Gaceta Municipal Semanal

DEL

AYUNTAMIENTO DE TOLUCA
2022-2024

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

LA SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE TOLUCA, ACORDE A LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 91 FRACCIÓN XIII DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO; 7.84 Y 7.85 DEL CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA, PUBLICA LA PRESENTE GACETA CON EL SIGUIENTE:

C O N T E N I D O

	Pág.
1. Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.	***4***
2. Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.	***127***

2023. "Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

Toluca, México a 06 de diciembre de 2023.
200C1A000/**0238**/2023.
Asunto: Se solicita publicación en Gaceta Municipal.

S 346

DR. MARCO ANTONIO SANDOVAL GONZÁLEZ
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO
P R E S E N T E

Por este conducto le envió un cordial saludado, al mismo tiempo aprovecho la ocasión para informar que con fundamento en los artículos 1, 12 fracción II, 17 y 18 fracciones VIII y X de la Ley que crea al Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca; 86 y 91 fracción VIII de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; 3.69, 3.69 ter fracción II y 3.69 quater del Código Reglamentario Municipal de Toluca; así como 1, 4 fracción I inciso b) y 17 fracciones I y II del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado Agua y Saneamiento de Toluca, solicito de su valioso apoyo de manera atenta y de no existir inconveniente alguno a efecto de que se instruya al personal a su digno cargo con el objeto de que sean publicados en Gaceta Municipal los instrumentos jurídicos siguientes:

1. Manual de Procedimientos del Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca; y
2. Manual de Organización del Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca.

Lo anterior, se motiva derivado de la votación realizada en la Vigésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Directivo celebrada el día treinta (30) de octubre del año en curso, en el que fueron aprobados los manuales antes aludidos, motivo por el cual se remiten para su publicación en Gaceta Municipal del H. Ayuntamiento de Toluca 2022-2024.

Sin otro particular por el momento, se despide su más atento y seguro servidor.

TOLUCA LLENA DE VIDA
SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO
RECIBIDO
Recibe 07 DIC 23
Fecha
Hora 11:22

A T E N T A M E N T E

ARQ. EDUARDO HERNÁNDEZ PARDO
DIRECTOR GENERAL

Manual de Organización

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

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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

© 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. CONSIDERACIONES PRELIMINARES ---------- 2

III. ELEMENTOS CONCEPTUALES ---------- 3

IV. MARCO JURÍDICO ---------- 4

V. BASE JURÍDICA ---------- 5

VI. OBJETIVO GENERAL ---------- 19

VII. ESTRUCTURA ORGÁNICA ---------- 20

ORGANIGRAMA SECRETARÍA TÉCNICA ---------- 21

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

SECRETARÍA TÉCNICA ---------- 22

SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA ---------- 24

DEPARTAMENTO DE SOPORTE TÉCNICO Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ---------- 25

DEPARTAMENTO DE TRANSPARENCIA Y OFICIALÍA DE PARTES ---------- 27

UNIDAD DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ---------- 29

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y CALIDAD ---------- 30

DEPARTAMENTO DE MEJORA REGULATORIA Y GESTIÓN DE NORMATIVIDAD INTERNA - 32

ORGANIGRAMA ÓRGANO INTERNO DE CONTROL ---------- 33

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL ---------- 34

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA FINANCIERA, ADMINISTRATIVA Y DE OBRA ---------- 36

DEPARTAMENTO DE RESPONSABILIDADES Y SITUACIÓN PATRIMONIAL ---------- 39

UNIDAD DE REGISTRO DE DECLARACIONES Y SANCIONES ---------- 42

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN ---------- 44

ORGANIGRAMA DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN ---------- 47

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN ---------- 48

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA ---------- 51

DEPARTAMENTO JURÍDICO CONSULTIVO ---------- 52

DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CONVENIOS Y CONTRATACIONES ---------- 53

SUBDIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN ---------- 55

UNIDAD DE VERIFICACIÓN ADMINISTRATIVA ---------- 58

UNIDAD DE EJECUCIÓN FISCAL ---------- 60

ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS ---------- 62

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS ---------- 63

SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ---------- 66

DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES ---------- 68

UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES Y CONTROL PATRIMONIAL ---------- 69

SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS ---------- 71

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD ---------- 73

UNIDAD DE PRESUPUESTOS ---------- 75

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ---------- 76

ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y PLANEACIÓN ---------- 79

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y PLANEACIÓN ---------- 80

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ---------- 84

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS, PLANES Y PROYECTOS ---------- 86

UNIDAD DE PRECIOS UNITARIOS Y SUPERVISIÓN ---------- 87

DEPARTAMENTO DE FACTIBILIDADES ---------- 89

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE ---------- 90

UNIDAD DE ELECTROMECÁNICO Y TANQUES ---------- 92

UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN ELÉCTRICA DE PLANTAS DE TRATAMIENTO93

SUBDIRECCIÓN DE MANTENIMIENTO ---------- 94

UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE LÍNEAS DE AGUA POTABLE ---------- 95

UNIDAD DE MANTENIMIENTO DE DRENAJE Y ALCANTARILLADO ---------- 96

UNIDAD DE OBRAS POR ADMINISTRACIÓN ---------- 97

ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN ---------- 98

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN ---------- 99

SUBDIRECCIÓN DE INSPECCIÓN Y MEDICIÓN ---------- 102

DEPARTAMENTO DE MICROMEDICIÓN E INSPECCIÓN ---------- 104

DEPARTAMENTO DE CONTROL COMERCIAL ---------- 106

UNIDAD DE ANÁLISIS DE INGRESOS ---------- 107

UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS ---------- 108

UNIDAD DE CERTIFICACIONES ---------- 110

VIII. DISTRIBUCIÓN ---------- 111

IX. REGISTRO DE EDICIONES ---------- 112

X. CRÉDITOS ---------- 113

XI. DIRECTORIO ---------- 114

XII. HOJA DE ACTUALIZACIÓN ---------- 115

XIII. FUENTES CONSULTADAS ---------- 116

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 Organización", que tiene por objeto determinar las funciones que cada Unidad Administrativa realizara, para garantizar la legalidad, transparencia, eficacia y eficiencia en cada uno de los trámites o servicios que se presentan.

Ahora bien, el presente Manual acotará tanto la estructura orgánica como las funciones que desempeñaran las diferentes Direcciones, Subdirecciones, Departamentos y Unidades, generando que la organización interna fluya de una manera más eficaz que permita brindar al usuario un servicio de calidad, observando en todo momento, los principios que rigen al servicio público.

CONSIDERACIONES PREELIMINARES

Derivado que las necesidades de la ciudadanía cada día incrementa en relación al recurso hídrico, generan con esto nuevos retos a la Administración Pública Municipal, siendo que a través del Organismo Público Descentralizado, denominado "Agua y Saneamiento de Toluca", se tienen que implementar nuevas estrategias que permitan brindar un servicio de calidad a todas aquellas personas que habitan dentro de esta Ciudad Capital y con ello garantizar el acceso al vital líquido.

Motivo por el cual, este Organismo Operador de Agua, realizó una reestructuración interna, la cual brinda la competencia legal a las diversas Unidades Administrativas para que realicen, ejecuten y materialicen estrategias que permitan al Municipio de Toluca de Lerdo, contar con el suficiente suministro de agua.

Por lo anterior, era necesario contar con la base legal, que permita el correcto actuar de cada una de las Unidades Administrativas brindado con ello la certeza jurídica en cada uno de los actos que de estas emanen.

ELEMENTOS CONCEPTUALES

DEFINICIÓN.

El Manual de Organización es un documento oficial que sirve para normar y establecer jerárquicamente las funciones de las diferentes unidades administrativas.

PROPÓSITO.

Un Manual de Organización tiene como propósito fundamental informar las funciones, objetivos, características y responsabilidades de cada unidad administrativa para el desempeño de sus funciones.

MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley de Aguas Nacionales.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal correspondiente.
- Ley que crea al Organismo Público Descentralizado, por servicio de carácter Municipal, denominado Agua y Saneamiento de Toluca.
- Código Reglamentario Municipal de Toluca.
- Bando Municipal de Toluca 2023.
- Reglamento de la Ley del Agua para el Estado de México.
- Reglamento Interior del Organismo del Organismo Público Descentralizado por Servicio de Carácter Municipal Denominado Agua y Saneamiento de Toluca, publicado en Gaceta Municipal Semanal del H. Ayuntamiento de Toluca de fecha doce (12) de junio del año dos mil veintitrés (2023), Volumen Veinte, Año Dos.

BASE JURÍDICA.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 115. Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

(…)

II. Los municipios estarán investidos de personalidad jurídica y manejarán su patrimonio conforme
a la ley.

Los Ayuntamientos tendrán facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

14

El objeto de las leyes a que se refiere el párrafo anterior será establecer:

a) Las bases generales de la administración pública municipal y del procedimiento administrativo, incluyendo los medios de impugnación y los órganos para dirimir las controversias entre dicha administración y los particulares, con sujeción a los principios de igualdad, publicidad, audiencia y legalidad;

III. Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;

(…)

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE MÉXICO
TÍTULO QUINTO
DEL PODER PÚBLICO MUNICIPAL
CAPÍTULO PRIMERO

DE LOS MUNICIPIOS

Artículo 112.- La base de la división territorial y de la organización política y administrativa del Estado, es el municipio libre. Las facultades que la Constitución de la República y el presente ordenamiento otorgan al gobierno municipal se ejercerá por el ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre éste y el gobierno del Estado.

Los municipios del Estado, su denominación y la de sus cabeceras, serán los que señale la ley de la materia.

Artículo 113.- Cada municipio será gobernado por un ayuntamiento con la competencia que le otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la presente Constitución y las leyes que de ellas emanen.

15

Artículo 114.- Los ayuntamientos serán electos mediante sufragio universal, libre, secreto y directo. La ley de la materia determinará la fecha de la elección. Las elecciones de ayuntamientos serán computadas y declaradas válidas por el órgano electoral municipal, mismo que otorgará la constancia de mayoría de las y los integrantes de la planilla que hubiere obtenido el mayor número de votos en términos de la ley de la materia.

(…)

Artículo 115. En ningún caso los ayuntamientos, como cuerpos colegiados, podrán desempeñar las funciones del presidente municipal, ni éste por sí solo las de los ayuntamientos, ni el ayuntamiento o el presidente municipal, funciones judiciales.

Artículo 116. Los ayuntamientos serán asamblea deliberante y tendrán autoridad y competencia propias en los asuntos que se sometan a su decisión, pero la ejecución de ésta corresponderá exclusivamente a los presidentes o presidentas municipales, quienes durarán en sus funciones tres años.

La elección consecutiva para el mismo cargo de presidentas o presidentes municipales, regidoras o regidores y síndicas o síndicos, será por un periodo

adicional. La postulación solo podrá ser realizada por el mismo partido o por cualquiera de los partidos integrantes de la coalición que los hubiere postulado, salvo que hayan renunciado o perdido su militancia antes de la mitad de su mandato y de conformidad con lo establecido en la ley respectiva.

Artículo 117. Los ayuntamientos se integrarán con una jefa o jefe de asamblea que se denominará Presidenta o Presidente Municipal, respectivamente, y con varios miembros más llamados Síndicas o Síndicos y Regidoras o Regidores, cuyo número se determinará en razón directa de la población del municipio que representen, como lo disponga la Ley Orgánica respectiva.

(…)

Artículo 122.- Los ayuntamientos de los municipios tienen las atribuciones que establecen la Constitución Federal, esta Constitución, y demás disposiciones legales aplicables.

Los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos que señala la fracción III del artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Los municipios ejercerán las facultades señaladas en la Constitución General de la República, de manera coordinada con el Gobierno del Estado, de acuerdo con los planes y programas federales, estatales, regionales y metropolitanos a que se refiere el artículo 139 de este ordenamiento.

LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO DE MÉXICO
TÍTULO I
DEL MUNICIPIO
CAPÍTULO PRIMERO
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 2. Las autoridades municipales tienen las atribuciones que les señalen los ordenamientos federales, locales y municipales y las derivadas de los convenios que se celebren con el Gobierno del Estado o con otros municipios.

(…)

Artículo 5. Para el eficaz cumplimiento de sus funciones, los ayuntamientos podrán coordinarse entre si y con las autoridades estatales; y en su caso, con las autoridades federales, en los términos que señala la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

TITULO IV
RÉGIMEN ADMINISTRATIVO
CAPÍTULO PRIMERO
DE LAS DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS

Artículo 86. Para el ejercicio de sus atribuciones y responsabilidades ejecutivas, el ayuntamiento se auxiliará con las dependencias y entidades de la administración pública municipal, que en cada caso acuerde el cabildo a propuesta del presidente municipal, las que estarán subordinadas a este servidor público. El servidor público titular de las referidas dependencias y entidades de la administración municipal, ejercerá las funciones propias de su competencia y será responsable por el ejercicio de dichas funciones y atribuciones contenidas en la Ley, sus reglamentos interiores, manuales, acuerdos, circulares y otras disposiciones legales que tiendan a regular el funcionamiento del Municipio.

(…)

Artículo 89.- Las dependencias y entidades de la administración pública municipal, tales como organismos públicos descentralizados, empresas de participación mayoritaria y fideicomisos, ejercerán las funciones propias de su competencia previstas y serán responsables del ejercicio de las funciones propias de su competencia, en términos de la Ley o en los reglamentos o acuerdos expedidos por los ayuntamientos. En los reglamentos o acuerdos se establecerán las estructuras de organización de las unidades administrativas de los ayuntamientos, en función de las características socio-económicas de los respectivos municipios, de su capacidad económica y de los requerimientos de la comunidad.

CAPÍTULO SÉPTIMO
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Artículo 125.- Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales, considerándose enunciativa y no limitativamente, los siguientes:

I. Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales;

LEY QUE CREA AL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARÁCTER MUNICIPAL DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

Artículo 4. Para la consecución de los fines a que se refiere el Artículo anterior, el Organismo Público Descentralizado mencionado, tendrá las atribuciones siguientes:

I. Fijar las políticas de orden técnico y administrativo referentes a los Sistemas de Agua Potable y Alcantarilladlo en el municipio de Toluca;
II. Establecer las redes de conducción de los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado, en el municipio indicado;
III. Determinar los usos del Agua Potable para su consumo doméstico, comercial, industrial o de cualquier otra índole y crear los sistemas de control correspondientes;
IV. Practicar visitas domiciliarias para verificar el eficaz y correcto funcionamiento de los sistemas referidos;
V. Controlar y mantener actualizados los planes de los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio;
VI. Verificar los consumos de agua en sus distintos usos para su pago, conforme a las tarifas establecidas por el Código Financiero del Estado de México y Municipios;
VII. Por los conductos legales establecidos, promover ante la Federación, el Estado, el Municipio e Instituciones Oficiales o Particulares, la cooperación necesaria para la realización de las obras de Agua Potable y Alcantarillado;
VIII. Realizar los estudios técnicos que permitan el conocimiento real de las reservas y potenciales acuíferos del Municipio de Toluca;
IX. Actualizar los estudios técnicos para prever los desarrollos futuros del sistema de Alcantarillado;
X. Elaborar el Reglamento Interno que regule su organización y funcionamiento;
XI. Llevar un inventario de los Centros de Población del Municipio, con datos sobre los servicios relativos con los que cuenten;
XII. Para el cumplimiento de sus fines, celebrar los actos jurídicos necesarios;
XIII. Propiciar la integración e incremento de su patrimonio, así como su autosuficiencia económica;
XIV. Construir obras para reúso y disposición de aguas servidas; y
XV. En general, aquellas atribuciones que se constriñan al cumplimiento de sus fines.

LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS
TÍTULO SEGUNDO
DEL SISTEMA ESTATAL DEL AGUA
CAPÍTULO TERCERO
DE LAS AUTORIDADES

Artículo 13.- Las autoridades encargadas de la ejecución del Sistema Estatal del Agua serán las siguientes:

(…)

VI. Los organismos operadores.

SECCIÓN QUINTA
DE LOS MUNICIPIOS DEL ESTADO DE MÉXICO

Artículo 33.- Los municipios, en los términos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, prestarán los servicios a que se refiere la presente Ley, promoviendo las acciones necesarias para lograr su autosuficiencia técnica y financiera en esta materia.

Corresponde a los municipios otorgar las Concesiones relativas a las aguas de jurisdicción municipal.

Artículo 34.- Los municipios podrán prestar directamente los servicios a que se refiere la presente Ley, o bien por conducto de cualquiera de los siguientes prestadores de los servicios:

I. Organismos descentralizados municipales o intermunicipales, que serán los organismos operadores;

(…)

Artículo 35.- Los municipios, individualmente o de manera coordinada y al amparo de la legislación aplicable, podrán constituir organismos descentralizados municipales o intermunicipales, bajo la figura de organismos operadores, para la prestación de los servicios a que se refiere esta Ley, con apego a las disposiciones constitucionales y legales aplicables.

SECCIÓN SEXTA
DE LOS ORGANISMOS OPERADORES DE AGUA

Artículo 37.- Los organismos operadores podrán ser municipales o intermunicipales. Tendrán personalidad jurídica y patrimonio propios, así como autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos. Serán autoridad fiscal conforme a lo dispuesto en el Código Financiero y ejercerán los actos de autoridad que les señale la presente Ley, su Reglamento y demás disposiciones aplicables.

Los organismos operadores adoptarán las medidas necesarias para alcanzar su autonomía y autosuficiencia financiera en la prestación de los servicios a su cargo, y establecerán los mecanismos de control que requieran para la administración eficiente y la vigilancia de sus recursos.

Los ingresos que obtengan los organismos operadores, por los servicios que presten, deberán destinarse exclusivamente a la planeación, construcción, mejoramiento, ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica bajo su administración, así como para la prestación de los servicios.

Artículo 43.- Los ingresos de los organismos operadores, en los términos de la legislación aplicable, tendrán el carácter de créditos fiscales y serán recuperables a través del procedimiento administrativo de ejecución a que se refiere el Código Financiero.

Las personas jurídicas colectivas concesionarias no podrán determinar los créditos fiscales para su cobro. En todo caso, solicitarán a la autoridad municipal respectiva el ejercicio de dicho acto, con las formalidades previstas en la normatividad aplicable**.**

TITULO CUARTO
DE LA VERIFICACIÓN, INFRACCIONES Y SANCIONES
CAPÍTULO PRIMERO
DE LA VERIFICACIÓN

Artículo 151.- Las autoridades del agua están facultadas para ordenar la práctica de visitas de verificación y/o inspección, a fin de comprobar que los usuarios, concesionarios o permisionarios, y los terceros con ellos relacionados, cumplen con las disposiciones de esta Ley, su Reglamento y demás disposiciones que les sean aplicables. Asimismo podrán requerir en estas visitas los datos e informes que estimen necesarios.

BANDO MUNICIPAL DE TOLUCA
TÍTULO CUARTO
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO MUNICIPAL
CAPÍTULO PRIMERO
FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO MUNICIPAL

Artículo 21. El Ayuntamiento tendrá las obligaciones y atribuciones establecidas por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, las leyes federales y estatales, este Bando Municipal, el Código Reglamentario Municipal de Toluca y demás disposiciones de carácter general.

Las competencias serán exclusivas del Ayuntamiento y no podrán ser delegadas, salvo aquellas que por disposición de la ley estén permitidas.

La o el Presidente Municipal asumirá la representación jurídica del Municipio, del Ayuntamiento y de la Administración Pública Municipal Centralizada; podrá otorgar y revocar poderes conforme a lo que dispone la ley de la materia y delegar en las y los servidores públicos que de él dependan cualquiera de sus facultades, excepto aquellas que por disposición de la ley deban ser ejercidas de forma directa.

CAPÍTULO SEGUNDO
DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Artículo 22. La Administración Pública Municipal será centralizada, desconcentrada, descentralizada y autónoma. Su organización y funcionamiento se regirá por la Ley Orgánica Municipal, éste Bando Municipal, el Código Reglamentario Municipal y otras normas jurídicas aplicables.

Artículo 23. Para la consulta, estudio, planeación y despacho de los asuntos en los diversos ramos de la Administración Pública Municipal, la o el Presidente Municipal se auxiliará de la Secretaría del Ayuntamiento y de las siguientes:

I. DEPENDENCIAS:

1. Tesorería Municipal;
2. Contraloría;
3. Dirección General de Gobierno;
4. Dirección General de Seguridad y Protección;
5. Dirección General de Administración;

6. Dirección General de Medio Ambiente;
7. Dirección General de Servicios Públicos;
8. Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas;
9. Dirección General de Desarrollo Económico; y
10. Dirección General de Desarrollo Social.

II. ÓRGANO DESCONCENTRADO:

1. Unidad de Asuntos Internos.

III. ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS:

1. Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
2. Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Toluca;
3. Instituto Municipal de la Mujer de Toluca; y
4. Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

IV. ÓRGANO AUTÓNOMO:

1. Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Toluca.

CÓDIGO REGLAMENTARIO MUNICIPAL DE TOLUCA
TÍTULO TERCERO
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL
CAPÍTULO PRIMERO
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA
SECCIÓN PRIMERA
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 3.1. La organización y funcionamiento de la administración pública municipal será centralizada, desconcentrada, descentralizada y autónoma y se regirá por la Constitución Federal, la Constitución Estatal, la Ley Orgánica Municipal, el Bando Municipal, el presente Título y demás disposiciones que resulten aplicables.

Artículo 3.2. Para la consulta, estudio, planeación y despacho de los asuntos en los diversos ramos de la administración pública municipal, el presidente municipal se regirá por la Constitución Federal, la Constitución Estatal, la Ley Orgánica Municipal, el Bando Municipal, el presente Título y demás disposiciones que resulten aplicables y se auxiliará de la Secretaría del Ayuntamiento y de las siguientes:

I. DEPENDENCIAS:
1. Tesorería Municipal;
2. Contraloría;
3. Dirección General de Gobierno;
4. Dirección General de Seguridad y Protección;
5. Dirección General de Administración;
6. Dirección General de Medio Ambiente;
7. Dirección General de Servicios Públicos;
8. Dirección General de Desarrollo Urbano, Ordenamiento Territorial y Obras Públicas;
9. Dirección General de Desarrollo Económico; y
10. Dirección General de Desarrollo Social.

II. ÓRGANO DESCONCENTRADO
1. Unidad de Asuntos Internos.

III. ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS:
1. El Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Toluca;
2. El Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Toluca;
3. El Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca; y
4. El Instituto Municipal de la Mujer de Toluca.

IV. ÓRGANO AUTÓNOMO:
1. Defensoría Municipal de los Derechos Humanos de Toluca

REGLAMENTO INTERIOR DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO POR SERVICIO DE CARÁCTER MUNICIPAL DENOMINADO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA.

Artículo 1. El Organismo Público Descentralizado por servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca es un ente no lucrativo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos, el cual tiene como finalidad principal de prestar, conservar, mejorar e incrementar los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales en el Municipio de Toluca, actuando con base en las atribuciones que establecen las disposiciones legales.

OBJETO Y APLICACIÓN

Artículo 2. El presente ordenamiento es de orden público, interés social, de aplicación y observancia obligatoria y tiene por objeto reglamentar la organización, competencia y facultades del Organismo Público Descentralizado por servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca, además de:

I. Establecer atribuciones de los titulares de las unidades administrativas adscritas al Organismo Público Descentralizado por servicio de carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca;
II. Delimitar responsabilidades de las y los servidores públicos;
III. Establecer un marco jurídico de actuación para el ejercicio de la función pública del Organismo; y
IV. Ser la base para la expedición de los manuales de organización y de procedimientos, así como para los lineamientos, criterios y demás disposiciones jurídicas aplicables.

Artículo 4. La aplicación de este Reglamento corresponde, en el ámbito competencial respectivo, a las siguientes autoridades:

I. Órganos Directivos:
- **a)** El Consejo Directivo; y
- **b)** La Dirección General.

II. Órganos Ejecutivos:
- **a)** La Junta Ejecutiva;
- **b)** El Secretario Técnico;
- **c)** El Órgano Interno de Control; y
- **d)** Los Directores de Área.

III. Órganos Operativos:
- **a)** Subdirectores;
- **b)** Jefes de Departamento; y
- **c)** Titulares de Unidad.

IV. Órganos Colegiados Auxiliares:
- **a)** Los Comités Permanentes y Extraordinarios;
- **b)** Las Comisiones Permanentes y Extraordinarias; y
- **c)** Los Grupos Interdisciplinarios.

Artículo 14. La Junta Ejecutiva se integrará de la forma siguiente:

I. El Director General;
II. El Secretario Técnico,
III. El o la Titular del Órgano Interno de Control, y
IV. Los Directores de Área.

TITULO SEGUNDO
DE LAS ATRIBUCIONES Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL ORGANISMO
CAPÍTULO PRIMERO
DE LAS ATRIBUCIONES GENERALES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 16. Corresponde a los Titulares de las Unidades Administrativas, el ejercicio de las siguientes atribuciones generales:

I. Acordar con el Director General o superior jerárquico el trámite y resolución de los asuntos competencia del área administrativa a su cargo;
II. Ejercer las facultades que se le deleguen y realizar los actos que, de acuerdo a la naturaleza de su cargo, les instruya el Consejo Directivo, el Director General o superior jerárquico;
III. Planear, programar, dirigir, controlar y supervisar el desarrollo de las funciones que les sean encomendadas;
IV. Participar con el Director General en la suscripción de contratos, convenios y documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones y facultades o por delegación de facultades;
V. Formular los dictámenes, opiniones e informes que les solicite su superior jerárquico;
VI. Elaborar y proponer a su superior jerárquico los proyectos de programas anuales de actividades, así como el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos de la Unidad Administrativa a su cargo;
VII. Ejecutar el programa anual de actividades de la Unidad Administrativa a su cargo;
VIII. Suscribir y resguardar los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones;
IX. Coordinar sus actividades con las demás Unidades Administrativas del Organismo para el mejor desempeño de sus atribuciones;
X. Proponer a su superior jerárquico los movimientos del personal a su cargo;
XI. Elaborar las propuestas de mejora de la operación de la Unidad Administrativa a su cargo;
XII. Asesorar y apoyar en asuntos de su competencia a los usuarios de los servicios que presta el Organismo;
XIII. Proporcionar asesoría, orientación y capacitación que les sea requerida por las Unidades Administrativas en el ámbito de los asuntos de su competencia;
XIV. Elaborar los informes diarios, semanales, mensuales y anuales de las actividades realizadas y remitirlos a su superior jerárquico;
XV. Proponer, ejecutar y evaluar acciones para la simplificación, desregulación y

modernización de los trámites y servicios que ofrecen las Unidades Administrativas a su cargo y llevar a cabo la certificación de sus procesos;

XVI. Proporcionar la información pública que les sea solicitada para dar cumplimiento a la normatividad en materia de transparencia;

XVII. Proteger los datos personales que recaben en ejercicio de sus funciones, en términos de las disposiciones aplicables;

XVIII. Llevar el control diligente de los archivos físicos y digitales correspondientes a su Unidad Administrativa;

XIX. Proporcionar la información que obra en sus archivos, que soliciten las diferentes Unidades Administrativas para el cumplimiento de sus atribuciones y el desarrollo de sus funciones o actividades;

XX. Proponer de manera conjunta con la Secretaría Técnica los proyectos de disposiciones normativas administrativas de carácter general sobre asuntos de su competencia;

XXI. Solicitar a las Unidades Administrativas la información que requiera para el cumplimiento de sus atribuciones y el desarrollo de sus funciones o actividades;

XXII. Controlar y proporcionar información que le sea requerida para la realización de auditorías internas y externas;

XXIII. Difundir, vigilar y observar el presente Reglamento y demás normatividad aplicable;

XXIV. Gestionar los recursos financieros y materiales de las Unidades Administrativas a su cargo, así como solicitar oportunamente y de manera formal a las áreas correspondientes, los requerimientos de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de sus atribuciones;

XXV. Integrar y participar en los Comités, Comisiones y Grupos Interdisciplinarios del Organismo en los que por disposición normativa deba de formar parte o sea legalmente designado y asistir a las reuniones en tiempo y forma a las que sea convocado;

XXVI. Instruir, dirigir, coordinar, supervisar y validar las actividades de las Unidades Administrativas y Servidores Públicos a su cargo;

XXVII. Determinar y gestionar la capacitación de los Servidores Públicos a su cargo;

XXVIII. Emitir circulares de aplicación obligatoria para el personal adscrito a su respectiva Unidad Administrativa;

XXIX. Proponer ante las Unidades Administrativas correspondientes, las modificaciones que requiera el Reglamento y demás normatividad interna del Organismo o su estructura orgánica;

XXX. Elaborar y vigilar la correcta aplicación del presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios por lo que hace a su Unidad Administrativa, de acuerdo con los lineamientos que emita la Dirección de Administración y Finanzas y el Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad;

XXXI. Elaborar las respuestas a los escritos de petición relacionados con sus atribuciones;
XXXII. Certificar previo cotejo con los originales, los documentos que emanen de los archivos, bases de datos, sistemas y cualquier expediente que se encuentre en su Unidad Administrativa;
XXXIII. Proyectar, elaborar y ejecutar los planes, programas y proyectos plasmados en el Plan de Desarrollo Municipal, así como el Presupuesto basado en Resultados Municipal (PbRM) para la integración del presupuesto del ejercicio fiscal correspondiente;
XXXIV. Generar, recopilar, administrar, manejar, procesar, archivar y conservar la información y/o documentación relativa a los asuntos de su competencia;
XXXV. Recibir, atender y contestar las solicitudes de información, así como las peticiones que promueva la ciudadanía de conformidad con las disposiciones y plazos establecidos en las Leyes, Códigos, Reglamentos y demás normatividad jurídica aplicable a la materia;
XXXVI. Emitir las actas administrativas, constancias de hechos, oficios, circulares, memorándums, notas informativas, proyectos y demás documentos jurídicos aplicables dentro de su competencia;
XXXVII. Procurar que, durante el horario laboral, se encuentre personal para brindar la atención a la ciudadanía, así como atender a las y los servidores públicos de las dependencias administrativas generales y auxiliares;
XXXVIII. Instruir, vigilar, revisar y autorizar las actividades a realizar del personal subalterno que tengan a su cargo, así como que cumplan con las actividades y responsabilidades que le sean asignadas;
XXXIX. Dar seguimiento al ejercicio programático y presupuestal de la o las dependencias administrativas que tengan a su cargo;
XL. Los servidores públicos que tengan conocimiento, documentación o información sobre la comisión de un hecho ilícito, lo deberán hacer de conocimiento a la Dirección Jurídica y de Fiscalización de manera inmediata; y
XLI. Realizar todas aquellas que le sean inherentes y aplicables o les instruya el Director General o su superior jerárquico.

Los servidores públicos que ocupen los cargos de Titulares de Unidades Administrativas o Encargados de Despacho, contarán con las mismas obligaciones y responsabilidades, pues la diferencia entre ambos es únicamente la temporalidad.

OBJETIVO GENERAL.

Fortalecer cada uno de los actos emanados por las diversas Unidades Administrativas, adscritas a este Organismo Descentralizado, con el objeto de brindar los trámites y servicios que requiere la ciudadanía.

Motivo por el cual, este Manual de Organización, reforzará el actuar de este Organismo Público Descentralizado para con la ciudadanía, contrarrestando la problemática y escasez del vital líquido, mediante estrategias públicas que permitan el acceso al mismo, y con ello alcanzar las metas institucionales.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

200C10000 AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

200C1A000 DIRECCIÓN GENERAL

200C11000 DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y PLANEACIÓN

200C12000 DIRECCIÓN JURÍDICA Y DE FISCALIZACIÓN

200C13000 DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

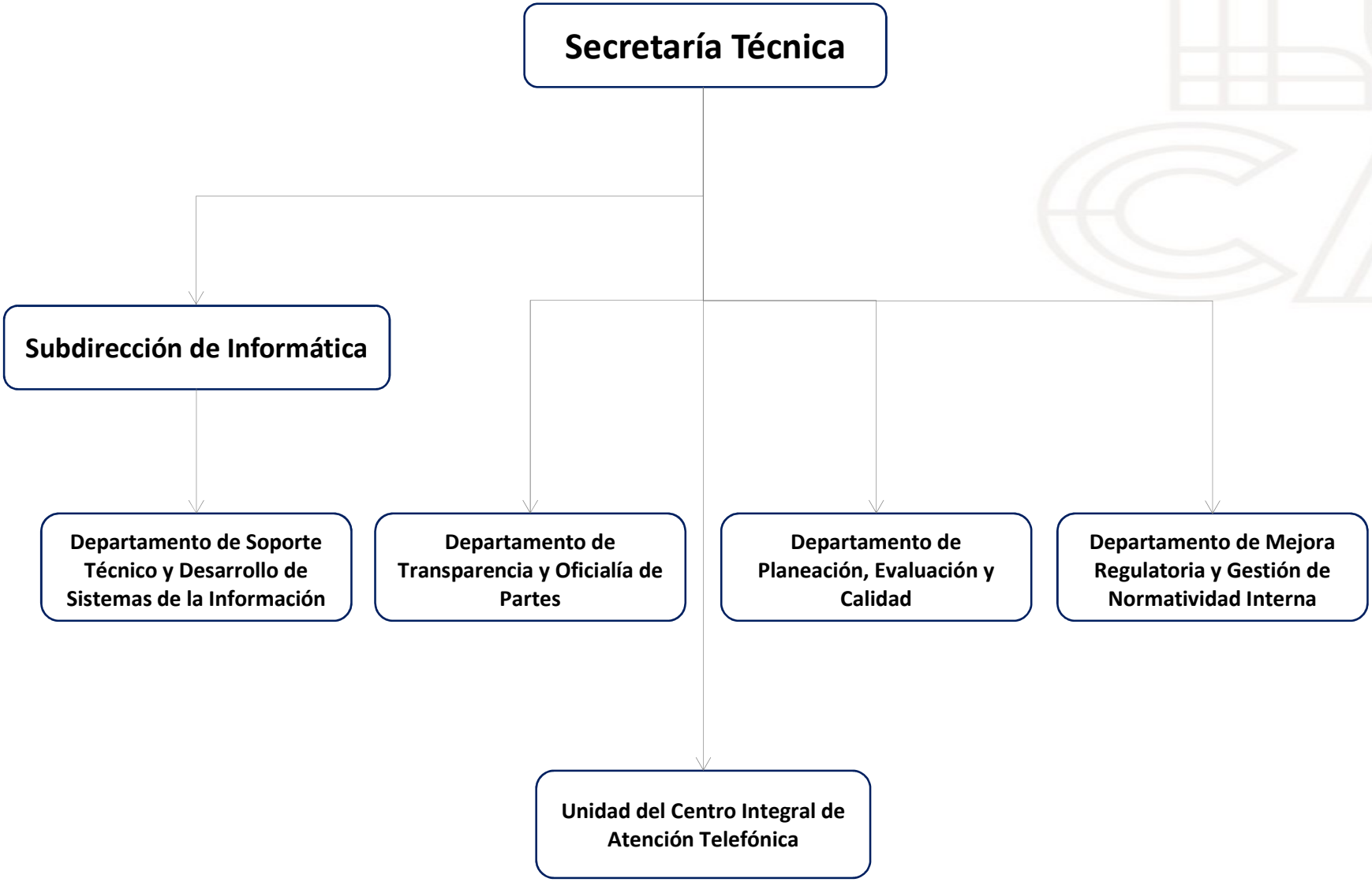
200C15000 DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

200C16000 SECRETARÍA TÉCNICA

200C17000 ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Secretaría Técnica.

Organigrama.



200C16000 Secretaría Técnica.

Objetivo.

Coordinar, dar seguimiento y vigilar el cumplimiento de las atribuciones de las Unidades Administrativas del Organismo, de las actividades instruidas por el Director General y proporcionar a éste último información sobre su seguimiento.

Funciones:

1. Auxiliar al Director General en el desempeño de sus funciones cuando lo solicite;
2. Dar seguimiento a los acuerdos instruidos por el Director General con las Unidades Administrativas;
3. Representar legalmente al Organismo, Consejo Directivo, Director General, a los Titulares de las Unidades Administrativas y demás Servidores Públicos, cuando sean parte en los juicios o en otros procedimientos judiciales o extrajudiciales por actos derivados del servicio;
4. Ser apoderado legal del Organismo, con todas las facultades, para pleitos, cobranzas y actos de administración conforme a los ordenamientos legales aplicables;
5. Fungir como apoderado legal del Organismo para realizar todos los trámites, gestiones y procedimientos administrativos ante cualquier autoridad, necesarios para el cumplimiento de los fines del Organismo;
6. Requerir a las Unidades Administrativas el envío de la información que les competa, para dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades y solicitudes ciudadanas, para estar en posibilidad de atenderlos en tiempo y forma;
7. Certificar previo cotejo con el original, la información y documentación que obre en la Unidad Administrativa a su cargo, por el Consejo Directivo y las relacionadas a otros sistemas de las unidades administrativas del Organismo;
8. Asistir a petición del Director General a reuniones de trabajo programadas con asociaciones de colonos, consejos de participación ciudadana y/o vecinos del municipio, e informar oportunamente al mismo sobre los acuerdos tomados;
9. Atender en su caso, de manera directa a los usuarios e instituciones, canalizando las peticiones a las diferentes áreas administrativas competentes, solicitando a las mismas que informen sobre la conclusión del asunto;

10. Recopilar y proporcionar la información que se requiera para las sesiones del Consejo Directivo, así como llevar a cabo el seguimiento de estas;
11. Coordinar y dar seguimiento a los acuerdos que emita el Director General en las reuniones de trabajo;
12. Instruir el seguimiento con las Unidades Administrativas de los asuntos y problemas derivados de las audiencias del Director General;
13. Integrar, analizar y enviar los informes de actividades relevantes del Organismo a la Presidencia Municipal para su difusión;
14. Controlar y autorizar la difusión de la información relacionada con las actividades del Organismo en los medios de comunicación electrónicos y escritos;
15. Participar en la planeación y organización de reuniones, juntas, eventos, conferencias y demás actos que convoque el Director General;
16. Emitir circulares de observancia para todas las Unidades Administrativas, con excepción de la Dirección General;
17. Instruir y validar la elaboración de las actas, acuerdos y demás documentos aprobados por el Consejo Directivo;
18. Apoyar en la preparación y desarrollo de las sesiones y reuniones de trabajo del Consejo Directivo;
19. Proporcionar asesoría a la administración pública municipal, así como a usuarios sobre asuntos de competencia del Director General;
20. Coordinar y vigilar la integración, elaboración y presentación de los programas anuales en materia de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento y gestionar ante dependencias Federales, Estatales y Municipales los recursos necesarios para su ejecución, así como su seguimiento;
21. Concertar y participar en la integración de Comités Ciudadanos de los programas de obra, en coordinación con las Unidades Administrativas Involucradas;
22. Conducir la implementación y ejecución de estándares internacionales para evaluar los servicios de agua y saneamiento, AquaRating y obtener las certificaciones;
23. Integrar e instalar el Comité de implementación de estándares internacionales, para evaluarlos servicios de agua y saneamiento, AquaRating;
24. Vigilar que se dé cumplimiento por sí mismo o a través de su enlace a los requerimientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública; y
25. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

200C16100 Subdirección de Informática.

Objetivo.

Promover servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación, que garanticen la operación y funcionamiento en las unidades administrativas del Organismo.

Funciones:

1. Supervisar y gestionar los proyectos informáticos incluidos en el Programa Operativo Anual del Organismo y proyectos emergentes derivados de necesidades internas y externas;
2. Coordinar la logística para el desarrollo de proyectos informáticos del portafolio;
3. Coordinar y supervisar la implementación de políticas de seguridad de la información y riesgos en tecnologías de la información;
4. Formular y actualizar los planes de seguridad y continuidad de operaciones.
5. Proponer indicadores de niveles de servicios informáticos y realizar su análisis para la mejora continua;
6. Coordinar con las Unidades Administrativas la inclusión de programas y actividades de proyectos informáticos para mejorar los procesos;
7. Proporcionar las herramientas tecnológicas que permitan mantener la operación de los sistemas que así lo requieran las Unidades Administrativas;
8. Controlar los accesos a los sistemas de información solicitados por cada Unidad Administrativa;
9. Aplicar normas, metodologías y estándares de tecnologías de la información para los proyectos del portafolio;
10. Recomendar la adquisición de bienes y servicios relacionados con proyectos de tecnologías de información;
11. Emitir dictámenes técnicos sobre el funcionamiento y rendimiento de bienes, sistemas o servicios informáticos adquiridos por el Organismo;
12. Atender solicitudes de información formuladas por la Dirección Jurídica y de Fiscalización, así como de la Subdirección Jurídica para el cumplimiento de requerimientos de diferentes autoridades; y
13. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C16101 Departamento de Soporte Técnico y Desarrollo de Sistemas de la Información y Comunicación.

Objetivo.

Promover servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el propósito de mantener y optimizar la infraestructura tecnológica y de comunicación, para brindar una atención de calidad a las unidades administrativas.

Funciones:

1. Mejorar y mantener la infraestructura tecnológica del Organismo;
2. Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas sobre el uso de la infraestructura tecnológica;
3. Elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo de equipos informáticos de las Unidades Administrativas;
4. Elaborar y ejecutar el Plan de Mantenimiento Preventivo a la infraestructura Tecnológica, señalando de manera enunciativa servidores, equipos de comunicación, torres de comunicación, cámaras de vigilancia y demás relacionados;
5. Elaborar y proponer el Plan de Renovación Tecnológica, señalando de manera enunciativa servidores, dispositivos de comunicación, servicios y demás relacionados;
6. Optimizar y asegurar los servicios de los servidores;
7. Identificar los sistemas críticos, entendiéndose como tales al Sistema de Gestión Comercial, Intranet, Internet, Telemetría de fuentes de abastecimiento y demás, para asegurar su debida operación;
8. Ejecutar actividades de mantenimiento correctivo a la infraestructura tecnológica y a los equipos informáticos de escritorio de las Unidades Administrativas;
9. Administrar y controlar el acceso al centro de datos también denominado SITE, así como garantizar su correcto funcionamiento;
10. Dictaminar sobre la reasignación o baja de los equipos informáticos del Organismo;
11. Elaborar y actualizar el inventario técnico de software, así como de dispositivos informáticos, señalando de manera enunciativa servidores, computadoras, equipos de escritorio, laptops, equipos de comunicación y demás relacionados;
12. Elaborar e integrar los proyectos informáticos para el Programa Operativo Anual del Departamento alineado al de la Subdirección;

13. Elaborar y actualizar el portafolio de proyectos de desarrollo de sistemas, así como realizar el seguimiento periódico de la ejecución de los mismos a fin de informar a las instancias correspondientes los avances y sugerir las acciones correctivas de ser el caso;

14. Proponer y aplicar las normas, metodologías y estándares relacionados al portafolio de proyectos;

15. Llevar a cabo las actividades de mantenimiento y actualización de los sistemas de información;

16. Entregar en tiempo y forma los proyectos de Desarrollo de Sistemas establecidos en el listado de proyectos;

17. Elaborar y actualizar la documentación técnica y manuales de usuario de los sistemas de información;

18. Auxiliar al Subdirector de Informática en los procesos de selección y adquisición de bienes y/o servicios relativos a proyectos de tecnologías de información; así como dar seguimiento a los mismos;

19. Proporcionar soporte técnico a las Unidades Administrativas en el uso de los sistemas de información;

20. Validar y proponer en coordinación con la Subdirección de Informática al Secretario Técnico el Plan de Renovación Tecnológica;

21. En coordinación con la Subdirección de Informática, fomentar y gestionar el desarrollo e implementación de servicios, trámites, procesos y procedimientos administrativos, a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación, para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios;

22. En coordinación con la Subdirección de Informática, desarrollar y actualizar los documentos, expedientes, firmas, identidad, sellos electrónicos y demás herramientas tecnológicas a las que hace referencia Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios;

23. Buscar y proponer nuevas herramientas o estándares tecnológicos que aporten al desarrollo institucional en términos de mejoras en los procesos del servicio referentes a los Sistemas de Información; y

24. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C16001 Departamento de Transparencia y Oficialía de Partes.

Objetivo.

Establecer, operar y administrar el Sistema de Control de Gestión para la recepción de peticiones que ingresan al Organismo; para el registro, distribución y seguimiento de la correspondencia y reportes, así como de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios y demás disposiciones aplicables en la materia.

Funciones:

1. Recibir, verificar, turnar y comprobar la atención oportuna a las solicitudes ingresadas al Organismo;
2. Resguardar la documentación original que se ingresa a través de Oficialía de Partes y entregar la misma cuando así le sea solicitada, para el ejercicio de las atribuciones de las Unidades Administrativas;
3. Llevar el control diligente de la documentación que se ingresa a través de la Oficialía de Partes, portal web, redes sociales y el correo electrónico institucional;
4. Recibir, turnar, dar seguimiento y verificar la emisión de la respuesta a las peticiones ciudadanas ingresadas en Oficialía de Partes;
5. Identificar y en su caso proponer acciones de mejora para el funcionamiento de su Unidad Administrativa;
6. Requerir a las Unidades Administrativas para que dentro del plazo que establezcan las Leyes, Códigos, Reglamentos y demás normatividad aplicable comprueben la atención otorgada a cada una de las solicitudes turnadas;
7. Elaborar informes respecto de las solicitudes atendidas y pendientes de atención al superior jerárquico, cuando así lo requiera;
8. Orientar a los ciudadanos respecto de los problemas recibidos, canalizándolos a la Unidad Administrativa competente;
9. Recibir, analizar, gestionar y turnar a las Unidades Administrativas, las solicitudes de Acceso a la Información Pública que ingresan a través de la Plataforma Sistema de Acceso a la Información Mexiquense, por escrito o presencial;
10. Gestionar y orientar a los ciudadanos para el ingreso de solicitudes de acceso a la información pública, derechos de rectificación, cancelación u oposición de datos personales a través de la Plataforma Sistema de Acceso, Rectificación,

Cancelación y Oposición de Datos Personales del Estado de México, por escrito o presencial;

11. Dar seguimiento correspondiente a los Recursos de Revisión derivados de las Solicitudes de Información Pública y solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición de datos personales hasta su conclusión;

12. Vigilar que las Unidades Administrativas den cumplimiento a sus obligaciones en materia de acceso a la Información, Protección de Datos Personales, así como a la publicación y actualización del sistema de Información Pública de Oficio Mexiquense;

13. Proporcionar los nombres de usuarios y contraseñas a los Servidores Públicos habilitados, para la operación de las plataformas aplicables en la materia;

14. Asesorar a los Servidores Públicos Habilitados en materia de Acceso a la Información, Protección de Datos Personales y para la operación de las plataformas aplicables en la materia;

15. Proponer, ejecutar y vigilar el cumplimiento de los lineamientos para el funcionamiento del Comité de Transparencia;

16. Requerir a las Unidades Administrativas el envío de la información para dar cumplimiento a las solicitudes de acceso a la información pública, de derechos Arco, atención de verificaciones, recomendaciones, requerimientos de transparencia y protección de datos del INFOEM, pudiendo establecer el plazo que estime necesario para estar en posibilidad de dar atención oportuna a los mismos; y

17. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C16002 Unidad del Centro Integral de Atención Telefónica.

Objetivo.

Atender las llamadas telefónicas a los diversos requerimientos de la ciudadanía respecto de las fallas en el sistema hidráulico y sanitario del Municipio de Toluca.

Funciones:

1. Atender las llamadas telefónicas de la ciudadanía;
2. Generar, en su caso, el reporte en el Sistema de Control de Fallas de acuerdo a la incidencia reportada por los usuarios;
3. Canalizar el reporte generado a la unidad administrativa correspondiente;
4. Dar seguimiento a los reportes generados dentro del sistema;
5. Elaborar informe de manera mensual del estatus actual de los reportes; y
6. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C16003 Departamento de Planeación, Evaluación y Calidad.

Objetivo.

Impulsar mecanismos de gestión basados en resultados a través de la planeación, programación, control, evaluación y calidad de las metas de actividades sustantivas e indicadores estratégicos.

Funciones:

1. Coadyuvar en el proceso de formulación, ejecución, seguimiento y evaluación del Plan de Desarrollo Municipal, en el ámbito de competencia del Organismo;
2. Coadyuvar en la integración del anteproyecto, proyecto y presupuesto definitivo de egresos del Organismo;
3. Coadyuvar en la integración de la Cuenta Pública del Organismo;
4. Participar conjuntamente con las áreas coordinadoras del presupuesto y fiscalización para verificar que la asignación y ejercicio de los recursos se lleven a cabo de conformidad con los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan de Desarrollo Municipal, así como a las metas de actividades sustantivas del Programa Anual;
5. Integrar los avances trimestrales de metas e indicadores del Programa Anual;
6. Diseñar, integrar y operar el proceso de evaluación del Organismo a través de indicadores estratégicos y de gestión, así como con la evaluación externa emanada del Programa Anual de Evaluación;
7. Analizar y determinar la procedencia o improcedencia de los dictámenes de reconducción y actualización en materia programática de las distintas Unidades Administrativas del Organismo;
8. Asesorar a los servidores públicos del Organismo en materia de planeación, programación y evaluación;
9. Efectuar acciones que impulsen el Sistema de Evaluación del Desempeño en el Organismo;
10. Atender los pliegos de observaciones y/o recomendaciones que emita el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México en materia programática;
11. Coadyuvar en el proceso de integración del Informe de Gobierno acerca de los temas claves de desarrollo competencia del Organismo;
12. Realizar en coordinación con las áreas que integran el Organismo; planes, proyectos, estudios y acciones de corto, mediano y largo plazo orientado a

mejorar los procesos administrativos y operacionales de la entidad descentralizada;

13. Recopilar, integrar, analizar, generar y custodiar la información estadística generada por las distintas áreas del Organismo;

14. Participar en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del Organismo;

15. Promover la certificación del Organismo de acuerdo con los estándares nacionales e internacionales y con las normas oficiales mexicanas;

16. Coadyuvar en el fomento al desarrollo institucional del Organismo;

17. Promover la implementación y operación del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la difusión de la Norma ISO 9001:2015;

18. Establecer de manera conjunta con las diferentes Unidades Administrativas del Organismo los procedimientos de Calidad y promover su adecuada aplicación;

19. Integrar el Manual de Gestión;

20. Vigilar y asesorar al Comité conformado con motivo de la certificación de estándares internacionales, para evaluar los servicios de agua y saneamiento, AquaRating;

21. Programar y llevar a cabo evaluaciones internas y/o externas de calidad; y

22. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C16004 Departamento de Mejora Regulatoria y Gestión de Normatividad Interna.

Objetivo.

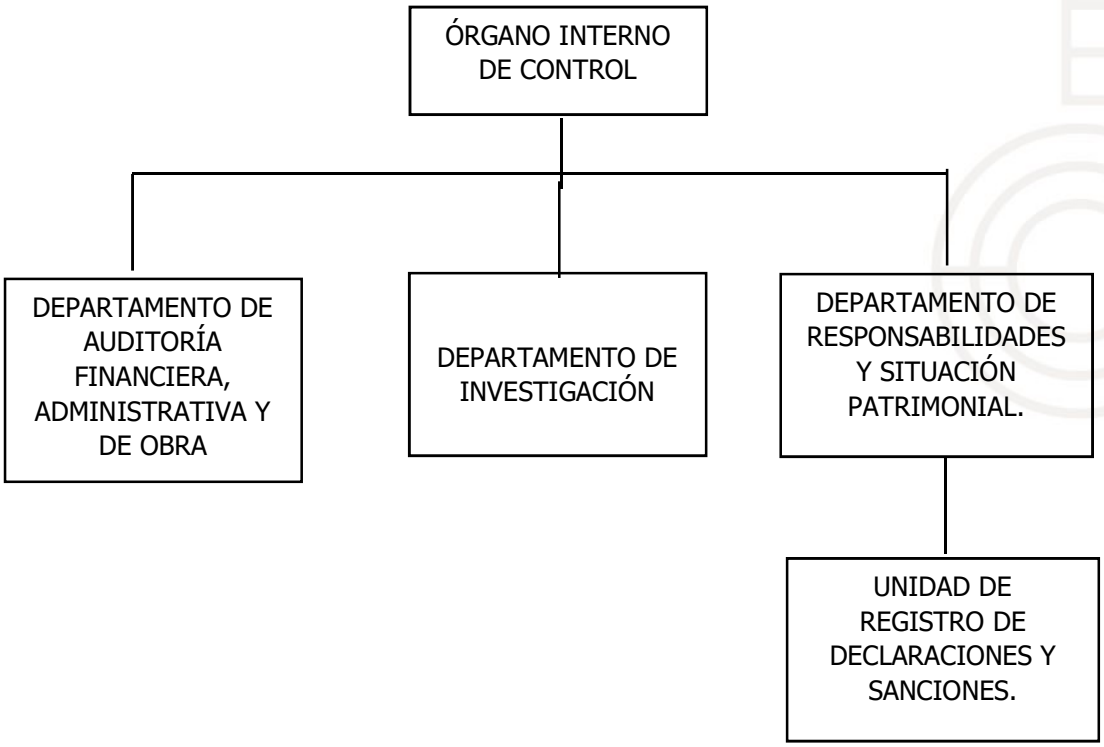
Coordinar, articular y vigilar el cumplimiento de la política de mejora regulatoria, con la intención de mejorar los trámites y servicios, así como hacer más eficaz la gestión gubernamental, elaborar o asistir técnicamente a las Unidades Administrativas en la elaboración de documentación de carácter normativo interno, para lograr un marco jurídico-administrativo dinámico, simplificado moderno y eficiente.

Funciones:

1. Promover y vigilar el seguimiento, así como el cumplimiento de las acciones y programas de mejora regulatoria;
2. Coadyuvar en la atención de las protestas y observaciones ciudadanas que se reciban en materia regulatoria;
3. Organizar las sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité Interno de Mejora Regulatoria;
4. Auxiliar en la Identificación de los trámites y servicios que presentan procesos complejos y costosos para disminuir requisitos y tiempos de resolución;
5. 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;
6. Elaborar documentación de carácter normativo interno o asistir técnicamente a las Unidades Administrativas en la elaboración de la misma;
7. Integrar, compilar y actualizar de la Normateca Interna del Organismo;
8. Requerir a las Unidades Administrativas del Organismo, el envío de la información y/o documentación que le competa, para el cumplimiento de sus atribuciones o para atender a los requerimientos de autoridades en materia de mejora regulatoria y otras, pudiendo establecer el plazo necesario para atenderlos en tiempo y forma; y
9. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

Órgano Interno de Control.

Organigrama.



200C17000 Órgano Interno de Control.

Objetivo:

Fiscalizar los recursos públicos asignados por las diversas Autoridades Federales, Estatales, Municipales y/o propios, a través de la ejecución de las acciones de control y evaluación en los términos de la normatividad aplicable; y en su caso, determinar la existencia o inexistencia de una falta administrativa, así como el desarrollo del procedimiento de responsabilidad administrativa en apego a lo establecido por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

Funciones:

1. Coordinar la elaboración del Programa Anual de Trabajo del Órgano Interno de Control y verificar su ejecución;
2. Autorizar la información programática del Órgano Interno de Control;
3. Fomentar la observancia de las disposiciones establecidas en la normatividad vigente aplicable en cada materia, a través de acciones de mejora;
4. Planear, programar, supervisar y dirigir las Auditorías, Inspecciones, Evaluaciones y otras acciones de control tendientes a verificar que las unidades administrativas del Organismo den observancia a la normatividad vigente aplicable;
5. Planear, coordinar, supervisar y verificar la implementación de acciones preventivas que coadyuven en el cumplimiento de los objetivos del Organismo;
6. Vigilar a través de las Auditorías, Inspecciones, Evaluaciones y otras acciones de control, que los ingresos y egresos del Organismo cumplan con las disposiciones normativas vigentes aplicables;
7. Analizar, verificar y supervisar, que los estados financieros del Organismo, cumplan con las disposiciones normativas vigentes aplicables;
8. Verificar y supervisar que lo informes requeridos por el Órgano Superior de Fiscalización se remitan en tiempo y forma;
9. Supervisar que las Unidades Administrativas del Organismo den seguimiento a las observaciones realizadas por auditores externos, hasta su aclaración, justificación y/o solventación;
10. Participar en la elaboración y actualización del inventario general de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo;
11. Fungir como enlace con las diversas Autoridades Federales, Estatales o Municipales, para el cumplimiento de los objetivos institucionales;

12. Coordinar la constitución y capacitación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia;

13. Participar en la entrega y recepción de obra pública ejecutada por el Organismo, verificando su cumplimiento de acuerdo a la normatividad vigente aplicable;

14. Verificar que el procedimiento de investigación se desarrolle en términos de lo establecido por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;

15. Establecer módulos de fácil acceso para la presentación de denuncias, sugerencias o reconocimientos por parte de la ciudadanía;

16. Testificar los actos protocolarios de entrega-recepción de las Unidades Administrativas del Organismo y en su caso, comisionar a las personas servidoras públicas adscritas al Órgano Interno de Control para fungir como representantes en dichos actos;

17. Verificar que el procedimiento administrativo tanto para faltas graves como para no graves, se desarrolle y se concluya en términos de lo establecido por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;

18. Coordinar, supervisar y promover las asesorías a las personas servidoras publicas adscritas a este Organismo, relativo a la presentación de su declaración de situación patrimonial y de intereses;

44

19. Solicitar la inclusión en los registros correspondientes de los Contratistas y/o Proveedores Objetados, en apego a la normatividad aplicable;

20. Participar y atender los Comités, Órganos Colegiados y/o grupos de trabajo, que indique la normatividad en la materia o por instrucción del Titular del Organismo, y en su caso, comisionar a algún representante de este Órgano Interno de Control para participar en dichas actividades;

21. Certificar la información, documentación y otros sistemas del Organismo, que operen y que emanen de la Unidad Administrativa a su cargo;

22. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

200C17001 Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra.

Objetivo:

Vigilar que el ejercicio de los recursos financieros, humanos y materiales, así como la programación, presupuestación, adjudicación, contratación, ejecución y control de la obra pública y servicios relacionados con la misma, se realicen en cumplimiento a la normatividad aplicable, a través de la implementación de un sistema de control y evaluación que permita el uso eficiente y racional del patrimonio del Organismo, realizando para tal efecto auditorías, evaluaciones, acciones de control y la promoción de la participación ciudadana.

Funciones:

1. Elaborar el Programa Anual de Auditorías e Inspecciones del Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra y someterlo a autorización del Titular del Órgano Interno de Control;
2. Ejecutar el Programa Anual de Auditorías e Inspecciones del Departamento e informar al Titular del Órgano Interno de Control los avances y resultados;
3. Coordinar la elaboración, recopilación, integración, análisis y generación de la información programática presupuestal del Órgano Interno de Control y sus Unidades Administrativas;
4. Elaborar reportes, informes, estudios, opiniones, dictámenes, notas informativas, estadísticas y demás documentos que solicite el Titular del Órgano Interno de Control, derivados de los actos de fiscalización;
5. Revisar los informes de Auditoría e Inspección y someterlos a aprobación del Titular del Órgano Interno de Control;
6. Dar a conocer a las Unidades Administrativas del Organismo, los resultados derivados de las Auditorías, Inspecciones, Evaluaciones y otras acciones de control;
7. Supervisar la adecuada integración de los expedientes relacionados con las Auditorías, Inspecciones, Evaluaciones y otras acciones de control;
8. Supervisar el seguimiento de los resultados de las Auditorías, Inspecciones, Evaluaciones y otras acciones de control;
9. Revisar los análisis e interpretación de estados financieros del Organismo; así como elaborar el informe respectivo y someterlo a consideración del Titular del Órgano Interno de Control, dando seguimiento a los resultados determinados hasta su aclaración, justificación y/o solventación;

10. Fiscalizar que el registro y control de los ingresos recaudados cumpla con lo establecido en las disposiciones jurídicas vigentes aplicables en la materia;
11. Realizar arqueos de caja en las distintas oficinas de recaudación;
12. Realizar Arqueos a los Fondos Fijos;
13. Fiscalizar el ejercicio de los recursos y verificar que este se apegue a la normatividad vigente aplicable en la materia;
14. Verificar y dar seguimiento a las observaciones realizadas por auditores externos, hasta su aclaración, justificación y/o solventación;
15. Supervisar y participar en el levantamiento físico de bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo;
16. Validar los inventarios físicos de materiales y suministros del almacén general de bienes del Organismo;
17. Elaborar y expedir la convocatoria, orden del día, así como instrumentar las actas de las Sesiones del Comité de Bienes Muebles e Inmuebles y someterlos a consideración del Titular del Órgano Interno de Control;
18. Dar seguimiento a los acuerdos tomados por el Comité de Bienes Muebles e Inmuebles;
19. Proponer las acciones preventivas que coadyuven en el cumplimiento de los objetivos del Organismo propiciando la observancia de la normatividad aplicable; así como vigilar su implementación;
20. Turnar al Departamento de Investigación, los resultados de las auditorías, inspecciones, evaluaciones y otras acciones de control con presuntas faltas administrativas;
21. Participar en la constitución, capacitación y evaluación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia;
22. Supervisar conjuntamente con los Contralores Sociales, la ejecución de obras y acciones;
23. Dar atención y seguimiento a los reportes realizados por los Contralores Sociales con las unidades administrativas correspondientes en el ámbito de sus funciones;
24. Dar seguimiento a los reportes, denuncias o sugerencias emitidos por la Autoridad competente o por los Contralores Sociales;
25. Participar y testificar la entrega y recepción de las obras públicas realizadas por este Organismo Público;
26. Asistir, cuando así se le encomiende, en representación del Titular del Órgano Interno de Control, a las sesiones de los Comités, comisiones, órganos colegiados o grupos de trabajo que requieran su intervención;
27. Verificar que los servidores públicos del Organismo cumplan con la normatividad aplicable en el desarrollo de sus funciones;

28. Acordar con el Titular del Órgano Interno de Control, el despacho de los asuntos de su competencia y los que requieran de su intervención e informarle sobre los mismos;

29. Suscribir los documentos relativos al ejercicio de las atribuciones del Departamento y aquellos que le corresponda por delegación o suplencia; y

30. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C17002 Departamento de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

Objetivo:

Substanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa que sea competencia de este Órgano Interno de Control en términos de las disposiciones legales aplicables, y en su caso, remitir al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, aquellos expedientes de los cuales se desprenda la comisión de presuntas faltas administrativas graves.

Funciones:

1. Admitir el informe de presunta responsabilidad administrativa o, en su caso, prevenir a la autoridad investigadora cuando se advierta que dicho informe adolece de alguno o algunos de los requisitos previstos en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, o que la narración de los hechos fuera obscura o imprecisa;
2. Iniciar, substanciar y resolver los procedimientos de responsabilidad administrativa, relacionados con faltas administrativas no graves;
3. Ordenar el emplazamiento del presunto responsable, para que comparezca a la celebración de la audiencia inicial, citando a las demás partes que deban concurrir;
4. Celebrar en la fecha y hora la audiencia inicial, observando lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
5. Dar vista al Departamento de Recursos Humanos de este Organismo, las sanciones impuestas a las personas servidoras públicas o ex servidoras públicas, con el objeto de que estás se asienten en el expediente correspondiente, generando el antecedente de la misma;
6. Substanciar el procedimiento de responsabilidades administrativas, cuando se trate de faltas administrativas graves y de faltas de particulares hasta la garantía de audiencia, así como remitir al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de México, los autos originales del expediente para la continuación del procedimiento y su resolución;
7. Emitir las resoluciones interlocutorias en los incidentes que se substancien dentro del procedimiento de responsabilidades administrativas y, en su caso, presidir la audiencia incidental;
8. Dictar los acuerdos que correspondan en los procedimientos de responsabilidad administrativa;

9. Actuar, requerir e imponer las medidas de apremio, para la atención de los asuntos correspondientes al procedimiento de responsabilidad administrativa, así como solicitar a las Unidades Administrativas, la información y documentación que corresponda, para el cumplimiento de sus atribuciones;
10. Abstenerse de imponer la sanción que corresponda de conformidad con la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios, emitiendo el acuerdo correspondiente;
11. Emitir, cuando proceda, el acuerdo de acumulación, improcedencia o sobreseimiento de los procedimientos de responsabilidades administrativas que se instruyan por la presunta comisión de faltas administrativas, cometidas por personas servidoras públicas y/o ex servidoras públicas adscritas a este Organismo Público Descentralizado;
12. Realizar los actos y diligencias legales y administrativos necesarios en observancia de las medidas cautelares impuestas a solicitud de la Autoridad Investigadora, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
13. Solicitar por exhorto, la colaboración de los entes públicos para realizar las notificaciones personales en lugares fuera de su jurisdicción;
14. Realizar los informes previos y justificados, así como desahogar vistas y requerimientos ordenados por las autoridades jurisdiccionales en otras instancias, en las que sea parte o tercero;
15. Tramitar los recursos de su competencia, previstos por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios y demás disposiciones aplicables en la materia;
16. Remitir a la Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones, las resoluciones emitidas dentro de los procedimientos administrativos, con el objeto de que se realice lo que a derecho corresponda;
17. Asistir, cuando así se le encomiende, en representación del Titular del Órgano Interno de Control, a las sesiones de los Comités, Comisiones, Órganos Colegiados o grupos de trabajo que requieran su intervención;
18. Rendir los informes con relación a los procedimientos administrativos instaurados, que le requieran las Autoridades Competentes;
19. Instrumentar las actas administrativas que el Titular del Órgano Interno de Control le instruya;
20. Elaborar los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones y, aquellos que les correspondan por delegación o suplencia, previo acuerdo con el superior jerárquico;

21. Acordar con el Titular del Órgano Interno de Control, el despacho de los asuntos de su competencia y los que requieran de su intervención e informarle sobre los mismos; y

22. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C17004 Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones.

Objetivo:

Administrar, operar y actualizar los sistemas electrónicos relacionados tanto con la presentación de la Declaración Patrimonial y de Intereses como con los actos protocolarios en los que se testifique la Entrega-Recepción de las diferentes Unidades Administrativas adscritas al Organismo; así como dar atención a los requerimientos de información relacionados con las empresas y personas físicas objetadas y sancionadas a través de la consulta al *"Sistema de Registro de Empresas y Personas Físicas objetadas y sancionadas"*; y administrar el registro de los procedimientos substanciados por responsabilidad administrativa y, de las sanciones impuestas a las personas servidoras públicas y/o particulares.

Funciones:

1. Promover, supervisar y ejecutar programas preventivos para el cumplimiento de la presentación de las declaraciones de situación patrimonial y de intereses de las personas servidoras públicas obligadas adscritas a este Organismo Público Descentralizado;
2. Proporcionar asesoría y/o capacitación a las personas servidoras públicas y/o ex servidoras obligadas a la presentación de la declaración de situación patrimonial y de intereses, adscritas a este Organismo Público Descentralizado;
3. Requerir a través de diversos medios la presentación de la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses de las personas servidoras públicas y/o ex servidoras públicas obligadas;
4. Operar y administrar el Sistema CREG (Entrega-Recepción);
5. Emitir los usuarios y contraseñas de las personas titulares de las Unidades Administrativas de este Organismo, relacionadas con los actos protocolarios de Entrega-Recepción;
6. Asesorar y/o capacitar a las personas servidoras públicas que sean sujetos a realizar el acto protocolario de Entrega-Recepción;
7. Participar en los actos de Entrega-Recepción de las diversas Unidades Administrativas, observando la normatividad aplicable;
8. Realizar verificaciones aleatorias del Sistema establecido para los actos protocolarios de Entrega-Recepción de las diversas Unidades Administrativas de este Organismo, con base a la normatividad aplicable;
9. Emitir la Constancia de no inhabilitación de las personas servidoras públicas y/o ex servidoras públicas, previa consulta del Sistema respectivo;

10. Emitir la Constancia de no sanción administrativa de las de las personas servidoras públicas y/o ex servidoras públicas, previa consulta del Sistema respectivo;

11. Atender los requerimientos realizados por las Unidades Administrativas relacionados con el *"Sistema de Registro de Empresas y Personas Físicas Objetadas y Sancionadas" y "Sistema de Consulta del boletín de Empresas Objetadas",* previa consulta a estos;

12. Actualizar permanentemente el inventario del acervo documental y/o digital que contenga la información relacionada con la resolución y ejecución de los expedientes de los procedimientos administrativos;

13. Actualizar, controlar y registrar en su caso, dentro del sistema respectivo los expedientes concluidos por responsabilidades administrativas;

14. Emitir los Acuerdos que procedan en el ámbito de su competencia;

15. Elaborar los documentos relativos al ejercicio de sus atribuciones y, aquellos que les correspondan por delegación o suplencia, previo acuerdo con su superior jerárquico; y

16. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C17003 Departamento de Investigación.

Objetivo:

Desarrollar el procedimiento de investigación derivado de las denuncias, auditorias y actuaciones de oficio en contra de las personas servidoras públicas adscritas a este Organismo Público, o de particulares vinculados con faltas administrativas graves, en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios; y en su caso, operar el Sistema de Atención Mexiquense, por sus siglas SAM.

Funciones:

1. Recibir de las autoridades competentes las observaciones que se deriven de las auditorias, inspecciones o actuaciones de oficio de las cuáles de adviertan presuntas irregularidades administrativas;
2. Iniciar de oficio, por denuncia o derivado de auditorías realizadas por autoridades competentes, las investigaciones por presuntas faltas administrativas o infracciones cometidas por las personas servidoras públicas o particulares por conductas sancionables;
3. Desarrollar el procedimiento de investigación en apego a lo establecido por la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
4. Operar el Sistema de Atención Mexiquense (SAM), en términos de las disposiciones aplicables y las directrices para su operación y seguimiento;
5. Recibir electrónicamente las denuncias interpuestas y radicar las mismas en la Plataforma del Sistema de Atención Mexiquense (SAM), así como las declaraciones de situación patrimonial y de intereses de las y los servidores públicos que fueron omisos o extemporáneos en su presentación, debiendo otorgar el seguimiento respectivo en dicha plataforma;
6. Establecer las acciones y medidas necesarias de protección de las denuncias que se presenten, para garantizar, proteger y mantener la confidencialidad de la identidad de los denunciantes, así como de los datos personales que se contengan en los procedimientos de investigación;
7. Requerir la información y documentación necesaria para el esclarecimiento de los hechos de los procedimientos de investigación en términos de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
8. Instrumentar las actas o diligencias administrativas relacionadas con los expedientes de investigación;

9. Revisar y supervisar la elaboración de proyectos de oficios, acuerdos y demás documentos que se generen dentro del trámite de los procedimientos de investigación para el esclarecimiento de los hechos;
10. Determinar y aplicar las medidas de apremio previstas en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios para hacer cumplir sus determinaciones;
11. Realizar y emitir los acuerdos respectivos dentro de los expedientes de investigación en apego a la normatividad aplicable;
12. Determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la Ley de Responsabilidades Administrativas, señale como faltas administrativas y en su caso, realizar la calificación de las mismas;
13. Emitir el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa con los requisitos que establece la Ley de Responsabilidades Administrativas y presentarlo ante la Autoridad Sustanciadora;
14. Subsanar las omisiones que advierta la Autoridad Substanciadora relacionadas con el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, en términos de la Ley en la materia;
15. Intervenir en los procedimientos de responsabilidad administrativa en los que la autoridad investigadora sea parte, conforme a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios;
16. Remitir los expedientes concluidos al archivo de concentración del Órgano Interno de Control para su resguardo;
17. Realizar las notificaciones dentro de los expedientes que se encuentren en periodo de investigación, con base en la normatividad aplicable;
18. Interponer los recursos de reclamación e inconformidad ante la Autoridad competente y en apego a las disposiciones legales aplicables;
19. Supervisar los buzones de denuncias, sugerencias y reconocimientos, y en su caso realizar el trámite respectivo;
20. Instrumentar las actas administrativas por robo o siniestro de bienes muebles propiedad del Organismo; así como por robo o extravío de gafetes oficiales que identifican a las personas servidoras públicas del Organismo, para que se proceda con el trámite de su reposición;
21. Instrumentar las actas administrativas, que el Titular del Órgano Interno de Control le instruya;
22. Atender los requerimientos o solicitudes pronunciadas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos o por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México;
23. Solicitar cuando proceda, las medidas cautelares a la autoridad substanciadora o resolutora, según corresponda;

24. Dar vista a la Fiscalía General de Justicia del Estado de México o en su caso, ante el homólogo en el ámbito federal, cuando se advierta la comisión de delitos y coadyuvar en el procedimiento penal respectivo;

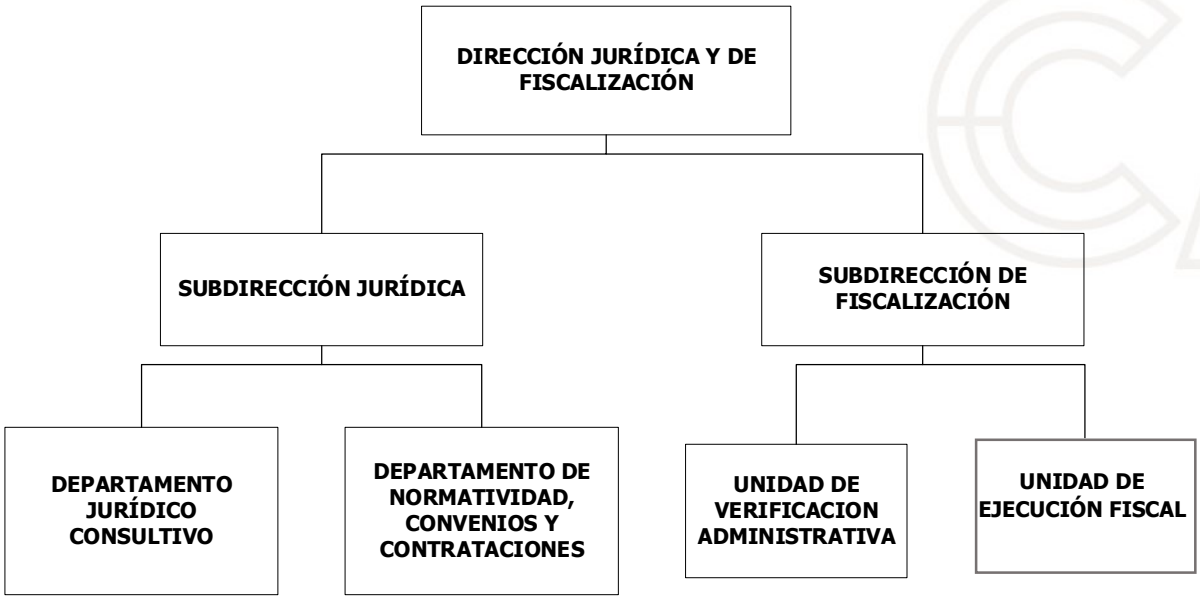
25. Elaborar informes, demandas y contestaciones en los juicios en los que sea parte la autoridad investigadora;

26. Acordar con el Titular del Órgano Interno de Control, el despacho de los asuntos de su competencia y los que requieran de su intervención e informarle sobre los mismos; y

27. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia y las demás que le encomiende el Titular del Órgano Interno de Control, en apego a la normatividad aplicable e informar sobre su cumplimiento.

Dirección Jurídica y de Fiscalización.

Organigrama.



200C12000 Dirección Jurídica y de Fiscalización.

Objetivo.

Establecer las estrategias jurídicas a efecto de proteger los intereses del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, así como las emitir los actos jurídicos necesarios con el objeto de recaudar lo que por ministerio de ley se debe cobrar a los usuarios por la prestación de los servicios, impuestos, infracciones, créditos fiscales, multas y las demás contempladas en los ordenamientos jurídicos aplicables.

Funciones:

1. Representar legalmente y defender los intereses del Organismo cuando sea parte en los juicios judiciales o en otros procedimientos administrativos;
2. Realizar los trámites, gestiones y procedimientos ante cualquier autoridad como apoderado legal del Organismo, para el cumplimiento de los fines del Organismo;
3. Solicitar información a las unidades administrativas para dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades y solicitudes ciudadanas;
4. Privilegiar la conciliación y la mediación en las materias de carácter jurídico, como un medio alternativo para la solución de controversias, siempre que resulten procedentes;
5. Habilitar a las personas servidoras públicas del Organismo como notificadores, ejecutores y verificadores con el objeto de realizar diversas diligencias administrativas con base a la normatividad aplicable;
6. Certificar previo cotejo con el original, la información, documentación y en su caso, de los sistemas informáticos que operen las Unidades Administrativas de este Organismo;
7. Promover los procedimientos administrativos y judiciales necesarios ante las autoridades competentes para la regularización de los bienes muebles e inmuebles en propiedad y/o posesión del Organismo y de aquellos que tenga en operación o administración;
8. Elaborar, revisar y en su caso, validar los proyectos de contratos o convenios en los que el Organismo sea parte y/o que le sean solicitados;
9. Colaborar en la proyección, compilación, publicación y difusión de las actas, acuerdos, normatividad interna y demás documentos aprobados por el Consejo Directivo;
10. Actualizar la bitácora de convenios de pago que celebren los usuarios con este Organismo;

11. Ejecutar facultades de autoridad en las controversias de índole fiscal, ante cualquier autoridad Federal, Estatal o Municipal, así como como personas físicas o Jurídico colectivas de derecho público o privado, y substanciar los cobros coactivos de créditos fiscales mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, en términos de las disposiciones legales aplicables;

12. Elaborar y determinar créditos fiscales a favor del Organismo, de manera fundada y motivada, así como celebrar convenios de pago, conforme a la legislación aplicable;

13. Actuar como autoridad administrativa en la elaboración y determinación de créditos fiscales a favor del Organismo en términos de la legislación aplicable;

14. Emitir, ordenar y ejecutar en su caso como autoridad fiscal, los mandamientos de ejecución establecidos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para aquellos propietarios, usuarios y/o detentadores que hayan sido omisos en el pago del crédito fiscal determinado, dentro de los plazos de ley establecidos;

15. Instruir y vigilar la ejecución de las diligencias de embargo de valores, derechos, bienes muebles e inmuebles y efectuar las negociaciones con aquellos propietarios, usuarios y/o detentadores que no hayan acreditado a satisfacción de la autoridad el pago en el plazo legal concedido;

16. Instaurar y substanciar el procedimiento administrativo de ejecución en todas sus etapas, en términos de las disposiciones legales aplicables;

17. Actuar como autoridad administrativa para instaurar y resolver en representación del Organismo, los procedimientos administrativos comunes e interponer sanciones contempladas en la Ley del Agua del Estado de México y demás disposiciones legales relativas y aplicables;

18. Ejercer acciones de fiscalización que permitan ejecutar mediante la práctica de órdenes de visitas verificación;

19. Instruir la habilitación de los servidores públicos adscritos a la Dirección Jurídica y de Fiscalización, como notificadores y verificadores a efecto de realizar las diligencias correspondientes;

20. Habilitar a personas físicas y/o jurídico-colectivas para fungir como notificadores y o verificadores para cumplimiento de sus objetivos;

21. Coordinar, instruir y analizar de manera conjunta con la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento, Dirección de Operación Planeación y la Dirección Jurídica y de Fiscalización, los permisos y las condiciones de descargas de aguas residuales con la finalidad de verificar que cumplan con las disposiciones en materia de calidad del agua;

22. Coordinar a través de la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento sometan al Director de Operación y Planeación y al Director Jurídico y de Fiscalización, las medidas de seguridad, preventivas y/o correctivas con el objetivo de regularizar la calidad de las descargas de los usuarios no domésticos al sistema de drenaje municipal, en los casos que estos no cumplan con la normatividad respectiva;

23. Previa autorización del Titular de la Dirección Jurídica y de Fiscalización, emitir visto bueno en cuanto a los registros, permisos y revalidaciones para las descargas de

aguas residuales no domésticas y ordenar la instrumentación de los procedimientos contemplados en las disposiciones aplicables;

24. Ejecutar el cobro de multas con base a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, su Reglamento, el Código Financiero del Estado de México y Municipios, el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y la demás normatividad aplicable;

25. Ejercitar las acciones legales necesarias con el objeto de hacer efectivas las garantías otorgadas a favor del Organismo, en relación al cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto a los servicios que proporciona el Organismo, en congruencia con el Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la normatividad aplicable;

26. Realizar la cuantificación de forma conjunta con la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento lo que resulte de las visitas de verificación;

27. Realizar el cálculo y emitir estados de cuenta, liquidación u orden de pago por las contribuciones que correspondan;

28. Celebrar convenios y autorizaciones de pago con los usuarios del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, en los términos establecidos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás normatividad aplicable; y

29. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

200C12100 Subdirección Jurídica.

Objetivo:

Fungir como representante legal del Organismo, y en su caso, analizar, planificar y proyectar alternativas de solución a los asuntos jurídicos en los que este sea parte, con el objeto de defender sus intereses ante las instancias correspondientes, así como asesorar, proyectar, revisar o validar los contratos, convenios o permisos de cualquier índole derivados de los servicios prestados por esta Dependencia Pública.

Funciones:

1. Representar legalmente y defender los intereses del Organismo cuando sea parte en los juicios judiciales o en otros procedimientos administrativos;
2. Realizar los trámites, gestiones y procedimientos ante cualquier autoridad como apoderado legal del Organismo, para el cumplimiento de los fines del Organismo;
3. Solicitar información a las unidades administrativas para dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades y solicitudes ciudadanas;
4. Privilegiar la conciliación y la mediación en las materias de carácter jurídico, como un medio alternativo para la solución de controversias, siempre que resulten procedentes;
5. Habilitar a las personas servidoras públicas del Organismo como notificadores, ejecutores y verificadores con el objeto de realizar diversas diligencias administrativas con base a la normatividad aplicable;
6. Certificar previo cotejo con el original, la información, documentación y en su caso, de los sistemas informáticos que operen las Unidades Administrativas de este Organismo;
7. Elaborar, revisar y en su caso, validar los proyectos de contratos o convenios en los que el Organismo sea parte y/o que le sean solicitados;
8. Colaborar en la proyección, compilación, publicación y difusión de las actas, acuerdos, normatividad interna y demás documentos aprobados por el Consejo Directivo;
9. Actualizar la bitácora de convenios de pago que celebren los usuarios con este Organismo; y
10. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C12101 Departamento Jurídico Consultivo.

Objetivo:

Analizar, planificar y proyectar alternativas de solución a los asuntos jurídicos en los que el Organismo sea parte, así como defender sus intereses ante las instancias correspondientes.

Funciones:

1. Representar legalmente y defender los intereses del Organismo cuando sea parte en los juicios judiciales o en otros procedimientos administrativos;
2. Realizar los trámites, gestiones y procedimientos ante cualquier autoridad como apoderado legal del Organismo, para el cumplimiento de los fines del Organismo;
3. Solicitar información a las unidades administrativas para dar cumplimiento a los requerimientos de autoridades y solicitudes ciudadanas;
4. Privilegiar la conciliación y la mediación en las materias de carácter jurídico, como un medio alternativo para la solución de controversias, siempre que resulten procedentes;
5. Realizar las notificaciones de todo tipo de documentos, derivados del ejercicio de sus funciones, así como las encomendadas por el Subdirector Jurídico;
6. Integrar un informe mensual que contenga el estatus de todos los juicios, procedimientos y asuntos encomendados por su superior jerárquico; y
7. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C12102 Departamento de Normatividad, Convenios y Contrataciones.

Objetivo:

Proporcionar asesoría respecto a la interpretación y aplicación de los ordenamientos jurídicos que regulan los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, así como proyectar los contratos para nuevos usuarios y convenios con el objeto de reducir los adeudos a cargo de los usuarios; así como establecer mecanismos que den certeza jurídica a diversos trámites relativos a la regularización de servicios y revalidación de permisos de descargas de aguas residuales.

Funciones:

1. Promover la actualización de la normatividad dentro de la Dirección Jurídica y de Fiscalización para la celebración de los contratos y convenios que regulan los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado;
2. Proponer las Tarifas de Derechos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, no contempladas en el Código Financiero del Estado de México y Municipios para someterlo a la consideración de la Dirección Jurídica y de Fiscalización;
3. Proporcionar asesoría jurídica a los usuarios que presenten adeudos por los servicios que proporciona el Organismo;
4. Verificar y validar que los contratos y convenios se elaboren en los plazos legales y con la información completa y precisa de los usuarios;
5. Conformar y actualizar bitácora de convenios de pago que celebren los usuarios con el Organismo;
6. Recibir, revisar y validar las solicitudes para la autorización de convenios de pago;
7. Planear y proponer al Subdirector Jurídico proyectos de campañas de descuento y de regularización de adeudos, precios públicos y lineamientos para la aplicación de tarifas por los servicios que proporciona el Organismo;
8. Proponer al Subdirector Jurídico, las políticas, criterios, instrumentos jurídicos y administrativos, normas administrativas y técnicas, que permitan eficientar la atención al público y la celebración de los contratos y convenios;
9. Brindar atención personalizada a los usuarios y/o ciudadanos en lo relacionado con la celebración del contrato de los servicios de agua potable y/o de drenaje y alcantarillado;
10. Recibir, analizar, validar y controlar las solicitudes de servicios de agua potable y/o de drenaje y alcantarillado;

11. Regularizar las tomas y/o descargas y remitir a la Subdirección Jurídica para su envío a la Unidad Administrativa correspondiente;

12. Acordar la procedencia de las solicitudes de alta para registro y/o revalidación de los permisos de descarga de aguas residuales y generar la orden de pago correspondiente;

13. Proyectar las liquidaciones por los derechos de conexión y reubicación a las redes de agua potable y/o de drenaje y alcantarillado y/o por derivaciones;

14. Calcular y emitir el estado de cuenta, liquidación u orden de pago, por las contribuciones correspondientes a los permisos y registros de aguas residuales de uso no doméstico; y

15. Incorporar al sistema de gestión comercial las altas por concepto de operación y mantenimiento de redes, regularización e incorporación de conjuntos urbanos y condominios.

16. Operar en estricto apego a sus funciones y legalidad el Sistema electrónico correspondiente para la elaboración de los contratos y convenios; y

17. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C12300 Subdirección de Fiscalización.

Objetivo:

La Subdirección de Fiscalización será la responsable de sustanciar los procedimientos administrativos especiales y comunes, conforme a lo establecido en las leyes correspondientes, así como la vigilancia de las funciones, eficiencia y eficacia que se desarrolla en las Unidades de Verificación Administrativa y la Unidad de Ejecución Fiscal, a través de controles internos, fomentando el cumplimiento de los objetivos del Organismo en apego a la normatividad vigente.

