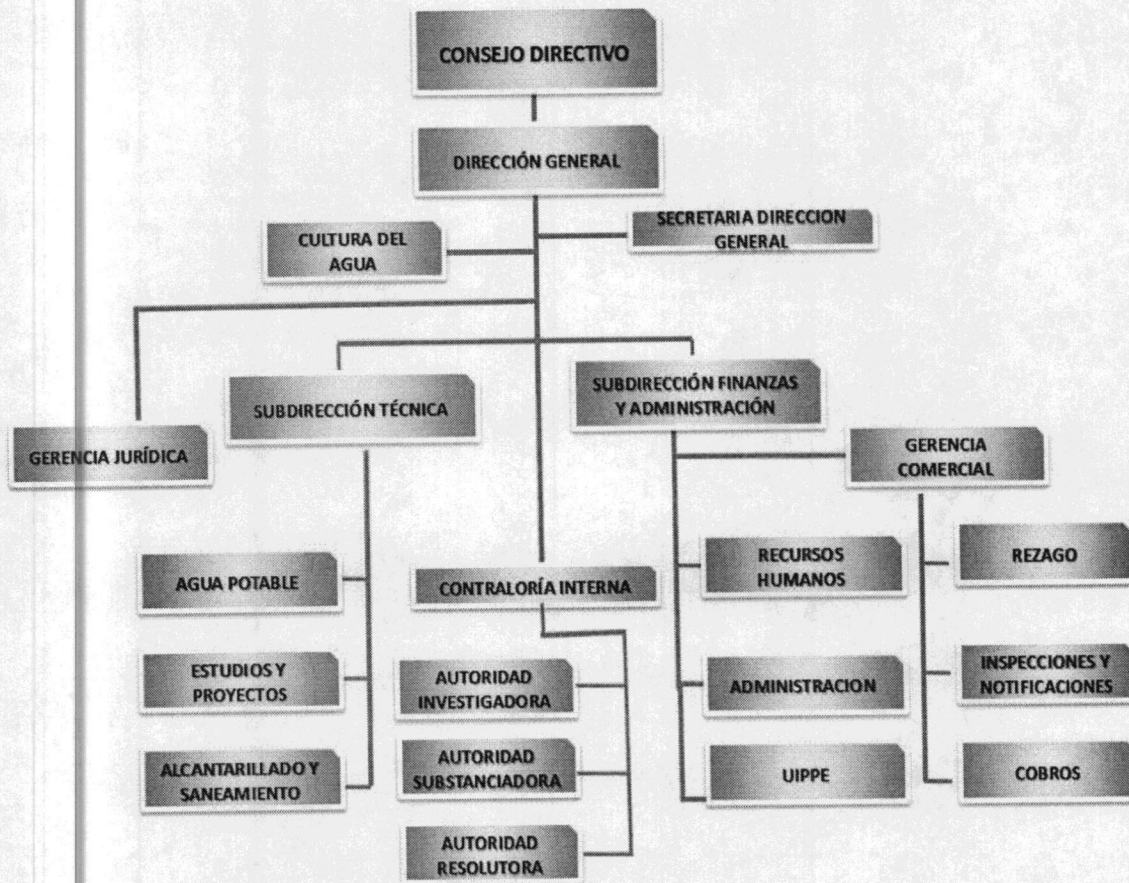
ODAPAS De Valle de Bravo es un Organismo Público descentralizado que tiene por objeto principal la prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, en el municipio de Valle de Bravo, inicio sus operaciones como Organismo descentralizado el 19 de octubre de 1991, por decreto de la gaceta de gobierno correspondencia de segunda clase-registro dgc-núm. 001 1921 características 113282801 con fecha de 18 de octubre de 1991 numero 78.

Actualmente ODAPAS está representado por el Consejo Directivo designado por el Ayuntamiento Municipal, al inicio de sus operaciones el Organismo se estableció una Dirección General, Área Técnica, Área Administrativa y Área Comercial, dando continuidad a las funciones que se realizaban, posteriormente debido a las necesidades que fueron surgiendo se incorporaron otras áreas; entre las cuales se encuentra el área de Rezago (que se depende del Área Comercial) y otras área como la Técnica se dividió en Alcantarillado y Saneamiento, Agua Potable y Estudios y Proyectos.

OBJETIVO

Contar con un documento administrativo que presente el conjunto de actividades específicas y ordenadas de la información básica para el cumplimiento de las funciones en las diferentes áreas del Organismo.

ORGANIGRAMA GENERAL





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA DIRECCIÓN GENERAL



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **CONSEJO DIRECTIVO**

DEPARTAMENTO: **DIRECCIÓN GENERAL**

CLAVE: **A00 231**

PUESTO: **SECRETARIA DE DIRECCIÓN GENERAL**

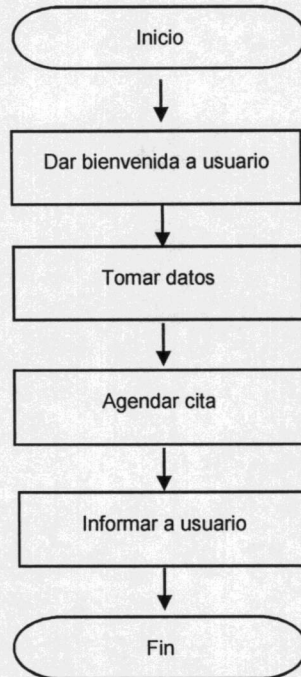
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ATENCIÓN A USUARIOS PARA CITA**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Dar bienvenida a usuario | Se le da el saludo de bienvenida al usuario y se solicitan datos. | Bitácora de recepción |
| 2 | Tomar datos | Se le solicita los datos del usuario para tomar cita. | |
| 3 | Agendar cita | Se busca fecha y hora disponible en la agenda, posteriormente se registran los datos del usuario para su posterior seguimiento. | |
| 4 | Informar usuario a | Se agradece al usuario su tiempo de espera, indicando fecha y hora de su cita. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **CONSEJO DIRECTIVO**

DEPARTAMENTO: **DIRECCIÓN GENERAL**

CLAVE: **A00 231**

PUESTO: **SECRETARIA DE DIRECCIÓN GENERAL**

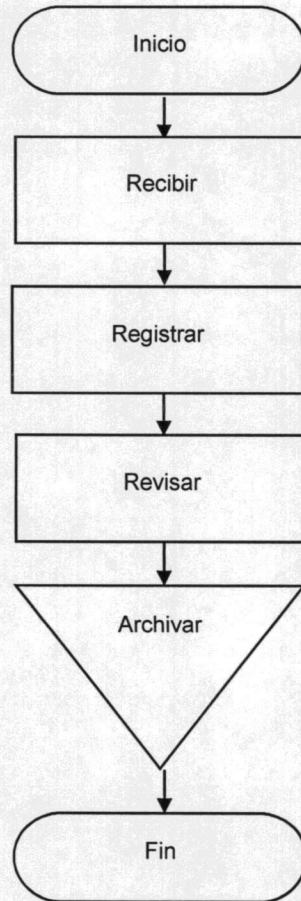
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA FISICA O DIGITAL**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-----------|---|-----------------------|
| 1 | Recibir | Se recibe correspondencia física o digital del área. | |
| 2 | Registrar | Se registra el asunto de la correspondencia en la bitácora de recepción. | Bitácora de recepción |
| 3 | Revisar | Se revisa la correspondencia para detectar el asunto a contestar y se turna al área correspondiente para su seguimiento o contestación. | |
| 4 | Archivar | Se archiva la correspondencia en su apartado correspondiente. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **CONSEJO DIRECTIVO**

DEPARTAMENTO: **DIRECCIÓN GENERAL**

CLAVE: **A00 231**

PUESTO: **SECRETARIA DE DIRECCIÓN GENERAL**

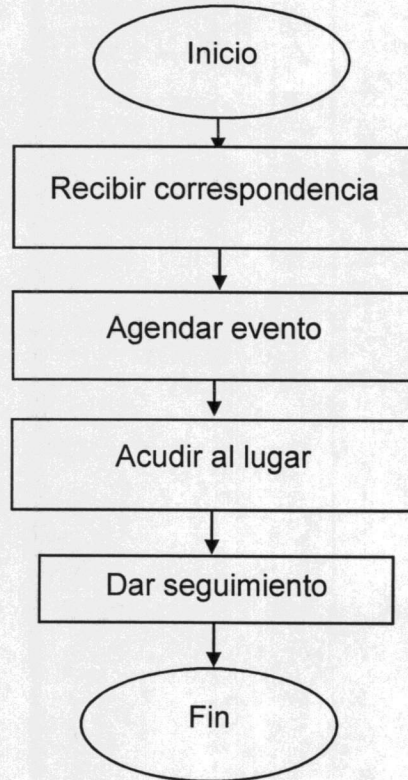
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **VISITAS A COMUNIDADES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|-------------------------|---|
| 1 | Recibir correspondencia | Recibir correspondencia, sello, nombre, firma, fecha y leyenda en algunos casos. |
| 2 | Agendar evento | Agendar el evento en la agenda exclusiva de dirección general. |
| 3 | Acudir al lugar | Acudir al lugar el día acordado para gestiona, acordar o llegar a un convenio. Tomando evidencias fotográficas donde se presentó. |
| 4 | Dar seguimiento | Dar seguimiento con el área correspondiente. |
| | | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **CONSEJO DIRECTIVO**

DEPARTAMENTO: **DIRECCIÓN GENERAL**

CLAVE: **A00 231**

PUESTO: **SECRETARIA DE DIRECCIÓN GENERAL**

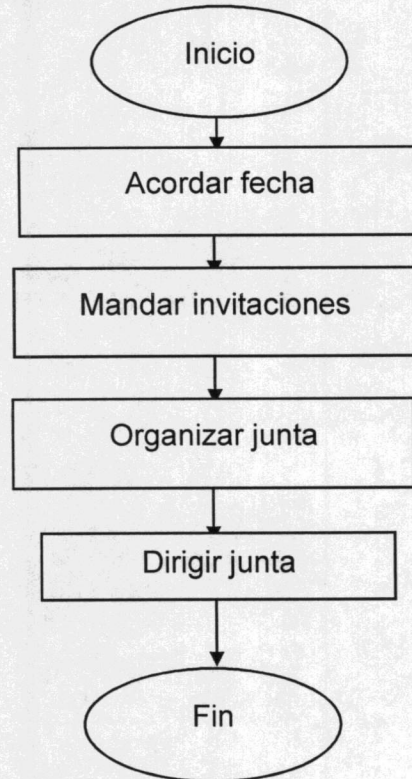
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **JUNTAS DEL CONSEJO DIRECTIVO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|---------------------|--|
| 1 | Acordar fecha | Acordar fecha y hora por parte del director general. |
| 2 | Mandar invitaciones | Mandar invitaciones, llamada y/o oficios a cada uno de los integrantes del consejo directivo. |
| 3 | Organizar junta | Organizar junta en conjunto con la Subdirección de Finanzas para acordar de lo que tratara y ofrecerá dentro de la sesión. |
| 4 | Dirigir junta | Dirigir la junta del consejo directivo en el día acordado, facilitando todo lo que se necesitará para su buena presentación. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA CULTURA DEL AGUA



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **CULTURA DEL AGUA**

CLAVE: **A00 234**

PUESTO: **JEFE DE CULTURA DEL AGUA**

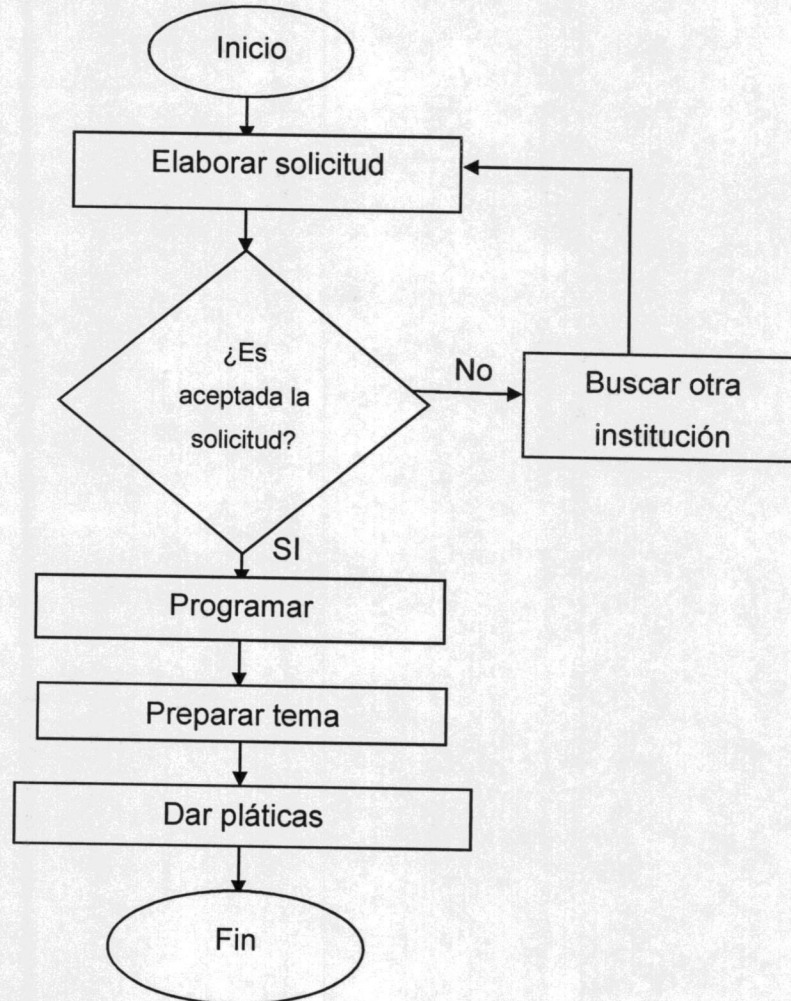
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **PLATICAS ESCOLARES Y COMUNITARIAS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|----------------------------|--|
| 1 | Elaborar solicitud | Elaborar solicitud y enviar a las instituciones o comunidades planeadas. |
| | ¿Es aceptada la solicitud? | Verificar la contestación para ver si fue aceptada o no por la institución o comunidad. |
| 2 | No | Re agendar y buscar otra institución o comunidad para impartir la plática. |
| 3 | Si | Programar fecha, hora y tema para impartir la plática. |
| 4 | Preparar tema | Preparar tema programado en una presentación power point. |
| 5 | Dar pláticas. | Asistir a la institución o comunidad para impartir la plática programada, tomando evidencias, al finalizar hacer el llenado del formato sellándolo y firmado por parte de la institución o comunidad y por el organismo. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL

DEPARTAMENTO: CULTURA DEL AGUA

CLAVE: A00 234

PUESTO: JEFE DE CULTURA DEL AGUA

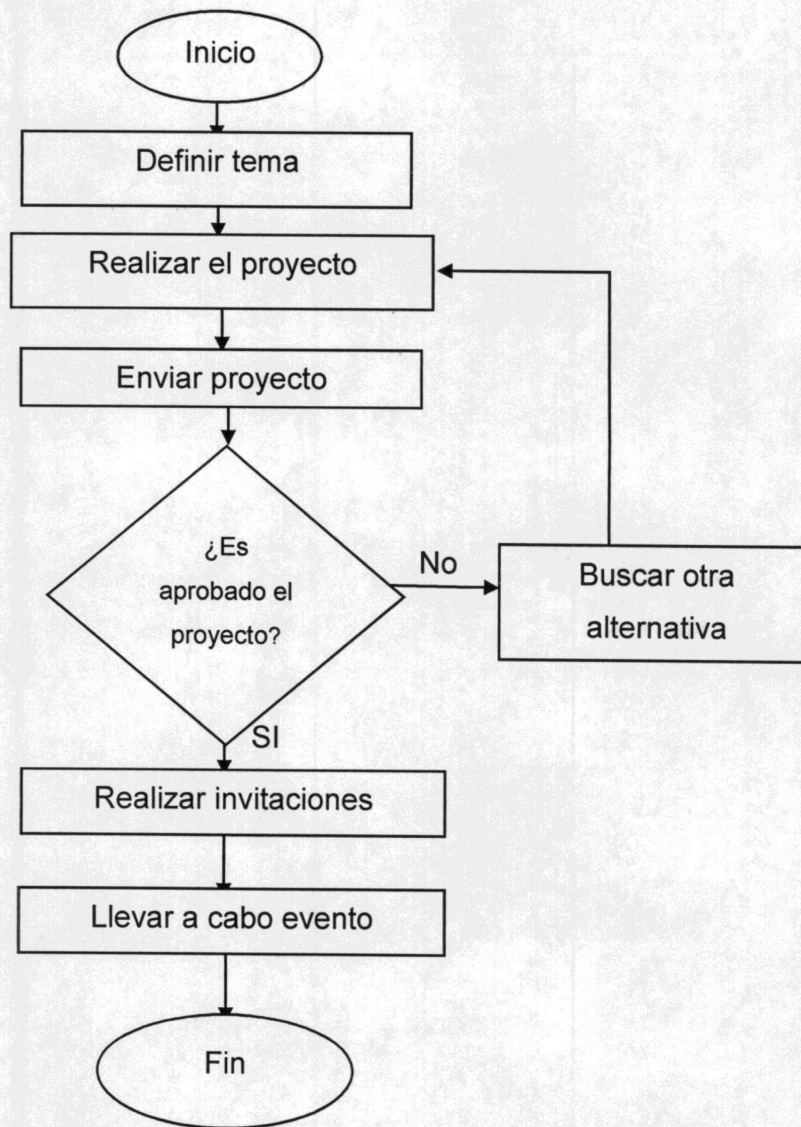
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: REALIZAR EVENTOS MASIVOS

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|---------------------------|--|
| 1 | Definir el tema | Llamar a CAEM para ver si está disponible un evento itinerante o de otra forma realizar una junta con el personal del área para obtener propuestas y elegir el tema. |
| 2 | Realizar el proyecto | Realizar una carpeta técnica para presentar el programa, la logística y definir a quien va dirigido el evento. |
| 3 | Enviar proyecto | Enviar proyecto al director del organismo para su posterior autorización. |
| | ¿Es aprobado el proyecto? | El proyecto es aprobado por el director del organismo. |
| 4 | No | Buscar otra alternativa para lograr el objetivo planteado. |
| 5 | Si | Realizar invitaciones a las personas involucradas para su asistencia al evento. |
| 6 | Llevar a cabo evento | Llevar a cabo el evento de acuerdo a lo ya programado, tomando evidencias y al finalizar evaluar el impacto que tuvo, llenando un reporte el cual lo proporciona CAEM Y CONAGUA. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL

DEPARTAMENTO: CULTURA DEL AGUA

CLAVE: A00 234

PUESTO: JEFE DE CULTURA DEL AGUA

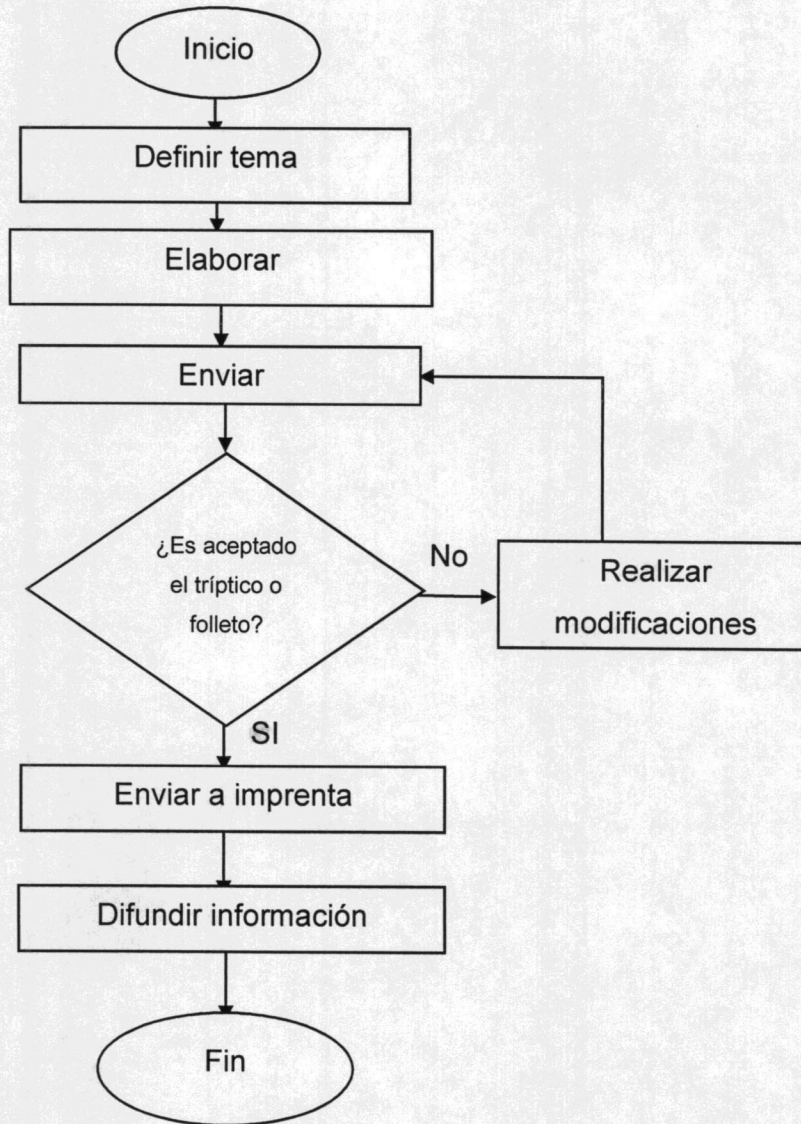
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE FOLLETOS Y TRÍPTICOS

| N.P | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1 | Definir tema | Definir tema mediante la identificación de las necesidades que presenta el organismo para enterar a la población. |
| 2 | Elaborar | Realizar folletos o trípticos con información obtenida de fuentes confiables. |
| 3 | Enviar | Enviar folletos o trípticos en borrador para la autorización del director. |
| | ¿Es aceptado el tríptico o folleto? | El director da su autorización para su difusión en las calles y centro de valle de bravo. |
| 4 | No | Realizar las modificaciones que se indicaron por el director. |
| 5 | Si | Se envía a la imprenta para su impresión. |
| 6 | Difundir información | Difundir información los folletos o trípticos por los compañeros del organismo en calles y el centro de Valle de Bravo. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS



**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **SUBDIRECTOR DE FINANZAS**

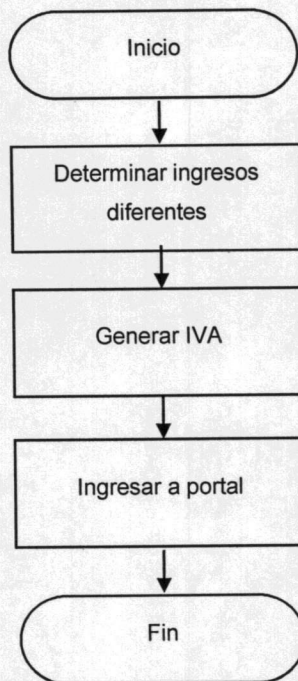
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **DETERMINAR LA CONTRIBUCIÓN SOBRE EL IMPUESTO IVA**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------------------|--|--------------------------|
| 1 | Determinar ingresos diferentes | Se determina los ingresos diferentes a pagos de derecho. | |
| 2 | Generar IVA | Una vez determinado los ingresos diferentes a pago de derecho se genera una tasa aplicable del 16% sobre el total de impuesto. | |
| 3 | Ingresar a portal | Ingresar al portal del SAT mediante usuario y contraseña para proceder a declarar ante el SAT el IVA a favor o a pagar el IVA a cargo mediante una línea de captura. | Línea de captura a pagar |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **SUBDIRECTOR DE FINANZAS**

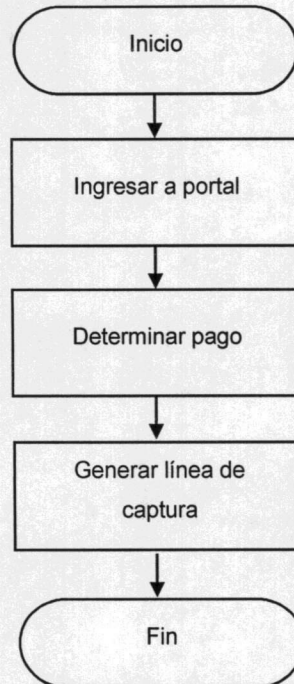
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **DETERMINAR IMPUESTO SOBRE EROGACIONES DE LAS PERCEPCIONES DE LOS TRABAJADORES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------------|--|--------------------------|
| 1 | Ingresar a portal | Se ingresa a la página de DeclaraNET mediante usuario y contraseña. | |
| 2 | Determinar pago | Determinar la cantidad mensual del pago a trabajadores y se le aplica el 3.5% sobre el sueldo. | |
| 3 | Generar línea de captura | Se genera una línea de captura para su posterior pago. | Línea de captura a pagar |

DIAGRAMA DE FLUJO





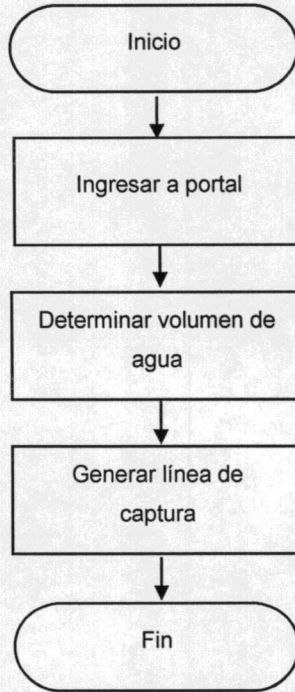
MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**
DEPARTAMENTO: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS** CLAVE: **B00 211**
PUESTO: **SUBDIRECTOR DE FINANZAS**
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** VERSIÓN: **1.0**
PROCEDIMIENTO: **PAGO DE CONTRIBUCIÓN DE DERECHO A LA CONAGUA DE
MANERA TRIMESTRAL**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------------|---|--------------------------|
| 1 | Ingresar a portal | Se ingresa al portal de Conagua y se determina la tasa sobre el importe de agua potable y el importe de agua residual sobre los metros cúbicos. | |
| 2 | Determinar volumen de agua | Una vez obtenido el cálculo del importe a pagar sobre explotación de mantos acuíferos se determina el volumen del agua en el trimestre que se consumió. | |
| 3 | Generar línea de captura | Se ingresan los datos correspondientes para que se genere una línea de captura a pagar y fecha de pago. | Línea de captura a pagar |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **SUBDIRECTOR DE FINANZAS**

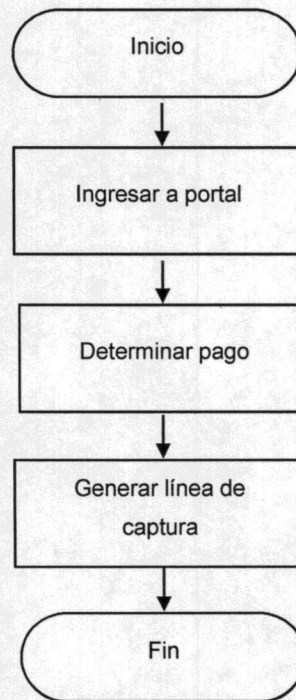
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **PAGO BIMESTRAL DE SERVICIOS AMBIENTALES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------------|--|--------------------------|
| 1 | Ingresar a plataforma | Se ingresa a la plataforma de la secretaria de medio ambiente para determinar el pago de servicio ambiental hidrológico. | |
| 2 | Determinar pago | Se determina el pago del suministro con una tasa del 3.5% sobre el total. | |
| 3 | Generar línea de captura | Una vez ingresado los datos correspondientes se genera una línea de captura para su posterior pago. | Línea de captura a pagar |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **SECRETARIA DE SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

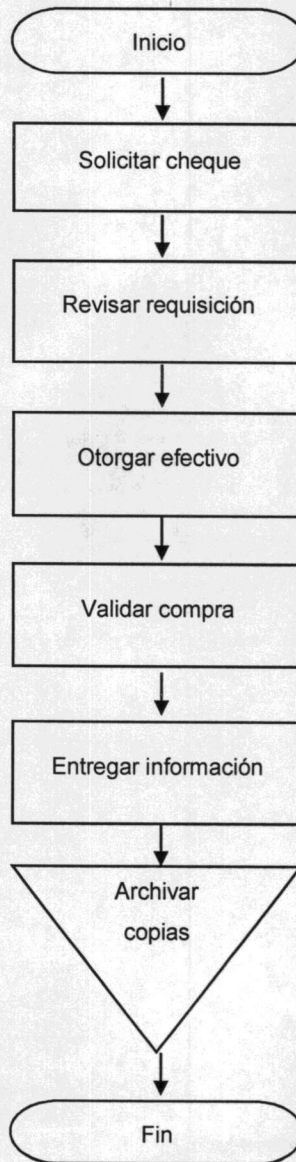
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **FONDO FINANCIERO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------|--|---------|
| 1 | Solicitar cheque | Se solicita cheque al área correspondiente para los gastos de fondo financiero. | |
| 2 | Revisar requisición | Se revisa que la requisición cumpla con lo establecido. | |
| 3 | Otorgar efectivo | Se otorga el efectivo correspondiente para el gasto requerido. | |
| 4 | Validar compra | Se solicita la comprobación de la compra solicitada con factura, fotos y firma. | Factura |
| 5 | Entregar información | Se entrega la información recabada al área correspondiente para solicitar un nuevo cheque. | |
| 6 | Archivar | Se archiva la información correspondiente para cerrar la partida de fondo financiero. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL

DEPARTAMENTO: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

CLAVE: B00 211

PUESTO: SECRETARIA DE SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

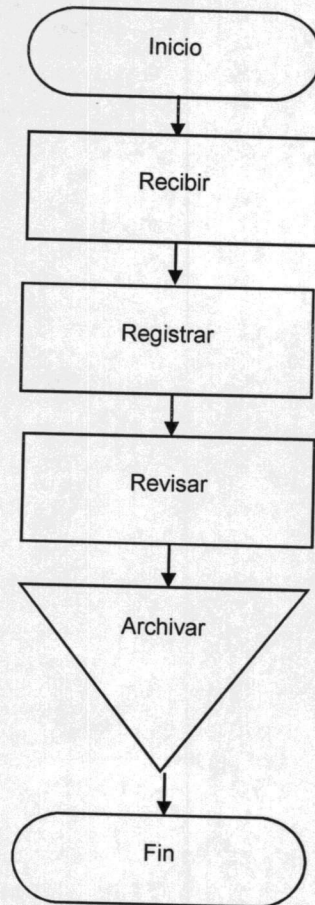
VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA FÍSICA O DIGITAL

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-----------|--|-----------------------|
| 1 | Recibir | Se recibe correspondencia física o digital del área. | |
| 2 | Registrar | Se registra el asunto de la correspondencia en la bitácora de recepción. | Bitácora de recepción |
| 3 | Revisar | Se revisa la correspondencia para detectar el asunto a contestar. | |
| 4 | Archivar | Se archiva la correspondencia en su apartado correspondiente. | |



DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL

DEPARTAMENTO: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

CLAVE: B00 211

PUESTO: SECRETARIA DE SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

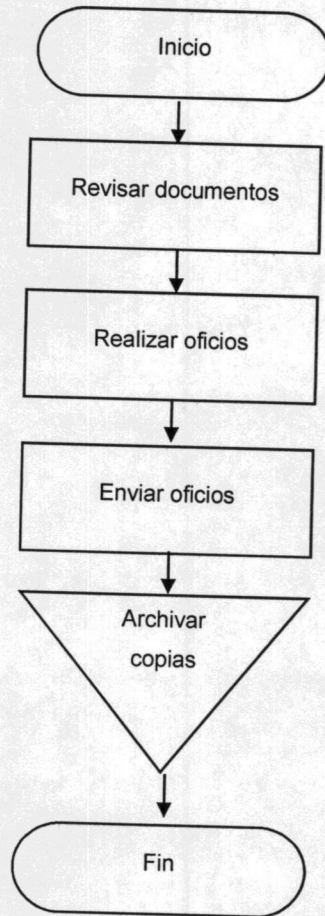
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: CONTESTACIÓN DE CORRESPONDENCIA

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------|--|------------------------|
| 1 | Revisar documentos | Se revisa la documentación para determinar si requiere oficio de respuesta, el cual puede tener un periodo de contestación de 3 a 30 días. | |
| 2 | Realizar oficios | Se realizan los oficios para dar respuesta al asunto de la correspondencia, priorizando de acuerdo a la fecha de contestación. | Oficio de contestación |
| 3 | Enviar oficios | Se hace la transmisión física o digital del oficio al destinatario. | |
| 4 | Archivar copias | Se archiva una copia del acuse recibido en su carpeta desinada. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECURSOS HUMANOS



**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: RECURSOS HUMANOS

CLAVE: B00 209

PUESTO: ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS

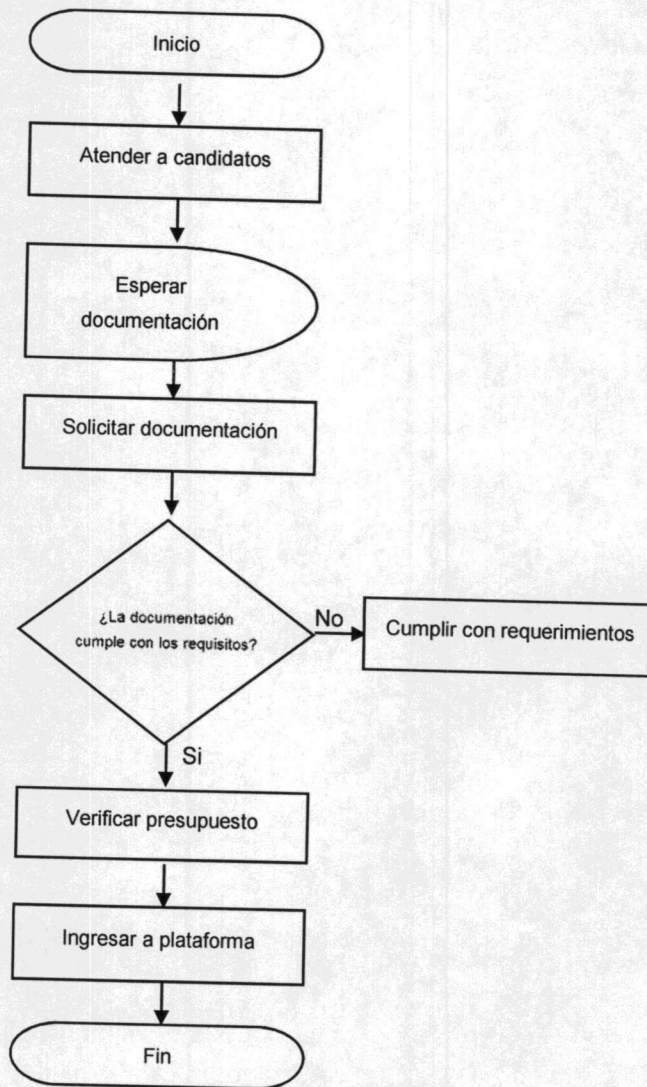
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: CONTRATACIÓN DEL NUEVO PERSONAL

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--|---|---|
| 1 | Atender a candidatos | Se saluda al candidato y posteriormente se le entrega una lista de documentos que debe de entregar según el puesto a cubrir. | |
| 2 | Esperar documentación | Esperar de 5 a 8 minutos para que el candidato integre correctamente los documentos. | |
| 3 | Solicitar documentación | Solicitar al candidato los documentos ordenados correctamente. | Documentos para integración de expediente |
| | ¿La documentación cumple con los requisitos? | Revisar que la documentación requerida, cumpla con los requerimientos establecidos. (anexos 1) | |
| 4 | No: Cumplir con requerimientos | Se solicita al candidato cumplir con los requerimientos. | |
| 5 | Si: Verificar presupuesto | Se verifica el presupuesto ante la plaza, espacio, área y perfil de la persona para determinar el puesto a cubrir. | |
| 6 | Ingresar a plataforma | Se ingresa al sistema de recaudación de cuotas y aportaciones de ISSEMYM, en el cual se coteja que el sueldo coincida con el pago de ISSEMYM dando como resultado el alta del servicio médico el cual será entregado al trabajador. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **RECURSOS HUMANOS**

CLAVE: **B00 209**

PUESTO: **ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS**

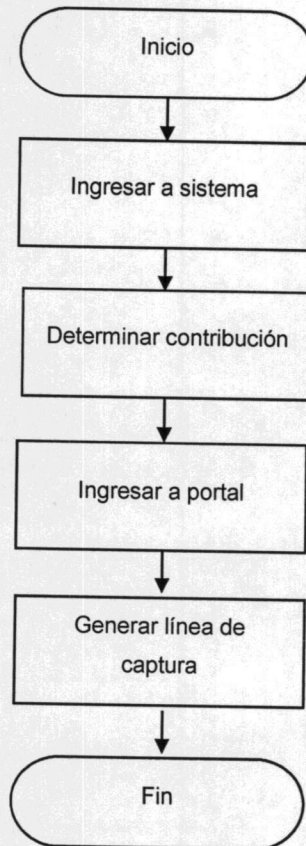
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

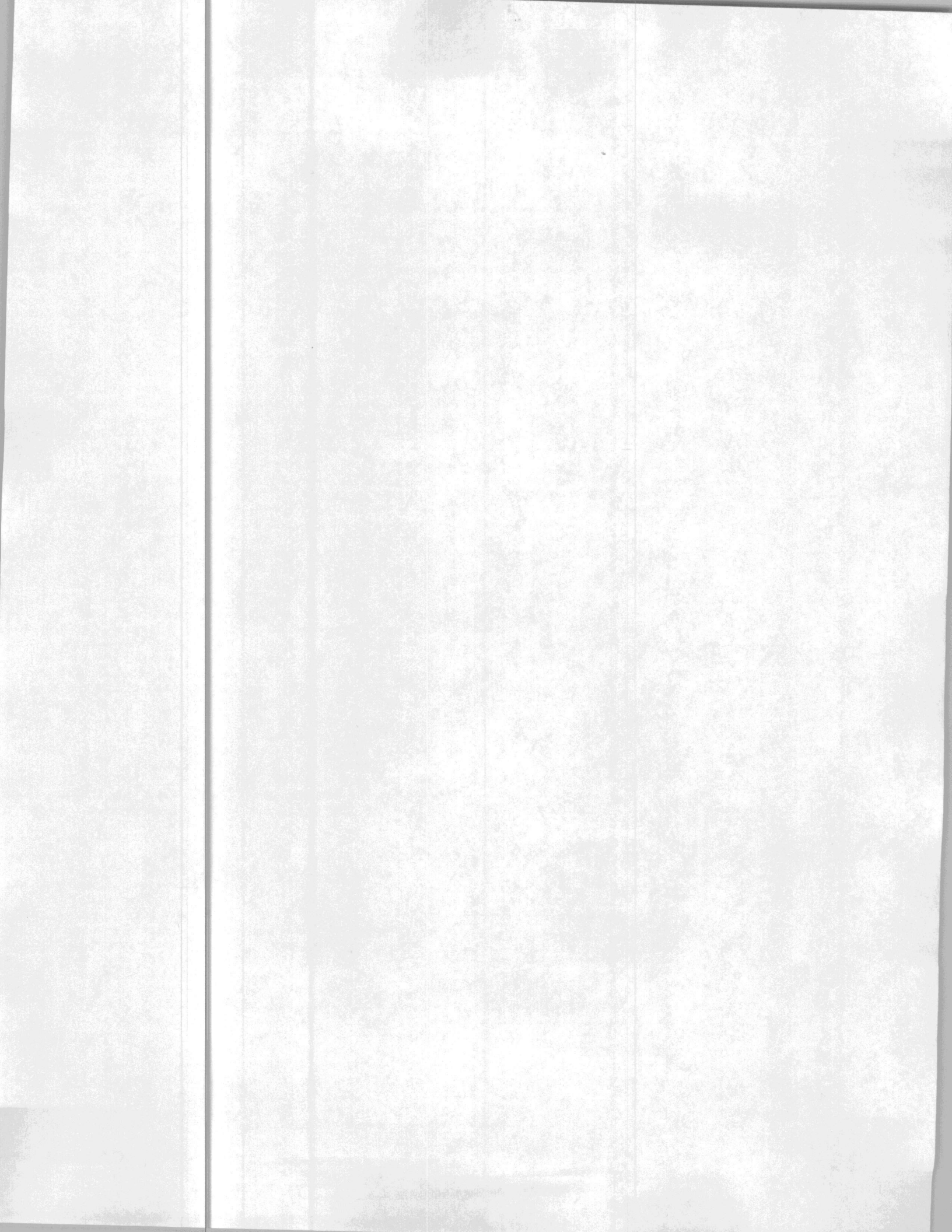
VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **DETERMINAR LA CONTRIBUCIÓN MENSUAL DE ISR SOBRE NÓMINA**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------------|--|-----------------|
| 1 | Ingresar a sistema | Se ingresa a sistema de nómina para determinar el ISR de cada trabajador. | |
| 2 | Determinar contribución | Una vez obtenido el cálculo sobre el ISR de cada trabajador se procede a determinar el impuesto a cargo sobre nómina. | |
| 3 | Ingresar a portal | Se ingresa al portal del SAT mediante usuario y contraseña para proceder a colocar la cantidad de cargo a pagar, de cual se genera la declaración mensual. | |
| 4 | Generar línea de captura | Una vez generada la declaración mensual, se genera la línea de captura a pagar y fecha de pago. | Formato de pago |

DIAGRAMA DE FLUJO







MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **RECURSOS HUMANOS**

CLAVE: **B00 209**

PUESTO: **ENCARGADO DE RECURSOS HUMANOS**

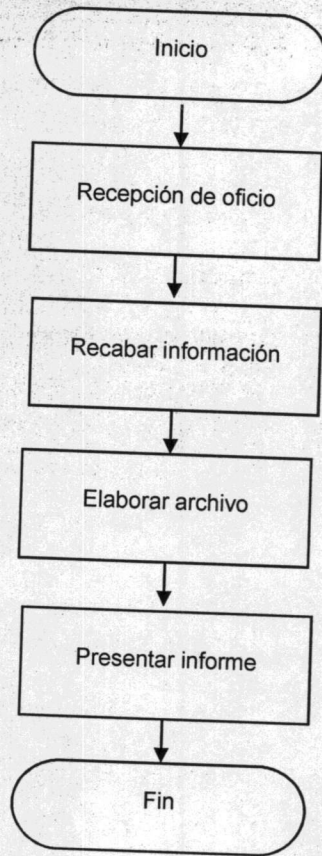
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **INFORME BIMESTRAL SOBRE ACTIVIDADES REALIZADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|---------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | Recepción de oficio | Se recibe el oficio donde se requiere la elaboración del informe bimestral. | |
| 2 | Recabar información | Recabar la documentación de las diferentes áreas para su elaboración. | |
| 3 | Elaborar archivo | Generar el informe bimestral con la información obtenida en un formato de Word para su posterior presentación al Consejo Directivo. | Presentación de informe bimestral |
| 4 | Presentar informe | Se somete a evaluación por el Consejo Directivo para su posterior firma. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ÁREA ADMINISTRATIVA