Funciones:

1. Ejecutar facultades de autoridad en las controversias de índole fiscal, ante cualquier autoridad Federal, Estatal o Municipal, así como como personas físicas o Jurídico colectivas de derecho público o privado, y substanciar los cobros coactivos de créditos fiscales mediante el Procedimiento Administrativo de Ejecución, en términos de las disposiciones legales aplicables;
2. Elaborar y determinar créditos fiscales a favor del Organismo, de manera fundada y motivada, así como celebrar convenios de pago, conforme a la legislación aplicable;
3. Actuar como autoridad administrativa en la elaboración y determinación de créditos fiscales a favor del Organismo en términos de la legislación aplicable;
4. Emitir, ordenar y ejecutar en su caso como autoridad fiscal, los mandamientos de ejecución establecidos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, para aquellos propietarios, usuarios y/o detentadores que hayan sido omisos en el pago del crédito fiscal determinado, dentro de los plazos de ley establecidos;
5. Instruir y vigilar la ejecución de las diligencias de embargo de valores, derechos, bienes muebles e inmuebles y efectuar las negociaciones con aquellos propietarios, usuarios y/o detentadores que no hayan acreditado a satisfacción de la autoridad el pago en el plazo legal concedido;
6. Instaurar y substanciar el procedimiento administrativo de ejecución en todas sus etapas, en términos de las disposiciones legales aplicables;
7. Actuar como autoridad administrativa para instaurar y resolver en representación del Organismo, los procedimientos administrativos comunes e interponer sanciones contempladas en la Ley del Agua del Estado de México y demás disposiciones legales relativas y aplicables;

8. Ejercer acciones de fiscalización que permitan ejecutar mediante la práctica de órdenes de visitas verificación;
9. Instruir la habilitación de los servidores públicos adscritos a la Dirección Jurídica y de Fiscalización, como notificadores y verificadores a efecto de realizar las diligencias correspondientes;
10. Habilitar a personas físicas y/o jurídico-colectivas para fungir como notificadores y/o verificadores para cumplimiento de sus objetivos;
11. Coordinar, instruir y analizar de manera conjunta con la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento, Dirección de Operación Planeación y la Dirección Jurídica y de Fiscalización, los permisos y las condiciones de descargas de aguas residuales con la finalidad de verificar que cumplan con las disposiciones en materia de calidad del agua;
12. Coordinar a través de la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento sometan al Director de Operación y Planeación y al Director Jurídico y de Fiscalización, las medidas de seguridad, preventivas y/o correctivas con el objetivo de regularizar la calidad de las descargas de los usuarios no domésticos al sistema de drenaje municipal, en los casos que estos no cumplan con la normatividad respectiva;
13. Previa autorización del Titular de la Dirección Jurídica y de Fiscalización, emitir visto bueno en cuanto a los registros, permisos y revalidaciones para las descargas de aguas residuales no domésticas y ordenar la instrumentación de los procedimientos contemplados en las disposiciones aplicables;
14. Ejecutar el cobro de multas con base a la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios, su Reglamento, el Código Financiero del Estado de México y Municipios, el Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México y la demás normatividad aplicable;
15. Ejercitar las acciones legales necesarias con el objeto de hacer efectivas las garantías otorgadas a favor del Organismo, en relación al cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto a los servicios que proporciona el Organismo, en congruencia con el Código Financiero del Estado de México y Municipios, así como la normatividad aplicable;
16. Realizar la cuantificación de forma conjunta con la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento lo que resulte de las visitas de verificación;
17. Realizar el cálculo y emitir estados de cuenta, liquidación u orden de pago por las contribuciones que correspondan;
18. Celebrar convenios y autorizaciones de pago con los usuarios del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, en los términos establecidos en el Código

Financiero del Estado de México y Municipios y demás normatividad aplicable; y

19. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C12301 Unidad de Verificación Administrativa.

Objetivo:

La Unidad de Verificación Administrativa será la responsable de substanciar los procedimientos administrativos especiales y comunes, en los términos y condiciones establecidos en las leyes de la materia correspondiente.

Funciones:

1. Ordenar, coordinar y supervisar visitas de verificación inherente a los actos competencia del sistema de agua potable, drenaje, tratamiento y reúso de aguas residuales tratadas;
2. Aprobar la habilitación de servidores públicos del Organismo como notificadores, ejecutores, verificadores e inspectores, para que desempeñen las diligencias, notificaciones de acuerdos, determinaciones, multas, inicio de procedimientos y todo tipo de documentos o resoluciones administrativas o fiscales relativas al procedimiento administrativo común y de ejecución fiscal;
3. Coordinar actividades con la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento a fin de proponer las normativas necesarias para el control de las descargas de aguas residuales no domésticas al drenaje, la autorización de los permisos de descargas de aguas residuales, la modificación de los alcances de las condiciones particulares de descargas de aguas residuales no domésticas, así como las medidas necesarias para evitar que se descarguen desechos sólidos o sustancias que puedan contaminar o alterar física, química o biológicamente las aguas claras de las corrientes o que pongan en peligro el funcionamiento de la infraestructura hidráulica;
4. Dar seguimiento de forma conjunta con la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento, para someter al Director Jurídico y de Fiscalización los actos derivados de las visitas de inspección que den origen a sanciones de acuerdo con la Ley del Agua y demás disposiciones legales;
5. Ejecutar las atribuciones y funciones de autoridad fiscal que le delegue el Titular de la Dirección Jurídica y de Fiscalización;
6. Ordenar notificar acuerdos y las órdenes de restricción de los servicios a usuarios que presenten adeudo de dos o más períodos;
7. Substanciar los procedimientos administrativos comunes por denuncias y reportes de la probable existencia de tomas y descargas clandestinas, desperdicios de agua, daños a la infraestructura y demás conductas que

pudiesen constituir infracciones en términos de la Ley del Agua para el Estado de México y Municipios;

8. Instruir la colocación de sellos en las distintas etapas jurídicas en las cuales se ejerzan acciones de fiscalización en los usuarios que presenten de dos o más períodos de adeudo por los servicios que proporciona el Organismo; y

9. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C12302 Unidad de Ejecución Fiscal.

Objetivo:

La Unidad de Ejecución Fiscal será la responsable de llevar a cabo el procedimiento administrativo de ejecución en la representación y defensa de los intereses del Organismo, así como celebrar los convenios de pago con los usuarios.

Funciones:

1. Integrar e instaurar el desahogo del procedimiento administrativo de ejecución en todas sus etapas, en términos de las disposiciones legales aplicables;
2. Integrar e instrumentar el desahogo en cada una de las etapas del procedimiento, de facultades de comprobación en términos de la normatividad aplicable en coordinación y previa solicitud de la Dirección de Comercialización, así como con la Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica y Plantas de Tratamiento de lo que resulte de las visitas de verificación;
3. Realizar las acciones de fiscalización que permitan ejecutar mediante la práctica de órdenes de inspección, verificación y supervisión;
4. Instrumentar las acciones necesarias para realizar notificaciones de los citatorios y ordenes de restricción de los servicios, a los usuarios que presente adeudo de dos o más periodos;
5. Realizar el cálculo y emitir estados de cuenta, liquidación u orden de pago por las contribuciones que correspondan a los permisos y registros de aguas residuales de uso no doméstico;
6. Elaborar convenios y autorizaciones de pago, con los usuarios del Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca, en los términos establecidos en el Código Financiero del Estado de México y Municipios y demás normatividad aplicable;
7. Aplicar las acciones necesarias conforme a las atribuciones y funciones de autoridad fiscal, que se deleguen por parte de su superior jerárquico inmediato, a fin de hacer efectivas las garantías otorgadas a favor del Organismo, conforme a lo establecido en el Código Financiero del Estado de México y Municipios, Ley del Agua para el Estado de México y municipios y demás normatividad aplicable;
8. Emitir, ordenar y ejecutar por conducto de los servidores públicos que para tal efecto se encuentren habilitados, la colocación de sellos, de acuerdo a la etapa procesal en que se encuentre el usuario;
9. Ejercer los actos de autoridad fiscal, a fin de realizar las diligencias de embargo de valores, derechos, bienes muebles o inmuebles y efectuar las negociaciones

con los propietarios, usuarios y/o detentadores que no acrediten, a satisfacción de la autoridad, la realización del pago en el plazo legal;

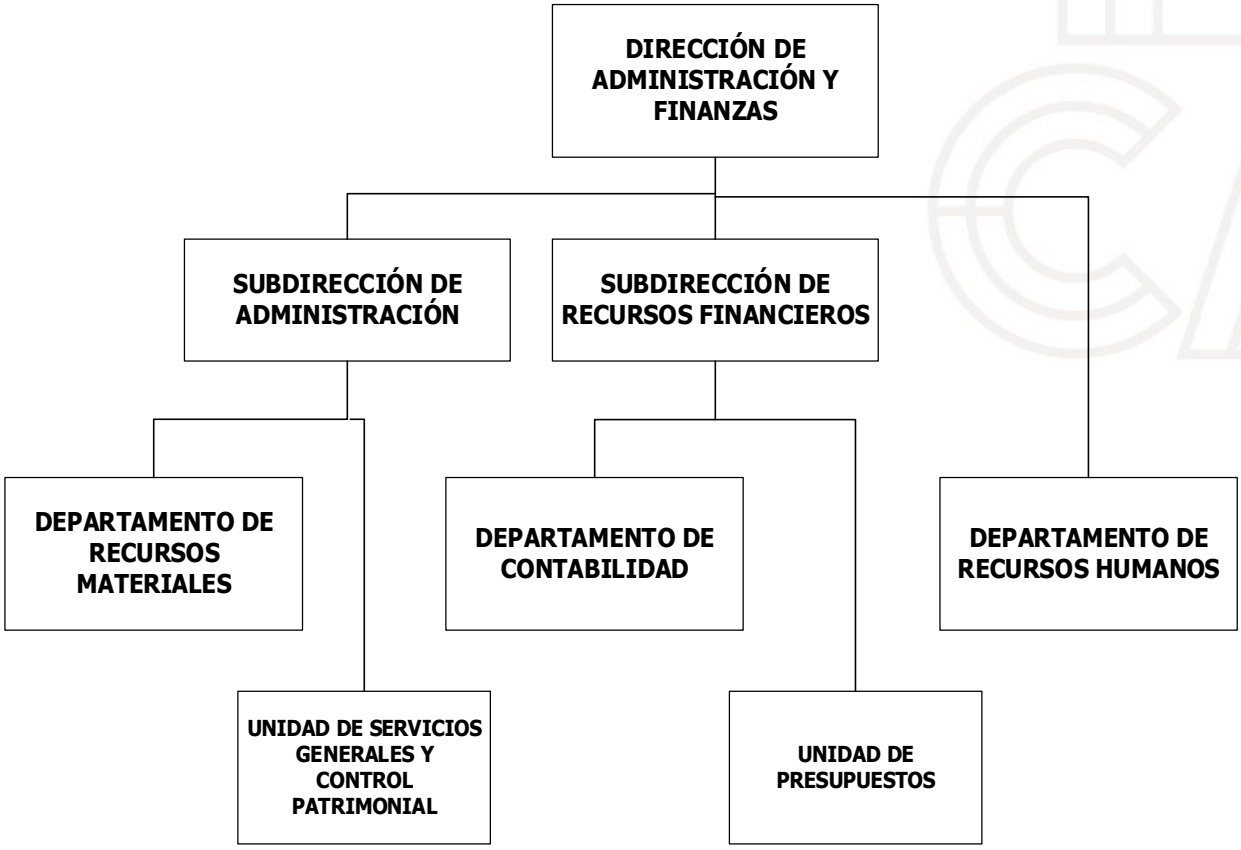
10. Atender el seguimiento y la ejecución de los embargos, conforme a lo establecido en el Código de Procedimientos Administrativos, Código Financiero del Estado de México y Municipios, Ley del Agua para el Estado de México y Municipios y demás normatividad aplicable;

11. Con autorización del Director General de acuerdo a las disposiciones legales y en Coordinación con la Dirección de Comercialización, aplicar estímulos fiscales, bonificaciones, condonaciones y subsidios, en los que casos que así se proceda; y

12. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

Dirección de Administración y Finanzas.

Organigrama.



200C13000 Dirección de Administración y Finanzas.

Objetivo:

Dirigir, planear y gestionar las acciones para la administración de los recursos humanos, materiales y financieros que requiera el Organismo para el desarrollo de los planes, programas y proyectos con eficiencia, racionalidad, transparencia y apego a la normatividad, que permitan cumplir con los objetivos institucionales, en el marco de la normatividad aplicable en la materia.

Funciones:

1. Establecer la estrategia para la administración de los recursos humanos, financieros y materiales del organismo de acuerdo con las disposiciones aplicables;
2. Representar legalmente en materia fiscal y administrativa al Director General, ante las instancias de la Administración Pública Centralizada y Descentralizada, Federal, Estatal y Municipal, así como personas físicas o jurídico colectivas, en los términos que marca y establece la ley;
3. Implementar acciones de aplicación de las normas, políticas, lineamientos y procedimientos para la administración y control de los recursos humanos, financieros y materiales del Organismo, ejerciendo el control del personal, administrativo, contable, financiero y de los bienes muebles e inmuebles respectivamente, de acuerdo con los objetivos, lineamientos y estrategias definidas en sus programas;
4. Realizar las acciones necesarias y contundentes para promover las alternativas de recursos financieros para el cumplimiento de los proyectos a cargo del Organismo;
5. Coordinar, supervisar y autorizar la realización e investigaciones financieras y de mercado, orientadas a la instrumentación de mecanismos para optimizar el manejo de los recursos del Organismo;
6. Determinar las acciones del proceso integral de programación, presupuestación, control y seguimiento de los anteproyectos, proyectos y definitivos de presupuestos de ingresos y egresos del Organismo, de acuerdo con la normatividad en la materia;
7. Coordinar la planeación y desarrollo de los procesos para la integración anual del presupuesto del Organismo y establecer los mecanismos y sistemas que permitan su manejo eficiente;

8. Integrar y presentar los informes y/o estados financieros al Director General;
9. Coordinar y supervisar el proceso y realización de las transferencias entre las partidas presupuestales del Organismo, con base en las necesidades de operación, y de conformidad con la normatividad aplicable en la materia;
10. Vigilar y supervisar el suministro oportuno de los recursos materiales y financieros de las áreas administrativas, de conformidad con el presupuesto de egresos autorizado;
11. Instruir y vigilar la integración de los procesos anuales en materia de adquisiciones, conservación, mantenimiento y reparación de bienes muebles e inmuebles del Organismo, con base a las necesidades de las diversas unidades administrativas, así como establecer las acciones para su control y seguimiento;
12. Supervisar las acciones para la integración y el levantamiento del inventario de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo, así como promover la conservación, mantenimiento y regularización de los mismos;
13. Supervisar el registro contable del ejercicio del presupuesto de inversión de infraestructura hidráulica;
14. Vigilar que el departamento de Recursos Humanos, mantenga actualizada la plantilla del personal de Organismo, así como el cumplimiento de las políticas, normas y lineamientos;
15. Supervisar la elaboración y pago de la nómina, de acuerdo a la normatividad en la materia y al presupuesto autorizado;
16. Establecer tiempos a las áreas correspondientes, para contestar oportunamente los pliegos de observaciones y responsabilidades que haga el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, así como verificar que se atiendan en tiempo y forma las solicitudes de información que éste requiera;
17. Supervisar la elaboración, integración y presentación de los informes trimestrales y la Cuenta Pública al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
18. Vigilar que se presenten en los términos y plazos establecidos en la normatividad aplicable, el pago de cuotas, aportaciones, impuestos, derechos y demás contribuciones a las que esté obligado el Organismo;
19. Proporcionar el valor razonable de los bienes muebles que sean producto de donación, cuando no se cuente con la factura original que ampare la propiedad del bien, e incluso cuando se encuentre en trámite la regularización de la propiedad; así mismo, de bienes que por el transcurso del tiempo se han depreciado en su totalidad;

20. Supervisar y constatar el desarrollo del proceso de adjudicación para la celebración de contratos de adjudicación de bienes y prestación de servicios, de conformidad a la legislación y al marco jurídico aplicable; y

21. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

200C13100 Subdirección de Administración.

Objetivo:

Ejecutar las funciones administrativas, para poder coordinar y supervisar con eficiencia las acciones de adquisición, almacenamiento y suministro de bienes; así como las gestiones para la contratación de servicios generales que requieran las diferentes Unidades Administrativas del Organismo; vigilando que las acciones delegadas a las Unidades Administrativas que la integran, se ejerzan bajo el marco jurídico correspondiente.

Funciones:

1. Establecer en el ámbito de su competencia la elaboración y ejecución del programa anual de adquisiciones y servicios del Organismo;
2. Proponer las propuestas de adquisiciones de bienes y servicios, para su dictamen y autorización correspondiente, al Comité de Adquisiciones de Bienes y Servicios.
3. Auxiliar en la celebración de los procesos de adquisición de bienes muebles, materiales y servicios que requieran las Unidades Administrativas del Organismo para el desarrollo de sus funciones;
4. Establecer relaciones de coordinación con el fin de formular, aplicar y difundir con las diferentes Unidades Administrativas del Organismo, el cumplimiento de los ordenamientos legales vigentes; expedir políticas y normas en materia de administración de recursos materiales, servicios, bienes muebles e inmuebles;
5. Aprobar a la Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial la realización de los mantenimientos preventivos y correctivos de la maquinaria y parque vehicular del Organismo; así como supervisar la conservación y mantenimiento de las instalaciones del Organismo;
6. Supervisar y coordinar la dotación ordinaria y extraordinaria de combustibles de acuerdo a los requerimientos necesarios requeridos por las Unidades Administrativas que integran el Organismo;
7. Observar la vigencia y el cumplimiento de los contratos de prestación de servicios y/o adquisiciones de bienes;
8. Dar a conocer, en el caso de incumplimiento de obligaciones de los proveedores de bienes y servicios a la Dirección de Administración y Finanzas y a la Subdirección Jurídica, para la aplicación y seguimiento de las penas convencionales;

9. Ejecutar las funciones administrativas en materia de entrega y recepción de los bienes muebles e inmuebles del Organismo, coordinando y vigilando que las acciones delegadas se ejerzan bajo el marco normativo correspondiente;

10. Contribuir proporcionando la información necesaria en los programas de regularización y actualización de los de los bienes muebles e inmuebles propiedad del Organismo;

11. Otorgar facultades y proporcionar información necesaria para la realización de auditorías; y

12. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C13101 Departamento de Recursos Materiales.

Objetivo:

Organizar las adquisiciones, para el suministro en tiempo y forma de los requerimientos que las Unidades Administrativas realizan, conforme a la normatividad establecida.

Funciones:

1. Aplicar los lineamientos y procedimientos en materia de adquisiciones establecidos en la normatividad aplicable;
2. Elaborar e informar a las Unidades Administrativas los lineamientos para consolidar los requerimientos globales del Organismo, conforme a la normatividad aplicable;
3. Recibir, registrar y controlar las requisiciones de material, con base en el presupuesto, que presenten las diferentes Unidades Administrativas del Organismo;
4. Recibir las garantías y fianzas de los proveedores y remitirlas a la Subdirección de Recursos Financieros para su resguardo, y gestionar su devolución una vez verificado el cumplimiento de las obligaciones al término del contrato;
5. Informar a la Subdirección de Administración sobre el incumplimiento de proveedores;
6. Solicitar a la unidad administrativa competente realizar el requerimiento de pago de las garantías derivadas de incumplimientos o mala calidad de los bienes suministrados por los proveedores, enviando el soporte documental y dictámenes necesarios para tal efecto;
7. Elaborar el reporte mensual sobre las adquisiciones realizadas, de los movimientos de almacén y material suministrado.
8. Integrar el catálogo de prestadores de bienes y/o servicios y actualizarlo de acuerdo con el boletín de proveedores no objetados; y
9. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C13102 Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial.

Objetivo:

Proporcionar de manera permanente los procesos de planificación, organización, ejecución y control de los servicios generales que requieran las Unidades Administrativas, así como administrar y controlar el patrimonio de bienes muebles e inmuebles del Organismo, en observancia a la normatividad vigente aplicable en la materia.

Funciones:

1. Formalizar la contratación de los servicios generales que requiera el Organismo para su operatividad, aplicando los procedimientos y lineamientos en materia de adquisiciones establecidos en la normatividad correspondiente;
2. Tramitar y verificar que los servicios básicos necesarios en las instalaciones del Organismo, se proporcionen de manera oportuna y de forma intermitente, así mismo se revisarán, autorizarán y tramitarán las facturas y estimaciones correspondientes para su pago.
3. Supervisar con el apoyo del personal de vigilancia interna la entrada y salida de mobiliario y equipo en las oficinas del Organismo;
4. Proporcionar asistencia a las Unidades Administrativas, por robos y siniestros de los bienes muebles e inmuebles ante las compañías aseguradoras;
5. Programar, supervisar y coordinar los servicios internos de intendencia y vigilancia en las instalaciones del Organismo;
6. Efectuar la adquisición y contratación de los procesos para el arrendamiento de los bienes muebles e inmuebles requeridos por las Unidades Administrativas del Organismo;
7. Realizar los trámites administrativos relacionados con el parque vehicular del Organismo, ante las instancias correspondientes;
8. 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.
9. Gestionar las solicitudes de los mantenimientos preventivos y correctivos de la maquinaria y parque vehicular del Organismo;

10. Realizar y controlar los registros de altas, bajas y transferencias que se deriven de las adquisiciones y donaciones de bienes muebles que se realicen al Organismo;

11. Realizar la constancia de no adeudo de bienes muebles, necesaria para el proceso de entrega-recepción de los servidores públicos que concluyen su función administrativa;

12. Llevar a cabo la baja de los activos fijos que así se consideren, derivado de los inventarios de bienes;

13. Coordinar el registro y control de bienes inmuebles del Organismo, de acuerdo con los procedimientos administrativos establecidos en la materia, y proporcionar la información necesaria para su regularización.

14. Efectuar mensualmente la conciliación de bienes muebles e inmuebles, con el Departamento de Contabilidad, vigilando que la documentación se encuentre completa y debidamente requisitada, con el propósito de tener actualizada la cuenta pública y los registros de bienes en el sistema CREG-Patrimonial.

15. Enviar a la Subdirección de Recursos Financieros, las garantías y fianzas de servicios contratados para su resguardo y solicitar su devolución una vez verificado el cumplimiento de las obligaciones que hayan garantizado, al término del contrato;

16. Administrar, organizar y conservar de manera homogénea la documentación relativa al Archivo de Concentración e histórico que produzcan, reciban, adquieran y obtengan las diversas áreas que integran al Organismo de acuerdo a con sus facultades, competencias, atribuciones y funciones.

17. Coadyuvar con los responsables de cada archivo en la depuración de documentos determinando cuales deben conservarse por el término de la Ley, trasladarse al Archivo Histórico o destruirse.

18. Custodiar y cuidar la documentación e información que se conserve en el Archivo de Concentración, impidiendo o evitando el mal uso, la sustracción, destrucción, ocultamiento o inutilización de esta;

19. Brindar los servicios de préstamo y consulta de la información y documentación, a las Unidades o Áreas Administrativas generadoras de la documentación que se resguarda en el Archivo de Concentración;

20. Notificar por escrito al Órgano Interno de Control, cuando los documentos o expedientes sufran daños por descuido, omisión o de manera intencional o se vean afectados por un fenómeno natural; y

21. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C13300 Subdirección de Recursos Financieros.

Objetivo:
Garantizar la operación eficiente y apegada a la normatividad de los procesos presupuestales, financieros y contables del organismo.

Funciones:

1. Difundir y establecer mecanismos de control para garantizar el cumplimiento de la normatividad en la formulación del presupuesto anual, en el ejercicio del gasto y en el registro contable de las operaciones del organismo;
2. Proponer y coordinar el diseño y operación de los sistemas de registro y control financiero;
3. Llevar las relaciones con los bancos y proponer la contratación de los productos y servicios que faciliten a los usuarios el pago de los derechos de agua y el adecuado control de nuestras disponibilidades financieras;
4. Supervisar la elaboración y entrega del informe diario de ingresos y saldos en bancos;
5. Revisar y firmar mensualmente las conciliaciones bancarias con contabilidad, así como dar seguimiento a los depósitos no identificados;
6. Custodiar y administrar el fondo fijo institucional para gastos menores o urgentes;
7. Revisar y firmar las pólizas de ingresos y de egresos, así como las pólizas de cheques, verificando el registro simultáneo de afectación contable y presupuestal;
8. Revisar la generación mensual de los estados financieros y presupuestales, gestionar su autorización y presentación ante los órganos competentes;
9. Analizar la operación del ejercicio presupuestal y financiero, a efecto de mantener un adecuado control de las finanzas y del presupuesto del Organismo;
10. Supervisar el control sobre los libros, registros auxiliares, información y documentación soporte de las operaciones financieras del Organismo;
11. Supervisar la validación de los movimientos contables de los inventarios, en base a la información remitida por la Subdirección de Administración;
12. Recibir y tramitar las solicitudes de pago a terceros;
13. Vigilar en el ejercicio del gasto la aplicación de las disposiciones fiscales, administrativas y principios de contabilidad gubernamental;

14. Coordinar la integración y revisar la información solicitada en procesos de auditoria externa e interna, solventar observaciones y atender recomendaciones;

15. Participar con la unidad competente en el desarrollo de las iniciativas o proyectos de modernización o mejora de los procesos del ciclo presupuestario;

16. Coordinar la integración y revisar los reportes que conforman la cuenta pública anual y los informes trimestrales, gestionando su autorización y entrega oportuna a la autoridad competente y su publicación en nuestra página web;

17. Coordinar con Comisión Federal de Electricidad, la revisión y/o aclaración de ajustes y trámites de pago de los servicios de energía eléctrica; y

18. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C13301 Departamento de Contabilidad.

Objetivo:

Registrar, controlar y aplicar sistemáticamente las operaciones contables y financieras del Organismo, a efecto de generar información financiera y económica que facilite la toma de decisiones, con observancia y aplicación de las leyes, normas y reglamentos aplicables

Funciones:

1. Determinar, vigilar y aplicar el correcto cumplimiento del proceso de registro contable del Organismo, de acuerdo a las normas y lineamientos establecidos por la legislación;
2. Actualizar el catálogo de cuentas contables y el instructivo de afectación correspondiente;
3. Elaborar, analizar y revisar los estados financieros y sus auxiliares, así como verificar que reflejen la situación económica del Organismo;
4. Establecer controles internos apegados a la normatividad para el registro y control de las operaciones contable - financieras;
5. Elaborar pólizas de egresos para pago a proveedores, contratistas y gastos de acuerdo a las disposiciones fiscales, administrativas y postulados básicos de contabilidad gubernamental;
6. Elaborar las pólizas cheque referentes a las erogaciones del Organismo;
7. Coordinar y supervisar el manejo y control del sistema de contabilidad gubernamental;
8. Vigilar que el registro de las cuentas por pagar del Organismo, reúna los requisitos de validez, confiabilidad y veracidad establecidas;
9. Dar seguimiento a las cuentas por cobrar que afecten los estados financieros del Organismo;
10. Elaborar, determinar y presentar el correcto cumplimiento de las declaraciones de impuestos ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Comisión Nacional del Agua, Comisión de Agua del Estado de México y de la Secretaría de Finanzas del Estado de México;
11. Elaborar pólizas de ingresos por la recaudación que percibe el Organismo;
12. Elaborar pólizas de diario por los diversos movimientos contables y presupuestales;

13. Atender, solventar e integrar las observaciones emitidas por el OSFEM, así como, las que solicitan las diferentes instancias fiscalizadoras internas y externas;
14. Elaborar, coordinar y presentar la Cuenta Pública al OSFEM, previa autorización y revisión del superior jerárquico, en los tiempos y formas establecidos por la ley;
15. Recibir y registrar contablemente los movimientos de entradas y salidas de almacén de las Unidades Administrativas del Organismo y emitir las pólizas contables para su registro;
16. Participar en la toma física de inventarios, así como elaborar las pólizas de la conciliación físico-contable del inventario;
17. Elaborar, integrar y presentar los informes contables-financieros y presupuestales que soliciten las autoridades internas y externas, de conformidad con las políticas y normatividad vigente en la materia;
18. Elaborar en coordinación con las Unidades Administrativas las conciliaciones contable-financieras de los movimientos que afecten los estados financieros, así como solicitar las aclaraciones correspondientes cuando se detecten diferencias en la conciliación, efectuando los ajustes en el sistema contable del Organismo
19. Elaborar e integrar los informes trimestrales, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Contabilidad gubernamental, el Manual Único de contabilidad Gubernamental, así como los lineamientos y disposiciones vigentes que emita el OSFEM.
20. Contestar y alimentar la plataforma digital del Sistema de Evaluación de la Armonización Contable, (SEVAC);
21. Elaborar la información correspondiente al Título IV y V de la Ley General de Contabilidad Gubernamental de conformidad con los lineamientos, normas y formatos establecidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable, (CONAC); y
22. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C13302 Unidad de Presupuestos.

Objetivo:

Elaborar, proponer y controlar el ejercicio del presupuesto de egresos del Organismo.

Funciones:

1. Realizar un análisis del gasto del ejercicio anterior por las áreas ejecutoras para determinar el escenario base para proyectar e integrar el presupuesto del siguiente año;
2. Desconcentrar los techos presupuestales por centro de costo y notificarlos por conducto de la Dirección de Administración y Finanzas;
3. Alimentar y operar el sistema presupuestario;
4. Revisar, elaborar y registrar la suficiencia presupuestal de los procesos de adquisición de bienes y servicios que realicen en las áreas el Organismo;
5. Vigilar el cumplimiento de las políticas y lineamientos en el trámite del ejercicio y registro del gasto;
6. Revisar el gasto realizado durante el trimestre y hacer los ajustes necesarios para el cierre del ejercicio presupuestal;
7. Gestionar la autorización y realizar los traspasos internos y externos en el presupuesto;
8. Asesorar al personal que lo requiera en el ámbito de su competencia;
9. Informar a las áreas cuando tengan que realizar modificaciones presupuestales de acuerdo a las necesidades;
10. Atender los requerimientos de auditorías internas y externas;
11. Elaborar información periódica de carácter presupuestal, cuando sea requerida;
12. Integrar el módulo dos correspondiente al cierre trimestral para su entrega al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y Municipios;
13. Elaborar los reportes presupuestarios para la Cuenta Pública Anual;
14. Realizar todas aquellas actividades que sean inherentes y aplicables al área de su competencia; y
15. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

Departamento de Recursos Humanos.

Objetivo:

Responsable de normar, aplicar, coordinar y controlar los programas en materia de recursos humanos, los planes operativos que de ellos se deriven, el sistema de administración y desarrollo de personal, la normatividad laboral y las relaciones de trabajo, que garanticen los derechos de los trabajadores y propicien el ejercicio honesto y eficiente de sus funciones, para contribuir a la consecución de los objetivos del Organismo.

Funciones:

1. Atender las solicitudes de empleo que se reciban en las oficinas centrales y demás Unidades Administrativas del Organismo, conformando una bolsa de trabajo institucional;
2. Tramitar las constancias de no inhabilitación, ante la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, para el personal de nuevo ingreso;
3. Determinar los lineamientos necesarios y asegurar suficiencia presupuestal de plazas para las diferentes Unidades Administrativas del Organismo;
4. Integrar la información quincenal de altas, bajas y modificaciones en el Sistema de Movimientos del ISSEMYM;
5. Conciliar cifras con los Departamentos de Presupuestos y de Contabilidad, tanto de los recursos autorizados como de los ejercidos, así como de cualquier otra información relevante en la materia, que sea de mutua responsabilidad;
6. Elaborar la parte correspondiente al informe trimestral que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
7. Elaborar la parte correspondiente de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
8. Elaborar las credenciales de identificación oficial de los trabajadores del Organismo;
9. Controlar y registrar la operación de los movimientos, incidencias, deducciones y bonificaciones de personal y realizar la glosa, archivo, custodia y conservación documental que se origine de su operación;
10. Planear, programar, coordinar y normar la administración y desarrollo de personal del Organismo;

11. Difundir las políticas, normas y lineamientos determinados por las autoridades competentes y del propio Organismo, para los procesos presupuestales y transferencia de recursos financieros en materia de servicios personales;

12. Llevar el registro y actualización de las plantillas de personal de cada una de las Unidades Administrativas que integran el Organismo;

13. Participar en la elaboración del programa presupuesto anual del Organismo, en lo referente al capítulo de servicios personales;

14. Programar e integrar la elaboración del anteproyecto de presupuesto del Organismo, en materia del capítulo de servicios personales;

15. Establecer y coordinar la aplicación del tabulador de puestos autorizado y proponer modificaciones para mantenerlo actualizado;

16. Supervisar los lineamientos para el pago de remuneraciones, de conformidad con la normatividad aplicable y dar seguimiento a la correcta aplicación de los incrementos salariales o prestaciones autorizadas;

17. Obtener la autorización de la Dirección de Administración y Finanzas, coordinándose con la Subdirección de Recursos Finanzas, previo al pago de la nómina y determinar la disponibilidad de suficiencia presupuestal con el monto de dicha erogación, para garantizar que se cuente con recursos suficientes para tal fin;

18. Atender las solicitudes, trámites y aclaraciones; y aplicar en el sistema de nómina las incidencias, deducciones, bonificaciones y demás movimientos, validando su correcta aplicación, de conformidad con la normatividad y procedimientos aplicables;

19. Realizar los procesos de cierre de nómina y generar los reportes de los movimientos procesados, catálogos, analíticos y terceros institucionales, así como cualquier otro que se desprenda del proceso de nómina, para la retroalimentación oportuna con las Unidades Administrativas;

20. Distribuir quincenalmente los recibos de nómina;

21. Controlar el programa anual de vacaciones para el personal del Organismo, de conformidad con el calendario oficial.

22. Coordinar y controlar el otorgamiento de licencias con y sin goce de sueldo, comisiones sindicales, comisiones oficiales y otro tipo de comisiones legalmente establecidas;

23. Cuantificar, validar; coordinar y supervisar la autorización de cambios de adscripción, permutas y jornadas especiales que soliciten los titulares de las Unidades Administrativas;

24. Acatar y revisar, en coordinación con la Dirección Jurídica y de Fiscalización y en el marco legal, las condiciones generales de trabajo y demás normas laborales internas del Organismo, así como difundirlas entre el personal y

vigilar su observancia, en coordinación con los titulares de las Unidades Administrativas que conforman el Organismo;

25. Vigilar el cumplimiento y observancia de las disposiciones legales en materia laboral y atender las peticiones, sugerencias y quejas que formulen los trabajadores y sus representantes sindicales, así como resolver administrativamente los conflictos internos que se susciten por violación a las condiciones generales de trabajo y demás disposiciones jurídicas y administrativas que rigen a los servidores públicos, e imponer, en su caso, las medidas disciplinarias que correspondan conforme a la norma vigente;

26. Tomar conocimiento de las actas administrativas en materia laboral, de la aplicación de sanciones en el ámbito de las atribuciones del Departamento;

27. Coadyuvar con la Dirección Jurídica y de Fiscalización en la reinstalación de los trabajadores en sus plazas respectivas y en su lugar de adscripción, en cumplimiento a los laudos ejecutoriados condenatorios en contra del Organismo, así como tramitar el pago de indemnizaciones y salarios caídos que de ellos se deriven;

28. Participar en las gestiones necesarias para lograr las mejores condiciones en la formulación del Convenio de Prestaciones de Ley y Colaterales para el año respectivo, celebrado entre el Organismo y la representación sindical del SUTEyM;

29. Aportar en los resultados del análisis financiero y administrativo para conocer el costo -beneficio de las condiciones que se propongan para lograr la firma del Convenio de Prestaciones de Ley y Colaterales para el año respectivo, que celebran el Organismo y la representación sindical del SUTEyM;

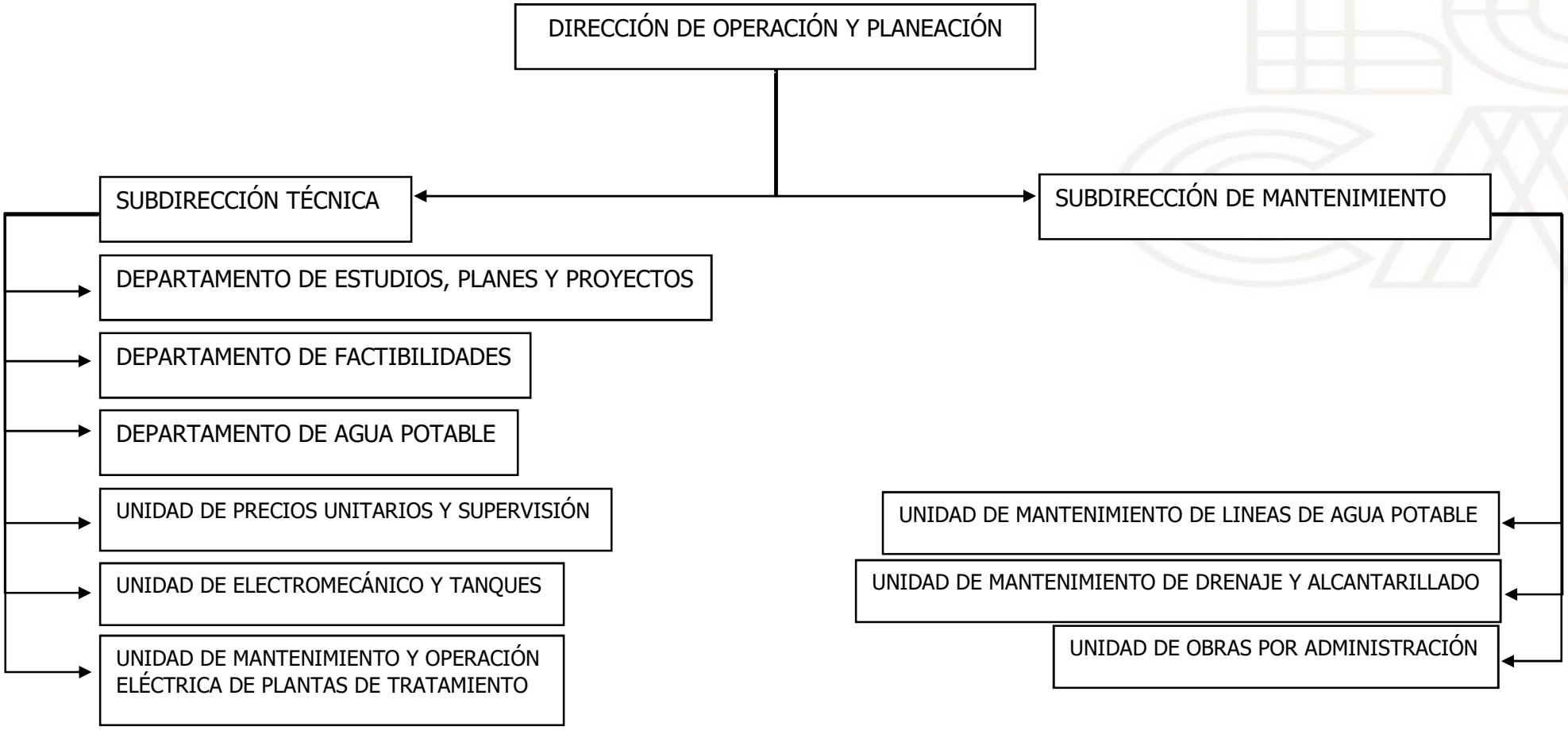
30. Proporcionar a la representación sindical formalmente reconocida, la información necesaria para el desempeño de sus funciones y gestionar los recursos que requieran para tal fin;

31. Controlar y proporcionar información para la realización de auditorías internas y externas; y

32. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

Dirección de Operación y Planeación.

Organigrama.



200C11000 Dirección de Operación y Planeación.

Objetivo:

La Dirección de Operación y Planeación está adscrita a la Dirección General y es la responsable de dirigir la construcción, operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable, drenaje y saneamiento, así como atender con oportunidad y eficiencia la demanda de dichos servicios, además de dirigir y coordinar la elaboración de planes, programas y proyectos necesarios para mantener y ampliar la cobertura de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento en el Municipio, en apego a la normatividad en la materia, motivando la sustentabilidad del acuífero y cuenca del Valle de Toluca.

Funciones:

1. Cumplir y hacer respetar las normas de seguridad hidráulica, en el proceso de construcción y operación de la obra hidráulica;
2. Planear, ejecutar y evaluar las acciones relacionadas con la prestación de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento a través de la infraestructura hidráulica existente;
3. Establecer directrices para la ejecución de construcción de obra y mantenimiento realizados por el Organismo de acuerdo a la Normatividad aplicable;
4. Coordinar la operación y mantenimiento de los sistemas de abastecimiento de agua potable, drenaje y saneamiento;
5. Vigilar el cumplimiento de la normatividad con relación al suministro de agua potable, drenaje y saneamiento;
6. Promover, en coordinación con las instancias que determine el Director General, la ejecución de programas y proyectos en materia de infraestructura hidráulica;
7. Coordinar la asesoría técnica que, en materia de agua potable, drenaje y saneamiento, en el ámbito de su competencia se proporcione;
8. Habilitar a Servidores Públicos adscritos a la Dirección de Operación y Planeación como inspectores, verificadores, notificadores y ejecutores, a efecto de llevar a cabo las inspecciones, muestreos de agua, notificaciones y todo tipo de actos relacionados con sus atribuciones y de las Unidades Administrativas que de él dependen;

9. Coordinar con las demás Unidades Administrativas del Organismo, la elaboración de estudios para conocer y atender los requerimientos de infraestructura hidráulica del Municipio;

10. Certificar las copias de la información, documentación y otros sistemas del Organismo que operen y que obren en las Subdirecciones, Departamentos y Unidades Administrativas a su cargo;

11. Proponer al Director General, la suspensión, terminación anticipada, rescisión o modificación de los contratos de obra;

12. Solicitar a la Dirección Jurídica y de Fiscalización la elaboración de convenios modificatorios de contratos de obra;

13. Coordinar la inspección, validación y opinión técnica de los servicios de agua potable y drenaje;

14. Vigilar que se establezca el control de las descargas de aguas residuales no domésticas al drenaje; exigiendo el cumplimiento de los límites máximos permisibles que se establecen en la Norma Oficial Mexicana aplicable a través de un Registro de Descarga de Aguas Residuales;

15. Dictaminar la viabilidad de los permisos de descargas de aguas residuales y en su caso, condiciones particulares de descarga a los establecimientos comerciales, industriales, de servicios y demás instalaciones generadoras de descargas de aguas residuales no domésticas que descarguen al sistema de drenaje municipal;

16. Modificar los alcances de las condiciones particulares de descargas de aguas residuales establecidas en los permisos otorgados, cuando se modifiquen las Normas Oficiales Mexicanas o se determine una contingencia ambiental que ponga en riesgo la salud de la población;

17. Planear las estrategias y acciones para la ejecución del Programa Anual de Obras Hidráulicas;

18. Vigilar que el presupuesto de inversión en Obra Pública se ejerza de acuerdo con los programas autorizados y con la normatividad aplicable;

19. Dirigir y coordinar la elaboración de planes y programas de infraestructura hidráulica y sanitaria para atender las demandas de la población a corto, mediano y largo plazo, que permitan cumplir con los objetivos del Organismo;

20. Dirigir y coordinar la elaboración de los proyectos ejecutivos para eficientar el suministro y distribución de agua potable, así como para el desalojo de aguas residuales y pluviales y para su tratamiento;

21. Presentar al Director General el Programa General de Obras y Servicios Relacionados con las mismas para que se someta a consideración del Consejo Directivo;

22. Elaborar y proponer al Director General la programación anual de licitaciones y contratación de obra y servicios relacionados con las mismas, en materia hidráulica, así como la relativa a la conservación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica;

23. Promover la participación del Organismo en los programas municipales, estatales y federales, a efecto de contar con recursos de inversión para la ejecución de la Obra Pública en el ámbito hidráulico;

24. Proponer al Director General la celebración de convenios y acuerdos para la realización de obras hidráulicas y servicios relacionados con la misma;

25. Proponer al Director General los lineamientos, normas técnicas, políticas, criterios y procedimientos de carácter técnico que permitan el mejoramiento de los servicios de agua potable, drenaje, tratamiento y su reutilización;

26. Proponer al Director General los dictámenes de factibilidad para la dotación de servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, previa verificación de los requisitos legales;

27. Registrar y controlar la emisión de los dictámenes de factibilidad de servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado que se otorguen para conjuntos urbanos, subdivisiones y condominios;

28. Autorizar los proyectos de agua potable, drenaje sanitario y pluvial para conjuntos urbanos, subdivisiones y condominios, derivados de las factibilidades de servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado solicitadas, de conformidad con la normatividad aplicable;

29. Dirigir y coordinar los balances hidráulicos del Municipio;

30. Apoyar a las Unidades Administrativas en la atención de la problemática presentada respecto a la construcción y funcionamiento de la infraestructura hidráulica;

31. Dirigir y coordinar la integración y resguardo del Expediente Único de las Obras y Servicios Relacionados con las mismas;

32. Dirigir y coordinar las relaciones con los Organismos y Dependencias relacionadas con los programas de infraestructura hidráulica;

33. Dirigir y coordinar la elaboración de los informes requeridos por las diferentes dependencias sobre los programas de infraestructura hidráulica;

34. Solicitar la existencia de suficiencia presupuestal para iniciar el proceso de contratación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas;

35. Llevar a cabo, dirigir y vigilar el desarrollo del proceso de adjudicación para la celebración de contratos de obras y servicios relacionados con las mismas, según la legislación aplicable;

36. Fungir como la Unidad Ejecutora de Obra Pública o Servicios conforme las disposiciones legales aplicables en la materia o análoga;

37. Sustanciar el proceso para la celebración de las sesiones del o los Comités de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas, hasta la verificación del cumplimiento de los acuerdos adoptados por ese Órgano Auxiliar, dando cabal cumplimiento a la normatividad en la materia;

38. Gestionar en coordinación con la Dirección de Administración y Finanzas, y la Dirección Jurídica y de Fiscalización; la adquisición, uso y vigencia de concesiones y asignaciones de los Derechos de Aguas Nacionales y Estatales a favor del Organismo; y

39. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11100 Subdirección Técnica.

Objetivo:

Coordinar la integración del programa anual de obra dirigidos para la ampliación y mejoramiento de los sistemas, contribuir para la elaboración y el desarrollo de los proyectos para la aplicación de las normas técnicas y la realización y ejecución de los proyectos ejecutivos de agua potable, drenaje sanitario y drenaje pluvial, así como organizar el desarrollo la contratación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, conforme a la normatividad aplicable.

Funciones:

1. Coordinar la elaboración de las acciones para un excelente desarrollo con la planeación global, la realización de estudios y proyectos y dictámenes técnicos para otorgar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento;
2. Coordinar la actualización del Plan Hidráulico de la Ciudad de Toluca y llevar a cabo el seguimiento del Desarrollo Hidráulico, tendiente a la sustentabilidad del recurso;
3. Coordinar los estudios técnicos y proyectos encaminados al desarrollo ordenado para la ampliación y mejora de la infraestructura hidráulica y sanitaria el Municipio;
4. Coordinar el programa de licitaciones para la adjudicación de contratos de obras públicas y servicios relacionados con las mismas, con base en la normatividad aplicable según la modalidad de contratación: licitación pública, invitación a cuando menos a tres personas o adjudicación directa;
5. Coordinar las políticas, bases y lineamientos del Organismo para la construcción de infraestructura hidráulica, obras civiles para ampliar, rehabilitar y mejorar los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en el Municipio;
6. Coordinar la construcción de los sistemas de agua potable y drenaje;
7. Coordinar y verificar para informar el avance físico de las obras de agua potable y drenaje;
8. Proponer alternativas de solución a los problemas constructivos de los sistemas de agua potable y drenaje;
9. Coordinar la supervisión a las empresas contratadas para la realización de obras, verificando que cumplan con las normas y especificaciones acordadas por el Organismo;

10. Coordinar y proporcionar asesoría técnica a las comunidades que realizan obras de autoconstrucción de líneas de agua potable y drenaje;
11. Coordinar la distribución de agua potable a las comunidades afectadas por obras;
12. Coordinar para la elaboración del presupuesto anual de requerimientos de bienes y servicios de esta unidad administrativa con base en los lineamientos que emita la Dirección de Administración y Finanzas;
13. Integrar la parte correspondiente del informe trimestral de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México; y
14. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11101 Departamento de Estudios, Planes y Proyectos.

Objetivo:

Elaborar los planes, estudios y proyectos dirigidos a la ampliación y mejoramiento de la infraestructura de los sistemas de agua potable, drenaje y tratamiento de aguas residuales.

Funciones:

1. Elaborar los planes que permitan la ampliación y mejoramiento de la infraestructura hidráulica;
2. Registrar y dar respuesta a las peticiones ciudadanas referentes a la ampliación de las redes de agua potable y drenaje, realizando proyecto ejecutivo previo diagnóstico;
3. Elaborar estudios, proyectos y dictámenes técnicos para otorgar los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento;
4. Contribuir a la actualización del Plan Hidráulico del Municipio tendiente a la sustentabilidad del recurso hídrico;
5. Realizar los términos de referencia para los estudios y proyectos por contrato;
6. Contribuir en la elaboración del Balance Hidráulico Municipal;
7. Coadyuvar en la conformación de los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia en los términos dispuestos por la normatividad aplicable; y
8. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11102 Unidad de Precios Unitarios y Supervisión.

Objetivo:

Realizar los procesos de licitación, adjudicación y supervisión de contratos de obras públicas y servicios relacionados con las mismas.

Funciones:

1. Ejecutar lo establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas y su Reglamento; y el Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y su Reglamento;
2. Elaborar las bases y lineamientos del Organismo para la contratación de obra pública y servicios relacionados con la misma, referentes a la infraestructura hidráulica, servicios de agua potable, drenaje y saneamiento;
3. Elaborar y actualizar el catálogo general de precios unitarios que sirve como base para realizar el presupuesto de cada obra o servicio en particular;
4. Revisar y conciliar los precios unitarios fuera de catálogo, de obra contratada, y ajuste de costos;
5. Elaborar la solicitud de suficiencia presupuestal para iniciar el proceso de contratación de la obra pública y servicios relacionados con la misma;
6. Elaborar y someter a consideración del Director de Operación y Planeación para su aprobación, la evaluación de las propuestas presentadas, en los procesos llevados a cabo para la contratación de la obras públicas y servicios relacionados con las mismas, así como las propuestas que sirven de base para los fallos;
7. Elaborar y proponer al Director de Operación y Planeación, el calendario de sesiones del Comité de Obra Pública y Servicios Relacionados con las mismas, así como elaborar;
8. Revisar y autorizar las estimaciones correspondientes a la obra pública y servicios relacionados con la misma;
9. Supervisar que la obra pública y los servicios relacionados con la misma cumplan con las condiciones y características estipuladas en los contratos de obra celebrados con el Organismo y la normatividad vigente;
10. Apoyar con asesoría técnica y supervisión de obra hidráulica a la población que lo solicite, así como las entidades públicas estatales y municipales que así lo requieran;

11. Proponer y participar en el dictamen para modificación, suspensión, terminación anticipada o recisión de contratos de obra celebrados con el Organismo; y

12. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11104 Departamento de Factibilidades.

Objetivo:

Dirigir y coordinar la elaboración de planes y proyectos necesarios para ampliar la cobertura de los servicios de agua potable, drenaje y saneamiento en el Municipio, en apego a la normatividad en la materia.

Funciones:

1. Atender a los usuarios y/o ciudadanos proporcionando información para ingresar su solicitud y obtener el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje;
2. Revisar y analizar la documentación proporcionada por los solicitantes a través de la emisión de las observaciones a la información técnica-legal que integra el expediente de solicitud, así como una visita técnica para cotejo de la información proporcionada por los solicitantes;
3. Solicitar a las áreas operativas del Organismo la opinión técnica con el objetivo de contar con los elementos para emitir el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje;
4. Formular los conceptos para solicitar a la Dirección de Comercialización la emisión del Estado de Cuenta con el monto a pagar para estar en posibilidades de emitir el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje;
5. Elaborar el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje en el sentido que sea procedente;
6. Entregar al solicitante el Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje;
7. Dar seguimiento en conjunto con las áreas correspondientes a los convenios y/o acuerdos que se hayan generado del trámite del Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje;
8. Mantener organizados y actualizados los expedientes de las solicitudes de Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua Potable y Drenaje; y
9. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11104 Departamento de Agua Potable.

Objetivo:

Programar, ejecutar y supervisar las actividades de operación de los sistemas de distribución de agua potable; a fin de distribuir el agua potable a través de las redes de conducción y distribución; en el ámbito territorial de cobertura del Organismo.

Funciones:

1. Administrar el suministro de agua potable procedente de pozos profundos y tanques de regulación en los sistemas de distribución, mediante la operación de sectores hidráulicos y en coordinación con la Unidad de Electromecánico y Tanques;
2. Determinar los polígonos de servicio intermitente de agua potable;
3. Registrar, conciliar y distribuir el agua en bloque entregada por la Comisión Nacional del Agua procedente del Sistema Cutzamala;
4. Elaborar y mantener actualizado el catastro hidráulico de las redes de conducción y distribución de agua potable;
5. Atender los reportes de falta de agua, toma tapada y baja presión; registrados en el Sistema Informático de Control de Fallas;
6. Diseñar de forma esquemática y proponer la elaboración de los proyectos al Departamento de Estudios Planes y Proyectos, para las acciones que optimicen el funcionamiento de los sistemas de distribución de agua potable;
7. Proponer la ejecución de acciones que optimicen el funcionamiento de los sistemas de distribución de agua potable a las diferentes Unidades Administrativas que corresponda;
8. Ejecutar las acciones para optimizar el funcionamiento de los sistemas de distribución de agua potable, con base en la operación de los sectores hidráulicos;
9. Detección de fugas no visibles de agua potable en las redes de conducción y distribución en coordinación con la Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable;
10. Registrar la recuperación de caudales de fugas no visibles al ser localizadas;
11. Levantar las necesidades de mantenimiento a la infraestructura hidráulica de agua potable en coordinación con la Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable;
12. Verificar con base en los registros del catastro hidráulico, la existencia de infraestructura hidráulica para la prestación del servicio de agua potable;

13. Dotar el suministro de agua potable por medio de camión cisterna o pipa;

14. Ejecutar el seccionamiento de las redes de agua potable en coordinación con las unidades administrativas solicitantes; y

15. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico

200C11005 Unidad de Electromecánico y Tanques.

Objetivo:

Supervisar y controlar la operación, mantenimiento e instalación, de las fuentes de abastecimiento, sistemas de bombeo y tanques de regulación requeridos para el suministro de agua potable.

Funciones:

1. Verificar, supervisar y ejecutar el funcionamiento óptimo de los sistemas de bombeo, cisternas, tanques de almacenamiento de agua potable y cárcamos pluviales;
2. Realizar las acciones de mantenimiento, limpieza y desinfección de los sistemas de bombeo, cisternas y tanques de almacenamiento de agua potable, en coordinación con la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado;
3. Operar los sistemas de bombeo conforme al caudal disponible;
4. Realizar las acciones en el suministro de agua potable que garanticen la calidad para uso y consumo humano, conforme a la normatividad aplicable;
5. Ejecutar el control, supervisión y proponer la autorización del suministro de agua potable a camiones cisterna particulares;
6. Proporcionar asesoría en materia de mantenimiento y operación de los sistemas de bombeo y pozos, previa solicitud;
7. Ejecutar las acciones que garanticen el óptimo funcionamiento de los equipos de desinfección de los sistemas de agua potable, cisternas y tanques de almacenamiento;
8. Ejecutar, coordinar y supervisar el mantenimiento mecánico de los sistemas de bombeo, cisternas, tanques de almacenamiento y cárcamos pluviales;
9. Realizar estudios y diagnósticos para medir el caudal de explotación de sistemas de bombeo;
10. Integrar y mantener actualizados los expedientes técnicos de los pozos de agua y equipos de bombeo, así como realizar reportes e informes del suministro de agua potable de dichos equipos; y
11. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11106 Unidad de Mantenimiento y Operación Eléctrica de Plantas de Tratamiento.

Objetivo:

Programar y ejecutar los trabajos de mantenimiento a los sistemas eléctricos en fuentes de abastecimiento y bombeo de agua potable y residual, además de coordinar y ejecutar los trabajos de operación y mantenimiento de plantas de tratamiento, vigilando el cumplimiento de las normas aplicables en la materia.

Funciones:

1. Ejecutar las acciones necesarias para la operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales que administra el Organismo en coordinación con la Unidad de drenaje y alcantarillado;
2. Ejecutar las acciones necesarias para la operación y mantenimiento de los sistemas de telemetría en fuentes de abastecimiento, observando y verificando la normatividad correspondiente;
3. Ejecutar las acciones necesarias para la operación y mantenimiento de los equipos de macromedición en fuentes de abastecimiento, observando y verificando la normatividad correspondiente;
4. Validar el consumo de energía eléctrica requerida para la operación de los sistemas de bombeo, rebombeo, cárcamos y plantas de tratamiento de aguas residuales;
5. Formular y ejecutar el programa de mantenimiento, puesta en operación y modernización de equipos elevadores del factor de potencia en las instalaciones eléctricas de pozos, rebombeos, cisternas, plantas de tratamiento, cárcamos y tanques de almacenamiento de agua potable;
6. Operar los cárcamos pluviales sin operador así mismo, vigilar constantemente que su nivel por escurrimiento no exceda el máximo a fin de prevenir inundaciones y encharcamientos;
7. Operar las fuentes de abastecimiento para garantizar el abasto de agua a la ciudadanía;
8. Formular y ejecutar el programa de mantenimiento a los sistemas eléctricos de pozos, rebombeos, cisternas, plantas de tratamiento, cárcamos y tanques de almacenamiento de agua potable; y
9. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11300 Subdirección de Mantenimiento.

Objetivo:

Coordinar y supervisar los trabajos de mantenimiento a los sistemas de agua potable y drenaje en el Municipio de Toluca, para mantener su funcionalidad y operación, así como vigilar la obra por administración relacionada a tomas domiciliarias, descargas sanitarias nuevas, reubicaciones y ampliaciones no mayores a 70 ml.

FUNCIONES:

1. Verificar que las acciones de los departamentos adscritos a la subdirección cumplan con el objetivo de mantener la funcionalidad de los sistemas de agua potable y drenaje aplicando las normas y especificaciones técnicas;
2. Coordinar el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable y drenaje;
3. Coordinar la reparación oportuna de tuberías, de agua potable, drenaje, toma domiciliaria y descargas sanitarias;
4. Coordinar los programas de limpieza y desazolve de las tuberías de drenaje y alcantarillado, así como de canales a cielo abierto;
5. Coordinar las obras por administración de la infraestructura hidráulica y sanitaria, así como la instalación de tomas domiciliarias, descargas sanitarias, reubicaciones y cambios de material;
6. Supervisar la verificación de la existencia de la infraestructura para la prestación de los servicios de drenaje;
7. Coordinar la atención de las demandas de la población respecto de las fugas de los sistemas de agua potable y drenaje;
8. Coordinar las actividades en caso de inundaciones, desbordamientos de canales a cielo abierto y demás contingencia;
9. Coordinar las acciones y equipos necesarios para la ejecución de los trabajos de mantenimiento o de nuevas instalaciones;
10. Coordinar la correcta distribución del personal asignado a los Departamentos que formen parte de esta Subdirección;
11. Gestionar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades; y
12. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11301 Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable.

Objetivo:

Llevar a cabo las acciones necesarias y ejecutar las estrategias de mantenimiento para la conservación y funcionamiento de las redes de agua potable, evitando el desperdicio del vital líquido.

Funciones:

1. Dar atención oportuna a los reportes de fugas, tapas de cajas de operación de válvulas desniveladas, cajas de operación de válvulas sin tapa y trabajos complementarios que estos generen;
2. Realizar la reparación de fugas y el retiro de taponamientos en líneas de conducción y distribución de agua potable;
3. Solicitar al Departamento de Agua Potable el seccionamiento de las redes de agua potable, para su reparación;
4. Realizar la reparación de fugas en tomas domiciliarias;
5. Reparar las fugas no visibles que le sean reportadas por parte del Departamento de Agua Potable;
6. Realizar el cambio de material de tomas domiciliarias existentes que así lo requieran, desde la abrazadera hasta el cuadro de servicio al límite del predio;
7. Construir, rehabilitar y operar los cruceros de desfogue;
8. Realizar el mantenimiento preventivo de las líneas de agua potable, mediante la operación de cruceros de desfogue;
9. Nivelar tapas y rehabilitar cajas de operación de válvulas; y
10. Informar al Departamento de Agua Potable la longitud, diámetro, material y localización de las redes de agua potable, derivado de reparaciones y de excavaciones o trabajos que impliquen contacto físico o visual con tubería de agua potable.

200C11302 Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado.

Objetivo:

Ejecutar el mantenimiento, limpieza y desazolve de líneas, descargas, pozos, alcantarillas y coladeras requeridas, a fin de garantizar la correcta operación de los Sistemas de Drenaje y Alcantarillado que opera y administra este Organismo, en el Municipio de Toluca.

Funciones:

1. Realizar recorridos de inspección para la reparación en los Sistemas de Drenaje y Alcantarillado;
2. Programar y realizar de forma periódica la limpieza y desazolve a los sistemas de drenaje y alcantarillado, a fin de mantenerlos en óptimas condiciones de funcionamiento;
3. Monitorear emisores, colectores y canales a cielo abierto, principalmente durante la temporada de lluvias, para detectar la presencia de avenidas pluviales derivadas de precipitaciones intensas o atípicas que pueden ocasionar la falla de los sistemas;
4. Ejecutar las acciones necesarias durante y después, de una contingencia derivada del desbordamiento de canales a cielo abierto que no ponga en riesgo la salud de la población;
5. Programar y realizar la limpieza, cambio y nivelación de pozos de visita, rejillas, coladeras, brocales y demás instalaciones que así lo requieran y que forman parte de los sistemas de alcantarillado que opera y administra este Organismo;
6. Supervisar que los trabajos de reparación y mantenimiento a los sistemas de drenaje y alcantarillado se ejecuten conforme a las normas.
7. Dar aviso a la Dirección Jurídica de las conexiones a la red de drenaje y alcantarillado clandestinas y/o daños ocasionados por terceros a la infraestructura sanitaria;
8. Programar el suministro oportuno de bienes y servicios necesarios para el desarrollo de las actividades diarias de esta Unidad Administrativas.
9. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C11303 Unidad de Obras por Administración.

Objetivo:

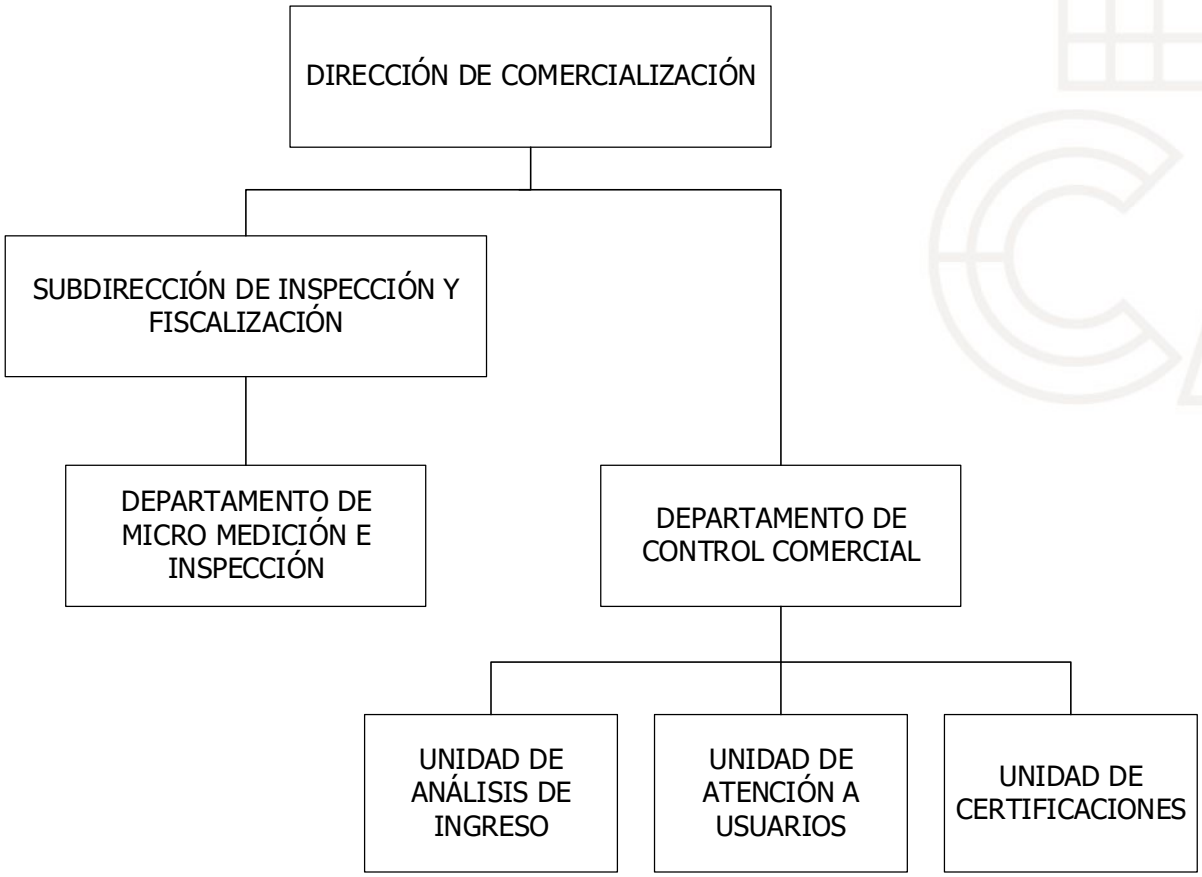
Atender con oportunidad, eficiencia y calidad a la población que demanda la construcción de obras de infraestructura para la prestación de servicios de agua potable y drenaje.

Funciones:

1. Ejecutar los trabajos de ampliación de líneas de agua potable y drenaje, y la instalación o reubicación de tomas domiciliarias de agua potable y descargas sanitarias domiciliarias para su conexión a las redes municipales, que realice la Unidad;
2. Revisar que las obras que ejecuta la Unidad cumplan con las condiciones y características estipuladas en los proyectos autorizados por el área correspondiente;
3. Verificar la instalación de tomas y descargas, conexiones e interconexiones que realice la Unidad cuente con los materiales necesarios para su ejecución;
4. Informar a las Unidades Administrativas que operan la infraestructura hidráulica y sanitaria a cargo del Organismo, las características físicas y localización de la infraestructura existente, modificada o construida, derivado de las actividades de la Unidad; y
5. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

Dirección de Comercialización.

Organigrama.



200C15000 Dirección de Comercialización.

Objetivo:

Programar, coordinar y evaluar las acciones referentes al cobro y atención al público por los servicios y trámites que proporciona el Organismo en términos de la legislación aplicable, procurando la actualización del Padrón de Usuarios, el incremento del servicio medido, definiendo la política de cobro, así como la simplificación de la gestión de trámites y aclaraciones.

Funciones:

1. Planear, diseñar y dirigir los programas y acciones tendentes a abatir el rezago en el pago de derechos por los servicios que proporciona el Organismo, en congruencia con el Código Financiero y demás normatividad aplicable en la materia;
2. Coordinar conjuntamente con la Subdirección de Informática, la actualización y validación del sistema de gestión comercial, así como de las tarifas por los servicios que proporciona el Organismo, aprobadas por la Legislatura del Estado en cada ejercicio fiscal;
3. Ejercer atribuciones de autoridad fiscal, para:
   - **a)** Emitir estados de cuenta y/o avisos de pago a través de la Unidad Administrativa correspondiente, cuyos cálculos deberán realizarse en términos de la legislación aplicable en la materia;
   - **b)** Establecer y mantener actualizado el padrón de usuarios del Organismo, así como el importe de los créditos fiscales, verificando sus movimientos y emitiendo bases para su fiscalización;
   - **c)** Generar acciones que incentiven a los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales respecto a los adeudos por los servicios que proporciona el Organismo, en congruencia con el Código Financiero y la normatividad aplicable en la materia;
   - **d)** Coordinar con las Unidades Administrativas a su cargo, las funciones de recaudación y así como aquellas acciones necesarias para la actualización de la información planimétrica y del padrón general de usuarios;
   - **e)** Determinar la liquidación por los derechos que cobra el Organismo como respuesta a la solicitud de factibilidad de servicios turnada a la Dirección de Comercialización por parte de la Dirección de Operación y Planeación;

f) Calcular y emitir el estado de cuenta, liquidación u orden de pago por las contribuciones correspondientes a los permisos y registros de aguas residuales de uso no doméstico;

g) Habilitar a los servidores públicos adscritos a su Dirección para fungir como visitadores, notificadores, inspectores o verificadores, para el ejercicio de sus atribuciones;

h) Habilitar a personas físicas y/o jurídico-colectivas para fungir como visitadores, notificadores, inspectores o verificadores, para el ejercicio de sus atribuciones;

i) Aplicar, previa autorización legal correspondiente, los estímulos fiscales, bonificaciones, condonaciones y subsidios, en los casos en que así proceda, de acuerdo a las disposiciones legales aplicables en la materia; y

j) Declarar la prescripción de créditos fiscales.

4. Atender en tiempo y forma las solicitudes que formulen los usuarios;

5. Desarrollar y proponer al Director General, esquemas y programas que permitan alcanzar los objetivos de recaudación, así como políticas que contribuyan a la disminución del rezago;

6. Entregar de manera oportuna, la información que obre en sus archivos físico y/o electrónico, que le solicite el Director General y/o las diferentes Unidades Administrativas del Organismo que requieran para la toma de decisiones;

7. Integrar y presentar al Director General la propuesta de Tarifas de Derechos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento, diferentes a las establecidas en el Código Financiero en términos del Manual Metodológico para el Cálculo Tarifario de los Derechos de Agua Potable, Drenaje, Alcantarillado y Recepción de los Caudales de Aguas Residuales para su Tratamiento en el Estado de México, aprobado en el marco del Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México, y de considerarla procedente, se someta a la aprobación del Consejo Directivo y del Cabildo, para su posterior presentación a la H. Legislatura del Estado;

8. Coordinar con la Subdirección de Mantenimiento y el Departamento de Agua Potable, la instalación para el suministro de servicios;

9. Controlar, dirigir, analizar y supervisar los procesos de modificación y/o actualización de los trámites y servicios a su cargo;

10. Emitir las certificaciones de no adeudo y de no servicio que soliciten los usuarios;

11. Certificar los documentos que obren en los archivos físico y electrónico de la Dirección;

12. Elaborar la parte correspondiente de ingresos del informe mensual de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;

13. Presentar al Director General y al Secretario Técnico, propuestas de campañas de descuento y de regularización de adeudos, precios públicos y lineamientos para la aplicación de tarifas por los servicios que proporciona el Organismo, y de considerarlas procedentes, se sometan a la consideración del Consejo Directivo y/o del Cabildo;

14. Atender en tiempo y forma las solicitudes en materia de Transparencia y Mejora Regulatoria correspondientes a la Dirección de Comercialización; y

15. Las demás que le confiera el Director General, las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas y normatividad aplicable.

200C15100 Subdirección de Inspección y Medición.

Objetivo:

Planear, proponer, gestionar y administrar las estrategias de inspección y medición, a través de la coordinación entre la unidad administrativa a su cargo con el propósito de contribuir a la recaudación por la prestación de los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento.

Funciones:

1. Vigilar y evaluar los programas de trabajo que se determinen en conjunto con la Dirección de Comercialización;
2. Proponer en conjunto con la Unidad de Atención a Usuarios la cancelación de cuentas incobrables y la prescripción de créditos fiscales para la debida aprobación del Consejo Directivo;
3. Coordinar, vigilar y evaluar los censos obtenidos a través de los recorridos en las diferentes colonias y comunidades del Municipio;
4. Ordenar, supervisar y ejecutar visitas de verificación e inspección en el domicilio, instalaciones hidráulicas del inmueble, equipos de medición y las características generales de los predios de los usuarios;
5. Vigilar, supervisar y evaluar el procedimiento de toma de lecturas, así como la entrega de estados de cuenta a los usuarios;
6. Coordinar la instalación y sustitución de aparatos medidores de los usuarios;
7. Implementar las acciones necesarias para la actualización del padrón general de usuarios y la planimetría, detectando a los que han presentado modificaciones en las características de sus servicios o que no se encuentren registrados dentro del padrón;
8. Coordinar con el Departamento de Micromedición e Inspección, la Subdirección de Fiscalización, la ejecución de la restricción del suministro de agua potable a usuarios con créditos fiscales o tomas clandestinas;
9. Llevar a cabo el análisis de los usuarios que se encuentran con adeudo de más de dos periodos, realizando y presentando el informe correspondiente a la Dirección de Comercialización;
10. Elaborar, emitir e instruir la notificación de citatorios e invitaciones de pago a los usuarios a los que el Organismo proporciona los servicios de agua potable, drenaje y alcantarillado, que se encuentren con dos o más periodos de adeudo y/o clandestinos;

11. Coordinar la ejecución de censos, encuestas, muestreos en las áreas geográficas donde el Organismo cuenta con infraestructura hidráulica;

12. Elaborar y realizar el censo a usuarios de obras nuevas y/o ampliación de redes de agua potable y/o drenaje en coordinación con la Dirección de Operación y Planeación;

13. Turnar a la Subdirección de Fiscalización la relación de aquellos usuarios que han hecho caso omiso a la invitación de pago, citatorio, a efecto de que realice lo procedente;

14. Mantener actualizado el padrón de usuarios y planimetría, mediante el análisis de datos derivados de las inspecciones y ejecución de censos;

15. 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;

16. Detectar usuarios omisos por descargas de aguas residuales, mediante el análisis del padrón General de Usuarios y llevar a cabo las acciones que contribuyan al ingreso por este derecho;

17. Solicitar a la Dirección de Operación, memoria de cálculo de descargas de aguas residuales, en los casos que se requiera, a fin de elaborar cálculo para el cobro de este derecho; y

18. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C15101 Departamento de Micromedición e Inspección.

Objetivo:

Proponer acciones encaminadas a captar y recaudar los ingresos provenientes del cobro por concepto de derechos de agua, descarga y mantenimiento del Organismo, así como establecer estrategias que faciliten los procesos y actividades del departamento.

Funciones:

1. Realizar diagnóstico de inspecciones realizadas para toma de decisiones para posible sustitución de aparatos medidores;
2. Supervisar las acciones necesarias para el funcionamiento de herramientas tecnológicas para una adecuada toma de lecturas;
3. Llevar el control periódico de las lecturas de consumo por suministro de agua potable, a los usuarios incorporados en la modalidad del servicio medido;
4. Corroborar que las tarifas aprobadas anualmente por la Legislatura del Estado en la modalidad de servicio medido sean las aplicadas dentro del Sistema de Gestión Comercial;
5. Verificar que las cuotas bajo la modalidad del servicio medido correspondan al esquema tarifario anual y al servicio que otorga a los usuarios;
6. Coordinar la entrega de avisos de pago del Sistema Medido;
7. Analizar y resolver las anomalías presentadas en las lecturas del servicio medido;
8. Ejecutar restricción del servicio a las tomas que presenten dos o más periodos de adeudo;
9. Realizar las actividades necesarias para migrar la facturación de tarifa fija a servicio medido;
10. Llevar a cabo la inspección, instalación, revisión del funcionamiento, sustitución y mantenimiento de los aparatos medidores, así como de pruebas volumétricas;
11. Llevar a cabo la revisión e instalación de medidores en fraccionamientos que pagarán en modalidad de agua en bloque con base al dictamen de factibilidad de servicios;
12. Elaborar los estados de cuenta de suministro de agua en bloque con el cálculo previamente autorizado por el departamento correspondiente;
13. Supervisar el seguimiento correspondiente a la problemática de equipos de medición en el Departamento;

14. Informar a los usuarios sobre los requisitos para cobro de los derechos por concepto de Descargas de Aguas residuales;
15. Atender las solicitudes de los usuarios para cobro de los derechos por concepto de Descargas de Aguas residuales;
16. Realizar cálculo de Descarga de Agua Residual para la emisión de estados de cuenta de los usuarios; y
17. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C15102 Departamento de Control Comercial.

Objetivo:

Planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la recaudación de los ingresos, mediante esquemas y programas que permitan alcanzar los objetivos financieros del Organismo.

Funciones:

1. Proponer a la Dirección de Comercialización esquemas y programas que permitan alcanzar los objetivos de mejora recaudatoria a través de sus diferentes modalidades de cobro;
2. Desarrollar, en coordinación con la Unidad de Atención a Usuarios, la logística del programa anual de cobros de suministro de agua potable y de drenaje y alcantarillado;
3. Formular la proyección de ingresos mediante estudio tarifario por concepto de suministro de agua potable, servicio de drenaje y alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento, en su caso;
4. Verificar el cobro a permisionarios de carros tanque de acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Operación, así como la venta de vales de agua;
5. Verificar la conciliación de los pagos realizados a través de bancos y cadenas comerciales autorizadas en el sistema de gestión comercial vigente;
6. Verificar que el responsable del traslado de valores lleve a cabo en tiempo y forma la recolección de los ingresos;
7. Supervisar y organizar diariamente las tareas de los funcionarios adscritos al Departamento;
8. Revisar la información para la integración de la póliza de ingresos diario;
9. Supervisar que se expidan los comprobantes fiscales a los usuarios por los ingresos percibidos por el Organismo, conforme a la normatividad aplicable en la materia; y
10. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C15103 Unidad de Análisis de Ingresos.

Objetivo:

Realizar los cobros, registro y supervisión de los ingresos del Organismo, así como elaborar los informes correspondientes.

Funciones:

1. Realizar el cobro de los diferentes servicios que presta el Organismo en términos del presente Reglamento, mediante el Sistema de Gestión Comercial vigente;
2. Realizar la conciliación de pagos efectuados a través de bancos, cadenas comerciales, así como pagos por medios electrónicos en el Sistema de Gestión Comercial;
3. Supervisar que los ingresos recaudados sean debidamente depositados en las cuentas bancarias del Organismo, a través del responsable del traslado de valores;
4. Expedir los comprobantes fiscales a los Usuarios por los ingresos percibidos por el Organismo, conforme a la normatividad vigente;
5. Proporcionar la información correspondiente al Departamento de Contabilidad para la elaboración de la póliza de ingresos diaria;
6. Elaborar la parte correspondiente de ingresos del informe mensual que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México;
7. Elaborar la parte correspondiente de ingresos de la cuenta pública que se presenta al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México; y
8. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C15104 Unidad de Atención a Usuarios.

Objetivo:

Programar, coordinar y evaluar las acciones que fortalezcan la atención a los usuarios, tendientes al cobro de derechos por la prestación de los servicios que proporciona el Organismo; simplificar la gestión de trámites y aclaraciones a los usuarios en las modalidades de pago, proporcionar a los usuarios la información referente a aclaraciones, estados de cuenta, tarifas de cobro y demás información relativa a los servicios de suministro de agua potable, así como de drenaje y alcantarillado.

Funciones:

1. Planear, proponer, dirigir y ejecutar estrategias, esquemas y diversos programas y acciones que coadyuven a mejorar la atención a los usuarios y a dar seguimiento a los trámites y derechos relacionados con la prestación de los servicios que proporciona el Organismo;
2. Entregar de manera oportuna la información que le solicite su superior jerárquico y las diferentes Unidades Administrativas para la toma de decisiones;
3. Validar en el Sistema de Gestión Comercial vigente las tarifas de agua potable, drenaje y alcantarillado que son aprobadas por la Legislatura;
4. Proporcionar estados de cuenta y calcular liquidaciones por los servicios que presta el Organismo;
5. Aplicar las políticas de ajustes y determinar el cobro de diferencias cuando sea procedente;
6. Determinar y en su caso aplicar descuentos y bonificaciones a usuarios de acuerdo a la normatividad aplicable en la materia;
7. Elaborar, en coordinación con el Departamento de Control Comercial, la propuesta del programa anual de cobros de suministro de agua potable y de drenaje y alcantarillado, así como desarrollar la logística a seguir en las campañas de regularización de adeudos;
8. Proporcionar asesoría a los usuarios que se encuentren en rezago, ofreciendo las diversas opciones de pago de conformidad con la normatividad aplicable en la materia;
9. Ejecutar las campañas de descuento y regularización de los usuarios que le instruyan sus superiores jerárquicos;
10. Aplicar, en los casos que proceda, la prescripción de créditos fiscales, de acuerdo a la normatividad de la materia;

11. Coadyuvar en la proyección de ingresos mediante estudio tarifario por concepto de suministro de agua potable, servicio de drenaje y alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento; y

12. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

200C15105 Unidad de Certificaciones.

Objetivo:

Establecer los mecanismos que den certeza jurídica a diversos trámites que los usuarios requieren para la obtención de constancias de no adeudo, no servicio, respuesta a escritos de petición, así como orientar y brindar atención a los usuarios para aclarar situaciones relacionadas con sus cuentas.

Funciones:

1. Recibir, analizar, validar y controlar las solicitudes para la expedición de constancias de no adeudo y de no servicio, conforme a los requisitos solicitados para tal efecto;
2. Analizar las solicitudes de certificación de documentos que obren en los archivos físico y/o electrónico de la Dirección de Comercialización;
3. Atender en tiempo y forma las solicitudes en materia de Transparencia y Mejora Regulatoria correspondientes a la Dirección de Comercialización;
4. Brindar atención a los usuarios en la gestión de trámites correspondientes a la Dirección de Comercialización;
5. Evaluar las acciones de atención a los usuarios; y
6. Realizar todas aquellas actividades inherentes al ámbito de su competencia, y/o las demás que le sean encomendadas por su superior jerárquico.

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".

Octubre de 2023
Toluca, Estado de México

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

HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

HOJA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

FUENTES CONSULTADAS.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México
- Ley Orgánica Municipal del Estado de México
- Ley que crea al Organismo Público Descentralizado por servicio de Carácter Municipal denominado Agua y Saneamiento de Toluca
- Ley del Agua para el Estado de México y Municipios
- Bando Municipal de Toluca
- Código Reglamentario Municipal

TOLUCA
LLENA DE VIDA

Manual de Procedimientos

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

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

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

© 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 ELECTROMECÁNICO 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 CASETAS, 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.

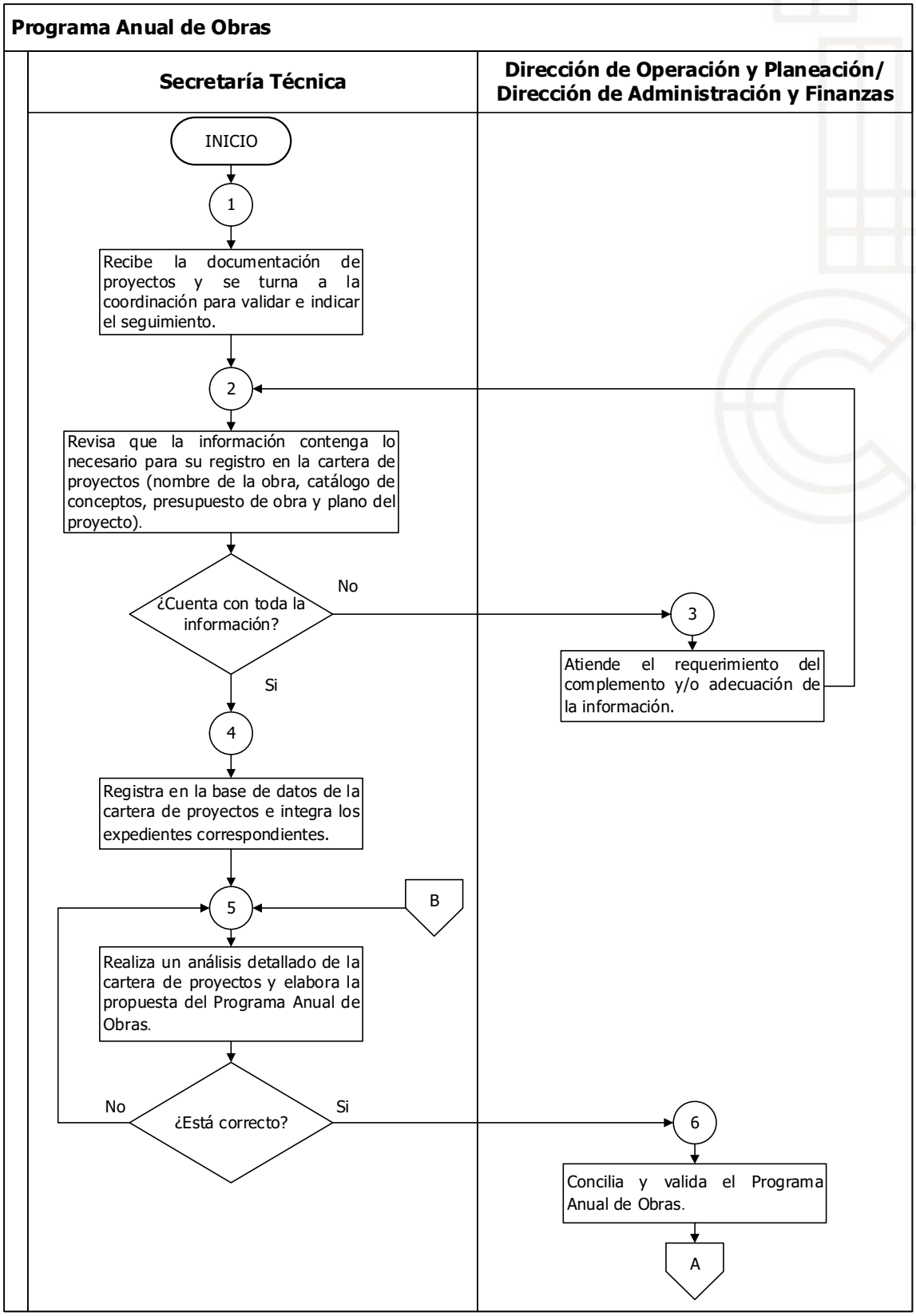
Programa Anual de Obras.

Descriptivo:

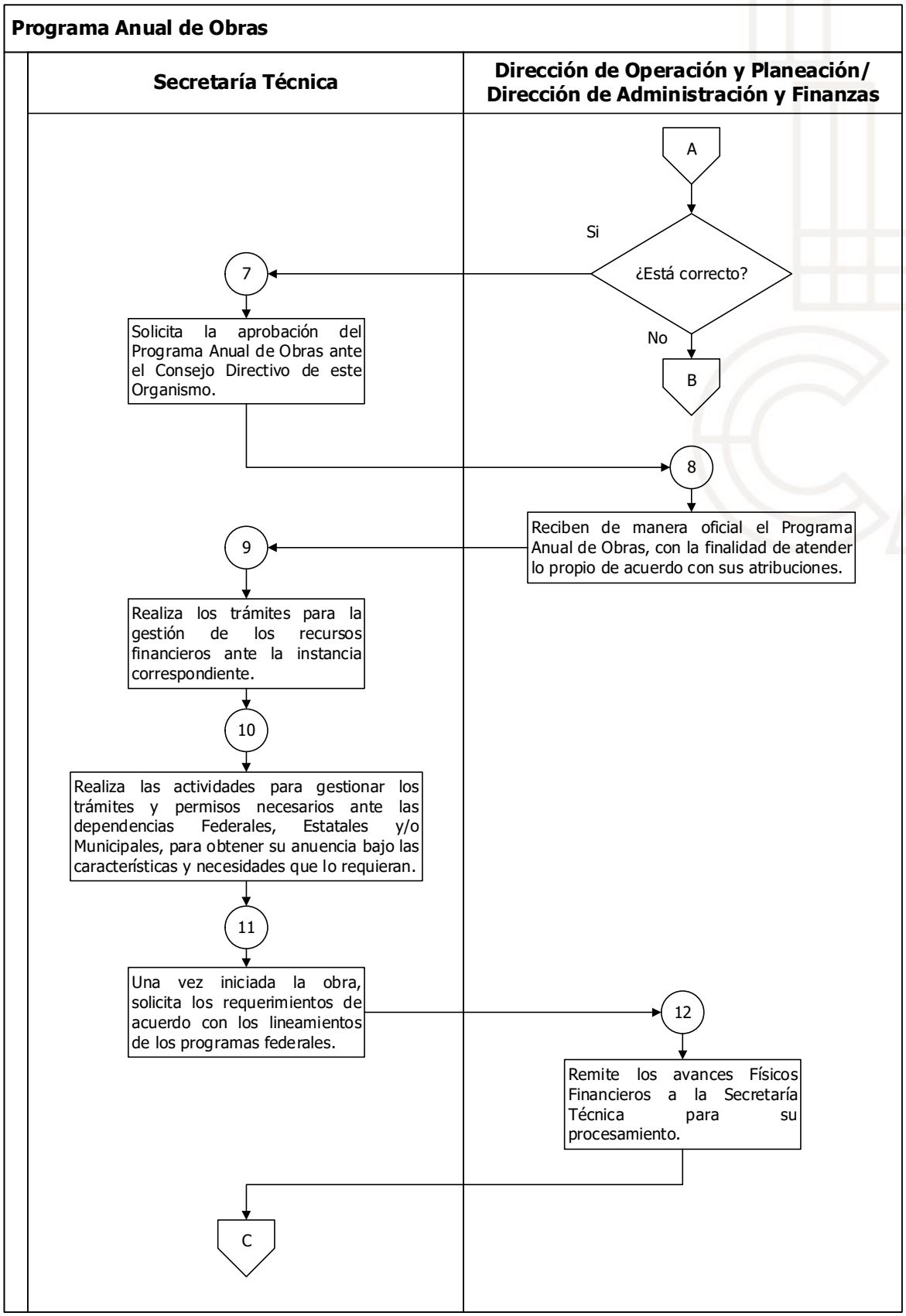
No.	Responsable	Actividad
1	**Secretaría Técnica**	Recibe la documentación de proyectos y propuestas y se turna a la coordinación para validar e indicar el seguimiento.
2	**Secretaría Técnica**	Revisa que la información contenga lo necesario para su registro en la Cartera de Proyectos (nombre de la obra, 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.