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **ENCARGADO DE DEPARTAMENTO**

FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **MODIFICACIONES DEL PRESUPUESTO DEFINITIVO DE EGRESOS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------|--|---------------|
| 1 | Enviar convocatoria | Se envía vía correo electrónico la convocatoria dirigida a cada una de las áreas para que sea analizado el proyecto de presupuesto. | |
| 2 | Recabar presupuesto | Se recaba el presupuesto modificado de cada una de las áreas para su posterior análisis. | |
| 3 | Analizar presupuesto | Se analiza cada uno de los proyectos si cumplen con los requerimientos. | |
| 4 | Autorización Consejo | Se realiza la impresión del presupuesto modificado y se somete a Consejo para su autorización y firma antes del día 25 de febrero para entrega a OSFEM según lineamientos. | Formato OSFEM |
| 5 | Archivar | Se archiva en su carpeta correspondiente. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR CONTABLE**

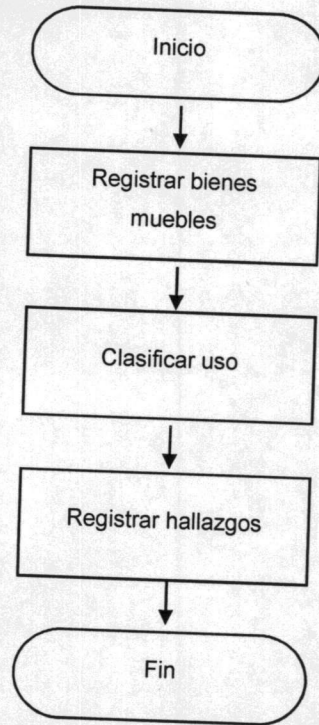
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE BIENES MUEBLES, ASÍ
COMO SU DEPRECIACIÓN**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------------|--|---------------------------|
| 1 | Registrar bienes muebles | Realizar el levantamiento físico de los bienes muebles de cada área en una bitácora y así mismo se toman fotografías del bien mueble. | Bitácora de levantamiento |
| 2 | Clasificar uso | Se clasificar el estado de uso del bien mueble en bueno, regular, malo e inservible. | |
| 3 | Registrar hallazgos | Se ingresar al sistema de control patrimonial para que posteriormente se realicen los movimientos de altas o bajas, así como su depreciación conforme a la gaceta publicada. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR CONTABLE**

FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **CODIFICACIÓN, CAPTURA Y DIGITALIZACIÓN DE PÓLIZAS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------|--|---------|
| 1 | Codificar póliza | Se codifica las pólizas de acuerdo a su tipo y programa presupuestal correspondiente. | |
| 2 | Capturar póliza | Se captura contablemente de acuerdo al tipo de póliza. | |
| 3 | Imprimir póliza | Se realiza la impresión por el tipo de póliza para que posteriormente se recaben firmas. | |
| 4 | Digitalizar póliza | Se procede a realizar la digitalización por tipo de póliza. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR CONTABLE**

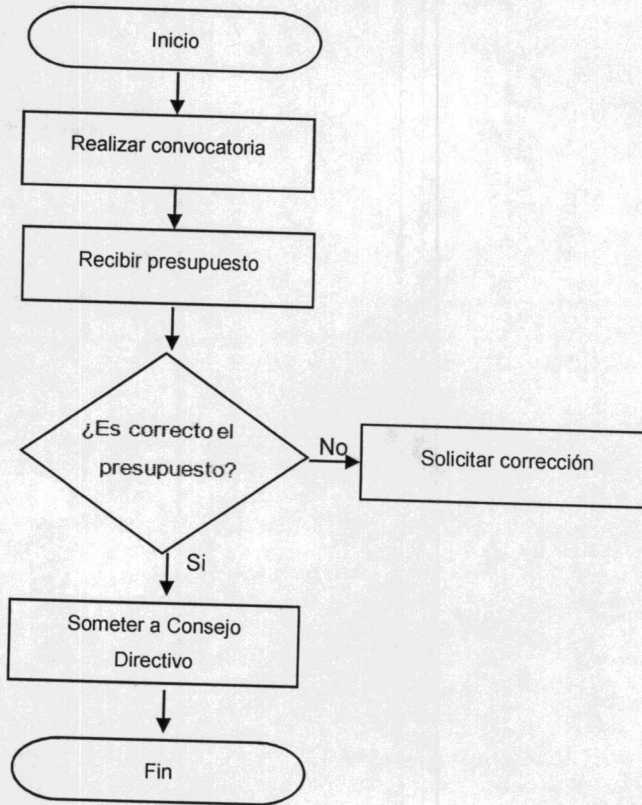
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REVISIÓN DEL ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|---------------------------------|--|----------------------------|
| 1 | Realizar convocatoria | Se elabora por escrito la convocatoria dirigida a cada una de las áreas del organismo, donde se establecen las fechas de entrega del presupuesto de acuerdo a sus necesidades. | |
| 2 | Recibir presupuesto | Se recibe en digital el presupuesto de cada área de acuerdo a la fecha establecida. | |
| | ¿Es correcto el presupuesto? | Se analiza y determina si el presupuesto está de acuerdo a sus necesidades. | |
| 3 | No: Solicitar corrección | Se regresa al área correspondiente para su posterior corrección. | Corrección de anteproyecto |
| 4 | Si: Someter a Consejo Directivo | Se somete a Consejo Directivo para su firma de aprobación en la fecha establecida antes del día 20 de diciembre. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR CONTABLE**

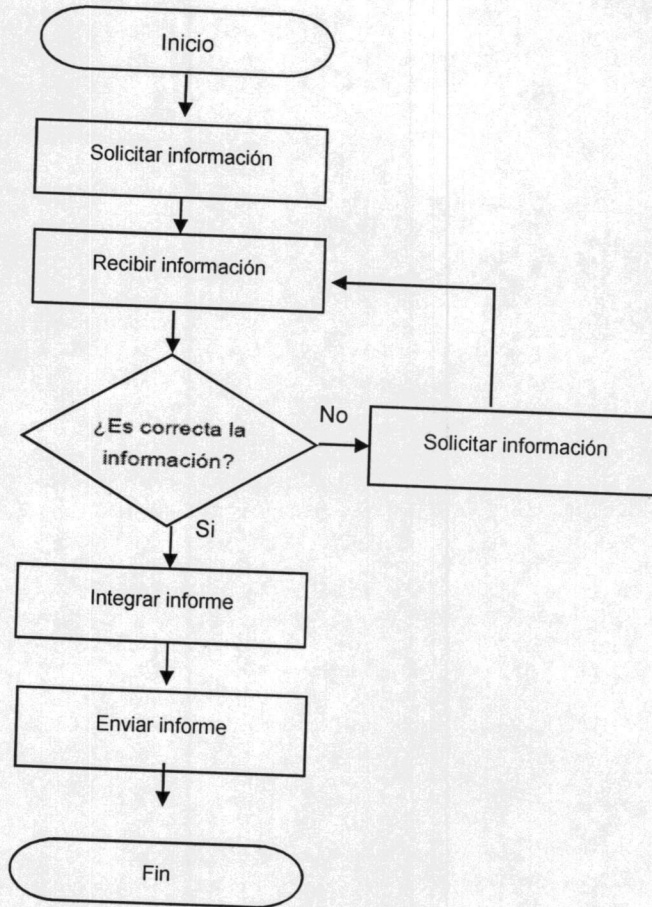
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **GENERACIÓN DE INFORME MENSUAL DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS EMITIDOS POR EL OSFEM**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|------------------------------|---|--|
| 1 | Solicitar información | Se solicita los estados financieros e información en las fechas establecidas. | |
| 2 | Recibir información | Se recibe la información de las diferentes áreas en las fechas establecidas. | |
| | ¿Es correcta la información? | Verificar si la información de cada una de las áreas cumple con lo requerido para la integración del informe. | |
| 3 | No: Solicitar información | Enviar comunicado al área correspondiente para solicitar la información faltante. | |
| 4 | Sí: Integrar informe | Se realiza la integración del informe de acuerdo a los lineamientos establecidos por el OSFEM. | Lineamientos para la integración del informe mensual |
| 5 | Enviar informe | Se envía el informe mensual a OSFEM de acuerdo al calendario establecido por OSFEM. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR CONTABLE**

FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REVISIÓN DE AUXILIARES PARA LA DECLARACIÓN DE OPERACIONES CON TERCEROS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------|---|------------------------|
| 1 | Revisar facturas | Se revisan las facturas de egresos del mes a capturar. | |
| 2 | Registrar factura | Se registra la factura en el formato predeterminado por el SAT. | Formato SAT |
| 3 | Enviar factura | Se envía la información vía correo electrónico al encargado del despacho contable para que genera la declaración de operaciones con terceros. | |
| 4 | Recibir declaración | Se recibe la declaración correspondiente vía correo electrónico por parte del encargado. para que posteriormente se imprima y se integre a la carpeta correspondiente | |
| 5 | Imprimir declaración | Se imprime la declaración correspondiente y se integra a carpeta. | Formato de declaración |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ELABORACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-------------------------|--|---------|
| 1 | Revisar información | Se revisa que la documentación de operaciones de egresos e ingresos esté debidamente registrada en el sistema progress y la conciliación del mes anterior. | |
| 2 | Realizar conciliación | Se verifica que cada una de las conciliaciones corresponda a los cargos de egresos e ingresos del mes correspondiente. | |
| 3 | Identificar movimientos | Se identifican los movimientos de conciliación que no corresponden y se corroboran en el mes siguiente. | |
| 4 | Imprimir conciliación | Se imprime el formato de conciliación contable para su posterior autorización y firma. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

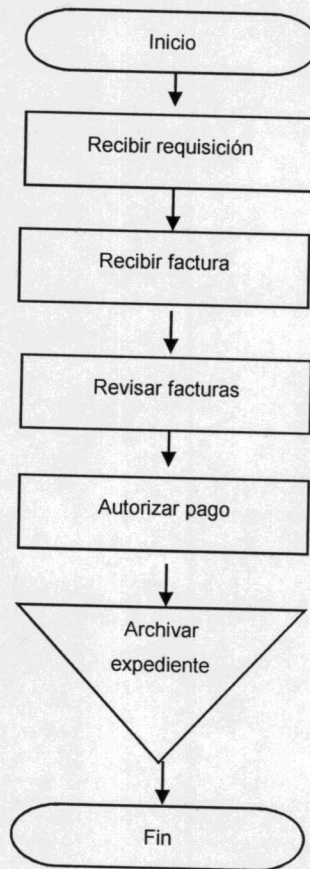
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REVISIÓN DE PAGO A PROVEEDORES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|---------------------|--|---------|
| 1 | Recibir requisición | Se recibe la requisición por el área correspondiente. | |
| 2 | Recibir factura | Se recibe vía correo electrónico la factura de compra por parte del proveedor. | |
| 3 | Revisar facturas | Se corrobora la adquisición de compra con lo adquirido por el área involucrada. | |
| 4 | Autorizar pago | Se revisa que cumpla con lo establecido para autorizar el pago a través de cheque o transferencia electrónica. | |
| 5 | Archivar expediente | Se integra la requisición al apartado que le correspondiente. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

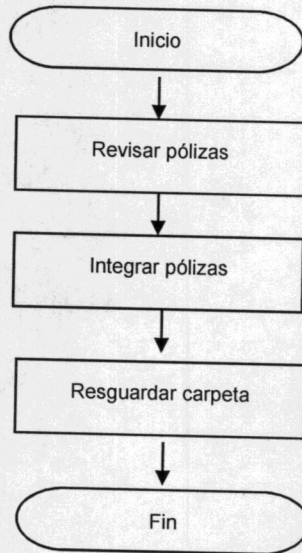
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **INTEGRACIÓN DE CARPETAS DE PÓLIZAS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------|--|---------|
| 1 | Revisar pólizas | Se revisa las pólizas de egresos y diario para verificar que cumplan con los requerimientos establecidos por el OSFEM. | |
| 2 | Integrar pólizas | Se realiza la integración de cada una de las pólizas en el orden y carpeta correspondiente. | |
| 3 | Resguardar carpeta | Se coloca la carpeta dentro del área correspondiente para su posterior digitalización. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **ÁREA ADMINISTRATIVA**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **SUPERVISOR DE RECURSOS MATERIALES**

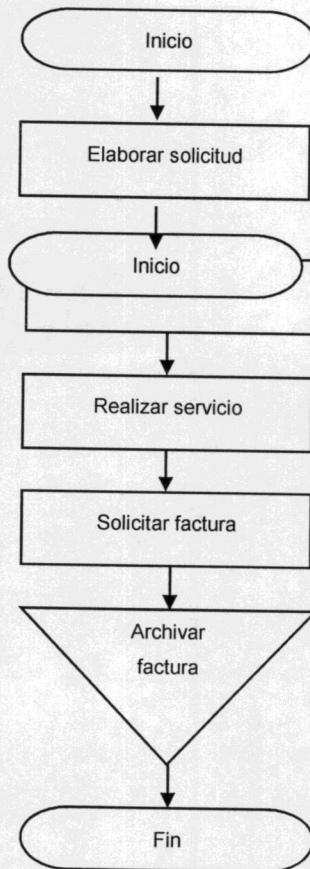
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **MANTENIMIENTO A LOS VEHÍCULOS DEL PARQUE VEHICULAR DEL ORGANISMO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|---------------------|---|---|
| 1 | Elaborar solicitud | Se elabora la solicitud de reparación, servicio y/o mantenimiento del vehículo. | Bitácora de reparación del vehículo OSFEM |
| 2 | Realizar cotización | Se realiza la cotización o requisición del servicio que se presenta. | Requisición de servicio |
| 3 | Realizar servicio | Se procede a realizar con el proveedor establecido el servicio a la unidad. | |
| 4 | Solicitar factura | Se recibe el vehículo y factura con la descripción del o los servicios solicitados. | |
| 5 | Archivar factura | Se integra la factura al apartado correspondiente para su posterior validación. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **UIPPE**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **TITULAR DE UIPPE**

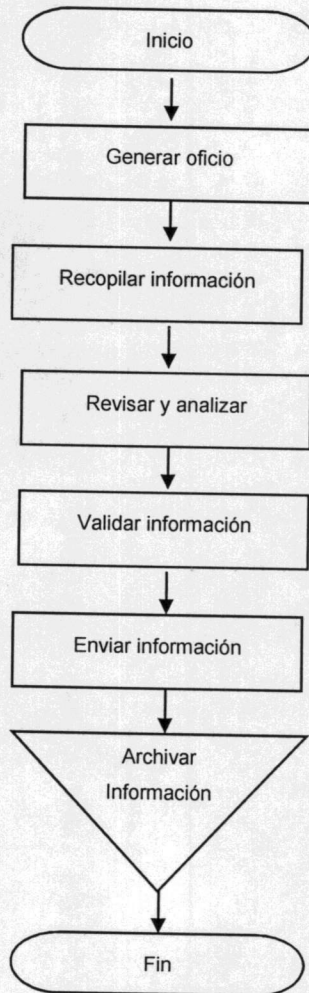
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **PLANEACIÓN ANUAL DEL PRESUPUESTO OPERATIVO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-----------------------|---|-----------------------------|
| 1 | Generar oficio | Se genera oficio a encargados o jefes de área para que desarrollen su programa operativo anual. | |
| 2 | Recopilar información | Se recopila la información de manera impresa y digital con su respectivo oficio. | Pbrm01a,01b,01c,01d,01e,02a |
| 3 | Revisar y analizar | Se revisa la información proporcionada por las áreas para modificar o ajustar la información que sea necesaria. | |
| 4 | Validar información | Se valida la información recabada con su respectivo formato. | Pbrm01a,01b,01c,01d,01e,02a |
| 5 | Enviar información | Se envía información a tesorería para su posterior firma de autorización. | |
| 6 | Archivar información | Se archiva la información correspondiente. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **UIPPE**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **TITULAR DE UIPPE**

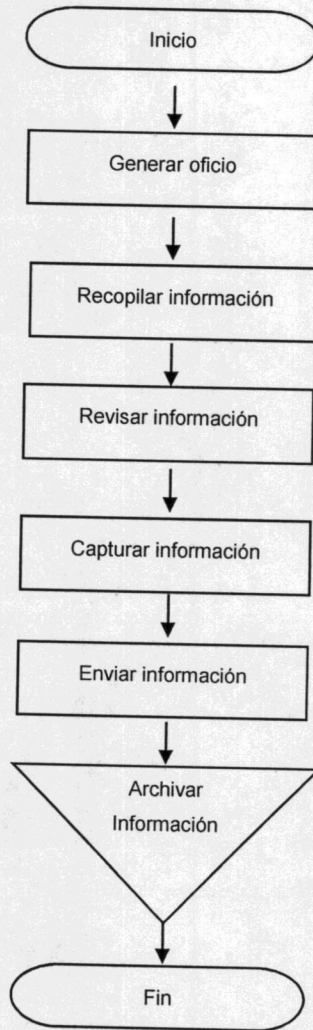
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **SEGUIMIENTO DE AVANCE TRIMESTRAL DE METAS FÍSICAS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-----------------------|---|--------------|
| 1 | Generar oficio | Se genera oficio a encargados o jefes de área para que desarrollen su seguimiento de avance trimestral de metas físicas. | Pbrm 08c,08b |
| 2 | Recopilar información | Se recopila información 5 días posteriores una vez culminado el trimestre de manera impresa y digital con su respectivo oficio. | Pbrm 08c,08b |
| 3 | Revisar información | Se revisa la información y soporte completo. | |
| 4 | Capturar información | Se captura la información en el formato autorizado. | Formato 08c |
| 5 | Enviar información | Se envía información al área correspondiente para su posterior firma de autorización. | |
| 6 | Archivar información | Se archiva la información correspondiente. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **UIPPE**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **TITULAR DE UIPPE**

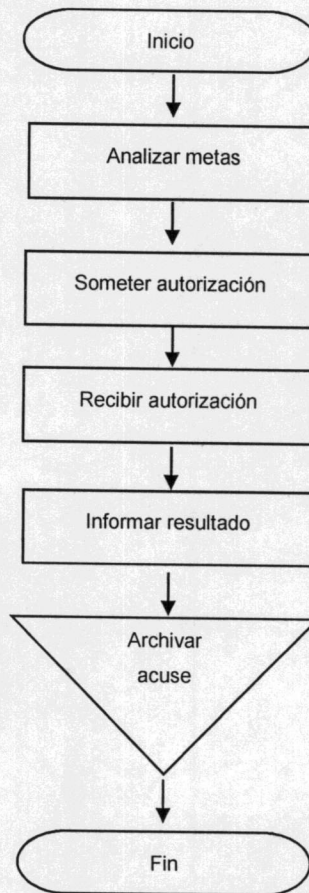
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LOS DICTÁMENES DE
RECONDUCCIÓN DE METAS FÍSICAS PARA SU AMPLIACIÓN**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Analizar metas | Se comparan las metas alcanzadas con las programadas y se analiza la posibilidad de ampliar la meta física. | |
| 2 | Someter a autorización | Se emite dictamen de ampliación de meta física para que sea analizada y aprobada por el área correspondiente. | Formato de reconducción de metas |
| 3 | Recibir autorización | Se recibe el dictamen de autorización por parte del área correspondiente. | |
| 4 | Informar resultado | Se informa al área correspondiente la aprobación para realizar los ajustes necesarios. | |
| 5 | Archivar acuse | Se archiva una copia del acuse en su carpeta designada. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **UIPPE**

CLAVE: **B00 211**

PUESTO: **TITULAR DE UIPPE**

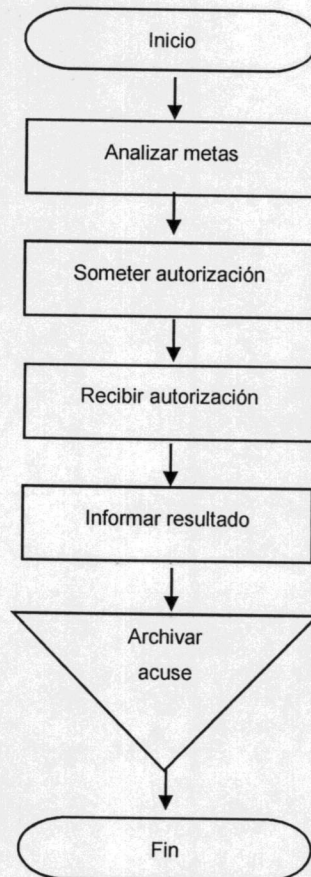
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN DE LOS DICTÁMENES DE
RECONDUCCIÓN DE METAS FÍSICAS PARA SU REDUCCIÓN**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|------------------------|---|----------------------------------|
| 1 | Analizar metas | Se comparan las metas alcanzadas con las programadas y se analiza la posibilidad de reducir la meta física. | |
| 2 | Someter a autorización | Se emite dictamen de reducción de meta física para que sea analizada y aprobada por tesorería. | Formato de reconducción de metas |
| 3 | Recibir autorización | Se recibe el dictamen por parte de tesorería. | |
| 4 | Informar resultado | Se informa al área correspondiente la aprobación para realizar los ajustes necesarios. | |
| 5 | Archivar acuse | Se archiva una copia del acuse en su carpeta designada. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA GERENCIA COMERCIAL



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: GERENCIA COMERCIAL

CLAVE: B03 208

PUESTO: GERENTE COMERCIAL

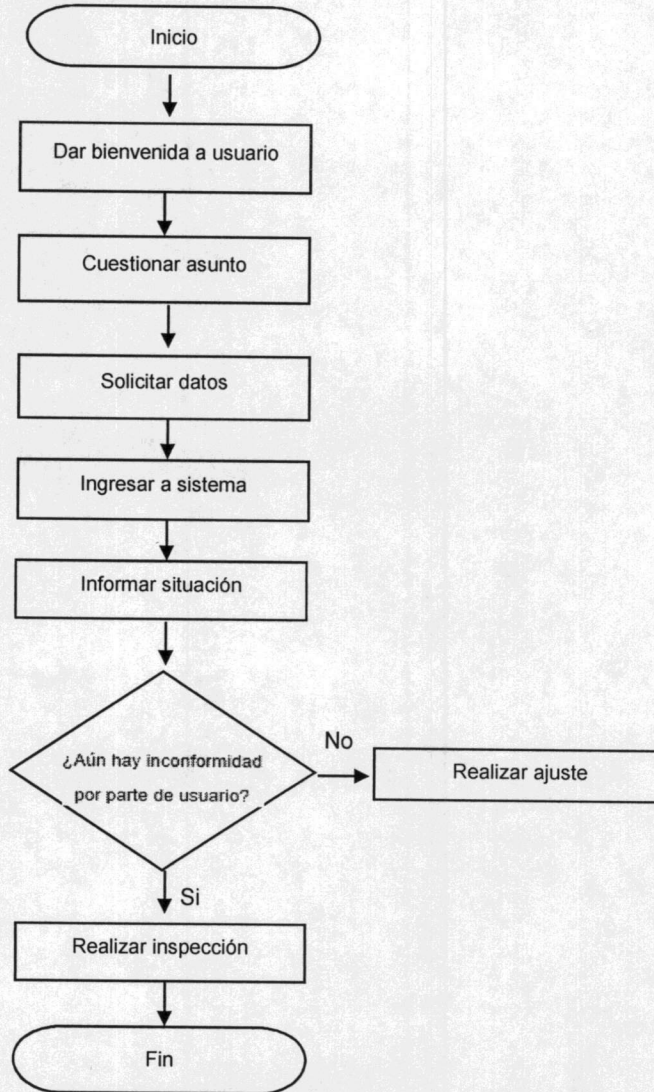
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A USUARIOS PARA DUDAS O ACLARACIONES SOBRE SU CUENTA DE AGUA POTABLE

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--|--|-------------------|
| 1 | Dar bienvenida a usuario | Se le da el saludo de bienvenida al usuario. | |
| 2 | Cuestionar asunto | Se le cuestiona al usuario sobre el asunto a tratar. | |
| 3 | Solicitar datos | Solicitar al usuario nombre y número de contrato para ingresar a sistema. | |
| 4 | Ingresar a sistema | Ingresar al sistema de cobro por número de contrato para revisar el historial del usuario e identificar irregularidades. | Historial de pago |
| 5 | Informar situación | Informar al usuario sobre la situación en la que se encuentra su cuenta de agua potable | |
| | ¿Aún hay inconformidad por parte de usuario? | Se le pregunta al usuario si todavía tiene duda. | |
| 6 | No: Realizar ajuste | Se realiza el ajuste necesario y se agradece al usuario su tiempo de espera. | |
| 7 | Si: Realizar inspección | Se procede a realizar una inspección según sea el caso en un lapso de 2 días. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **GERENCIA COMERCIAL**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **GERENTE COMERCIAL**

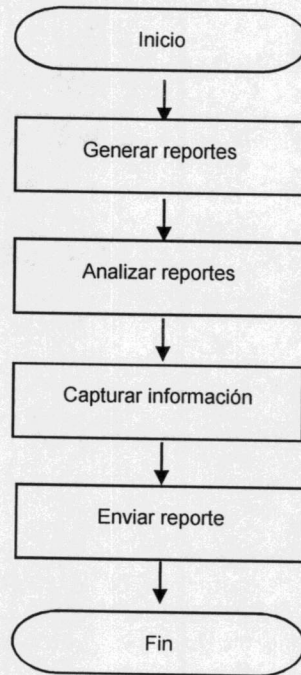
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ELABORACIÓN DEL REPORTE MENSUAL DE RECAUDACIÓN**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------|--|---------------------------------|
| 1 | Generar reportes | Se genera los reportes en el sistema de cobros. | Reporte de recaudación y padrón |
| 2 | Analizar reportes | Se analizan los reportes para generar el llenado de los datos. | |
| 3 | Capturar información | Se captura la información en el formato establecido. | Formato de OSFEM |
| 4 | Enviar reporte | Se turna al área correspondiente para su posterior firma. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **GERENCIA COMERCIAL**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **GERENTE COMERCIAL**

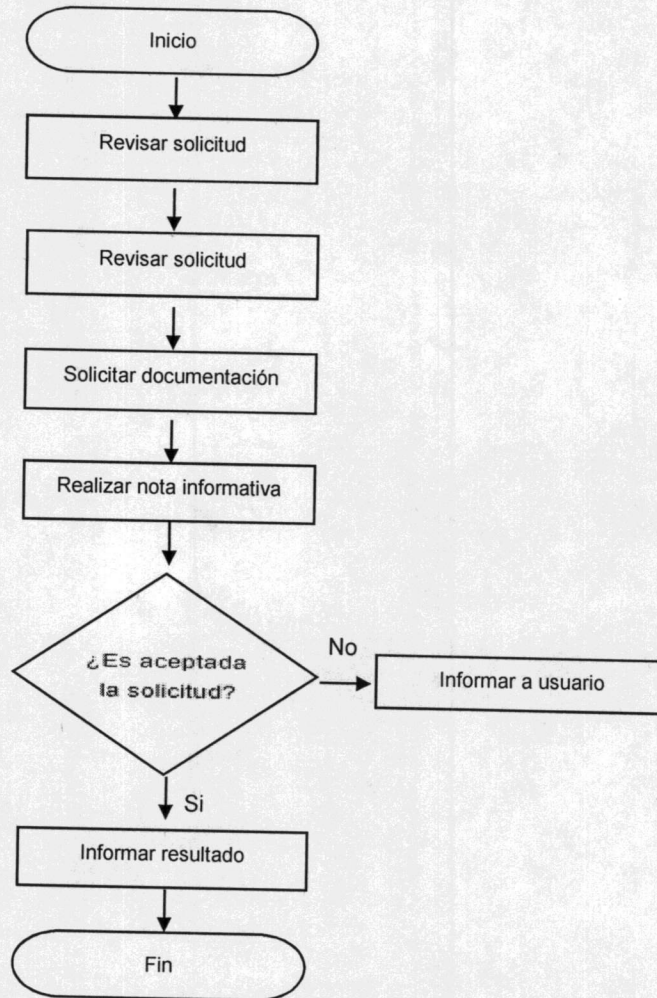
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **BAJA DE CONTRATO DEL PADRÓN GENERAL DE USUARIO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Recibir solicitud | Se recibe la solicitud por escrito por parte del usuario solicitando la baja definitiva de su contrato de agua potable. | |
| 2 | Revisar solicitud | Se revisa la solicitud del usuario y se coteja con el informe de inspección realizada por la brigada. | Informe de inspección |
| 3 | Solicitar documentación | Solicitar al usuario los pagos al corriente e identificación personal. | |
| 4 | Realizar nota informativa | Se realiza la propuesta de baja definitiva la cual se someterá a Consejo Directivo. | |
| | ¿Es aceptada la solicitud? | Se analiza el motivo de la baja definitiva del contrato de servicio. | |
| 5 | No: Informar a usuario | Se archiva en expediente y se informa al usuario. | |
| 6 | Si: Informar resultado | Se informa el resultado de la solicitud al usuario y se procede a la eliminación de contrato. | Nota informativa |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **GERENCIA COMERCIAL**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **GERENTE COMERCIAL**

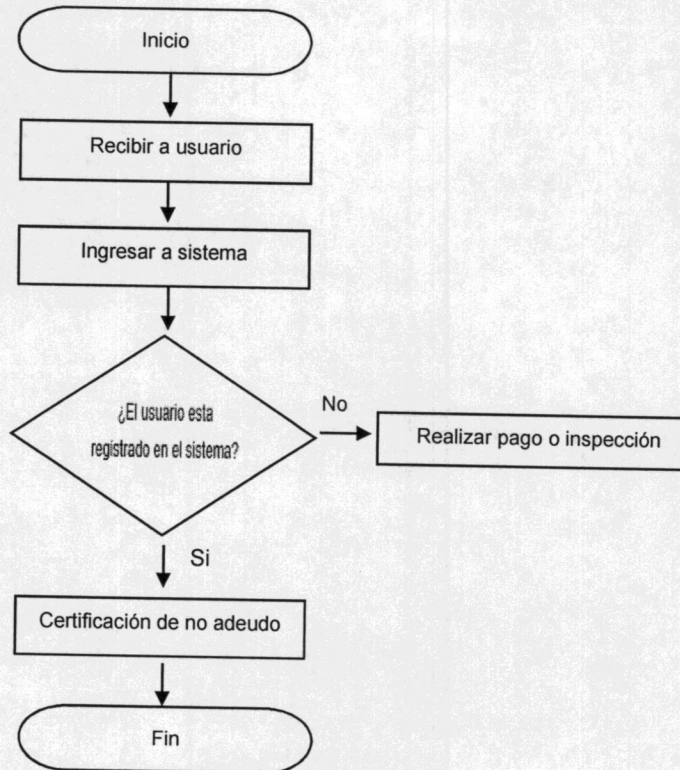
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **CERTIFICACIÓN DE NO ADEUDO O NO EXISTENCIA DE SERVICIO EN UN PREDIO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--|--|--------------------------|
| 1 | Recibir a usuario | Se le da el saludo de bienvenida y se solicitan datos. | |
| 2 | Ingresar a sistema | Se busca en el sistema de cobros por nombre de usuario o número de contrato. | |
| | ¿El usuario está registrado en el sistema? | Determinar si el usuario está registrado en el sistema. | |
| 3 | No: Realizar pago o inspección | Se notifica el monto a pagar de su adeudo o inspección y se procede a seguimiento. | |
| 4 | Si: Certificación de no adeudo | Se le otorga la certificación en un lapso de tres días hábiles | Certificación aprobación |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: GERENCIA COMERCIAL

CLAVE: B03 208

PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

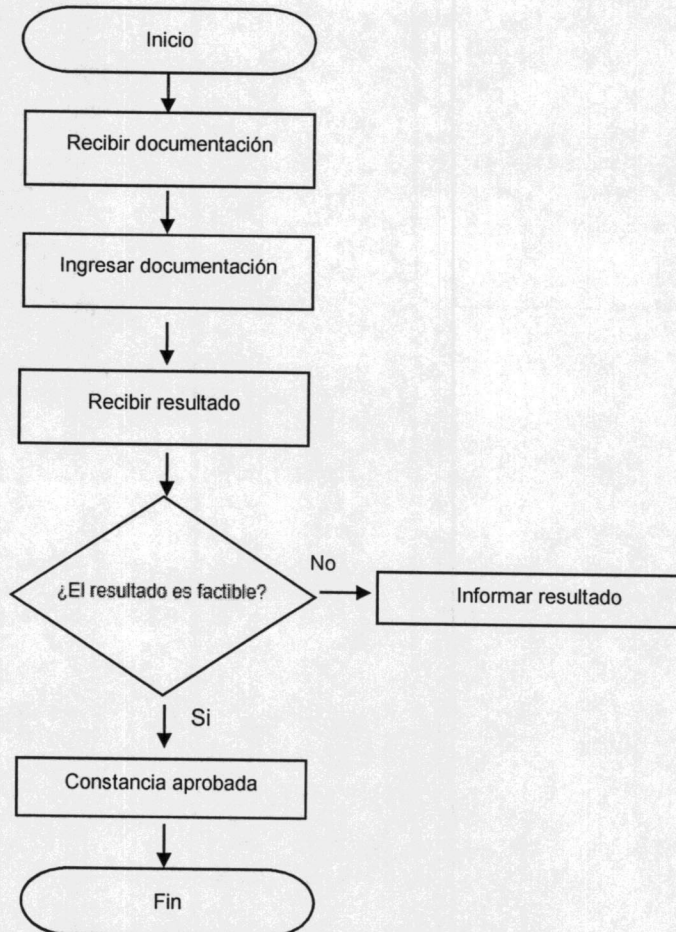
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: FACTIBILIDAD DE SERVICIO

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------------|---|-------------------------------------|
| 1 | Recibir documentación | Se recibe la documentación completa y pago en orden por parte del usuario. | |
| 2 | Ingresar documentación | Se ingresa la documentación para el llenado de los formatos y se informa a brigada que proceda a realizar inspección. | Formatos de solicitud de inspección |
| 3 | Recibir resultado | Se recibe el resultado por parte de brigada. | |
| | ¿El resultado es factible? | Se revisa el resultado de la inspección y se procede a informar a usuario. | |
| 4 | No: Informar resultado | Se informa resultado a usuario y se entrega constancia de no factibilidad. | |
| 5 | Si: Constancia aprobada | Se entrega la constancia de factibilidad aprobada para que proceda a realizar su posterior pago. | Constancia de factibilidad |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **GERENCIA COMERCIAL**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **CAJERO**

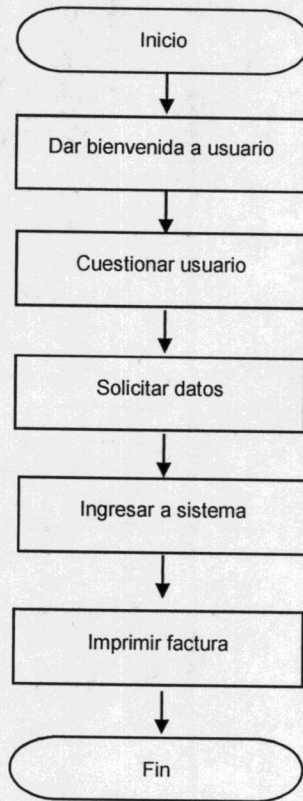
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ATENCIÓN A USUARIOS PARA LA REALIZACIÓN DE SU PAGO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--------------------------|--|---------------------|
| 1 | Dar bienvenida a usuario | Se le da el saludo de bienvenida al usuario. | |
| 2 | Cuestionar asunto | Se le cuestiona al usuario sobre el asunto por el cual realizará dicho pago. | |
| 3 | Solicitar datos | Se le solicita al usuario nombre y número de contrato. | |
| 4 | Ingresar sistema a | Se ingresa al sistema de cobro por número de clave y se genera su liquidación. | Hoja de liquidación |
| 5 | Imprimir factura | Se imprime y se hace entrega al usuario para que genere su pago. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **REZAGO**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **ENCARGADO DE REZAGO**

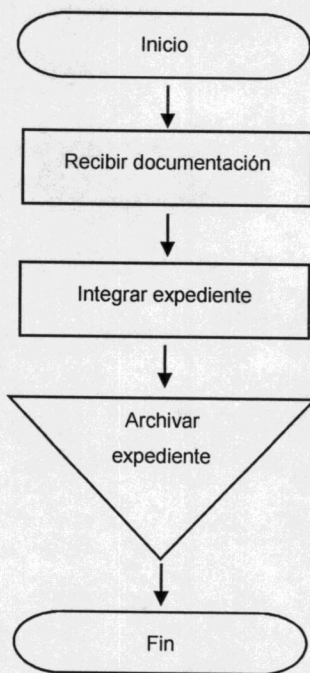
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **DOCUMENTOS GENERADOS DE USUARIO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-----------------------|---|---------------------------|
| 1 | Revisar documentación | Se revisa si el usuario cuenta con documentos diversos de acuerdo al tipo de trámite. | |
| 2 | Integrar expediente | Se integran los documentos en su apartado correspondiente, donde se señalan los datos de contrato y ruta. | Integración de expediente |
| 3 | Archivar expediente | Se archiva el expediente por croquis de ubicación para posteriores aclaraciones. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **REZAGO**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **ENCARGADO DE REZAGO**

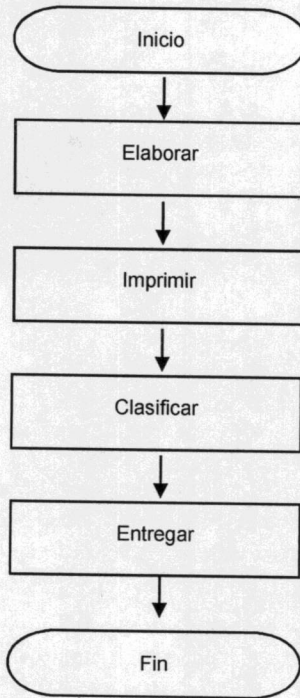
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ELABORACIÓN DE CARTAS INVITACIÓN A PAGAR**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|------------|--|------------------|
| 1 | Elaborar | Se elabora cada una de las cartas invitación bajo fundamentos legales dependiendo de la finalidad a depurar. | Carta invitación |
| 2 | Imprimir | Se realiza la impresión de cada una de las cartas invitación y se colocan en sobre. | |
| 3 | Clasificar | Se clasifica cada una de las cartas invitación por ruta y se procede a dibujar croquis de ubicación. | |
| 4 | Entregar | Se hace entrega de las cartas invitación a cada notificador para su reporte conforme a su ruta. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: REZAGO

CLAVE: B03 208

PUESTO: INSPECTOR NOTIFICADOR

FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

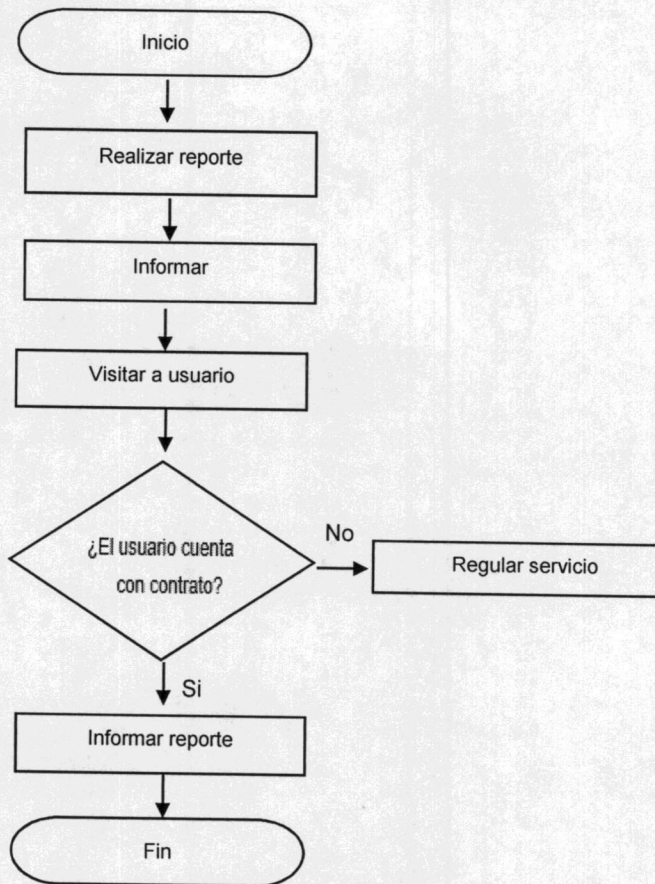
VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: REGULARIZACIÓN DE TOMAS CLANDESTINAS

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|----------------------------------|--|--|
| 1 | Realizar reporte | Se levanta el reporte de la denuncia anónima sobre el concepto de toma clandestina. | Reporte de toma clandestina |
| 2 | Informar | Se le informa a brigada sobre la denuncia para que acuda al lugar a levantar el acta. | |
| 3 | Visitar a usuario | Se acude al lugar del reporte y se le solicita al usuario su contrato de servicio. | |
| | ¿El usuario cuenta con contrato? | Se corrobora si el usuario cuenta con contrato y que los datos sean correctos. | |
| 5 | No: Regular servicio | Se le notifica al usuario que cuenta con un lapso de 3 días para comprobar su contrato o realizar su posterior regularización de servicio. | Acta para regularizar toma clandestina |
| 6 | Si: Informar reporte | Se le informa al usuario el reporte y se agradece su atención. | |



DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: REZAGO

CLAVE: B03 208

PUESTO: INSPECTOR NOTIFICADOR

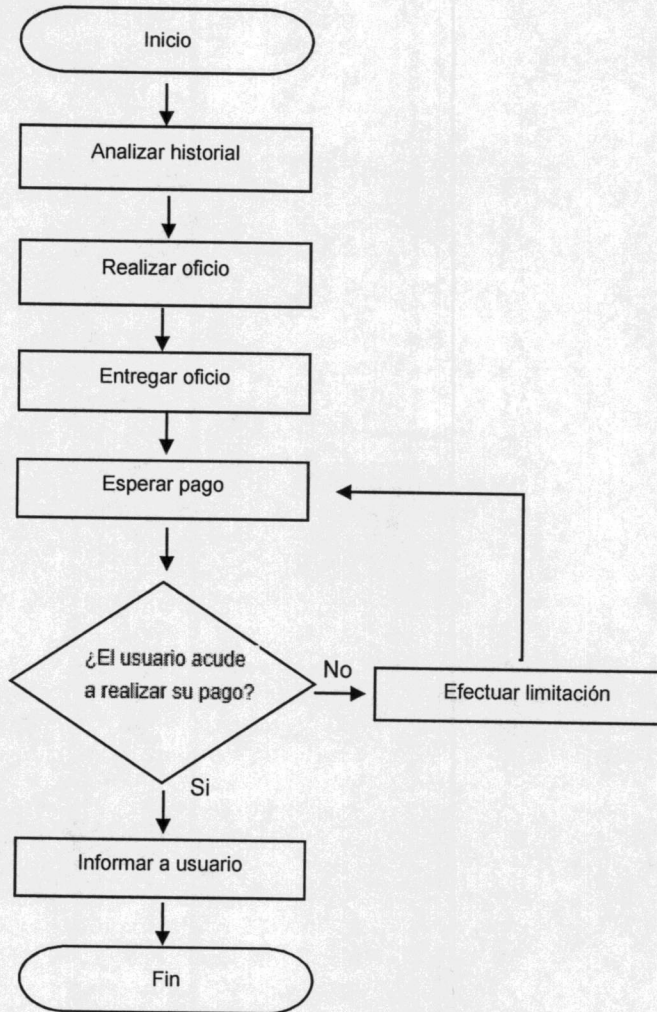
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: PROCESO DE INSTALACIÓN DE LIMITADOR DE SERVICIO