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:

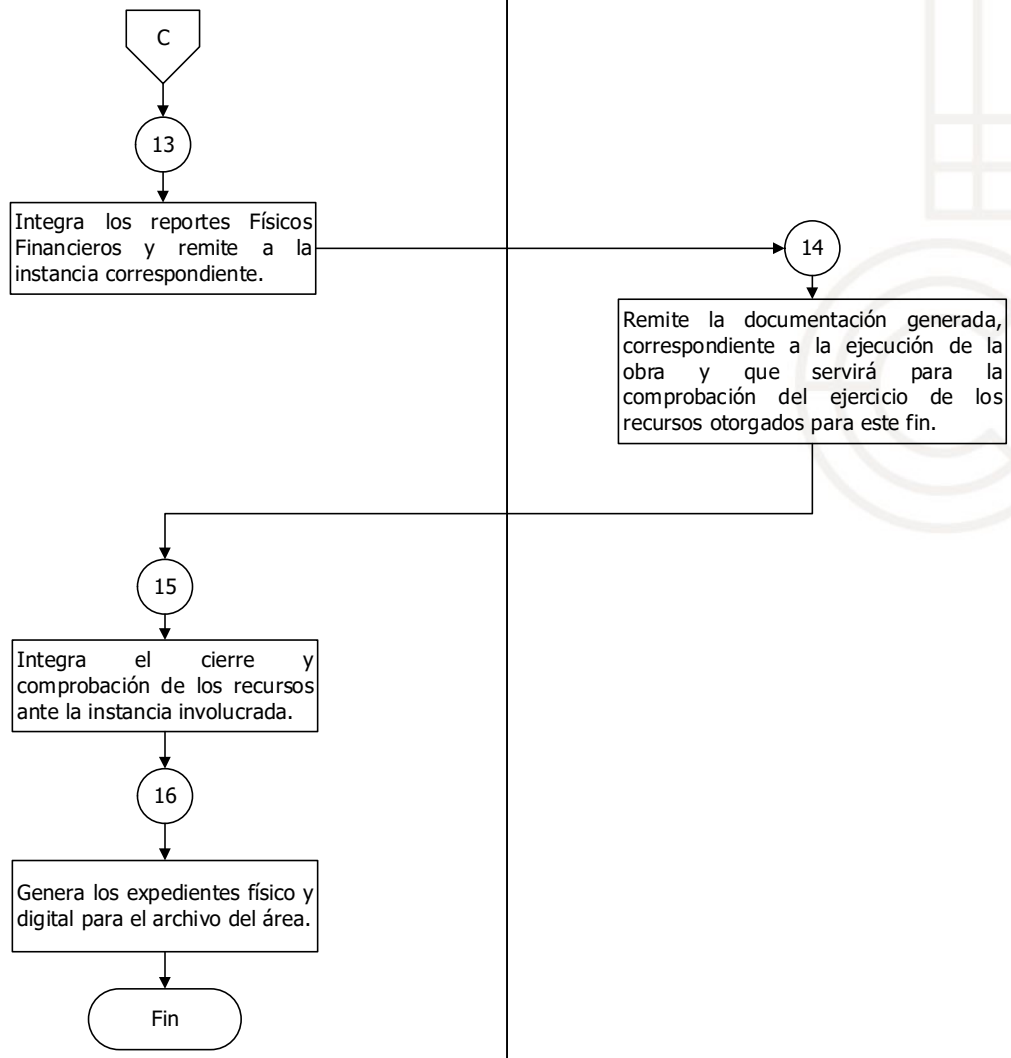


Programa Anual de Obras



Programa Anual de Obras

Secretaría Técnica	Dirección de Operación y Planeación/ Dirección de Administración y Finanzas



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.

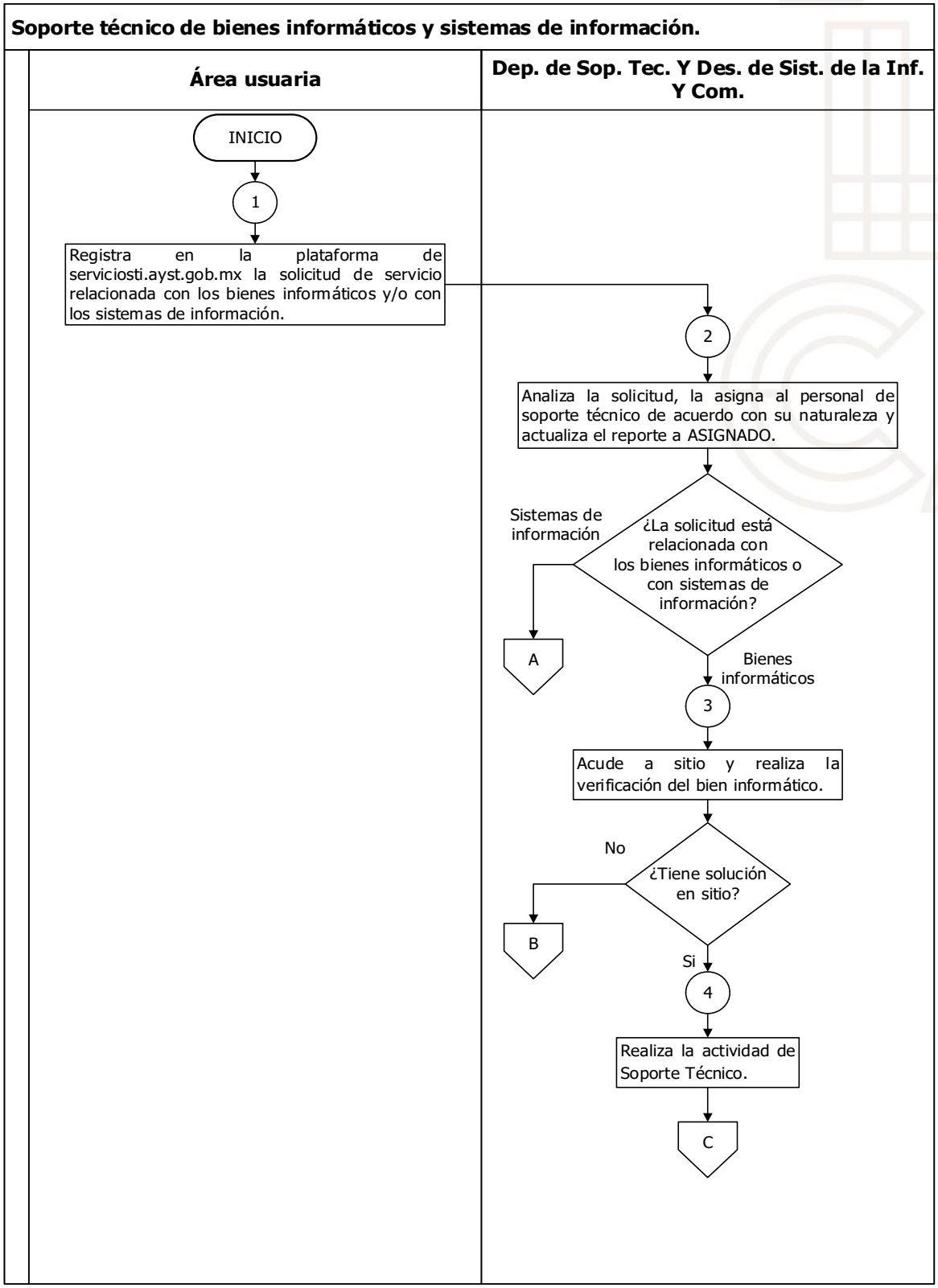
Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.

Descriptivo:

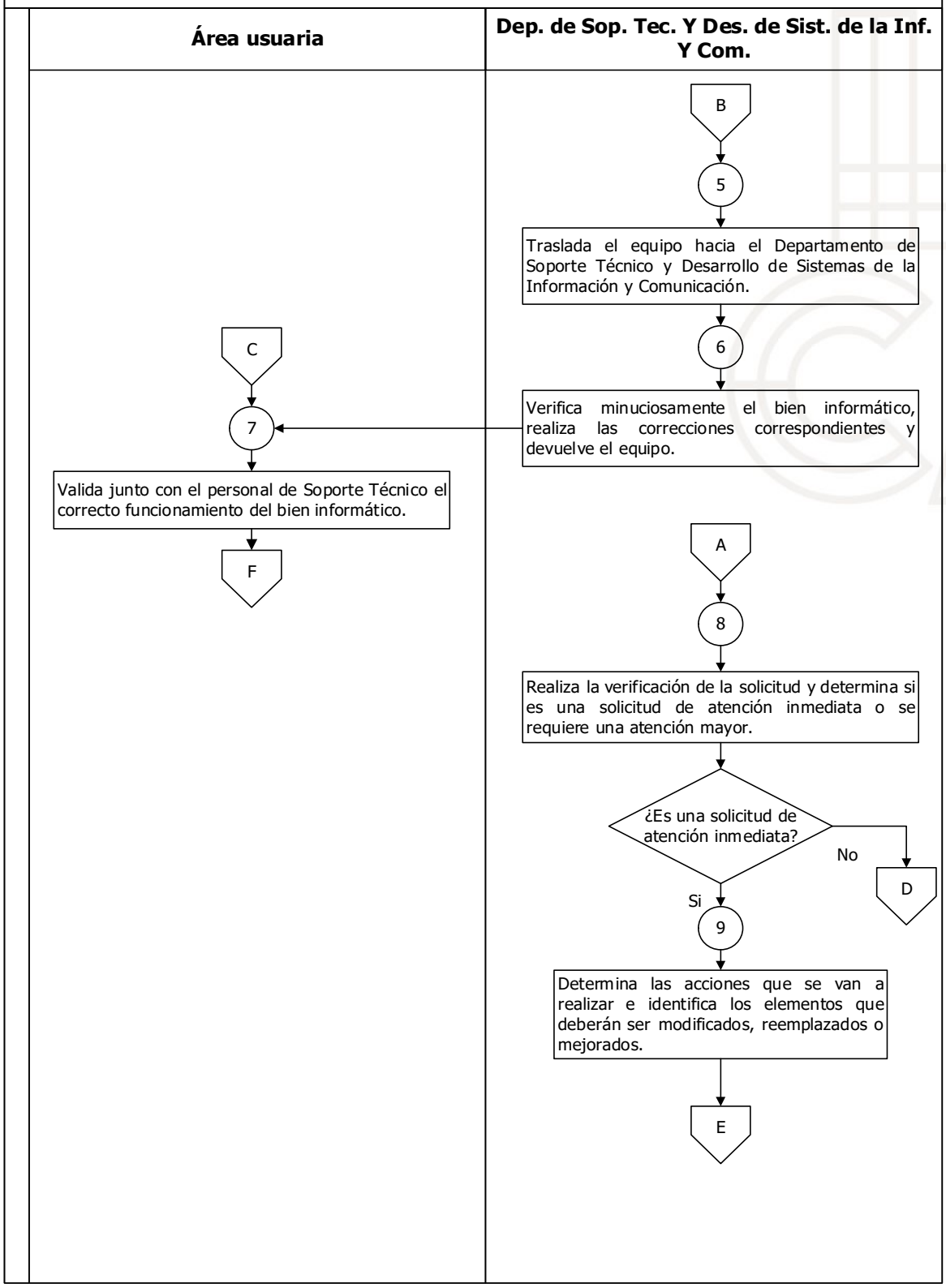
No.	Responsable	Actividad
1	**Área usuaria**	Registra en la plataforma de serviciosti.ayst.gob.mx la solicitud de servicio relacionada con los bienes informáticos y/o con los sistemas de información.
2	**Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.**	Analiza la solicitud, la asigna al personal 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		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:

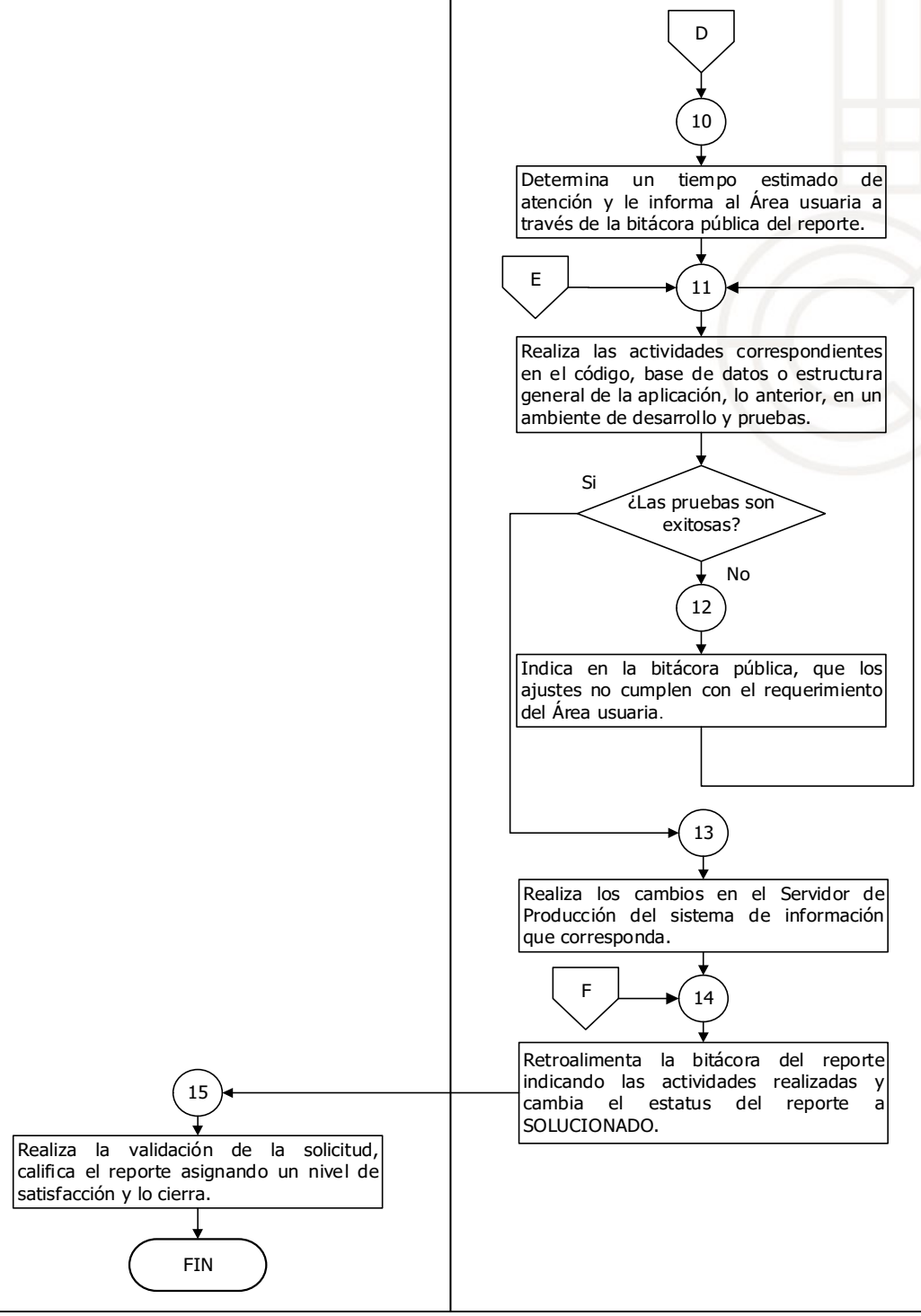


Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.



Soporte técnico de bienes informáticos y sistemas de información.

Área usuaria	Dep. de Sop. Tec. Y Des. de Sist. de la Inf. Y Com.



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.

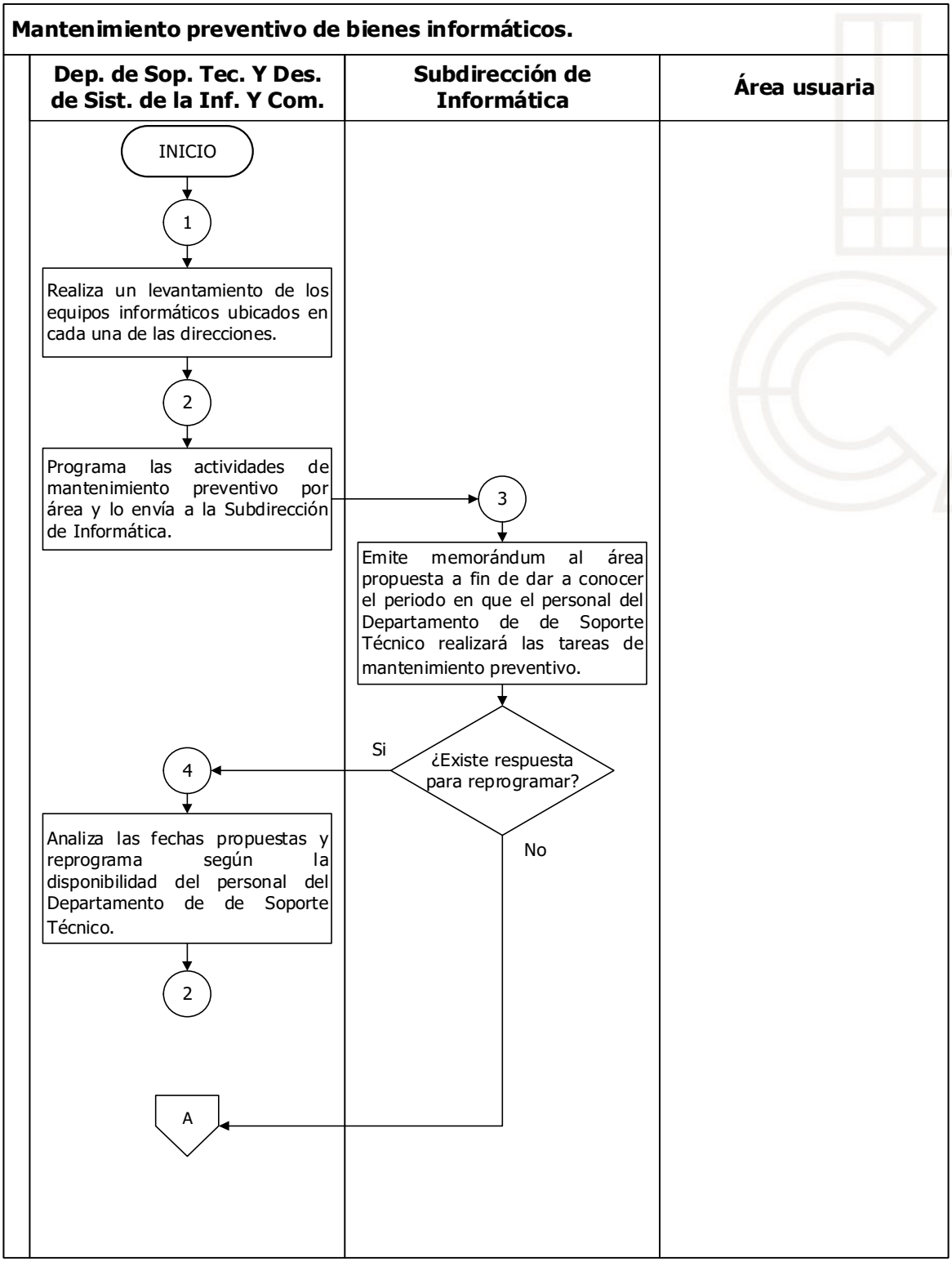
- Es responsabilidad de cada usuario revisar la información recabada en el formato FOR-SUI-001, así como calificar el nivel de satisfacción del servicio en el mismo formato.

Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.

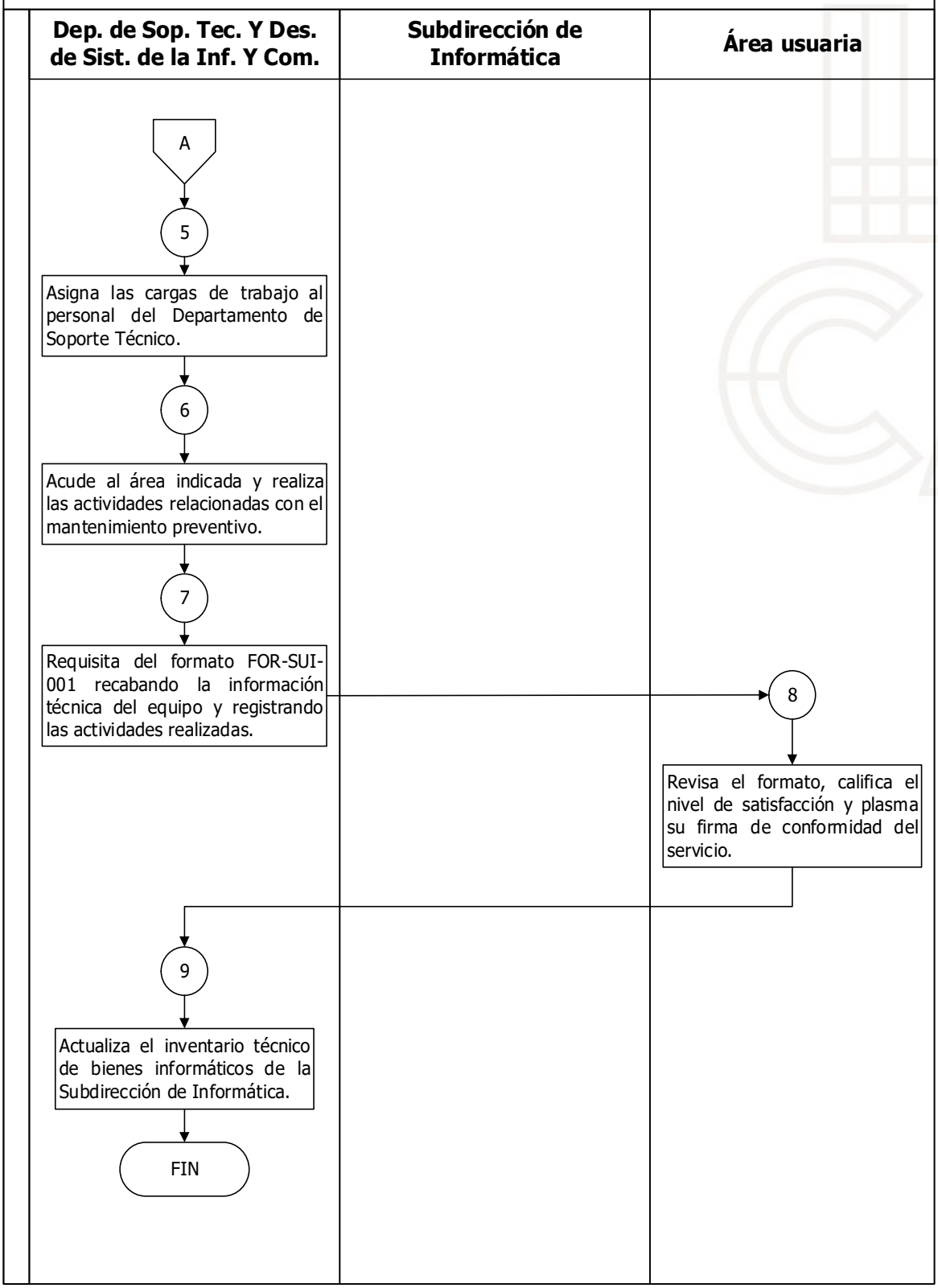
Descriptivo:

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:



Mantenimiento preventivo de bienes informáticos.



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.

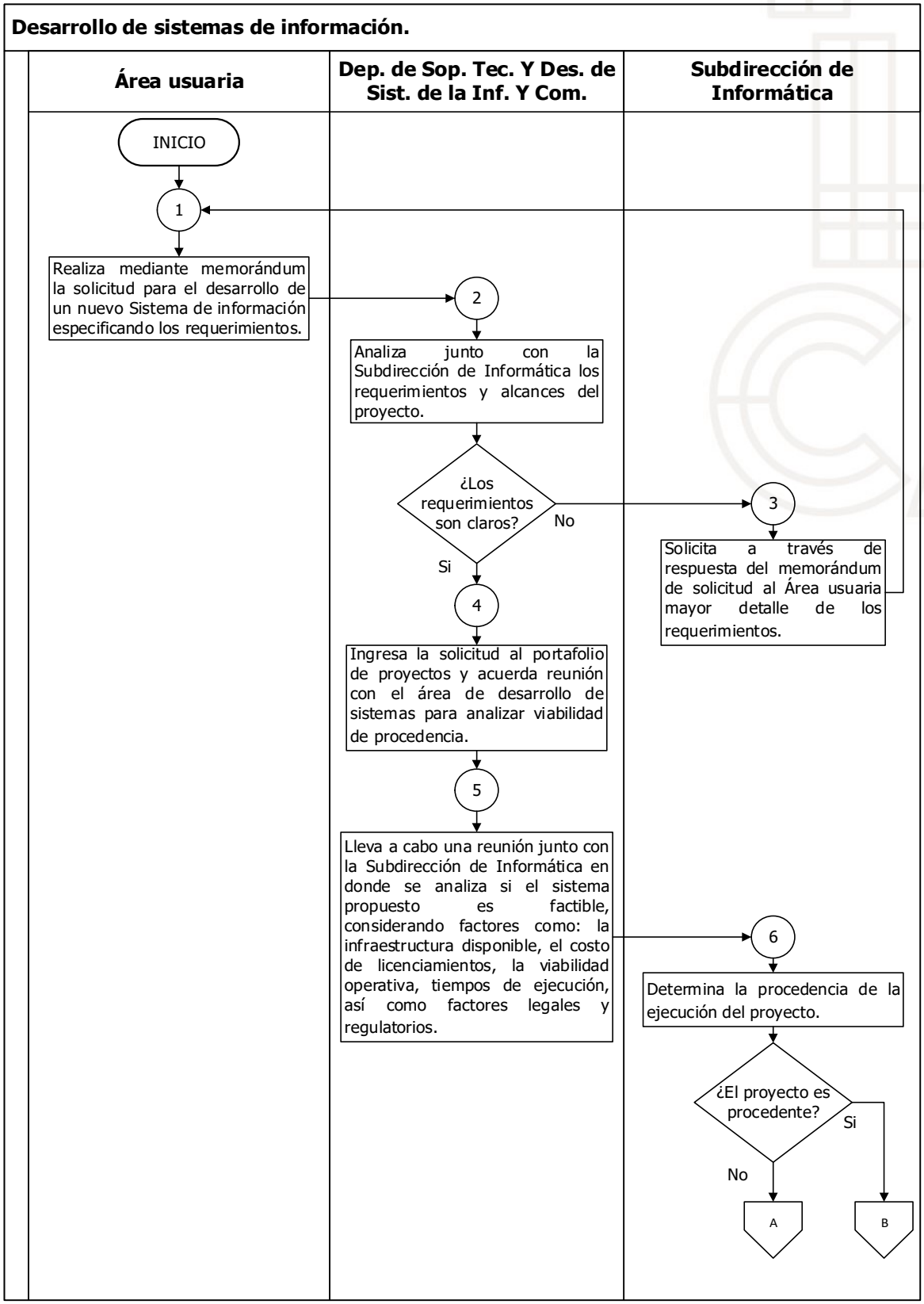
Desarrollo de sistemas de información.

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.

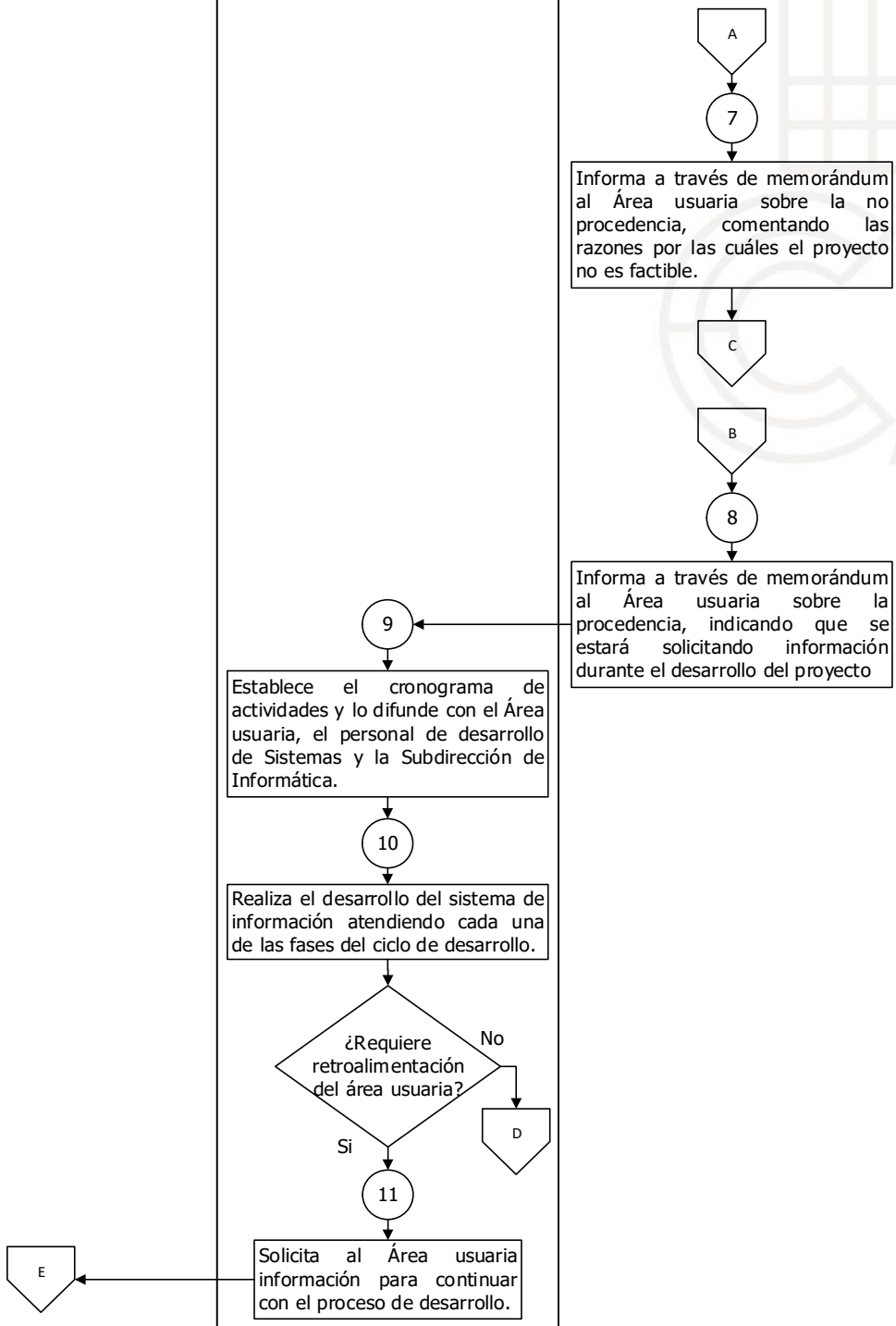
		¿Requiere retroalimentación del área usuaria?
11	**Dpto. de Sop. Tec. Y Des. De Sist. De la Inf. Y Com.**	**Sí:** Solicita al Área usuaria información para continuar con el proceso de desarrollo.
12	**Área usuaria**	Retroalimenta con información, documentos y elementos necesarios para la continuidad 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 cuánto 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:

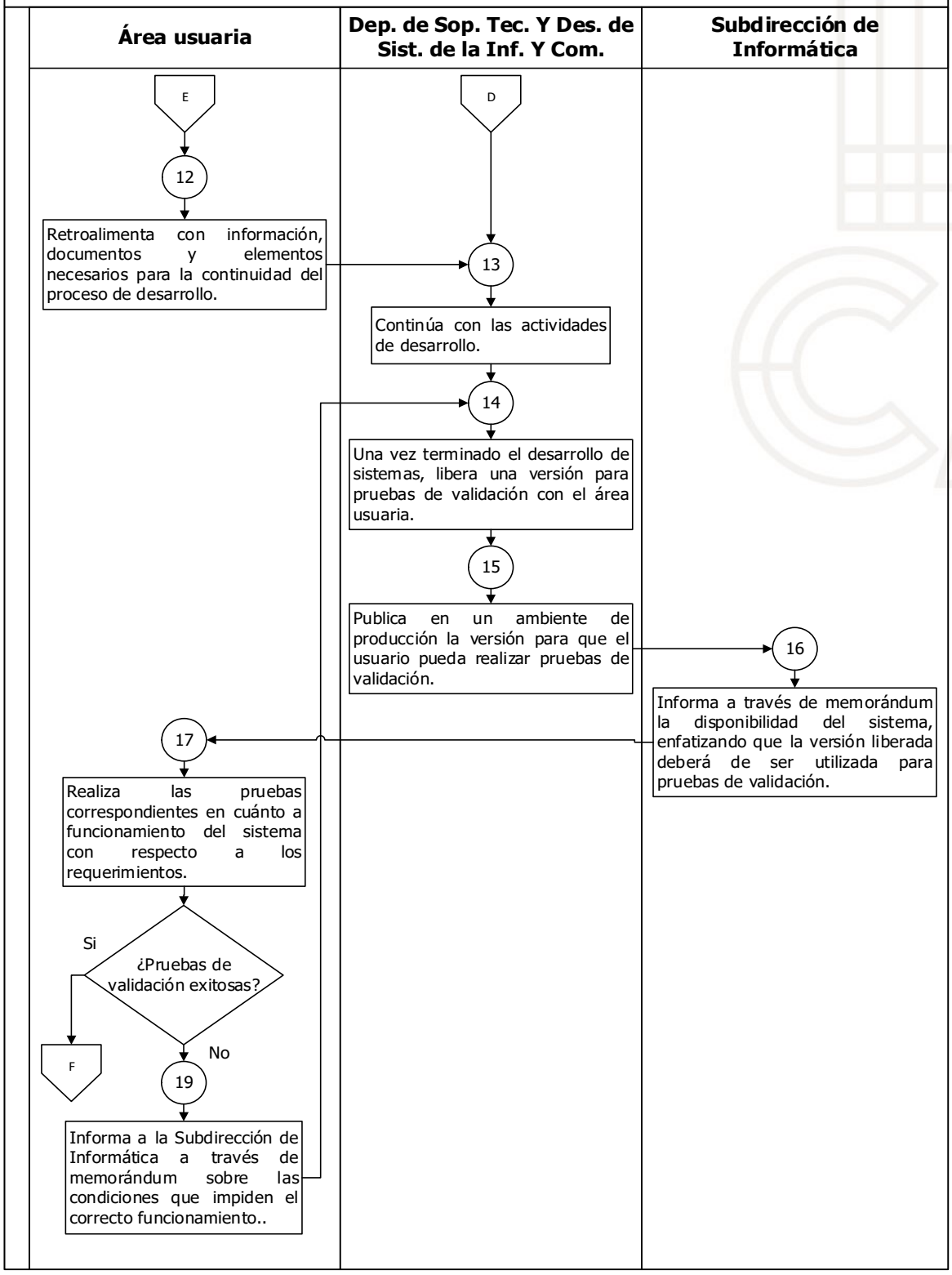


Desarrollo de sistemas de información.

Área usuaria	Dep. de Sop. Tec. Y Des. de Sist. de la Inf. Y Com.	Subdirección de Informática



Desarrollo de sistemas de información.



Desarrollo de sistemas de información.

Área usuaria	Dep. de Sop. Tec. Y Des. de Sist. de la Inf. Y Com.	Subdirección de Informática
	F 20 Realiza los ajustes correspondientes para liberar la versión definitiva del sistema de información desarrollado.	21 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. C FIN

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.

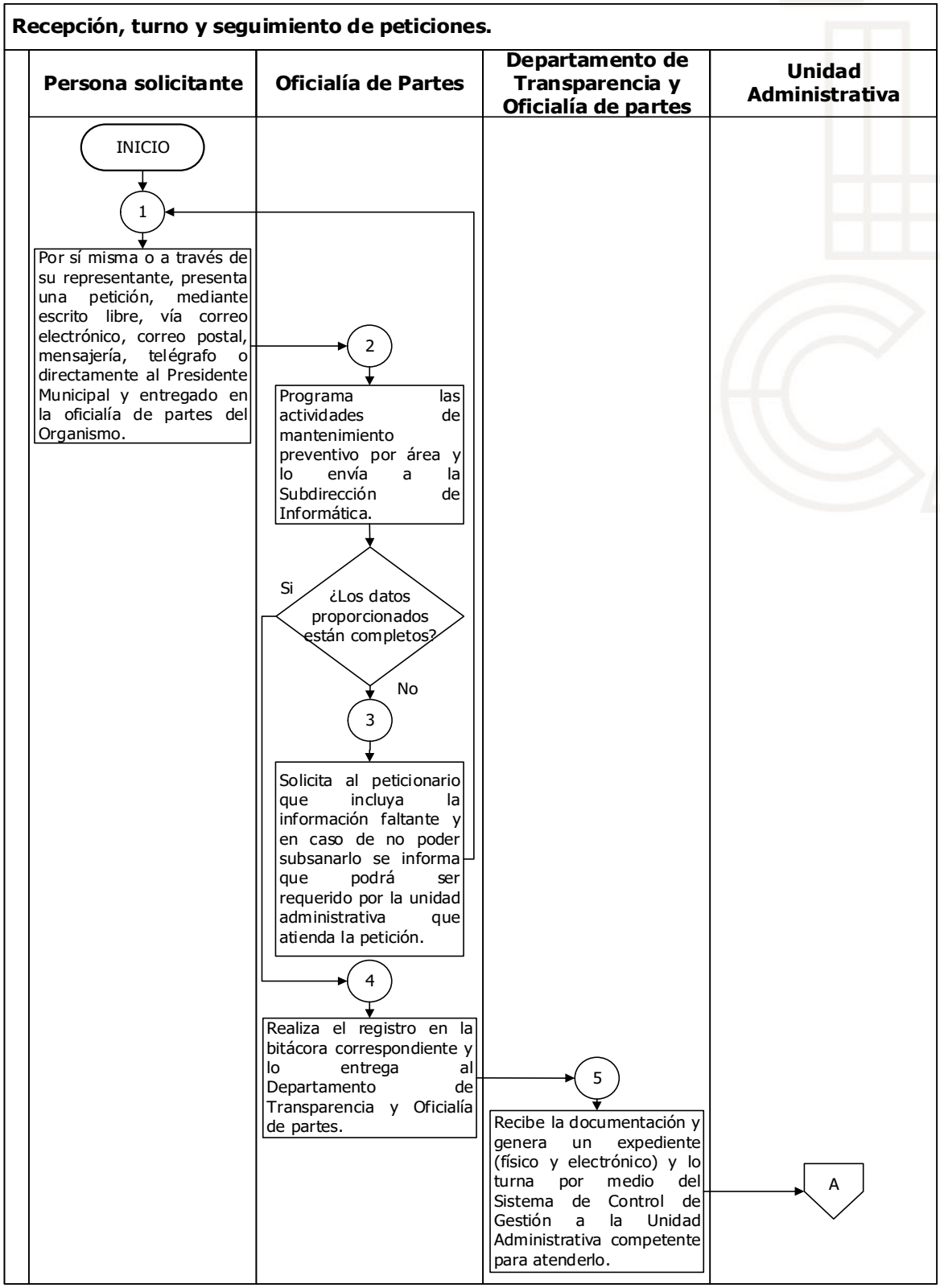
Recepción, turno y seguimiento de peticiones.

Descriptivo:

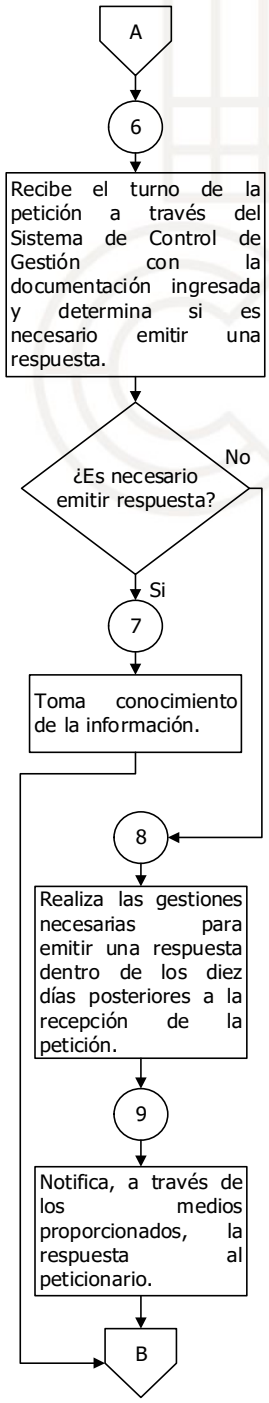
No.	Responsable	Actividad
1	**Persona solicitante**	Por sí misma o a través de su representante, presenta una petición, mediante escrito libre, vía correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo o directamente al Presidente Municipal y entregado en la oficialía de partes del Organismo.
2	**Oficialía 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:

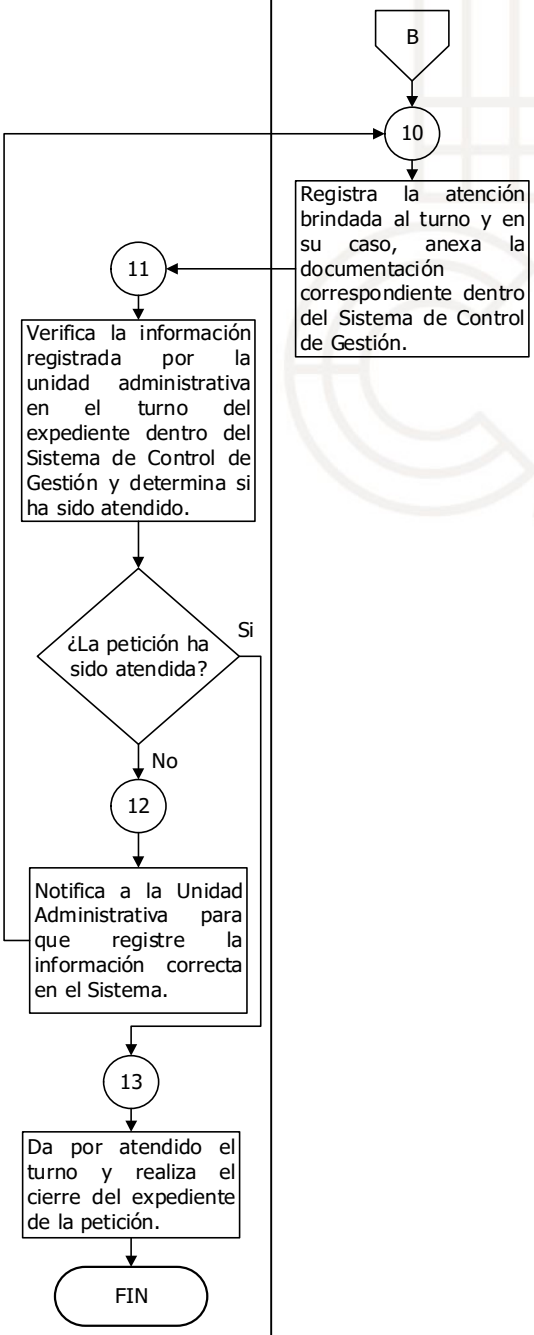


Recepción, turno y seguimiento de peticiones.

Persona solicitante	Oficialía de Partes	Departamento de Transparencia y Oficialía de partes	Unidad Administrativa
			

Recepción, turno y seguimiento de peticiones.

Persona solicitante	Oficialía de Partes	Departamento de Transparencia y Oficialía de partes	Unidad Administrativa



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 púbicas 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.

170

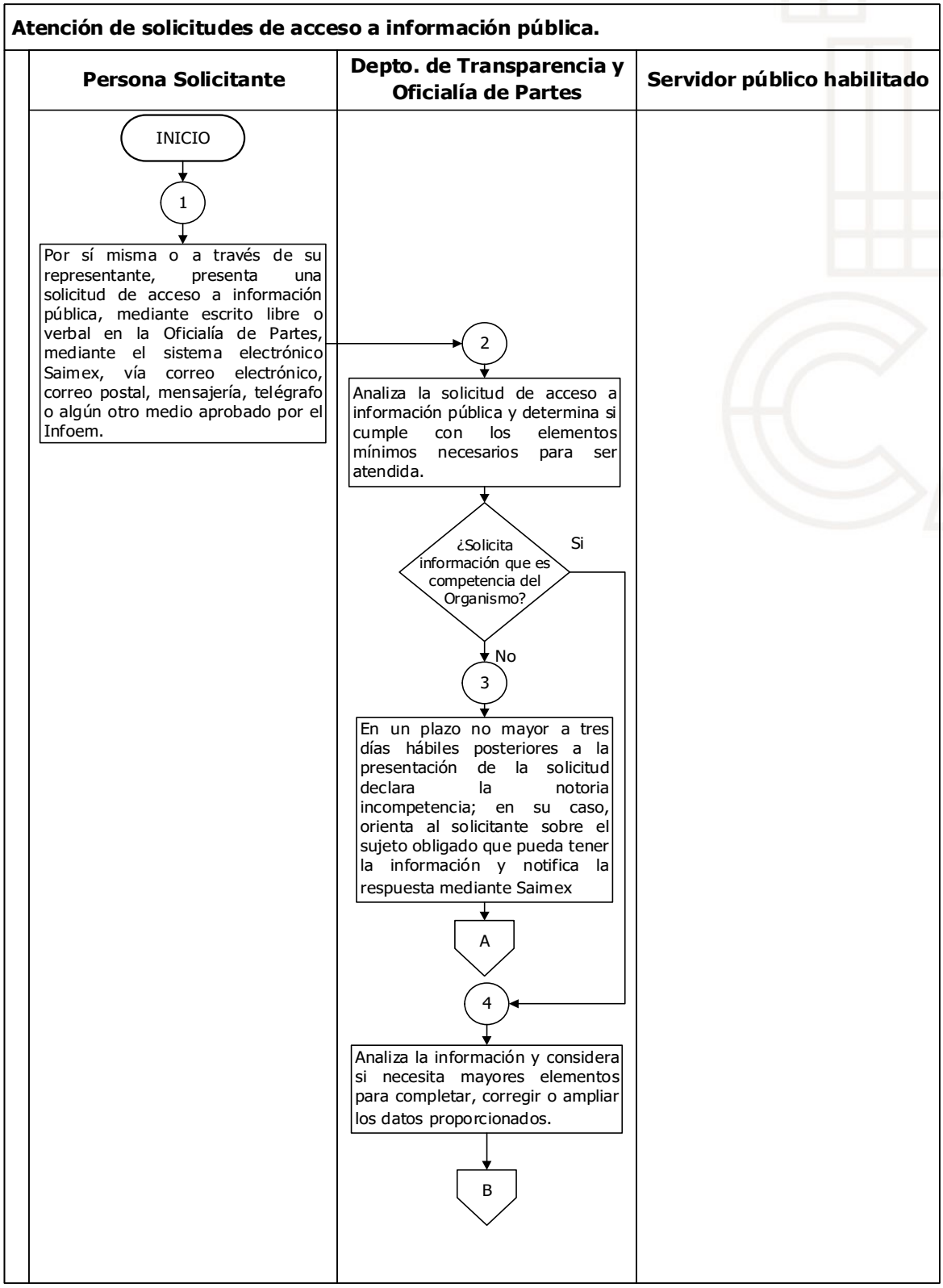
Atención de solicitudes de acceso a información pública.

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 solvente 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

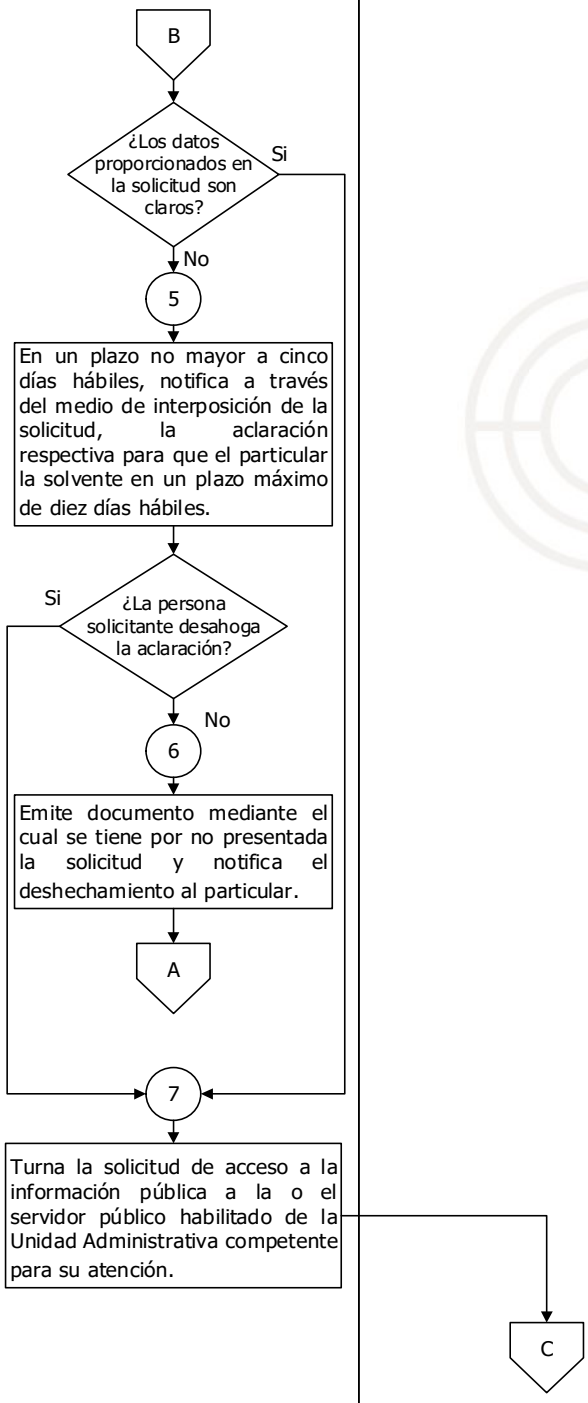
8	**Servidor Público habilitado**	Realiza la búsqueda de la documentación requerida, y en su caso, envía la información para que sea presentada ante el Comité de Transparencia y que este resuelva sobre la confirmación, modificación o revocación de las determinaciones tomadas en materia de ampliación, 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**	Presenta la información ante el Comité de Transparencia de este Organismo para que éste resuelva en consecuencia.
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.

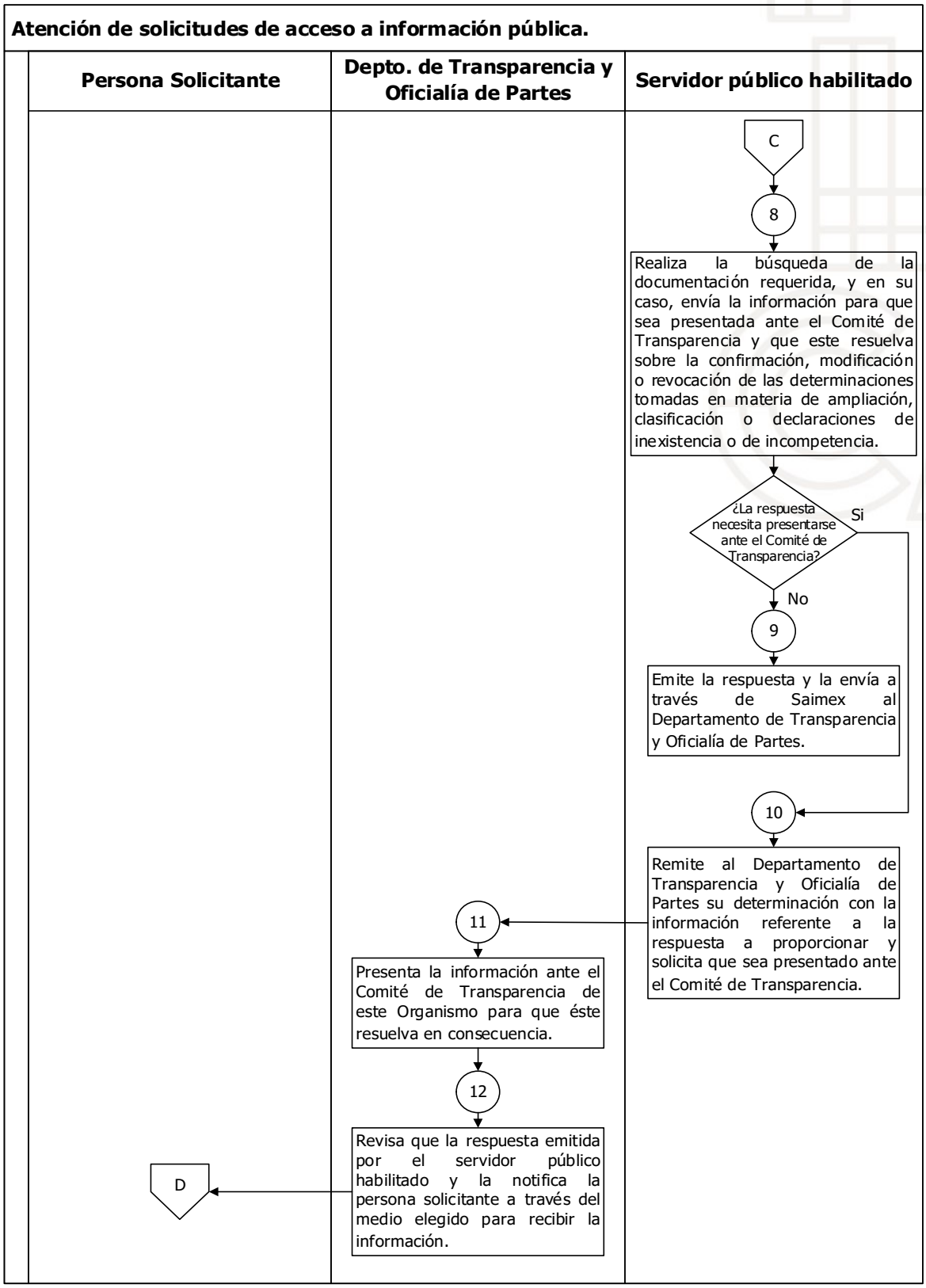


Atención de solicitudes de acceso a información pública.

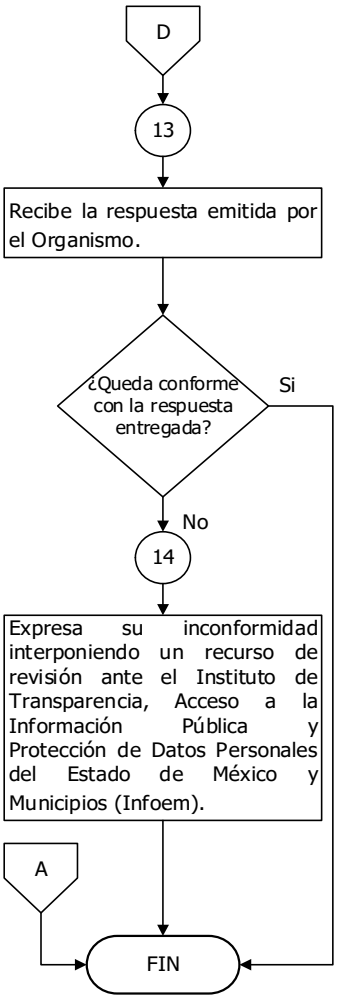
Persona Solicitante	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Servidor público habilitado



Atención de solicitudes de acceso a información pública.



Atención de solicitudes de acceso a información pública.

Persona Solicitante	Depto. de Transparencia y Oficialía de Partes	Servidor público habilitado
		

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.

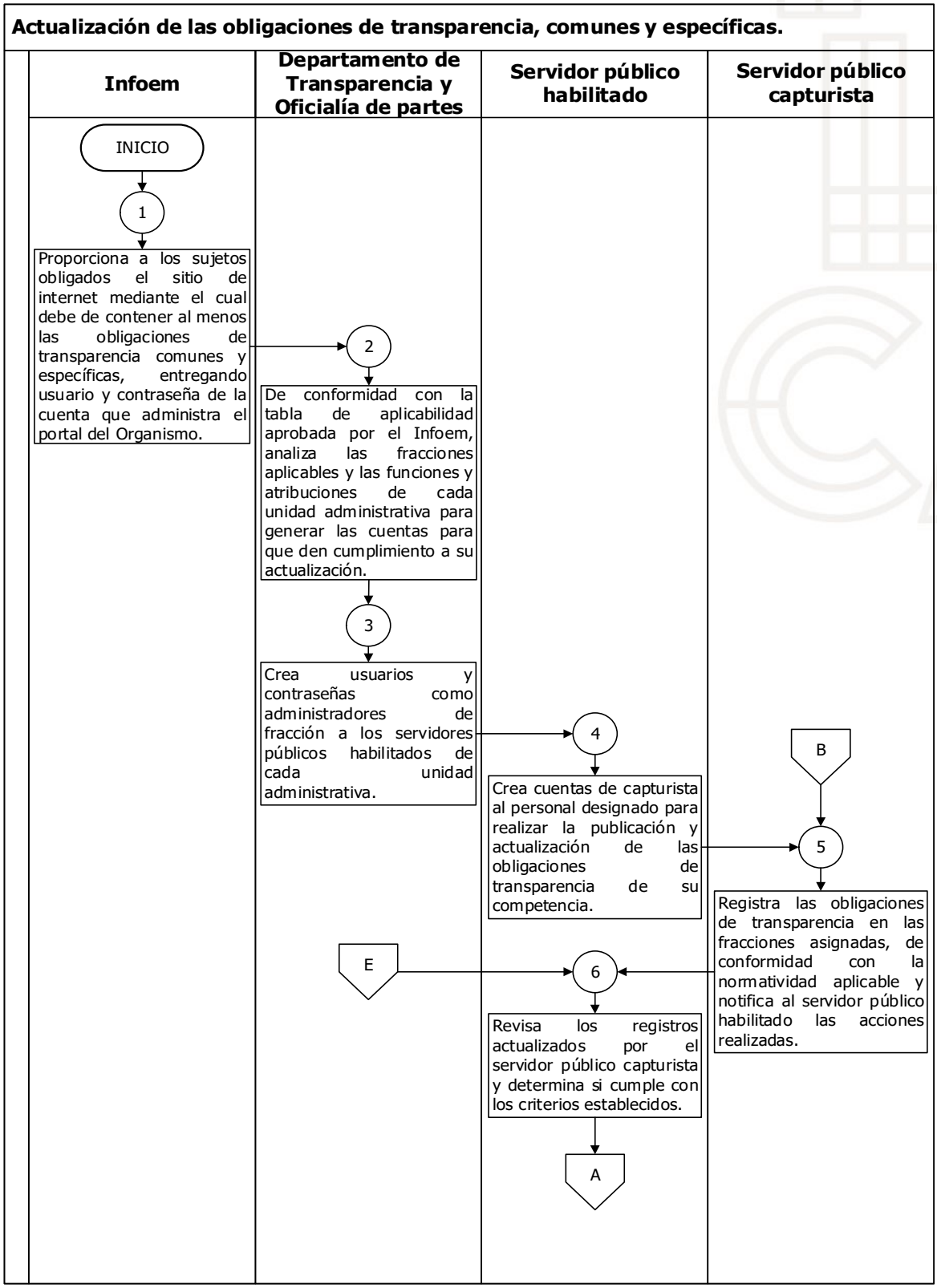
Actualización de las obligaciones de transparencia, comunes y específicas.

Descriptivo:

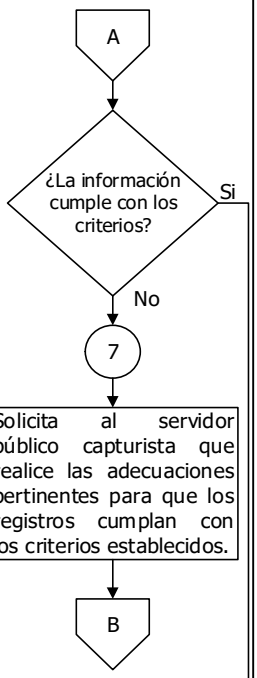
No.	Responsable	Actividad
1	**Infoem**	Proporciona a los sujetos obligados el sitio de internet mediante el cual debe de contener al menos las obligaciones de transparencia comunes y específicas, entregando usuario y contraseña de la cuenta que administra el portal del Organismo.
2	**Depto. de Transparencia 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 su 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		**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		

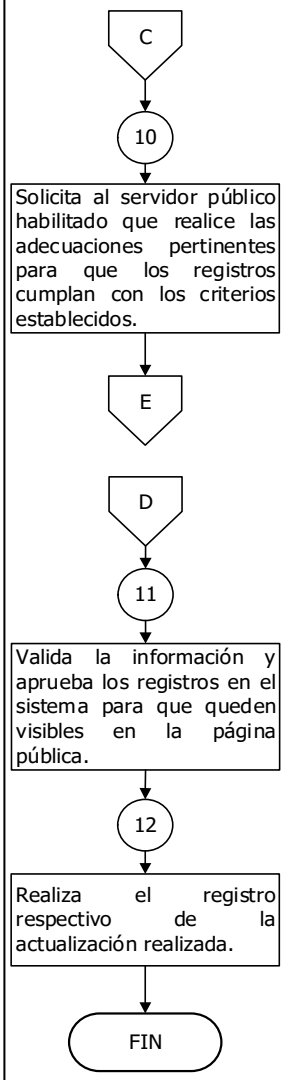
Diagrama de flujo



Actualización de las obligaciones de transparencia, comunes y específicas.

Infoem	Departamento de Transparencia y Oficialía de partes	Servidor público habilitado	Servidor público capturista
			

Actualización de las obligaciones de transparencia, comunes y específicas.

Infoem	Departamento de Transparencia y Oficialía de partes	Servidor público habilitado	Servidor público capturista
			

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.

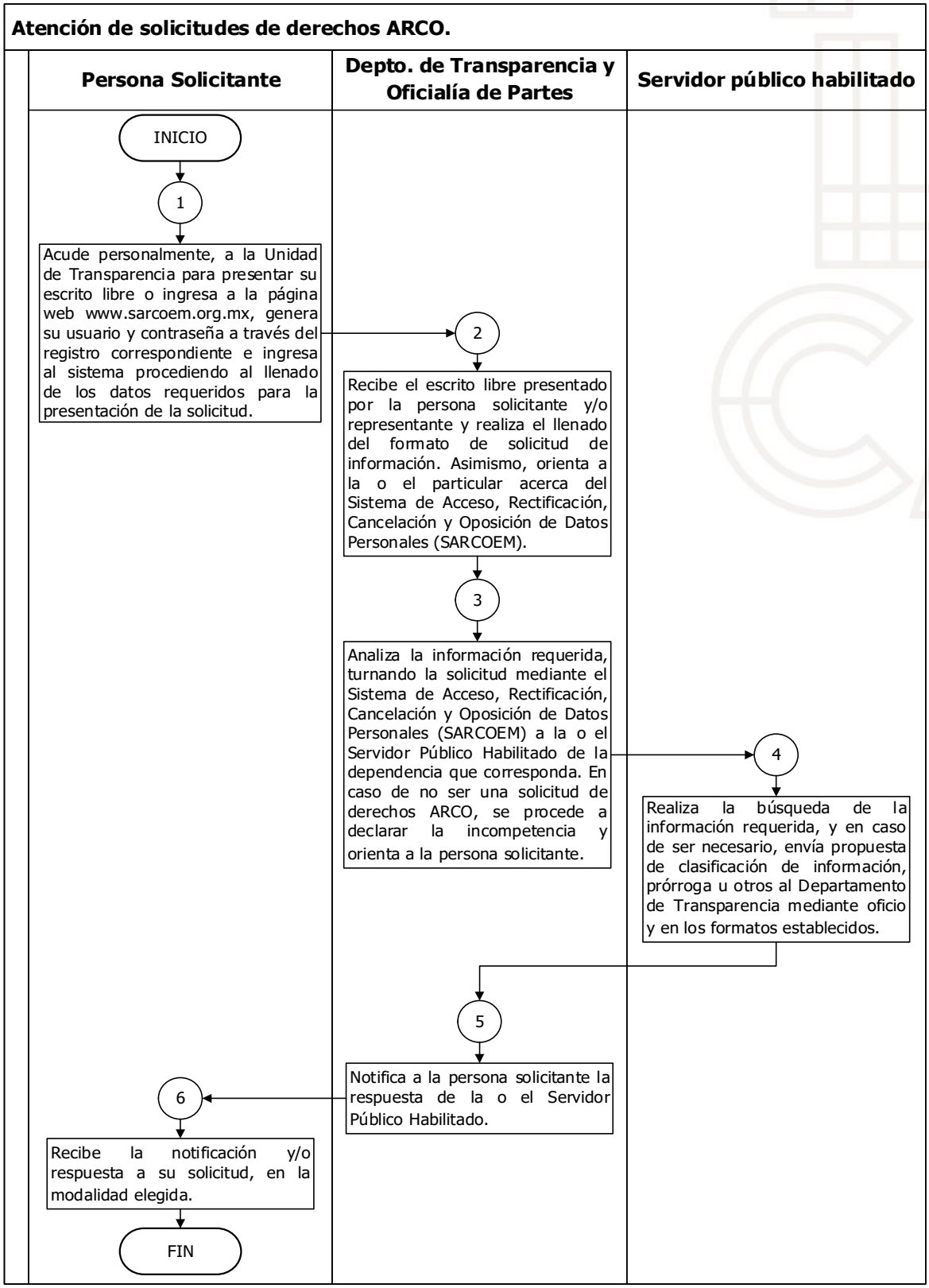
- La presentación de las solicitudes de deberán contener los requisitos señalados en el artículo 110 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.

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 escombro, 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.

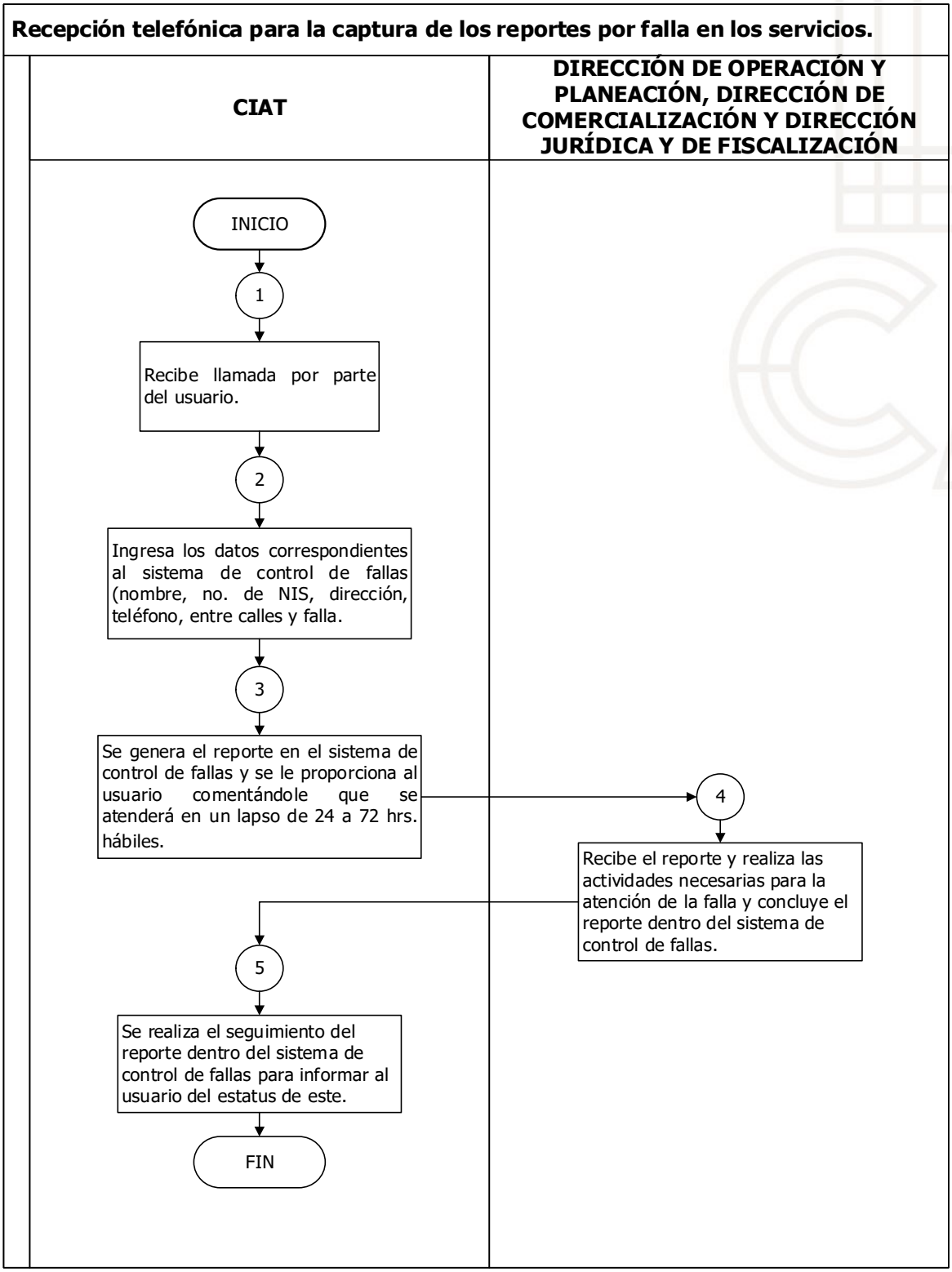
- Revisión del estatus que guarda el reporte, mediante el sistema de control de fallas.

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.

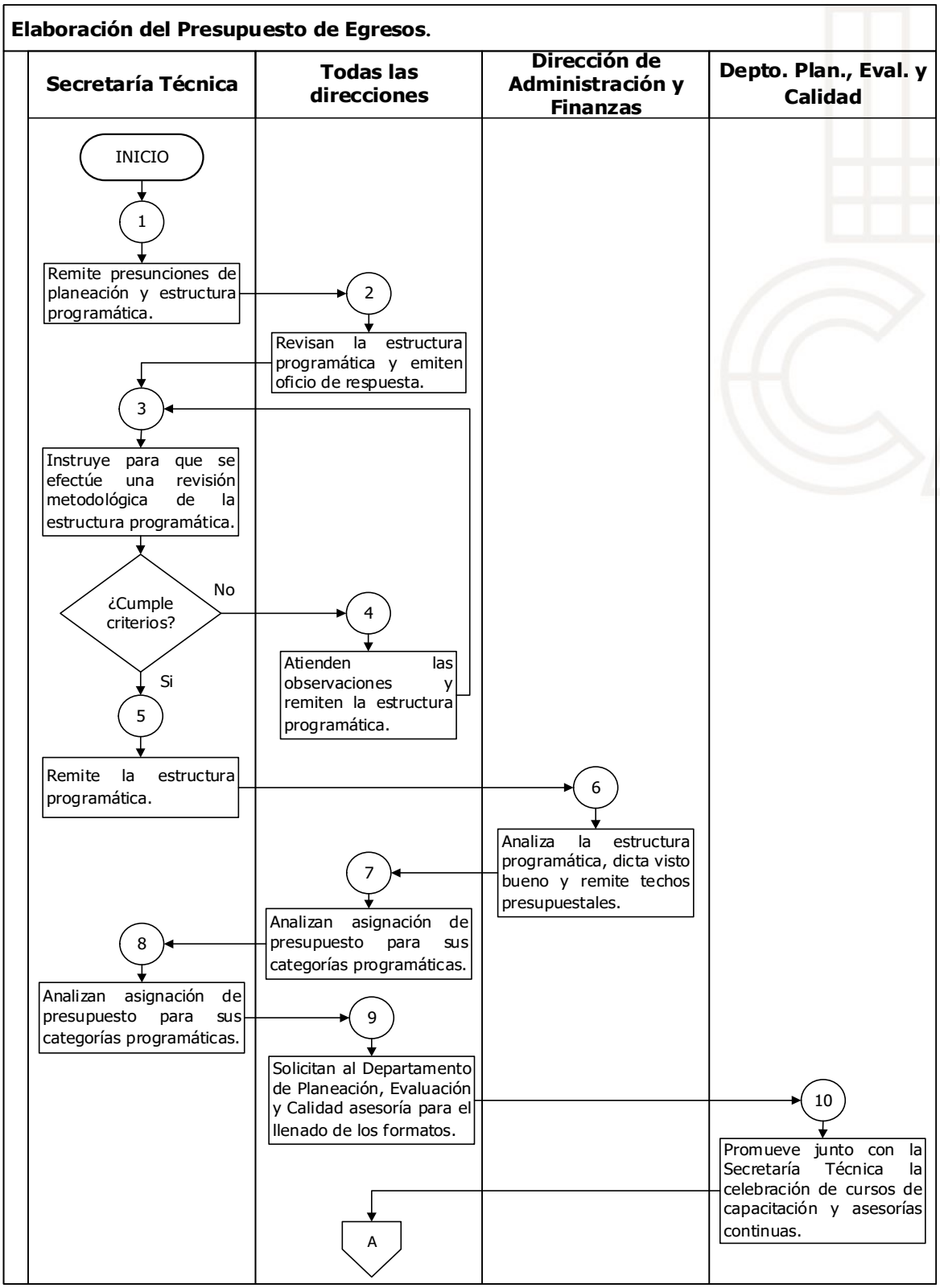
Elaboración del Presupuesto de Egresos.

Descriptivo:

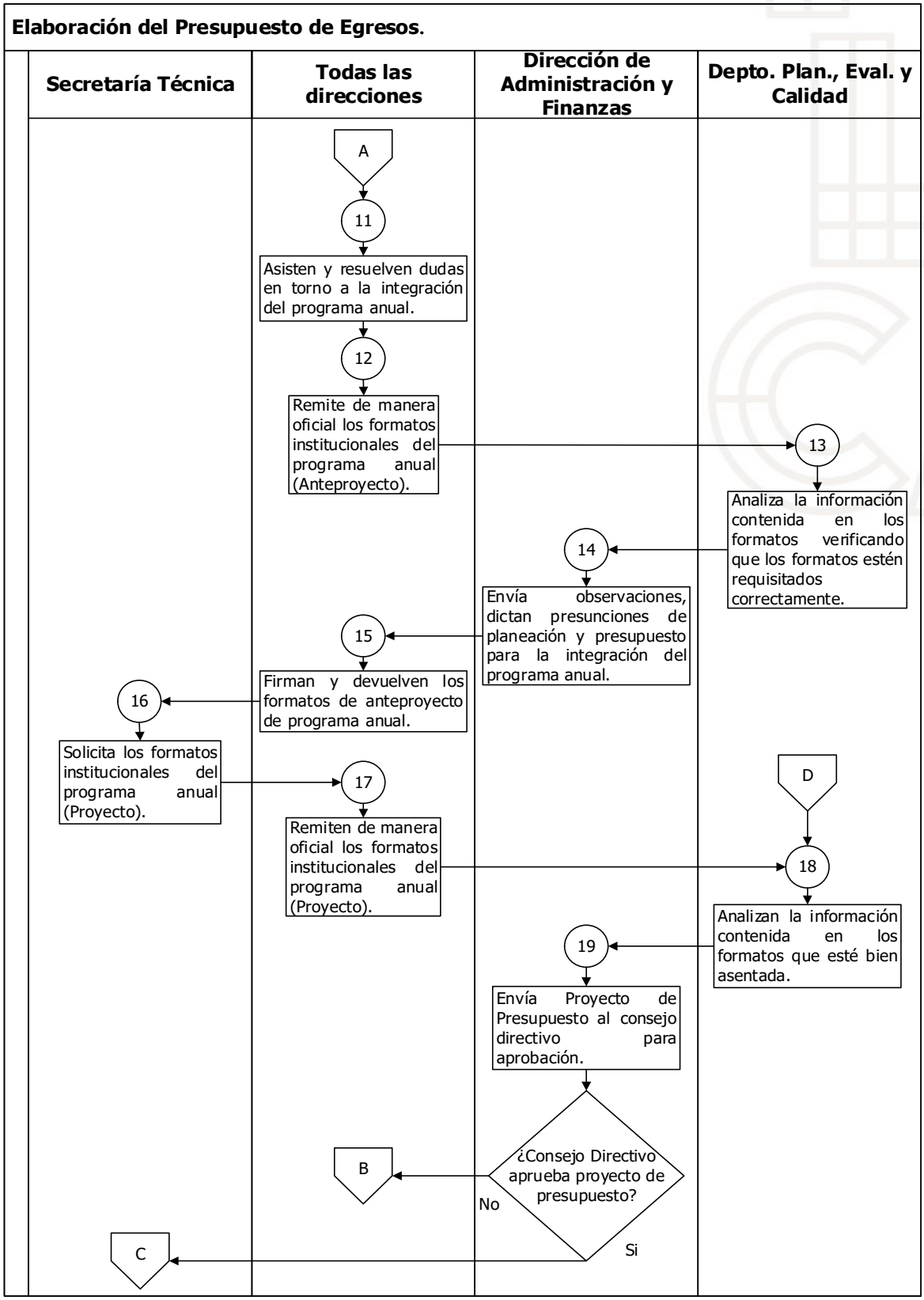
No.	Responsable	Actividad
1	**Secretaría Técnica**	Remite presunciones de planeación y estructura programática.
2	**Dependencias Generales**	Revisan la estructura programática y emiten oficio de respuesta.
3	**Secretaría Técnica**	Instruye para que se efectúe una revisión metodológica de la estructura 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

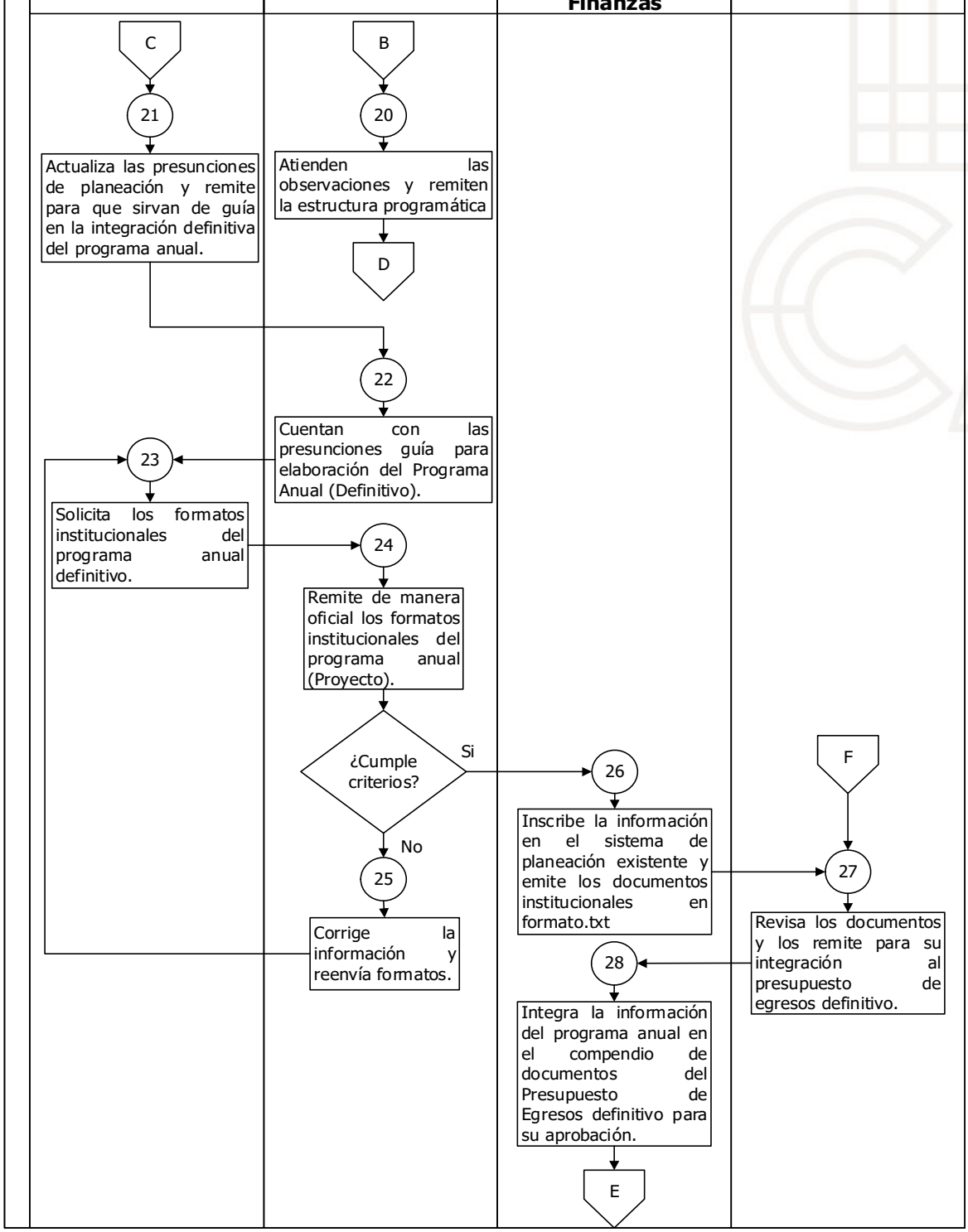
Diagrama de flujo:



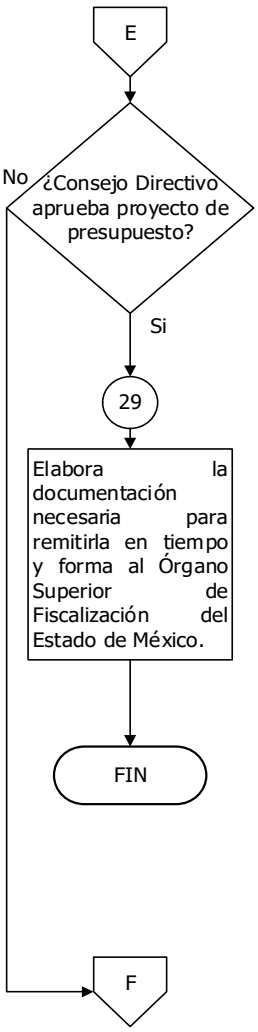
Elaboración del Presupuesto de Egresos.



Elaboración del Presupuesto de Egresos.



Elaboración del Presupuesto de Egresos.

Secretaría Técnica	Todas las direcciones	Dirección de Administración y Finanzas	Depto. Plan., Eval. y Calidad
			

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.

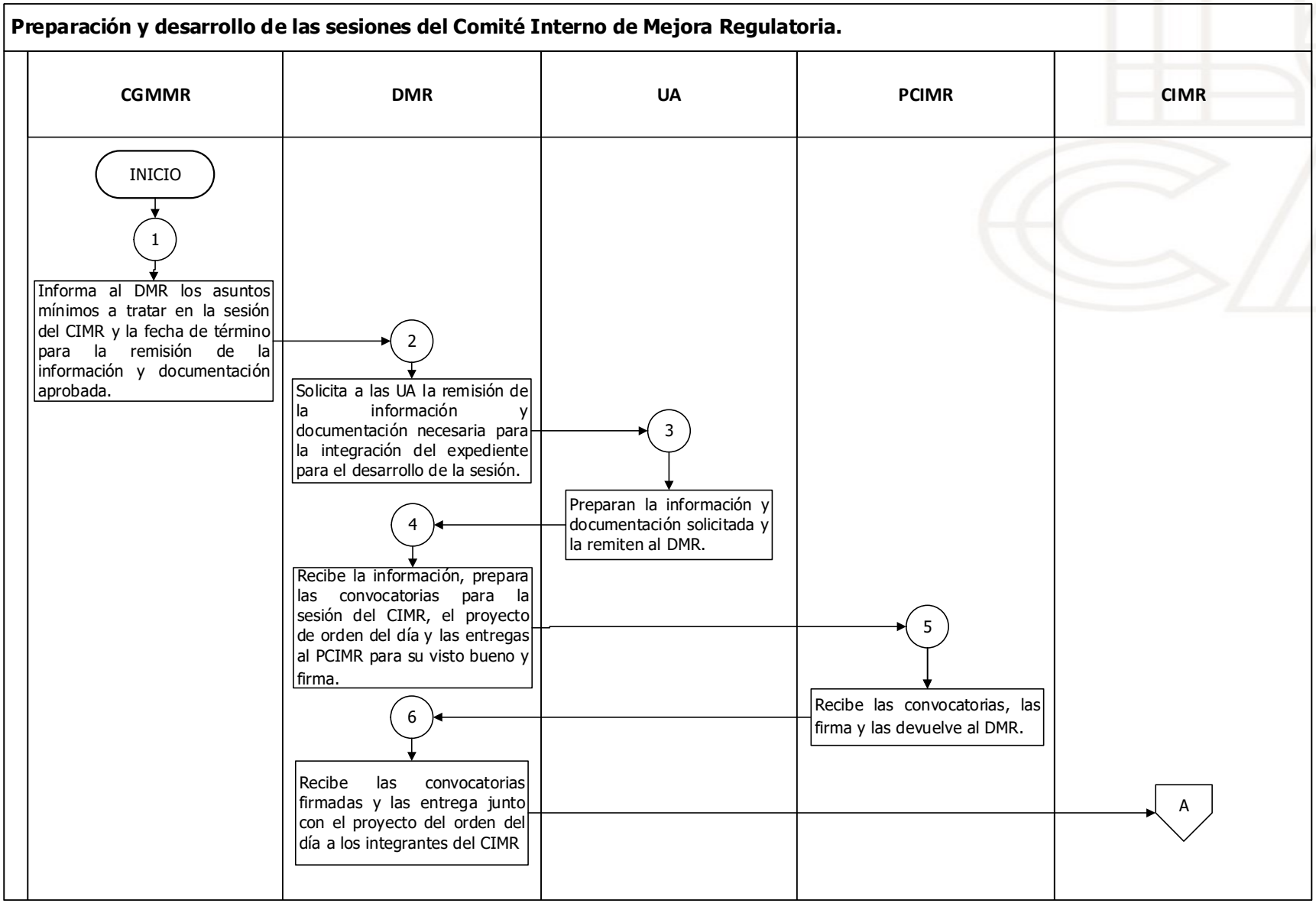
Preparación y desarrollo de las sesiones del Comité Interno de Mejora Regulatoria.

Descriptivo:

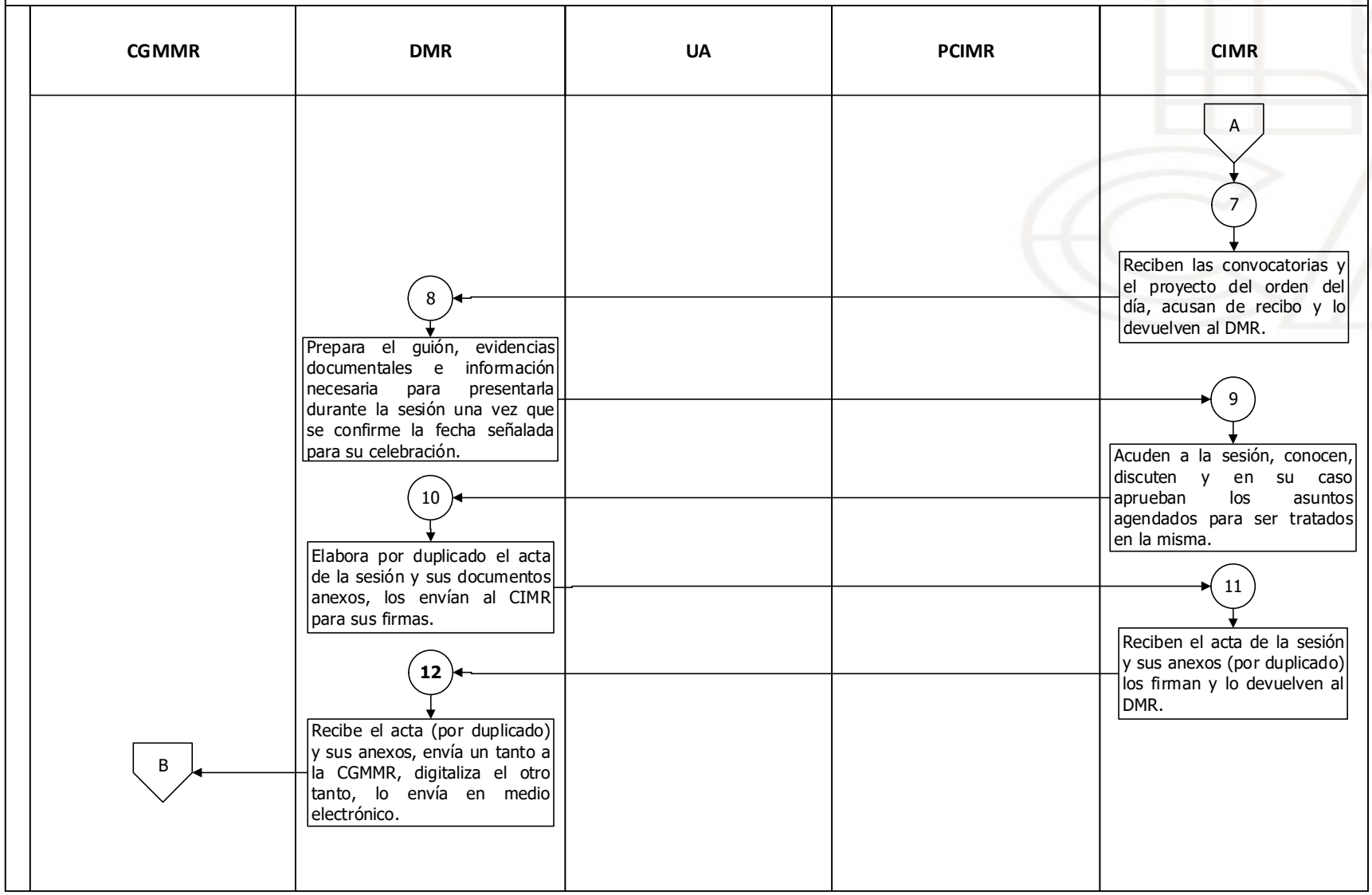
No	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	**Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria (CGMMR).**	Informa al DMR los asuntos mínimos a tratar en la sesión del CIMR y la fecha de término para la remisión de la información y documentación aprobada.
2	**Departamento de Mejora Regulatoria, Gobierno Digital y 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

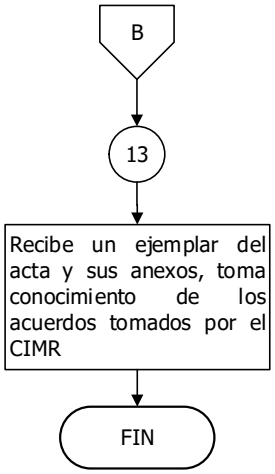
Diagrama de flujo:



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



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

CGMMR	DMR	UA	PCIMR	CIMR
				

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.

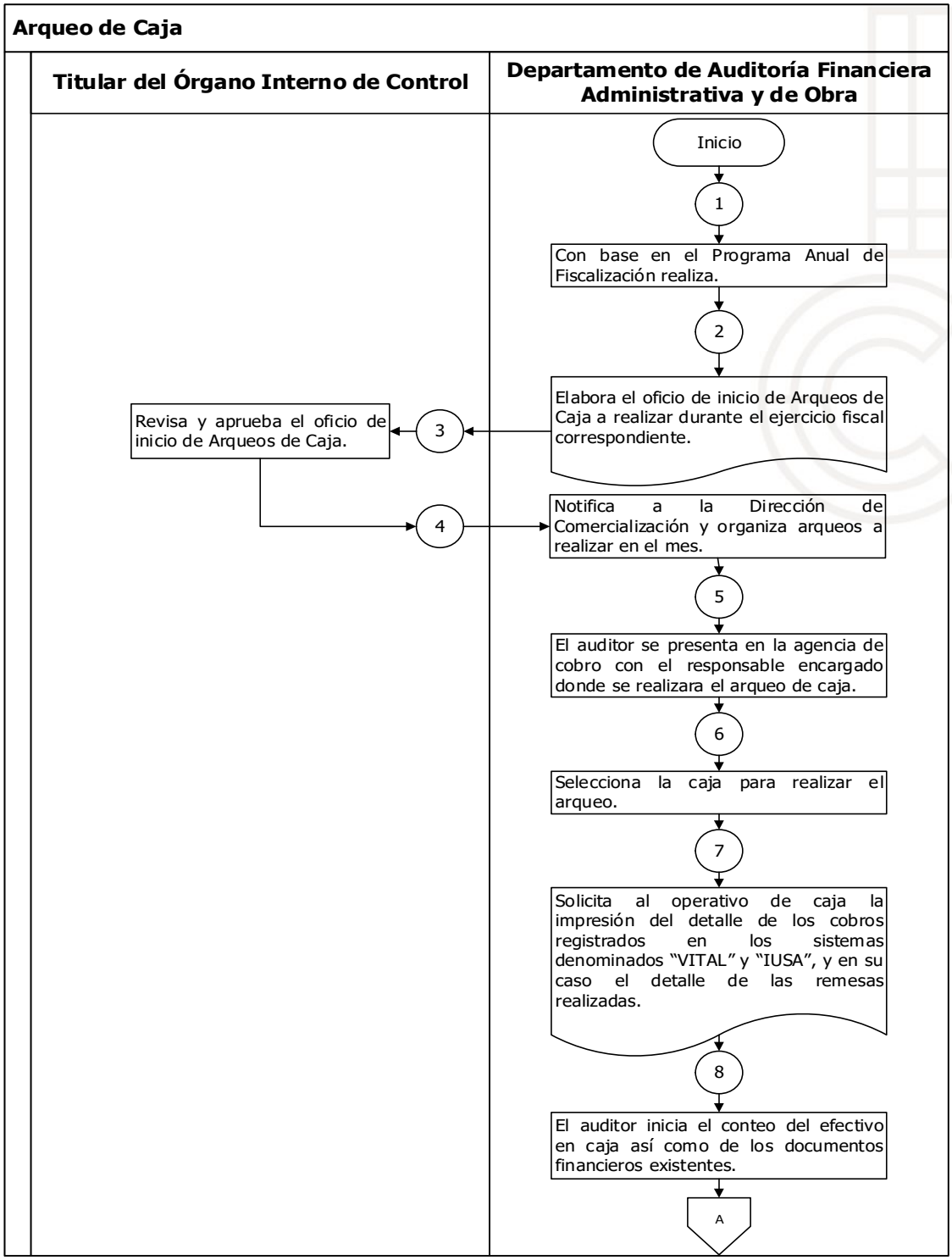
Arqueo de Caja.

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.

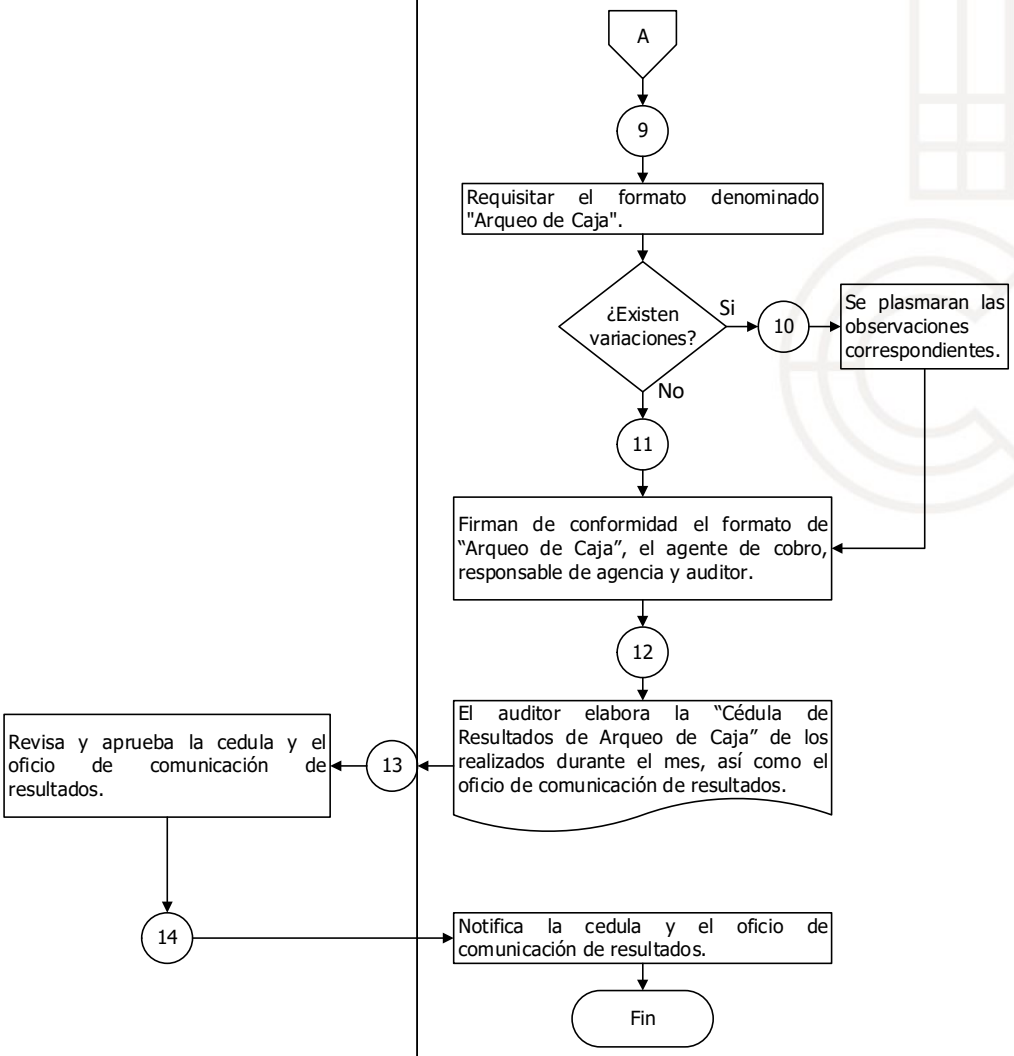
No.	Responsable	Actividad
9	**Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra**	Requisitar el formato denominado "Arqueo de Caja".
		¿Existen variaciones?
10		**Si**: Se plasmaran las observaciones correspondientes.
11		**No**: Firman de conformidad el formato de "Arqueo de Caja", el agente 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.



Arqueo de Caja

Titular del Órgano Interno de Control	Departamento de Auditoría Financiera Administrativa y de Obra



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.

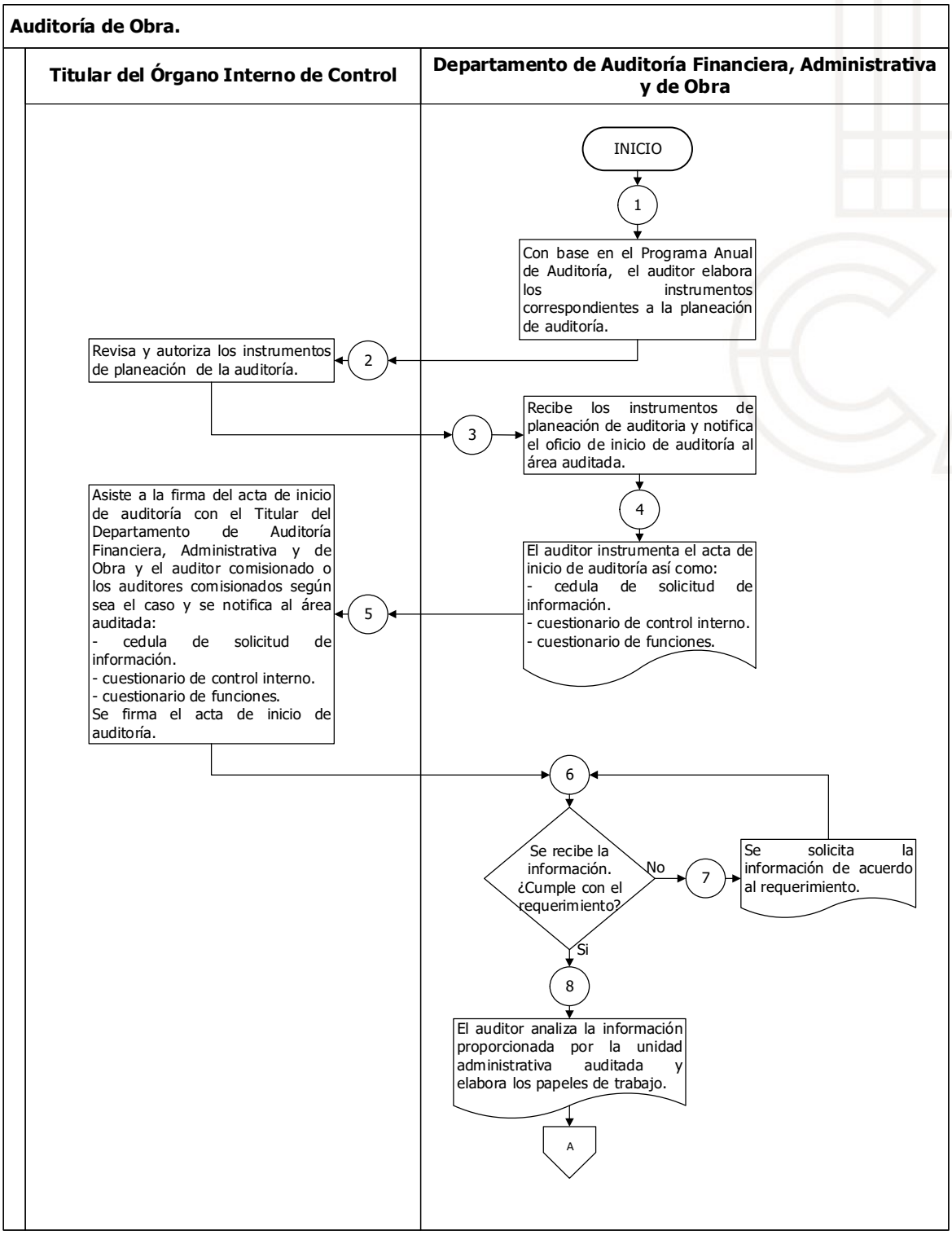
Descriptivo:

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.
		¿Cumple con el requerimiento?
7		**No**: Se solicita la información de acuerdo al requerimiento.
8		**Si**: El auditor analiza la información proporcionada por la unidad administrativa auditada y elabora los papeles de trabajo.
9	**Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra**	Revisa y valida las cedulas derivadas 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 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.

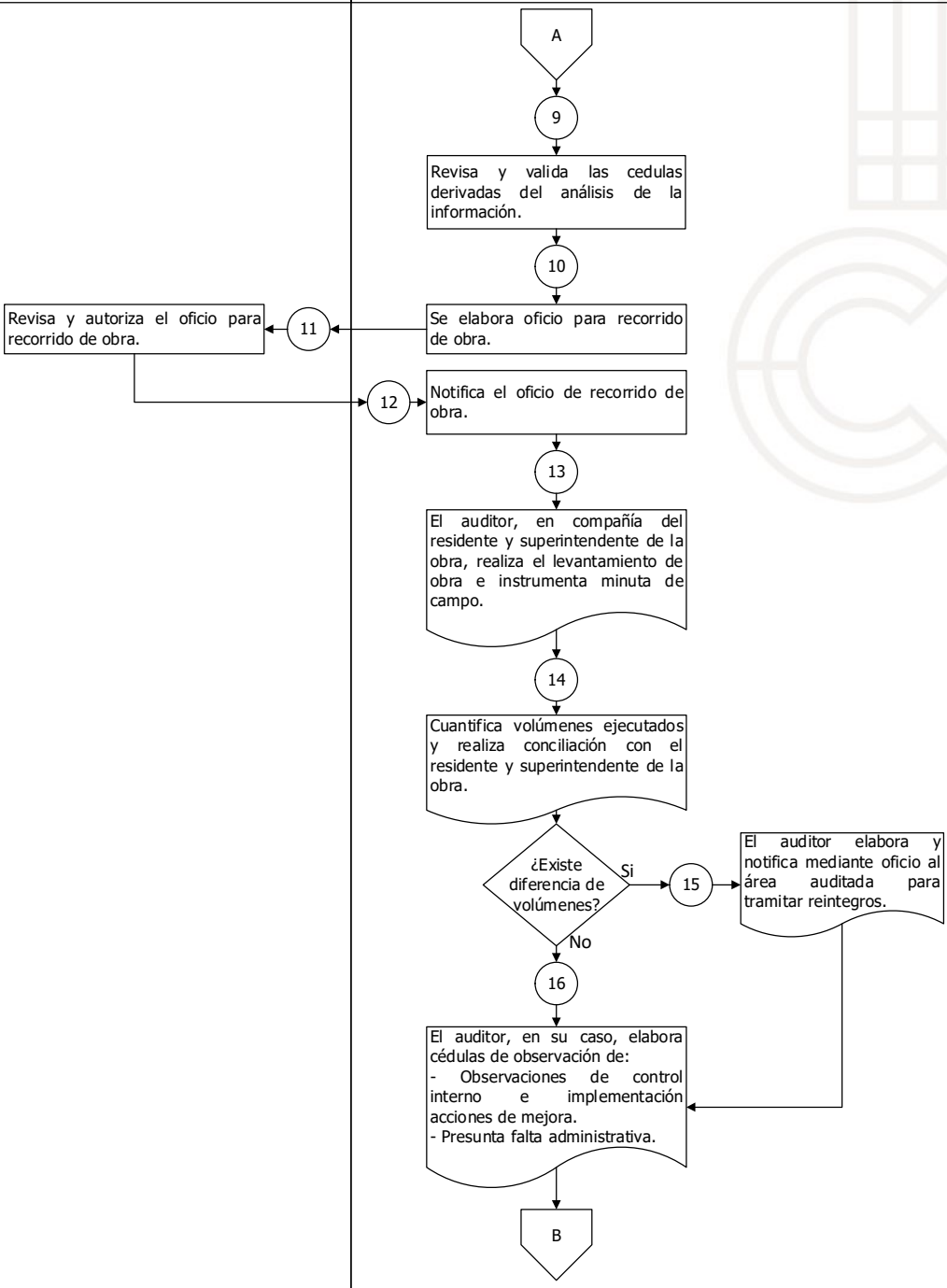
No.	Responsable	Actividad
21	**Titular del Órgano Interno de Control**	Asiste a la firma del acta de cierre de auditoría con el titular del departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra y el auditor comisionado o los auditores comisionados según sea el caso y se notifica al área auditada el informe de resultados, en su caso con las cedulas 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:

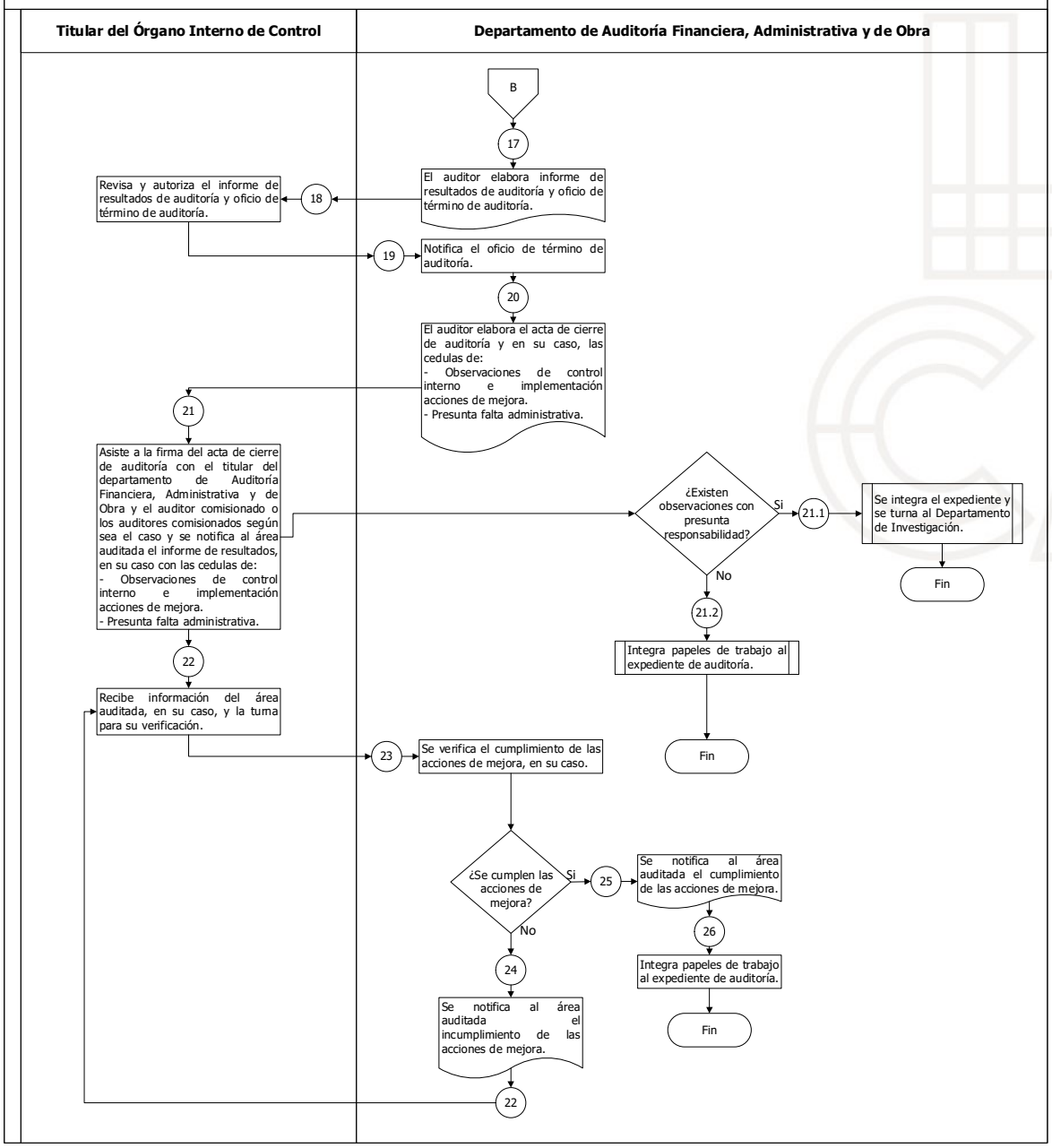


Auditoría de Obra.

Titular del Órgano Interno de Control	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra



Auditoría de Obra.



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.

Auditoría Financiera, Administrativa.

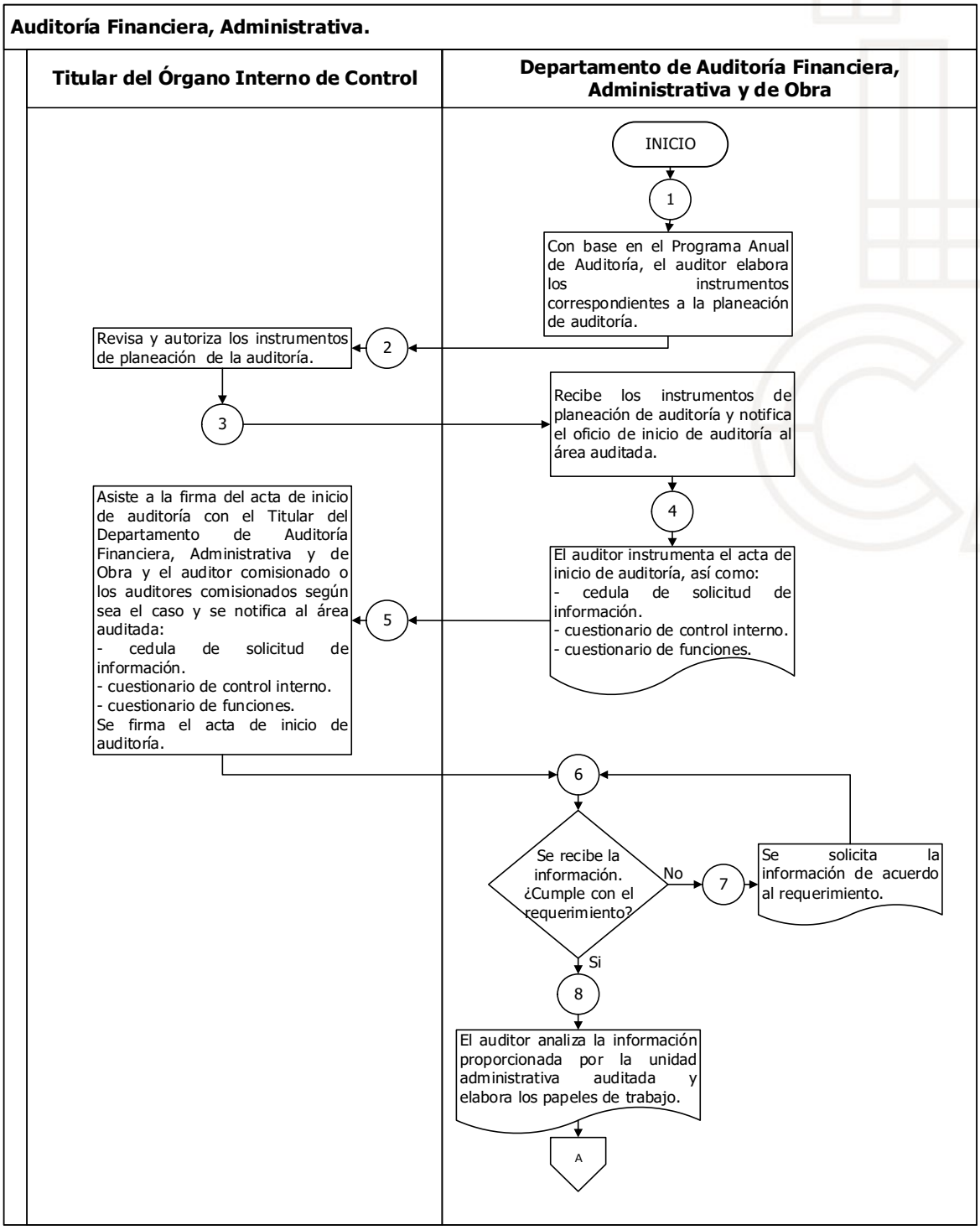
Descriptivo:

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.
		¿Cumple con el requerimiento?
7		**No**: Se solicita la información de acuerdo al requerimiento.
8		**Si**: El auditor analiza la información proporcionada por la unidad administrativa auditada y elabora los papeles de trabajo.
9	**Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra**	Revisa y valida las cedulas derivadas del análisis de la información.

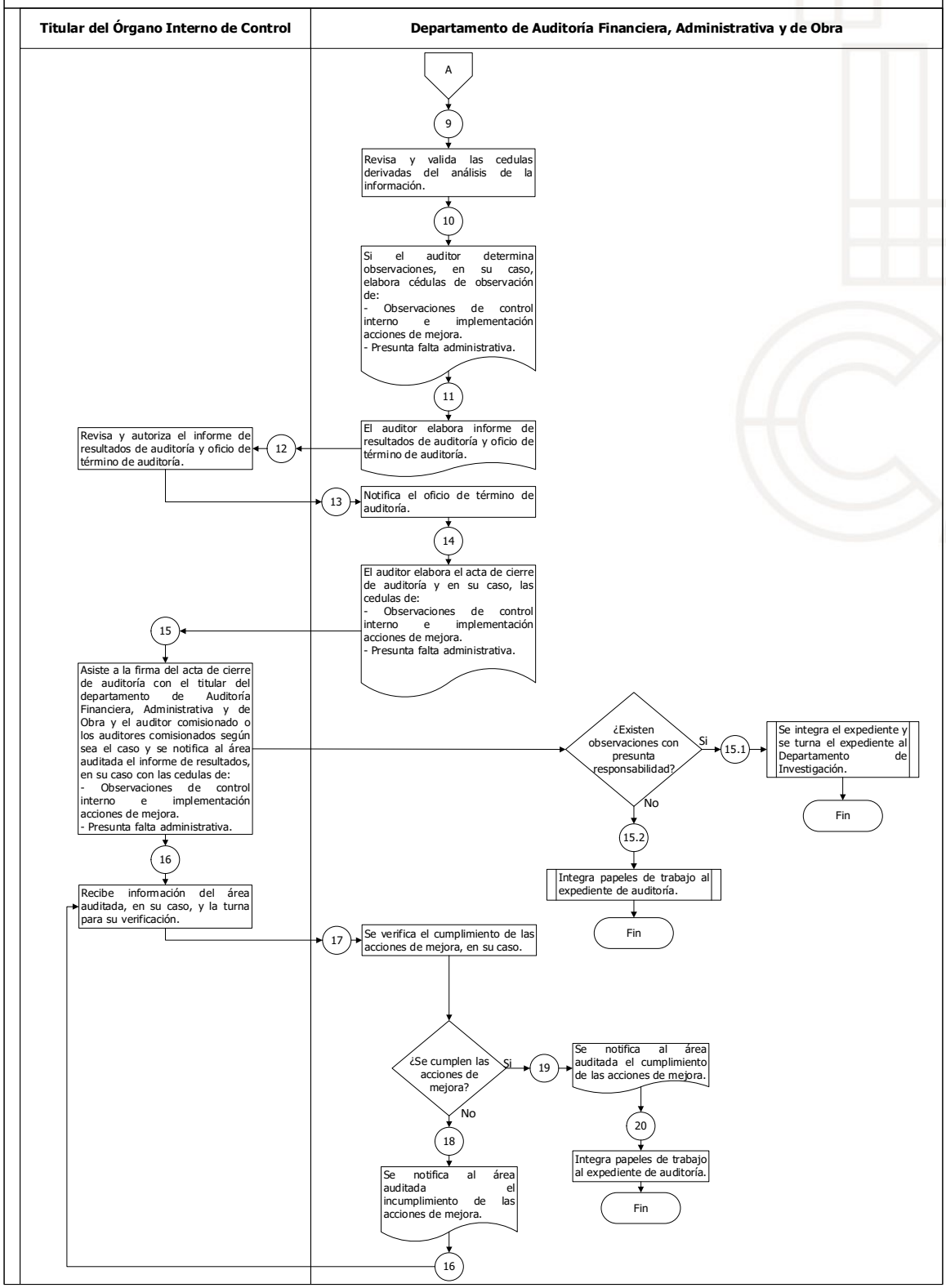
No.	Responsable	Actividad
10	**Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra**	Si el auditor determina observaciones, en su caso, elabora cédulas de observación de: - Observaciones de control interno e implementación acciones de mejora. - Presunta falta administrativa.
11	**Departamento 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:



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.

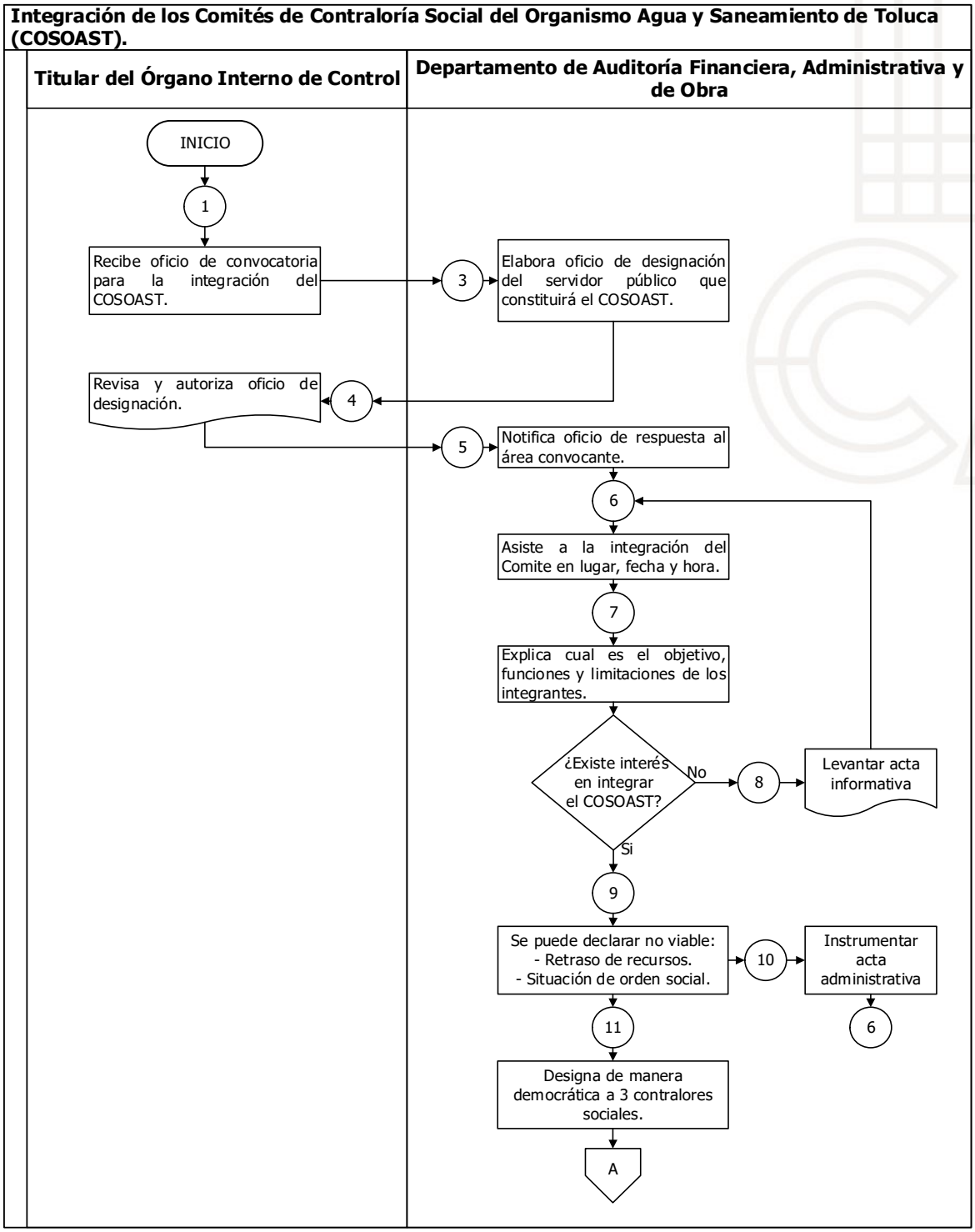
Integración de los Comités de Contraloría Social del Organismo Agua y Saneamiento de Toluca.

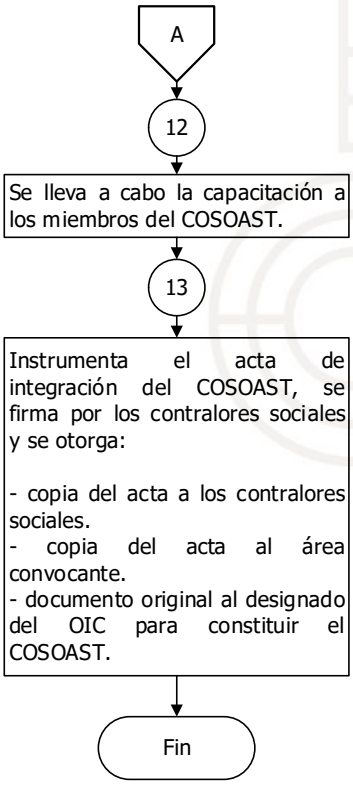
Descriptivo:

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		**Si**: Se puede declarar no viable: - Retraso de recursos. - Situación de orden social.
10	**Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra**	Instrumentar acta administrativa

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**
	

224

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, beberá 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, verificara 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.

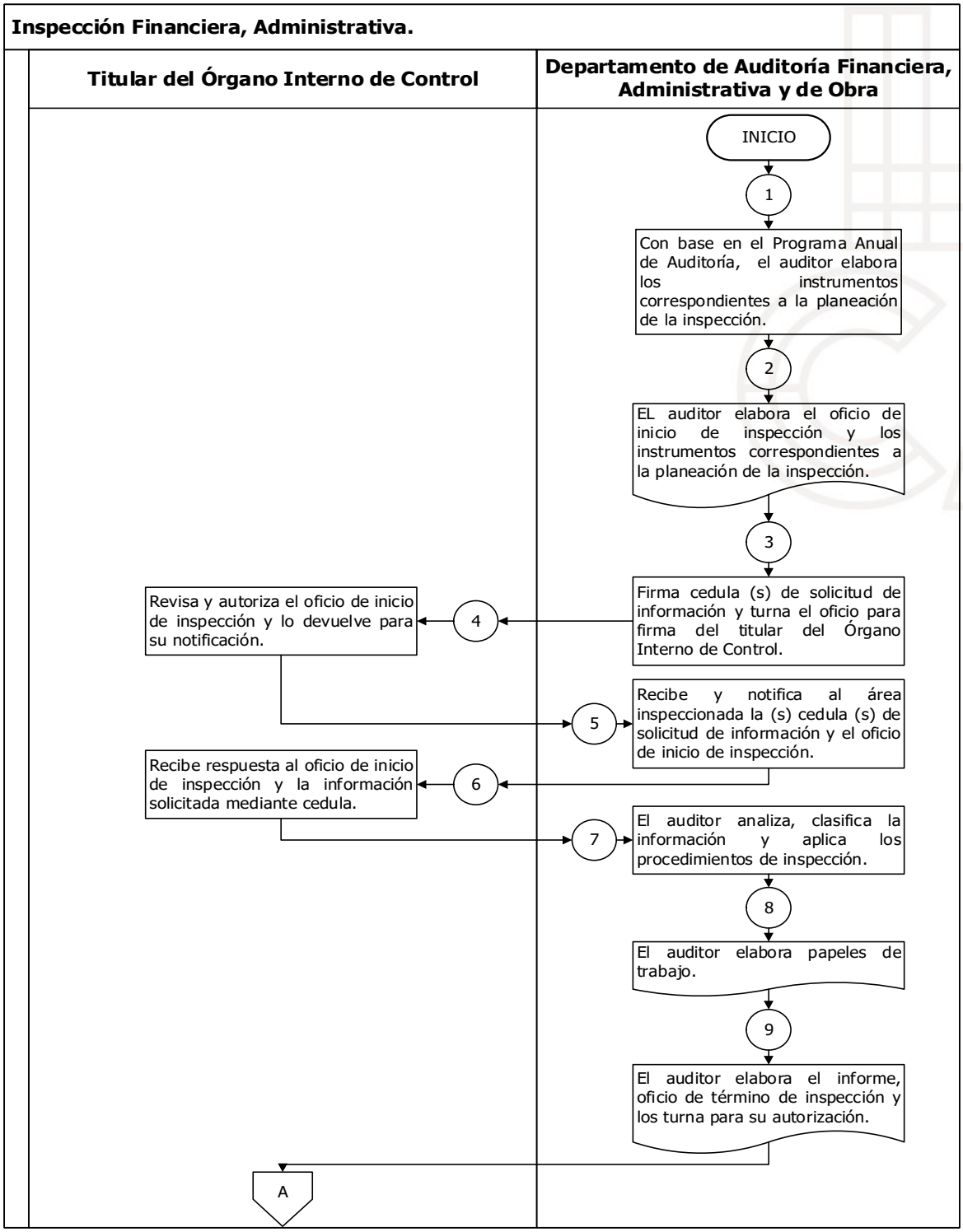
Inspección Financiera, Administrativa.

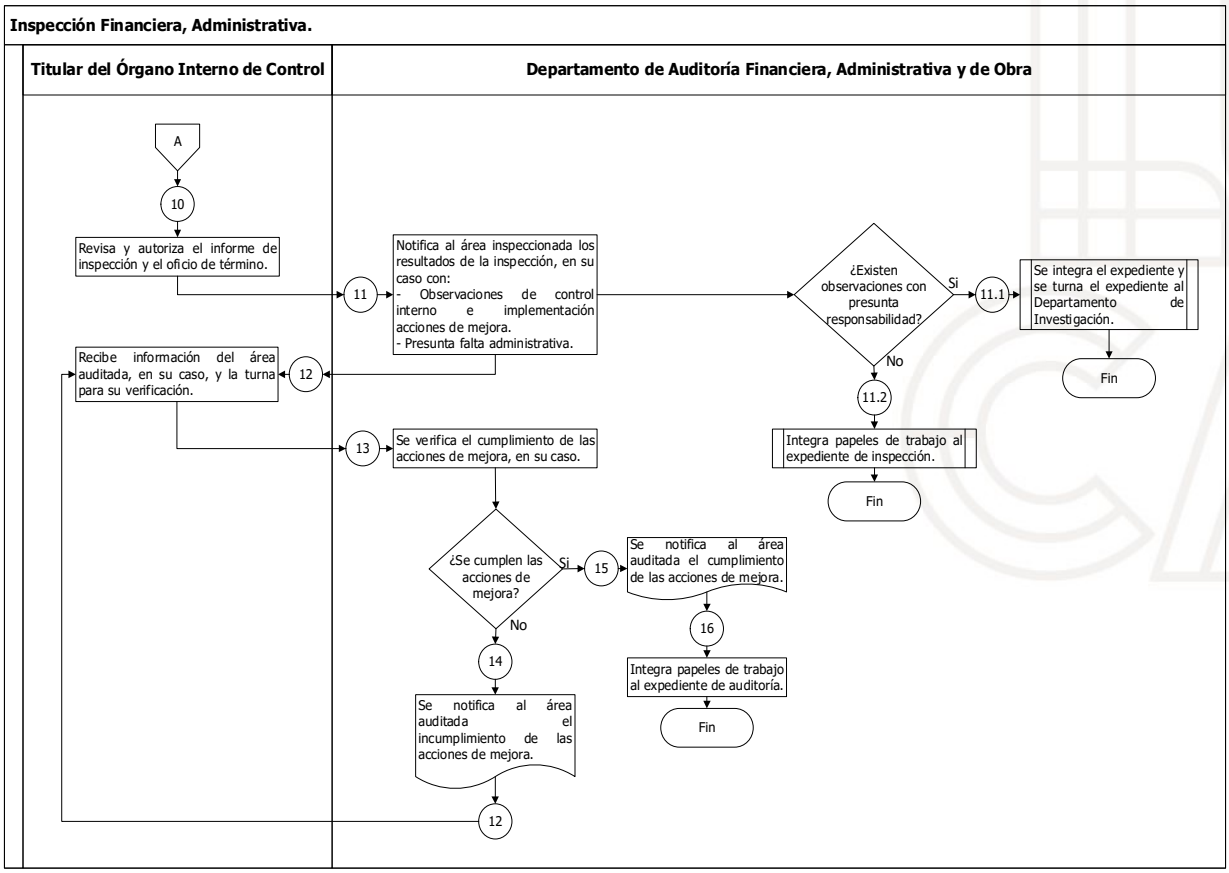
Descriptivo:

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:




Inspección Financiera, Administrativa.
Titular del Órgano Interno de Control
Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra
A
10
Revisa y autoriza el informe de inspección y el oficio de término.
11
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?
Si
11.1
Se integra el expediente y se turna el expediente al Departamento de Investigación.
Fin
No
11.2
Integra papeles de trabajo al expediente de inspección.
Fin
12
Recibe información del área auditada, en su caso, y la turna para su verificación.
13
Se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora, en su caso.
¿Se cumplen las acciones de mejora?
Si
15
Se notifica al área auditada el cumplimiento de las acciones de mejora.
16
Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.
Fin
No
14
Se notifica al área auditada el incumplimiento de las acciones de mejora.
12

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, beberá 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, verificara 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

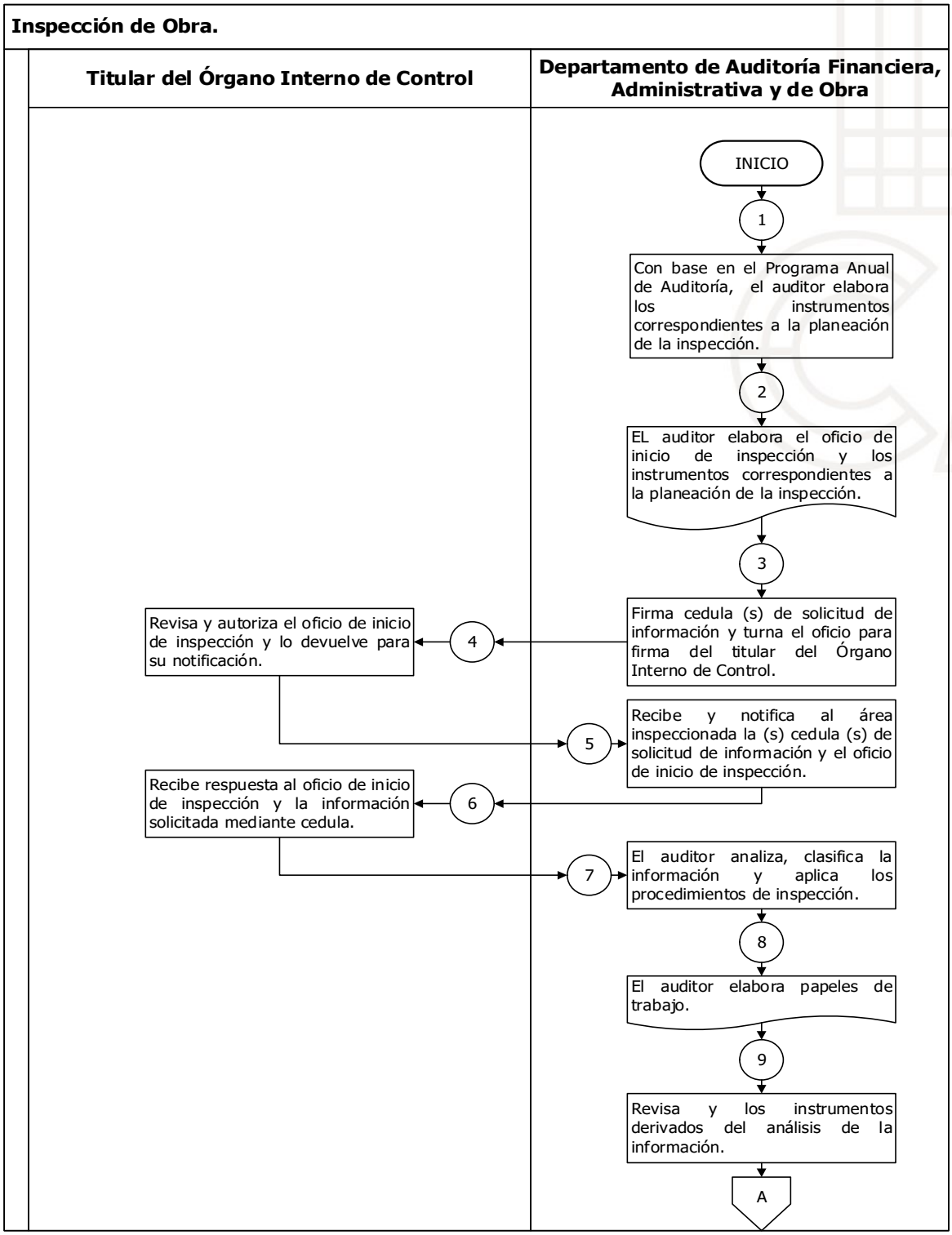
Descriptivo:

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.

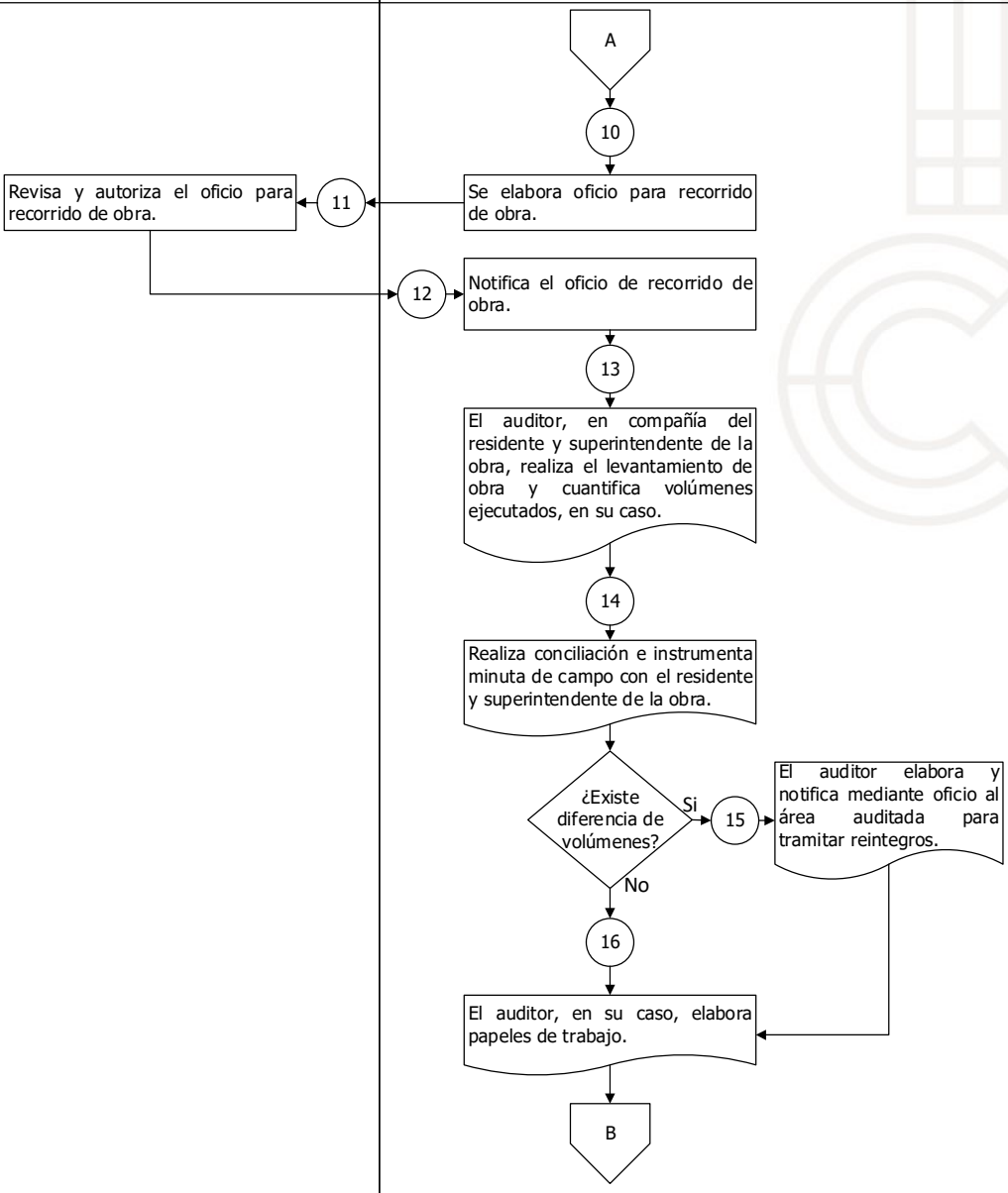
No.	Responsable	Actividad
21	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra	Se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora, en su caso.
		¿Se cumplen las acciones de mejora?
22		**No**: Se notifica al área auditada el incumplimiento de las acciones de mejora.
23		**Si**: Se notifica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

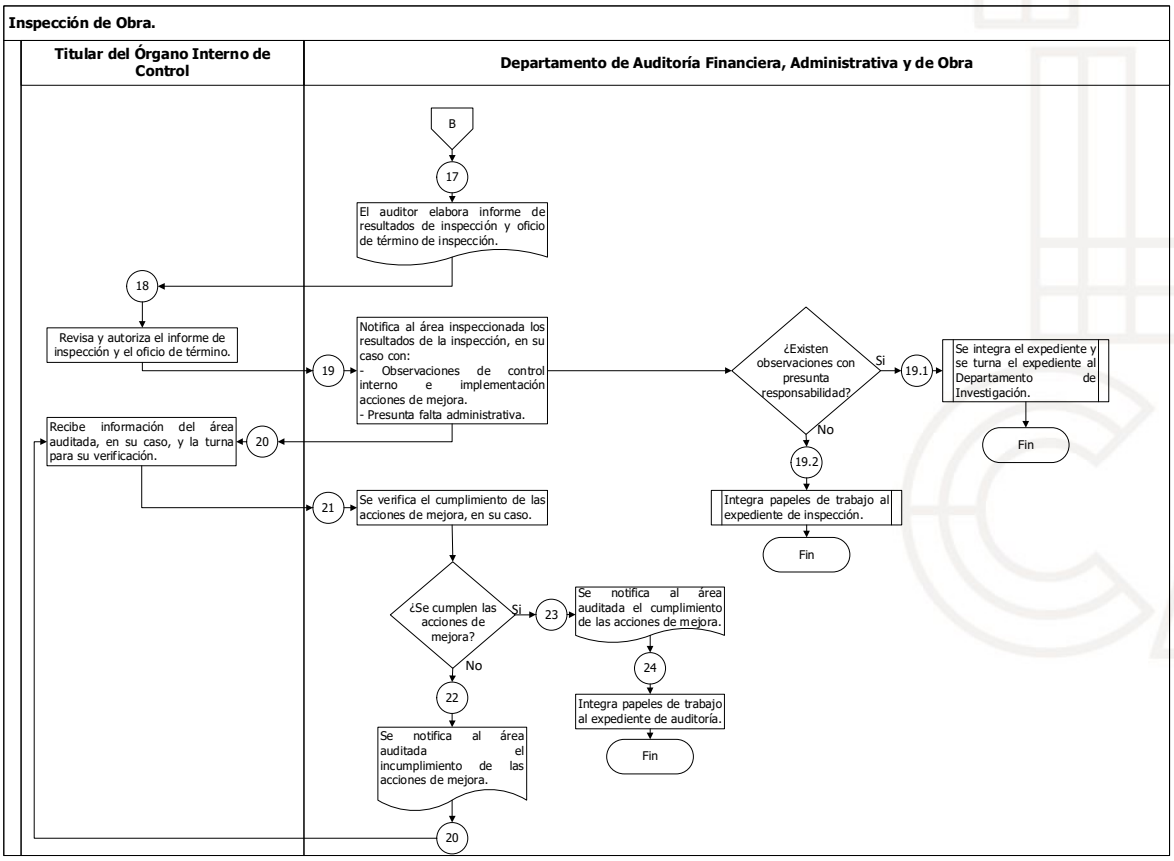
Diagrama de Flujo:



Inspección de Obra.

Titular del Órgano Interno de Control	Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra




Inspección de Obra.
Titular del Órgano Interno de Control
Departamento de Auditoría Financiera, Administrativa y de Obra
B
17
El auditor elabora informe de resultados de inspección y oficio de término de inspección.
18
Revisa y autoriza el informe de inspección y el oficio de término.
19
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?
Si
19.1
Se integra el expediente y se turna el expediente al Departamento de Investigación.
Fin
No
19.2
Integra papeles de trabajo al expediente de inspección.
Fin
20
Recibe información del área auditada, en su caso, y la turna para su verificación.
21
Se verifica el cumplimiento de las acciones de mejora, en su caso.
¿Se cumplen las acciones de mejora?
Si
23
Se notifica al área auditada el cumplimiento de las acciones de mejora.
24
Integra papeles de trabajo al expediente de auditoría.
Fin
No
22
Se notifica al área auditada el incumplimiento de las acciones de mejora.
20

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 presuma 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.

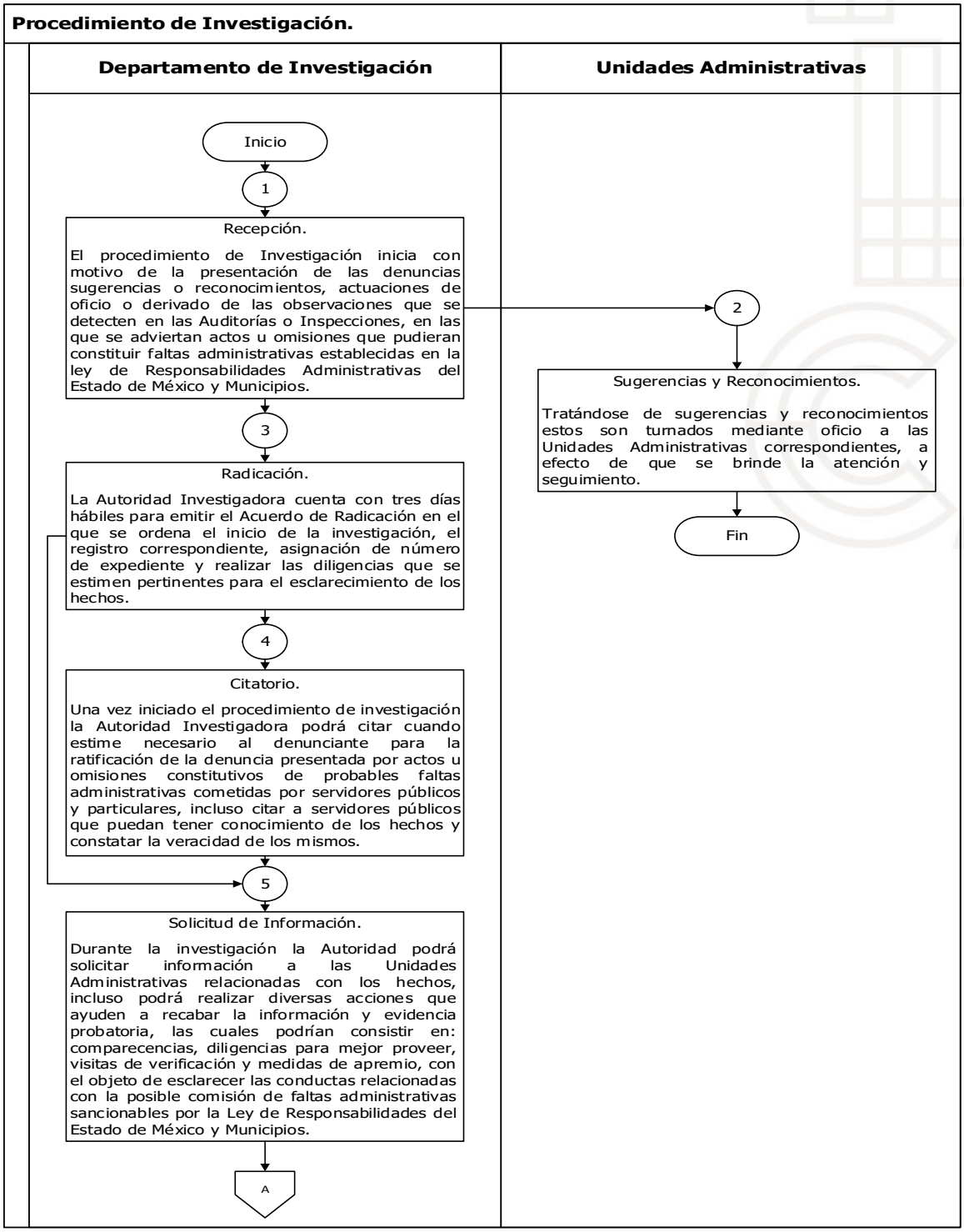
Procedimiento de Investigación.

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.

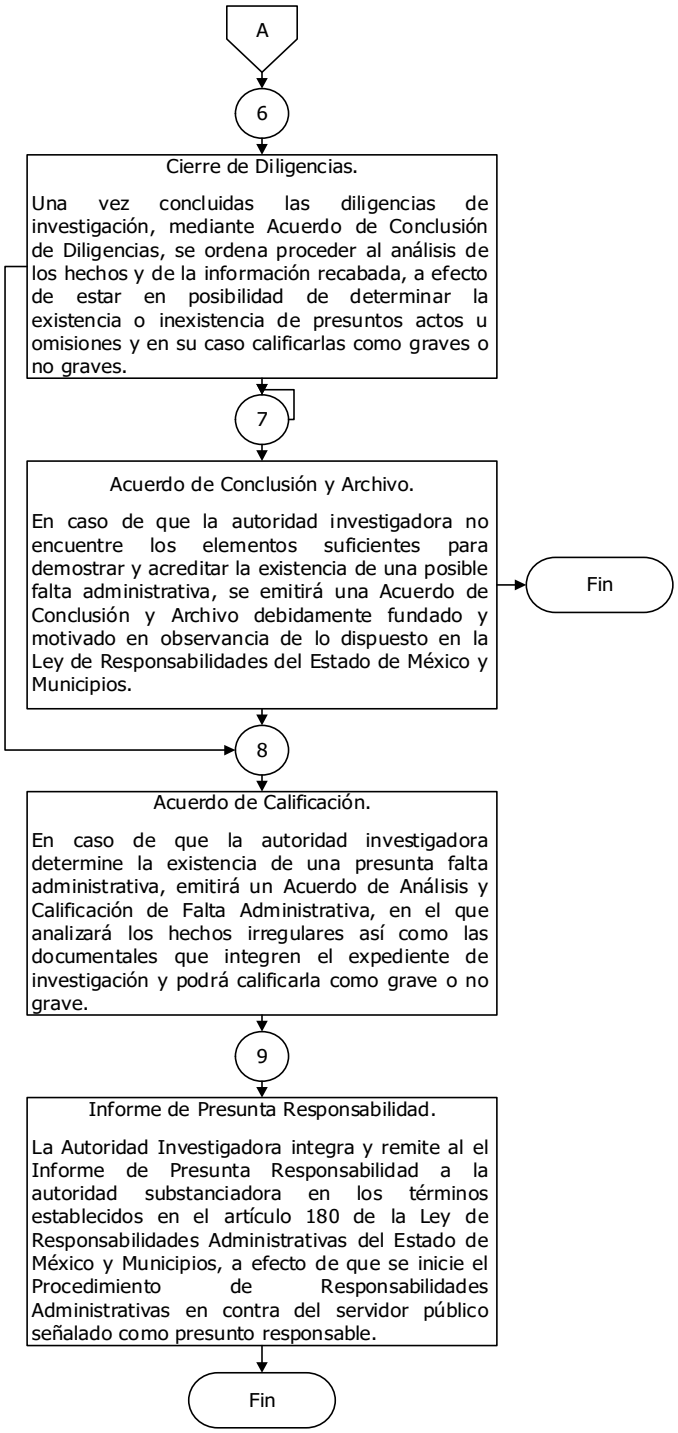
6	**Autoridad Investigadora**	Una vez concluidas las diligencias de investigación, mediante Acuerdo de Conclusión de Diligencias, se ordena proceder al análisis de los hechos y de la información recabada, a efecto de estar en posibilidad de determinar la existencia o inexistencia de presuntos actos u 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 Investigación	Unidades Administrativas



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.

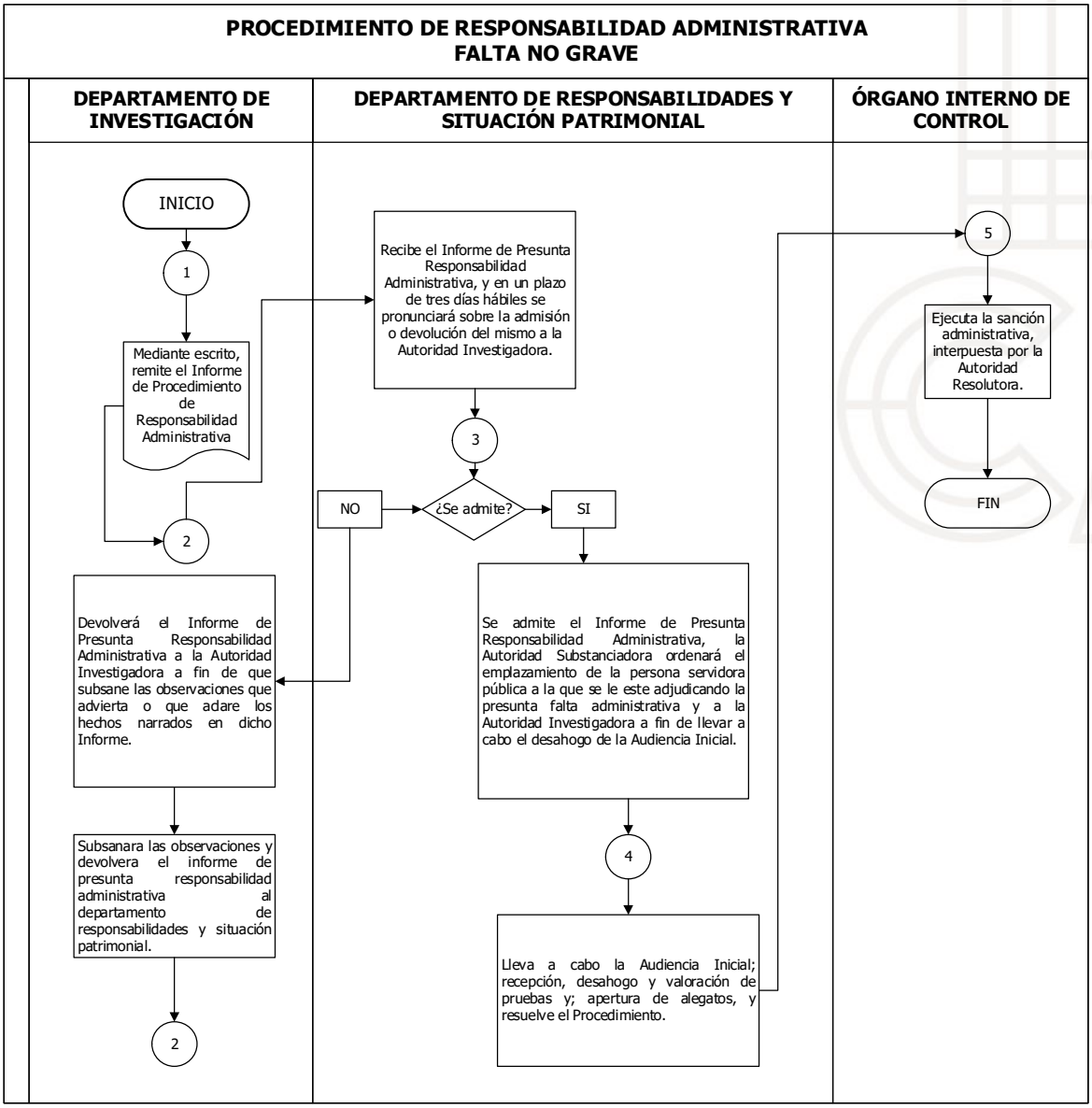
Substanciación y resolución del procedimiento administrativo de responsabilidades.

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.

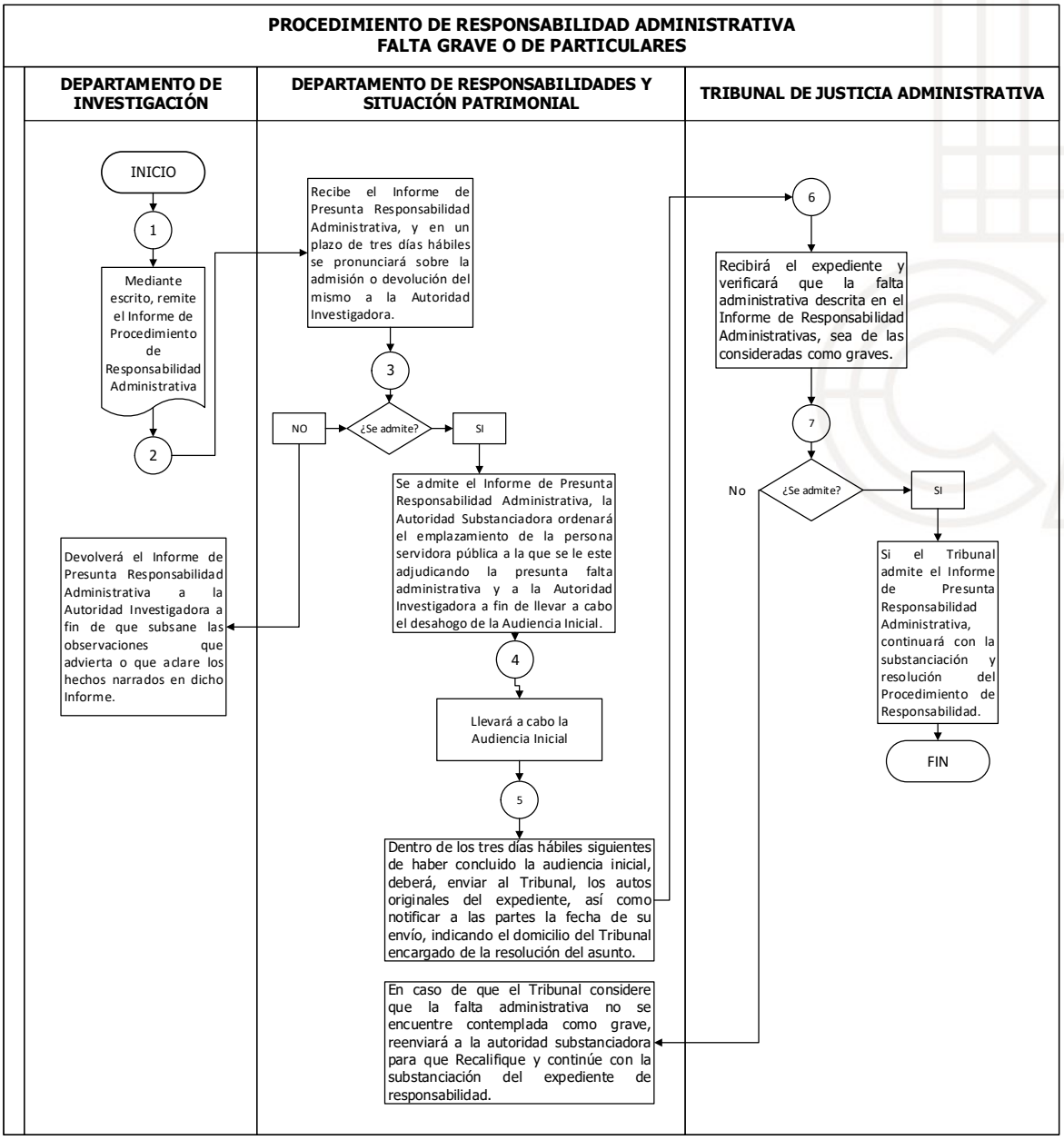
FALTA NO GRAVE



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

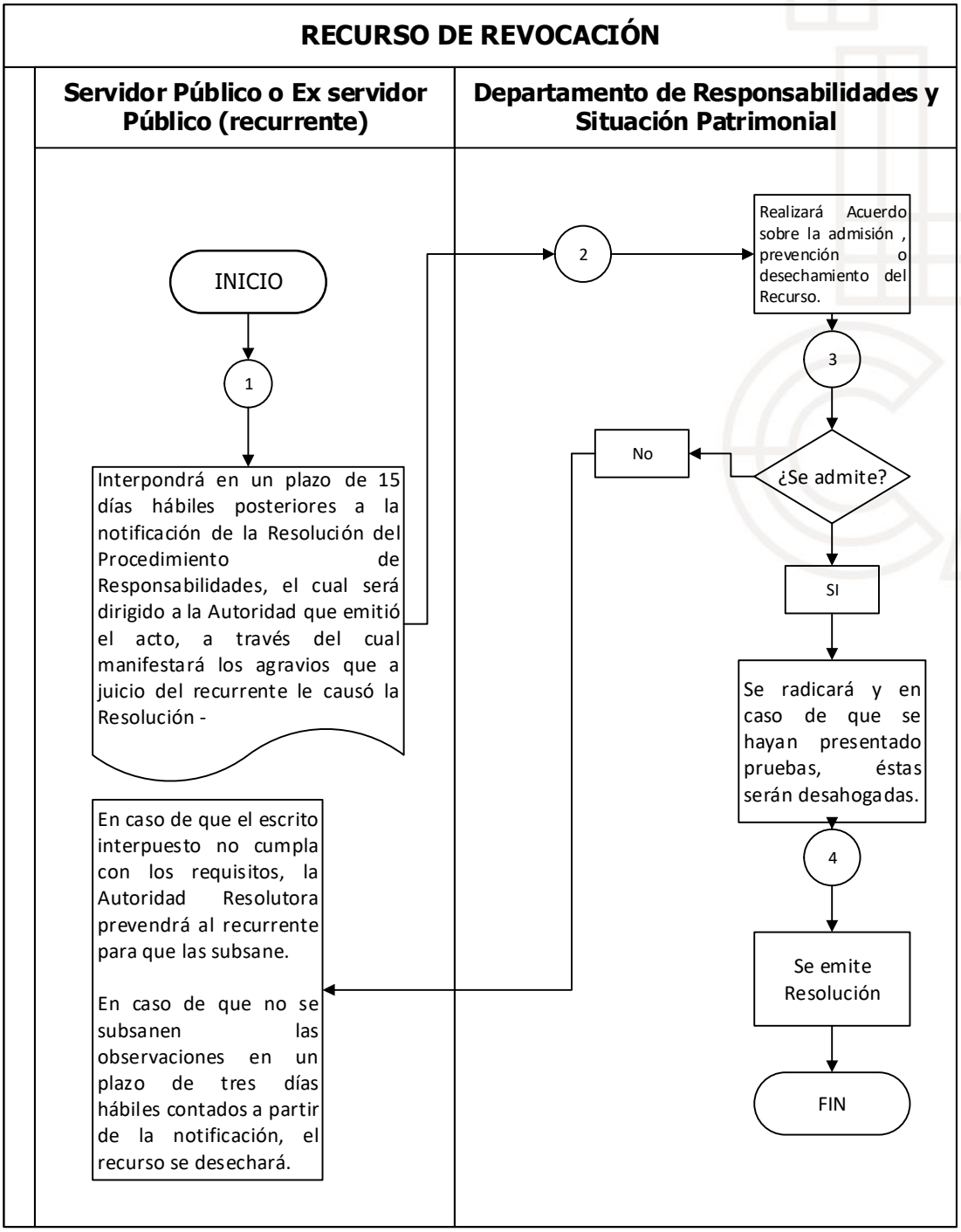
siguientes a emitir la Resolución correspondiente, la cual se notificará en un plazo no mayor de setenta y dos (72) horas.

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.

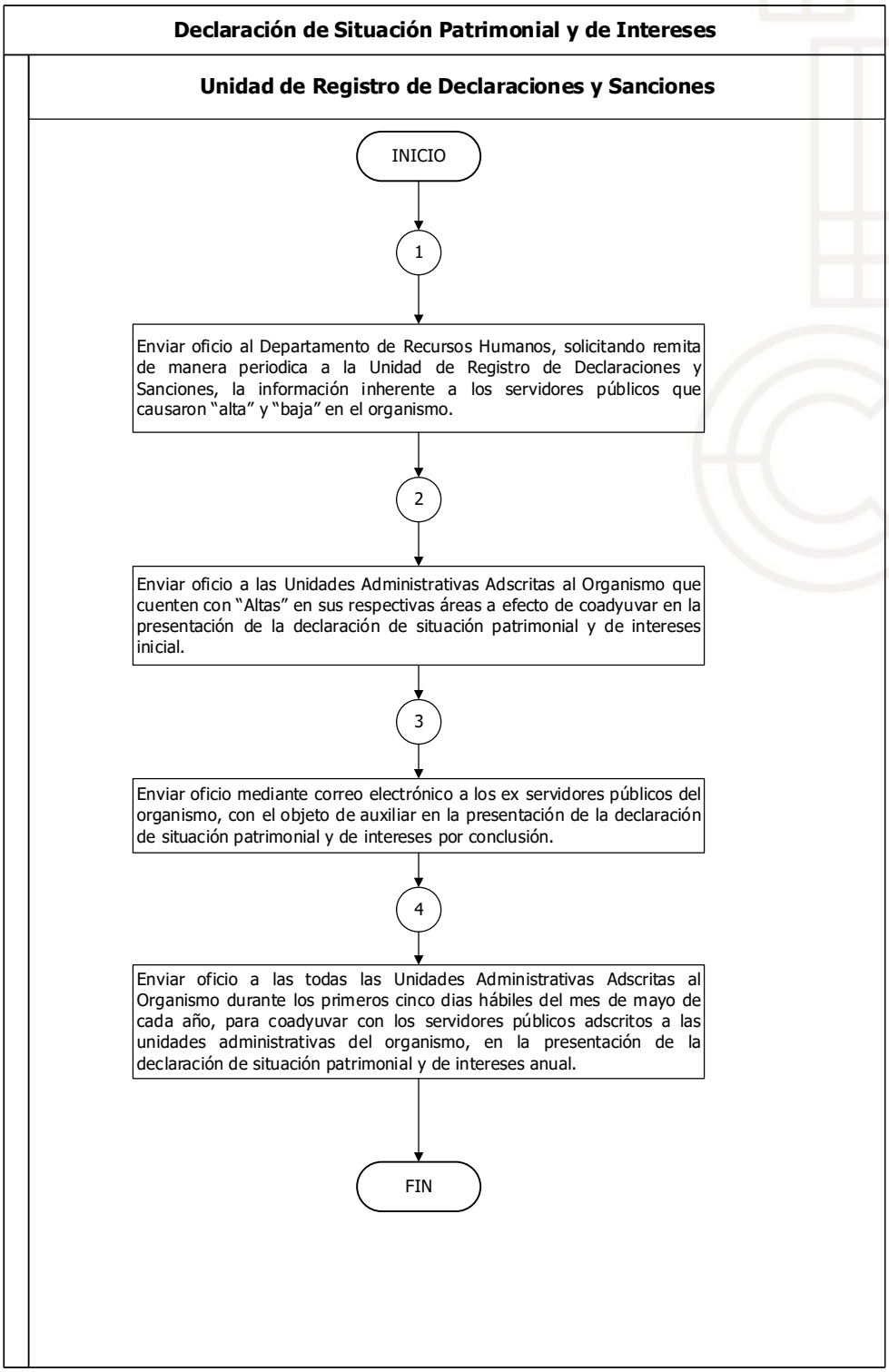
- Coadyuvar con las autoridades de carácter federal, estatal y/o municipal, en temas relacionados con la declaración de situación patrimonial y de intereses de los servidores y ex servidores públicos del organismo y en su caso fungir como enlace con estas para la implementación de medidas preventivas 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.

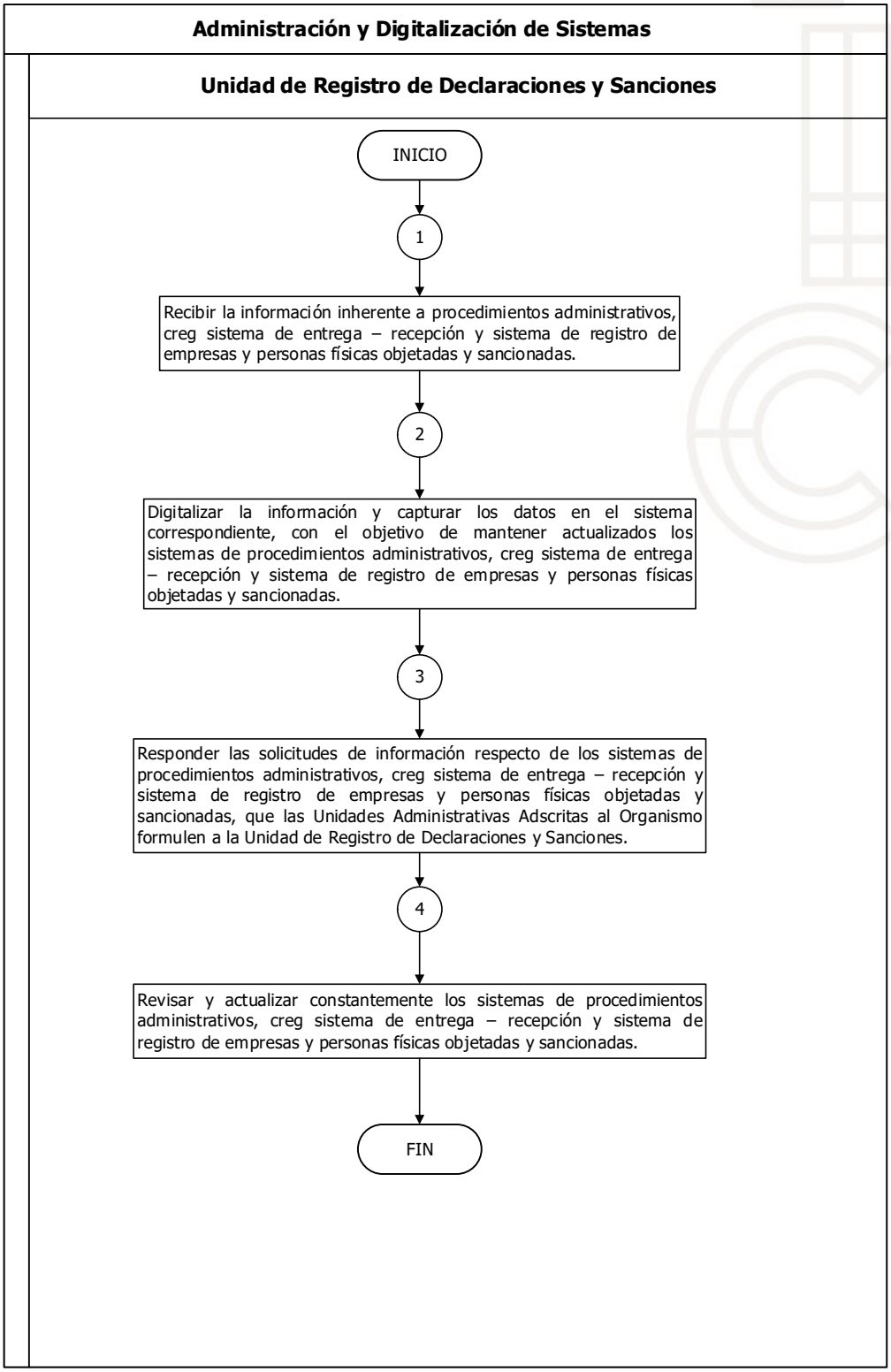
- Administración, Consulta y Actualización del Sistema de Empresas y Personas Físicas Objetadas y Sancionadas del Organismo.

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.

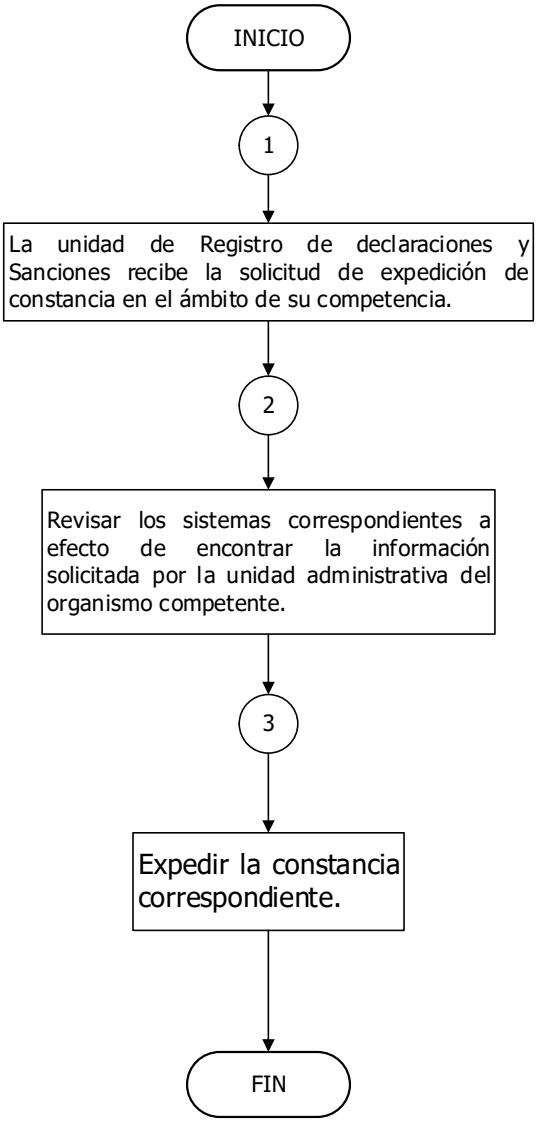
- Emisión previa solicitud de las Unidades Administrativas Adscritas al Organismo, así como de las dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, Poder Legislativo y Judicial de las constancias de registros de las personas servidoras o ex servidoras públicas que hayan sido sancionadas.

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

Expedición de Constancias

Unidad de Registro de Declaraciones y Sanciones



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.

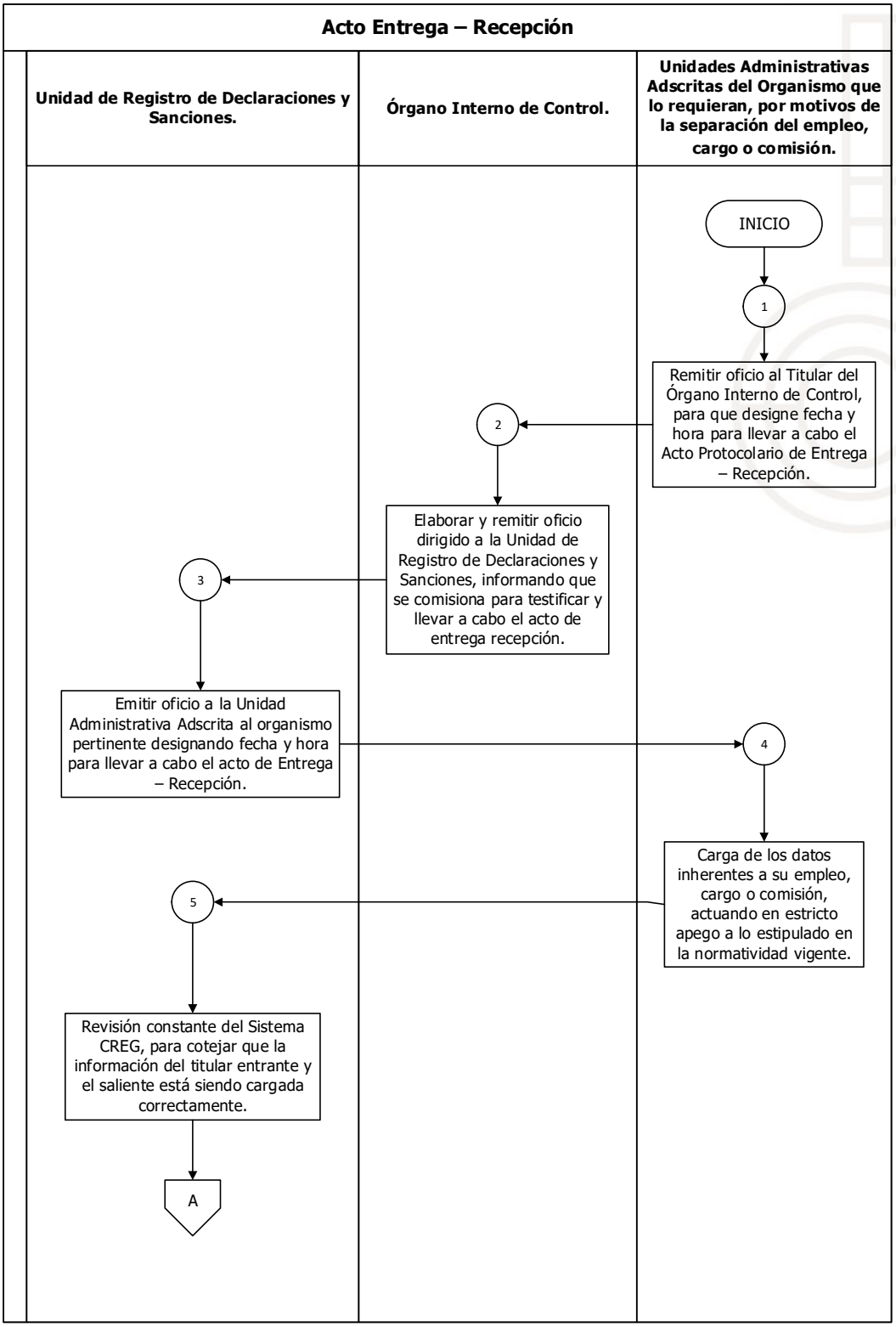
- Participar en los actos de Entrega-Recepción de las diversas Unidades Administrativas, observando la normatividad aplicable.