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|---------------------------------------|--|---------------------------------|
| 1 | Analizar historial | Se analizan las fechas en sistema para detectar cobros atrasados por parte del usuario. | |
| 2 | Realizar oficio | Se realizan el oficio dependiendo de la finalidad a depurar, para su posterior impresión. | Oficio de limitador de servicio |
| 3 | Entregar oficio | Se proporciona el oficio a cada notificador para su reparto conforme a su ruta. | |
| 4 | Esperar pago | Se espera al usuario en un lapso de 3 a 15 días para que realice su pago. | |
| | ¿El usuario acude a realizar su pago? | Se verifica en el sistema si el usuario acudió a realizar su pago. | |
| 5 | No: Efectuar limitación | Se indica a brigada efectuar la limitación del servicio colocando el restrictor en la toma domiciliaria. | |
| 6 | Si: Informar a usuario | Se le informa al usuario su situación. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS

DEPARTAMENTO: REZAGO

CLAVE: B03 208

PUESTO: INSPECTOR NOTIFICADOR

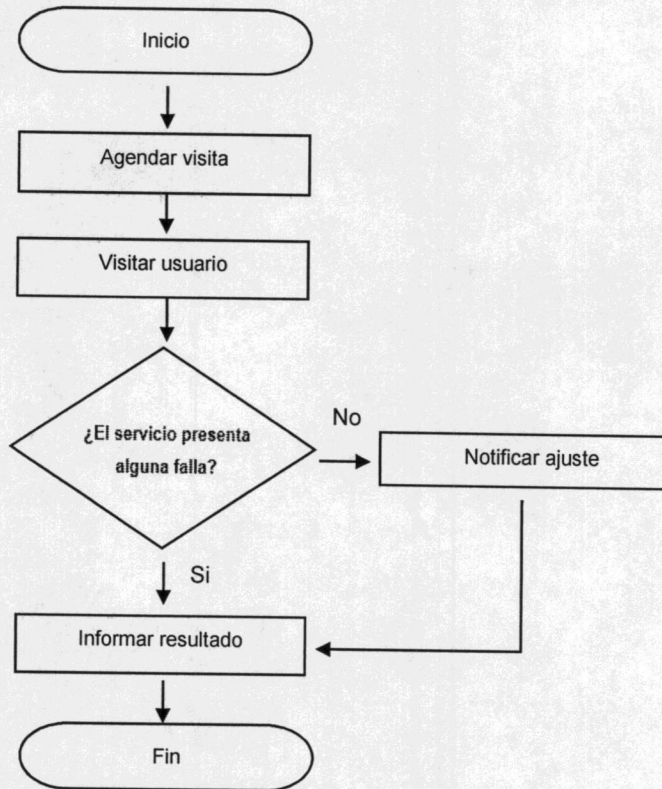
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

**PROCEDIMIENTO: MONITOREO DE INSTALACIÓN E INSPECCIÓN PARA
ACLARACIONES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-------------------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Agendar visita | Se procede a agendar visitas conforme a los usuarios programados para realizar una inspección en general. | |
| 2 | Visitar a usuario | Se visita al usuario en su domicilio para realizar la inspección de su servicio de agua potable. | |
| | ¿El servicio presenta alguna falla? | Determinar si el servicio presenta alguna falla o está en perfectas condiciones. | |
| 3 | No: Notificar ajuste | Se procede a realizar el ajuste y se le notifica al área correspondiente. | |
| 4 | Si: Informar resultado | Se informa al usuario sobre el resultado de su servicio para que efectúe las medidas necesarias. | Informe sobre monitoreo |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **REZAGO**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **INSPECTOR NOTIFICADOR**

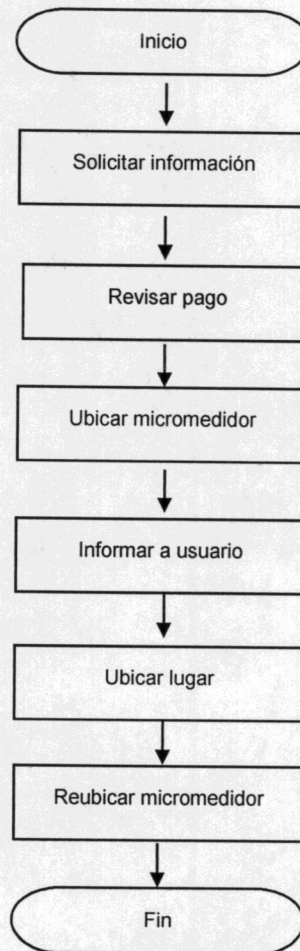
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REUBICACIÓN DE MICROMEDIDOR**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|-----------------------|---|---------|
| 1 | Solicitar información | Se solicita los datos al usuario de su contrato para elaborar su alta de servicio. | |
| 2 | Revisar pago | Se revisa que el usuario cumpla con su pago. | |
| 3 | Ubicar micromedidor | Ingresar al domicilio para ubicar la posición del micromedidor. | |
| 4 | Informar a usuario | Se le indica al usuario que el micromedidor debe cambiarse a la parte externa de su casa. | |
| 5 | Ubicar lugar | Se ubica el lugar más adecuado para la reubicación del micromedidor e informa la lista de materiales necesarios y costo por mano de obra. | |
| 6 | Reubicar micromedidor | Se procede a efectuar la reubicación en un lapso de 3 a 5 días y se registra la información en control rezago. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS**

DEPARTAMENTO: **REZAGO**

CLAVE: **B03 208**

PUESTO: **INSPECTOR NOTIFICADOR**

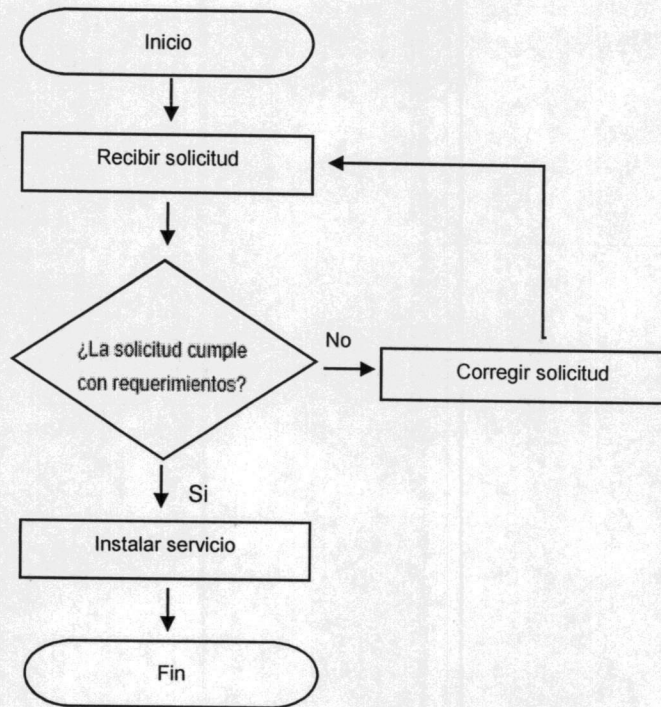
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **INSTALACIÓN DE MICROMEDIDOR**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | FORMATO |
|------|--|---|-----------------------|
| 1 | Recibir solicitud | Se recibe por parte del usuario la solicitud de servicio de instalación de micromedidor para que se proceda a realizar su pago. | Solicitud de servicio |
| | ¿La solicitud cumple con requerimientos? | Se revisa que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos. | |
| 2 | No: Corregir solicitud | Se le solicita al usuario la corrección de su solicitud. | |
| 3 | Si: Instalar servicio | Se le notifica al área correspondiente que en un lapso de 3 a 5 días se instale el servicio solicitado. | Acta de instalación |
| 4 | Instalar micromedidor | Se realiza la instalación de su servicio por parte de brigada. | |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ESTUDIOS Y PROYECTOS



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **ESTUDIOS Y PROYECTOS**

CLAVE: **C00 218**

PUESTO: **SUPERVISOR Y NOTIFICADOR DEL ÁREA DE AGUA POTABLE**

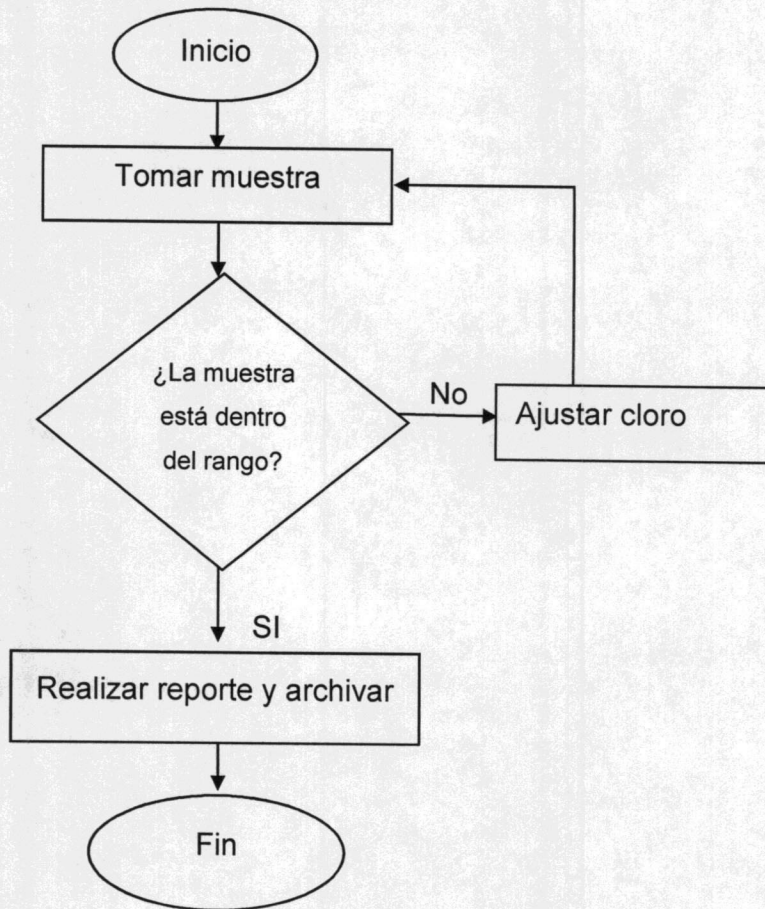
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **MONITOREO DE CLORO RESIDUAL**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|------------------------------------|---|
| 1 | Tomar muestra | Tomar muestra cada semana de las fuentes de abastecimiento que opera el organismo. |
| | ¿La muestra está dentro del rango? | Verificar rango establecido que va de (0.5 a 2 mg/L) de acuerdo a la norma oficial mexicana 127 SSAI 1994 |
| 2 | No | Ajustar la cantidad de cloro hasta lograr el rango establecido. |
| 3 | Si | Realizar la bitácora respectiva y archivarla. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **ESTUDIOS Y PROYECTOS**

CLAVE: **C00 218**

PUESTO: **JEFE DE ESTUDIOS Y PROYECTOS**

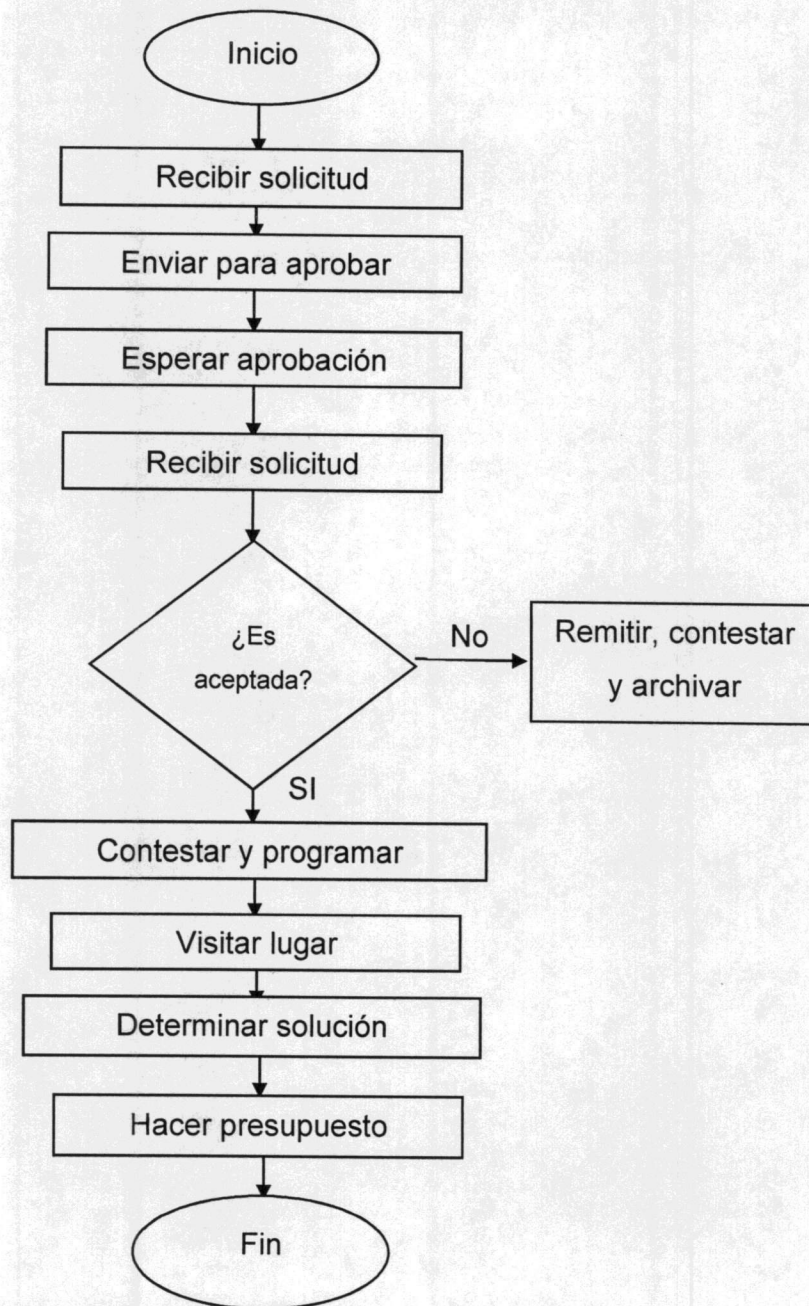
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ATENDER NECESIDADES DE DIFERENTES COMUNIDADES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|---------------------|--|
| 1 | Recibir solicitud | Se recibe solicitud del delegado o particular acerca de la anomalía o problema. |
| 2 | Enviar para aprobar | Se envía a dirección para su aprobación. |
| 3 | Esperar aprobación | Se espera un lapso de 3 días para verificar su fue aprobada. |
| 4 | Recibir solicitud | La dirección turna la solicitud. |
| | ¿Es aceptada? | Se revisa la solicitud para verificar si fue aceptada |
| 5 | No | Se remite al área correspondiente o se da contestación archivándolo en el lugar correspondiente y se informa al delegado o particular. |
| 6 | Si | Se da contestación y se programa una visita. |
| 7 | Visitar lugar | Se realiza un recorrido para detectar la problemática y en algunos casos se procede a realizar un levantamiento topográfico. |
| 8 | Determinar solución | Se define el plan de acción a seguir para darle solución a la problemática, a través de un proyecto. |
| 9 | Hacer presupuesto | Se determina el presupuesto necesario para darle solución al problema. |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: ÁREA TÉCNICA

DEPARTAMENTO: ESTUDIOS Y PROYECTOS

CLAVE: C00 218

PUESTO: JEFE DE ESTUDIOS Y PROYECTOS

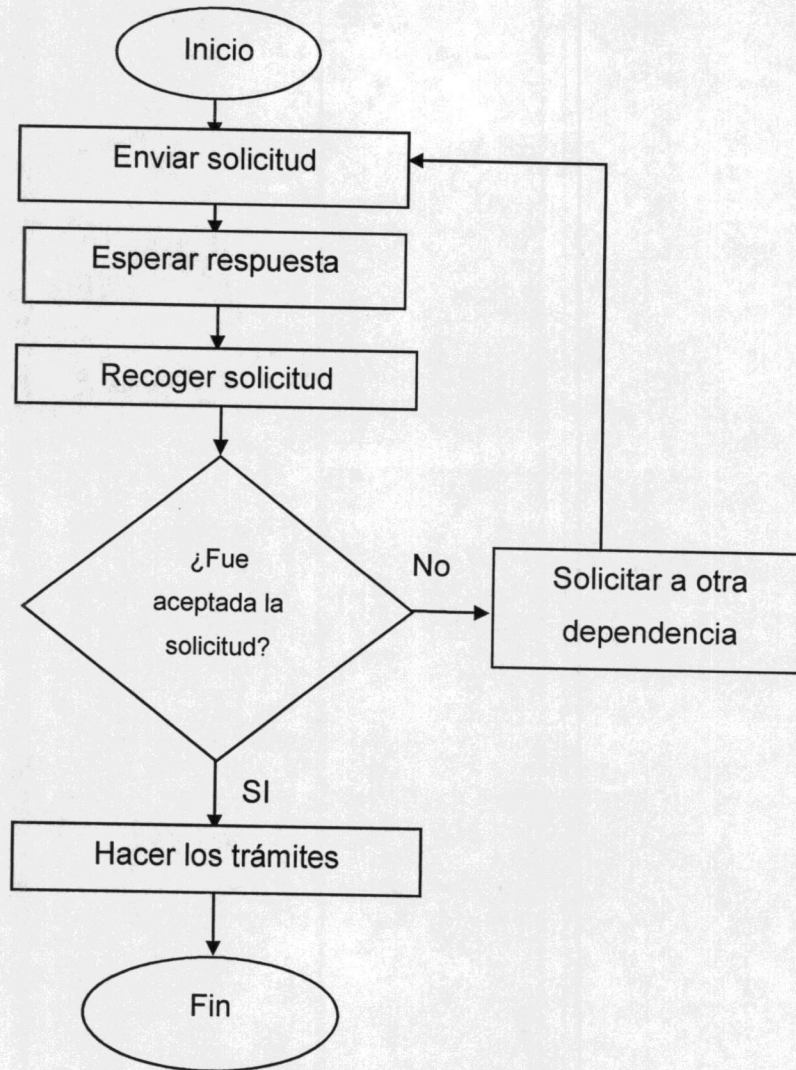
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE APOYOS CON OTRAS DEPENDENCIAS

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|-----------------------------|--|
| 1 | Enviar solicitud | Se envía un oficio donde se indique el apoyo que se requiere ya sea para la dependencia o comunidad. |
| 2 | Esperar respuesta | Se espera un tiempo determinado para recibir la respuesta. |
| 3 | Recoger solicitud | Se dirige a la dependencia para solicitar la respuesta de la solicitud enviada. |
| | ¿Fue aceptada la solicitud? | Verificar la respuesta que da la dependencia sobre la aceptación de la solicitud. |
| 4 | No | Se dirige la solicitud a otra dependencia. |
| 5 | Si | Se hace los trámites correspondientes para recibir el apoyo. |

DIAGRAMA DE FLUJO





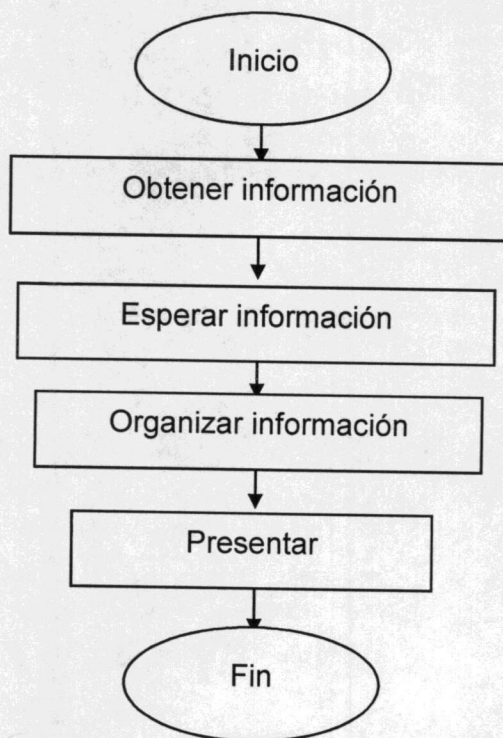
MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**
DEPARTAMENTO: **ESTUDIOS Y PROYECTOS** | CLAVE: **C00 218**
PUESTO: **JEFE DE ESTUDIOS Y PROYECTOS**
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** | VERSIÓN: **1.0**
PROCEDIMIENTO: **PRESENTACIÓN DE INFORME BIMESTRAL PARA EL CONSEJO DIRECTIVO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|-----------------------|--|
| 1 | Obtener información | Se gira oficio para solicitar la información del periodo respectivo a cada área. |
| 2 | Esperar información | Se determina un tiempo de 2 días para recibir la información. |
| 3 | Organizar información | De acuerdo a la información entregada se hace un análisis y se sintetiza en una presentación en power point. |
| 4 | Presentar | Se espera el día de la junta del consejo directivo para su presentación. |