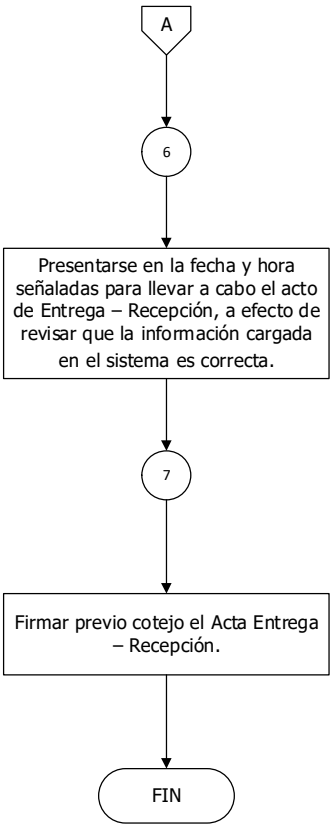
Acto Entrega – Recepción.

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.**
		

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 clausulas 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.

- 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.

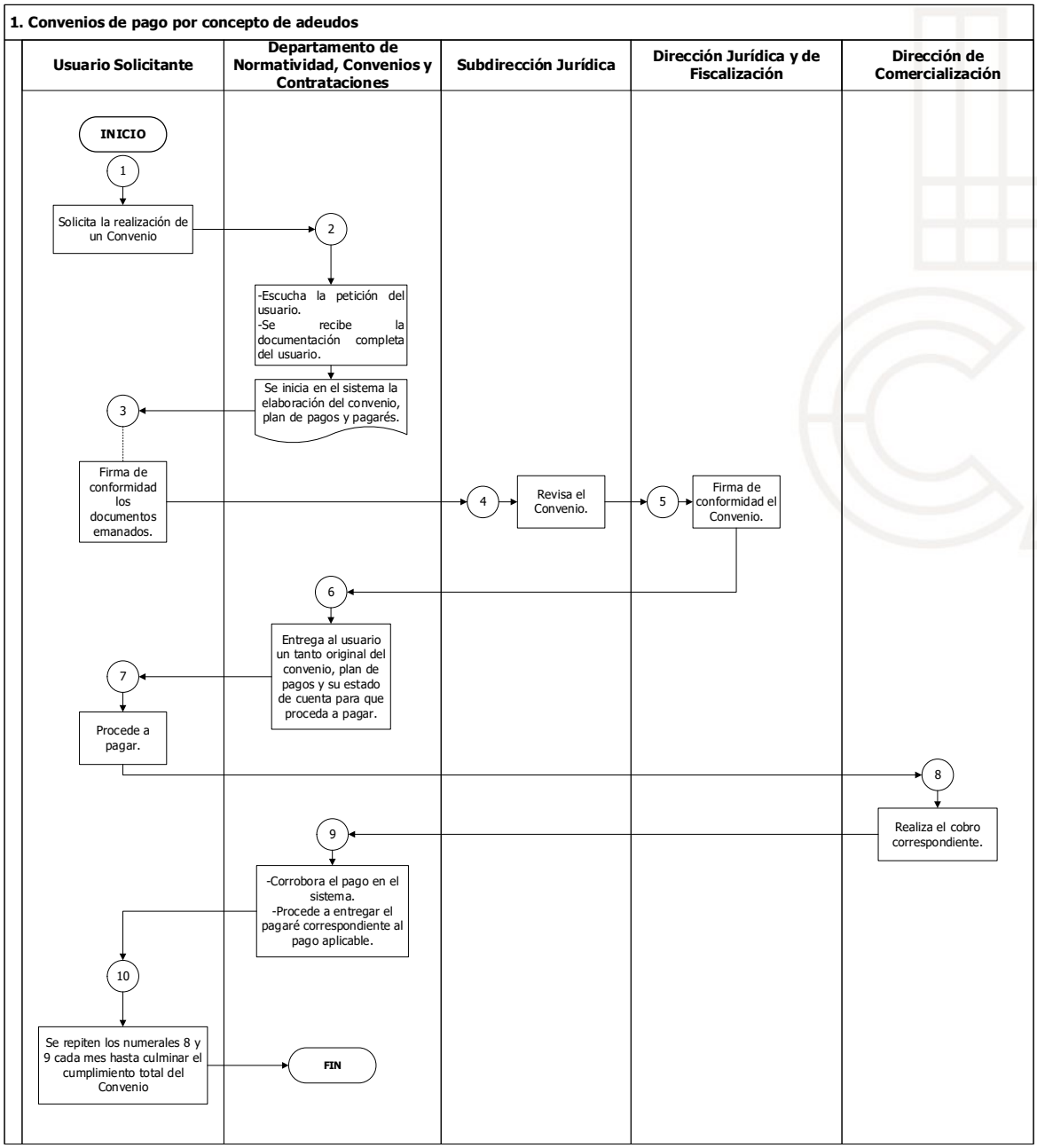
- Comprende desde la recepción del usuario hasta la generación del comprobante del convenio de pago celebrado con este, así como el seguimiento a cada uno de los pagarés de las mensualidades convenidas; aplicables única y exclusivamente al consumo por derechos de agua potable y drenaje.

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.

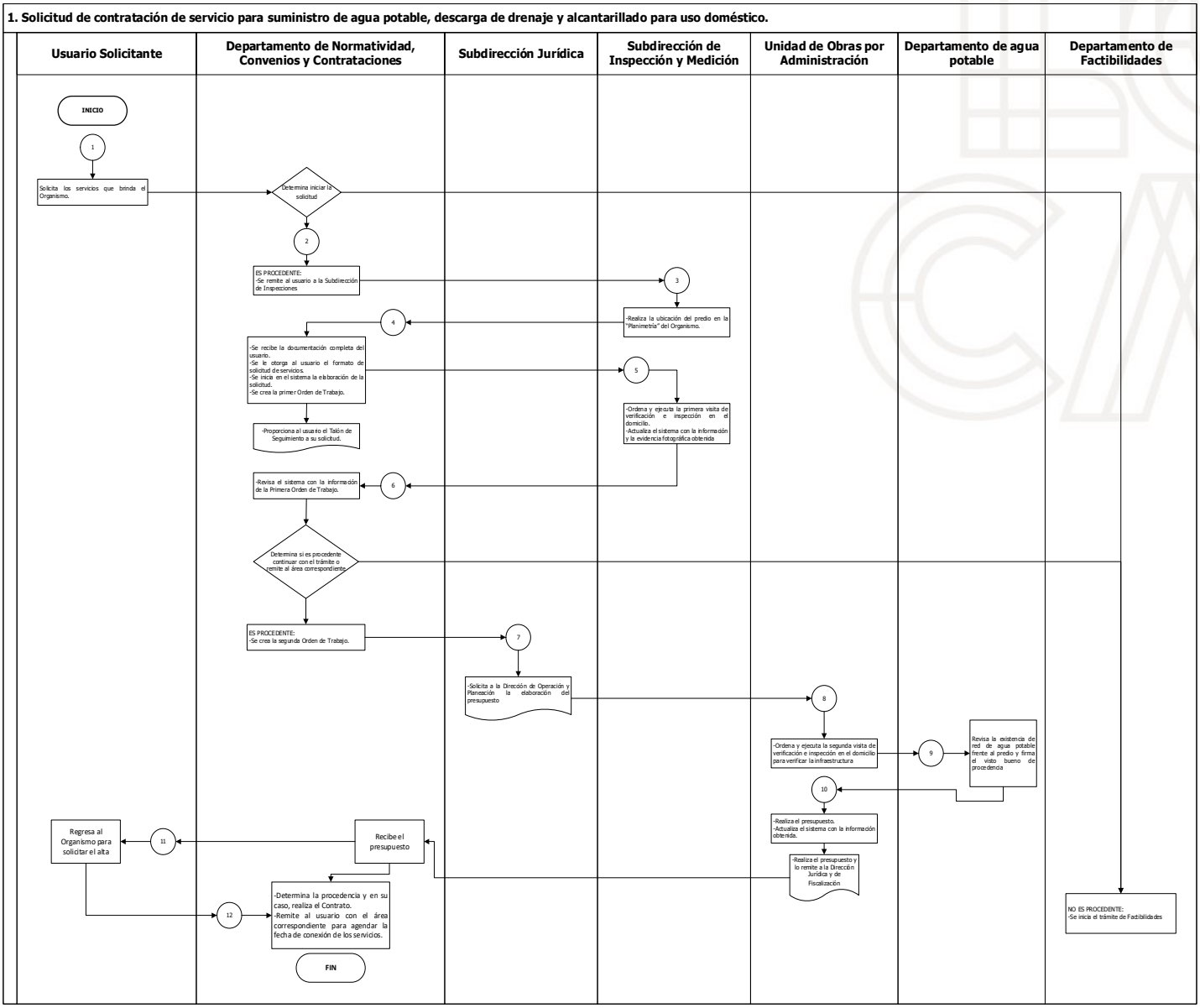
Solicitud de contratación de servicio para suministro de agua potable, descarga de drenaje y alcantarillado para uso doméstico.

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:



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

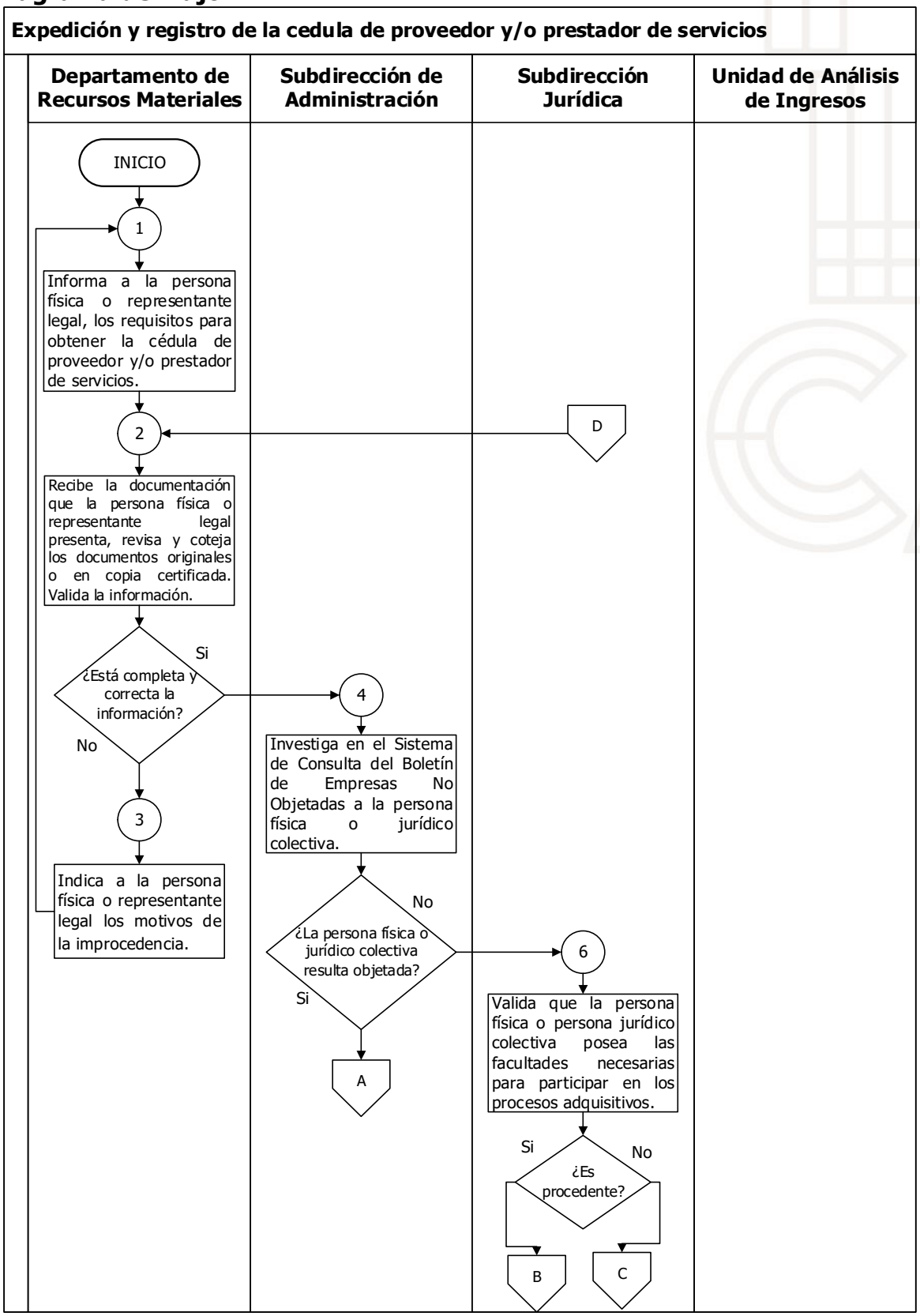
- Este procedimiento aplica para toda persona jurídica colectiva o persona física que desee participar en los actos adquisitivos o de contratación de servicios, que se efectúen en el Organismo.

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

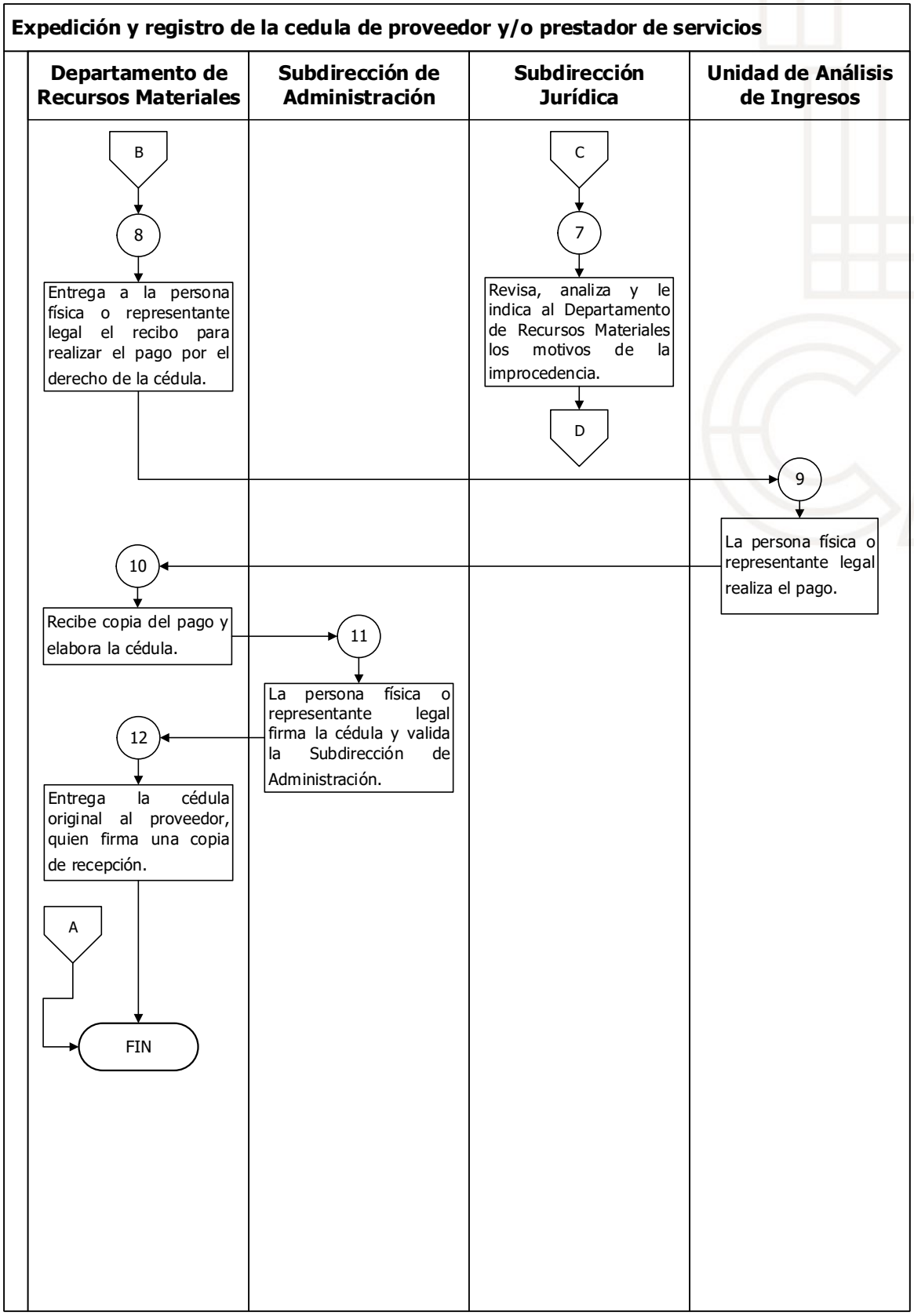
Descriptivo:

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:



Expedición y registro de la cedula de proveedor y/o prestador de servicios



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 Trasparencia 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;

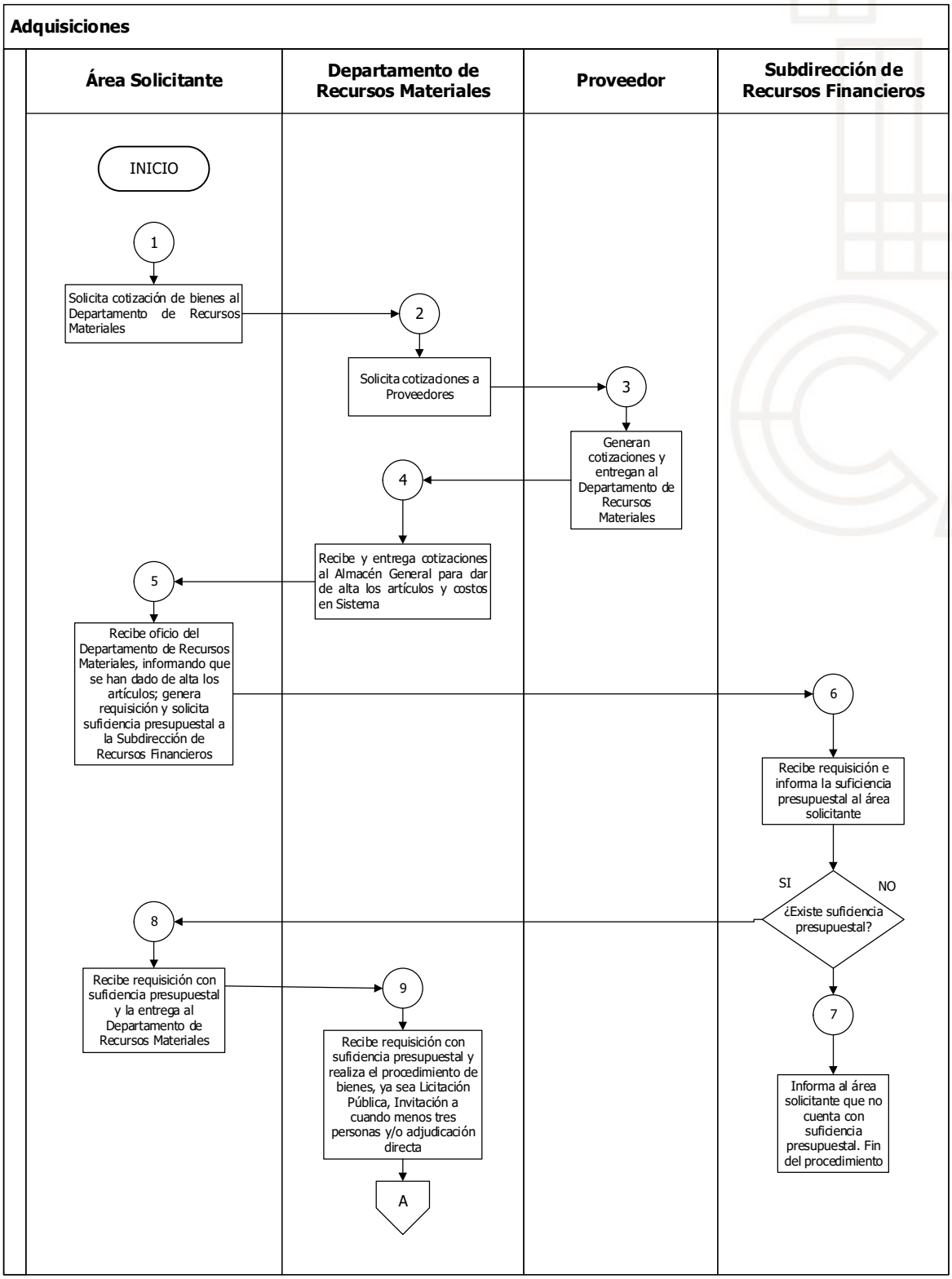
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, publicada en Gaceta de Gobierno el 7 de febrero de 1997 y sus reformas adicionales.

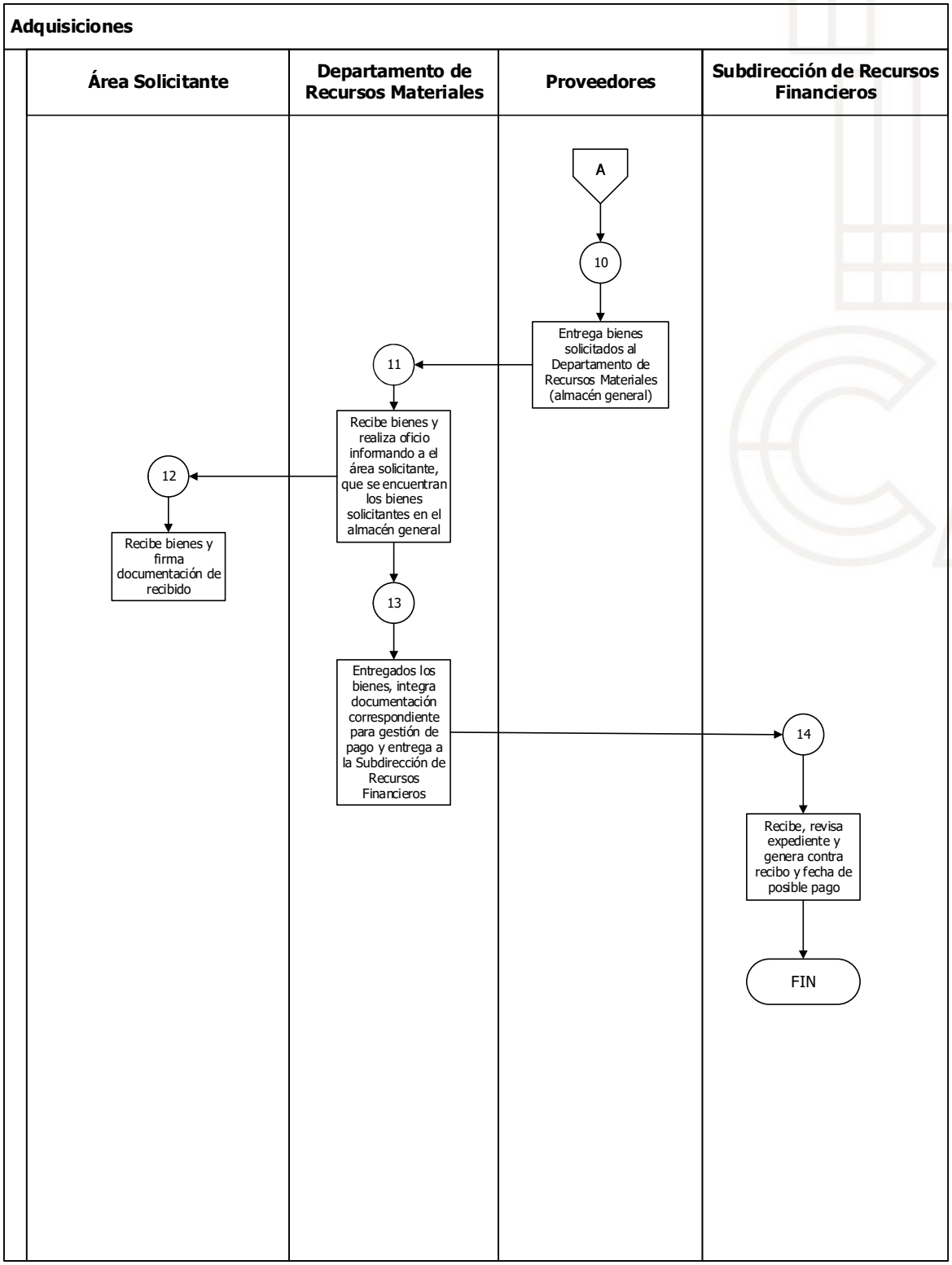
Adquisiciones.

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:




Adquisiciones
Área Solicitante
Departamento de Recursos Materiales
Proveedores
Subdirección de Recursos Financieros
A
10
Entrega bienes solicitados al Departamento de Recursos Materiales (almacén general)
11
Recibe bienes y realiza oficio informando a el área solicitante, que se encuentran los bienes solicitantes en el almacén general
12
Recibe bienes y firma documentación de recibido
13
Entregados los bienes, integra documentación correspondiente para gestión de pago y entrega a la Subdirección de Recursos Financieros
14
Recibe, revisa expediente y genera contra recibo y fecha de posible pago
FIN

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.

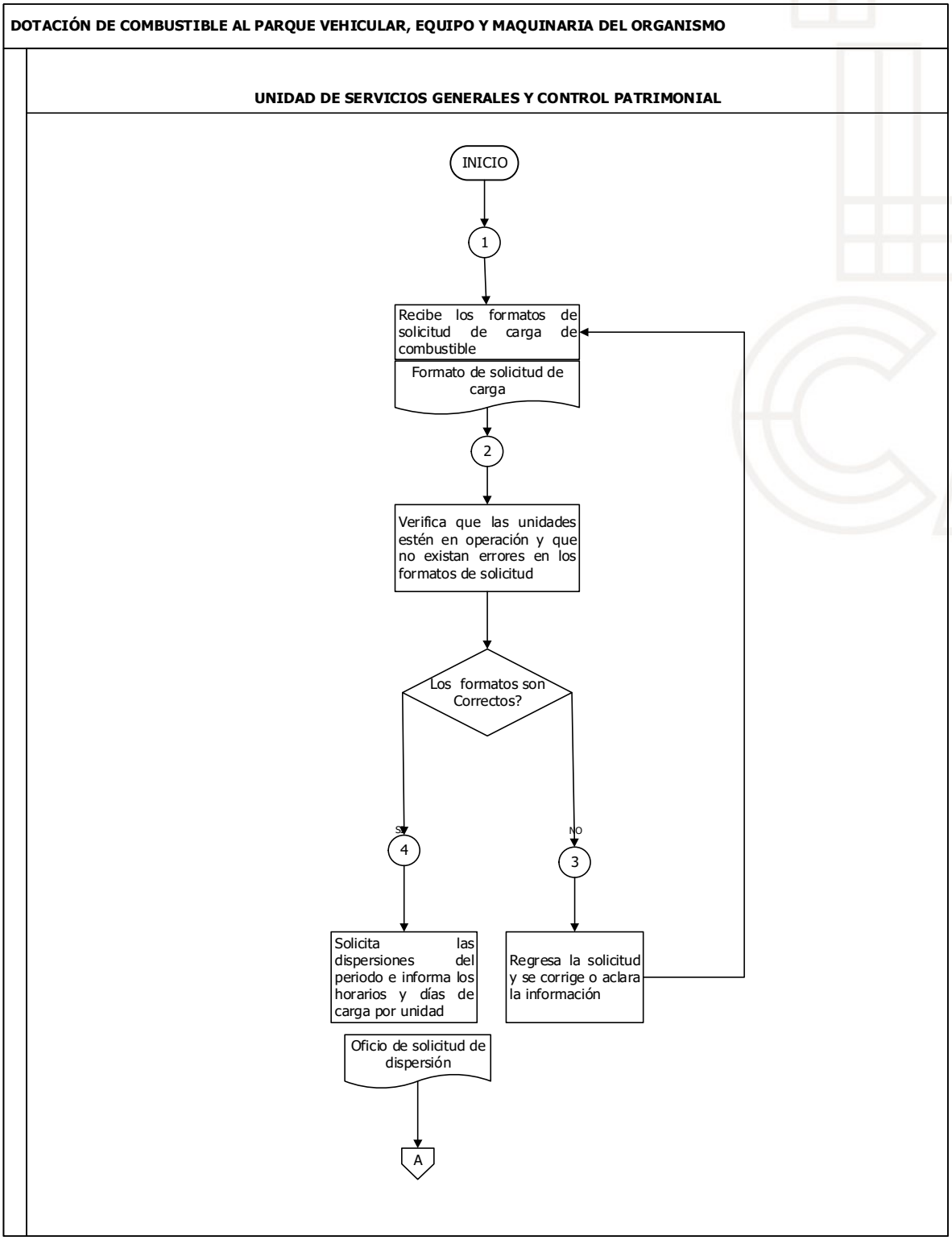
- En las solicitudes ordinarias y extraordinarias de combustibles que se realicen para unidades vehiculares y maquinaria pesada, así como en las solicitudes de combustible para maquinaria ligera (operación de cárcamos, bombas de achique, desbrozadoras, bailarinas etc.), se deberá justificar plenamente la dotación solicitada, describiendo las acciones o actividades que se realizarán.

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

Descriptivo:

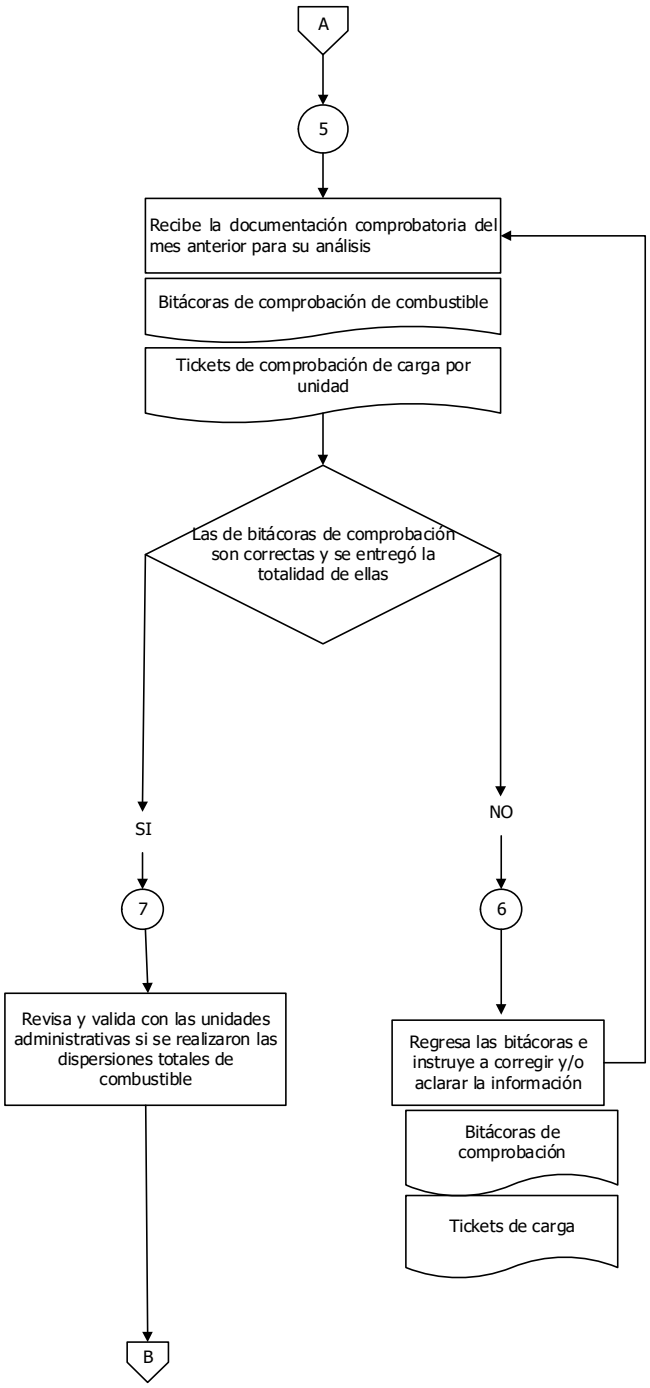
No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial	Recibe los formatos de Solicitud de Carga de Combustible.
2		Verifica que las unidades estén en operación y que no existan errores en los formatos de solicitud
3		**¿Los Formatos son correctos?**
		No: Regresa la solicitud 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
INICIO
1
Recibe los formatos de solicitud de carga de combustible
Formato de solicitud de carga
2
Verifica que las unidades estén en operación y que no existan errores en los formatos de solicitud
Los formatos son Correctos?
SI
NO
4
3
Solicita las dispersiones del periodo e informa los horarios y días de carga por unidad
Regresa la solicitud y se corrige o aclara la información
Oficio de solicitud de dispersión
A

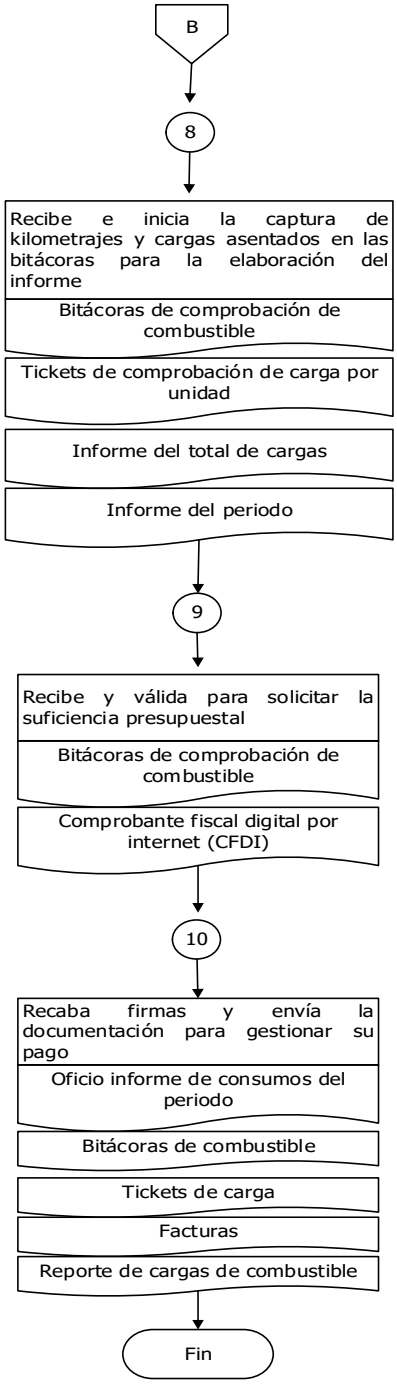
DOTACIÓN DE COMBUSTIBLE AL PARQUE VEHICULAR , EQUIPO Y MAQUINARIA DEL ORGANISMO

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)	

FECHA	ESTACIÓN	LITROS DE COMBUSTIBLE	IMPORTE	KILOMETRAJE INICIAL	KILOMETRAJE FINAL	KILOMETRAJE RECORRIDO
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)

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

ELABORÓ	SUPERVISA	AUTORIZA
(28)	(29)	(30)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

REVISÓ	REVISA	Vo. Bo.
(31)	(32)	(33)
NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA	NOMBRE Y FIRMA

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMÁTO 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) **NOMBRE Y FIRMA**	**ANALIZÓ** (26) **NOMBRE Y FIRMA**	**Vo. Bo.** (27) **NOMBRE Y FIRMA**

INSTRUCTUCTIVO DE LLENADO DEL FORMÁTO 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**

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)		

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

TOTALES (18)			

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

INSTRUCTUCTIVO 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

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.

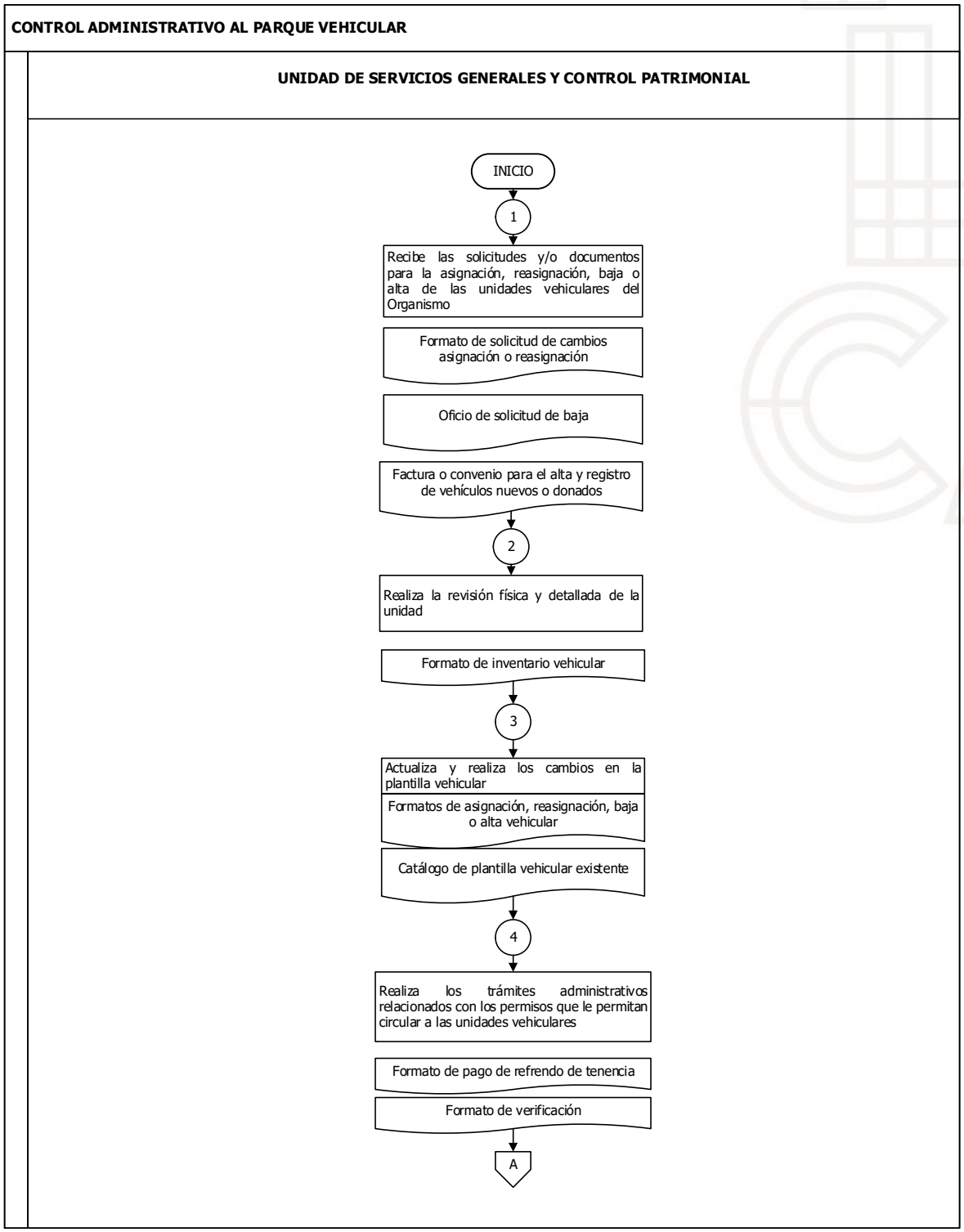
- La Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial, realizará la asignación o reasignación de los vehículos oficiales.

Control administrativo del parque vehicular.

Descriptivo:

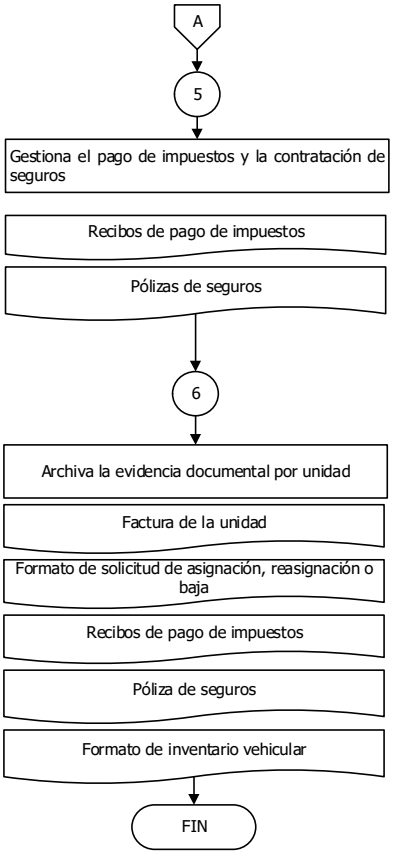
No.	Responsable	Actividad
1	**Unidad de Servicios Generales y Control Patrimonial**	Recibe las solicitudes y/o documentos para la asignación, reasignación, baja o alta de las unidades vehiculares del Organismo
2		Realiza la revisión física y detallada de la unidad
3		Actualiza y realiza los cambios en 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

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

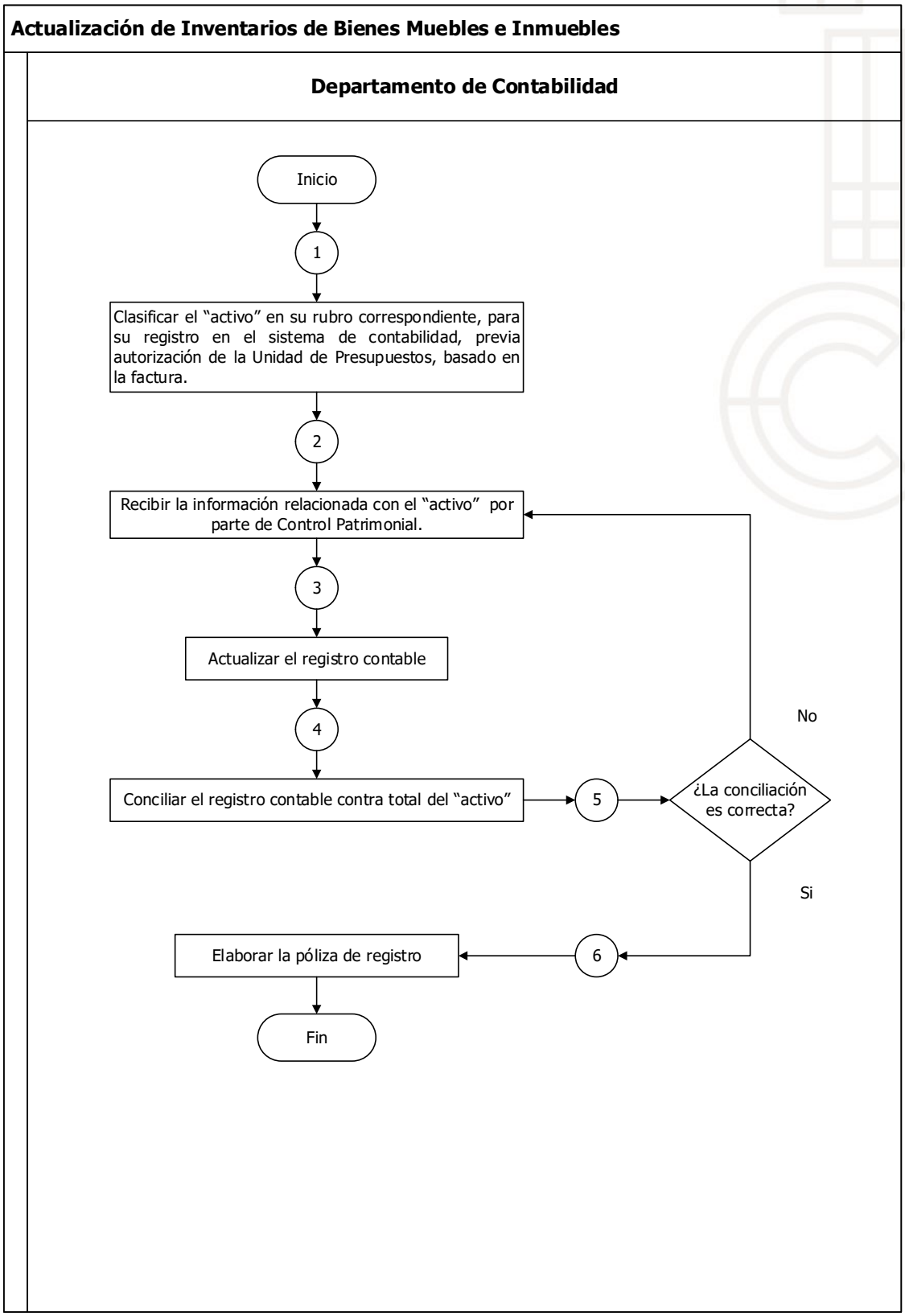
- Tener la autorización de la Unidad de Presupuestos de que el bien cumpla con las características de un activo, (bien mueble e inmueble).
- El registro contable cuente con la factura original, (CFDI, XML), y evidencia fotográfica.
- El bien mueble e inmueble debe de ser registrado en el mes corriente 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.

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

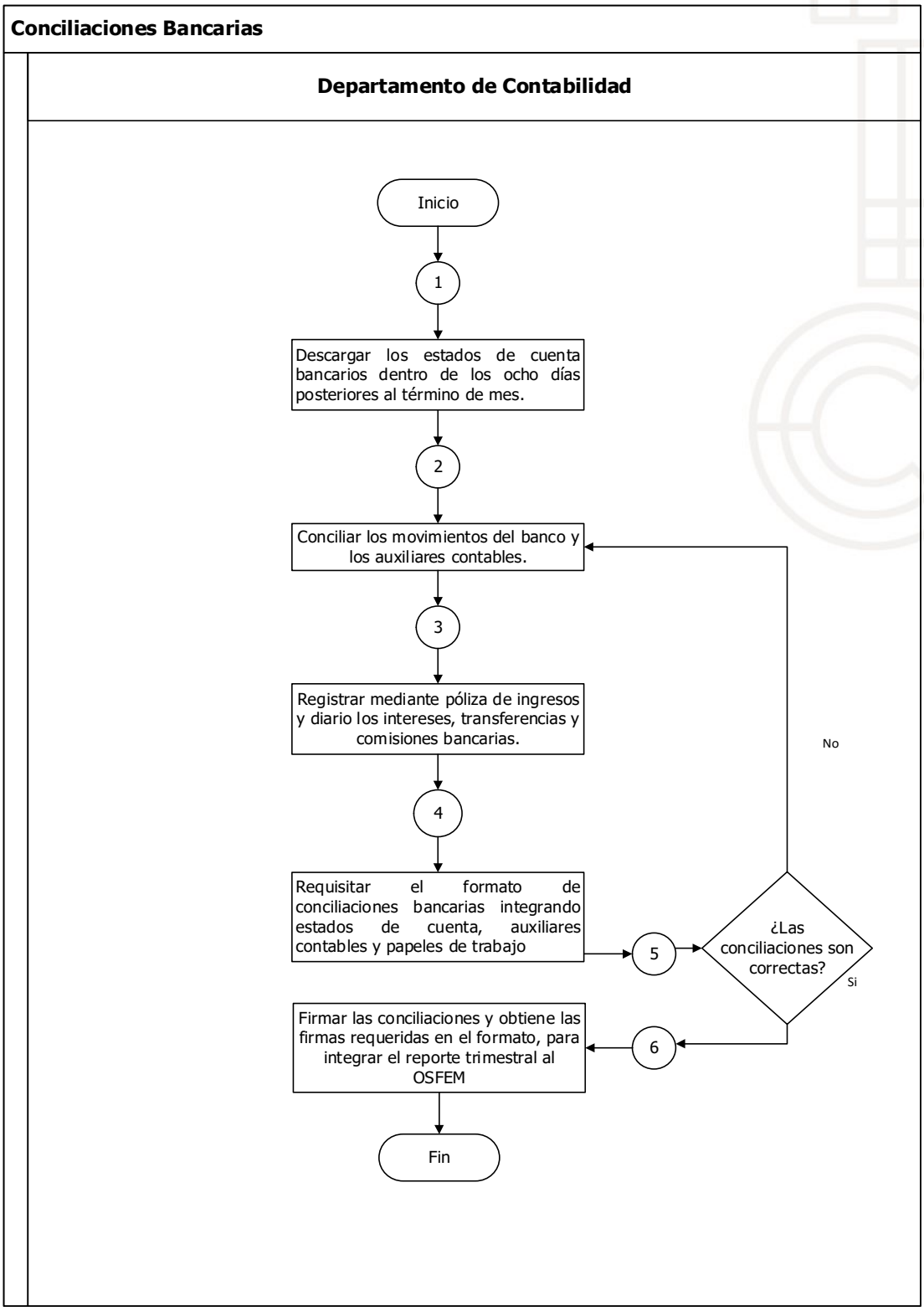
- Las conciliaciones bancarias deberán realizarse dentro de los diez días hábiles del mes siguiente.
- Sólo serán validados los formatos de conciliación que contengan nombre y firma de los titulares.

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

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.

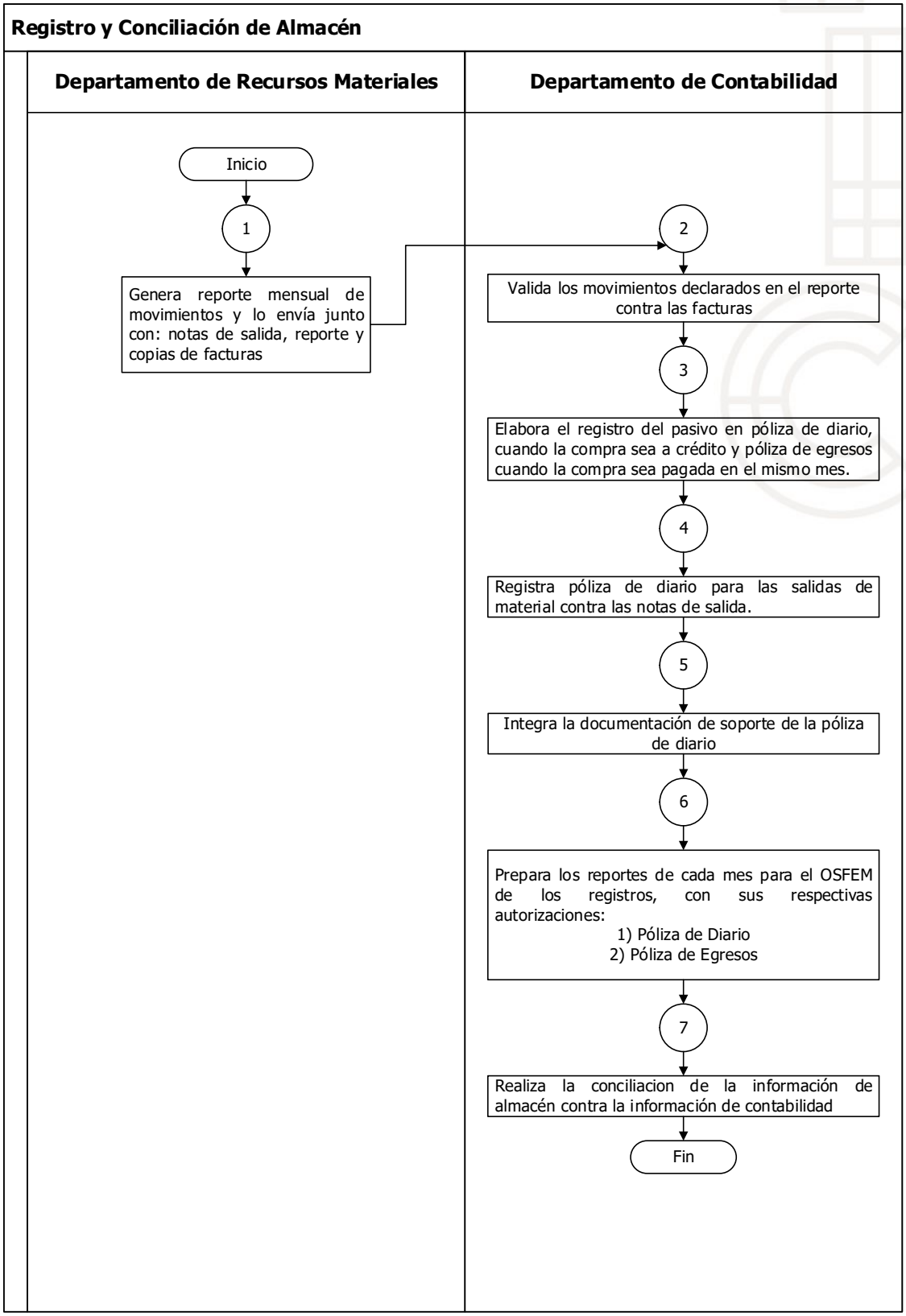
- Recibir mensualmente dentro de los primeros diez días, los reportes que muestren las entradas y salidas del material utilizado por parte del departamento de Recursos Materiales.

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

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.

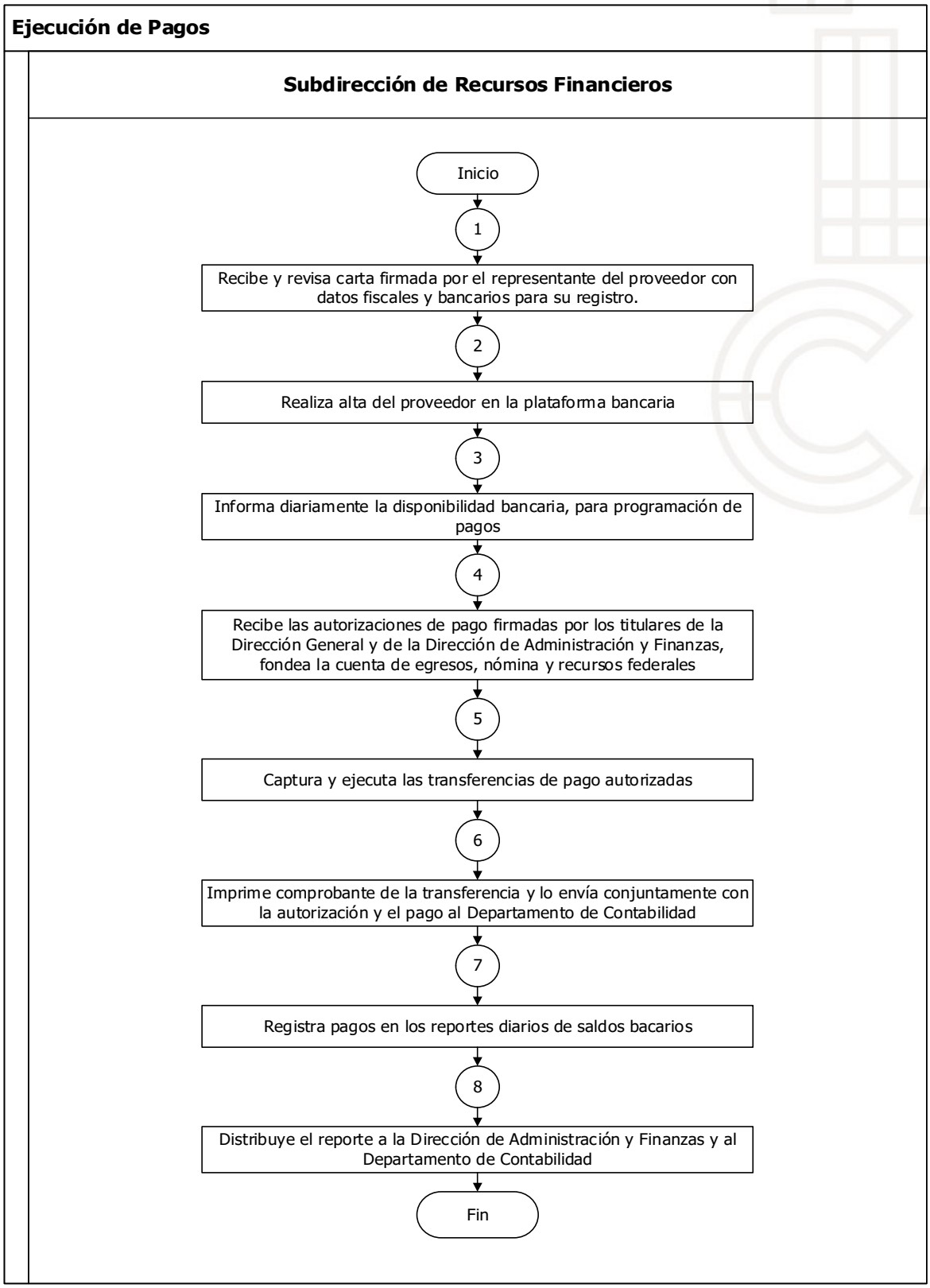
- El pago procederá cuándo se cuente con la autorización por escrito en la fecha indicada en el formato.

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

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.

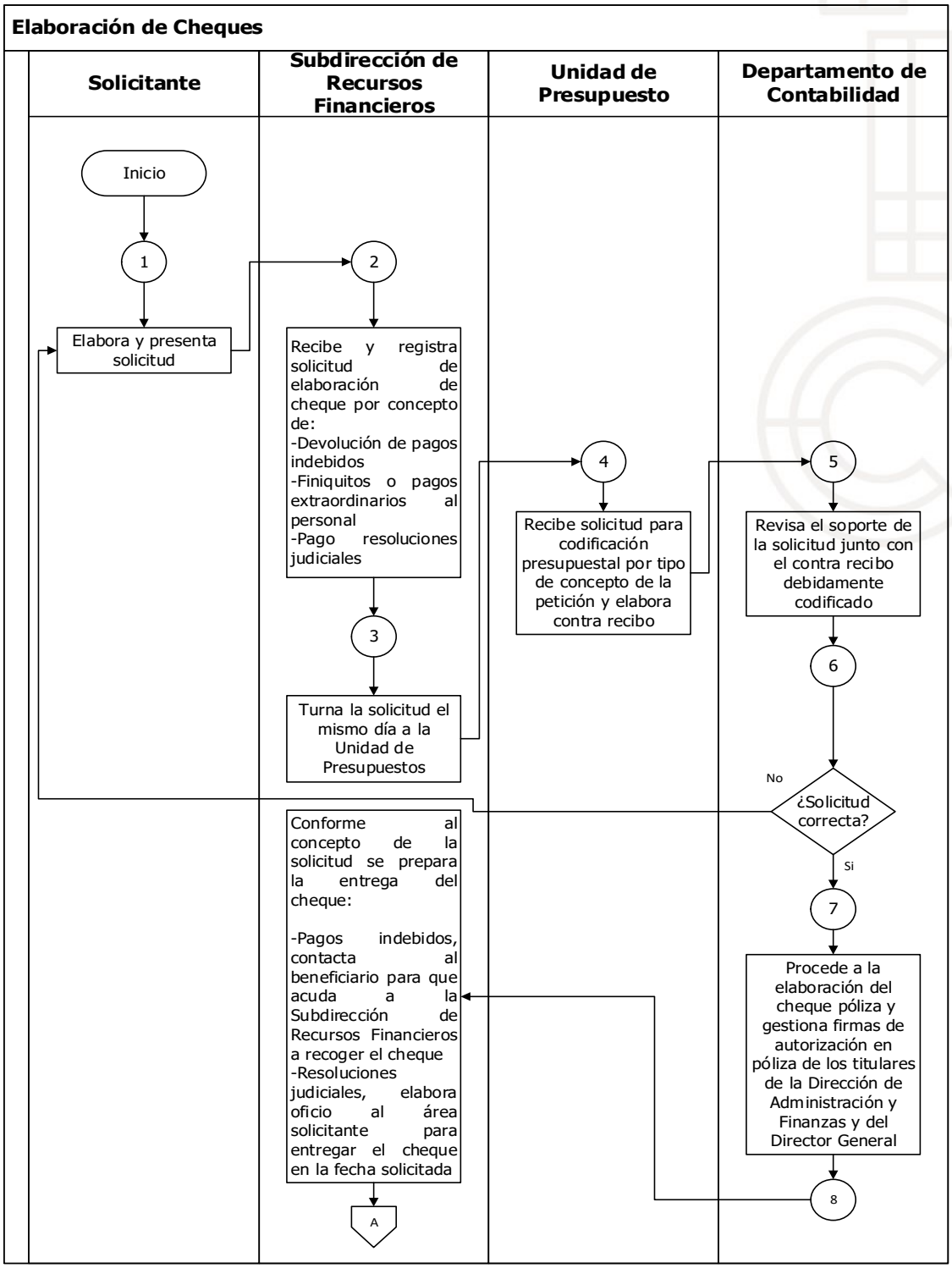
- Procederá la cancelación de un cheque no reclamado por su beneficiario, transcurridos 3 meses posteriores a su fecha de expedición.

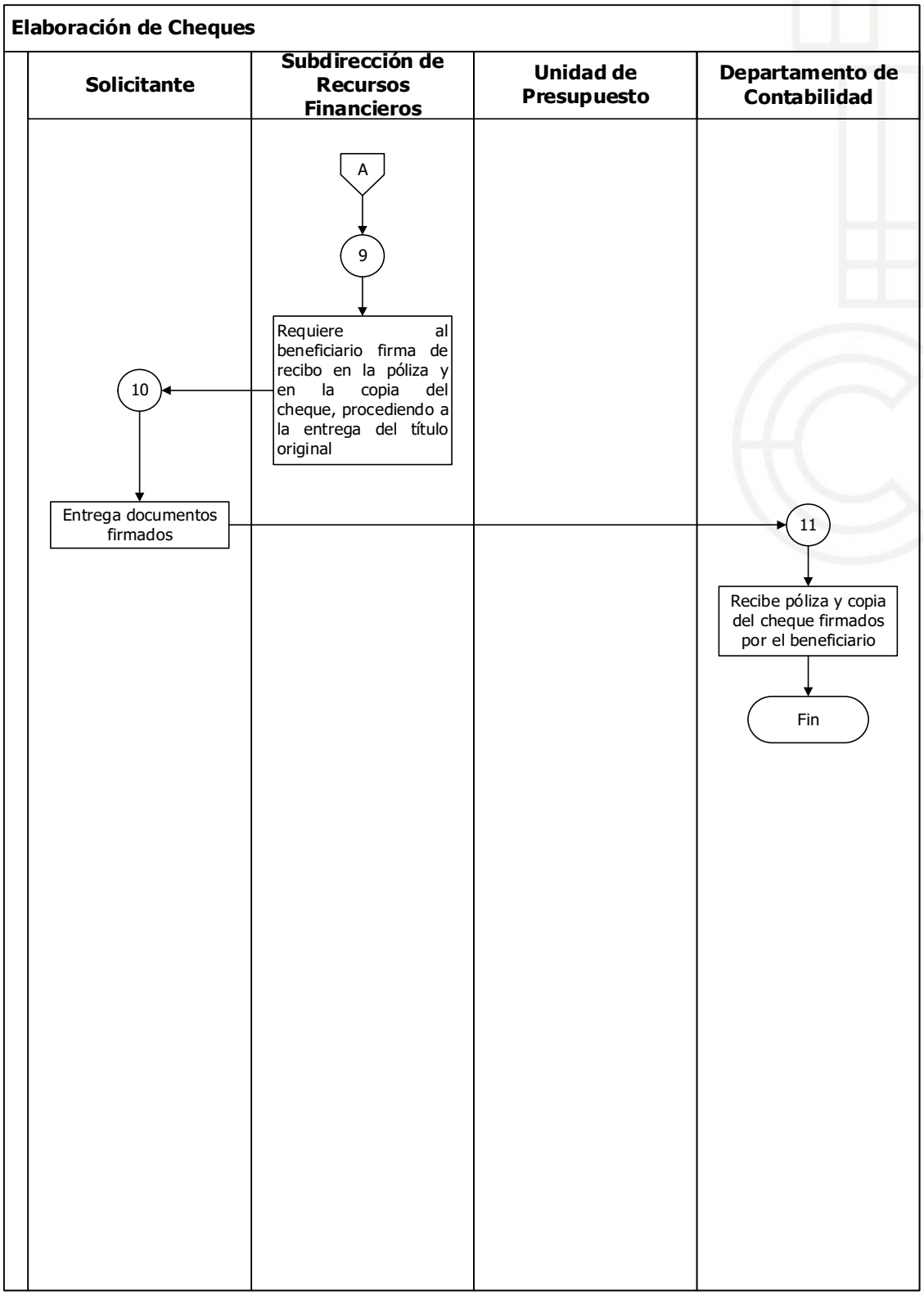
Elaboración de Cheques.

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

Diagrama de Flujo:




Elaboración de Cheques
Solicitante
Subdirección de Recursos Financieros
Unidad de Presupuesto
Departamento de Contabilidad
A
9
Requiere al beneficiario firma de recibo en la póliza y en la copia del cheque, procediendo a la entrega del título original
10
Entrega documentos firmados
11
Recibe póliza y copia del cheque firmados por el beneficiario
Fin

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

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

Políticas Aplicables

- El registro contable y presupuestal de las operaciones del Organismo se realizará en base a la captación de ingresos y ejercicio del gasto público con la finalidad de coadyuvar a la toma de decisiones dando cumplimiento a los artículos 18, 33, 34, 35, 37 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- Los comprobantes digitales por internet (CFDI) deberán cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 29 y 29 A del Código Fiscal de la Federación.

- Los servidores públicos encargados del registro contable y presupuestal deberán asegurar que los documentos fiscales y administrativos sean codificados en las cuentas y partidas que por concepto se definen en el Manual Único de Contabilidad Gubernamental para las Dependencias y Municipios del Estado de México vigente.

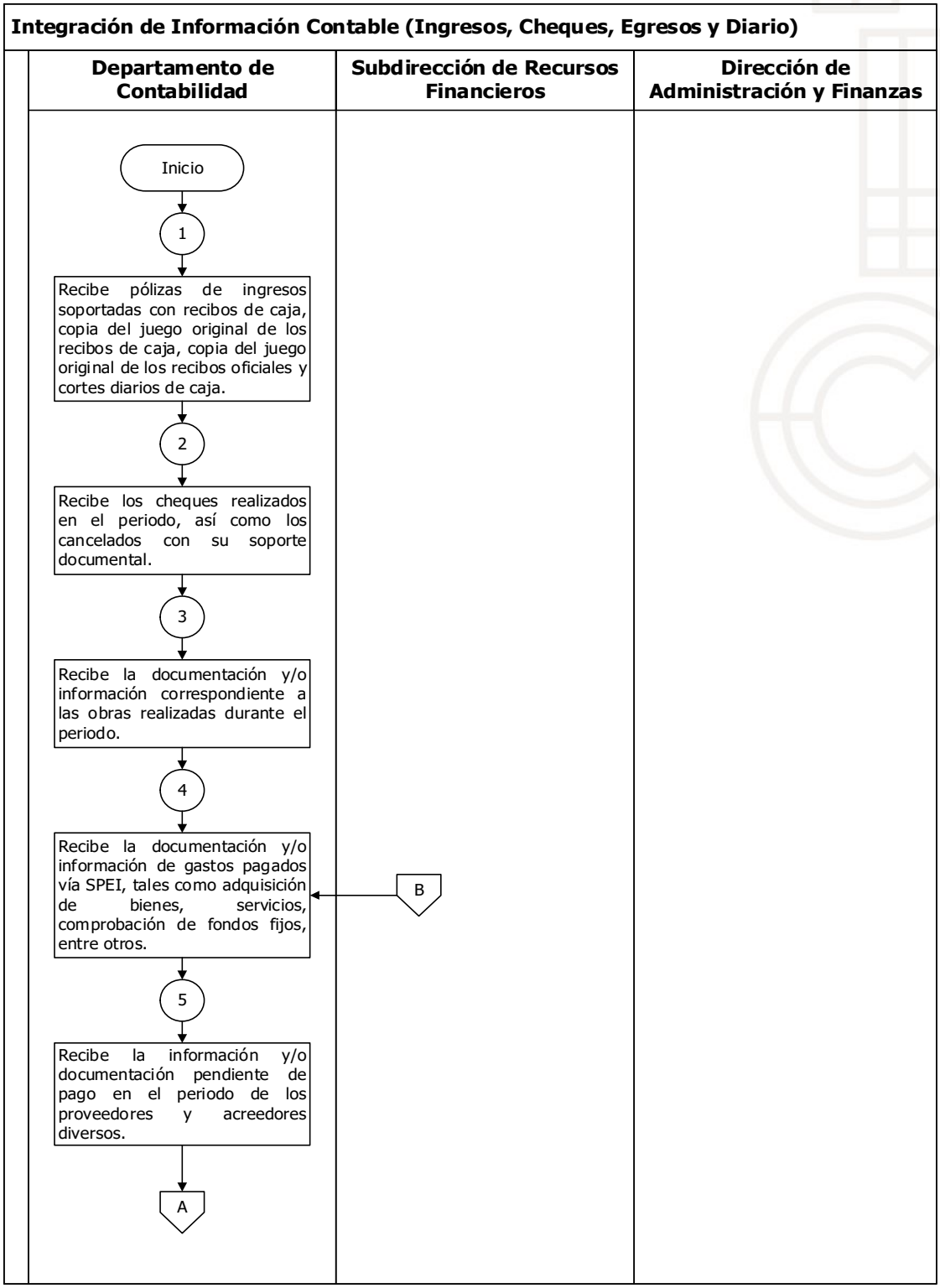
- La información impresa, así como en medio magnético, se conserva y se resguarda en la Subdirección de Recursos Financieros por un término de cinco años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios; artículo Décimo Primero, fracción IV, Capítulo V DE LAS OBLIGACIONES de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.

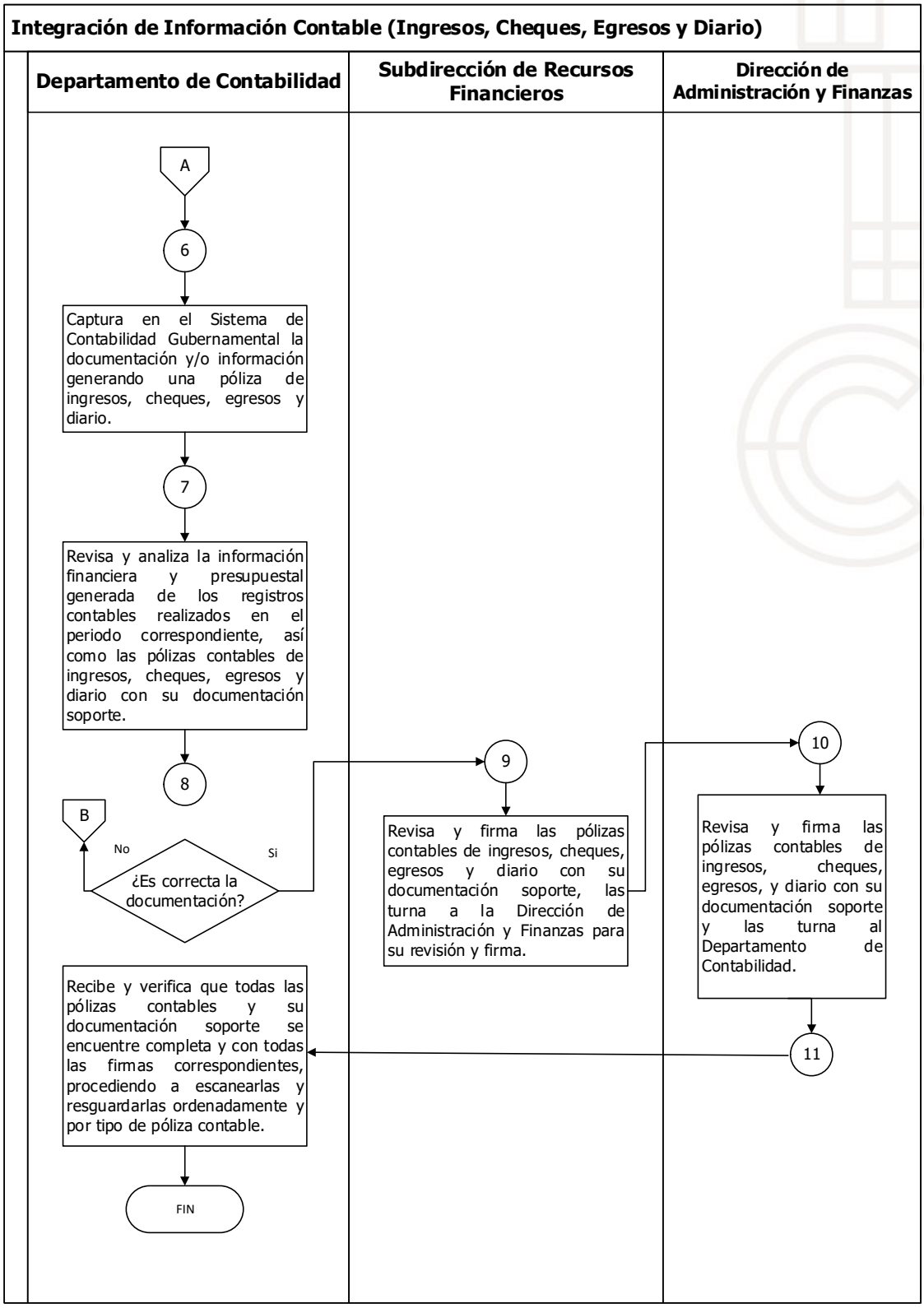
Integración de información contable (ingresos, cheques, egresos y diario)

Descriptiva:

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




Integración de Información Contable (Ingresos, Cheques, Egresos y Diario)
Departamento de Contabilidad
Subdirección de Recursos Financieros
Dirección de Administración y Finanzas
A
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
B
No
Si
¿Es correcta la documentación?
9
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
Revisa y firma las pólizas contables de ingresos, cheques, egresos, y diario con su documentación soporte y las turna al Departamento de Contabilidad.
11
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 resguardarlas ordenadamente y por tipo de póliza contable.
FIN

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

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

Políticas Aplicables

- La información financiera, contable y presupuestal que integra el Informe Trimestral y la Cuenta Pública Anual deberán sujetarse a los criterios de utilidad, confiabilidad, relevancia, comprensibilidad y de comparación, así como a otros atributos asociados a cada uno de ellos, como oportunidad, veracidad, representatividad, objetividad, suficiencia, posibilidad de predicción e importancia relativa establecidos en el artículo 44 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- Los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual se integrarán y se presentarán conforme a lo dispuesto en los lineamientos que para tal efecto establezca el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México.

- Los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual deberán ser remitidos en tiempo y forma al Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México, en las fechas establecidas y publicadas mediante Gaceta de Gobierno del Estado de México, de acuerdo a lo establecido en los artículos 32, 35, 48 párrafo tercero y 49 segundo y tercer párrafos, de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México; 350 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

- La información impresa, así como en medio magnético, que integran los Informes Trimestrales y la Cuenta Pública Anual se conserva y se resguarda en la Subdirección de Recursos Financieros por un término de cinco años, de acuerdo a lo establecido en el artículo 344 segundo párrafo del Código Financiero del Estado de México y Municipios, Décimo Primero fracción IV, Capítulo V DE LAS OBLIGACIONES de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México; y se archivan como expediente.

Integración del informe trimestral y cuenta pública.

Descriptiva:

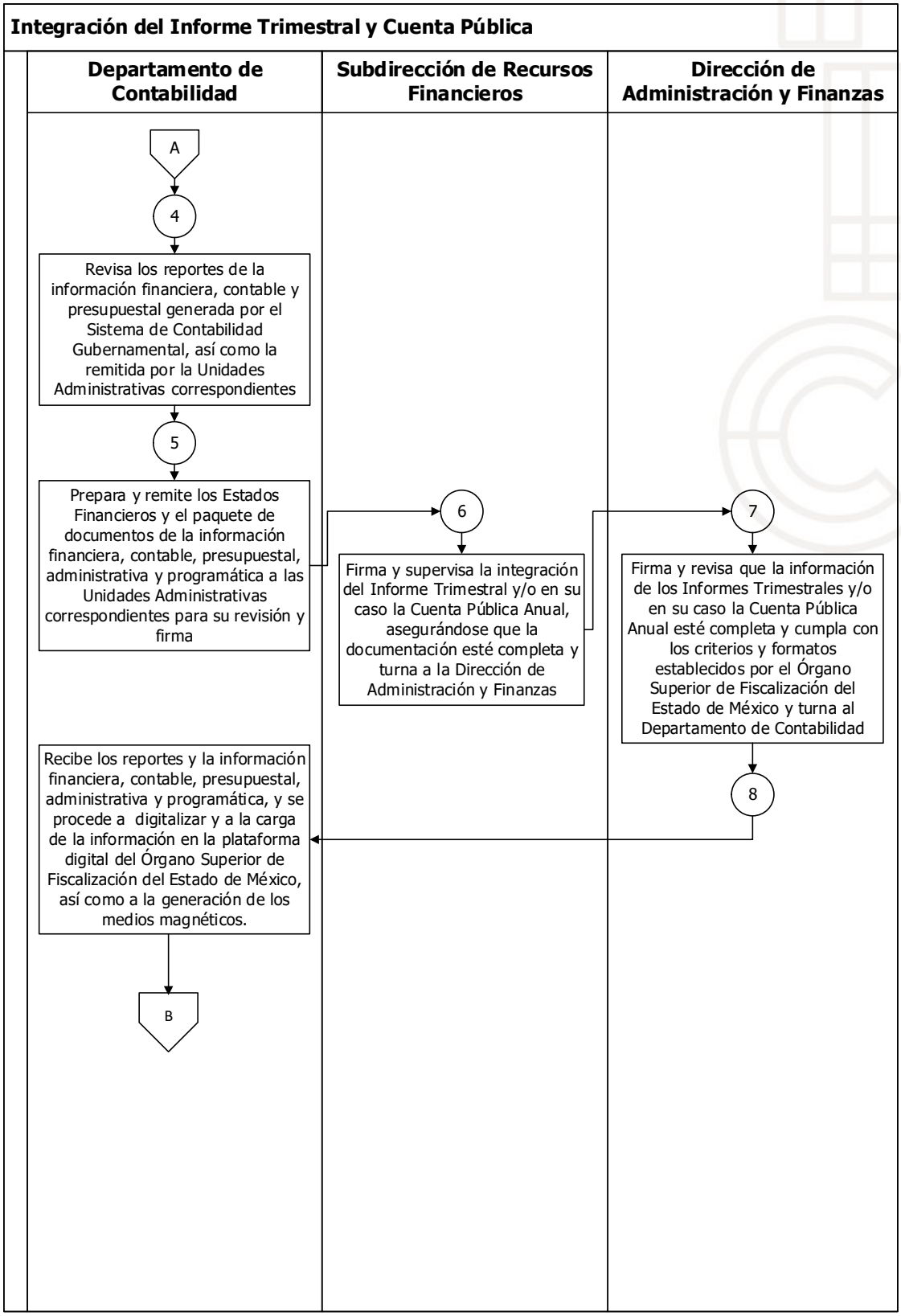
No.	Responsable	Actividad
1	**Departamento de Contabilidad**	Remite oficio de manera anual para la Cuenta Pública y trimestral para los Informes a las Unidades Administrativas, solicitando la información financiera, contable, presupuestal, administrativa y programática que integra el Informe Trimestral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


Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública
Departamento de Contabilidad
Subdirección de Recursos Financieros
Dirección de Administración y Finanzas
A
4
Revisa los reportes de la información financiera, contable y presupuestal generada por el Sistema de Contabilidad Gubernamental, así como la remitida por la 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
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
Firma y revisa que la información de los Informes Trimestrales y/o en su caso la Cuenta Pública Anual esté 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
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.
B

Integración del Informe Trimestral y Cuenta Pública

Departamento de Contabilidad	Subdirección de Recursos Financieros	Dirección de Administración y Finanzas
B 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 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. Fin		

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.

Pago de Derechos.

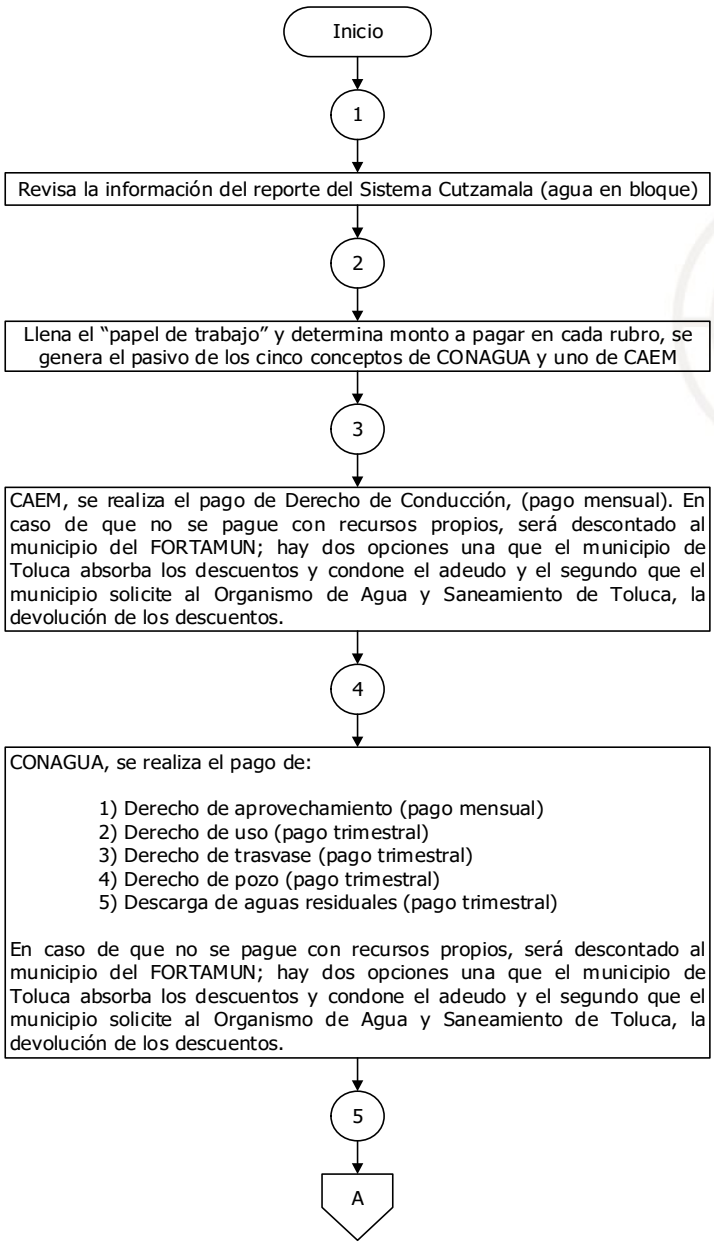
Descriptivo:

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:

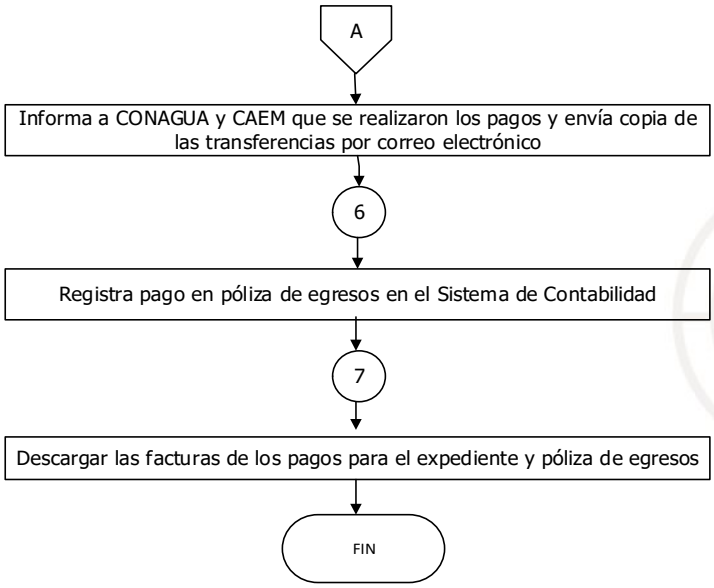
Pago de Derechos

Departamento de Contabilidad



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.

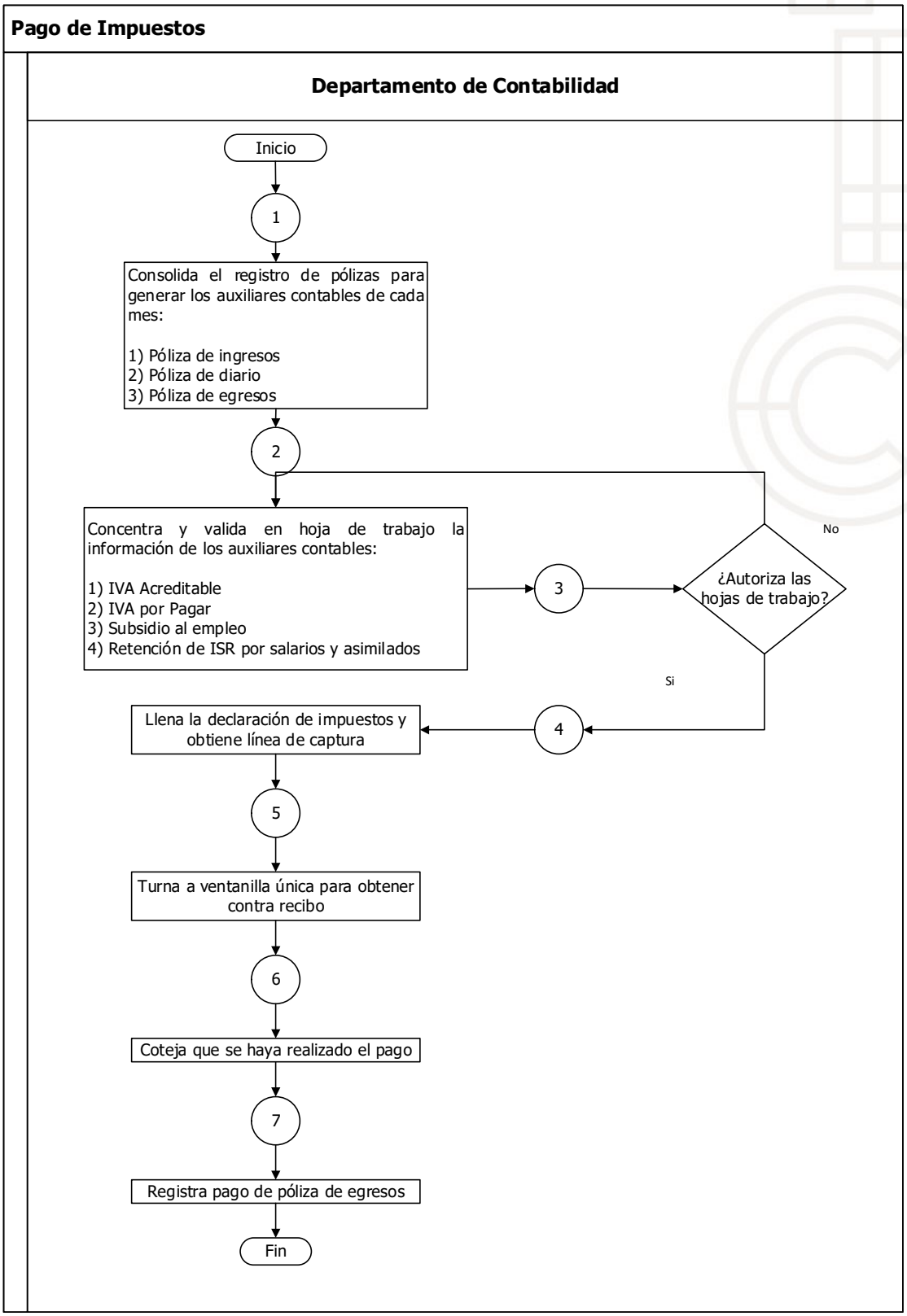
- Presentar la declaración correspondiente a más tardar el día 17 de cada mes en el portal del SAT.

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.

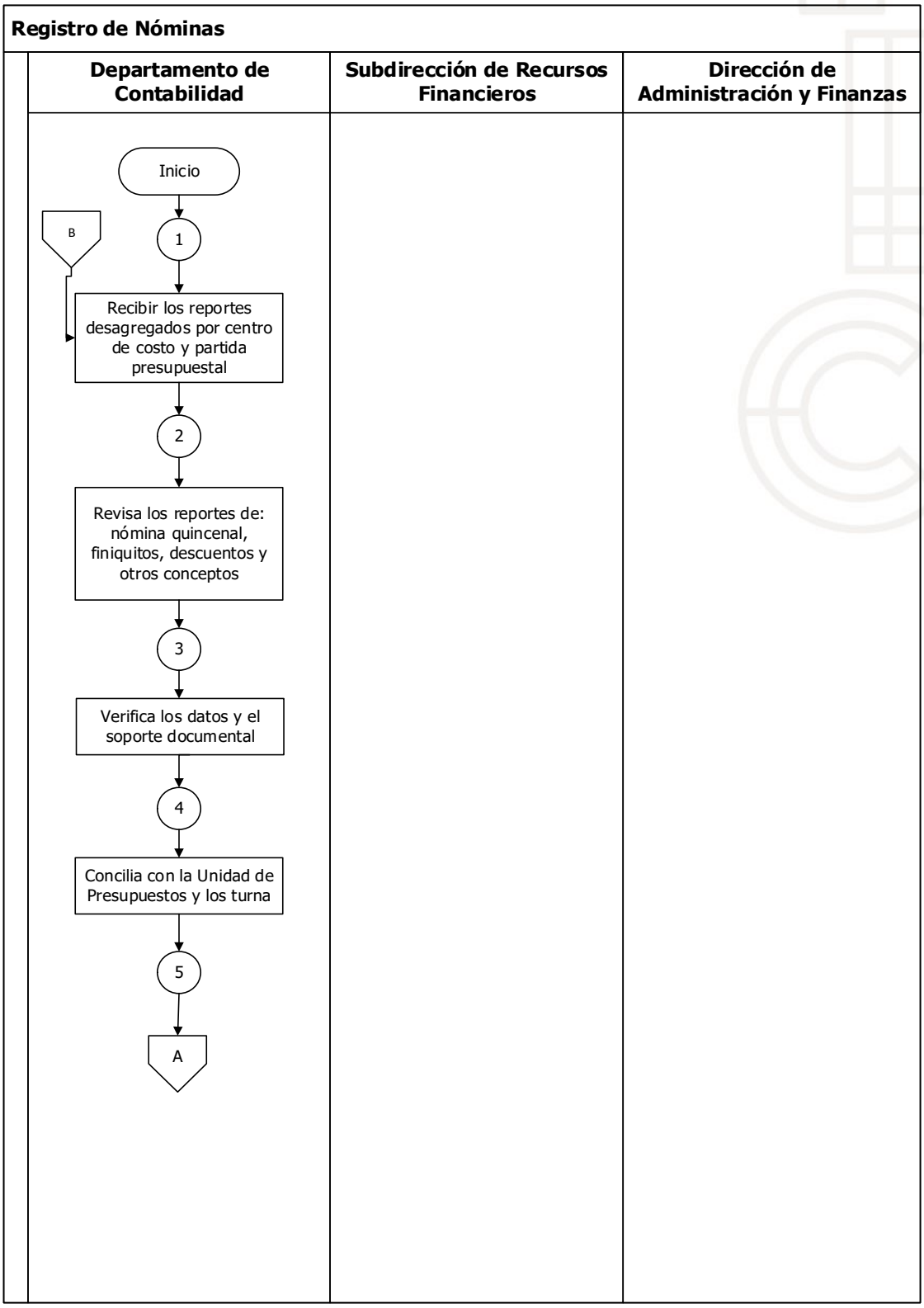
- El registro contable y presupuestal de la nómina procederá cuando los reportes hayan sido conciliados y validados por las áreas competentes de la Subdirección de Recursos Financieros.

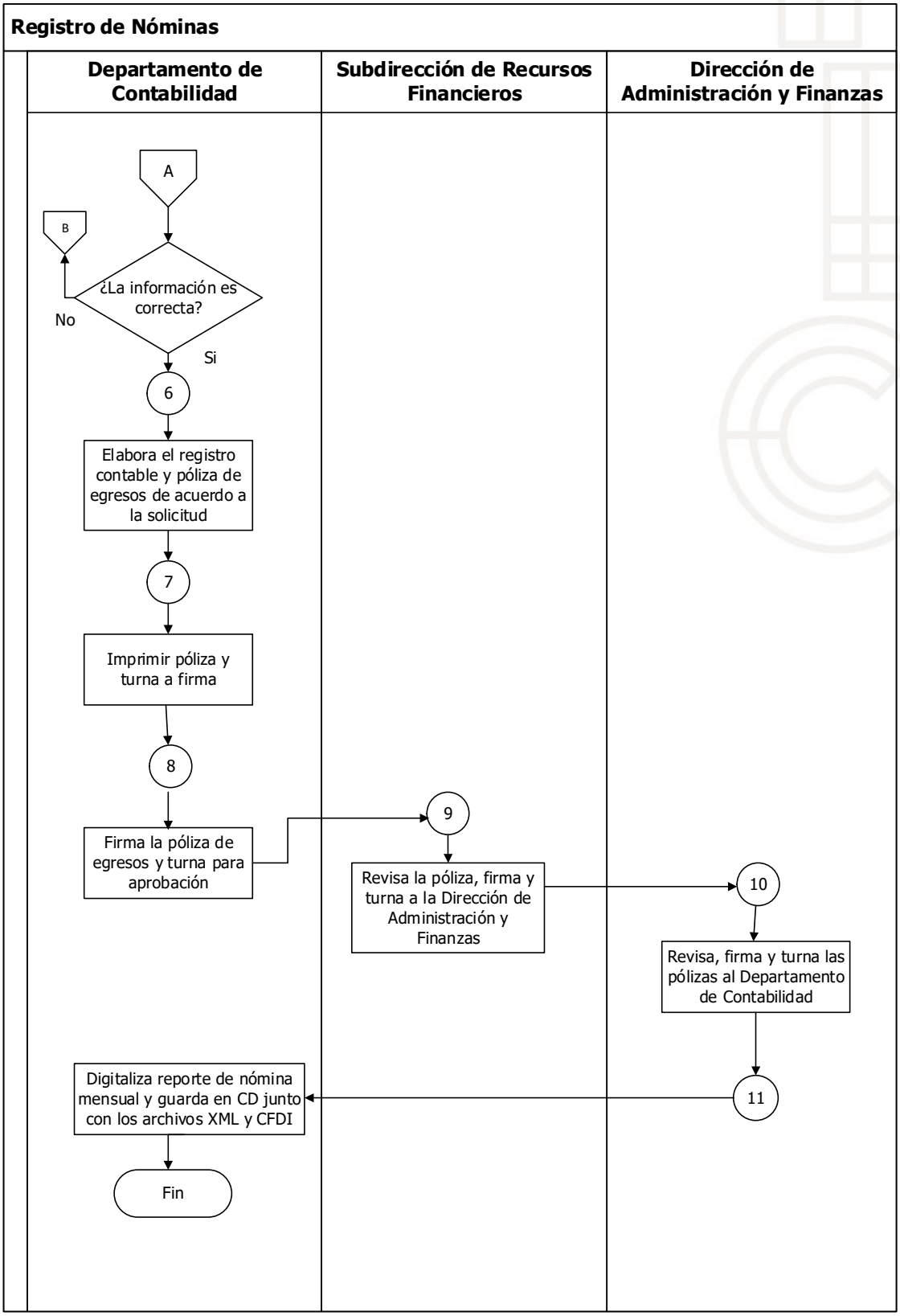
Registro de nóminas.

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		Imprimir póliza y turnar a firma.
8		Firma la póliza de egresos y turna para aprobación.
9	**Subdirección de Recursos Financieros**	Revisa la póliza, firma y turna a la Dirección de Administración y Finanzas.
10	**Dirección de Administración y Finanzas**	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

Diagrama de Flujo:




Registro de Nóminas
Departamento de Contabilidad
Subdirección de Recursos Financieros
Dirección de Administración y Finanzas
A
B
¿La información es correcta?
No
Si
6
Elabora el registro contable y póliza de egresos de acuerdo a la solicitud
7
Imprimir póliza y turna a firma
8
Firma la póliza de egresos y turna para aprobación
9
Revisa la póliza, firma y turna a la Dirección de Administración y Finanzas
10
Revisa, firma y turna las pólizas al Departamento de Contabilidad
11
Digitaliza reporte de nómina mensual y guarda en CD junto con los archivos XML y CFDI
Fin

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.

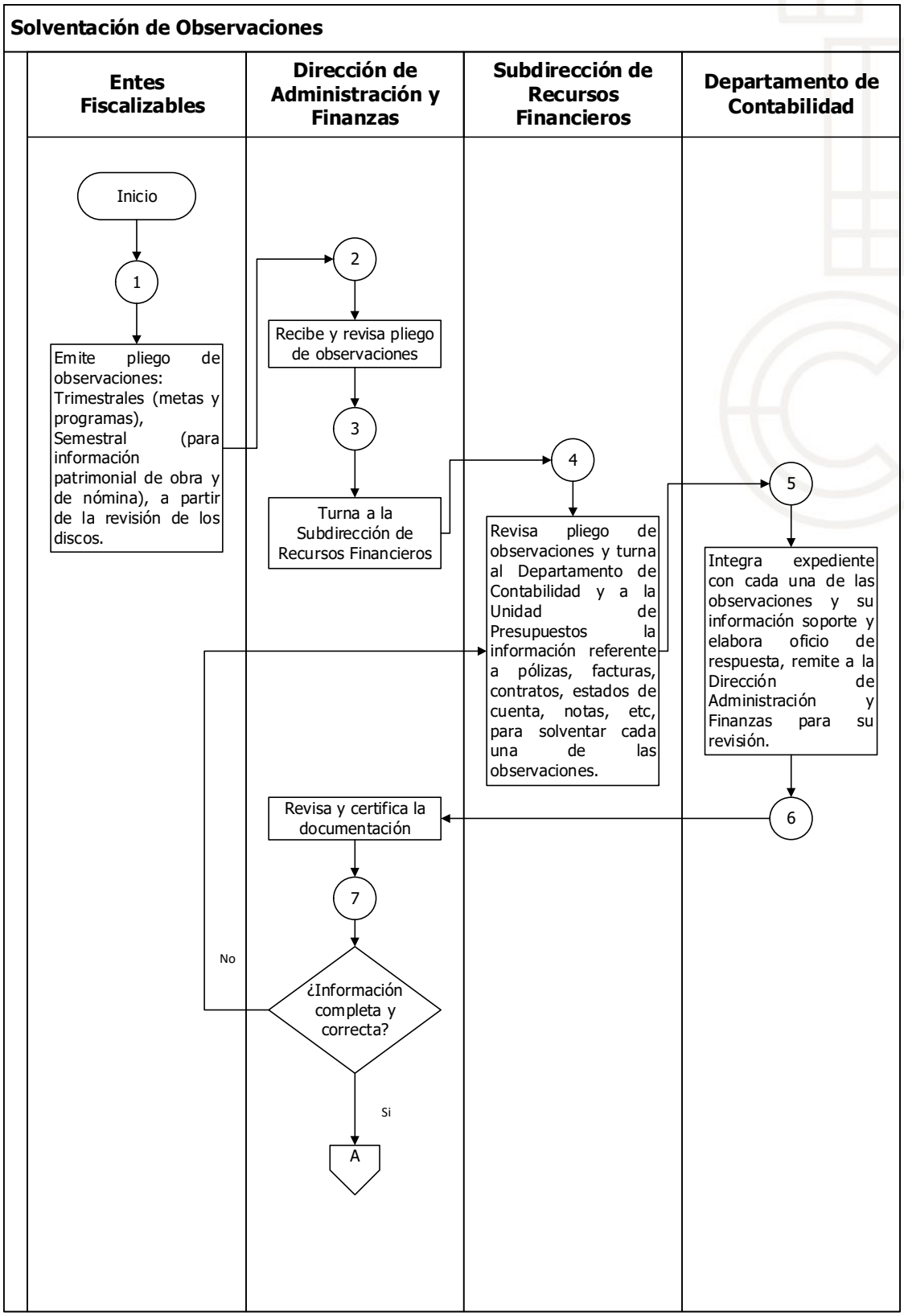
- Dar seguimiento a las inspecciones, observaciones y recomendaciones realizadas por el Órgano Superior de Fiscalización del Estado de México y el Órgano Interno de Control de conformidad con los artículos 53, 53 Bis, 54 Y 54 Bis de la Ley de Fiscalización Superior del Estado de México y 50; 51 de la 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:



Solventación de Observaciones

Entes Fiscalizables	Dirección de Administración y Finanzas (DAF)	Subdirección de Recursos Financieros	Departamento de Contabilidad
	A 8 Turna oficio de respuesta al Director General para su firma y remite la información al Departamento de Contabilidad para su trámite		9 Entrega a la Contraloría Interna las observaciones disciplinarias para su solventación 10 Entrega las observaciones resarcitorias al OSFEM para su solventación Fin

Nombre del Procedimiento: Ventanilla única de pagos.

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

Políticas Aplicables

- Los expedientes recibidos en ventanilla única sólo serán pagados cuando cumplan con lo establecido en el artículo 312 del Código Financiero del Estado de México y Municipios, disposiciones del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México y las normas del Título Segundo, Apartado de Egresos, incisos 44 al 60 de los Lineamientos de Control Financiero y Administrativo para las Entidades Fiscalizables Municipales del Estado de México.

- Las facturas recibidas para trámite de pago deberán de estar vigentes y cumplir con los requisitos fiscales.

- El expediente que se ingrese para trámite de pago debe ser recibido con el sello y firma del Titular del área usuaria.

- Únicamente se asignará folio de Control de Pagos, a las solicitudes que contengan de forma completa la documentación justificativa y comprobatoria que señala la normatividad correspondiente.

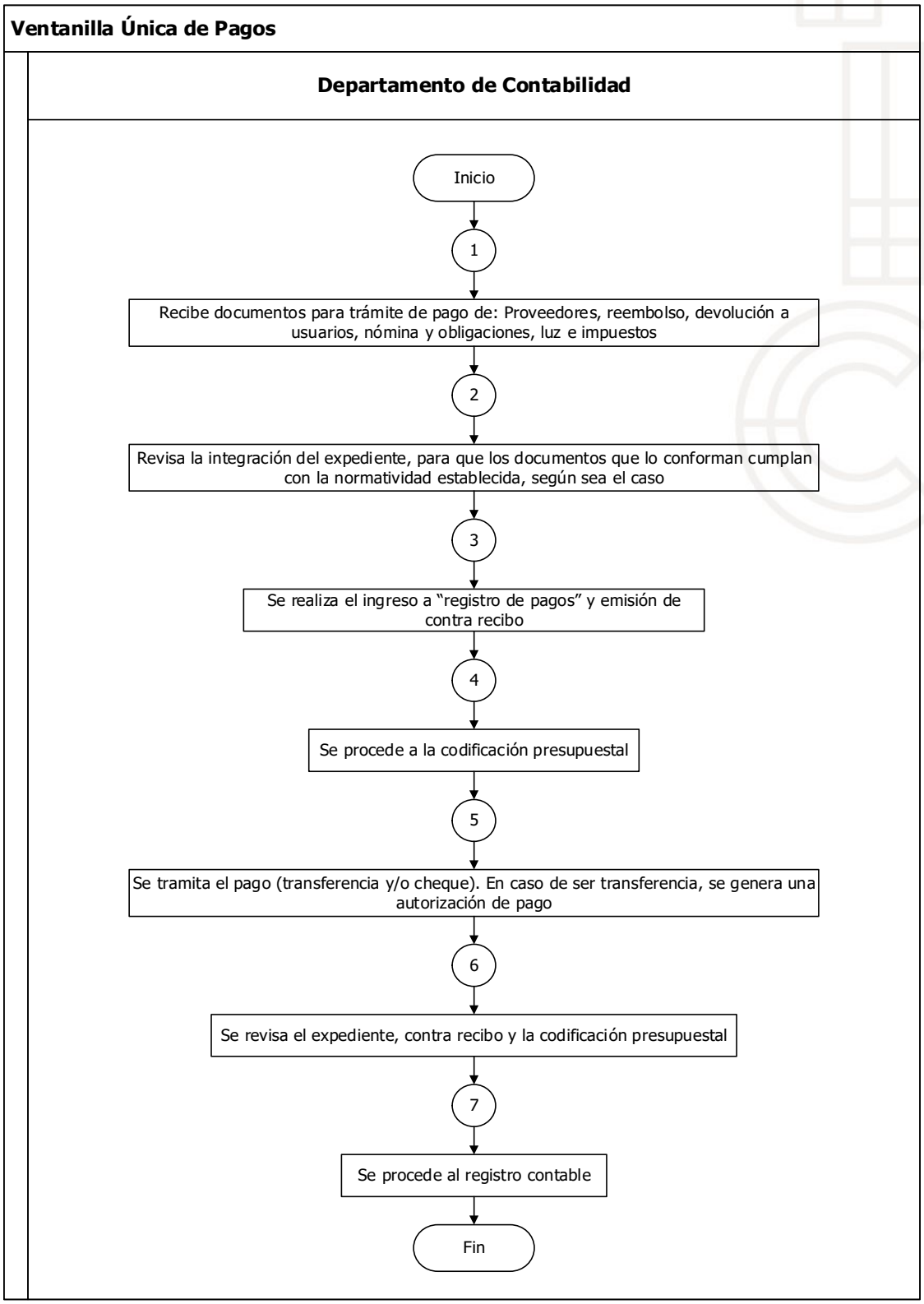
- Mantener la información actualizada del estado que guarda cada uno de los trámites, para su proceso de pago.

Ventanilla 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).

- 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 Secretaria 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.

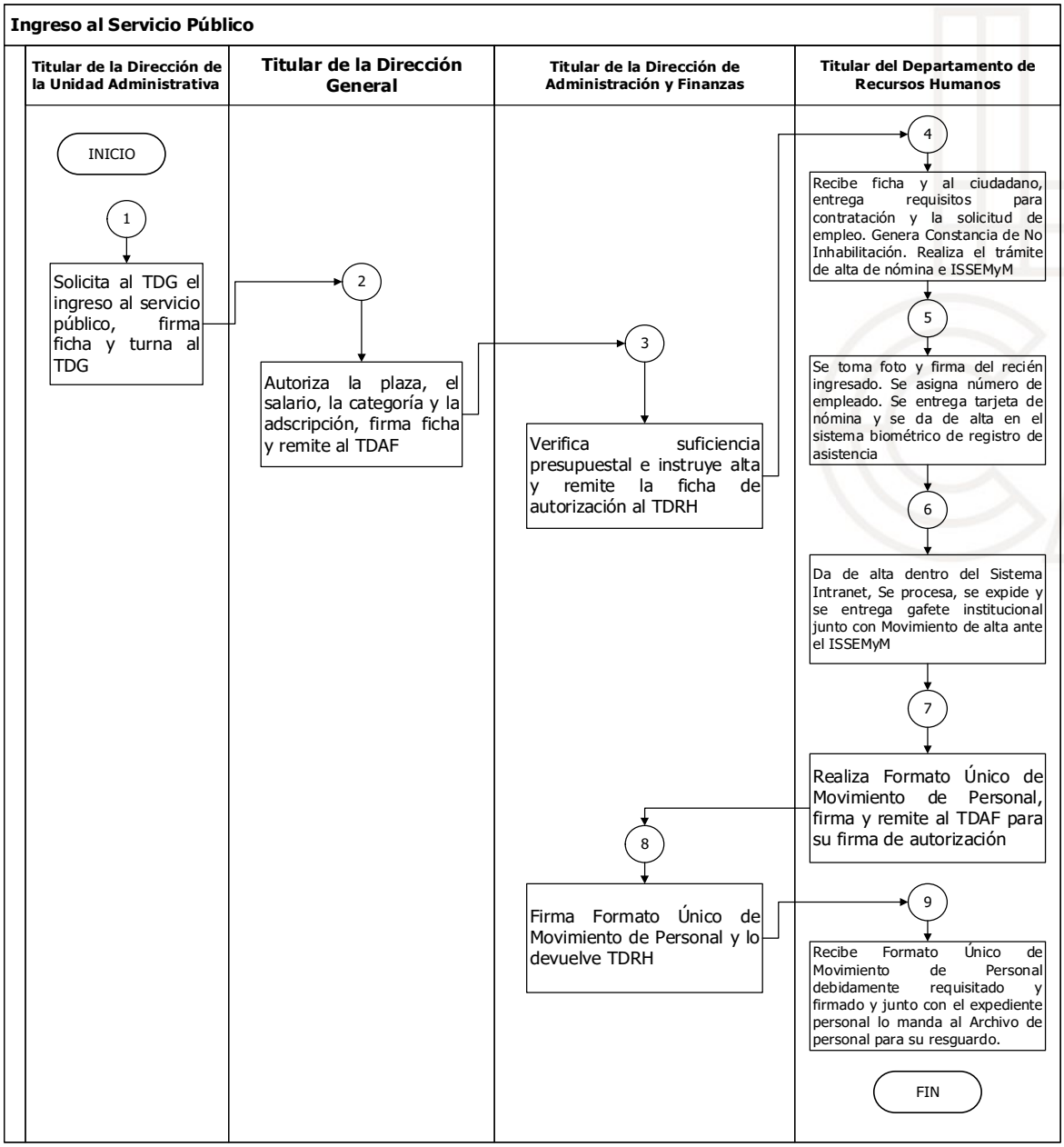
- Se expide Gafete institucional de identificación.

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:

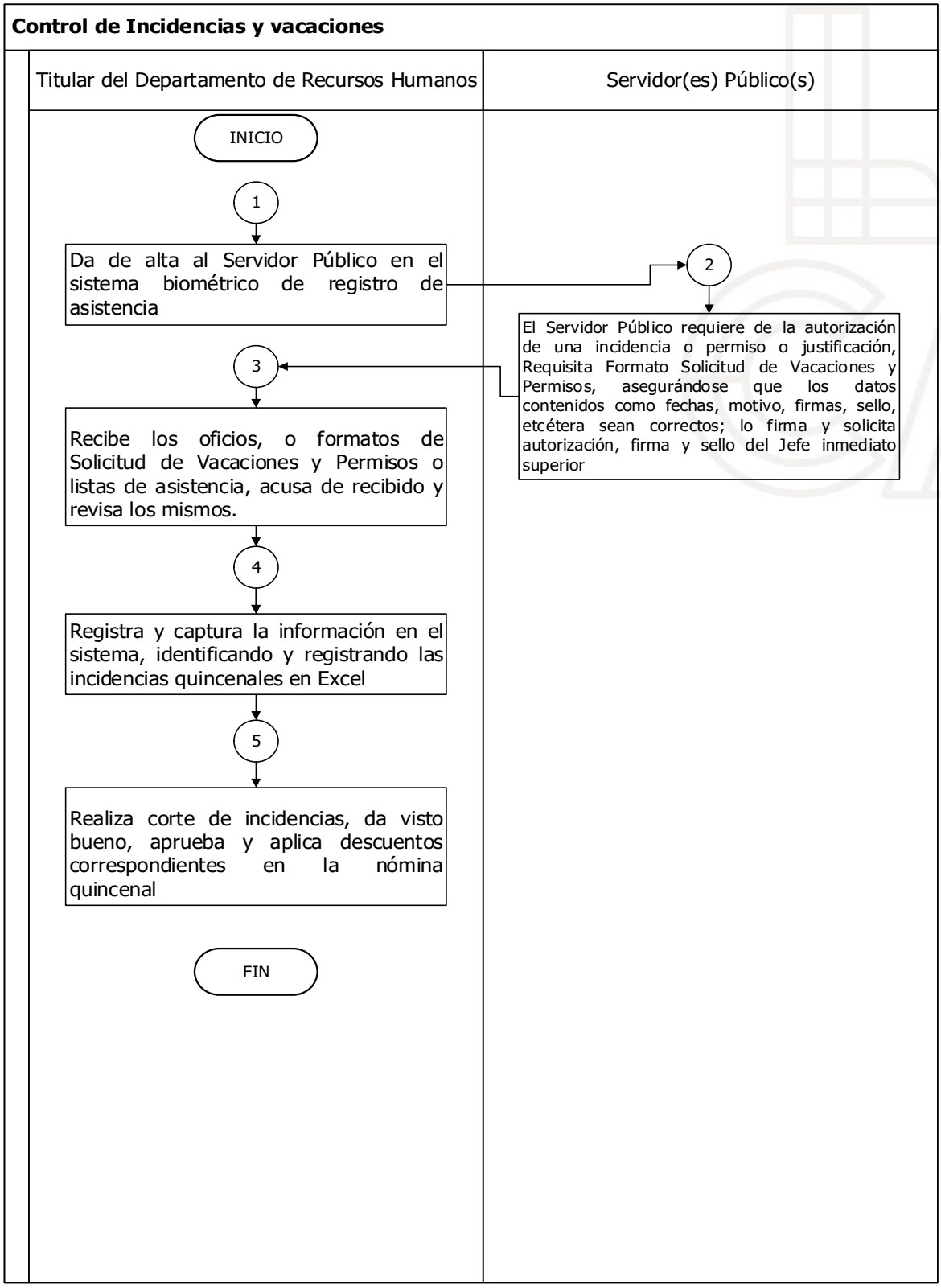
  - Titular del Departamento de Recursos Humanos TDRH
  - Servidor(es) Público(s) SP(s)

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.

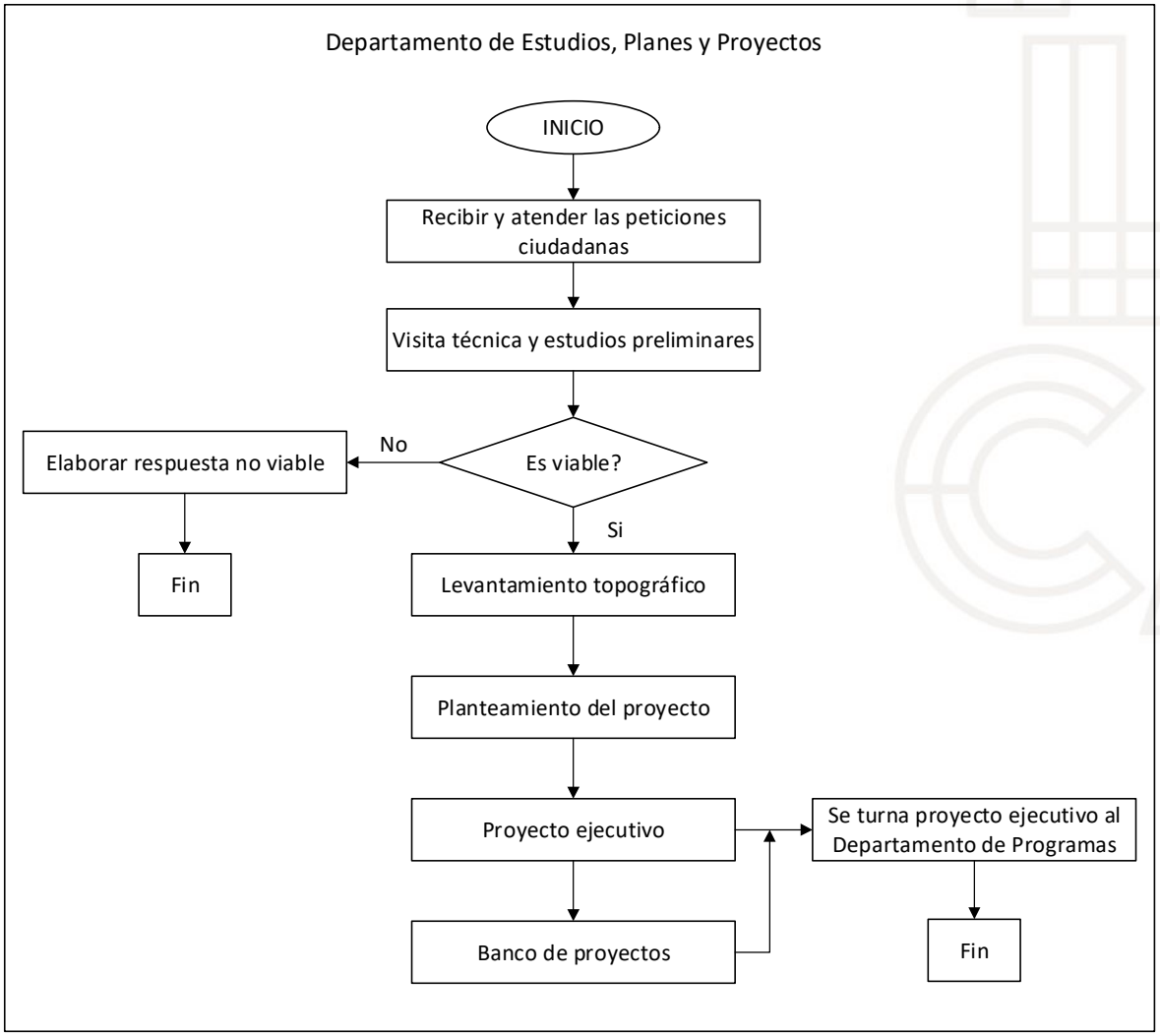
Trazo y nivelación. Establecer en el lugar de la ejecución de la obra la ubicación exacta de los trabajos, así como el banco de nivel y referencia de las cotas indicadas en el plano de proyecto ejecutivo, mediante el uso de materiales de construcción y equipo de topografía.

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 lineamentos para describir las actividades necesarias para generar informe de obras realizadas por el OAySST.

Políticas Aplicables

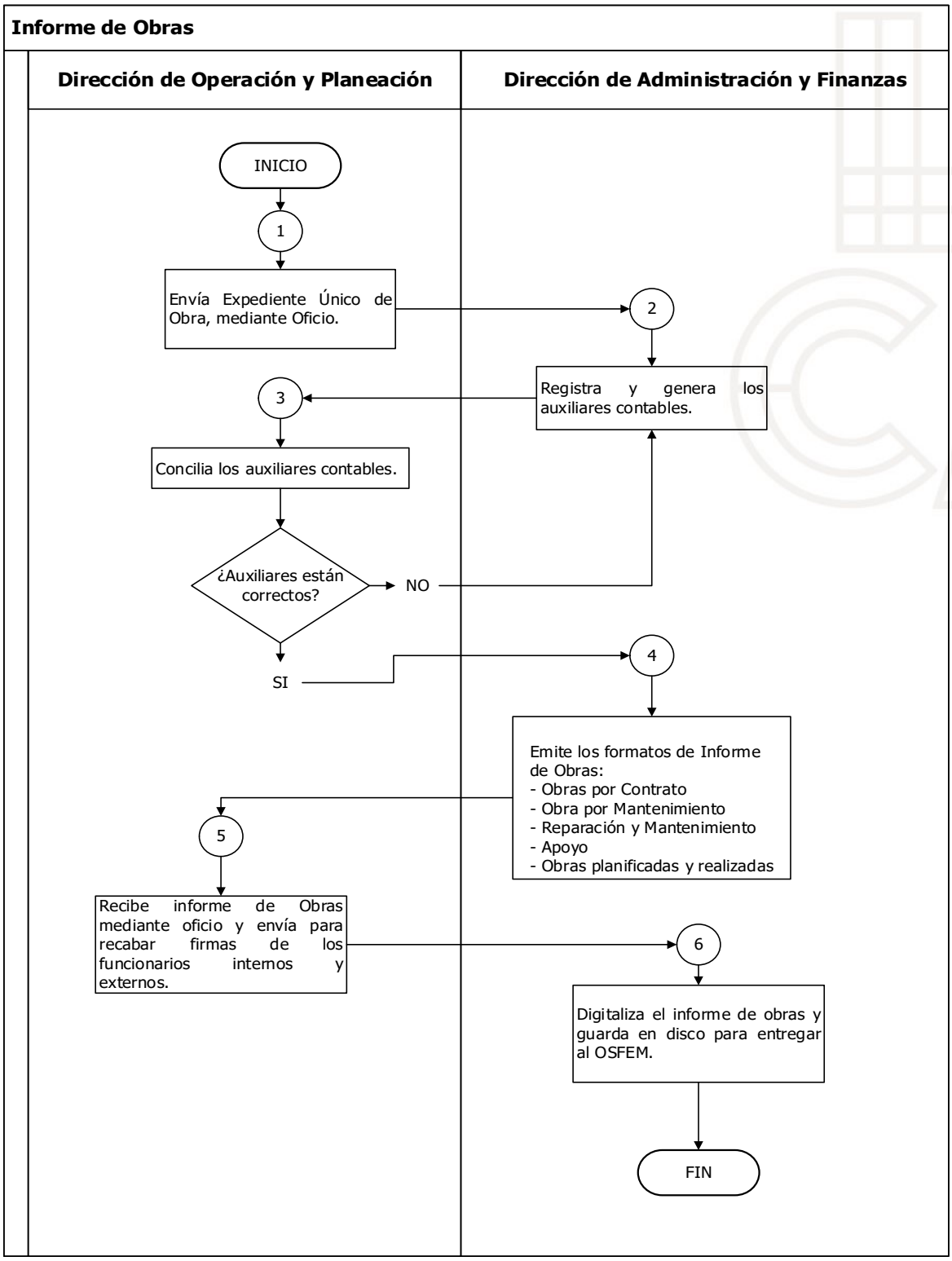
- Este procedimiento aplica al Departamento de Contabilidad y las actividades necesarias para generar el informe de obras.

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 lineamentos para: describir las operaciones necesarias para realizar las estimaciones de obra pública que ejecuta el OAySST.

Políticas Aplicables

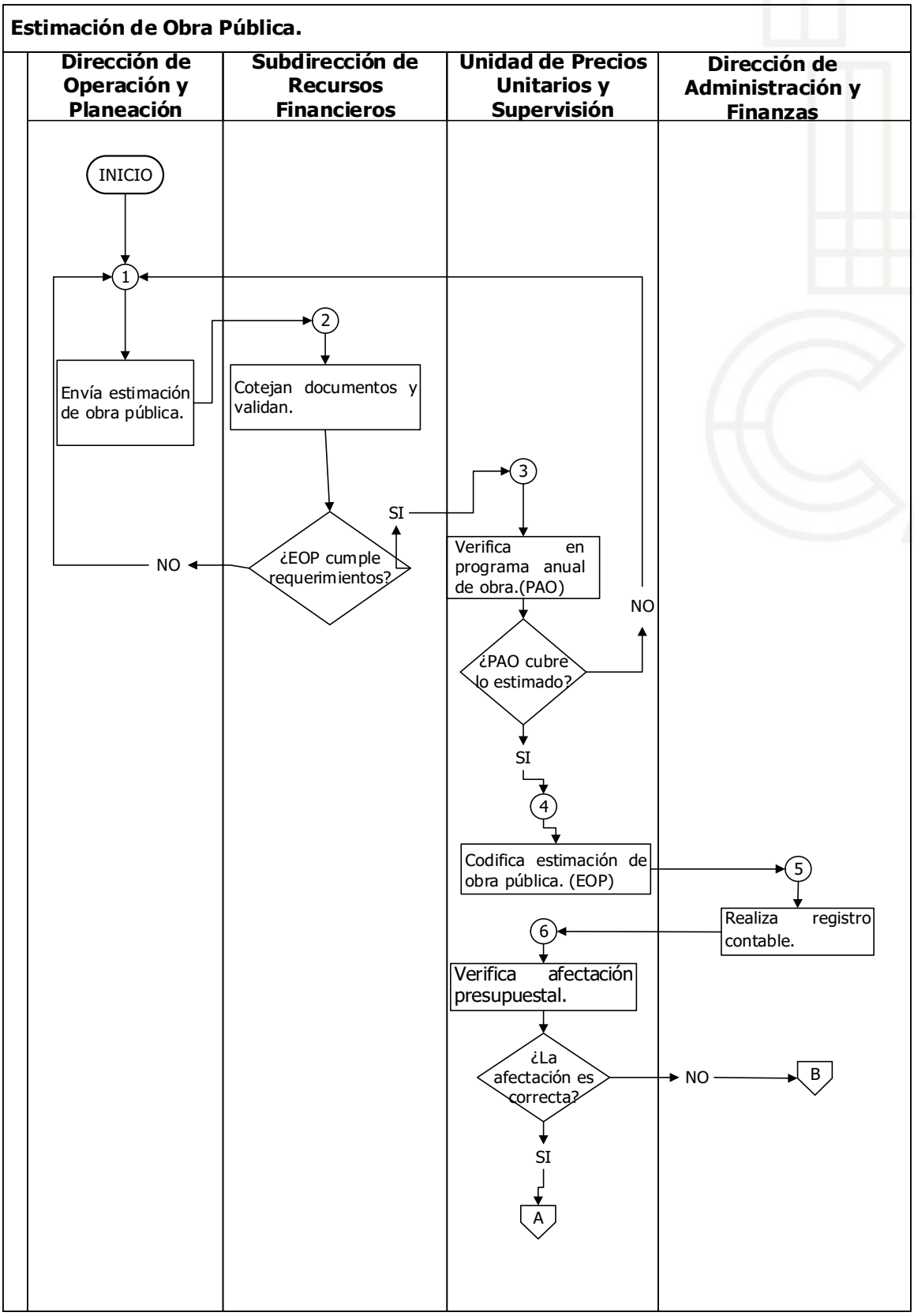
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Precios Unitarios y Supervisión y las actividades relacionadas con las estimaciones de obra pública.

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.

Dirección de Operación y Planeación	Subdirección de Recursos Financieros	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Dirección de Administración y Finanzas
		B 7 Notifica para realizar correcciones A 8 Notifica para imprimir póliza	9 Realizar correcciones en el registro 10 Imprime póliza e integra informe trimestral 11 Entrega reporte al OSFEM FIN

Nombre del Procedimiento: Supervisión de Obras por Contrato.

Objetivo: Establecer los lineamentos 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 Modificatorio de Plazo se solicitará cuando se requiere de más tiempo para la terminación de la ejecución de los trabajos de obra.

- Convenio Modificatorio 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 Modificatorio 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.

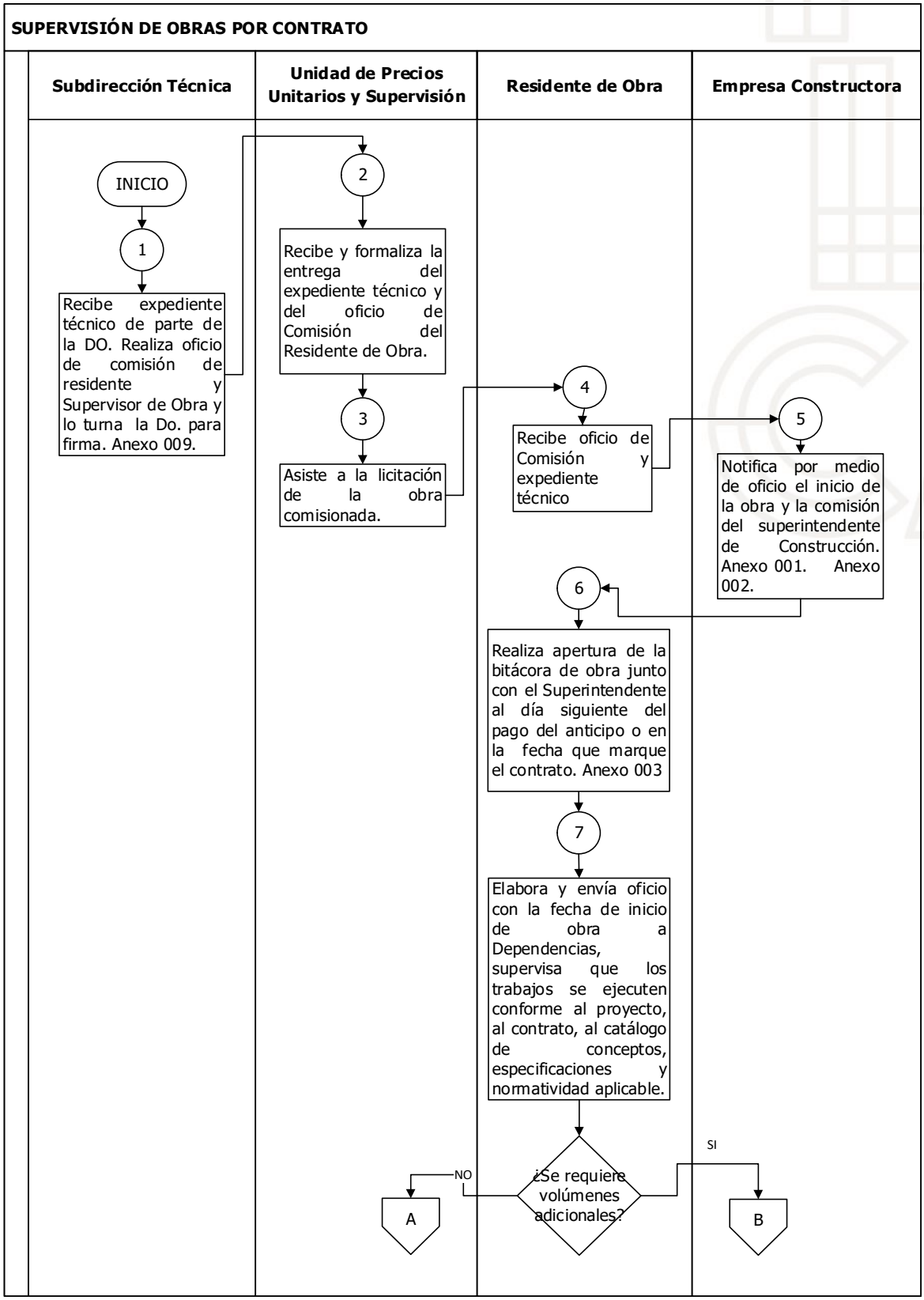
Descriptivo:

	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

		¿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 Modificatorio de Plazo o Monto al área, única del organismo. Anexo 007, Anexo 013.
		No: Se conecta paso 14 y 15.
14	**Residente de Obra**	Elaboro Dictamen técnico que fundamenta la petición del convenio modificatorio 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:** Elaboro Dictamen técnico que fundamenta la petición del convenio modificatorio 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.

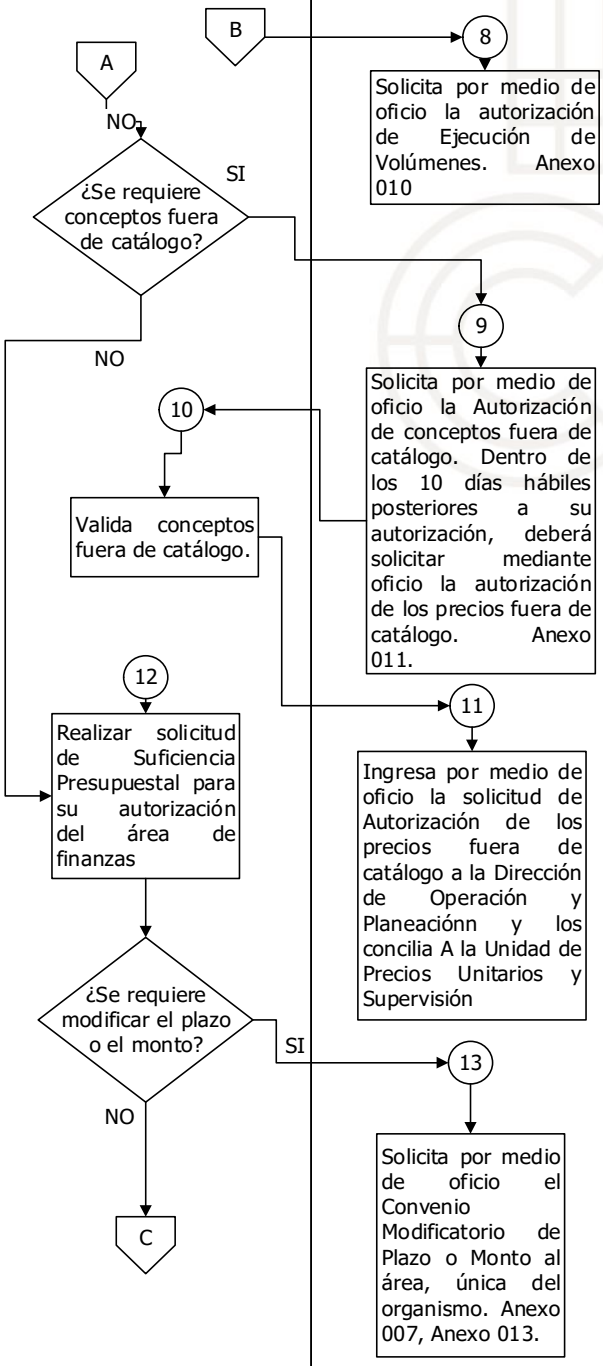
18	**Residente de Obra**	Elabora la entrega generadores y estimación(es) de obra al Residente con una prioridad no mayor a 30 días naturales. Anexo 005, Anexo006.
19	**Empresa Constructora**	Informa mediante oficio la terminación de obra ANEXO014
20	**Residente de Obra**	Verifica terminación de los trabajos 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:



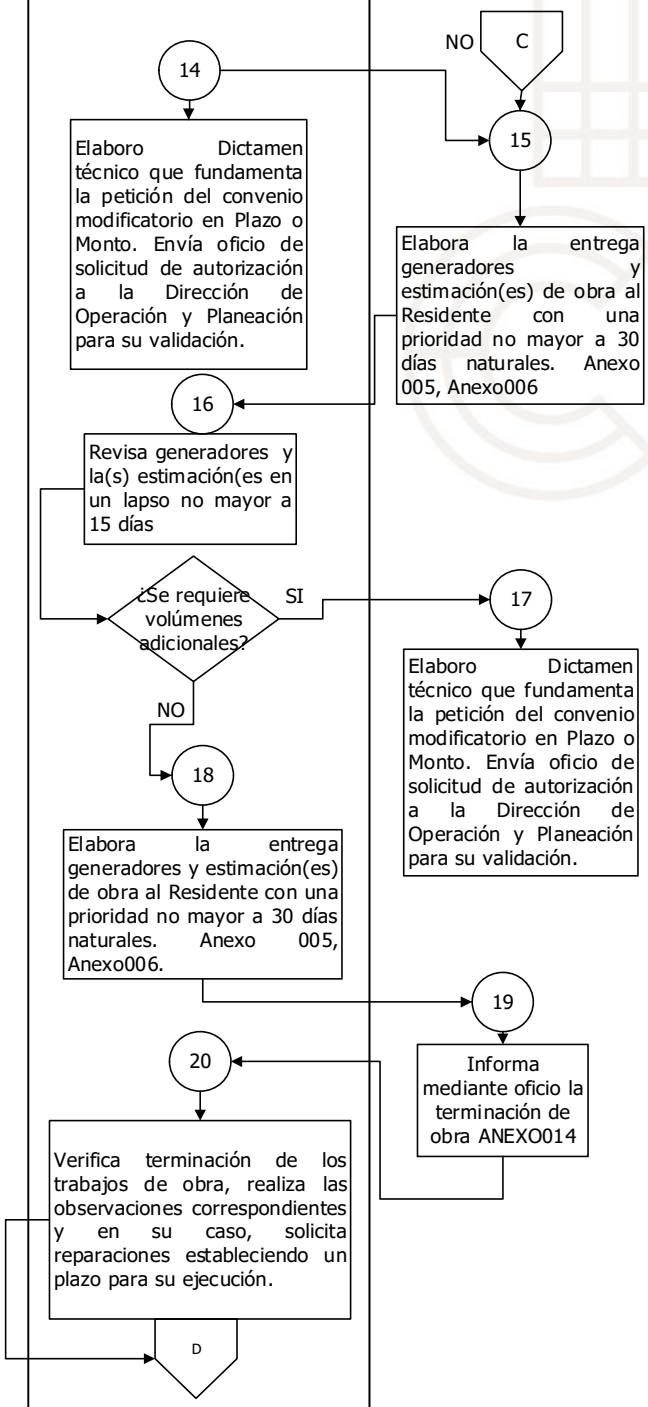
SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO

Subdirección Técnica	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Residente de Obra	Empresa Constructora



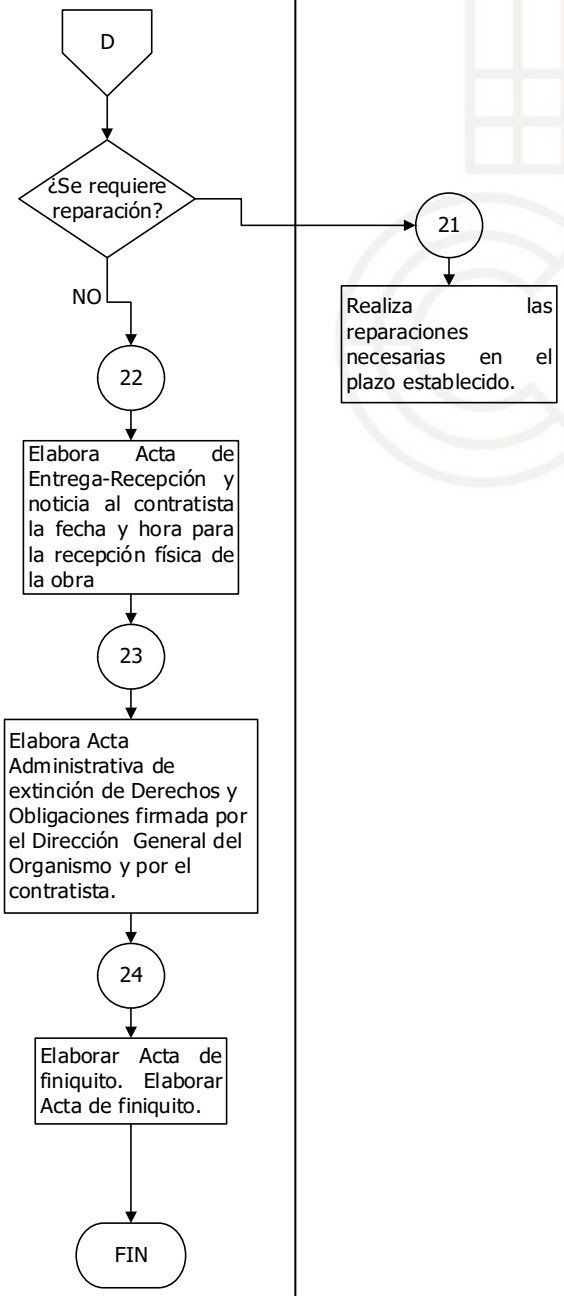
SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO

Subdirección Técnica	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Residente de Obra	Empresa Constructora



SUPERVISIÓN DE OBRAS POR CONTRATO

Subdirección Técnica	Unidad de Precios Unitarios y Supervisión	Residente de Obra	Empresa Constructora



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

Objetivo: Establecer los lineamentos 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

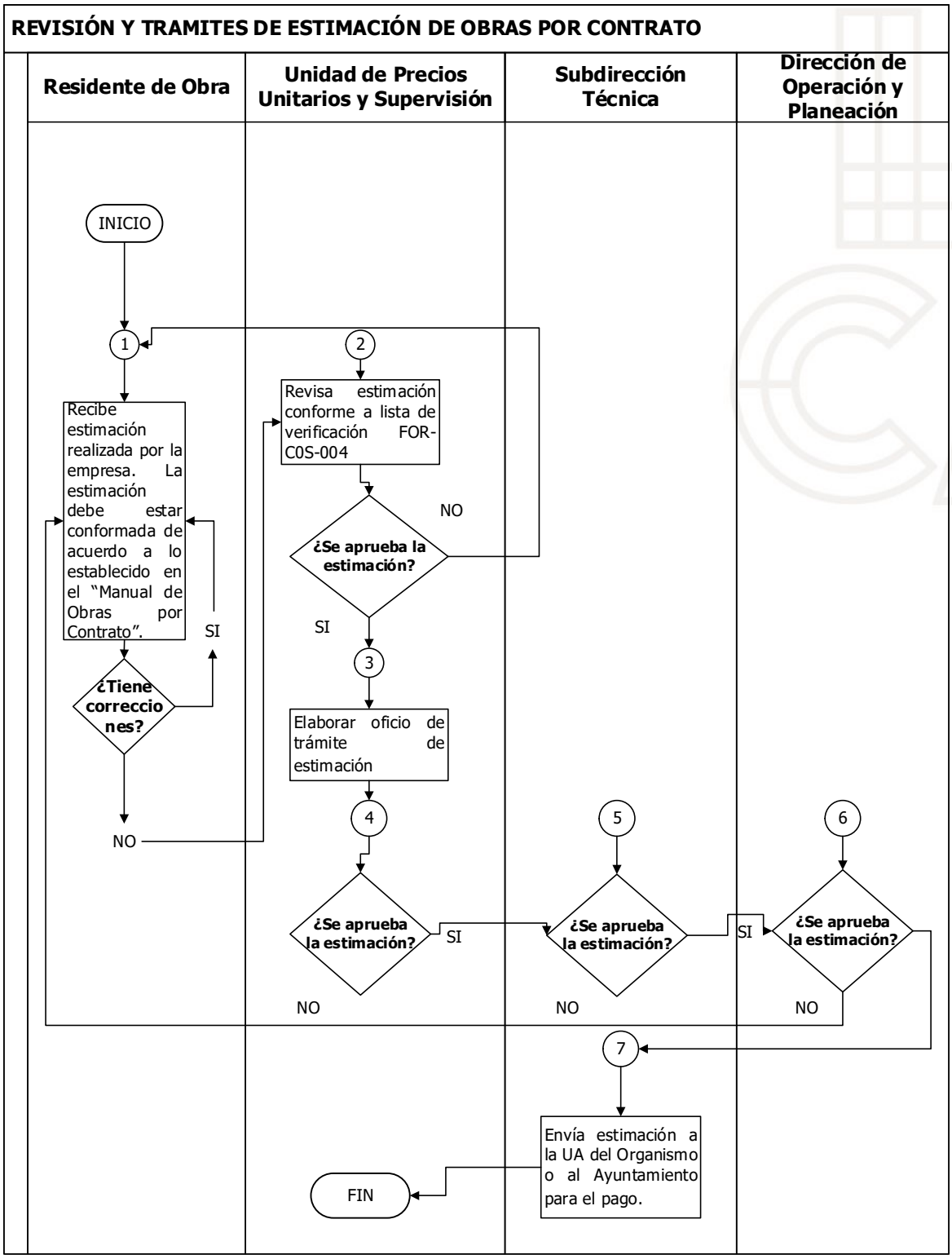
- Este procedimiento aplica para obras realizadas mediante contrato a fin de tramitar su pago y baja de la Cuenta Pública.

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-C0S-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**	**E**nvía estimación a la Dirección de Administración y Finanzas del Organismo o al Ayuntamiento para el pago.
		FIN

Diagrama de Flujo:



Nombre del Procedimiento: Elaboración de informe 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.

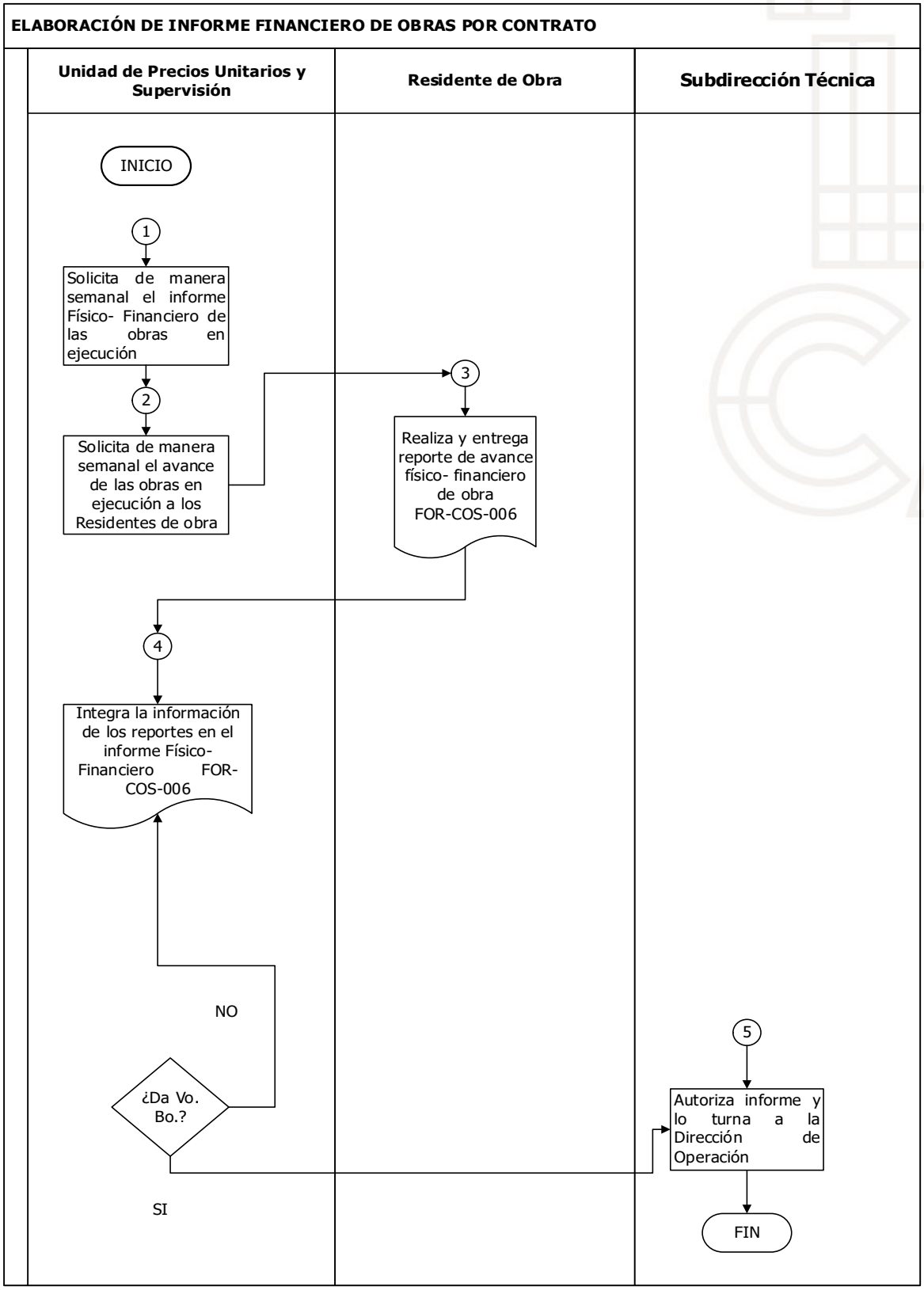
Elaboración de Informe Financiero de Obras por Contrato.

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.

- 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.

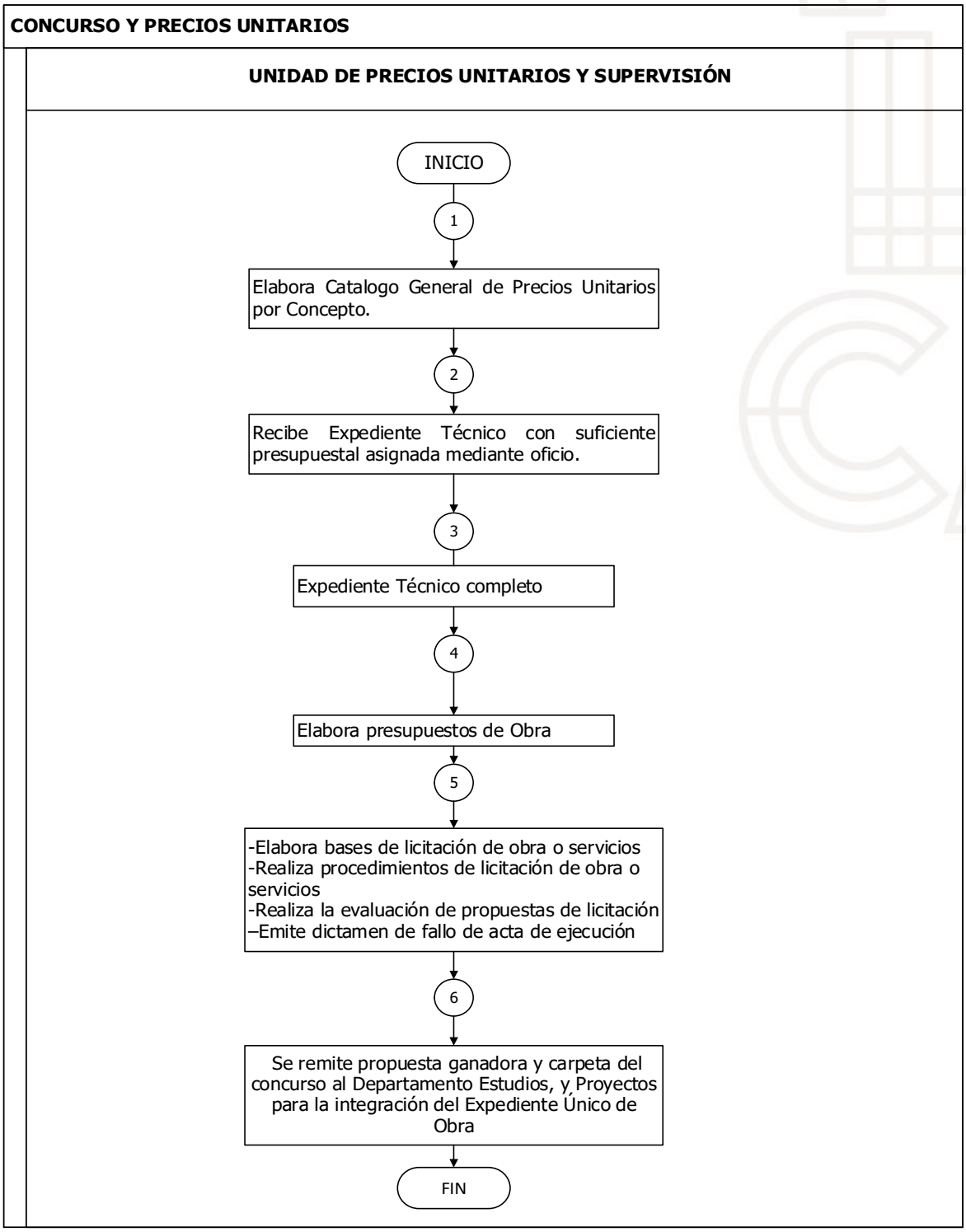
- Unidad ejecutora de obra pública o servicios área administrativa adscrita a las dependencias, entidades, ayuntamientos, los poderes legislativo y judicial, así como los organismos autónomos y los tribunales administrativos, con atribuciones de planear, programar coordinar, ejecutar, evaluar o controlar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

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.

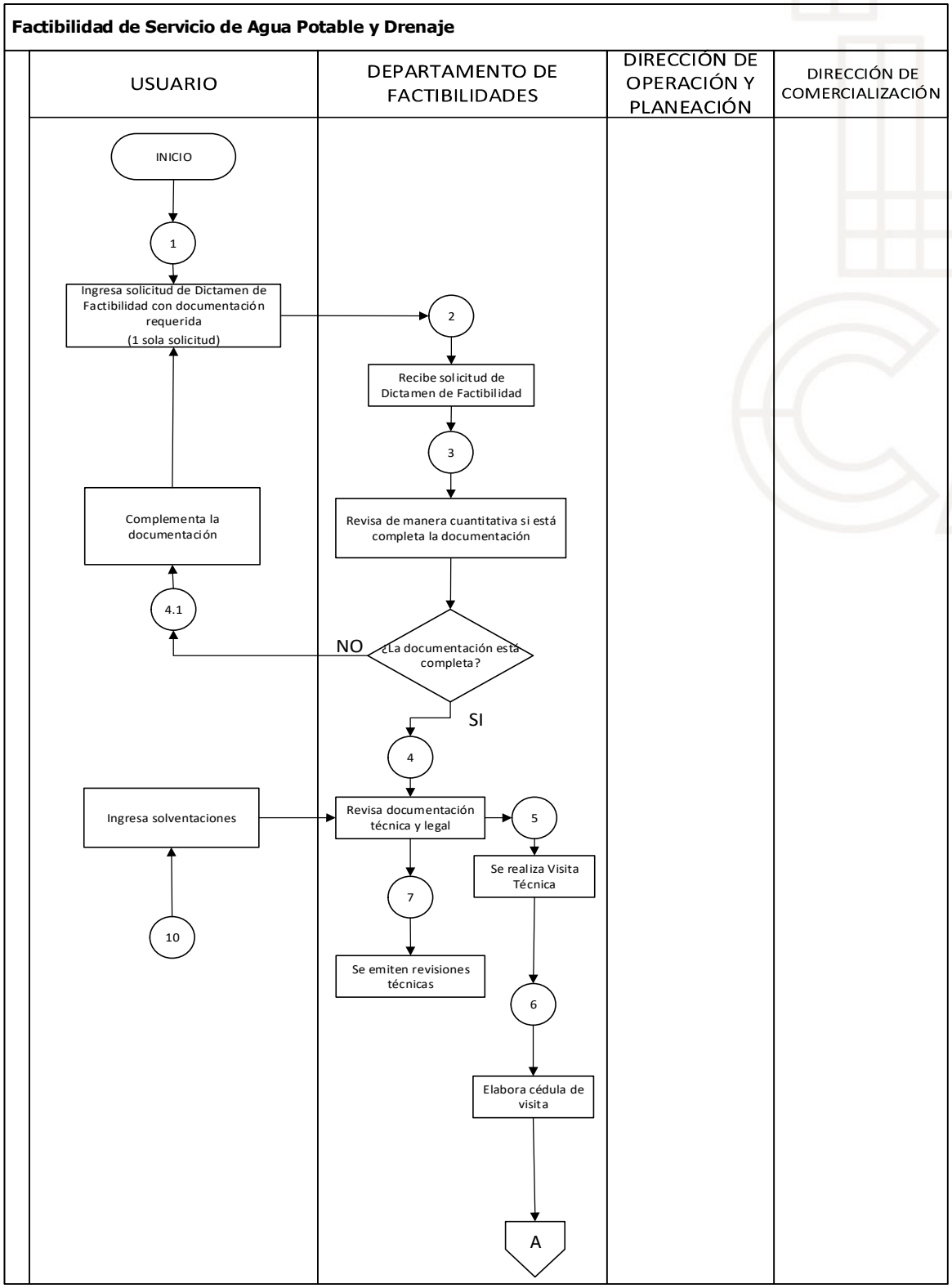
Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje.

Descriptivo:

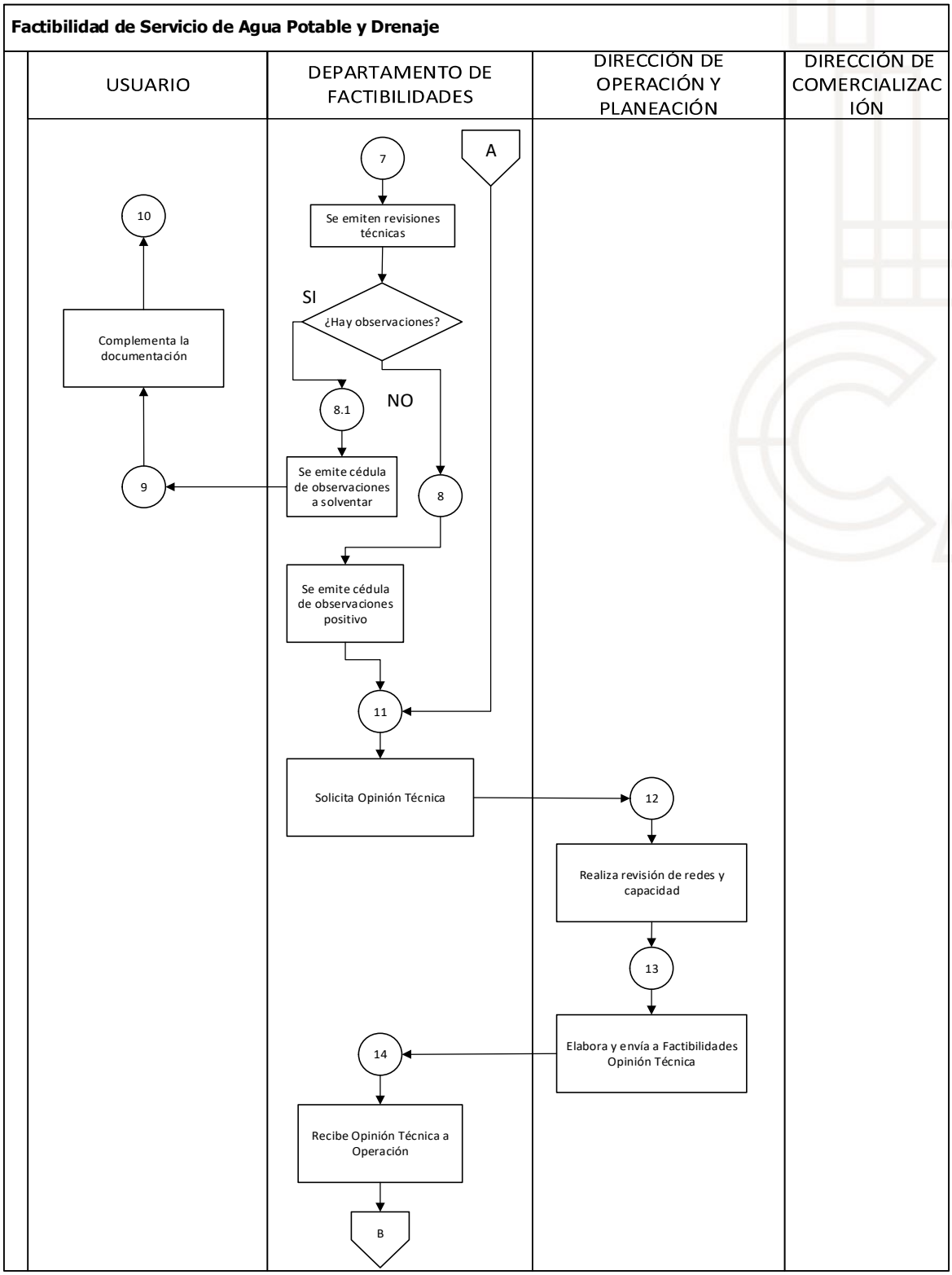
No.	Responsable	Actividad
1	**USUARIO**	Ingresa solicitud de Dictamen de Factibilidad con documentación requerida (1 sola solicitud)
2	**DEPARTAMENTO DE FACTIBILIDADES**	Recibe solicitud de Dictamen de Factibilidad
3		Revisa de manera cuantitativa si está completa la documentación
		¿La documentación 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

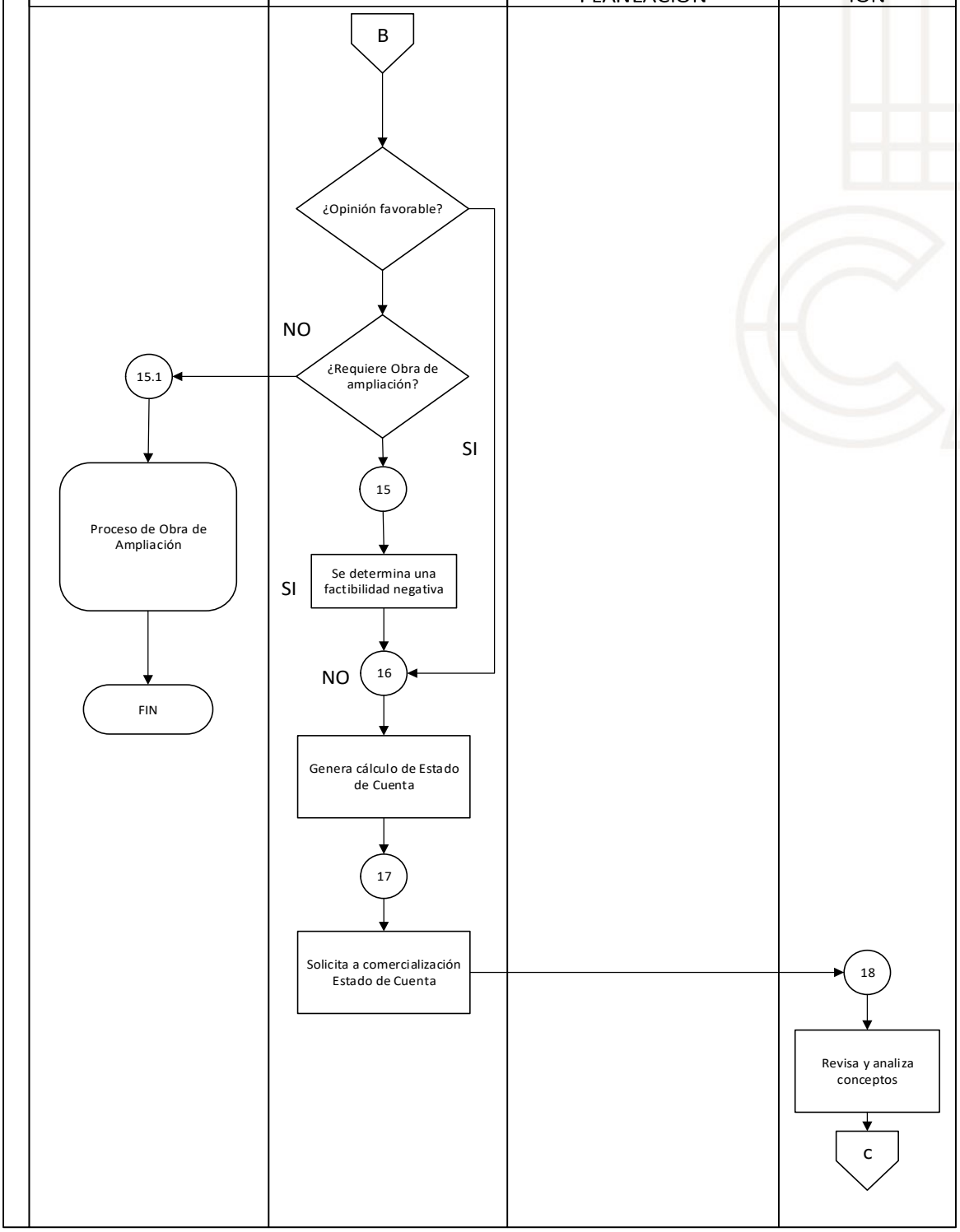
Diagrama de Flujo:



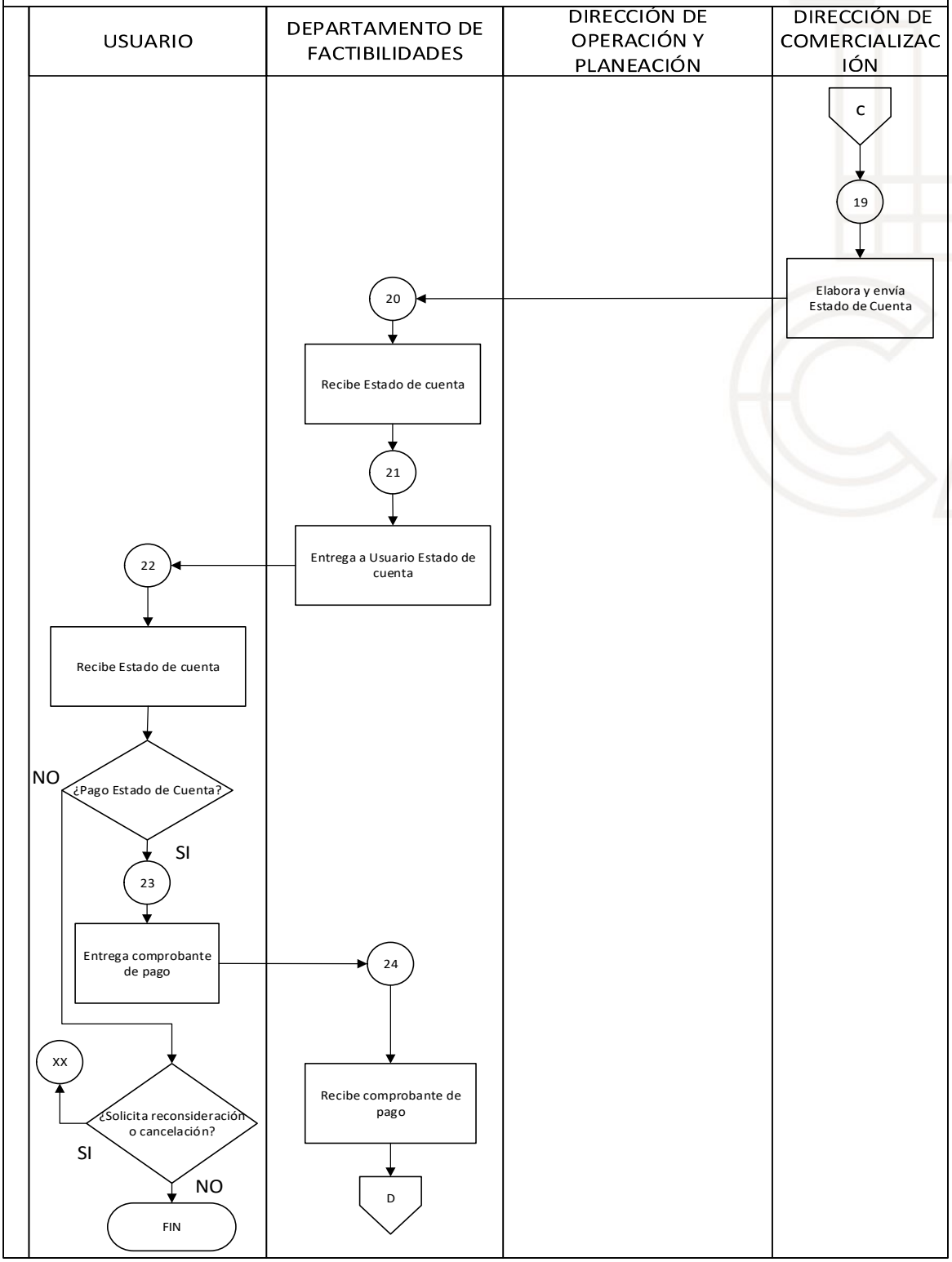
Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje



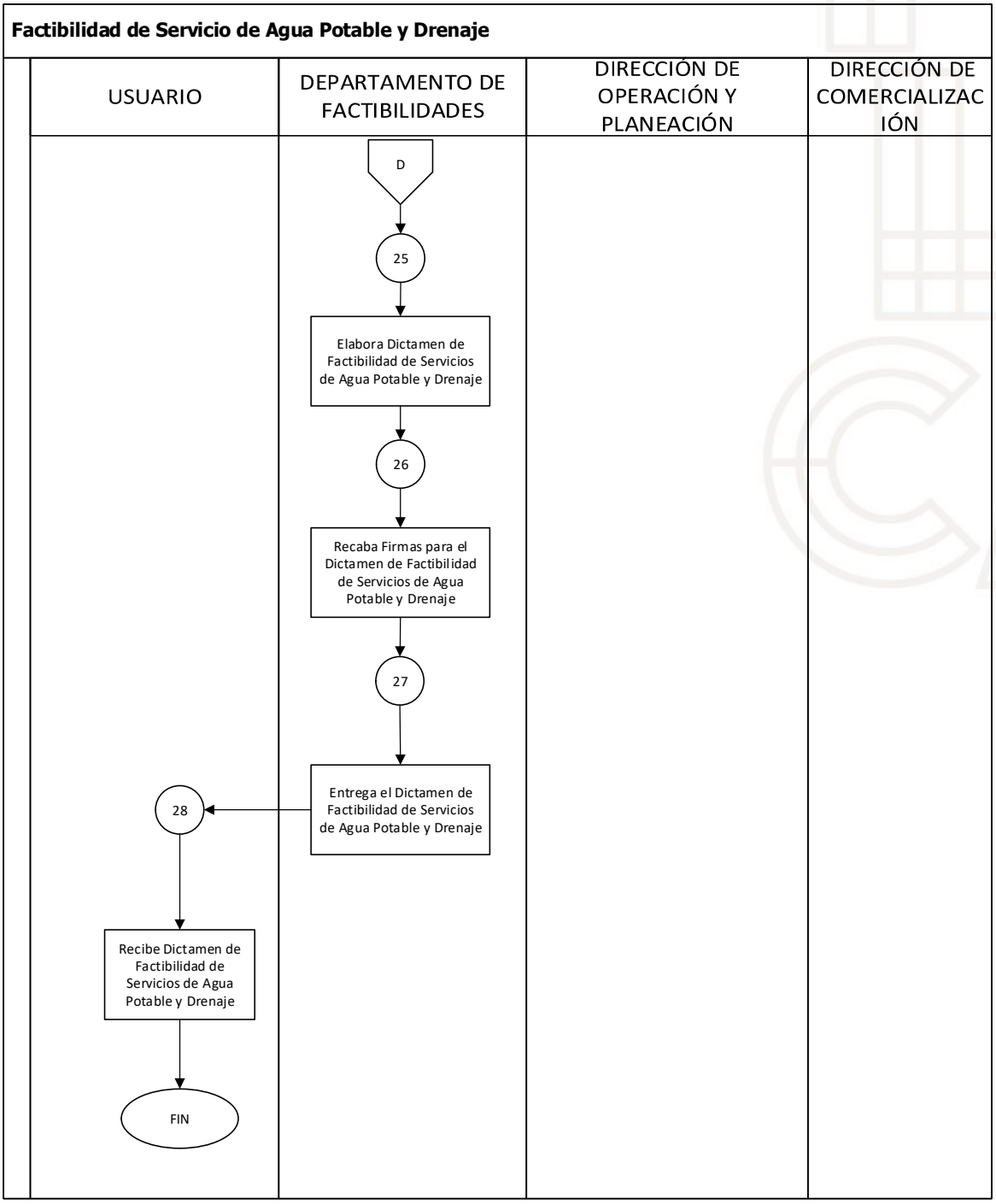
Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje



Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje



Factibilidad de Servicio de Agua Potable y Drenaje



400

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.

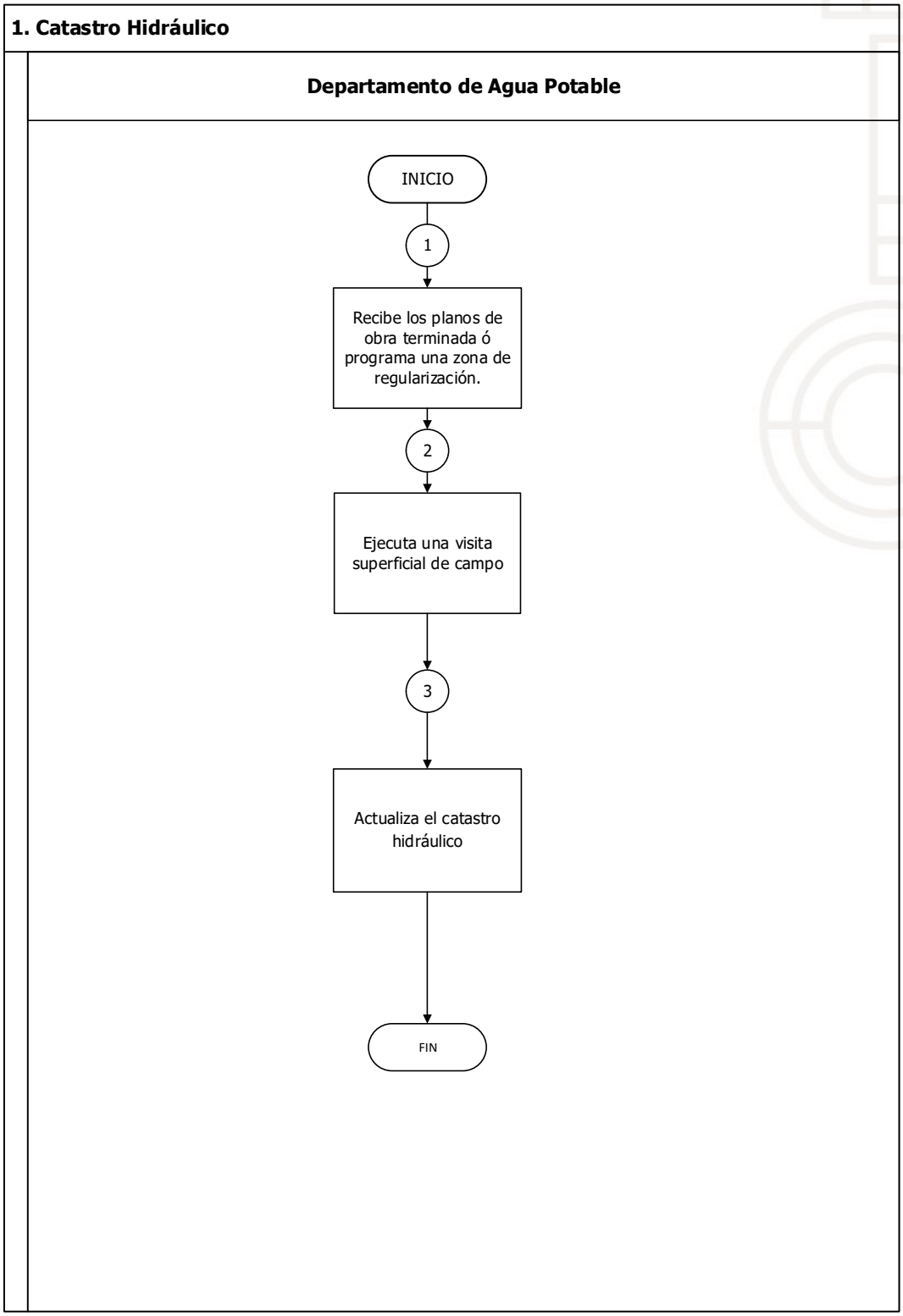
Catastro Hidráulico.

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.