DIAGRAMA DE FLUJO





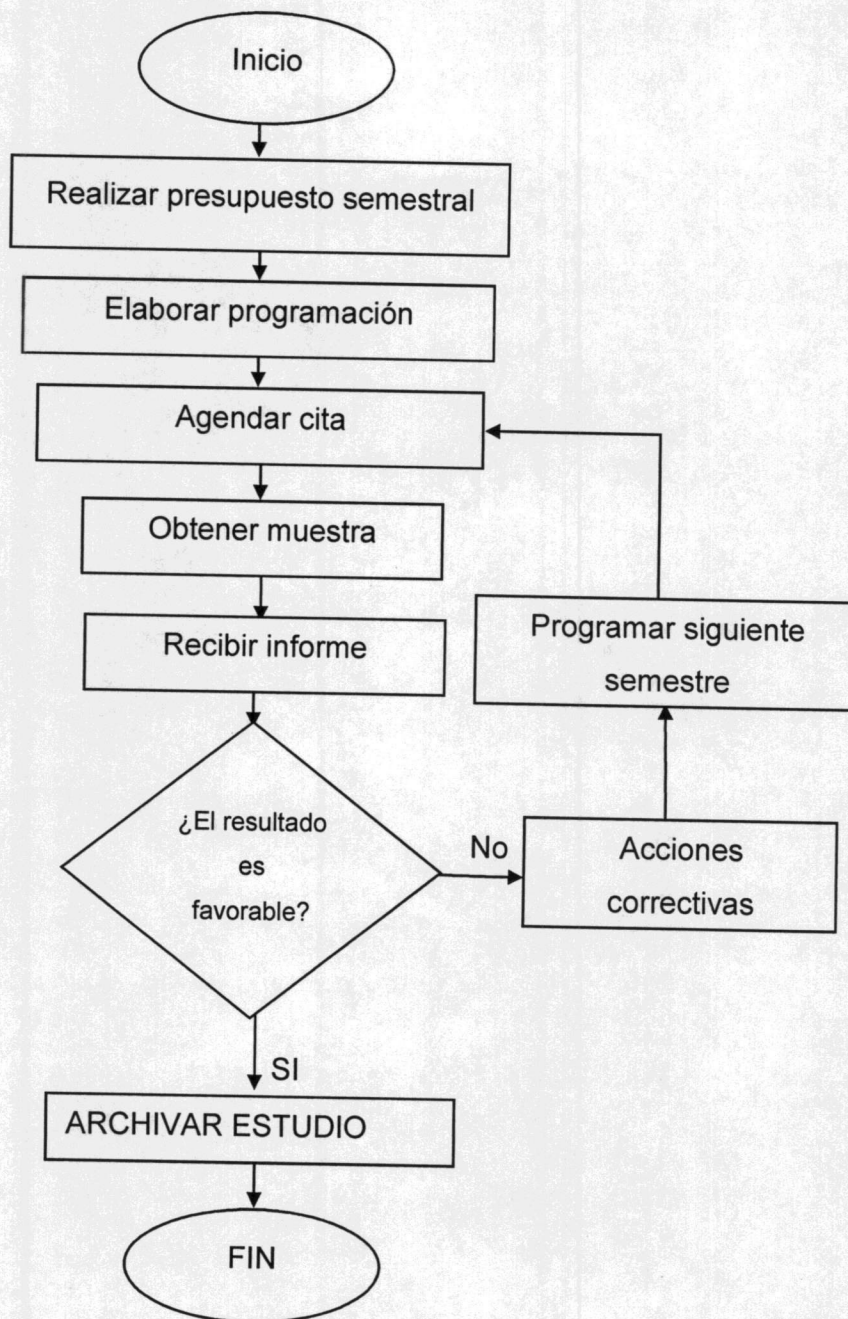
**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**
 DEPARTAMENTO: **ESTUDIOS Y PROYECTOS** CLAVE: **C00 218**
 PUESTO: **JEFE DE ESTUDIOS Y PROYECTOS**
 FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** VERSIÓN: **1.0**
 PROCEDIMIENTO: **ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO BACTERIOLÓGICO DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|-----------------------------------|--|
| 1 | Realizar presupuesto semestral | Se programa en el presupuesto anual 2 estudios completos y 5 parciales de fuentes de abastecimiento que opera ODAPAS Valle de Bravo. |
| 2 | Elaborar Programación | Se elabora la programación para la obtención del muestreo en los meses de abril y octubre del ejercicio fiscal correspondiente. |
| 3 | Agendar cita | El personal de ODAPAS se comunica vía telefónica con el laboratorio certificado por CONAGUA para fijar fecha de la toma de muestras. |
| 3 | Obtener muestra | Ambas partes se dirige a las fuentes de abastecimiento para obtener una muestra conforme a la norma NOM-127-SSA1-1994. |
| 4 | Recibir informe | El laboratorio entrega el informe de resultados de calidad del agua. |
| | ¿El resultado es favorable? | Se revisa el informe para verificar si el resultado es favorable. |
| 5 | No | Se realizan acciones correctivas en fuentes de abastecimiento que tuvieron resultados adversos. |
| 6 | Programar para siguiente semestre | Se programa en el siguiente semestre para verificar que se cumpla con la normatividad en materia de agua potable. |
| 7 | Si | Se archiva el estudio como evidencia. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

CLAVE: **C00 222**

PUESTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

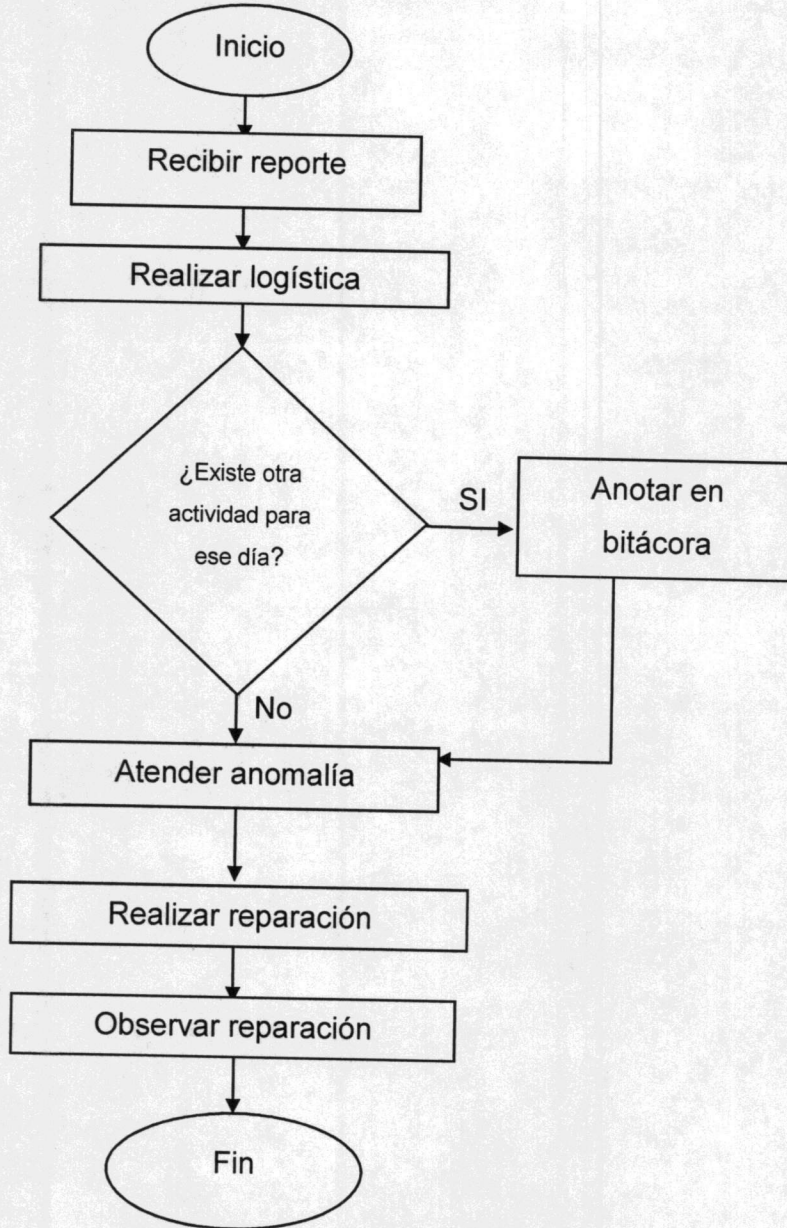
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ATENCIÓN DE IMPREVISTOS EN EL MANTENIMIENTO DE LA RED**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|--------------------------------------|---|
| 1 | Recibir Reporte | Recibir reporte vía telefónica por parte de la secretaria del área técnica. |
| 2 | Realizar Logística | Realizar logística dirigiéndose al lugar afectado, determinando el tipo de material que usara para la reparación. |
| | ¿Existe otra actividad para ese día? | Revisar bitácora si existe otra actividad para realizar ese mismo día. |
| 3 | Si | Dar un espacio en la bitácora dependiendo a la dificultad de la anomalía. |
| 4 | No | Atender la anomalía reportada. |
| 5 | Realizar reparación | Realizar reparación del lugar afectado con el material requerido del organismo. |
| 6 | Observar reparación | Observar durante 3 días para verificar que este funcionado correctamente. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

CLAVE: **C00 222**

PUESTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

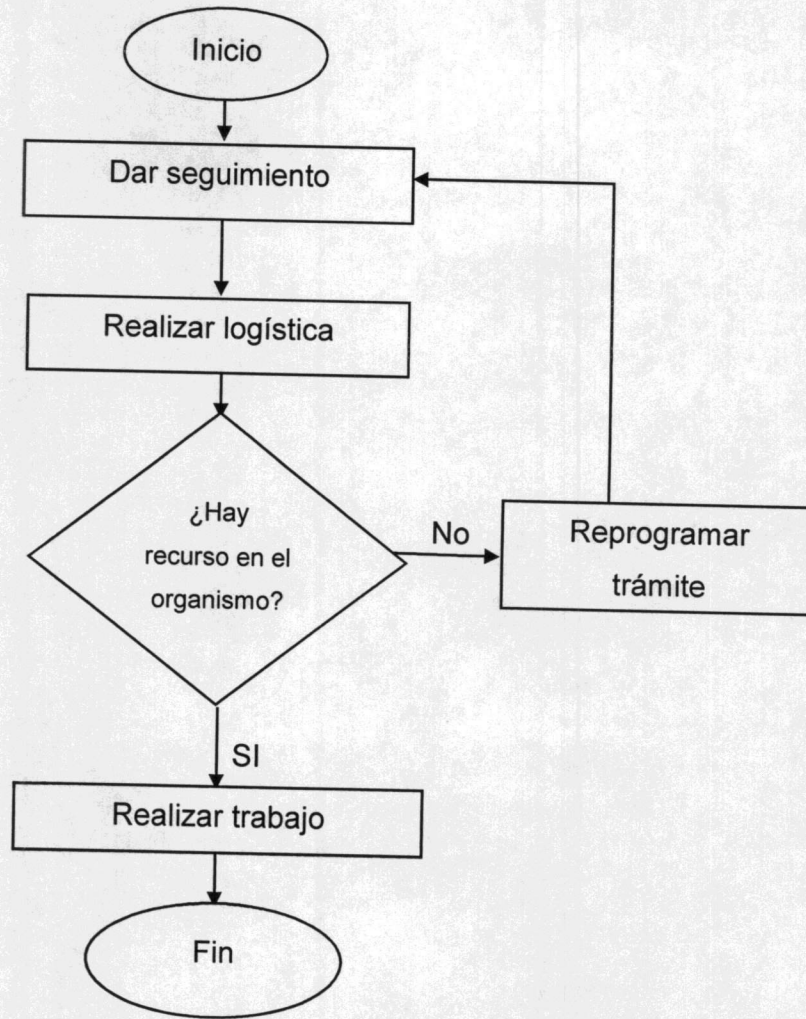
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **MANTENIMIENTO A LA RED DE DRENAJE**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|-------------------------------|---|
| 1 | Dar seguimiento | Dar seguimiento al programa anual de mantenimiento. |
| 2 | Realizar logística | Realizar logística para determina lo que se necesitará para su rehabilitación (material, R.H, apoyo de vialidad). |
| | ¿Hay recurso en el organismo? | Se verifica en el área de tesorería si hay recurso para la rehabilitación dependiendo la urgencia. |
| 3 | No | Reprogramar tramite o realizar trámite adecuado para ingresarlo a algún programa estatal o federal. |
| 4 | Si | Realizar trabajos de reparación con recurso propio. |

DIAGRAMAS DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

CLAVE: **C00 222**

PUESTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

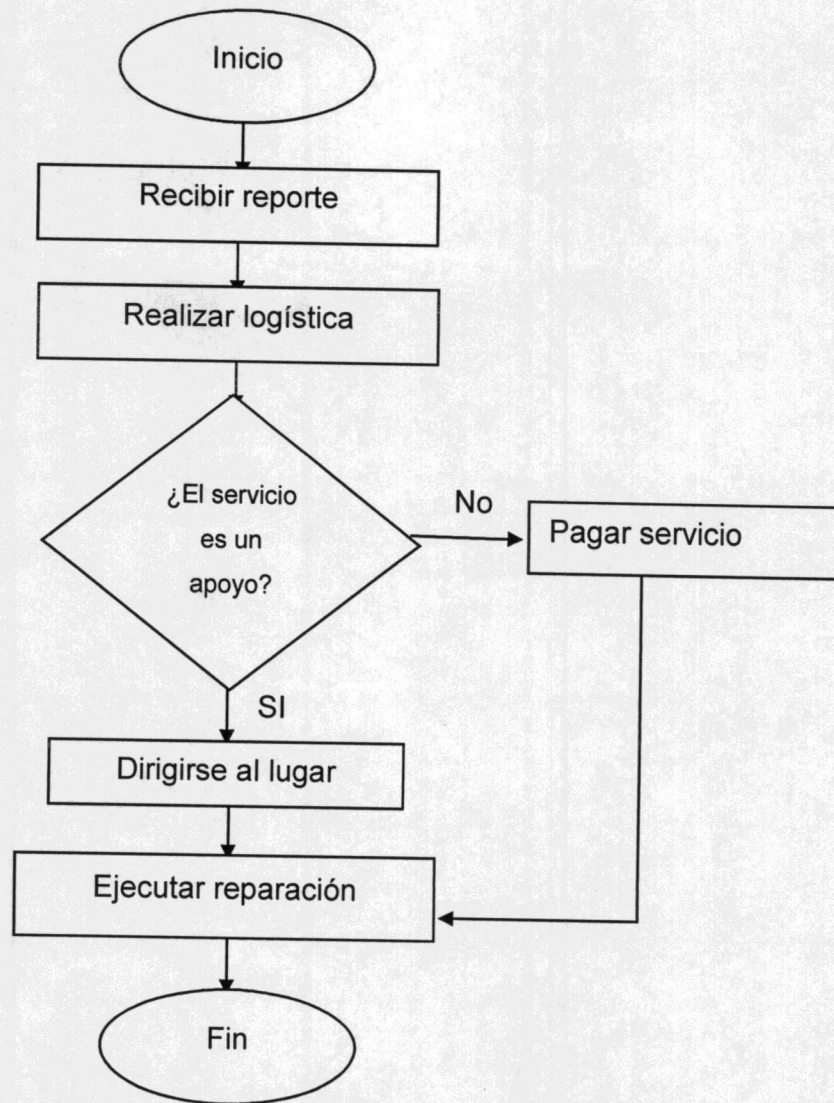
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REALIZAR LIMPIEZA EN FOSAS SÉPTICAS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|---------------------------|--|
| 1 | Recibir Reporte | Recibir reporte y/o oficio por parte del particular en el área técnica. |
| 2 | Realizar Logística | Realizar logística en el área afectada, institución pública o fosas de casas particulares. |
| | ¿El servicio es un apoyo? | Se determina si es para casa o para una institución pública del municipio. |
| 3 | No | Pagar por el servicio de limpieza de fosas sépticas. |
| 4 | Si | Dirigirse al lugar en donde se realizara la limpieza. |
| | Ejecutar Reparación | Ejecutar reparación trasladando el material para realizar el trabajo de reparación. Si es necesario el equipo vactor para la fosa séptica, tomando evidencias del trabajo para posteriormente realizar el reporte semestral. |

DIAGRAMAS DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

CLAVE: **C00 222**

PUESTO: **ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO**

FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REALIZAR REPARACIÓN DE SONDEOS ELECTRÓNICOS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|----------------------|---|
| 1 | Prevenir material | Prever el material a utilizar para el sondeo de la tubería. |
| 2 | Realizar inspección | Realizar inspección del área y determinar que se va utilizar para la reparación de la fractura. |
| 3 | Realizar requisición | Realizar la requisición de tubería y/o materiales o maquinaria. |
| 4 | Reparar fractura | Realizar la reparación y se mantendrá en observación por 3 días. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA AGUA POTABLE



MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **AGUA POTABLE**

CLAVE: **C00 219**

PUESTO: **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

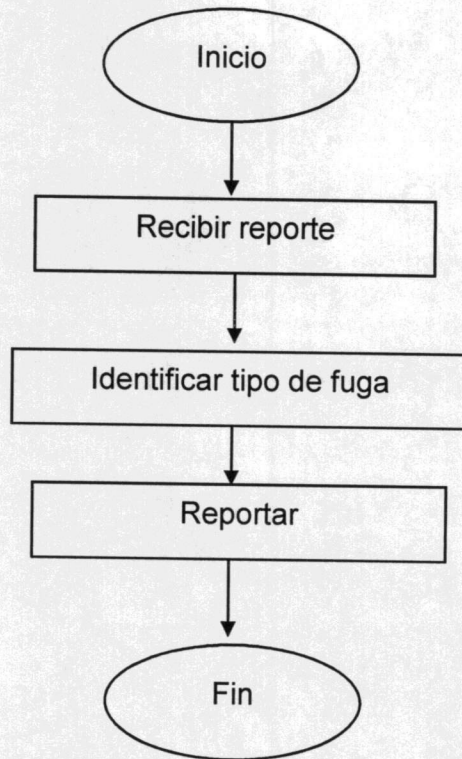
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ATENCIÓN DE REPORTES DE FUGAS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|--------------------------|---|
| 1 | Recibir reporte | Recibir reporte de fuga en el área técnica anotándose en una bitácora, proporcionando un número de reporte o detectada por personal de ODAPAS. |
| 2 | Identificar tipo de fuga | Identificar el tipo de fuga ya sea domiciliario o línea de conducción y/o red de distribución para acordonar el lugar y proseguir con la reparación, reestableciendo el servicio de agua. |
| 3 | Reportar | Informar al área de albañilería sobre la reparación de dicha fuga para proceder a realizar la reposición de empedrados o pavimentos. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **AGUA POTABLE**

CLAVE: **C00 219**

PUESTO: **JEFE DE AGUA POTABLE**

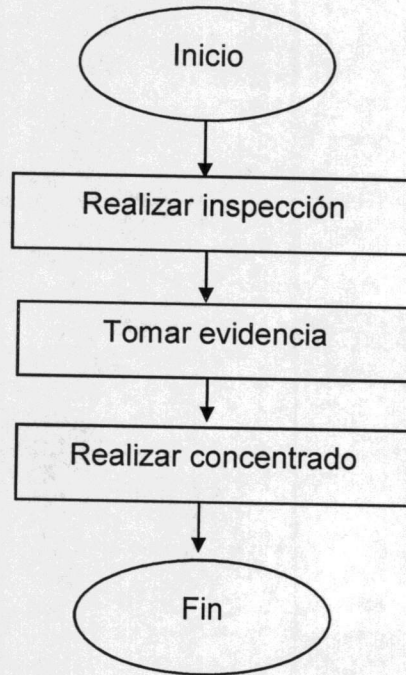
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REALIZAR REPORTES MENSUALES FOTOGRÁFICOS DE TRABAJO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|----------------------|---|
| 1 | Realizar Inspección | Realizar inspección diaria en las áreas de trabajo de las brigadas. |
| 2 | Tomar Evidencia | Tomar evidencias fotográficas de los trabajos realizados, en fugas, instalación de tomas nuevas y el los mantenimientos de los tanques y manantiales. |
| 3 | Realizar concentrado | Realizar concentrado de reportes de cada fuga o instalación o mantenimiento que se hace, agregando evidencias. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **ÁREA TÉCNICA**