402

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

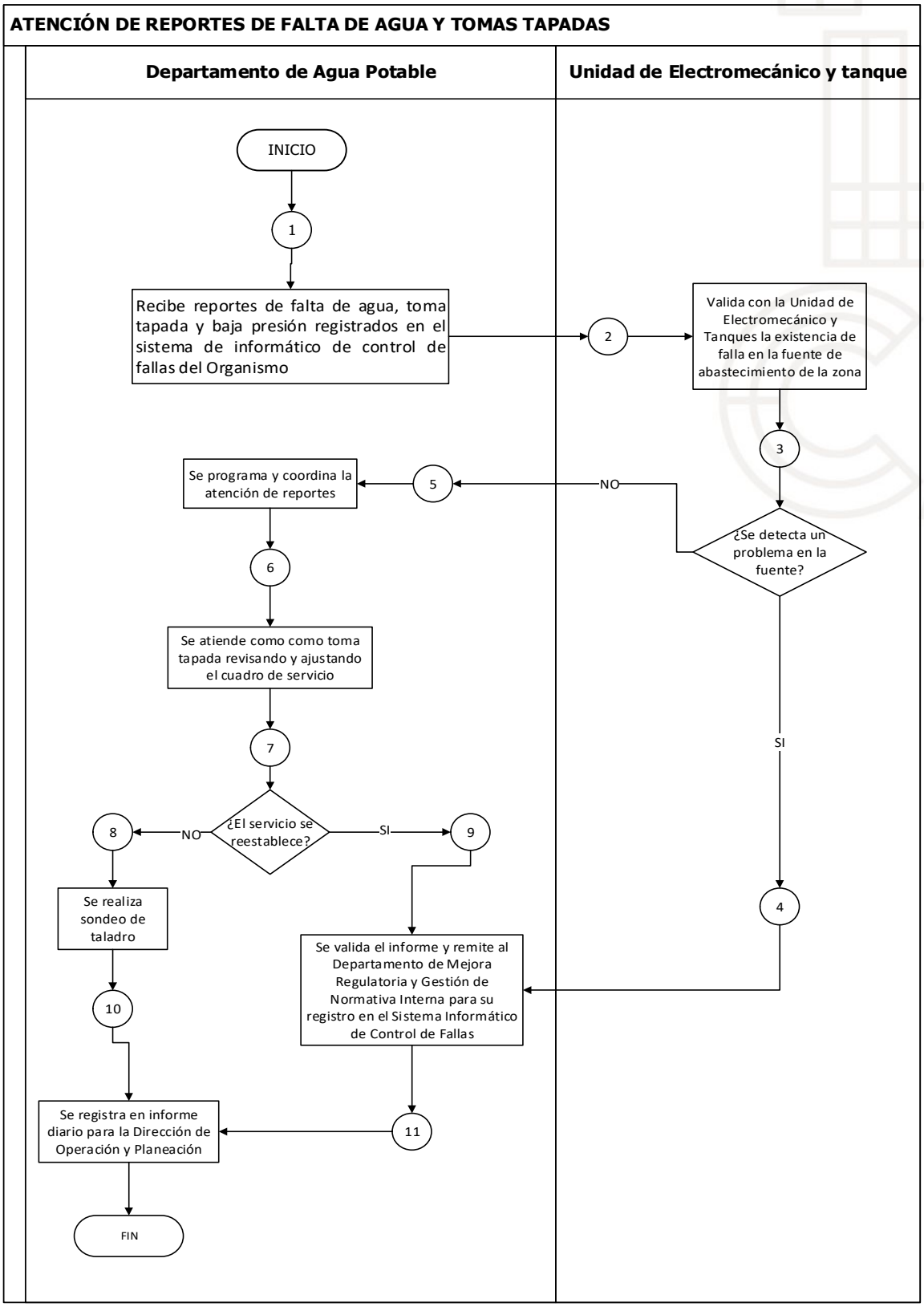
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para atender desde la falta de agua en un domicilio o conjunto de domicilios hasta la resolución y reparación de dicha ausencia de servicio.

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

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

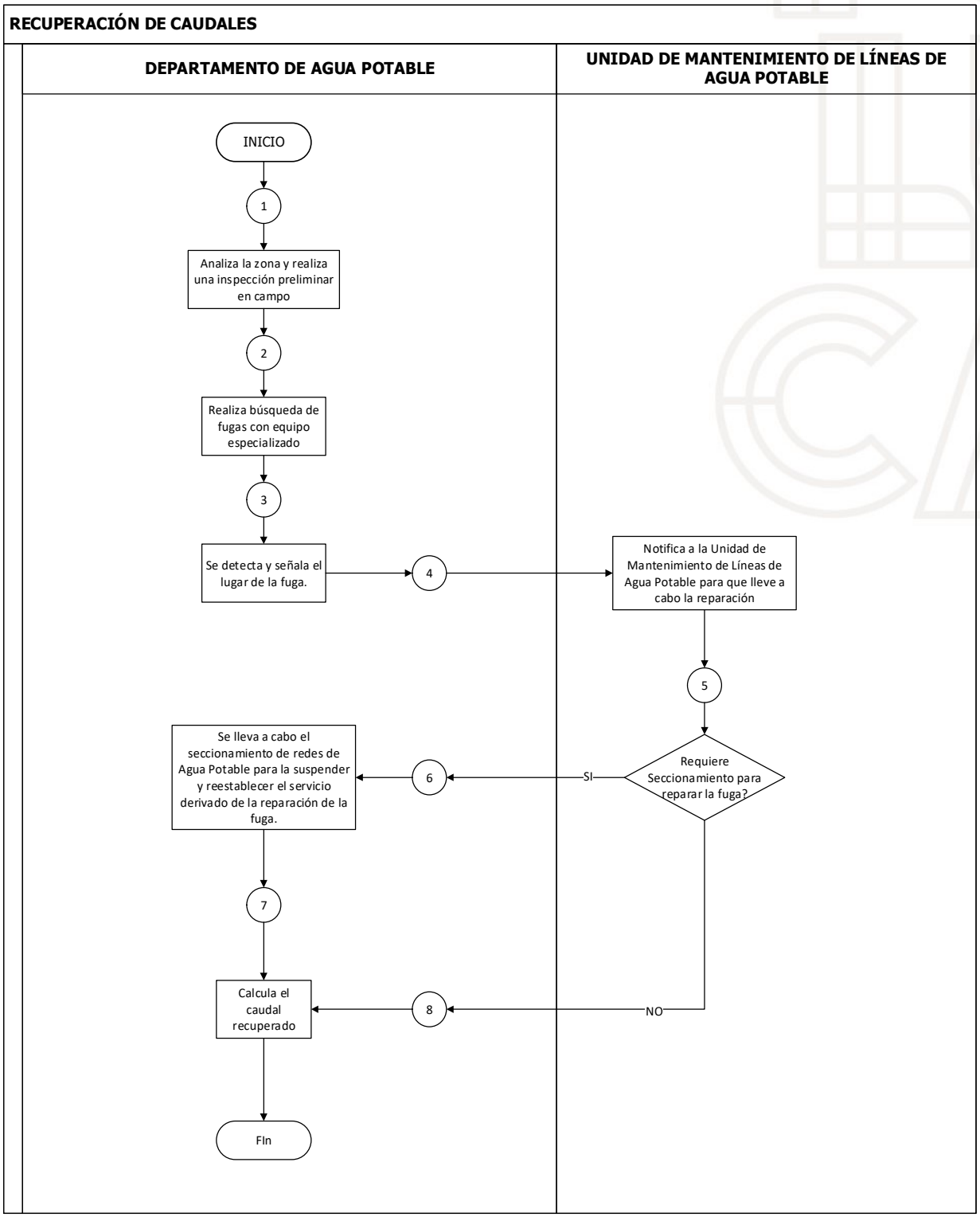
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para recuperar el volumen de agua potable en una fuga no visible.

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.

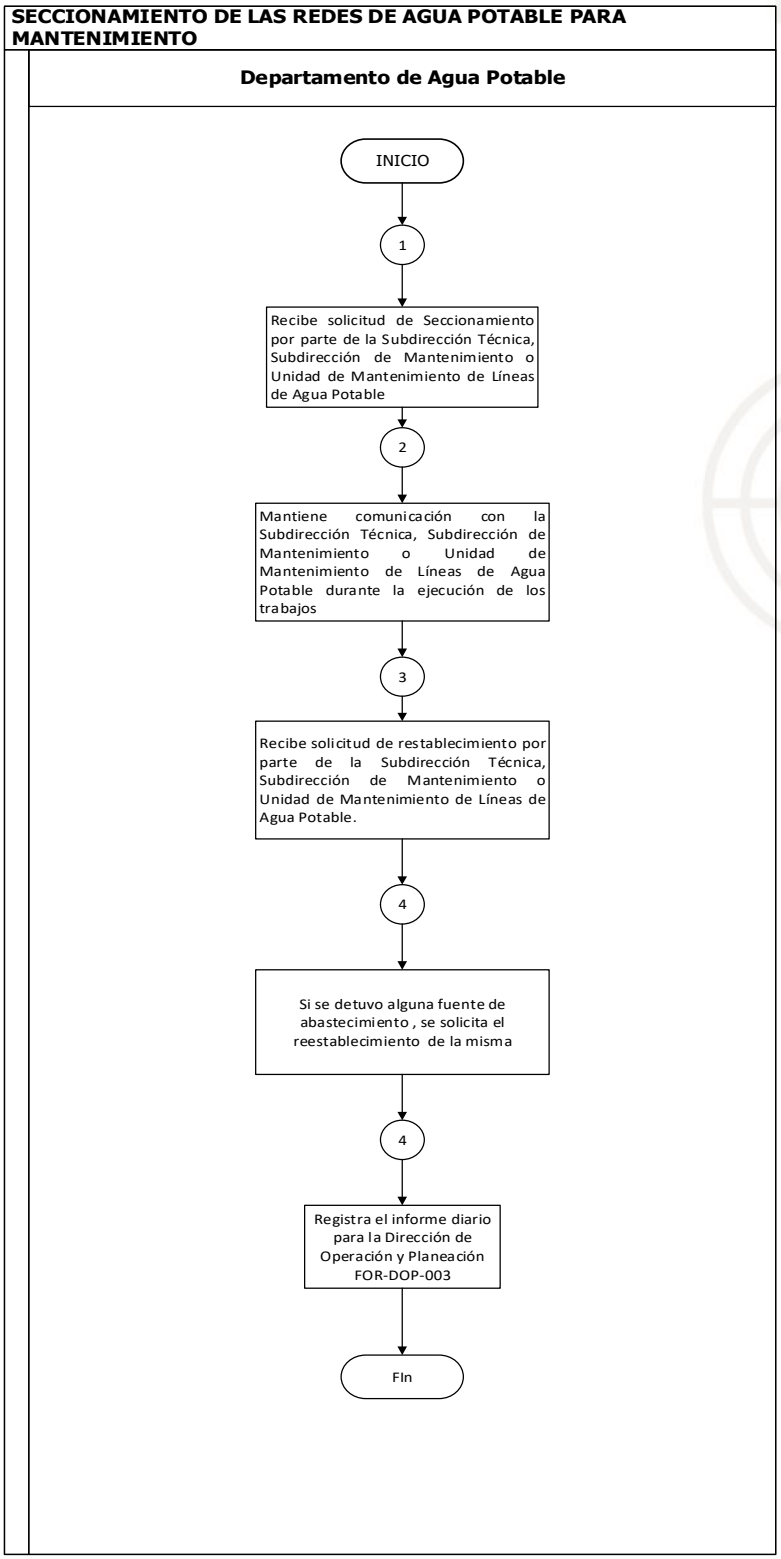
Seccionamiento a las redes de agua potable para mantenimiento.

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

411

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.

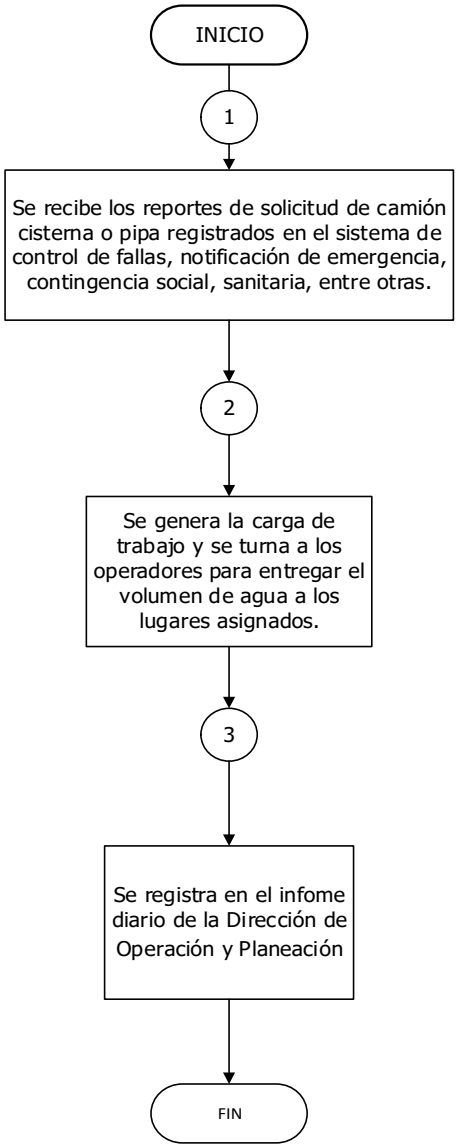
Descriptivo:

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:

Suministro de agua por medio de camión cisterna / pipa

Departamento de Agua Potable



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

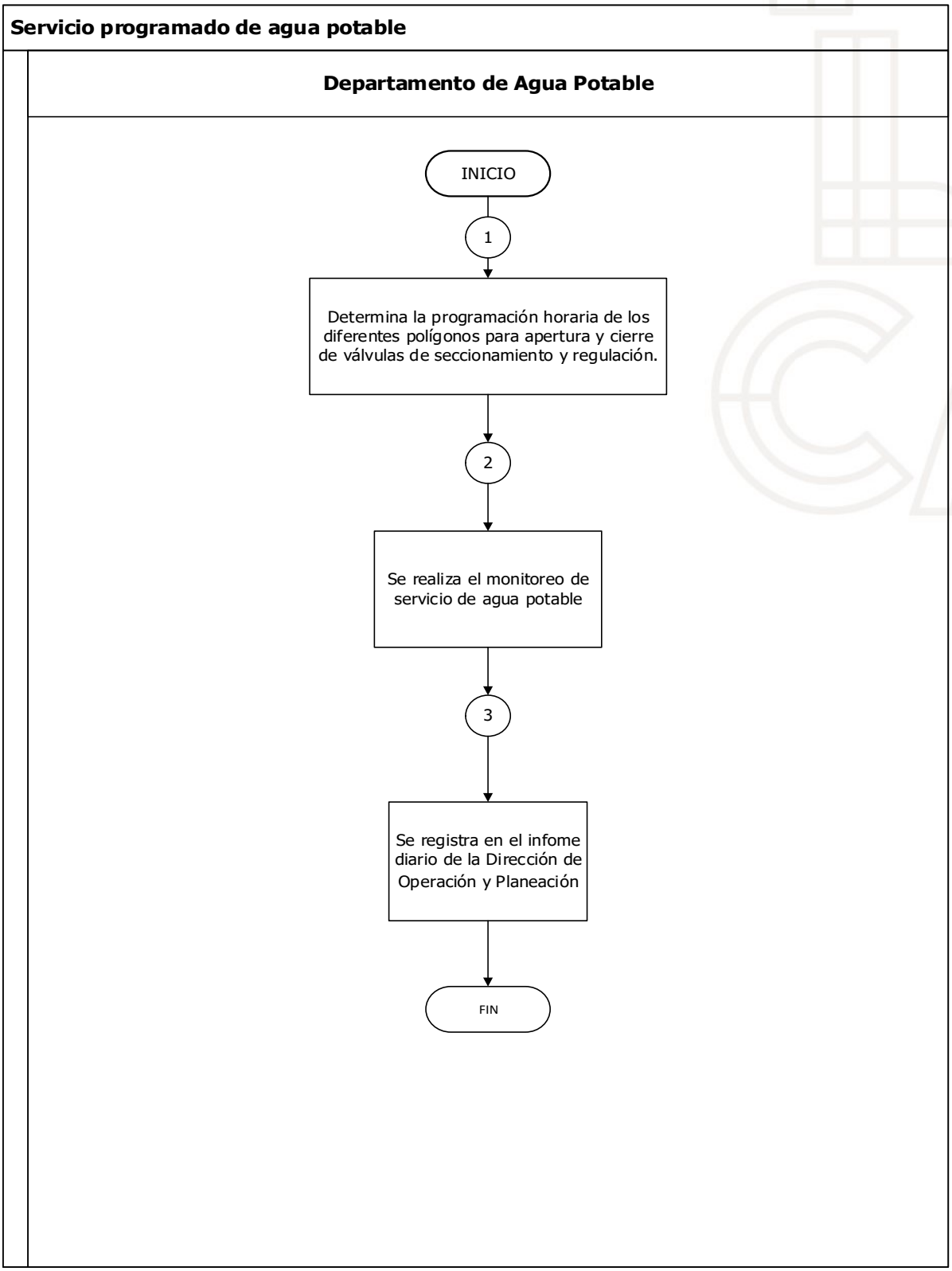
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para brindar el servicio de agua potable en zonas delimitadas específicamente por medio de polígonos territoriales de acuerdo con la red de distribución de agua potable, con autorización de Cabildo Municipal.

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

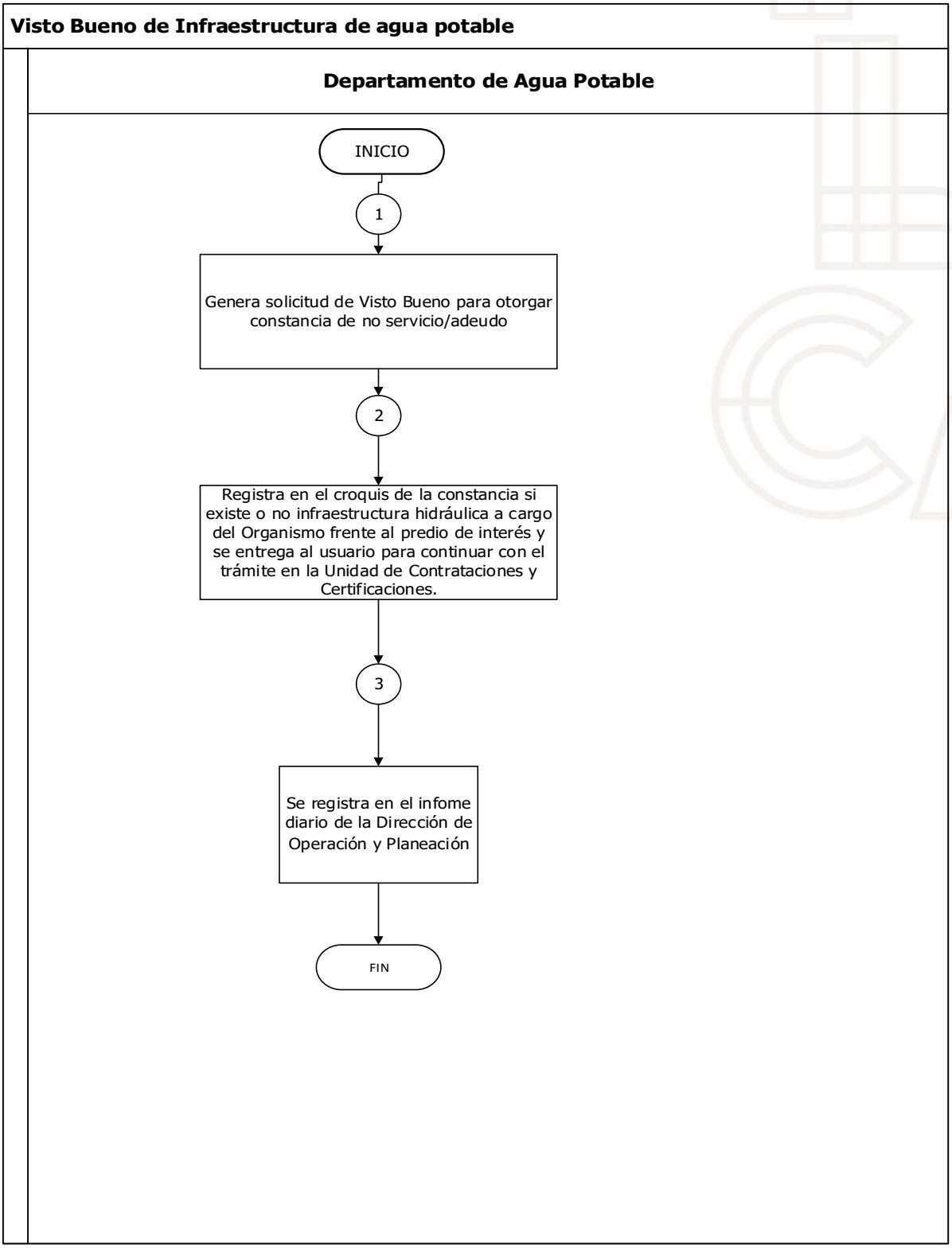
- Este procedimiento aplica al Departamento de Agua Potable y las actividades que realiza para brindar el servicio de agua potable en zonas delimitadas específicamente por medio de polígonos territoriales de acuerdo con la red de distribución de agua potable, con autorización de Cabildo Municipal.

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.

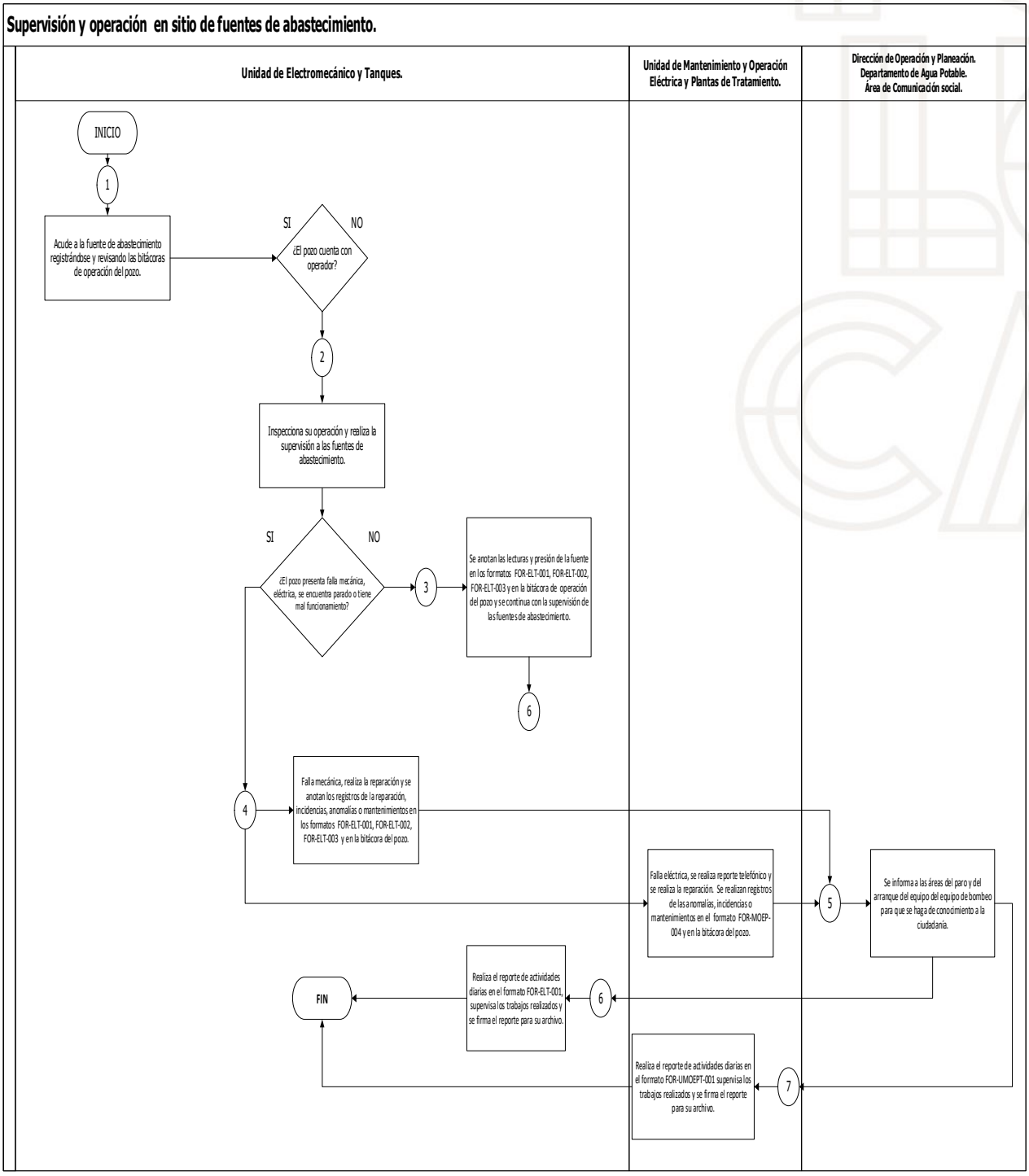
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

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 bitacácoras 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 funionamiento?
2		**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, anomalias 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** **F**alla eléctrica, se realiza reporte telefónico y se realiza la reparación. Se realizan registros de las anomalias, 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	
		Fecha de Elaboración	27/06/2019
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Revisión Nº	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		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	SUPERVISO JEFE DE ÁREA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ELECTROMECANICO Y TANQUES

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

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO

Página 1 de 1	
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 (litros suministrados)	PRESIÓN DEL EQUIPO KG/CM2	GASTO INSTANTANEO LPS	Mª 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 SANEMAIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO

Página 1 de 1	
Fecha de Elaboración	26/07/2019
Revisión N°	000
Fecha de Revisión	26/07/2019
Codigo	FOR-ELT-003

NOMBRE:_____ FECHA:_____

No.	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (m³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (K/G)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (litros suministrados)	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	VIALIDAD METEPEC							
3	VALLE DON CAMILO							
4	MERCADO JUAREZ							
5	BOMBEROS							
6	PARQUE MUNICIPAL							
7	COLONIA GUADALUPE							
8	MAQUINITA							
9	PANTEÓN MUNICIPAL							
10	MODERNA DE LA CRUZ							
11	SANTA MARIA DE LAS ROSAS							
12	DEPARTAMENTO TECNICO							
13	PABLO SIDAR							
14	JUAN RODRIGUEZ							
15	SEMINARIO 2							
16	SEMINARIO 3							
17	CAPULTITLAN							
18	TEMASCALTEPEC 1							
19	TEMASCALTEPEC 2							
20	TEMASCALTEPEC 4							
21	LODO PRIETO 3							
22	LODO PRIETO 4							
23	LODO PRIETO 5							
24	TOLLOCAN 3							
25	TOLLOCAN 4							
26	TORRES 1							
27	TORRES 2							
28	EL RANCHITO							
29	CORREDOR INDUSTRIAL							
30	SAN JUAN DE LA CRUZ							
31	MAGDALENA OCOTITLAN							
32	LA FILA							
33	HACIENDAS DE LA INDEPENDENCIA							
34	RINCON DE SAN LORENZO							
35	SAN ISIDRO TEPALTITLAN							
36	LA CRUZ COMALCO							
37	INFONAVIT LA CRESPA							
38	HÉROES TOLUCA 2A. SECCIÓN							
39	EL OLIMPO							
40	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARI							
41	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARI							
42	LA SOLEDAD							
43	LOS AHUEHUETES							
44	SIERRA MORELOS							
45	PASEOS DEL VALLE							
46	SAN CARLOS AUTOPAN							
47	SAN ANDRÉS CUEXCONTITLÁN SECCIÓN							
48	Bo. SAN GABRIEL HUICHOCHITLÁN							
49	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC II							
50	Bo. 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 SANEMAIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO

Página 1 de 1	
Fecha de Elaboración	26/07/2019
Revisión N°	000
Fecha de Revisión	26/07/2019
Codigo	FOR-ELT-003

NOMBRE:_____ FECHA:_____

No.	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (m³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (K/G)	OBSERVACIONES
1	SAN DIEGO DE LOS PADRES CUEXCONTITLÁN					
2	BARRIO DE LA " Y " CUEXCONTITLAN					
3	BARRIO PANTEÓN CUEXCONTITLÁN					
4	SAN CRISTOBAL HUICHOCHITLÁN CENTRO					
5	BARRIO LA CONCEPCIÓN HUICHOCHITLÁN					
6	BARRIO LA CANALEJA OTZACATIPAN					
7	BARRIO LA MAGDALENA OTZACATIPAN					
8	CERRILLO PIEDRAS BLANCAS 1					
9	EX-HACIENDA CANALEJA					
10	SAN FRANCISCO TOTOLTEPEC 2					
11	SANTIAGO TLAXOMULCO					
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 (SEIEM)					
17	SAN MARTÍN TOLTEPEC					
18	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC 2					
19	SAN JOSÉ LA COSTA					
20	LOMA DE JICALTEPEC AUTOPAN					
21	DOR JUANA INÉS DE LA CRUZ					
22	SAN CAYETANO MORELOS 2 (nuevo)					
23	ARROYO VISTA HERMOSA					
24	SAN BLAS OTZACATIPAN					
25	SAN ANTONIO ABAD					
26	LOMA DE LA PROVIDENCIA CUEXCONTITLÁN					
27	SAN NICOLÁS TOLENTINO OTZACATIPAN					
28	BARRIO SAN SALVADOR HUICHOCHITLÁN					
29	LA FLORESTA					
30	HACIENDA SAN JOSÉ					
31	SAN PEDRO TOTOLTEPEC CENTRO					
32	JESÚS GARCÍA LOVERA					
33	GEOVILLAS SAN MATEO					
34	LAS FUENTES INDEPENDENCIA					
35	LA PURISIMA					
36	JICALTEPEC TEPALTITLÁN					
37	BICENTENARIO DE TOLUCA OTZACATIPAN					
38	SAN CARLOS AUTOPAN					
39	CONJUNTO URBANO SAN DIEGO					
40	JICALTEPEC AUTOPAN 2					
41	EL CERRILLO VISTA HERMOSA					
42	SAUCES 1					
43	SAUCES 4					
44	GALAXIA TOLUCA					
45	TLACHALOYA 1ra SECCIÓN 2					
46	BARRIO DE LA " Y " CUEXCONTITLAN 2					
47	SAN PEDRO TOTOLTEPEC PONIENTE 2					
48	SANTA TERESA					
49	PALMILLAS 2					
50	SAN ANDRES CUEXCONTITLAN SECCION 3					
51	BARRIO SAN GABRIEL HUICHOCHITLAN					
52	SAN MATEO 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.

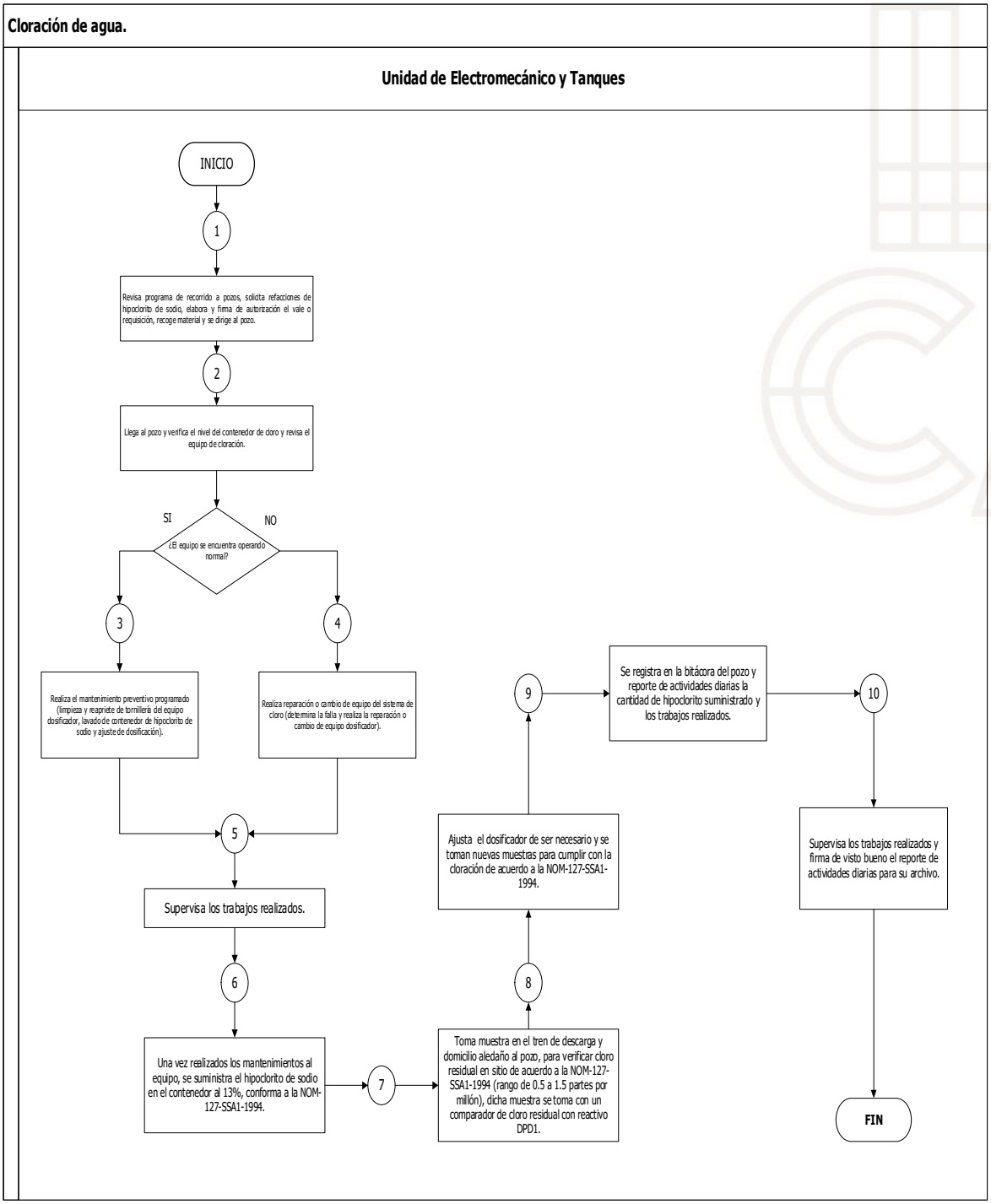
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

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 Nº	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		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	SUPERVISO JEFE DE ÁREA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ELECTROMECANICO 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.

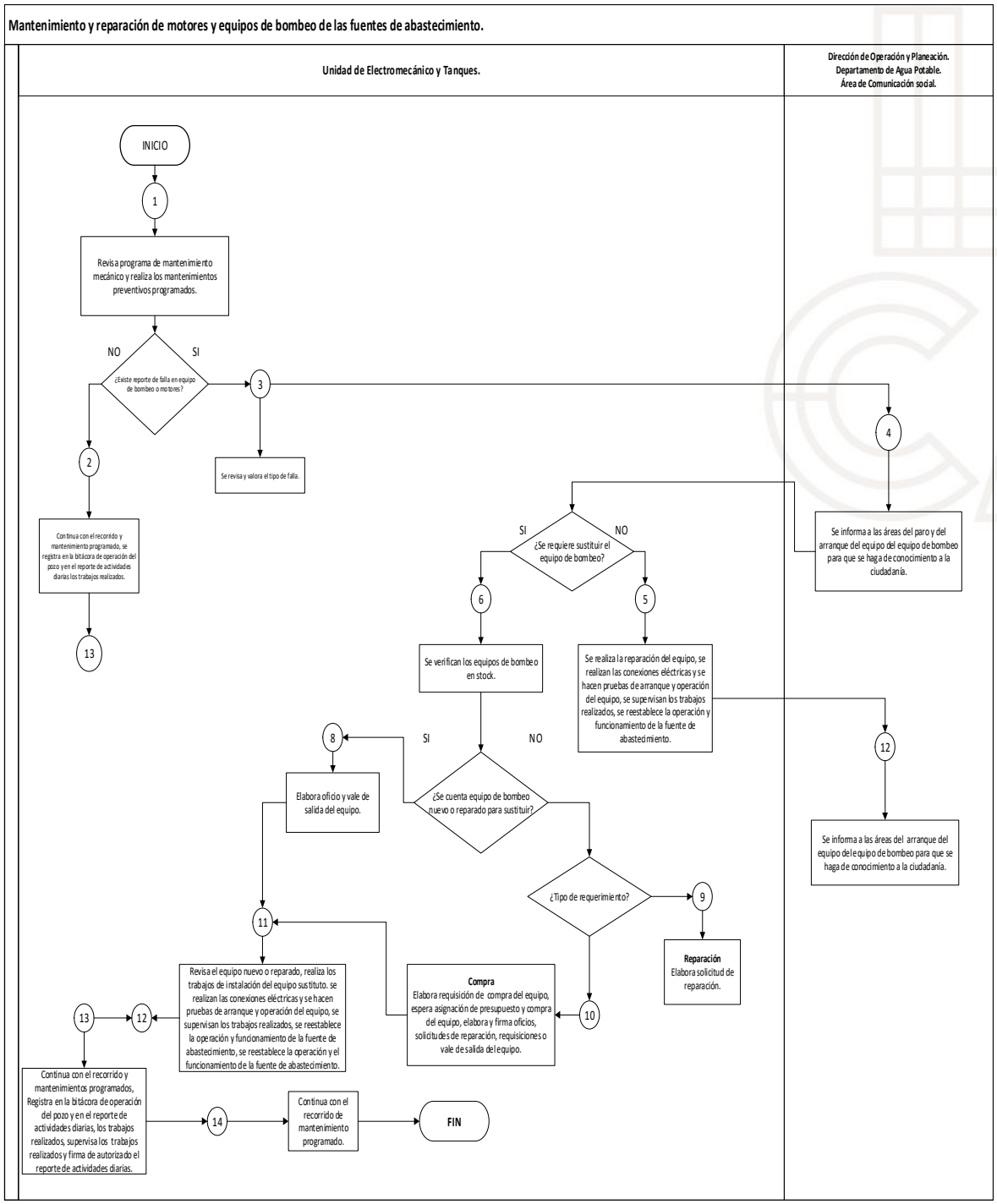
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se apoyará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento equipos de bombeo y motores de las fuentes de abastecimiento.

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** Continua 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 anlmacén 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	Continua 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		Continua 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	
		Fecha de Elaboración	27/06/2019
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Revisión Nº	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		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	SUPERVISO JEFE DE ÁREA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ELECTROMECANICO Y TANQUES

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

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO

Página 1 de 1	
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 (litros suministrados)	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 — OPERADOR NOMBRE Y FIRMA

REVISÓ — RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA

Vo.Bo. — 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 SANEMAIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO

Página 1 de 1	
Fecha de Elaboración	26/07/2019
Revisión N°	000
Fecha de Revisión	26/07/2019
Codigo	FOR-ELT-003

NOMBRE: FECHA:

No.	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (m³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (K.G)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (litros suministrados)	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	VIALIDAD METEPEC							
3	VALLE DON CAMILO							
4	MERCADO JUAREZ							
5	BOMBEROS							
6	PARQUE MUNICIPAL							
7	COLONIA GUADALUPE							
8	MAQUINITA							
9	PANTEÓN MUNICIPAL							
10	MODERNA DE LA CRUZ							
11	SANTA MARIA DE LAS ROSAS							
12	DEPARTAMENTO TECNICO							
13	PABLO SIDAR							
14	JUAN RODRIGUEZ							
15	SEMINARIO 2							
16	SEMINARIO 3							
17	CAPULTITLAN							
18	TEMASCALTEPEC 1							
19	TEMASCALTEPEC 2							
20	TEMASCALTEPEC 4							
21	LODO PRIETO 3							
22	LODO PRIETO 4							
23	LODO PRIETO 5							
24	TOLLOCAN 3							
25	TOLLOCAN 4							
26	TORRES 1							
27	TORRES 2							
28	EL RANCHITO							
29	CORREDOR INDUSTRIAL							
30	SAN JUAN DE LA CRUZ							
31	MAGDALENA OCOTITLAN							
32	LA PILA							
33	HACIENDAS DE LA INDEPENDENCIA							
34	RINCON DE SAN LORENZO							
35	SAN ISIDRO TEPALTITLAN							
36	LA CRUZ COMALCO							
37	INFONAVIT LA CRESPA							
38	HÉROES TOLUCA 2A. SECCIÓN							
39	EL OLIMPO							
40	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARI							
41	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARI							
42	LA SOLEDAD							
43	LOS AHUEHUETES							
44	SIERRA MORELOS							
45	PASEOS DEL VALLE							
46	SAN CARLOS AUTOPAN							
47	SAN ANDRÉS CUEXCONTITLÁN SECCIÓN							
48	Bo. SAN GABRIEL HUICHOCHITLÁN							
49	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC II							
50	Bo. 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 SANEMAIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO

Página 1 de 1	
Fecha de Elaboración	26/07/2019
Revisión N°	000
Fecha de Revisión	26/07/2019
Codigo	FOR-ELT-003

NOMBRE: FECHA:

No.	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (m³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (K.G)	OBSERVACIONES
1	SAN DIEGO DE LOS PADRES CUEXCONTITLÁN					
2	BARRIO DE LA " Y " CUEXCONTITLÁN					
3	BARRIO PANTEÓN CUEXCONTITLÁN					
4	SAN CRISTOBAL HUICHOCHITLÁN CENTRO					
5	BARRIO LA CONCEPCIÓN HUICHOCHITLÁN					
6	BARRIO LA CANALEJA OTZACATIPAN					
7	BARRIO LA MAGDALENA OTZACATIPAN					
8	CERRILLO PIEDRAS BLANCAS 1					
9	EX-HACIENDA CANALEJA					
10	SAN FRANCISCO TOTOLTEPEC 2					
11	SANTIAGO TLAXOMULCO					
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 (SEIEM)					
17	SAN MARTÍN TOLTEPEC					
18	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC 2					
19	SAN JOSÉ LA COSTA					
20	LOMA DE JICALTEPEC AUTOPAN					
21	SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ					
22	SAN CAYETANO MORELOS 2 (nuevo)					
23	ARROYO VISTA HERMOSA					
24	SAN BLAS OTZACATIPAN					
25	SAN ANTONIO ABAD					
26	LOMA DE LA PROVIDENCIA CUEXCONTITLÁN					
27	SAN NICOLÁS TOLENTINO OTZACATIPAN					
28	BARRIO SAN SALVADOR HUICHOCHITLÁN					
29	LA FLORESTA					
30	HACIENDA SAN JOSÉ					
31	SAN PEDRO TOTOLTEPEC CENTRO					
32	JESÚS GARCÍA LOVERA					
33	GEOVILLAS SAN MATEO					
34	LAS FUENTES INDEPENDENCIA					
35	LA PURISIMA					
36	JICALTEPEC TEPALTITLÁN					
37	BICENTENARIO DE TOLUCA OTZACATIPAN					
38	SAN CARLOS AUTOPAN					
39	CONJUNTO URBANO SAN DIEGO					
40	JICALTEPEC AUTOPAN 2					
41	EL CERRILLO VISTA HERMOSA					
42	SAUCES 1					
43	SAUCES 4					
44	GALAXIA TOLUCA					
45	TLACHALOYA 1ra SECCIÓN 2					
46	BARRIO DE LA " Y " CUEXCONTITLÁN 2					
47	SAN PEDRO TOTOLTEPEC PONIENTE 2					
48	SANTA TERESA					
49	PALMILLAS 2					
50	SAN ANDRES CUEXCONTITLAN SECCION 3					
51	BARRIO SAN GABRIEL HUICHOCHITLAN					
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 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.

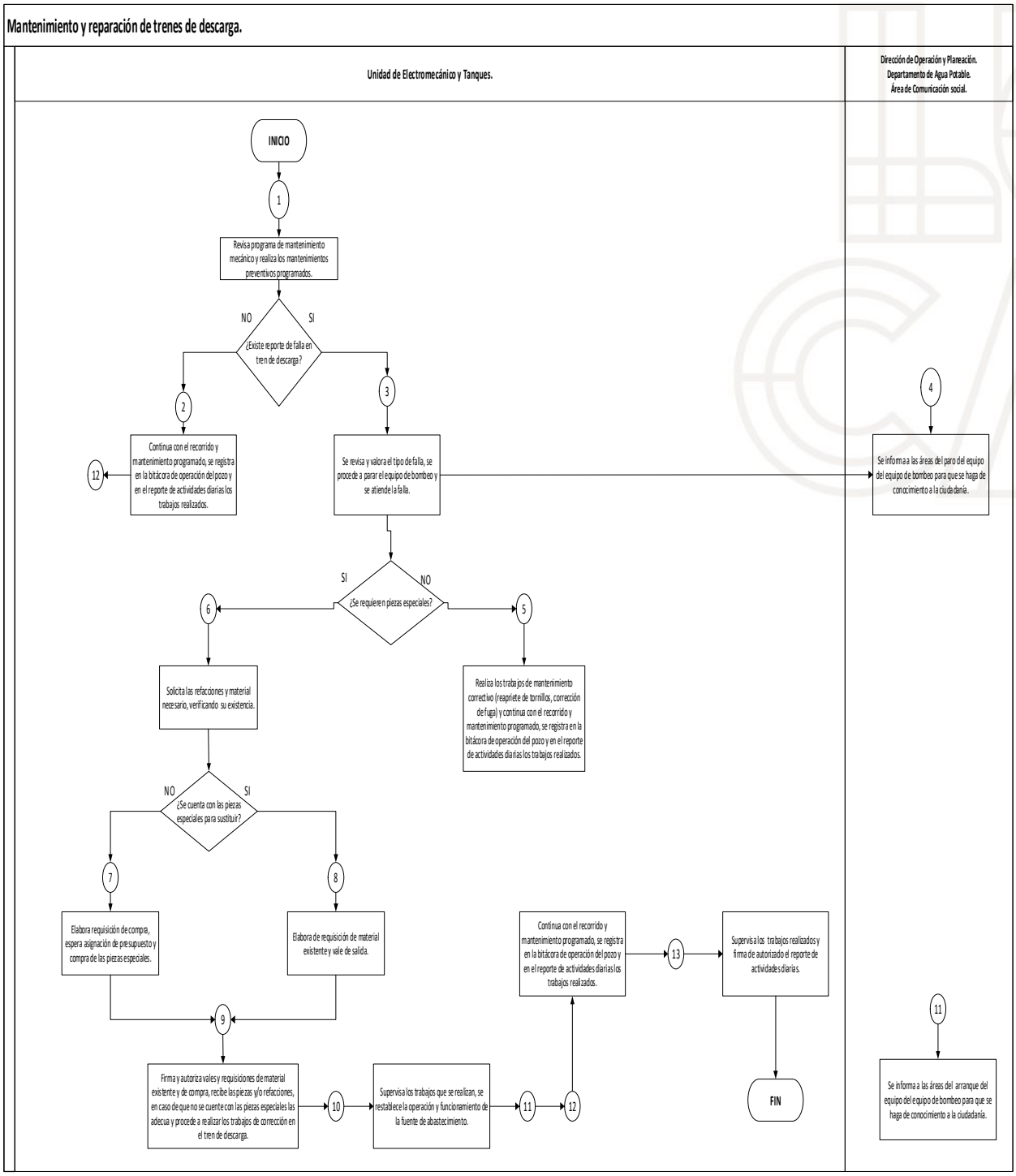
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se apoyará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento trenes de descarga de las fuentes de abastecimiento.

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?
2		**No** Continua 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 continua 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 delas piezas especiales.
8		**Si** Elabora de requisición de material existente y vale de salida
9		Firma requicisiones y vales de almacén.
10		Auroriza las requisiciones de material existente y de compra.
11		Recibe las piezas y/o refacciones en el almacán 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 abstecimiento.
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	Continua 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:



Formatos:

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

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Página 1 de 1	
		Fecha de Elaboración	27/06/2019
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Revisión Nº	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		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	SUPERVISO JEFE DE ÁREA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ELECTROMECANICO Y TANQUES

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

ORGANISMO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE OPERACIÓN Y LECTURAS DE EQUIPO DE BOMBEO

Página 1 de 1	
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 (litros suministrados)	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 — OPERADOR NOMBRE Y FIRMA

REVISÓ — RECIBE EN OFICINA NOMBRE Y FIRMA

Vo.Bo. — 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 SANEMAIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO

Página 1 de 1	
Fecha de Elaboración	26/07/2019
Revisión N°	000
Fecha de Revisión	26/07/2019
Codigo	FOR-ELT-003

NOMBRE:_____ FECHA:_____

No.	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (m³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (K/G)	LECTURA DE MEDIDOR CFE	CLORO (litros suministrados)	OBSERVACIONES
1	LA CHACRA							
2	VALIDAD METEPEC							
3	VALLE DON CAMILO							
4	MERCADO JUÁREZ							
5	BOMBEROS							
6	PARQUE MUNICIPAL							
7	COLONIA GUADALUPE							
8	MAQUINITA							
9	PANTEÓN MUNICIPAL							
10	MODERNA DE LA CRUZ							
11	SANTA MARÍA DE LAS ROSAS							
12	DEPARTAMENTO TÉCNICO							
13	PABLO SIDAR							
14	JUAN RODRIGUEZ							
15	SEMINARIO 2							
16	SEMINARIO 3							
17	CAPULTITLAN							
18	TEMASCALTEPEC 1							
19	TEMASCALTEPEC 2							
20	TEMASCALTEPEC 4							
21	LODO PRIETO 3							
22	LODO PRIETO 4							
23	LODO PRIETO 5							
24	TOLLOCAN 3							
25	TOLLOCAN 4							
26	TORRES 1							
27	TORRES 2							
28	EL RANCHITO							
29	CORREDOR INDUSTRIAL							
30	SAN JUAN DE LA CRUZ							
31	MAGDALENA OCOTITLAN							
32	LA PILA							
33	HACIENDAS DE LA INDEPENDENCIA							
34	RINCON DE SAN LORENZO							
35	SAN ISIDRO TEPALTITLAN							
36	LA CRUZ COMALCO							
37	INFONAVIT LA CRESPA							
38	HÉROES TOLUCA 2A. SECCIÓN							
39	EL OLIMPO							
40	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARI							
41	PARQUE METROPOLITANO BICENTENARI							
42	LA SOLEDAD							
43	LOS AHUEHUETES							
44	SIERRA MORELOS							
45	PASEOS DEL VALLE							
46	SAN CARLOS AUTOPAN							
47	SAN ANDRÉS CUEXCONTITLAN SECCIÓN							
48	Bo. SAN GABRIEL HUICHOCHITLÁN							
49	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC II							
50	Bo. 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 SANEMAIENTO DE TOLUCA

REPORTE DE LECTURAS Y GASTOS DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO

Página 1 de 1	
Fecha de Elaboración	26/07/2019
Revisión N°	000
Fecha de Revisión	26/07/2019
Codigo	FOR-ELT-003

NOMBRE:_____ FECHA:_____

No.	NOMBRE DEL POZO	HORA	LECTURA FINAL (m³)	GASTO (L.P.S.)	PRESIÓN (K/G)	OBSERVACIONES
1	SAN DIEGO DE LOS PADRES CUEXCONTITLAN					
2	BARRIO DE LA " Y " CUEXCONTITLÁN					
3	BARRIO PANTEÓN CUEXCONTITLÁN					
4	SAN CRISTOBAL HUICHOCHITLAN CENTRO					
5	BARRIO LA CONCEPCIÓN HUICHOCHITLAN					
6	BARRIO LA CANALEJA OTZACATIPAN					
7	BARRIO LA MAGDALENA OTZACATIPAN					
8	CERRILLO PIEDRAS BLANCAS 1					
9	EX-HACIENDA CANALEJA					
10	SAN FRANCISCO TOTOLTEPEC 2					
11	SANTIAGO TLAXOMULCO					
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 (SEIEM)					
17	SAN MARTÍN TOLTEPEC					
18	LA CONSTITUCIÓN TOTOLTEPEC 2					
19	SAN JODÉ LA COSTA					
20	LOMA DE JICALTEPEC AUTOPAN					
21	SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ					
22	SAN CAYETANO MORELOS 2 (nuevo)					
23	ARROYO VISTA HERMOSA					
24	SAN BLAS OTZACATIPAN					
25	SAN ANTONIO ABAD					
26	LOMA DE LA PROVIDENCIA CUEXCONTITLÁN					
27	SAN NICOLÁS TOLENTINO OTZACATIPAN					
28	BARRIO SAN SALVADOR HUICHOCHITLAN					
29	LA FLORESTA					
30	HACIENDA SAN JOSÉ					
31	SAN PEDRO TOTOLTEPEC CENTRO					
32	JESÚS GARCÍA LOVERA					
33	GEOVILLAS SAN MATEO					
34	LAS FUENTES INDEPENDENCIA					
35	LA PURISIMA					
36	JICALTEPEC TEPALTITLÁN					
37	BICENTENARIO DE TOLUCA OTZACATIPAN					
38	SAN CARLOS AUTOPAN					
39	CONJUNTO URBANO SAN DIEGO					
40	JICALTEPEC AUTOPAN 2					
41	EL CERRILLO VISTA HERMOSA					
42	SAUCES 1					
43	SAUCES 4					
44	GALAXIA TOLUCA					
45	TLACHALOYA 1ra SECCIÓN 2					
46	BARRIO DE LA " Y " CUEXCONTITLÁN 2					
47	SAN PEDRO TOTOLTEPEC PONIENTE 2					
48	SANTA TERESA					
49	PALMILLAS 2					
50	SAN ANDRES CUEXCONTITLAN SECCION 3					
51	BARRIO SAN GABRIEL HUICHOCHITLAN					
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.

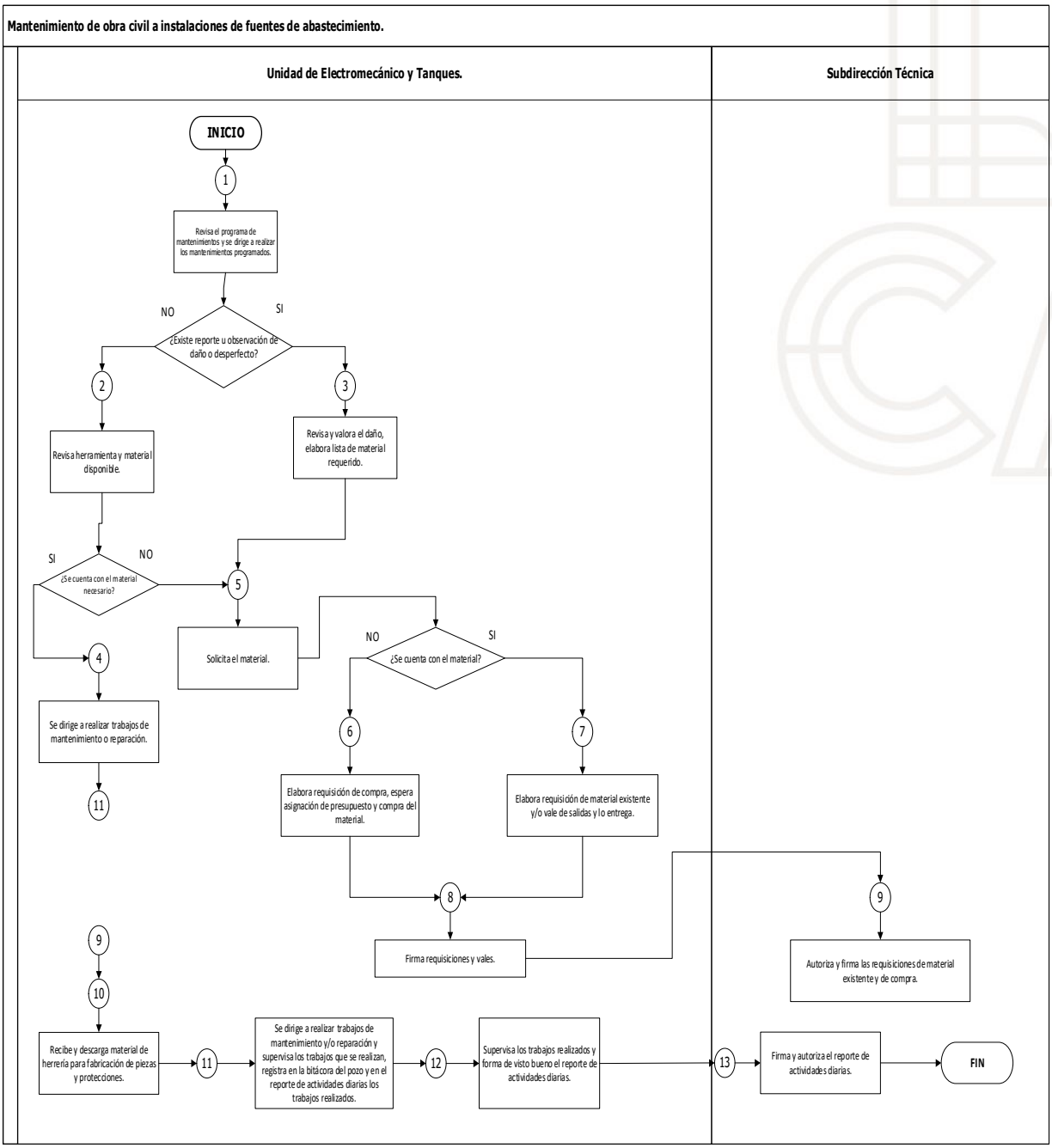
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

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		**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	
		Fecha de Elaboración	27/06/2019
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Revisión Nº	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		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	SUPERVISO 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.

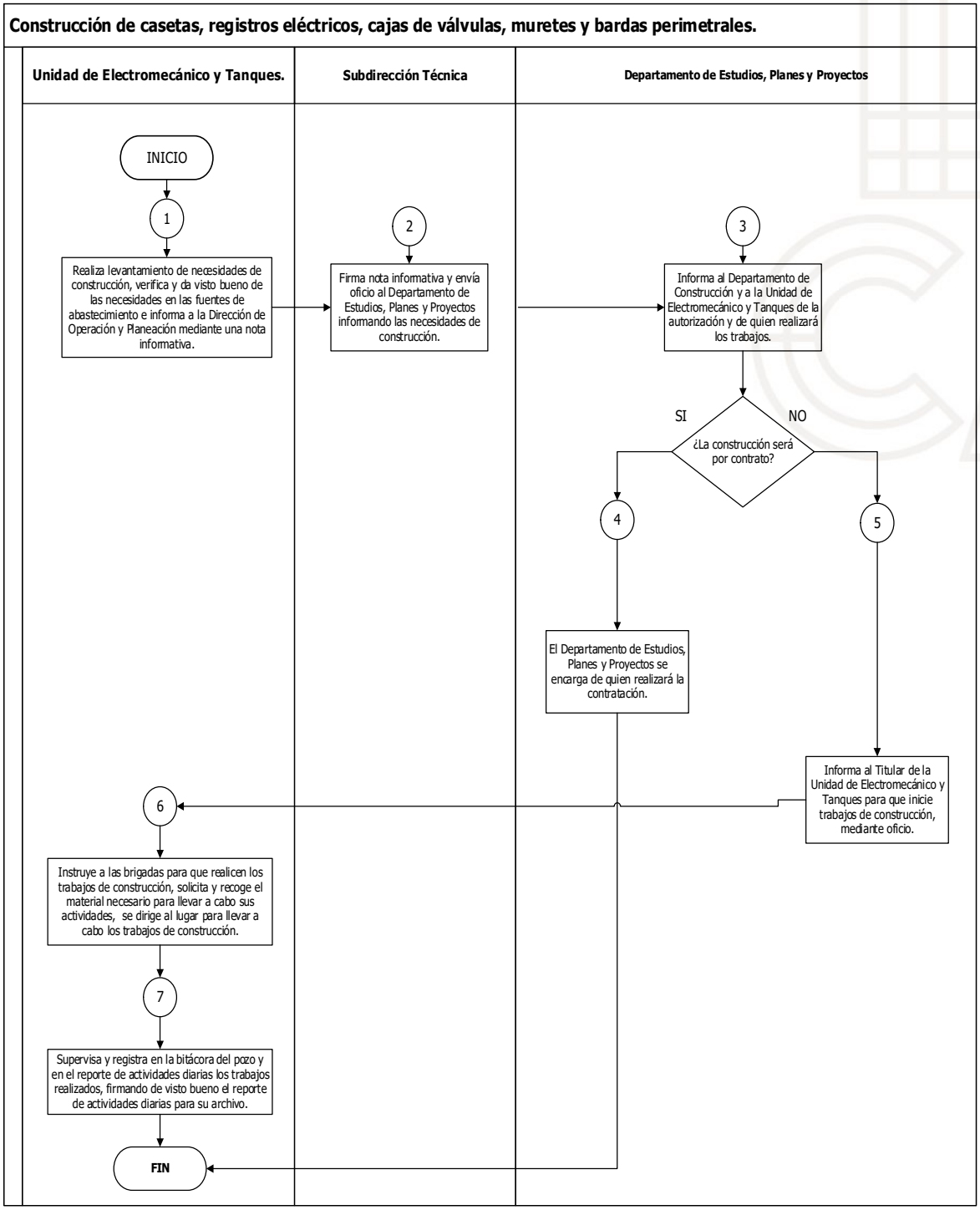
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

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 almacen 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:



Formatos:

	ORGANISMO AGUA Y SANEAMIENTO DE TOLUCA	Página 1 de 1	
		Fecha de Elaboración	27/06/2019
	REPORTE DE ACTIVIDADES DIARIAS POR BRIGADA	Revisión Nº	000
		Fecha de Revisión	27/06/2019
		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	SUPERVISO JEFE DE ÁREA	TITULAR DE LA UNIDAD DE ELECTROMECANICO 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

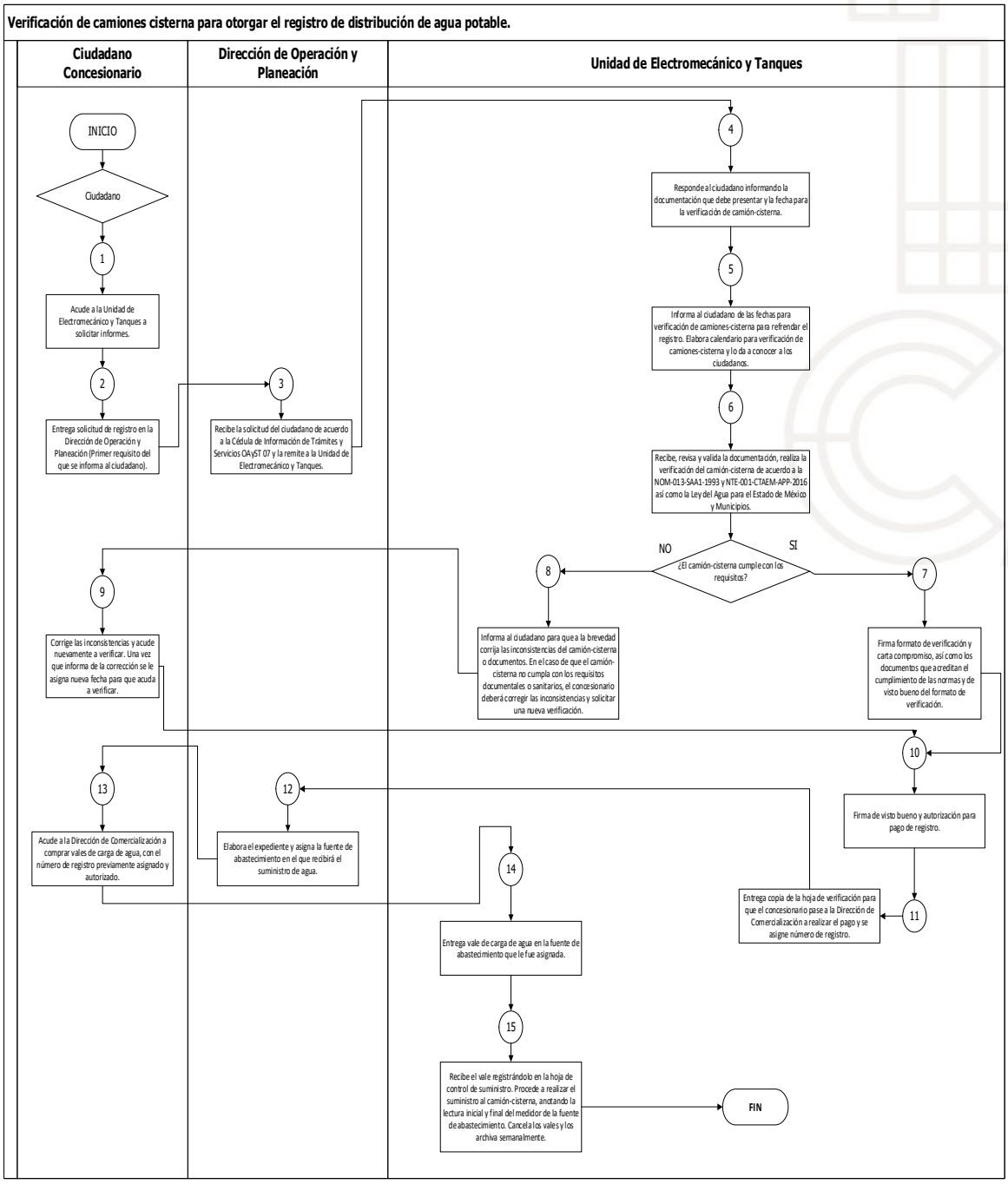
- La Unidad de Electromecánico y Tanques ejecutará el control, supervisión y propondrá la autorización del suministro de agua potable a camiones cisterna particulares.
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades operativas que se requieran para el óptimo funcionamiento de las 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 registrandolo 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	
		Fecha de Elaboración	26/07/2019
	FORMATO DE VERIFICACIÓN PARA PAGO DE REGISTRO DE CAMION-CISTERNA PARA SUMINISTRO DE AGUA	Revisión Nº	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 vehiculo:			
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 SI NO	Tipo de recubrimiento:
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.

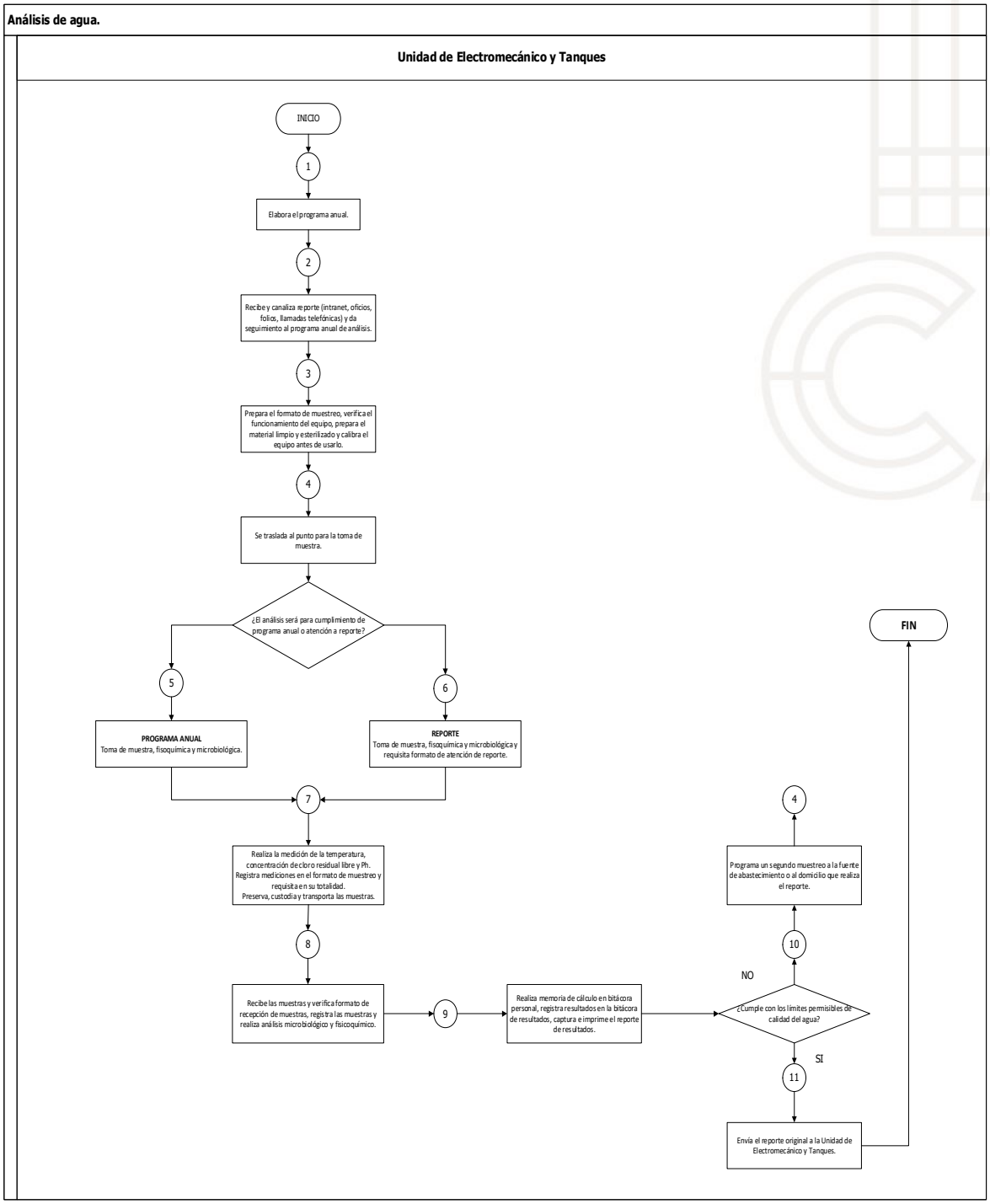
- La Unidad de Electromecánico y Tanques se auxiliará de las unidades administrativas que se requieran para la adquisición de equipos, piezas especiales y herramienta necesaria para realizar el mantenimiento a las fuentes de abastecimiento.

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, garrafónes 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.

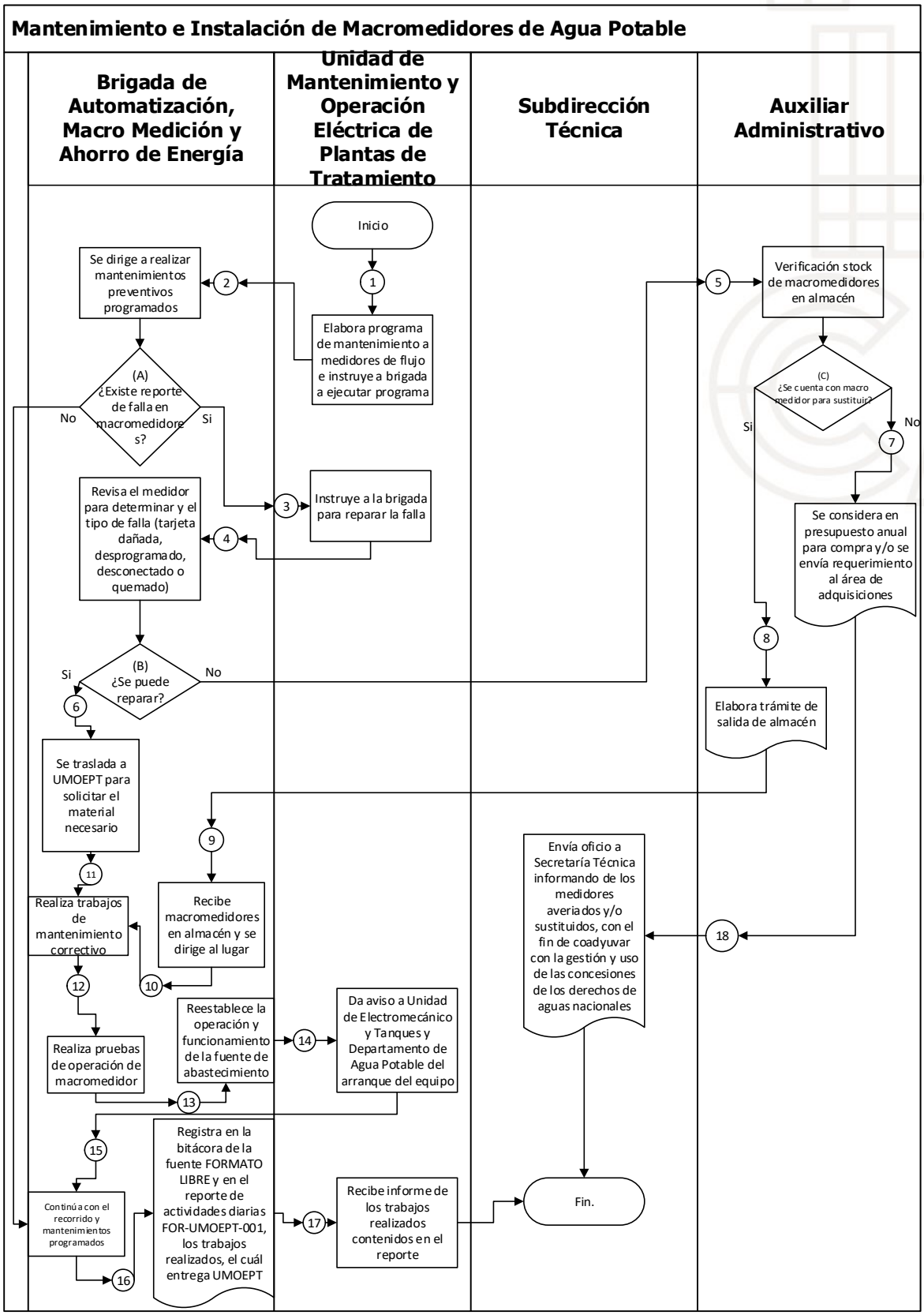
Descriptivo:

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

460

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

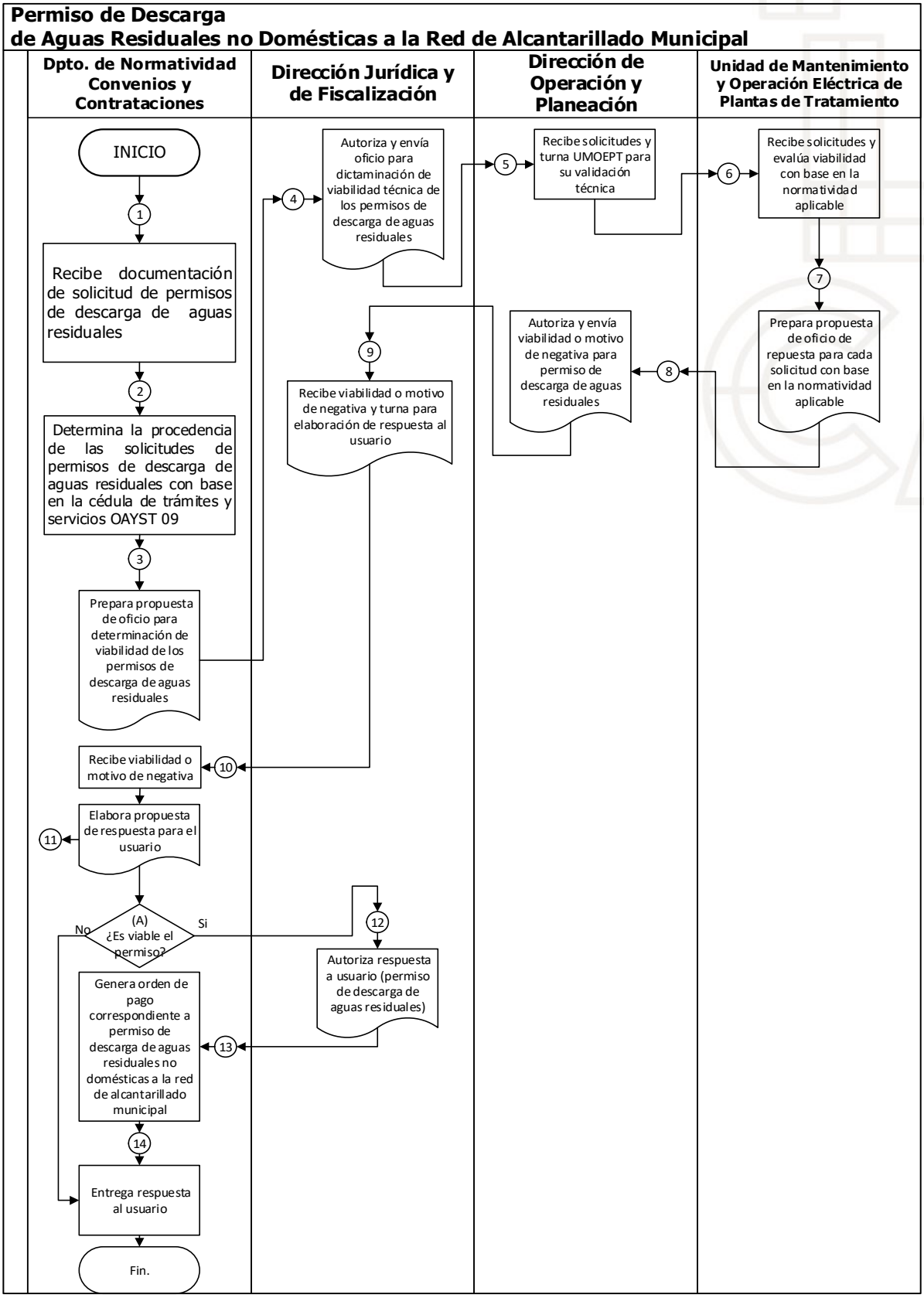
Descriptivo:

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.
UMOEPT: 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.

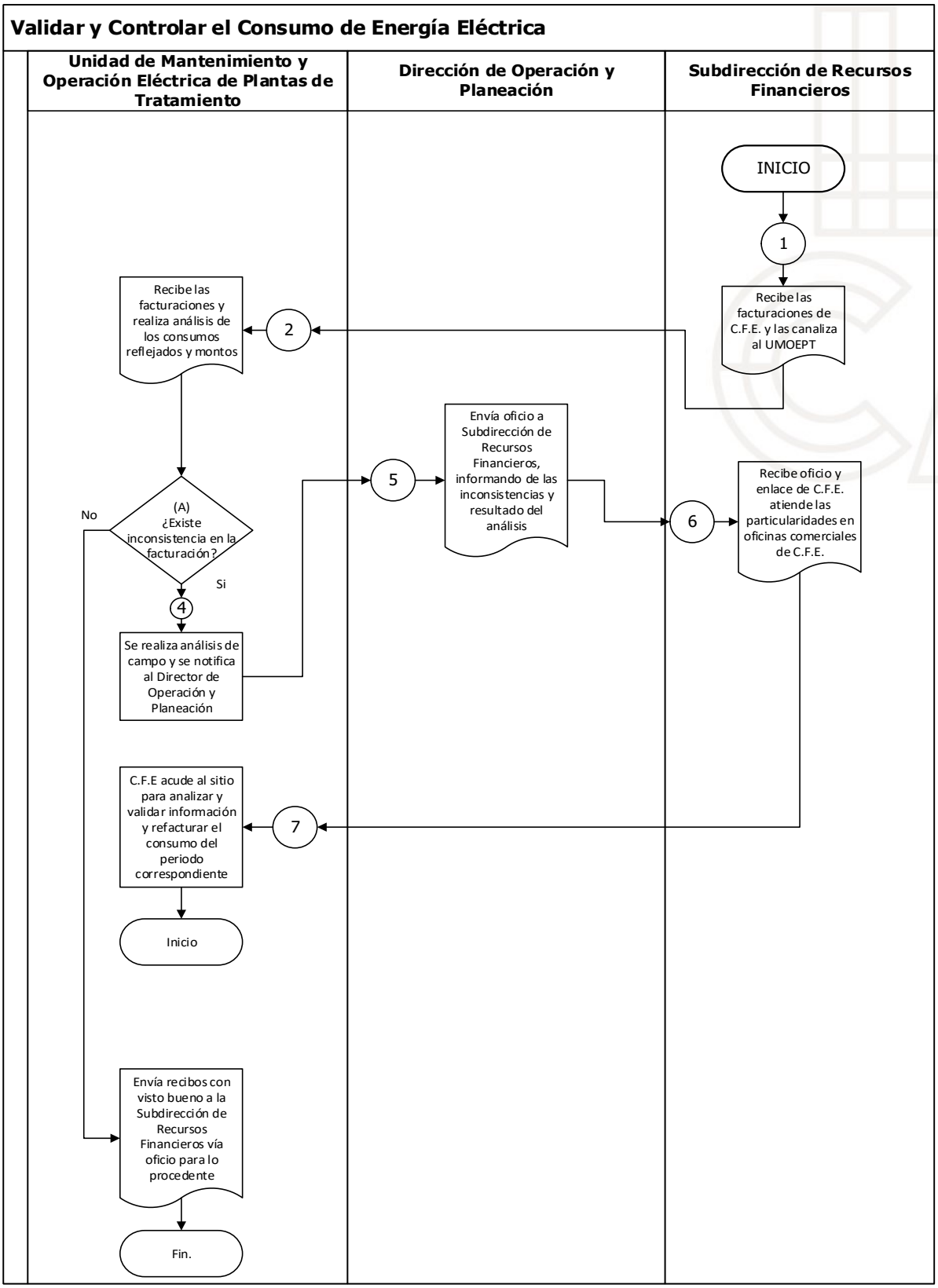
Descriptivo:

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

465

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.

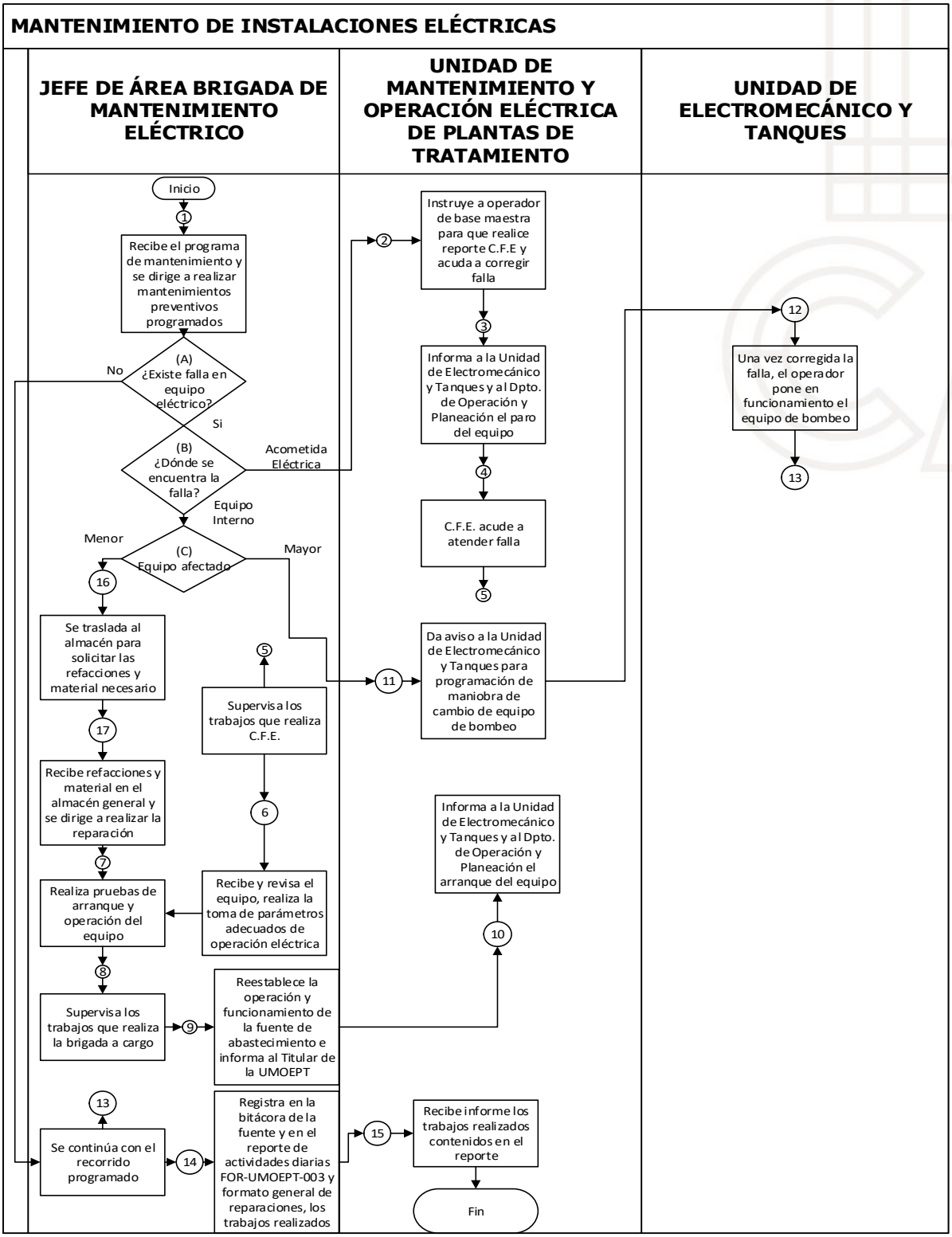
Descriptivo:

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
UMOEPT: 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.

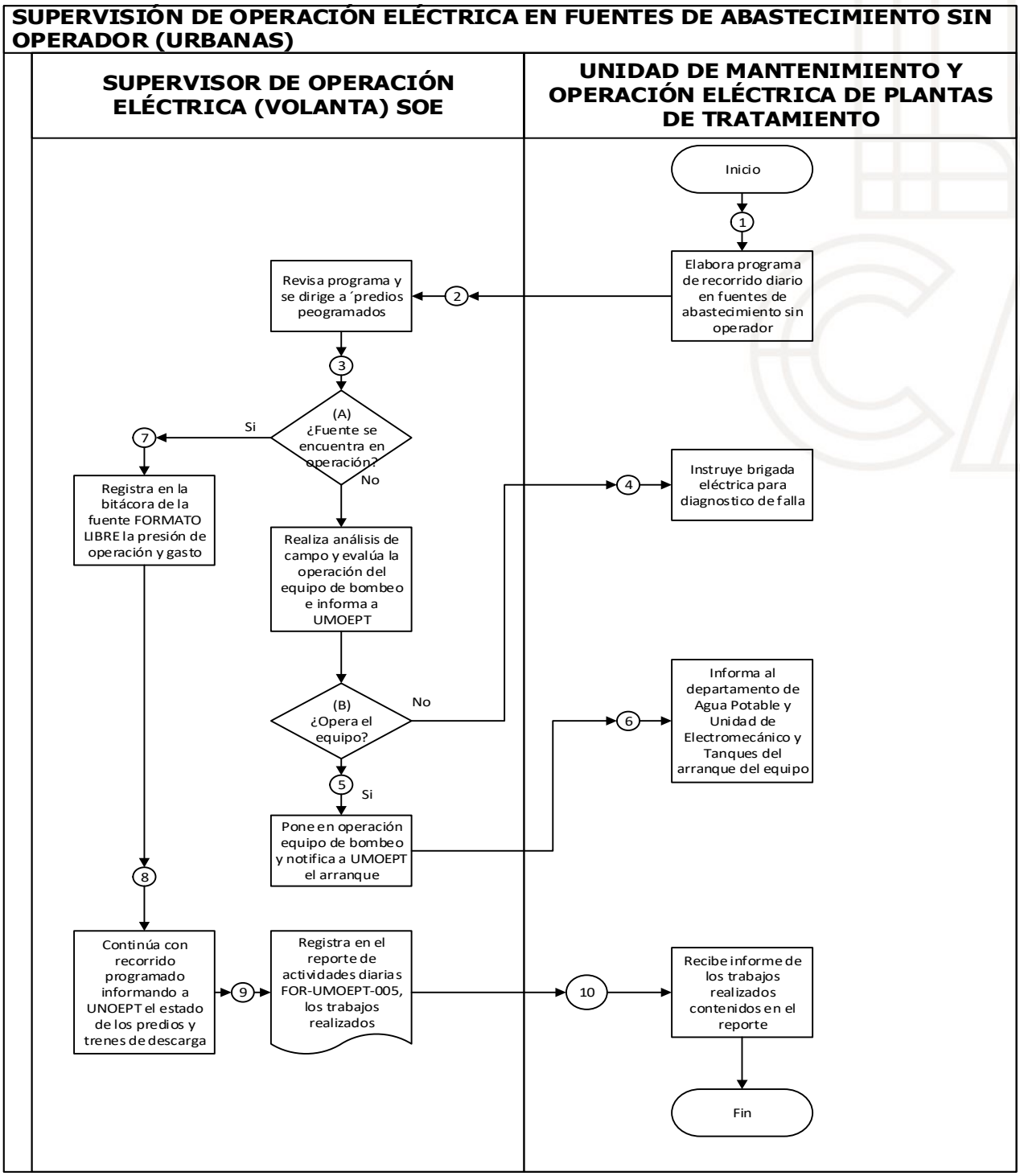
Supervisión de operación eléctrica en fuentes de abastecimiento sin operador (urbanas).

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		Continua 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

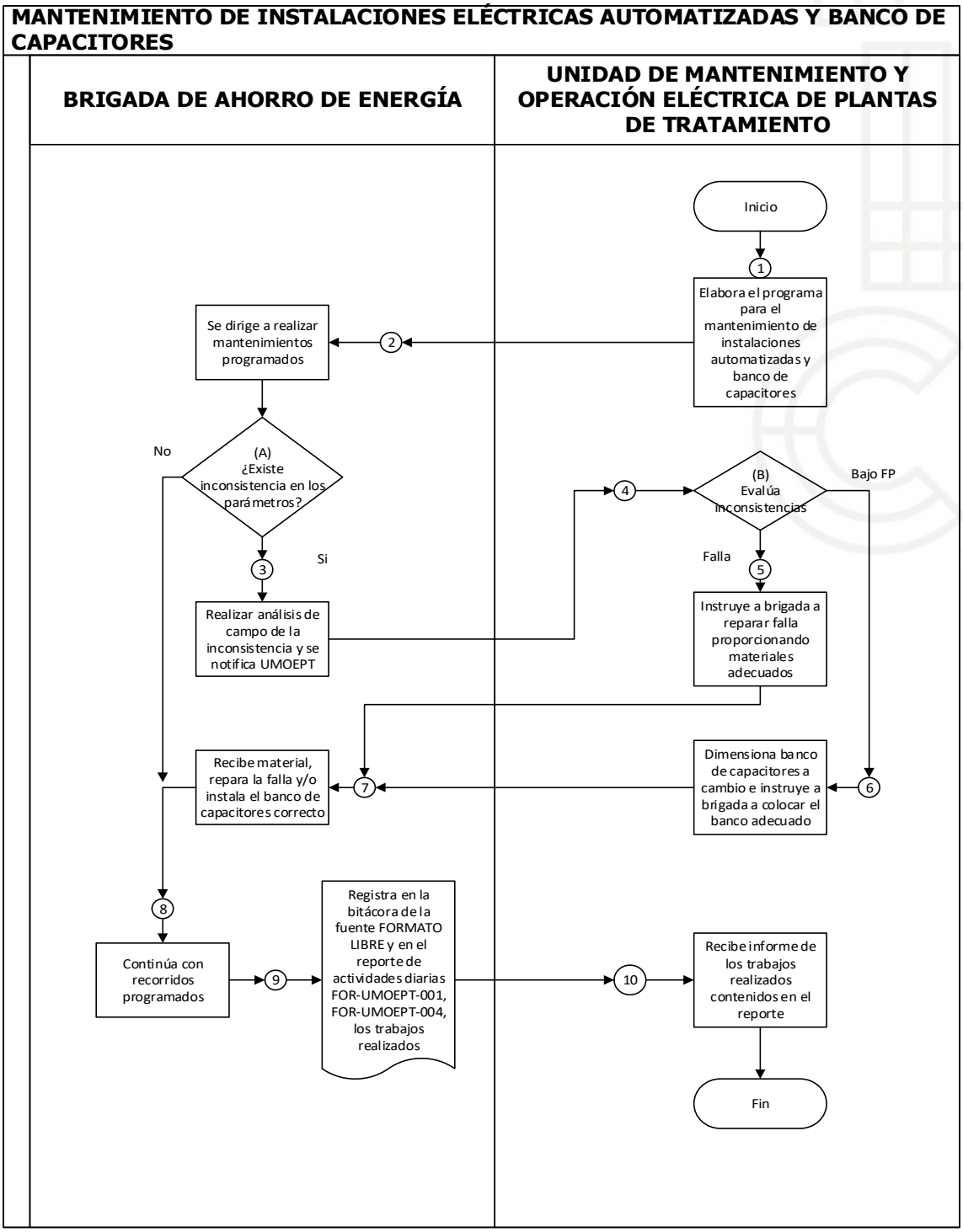
Mantenimiento de instalaciones eléctricas automatizadas y banco de capacitores.

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.

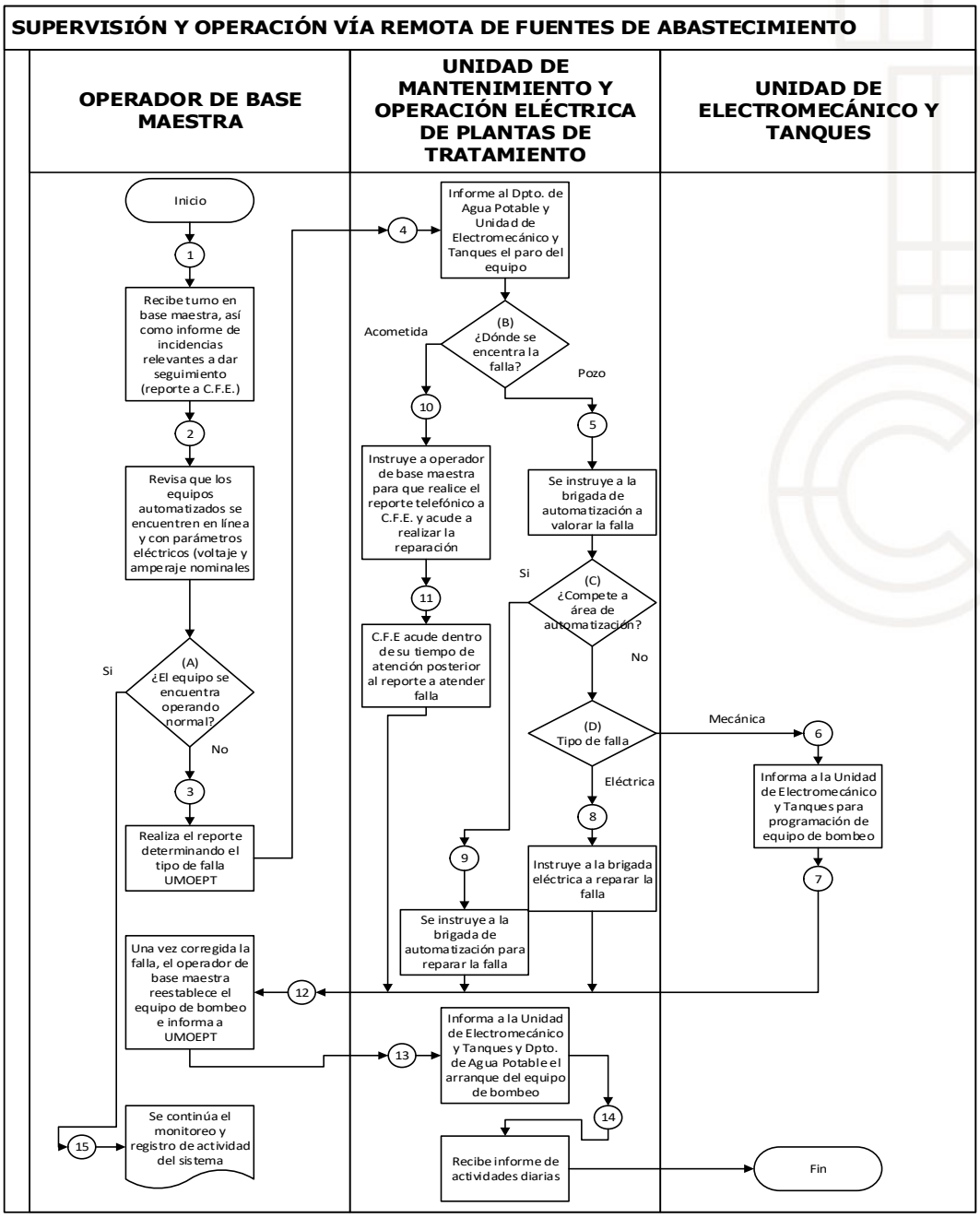
Supervisión y operación vía remota de fuentes de abastecimiento.

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.

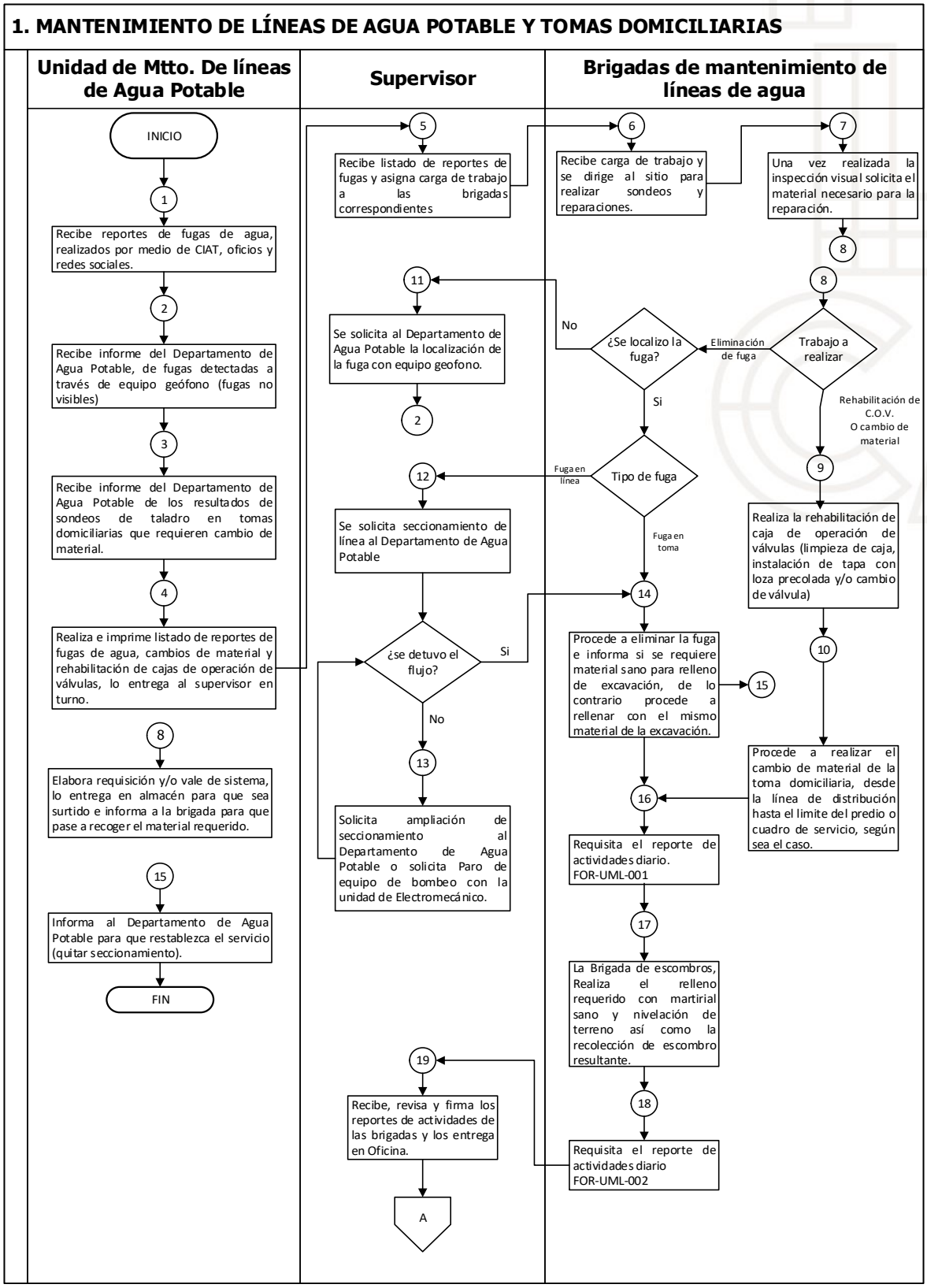
Mantenimiento de líneas de agua potable y tomas domiciliarias.

Descriptivo:

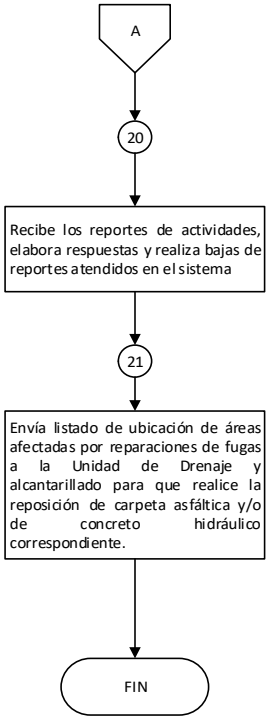
No.	Responsable	Actividad
1	Unidad de Mantenimiento de Líneas de Agua Potable	Recibe reportes de fugas de agua por medio del CIAT, oficios (seguís y folios) y redes sociales.
2		Recibe informe del Departamento de Agua Potable de fugas detectadas a través de equipo geófono (fugas no visibles).
3		Recibe 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 martirial sano y nivelación de terreno así como la recolección de escombro 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
		

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.

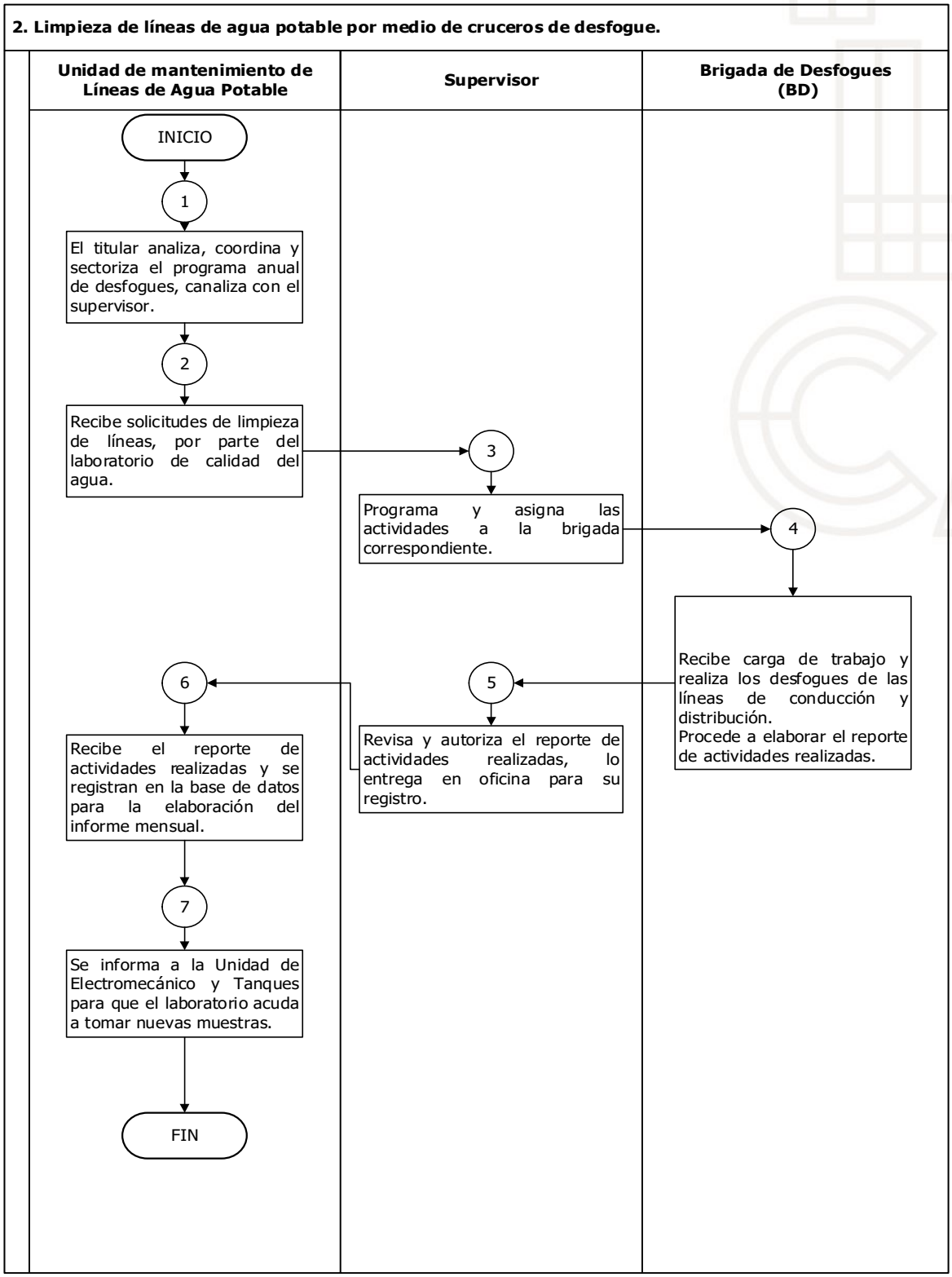
- Se deberá atender de manera oportuna, las solicitudes de limpieza de líneas que realiza el Laboratorio de Calidad del Agua.

Limpieza 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

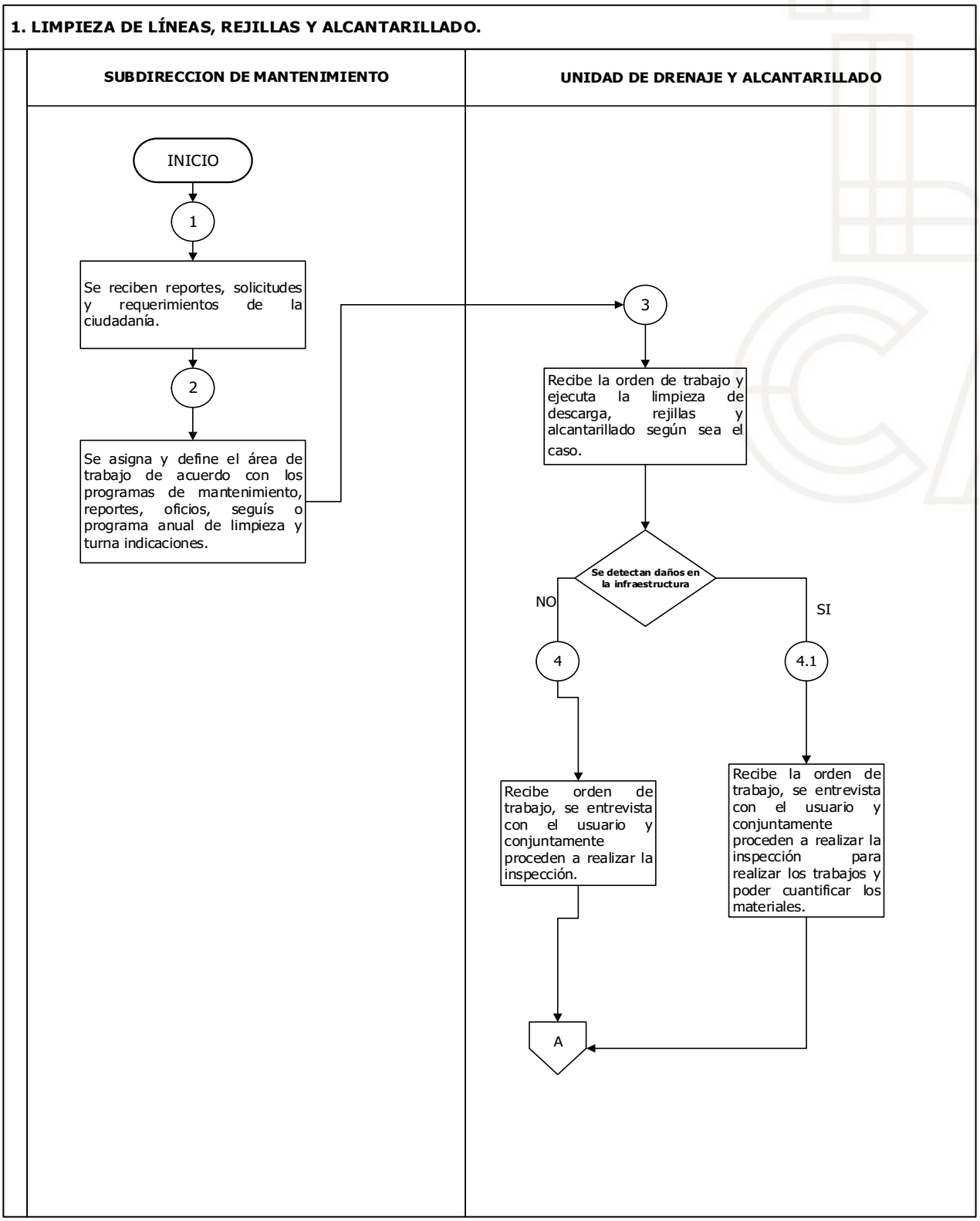
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado y los trabajos que se realizan en la red de drenaje y alcantarillado de la zona urbana y rural.

Limpieza de líneas, rejillas y alcantarillado.

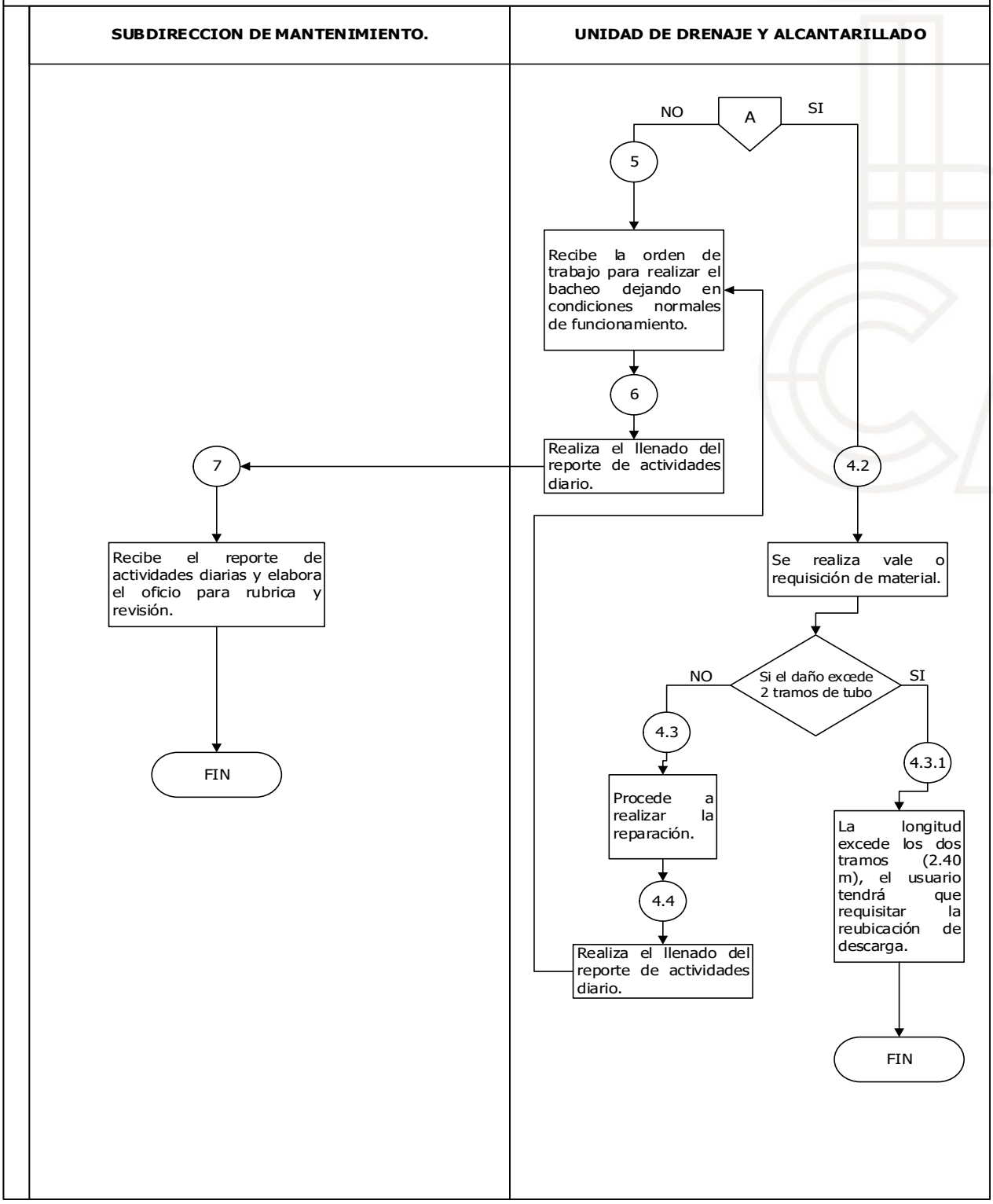
Descriptivo:

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

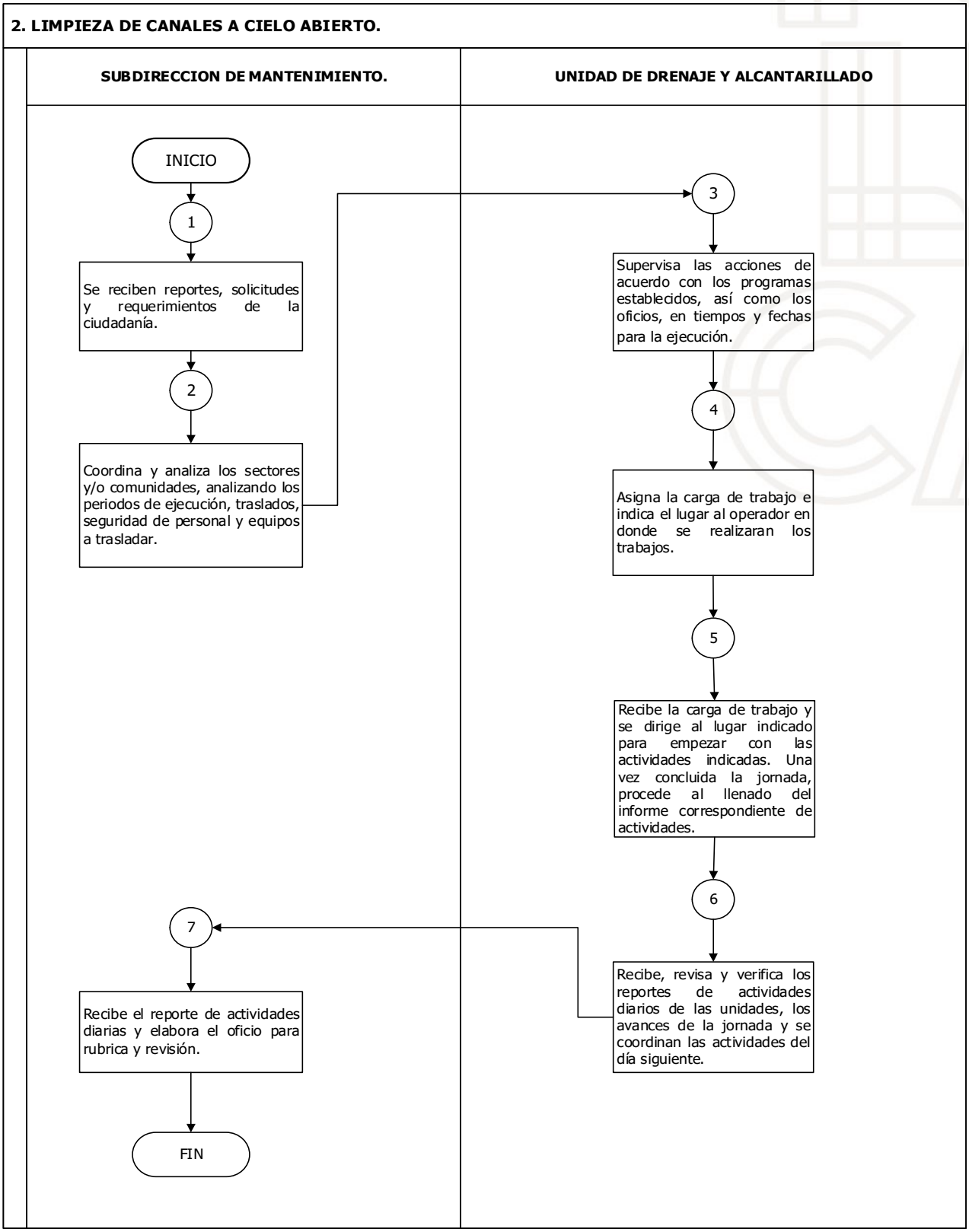
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado y los trabajos que se realizan en los canales a cielo abierto, ríos y arroyos de la zona rural.

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

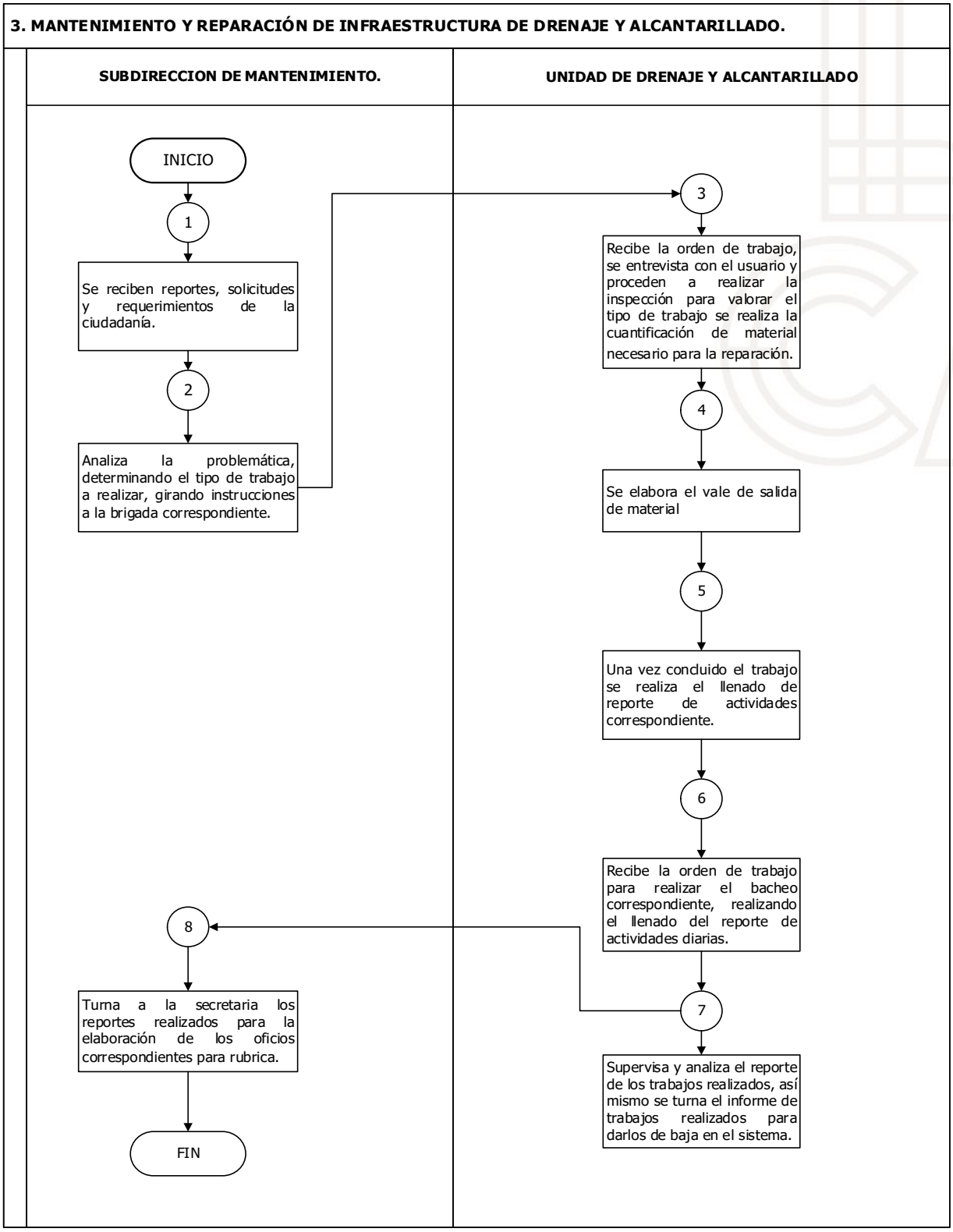
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y alcantarillado y los trabajos de mantenimiento a la infraestructura de drenaje y alcantarillado, como son: rehabilitación de pozos de visita, construcción y rehabilitación de registros sanitarios y pluviales, fabricación, instalación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

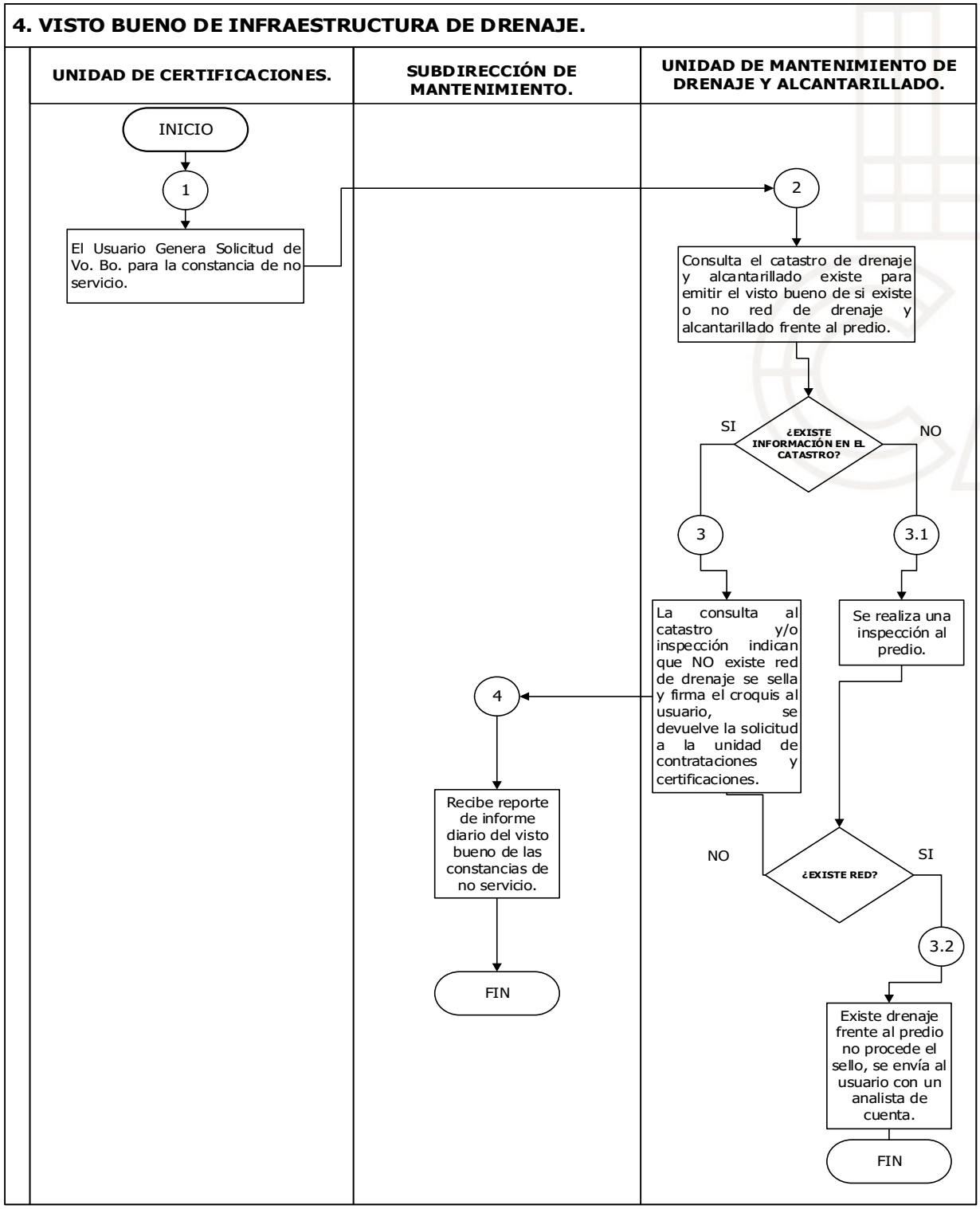
- Este procedimiento aplica a la Unidad de Mantenimiento de Drenaje y Alcantarillado, para verificar la información de un predio determinado a fin de manifestar si existe o no red de drenaje.

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

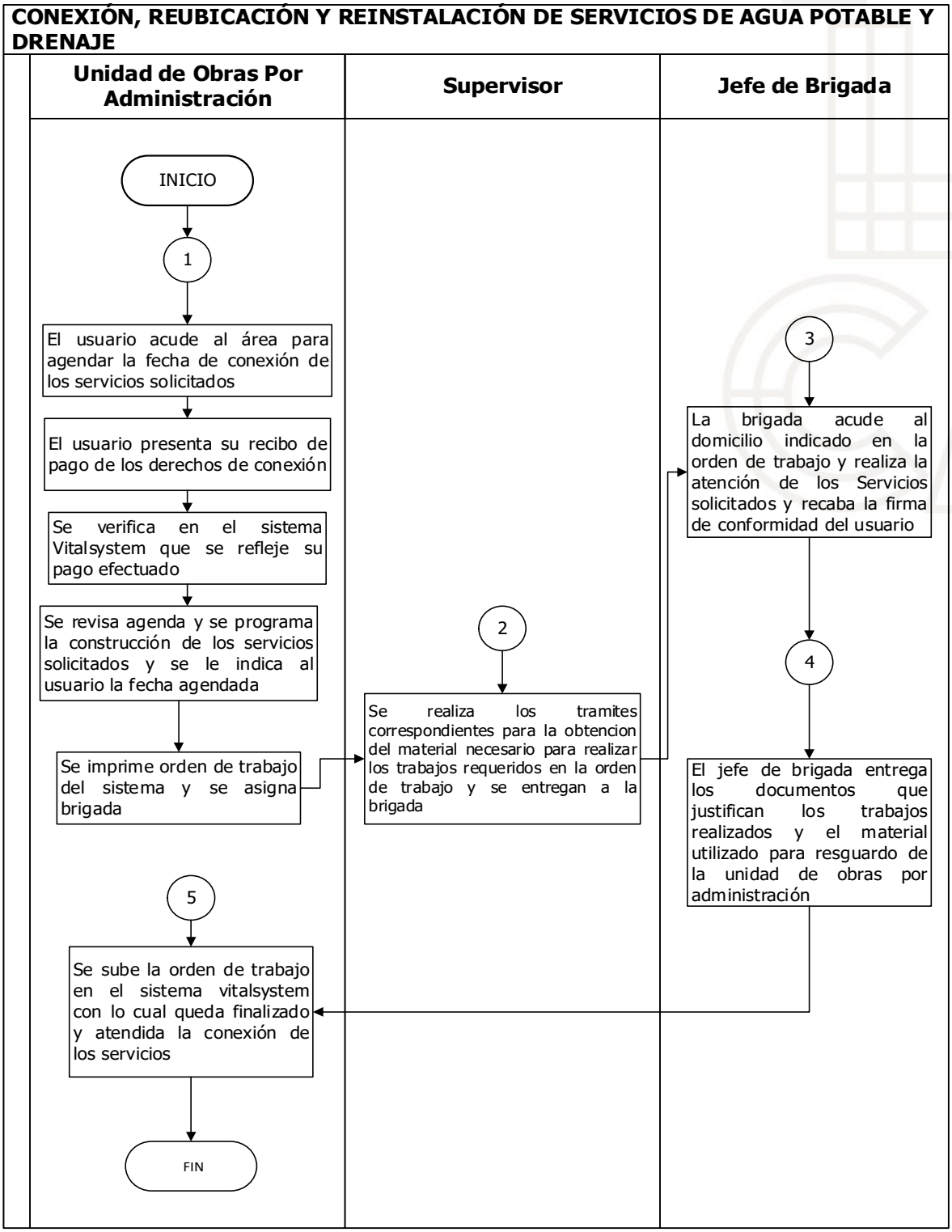
- Este Procedimiento aplica para todo folio que requiera la instalación, conexión, reubicación y reinstalación de agua potable y/o drenaje que reciba la Unidad de Obras por Administración.

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.

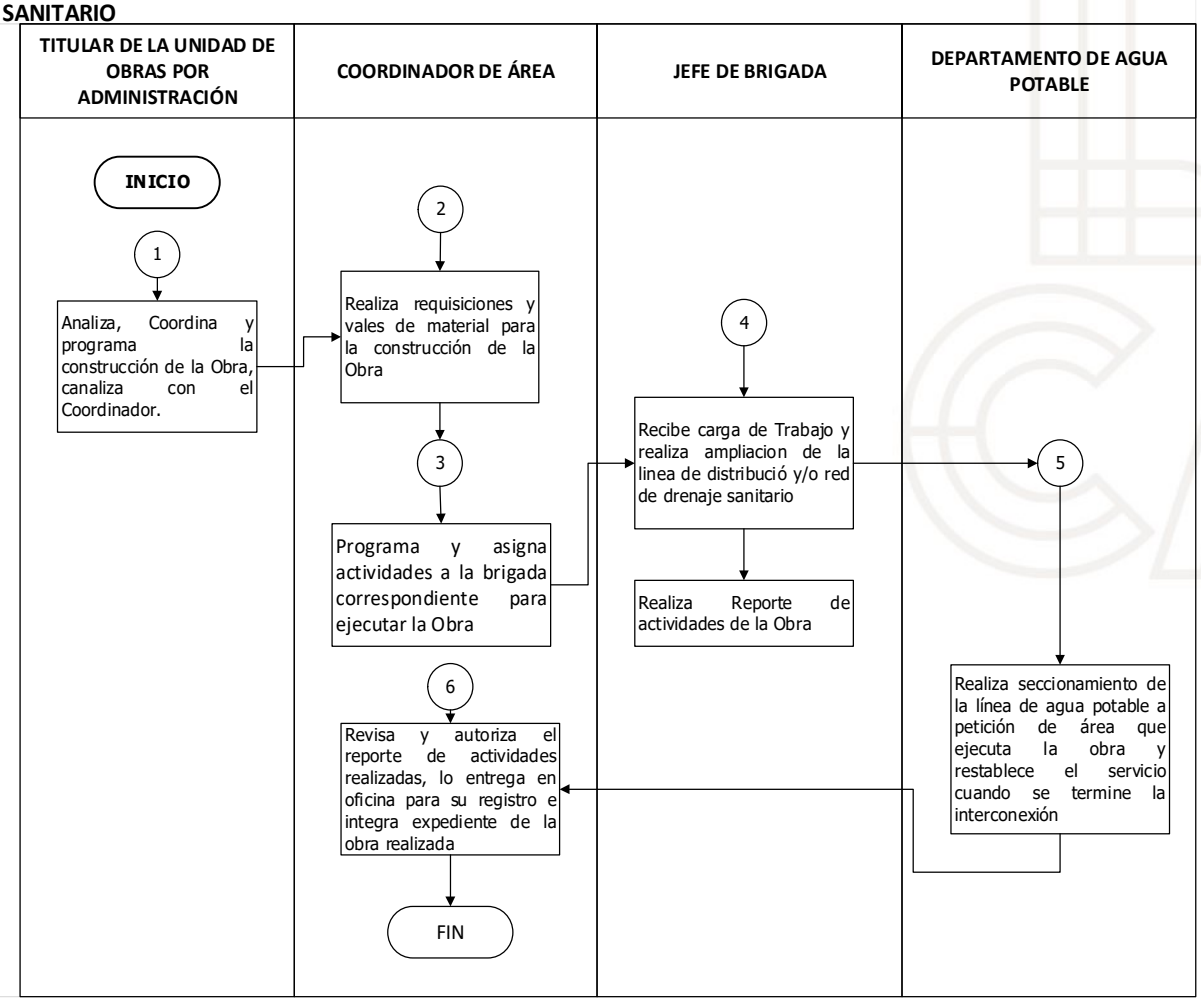
Construcción de Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitario.

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

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 Secretaria Técnica.

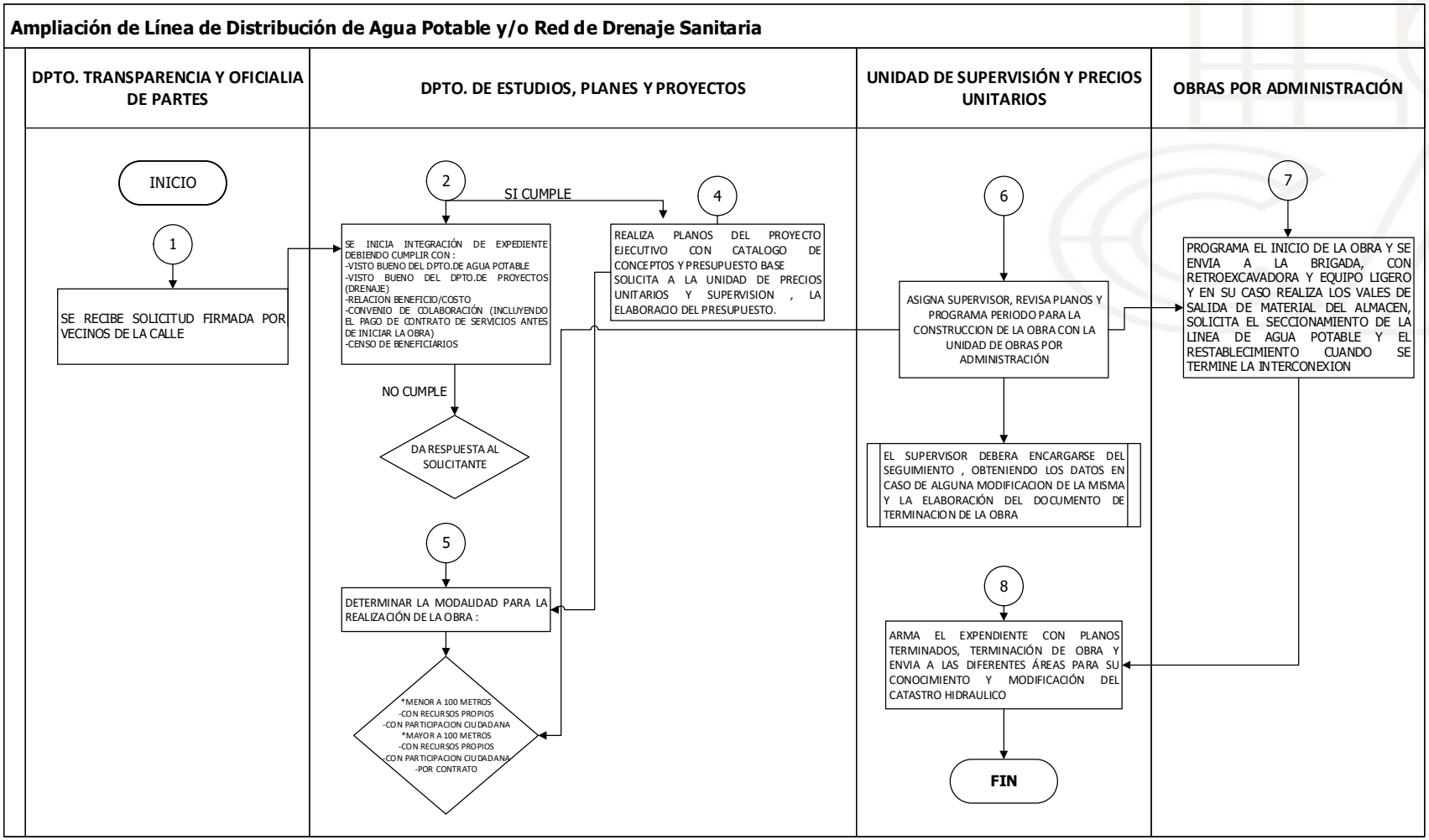
Ampliación de Línea de Distribución de Agua Potable y/o Red de Drenaje Sanitario.

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.

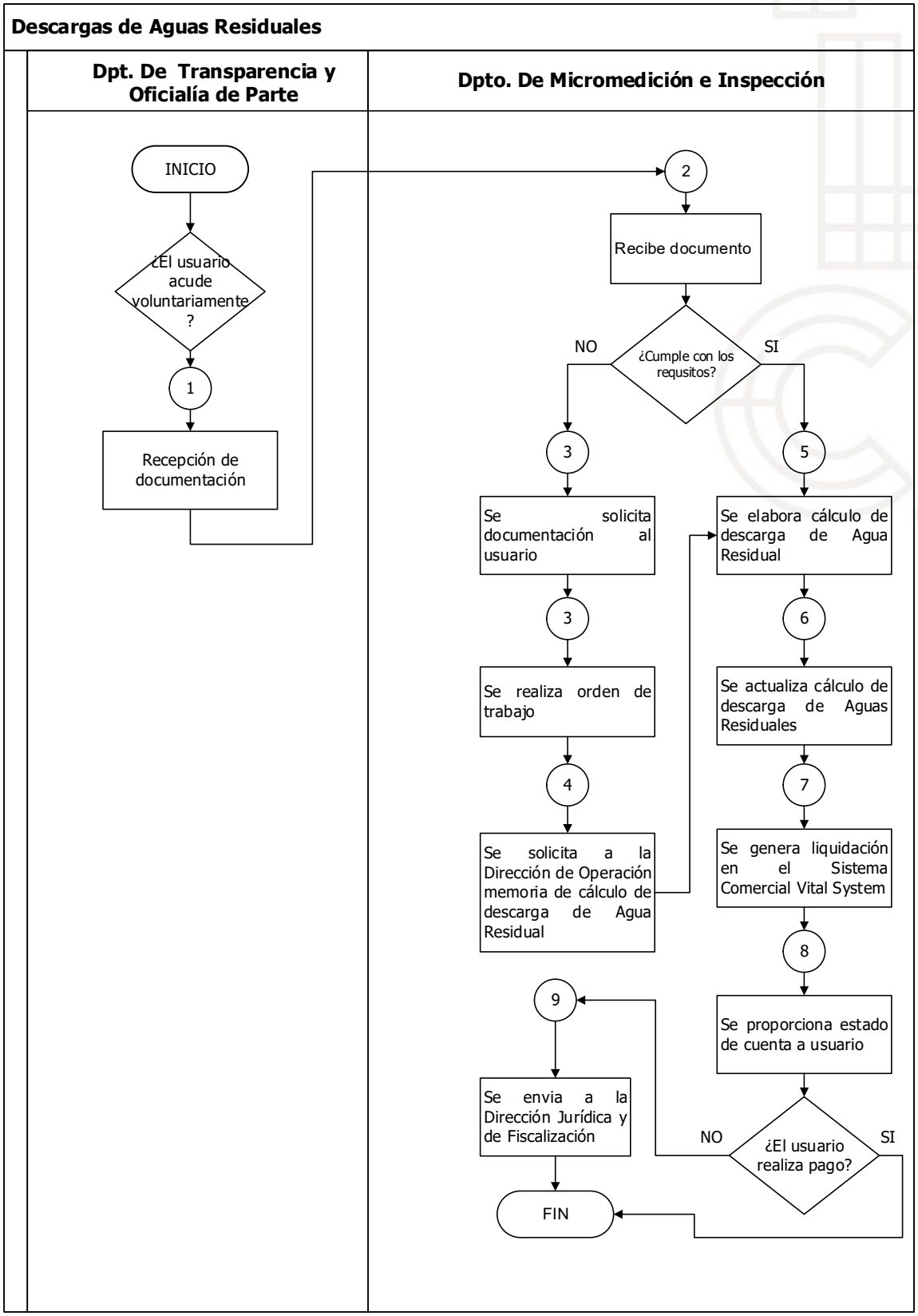
- El usuario está obligado a reportar el consumo de agua a falta de la red de operada por este Organismo, a través de los formatos oficiales, cuando se abastezca de pozo deberá presentar las lecturas, reportes y declaraciones trimestrales emitidas a CONAGUA; En el caso de que sea a través de carros pipa, se deberá presentar las facturas de la compra.

- Acatar las obligaciones fiscales aplicables por concepto de derecho de descarga de aguas residuales.

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.

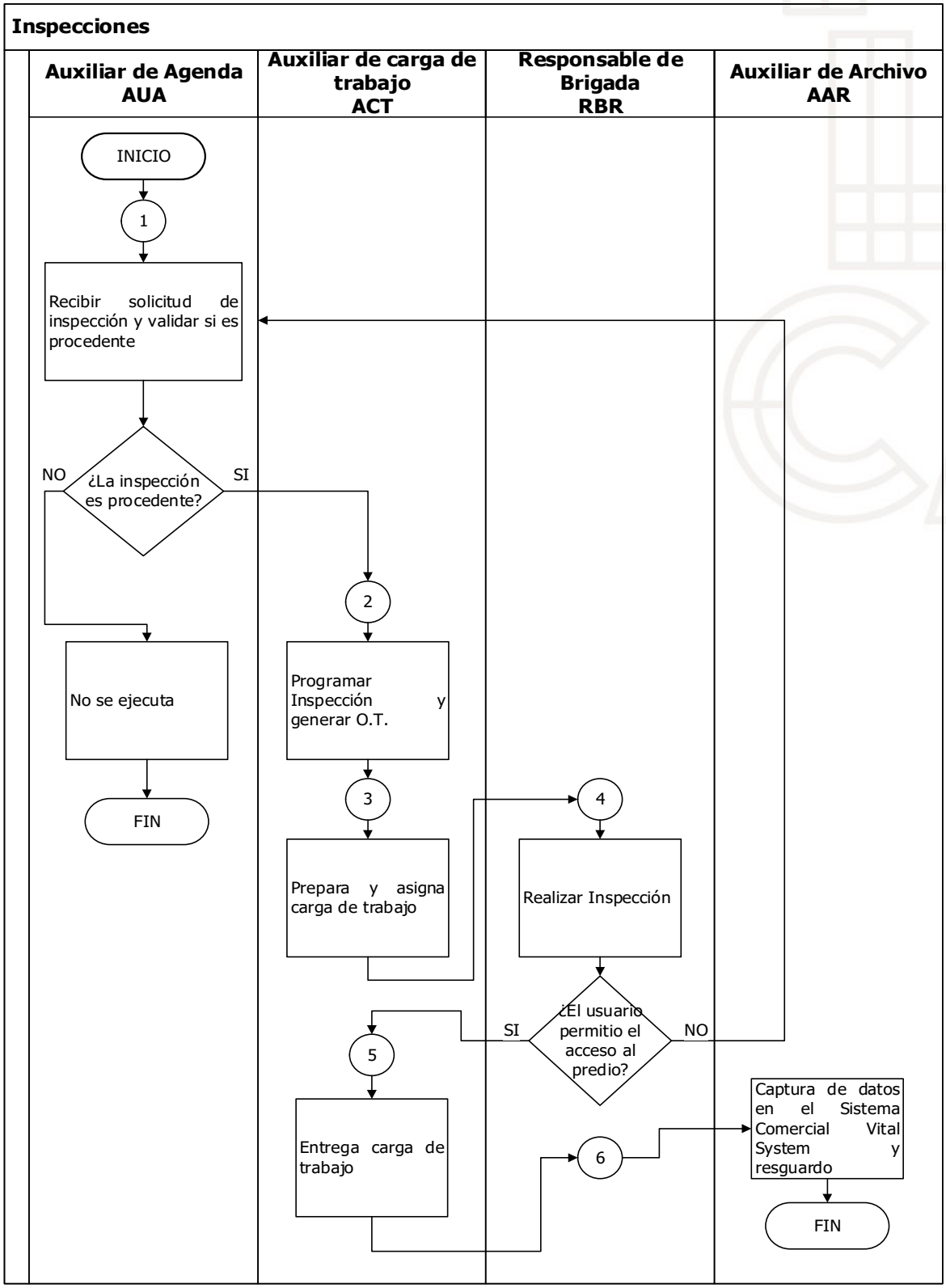
- El usuario deberá acatar y firmar lo establecido en la orden de trabajo de acuerdo con lo que determine el inspector.

- Las inspecciones tendrán vigencia de 6 a12 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.

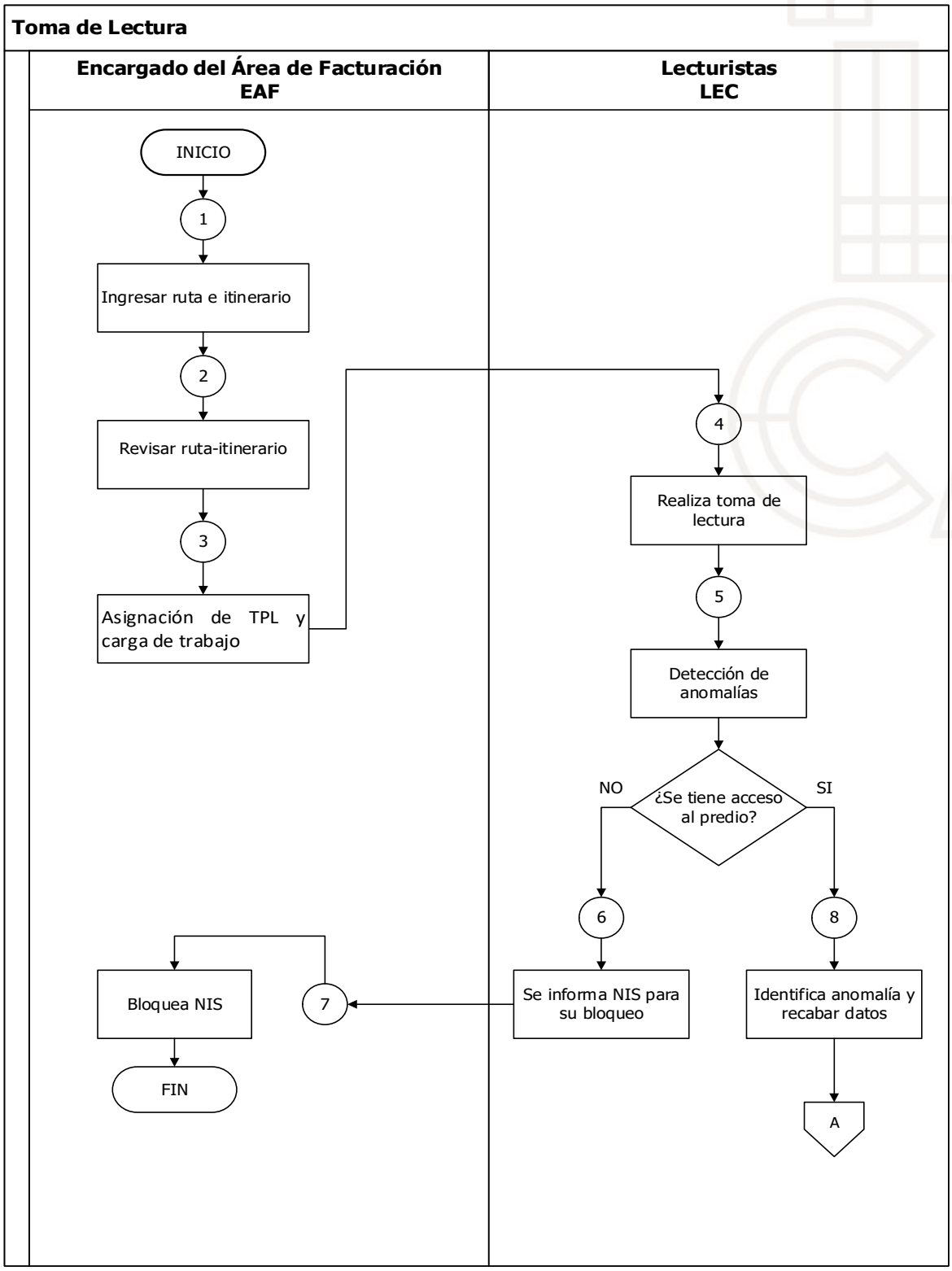
- El Usuario deberá garantizar que el aparato medidor se localice en el acceso principal del inmueble para facilitar la toma de lectura.

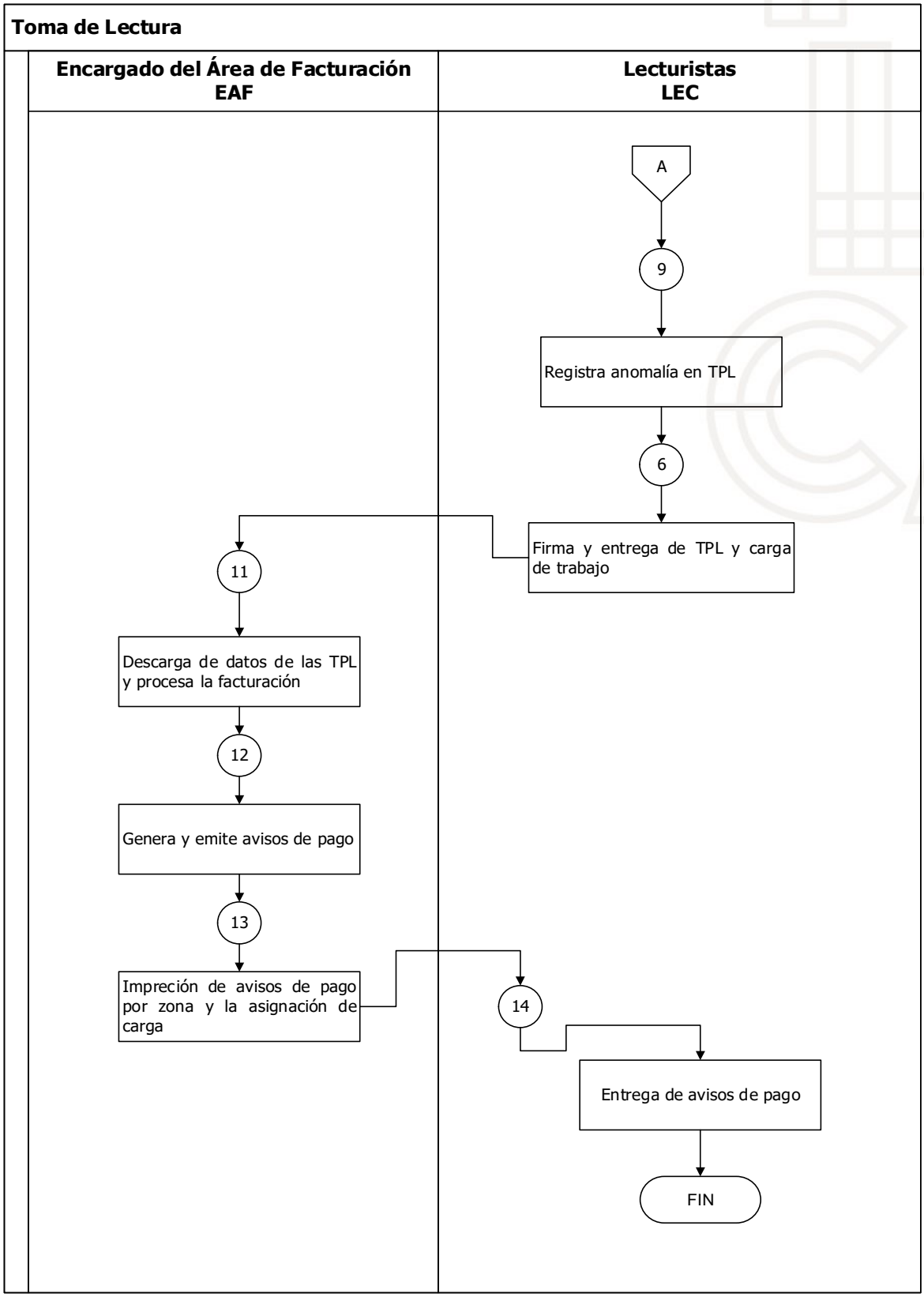
Descriptivo:

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	**Lecturistas**	El LEC indica la toma de lecturas de acuerdo con la programación establecida en la TPL.
5	**Lecturistas**	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	**Lecturistas**	El EAF deberá de analizar el número de identificación del servicio para detección de bajos o altos consumos.
7	**Lecturistas**	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	**Lecturistas**	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.

9	**Lecturistas**	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	**Lecturistas**	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	**Lecturistas**	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:




Toma de Lectura
Encargado del Área de Facturación
EAF
Lecturistas
LEC
A
9
Registra anomalía en TPL
6
Firma y entrega de TPL y carga de trabajo
11
Descarga de datos de las TPL y procesa la facturación
12
Genera y emite avisos de pago
13
Impreción de avisos de pago por zona y la asignación de carga
14
Entrega de avisos de pago
FIN

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

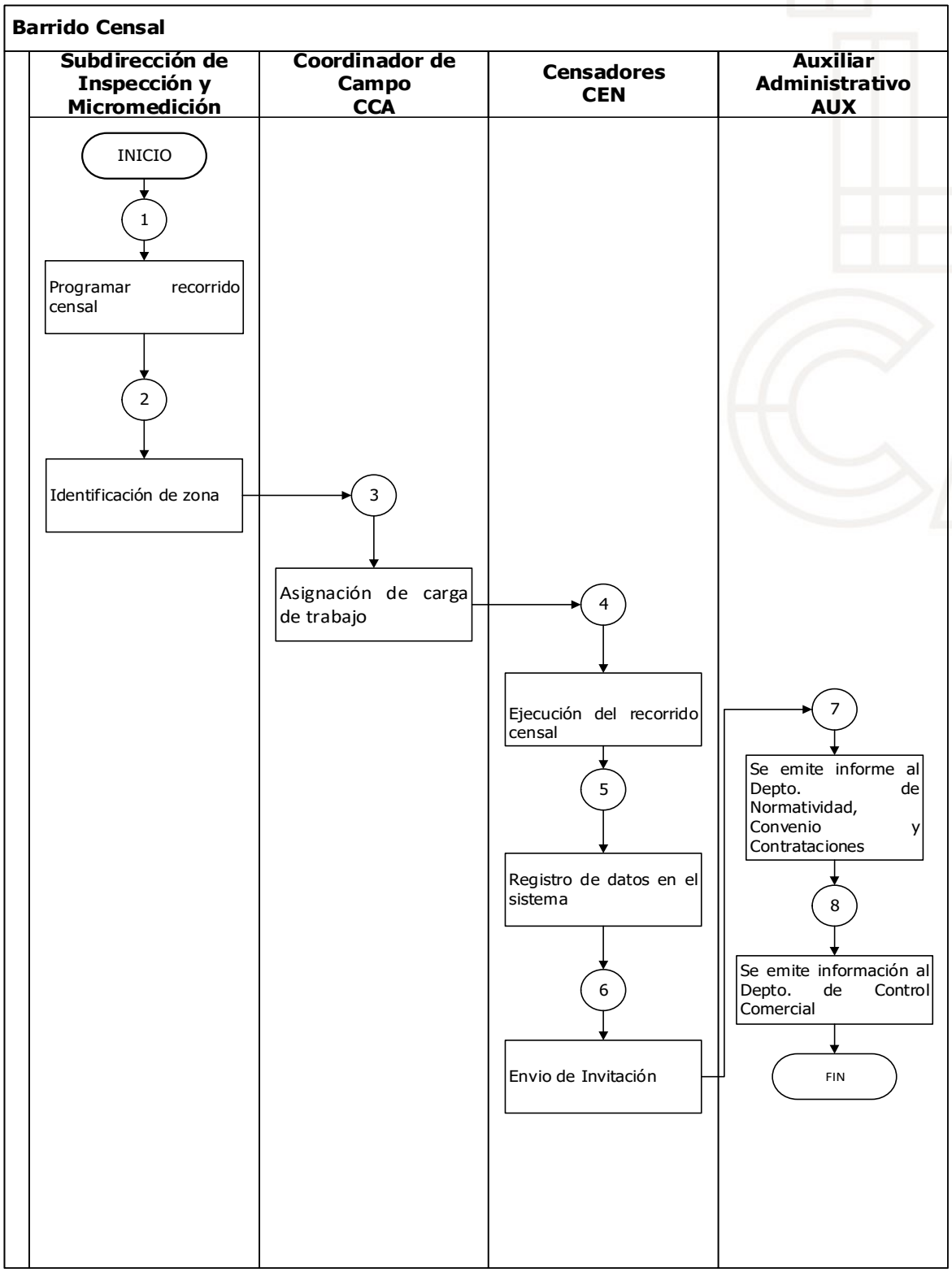
- Elaborar plano cartográfico, así como también zonificación por área a censar derivado del diagnóstico generado por la Subdirección de Inspección y Medición para el mantenimiento al padrón de usuarios del Organismo.

- 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		

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.

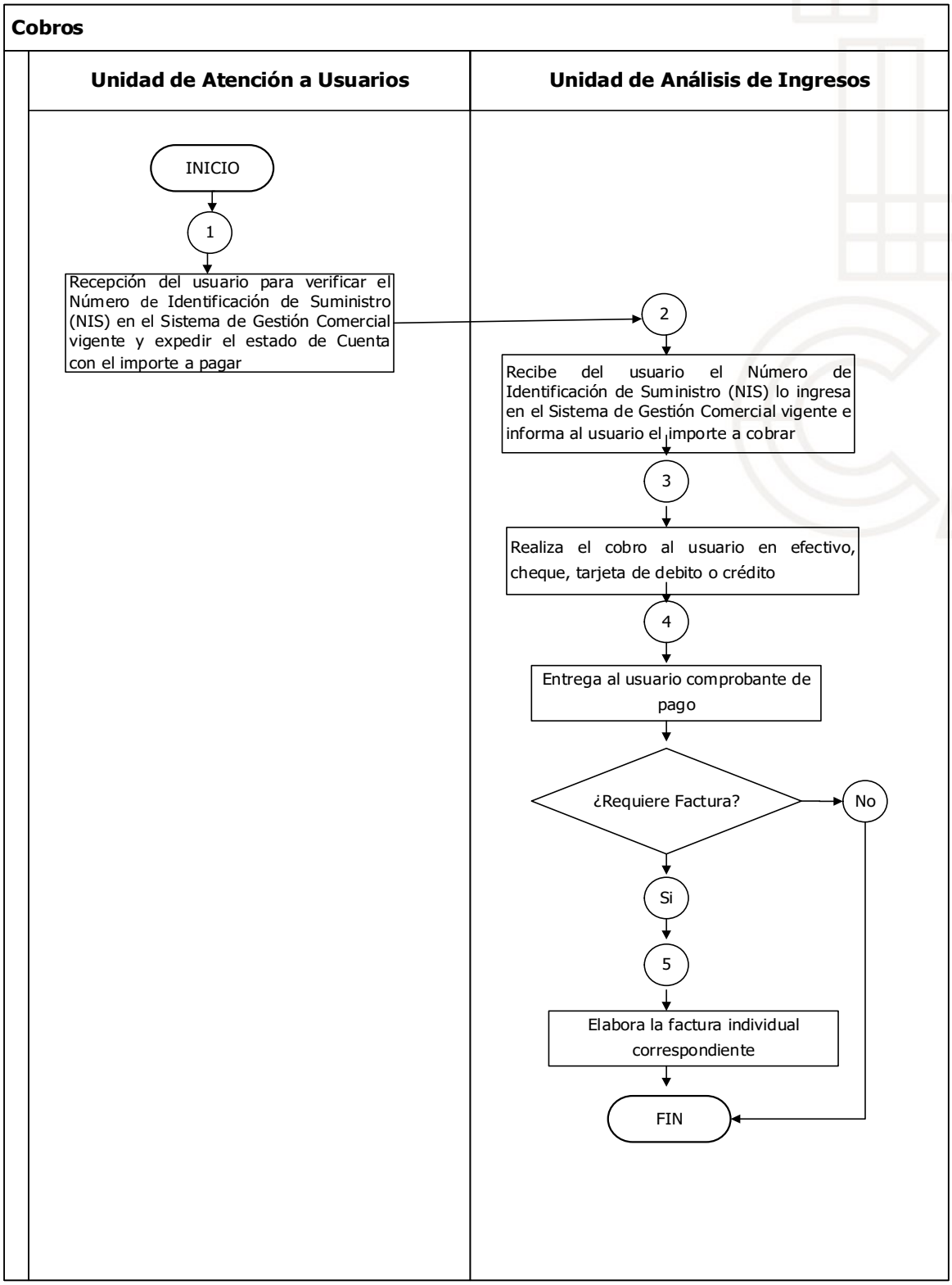
- La Unidad de Análisis de Ingresos supervisa al personal responsable de expedir los comprobantes fiscales a los usuarios por los ingresos percibidos conforme a la normatividad vigente.

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

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.

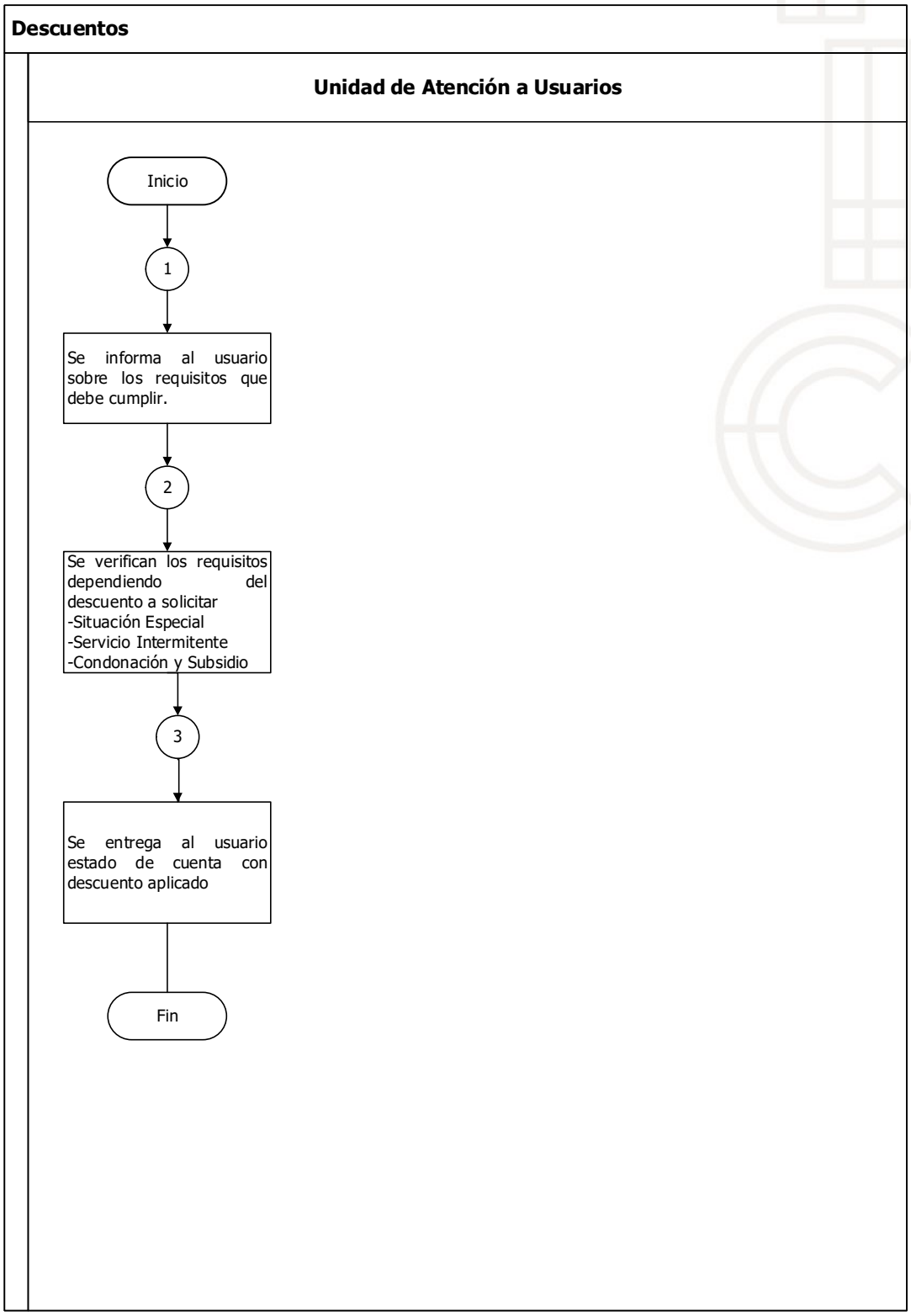
- En la Unidad de Atención a Usuarios se verifica que el usuario cumpla de forma correcta con los requisitos para que sea aplicado el descuento que solicita.

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.
F I N		

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.

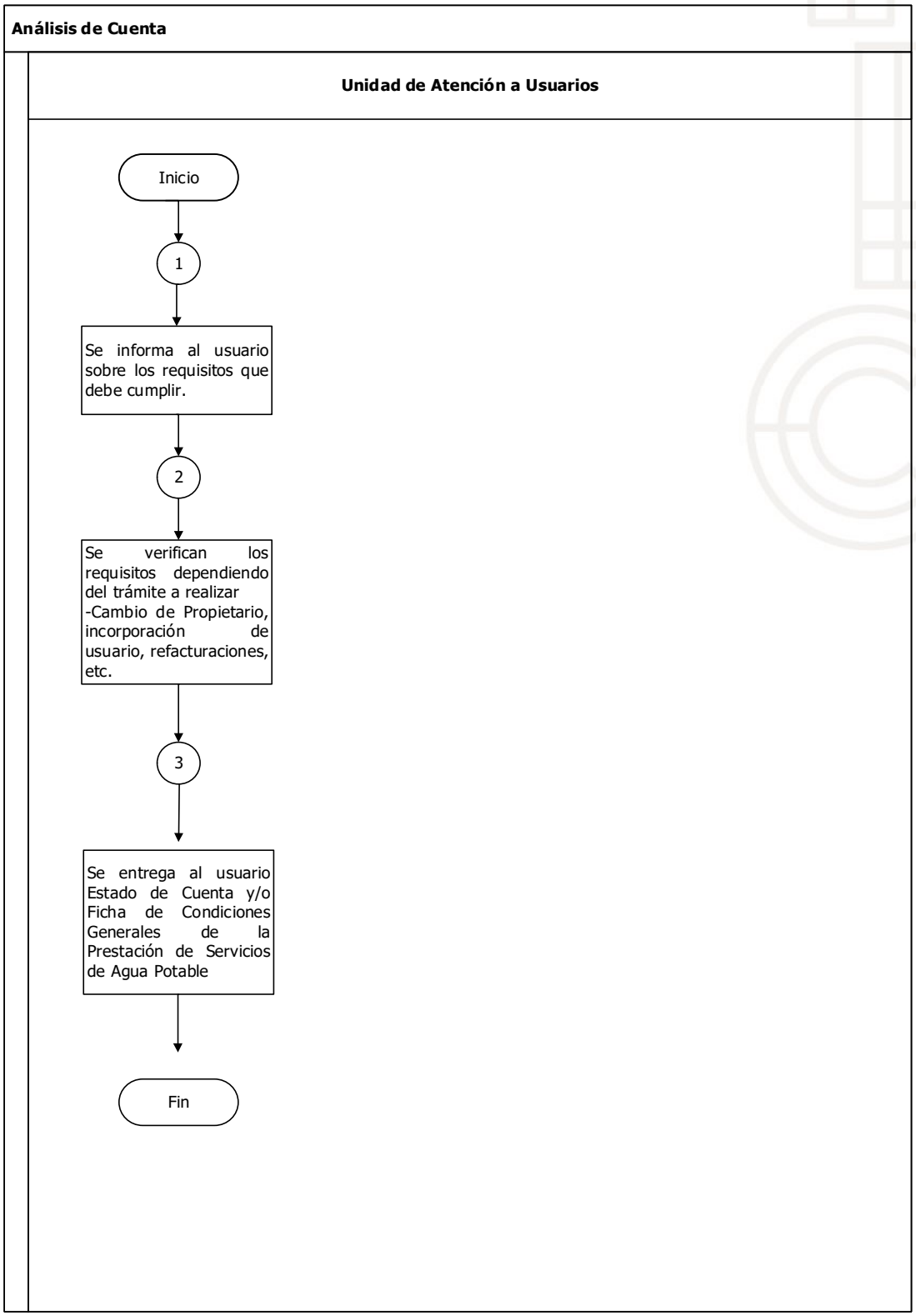
- En la Unidad de Atención a Usuarios se verifica que el usuario cumpla de forma correcta con los requisitos para efectuar el trámite solicitado.

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.
F I N		

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.

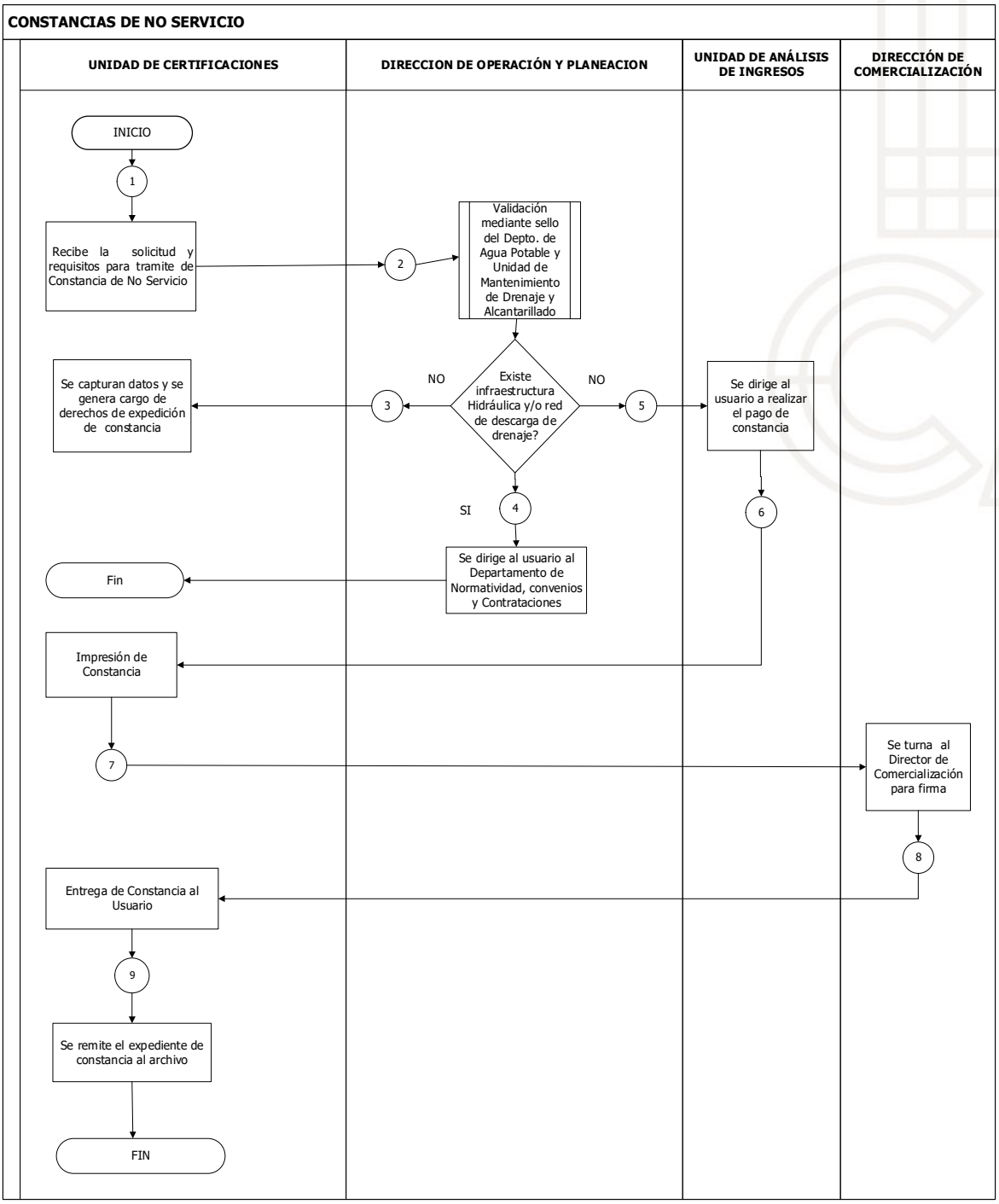
Políticas Aplicables

- 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

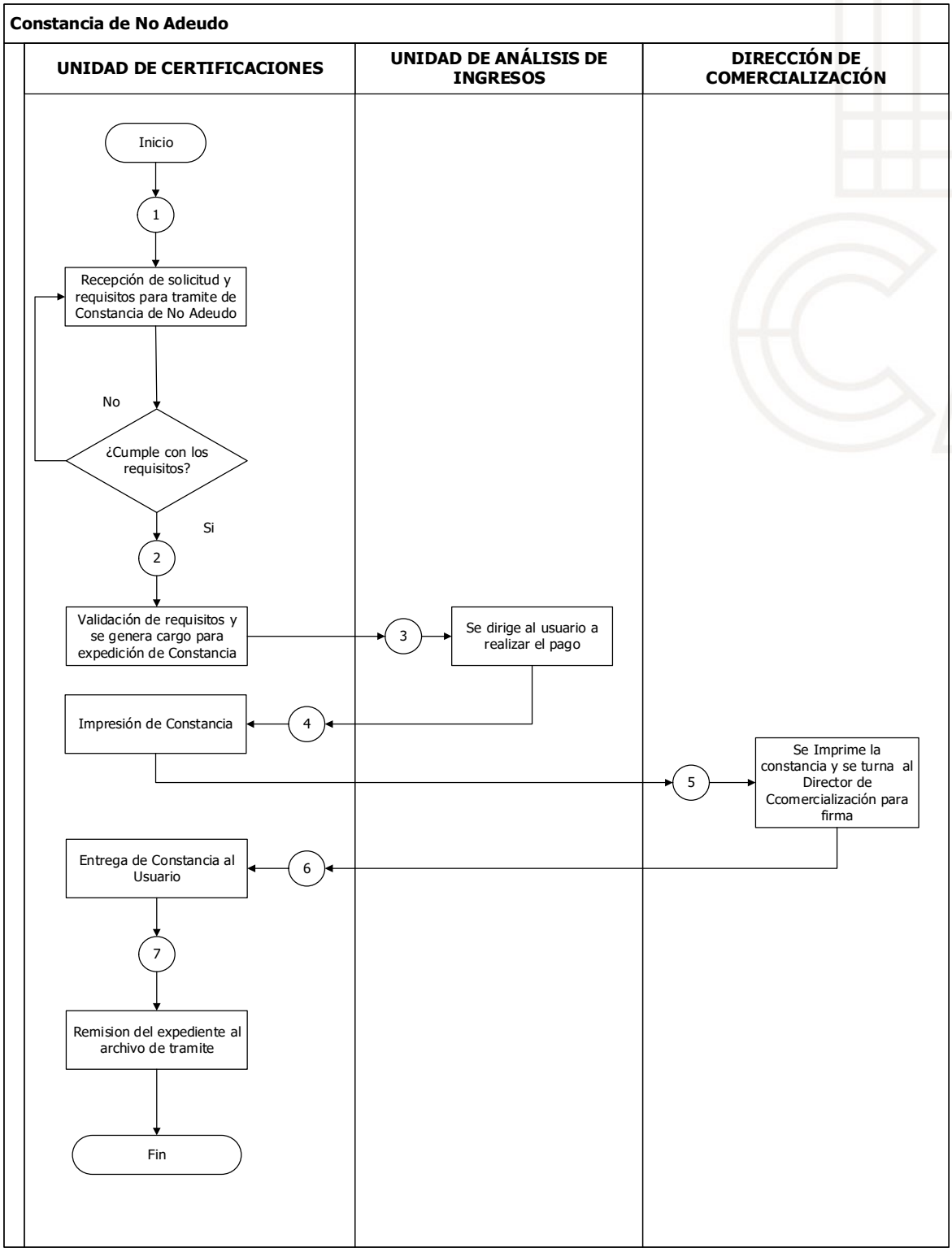
- Establecer los mecanismos que den certeza jurídica a los usuarios de los servicios de agua y/o drenaje que se encuentran al corriente en sus pagos para la obtención de constancias de No Adeudo.

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".

Octubre de 2023.
Toluca, Estado de México.

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

HOJA DE ACTUALIZACIÓN.

HOJA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA ACTUALIZADA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

TOLUCA
LLENA DE VIDA

TOLUCA

LLENA DE VIDA

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

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

(Rúbrica)