DEPARTAMENTO: **AGUA POTABLE**

CLAVE: **C00 219**

PUESTO: **JEFE DE AGUA POTABLE**

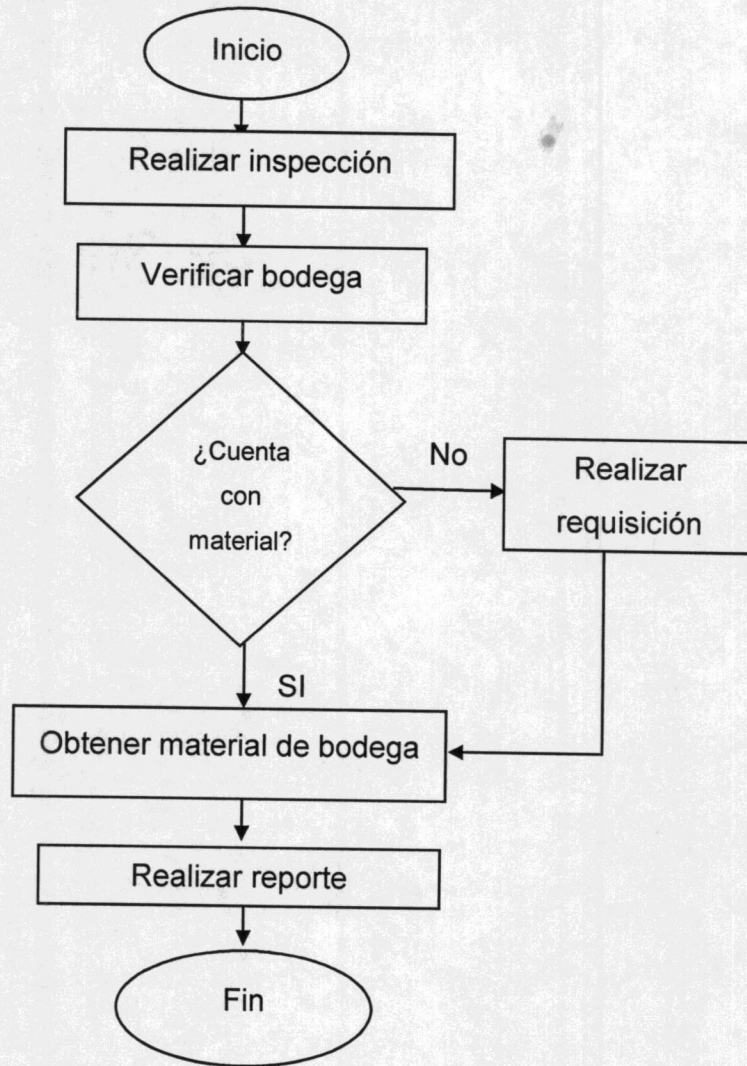
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **SUMINISTRO DE MATERIAL HERRAMIENTA**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|------------------------|--|
| 1 | Realizar inspección | Realizar inspección del material y el equipo del trabajo en las diferentes áreas como fontanería y mantenimiento de tanques y manantiales. |
| 2 | Verificar bodega | Verificar en bodega de que exista el material necesario de cada área para realizar sus actividades. |
| | ¿Cuentan con material? | Comprobar que bodega cuente con el material necesario y brigada cuenta con herramienta. |
| 3 | No | Realizar requisición de material y herramienta con los proveedores que tienen convenio con el organismo. |
| 4 | Si | Obtener material de bodega con un vale en el cual especifica lo que necesitaran. |
| 5 | Realizar reporte | Realizar reporte diario de entrada y salida del material en bodega. |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: ÁREA TÉCNICA

DEPARTAMENTO: AGUA POTABLE

CLAVE: C00 219

PUESTO: SUPERVISOR Y NOTIFICADOR DEL ÁREA DE AGUA POTABLE

FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: SUMINISTRO DE HIPOCLORITO DE SODIO Y GAS CLORO

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|-------------------------|---|
| 1 | Revisar programa | Revisar programa anual de las fuentes que se están clorando, para saber cuáles requieren de una recarga. |
| 2 | Entregar programa | Entregar el programa de la recarga del hipoclorito de sodio, en esta debe incluir la cantidad de cuanto se va a recargar y agregar. |
| 3 | Realizar monitoreo | Realizar el monitoreo en la red de distribución de las diferentes fuentes de abastecimiento. |
| | ¿Está dentro del rango? | Verificar que el cloro residual este dentro del rango establecido. |
| 4 | No | Realizar el ajuste de la dosificación de hipoclorito. |
| 5 | Si | Realizar la bitácora respectiva y archivar. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA GERENCIA JURIDICA

DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **GERENCIA JURÍDICA**

CLAVE: **D00 228**

PUESTO: **GERENCIA JURÍDICA**

FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

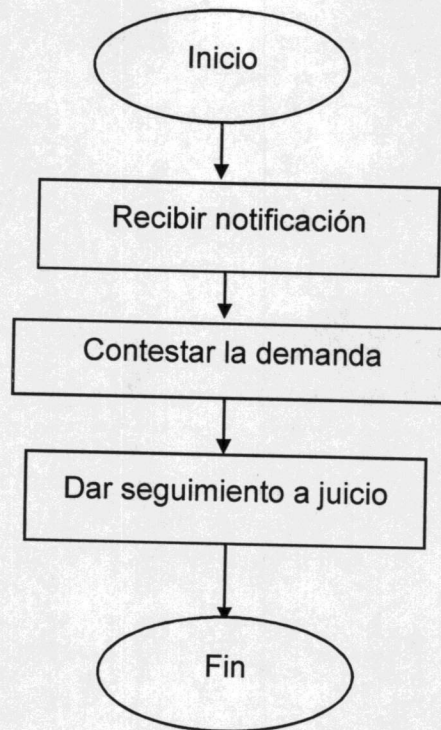
VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **ATENDER LAS DEMANDAS EN MATERIA LABORAL**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|--------------------------|---|
| 1 | Recibir notificación | Se recibe la notificación de la demanda de la instancia correspondiente. |
| 2 | Contestar la demanda | Se da contestación por escrito a todos y cada uno de los hechos de la demanda tomando en consideración los puntos de defensa para el organismo. |
| 3 | Dar seguimiento a juicio | Acudir al (los) juicio (s) donde se desarrolla el desahogo de pruebas ofrecidas tanto por el actor como por el demandante, hasta que se logre una resolución. |



DIAGRAMA DE FLUJO





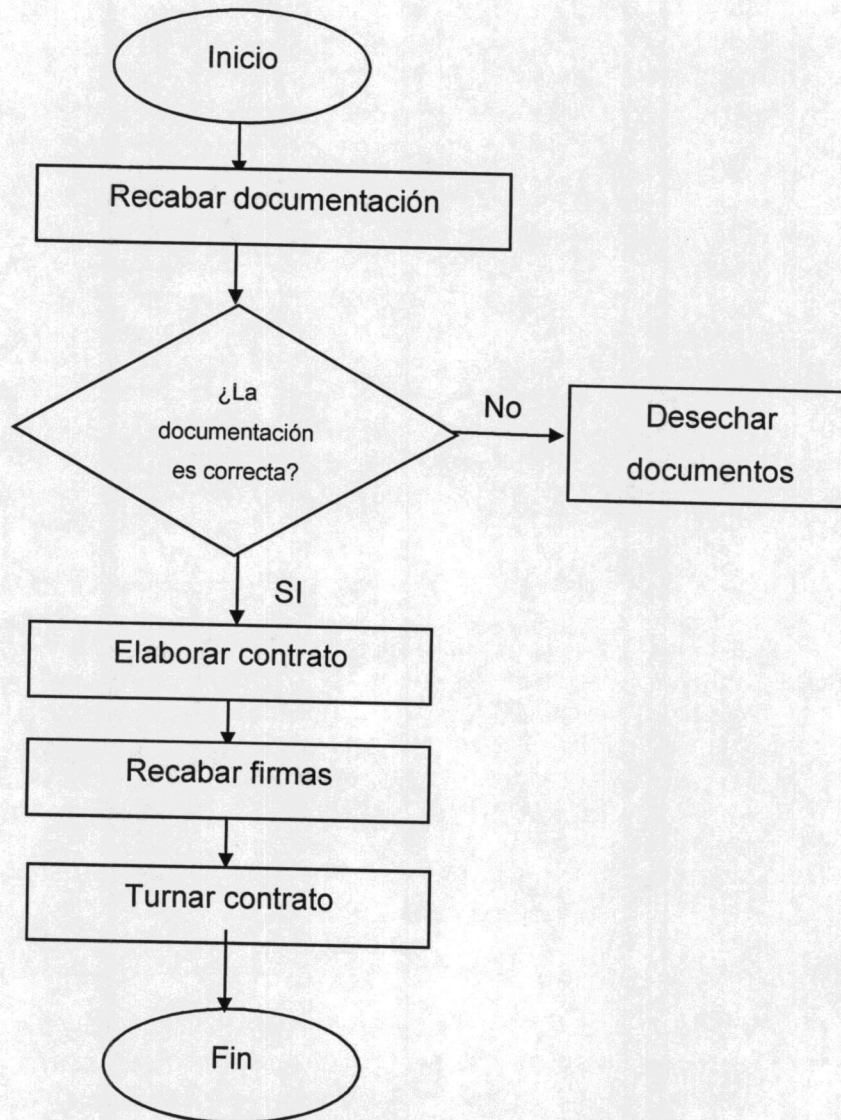
MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**
DEPARTAMENTO: **GERENCIA JURÍDICA** CLAVE: **D00 228**
PUESTO: **GERENCIA JURÍDICA**
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** VERSIÓN: **1.0**
PROCEDIMIENTO: **ELABORAR CONTRATOS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|--------------------------------|--|
| 1 | Recabar documentación | Recabar documentación del proveedor sobre el bien o servicio. |
| | ¿La documentación es correcta? | Se revisa la documentación recabada del proveedor para determinar si es correcta. |
| 2 | No | Se desechan los documentos de los proveedores. |
| 3 | Si | Se procede a elaborar por escrito el contrato correspondiente mediante el establecimiento de las cláusulas necesarias para asegurar y garantizar los servicios o bienes contratados. |
| 4 | Recabar firmas | Se recaban las firmas de las personas que participan en el contrato, dependiendo de la adquisición de bienes o servicios de las áreas involucradas. |
| 5 | Turnar contrato | Turnar el contrato al área administrativa para dar cumplimiento. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL

DEPARTAMENTO: GERENCIA JURÍDICA

CLAVE: D00 228

PUESTO: GERENCIA JURÍDICA

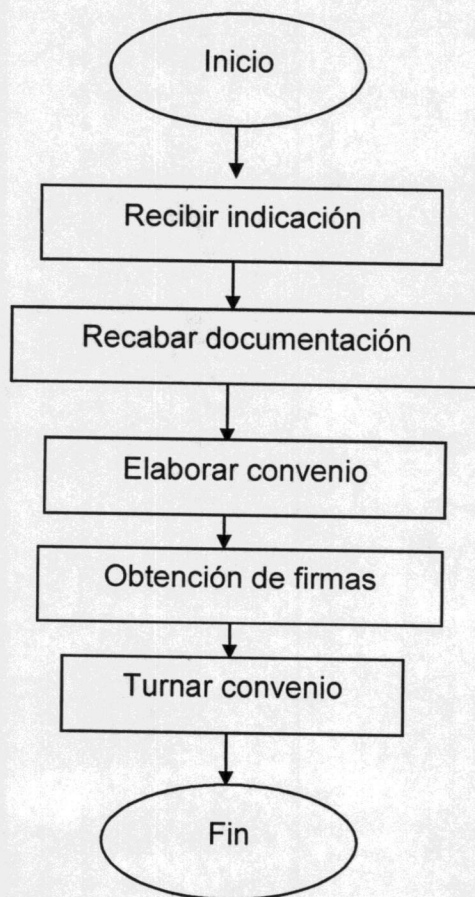
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018

VERSIÓN: 1.0

PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE LOS CONVENIOS

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|-----------------------|---|
| 1 | Recibir indicación | Se recibe la indicación del director para celebrar convenio entre el organismo y personas físicas o morales de acuerdo a las necesidades. |
| 2 | Recabar documentación | Se recaba la documentación e información necesaria del particular como acreditación de propiedad e identificación. |
| 3 | Elaborar convenio | Se establecen las cláusulas de acuerdo a lo convenido con los involucrados. |
| 4 | Obtención de firmas | Se recaban las firmas de los participantes del convenio. |
| 5 | Turnar convenio | Se turna el convenio al área correspondiente según su motivo para dar cumplimiento de las cláusulas. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **GERENCIA JURÍDICA**

CLAVE: **D00 228**

PUESTO: **GERENCIA JURÍDICA**

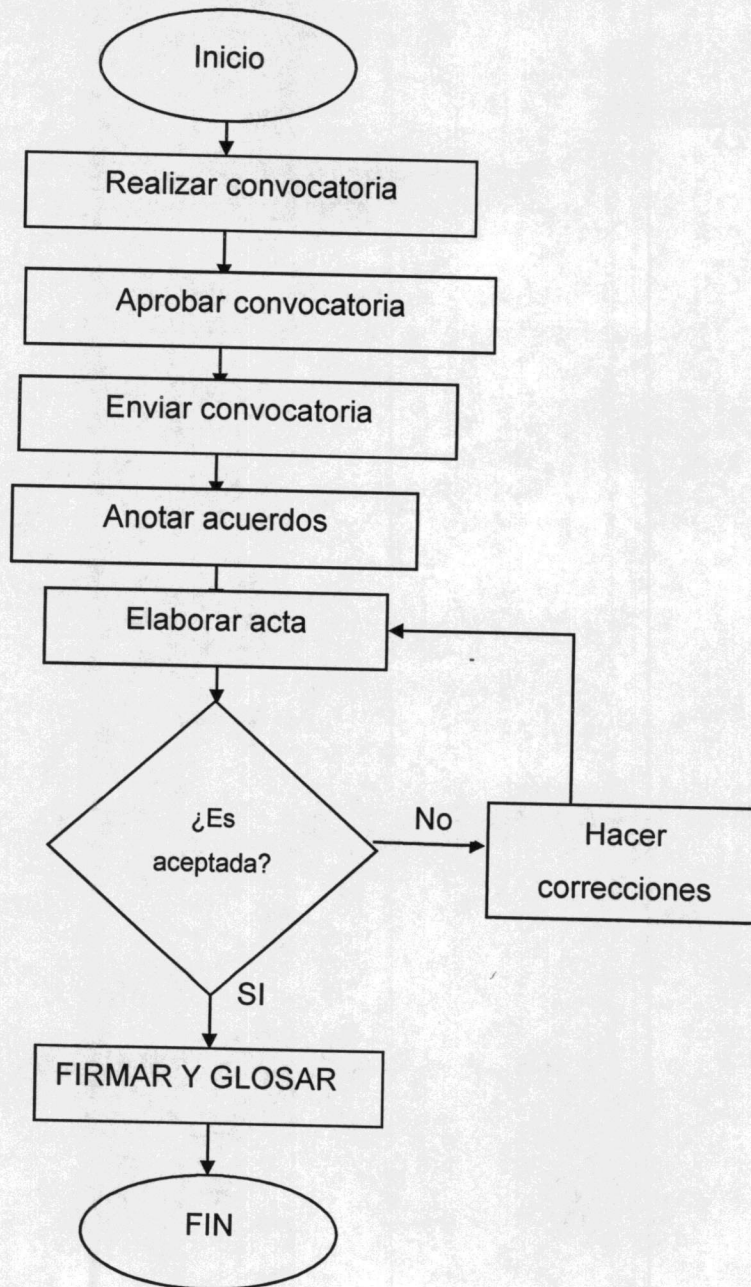
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **CONVOCAR A REUNIONES DEL CONSEJO**

| No | Actividad | Descripción |
|----|-----------------------|--|
| 1 | Realizar Convocatoria | Se elabora por escrito la convocatoria dirigida a los integrantes del consejo directivo, en la que se establecen los puntos a tratar en la reunión de acuerdo a las necesidades del organismo. |
| 2 | Aprobar convocatoria | Enviar la convocatoria al director para su aprobación. |
| 3 | Enviar convocatoria | Enviar la convocatoria a cada uno de los integrantes del consejo directivo para confirmar fecha, hora y orden del día. |
| 4 | Anotar acuerdos | Se toma nota de todos y cada uno de los acuerdos planteados por el consejo. |
| 5 | Elaborar acta | Se elabora y revisa el acta con el director general para su aprobación. |
| | ¿Es aceptada? | El consejo directivo acepta el acta. |
| 6 | No | Se hacen las correcciones necesarias. |
| 7 | Si | Se procede a la firma del consejo y se glosa en el libro de actas. |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **GERENCIA JURÍDICA**

CLAVE: **D00 228**

PUESTO: **GERENCIA JURÍDICA**

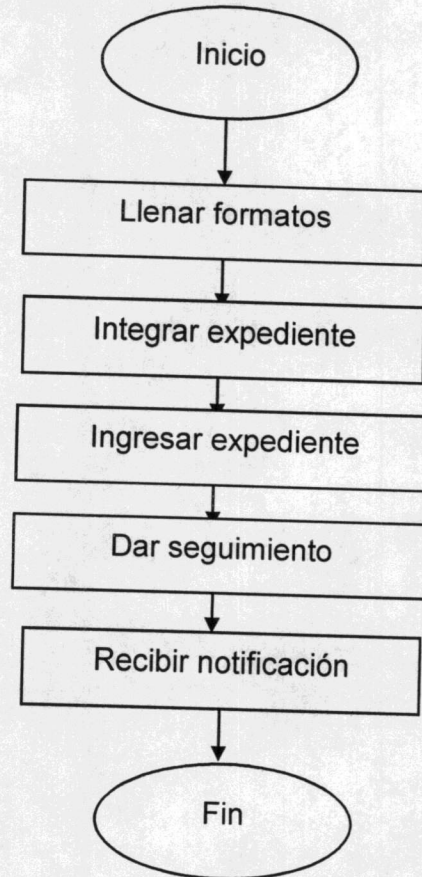
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **REALIZACIÓN DE TRÁMITES CON CONAGUA**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|----------------------|---|
| 1 | Llenar formatos | De acuerdo al trámite a realizar, se procede al llenado de los formatos otorgados por CONAGUA y se integra la documentación correspondiente. |
| 2 | Integrar expediente | Se anexan formatos a la documentación con el que se acredita la personalidad del organismo, así como la necesaria de acuerdo al trámite a realizar. |
| 3 | Ingresar expediente | Se ingresa el expediente en CONAGUA obteniendo un acuse de recibido y un código de expediente. |
| 4 | Dar seguimiento | Se da seguimiento vía internet con el número de código asignado al trámite. |
| 5 | Recibir notificación | Se obtiene mediante notificación la respuesta por parte de CONAGUA al trámite ingresado. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA
CONTRALORÍA INTERNA**



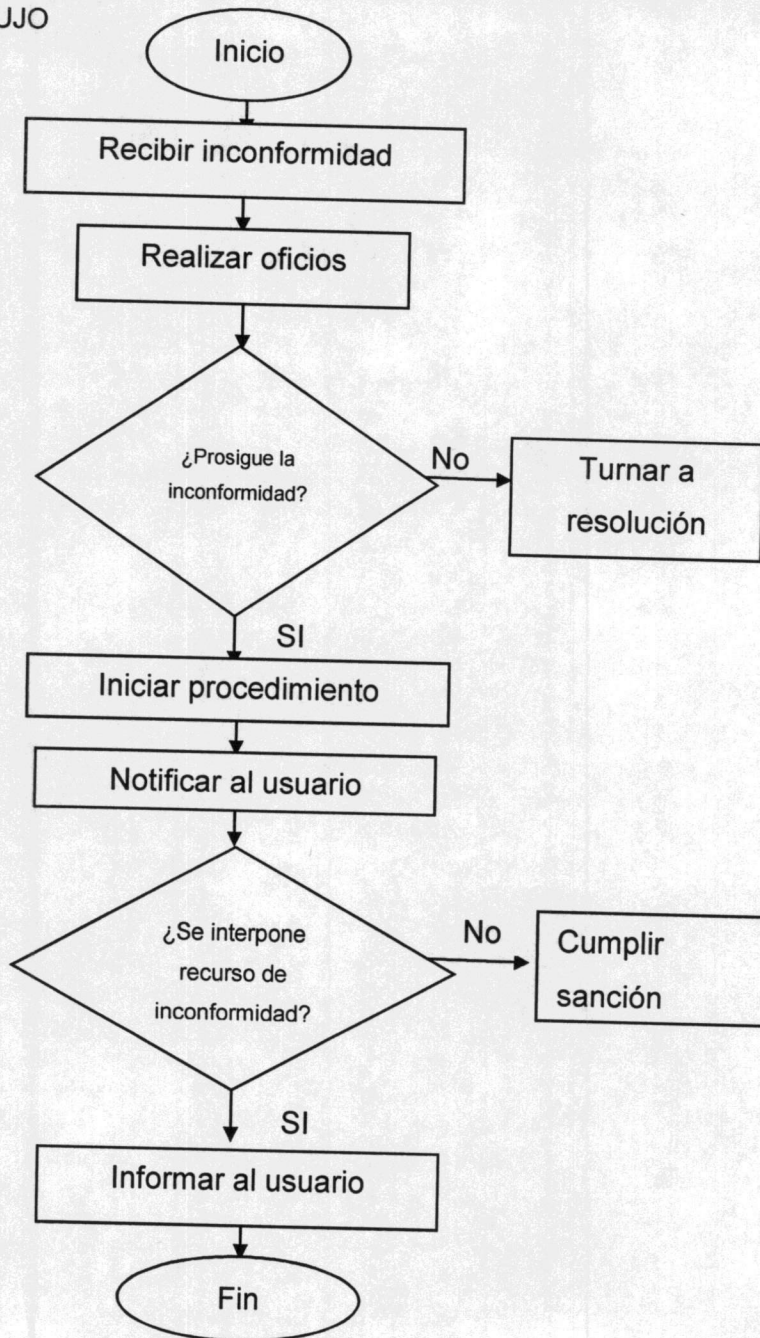
**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL
DEPARTAMENTO: CONTRALORIA INTERNA **CLAVE: G00 214**
PUESTO: CONTRALOR INTERNO
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018 **VERSIÓN: 1.0**
PROCEDIMIENTO: RESOLUCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS POR EL USUARIO

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|-------------|---|--|
| 1 | Recibir inconformidad | Recibir la inconformidad del usuario por escrito sobre las quejas y reportes de agua que no se han realizado. |
| 2 | Realizar oficio | Realizar oficio para ratificar, ampliar y ofrecer pruebas como inicio de información previa. |
| | ¿Prosigue la inconformidad? | Analizar la información previa para determinar si prosigue la inconformidad. |
| 3 | No | Turnar a resolución, haciendo del conocimiento al director general, de que no existen los elementos para sancionar, así mismo notificar al usuario de que no es procedente su queja. |
| 4 | Si | Iniciar procedimiento citando al usuario para desahogo de garantía de audiencia ofreciendo pruebas y alegatos. |
| 5 | Notificar al usuario | Notificar al usuario el término que tiene para dar cumplimiento a la sanción que se le interpuso, así mismo se le hace del conocimiento de que cuenta con 3 días hábiles de acuerdo al término de ley para inconformarse de la resolución que lo sanciona. |
| | ¿Se interpone recurso de inconformidad? | Se interpone el recurso de inconformidad promovido por el usuario ante la autoridad que emite la resolución. |
| 6 | No | El usuario debe cumplir la sanción impuesta por la autoridad. |
| 7 | Si | Informar al usuario que cuenta con el término de 15 días hábiles para interponer Juicio Contencioso Administrativo, el cual se interpone ante el Tribunal Contencioso Administrativo. |

DIAGRAMA DE FLUJO





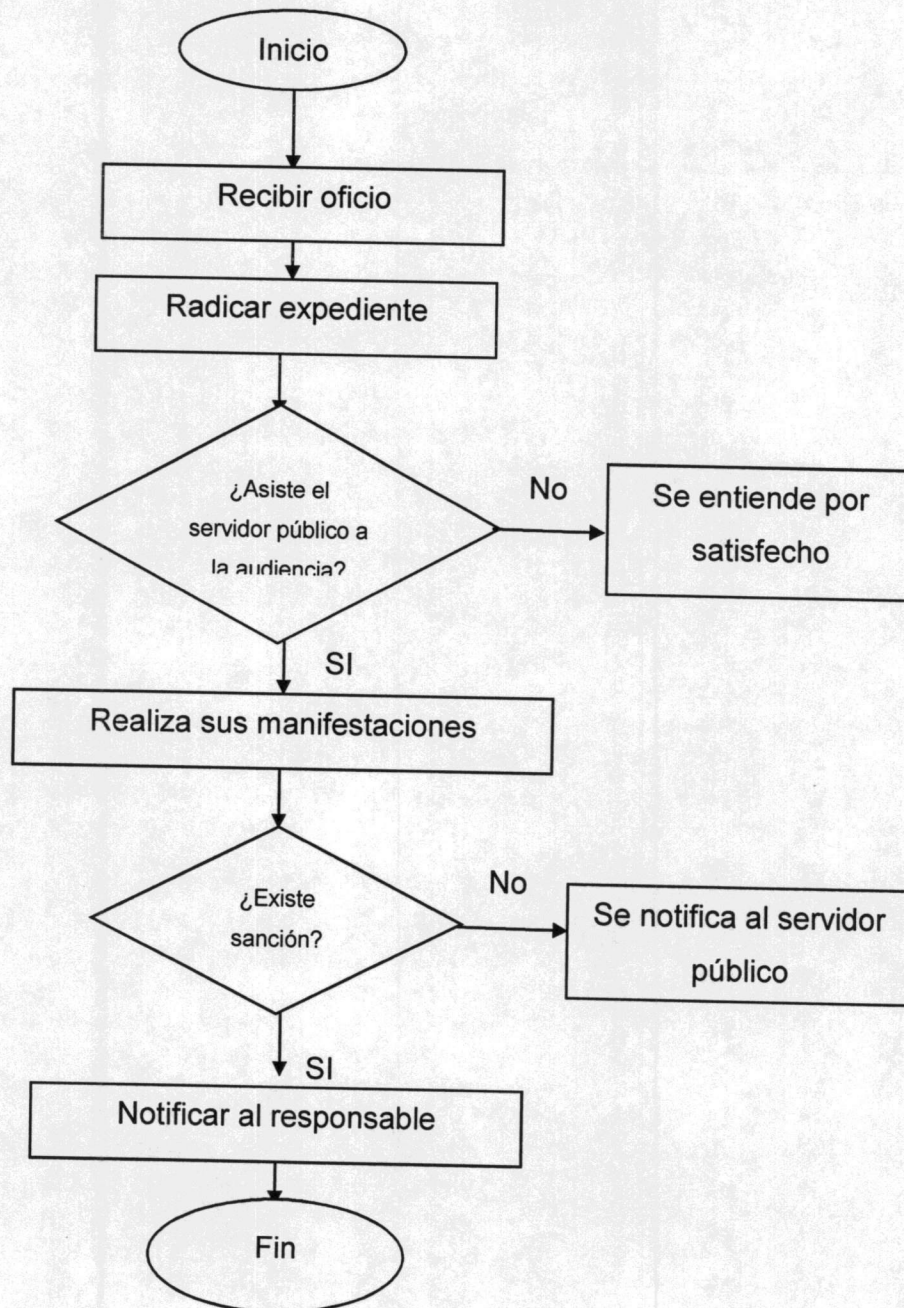
MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL
DEPARTAMENTO: CONTRALORÍA INTERNA CLAVE: G00 214
PUESTO: CONTRALOR INTERNO
FECHA DE EMISIÓN: DICIEMBRE 2018 VERSIÓN: 1.0
PROCEDIMIENTO: INICIAR Y CONDUCIR PROCEDIMIENTOS DE LA CONTRALORÍA DEL ESTADO

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|---|---|
| 1 | Recibir oficio | Recibir oficio por procedimiento de la Secretaria de la Contraloría para los Servidores Públicos Municipales, excepto Presidentes, Síndico y Regidores. |
| 2 | Radicar expediente | Radicar expediente citando al Servidor Público a garantía de audiencia, mediante notificación personal. |
| | ¿Asiste el servidor público a la audiencia? | El Servidor Público asiste al lugar de la audiencia. |
| 3 | No | Se entiende por satisfecha su garantía, pierde su derecho a ofrecer pruebas y presentar alegatos. |
| 4 | Si | Realiza sus manifestaciones, ofrecimientos, admisión, desahogo de pruebas y formulación de alegatos. |
| | ¿Existe sanción? | Analizar si las pruebas y alegatos son suficientes para sancionar o no. |
| 5 | No | Se notifica al Servidor Público y se envía para archivar. |
| 6 | Si | Notificar al responsable de la sanción impuesta y así mismo informarle sobre el término de ley para inconformarse de la resolución. |

DIAGRAMAS DE FLUJO





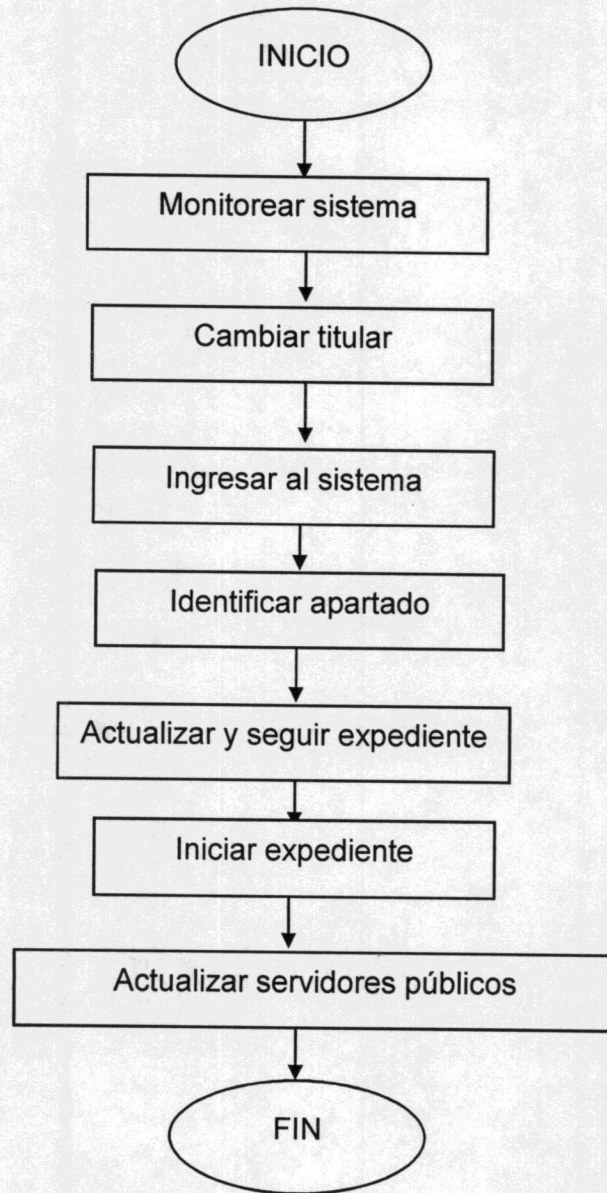
MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**
DEPARTAMENTO: **CONTRALORÍA INTERNA** CLAVE: **G00 214**
PUESTO: **CONTRALOR INTERNO**
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** VERSIÓN: **1.0**
PROCEDIMIENTO: **MONITOREAR EL SISTEMA INTEGRAL DE RESPONSABILIDADES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|---------------------------------|---|
| 1 | Monitorear sistema | Monitorear el Sistema Integral de Responsabilidades |
| 2 | Cambiar titular | Cambiar titular de la contraloría interna, solicitando a la secretaria de la contraloría la cancelación y asignación de claves para integrar al SIR. |
| 3 | Ingresar al sistema | Ingresar al sistema integral de manifestaciones de bienes en la página http://www.secogem.gob.mx/sir , una vez abierta la página de internet se anota el nombre del usuario y la contraseña para ingresar al sistema. |
| 4 | Identificar apartados | Identificar dentro de la página los seis apartados los cuales son: iniciar expediente, tramitación, resolución, normalización, compromisos de trabajo y reportes. |
| 5 | Actualizar y Seguir expedientes | Actualizar y seguir los expedientes y procedimientos ingresando a los apartados de iniciar expediente, tramitación y resolución. |
| 6 | Iniciar expediente | Iniciar expediente realizando las actividades de registro de asuntos nuevos, o recibidos, registro del periodo de información previa, determinación de trámites, conclusión de asunto, devolución de expediente turnado, inicio de procedimiento. |
| 7 | Actualizar servidores públicos | Actualizar a los servidores públicos en trámite en el apartado de "tramitación". |

DIAGRAMAS DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**
DEPARTAMENTO: **CONTRALORÍA INTERNA** CLAVE: **G00 214**
PUESTO: **CONTRALOR INTERNO**
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** VERSIÓN: **1.0**
PROCEDIMIENTO: **MONITOREAR EL SISTEMA DE MANIFESTACIÓN DE BIENES**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|--------------------------|--|
| 1 | Monitorear sistema | Monitoreo al Sistema de Manifestación de Bienes. |
| 2 | Cambiar titular | Con el cambio del titular de la contraloría interna, se solicita a la secretaria de la contraloría la cancelación y asignación de claves para ingresar al sistema de manifestación de bienes. |
| 3 | Ingresar al sistema | Ingresar al sistema integral de manifestación de bienes en la página http://www.secogem.gob.mx/Dgrsp una vez abierta la página de internet se anota el nombre del usuario y la contraseña para ingresar al sistema |
| 4 | Realizar manifestaciones | Realizar manifestaciones por alta y baja del servidor y por modificación patrimonial, los cuales se encuentran en los campos para monitoreo y revisión de los servidores públicos que presentan manifestaciones. |
| 5 | Recibir manifestación | Recibir manifestación en el departamento de recursos humanos ya que es el encargado directo, es el primero al que reportan las altas y bajas de los servidores públicos que laboran en el organismo. |

DIAGRAMA DE FLUJO





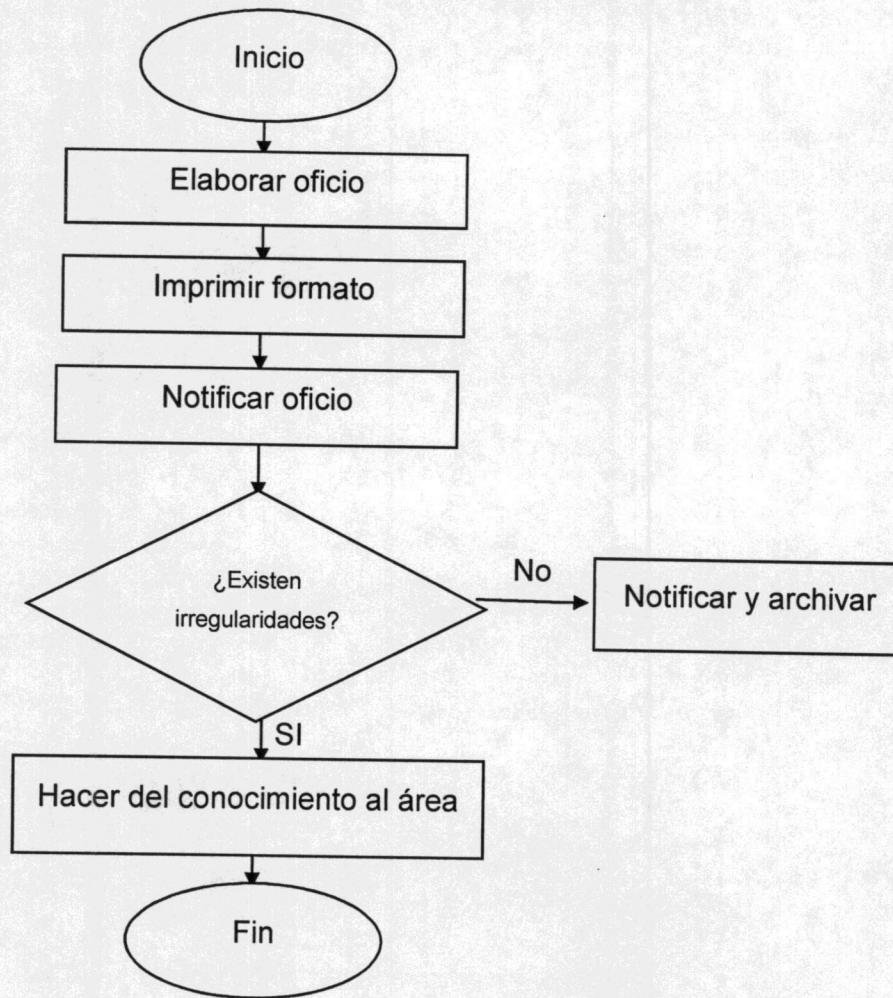
**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: DIRECCIÓN GENERAL
DEPARTAMENTO: **CONTRALORÍA INTERNA** CLAVE: **G00 214**
PUESTO: **CONTRALOR INTERNO**
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** VERSIÓN: **1.0**
PROCEDIMIENTO: **REVISIÓN Y CONTROL DE ARQUEO DE CAJA**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------|---------------------------|---|
| 1 | Elaborar oficio | Elaborar oficio dirigido al subdirector de finanzas y administración, con el objeto de solicitarle las facilidades de practicar arqueo en la caja de ingresos ubicada en el área de comercialización. |
| 2 | Imprimir formato | Imprimir los formatos para anotar las cantidades y registrar los documentos de valor. |
| 3 | Notificar oficio | Notificar oficio al subdirector de finanzas y administración para practicar el arqueo. |
| | ¿Existen irregularidades? | Analizar los resultados del arqueo para verificar los resultados. |
| 4 | No | Se notifica y se archiva como evidencia. |
| 5 | Si | Hacer del conocimiento al área de Finanzas y Administración para subsanar. |

DIAGRAMA DE FLUJO





**MANUAL GENERAL DE
PROCEDIMIENTOS**



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**
DEPARTAMENTO: **CONTRALORÍA INTERNA** CLAVE: **G00 214**
PUESTO: **CONTRALOR INTERNO**
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018** VERSIÓN: **1.0**
PROCEDIMIENTO: **BUZÓN DE QUEJAS**

| N.P | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN |
|------------|--|--|
| 1 | Realizar oficio | Realizar oficio para abrir el buzón, enviar a dirección para su autorización. |
| 2 | Clasificar quejas, sugerencias y felicitaciones. | Clasificar por área las quejas, sugerencias y felicitaciones que los usuarios han presentado. |
| 3 | Llenar formato | Llenar formatos correspondientes de la cantidad de quejas, sugerencias o felicitaciones que se presentaron de todo el organismo |
| 4 | Enviar al área | Enviar al área correspondiente según sea la queja, sugerencia o felicitación que presento el usuario, vigilando que se lleve a cabo la resolución. |
| 5 | Informar resultados | Informar al director los resultados que se realizaron respecto a las quejas, sugerencias y felicitaciones de las áreas implicadas. |

DIAGRAMA DE FLUJO





MANUAL GENERAL DE PROCEDIMIENTOS



DEPENDENCIA GENERAL SUPERIOR INMEDIATA: **DIRECCIÓN GENERAL**

DEPARTAMENTO: **CONTRALORÍA INTERNA**

CLAVE: **G00 214**

PUESTO: **CONTRALOR INTERNO**

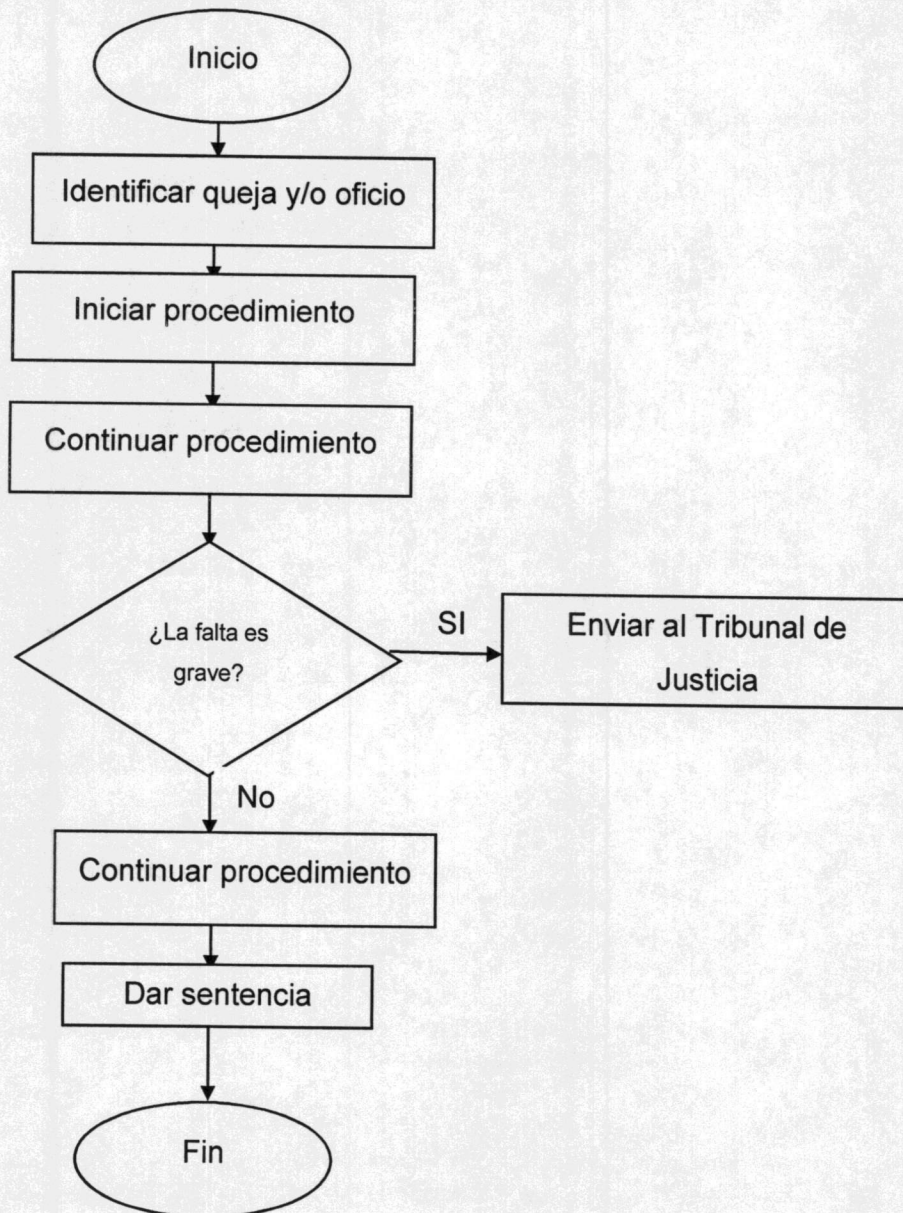
FECHA DE EMISIÓN: **DICIEMBRE 2018**

VERSIÓN: **1.0**

PROCEDIMIENTO: **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

| N.P. | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | ENCARGADOS |
|------|----------------------------|---|--------------------|
| 1 | Identificar queja u oficio | El usuario o empleado se quejan del servicio o conducta que es atendido. | |
| 2 | Iniciar procedimiento | Iniciar procedimiento juntando la evidencia de la que hizo el servidor público. | Área investigadora |
| 3 | Continuar procedimiento | Continuar el procedimiento desahogando las pruebas, garantías de audiencia, determinando si la falta del servidor público es grave. | Área sustanciadora |
| | ¿La falta es grave? | Analizar las pruebas y garantías para determinar la gravedad de la situación. | Área sustanciadora |
| 4 | Si | Enviar al Tribunal de Justicia Administrativa. | Área sustanciadora |
| 5 | No | Continuar el procedimiento dentro del organismo. | Área sustanciadora |
| 6 | Dar sentencia | Dar la sentencia al Servidor Público de acuerdo a la gravedad de la situación. | Área resolutoria |

DIAGRAMA DE FLUJO



GLOSARIO

- OSFEM: Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México que se encarga de realizar la fiscalización superior en apego a derechos e informar a la sociedad sobre el ejercicio de los recursos públicos.
- Hipoclorito: compuesto químico de formula NaClO .

BIBLIOGRAFIA

- Chiavenato Idalberto; "Introducción a la Teoría General de la Administración", Séptima Edición, de, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10
- Hitt Michael, Black Stewart y Porter; "Administración", Novena Edición, Pearson Educación, 2006, Pág. 8